

## **ANALISI QUESTIONARI – 2025**

### **PREMESSA**

Villa San Benedetto Menni, considerando il livello di soddisfazione degli utenti una risorsa essenziale per il miglioramento del proprio sistema organizzativo e gestionale e nell'intento allineare sempre di più la qualità del servizio erogato con quello atteso dagli ospiti e dai loro familiari, ha predisposto anche nel 2024 la distribuzione e la successiva raccolta del questionario di valutazione del gradimento dei servizi. L'analisi dei dati ottenuti ha l'obiettivo di evidenziare eventuali criticità e, ove possibile, attuare interventi di miglioramento.

Il questionario somministrato è di tipo "quantitativo standardizzato", basato solo su domande chiuse a risposta singola dando la possibilità all'utenza di indicare il proprio gradimento utilizzando i giudizi:

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

In calce al questionario è previsto uno spazio dove chi lo ha compilato ha la possibilità di esprimere liberamente commenti e/o suggerimenti.

## ANALISI QUESTIONARI DNC

### RSP, AMBULATORIO, CENTRO DIURNO

#### QUESTIONARI RSP

Il questionario è stato compilato da **380 PERSONE**, su un totale di 855 ricoverati, ben il **44,44%** (nel 2023 erano il 47,5%, nel 2024 erano il 48,13%). Questo dato esprime la fiducia degli utenti per questo strumento.

Nel 86% circa dei casi il questionario è stato compilato dal paziente in autonomia.

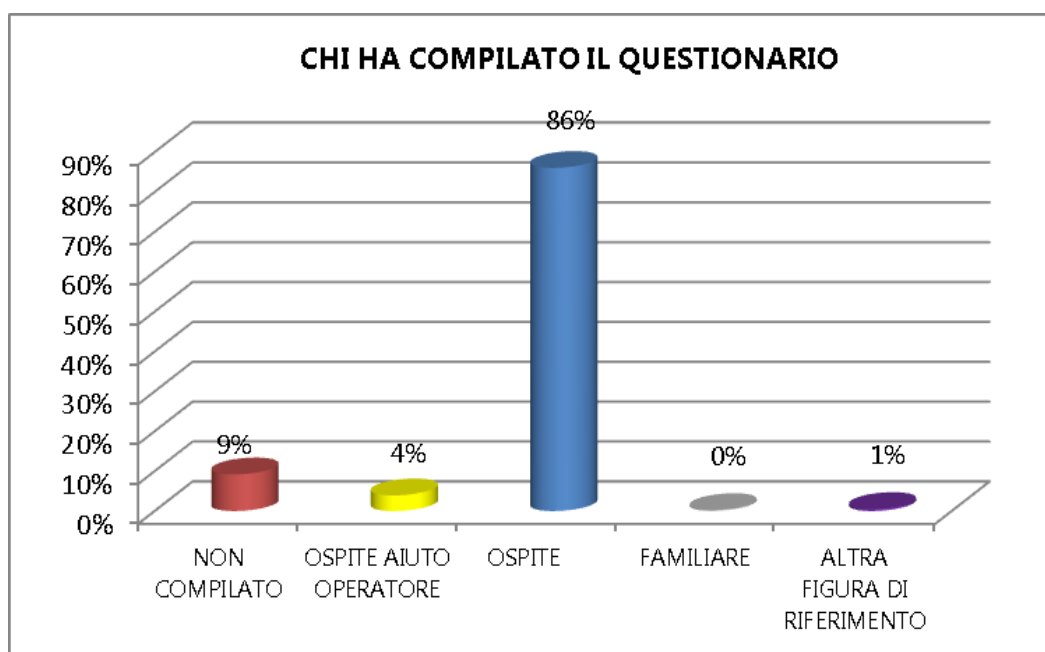


Grafico 1-RSP: autore della compilazione del questionario

Per i pazienti della psichiatria risultano MOLTO IMPORTANTI sia la qualità delle cure assistenziali sia l'umanità che si aspettano di trovare in tutto il personale sanitario e amministrativo, che a vario titolo incontrano durante il ricovero (grafici 2-3)

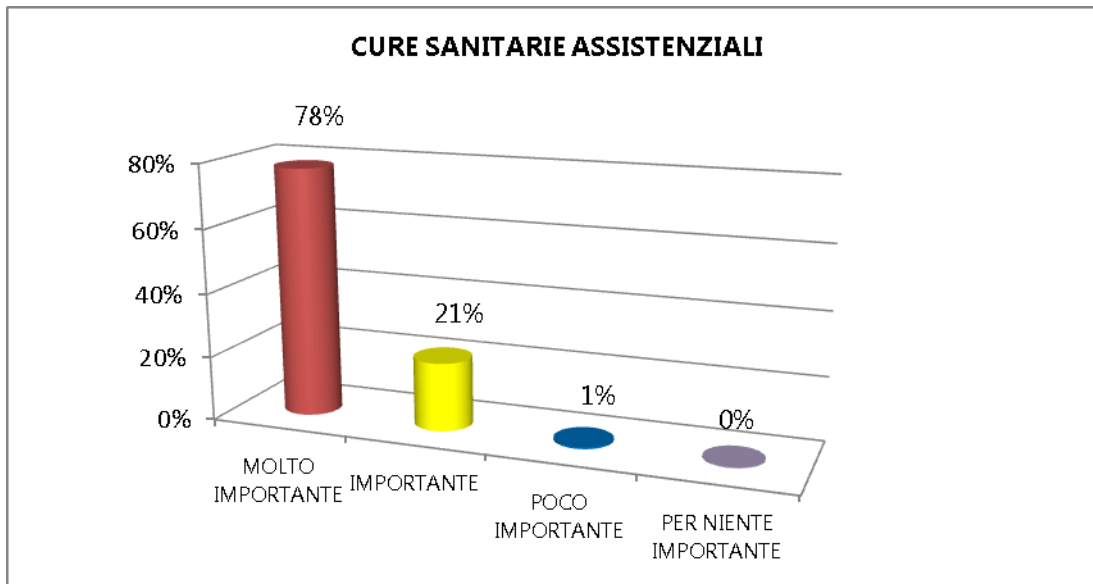


Grafico 2-RSP: importanza delle cure assistenziali

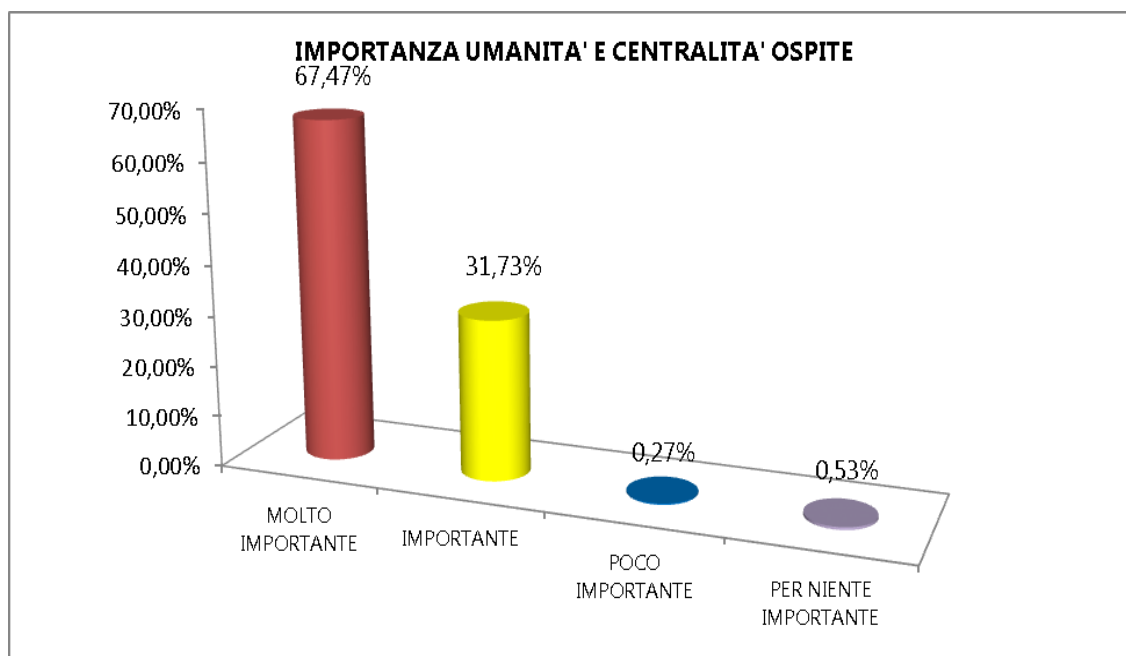


Grafico 3-RSP: importanza della centralità dell'ospite

Non meno importanti per i pazienti che rimangono ricoverati in media 28 giorni in reparto, sono i servizi alberghieri che incidono notevolmente sul loro benessere, infatti si sono così espressi:

IMPORTANZA **PULIZIE AMBIENTALI**: 98% somma di importante e molto importante

IMPORTANZA **ALIMENTAZIONE**: 92% somma di importante e molto importante

Il giudizio da parte degli ospiti sulla pulizia, l'ordine delle camere e degli ambienti comuni è decisamente molto positivo: sommando le percentuali di pz soddisfatti e molto soddisfatti si

raggiunge il 94% che è di due punti superiore al giudizio dello scorso anno (Tabella 1- Grafico 4).

Tabella 1: soddisfazione servizi pulizie e ristorazione

Legenda	% soddisfazione pulizia	% soddisfazione ristorazione
MOLTO SODDISFATTO	43,00%	17,0%
SODDISFATTO	51,0%	42,0%
POCO SODDISFATTO	5,0%	27,0%
PER NIENTE SODDISFATTO	1,0%	13,0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Grafico4-RSP: valutazione livello di pulizia e servizio di ristorazione

I pasti in una struttura sanitaria scandiscono i momenti della giornata e devono essere in grado di soddisfare le aspettative dei pazienti. Inoltre si deve tenere in considerazione che il tema dell'alimentazione sta assumendo un'importanza sempre più rilevante ai fini della prevenzione di molte patologie e del mantenimento di un buono stato di salute. Di conseguenza i degenti di anno in anno diventano sempre più critici nella valutazione di questo aspetto e sempre più esigenti, soprattutto perché a domicilio tanti adottato un regime alimentare specifico (es. vegani, vegetariani, ecc.). E' per questo motivo che Villa San

Benedetto Menni investe costantemente nel miglioramento continuo della qualità del servizio. Il risultato evidenziato quest'anno (Tabella 1 - Grafico 4) appare peggiorativo rispetto allo scorso anno in quanto la somma dei giudizi soddisfatto e molto soddisfatto è pari al 59% (2024 → 68,8%).

Questo dato sfavorevole potrebbe essere giustificato dalla numerosità delle diete speciali richieste quotidianamente e dalle sempre maggiori e specifiche esigenze dei pazienti in tema alimentare, a volte legate ad un problema certificato, a volte legate alla loro patologia psichiatrica.

Nel 2025 è stato preso in carico il problema dei numerosi errori riscontrati nella gestione delle diete speciali e si è intervenuti con azioni correttive pensate e realizzate di concerto con gli operatori di reparto e la società appaltata (Ristorazione Oggi):

- introduzione di una procedura ad hoc
- incontri formativi con la dietista e il personale di reparto
- creazione di flussi informativi chiari, completi e lineari.

Dopo questi interventi si è misurata una significativa riduzione delle segnalazioni inerenti tali errori.

L'impegno dell'Ente e della società appaltata è costante e propositivo nel trovare strategie sempre nuove per rispondere alle aspettative dei pazienti.

Nei prossimi grafici sono rappresentati i giudizi espressi sulla professionalità e umanità del personale amministrativo, sanitario, assistenziale, incontrato dai pazienti prima e durante il ricovero.

