



FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI RSA E UTENTI CDI – 2024

A fine anno 2024 abbiamo chiesto agli ospiti Rsa e agli utenti CDI di fornirci un riscontro ed una valutazione rispetto ai servizi offerti dalla nostra struttura.

Il questionario è stato realizzato in forma telematica (Google Moduli) e somministrato tramite il tablet della Fondazione agli ospiti/utenti con la collaborazione del personale educativo. Gli items, di semplice comprensione, richiedevano una risposta di gradimento su *scala likert* (da “molto” a “molto poco”) coadiuvata con delle infografiche esplicative per facilitarne la comprensione (da faccina molto sorridente di colore verde a faccina molto triste di colore rosso), visionabili in allegato. Nel questionario era richiesto, in caso di totale insoddisfazione, di specificare la motivazione o eventuali suggerimenti organizzativi.

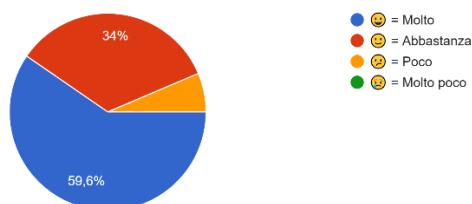
Il questionario è stato somministrato a 37 ospiti RSA e 10 utenti CDI con un punteggio MMSE ≥ 19 , con buone abilità comunicative e di comprensione.

Di seguito le percentuali per ogni *items*, con le specifiche.

Sezione 1: soddisfazione in merito agli ambienti – pulizia e ordine

1. Quanto sei soddisfatto della pulizia e dell'ordine degli ambienti comuni?

47 risposte



Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) della pulizia e dell'ordine degli ambienti (93,6%). Tre ospiti/utenti hanno riferito di essere poco soddisfatti.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

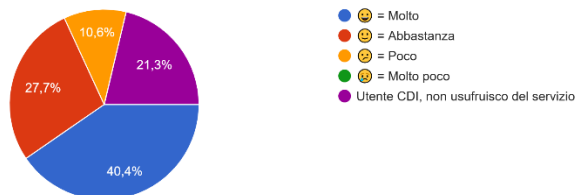
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

Sezione 2: soddisfazione in merito agli ambienti – camera personale

2. Quanto sei soddisfatto della tua camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità ecc.)?

47 risposte

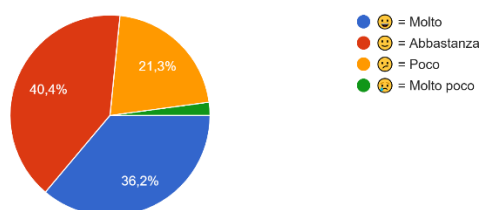


Non considerando i 10 utenti CDI che non dispongono della camera da letto, gli ospiti RSA hanno mostrato un buon grado di soddisfazione per la propria camera personale, in termini di comodità, dimensione, arredo, temperatura e luminosità. Solo 5 ospiti RSA si sono dichiarati poco soddisfatti della camera.

Sezione 3: soddisfazione servizio ristorazione

3. Quanto sei soddisfatto del Servizio ristorazione (varietà del menù ecc.)?

47 risposte



Il servizio ristorazione ha riscosso discreti risultati in termini di gradimento: il 76,6% degli ospiti/utenti hanno valutato “molto” (36,2%) e abbastanza (40,4%) soddisfacente il servizio offerto. Dieci ospiti/utenti hanno valutato “poco” soddisfacente il servizio, mentre un ospite/utente ha risposto “molto poco” specificando “*Lamento mancanza di carne rossa nel menù settimanale non sempre presente*”.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

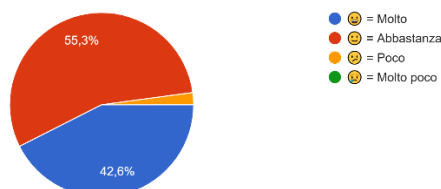
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

Sezione 4: soddisfazione servizi alla persona

4. Quanto sei soddisfatto di come ti tratta il personale?

47 risposte

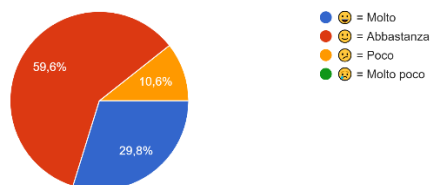


Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) di come vengono trattati dal personale (97,9%). Solo una persona si ritiene “poco soddisfatta” della relazione instaurata con il personale.

