



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

## ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI DI RIFERIMENTO E ADS - 2023

A fine anno 2023 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 74 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, nella finestra utile per la compilazione della *customer satisfaction* (dal 12 dicembre 2023 al 15 gennaio 2024), abbiamo ricevuto 36 risposte: pertanto circa la metà dei familiari/ADS ha compilato e inviato il modulo. Di questi, 34 sono familiari/ADS di ospiti RSA (94,4%) e 2 familiari di utenti CDI (5,6%).

Il questionario, articolato in 20 sezioni, 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): in caso di totale insoddisfazione era obbligatorio specificare la motivazione o eventuali suggerimenti organizzativi per migliorare la criticità rilevata.

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

### Sezione 1: ambienti comuni

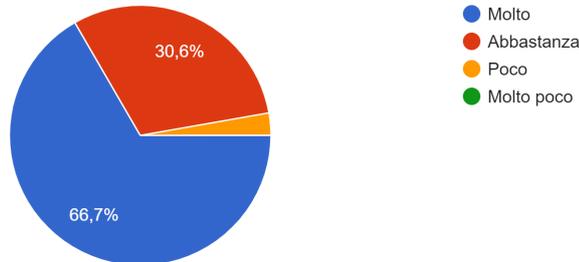
Nella prima sezione del questionario è stato chiesto il grado di soddisfazione in merito agli ambienti comuni, considerando l'aspetto, la comodità, la temperatura, la ventilazione e la luminosità. Il 97,3% dei familiari/ADS ha riferito di essere molto (66,7%) e abbastanza (30,6%) soddisfatto degli ambienti. Solo 1 familiare/ADS mostrato poca soddisfazione per gli spazi comuni.



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

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

36 risposte

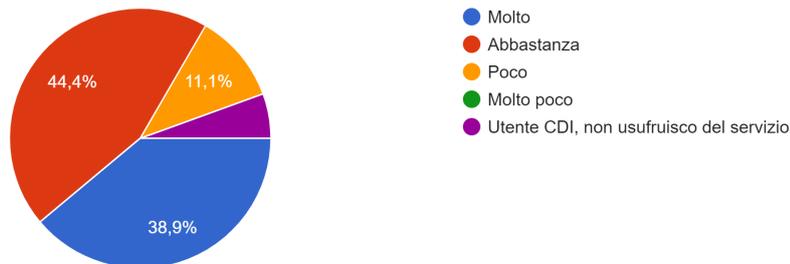


## Sezione 2: camera personale

Non considerando i familiari dei 2 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. Nello specifico 14 familiari/ADS si sono definiti “molto soddisfatti” della camera, 16 familiari/ADS “abbastanza soddisfatti” e 4 “poco soddisfatti”.

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

36 risposte



## Sezione 3: pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

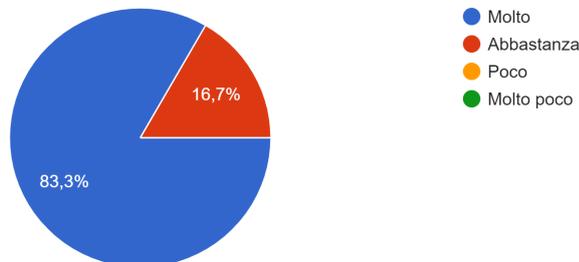
In questa sezione i familiari/ADS sono stati tutti concordi con l'alto grado di soddisfazione rispetto alla pulizia sia dei servizi igienici che degli ambienti, come si evince dal grafico di seguito:



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

## 3. Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti

36 risposte

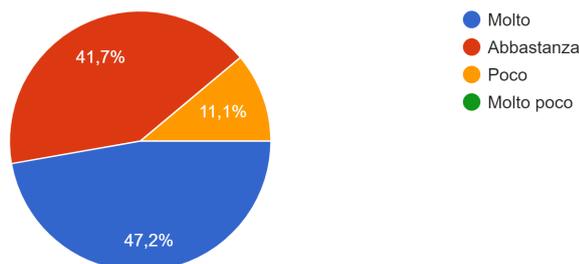


## Sezione 4: servizio di ristorazione

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. L'88,9% ha dichiarato di essere molto/abbastanza soddisfatto del servizio, mentre l'11% (4 familiari/ADS su 36) ha dichiarato di essere poco soddisfatto.

