



**FIGLIE DI
SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA
OPERA FEMMINILE
DON GUANELLA**

Casa Santa Maria della Provvidenza
Risultati
Questionario di gradimento
Ospiti
sulla Qualità dei Servizi 2025

Casa S. Maria della Provvidenza
Centro di Riabilitazione
Via della Nocetta 23/29, Roma

Roma, 24 ottobre 2025

Questionario gradimento qualità dei servizi 2025

Carissima,

ti chiediamo di aiutarci a migliorare la qualità dei servizi erogati da Casa Santa Maria, rispondendo a questo questionario ed esprimendo tue valutazioni sulla qualità del servizio, nonché eventuali motivazioni e suggerimenti.

Puoi farti dare una mano da un operatore per la compilazione.

Appartieni al Gruppo Vita

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 |
| ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 |
| ☐ 7 | ☐ 8 | ☐ 9 |
| ☐ 10 | ☐ 11 | ☐ 12 |
| ☐ Semiresidenziale | | |

Quanti anni hai?

- ☐ 18-34 anni ☐ 35-50 anni ☐ 51-65 anni ☐ più di 66 anni

Da quanto tempo sei arrivata a Casa Santa Maria?

- ☐ qualche mese ☐ qualche anno ☐ da più di 10 anni ☐ da più di 20 anni

In base alle tue percezioni, ti chiediamo di esprimere una valutazione, sui seguenti aspetti della qualità del servizio:

• Gradimento delle attività e dei laboratori in cui sei coinvolta

- ☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

• Cortesia/disponibilità degli operatori

- ☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

• Adeguatezza /pulizia/comodità degli ambienti frequentati

- ☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

• Qualità e varietà del cibo fornito ai pasti

- ☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

- Facilità di parlare al telefono con i tuoi familiari

☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

- Facilità di parlare con il Medico Responsabile del tuo progetto quando senti di averne bisogno

☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Vuoi dirci perché? _____

Come è stata l'esperienza dei soggiorni estivi?

☐ Scarsa ☐ Insufficiente ☐ Sufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

☐ Non ho partecipato

Cosa ti è piaciuto di più? _____

Cosa ti è piaciuto di meno? _____

Qual è la cosa ti piace di più di Casa Santa Maria? _____

E quella invece che ti piace di meno? _____

Utilizza questo spazio per eventuali suggerimenti o altre valutazioni: _____

La raccolta del gradimento di alcune delle nostre ospiti si è svolta nei mesi di agosto e settembre 2025, con l'aiuto per la compilazione del questionario da parte dello Psicologo e del Servizio Sociale della struttura.

Lo Psicologo ha sottoposto il questionario a 12 ospiti, che per la maggior parte effettuano con lui incontri per il sostegno psicologico e ha sottolineato come alcune di queste domande siano state lo spunto per approfondire aspetti della percezione delle ospiti e abbiano aperto la strada ad analisi più approfondite spontaneamente dalle stesse ospiti.

Sono stati registrati i pareri di 35 signore in totale provenienti dai seguenti Gruppi vita:

- Nr. 5 signore del Gruppo Vita 2
- Nr. 3 signore del Gruppo Vita 3
- Nr. 4 signore del Gruppo Vita 4
- Nr. 4 signore del Gruppo Vita 5
- Nr. 7 signore del Gruppo Vita 6
- Nr. 4 signore del Gruppo Vita 7
- Nr. 5 signore del Gruppo Vita 8
- Nr. 2 signore del Gruppo Vita 10
- Nr. 1 signora del Gruppo del Servizio Semiresidenziale

L'età delle utenti coinvolte:

- 1 utente d'età compresa fra i 18 e i 34 anni
- 5 utenti d'età compresa fra i 35 e i 50 anni
- 7 utenti d'età compresa fra i 51 e i 65 anni
- 22 utenti con più di 66 anni

Di queste ospiti:

- nr. 3 signore sono arrivate in Casa Santa Maria da qualche mese/poco più di un anno;
- nr. 5 signore sono utenti di Casa Santa Maria da qualche anno
- nr. 10 signore sono utenti di Casa Santa Maria da più di 10 anni
- nr. 17 signore sono utenti di Casa Santa Maria da più di 20 anni