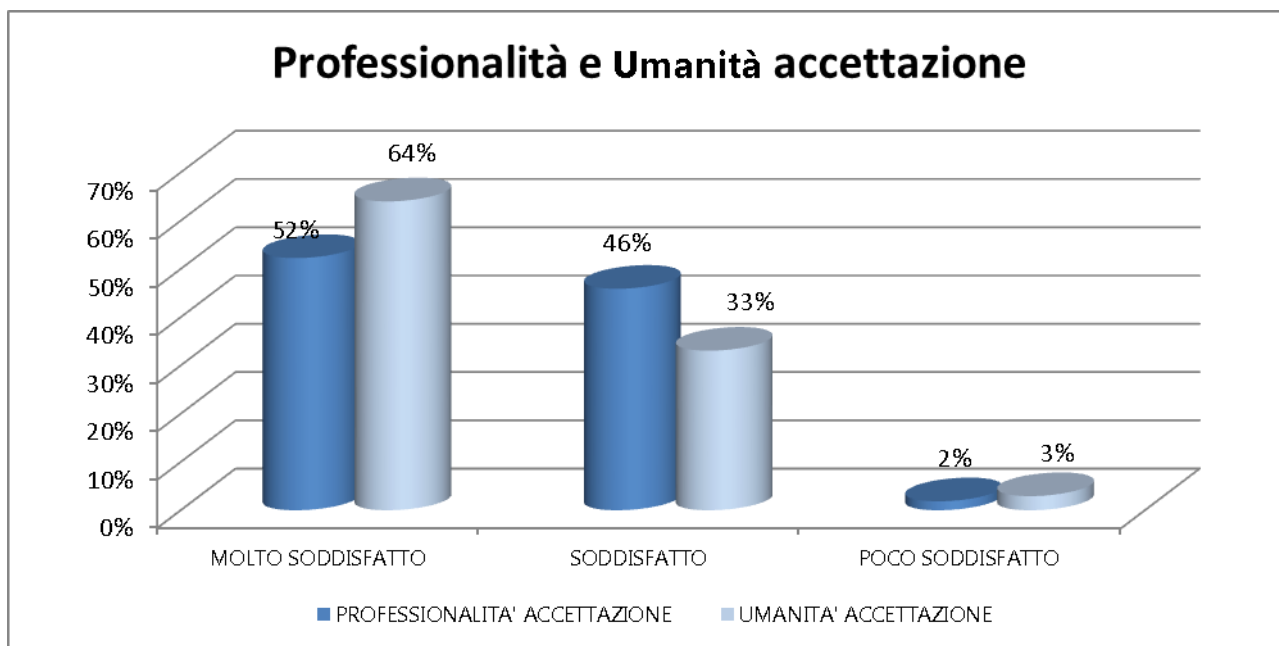


Grafico 5-RSP: valutazione professionalità e umanità del servizio di Accettazione

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **98%**      Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **97%**

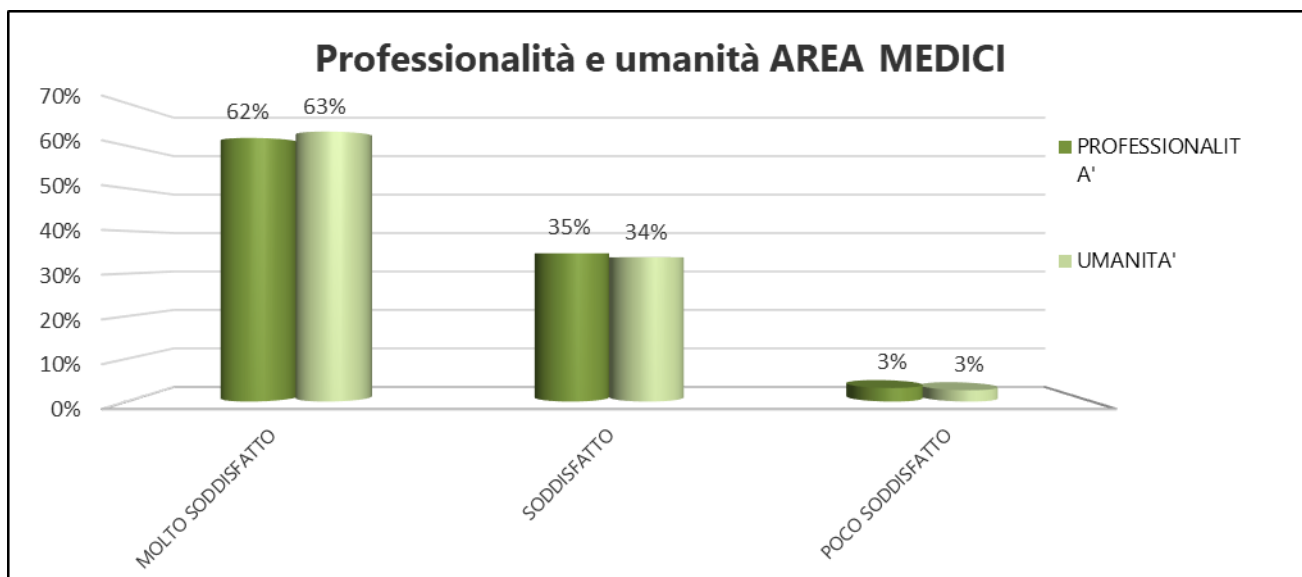


Grafico 6-RSP: valutazione professionalità e umanità area medica

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **97%**      Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **97%**

