



RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI IN RSA ANNO 2025

NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI: N° 23

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 2024.

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° 23 questionari compilati.

Si riportano i risultati conseguiti dalla rilevazione:

Domande	eccellente	buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso	Non risponde
1) Come giudica l'accoglimento in Reparto?	8	12	1	2	0	0
2) Come giudica le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della Struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba, lavanderia)?	8	9	3	1	0	2
3) Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di Reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?	4	13	3	2	1	0
4) Come giudica la professionalità degli operatori quando l'Ospite viene traslato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?	8	10	3	1	0	1
5) Come giudica i tempi di intervento degli operatori in caso di chiamata con il campanello delle camere di degenza?	2	12	6	2	1	0
6) Come giudica le modalità di cambio dei prodotti per incontinenza?	4	10	7	0	0	2
7) Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita?	2	15	2	0	1	3
8) Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il Suo stato di salute?	7	9	3	1	3	0
9) Com'è secondo Lei il "clima" del Reparto? (rilassato, teso)	4	14	2	2	1	0
10) Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	7	12	2	0	1	1
11) Come valuta il grado di igiene degli ambienti?	5	14	3	0	1	0
12) Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	8	9	2	4	0	0
13) In quale misura il Suo ricovero ha migliorato la Sua salute?	2	8	9	2	2	0
14) In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?	2	9	4	0	3	5
15) Come giudica il servizio di assistenza medica a Lei fornito?	7	10	3	0	1	2
16) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale medico?	5	13	2	0	1	2
17) Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?	6	13	3	0	1	0
18) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale infermieristico?	8	12	2	1	0	0
19) Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra)?	6	7	3	2	0	5
20) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla palestra ed alla riabilitazione ?	7	6	4	1	0	5
21) Come giudica la qualità del vitto (qualità e varietà del cibo, orario dei pasti)?	4	13	4	0	1	1
22) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto alla Cucina ed alla somministrazione dei pasti?	6	10	6	0	0	1
23) Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.), biancheria ed indumenti personali)?	8	11	2	0	1	1
24) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba e lavanderia?	8	13	1	0	0	1
25) Come giudica il servizio di animazione?	9	12	1	0	1	0
26) Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto all'animazione?	13	8	1	0	1	0
27) Come giudica il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?	6	14	1	0	0	2
28) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto al servizio manutenzione?	6	13	2	0	0	2
29) Come giudica il servizio di pulizia dei locali?	9	12	2	0	0	0
30) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto alla pulizia dei locali?	10	10	3	0	0	0
31) Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?	2	12	5	0	1	3
32) Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?	4	10	4	0	1	4
33) Come giudica il servizio di barbiere e parrucchiera?	7	11	3	0	1	1
34) Come giudica il servizio e la disponibilità delle persone addette al servizio di volontariato?	6	11	4	1	0	1
Totale	208	377	106	22	24	45
Totale in percentuale	26,6%	48,2%	13,6%	2,8%	3,1%	5,8%
	eccellente	buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso	Non risponde

Le conclusioni derivanti dall'analisi dei questionari esaminati, confermano il gradimento in tutti i settori rilevati, evidenziando la professionalità e disponibilità del Personale operante e permettendo una degenza soddisfacente per gli ospiti ricoverati.

Le azioni correttive e di miglioramento che la Direzione intende adottare sono dettagliatamente indicate nei Risultati dei Familiari degli ospiti.

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE

- ✓ La compagnia.
- ✓ La puntualità.
- ✓ La pulizia.
- ✓ Tutto, in particolare il cibo.
- ✓ La gentilezza che si riceve
- ✓ Il personale.
- ✓ L'ambiente generale.

QUALI ASPETTI CONSIDERA NEGATIVI

- ✓ Dopo il campanello può succedere che non vengono subito.
- ✓ Alcuni cibi particolari.
- ✓ Non vengono riportate le informazioni personali sulla propria salute.
- ✓ Apatia da parte di alcune operatrici socio sanitarie.
- ✓ E' stato riferito che parte del personale svolgerebbe talvolta le proprie mansioni con un approccio percepito come poco orientato alla coscienza professionale.
- ✓ Il personale arriva troppo tardi.
- ✓ Non c'è abbastanza inclusione, ci si sente trascurati e si vorrebbe ricevere più attenzioni.
- ✓ Riposare poco
- ✓ Talvolta senso di solitudine

SUGGERIMENTI

- ✓ Il cibo dovrebbe essere più serio nei limiti dei valori di ogni persona.
- ✓ Più personale.
- ✓ Gli animatori devono lavorare con coscienza e non per interessi personali.
- ✓ La mattina il personale dovrebbe anticipare l'alzata
- ✓ Avere le stesse possibilità degli altri, si aspetta troppo il proprio turno per tornare in camera.

Viadana, 28/02/2026

*IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
RAFFAELE MILANI*