

REPORT DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DELLA R.S.A. ANNO 2025

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia realistica delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti accolti in RSA, consentendo una comparazione dei risultati ottenuti con la precedente rilevazione, sia in relazione agli aspetti assistenziali, alberghieri e relazionali indagati, che sulla tipologia di coloro che hanno restituito il questionario.

L'indagine si basa su una serie di domande standardizzate, con lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio erogato all'ospite, ed oltre ad essere uno specifico requisito di accreditamento, costituisce lo strumento attraverso il quale l'organizzazione può individuare eventuali aree di criticità, sulle quali intervenire per allineare il proprio sistema organizzativo alle esigenze espresse dagli utenti, tramite i propri caregivers.

Il questionario per la prima volta è stato somministrato via mail. All'interno del corpo della mail è stato inviato ai parenti referenti un link che trasferiva l'intervistato all'app "Moduli" di Google. Inoltre per essere sicuri di raggiungere tutti i potenziali partecipanti, la Direzione ha inviato anche un SMS di avviso che invitava a consultare la propria casella di posta elettronica. Ad ogni modo è stata consentita sempre la possibilità di effettuare il questionario in modalità cartacea, l'inserimento nell'app è stato effettuato dal personale dell'ufficio una volta terminato il periodo di raccolta dati.

Questo nuovo metodo ha consentito all'ufficio amministrativo un'elaborazione automatica delle risposte ricevute, garantendo sempre l'anonimato degli intervistati. Le domande poste sono in parte a risposta "chiusa", consentendo l'elaborazione di dati di tipo quantitativo, mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, in parte a risposta "aperta", per raccogliere dati qualitativi, in base ai commenti, critiche e suggerimenti dei compilatori. Costituisce quindi un importante strumento di partecipazione dei familiari alla definizione e alla realizzazione di servizi conformi alle proprie attese.

Le persone di riferimento sono state individuate tenendo conto dei seguenti criteri:

- familiare che durante l'anno si è maggiormente occupato del paziente
- familiare che ha un contatto più frequente con la R.S.A.

La regolare frequentazione dell'ospite e della Struttura costituisce la discriminante per ritenere che il familiare possa avere un'opinione pertinente sui punti di forza/debolezza del servizio.

L'indagine si focalizza sui seguenti aspetti, ritenuti determinanti per il benessere degli utenti e delle loro famiglie:

- tempi di attesa e prima accoglienza dell'ospite;
- possibilità di ottenere informazioni e coinvolgimento della famiglia;
- adeguatezza numerica e professionale del personale;
- qualità e umanizzazione dell'assistenza;
- rapporti interpersonali e modalità di comunicazione;

- qualità degli ambienti di vita;
- qualità della ristorazione;
- adeguatezza dei servizi alberghieri;
- disservizi rilevati e capacità di soluzione dei problemi da parte dell'organizzazione;
- equità della retta di degenza in relazione al servizio offerto.

Alla data di scadenza, prevista per il 21 novembre 2025, sono pervenuti 57 questionari corrispondenti a poco più del 66% di coloro che avevano il diritto di partecipare.

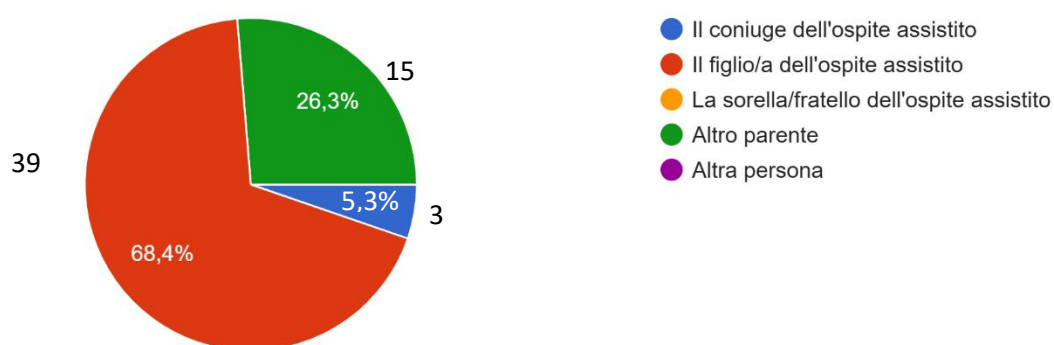
Tale percentuale mostra sicuramente una minor partecipazione rispetto all'anno passato, dove la percentuale di adesione era di poco superiore all'80%. Le motivazioni di questa minor presenza possono essere individuabili nel nuovo metodo di rilevazione, anche se tale causa può essere anche non del tutto giustificabile, considerando che, come già detto in precedenza, nelle nostre istruzioni abbiamo dato la possibilità di partecipare ancora in forma cartacea. A tale proposito evidenziamo che solo un partecipante ha riconsegnato il questionario in forma cartacea, mentre gli altri 56 hanno compilato il questionario in forma digitale.

GLI ESITI DELLA RILEVAZIONE

Compilatore: tipologia, sesso e scolarità

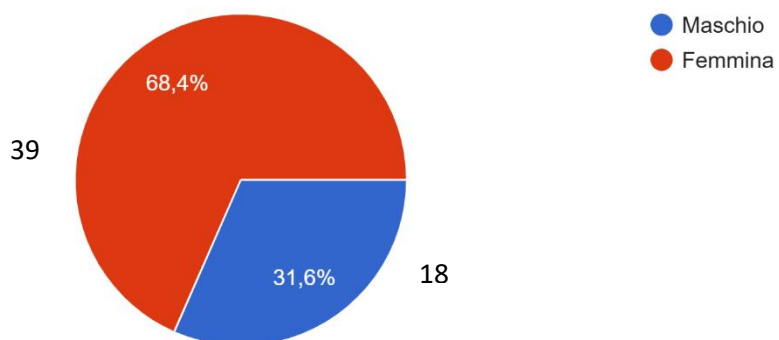
Chi ha compilato il questionario?

