



Residenza Il Gelso
Gruppo Mantova Salus

RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RSA IL GELSO ANNO 2025





INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte Residenza DUCALE
4. Grafici delle risposte
 - a. Quesiti generali
 - b. La Residenza- Comfort e sicurezza
 - c. L'assistenza e le cure
 - d. L'igiene e la cura della persona
 - e. Relazione del personale con l'ospite
 - f. I suoi rapporti con il personale
 - g. Servizi offerti dalla Residenza
 - h. Valutazioni conclusive



1. PREMESSA- STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti sono parte integrante delle “*Carta dei Servizi*” che viene consegnata agli Ospiti ed ai propri familiari al momento dell’ingresso nella struttura.

Il questionario è stato modificato rispetto all’anno precedente, ed uniformato a quelli delle altre strutture che fanno riferimento al Gruppo Mantova Salus.

Il questionario è uno strumento semplice e di veloce compilazione ma che dà la possibilità ai familiari ed agli Ospiti di partecipare in modo attivo durante il periodo di permanenza dell’Ospite presso la Residenza.

Il questionario somministrato ai familiari prende in considerazione otto macro- aree di analisi, quali:

1. Quesiti generali
2. La residenza- Comfort e sicurezza
3. L’igiene e la cura dell’ospite
4. Assistenza e adeguatezza
5. Relazioni con l’ospite
6. Rapporti con il personale
7. Servizi offerta alla persona
8. Valutazioni conclusive

Le domande sono a risposta chiusa prevedendo cinque livelli di valutazione. Nel caso di risposta “*totalmente inadeguato*” si prevede uno spazio in cui, se il familiare lo desidera, può declinare nel dettaglio la motivazione verso il giudizio negativo.

La compilazione viene garantita in forma anonima.

Al termine delle macro-aree è inoltre presente uno spazio a risposta libera in cui è possibile, da parte dei familiari, offrire suggerimenti e/o proposte piuttosto che di segnalazioni negative al fine di poter dare spunti crescita e miglioramento. In questo modo al familiare viene data la possibilità di avere una vera e propria partecipazione attiva in un’ottica di continuo processo di miglioramento dei servizi offerti.

2. IL CAMPIONE DELLE RILEVAZIONE

I questionari sono stati somministrati ai familiari degli Ospiti presenti presso la Residenza Il Gelso nel mese di giugno 2025.

I questionari compilati in forma anonima e su base volontaria raccolta potevano essere depositati nella apposita cassetta posta nella hall della Residenza.

Al momento della somministrazione dei questionari in Residenza Ducale erano presenti 36 ospiti e i familiari che hanno dato riscontro con i questionari sono 20 (55,5% di partecipazione)

3. ANALISI DELLE RISPOSTE

LIVELLO DI SODDISFAZIONE						GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	268	195	98	18	0	OTTIMO
VALORE IN %	46%	33%	17%	4%	0%	

I Questionari sono stati sviluppati oltre che con i grafici che seguono, anche in una griglia riassuntiva, che costituisce parte integrante di questo verbale.

Come si evince da questa tabella, il giudizio prevalente complessivo della Residenza Il Gelso è “OTTIMO” (46%). Di particolare menzione anche il grado di soddisfazione “OTTIMO” che ottiene una percentuale molto alta al 33%. La Residenza Il Gelso ottiene un totale di 79% di soddisfazione medio-alta.

4. GRAFICI DELLE RISPOSTE

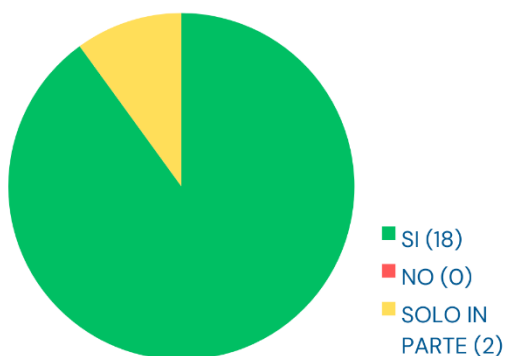
Si riportano per ciascuna delle domande presenti nelle macro-aree i grafici riassunti delle risposte date dai familiari degli ospiti nella Residenza Il Gelso in grado di fornire immediata evidenza delle risposte ricevute.