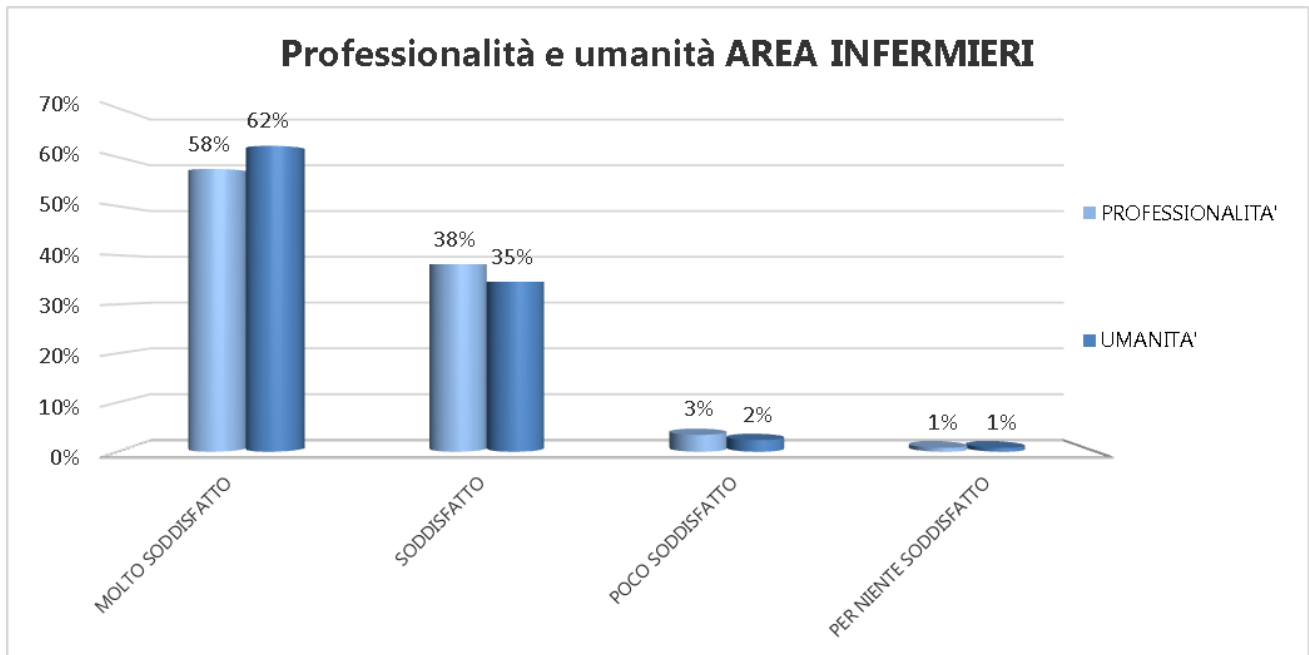


Grafico 7-RSP: valutazione professionalità e umanità area infermieristica

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **96%**

Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **97%**

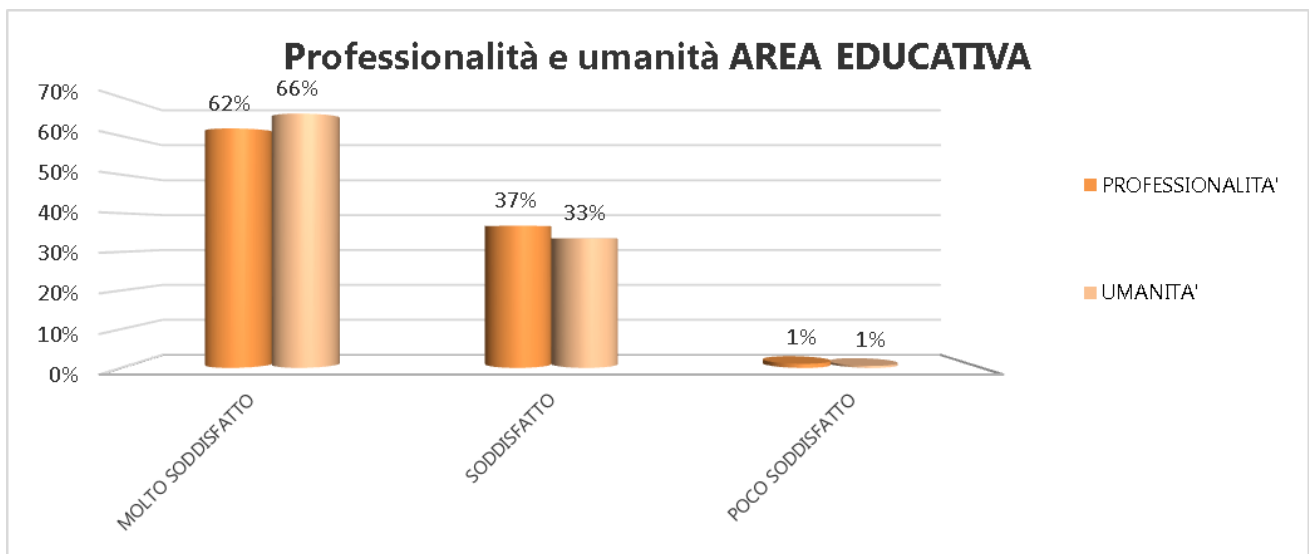


Grafico 8-RSP: valutazione professionalità e umanità area educativa

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **99%**

Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **99%**

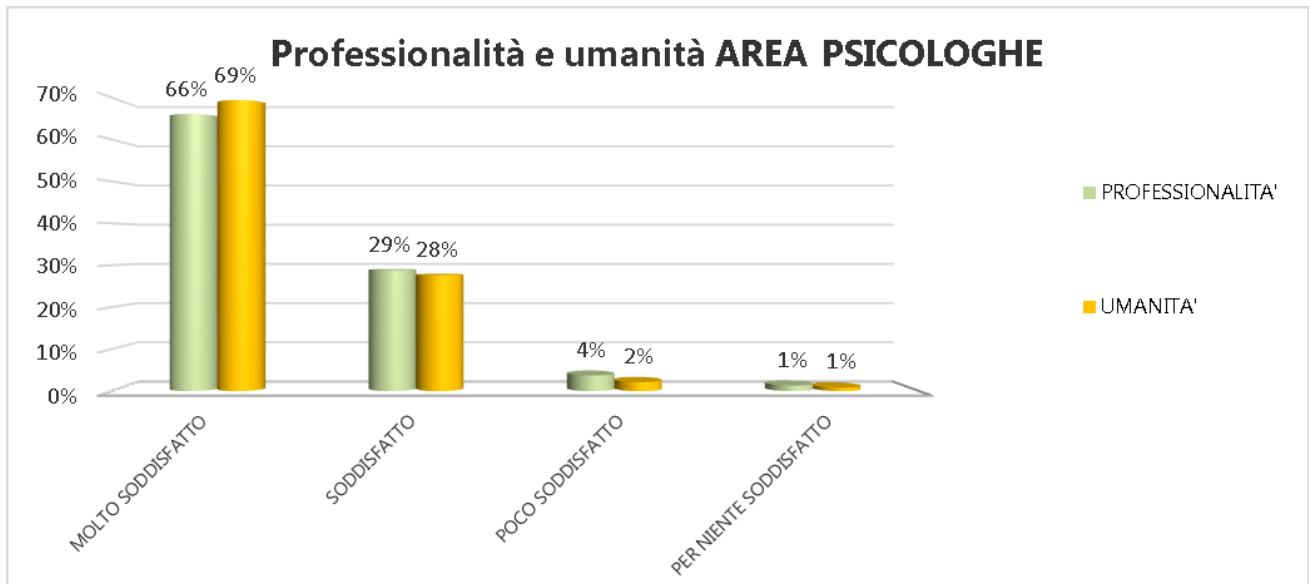


Grafico 9-RSP: valutazione professionalità e umanità area psicologica

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **95%**

Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **97%**

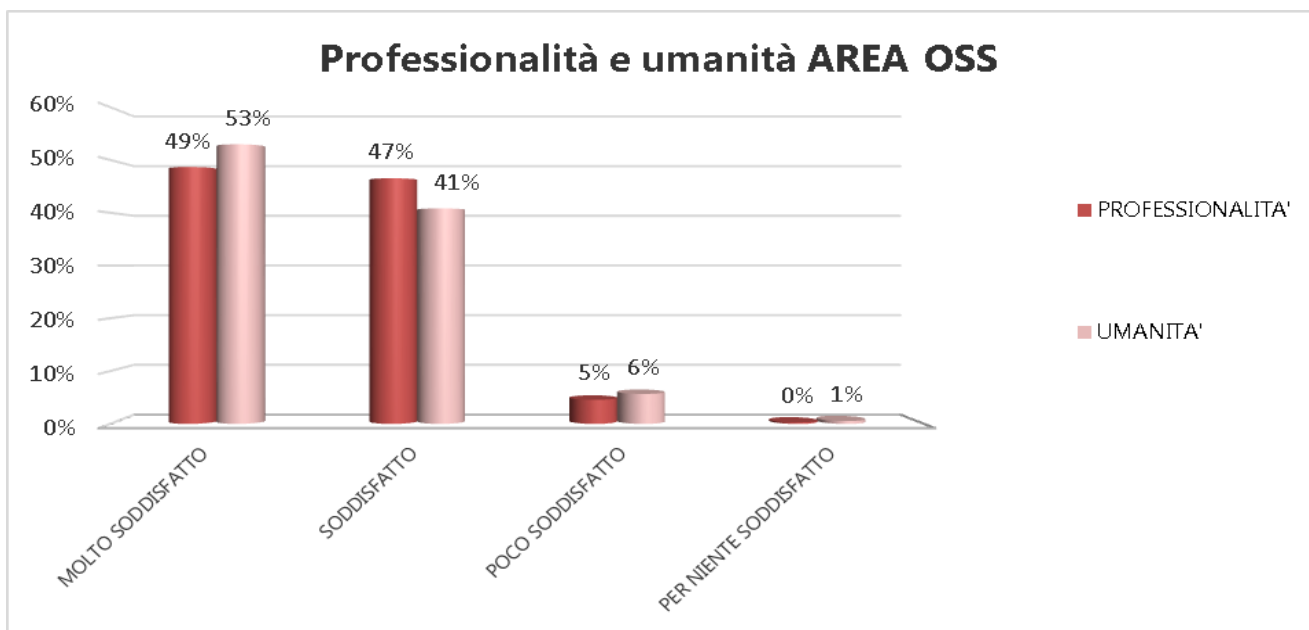


Grafico 10-RSP: valutazione professionalità e umanità area OSS

Professionalità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **95%**

Umanità: Molto soddisfatto + soddisfatto = **94%**

La soddisfazione dei pazienti sia in termini di professionalità che umanità degli operatori è elevata. Anche dai commenti riportati dai pazienti nel modulo del questionario, che lascia l'opportunità a tutti di esprimere liberamente suggerimenti, consigli o critiche, emergono spesso elogi ai singoli o al gruppo degli operatori.

La valutazione sulla degenza è nel complesso molto positiva in linea con gli anni precedenti e ciò induce a pensare che gli accorgimenti organizzativi e le procedure introdotti nel corso degli anni mantengono, nel tempo, la loro validità. Il grafico 11 mostra che solo il 4% delle persone che hanno risposto al questionario non è rimasto soddisfatto del ricovero.

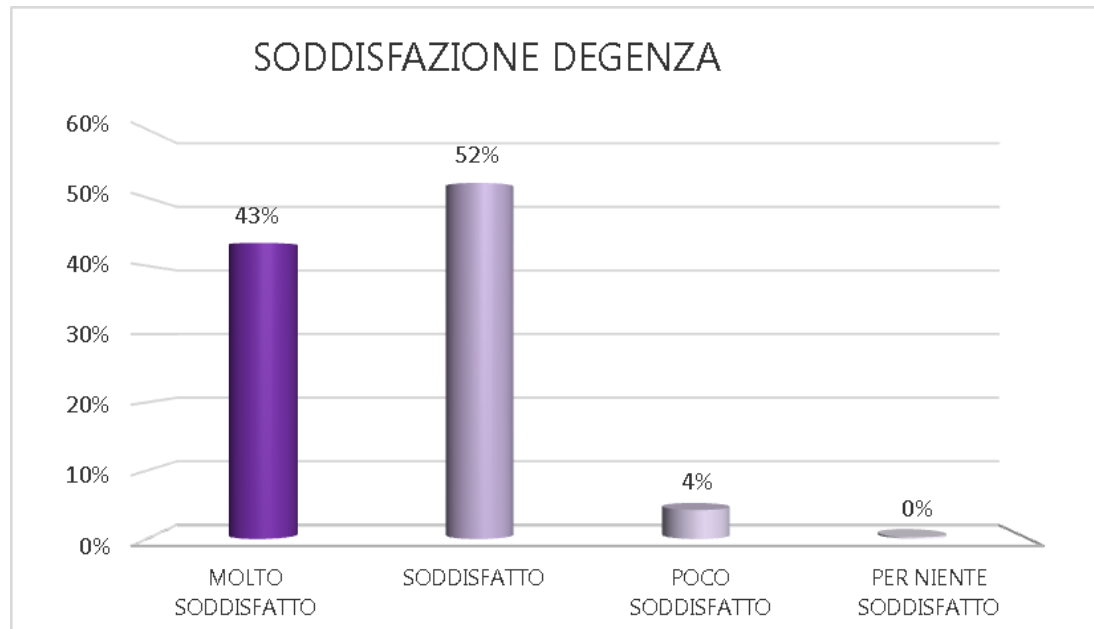


Grafico 11-RSP: soddisfazione complessiva degenza

Molto soddisfatto + soddisfatto = **95%**

Villa San Benedetto, essendo un Ente religioso è molto attento che i valori della Congregazione siano, oltre che condivisi astrattamente da chi vi appartiene, anche concretamente vissuti, in particolare dagli operatori che costantemente si prendono cura degli ospiti. E' per questo motivo che con il questionario si è voluto indagare anche l'aspetto dell'identità cristiana e quanto questa identità sia radicata nell'attività quotidiana di tutti i collaboratori. Dal grafico 12 si evince che questo aspetto è ben percepito dagli ospiti.

La domanda del questionario è: "L'identità cristiana della Casa porta, secondo lei, un valore aggiunto a quanto offerto da Villa San Benedetto?".

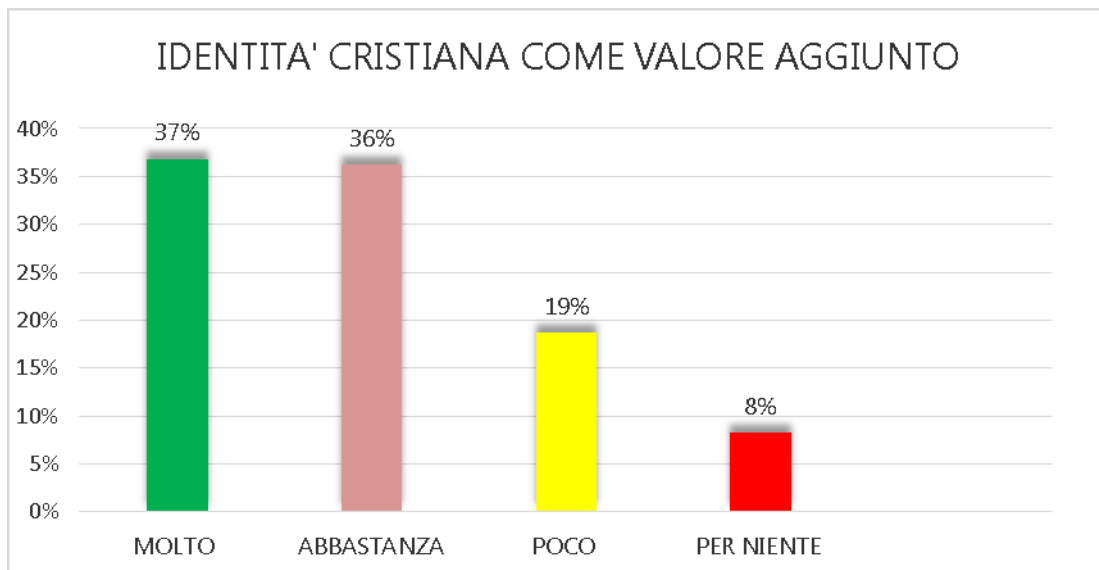


Grafico 12-RSP: Identità cristiana come valore aggiunto

Il grafico successivo risponde alla seguente domanda "Ritiene che tutte le figure di reparto abbiano preso in carico la cura e l'assistenza di cui necessitava in modo appropriato e coerente alle informazioni ricevute?". E' un quesito che vuole indagare se le aspettative del paziente, formatesi a seguito delle informazioni ricevute, siano state soddisfatte.