57 risposte



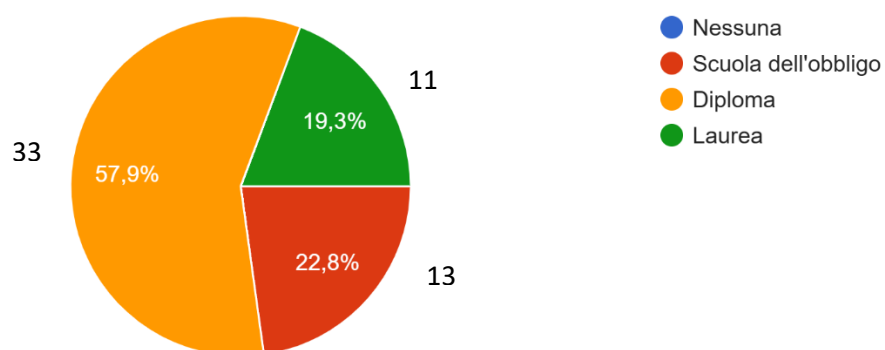
Sesso

57 risposte



Scolarità di chi ha compilato il questionario

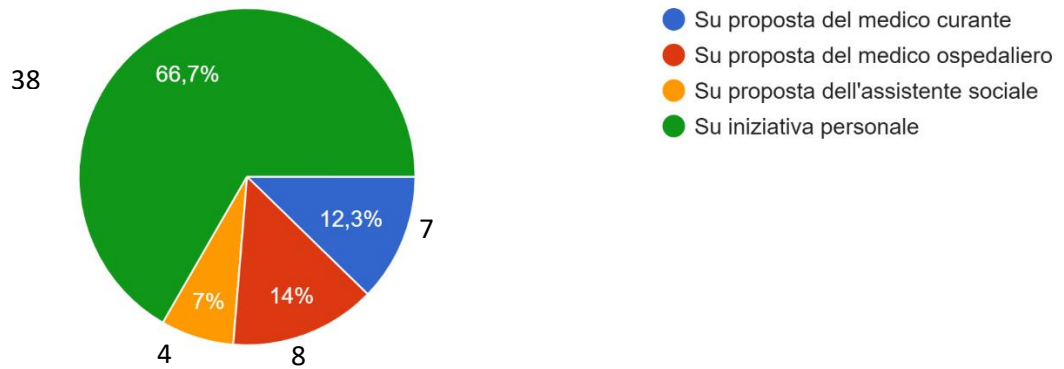
57 risposte



Iniziativa e durata del ricovero

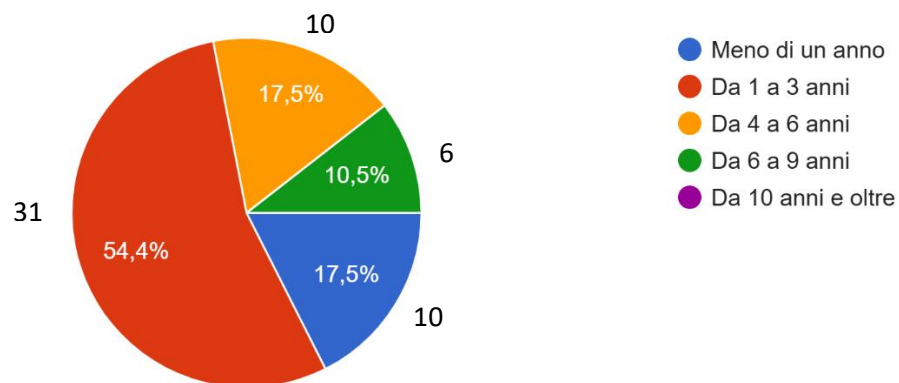
Il ricovero avvenuto

57 risposte



Da quanto tempo il suo congiunto è ospite di questa RSA?

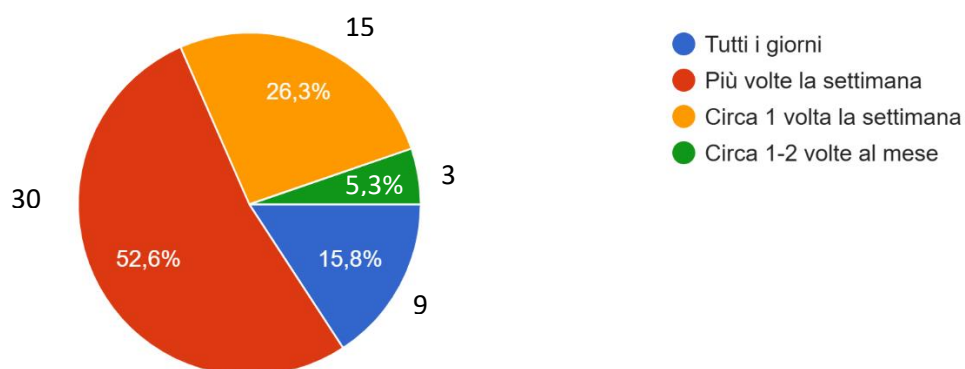
57 risposte



Frequenza delle visite

Ogni quanto viene al Pensionato?

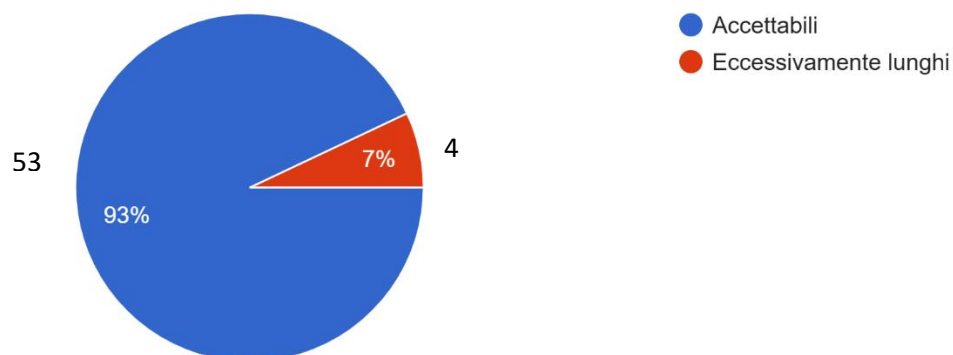
57 risposte



Indice settoriale 1 – Tempi di attesa

Come giudica i tempi di attesa del ricovero?