Nelle pagine seguenti vengono presentati i risultati relativi alle risposte raccolte:

In base alle tue percezioni, ti chiediamo di esprimere una valutazione, sui seguenti aspetti della qualità del servizio:

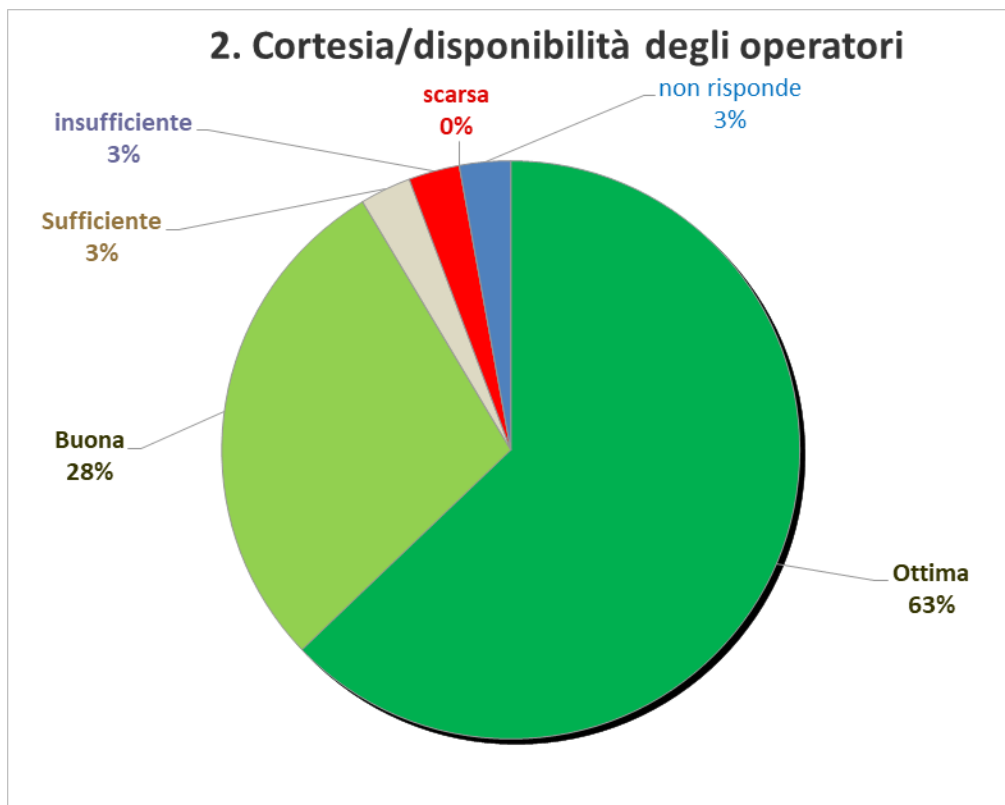
Ottima	23
Buona	6
Sufficiente	2
insufficiente	1
scarsa	1
non risponde	2
tot	35



Vuoi dirci perché?

- Pittura
- Non mi dicono niente
- Dovrebbero rinnovarsi nelle attività proposte
- Fanno parte della mia routine
- Andare al lab. da E. (risposta x 2 Volte)
- E. è un uomo calmo e gioviale
- Mi trovo bene
- Mi fanno passare il tempo (risposta x 2 Volte)
- A cucito faccio sempre qualcosa di diverso
- Gli educatori sono bravi professionisti e lavorano insieme a noi
- Non ho voglia di andare ai laboratori
- Mi tengono impegnata
- Sto in un posto diverso dal reparto
- Mi distraggono dai pensieri
- Disegno e cucito sono le mie attività preferite
- Vorrei tornare al lab. di pittura
- Ho la possibilità di parlare con altre ragazze
- Mi piace andare a ceramica con R. e M.
- Passo il tempo e imparo a disegnare