Tabella 2

PRESA IN CARICO CURE ASSISTENZIALI	
POCO	3%
ABBASTANZA	41%
MOLTO	56%
Totale complessivo	100%

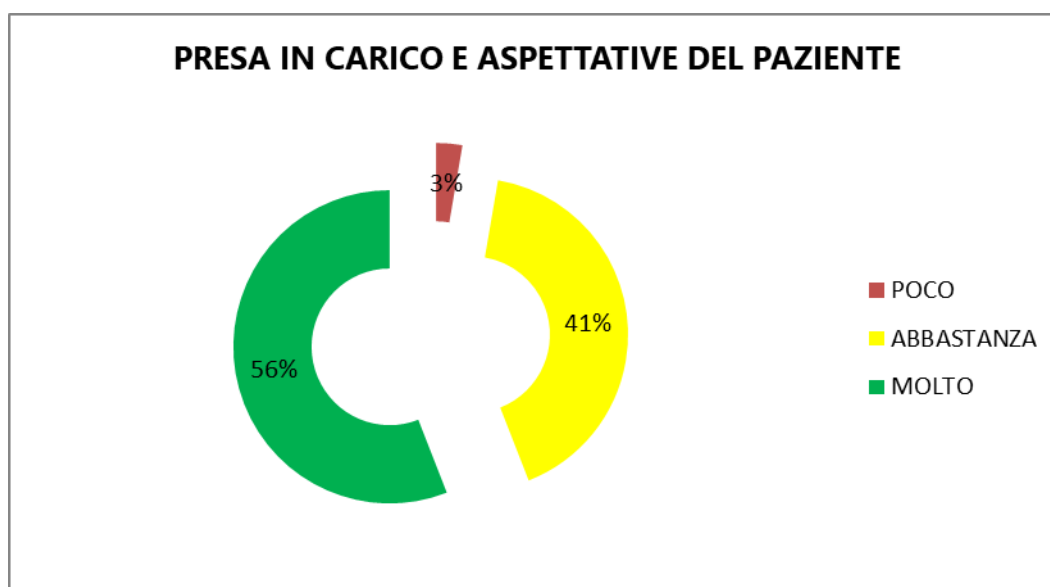


Grafico 13-RSP: presa in carico e aspettative del paziente

Infine si chiede agli utenti *Consiglierebbero ad altri VSBM?* La risposta è nel grafico seguente:

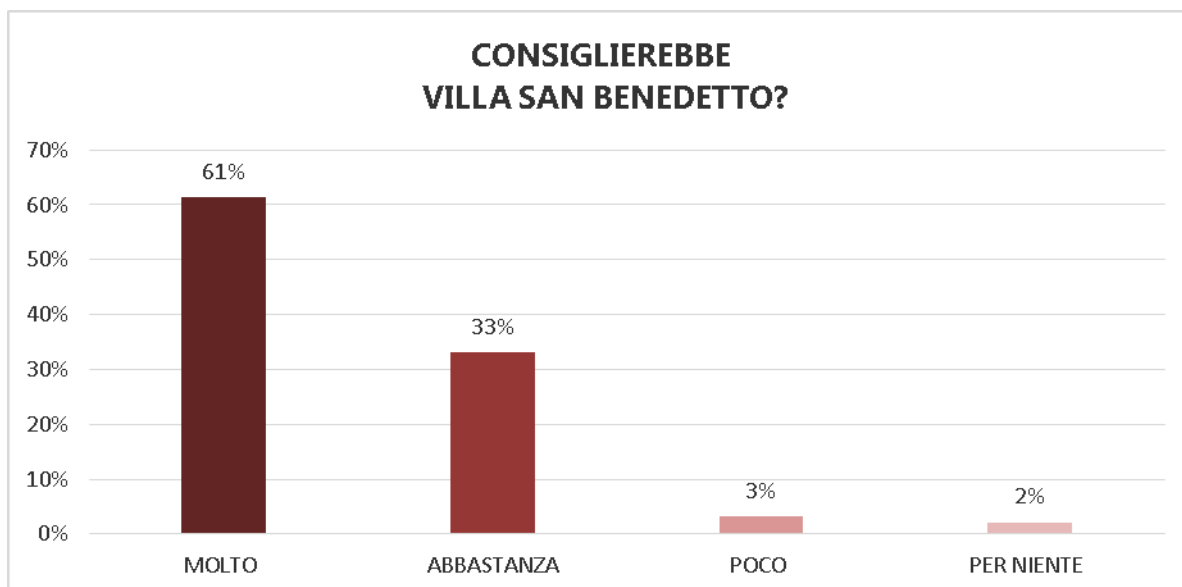


Grafico 14-RSP: consiglierebbe VSBM

## QUESTIONARI AMBULATORI

Nel corso 2025, a fronte di 6.428 prestazioni ambulatoriali erogate, sono stati compilati 42 questionari. Visto il numero esiguo degli stessi, non si è reputato utile procedere ad un'analisi dettagliata.

Al fine di sensibilizzare maggiormente gli utenti a partecipare alla rilevazione della soddisfazione del servizio ambulatoriale, si risollecitano le impiegate dell'Accettazione a farsi carico di consegnare personalmente agli utenti il questionario ed invitarli alla sua compilazione.

## ANALISI QUESTIONARI CENTRO DIURNO

Nel 2025 sono stati compilati **15 questionari da parte degli utenti** (su 18 utenti frequentanti il Centro) e **11 da parte di familiari**. Dai dati raccolti e dai commenti ai questionari compilati, emerge una valutazione complessivamente positiva del servizio offerto, in quanto in media il valore di ciascun item è superiore a 9 sia per quello che concerne la valutazione degli Utenti che per quella dei Familiari.

La professionalità degli operatori, la tipologia di attività proposte, l'esperienza relazionale in gruppo e il tempo di frequenza sono valutati, sia da Utenti che Familiari, come gli aspetti che maggiormente influenzano positivamente lo stato di salute di coloro che frequentano il CD, evidenziando anche una coerenza di fondo con la linea di lavoro del Centro (tutte le risposte vanno nella stessa direzione).

Anche i commenti in risposta agli aspetti positivi del CD confermano il quadro descritto.

DOMANDA **11** (utenti) DOMANDA 8 (familiari): *secondo lei quali sono gli aspetti del Centro che influenzano positivamente il suo stato di salute/quello del suo familiare? (si possono scegliere fino a tre opzioni fra quelle citate)*

ASPETTI VALUTATI	VALUTAZIONE UTENTI	VALUTAZIONE FAMILIARI
Professionalità operatori	12	9
Tipologia attività	11	8
Tempo di frequenza	6	4
Relazione in gruppo	10	8
Non saprei	1	
Altro		

DOMANDA NUMERO **12**: *quali sono gli **aspetti positivi** complessivi?*

RISPOSTE DEGLI UTENTI

- Tutto
- Leggere, camminare tanto e giocare insieme
- Una relazione che include le persone in una maniera positiva
- Tutto nell'insieme di tutte le attività

## RISPOSTE DEI FAMILIARI

- Frequenza del Centro
- Le attività
- La gentilezza del personale che è meravigliosa
- Disponibilità con le persone
- Consigli telefonici con i parenti
- Professionalità degli operatori
- Ottimi in ogni ambito

DOMANDA NUMERO **13**: *quali sono gli **aspetti da migliorare**?* è stato risposto:

## RISPOSTE DEGLI UTENTI

- Vorrei che si formasse un gruppo di canto con utenti e operatori di vari reparti in modo che alle gite comuni ringraziamo Iddio con il canto
- Nessuno, tutto benissimo, si ringrazia per la cortesia e la disponibilità di tutti

## RISPOSTE DEI FAMILIARI

Maggiore confronto diretto con operatore per famigliare per la continuità a domicilio

## ANALISI QUESTIONARI RSA

Nel 2025 i questionari necessari a raccogliere i dati di soddisfazione degli ospiti RSA sono stati resi disponibili in versione cartacea oltre che attraverso una pagina dedicata di google. Il link è stato inviato a tutti i familiari e agli AdS.

La risposta dei caregiver è stata molto più bassa delle aspettative: sono stati compilati **26 questionari su 155 persone assistite** nell'anno (16,78%, mentre nel 2024 erano state il 36,8%)

Di seguito si riportano alcuni commenti e suggerimenti liberamente espressi dai familiari.

- Grazie per tutto quello che fate per i nostri cari
- Sono soddisfatto
- Si suggerisce maggiore presenza di personale nella sala veranda al Piano Terra, dove ci sono le persone più bisognose. Tutto appare più concentrato nell'altra sala
- Per gli ospiti meno autonomi sarebbe opportuno potenziare il servizio di fisioterapia
- Suggerisco maggiore comunicazione tra gli operatori e i familiari

Di seguito si riportano i grafici relativi alla valutazione dei servizi alberghieri.

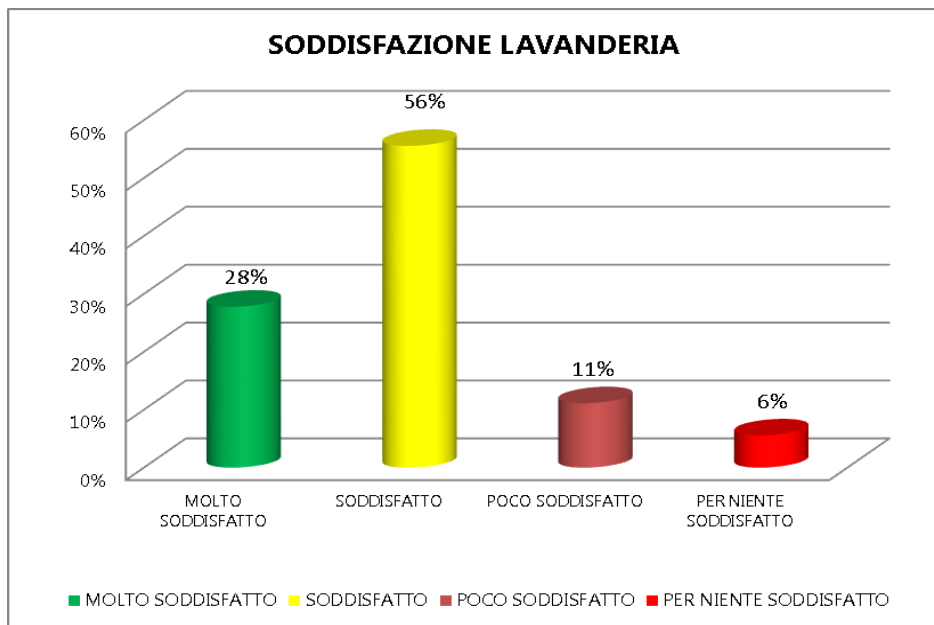


Grafico 1 RSA: servizio di lavanderia

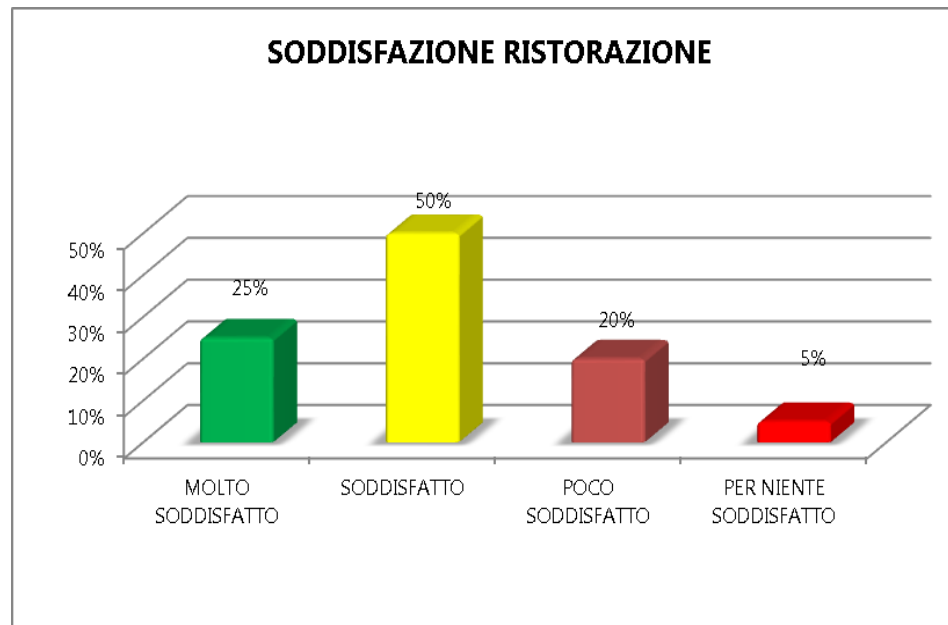


Grafico 2 RSA: servizio di ristorazione

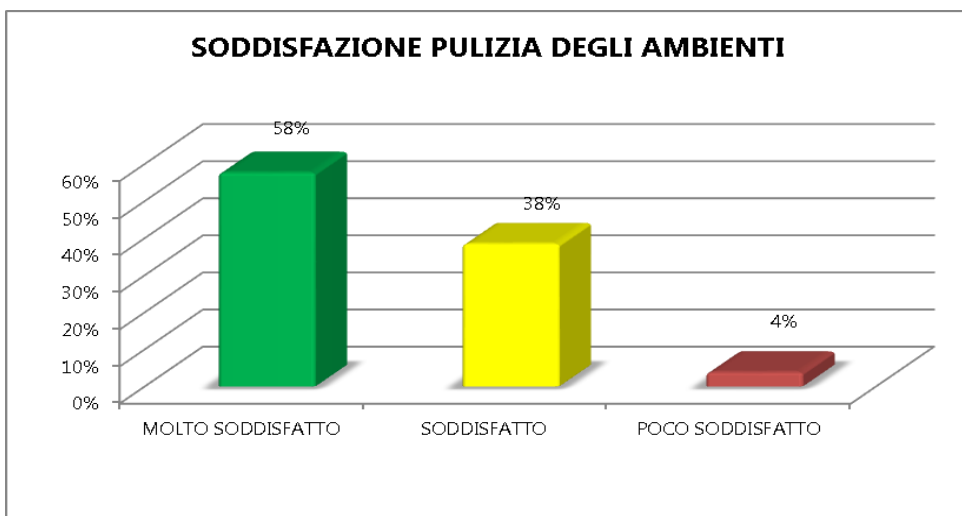


Grafico 3 RSA: servizio di pulizia degli ambienti

Dai grafici si evidenzia un livello di soddisfazione molto alto per l'ordine e la pulizia degli ambienti, mentre per il servizio di ristorazione la somma dei giudizi *molto soddisfatto* e *soddisfatto* raggiunge il 75%, un risultato in linea con lo scorso anno

Dai dati risulta che il 84% degli ospiti/familiari sono soddisfatti del servizio di lavanderia. Ottimo risultato!