4.1 QUESITI GENERALI

In questa prima macro-area viene chiesto al familiare è stato adeguatamente informato circa alle figure presenti nella struttura e del loro ruolo all'interno della stessa, ed un primo giudizio generale sulla soddisfazione o meno delle aspettative.

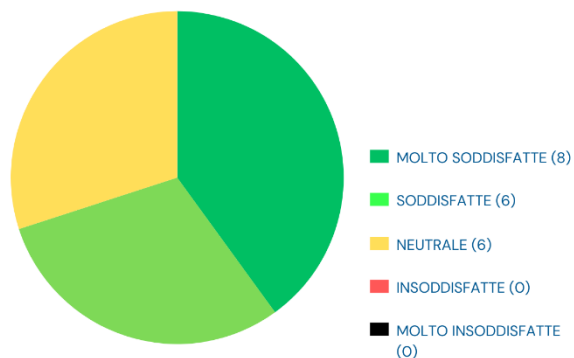
DOMANDA 1:

E' informato delle modalità e relative figure di riferimento a cui ricorrere per le diverse necessità?



DOMANDA 2:

Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento del ricovero?

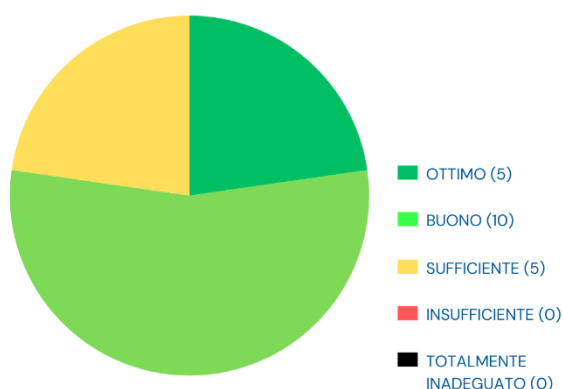


4.2 LA RESIDENZA- COMFORT E SICUREZZA

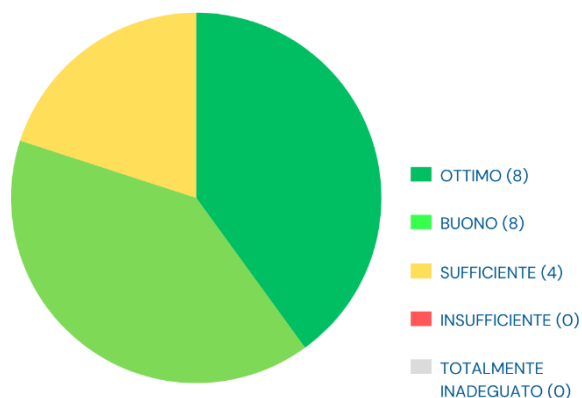
In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- Il rispetto delle cose di proprietà del Suo Congiunto
- Il rispetto dell'intimità e della privacy
- Confort degli ambienti comuni (hall, salette comuni, giardino, ecc..)
- Confort della stanza di degenza

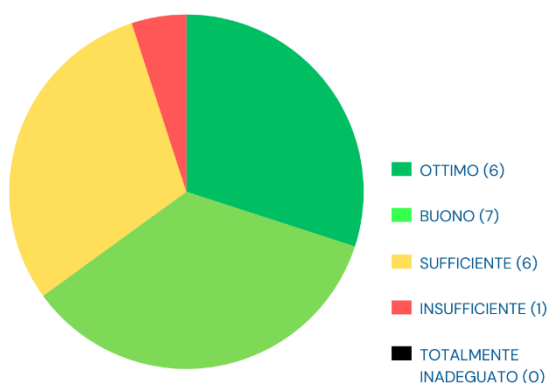
DOMANDA 3:
Confort della stanza di degenza



