



ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI DEGLI OSPITI IN RSA ANNO 2025

NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI: N° 37

In data 28/02/2026 sono stati analizzati i questionari di soddisfazione compilati dai familiari degli Ospiti dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS nel corso dell'anno 2025.

Su un totale di n° 88 posti letto della RSA contrattualizzata (*media ospiti di presenza effettiva di n° 87,70*), si registra una percentuale di saturazione del 99,39% con 32.012 giornate di degenza.

Su un totale di n° 11 posti letto della RSA non contrattualizzata - Nucleo Lillà (*media ospiti di presenza effettiva di n° 10,42*), si registra una percentuale di saturazione del 94,44% con 3802 giornate di degenza.

Risultano pervenuti n° 37 questionari compilati.

Si indicano i dati relativi alla rilevazione effettuata e si riporta, suddiviso per tipologia, l'analisi dei dati stessi, al fine di attuare provvedimenti, azioni e misure finalizzate alla eventuale risoluzione delle problematiche riscontrate.

ACCOGLIENZA OSPITE

eccellente	7
buono	24
sufficiente	6
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda l'accoglienza in Istituto, pur in presenza di dati positivi, si rileva un dato non completamente soddisfacente, non in linea rispetto ai risultati dell'anno precedente.

SETTORE ALBERGHIERO

confort stanze (spazio, temperatura arredamento)

eccellente	8
buono	24
sufficiente	5
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Pulizia struttura e stanza dell'ospite

eccellente	8
buono	23
sufficiente	6
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Lavaggio Indumenti personali ospite

eccellente	9
buono	24
sufficiente	3
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Qualità e varietà del vitto

eccellente	6
buono	24
sufficiente	7
insufficiente	0
nessuna risposta	0

orari pasti

eccellente	6
buono	25
sufficiente	5
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda il settore relativo al vitto, al servizio di Lavanderia / Guardaroba ed al comfort delle stanze, si evidenzia un dato complessivamente buono in tutti i settori alberghieri analizzati.

PERSONALE: Comportamento

Come giudica le informazioni sanitarie e socio assistenziali fornite

medici

eccellente	7
buono	24
sufficiente	6
insufficiente	0
nessuna risposta	0

infermieri

eccellente	6
buono	24
sufficiente	8
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Operatori Socio sanitari

eccellente	1
buono	22
sufficiente	8
insufficiente	0
nessuna risposta	0

terapisti

eccellente	4
buono	21
sufficiente	9
insufficiente	1
nessuna risposta	2

animatori

eccellente	8
buono	21
sufficiente	7
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda il comportamento e le risposte relative alle informazioni sanitarie e socio assistenziali fornite del Personale nei confronti degli Ospiti, si rileva, pur in presenza di dati positivi, un dato non completamente soddisfacente nei vari Servizi.

PERSONALE: Assistenza

Valutazione aspetti assistenziali all'ospite

(professionalità, competenza, disponibilità, cortesia)

servizio medico

eccellente	3
buono	26
sufficiente	7
insufficiente	0
nessuna risposta	1

servizio infermieristico

eccellente	4
buono	27
sufficiente	6
insufficiente	0
nessuna risposta	0

servizio socio assistenziale

eccellente	6
buono	22
sufficiente	10
insufficiente	0
nessuna risposta	0

servizio riabilitativo

eccellente	4
buono	19
sufficiente	11
insufficiente	1
nessuna risposta	2

servizio barbiere, parrucchiere e podologo

eccellente	7
buono	24
sufficiente	6
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda la valutazione degli aspetti assistenziali all'Ospite, nell'ambito dei servizi medico, infermieristico, riabilitativo, assistenziale, si rileva un dato completamente soddisfacente, in netto miglioramento rispetto all'anno precedente.

I risultati relativi ai servizi di barbiere, parrucchiere, podologo, si confermano soddisfacenti.

ALTRO PERSONALE

Come giudica il servizio di animazione?

eccellente	10
buono	20
sufficiente	6
insufficiente	1
nessuna risposta	1

Come giudica il servizio amministrativo?

eccellente	8
buono	27
sufficiente	2
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come giudica il servizio di manutenzione?

eccellente	7
buono	24
sufficiente	5
insufficiente	1
nessuna risposta	0

Come valuta l'attività dei volontari?

eccellente	12
buono	19
sufficiente	5
insufficiente	1
nessuna risposta	1

Il giudizio espresso relativamente al Personale non prettamente sanitario/assistenziale riporta per i servizi amministrativi e i volontari, un dato complessivamente positivo.

VARIE

Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e la Direzione?

eccellente	6
buono	23
sufficiente	7
insufficiente	1
nessuna risposta	1

Complessivamente quanto è soddisfatto di come l'Istituto geriatrico assiste il suo familiare?

eccellente	5
buono	25
sufficiente	6
insufficiente	0
nessuna risposta	1

Risulta positivo il grado di soddisfazione relativo agli incontri periodici tra i parenti e la Direzione, nonché l'assistenza erogata dall'Istituto.

