

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE – Anno 2025

PROCEDURA 2025

I questionari sono stati inviati via e-mail il giorno 5 dicembre ai garanti dei 107 Ospiti presenti in RSA, utilizzando la funzione “Moduli” di Google che consente di compilare il questionario on line direttamente dal dispositivo su cui viene visualizzato (pc, tablet o smartphone) e in totale anonimato.

Alla data del 12 dicembre 2025 (termine ultimo per la compilazione) sono pervenuti 39 questionari, pari al 36,44% del totale, dato leggermente in aumento rispetto agli anni precedenti la cui restituzione si aggirava intorno al 30%.

Circa il nucleo di appartenenza degli Ospiti i cui referenti hanno risposto, la distribuzione è la seguente:













Nucleo	Ospiti presenti al 05.12.2025	Familiari garanti cui è stata inviata la mail [non tutti i garanti sono muniti di mail]	Familiari che hanno risposto	% risposte pervenute
Glicine	14	17	7	36,84%
Verde	19	23	6	26,08%
Azzurro	21	18	11	50%
Giallo	23	24	7	29,16%
Blu	20	18	6	31,57%
Tortora	10	7	2	20%
TOTALE	107	107	39	36,44%

ANALISI DELLE RISPOSTE

Per facilitare la lettura dei risultati, le risposte sono state accorpate nel seguente modo:

- Le risposte “*Molto positivo*” e “*Positivo*” sono state sommate in un unico giudizio positivo
- Le risposte “*Molto negativo*” e “*Negativo*” sono state sommate in un unico giudizio negativo
- La dicitura “*n.v.*” indica che non è stata fornita una valutazione










Giudizio sui servizi erogati

Nucleo	Azzurro			Verde			Glicine			Giallo			Blu			Tortora		
			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.
Giudizio su cura e pulizia Ospite e abbigliamento	11/11			6/6			6/7	1/7		7/7			6/6			2/2		
Giudizio servizio mensa	10/11	1/11		6/6			4/7	1/7	2/7	7/7			5/6		1/6	2/2		
Giudizio su privacy e comfort spazi comunitari	10/11	1/11		6/6			7/7			7/7			6/6			1/2	1/2	
Giudizio su pulizia stanza	11/11			6/6			7/7			7/7			6/6			2/2		
Giudizio su pulizia spazi comuni	11/11			6/6			7/7			6/7	1/7		6/6			2/2		
Giudizio servizio parrucchiera	10/11	1/11		5/6	1/6		7/7			6/7	1/7		6/6			2/2		
Giudizio servizio podologia	7/11		4/11	5/6	1/6		5/7		2/7	5/7		2/7	5/6		1/6	1/2		1/2
Giudizio servizio lavanderia e guardaroba	10/11	1/11		6/6			7/7			7/7			6/6			2/2		

Complessivamente, chi ha risposto al questionario si definisce soddisfatto dei servizi erogati.













Va segnalato che il servizio mensa è stato valutato sulla base dei riscontri che i familiari hanno da parte dei loro congiunti, in quanto viene chiesto loro di non presenziare durante i pasti -tranne in casi limitati e concordati con la Direzione Sanitaria- per garantire il rispetto delle norme igieniche HACCP e far sì che l'ambiente rimanga tranquillo. Ad eccezione di un familiare di Ospite ricoverato nel Nucleo Glicine, tutte le risposte sono state positive. Va aggiunto, però, che nel corso dell'anno è giunta in ufficio una lamentela circa porzioni troppo scarse e una richiesta di poter somministrare affettati differenti dal prosciutto. Si valuterà con la dietista la possibilità di introdurre qualche variazione, come proposto da questa familiare.