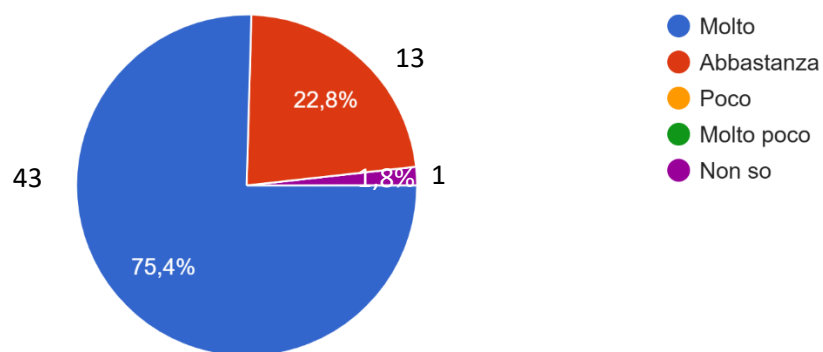
57 risposte



Indice settoriale 2 – Accoglienza

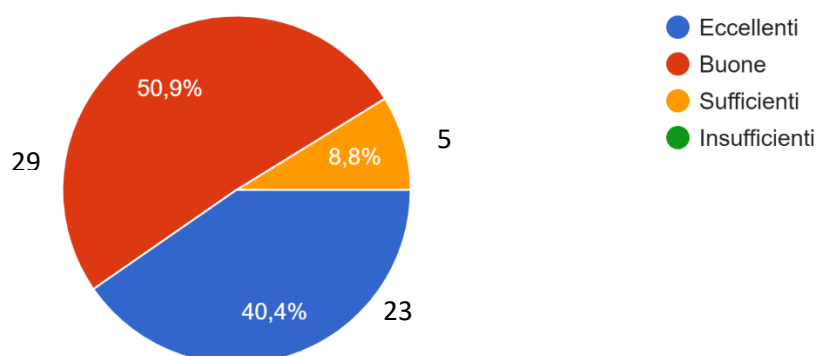
E' soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni in RSA?

57 risposte



Come giudica le informazioni sull'organizzazione della struttura ricevute al momento dell'accoglienza?

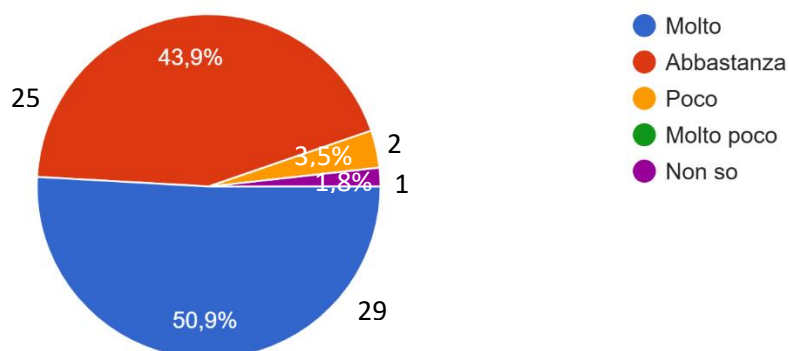
57 risposte



Indice settoriale 3 – Personale di assistenza e cura

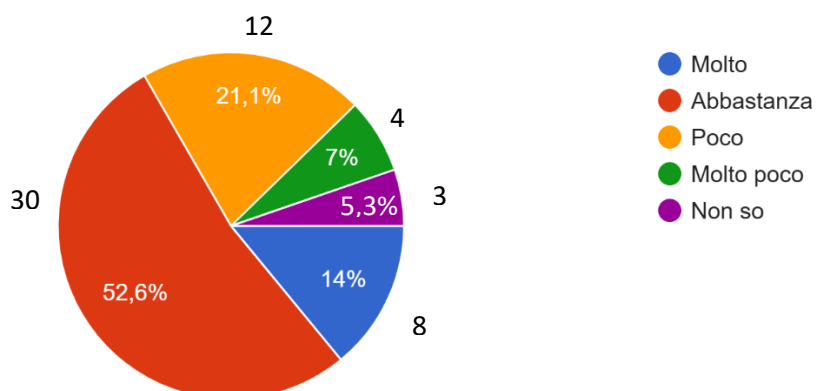
Secondo Lei il personale è professionalmente preparato per assistere le persone in RSA?

57 risposte



Secondo Lei il personale è numericamente adeguato per assistere le persone in RSA?

57 risposte



Di seguito i risultati numerici e grafici dell'assistenza

Ponderando i seguenti punteggi alle risposte ottenute:

ADEGUATO = 10

ABBASTANZA ADEGUATO = 6

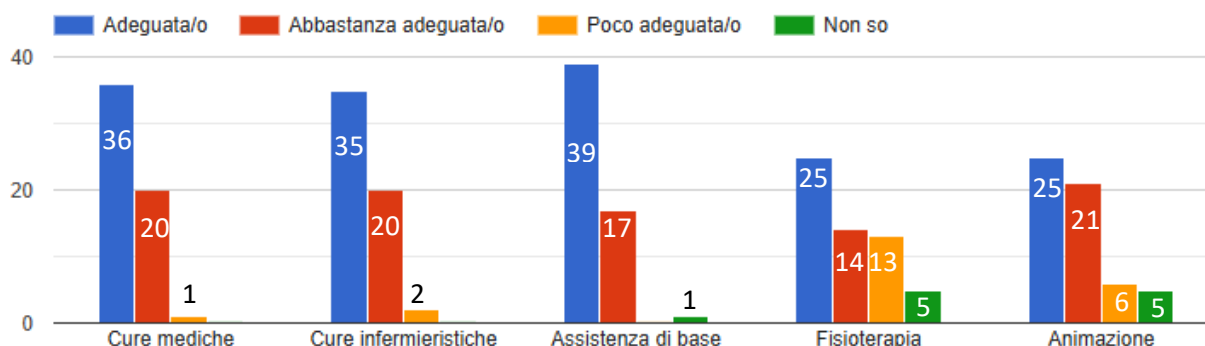
POCO ADEGUATO = 4

Nei calcoli non si è tenuto conto di chi ha risposto “non so”.

