



Residenza Il Gelso
Gruppo Mantova Salus

RIELABORAZIONE QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RESIDENZA IL GELSO ANNO 2025





INDICE

1. Premessa – struttura del questionario
2. Il campione della rilevazione
3. Analisi delle risposte
4. Grafici delle risposte
 - 4.1 La giornata in struttura
 - 4.2 L'assistenza e le cure
 - 4.3 Rapporti con il personale
 - 4.4 La residenza
 - 4.5 Valutazioni conclusive



1. PREMESSA- STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti sono parte integrante della *Carta dei Servizi*, che viene consegnata al momento dell'ingresso in struttura.

Il questionario è strutturato in **blocchi di domande**, che rappresentano le diverse fasi del servizio offerto:

- La giornata in struttura
- L'assistenza e le cure
- Rapporti con il personale, che è stato modificato rispetto all'anno scorso, inserendo domande relative alle informazioni e al sostegno fornito dal personale durante le misure restrittive dovute alla pandemia
- La Residenza
- Valutazioni conclusive.

È, inoltre, presente uno spazio per proposte e suggerimenti, creato allo scopo di favorire la partecipazione attiva da parte dell'utenza.

Si è posta l'attenzione su **aspetti sui quali si può concretamente intervenire**, con azioni preventive o correttive, in caso di segnalazioni negative

Le domande sono a risposta chiusa e prevedono **5 livelli di giudizio**, più il "non so". La compilazione, effettuabile in forma anonima, è semplice e veloce, in quanto richiede solo di barrare la casella con la "faccina" corrispondente alla valutazione ritenuta più idonea.

In corrispondenza della risposta "Non soddisfacente" è stato inserito lo spazio riservato alla motivazione del giudizio, ciò al fine di poter meglio intervenire su situazioni vissute come disagiabili da parte dell'utenza.

2. IL CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

I questionari di rilevazione della soddisfazione degli Ospiti della Residenza Il Gelso sono stati somministrati dalle Educatrici/animatrice all'inizio del mese di giugno a tutti gli Ospiti con Mini Mental State Examination uguale o superiore a 19.

Gli ospiti normovedenti e con conservate capacità motorie hanno compilato il questionario in maniera autonoma; gli ospiti ipovedenti, con difficoltà motorie nelle mani o con un basso grado di scolarità sono aiutati dal somministratore, che, comunque, non influenza in alcun modo le risposte.

I questionari somministrati sono stati 26 su un totale di 36 ospiti rilevando quindi una percentuale di risposta pari al 72%

3. ANALISI DELLE RISPOSTE

Da un'analisi dei dati riscontrati sui questionari è stato possibile notare un livello di soddisfazione generale decisamente elevato: l'80% degli Ospiti intervistati infatti, si è dichiarato soddisfatto

LIVELLO DI SODDISFAZIONE						GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	241	147	74	11	0	OTTIMO
VALORE IN %	49%	31%	16%	4%	0%	

4. GRAFICI DELLE RISPOSTE

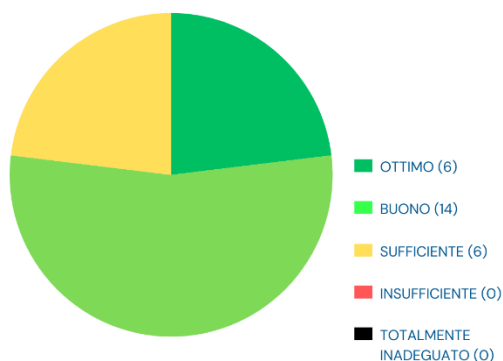
Di seguito si riportano, per ciascuna domanda proposta nei questionari di customer, le risposte che sono state date dagli Ospiti in grado di rispondere secondo il criterio sopra descritto.

