



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI DI RIFERIMENTO E ADS – 2024

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.

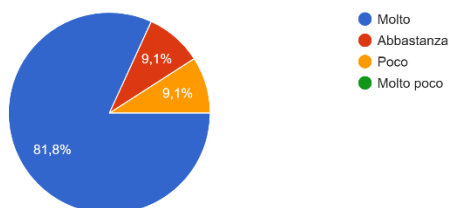
Di seguito le percentuali per ogni *items*, con le specifiche.

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





FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

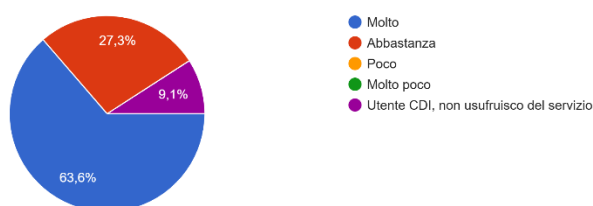
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

Sezione 2: camera personale

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.

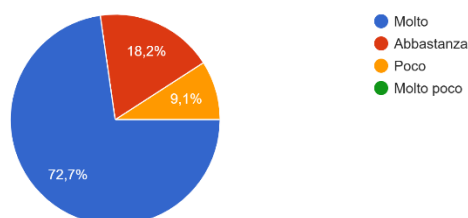
2. Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità.
11 risposte



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



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

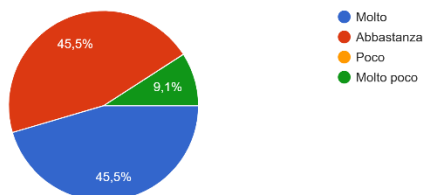
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

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”.

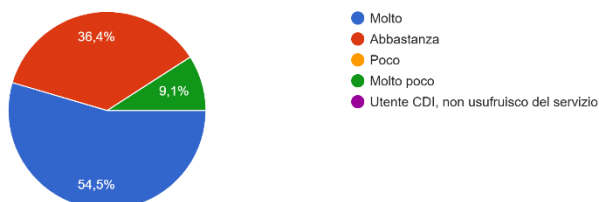
4. Servizio ristorazione: varietà del menù
11 risposte



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



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”.*



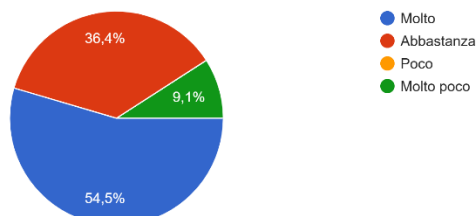
FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

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

11 risposte

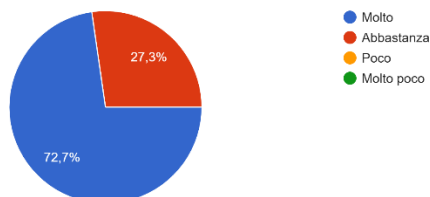


Sezione 7: servizi alla persona – SERVIZIO INFERMIERISTICO

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

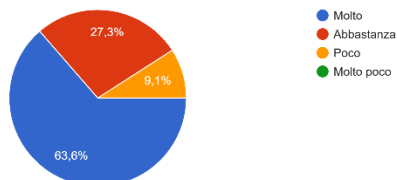


Sezione 8: servizi alla persona – SERVIZIO FISIOTERAPICO

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



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”

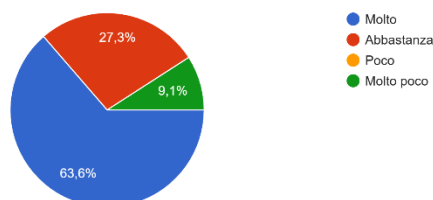
Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

Sezione 9: servizi alla persona – SERVIZIO ANIMAZIONE

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”.

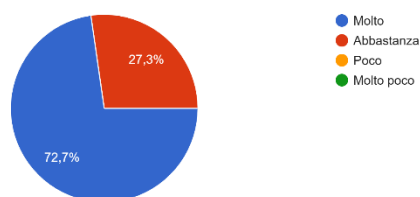
9. Servizio animazione (personale con casacca rosa)
11 risposte



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”.