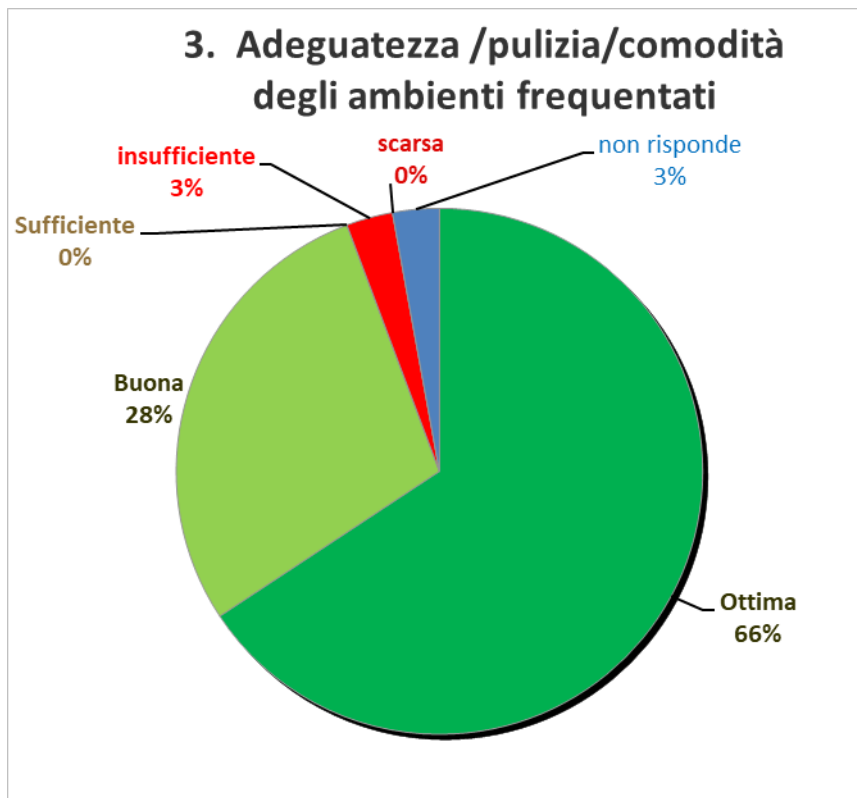
Ottima	22
Buona	10
Sufficiente	1
insufficiente	1
scarsa	0
non risponde	1
tot	35



Vuoi dirci perché?

- Sono bravi
- Sono gentili
- Sono molto disponibili nell'aiutare le ragazze
- Simpatici
- Li vorrei cambiare
- Sono bravi e socievoli
- Mi vogliono bene e con loro vado d'accordo
- Sono tutti simpatici
- Alcuni OSS non svolgono il loro lavoro
- Si prendono cura di noi
- Tutti gli operatori sono bravi
- Sono qui per il nostro benessere
- sono tutti simpatici
- non mi piace il reparto
- sono bravi

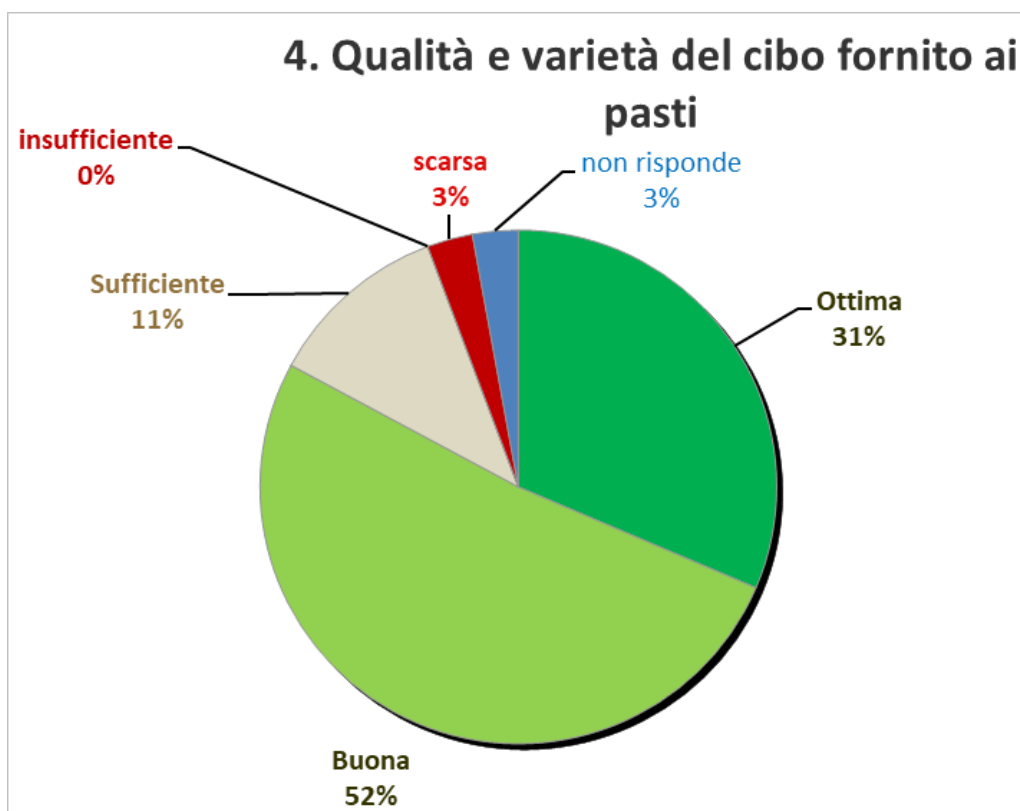
Ottima	23
Buona	10
Sufficiente	0
insufficiente	1
scarsa	0
non risponde	1
tot	35