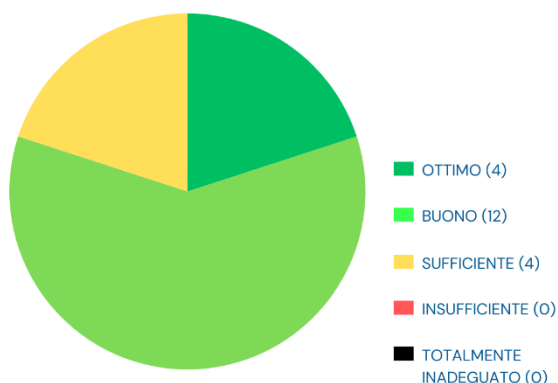
DOMANDA 4:
Confort degli ambienti comuni



DOMANDA 5:
Rispetto dell'intimità e della privacy



DOMANDA 6:
Rispetto degli effetti personali del suo congiunto

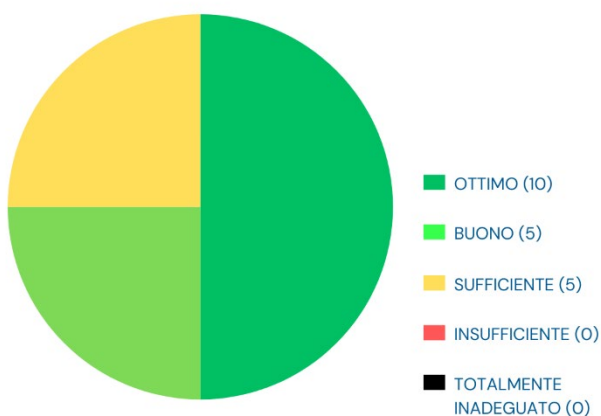


4.3 L'ASSISTENZA E LE CURE

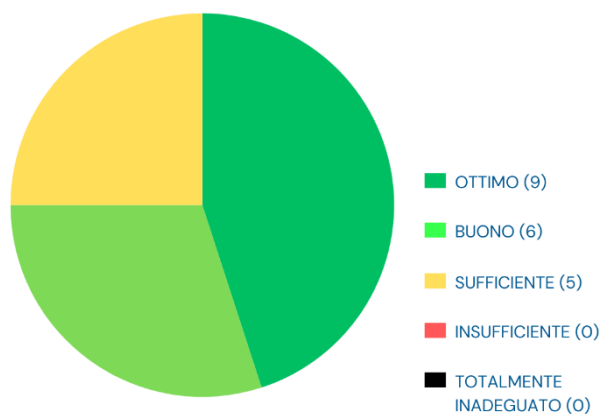
In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- Assistenza persona educativo-animativo
- Assistenza del personale ausiliario (ASA- OSS)
- Assistenza dei fisioterapisti
- Assistenza degli infermieri
- Assistenza dei medici

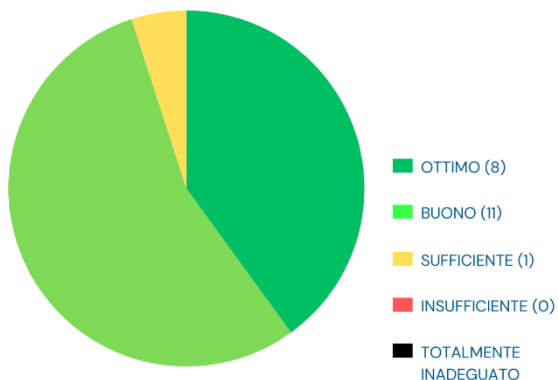
DOMANDA 7:
Assistenza dei medici



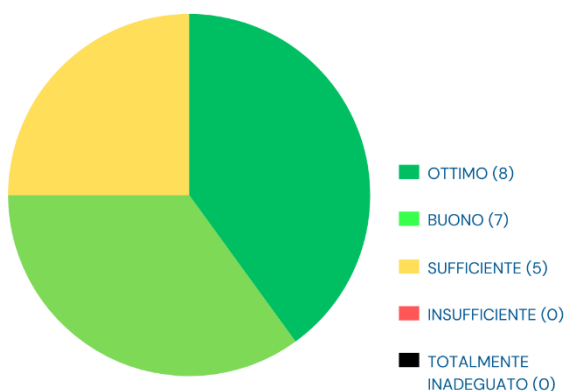
DOMANDA 8:
Assistenza degli infermieri



DOMANDA 9:
Assistenza dei fisioterapisti



DOMANDA 10:
Assistenza del personale socio assistenziale (ASA - OSS)