Giudizio sulla cortesia e disponibilità degli Operatori

	Nucleo Azzurro			Nucleo Verde			Nucleo Glicine			Nucleo Giallo			Nucleo Blu			Nucleo Tortora		
			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.
Medici	11/11			6/6			5/7	1/7	1/7	7/7			6/6			1/2		1/2
Infermieri	10/11	1/11		6/6			6/7	1/7		7/7			6/6			2/2		
Oss	10/11	1/11		6/6			7/7			6/7		1/7	6/6			1/2		1/2
Fisioterapisti	9/11	1/11	1/11	6/6			3/7		4/7	6/7	1/7		5/6		1/6	1/2		1/2
Psicologa	10/11		1/11	5/6		1/6	6/7		1/7	6/7	1/7		6/6			1/2		1/2
Serv. Psico-Educativo	9/11		2/11	6/6			6/7		1/7	7/7			6/6			1/2		1/2
Personale Amministrativo	11/11			6/6			7/7			7/7			6/6			2/2		

Complessivamente, chi ha risposto al questionario si definisce soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Operatori. Solo 4 familiari sui complessivi 39 che hanno risposto hanno dato un giudizio negativo su alcune figure professionali. Un familiare che ha giudicato negativamente Medici e Infermieri ha poi fornito i dovuti chiarimenti nell'ultima domanda del questionario, che viene riportata nell'ultima sezione della presente relazione.

Altre valutazioni

	Nucleo Azzurro			Nucleo Verde			Nucleo Glicine			Nucleo Giallo			Nucleo Blu			Nucleo Tortora		
			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.			n.v.
Giudizio su qualità e puntualità informazioni	11/11			6/6			7/7			6/7	1/7		6/6			2/2		
Consiglierebbe la nostra RSA ad altre persone	11/11			6/6			6/7	1/7		7/7			5/6		1/6	2/2		

Complessivamente, i familiari si ritengono soddisfatti anche della qualità e puntualità delle informazioni e consiglierebbero la nostra RSA ad altre persone.

Coerentemente, la persona che ha dato un giudizio negativo a Medici e Infermieri, alla pulizia e ordine del proprio parente e al servizio mensa, non consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone.

Suggerimenti/Reclami dei familiari

L'informazione circa le medicine da portare non è mai chiara, uno stesso farmaco viene chiamato con nomi diversi, mettendomi in difficoltà quando devo richiederlo alla Segreteria dei Medici della mia ASL. Inoltre, la richiesta di un nuovo farmaco non compreso nel piano terapeutico deve essere fatta da Voi per iscritto su carta intestata della vostra RSA ed inviata al medico curante dell'ospite, così come più volte ribadito dal medico curante che vi ha contattato.

Ho scritto diverse mail spiegando questo, ma non ho mai ricevuto risposta. Anche le telefonate fatte selezionando l'interno degli infermieri o dei medici non hanno dato nessun esito, nessuno mai risponde. Tornando all'ospite, che è mia madre, l'ho trovata spesso negli ultimi tempi con gli occhi sporchissimi, io li ho puliti in quelle occasioni, riferendo poi all'infermiera dell'accaduto e chiedendo una maggior cura, ma questo non è avvenuto. Mi spiace sollevare queste questioni, ma non posso dare un giudizio positivo.

Chiarimenti di Fondazione

La richiesta di farmaci per gli Ospiti accolti su posto letto privato viene inviata ai familiari via mail (motivo per cui non si utilizza la carta intestata), che devono fare da tramite con il proprio Medico di Medicina Generale per la prescrizione. I nostri Medici si stanno impegnando ad informare i familiari ogni qualvolta viene modificata la terapia, ma qualora il Medico curante dell'Ospite avesse dei dubbi, può sempre telefonare in RSA per un confronto con il collega.

Per quanto riguarda i familiari, si invita ad usare i canali di comunicazione ufficiali (mail e telefono) e non altri sistemi di messaggistica (es. whatsapp).

Circa il problema delle mancate risposte al telefono, è stato recentemente riscontrato un malfunzionamento del risponditore telefonico e l'ufficio tecnico della Fondazione sta gestendo la problematica con i gestori dei servizi di telefonia.