4.1 LA GIORNATA IN STRUTTURA

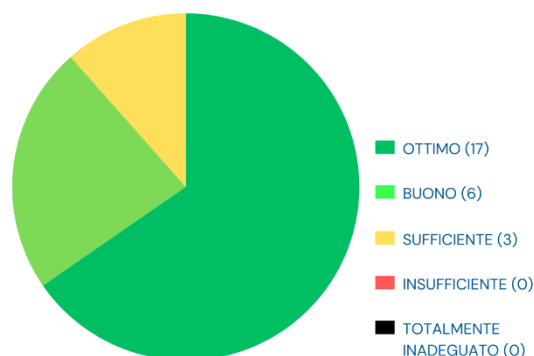
Il primo punto su cui si è voluto sentire il giudizio degli Ospiti è il modo in cui trascorrono la giornata all'interno della struttura; per far ciò sono state predisposte 5 domande, che ripercorrono i vari momenti del giorno, dall'alzata mattutina alle attività di animazione.



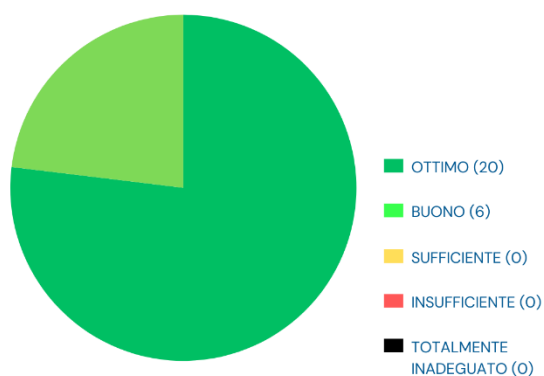
DOMANDA 1:
Orario di alzata



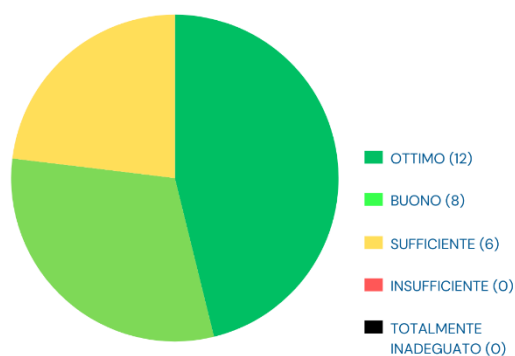
DOMANDA 2:
Igiene personale



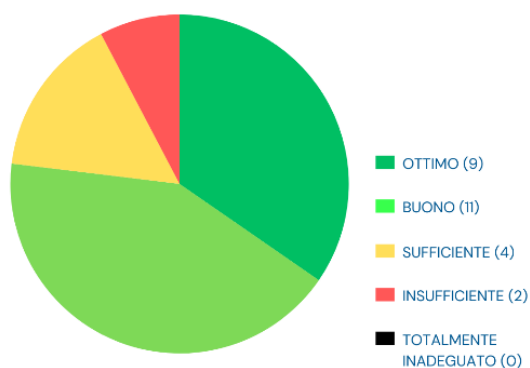
DOMANDA 3:
Scelta del proprio abbigliamento



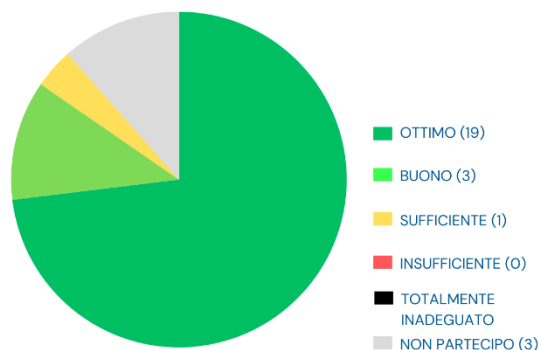
DOMANDA 4:
Prima colazione



DOMANDA 5:
Pranzo e cena (quantità, qualità, varietà)