Otteniamo come media (da 1 a 10) i seguenti valori confrontati con gli anni passati

Giudizio specifico sulle figure professionali suddivise per settore

Come valuta i seguenti aspetti dell'assistenza che il suo familiare riceve?

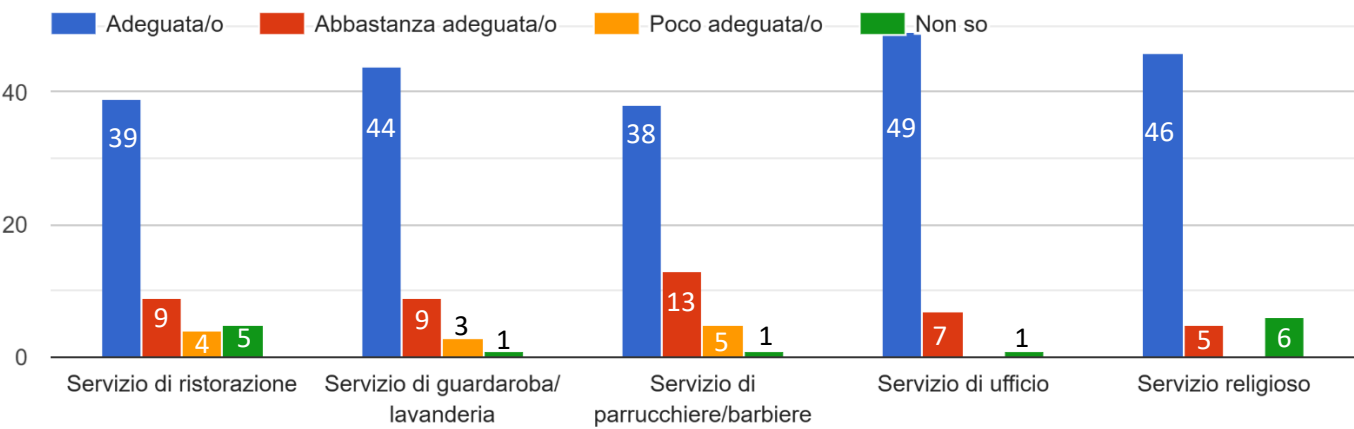


	2025	2024	2023	2019	2018
Servizio medico	8,49	8,96	9,53	8,89	9,06
Servizio infermieristico	8,39	8,81	9,45	8,98	9,27
Assistenza di base	8,63	8,91	9,47	9,06	8,96
Fisioterapia	6,77	6,43	7,7	7,38	7,81
Animazione	7,02	7,67	8,87	8,05	8,23

Come si può notare il servizio di “Fisioterapia” ha avuto un leggero miglioramento, mentre gli altri servizi sanitari dei lievi cali. Considerando che tutti gli scostamenti tra 2024 e 2025 non superano la differenza di 0.5 punti, evidenziamo solamente il calo del servizio di “Animazione”, dove probabilmente si potrebbe aumentare la varietà, soprattutto per gli ospiti uomini.

Indice settoriale 4 – Personale dei servizi

Come valutai i seguenti servizi erogati dalla struttura?



	2025	2024	2023	2019	2018
Servizio ristorazione	8,07	n.d			
Servizio lavanderia	8,88	8,89	9,28	8,96	8,48
Servizio parrucchiere/bar.	8,39	8,36	8,75	8,93	9,06
Servizio ufficio	9,33	9,88	9,62	9,91	9,57
Servizio religioso	8,60	9,29	9,58	9,85	9,08

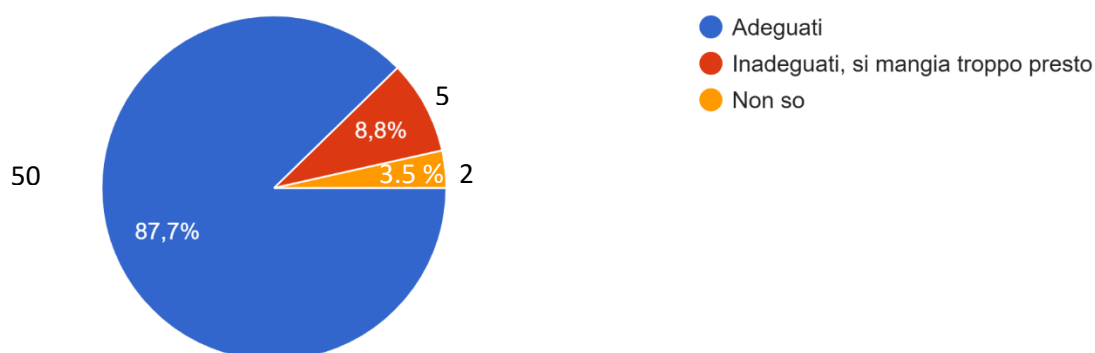
Valori simili con il 2024, ad eccezione del “Servizio religioso”. A tale proposito si dovrebbe capire se tale peggioramento è dovuto a motivazioni riconducibili alla nostra gestione o a fattori esterni.