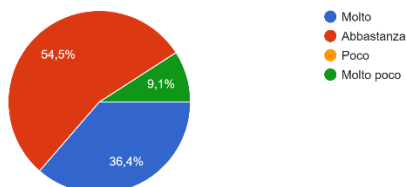
FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

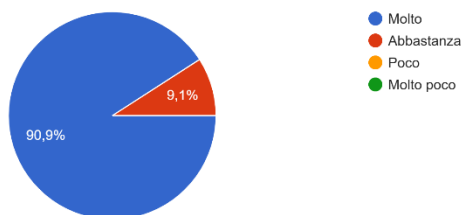
11. Servizio psicologico
11 risposte



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.

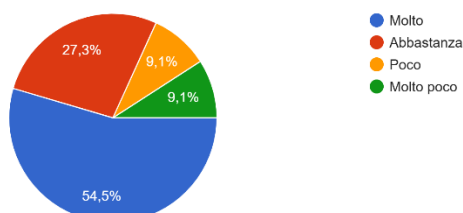
12. Orari di visita
11 risposte



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”

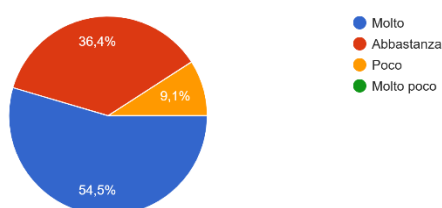
Residenza Sanitario Assistenziale

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.

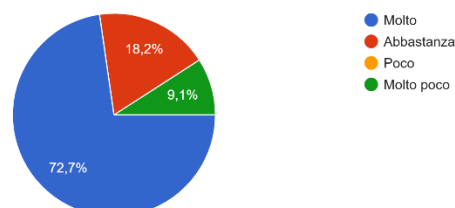
14. Attività di fisioterapia
11 risposte



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.



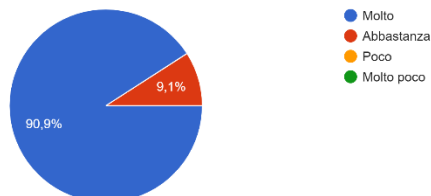
FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

16. Rispetto della privacy e dell'intimità della persona

11 risposte

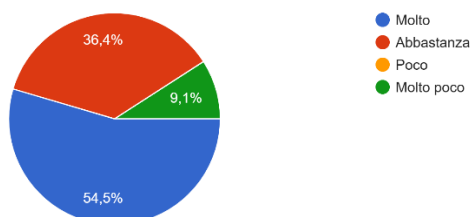


Sezione 17: rapporto umano con altri ospiti e familiari

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

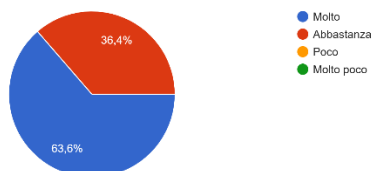


Sezione 18: orari uffici

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



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.

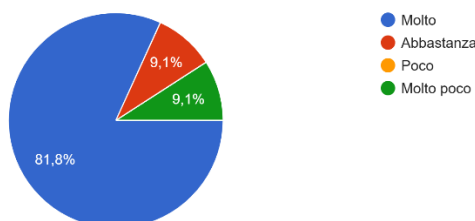
“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

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

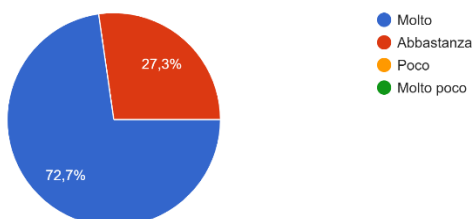
In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alle informazioni sullo stato di salute del familiare e al coinvolgimento nel PAI. L'81,8% dei familiari/ADS si definisce molto soddisfatto delle condivisioni di informazioni tra la struttura e la famiglia; un solo familiare/ADS 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.



FONDAZIONE – O.N.L.U.S.

“VILLA MONS. DAMIANO ZANI”

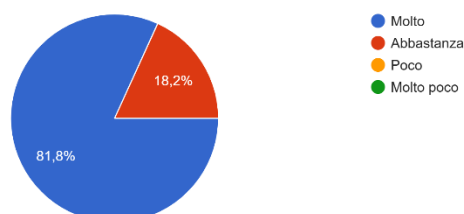
Residenza Sanitario Assistenziale

Centro Diurno Integrato

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

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 più tavoli al piano 0 specialmente l'orario visite pomeridiani il più 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 più 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 è 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