I giudizi sul servizio di **portineria** e di **accettazione** sono molto positivi. Sommando infatti i valori *molto soddisfatto* e *soddisfatto* sia rispetto alla professionalità che all'umanità del personale si raggiunge il 100%.

Di seguito si riportano i dati inerenti la valutazione del personale operante in reparto, considerato sia sotto l'aspetto professionale che umano.

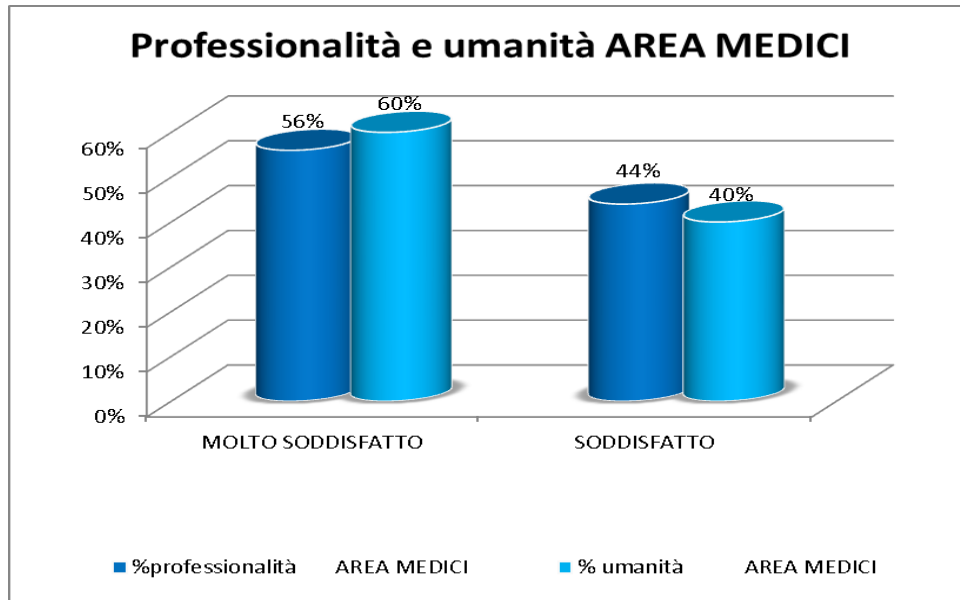


Grafico 4 RSA: area medica professionalità e umanità

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%     *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

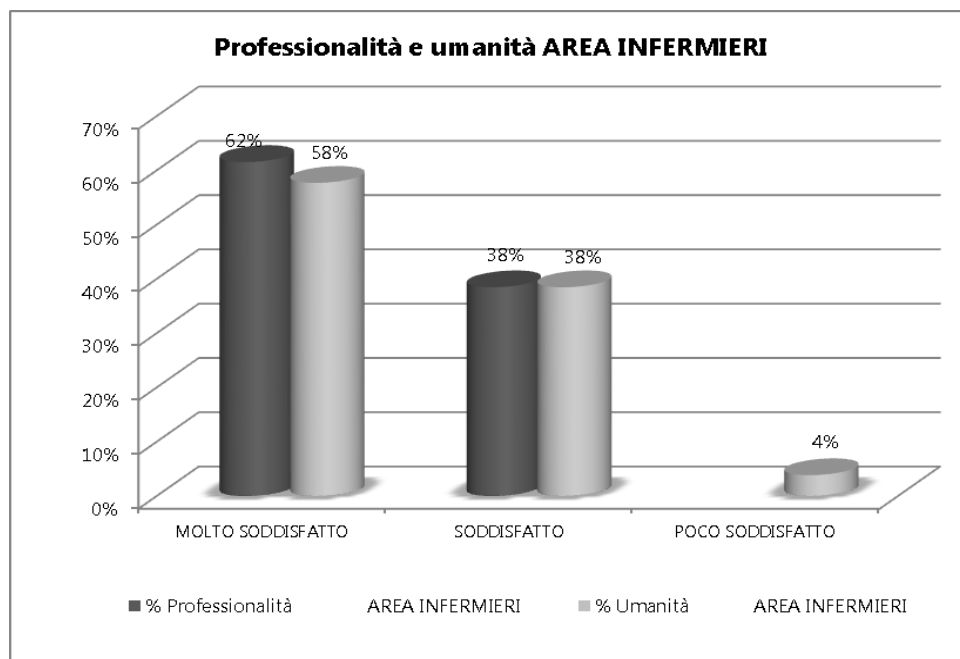


Grafico 5 RSA: area infermieristica professionalità e umanità

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%     *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 96%