Indice settoriale 5 – Ristorazione

Oltre all'adeguatezza generale del servizio di ristorazione è stato posto il quesito sull'orario del servizio di distribuzione dei pasti:

Gli orari in cui si mangia in questa RSA le sembrano:

57 risposte



Indice settoriale 6 – Struttura

Sono stati indagati i seguenti aspetti:

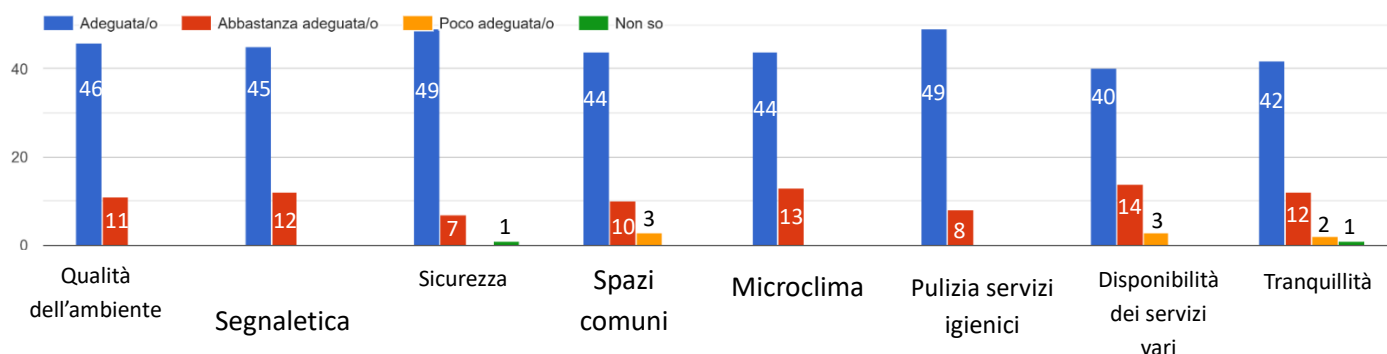
- Disponibilità di spazi comuni
- Segnaletica/possibilità di orientarsi
- Microclima
- Sicurezza
- Qualità complessiva degli ambienti

La valutazione di questi aspetti è di grande rilevanza in quanto la RSA, nella maggior parte dei casi, rappresenta una sistemazione per la vita e quindi la qualità degli ambienti, la tranquillità, la giusta temperatura, la possibilità di muoversi in sicurezza, assumono una connotazione fondamentale.

L'ambiente fa parte del sistema di cura e deve essere in grado di favorire la sensazione di "casa" e di benessere.

Di seguito la media dei giudizi ottenuti sui vari aspetti indagati:

Come valuta i seguenti aspetti relativi alla Struttura?

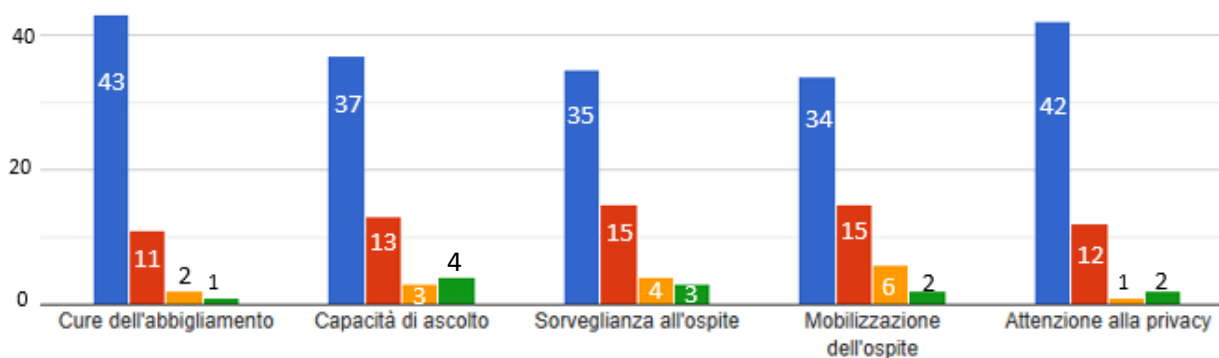
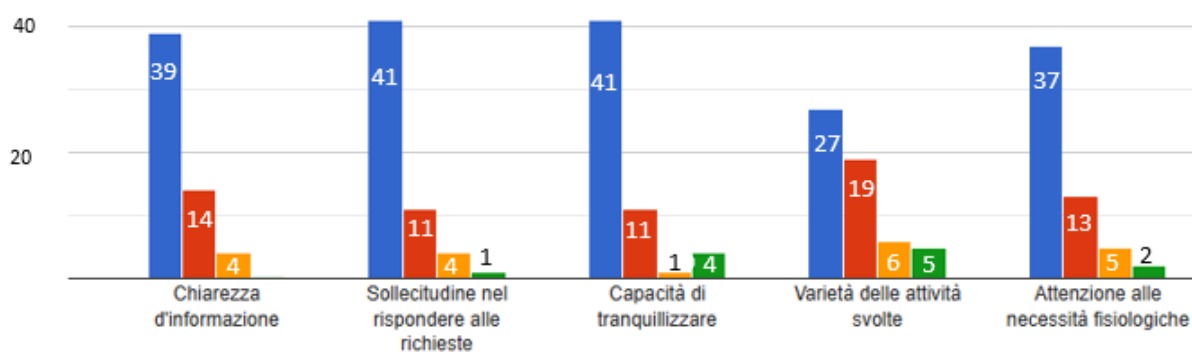


	2025	2024	2023	2019	2018
Disponibilità spazi comuni	8,98	9,32	9,30	7,7	7,82
Segnaletica	9,16	9,74	9,69	8,96	9,13
Microclima	9,09	9,35	9,59	9,14	9,09
Sicurezza	9,50	9,76	9,68	9,02	9,20
Qualità degli ambienti	9,23	9,53	9,49	8,97	8,89
Tranquillità e comfort	8,93	8,43	9,18	8,39	8,53
Disponibilità di servizi vari	8,70	8,97	9,14		

In positivo evidenziamo un lieve miglioramento in termini di “Tranquillità e comfort”, mentre vi è stato un calo di gradimento per quanto concerne la “Disponibilità degli spazi comuni”. La motivazione di tale calo può essere individuabile nell’aver convertito provvisoriamente una parte del salone del piano terra in camera mortuaria. Ad ogni modo la struttura è dotata di altre sale comuni che non vengono utilizzate a pieno; questo perchè probabilmente non essendo al piano terra la maggior parte dei parenti non è informata della loro esistenza.