Sezione 5: soddisfazione della giornata in struttura

5. Quanto sei soddisfatto di come trascorri le tue giornate in struttura?

47 risposte



Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) di come trascorrono le loro giornate in struttura (89,4%), cinque di loro si dichiarano poco soddisfatti.

Sezione 6: suggerimenti e segnalazioni

Nell'ultima sezione del questionario abbiamo lasciato spazio per ospiti/utenti di segnalare criticità, fornire consigli e suggerimenti, affrontare tematiche non presenti nel questionario.

Di seguito quanto emerso:

Fare più movimento.
Vorrei le operatrici al piano più fisse non cambiare in continuazione
Il cibo vorrei fosse più saporito e di qualità. Grazie.

Complessivamente ospiti RSA e utenti CDI si mostrano soddisfatti dei servizi offerti in struttura. Sono emerse maggior criticità riguardo al servizio ristorazione e alla gestione del tempo in struttura.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

5.2 Indagine sulla soddisfazione dei familiari dei servizi residenziali e semi residenziali

A fine anno 2024 abbiamo chiesto ai familiari di riferimento degli ospiti Rsa e degli utenti CDI di fornirci un riscontro ed una valutazione rispetto ai servizi offerti dalla nostra struttura.

Il questionario è stato realizzato, anche quest'anno, in forma telematica (Google Moduli) ed è stato inviato ai familiari di riferimento/ADS dei nostri ospiti/utenti tramite il servizio di messaggistica della struttura. Abbiamo scelto questa modalità telematica in quanto, negli ultimi anni, si è rivelata più rapida nella compilazione, più immediata dei moduli cartacei (da compilare e riportare in struttura) e più partecipata.

In totale sono stati inviati 78 questionari, considerando che alcuni ADS hanno più di un ospite residente nella nostra Fondazione e che alcuni ospiti non hanno parenti di riferimento (a questi ultimi è stato somministrato il questionario specifico rivolto ad ospiti/utenti).

In totale, abbiamo ricevuto 11 risposte.

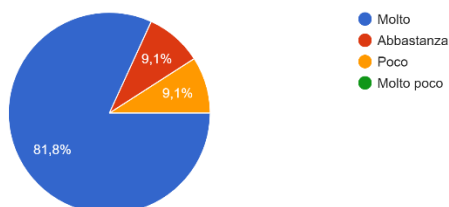
Il questionario ha indagato tutti gli aspetti riguardanti le offerte della struttura, dagli ambienti, ai servizi disponibili, al rapporto con gli operatori. Nel questionario, totalmente anonimo, è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione su *scala likert*: da molto a molto poco.

Di seguito le percentuali per ogni *items*, con le specifiche.

Sezione 1: ambienti comuni

Nella prima sezione del questionario è stato chiesto il grado di soddisfazione in merito agli ambienti comuni, considerando l'aspetto, la comodità, la temperatura, la ventilazione e la luminosità. L'81,8% dei familiari/ADS ha riferito di essere molto soddisfatto rispetto all'ambiente di vita del proprio caro e il 9,1% di essere abbastanza soddisfatto degli ambienti. Una percentuale pari a 9,1% ha risposto di essere poco soddisfatto.

1. Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità.
11 risposte



Sezione 2: camera personale



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

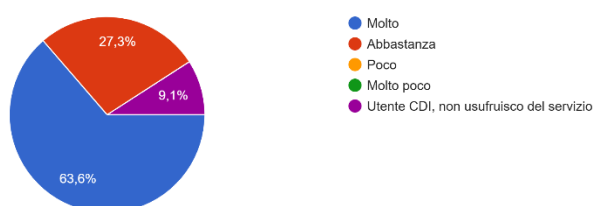
Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

Non considerando i familiari degli utenti CDI che non dispongono della camera da letto, i familiari/ADS degli ospiti RSA hanno mostrato un discreto grado di soddisfazione per la camera personale del proprio caro, in termini di comodità, dimensione, arredo, temperatura e luminosità. Il 63,6% riferisce di essere “molto soddisfatto” della camera personale dell’ospite, mentre il 27,3% riporta di essere “abbastanza” soddisfatto.

2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità.