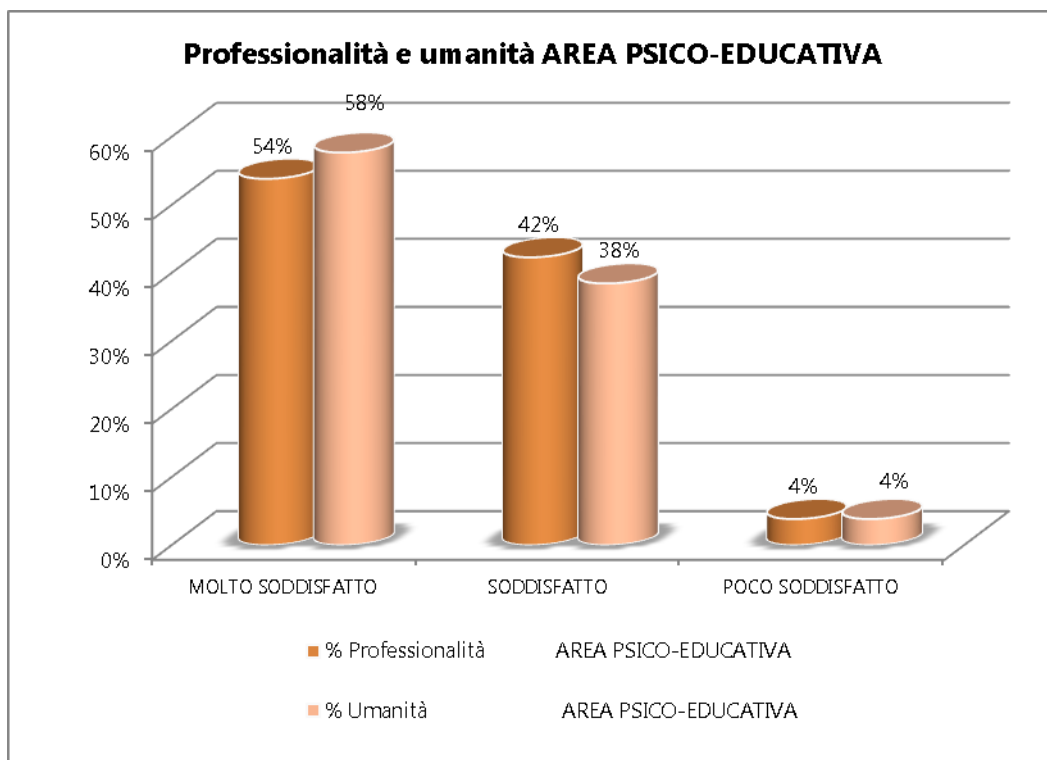


Grafico 6 RSA: area psico-educativa professionalità e umanità

*Professionalità:* Molto soddisfatto + soddisfatto = 96%

*Umanità:* Molto soddisfatto + soddisfatto = 96%

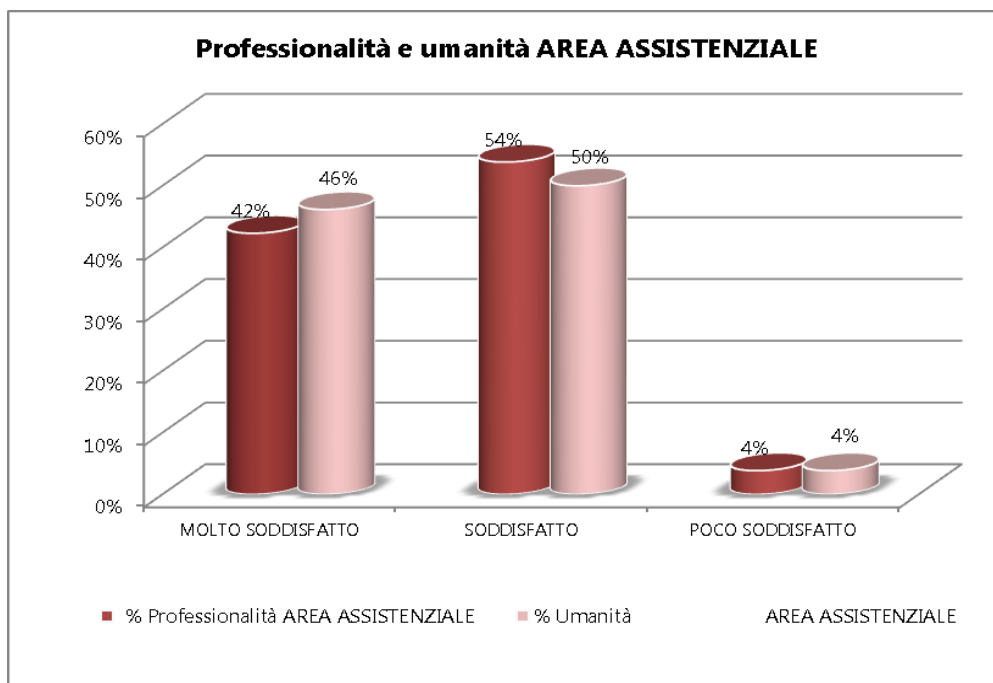


Grafico 7 RSA: area assistenziale professionalità e umanità

*Professionalità:* Molto soddisfatto + soddisfatto = 96%

*Umanità:* Molto soddisfatto + soddisfatto = 96%

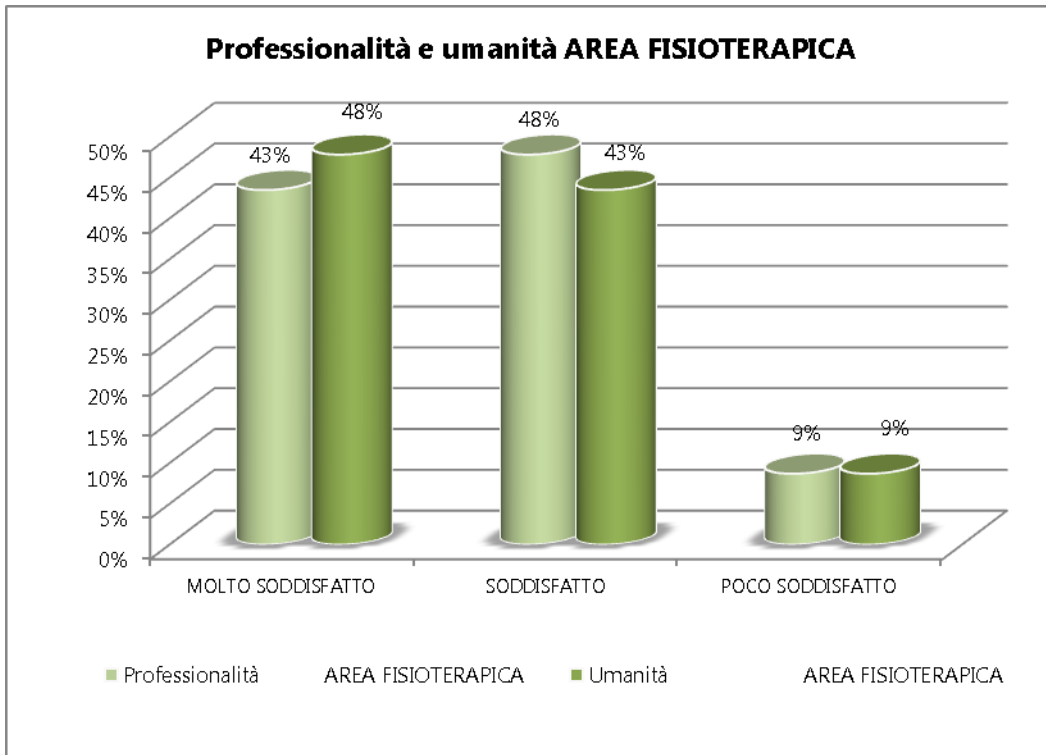


Grafico 8 RSA: area fisioterapia professionalità e umanità

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 91%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 91%



Grafico 9 RSA: area comunicazione

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

Le domande di chiusura e di sintesi del questionario sono:

- "Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del ricovero?"
- "Consiglierebbe ad altri Villa San Benedetto?"

Come dimostrano i grafici, le risposte ai due quesiti sono coerenti tra loro

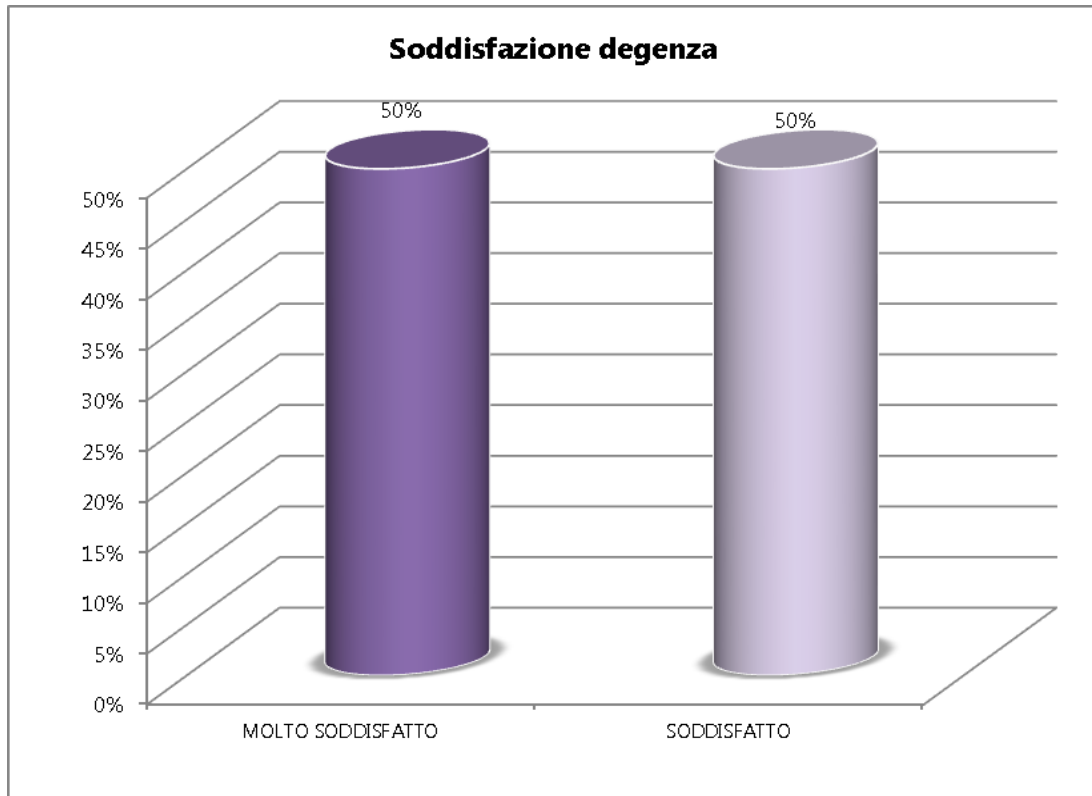


Grafico 10 RSA: livello di soddisfazione rispetto al ricovero nella sua globalità

La soddisfazione dei familiari è molto elevata, sommando infatti i valori *molto soddisfatto* e *soddisfatto* si raggiunge il 100%.

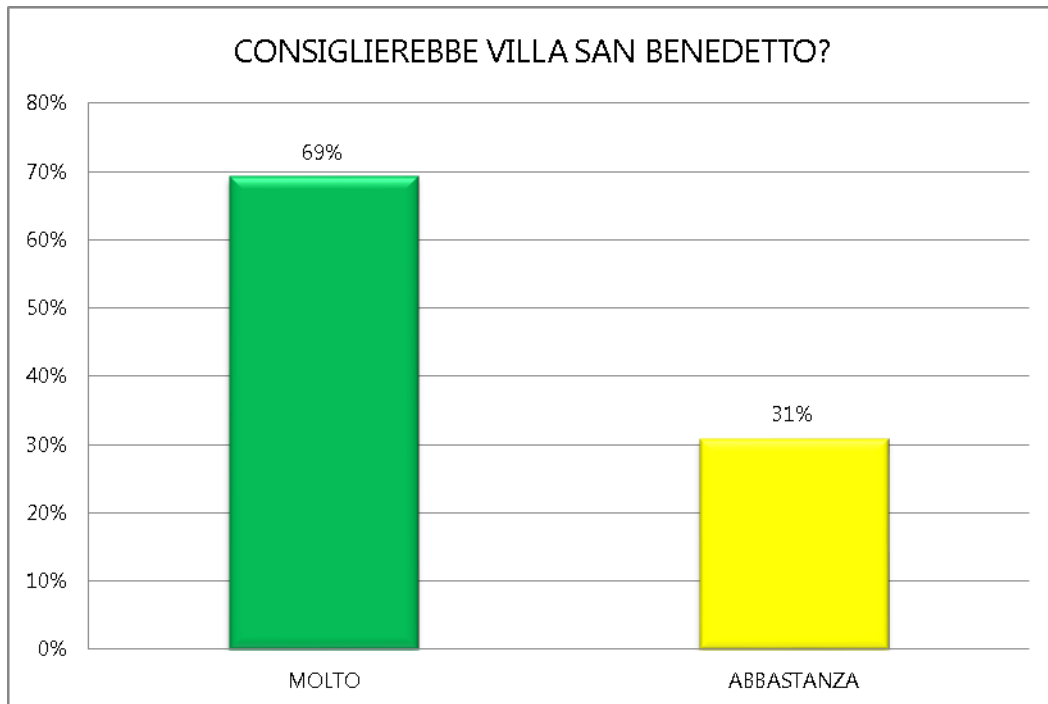


Grafico 11 RSA: consiglierebbe VSBM

I familiari esprimono il loro apprezzamento riguardo ai servizi erogati dalla struttura anche attraverso la possibilità di consigliare il ricovero ad altri conoscenti.

Essendo una struttura religiosa, è importante conoscere anche quanto incide l'aspetto religioso sulla percezione dei livelli di qualità del ricovero e questo aspetto è indagato con la seguente domanda: "L'identità cristiana della Casa porta, secondo Lei, un valore aggiunto a quanto offerto da Villa San Benedetto Menni?"

Risponde in maniera positiva l'86%.

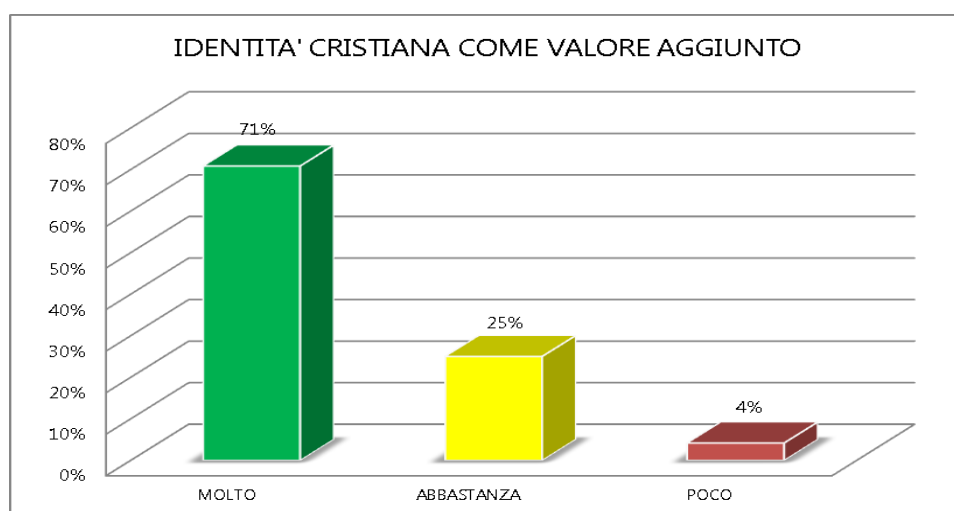


Grafico 12 RSA: il valore dell'identità cristiana

## ANALISI QUESTIONARI RSD

Nel 2025 i questionari necessari a raccogliere i dati di soddisfazione degli ospiti RSD sono stati resi disponibili in versione cartacea e attraverso una pagina dedicata di google. Il link è stato inviato a tutti i familiari e agli AdS. Si è deciso di adottare tale metodo per facilitare la compilazione del questionario e i risultati hanno risposto alle aspettative.

In totale sono stati compilati **23** questionari a fronte di 28 dello scorso anno, su 48 persone assistite (47,91% in lieve diminuzione rispetto al 2024).