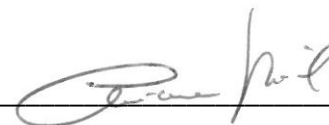
Al personale non italiano addetto alla cura e all'assistenza sarebbe opportuno far conoscere e spiegare meglio i modi con cui si espleta.	Tutto il personale neoassunto segue un periodo di affiancamento di durata maggiore rispetto all'affiancamento previsto per altri operatori madre lingua. Purtroppo il forte turn over e l'elevata percentuale di personale straniero con evidente poca conoscenza della lingua italiana non ci aiuta a garantire una formazione al 100% efficace. Il personale straniero si impegna anche seguendo corsi in lingua italiana a migliorare. Si sta valutando di programmare per il 2026 formazione di ripasso e aggiornamento dei protocolli in uso con test di verifica di comprensione effettiva dei contenuti teorici e pratici.
Ringrazio e gentilmente chiedo un prospetto settimanale di attività che vengono realizzate la mattina o durante il pomeriggio a favore degli ospiti del nucleo Glicine.	Solitamente del Nucleo Glicine vengono proposte attività quali falegnameria, piegatura panni, disegno, ecc. ma non secondo un programma prestabilito bensì secondo gli interessi e necessità degli Ospiti in un preciso momento.
Anche se è tutto positivo, si può sempre migliorare. Si può sempre migliorare. Continuate così..... I giudizi dei primi punti non sono altissimi, non per demerito della struttura ma a causa della malattia di nostro fratello.	Grazie, continueremo a perseguire i nostri obiettivi mettendo sempre al centro i bisogni degli Ospiti.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 23 dicembre 2025 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

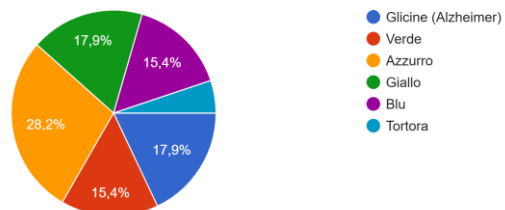
Si allegano grafici dei risultati.

Dott.ssa Chiara Pizzoli _ Assistente Sociale



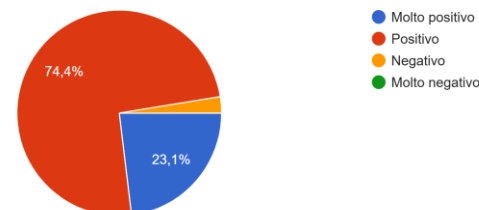
Al fine di comprendere meglio alcune risposte, le chiediamo di indicarci il Nucleo dove è ricoverato il suo parente/assistito

39 risposte



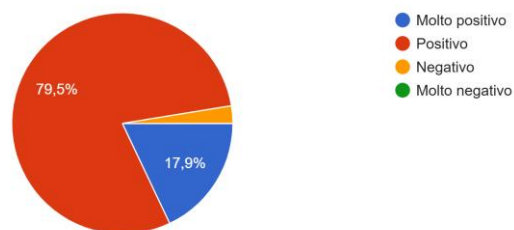
Che giudizio dà all'aspetto del suo parente/assistito, in termini di Pulizia e ordine nell'igiene personale

39 risposte



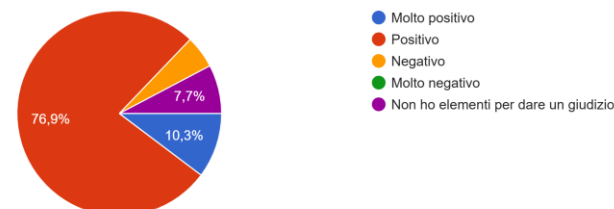
Che giudizio dà all'aspetto del suo parente/assistito, in termini di Pulizia e ordine nell'abbigliamento

39 risposte



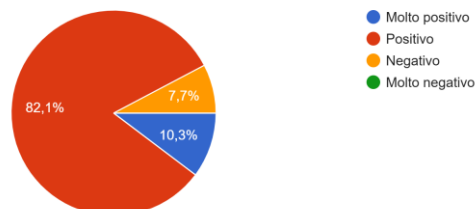
Ha avuto dei riscontri da parte del suo parente/assistito circa il servizio mensa? Se sì, come è stato giudicato