Indice trasversale 1 – Umanizzazione dell’assistenza

I successivi gruppi di domande affrontano la tematica della qualità dell’assistenza intesa come capacità degli operatori di personalizzare l’assistenza in base alle necessità specifiche dei singoli ospiti, di fornire risposte adeguate e tempestive nella cura e nell’igiene personale, di garantire il rispetto della privacy, la sorveglianza e la custodia, di ascoltare e tranquillizzare il paziente.



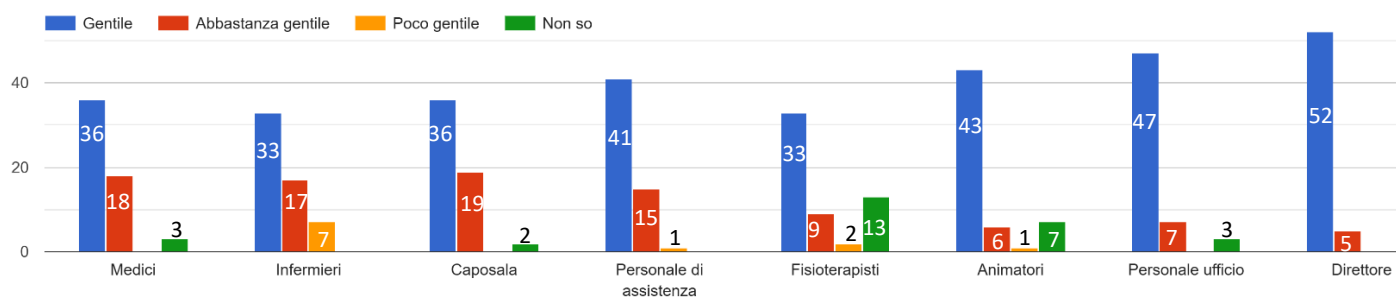
	2025	2024	2023	2019	2018
Sollecitudine	8,71	8,47	9,48	8,64	8,64
Attenzione alle necessità fisiologiche	8,51	8,45	9,14	7,96	8,67
Capacità di tranquillizzare	9,06	8,47	9,28	8,42	8,69
Capacità di ascolto	8,68	8,47	9,4	7,92	8,44
Sorveglianza	8,44	8,62	9,2	8,38	8,36
Cura dell'abbigliamento	9	9	9,18	8,42	8,48
Mobilitazione	8,04	8,13	9,26	8,34	8
Varietà delle attività	7,62	7,13	8,36	8,29	7,9
Attenzione alla privacy	9,02	8,73	9,28	8,58	8,67

Da questi dati si evince un miglioramento in tutti i parametri dell'assistenza. Possiamo perciò affermare che l'incremento del personale dedicato è stato apprezzato dai parenti referenti.

Indice trasversale 2 – Rapporti interpersonali

La dimensione della relazionalità comprende i processi che favoriscono i rapporti interpersonali fra l'anziano e/o i suoi referenti e il personale della struttura. Si concentra prevalentemente su: cortesia, gentilezza e disponibilità dimostrata dalle varie figure professionali nei confronti delle esigenze degli utenti

Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del suo congiunto?



	2025	2024	2023	2019	2018
Personale medico	8,67	9,34	9,42	9,42	9,47
Infermieri	8,07	9,17	9,91	9,24	9,13
Personale ASA	8,84	9,31	9,75	9,57	9,38
Fisioterapisti	8,91	8,93	9,66	9,07	9,19
Animatori	9,40	9,53	9,91	9,72	9,52
Personale amministrativo	9,48	9,75	10,00	9,83	9,83
Caposala	8,62	9,44	9,91	9,73	9,57
Direzione	9,65	9,82	9,92	9,83	9,91

Come si può notare il gradimento generale sul comportamento del personale ha subito una variazione in negativo. Alcune figure hanno subito scostamenti lievi come: animatori, personale amministrativo e Direzione. Altre figure come gli infermieri hanno subito un decremento superiore ad un punto. Analizzando tale giudizio, evidenziamo che in 7 votanti hanno espresso il giudizio "Poco gentile" sugli infermieri, in percentuale vuol dire il 12.28%.

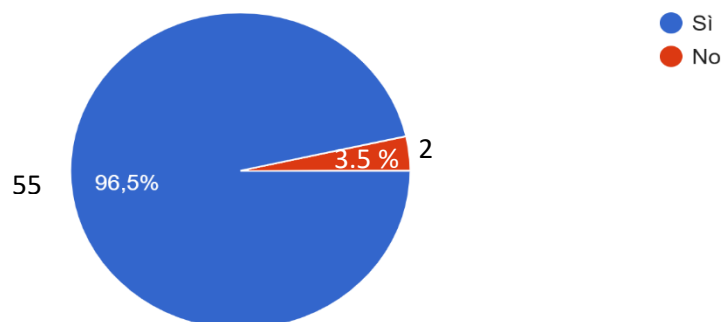
Indice trasversale 3 – Informazione e comunicazione

Un altro aspetto di fondamentale importanza è la capacità dell'organizzazione di offrire ai famigliari informazioni chiare ed adeguate e un sistematico aggiornamento sulla situazione sociosanitaria del

famigliare residente in struttura; ciò rappresenta uno dei canali principali per il coinvolgimento del familiare nella vita quotidiana dell'anziano.

E' informato delle persone cui fare riferimento per eventuali problemi?

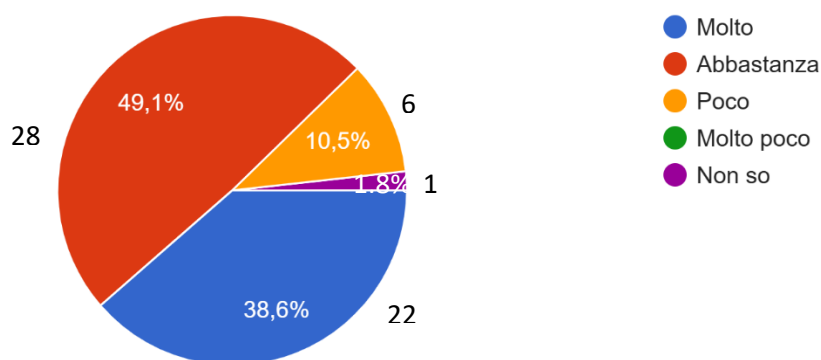
57 risposte



Gli interlocutori rappresentano un ottimo livello di soddisfazione in merito alla conoscenza delle persone cui fare riferimento.