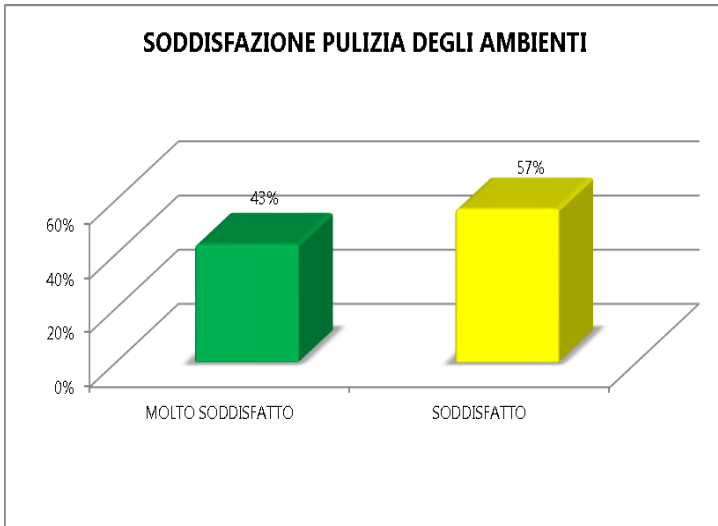
Chi ha compilato il questionario? Ce lo rivela la seguente tabella:

Tabella 3

Legenda	Tipo compilatore
Familiare	11
Altra figura di riferimento	1
Ospite con l'aiuto di un operatore	11
<b>Totale complessivo</b>	<b>23</b>

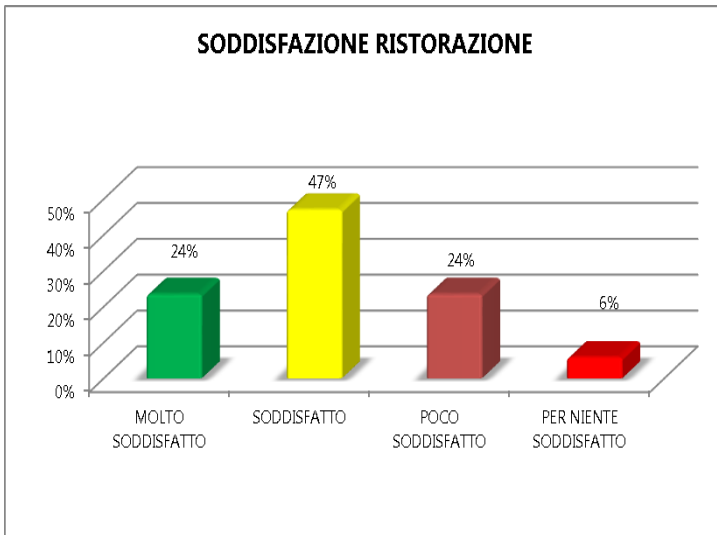
Di seguito si riporta il commento ad uno dei questionari, espresso liberamente da un familiare: "trovo le uscite al bar e le gite molto positive per i ragazzi e quindi bisognerebbe incrementarle"

Nelle prossime pagine vengono rappresentate graficamente le valutazioni relative ai servizi alberghieri.



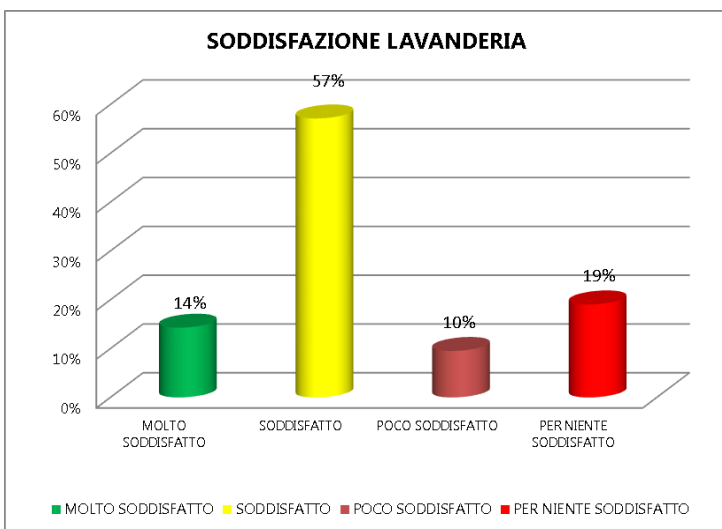
Pulizie ambientali:  
*soddisfatto e molto soddisfatto= 100%*

Grafico 1 RSD: soddisfazione pulizie ambientali



Ristorazione:  
*soddisfatto e molto soddisfatto= 71%*

Grafico 2 RSD: soddisfazione servizio di ristorazione



Lavanderia:  
*soddisfatto e molto soddisfatto= 71%*

Grafico 3 RSD: soddisfazione servizio di lavanderia

Le valutazioni sui servizi di portineria ed accettazione sono state espresse dal 50% del campione. I giudizi sono positivi.

Di seguito si riportano i dati inerenti la valutazione del personale operante in reparto, considerato sia sotto l'aspetto professionale che umano.

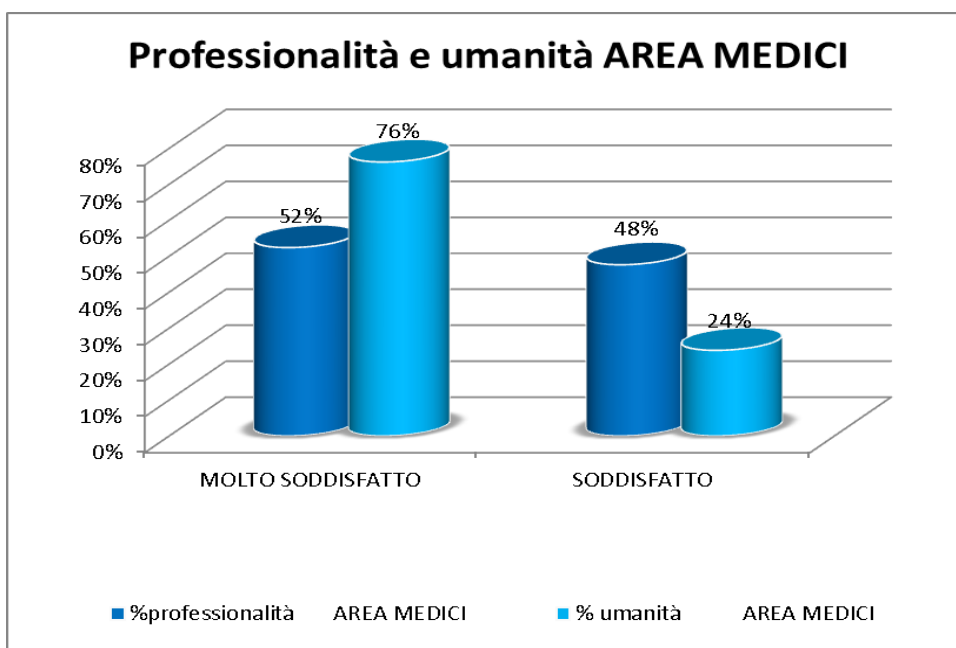


Grafico 4 RSD: area medica

Tabella 4

Legenda	Professionalità AREA MEDICI	Umanità AREA MEDICI
Molto soddisfatto	11	16
Soddisfatto	10	5
Non valutabile	2	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>23</b>	<b>23</b>

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

*Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

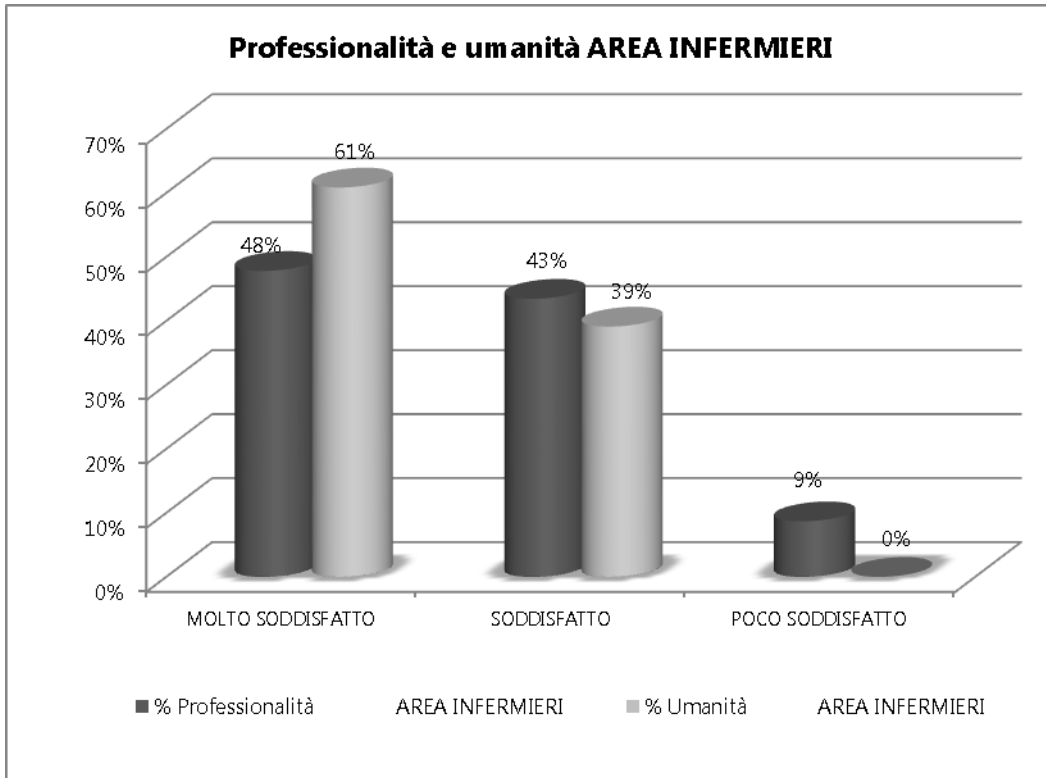


Grafico 5 RSD: area infermieristica

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 91%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