Si evidenziano le seguenti annotazioni:

SUGGERIMENTI E NOTE

- ✓ I lavori di manutenzione risultano rumorosi ed effettuati negli orari dedicati al riposo.
- ✓ Gli incontri tra i parenti e la direzione risultano poco efficaci.
- ✓ Arieggiare maggiormente le stanze dei reparti per evitare la presenza di odore sgradevole
- ✓ L'assistenza da parte del personale ASA/OSS risulta buona, ma a volte dipende dalle persone in turno.
- ✓ Potrebbe essere migliorata l' accoglienza iniziale nei reparti
- ✓ Migliorare il rapporto con l' ospite.
- ✓ Gli operatori devono collaborare tra loro e migliorare il piano di lavoro senza favoritismi.
- ✓ Maggiore personale assistenziale in servizio durante le festività.
- ✓ Sarebbero necessari più gentilezza e maggiore ascolto.
- ✓ Richiesta maggiore manutenzione nelle stanze di degenza (pareti, prese elettriche, campanelli)
- ✓ Maggiore collaborazione da parte del personale
- ✓ Si rileva qualche criticità in alcuni operatori OSS e in qualche animatore
- ✓ Positiva l'accoglienza del personale nella hall

CONCLUSIONI

Le conclusioni derivanti dall'analisi dei questionari esaminati, denotano un risultato complessivamente positivo.

Alcuni questionari riportano, comunque, note e suggerimenti, che vengono esaminati dall'Amministrazione al fine di un sempre maggiore confronto e collaborazione con i Familiari degli Ospiti, attivandosi per ottemperare alle principali richieste, così come indicato nei questionari stessi.

Pur non presentando i questionari particolari problematiche relativamente al Personale della RSA, si evidenzia che la Direzione ha organizzato e continuerà ad organizzare incontri in Struttura finalizzati al costante miglioramento della comunicazione, con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto fra familiari e Personale e tra Operatori stessi.

Sulla base delle risultanze di Bilancio, l'Amministrazione per l'anno 2026 ha già programmato:

- di monitorare la dotazione organica del Personale della Fondazione, in particolare il servizio infermieristico che assistenziale, al fine di fornire un costante servizio di qualità sanitaria, socio-assistenziale ed alberghiera.*
- di provvedere alla progettazione di un impianto fotovoltaico al fine di consentire una riduzione delle spese per energia elettrica della struttura soprattutto per il periodo estivo.*
- di continuare ad avvalersi della consulenza e del supporto di uno Chef per il servizio di cucina, per una sempre più costante ricerca di un menù gradito agli Ospiti, esaminato anche a livello nutrizionale.*
- di provvedere all'acquisto delle strumenti/attrezzature/arredi necessari alla struttura.*
- di proseguire l'analisi di vulnerabilità della struttura al fine di riuscire ottenere il certificato di protezione sismica.*
- di intensificare gli incontri in Struttura tra l'Amministrazione e i familiari degli Ospiti ed ospiti stessi, al fine di condividere le scelte intraprese nell'arco dell'esercizio.*

- di intensificare gli incontri in Struttura tra l'Amministrazione e il Personale della Fondazione per condividere le scelte intraprese nell'arco dell'esercizio.

- implementare gli strumenti di risk management con l'obiettivo di migliorare il funzionamento del "sistema risk" nel suo complesso, rendendo sempre più fruibile l'applicazione degli strumenti di rilevazione alle attività svolte. E' previsto infatti, con l'assunzione di un'ulteriore Coordinatrice Infermieristica in organico, una maggiore sensibilizzazione della tematica con specifici incontri, dalla comprensione dei concetti di risk all'utilizzo della modulistica, in modo da diffondere capillarmente la "cultura del rischio" e perfezionare la raccolta dei dati. I principali ambiti da trattare sono: cadute, lesioni da decubito, mezzi di contenzione, errore clinico, rischio maltrattamenti e gestione dei conflitti.

- nel servizio cucina per il quale mediante l'acquisto di specifico software si procederà all'introduzione della prenotazione pasto ospiti dei reparti in modo informatizzato con lo scopo di migliorare l'erogazione del servizio, avvalendosi della consulenza e del supporto di una nutrizionista, per una sempre più costante ricerca di menù graditi agli Ospiti, esaminati anche a livello nutrizionale.

- il coinvolgimento del territorio con le realtà presenti attraverso:

- tirocinio di studenti frequentanti le scuole secondarie di Viadana e dei dintorni
- incontri con i ragazzi e i bambini delle scuole secondarie di primo grado e della scuola primaria
- collaborazioni con altre Istituzioni locali, circoli privati e oratori, AVIS e associazioni di volontariato, per le quali sono in essere convenzioni stipulate con AVULSS e Meridiana di Viadana

Viadana, 28/02/2026

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
RAFFAELE MILANI