11 risposte

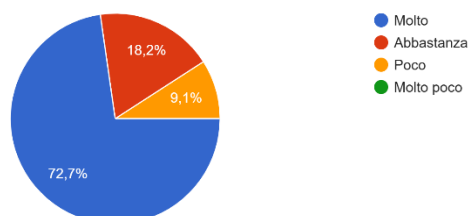


Sezione 3: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

In questa sezione, il 72,7% dei familiari ha dichiarato di essere “molto” soddisfatto rispetto alla pulizia degli ambienti, il 18,2% si dichiara “abbastanza” soddisfatto mentre il 9,1% si dice “poco” soddisfatto.

3. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

11 risposte



Sezione 4: servizio di ristorazione

Nella quarta sezione del questionario è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto al servizio di ristorazione, in particolare riguardo alla varietà del menù. Il menù giornaliero è esposto nel salone di ogni nucleo ed è consultabile dai familiari/ADS sia sul sito internet della struttura che sulla Carta dei Servizi della Fondazione. Il 91% ha dichiarato di essere molto/abbastanza soddisfatto del servizio, mentre il 9,1% ha dichiarato di essere molto poco soddisfatto riferendo le seguenti motivazioni: *“Poca variabilità del menu e non è presente cibo di stagione . Piuttosto dei pomodori a dicembre meglio finocchi cotti!!! Si consigliano anche piatti tipici camuni come stracotti o ravioli camuni. O comunque variare i primi che attualmente sono pastasciutta riso e minestre”*.

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

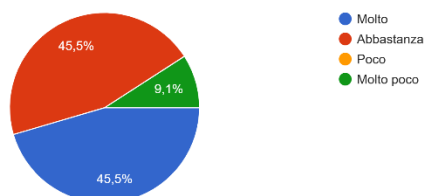
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

4. Servizio ristorazione: varietà del menù

11 risposte



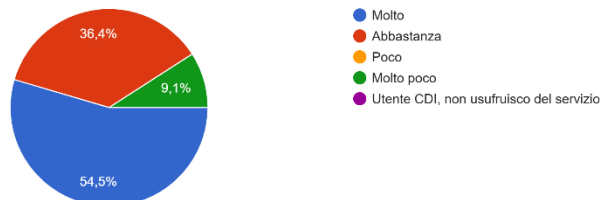
● Molto
● Abbastanza
● Poco
● Molto poco

Sezione 5: servizio lavanderia

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione del servizio lavanderia. I familiari/ADS si sono dichiarati molto/abbastanza soddisfatti nel 90,9% dei casi. Un solo familiare/ADS ha riferito di essere “molto poco” soddisfatto, il quale ha specificato *“Alcuni maglioni sono rovinati dai lavaggi frequenti e soprattutto dalle asciugatrici. Consiglio un modo diverso per lavaggio calze : o sono rotte o non rientrano più in armadio”*

5. Servizio lavanderia

11 risposte



● Molto
● Abbastanza
● Poco
● Molto poco
● Utente CDI, non usufruisce del servizio

Sezione 6: servizi alla persona – SERVIZIO ASSISTENZIALE

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto al servizio assistenziale, con particolare riferimento al personale ASA/OSS, che si occupa della cura della persona nei suoi bisogni di base. Il 54,5% dei familiari/ADS si definisce molto soddisfatto, il 36,4% abbastanza soddisfatto mentre 1 solo familiare/ADS si ritiene molto poco soddisfatto, scrivendo *“Non lo trovo adeguato alle esigenze ospiti. Assolutamente da migliorare. Assolutamente da incrementare come presenza in reparto”*.

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

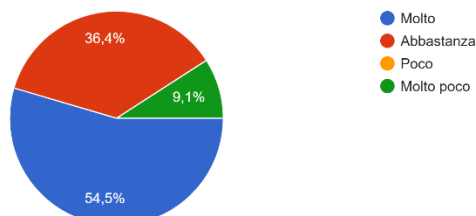
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

6. Servizio assistenziale (personale con casacca bianca con riga arancione)

11 risposte

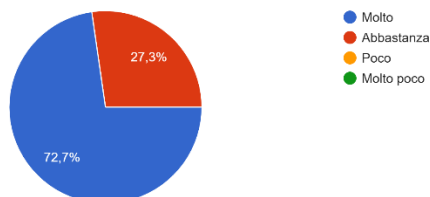


Sezione 7: servizi alla persona – SERVIZIO INFERMIERISTICO

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto al servizio infermieristico, con particolare riferimento al personale che si occupa degli aspetti sanitari. Il servizio ha riscosso un ottimo grado di soddisfazione: il 72,2% dei familiari/ADS si ritiene molto soddisfatto mentre il 27,3% abbastanza soddisfatto.

