



# **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.

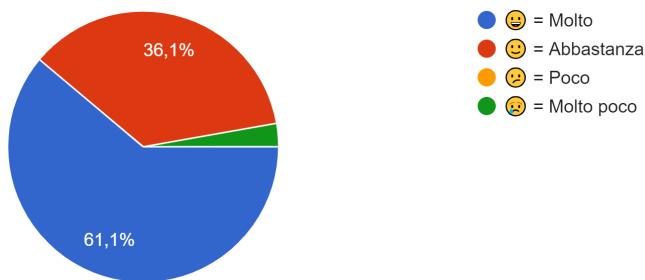
Il questionario è stato somministrato a 32 ospiti RSA e a 4 utenti CDI con un punteggio MMSE >= 19, con buone abilità comunicative e di comprensione.

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.

Sede Legale ed Amministrativa:

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

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

Email: [info@fondazionevillazani.com](mailto:info@fondazionevillazani.com) – PEC: [villazani@open.legalmail.it](mailto: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](http://www.tuv.at)

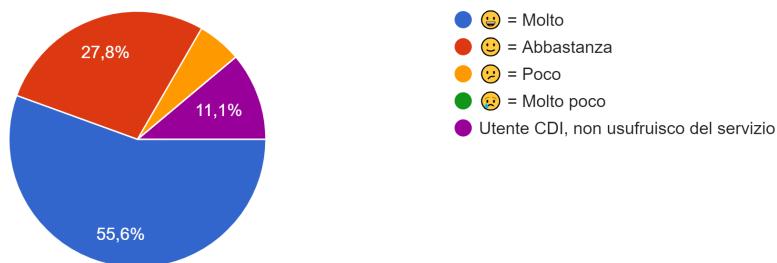


# FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

## 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



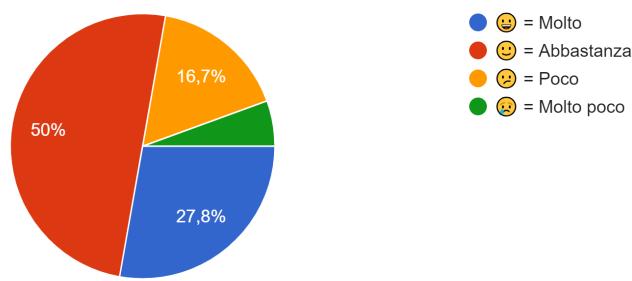
- 😊 = Molto
- 😃 = Abbastanza
- 😐 = Poco
- 😕 = Molto poco
- 🟣 Utente CDI, non usufruisco del servizio

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



- 😊 = Molto
- 😃 = Abbastanza
- 😐 = Poco
- 😕 = Molto poco

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.”

Sede Legale ed Amministrativa:

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

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

Email: [info@fondazionevillazani.com](mailto:info@fondazionevillazani.com) – PEC: [villazani@open.legalmail.it](mailto: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”**

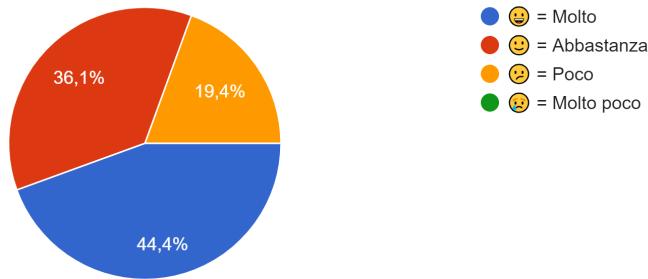
### **Residenza Sanitario Assistenziale**

### **Centro Diurno Integrato**

#### **Sezione 4: soddisfazione servizi alla persona**

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

36 risposte

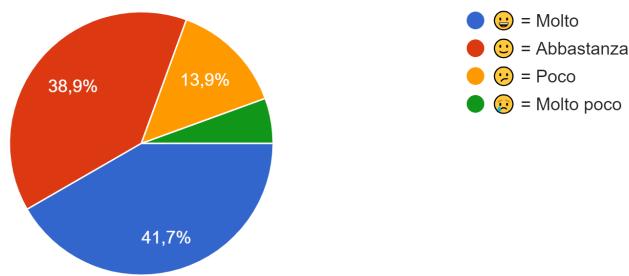


Gli ospiti/utenti si sono mostrati soddisfatti (molto/abbastanza) di come vengono trattati dal personale (80,5%). Su 36 ospiti/utenti 7 di loro si dichiarano “poco soddisfatti” della relazione instaurata con il personale.

#### **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”*.

Sede Legale ed Amministrativa:

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

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

Email: [info@fondazionevillazani.com](mailto:info@fondazionevillazani.com) – PEC: [villazani@open.legalmail.it](mailto: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**

#### **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

Sede Legale ed Amministrativa:

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

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

Email: [info@fondazionevillazani.com](mailto:info@fondazionevillazani.com) – PEC: [villazani@open.legalmail.it](mailto: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