DOMANDA 6:
Attività di animazione

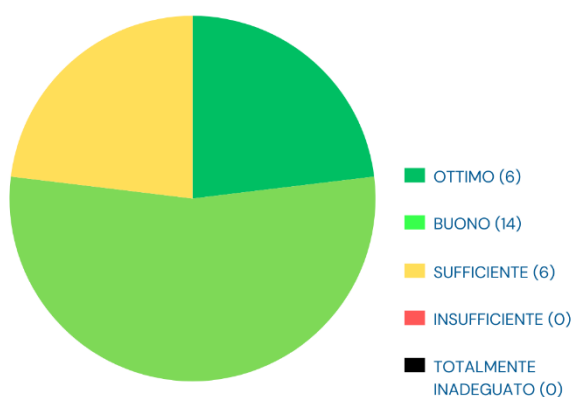


Come risulta anche dai grafici, l'80% dei giudizi espressi sono positivi. Rimane da verificare i 6 giudizi neutrali/negativi sulla qualità dei pasti. Si può pensare un maggiore coinvolgimento degli Ospiti nella scelta dei menù.

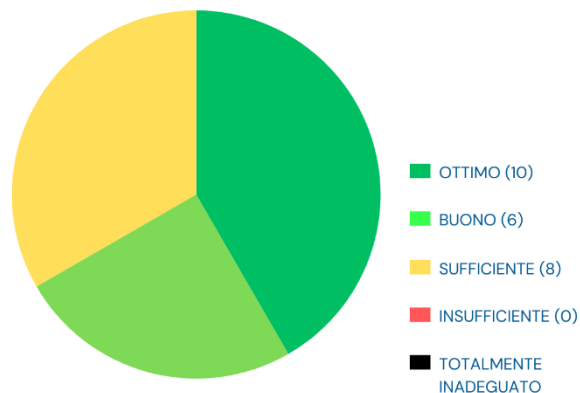
4.2 L'ASSISTENZA E LE CURE

Gli intervistati sono stati invitati a esprimere il proprio giudizio sull'assistenza offerta da: medici, psicologi e assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti e ausiliari/OSS.

DOMANDA 8:
Assistenza dei medici

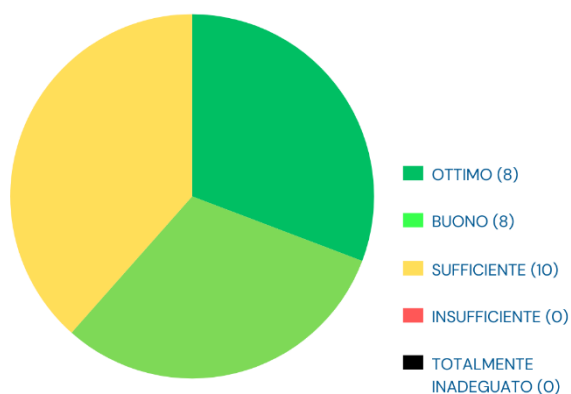


DOMANDA 9:
Assistenza degli infermieri

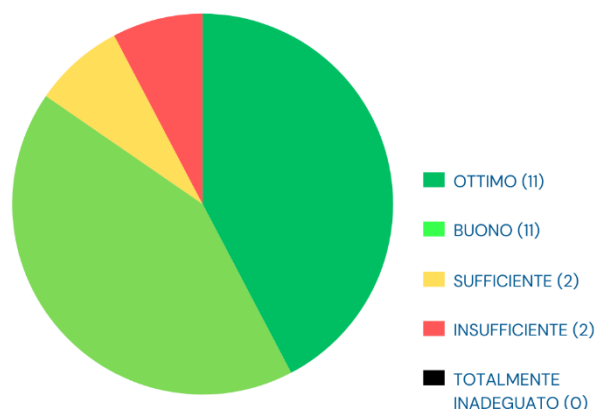




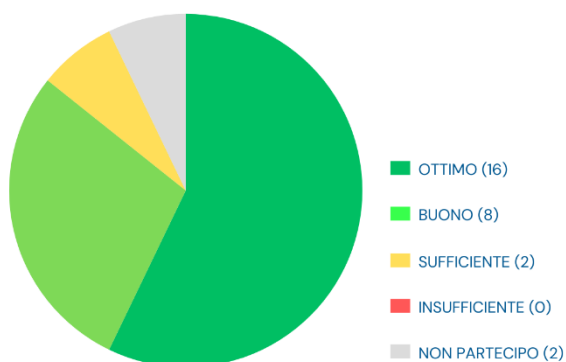
DOMANDA 10:
Assistenza dei fisioterapisti



