



**ASSOCIAZIONE MONTE TABOR**

**RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE  
DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI  
RSA DON MEANI**

**SINTESI DEI RISULTATI  
ANNO 2023**



**ASSOCIAZIONE MONTE TABOR**

## **INTRODUZIONE**

### **OGGETTO**

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2023.

### **DATI**

- anziani ospitati in struttura alla data della rilevazione: n. 90
- questionari ritirati: n. 48
- questionari riconsegnati: n. 44

### **PRIMA FASE**

Si è provveduto a pubblicizzare l'iniziativa tramite posta elettronica con invio del questionario ad ogni familiare.

### **SECONDA FASE**

Si è provveduto all'apertura dell'urna contenente le schede che è stata eseguita in presenza del direttore della struttura, del direttore sanitario e di una impiegata amministrativa.

### **TERZA FASE**

Si è provveduto alla rilevazione dei dati da parte dell'impiegata amministrativa.



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

### RISULTATI

Dall'analisi delle risposte si rileva una elevata soddisfazione dei parenti degli ospiti per i servizi offerti dalla Associazione Monte Tabor – Rsa Don Meani, con alcune aree di eccellenza nei servizi **Medico (91%)**, **Infermieristico (93%)**, **Assistenziale (89%)**, **Fisioterapia (98%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto (96%)**, **Manutenzione (80)**.

Significativo è anche il grado di soddisfazione per il servizio di **Animazione (98)**

Tali valori confermano l'eccellenza dei servizi socio-sanitari assistenziali e dei servizi di amministrativi e di supporto garantiti dalla Associazione Monte Tabor.

Dall'analisi delle risposte in relazione ai **servizi alberghieri** si rileva in ordine di gradimento il **servizio di ristorazione (86)**, il **servizio di pulizie/sanificazione (93)** e il **servizio di lavanderia (59)**. Si rileva che nei casi di risposte chiaramente contraddittorie si è rilevato "non risposto".

Dall'analisi delle informazioni sul **familiare dell'ospite** si rileva l'alta frequenza delle visite e il tempo dedicato all'ospite e la soddisfazione al momento dell'inserimento e dei primi mesi di accoglienza.

La **valutazione complessiva** della RSA è positiva, con una percentuale del **93%**, risultato derivante dalle cure prestate agli ospiti, servizi offerti, bellezza e confort degli ambienti.

Alcuni parenti hanno ritenuto opportuno scrivere delle note/suggerimenti così sintetizzati:

- *causa covid e limitazione accessibilità più voci non sono adeguatamente valutabili (n°)*
- *ritengo che in alcuni momenti il personale ai piani è insufficiente per gli Ospiti presenti (n°)*
- *maggiore quantità/frequenza iniziative (n°)*
- *ampliare orari visite, sarebbe gradito non solo asciugare i capelli dopo la doccia, ma anche fare un minimo di messa in piega (n°)*
- *più spazio durante la visita parenti, l'affollamento porta contagi – vedi atrio ingressi (n°)*
- *con l'occasione che si può accedere nella struttura tutto il giorno, ho notato tante cose che mi hanno dato molto fastidio. Tra il personale, alcuni sono amorosi e attenti nel fabbisogno dell'Ospite altri meno attenti nel fabbisogno dell'Ospite. (n°)*

#### **commenti positivi:**

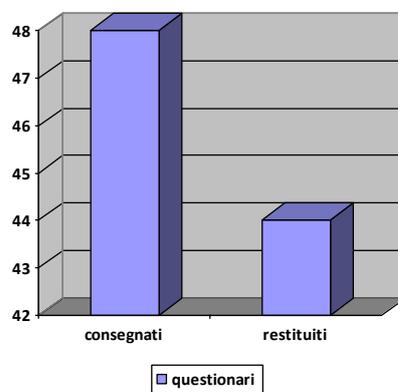
- *molto soddisfacente la passione e la professionalità del Dott. Villari (n°2)*

Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato del tempo per la compilazione del questionario, formulando un giudizio che verrà utilizzato come spunto per il piano di miglioramento e di consolidamento dei servizi da noi offerti.