DOMANDA 11:
Assistenza del podologo/assistente sociale/educatori ed animatori



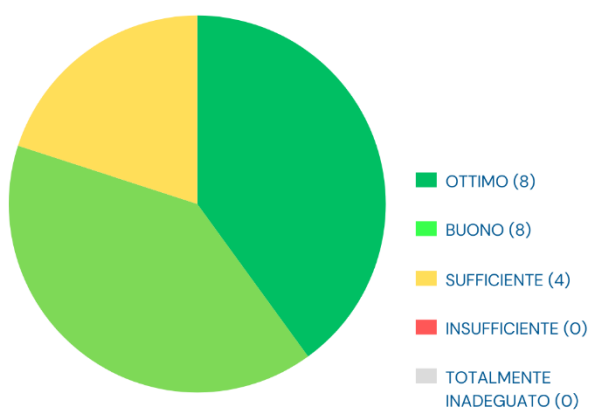


4.4 IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA

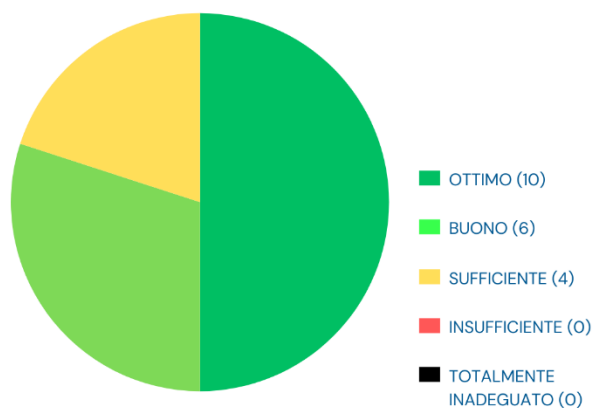
In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- a. Abbigliamento e cura della persona
- b. Igiene personale

DOMANDA 12:
Igiene personale



DOMANDA 13:
Abbigliamento e cura della persona



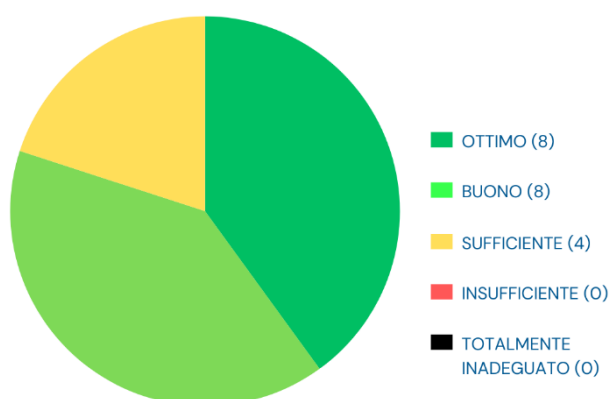
4.5 RELAZIONI DEL PERSONALE CON L'OSPITE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- Ritiene che l'ospite sia ascoltato nei suoi bisogni?
- Giudizio sull'adeguatezza dei momenti di incontro
- In casi di misure restrittive, che tipo di assistenza è stata attivata dalla Struttura?

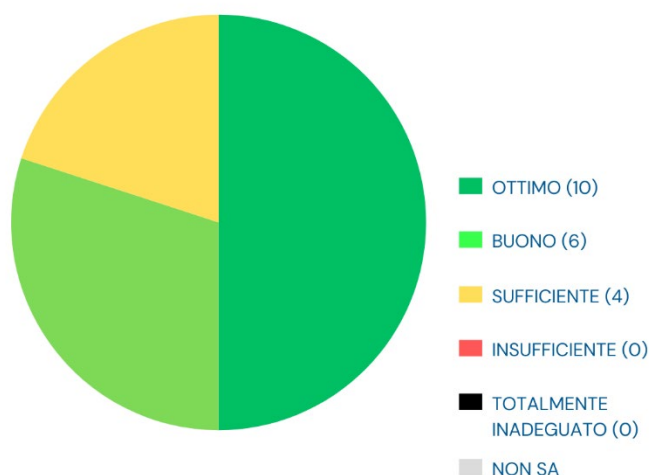
DOMANDA 14:

