



ELABORAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI DELL' RSA ANNO 2025

Nel mese di DICEMBRE 2025 sono stati somministrati i questionari per la rilevazione del "customer satisfaction" della Residenza Sanitaria Assistita inerenti l'anno 2025. Il questionario è stato presentato con modalità online ai familiari degli ospiti.

Per quanto riguarda i questionari degli ospiti sono stati somministrati a utenti senza decadimento cognitivo, e valutata la convivenza con gli altri ospiti con l'ausilio di un operatore della struttura.

Il questionario sul grado di soddisfazione è lo strumento di rilevazione della qualità percepita, con duplice intento di individuare possibili obiettivi di miglioramento e di monitorare nel tempo, attraverso raffronti periodici, il giudizio dell'utenza sui servizi offerti.

Rappresenta quindi uno strumento di conoscenza con finalità operative, in quanto consente di individuare le eccellenze e le criticità dell'organizzazione e di orientare gli interventi dell'amministrazione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali e tecnico professionali e nelle relazioni umane.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato, e si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, e domande aperte, che consentono di ottenere dati di tipo qualitativo, in base ai commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

Il questionario con tutte le domande proposte e il documento con le tutte risposte aggregate sono consultabili e sono parte integrante del presente documento come allegati.

Di seguito una breve analisi dei dati e dei risultati emersi.

1. SODDISFAZIONE FAMIGLIARI degli OSPITI

Dal questionario di gradimento inerente l'anno 2025 e riguardante la soddisfazione dei familiari degli utenti della RSA emerge una generale soddisfazione.

Sono stati inviati ai 63 familiari degli ospiti presenti nel mese di dicembre e non deceduti lungo il corso dell'anno o appena ingressati. Ce ne sono pervenuti compilati 38.

Gli ospiti risiedono in RSA da tempistiche molto diverse e svariate.

In merito alla soddisfazione sul modo in cui è stato accolto il proprio familiare durante i primi giorni di permanenza in RSA la risposta prevalente è MOLTO

Gli orari dei pasti sono per la maggior parte degli ospiti ADEGUATI

In riferimento al numero del personale impiegato la soddisfazione è tra 18 ABBASTANZA e 9 MOLTO, riguardo alla qualità dell'assistenza prestata e quindi alla preparazione del personale la risposta preponderante è di MOLTO per circa il 50% e a seguire ABBASTANZA per il 50%.

In merito alle informazioni che si ricevono sul proprio familiare, e relativo accompagnamento alla malattia del proprio familiare la soddisfazione è MOLTO/ABBASTANZA.

per quanto riguarda il coinvolgimento nelle cure del proprio familiare la maggior parte si sente molto coinvolto SEMPRE O SPESSO.

Piena soddisfazione sull'ammontare della retta che viene ritenuta GIUSTA.



La serie di domande al punto 13 chiedono ai famigliari di valutare i vari aspetti dell'assistenza che ricevono i proprio famigliari all'interno della RSA.

tutte le cure prestate dalla Fondazione

Mediche, infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche, animative hanno trovato un livello di soddisfazione nominata tra SODDISFATTO e MOLTO SODDISFATTO.

Le domande del punto 14 chiedono ai parenti di giudicare il comportamento tenuto dalle varie figure professionali nei confronti del proprio famigliare ospite della RSA. Anche in questo caso le risposte sono positive rispetto a tutte le figure sopra nominate e in aggiunta anche sulla segreteria.

Le domande della serie di punti 15 cerca di individuare il grado di soddisfazione dei vari servizi offerti: servizio amministrativo, direzione, servizio di lavanderia, pulizia e servizio cucina.

Rispetto ai diversi servizi vi sono riscontri positivi tra il MOLTO SODDISFATTO e il SODDISFATTO per la maggiore percentuale.

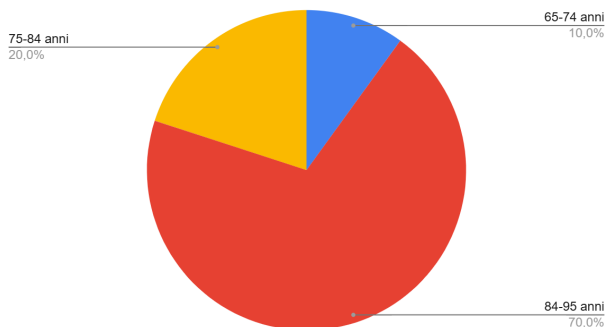
La domanda numero 16 chiedeva il grado di soddisfazione di come la RSA assiste il proprio famigliare. per quasi la totalità sono SODDISFATTI o MOLTO SODDISFATTI.

2. SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

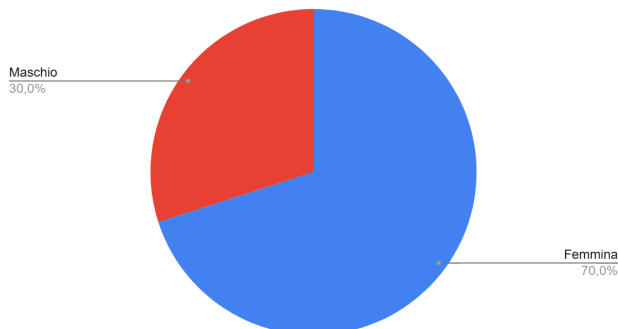
- Il questionario è stato proposto a 10 ospiti.

Ecco di seguito l'età anagrafica e il genere sessuale delle persone coinvolte nel questionario

Conteggio di 1. QUAL'È LA SUA ETÀ?



Conteggio di 2. GENERE?





Soddisfatti in 6 molto dell'accoglienza il primo giorno dell'inserimento mentre 2 abbastanza e 2 poco.

*- La serie di domande al punto 5 hanno indagato l'area riguardante i **SERVIZI E L'AMBIENTE**.*

la soddisfazione rispetto all'igiene degli ambienti, l'igiene personale, i pasti, gli orari delle visite parenti, gli arredi nella stanza, il servizio lavanderia e gli orari di funzionamento dei diversi servizi riportano una valutazione tra BUONO ed ECCELLENTE.

Non emergono elementi di criticità particolari e continuativi.

*- Le serie di domande del punto 6 hanno invece indagato **SULL'ASSISTENZA DEL PERSONALE**, e quindi su come gli ospiti considerano il rapporto umano di disponibilità e professionalità delle varie figure che operano nella RSA.*

anche in questa area la soddisfazione è BUONA e/o ECCELLENTE nei confronti di tutte le figure da quelle assistenziali a quelle infermieristiche, mediche, fisioterapiche e animative.

*- La domanda del punto 8 ha richiesto se l'intervistato ha avuto **problemi con gli altri ospiti della RSA**. Per la totalità non si evidenziano problemi.*

*Il Responsabile Risorse umane
Dott.ssa Dotti Rossana*

All.1 Modello Questionario anno 2025 OSPITI RSA

All.2 Risposte aggregate questionari anno 2025 OSPITI RSA

All.3 Modello Questionario anno 2025 FAMILIARI OSPITI RSA

All.4 Risposte aggregate questionari anno 2025 FAMILIARI OSPITI RSA