7. Servizio infermieristico (personale con casacca bianca)

11 risposte

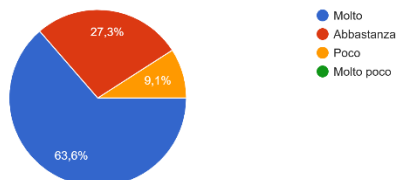


Sezione 8: servizi alla persona – SERVIZIO FISIOTERAPICO

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di gradimento del servizio fisioterapico. Complessivamente il 90,9% dei familiari/ADS ritiene che il servizio offerto sia “molto” e “abbastanza” soddisfacente. Un familiare/ADS ha invece valutato “poco” valido il servizio.

8. Servizio fisioterapico (personale con casacca blu)

11 risposte



Sezione 9: servizi alla persona – SERVIZIO ANIMAZIONE

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

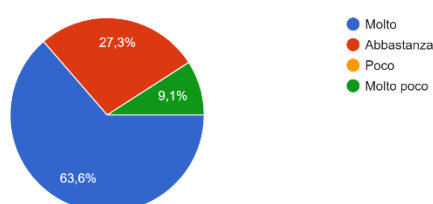
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di gradimento del servizio educativo e di animazione. Complessivamente familiari e ADS hanno mostrato un buon grado di soddisfazione. Il 90,9% ha definito soddisfacente il servizio proposto: in particolare si sono dichiarati molto soddisfatti il 63,6% di familiari/ADS e abbastanza soddisfatti il 27,3%. Molto poco soddisfatto/a, invece, 1 familiare/ADS, il quale ha specificato *“Poca presenza nel reparto ! Ci sono delle ore lasciate vuote e ospiti soli”*.

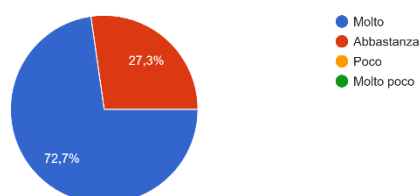
9. Servizio animazione (personale con casacca rosa)
11 risposte



Sezione 10: servizi alla persona – SERVIZIO MEDICO

Nella decima sezione del questionario è stato chiesto di indicare il gradimento rispetto al servizio medico. Complessivamente familiari e ADS hanno mostrato un buon grado di soddisfazione: in particolare, il 72,7% si è definito “molto” soddisfatto e il 27,3% “abbastanza soddisfatto”.

10. Servizio medico:
11 risposte



Sezione 11: servizi alla persona – SERVIZIO PSICOLOGICO

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione del servizio psicologico. Complessivamente il 90,9% dei familiari/ADS ritiene che il servizio offerto sia molto/abbastanza soddisfacente. Un solo familiare/ADS ritiene che il servizio psicologico sia “molto poco” soddisfacente ritenendolo *“insufficiente”*.

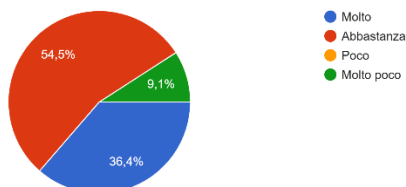


FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

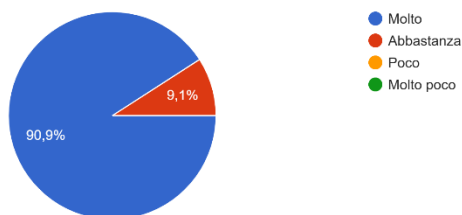
11. Servizio psicologico
11 risposte



Sezione 12: orari di visita

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto agli orari di visita. Attualmente, e al momento della compilazione del questionario, l'orario di visita è continuato dalle 9.30 alle 17.30. Complessivamente familiari/ADS sono tutti “molto/abbastanza” soddisfatti degli orari di visita.

