

## **CENTRO POLIFUNZIONALE “CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA” CENTRO SERVIZI RESIDENZIALE**

### **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” gli utenti del Centro Servizi e le loro persone di riferimento (familiari o Amministratori di Sostegno) nel mese di dicembre 2023, sono stati invitati a compilare un questionario per la rilevazione della soddisfazione e gradimento dell’Ospite e dei familiari.

I questionari sono stati consegnati ai familiari/referenti, allegati alla lettera di presentazione del Direttore, invitando a considerare la possibilità di far compilare un questionario anche agli ospiti. Di fatto sono ritornati solo questionari compilati dai referenti, molti dei quali ci hanno tenuto ad assicurare che le loro risposte sono basate anche sulla loro interpretazione del gradimento degli ospiti.

Molti questionari sono stati consegnati via mail, altri di persona. A tutti sono state ricordate le modalità di compilazione e il centralino, le Responsabili di Nucleo e la sottoscritta sono sempre stati disponibili alle richieste. L’urna per la ricezione dei cartacei è sempre stata visibile in atrio.

Nel mese di rilevazione sono stati presenti in Struttura 34 Ospiti; le copie consegnate ai referenti sono state n. 33.

I questionari restituiti sono 12: il 36,36%. In calo rispetto agli anni precedenti.

Nonostante l’impegno nella distribuzione e l’invito a compilare il questionario, la percentuale di rientro non è elevata nelle tre Unità di Offerta della Casa come descritto nella tabella seguente.

**TAB. n. 1**

<b>NUCLEO</b>	<b>PERCENTUALE DI QUESTIONARI RIENTRATI SUI DISTRIBUITI</b>
RESIDENZIALE	36,36 %
S. RAFFAELE	22,50 %
S. CAMILLO	28,57 %

## SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI

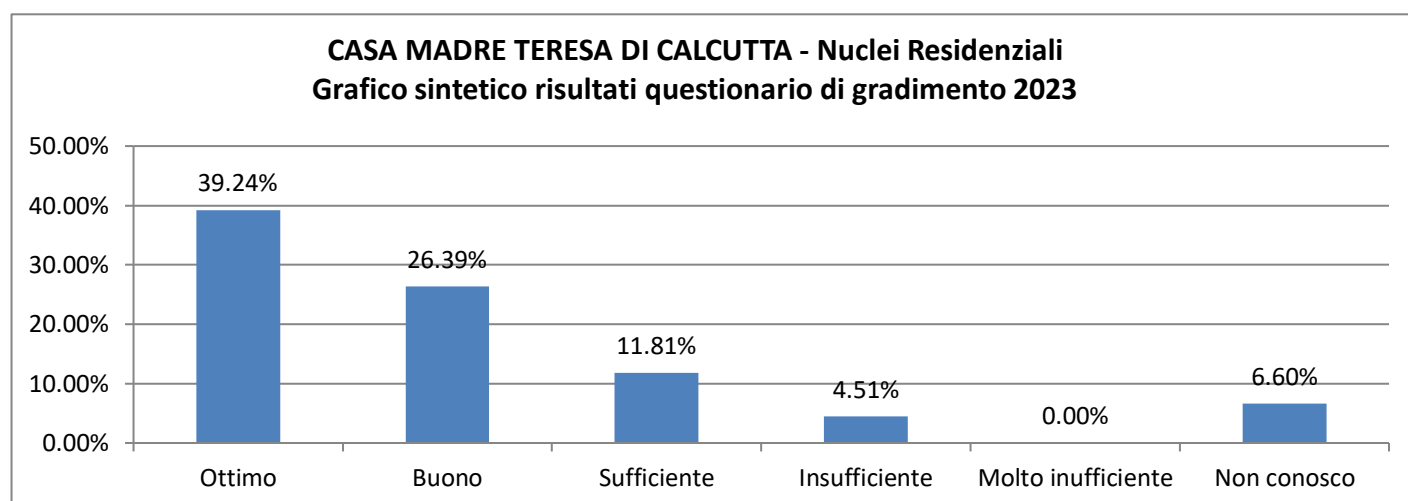
Riportiamo di seguito la Tabella n. 2 che rappresenta il grafico sintetico di tutte le risposte espresse.