39 risposte



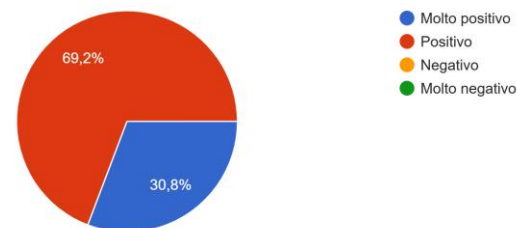
Che giudizio dà agli spazi in cui trascorre il tempo con il suo parente/assistito (stanza, refettorio, salottini, ecc.), in termini di privacy e comfort

39 risposte



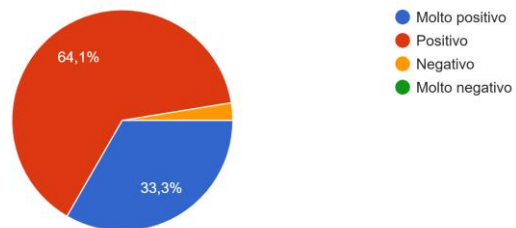
Che giudizio dà alla pulizia della stanza del suo parente/assistito

39 risposte



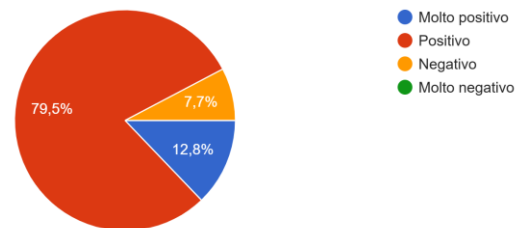
Che giudizio dà alla pulizia degli spazi comuni

39 risposte



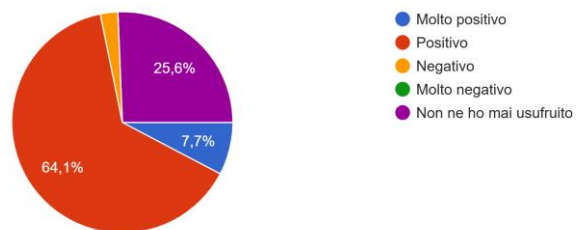
Come giudica il servizio della parrucchiera/barbiere in termini di qualità della cura dei capelli

39 risposte



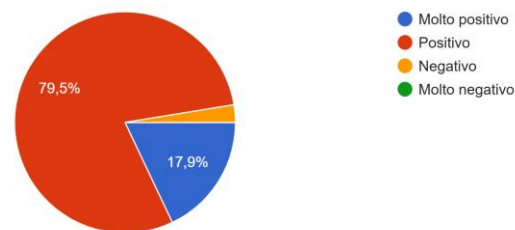
Come giudica il servizio del Podologo

39 risposte



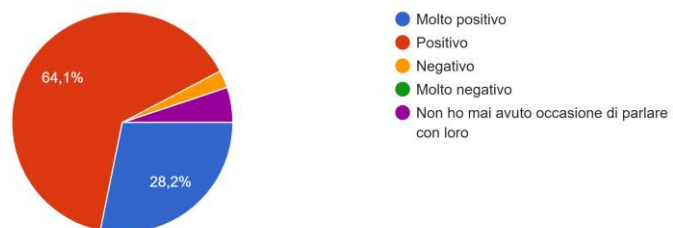
Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba

39 risposte



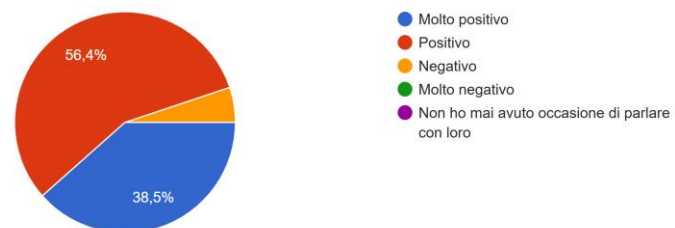
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità dei Medici

