

CENTRO POLIFUNZIONALE “CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA” Centro Servizi Diurno - S. Raffaele

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 e Amministratori di Sostegno), nel mese di dicembre 2023, sono stati invitati a compilare un questionario (vedi copia allegata) per la rilevazione della soddisfazione e gradimento dell’Ospite e dei familiari.

I questionari sono stati consegnati invitando a considerare la possibilità di farlo compilare 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.

Nel mese di rilevazione sono stati presenti nel Centro Diurno San Raffaele 40 Ospiti; le copie consegnate ai referenti sono state n. 40. I questionari restituiti sono 9: il 22,50% ; percentuale minore rispetto a quella del 2022 che era del 30,00%.

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

NUCLEO	PERCENTUALE DI QUESTIONARI RIENTRATI SUI DISTRIBUITI
RESIDENZIALE	36,36 %
S. RAFFAELE	22,50 %
S. CAMILLO	28.57 %

SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI

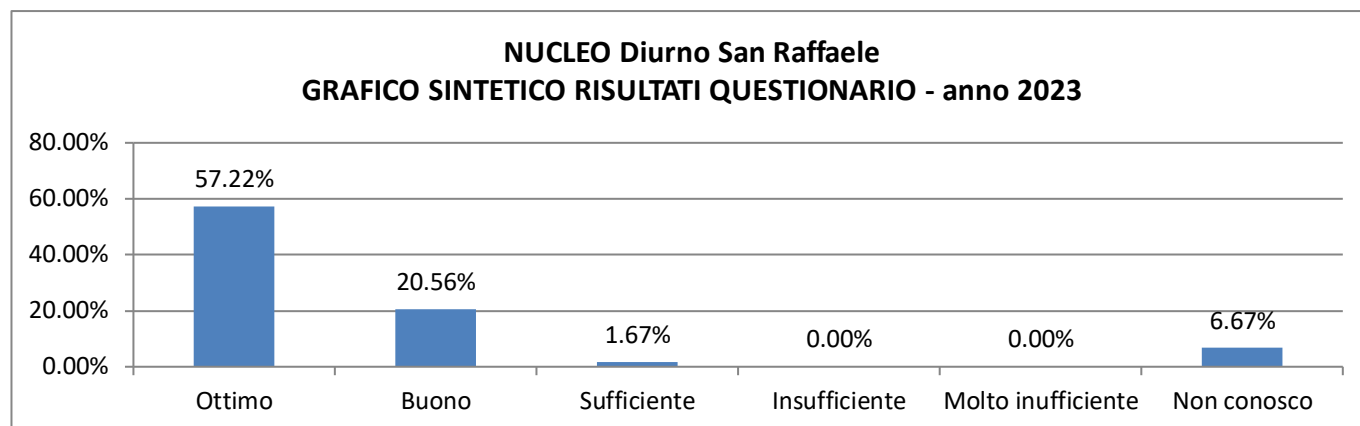
Come si vede nella successiva **Tabella n.2** la gran parte delle risposte espresse è concentrata sulle prime due colonne: “ottimo” e “buono” che totalizzano complessivamente il 77.78%.

Esigie le valutazioni sufficienti e assenti quelle negative.

Si rappresenta in modo minimo la percentuale di giudizi “non conosco” con 6.67%, concentrati soprattutto nei singoli servizi poco conosciuti che analizzeremo più avanti.

Il San Raffaele con il 57,22% di valutazioni “ottimo” si conferma negli anni un nucleo dove le situazioni lievi moderate trovano anche accoglienza e socialità, oltre che attività di stimolazione cognitiva, e dove le persone sono contente di venire.

TAB. n. 2 Nel grafico è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi



La successiva **Tabella n. 3** riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2023 – Centro San Camillo (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.3 : INDICATORI SINTETICI - ANNO 2023 - FAMILIARI

Indicatore	Testo	Quesito
0,8333	Come valuta gli ambienti a disposizione?	3.1
0,8056	Come valuta gli orari di apertura del Centro Diurno?	3.2
0,8889	Come valuta la pulizia degli ambienti?	3.3
0,8611	Come valuta gli spazi esterni?	3.4
0,7188	Come valuta la qualità del servizio pasti?	3.6
0,8333	Servizio Medico	4.1
0,6667	Servizio Infermieristico	4.2
0,6944	Servizio di Assistenza	4.3
0,3500	Servizio di Fisioterapia	4.4
0,3500	Servizio di Logopedia	4.5
0,7222	Servizio di Psicologia	4.6
0,8056	Servizio Educativo	4.7
0,8333	Servizio Sociale	4.8
0,5833	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	4.9
0,8889	Servizio Amministrativo	4.10
0,9722	Servizio di Portineria e Centralino	4.11
0,9167	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	5.1
0,9722	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	5.2
0,8611	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.)	5.3

0,8333	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla sudd. zione delle Sue attese?	5.4
0,7640	Indicatore sintetico medio Centro Diurno San Raffaele anno 2023	

L'analisi di questa Tabella rileva nel Centro San Raffaele 13 valutazioni sopra la media e 7 sotto la media: in particolare l'eccellenza della valutazione complessiva del quesito 5.2 e del Servizio Portineria, quesito 4.11, particolarmente apprezzato per la disponibilità a fornire informazioni e per l'accoglienza agli ospiti.

