

# FONDAZIONE "SERLINI" ONLUS - RSA E CENTRO MULTISERVIZI ANZIANI

## Risposte al questionario per la rilevazione della "Qualità percepita" dai FAMILIARI/PERSONE DI RIFERIMENTO degli Ospiti della R.s.a - ANNO 2022

Ospiti presenti in Rsa alla data di distribuzione: **69**  
 Questionari effettivamente distribuiti: **68**

|                             |               |           |
|-----------------------------|---------------|-----------|
| NUCLEO A: distribuiti N.27  | Compilati     | <b>21</b> |
| NUCLEO B: distribuiti N.23* | Compilati     | <b>19</b> |
| NUCLEO C: distribuiti N.18  | Compilati     | <b>14</b> |
|                             | <b>TOTALE</b> | <b>54</b> |

\*distribuiti 23 questionari per 24 ospiti in quanto presente una coppia di coniugi

nb: le prime due domande sono solo per parenti di ospiti entrati nel corso del 2022

1.Come valuta le informazioni ricevute e la gestione delle pratiche amministrative al momento dell'accettazione in struttura? (solo se l'ospite è entrato nel corso del corrente anno 2022):

|                      | A | B | C | TOTALE |
|----------------------|---|---|---|--------|
| <i>ottime</i>        | 6 | 4 | 2 | 12     |
| <i>buone</i>         | 4 | 3 | 4 | 11     |
| <i>sufficienti</i>   | 1 | 0 | 0 | 1      |
| <i>insufficienti</i> | 0 | 0 | 0 | 0      |
| <i>non so</i>        | 0 | 1 | 0 | 1      |

2.Come valuta il momento dell'accoglienza in struttura da parte dell'equipe multidisciplinare? (solo se l'ospite è entrato nel corso del corrente anno 2022):

|                      | A | B | C | TOTALE |
|----------------------|---|---|---|--------|
| <i>ottimo</i>        | 6 | 4 | 3 | 13     |
| <i>buono</i>         | 6 | 6 | 6 | 18     |
| <i>sufficiente</i>   | 0 | 0 | 2 | 2      |
| <i>insufficiente</i> | 0 | 0 | 0 | 0      |
| <i>non so</i>        | 0 | 1 | 0 | 1      |

3.Ritiene che gli orari di apertura per parenti e visitatori siano:

|                     | A  |         | B  |        | C  |        | TOTALE |        |
|---------------------|----|---------|----|--------|----|--------|--------|--------|
| <i>adeguati</i>     | 21 | 100,00% | 13 | 68,42% | 12 | 85,71% | 46     | 85,19% |
| <i>non adeguati</i> | 0  | 0,00%   | 6  | 31,58% | 2  | 14,29% | 8      | 14,81% |

4.Ritiene che per gli ospiti gli orari della struttura (sveglia, pasti, ...) siano:

|                     | A  |        | B  |         | C  |        | TOTALE |        |
|---------------------|----|--------|----|---------|----|--------|--------|--------|
| <i>adeguati</i>     | 20 | 95,24% | 19 | 100,00% | 13 | 92,86% | 52     | 96,30% |
| <i>non adeguati</i> | 1  | 4,76%  | 0  | 0,00%   | 1  | 7,14%  | 2      | 3,70%  |

### 5. Come valuta l'assistenza fornita dal personale ausiliario di nucleo?

|                      | A  |        | B  |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|----|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 5  | 23,81% | 6  | 31,58% | 5 | 35,71% | 16     | 29,63% |
| <i>buona</i>         | 12 | 57,14% | 10 | 52,63% | 8 | 57,14% | 30     | 55,56% |
| <i>sufficiente</i>   | 1  | 4,76%  | 3  | 15,79% | 1 | 7,14%  | 5      | 9,26%  |
| <i>insufficiente</i> | 2  | 9,52%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 2      | 3,70%  |
| <i>non so</i>        | 1  | 4,76%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1      | 1,85%  |