Che giudizio esprime sull'adeguatezza dei momenti di incontro con il suo congiunto offerti dalla struttura? (orari di visita, eventi e momenti di socializzazione)



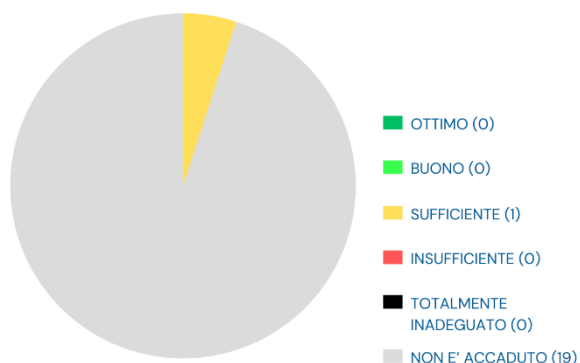
DOMANDA 15:

Ritiene che l'Ospite sia ascoltato nei suoi bisogni?



DOMANDA 16:

Nel caso si sia resa necessaria una misura sanitaria di isolamento, ritiene che il Suo Congiunto sia stato sostenuto ed aiutato dal personale?





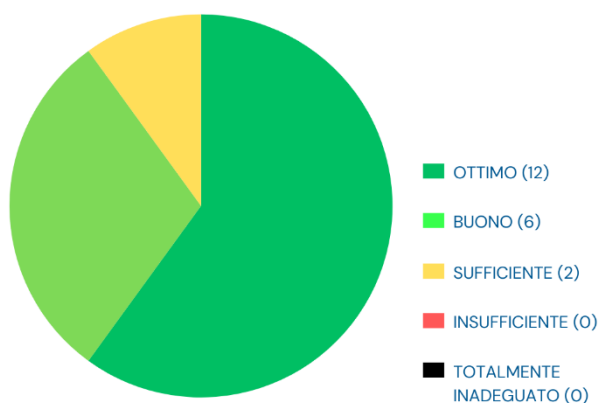
4.6 I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- a. Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo
- b. Gentilezza e disponibilità del personale ausiliario
- c. Gentilezza e disponibilità del personale di animazione
- d. Gentilezza e disponibilità del personale fisioterapico
- e. Gentilezza e disponibilità del personale infermieristico
- f. Gentilezza e disponibilità del personale medico

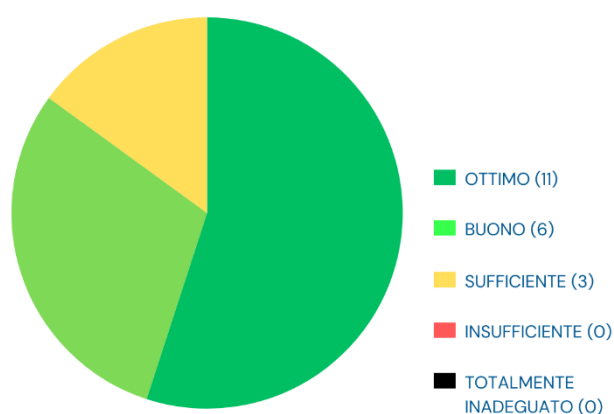
DOMANDA 17:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale medico



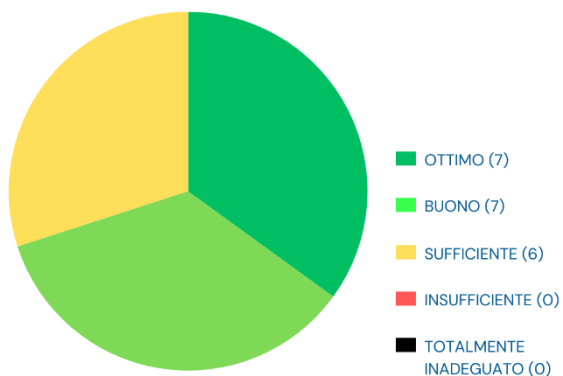
DOMANDA 18:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale infermieristico