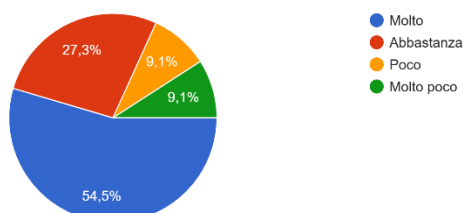
12. Orari di visita
11 risposte



Sezione 13: giornata in struttura – ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alle attività educative e animative proposte, che occupano parte della giornata di ospiti e utenti in RSA e al CDI. L'81,8% dei familiari/ADS si dichiara molto/abbastanza soddisfatto un familiare/ADS si dice “poco” soddisfatto e un altro familiare/ADS si dichiara “molto poco” soddisfatto, specificando “Troppo poco animazione”.

13. Attività di animazione proposte
11 risposte





FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

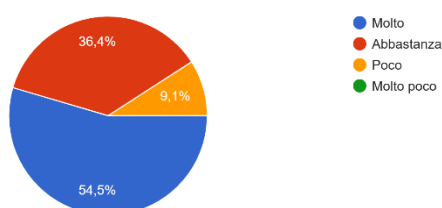
Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

Sezione 14: giornata in struttura – ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alle attività fisioterapiche proposte, che occupano parte della giornata di ospiti e utenti in RSA e al CDI. 10 familiari/ADS su 11 hanno riferito un grado di soddisfazione abbastanza e molto buono, mentre una persona si definisce poco soddisfatta.

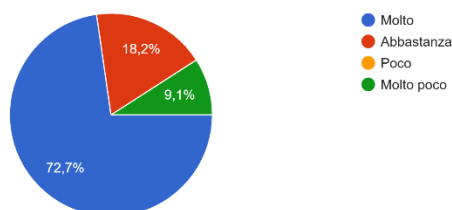
14. Attività di fisioterapia
11 risposte



Sezione 15: cortesia e gentilezza del personale nel rivolgersi ad ospiti e familiari

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alla cortesia e gentilezza del personale nel rivolgersi ad ospiti e familiari. Complessivamente familiari e ADS appaiono molto soddisfatti del trattamento ricevuto nei loro confronti e nei confronti dei loro cari; solo 1 familiare/ADS ha selezionato l'opzione "molto poco" specificando *"Personale a volte offensivo . E poco sensibile . Alcune dicono frasi che offendono e umiliano ospite . Alcune sgridano ospite . Sentito io . Le urla non servono né a risolvere né a tranquillizzare l'anziano . Consiglio : da migliorare rapporto personale verso ospite . Consiglio : manca empatia di assecondare anziani che hanno problemi di piccola demenza"*.

15. Cortesia e gentilezza del personale nel rivolgersi ad ospiti e familiari:
11 risposte



Sezione 16: privacy e intimità

In questa sezione è stato chiesto a familiari e ADS il grado di soddisfazione riguardo al tema del rispetto della privacy e dell'intimità della persona. Complessivamente emerge un ottimo grado di soddisfazione di questi aspetti.



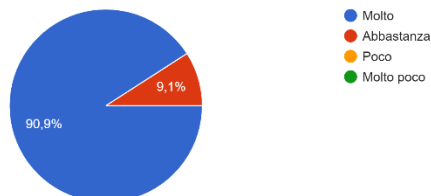
FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

16. Rispetto della privacy e dell'intimità della persona

11 risposte

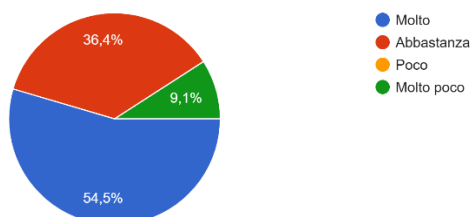


Sezione 17: rapporto umano con altri ospiti e familiari

In questa sezione è stato chiesto a familiari e ADS il grado di soddisfazione dei rapporti instaurati con gli altri ospiti e gli altri familiari. Il 54,5 % di loro si ritiene molto soddisfatto, il 36,4% abbastanza soddisfatto e solo 1 familiare/ADS si ritiene molto poco soddisfatto, segnalando *“Molto scarso questo rapporto con familiari . Da migliorare molto”*.

17. Rapporto umano con altri ospiti e familiari

11 risposte

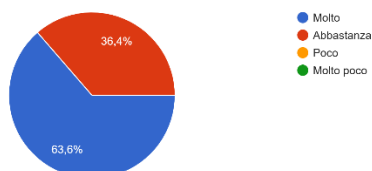


Sezione 18: orari uffici

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto agli orari di apertura uffici. In struttura il personale amministrativo è presente dal lunedì al sabato mattina, dalle 8.30 alle 17.30. Familiari e ADS sono soddisfatti dell'orario di apertura uffici.

