

CENTRO SERVIZI “CASA MONS. G. BORTIGNON”

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione anno 2023

Come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari” nel mese di dicembre 2023 gli utenti del Centro Servizi sono stati invitati a compilare un questionario per la rilevazione della soddisfazione e gradimento dell’Ospite e dei familiari.

Al momento della rilevazione erano presenti in Struttura 35 ospiti cui era possibile somministrare il questionario. I questionari tornati compilati sono stati 13 (37,14% di quelli inviati).

SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI: I DATI EMERSI

Nel grafico sotto riportato è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dagli ospiti della Struttura.

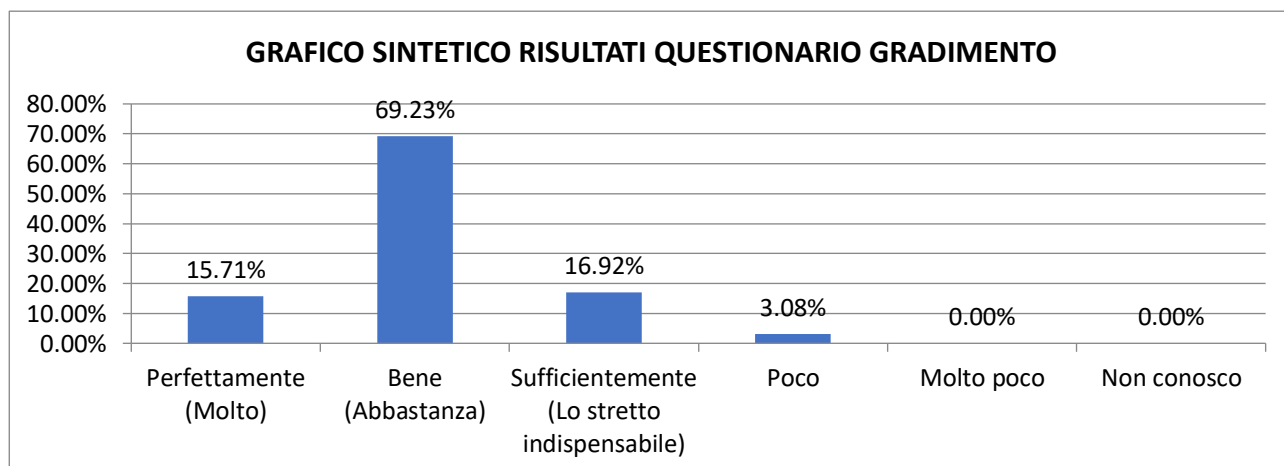
Come si vede nella Tabella la gran parte delle risposte è concentrata nella seconda colonna: “bene”, che totalizza da sola il 69,23% dei giudizi espressi.

La valutazione maggiormente positiva, “perfettamente” riguarda un 15,71% delle risposte, mentre la valutazione “sufficientemente” riguarda il 16,92% delle risposte.

La valutazione negativa riguarda un 3,08% di “poco” (0,54% di “molto insufficiente”).

Non c’è invece stata nessuna valutazione “molto poco” né “non conosco”.

Tab.2 sintesi dei giudizi espressi



Nella tabella successiva, Tabella n. 3, sono riportate quattro colonne, la prima è la somma delle percentuali dei giudizi “ottimo e buono”, e la terza somma i giudizi “insufficiente e molto insufficiente”, lasciando invariate le colonne di “sufficiente” e “non conosco”.

Da un primo esame delle tabelle n. 2 e n. 3 emerge la conferma che i giudizi espressi sono sostanzialmente positivi.

Non sembra particolarmente elevata l’espressione dei giudizi “non conosco” rappresentata dall’ultima colonna della Tabella n. 2 e n. 3; i giudizi “non conosco” rimangono collegati principalmente ai servizi della Casa con cui gli ospiti sono meno direttamente in contatto: servizio sociale e servizio di portineria e centralino.

Nel dettaglio cerchiamo di orientare la gradazione delle risposte positive con una colorazione diversa che verrà di seguito analizzata.

CRITERI PER COLORAZIONE
Tra il 76% e il 100%
Tra il 51% e il 75%
Tra il 26% e il 50%
Tra lo 0% ed il 25%

TAB. n. 3 Percentuali risposte aggregate

		Ottimo+Buono	Sufficiente	Insufficiente + Molto Insufficiente	Non conosco
3.1	Come valuta la sua stanza?	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%
3.2	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	61,54%	38,46%	0,00%	0,00%
3.3	Come valuta la programmazione delle visite, anche in relazione alle normative sul Covid tutt'ora vigenti?	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%
3.4	Come valuta gli spazi comuni?	61,54%	23,08%	7,69%	0,00%
3.5	Come valuta la pulizia degli ambienti?	84,62%	7,69%	7,69%	0,00%
3.6	Come valuta gli spazi esterni?	92,31%	0,00%	0,00%	7,69%
4.1	Come valuta il servizio pasti?	92,31%	0,00%	7,69%	0,00%
4.2	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	61,54%	23,08%	15,38%	0,00%
4.3	Come valuta il servizio di barbiere e di parrucchiere?	84,62%	0,00%	0,00%	15,38%
5.1	Servizio Medico	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%
5.2	Servizio Infermieristico	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%
5.3	Servizio di Assistenza	76,92%	15,38%	7,69%	0,00%
5.4	Servizio di Fisioterapia	30,77%	0,00%	23,08%	38,46%
5.5	Servizio di Logopedia	7,69%	15,38%	15,38%	38,46%
5.6	Servizio di Psicologia	69,23%	23,08%	7,69%	0,00%
5.7	Servizio Educativo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5.8	Servizio Sociale	23,08%	0,00%	0,00%	53,85%
5.9	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	92,31%	0,00%	0,00%	0,00%
5.10	Servizio Amministrativo	38,46%	0,00%	0,00%	46,15%
5.11	Servizio di Portineria e Centralino	30,77%	0,00%	0,00%	53,85%
6.1	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%
6.2	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6.3	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle equipe, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della casa, coinvolgimento con rete territoriale e centri di ascolto, ecc.)	38,46%	0,00%	0,00%	38,46%
6.4	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	76,92%	7,69%	0,00%	15,38%

I giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale tra il 76% e il 100%, sono 14 su 24; in particolare le migliori valutazioni riguardano gli ambienti (stanza, pulizia, spazi esterni), la programmazione delle visite in relazione alle normative Covid, il servizio pasti, il servizio medico, il servizio infermieristico, il servizio di assistenza, il servizio educativo e quello di assistenza spirituale e, in generale, l'attenzione verso gli ospiti e la struttura globalmente.

I giudizi comunque positivi, ma che hanno rilevato il gradimento con percentuale tra il 51% e il 75%, riguardano la possibilità di personalizzare la stanza, gli spazi comuni, il servizio lavanderia e guardaroba e il servizio di psicologia.

I giudizi positivi con percentuale dal 26% al 50% riguardano il servizio di fisioterapia, i servizi amministrativi e portineria/centralino e l'impegno di OPSA nel coinvolgere i familiari.

Il servizio sociale e il servizio di logopedia, alla maggior parte degli ospiti sconosciuti nelle loro funzioni, totalizzano comunque rispettivamente il 23,08% e il 7,69% di giudizi buono + ottimo.

È interessante soffermarci sulle quattro domande conclusive, ovvero 6.1 *Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?* 6.2 *Come valuta complessivamente la nostra struttura?* 6.3 *Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle equipe, Open Day,*

eventi tematici, momenti di vita della casa, coinvolgimento con rete territoriale e centri di ascolto, ecc.) 6.4 *Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?* che sono relative a giudizi complessivi sull'operato della struttura e che quindi, meglio delle altre, descrivono il senso di soddisfazione generale.

I quesiti 6.1 e 6.2 riportano la percentuale di 92,31% e 100,00% di soddisfazione globale, il quesito 6.3 il 38,46% e il quesito 6.4 il 76,92%. Questo denota un livello di soddisfacimento generale degli ospiti molto elevato

La tabella successiva n. 4 riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2023. Risulta che il valore più basso è espresso nei confronti del servizio logopedia, mentre alcuni dei valori più alti, oltre a quello riferito agli spazi esterni, sono quelli relativi al servizio educativo e alla valutazione complessiva della struttura.

INDICATORE SINTETICO MEDIO 2020		
0,7885	Come valuta la sua stanza?	3.1
0,6538	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	3.2
0,7308	Come valuta la programmazione delle visite, anche in relazione alle normative sul Covid tutt'ora vigenti?	3.3
0,6154	Come valuta gli spazi comuni?	3.4
0,7308	Come valuta la pulizia degli ambienti?	3.5
0,8542	Come valuta gli spazi esterni?	3.6
0,7500	Come valuta il servizio pasti?	4.1
0,6538	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	4.2
0,7955	Come valuta il servizio di barbiere e di parrucchiere?	4.3
0,7885	Servizio Medico	5.1
0,7500	Servizio Infermieristico	5.2
0,7115	Servizio di Assistenza	5.3
0,4688	Servizio di Fisioterapia	5.4
0,2500	Servizio di Logopedia	5.5
0,6346	Servizio di Psicologia	5.6
0,8077	Servizio Educativo	5.7
0,3750	Servizio Sociale	5.8
0,7308	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	5.9
0,6071	Servizio Amministrativo	5.10
0,5417	Servizio di Portineria e Centralino	5.11
0,7885	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	6.1
0,8654	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	6.2
0,5000	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle equipe, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della casa, coinvolgimento con rete territoriale e centri di ascolto, ecc.)	6.3
0,8636	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	6.4

Il questionario ha previsto la possibilità di aggiungere, negli spazi appositi, le segnalazioni o i suggerimenti.

Gli ambiti previsti per i suggerimenti erano i seguenti:

- Cura e comfort dell'ambiente
- Coinvolgimento dei familiari
- Qualità dell'assistenza
- Pasti
- Indumenti
- Altro

L'ambito che ha ottenuto il maggior numero di suggerimenti è stato quello legato alla qualità dell'assistenza, seguito da quello dagli aspetti di cura e comfort dell'ambiente e da quello legato al cibo.

CONCLUSIONI

Dalla lettura complessiva del questionario si evince una sostanziale fiducia degli ospiti nei confronti della struttura che li ha accolti e del personale impiegato, direttamente o indirettamente, nella loro cura. Questo si nota soprattutto nell'indicatore sintetico di cui alla tabella 4, di cui riporto un estratto:

0,7885	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	6.1
0,8654	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	6.2
0,8636	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	6.4

Assistente Sociale
Federica Fardin