### 6. Come valuta l'assistenza medica?

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 11 | 52,38% | 9 | 47,37% | 6 | 42,86% | 26     | 48,15% |
| <i>buona</i>         | 9  | 42,86% | 8 | 42,11% | 7 | 50,00% | 24     | 44,44% |
| <i>sufficiente</i>   | 1  | 4,76%  | 1 | 5,26%  | 1 | 7,14%  | 3      | 5,56%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 1 | 5,26%  | 0 | 0,00%  | 1      | 1,85%  |

### 7. Come valuta la disponibilità del personale medico a fornire informazioni su terapie, esami, ecc?

|                      | A  |        | B  |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|----|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 10 | 47,62% | 13 | 68,42% | 4 | 28,57% | 27     | 50,00% |
| <i>buona</i>         | 9  | 42,86% | 6  | 31,58% | 9 | 64,29% | 24     | 44,44% |
| <i>sufficiente</i>   | 2  | 9,52%  | 0  | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 3      | 5,56%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |

### 8. Come valuta l'assistenza infermieristica?

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 8  | 38,10% | 8 | 42,11% | 6 | 42,86% | 22     | 40,74% |
| <i>buona</i>         | 11 | 52,38% | 9 | 47,37% | 7 | 50,00% | 27     | 50,00% |
| <i>sufficiente</i>   | 1  | 4,76%  | 2 | 10,53% | 1 | 7,14%  | 4      | 7,41%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 1  | 4,76%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1      | 1,85%  |

### 9. Come valuta gli interventi di riabilitazione/fisioterapia?

|                      | A |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|---|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottimi</i>        | 5 | 23,81% | 5 | 26,32% | 3 | 21,43% | 13     | 24,07% |
| <i>buoni</i>         | 8 | 38,10% | 8 | 42,11% | 7 | 50,00% | 23     | 42,59% |
| <i>sufficienti</i>   | 2 | 9,52%  | 0 | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 3      | 5,56%  |
| <i>insufficienti</i> | 0 | 0,00%  | 1 | 5,26%  | 1 | 7,14%  | 2      | 3,70%  |
| <i>non so</i>        | 6 | 28,57% | 5 | 26,32% | 2 | 14,29% | 13     | 24,07% |

### 10. Come valuta le attività di animazione?

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottime</i>        | 7  | 33,33% | 7 | 36,84% | 5 | 35,71% | 19     | 35,19% |
| <i>buone</i>         | 11 | 52,38% | 7 | 36,84% | 5 | 35,71% | 23     | 42,59% |
| <i>sufficienti</i>   | 0  | 0,00%  | 3 | 15,79% | 1 | 7,14%  | 4      | 7,41%  |
| <i>insufficienti</i> | 1  | 4,76%  | 1 | 5,26%  | 3 | 21,43% | 5      | 9,26%  |
| <i>non so</i>        | 2  | 9,52%  | 1 | 5,26%  | 0 | 0,00%  | 3      | 5,56%  |

**11.Come valuta i servizi svolti dall'ufficio amministrativo?**

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottimi</i>        | 9  | 42,86% | 9 | 47,37% | 7 | 50,00% | 25     | 46,30% |
| <i>buoni</i>         | 11 | 52,38% | 9 | 47,37% | 6 | 42,86% | 26     | 48,15% |
| <i>sufficienti</i>   | 1  | 4,76%  | 1 | 5,26%  | 0 | 0,00%  | 2      | 3,70%  |
| <i>insufficienti</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 1      | 1,85%  |

**12.Come valuta l'assistenza spirituale-religiosa?**

|                      | A |        | B  |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|---|--------|----|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 6 | 28,57% | 4  | 21,05% | 3 | 21,43% | 13     | 24,07% |
| <i>buona</i>         | 9 | 42,86% | 10 | 52,63% | 6 | 42,86% | 25     | 46,30% |
| <i>sufficiente</i>   | 1 | 4,76%  | 1  | 5,26%  | 2 | 14,29% | 4      | 7,41%  |
| <i>insufficiente</i> | 0 | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 5 | 23,81% | 4  | 21,05% | 3 | 21,43% | 12     | 22,22% |

