



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

RSA SAN GIUSEPPE

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. 120
- questionari ritirati: n. 52
- questionari riconsegnati: n. 47

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 ottima soddisfazione dei parenti degli ospiti per i servizi offerti dalla Associazione Monte Tabor – Rsa San Giuseppe, con alcune aree di eccellenza nei servizi **Medico (94%)**, **Infermieristico (90%)**, **Assistenziale (96%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto** (media del 92%), **Fisioterapia (96%)** e **Manutenzione (91%)**.

Significativo è anche il grado di soddisfazione per i servizi 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 pulizie/sanificazione (80%)**, **servizio di ristorazione (51%)** e il **servizio di lavanderia (51%)**. 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 96%, 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:

- *manca la terapia occupazionale*
- *asa poco professionali*
- *manca offerta religiosa*
- *spesso i vestiti vengono scambiati e vengono trattenuti in lavanderia per un periodo lungo anche tre settimane*
- *animazione più frequente, frequenza giornaliera*
- *non soddisfacente il servizio di lavanderia*
- *utilizzo questo spazio per evidenziare una nota poco soddisfacente dovuta agli orari di visita non compatibili con i visitatori che lavorano e che devono chiedere continui permessi*
- *asa più disponibili e cortesi con gli Ospiti*
- *migliorare la ristorazione, qualità e varietà dei cibi*
- *migliorare la lavanderia, perdita degli indumenti e tempi di consegna*
- *alcuni operatori risultano essere indifferenti e frettolosi con l'Ospite*
- *poco personale*

commenti positivi:

- *professionalità medici ed operatori sanitari*
- *ambiente familiare*
- *operatori grandi professionisti*
- *assistenza e pulizia dell'Ospite nel complesso buone*

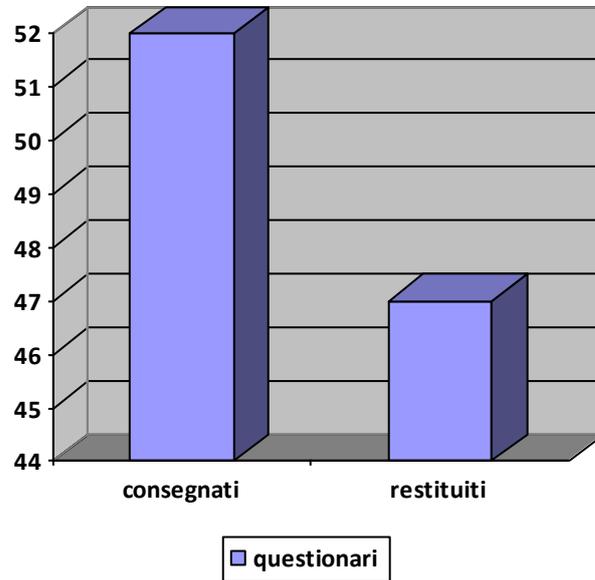


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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.

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	120
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	52
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	47

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



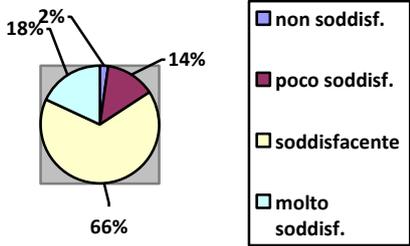
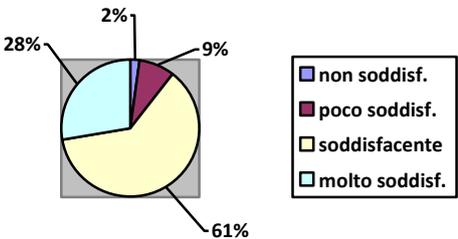


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RIEPILOGO

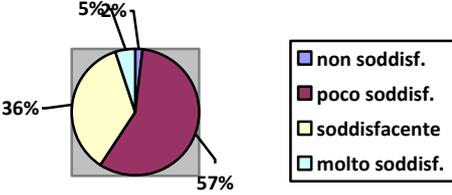
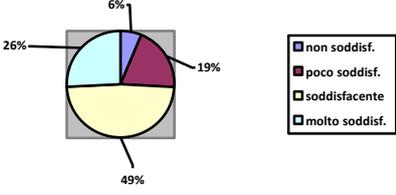
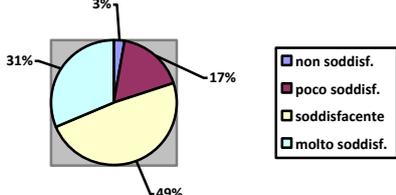
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2023

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
a) Servizio Medico  <p>2% 18% 14% 66%</p> <ul style="list-style-type: none">non soddisf.poco soddisf.soddisfacentemolto soddisf. <p>94% soddisfatti</p>	1	0	35	8	1
b) Servizio Infermieristico  <p>2% 9% 28% 61%</p> <ul style="list-style-type: none">non soddisf.poco soddisf.soddisfacentemolto soddisf. <p>90% soddisfatti</p>	1	4	29	13	0