## 4. Servizio ristorazione: varietà del menù

36 risposte



## Sezione 4: servizio lavanderia

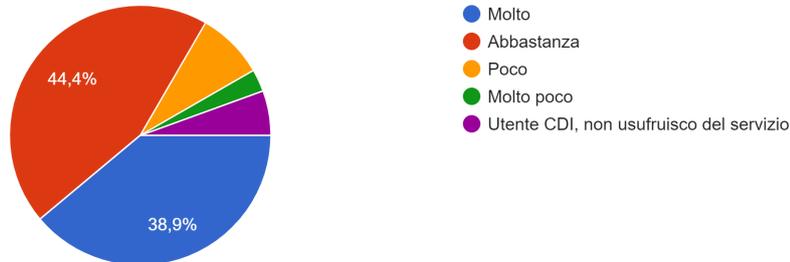
In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione del servizio lavanderia. I familiari/ADS si sono dichiarati molto/abbastanza soddisfatti nel 83,3% dei casi. Poco soddisfatti invece 3 familiari/ADS su 36, mentre "molto poco" soddisfatto 1 solo familiare/ADS, il quale ha specificato "I capi sono rovinati e parecchi vengono scambiati o addirittura spariscono".



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

## 5. Servizio lavanderia

36 risposte

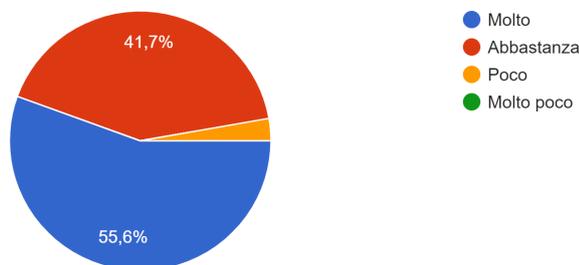


## Sezione 6: servizi alla persona – SERVIZIO ASSISTENZIALE

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 55,6% dei familiari/ADS si definisce molto soddisfatto, il 41,7% abbastanza soddisfatto mentre 1 solo familiare/ADS si ritiene poco soddisfatto.

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

36 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 27,8% abbastanza soddisfatto. In questa sezione, l'unica dei servizi alla persona, nessuno si è definito poco o molto poco soddisfatto.

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.



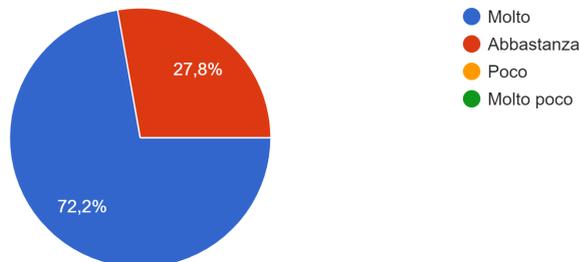
EN ISO 9001  
Zertifikat Nr. 20 100 112006305  
www.tuv.at



