

CENTRO SERVIZI “CASA S. MASSIMILIANO KOLBE”

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE LORO PERSONE DI RIFERIMENTO

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 e le loro persone di riferimento 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 65 ospiti cui non era possibile somministrare il questionario. Il questionario è stato inviato, come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari”, alle persone di riferimento.

I questionari tornati compilati sono stati 23 (35,38% di quelli inviati).

SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI

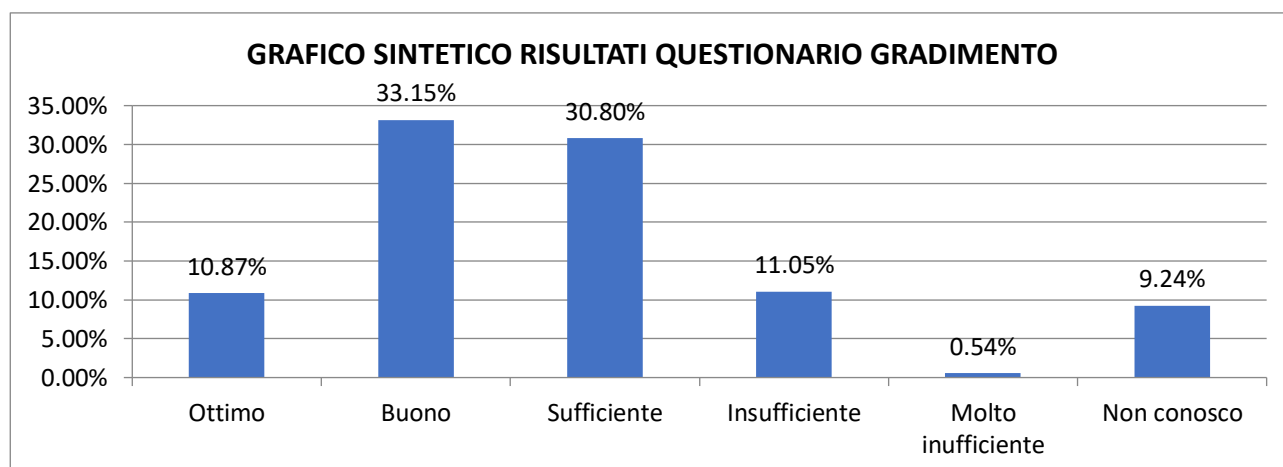
Nel grafico sotto riportato è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dai familiari degli ospiti della Struttura.

Come si vede nella Tabella la gran parte delle risposte è concentrata nella seconda e nella terza colonna: “buono” e “sufficiente”, che insieme totalizzano il 63,95% dei giudizi espressi.

La valutazione negativa riguarda un 11,05% di insufficienze (0,54% di “molto insufficiente”).

Totalizza la percentuale del 9,24% la colonna del “non conosco”. La percentuale di risposte “ottimo” è pari al 10,87%.

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 i familiari sono meno in contatto: servizio parrucchiera, logopedia, fisioterapia e assistenza spirituale.

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?	52,17%	43,48%	4,35%	0,00%
3.2	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	17,39%	47,83%	17,39%	13,04%
3.3	Come valuta la programmazione delle visite, anche in relazione alle normative sul Covid tutt'ora vigenti?	56,52%	30,43%	8,70%	4,35%
3.4	Come valuta gli spazi comuni?	34,78%	52,17%	8,70%	4,35%
3.5	Come valuta la pulizia degli ambienti?	47,83%	47,83%	4,35%	0,00%
3.6	Come valuta gli spazi esterni?	86,96%	13,04%	0,00%	0,00%
4.1	Come valuta il servizio pasti?	30,43%	47,83%	13,04%	8,70%
4.2	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	26,09%	8,70%	30,43%	21,74%
4.3	Come valuta il servizio di barbieri e di parrucchiere?	21,74%	17,39%	30,43%	26,09%
5.1	Servizio Medico	56,52%	21,74%	8,70%	8,70%
5.2	Servizio Infermieristico	39,13%	39,13%	17,39%	4,35%
5.3	Servizio di Assistenza	39,13%	43,48%	13,04%	4,35%
5.4	Servizio di Fisioterapia	21,74%	30,43%	17,39%	26,09%
5.5	Servizio di Logopedia	21,74%	30,43%	17,39%	26,09%
5.6	Servizio di Psicologia	39,13%	21,74%	17,39%	17,39%
5.7	Servizio Educativo	43,48%	26,09%	13,04%	13,04%
5.8	Servizio Sociale	47,83%	34,78%	4,35%	8,70%
5.9	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	43,48%	21,74%	0,00%	30,43%
5.10	Servizio Amministrativo	69,57%	21,74%	0,00%	0,00%
5.11	Servizio di Portineria e Centralino	69,57%	21,74%	0,00%	0,00%
6.1	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	47,83%	13,04%	34,78%	0,00%
6.2	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	43,48%	47,83%	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.)	60,87%	21,74%	0,00%	4,35%
6.4	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	39,13%	34,78%	17,39%	0,00%

I giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale tra il 51% e il 100%, sono 7 su 24; in particolare le migliori valutazioni riguardano gli ambienti (stanza, spazi esterni), la programmazione delle visite in relazione alle normative Covid, il servizio medico, il servizio amministrativo, il servizio di portineria e centralino e il coinvolgimento dei familiari.

I giudizi meno positivi, che hanno rilevato il gradimento comunque con percentuale tra il 17% e il 21% riguardano la possibilità di personalizzare la stanza, il servizio di barbieri/parrucchiere e i servizi di logopedia e fisioterapia.

I giudizi che hanno rilevato il gradimento con percentuale tra il 26% e il 50% risultano essere la pulizia e gli spazi comuni, servizio pasti e lavanderia/guardaroba, servizio infermieristico, di assistenza, servizio di psicologia, servizio educativo, servizio sociale, servizio di assistenza spirituale e attenzione agli ospiti.

Il servizio parrucchiere, il servizio di fisioterapia e il servizio di logopedia totalizzano comunque rispettivamente il 21,74%, il 21,74 e il 21.74% 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 47,93% e 43,48% di soddisfazione globale, il quesito 6.3 il 60,87% e il quesito 6.4 il 39,13%.

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 lavanderia e guardaroba, mentre alcuni dei valori più alti, oltre a quello riferito agli spazi esterni, sono quelli relativi alla programmazione delle visite e l'impegno nel coinvolgere i familiari nelle attività e nella vita della casa.

È importante sottolineare come dopo un periodo di maggiore chiusura legato alle normative atte a prevenire la diffusione del contagio da Covid-19 i familiari abbiano notato gli sforzi dei vari professionisti di coinvolgerli per quanto possibile nella vita dei propri cari.

INDICATORE SINTETICO MEDIO 2020		
0,6522	Come valuta la sua stanza?	3.1
0,5000	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	3.2
0,6364	Come valuta la programmazione delle visite, anche in relazione alle normative sul Covid tutt'ora vigenti?	3.3
0,6023	Come valuta gli spazi comuni?	3.4
0,6304	Come valuta la pulizia degli ambienti?	3.5
0,8043	Come valuta gli spazi esterni?	3.6
0,5595	Come valuta il servizio pasti?	4.1
0,3889	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	4.2
0,4265	Come valuta il servizio di barbiere e di parrucchiere?	4.3
0,6667	Servizio Medico	5.1
0,6023	Servizio Infermieristico	5.2
0,5909	Servizio di Assistenza	5.3
0,4853	Servizio di Fisioterapia	5.4
0,4853	Servizio di Logopedia	5.5
0,5526	Servizio di Psicologia	5.6
0,6000	Servizio Educativo	5.7
0,6190	Servizio Sociale	5.8
0,6563	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	5.9
0,6630	Servizio Amministrativo	5.10
0,6739	Servizio di Portineria e Centralino	5.11
0,5326	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	6.1
0,5978	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	6.2
0,6477	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
0,5435	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	6.4
0,5882		

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 degli indumenti e infine dagli aspetti di cura e comfort dell'ambiente e coinvolgimento dei familiari.

CONCLUSIONI

Per quanto riguarda le richieste esplicite da parte dei familiari, è stato ribadito da più persone il desiderio di tornare alla modalità di visita pre-COVID, che prevedeva le visite senza appuntamento all'interno di determinate fasce orarie. È evidente come stia a cuore a tutti i familiari la possibilità di passare il maggior tempo possibile assieme ai propri cari, per custodire e preservare la relazione anche nella malattia e nella vita di comunità.

È importante riportare che, rispetto ai suggerimenti riportati, la struttura (in linea con la normativa vigente che ha permesso una graduale riapertura alle visite senza appuntamento) ha gradualmente permesso quanto richiesto.

Sarà utile cercare di approfondire inoltre le tematiche che hanno riscontrato un maggior numero di giudizi negativi, come la possibilità di personalizzare la stanza o alcuni servizi (parrucchiera, fisioterapia e logopedia) e capire come poter apportare delle migliorie o far conoscere meglio ai familiari i sopracitati servizi.

Assistente Sociale
Federica Fardin