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>96% soddisfatti</p>	2	0	40	5	
<p>2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito</p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p>a) Servizio di fisioterapia</p>  <p>96% soddisfatti</p>	2	0	21	8	16
<p>b) Servizio di animazione</p>  <p>98% soddisfatti</p>	1	0	23	11	12



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

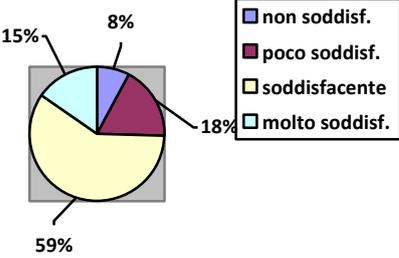
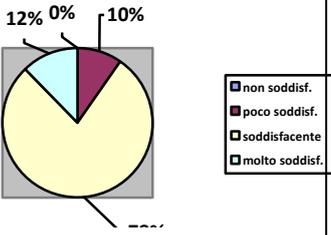
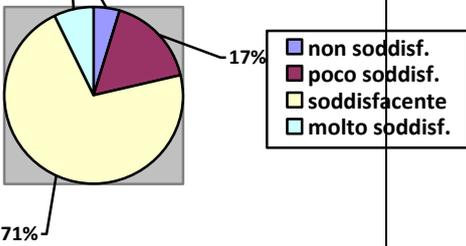
SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio Medico	5											
	Servizio Infermieristico	2											
	Servizio Assistenziale (ASA)	20											
	Servizio di fisioterapia	8											
	Servizio di animazione	7											
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Servizi da migliorare)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>medici</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>infermieri</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>asa</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>fisioterapisti</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>animatori</td> <td>47%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	medici	12%	infermieri	5%	asa	19%	fisioterapisti	17%	animatori
Categoria	Percentuale												
medici	12%												
infermieri	5%												
asa	19%												
fisioterapisti	17%												
animatori	47%												
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	2											
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	21											
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	3											
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	2											
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	12											
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Aspetti da migliorare)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>cortesìa</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	professionalità	5%	tempi risposta	52%	cortesìa	8%	chiarezza	5%	coinvolgimento
Categoria	Percentuale												
professionalità	5%												
tempi risposta	52%												
cortesìa	8%												
chiarezza	5%												
coinvolgimento	30%												



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
<p>a) Direzione</p>  <p>96% soddisfatti</p>	1	1	31	10	4
<p>b) Amministrazione</p>  <p>94% soddisfatti</p>	0	2	34	5	5
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>91% soddisfatti</p>	2	1	36	3	4



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>d) Reception/Portineria</p> <p>96% soddisfatti</p>	1	3	32	11	2
<p>e) Servizio Manutenzione</p> <p>91% soddisfatti</p>	1	2	34	2	7

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Direzione	6
	Amministrazione	1
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
	Reception/Portineria	2
	Servizio Manutenzione	10
	Nessuno (va tutto bene)	12
<p>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	Professionalità e competenza operatori	5
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	9
	Cortesia e disponibilità degli operatori	1
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	7
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	7



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

3° VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Nessuna risposta
<p>a) Servizio Ristorazione</p> <p>51% di soddisfatti</p>	9	12	22	2	
<p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p> <p>85% di soddisfatti</p>		5	34	4	2
<p>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p> <p>53% di soddisfatti</p>	7	13	22	2	1



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio ristorazione	23													
	Servizio pulizie/sanificazione	0													
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	15													
	Nessuno (va tutto bene)	7													
	<table border="1"> <caption>Dati per Grafico a Torta (Domanda 1)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ristorazione</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>pulizie</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>lavanderia</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	ristorazione	51%	pulizie	0%	lavanderia	33%	va tutto bene	16%			
Categoria	Percentuale														
ristorazione	51%														
pulizie	0%														
lavanderia	33%														
va tutto bene	16%														
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	1													
	Qualità di cibi e bevande	18													
	Quantità delle porzioni	2													
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0													
	Tempi di attesa	2													
	Varietà del menù	2													
	<table border="1"> <caption>Dati per Grafico a Torta (Domanda 2)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>orari</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>qualità</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>quantità</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>pulizia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>menù</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	orari	8%	qualità	72%	quantità	8%	pulizia	0%	tempi	8%	menù
Categoria	Percentuale														
orari	8%														
qualità	72%														
quantità	8%														
pulizia	0%														
tempi	8%														
menù	4%														
3. Se ha scelto il servizio di lavanderia o il Servizio Pulizie e Sanificazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Regolarità degli interventi	2													
	Tempestività degli interventi	1													
	Precisione e cura degli interventi	12													
	<table border="1"> <caption>Dati per Grafico a Torta (Domanda 3)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>regolarità</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>tempestività</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>precisione</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 10</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 11</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 12</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	regolarità	8%	tempestività	21%	precisione	32%	Sezione 10	3%	Sezione 11	2%	Sezione 12
Categoria	Percentuale														
regolarità	8%														
tempestività	21%														
precisione	32%														
Sezione 10	3%														
Sezione 11	2%														
Sezione 12	5%														



