

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

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, 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 nel mese di dicembre sono stati consegnati ai familiari di riferimento o agli Amministratori di Sostegno, invitando a considerare la possibilità di farlo compilare agli ospiti. Di fatto sono ritornati solo questionari compilati dai familiari 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 in Struttura 28 Ospiti; le copie consegnate ai referenti sono state n. 28.

I questionari restituiti sono 8: il 28,57%; percentuale sostanzialmente invariata rispetto a quella del 2022 che era del 29,63%. Negli anni ci siamo sempre chiesti le ragioni di una percentuale di questo tipo in un nucleo dove le relazioni tra personale e familiari sono particolarmente frequenti (riguardano infatti aspetti quotidiani e fondamentali dei bisogni dei frequentanti): forse potrebbe essere in qualche modo legato al fatto che i caregiver del nucleo San Camillo vivono costantemente una situazione di sovraccarico per cui non trovano facilmente tempo per la compilazione.

Purtroppo però, 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 %

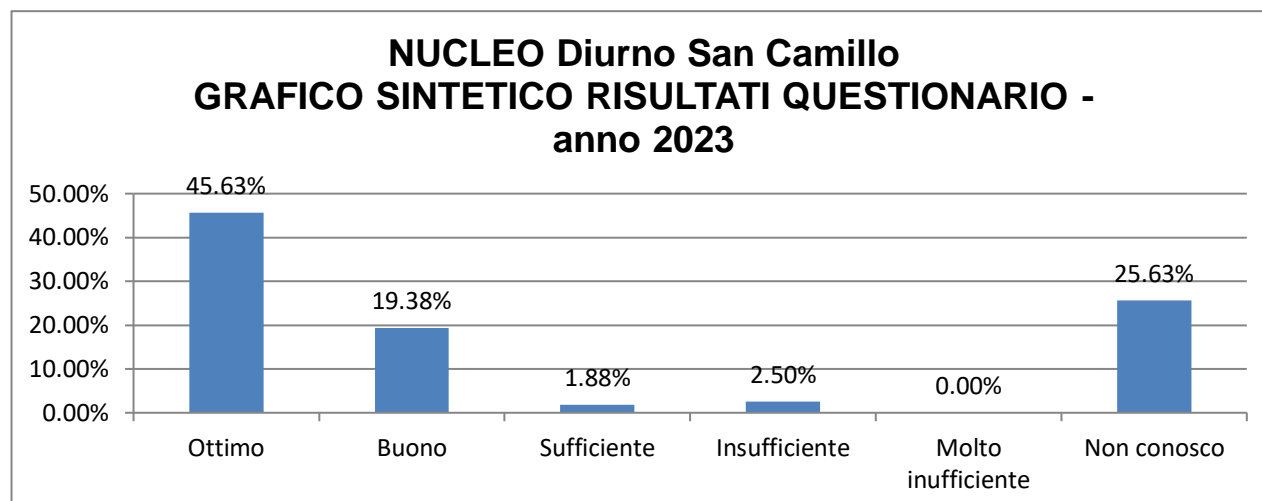
SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI

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 65.01%.

Esiguo le valutazioni sufficienti e insufficienti. Si rappresenta in modo importante la percentuale di giudizi “non conosco” con 25,63%, concentrati soprattutto nei singoli servizi (domande dalla 3.6 alla 4.9).

Il San Camillo con il 45,63% di valutazioni “ottimo” si conferma negli anni un nucleo dove le situazioni maggiormente compromesse trovano progetti in grado di sostenere le famiglie.

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



La tabella successiva 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
0,9063	Come valuta gli ambienti a disposizione?	3.1
0,9063	Come valuta gli orari di apertura del Centro Diurno?	3.2
0,9375	Come valuta la pulizia degli ambienti?	3.3
0,9375	Come valuta gli spazi esterni?	3.4
0,7500	Come valuta la qualità del servizio pasti?	3.6
0,7857	Servizio Medico	4.1
0,6875	Servizio Infermieristico	4.2
0,9583	Servizio di Assistenza	4.3
0,1250	Servizio di Fisioterapia	4.4
0,1250	Servizio di Logopedia	4.5
0,8500	Servizio di Psicologia	4.6
0,5000	Servizio Educativo	4.7
0,7083	Servizio Sociale	4.8
0,5000	Servizio di Assistenza spirituale e/o religioso?	4.9
0,8125	Servizio Amministrativo	4.10
0,9375	Servizio di Portineria e Centralino	4.11
0,8750	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	5.1
0,9375	Come valuta complessivamente la nostra struttura?	5.2
0,8929	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
0,8750	Rispetto alle Sue aspettative, che giudizio dà sulla sudd.ne delle Sue attese?	5.4
0,7504	Indicatore sintetico medio Centro Diurno San Camillo anno 2023	

L'analisi di questa Tabella rileva nel Centro San Camillo molte valutazioni sopra la media 13 su 20: in particolare l'eccellenza del servizio di assistenza che lo caratterizza, quesito 4.3.