Come si vede nella Tabella la gran parte delle risposte è concentrata sulle prime due colonne: “ottimo” e “buono” che insieme totalizzano il 65,63 % dei giudizi espressi.

La valutazione negativa riguarda un 4.51% di insufficienze (nessun “molto insufficiente”).

Totalizza la scarsa percentuale del 6,6% la colonna del “non conosco”.

**TAB. n. 2** Sintesi dei giudizi espressi.



Nella tabella successiva, Tabella n. 3, sono riportate 4 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: pasti, logopedia e fisioterapia.

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

CRITERI PER COLORAZIONE della colonna Ottimo+buono
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**

	<b>DOMANDE</b>	<b>Ottimo + Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente + Molto insufficiente</b>	<b>Non conosco</b>
<b>3.1</b>	Come valuta la sua stanza?	<b>83,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3.2</b>	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3.3</b>	Come valuta gli orari di visita?	<b>50,00%</b>	<b>25,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3.4</b>	Come valuta gli spazi comuni?	<b>66,66%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3.5</b>	Come valuta la pulizia degli ambienti?	<b>75,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3.6</b>	Come valuta gli spazi esterni?	<b>83,33%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>4.1</b>	Come valuta la qualità del pasto?	<b>41,66%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>
<b>4.2</b>	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	<b>41,67%</b>	<b>16,67%</b>	<b>16,67%</b>	<b>16,67%</b>
<b>4.3</b>	Come valuta il servizio di barbiere e di parrucchiere?	<b>41,66%</b>	<b>50,00%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5.1</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio Medico	<b>91,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5.2</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio Infermieristico	<b>83,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5.3</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Assistenza	<b>91,66%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5.4</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Fisioterapia	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>
<b>5.5</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Logopedia	<b>16,67%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>
<b>5.6</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Psicologia	<b>58,34%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>
<b>5.7</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio Educativo	<b>58,33%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>16,67%</b>
<b>5.8</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio Sociale	<b>58,33%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>
<b>5.9</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	<b>58,34%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>
<b>5.10</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio Amministrativo	<b>83,34%</b>	<b>0,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5.11</b>	Come valuta competenza, disponibilità al dialogo/cortesia nel Servizio di Portineria e Centralino	<b>91,66%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>6.1</b>	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	<b>91,67%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>6.2</b>	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	<b>91,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>
<b>6.3</b>	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.)	<b>66,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>
<b>6.4</b>	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	<b>83,33%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

I giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale tra il 76% e il 100%, sono 10 su 24; in particolare i migliori risultano essere il Servizio Medico, il Servizio di Assistenza, il Servizio di Portineria/Centralino che totalizzano ognuno il 91, 66% di giudizi positivi. Molto apprezzati anche la stanza, gli spazi esterni e il Servizio Amministrativo.

I quesiti meno positivi, che hanno rilevato il gradimento comunque con percentuale tra 33% a 50% risultano essere 5 su 24; il Servizio di fisioterapia, la possibilità di personalizzare la stanza, gli orari di visita, la qualità dei pasti, il servizio di Lavanderia e il servizio Parrucchiere. Il Servizio di Logopedia, ai più sconosciuto nella sua funzione, totalizza comunque il 16% di giudizi buono+ottimo.

E' interessante soffermarci su tre delle quattro domande conclusive 6.1 *Come valuta in generale l'attenzione verso gli ospiti?*, 6.2 *Come valuta complessivamente la nostra struttura?*, 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: infatti i quesiti 6.1 e 6.2 riportano la percentuale molto elevata del 91,67 % di soddisfazione globale e il quesito 6.4 l'83,33%.

La tabella successiva n. 4 riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2023 – Centro Residenziale (Sfondo verde: uguale o sopra la media - Sfondo rosso: sotto la media). Infatti la Direzione ha introdotto un **indicatore sintetico** delle risposte espresse così costruito:

**IS** = (risposta = OTTIMO X 4 + risposta = BUONO X 3 + risposta = SUFFICIENTE X 2 + risposta = INSUFFICIENTE X 1 + risposta = MOLTO INSUFFICIENTE X 0) / 4. Tale indicatore può variare da un valore massimo = 1 (tutte le risposte = OTTIMO) a un valore minimo = 0 (tutte le risposte = MOLTO INSUFFICIENTE).