Ritiene di poter avere dai medici le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare?

57 risposte

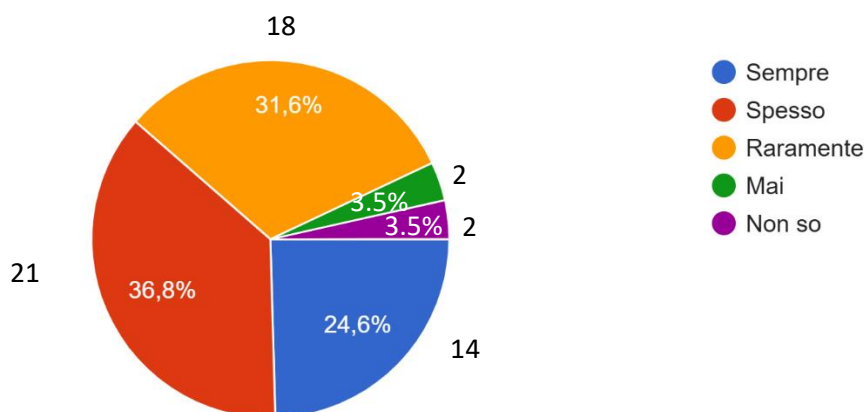


Il 10,5% non è soddisfatto delle informazioni ricevute. C'è da chiarire a questo punto se non è soddisfatto della quantità di informazioni ricevute o dalla qualità delle informazioni ricevute.

Indice trasversale 4 – Coinvolgimento dei famigliari

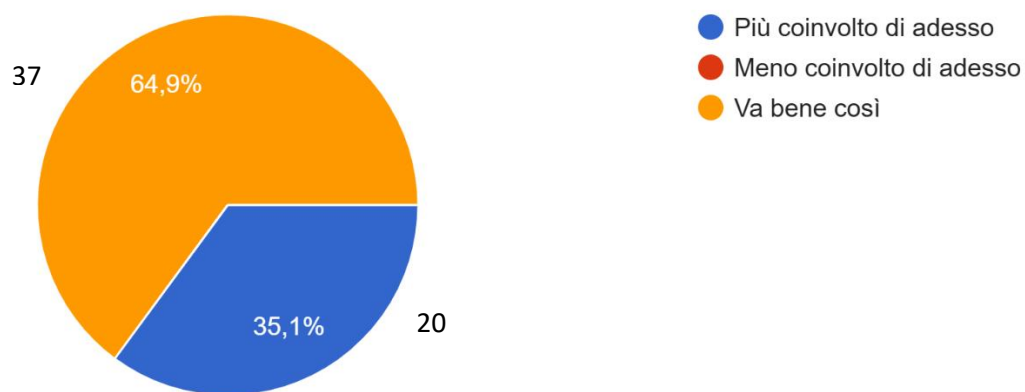
Si sente coinvolto dal personale (medici, caposala, infermieri) nelle cure del suo famigliare?

57 risposte



Desidererebbe essere:

57 risposte

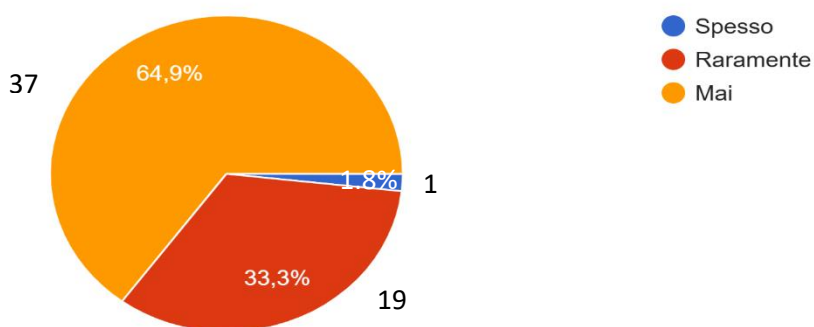


Come ogni anno queste due domande mostrano risposte contrastanti tra loro.

Indice trasversale 5 -Capacità di risolvere i problemi

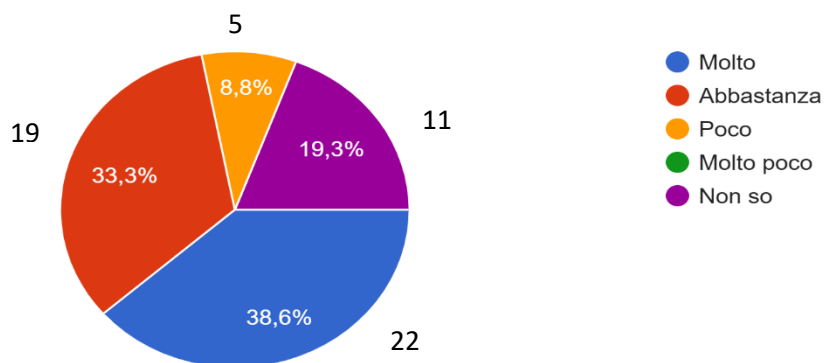
Le è mai capitato di aver segnalato alla RSA problemi-disservizi particolari?

57 risposte



Se le è capitato, è contento di come la RSA risolve lamentele o problemi particolari?