Vuoi dirci perché?

- Ci sono persone che lavano
- Bravi tutti
- Tutto verde
- Qui c'è E. e le mie compagne
- Ben accudito dalle OSS
- Mi trovo bene con le compagne
- Mi trovo molto bene
- per me è come una casa
- vorrei cambiare il reparto
- stiamo tutti insieme
- è un luogo tranquillo

Ottima	11
Buona	18
Sufficiente	4
insufficiente	0
scarsa	1
non risponde	1
tot	35



Vuoi dirci perché?

- Bene (risposta x 2 volte)
- è buono, ma monotono. Vorrei qualcosa di diverso
- è tutto gradevole
- le quantità sono scarse
- mi piace tutto
- non sempre è tutto buono, una volta la pasta era più cruda che cotta e ogni tanto il cibo è insipido
- a volte il cibo è un po' insipido
- tante volte il secondo e il contorno non mi piacciono perché sono crudi e non son conditi bene
- la minestrina che mandano per la cena è acqua e sale
- il cibo non è condito bene
- qualche volta vorrei mangiare la polenta, i funghi e il cibo cinese
- a volte nel pesce trovo delle spine
- il cibo è buono e vario

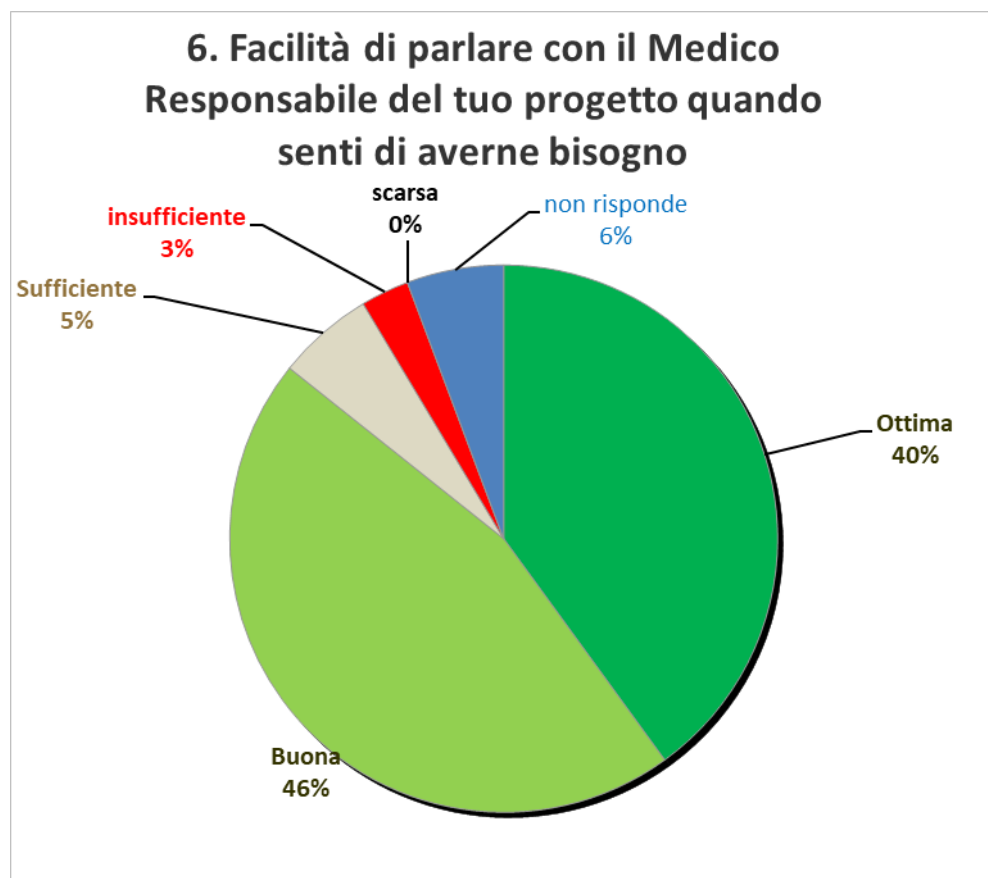
Ottima	17
Buona	4
Sufficiente	1
insufficiente	7
scarsa	5
non risponde	1
tot	35