<b>QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI</b>	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	90
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	48
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	44

Il 49% dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.

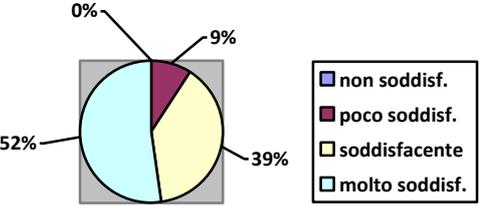
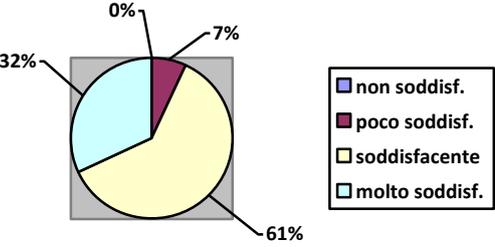




**RIEPILOGO**

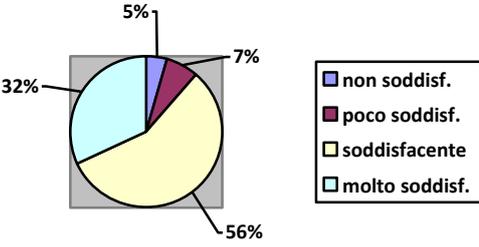
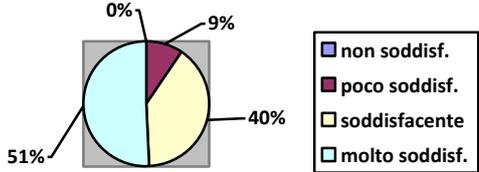
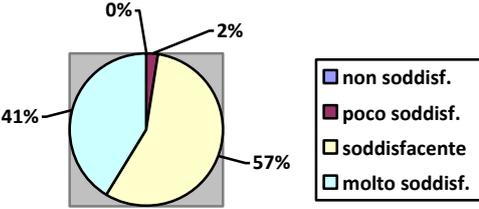
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2023

**1° VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI**

1) Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p><b>a) Servizio Medico</b></p>  <p><b>91% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	
<p><b>b) Servizio Infermieristico</b></p>  <p><b>93% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p><b>c) Servizio Assistenziale (ASA)</b></p>  <p><b>89% soddisfatti</b></p>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	
<p><b>2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito</b></p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p><b>a) Servizio di fisioterapia</b></p>  <p><b>89% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<p><b>b) Servizio di animazione</b></p>  <p><b>98% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>3</b>



# ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

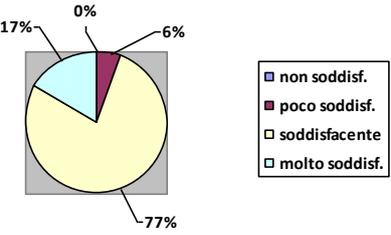
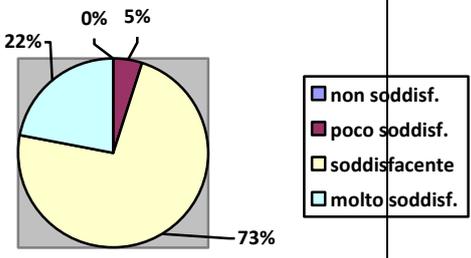
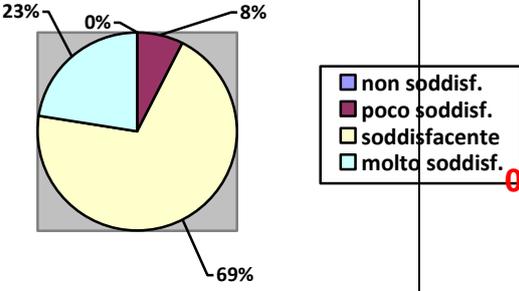
## SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b>	Servizio Medico	<b>5</b>																						
	Servizio Infermieristico	<b>3</b>																						
	Servizio Assistenziale (ASA)	<b>14</b>																						
	Servizio di fisioterapia	<b>8</b>																						
	Servizio di animazione	<b>1</b>																						
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 1)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>medici</td><td>33%</td></tr> <tr><td>infermieri</td><td>12%</td></tr> <tr><td>asa</td><td>7%</td></tr> <tr><td>fisioterapisti</td><td>9%</td></tr> <tr><td>animatori</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Sezione 6</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Sezione 7</td><td>9%</td></tr> <tr><td>Sezione 8</td><td>7%</td></tr> <tr><td>Sezione 9</td><td>19%</td></tr> <tr><td>Sezione 10</td><td>2%</td></tr> </tbody> </table>			Categoria	Percentuale	medici	33%	infermieri	12%	asa	7%	fisioterapisti	9%	animatori	2%	Sezione 6	0%	Sezione 7	9%	Sezione 8	7%	Sezione 9	19%	Sezione 10
Categoria	Percentuale																							
medici	33%																							
infermieri	12%																							
asa	7%																							
fisioterapisti	9%																							
animatori	2%																							
Sezione 6	0%																							
Sezione 7	9%																							
Sezione 8	7%																							
Sezione 9	19%																							
Sezione 10	2%																							
<b>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Professionalità e competenza operatori	<b>3</b>																						
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	<b>15</b>																						
	Cortesia e disponibilità degli operatori	<b>3</b>																						
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	<b>3</b>																						
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	<b>8</b>																						
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 2)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>professionalità</td><td>9%</td></tr> <tr><td>tempi risposta</td><td>48%</td></tr> <tr><td>cortesia</td><td>9%</td></tr> <tr><td>chiarezza</td><td>9%</td></tr> <tr><td>coinvolgimento</td><td>25%</td></tr> </tbody> </table>			Categoria	Percentuale	professionalità	9%	tempi risposta	48%	cortesia	9%	chiarezza	9%	coinvolgimento	25%									
Categoria	Percentuale																							
professionalità	9%																							
tempi risposta	48%																							
cortesia	9%																							
chiarezza	9%																							
coinvolgimento	25%																							



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

### 2° VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO

Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<b>a) Direzione</b>  <p>96% soddisfatti</p>	0	2	28	8	6
<b>b) Amministrazione</b>  <p>96% soddisfatti</p>	0	2	30	9	3
<b>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>  <p>93% soddisfatti</p>	0	3	28	9	4



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p><b>d) Reception/Portineria</b></p> <p>23% 0% 7% 70%</p> <p>■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf.</p> <p><b>93% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<p><b>e) Servizio Manutenzione</b></p> <p>13% 3% 21% 63%</p> <p>■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf.</p> <p><b>80% soddisfatti</b></p>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>6</b>



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

### SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b>	Direzione	<b>0</b>													
	Amministrazione	<b>0</b>													
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	<b>5</b>													
	Reception/Portineria	<b>4</b>													
	Servizio Manutenzione	<b>9</b>													
	Nessuno (va tutto bene)	<b>26</b>													
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 1)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direzione</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Amministrazione</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>uff.relazioni pubbl.</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>portineria</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>manutenzione</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	Direzione	0%	Amministrazione	0%	uff.relazioni pubbl.	5%	portineria	4%	manutenzione	9%	va tutto bene
Categoria	Percentuale														
Direzione	0%														
Amministrazione	0%														
uff.relazioni pubbl.	5%														
portineria	4%														
manutenzione	9%														
va tutto bene	26%														
<b>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Professionalità e competenza operatori	<b>5</b>													
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	<b>5</b>													
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	<b>2</b>													
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	<b>2</b>													
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	<b>3</b>													
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 2)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>cortesìa</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	professionalità	29%	tempi	29%	cortesìa	12%	chiarezza	12%	coinvolgimento	18%	
Categoria	Percentuale														
professionalità	29%														
tempi	29%														
cortesìa	12%														
chiarezza	12%														
coinvolgimento	18%														



3° VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Nessuna risposta
<p><b>a) Servizio Ristorazione</b></p> <p>5% 10%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ non soddisf.</li> <li>■ poco soddisf.</li> <li>■ soddisfacente</li> <li>■ molto soddisf.</li> </ul> <p><b>86% di soddisfatti</b></p>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<p><b>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</b></p> <p>0% 7% 28%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ non soddisf.</li> <li>■ poco soddisf.</li> <li>■ soddisfacente</li> <li>■ molto soddisf.</li> </ul> <p>65%</p> <p><b>93% di soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
<p><b>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</b></p> <p>9% 14% 50% 27%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ non soddisf.</li> <li>■ poco soddisf.</li> <li>■ soddisfacente</li> <li>■ molto soddisf.</li> </ul> <p><b>59% di soddisfatti</b></p>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>0</b>



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

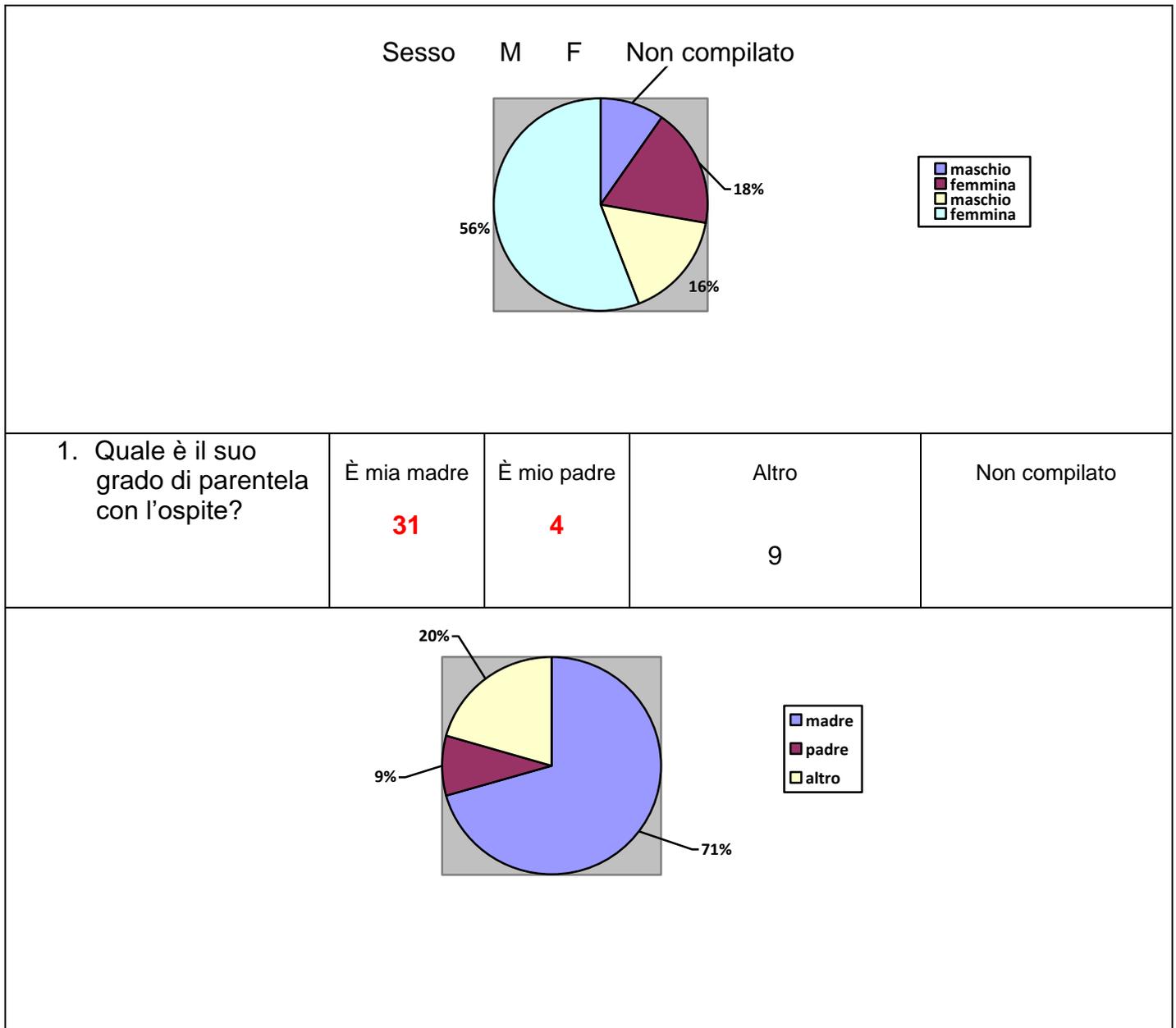
### SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b>	Servizio ristorazione	<b>10</b>																	
	Servizio pulizie/sanificazione	<b>0</b>																	
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	<b>16</b>																	
	Nessuno (va tutto bene)	<b>17</b>																	
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 1</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>lavanderia</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>ristorazione</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>pulizie</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	va tutto bene	40%	lavanderia	37%	ristorazione	23%	pulizie	0%							
Categoria	Percentuale																		
va tutto bene	40%																		
lavanderia	37%																		
ristorazione	23%																		
pulizie	0%																		
<b>2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Orari in cui vengono serviti i pasti	<b>8</b>																	
	Qualità di cibi e bevande	<b>3</b>																	
	Quantità delle porzioni	<b>1</b>																	
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	<b>0</b>																	
	Tempi di attesa	<b>1</b>																	
	Varietà del menù	<b>0</b>																	
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 2</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>menù</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 11</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 12</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>orari</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>qualità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>quantità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>pulizia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	menù	48%	Sezione 11	35%	Sezione 12	13%	orari	4%	qualità	0%	quantità	0%	pulizia	0%	tempi
Categoria	Percentuale																		
menù	48%																		
Sezione 11	35%																		
Sezione 12	13%																		
orari	4%																		
qualità	0%																		
quantità	0%																		
pulizia	0%																		
tempi	0%																		
<b>3. Se ha scelto il servizio di lavanderia o il Servizio Pulizie e Sanificazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Regolarità degli interventi	<b>0</b>																	
	Tempestività degli interventi	<b>1</b>																	
	Precisione e cura degli interventi	<b>12</b>																	
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 3</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>precisione</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>tempestività</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>regolarità</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	precisione	92%	tempestività	8%	regolarità	0%									
Categoria	Percentuale																		
precisione	92%																		
tempestività	8%																		
regolarità	0%																		