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

7. Servizio infermieristico (personale con casacca bianca)

36 risposte

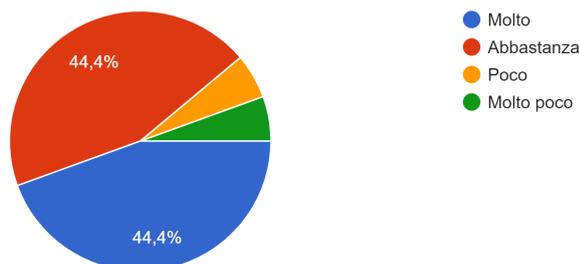


## Sezione 8: servizi alla persona – SERVIZIO FISIOTERAPICO

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di gradimento del servizio fisioterapico. Complessivamente l'88,8% dei familiari/ADS ritiene che il servizio offerto sia “molto” (44,4%) e “abbastanza” (44,4%) soddisfacente. 2 familiari/ADS hanno invece valutato “poco” valido il servizio e 2 familiari/ADS l'hanno dichiarato “molto poco” soddisfacente, specificando “Non ho visto fare fisioterapia al mio familiare” e “il servizio fisioterapico andrebbe potenziato (risorsa di grande importanza)”

8. Servizio fisioterapico (personale con casacca blu)

36 risposte



## 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 91,7% ha definito soddisfacente il servizio proposto: in particolare si sono dichiarati molto soddisfatti il 66,7% di familiari/ADS e abbastanza soddisfatti il 25,6%. Poco soddisfatti, invece, 3 familiari/ADS sui 36 che hanno compilato il questionario.

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.



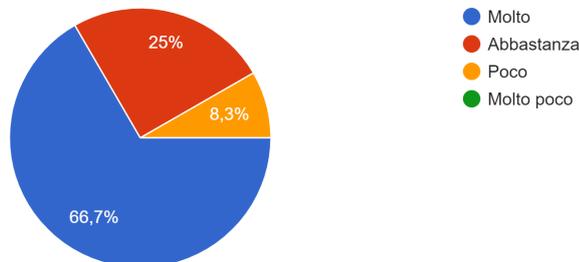
EN ISO 9001  
Zertifikat Nr. 20 100 112006305  
[www.tuv.at](http://www.tuv.at)



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

9. Servizio animazione (personale con casacca rosa)

36 risposte

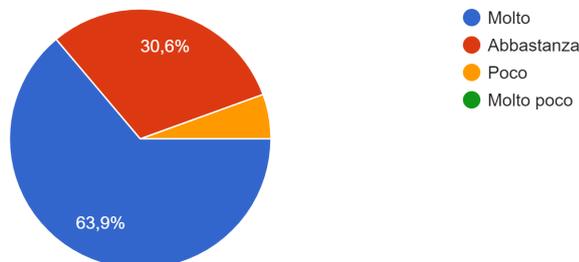


## Sezione 10: servizi alla persona – SERVIZIO MEDICO

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 (94,5%): in particolare il 63,9% si è definito “molto” soddisfatto e il 30,6% “abbastanza soddisfatto”. Solo 2 familiari/ADS su 36 hanno selezionato “poco” sulla scala della valutazione.

10. Servizio medico:

36 risposte



## Sezione 11: servizi alla persona – SERVIZIO PSICOLOGICO

In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione del servizio psicologico. Complessivamente l'86,1% dei familiari/ADS ritiene che il servizio offerto sia “molto” (47,2%) e “abbastanza” (38,9%) soddisfacente. 4 familiari/ADS su 36 lo definiscono “poco” valido mentre 1 solo familiari/ADS ha definito il servizio “molto poco” soddisfacente, specificando quanto segue (il familiare/ADS ha inserito il nominativo del proprio caro, che è stato censurato con le stelline in questa relazione per questioni di privacy): *“Non condivido la valutazione di Deficit Grave. M\*\*\*\*\*a non sa riferire data e giorno del mese ecc, perché nella sala pranzo vedo un bel televisore ma nessun grande cartello con giorno e mese. Nemmeno credo si possa definire persona con Grave Deficit una 93 enne che non conta all'indietro 7 partendo da 100. Maddalena dal tu a qualche operatrice ma al*