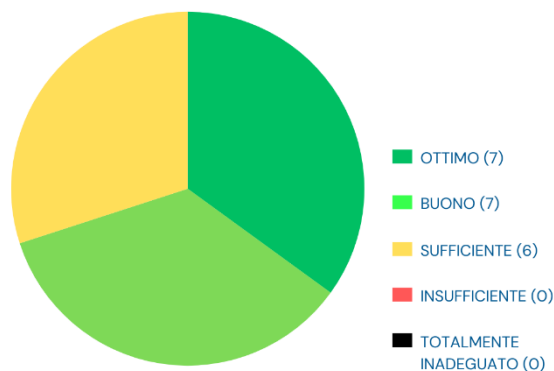
DOMANDA 19:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale fisioterapico



DOMANDA 20:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale Socio Assistenziale (ASA - OSS)



DOMANDA 21:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale educativo-animativo, assistenti sociali, psicologi



DOMANDA 22:

Gentilezza, professionalità e disponibilità del personale amministrativo



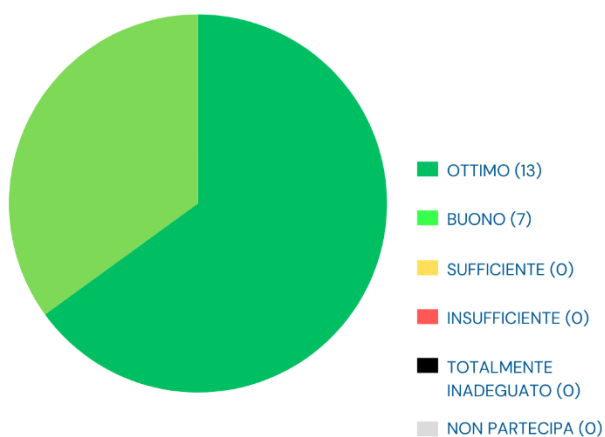


4.7 SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

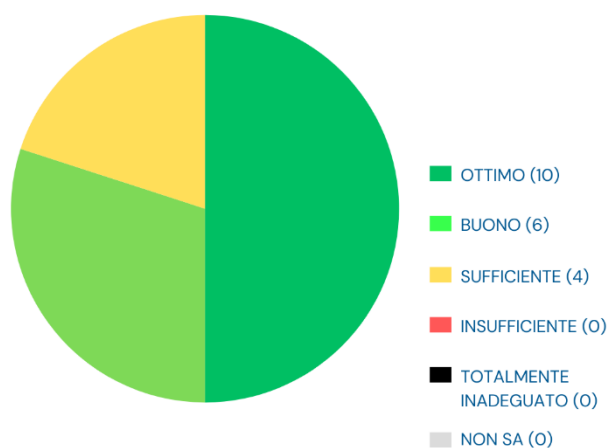
In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- a. Servizi amministrativi
- b. Podologo
- c. Parrucchiere
- d. Guardaroba e lavanderia
- e. Servizio religioso
- f. Pulizia della residenza (stanze, corridoio)
- g. Servizio di ristorazione
- h. Attività proposte dal servizio animazione

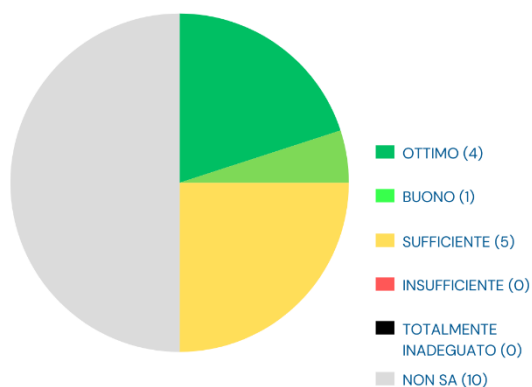
DOMANDA 23:
Attività proposte dal servizio animazione