39 risposte



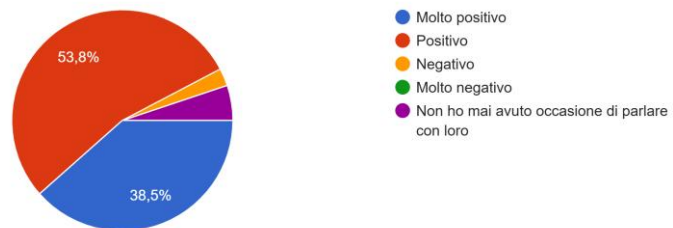
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità degli Infermieri

39 risposte



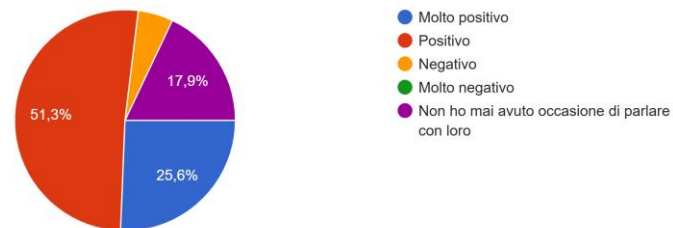
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità degli Operatori Socio-Sanitari (Oss)

39 risposte



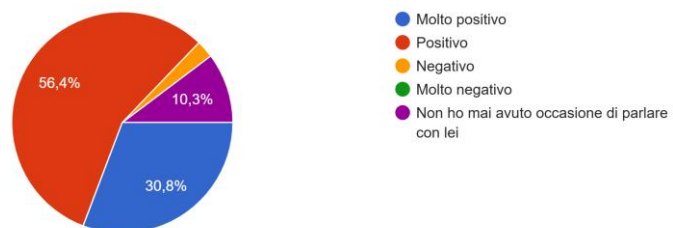
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità delle Fisioterapiste

39 risposte



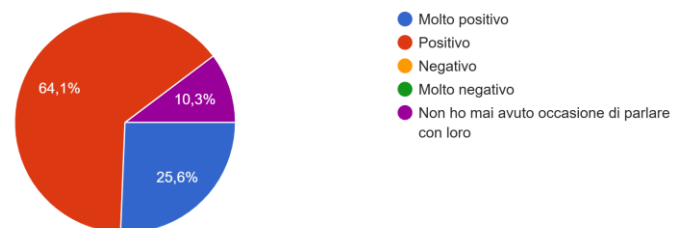
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità della Psicologa

39 risposte



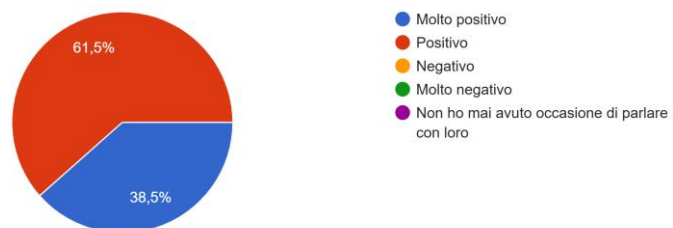
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità degli Operatori del Servizio Psico-Educativo

39 risposte



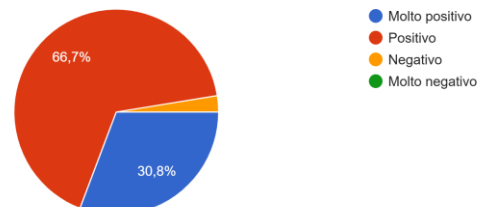
Che giudizio dà della cortesia e disponibilità del personale amministrativo

39 risposte



Come giudica la qualità e la puntualità delle informazioni che riceve sugli aspetti organizzativi della RSA

39 risposte



Consiglierebbe la nostra RSA ad altre persone

38 risposte