**13.Come valuta l'attività dei volontari?**

|                      | A |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|---|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 7 | 33,33% | 8 | 42,11% | 1 | 7,14%  | 16     | 29,63% |
| <i>buona</i>         | 9 | 42,86% | 9 | 47,37% | 9 | 64,29% | 27     | 50,00% |
| <i>sufficiente</i>   | 1 | 4,76%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1      | 1,85%  |
| <i>insufficiente</i> | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 4 | 19,05% | 2 | 10,53% | 4 | 28,57% | 10     | 18,52% |

**14.Come valuta il servizio interno di manutenzione?**

|                      | A |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|---|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottimo</i>        | 4 | 19,05% | 5 | 26,32% | 0 | 0,00%  | 9      | 16,67% |
| <i>buono</i>         | 6 | 28,57% | 4 | 21,05% | 8 | 57,14% | 18     | 33,33% |
| <i>sufficiente</i>   | 5 | 23,81% | 6 | 31,58% | 0 | 0,00%  | 11     | 20,37% |
| <i>insufficiente</i> | 2 | 9,52%  | 0 | 0,00%  | 2 | 14,29% | 4      | 7,41%  |
| <i>non so</i>        | 4 | 19,05% | 4 | 21,05% | 4 | 28,57% | 12     | 22,22% |

**15.Come valuta il servizio interno di lavanderia e stireria?**

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottimo</i>        | 4  | 19,05% | 5 | 26,32% | 1 | 7,14%  | 10     | 18,52% |
| <i>buono</i>         | 11 | 52,38% | 8 | 42,11% | 7 | 50,00% | 26     | 48,15% |
| <i>sufficiente</i>   | 6  | 28,57% | 3 | 15,79% | 3 | 21,43% | 12     | 22,22% |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 3 | 15,79% | 2 | 14,29% | 5      | 9,26%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 1      | 1,85%  |

**16.Come valuta complessivamente l'attenzione, la sollecitudine e la cortesia del personale?**

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottime</i>        | 9  | 42,86% | 9 | 47,37% | 4 | 28,57% | 22     | 40,74% |
| <i>buone</i>         | 11 | 52,38% | 6 | 31,58% | 8 | 57,14% | 25     | 46,30% |
| <i>sufficienti</i>   | 1  | 4,76%  | 3 | 15,79% | 1 | 7,14%  | 5      | 9,26%  |
| <i>insufficienti</i> | 0  | 0,00%  | 1 | 5,26%  | 1 | 7,14%  | 2      | 3,70%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |

### 17. Come valuta la qualità del cibo?

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 3  | 14,29% | 4 | 21,05% | 2 | 14,29% | 9      | 16,67% |
| <i>buona</i>         | 11 | 52,38% | 9 | 47,37% | 8 | 57,14% | 28     | 51,85% |
| <i>sufficiente</i>   | 2  | 9,52%  | 2 | 10,53% | 2 | 14,29% | 6      | 11,11% |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 5  | 23,81% | 4 | 21,05% | 2 | 14,29% | 11     | 20,37% |

### 18. Come valuta la varietà dei menù proposti?

|                      | A  |        | B  |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|----|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 3  | 14,29% | 5  | 26,32% | 0 | 0,00%  | 8      | 14,81% |
| <i>buona</i>         | 10 | 47,62% | 11 | 57,89% | 9 | 64,29% | 30     | 55,56% |
| <i>sufficiente</i>   | 4  | 19,05% | 3  | 15,79% | 1 | 7,14%  | 8      | 14,81% |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 1      | 1,85%  |
| <i>non so</i>        | 4  | 19,05% | 0  | 0,00%  | 3 | 21,43% | 7      | 12,96% |

### 19. Come valuta la quantità del cibo?

|                      | A  |        | B  |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|----|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottima</i>        | 4  | 19,05% | 4  | 21,05% | 1 | 7,14%  | 9      | 16,67% |
| <i>buona</i>         | 10 | 47,62% | 10 | 52,63% | 9 | 64,29% | 29     | 53,70% |
| <i>sufficiente</i>   | 2  | 9,52%  | 1  | 5,26%  | 1 | 7,14%  | 4      | 7,41%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 5  | 23,81% | 4  | 21,05% | 3 | 21,43% | 12     | 22,22% |