Vuoi dirci perché?

- le mie sorelle mi chiamano 2 volte all'anno
- devo contattarli sempre io
- mio fratello chiama raramente
- mi chiama raramente
- devo sempre chiamarli io
- ho il mio telefono personale e li chiamo spesso
- mio fratello chiama spesso
- non ho più nessuno (risposta x 3 volte)
- li chiamo con il mio cellulare
- non mi chiamano mai
- mi chiamano quasi tutti i giorni
- non ho parenti
- possiedo un cellulare
- non chiama mai, devo sempre farlo io
- mi chiamano ogni 3 giorni

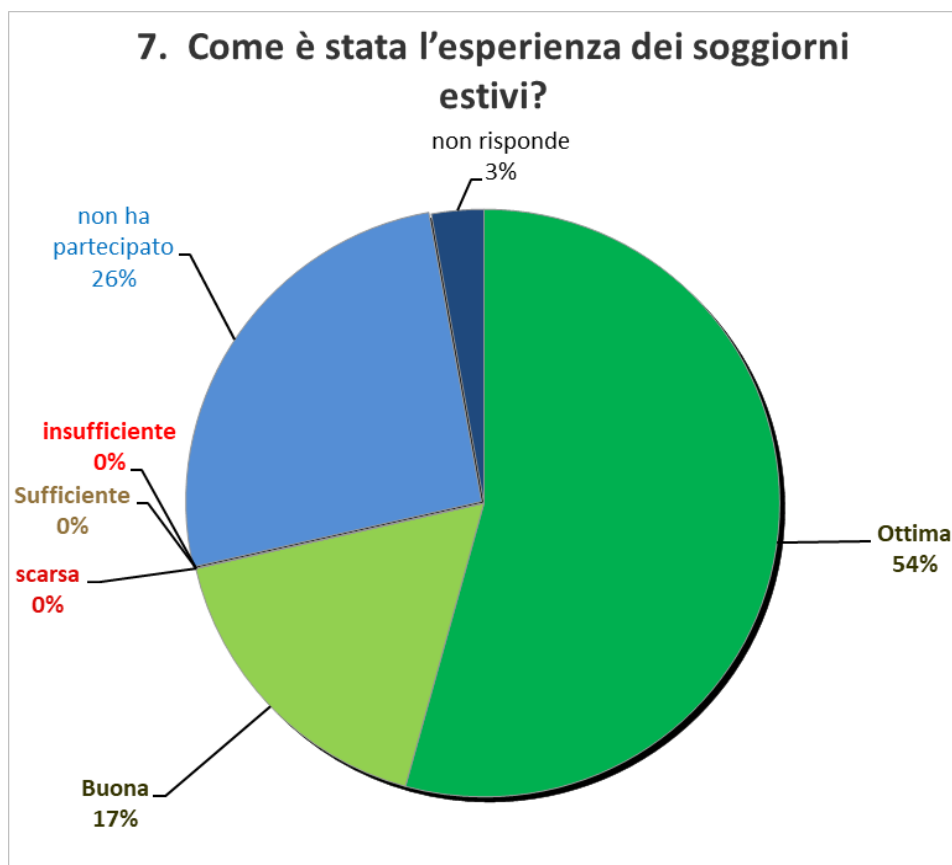
Ottima	14
Buona	16
Sufficiente	2
insufficiente	1
scarsa	0
non risponde	2
tot	35