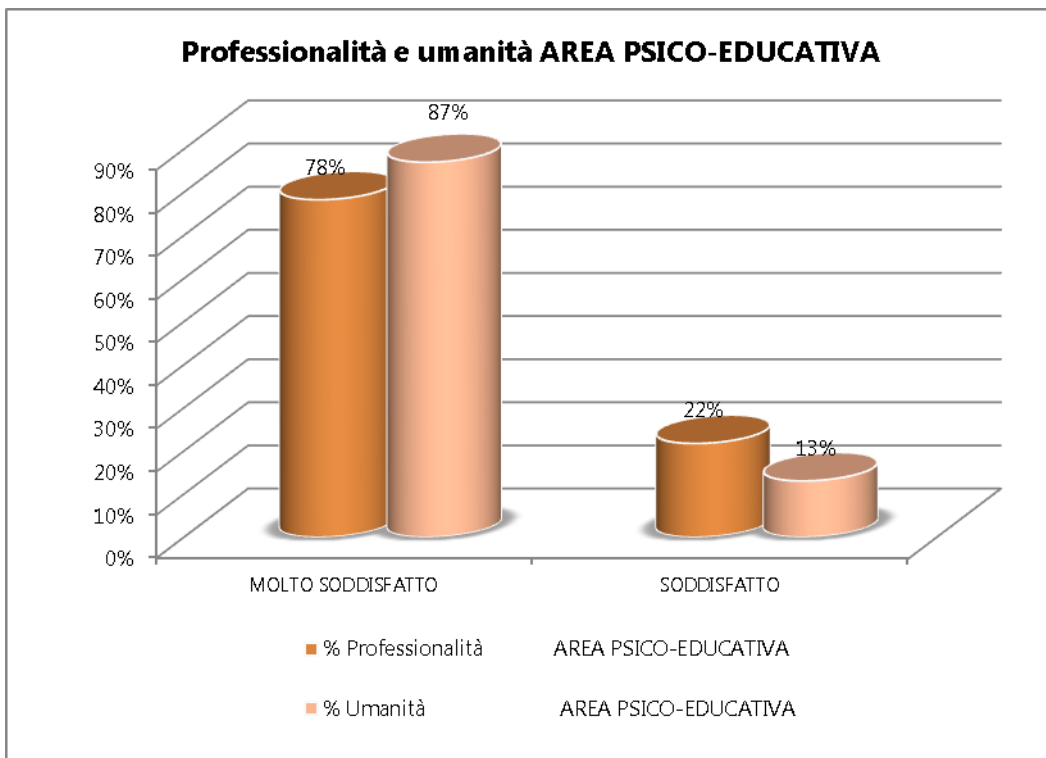


Grafico 6 RSD: area psico-educativa

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

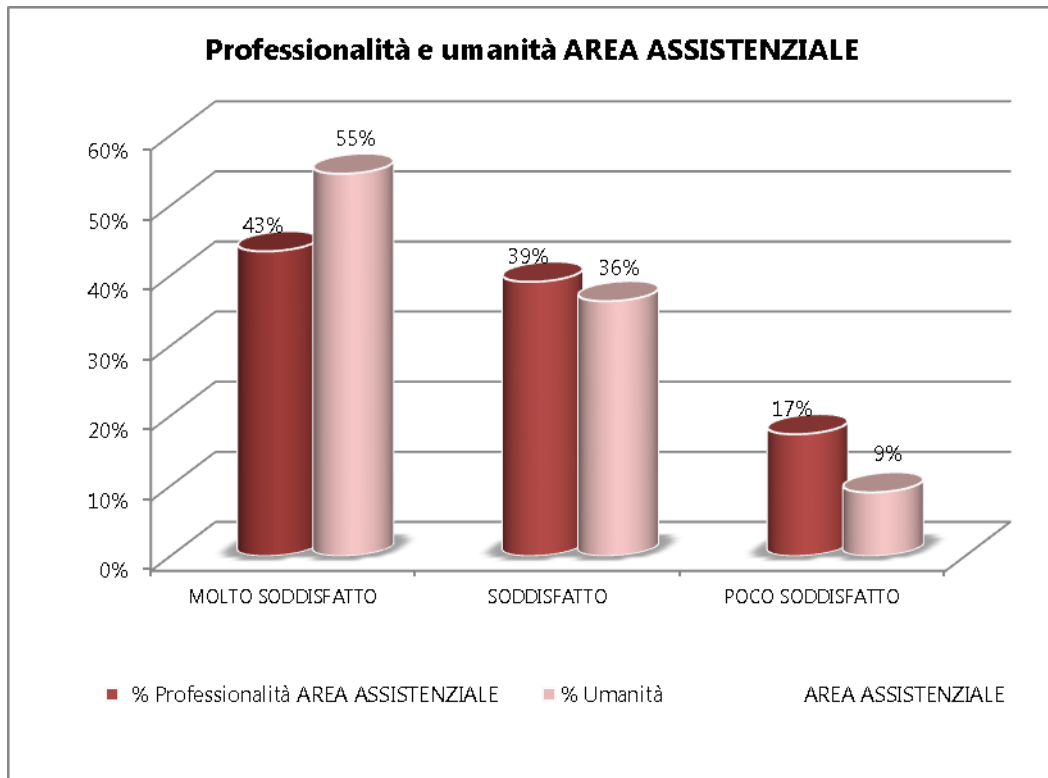


Grafico 7 RSD: area assistenziale

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 83%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 91%



Grafico 8 RSD: area assistenziale

*Professionalità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%    *Umanità*: Molto soddisfatto + soddisfatto = 100%

Dai grafici si evidenzia come gli ospiti e i loro familiari siano **soddisfatti del personale** che che si prende cura quotidianamente del loro benessere, in quanto i valori che si riferiscono ad entrambi gli aspetti dell'umanità e della professionalità, sommando i giudizi *soddisfatto e molto soddisfatto* sono sempre al di sopra dell'85%.

Nell'ambito della **comunicazione** hanno espresso il loro giudizio solo 13 persone che si sono dichiarate soddisfatte del servizio offerto.

Le domande di chiusura e di sintesi del questionario sono:

- "Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del ricovero?"
- "Consiglierebbe ad altri Villa San Benedetto?"

Come dimostrano i grafici, le risposte ai due quesiti sono coerenti tra loro

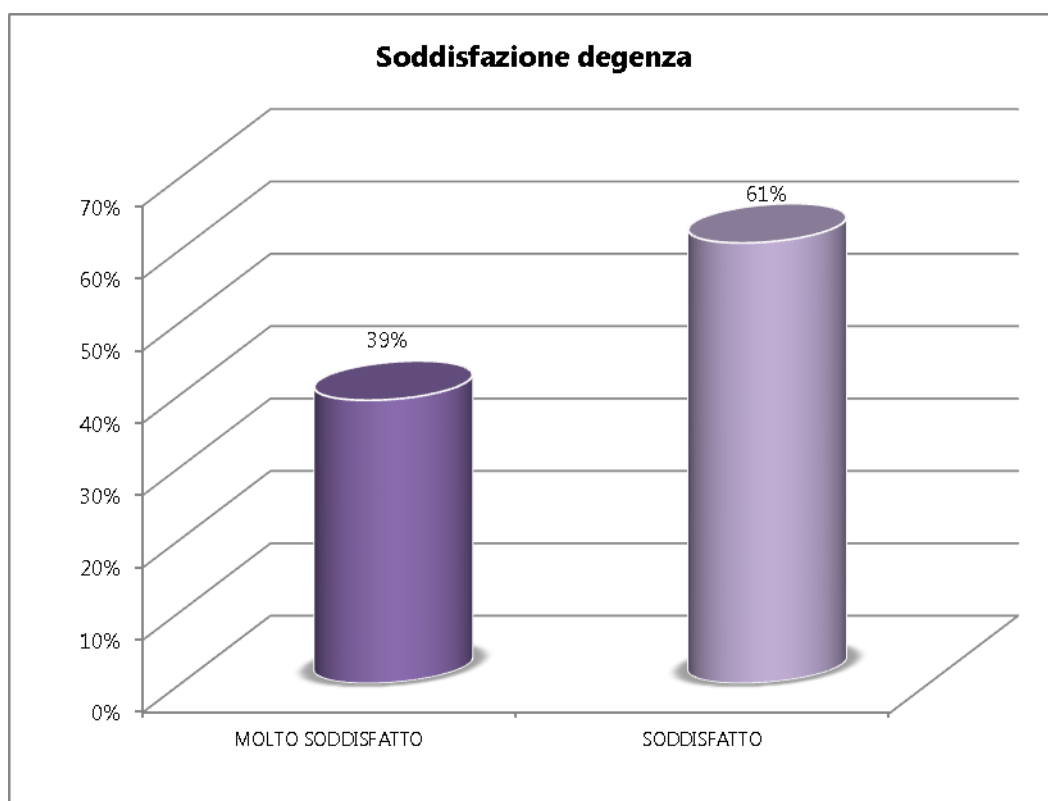


Grafico 9 RSD: soddisfazione del ricovero in generale 100%

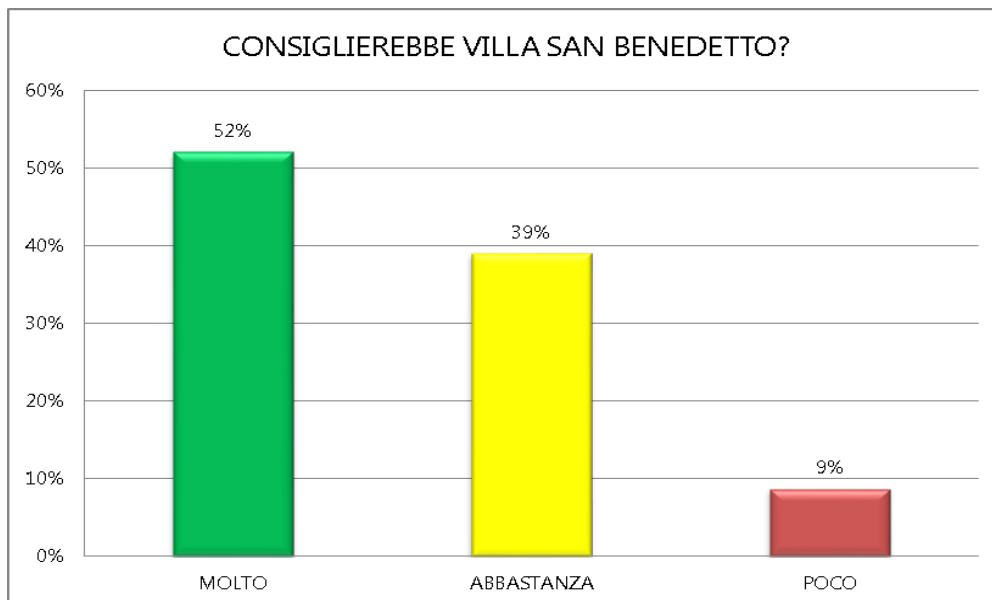


Grafico 10 RSD: Consiglierebbe VSBM

I familiari esprimono il loro apprezzamento riguardo ai servizi erogati dalla struttura anche attraverso la possibilità di consigliare il ricovero ad altri conoscenti.

Essendo una struttura religiosa, è importante conoscere anche quanto incide l'aspetto religioso sulla percezione dei livelli di qualità del ricovero e questo aspetto è indagato con la seguente domanda: "L'identità cristiana della Casa porta, secondo Lei, un valore aggiunto a quanto offerto da Villa San Benedetto Menni?"

Risponde in maniera positiva l'73%.

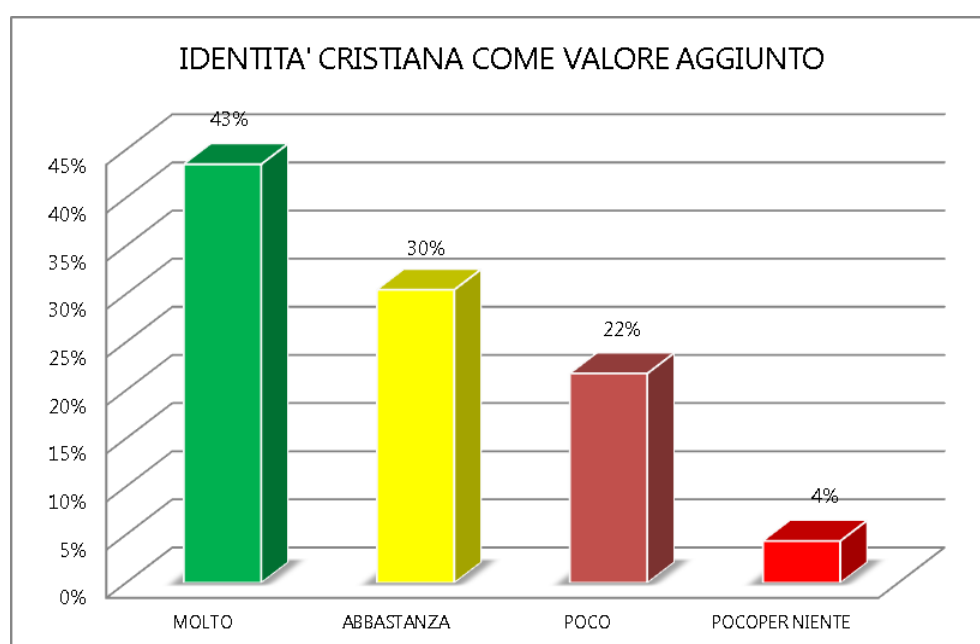


Grafico 11 RSD: l'identità cristiana percepita ad ospiti e familiari

## CONSIDERAZIONI DELL'EQUIPE DI REPARTO

Riguardo alla proposta inserita in uno dei questionari di incrementare le uscite, si è consapevoli che sono per tutti, da sempre, motivo di benessere soprattutto in un contesto residenziale, ma il loro potenziamento richiede valutazioni importanti sull'investimento di risorse.

Il questionario è stato somministrato solo agli ospiti che sono cognitivamente in grado di comprendere le domande.

Si propone di valutare l'opportunità di continuare a proporlo agli ospiti, considerato che le domande vengono riformulate semplificandole al massimo e le risposte devono spesso essere interpretate da chi somministra.

Sarebbe conveniente insistere sulla partecipazione dei familiari/AdS, magari accorpando le domande e quindi rendendo il questionario più snello e veloce da compilare.