DOMANDA 11:
Assistenza del personale Socio assistenziale (ASA - OSS)



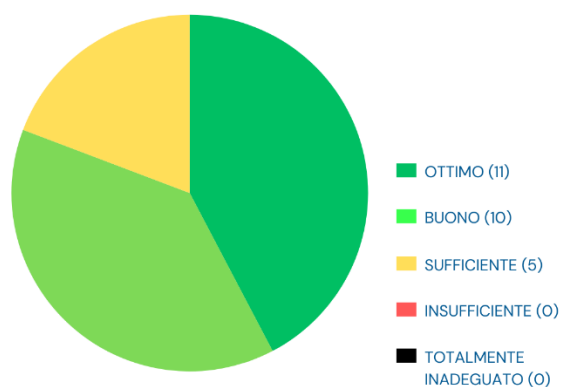
DOMANDA 12:
Assistenza psicologo/assistente sociale/educatori ed animatori



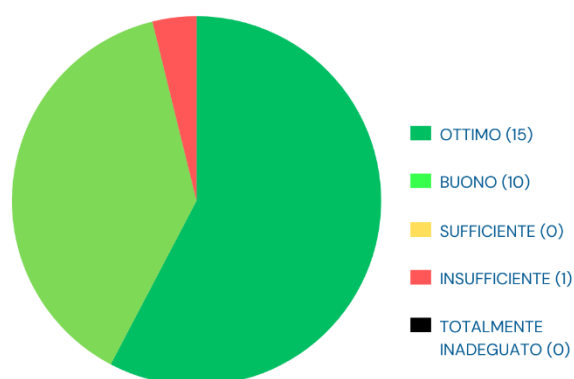
4.3 RAPPORTI CON IL PERSONALE

Nella valutazione dei rapporti con il personale si è ritenuto utile inserire una serie di domande che permettano di valutare se gli ospiti si sono sentiti supportati e aiutati durante la pandemia e se hanno avuto la sensazione che la struttura si sia impegnata per far mantenere un rapporto costante con i familiari/affetti più stretti.

DOMANDA 13:
Gentilezza, disponibilità e capacità di ascolto



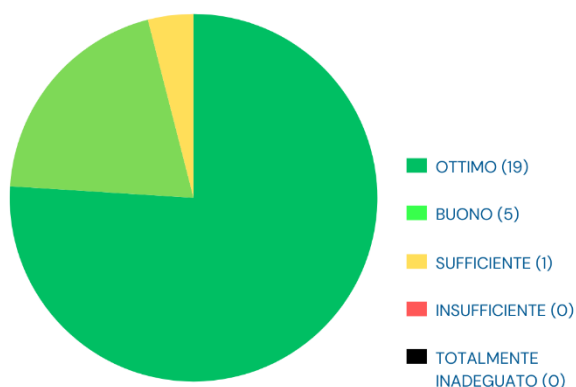
DOMANDA 14:
Che giudizio dà alla struttura in riferimento al mantenimento del rapporto costante con i suoi familiari



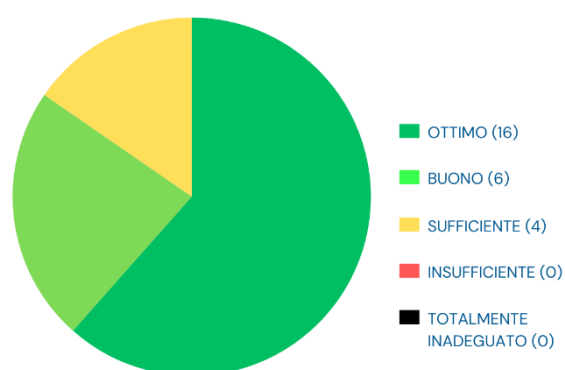
4.4 LA RESIDENZA

Il comfort della residenza è stato valutato in relazione a: stanza di degenza, nucleo di degenza, ambienti comuni (soggiorni, sale animazione, zona bar), spazio esterno e il rapporto con gli altri ospiti.

