



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

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI RSA E UTENTI CDI 2023

A fine anno 2023 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.

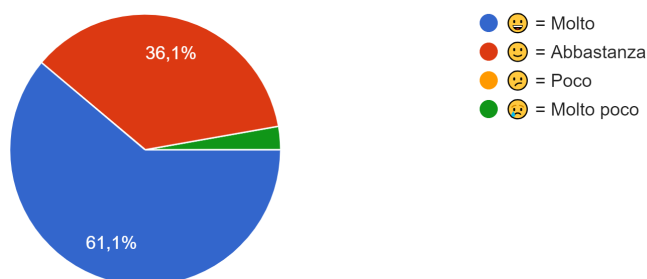
Il questionario è stato somministrato a 32 ospiti RSA e a 4 utenti CDI con un punteggio MMSE ≥ 19 , con buone abilità comunicative e di comprensione.

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?

36 risposte



Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) della pulizia e dell'ordine degli ambienti (97,2%). L'unico ospite/utente che ha risposto “molto poco” ha specificato “La pulizia è insufficiente” senza dare ulteriori motivazioni né suggerimenti.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

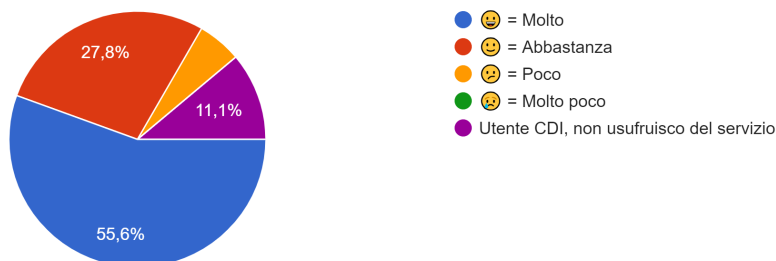
Residenza Sanitario Assistenziale

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.)?

36 risposte

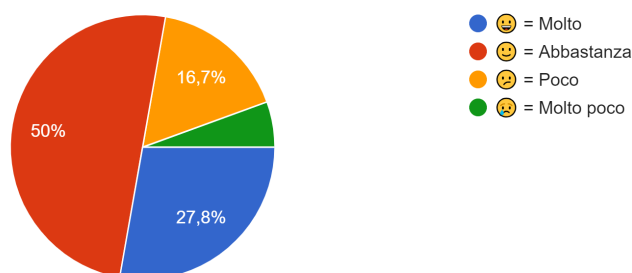


Non considerando i 4 utenti CDI che non dispongono della camera da letto, gli ospiti RSA hanno mostrato un buon grado di soddisfazione per la propria camera personale, in termini di comodità, dimensione, arredo, temperatura e luminosità. Solo 2 ospiti RSA si sono dichiarati poco soddisfatti della camera.

Sezione 3: soddisfazione servizio ristorazione

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

36 risposte



Il servizio ristorazione ha riscosso discreti risultati in termini di gradimento: il 77,8% degli ospiti/utenti hanno valutato “molto” (50%) e abbastanza (22,8%) soddisfacente il servizio offerto. Gli unici 2 ospiti/utenti che hanno risposto “molto poco” hanno specificato “Trovo monotono e ripetitivo il menù. Vorrei più carni rosse in quanto non gradisco la carne bianca” e “O il cibo arriva freddo o il sapore non è buono. Il problema del cibo freddo avviene soprattutto di sera.”



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

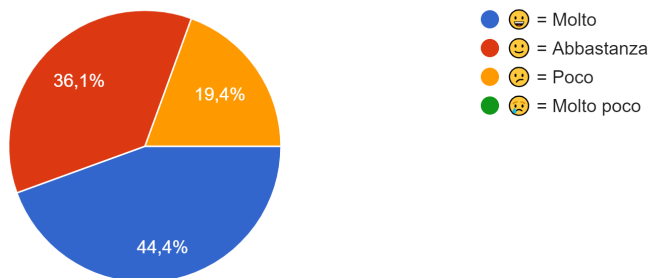
Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

Sezione 4: soddisfazione servizi alla persona

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

36 risposte

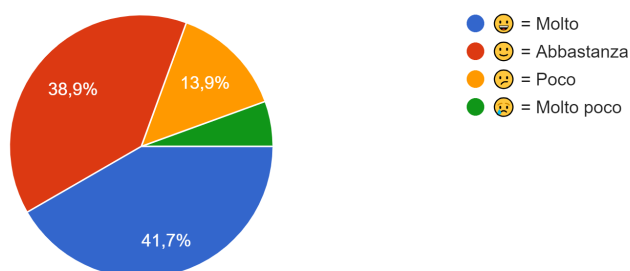


Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) di come vengono trattati dal personale (80,5%). Su 36 ospiti/utenti 7 di loro si dichiarano “poco soddisfatti” della relazione instaurata con il personale.

Sezione 5: soddisfazione della giornata in struttura

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

36 risposte



Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) di come trascorrono le loro giornate in struttura (80,6%), 5 di loro poco soddisfatti (13,9%) e 2 poco soddisfatti (5,6%). Questi ultimi hanno così specificato: *“Non ho la possibilità di muovermi da solo, mi ritrovo seduto senza poter fare ciò che mi interessa”* e *“Mi annoio spesso, non trovo attività di mio interesse e non riesco a interagire con persone di mio gusto, inoltre le visite permesse sono scarse”*.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

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.

A questa sezione hanno risposto 10 ospiti/utenti su 36. Di seguito quanto emerso:

<i>Dare spazio a più eventi culturali, ad esempio incontri informativi riguardo le varie patologie riguardanti la terza età ed i problemi comportamentali che ne derivano, così che anche noi possiamo capire con chiarezza e sapere come affrontare il problema.</i>
<i>Vorrei che le mie esigenze venissero ascoltate, rispettando le mie tempistiche e le mie paure</i>
<i>È un po' poco il tempo che ho a disposizione per vedere i miei figli</i>
<i>Vorrei che il cibo fosse più abbondante, talvolta per me risulta scarso</i>
<i>Mi trovo nel complesso bene, la sveglia è un po' presto al mattino. Io però vorrei tornare a casa mia</i>
<i>Aumentare il servizio fisioterapico.</i>
<i>Fare più ginnastica e ultrasuoni promessi.</i>
<i>Voglio sapere più precisamente chi sono i capi e quando si fanno vedere</i>
<i>Vorrei uscire più spesso gite ecc...</i>
<i>In struttura mi va bene tutto così com'è. Talvolta devo aspettare un po' per poter andare in bagno ma capisco che siamo in tanti.</i>

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.

Bienno, 17/01/24

Psicologa Dott.ssa Ilaria BOFFELLI

presa visione la Direzione