TAB. n. 4	INDICATORI SINTETICI - ANNO 2023 - FAMILIARI	quesito
0,8333	Come valuta la sua stanza?	3.1
0,4792	Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?	3.2
0,5833	Come valuta la programmazione delle visite, anche in relazione alle normative sul Covid tutt'ora vigenti?	3.3
0,6667	Come valuta gli spazi comuni?	3.4
0,7917	Come valuta la pulizia degli ambienti?	3.5
0,7917	Come valuta gli spazi esterni?	3.6
0,5000	Come valuta il servizio pasti?	4.1
0,6000	Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba?	4.2
0,6042	Come valuta il servizio di barbiere e di parrucchiere?	4.3
0,8333	Servizio Medico	5.1
0,8333	Servizio Infermieristico	5.2
0,8333	Servizio di Assistenza	5.3
0,4688	Servizio di Fisioterapia	5.4
0,3125	Servizio di Logopedia	5.5
0,6818	Servizio di Psicologia	5.6
0,7250	Servizio Educativo	5.7
0,7045	Servizio Sociale	5.8
0,6364	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	5.9
0,7708	Servizio Amministrativo	5.10
0,8750	Servizio di Portineria e Centralino	5.11
0,8958	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	6.1
0,8750	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	6.2
0,5833	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
0,7917	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	6.4

0,6946	Indicatore sintetico medio Centro Residenziale anno 2023
--------	--

Risulta di conseguenza che il valore più basso è espresso dal servizio logopedia n. 5.5 (servizio non conosciuto direttamente dai familiari), mentre il valore più alto in assoluto è conseguito dalla percezione sull'attenzione complessiva riservata agli ospiti - quesito n. 6.1 = 0.8958 – che, come si è detto, è ciò che ci caratterizza. Con un valore così alto questo quesito restituisce all'Equipe la soddisfazione di vedersi riconosciuti dai familiari nell'impegno di dedicare attenzione a ogni singolo residente. L'Indicatore per lo stesso quesito è salito notevolmente rispetto al 2019 dove misurava 0.8056.

E' come se, dopo i difficili anni del COVID, i familiari pur volendo testimoniare di aver sopportato disagi notevoli (espresso nei giudizi più negativi su stanza, orari delle visite, attività di coinvolgimento ospiti familiari, ...), siano disposti a conservare la loro fiducia complessiva nella struttura soprattutto in termini di attenzione ai loro cari.

Nella tabella n. 5 sono riportati gli indicatori di tutte le tre Unità del Centro Servizi Casa Madre Teresa di Calcutta. Come si vede l'indicatore medio più favorevole è stato conseguito dal centro Diurno San Raffaele, immediatamente a seguire il San Camillo e poi terzo, come in tutte le rilevazioni, il Residenziale.

**Tab. n. 5**

<b>NUOVO INDICATORE SINTETICO *</b>	<b>2023</b>
RESIDENZIALE	0,6946
S. RAFFAELE	0,7640
S. CAMILLO	0,7504

Il questionario ha previsto la possibilità di aggiungere, negli spazi appositi, le segnalazioni o i suggerimenti. Quest'anno credo utile riportare integralmente (non in forma aggregata come gli scorsi anni) i suggerimenti presenti in dieci su dodici questionari rientrati, per portarli a conoscenza di tutti e perché possano essere di stimolo nel dialogo tra personale e familiari:

1. *“Incrementare le disponibilità delle visite, in quanto gli orari proposti/disponibili non sempre compatibili per chi lavora”*
2. *“Creazione di strumenti di informazione e comunicazione OPSA-famiglia con adesione facoltativa (news letter, gruppo whatsapp) per aggiornamenti su servizi, novità, iniziative, eventi, opportunità di colloquio o seminari. Creazione di piattaforma internet per prenotazione on line delle visite, modifica e disdetta via web. Promozione di eventi, incontri di formazione sulle professionalità in OPSA ruoli e tecniche nel trattamento delle diverse tipologie di pazienti, per i familiari interessati”*
3. *“Eliminare le visite con orari programmati mantenendo solo mascherine e igienizzazione. Nel parco esterno inserire delle panchine adeguate ai pazienti (bracciolo e schienali), inserire un punto di ritrovo (gazebo)”*
4. *“Se possibile più attenzione all'igiene orale, se possibile maggior servizio parrucchiera (ogni 10 gg almeno)”*
5. *“Servizio medico: siamo poco informati sullo stato di salute dell'ospite, compreso periodo COVID, più volte sono stata in camera e non era in ordine e scarsa pulizia, armadio in disordine. Pasti non posso dare un voto perché non ho mai visto un menù, perciò non posso valutare. Ogni volta che facciamo una richiesta di qualcosa bisogna aspettare mesi e mesi, non c'è collaborazione con i famigliari, più volte ho fatto visita all'ospite e l'ho trovato in disordine e maleodorante”*
6. *“Possibilità di soggiorni vacanza estivi nello stile colonie”*
7. *“Certe volte trovo gli orari di visita occupati, apprezzerai un po' più di flessibilità negli orari*
8. *“Aumento numero operatori socio sanitari, personale infermieristico che parli italiano, più elasticità con le visite. Permettere ad esempio a più di una persona di accedere allo stesso orario (ci sono giorni con visite impossibili da prendere alle 17.00 perché previamente assegnate)*
9. *“Far stirare gli indumenti alla lavanderia*
10. *“Rimettere le fasce orarie delle visite come prima della pandemia. Sul viale che porta all'OPSA panchine (non blocchi di cemento) e alcuni cestini di rifiuti. Rinnovare le carrozzine a disposizione*

Rileviamo anche nei suggerimenti che c'è una grande richiesta di tornare alla "normalità" delle visite espresso in 6 su 10, e delle possibilità di interazione con i familiari dentro e fuori dai nuclei.

Un altro tema che emerge è la richiesta di maggiore informazione e un maggiore allestimento degli spazi esterni, 3 su 10. Altri suggerimenti sono relativi alla richiesta di maggiore assistenza, 2 su 10, e maggiori servizi come servizi parrucchiera, stiro biancheria e vacanze estive, 3 su 10.

## **CONCLUDENDO – PROSPETTIVE**

La partecipazione alla rilevazione è stata minore dello scorso anno, i dati per questo potrebbero apparire relativamente poco significativi. La lettura complessiva del questionario però rileva una sostanziale fiducia dei familiari nella struttura che si evince soprattutto nell'indicatore sintetico di cui alla tabella n. 5 e in particolare nei quesiti di carattere generale che riporto qui sotto che totalizzano punteggio comunque elevati:

	<b>Quesito</b>	<b>Indicatore</b>
<b>6.1</b>	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	0,8958
<b>6.2</b>	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	0,8750
<b>6.4</b>	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla soddisfazione delle Sue attese?	0,7917

Tale fiducia si esprime anche tramite richieste esplicite (i suggerimenti) di cambiamento nei temi che più stanno a cuore alle famiglie: possibilità di "stare" in compagnia dei propri cari per custodire la relazione anche nella vita di residenzialità, possibilità di essere informati (e formati) sull'evoluzione e gli approcci dedicati, nonché la possibilità di vivere in un ambiente confortevole ed accogliente (particolare attenzione agli spazi esterni).

Sarà interessante valutare più approfonditamente i quesiti che hanno riscontrato maggiori giudizi negativi quarta colonna della tabella n. 3 (3.2 personalizzazione della stanza, 3.3 orari di visita, 4.2 servizio lavanderia/guardaroba, 5.10 servizio amministrativo, ma soprattutto 6.3 Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari), cercando di approfondire, al di là dell'espressione dei questionari, cosa volevano esprimere i familiari in quei numeri.

E' necessario quindi inoltrarci con decisione verso gli orizzonti già tracciati dalla Direzione per la piena attivazione del Comitato rappresentativo dei familiari (significativa e stimolante risposta al quesito 6.3).

Nonché rimanere sempre attenti alle novità normative che permettono di ampliare i momenti di visita e relazione tra residenti e familiari, rimanere in ricezione attiva di richieste/suggerimenti/pareri al fine di creare una vitale condivisione con i familiari circa i servizi per le persone anziane e le politiche che li disegnano, soprattutto in uno scenario di elevatissimo cambiamento come quello a cui assistiamo.

10.05.2024

Assistente Sociale  
M.C. Pomaro