Sopra la media anche l'indicatore relativo agli ambienti, orari di apertura, la pulizia, gli spazi esterni, i servizi medico, educativo, sociale e amministrativo e anche quello relativo a tutti i quesiti complessivi.

Da migliorare? Sotto la media compaiono indicatori relativi a Servizi meno conosciuti (dove sono state molte le risposte non conosco) quindi appare possibile che il vero miglioramento potrebbe essere di una maggiore relazione con i familiari (3.6 pasti, 4.2 s. infermieristico, 4.3 s. assistenza, 4.4 s. fisioterapia, 4.5 s logopedia, 4.6 s. psicologia e 4.9 s. religioso).

Nella tabella n. 4 sono riportati gli indicatori di tutte le tre Unità del Centro Servizi Casa Madre Teresa di Calcutta. Il Centro Diurno San raffaele ha l'indicatore medio più alto degli altri due Centri. Infatti da almeno sei mesi è frequentato da circa 40 ospiti, ci sono sempre richieste di aumentare gli accessi settimanali e le presenze sono sempre molto prossime alla capienza massima.

Tab. n. 3

NUOVO INDICATORE SINTETICO MEDIO	2023
RESIDENZIALE	0,6946
S. RAFFAELE	0,7640
S. CAMILLO	0,7504

Infine quest'anno credo utile riportare integralmente (non in forma aggregata come gli scorsi anni) i suggerimenti presenti nei questionari in cinque su otto questionari rientrati per portarli a conoscenza di tutti e perché possano essere di stimolo nella riflessione tra personale e familiari.

- *“Nessuno perché la struttura è ottima così”*
- *“Posticipare l'orario di uscita dell'ospite”*
- *“Visione di qualche filmato sull'attività svolta giornalmente dai pz, confronto semestrale tra familiari e medici per valutare lo stato di salute del pz”*
- *“Esequire tamponi anche a campione periodicamente. Coinvolgere i familiari ancora di più per quanto possibile. Ottimo il pranzo di comunità”*
- *“Cibo, stimolazione cognitiva, meno programmi TV religiosi”*

Ognuno di questi suggerimenti potrebbe essere l'avvio di uno scambio di punti di vista e di prospettive che potrebbe animare una fase costruttiva e collaborativa per il miglioramento del servizio.

CONCLUDENDO – PROSPETTIVE

Gli ospiti e le famiglie del San Raffaele sembrano apprezzare il Centro Diurno, i Servizi e le attività (tabelle 2 e 3), e in particolare i momenti di accoglienza, la socializzazione e il coinvolgimento fin dall'arrivo (4.11). Possiamo sperare che colgano, dai ritorni degli ospiti, la qualità e la piacevolezza della vita comunitaria: è sicuramente la motivazione principale che muove la maggior parte dei frequentanti.

Familiari soddisfatti quindi. Ogni anno però ci risuona la domanda: e gli ospiti cosa dicono? Durante la frequenza molti di loro concedono al personale una confidenza che permette di esprimere quello che gradiscono fare, quali attività preferiscono evitare, ma soprattutto qualcuno di loro ci consegna intime e sollecitanti riflessioni su quello che pensano della loro vita con la malattia, di come cambiano le relazioni in famiglia e con gli amici e di come si sentono considerati, o non considerati nei contesti comunitari.

Auspichiamo quindi la possibilità di poter inventare, co-costruire e sperimentare strumenti di rilevazione direttamente utilizzabili dagli ospiti, che permettano loro di esprimere la loro soddisfazione, i loro desideri di miglioramento, nonché percorsi di coprogettazione delle attività stesse. Un esempio che ha trovato il favore di tutti è stata la possibilità di condividere il pranzo comunitario dell'Ottobre 2023, dove non hanno parlato gli esperti ma i protagonisti sono stati loro, in condivisione e collaborazione con le associazioni del territorio e la rete dei servizi.

Rubano 10.05.24

assistente sociale
dott.ssa M.C. Pomaro