18. Orari di apertura degli uffici

11 risposte



Sezione 19: informazioni sullo stato di salute del familiare e coinvolgimento nel PAI

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alle informazioni sullo stato di salute del familiare e al coinvolgimento nel PAI. L'81,8% dei

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7 - 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at

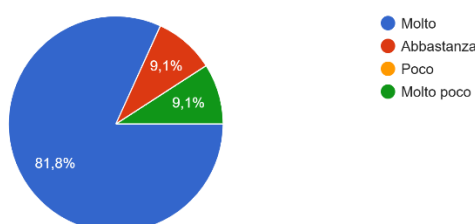


FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

familiari/ADS si definisce molto soddisfatto delle condivisioni di informazioni tra la struttura e la famiglia; un solo familiare/ADS si definisce molto poco soddisfatto, specificando *“Troppo poco 1 volta anno. Richiedo frequenza e aggiornamento almeno ogni tre mesi . Cambiano le situazioni molto spesso nelle persone fragili”*.

19. Informazioni sullo stato di salute del suo familiare e coinvolgimento sul PAI

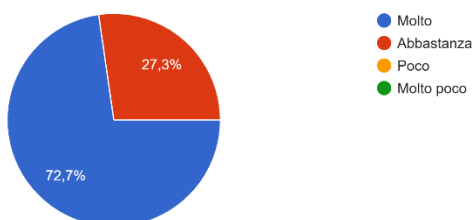
11 risposte



Sezione 20: Soddisfazione rispetto alla gestione dei lavori di ristrutturazione durante il loro svolgimento

20. Soddisfazione rispetto alla gestione dei lavori di ristrutturazione durante il loro svolgimento

11 risposte



In questa sezione, è stato indagato il grado di soddisfazione rispetto ai lavori di ristrutturazione, nello specifico, è stato chiesto di valutare la gestione dei lavori in corso d'opera. Tutti i familiari/ADS si sono dichiarati soddisfatti.

Sezione 22: Soddisfazione rispetto al risultato finale dei lavori di ristrutturazione

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at



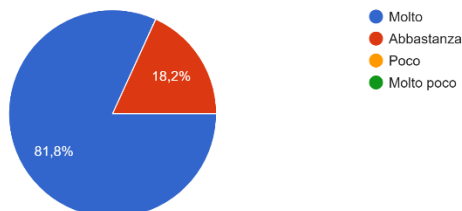
FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

21. Soddisfazione rispetto al risultato finale dei lavori di ristrutturazione

11 risposte



In questa sezione, è stato indagato il grado di soddisfazione rispetto al risultato finale dei lavori di ristrutturazione. Tutti i familiari/ADS si sono dichiarati soddisfatti.

Sezione suggerimenti e segnalazioni

Nell'ultima sezione del questionario abbiamo lasciato spazio ai familiari/ADS di segnalare criticità, fornire consigli e suggerimenti, o affrontare tematiche non presenti nel questionario.

Di seguito quanto emerso:

Ci vorrebbero piu tavoli al piano 0 specialmente l orario visite pomeridiani il piu delle volte non c'è possibilità di sedersi ognuno con il suo ospite bisogna o recuperare tavoli o adibire un pezzo del centro diurno scusate se ho evidenziato queste cose ma meglio dire le cose che vanno guardate di piu grazie buona giornata .

La sala visite non è sufficientemente capiente in caso di grande afflusso nelle visite e quando ci sono corsi di aggiornamento del vostro personale. Il menù talvolta non ci sembra adatto a persone anziane (es: stinco o salame bollito). Abbiamo rilevato diverse volte mancanza di personale nella sala comune ai piani con alcuni ospiti che chiamano per esigenze personali. Ci e' stato detto, non solo dalla mamma, che talvolta alla richiesta di andare in bagno la risposta è "non ho tempo - non è il momento".

Personale sottodimensionato. Mancano presenze che assistono la persona . Hanno troppa fretta . L'ospite è molto trascurato per le troppe attività che devono compiere al di fuori della vera assistenza. Psicologo assente I pazienti sono tristi e lasciati a se stessi . Se chiamano , il personale a volte li umilia o li sgrida o semplicemente " non hanno tempo" Mancanza di personale assistenziale Gli Ospiti sono lasciati soli per diverse ore nella giornata . Lo riscrivo : manca personale!