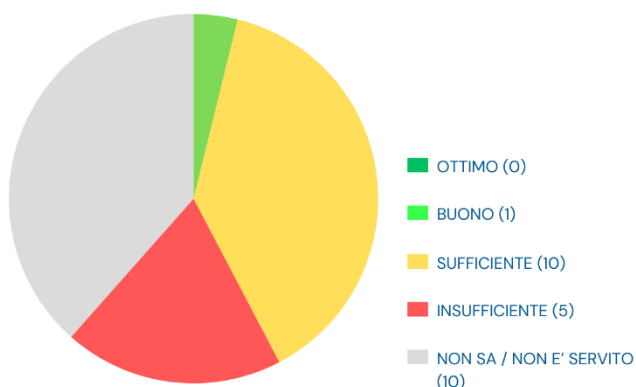
DOMANDA 15:
La sua stanza



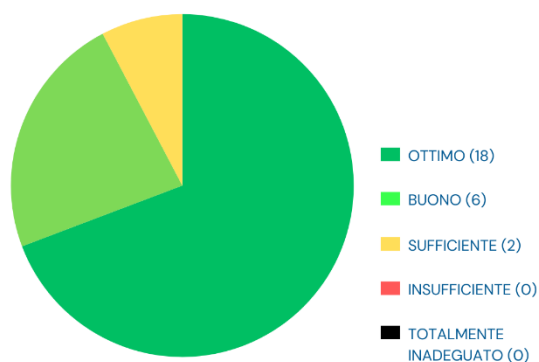
DOMANDA 16:
Il nucleo in cui vive



DOMANDA 18:
Lo spazio esterno



DOMANDA 17:
Gli ambienti comuni

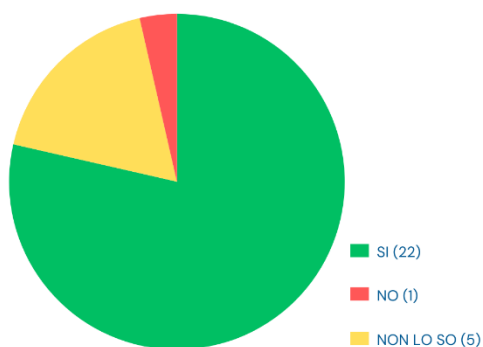




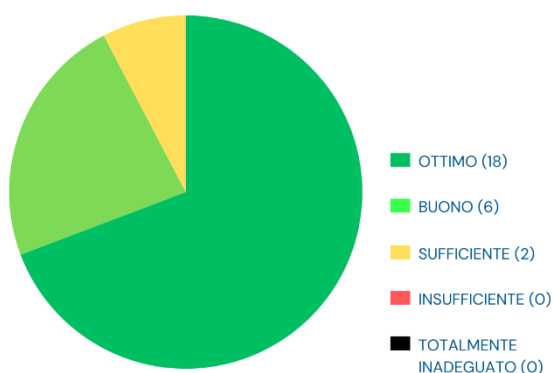
4.5 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Nelle valutazioni conclusive è stato chiesto agli ospiti se si trovano bene presso la Residenza, se sento intorno a loro calore ed accoglienza e se consiglierebbero la struttura ad amici/conoscenti.

DOMANDA 19:
Si trova bene presso la nostra Residenza?



DOMANDA 20:
Come valuta il calore e l'accoglienza che percepisce intorno a Lei?



DOMANDA 21:
Consiglierebbe la Residenza ad un Suo amico o conoscente