Vuoi dirci perché?

- Ci parlo
- Ma non con il dott. M.
- Parlo di più con il dott. M. quando passa in Reparto
- mi sento più a mio agio con i dott. Marini perché mi capisce meglio
- Mi piacciono sia il dott. M. che il dott. F. il dott. M. è molto simpatico
- Mi sento a mio agio col dottore
- Il medico è sempre disponibile e si interessa alla mia salute
- è molto brava e disponibile
- riesco ad esprimere quello che sento quando sto male
- parlo con zia ogni 2-3 giorni
- riesco a parlare col dottore ogni volta che ne ho bisogno
- non mi fa cambiare reparto
- il dottore mi ascolta e ci si può parlare di tutto

Ottima	19
Buona	6
Sufficiente	0
insufficiente	0
scarsa	0
non ha partecipato	9
non risponde	1
tot	35



Cosa ti è piaciuto di più dei soggiorni estivi?

- Non ho partecipato (risposta x 9 volte)
- Sì, ma voglio andare al Mare
- Mamma non mi manda
- Sì, ma l'anno prossimo voglio andare in un altro paese (è stata a Scalea)
- Sì, ma voglio sempre andare a Chitignano con Mario
- Stare insieme e uscire per divertimento
- Così così
- Prendere il sole
- Andare al mare
- Tutto
- Andare a Scalea
- L'aria del mare
- prendere il sole
- prendere l'aereo
- andare in gita
- le compagne e il mare
- andare al mare e fare le passeggiate
- le passeggiate
- raccogliere le conchiglie
- la processione della Madonna in mare
- ogni giorno uscivamo per fare una gita

Cosa ti è piaciuto di meno dei soggiorni estivi?

- Le prevaricazioni fra compagne
- Le compagne
- nulla da dichiarare
- il gruppo in cui sono stata inserita
- Andare a messa
- alcune ragazze del gruppo
- avrei preferito andar con M. anziché con S.

Qual è la cosa ti piace di più di Casa Santa Maria?

- Andare in infermeria a trovare le compagne
- Passeggiate
- Feste
- Lavorare
- Il giardino per passeggiare, la chiesa, le uscite
- Mangiare, dormire e andare a casa
- Operatori uomini
- I laboratori
- stare qui (risposta x 2 volte)
- l'ambiente
- Fare le gite
- Mi piace tutto (risposta x 4 volte)
- La chiesa
- la chiesa è molto bella
- andare in chiesa
- andare a messa
- Non c'è
- Niente
- Stare in compagnia di A.
- Stare con le compagne
- le feste che vengono organizzate
- uscire in giardino
- stare qui insieme alle altre ragazze

E quella invece che ti piace di meno?

- Teatro, feste, Valmontone
- Cicoria a pranzo
- Alcune compagne. Poco purè e gnocchi
- Non mi piace andare in chiesa
- Non lo so

- Gli ambienti sono troppo grandi e mi spaventano un poco
- Le chiacchiere inutili e a vanvera
- La mensa
- Alzarsi presto
- Il personale (OSS e servizi generali) potrebbero pulire meglio
- Non è ancora arrivata la TV per la mia stanza
- partecipare al rosario

Utilizza questo spazio per eventuali suggerimenti o altre valutazioni

- Andare più spesso a casa, ogni 15gg
- 10 pause caffè in più
- Assumere più personale per aiutare le ragazze
- Si dovrebbero risolvere le cose insieme: se uno sta insieme a più persone si forma un gruppo che ha più forza
- Cambiare operatori (più giovani), cibo, più libertà