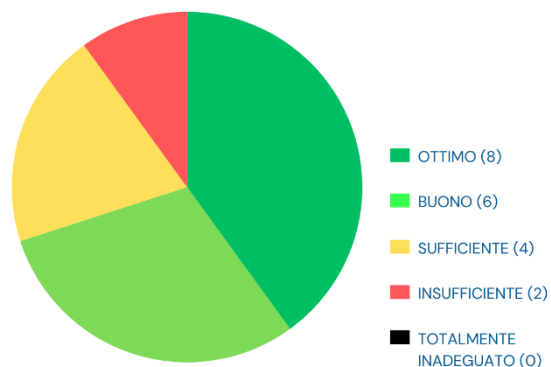
DOMANDA 24:
Servizio di ristorazione



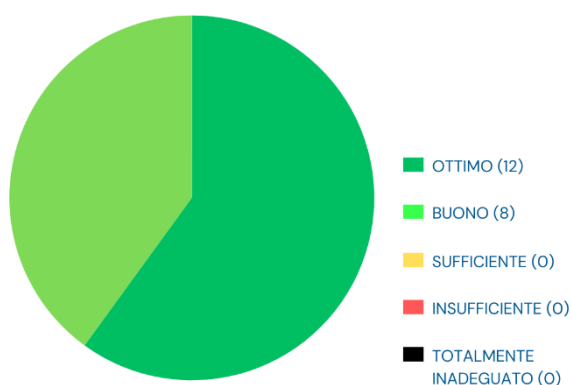
DOMANDA 26:
Servizio Religioso



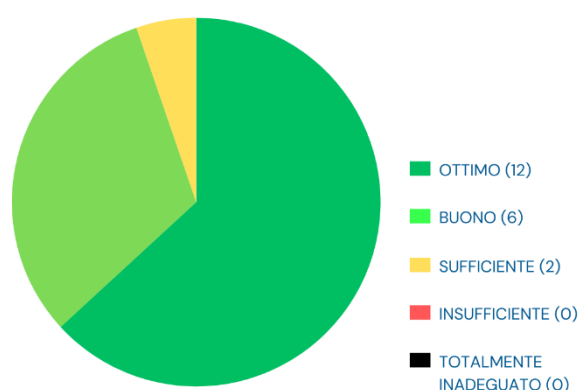
DOMANDA 27:
Guardaroba e lavanderia



DOMANDA 28:
Servizi aggiuntivi alla persona (parrucchiere, ecc..)



DOMANDA 29:
Servizi amministrativi



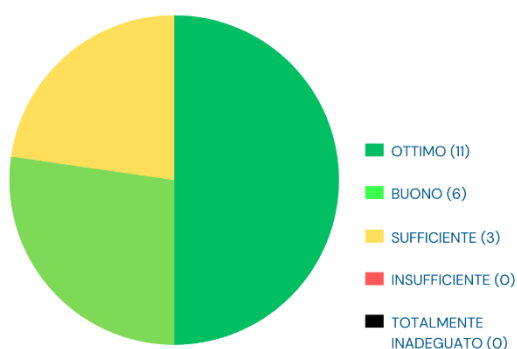
4.8 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

In questa macro-area si analizzano diversi aspetti quali:

- a- Consiglierebbe la Residenza a un suo amico o conoscente?
- b- Ritene che la Residenza offra agli ospiti sicurezza, calore e accoglienza?

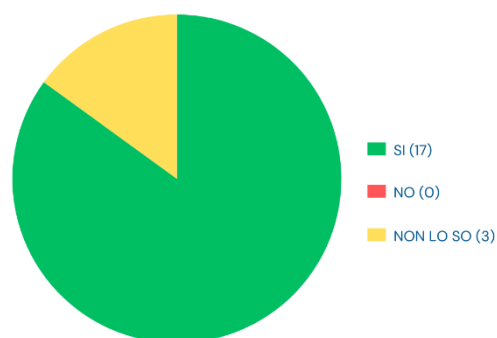
DOMANDA 30:

Ritiene che la Residenza offra agli Ospiti sicurezza, calore ed accoglienza?



DOMANDA 31:

Consiglierebbe la Residenza ad un suo Amico o Conoscente?





Residenza Il Gelso
Gruppo Mantova Salus