### 20. Come valuta il servizio in sala da pranzo?

|                      | A  |        | B |        | C |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|---|--------|--------|--------|
| <i>ottimo</i>        | 3  | 14,29% | 6 | 31,58% | 0 | 0,00%  | 9      | 16,67% |
| <i>buono</i>         | 14 | 66,67% | 9 | 47,37% | 8 | 57,14% | 31     | 57,41% |
| <i>sufficiente</i>   | 2  | 9,52%  | 1 | 5,26%  | 2 | 14,29% | 5      | 9,26%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1 | 7,14%  | 1      | 1,85%  |
| <i>non so</i>        | 2  | 9,52%  | 3 | 15,79% | 3 | 21,43% | 8      | 14,81% |

### 21. Come valuta il livello di igiene degli ambienti della Fondazione?

|                      | A  |        | B |        | C  |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|----|--------|--------|--------|
| <i>ottimo</i>        | 6  | 28,57% | 8 | 42,11% | 1  | 7,14%  | 15     | 27,78% |
| <i>buono</i>         | 14 | 66,67% | 8 | 42,11% | 12 | 85,71% | 34     | 62,96% |
| <i>sufficiente</i>   | 1  | 4,76%  | 3 | 15,79% | 0  | 0,00%  | 4      | 7,41%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 1  | 7,14%  | 1      | 1,85%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0      | 0,00%  |

### 22. Complessivamente come valuta il comfort degli ambienti?

|                      | A  |        | B |        | C  |        | TOTALE |        |
|----------------------|----|--------|---|--------|----|--------|--------|--------|
| <i>ottimo</i>        | 7  | 33,33% | 7 | 36,84% | 2  | 14,29% | 16     | 29,63% |
| <i>buono</i>         | 14 | 66,67% | 9 | 47,37% | 10 | 71,43% | 33     | 61,11% |
| <i>sufficiente</i>   | 0  | 0,00%  | 3 | 15,79% | 2  | 14,29% | 5      | 9,26%  |
| <i>insufficiente</i> | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0      | 0,00%  |
| <i>non so</i>        | 0  | 0,00%  | 0 | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 0      | 0,00%  |

**23. Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'ingresso in Rsa?**

|                   | <b>A</b> |        | <b>B</b> |        | <b>C</b> |        | <b>TOTALE</b> |        |
|-------------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|---------------|--------|
| <i>molto</i>      | 9        | 42,86% | 10       | 52,63% | 2        | 14,29% | 21            | 38,89% |
| <i>abbastanza</i> | 12       | 57,14% | 7        | 36,84% | 10       | 71,43% | 29            | 53,70% |
| <i>poco</i>       | 0        | 0,00%  | 2        | 10,53% | 2        | 14,29% | 4             | 7,41%  |
| <i>per nulla</i>  | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  | 0             | 0,00%  |

**24. Se in futuro un suo parente/conoscente avesse bisogno di essere ospitato in Rsa consiglierebbe questa?**

|               | <b>A</b> |        | <b>B</b> |        | <b>C</b> |        | <b>TOTALE</b> |        |
|---------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|---------------|--------|
| <i>si</i>     | 18       | 85,71% | 15       | 78,95% | 10       | 71,43% | 43            | 79,63% |
| <i>no</i>     | 0        | 0,00%  | 1        | 5,26%  | 1        | 7,14%  | 2             | 3,70%  |
| <i>non so</i> | 3        | 14,29% | 3        | 15,79% | 3        | 21,43% | 9             | 16,67% |

**25. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto dei servizi offerti?**

|                   | <b>A</b> |        | <b>B</b> |        | <b>C</b> |        | <b>TOTALE</b> |        |
|-------------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|---------------|--------|
| <i>molto</i>      | 9        | 42,86% | 8        | 42,11% | 5        | 35,71% | 22            | 40,74% |
| <i>abbastanza</i> | 12       | 57,14% | 11       | 57,89% | 7        | 50,00% | 30            | 55,56% |
| <i>poco</i>       | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  | 2        | 14,29% | 2             | 3,70%  |
| <i>per nulla</i>  | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  | 0        | 0,00%  | 0             | 0,00%  |