**4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE**

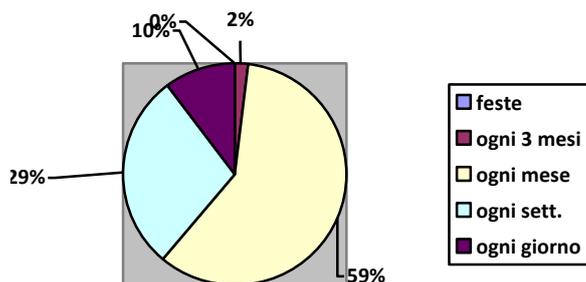
*(compilatore del questionario)*



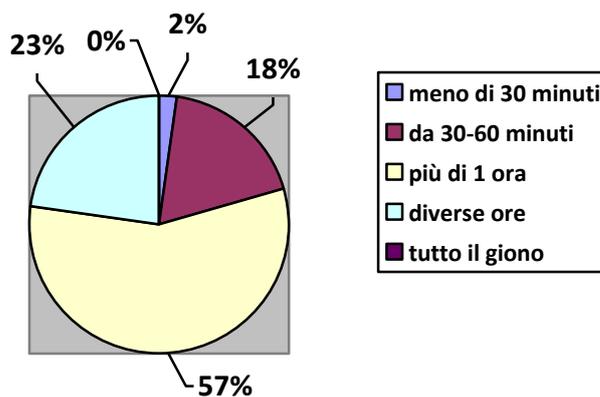


## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze <b>0</b>	1 o più volte ogni tre mesi <b>1</b>	1 o più volte al mese 0	1 o più volte alla settimana <b>29</b>	1 o più volte al giorno <b>14</b>	Nessun risp. <b>0</b>
---	------------------------------------	---	----------------------------	---	--------------------------------------	--------------------------