57 risposte

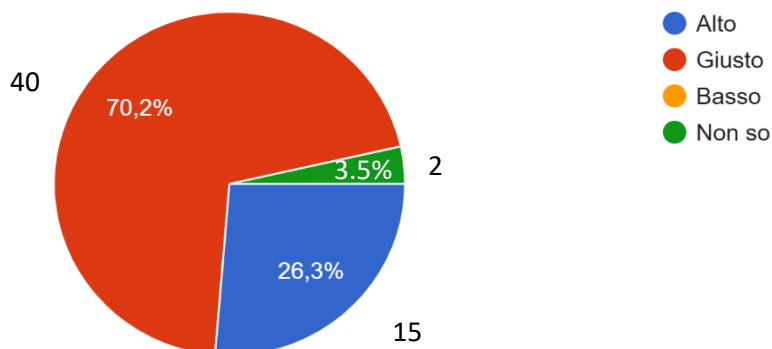


Il 71.9% di coloro che hanno segnalato disservizi si ritiene sufficientemente soddisfatta di come la R.S.A. ha affrontato e risolto le questioni. Si prende atto che a questa domanda 11 persone su 57 non hanno saputo o voluto dare una risposta.

Indice generale 1 – Rapporto qualità prezzo

Come giudica il costo della retta rispetto al servizio che riceve il suo familiare?

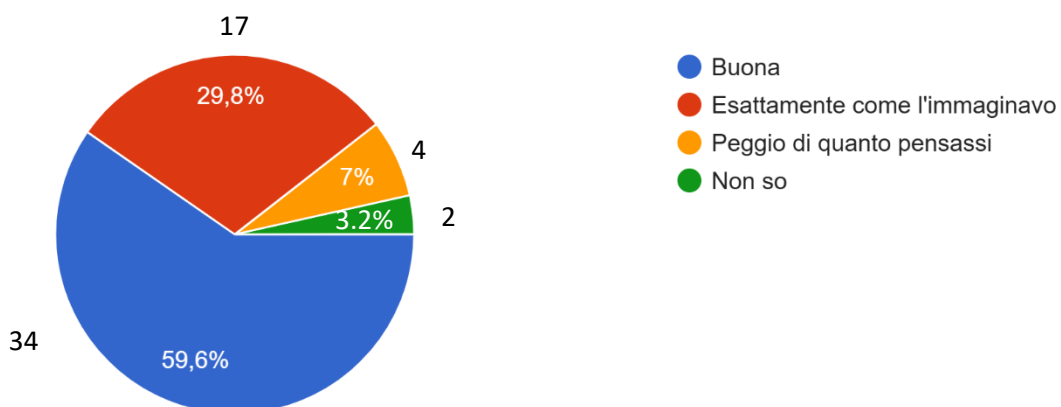
57 risposte



Indice generale 1 – Giudizio complessivo sul servizio offerto:

Rispetto alle sue aspettative iniziali, complessivamente la Sua opinione su questa RSA è:

57 risposte



Conclusioni

Come ogni anno al termine del questionario è stato predisposto un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere i loro suggerimenti finalizzati al miglioramento della permanenza presso la struttura. Alcuni familiari hanno approfittato di questa opportunità, esprimendo suggerimenti e criticità rivolti ad alcuni servizi, che andranno analizzate ed affrontate in sede di analisi più approfondita dei questionari, anche con riferimento alle singole unità operative. Emergono anche alcuni sinceri elogi.

Gli aspetti che le persone **apprezzano maggiormente** dei servizi analizzati sono:

- Gentilezza, cortesia, umanità, correttezza e professionalità del personale e in particolare del Direttore, sempre presente e disponibile;
- Attenzione alle esigenze degli ospiti;
- Organizzazione, solarità e disponibilità del personale;
- Tempestività in caso di emergenza;
- Senso di accoglienza;
- Ambiente familiare;
- La pulizia degli utenti e dei locali;

Per individuare possibili aree di miglioramento ed eventuali richieste non accolte, è stato chiesto ai familiari di indicare anche gli aspetti meno graditi dell'assistenza fornita e di indicare eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Il primo dato che emerge, a conferma della diffusa soddisfazione complessiva, è che la maggior parte dei familiari non è in grado di individuare vere e proprie lacune. I pochi che suggeriscono interventi precisi, lo fanno non in termini di vera critica, ma in un'ottica di ulteriore aumento della qualità dei servizi. Tra gli **elementi meno graditi** troviamo:

- Poca fisioterapia;
- Mancanza di animazione nel pomeriggio;
- Poco utilizzo degli spazi esterni;
- Disagi per il parcheggio;
- Maggiore informazione sullo stato di salute del proprio caro tramite una relazione periodica;
- Qualità del cibo
- Malcontento

Le soluzioni/iniziative per migliorare il servizio in alcuni casi sono già in atto come:

- sistemazione del parcheggio;
- con la conclusione dei lavori sarà possibile di usufruire degli spazi esterni in primavera- estate, c'è comunque da evidenziare che la maggior parte della nostra utenza purtroppo non ha autonomia nella deambulazione, e questo non agevola il loro spostamento.
- Il malcontento di alcuni parenti sull'interazione con le figure mediche ed infermieristiche, come già detto in precedenza è rappresentato dal 10.5%, ovvero 6 votanti, e dal 12.28% (7 votanti). Pertanto non ci sembra il caso di creare allarmismi significativi, visto che i parenti

hanno occasione di chiarire tutti gli aspetti con il medico sia telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 14, sia personalmente attraverso il PAI semestrale che viene controfirmato dal familiare e condiviso con il personale medico o di coordinamento.

- Per la qualità del cibo, il nostro personale preposto al controllo, vigila quotidianamente ed attentamente sull'operato degli addetti alla preparazione dei pasti, segnalando alla ditta Hospes ogni e qualsiasi anomalia (qualora ce ne fossero).

Nonostante parte delle criticità siano già state risolte, l'Amministrazione si impegna a proseguire nella ricerca di soluzioni migliorative per una sempre maggiore efficacia ed efficienza, orientata al benessere fisico, psicologico e sociale di tutti gli ospiti ricoverati.

L'Amministrazione ringrazia tutti coloro che hanno partecipato alla rilevazione, consentendo così una riflessione sulle priorità da perseguire.

Socializzazione

I risultati del questionario verranno resi noti ai famigliari attraverso la pubblicazione sul sito internet della Fondazione.

Costa Volpino, 16/ 01/2026