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

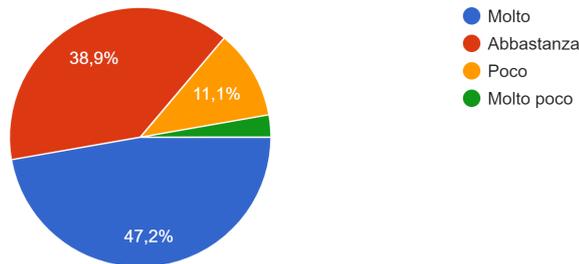


# FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

*medico si rivolge dandole del Lei... Sa leggere l'orario dell'orologio, ultimamente si è fatta tagliare i capelli e al l'operatrice ha detto che si sentiva mortificata perché non aveva denari x poterla pagare ma che avrebbe provveduto la nipote. Appena mi ha visto mi ha ripetuto tutto pregandomi di provvedere. Avrei altre cose da riferire ma mi fermo qui.”*

## 11. Servizio psicologico

36 risposte

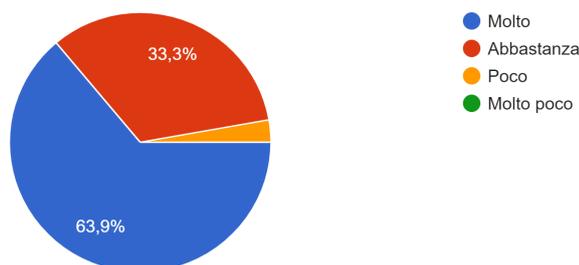


## Sezione 12: orari di visita

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 molto/abbastanza soddisfatti degli orari di visita (97,2%)

## 12. Orari di visita

36 risposte





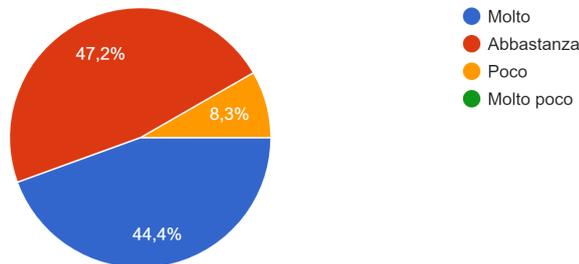
# FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

## 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. Solo 3 familiari/ADS su 36 hanno definito poco soddisfacente il servizio, mentre il 44,4% e il 47,2% l'hanno definito rispettivamente “molto” e “abbastanza” valido.

### 13. Attività di animazione proposte

36 risposte

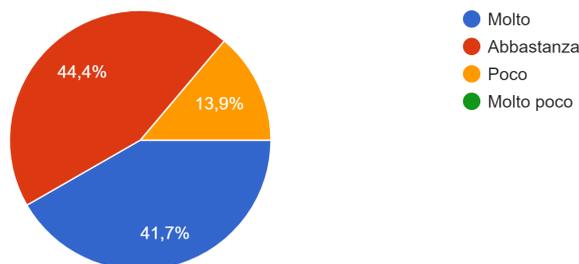


## Sezione 14: giornata in struttura – ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA

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. 5 familiari/ADS su 36 hanno definito poco soddisfacente il servizio, mentre il 41,7% e il 44,4% l'hanno definito rispettivamente “molto” e “abbastanza” valido.

### 14. Attività di fisioterapia

36 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;

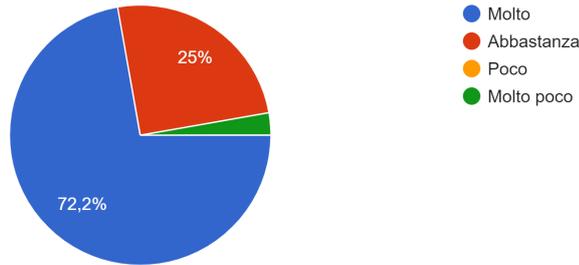


# FONDAZIONE – O.N.L.U.S. “VILLA MONS. DAMIANO ZANI” Residenza Sanitario Assistenziale Centro Diurno Integrato

solo 1 familiare/ADS ha selezionato l'opzione “molto poco” specificando “Alcune figure molto professionali, altre assolutamente no”.