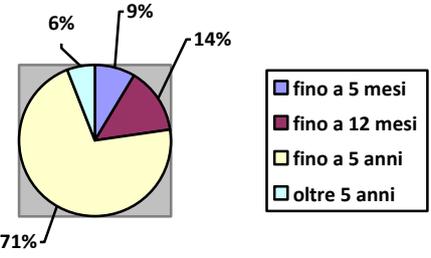
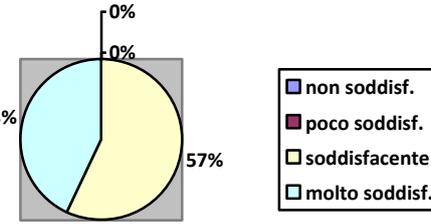
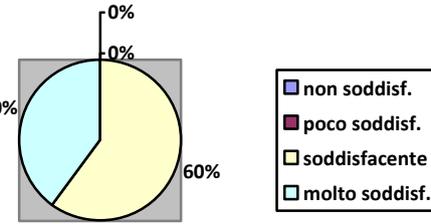
3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti <b>1</b>	30-60 minuti <b>8</b>	Più di 1 ora <b>25</b>	Diverse ore <b>10</b>	Quasi tutto il giorno	No risp.
--	-------------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	-----------------------	----------





## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

### 5° ACCOGLIENZA

<p>1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?</p>  <p> <span style="color: blue;">■</span> fino a 5 mesi  <span style="color: red;">■</span> fino a 12 mesi  <span style="color: yellow;">■</span> fino a 5 anni  <span style="color: cyan;">■</span> oltre 5 anni         </p>	Da 0 a 5 mesi	Da 6 a 12 mesi	Da 1 a 5 anni	Oltre 5 anni	No risp.
<p>2. Come è stata l'accoglienza dell'ospite secondo lei al momento dell'inserimento (arrivo in RSA e primo giorno)</p>  <p> <span style="color: blue;">■</span> non soddisf.  <span style="color: red;">■</span> poco soddisf.  <span style="color: yellow;">■</span> soddisf.  <span style="color: cyan;">■</span> molto soddisf.         </p> <p><b>100% di soddisfatti</b></p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	No risp.
<p>3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?</p>  <p> <span style="color: blue;">■</span> non soddisf.  <span style="color: red;">■</span> poco soddisf.  <span style="color: yellow;">■</span> soddisf.  <span style="color: cyan;">■</span> molto soddisf.         </p> <p><b>100% di soddisfatti</b></p>	0	0	24	16	4



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

4. Indichi il nucleo di Appartenenza	I nucleo	II nucleo	III nucleo		No risp.
	<p> <input type="checkbox"/> I Nucleo  <input type="checkbox"/> II Nucleo  <input type="checkbox"/> III Nucleo         </p>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	

### 6° VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA RSA E SUI SERVIZI OFFERTI

a) Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dalla RSA? (barrare una sola casella)	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	No risp.
		<b>3</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	
<p> <input type="checkbox"/> non soddisf.  <input type="checkbox"/> poco soddisf.  <input type="checkbox"/> soddisfacente  <input type="checkbox"/> molto soddisf.         </p> <p style="text-align: center;"><b>93% di soddisfatti</b></p>					
b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti				<b>35</b>
	Servizi offerti				<b>25</b>
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				<b>9</b>
	Accessibilità				<b>17</b>
	Bellezza RSA e confort degli ambienti				<b>8</b>
	Per altri motivi (specificare)				
	<p> <input type="checkbox"/> cure  <input type="checkbox"/> servizi  <input type="checkbox"/> impressioni  <input type="checkbox"/> accessibilità  <input type="checkbox"/> bellezza         </p>				