Molto positivi anche gli indicatori relativi alla pulizia, gli spazi esterni, la portineria e la domanda complessiva di cui al punto 5.2. che conferma il gradimento del Servizio nel supporto delle organizzazioni domiciliari con persone in fase avanzata della malattia e con manifestazioni comportamentali complesse.

Da migliorare? Sotto la media (ma pur sempre positivi) compaiono indicatori relativi a Servizi meno conosciuti (dove sono state molte le risposte non conosco) quindi il vero miglioramento potrebbe essere riprendere la strada (segnata negli ultimi anni dalle necessità di contenimento della pandemia) di una maggiore relazione con i familiari. I servizi in questione, che hanno avuto giudizi più bassi, sono: 3.6 pasti, 4.2 s. infermieristico, 4.4 s. fisioterapia, 4.5 s. logopedia, 4.7 s. educativo, 4.8 s. sociale, 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. 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. 4

NUOVO INDICATORE SINTETICO *	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 sei su otto questionari rientrati per portarli a conoscenza di tutti e perché possano essere di stimolo nella riflessione tra personale e familiari.

1. *“Merende e pasti? Cosa mangia? Mettere in portineria il programma mensile. Maggiore feedback degli operatori sulla giornata e sulla settimana”*
2. *“Non mi permetto di dare suggerimenti in quanto sono soddisfatto molto della struttura nella quale operano persone di grande professionalità molto più competenti di me”*
3. *“Maggiori informazioni sulle attività quotidiane degli ospiti. Spesso mi trovo a dialogare con mio padre e, non sapendo l'attività svolta non riesco a capire le attività di cui mi vorrebbe parlare. Maggiore elasticità nei giorni. Capisco che non sia facile, ma se l'ospite avvisa in anticipo non capisco perché debba pagare l'assenza, soprattutto se ci si trova in presenza di visite mediche o anche di assenze programmate per motivi personali. La possibilità di vedere le attività durante il giorno, previo appuntamento, anche dall'esterno. Belli i “porte aperte”, ma poter vedere anche la loro vita di tutti i giorni ci aiuterebbe a comprenderli. Maggiori collaborazioni fra parenti e operatori, in modo da aiutare l'ospite a stare meglio.”*
4. *“A persone che possono: fare più attività. A persone che possono: fare esercizi di movimento. Più stimolazione della memoria”*
5. *“Report o colloquio periodico per dire come si comporta l'ospite in struttura, l'ospite dice che non ricorda cosa fa e dice poco”*
6. *“Il papà in struttura al diurno da 4 mesi solamente, per ora non abbiamo nulla da aggiungere, siamo soddisfatti GRAZIE”*

Il tema che emerge in 3 suggerimenti su 6 è la richiesta di maggiore l'informazione e di maggiori attività per gli ospiti in due 2 questionari su 6 .

In 2 questionari su 6 l'unico suggerimento è il ringraziamento! Apprezziamo particolarmente l'espressione della gratitudine, non tanto per l'apprezzamento ma per ciò che significa quotidianamente in termini di relazione tra familiari e Centro Diurno.

CONCLUDENDO – PROSPETTIVE

Le famiglie del San Camillo sono coinvolte in carichi assistenziali molto impegnativi, soprattutto relativamente alle manifestazioni comportamentali, per cui sembrano in grado di apprezzare e condividere l'impegno assistenziale e di accoglienza del personale.

La condivisione con loro è quotidiana e da molta soddisfazione anche al personale. Purtroppo i percorsi delle persone in questo nucleo spesso sono brevi (soggetti ad aggravamenti) e/o complicati dalla necessità di gestire l'evolversi delle manifestazioni comportamentali e integrarle in modo tollerabile nella vita di comunità. Altri invece hanno situazioni complicate da limitazioni motorie progressive e rischio cadute. Tali drammatiche criticità spesso "intensificano" il peso delle relazioni tra il Centro e la famiglia e rischiano, se non gestite, di generare contrapposizioni dolorose ed inutili tra noi e loro: i risultati del questionario ci indurrebbero a pensare che noi e i familiari stiamo gestendo bene questo rischio e la caratteristica generativa di poter integrare i punti di vista.

E' in questa lettura che le richieste di maggiori informazioni mediche e assistenziali che esprimono i familiari potrebbero essere anche segnale di una richiesta di "interventi maggiormente risolutivi", di "informazioni e soluzioni" chiare che spesso nel nostro campo non sono possibili.

Le valutazioni espresse quindi ci fanno piacere, ci confermano sulla direzione da seguire e, unitamente alla richiesta dei familiari di maggiori informazioni e condivisione, potrebbero far riflettere anche in ordine alla necessità di avviare anche nei Diurni un percorso di consultazione e partecipazione dei familiari in forma aggregata.

Rubano 10.05.24

assistente sociale
dott.ssa M.C. Pomaro