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

36 risposte

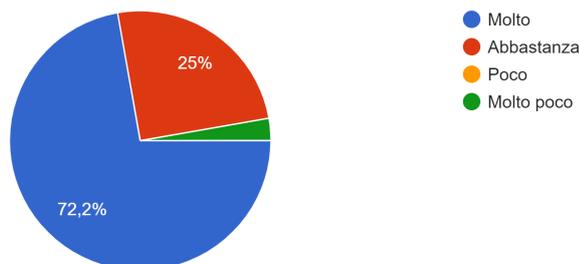


## Sezione 16: privacy e intimità

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. Solo 1 familiare/ADS ritiene poco soddisfacente il rispetto di questi temi, specificando “Assolutamente nn esiste privacy!!”.

16. Rispetto della privacy e dell'intimità della persona

36 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 56,3% di loro si ritiene molto soddisfatto, il 38,9% abbastanza soddisfatto e solo 1 familiare/ADS su 36 si ritiene poco soddisfatto.

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.



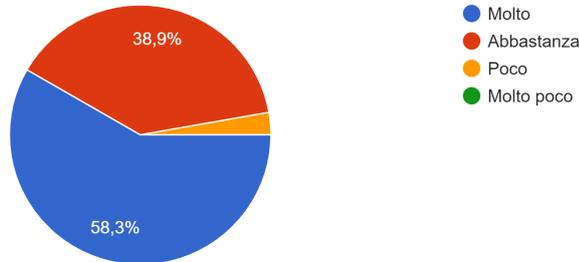
EN ISO 9001  
Zertifikat Nr. 20 100 112006305  
www.tuv.at



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

## 17. Rapporto umano con altri ospiti e familiari

36 risposte

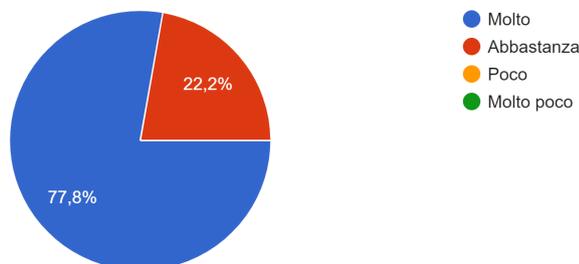


## Sezione 18: orari uffici

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

36 risposte



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

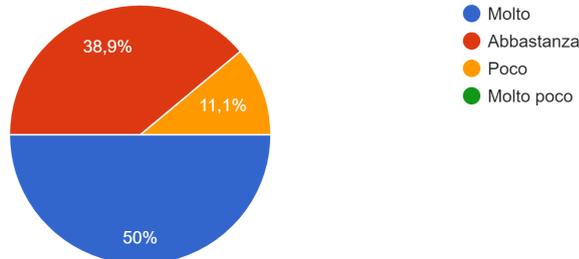
In questa sezione è stato chiesto di indicare il grado di soddisfazione rispetto alle informazioni sullo stato di salute del familiare e al coinvolgimento nel PAI. Il 50% dei familiari/ADS si definisce molto soddisfatto delle condivisioni di informazioni tra la struttura e la famiglia; il 38,9% si definisce abbastanza soddisfatto e l'11,1% poco soddisfatto.



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

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

36 risposte



## Sezione 20: 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.

A questa sezione hanno risposto 15 familiari/ADS su 36 (il 41%). Di seguito quanto emerso:

<i>Ognuno in relazione al proprio ruolo può trovare margini di miglioramento anche in momenti difficili</i>
<i>A causa della nostra distanza avrei bisogno di sentire con più frequenza i medici che lo seguono</i>
<i>Per quanto riguarda servizio lavanderia c'è una nota negativa perché mi ritrovo mia mamma con abiti non suoi sia nell'armadio che addosso e non va bene</i>
<i>Creare maggiore attività creativa per ospiti, in rsa, capaci . Maggiore coinvolgimento degli ospiti negli orari fragili : dalle 13 alle 15 e al mattino dalle 9 alle 12 . ( negli ultimi periodi la tombola è alle 15,30 nell'orario visite!) . Importante e direi necessario da fare : Affiancare agli ospiti compagnie con cui interagire in modo sereno , e per parlare o parlarsi . Creare uno " spazio" per ospiti che piangono tutto il giorno , in modo da non creare disagio a nessuno ma anche perché il pianto o lamentela tutto il giorno li vicino crea agitazione . Suggesto di Creare anche momenti per far raccontare agli ospiti la loro vita e pensieri . Personale : l'ospite ci racconta di risposte sgarbate , personale arrabbiato, personale che non risponde alle esigenze , e spesso momenti che sono assenti tutte nello stesso momento in sala . Soprattutto dalle 13 alle 15 nel momento che mettono e alzano alcuni ospiti dal letto . Chi non va a letto si sente abbandonato in una sala già vuota! Il personale spesso non " ascolta" quello che dice o richiede ospite . Fa finte di non sentire e va .. Ci auguriamo che vengano lette e prese in considerazione per un migliore soggiorno degli ospiti , che è obiettivo di tutti i parenti . Suggesto di fare questionario due/ tre volte anno , per un miglior rapporto parente/struttura . Ho notato che vi è poca comunicazione sulle attività ricreative per ospiti , verso i parenti . Per Palestra : variare esercizi , sono monotoni! Cordiali saluti</i>
<i>Il mio familiare lo trovo molto sereno e in ordine quando vengo a trovarlo sono soddisfatto e sereno anche io risceglierei la struttura grazie a tutti per quello che fate.</i>
<i>IL salone visite avrebbe bisogno di più tavolini perché fortunatamente sono molti i parenti che ogni giorno fanno visita ai loro cari e spesso non si sa dove trovare posto.</i>
<i>Il personale addetto alla cura degli ospiti dovrebbe essere integrato, in quanto alle volte l'ospite deve attendere perché possa essere accompagnato in bagno in quanto il personale è sempre preso . L' attività di fisioterapia dovrebbe essere incentivata con personale specializzato che spesso non è presente. Le spese accessorie per medicazioni e altro alle volte sono un po' eccessive.</i>

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**

<i>la struttura nel complesso è una realtà positiva e organizzata</i>
<i>Va bene soddisfatto il paziente e i familiari</i>
<i>Mi piacerebbe che le persone che magari nel pomeriggio non hanno visita parenti avessero un po più di intrattenimento al di fuori della televisione</i>
<i>Fisioterapia in piu e cambio vestiti di frequente se sporchi</i>
<i>La Mascherina proprio non serve e' inutile</i>
<i>Nn si viene informati sullo stato di salute se non andiamo a chiedere . I pazienti nn vengono messi in camere o piani con lo stesso grado cognitivo!!!</i>
<i>Aumentare lo spazio x le visite diurne , quando ci sono le riunioni del personale portate via le sedie e già' il posto e' poco e ristretto se ci portate via anche le sedie dove stiamo ? Accendere di più i caloriferi nel salone comune al piano 0 sono sempre spenti ! Organizzarsi meglio con attività ricreative per quei pochi che stanno bene fate poco ... troppo poco ! Una torta in più magari anche a merenda senza i soliti biscotti / the o yogurt sempre sempre tutti i giorni ! Quando fate il rosario in giardino a metà rosario si è presentata la direttrice con il microfono e la cassa , ha girato x tutto il giardino e non trovando una presa se ne è andata . Questa era una cosa carina organizzata la settimana prima .... Già che si organizzano facciamolo bene dai ! Senza fare sempre la figura di fare le cose a metà e dare l' impressione di fare le cose x obbligo xche' ci sono parenti che si lamentano nei piani alti .</i>
<i>non sempre è presente un assistente in sala comune</i>

Bienno, 19/01/24

Psicologa Dott.ssa Ilaria BOFFELLI

presa visione la Direzione