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

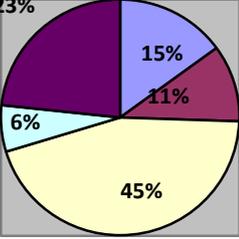
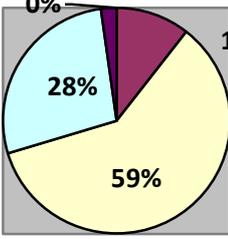
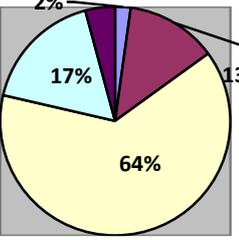
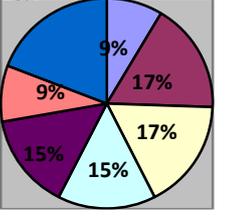
(compilatore del questionario)

Sesso													
M		F		Non compilato									
<table border="1"> <tr> <td>1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?</td> <td>È mia madre 31</td> <td>È mio padre 6</td> <td>Altro 8</td> <td colspan="3">Non compilato 2</td> </tr> </table>							1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?	È mia madre 31	È mio padre 6	Altro 8	Non compilato 2		
1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?	È mia madre 31	È mio padre 6	Altro 8	Non compilato 2									
<table border="1"> <tr> <td>2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite</td> <td>Per feste e ricorrenze</td> <td>1 o più volte ogni tre mesi 1</td> <td>1 o più volte al mese 1</td> <td>1 o più volte alla settimana 39</td> <td>1 o più volte al giorno 3</td> <td>Nessun risp. 3</td> </tr> </table>							2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze	1 o più volte ogni tre mesi 1	1 o più volte al mese 1	1 o più volte alla settimana 39	1 o più volte al giorno 3	Nessun risp. 3
2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze	1 o più volte ogni tre mesi 1	1 o più volte al mese 1	1 o più volte alla settimana 39	1 o più volte al giorno 3	Nessun risp. 3							
<table border="1"> <tr> <td>3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?</td> <td>Meno di 30 minuti 1</td> <td>30-60 minuti 14</td> <td>Più di 1 ora 28</td> <td>Diverse ore 4</td> <td>Quasi tutto il giorno</td> <td>No risp.</td> </tr> </table>							3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti 1	30-60 minuti 14	Più di 1 ora 28	Diverse ore 4	Quasi tutto il giorno	No risp.
3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti 1	30-60 minuti 14	Più di 1 ora 28	Diverse ore 4	Quasi tutto il giorno	No risp.							



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

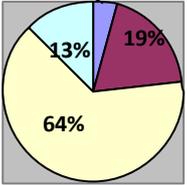
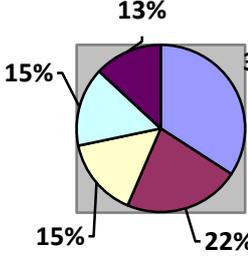
5° ACCOGLIENZA

<p>1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?</p>  <p> ■ fino a 5 mesi ■ fino a 12 mesi ■ fino a 5 anni ■ oltre 5 anni ■ Sezione 5 </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> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. ■ Sezione 5 </p> <p>100% di soddisfatti</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> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. ■ Sezione 5 </p> <p>98% di soddisfatti</p>	1	1	36	8	2		
<p>4. Indichi il nucleo di appartenenza</p>  <p> ■ I Nucleo ■ II Nucleo ■ III Nucleo ■ IV Nucleo ■ V Nucleo ■ VI Nucleo ■ Sezione 7 </p>	I Nucleo	II Nucleo	III Nucleo	IV Nucleo	V Nucleo	VI Nucleo	No Resp.
	4	8	8	7	7	4	9



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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 resp.												
<p>4%</p>  <p>■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf.</p> <p>96% di soddisfatti</p>	0	2	40	5													
<p>b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Cure prestate agli ospiti</td> <td style="text-align: right; width: 20%;">29</td> </tr> <tr> <td>Servizi offerti</td> <td style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td>Buone impressioni iniziali confermate (o meno)</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>Accessibilità</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>Bellezza RSA e confort degli ambienti</td> <td style="text-align: right;">11</td> </tr> <tr> <td>Per altri motivi (specificare)</td> <td></td> </tr> </table>				Cure prestate agli ospiti	29	Servizi offerti	19	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	13	Accessibilità	13	Bellezza RSA e confort degli ambienti	11	Per altri motivi (specificare)		
Cure prestate agli ospiti	29																
Servizi offerti	19																
Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	13																
Accessibilità	13																
Bellezza RSA e confort degli ambienti	11																
Per altri motivi (specificare)																	
 <p>■ cure ■ servizi ■ impressioni ■ accessibilità ■ bellezza</p>																	