Buona

Sede Legale ed Amministrativa:

Via Pradelli, 7- 25040 Bienno (Bs) - ☎ 0364 40043 - 📠 0364 300840

Cod. Fisc.: 81004420170 - P. IVA: 00723790986

Email: info@fondazionevillazani.com – PEC: villazani@open.legalmail.it

Reg. Regionale Persone Giuridiche n. 1848 del 01/02/2004 - C.C.I.A.A. di Brescia n. 454190 R.E.A.



EN ISO 9001
Zertifikat Nr. 20 100 112006305
www.tuv.at



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”
Residenza Sanitario Assistenziale
Centro Diurno Integrato

		ANNO 2023		ANNO 2024		VARIAZIONE
SEZIONE N.1	Ambienti comuni	90,97%	89,72%	93%	92%	3%
	Camera personale	82,35%		93%		
	Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	95,83%		91%		

SEZIONE N.2	Servizio ristorazione: varietà Menù	84,03%	83%	82%	83%	0%
	Lavanderia	81,62%		84%		

SEZIONE N.3	A.S.A.	88,19%	87%	84%	88%	1%
	Infermiere	93,06%		93%		
	Fisioterapisti	81,94%		89%		
	Animatori	89,58%		86%		
	Medici	89,58%		93%		
	Psicologo	82,64%		80%		

SEZIONE N. 4	Orari visite	90,28%	85,42%	98%	89%	4%
	Attività animazione	84,03%		82%		
	Attività fisioterapica	81,94%		86%		

SEZIONE N.5	Cortesie del personale	91,67%	90%	89%	87%	3%
	Rispetto privacy	91,67%		98%		
	Rapporto Umano con altri ospiti e famigliari	88,89%		84%		
	Orari apertura uffici	94,44%		91%		
	Info su salute e Programma PAI	84,72%		91%		

SEZIONE LAVORI	Esecuzione			93%	94%	
	Risultato			95%		

TOTALE	87%	89%	2%
---------------	------------	------------	-----------

Complessivamente, si evidenzia un miglioramento generale, con un incremento medio della soddisfazione del 2%, passando dal 87% al 89%.

SEZIONE N.1 – Ambienti

- Camera personale: cresce sensibilmente, dal 82,35% al 93%, segno di un miglioramento percepito del comfort individuale.
- Pulizia servizi igienici e ambienti: leggera flessione (95,83% → 91%), pur mantenendo un livello alto.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

- - Ambienti comuni: lieve calo dal 90,97% all'89,72%, ma il valore 2024 torna a crescere al 92%.

SEZIONE N.2 – Ristorazione e lavanderia

- - Varietà del menù stabile (83%), ma con un leggero trend negativo (84,03% → 82% nel 2024).

- - Lavanderia: leggera crescita (81,62% → 84%).

SEZIONE N.3 – Personale sanitario e assistenziale

- - ASA e Infermieri: valori molto alti e stabili.

- - Fisioterapisti: buon incremento (81,94% → 89%).

- - Animatori e Psicologo: calo, specialmente per il secondo (da 82,64% a 80%).

- - Medici: incremento importante (89,58% → 93%).

SEZIONE N.4 – Attività e tempi

- - Orari visite: ottimo miglioramento (da 85,42% a 89%), con un picco al 98%.

- - Animazione: lieve calo (84,03% → 82%).

- - Attività fisioterapica: netto miglioramento (81,94% → 86%).

SEZIONE N.5 – Relazione e informazioni

- - Cortesia del personale: in lieve calo (91,67% → 87%).

- - Privacy: ottimo incremento (91,67% → 98%).

- - Rapporti umani: in calo (88,89% → 84%).

- - Info su salute e PAI: miglioramento rilevante (84,72% → 91%).

SEZIONE LAVORI – Interventi strutturali

- - Esecuzione e risultato degli interventi di manutenzione o migliorie presentano valutazioni molto alte (93%–95%).

Considerazioni finali: Il trend positivo generale (+2%) è trainato da alcuni ambiti in forte crescita come le camere personali, le attività fisioterapiche e l'informazione sanitaria. Tuttavia, emergono alcune aree da monitorare: il supporto psico-relazionale, l'animazione, e la qualità relazionale (empatia e cortesia). È consigliabile avviare una consultazione con parenti e caregivers per raccogliere proposte di miglioramento specifiche.