

CENTRO SERVIZI RESIDENZIALI E CENTRO DIURNO “CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA”

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione anno 2024

Come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari” nel mese di febbraio 2025 (in continuità con la rilevazione del 2024) gli Utenti con abilità cognitive sufficientemente conservate dei Centri Servizi residenziale e diurno, sono stati coinvolti nella compilazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione e gradimento dell’Ospite, attraverso la modalità cartacea.

La rilevazione della soddisfazione per le persone con fragilità cognitive richiede attenzione e percorsi facilitati. Pertanto, nel corso di questa rilevazione è stato attivato un affiancamento individuale in setting strutturato il quale ha agevolato la comprensione delle richieste del questionario e l’espressione del proprio giudizio. Questa operazione si inserisce in un processo più ampio che si pone l’obiettivo di coinvolgere il numero di ospiti più alto possibile e di promuovere l’autonomia nell’espressione del grado di soddisfazione. Le fasi successive del processo riguarderanno una revisione del questionario e saranno implementate nel prossimo futuro.

La rilevazione è stata condotta dopo circa 8 mesi dal trasferimento temporaneo di Casa Madre Teresa di Calcutta presso la sede dell’Opera della Provvidenza S. Antonio in via della Provvidenza, 68, che ha richiesto un adattamento sia da parte dell’équipe, che da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

Al momento della rilevazione erano presenti in Struttura 34 Ospiti residenti, 9 dei quali hanno potuto trarre beneficio dall’affiancamento e hanno completato il questionario. Relativamente al nucleo Diurno San Raffaele gli ospiti presenti erano 37, 21 dei quali hanno completato la compilazione con affiancamento.

Tabella 1: Questionari compilati

NUCLEO	OSPITI PRESENTI	QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE QUESTIONARI COMPILATI
RESIDENZIALE	34	9	26,47%

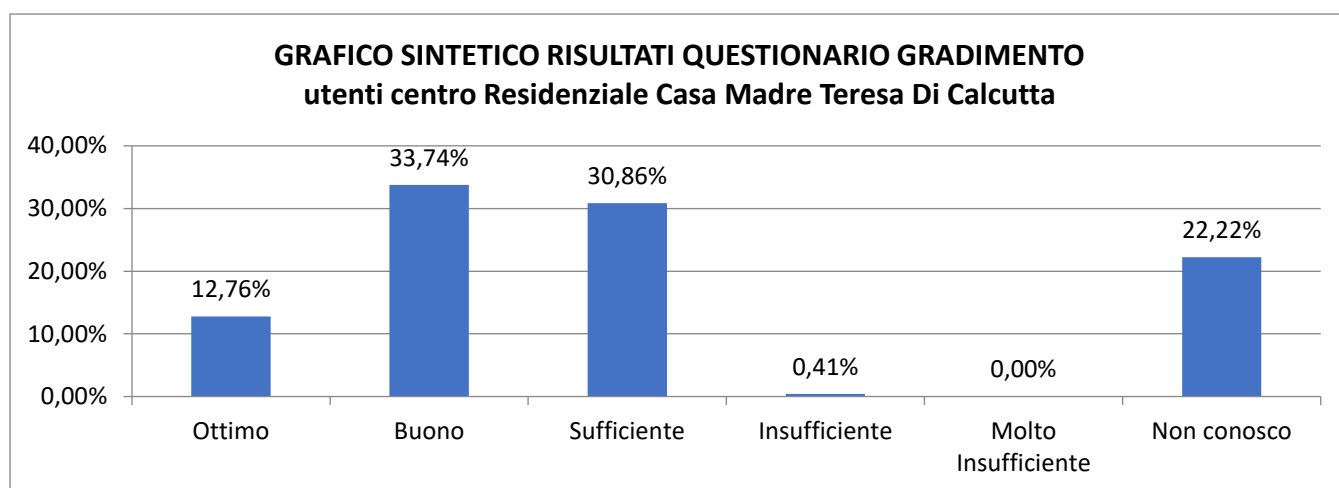
S. RAFFAELE	37	21	56,75%
-------------	----	----	--------

SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI: I DATI EMERSI

I grafici sotto riportati descrivono in modo sintetico e generale l'esito dei giudizi espressi. Come si evince dal Grafico 2/A, per il **Centro Residenziale** la maggior parte delle risposte riporta un giudizio "buono" o "sufficiente", rispettivamente il 33,74% e il 30,86%. Una buona percentuale (12,76%) ha espresso un giudizio "ottimo", mentre il 22,22% dichiara di non essere in grado di fornire un giudizio.

Solo lo 0,41% esprime un giudizio "insufficiente", mentre nessuno (0,00%), riporta una valutazione "molto insufficiente".

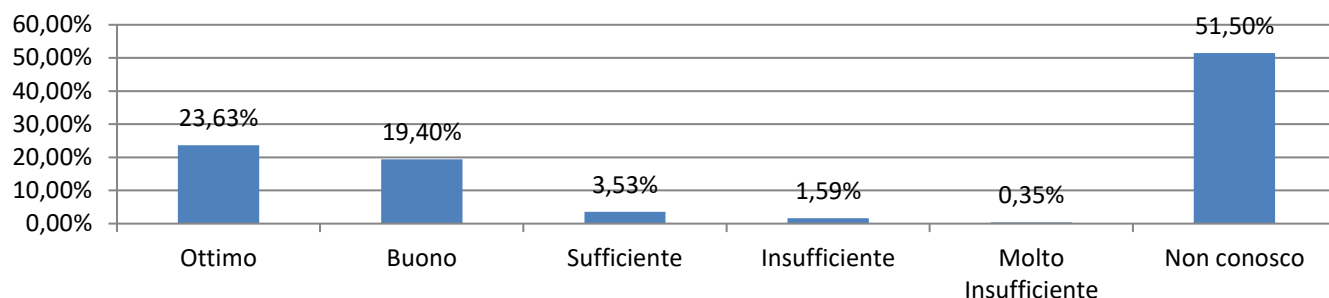
Grafico 2/A: sintesi dei giudizi espressi Centro Residenziale



Per il **Centro Diurno** il Grafico 2/B mostra come la maggior parte delle risposte si colloca sull'opzione "non conosco" (51,50%). Una buona percentuale degli Ospiti si esprime su giudizi positivi rispettivamente "ottimo" il 23,63% e "buono" il 19,40%. Solo l'1,59% esprime un giudizio "insufficiente", mentre lo 0,35 %, riporta una valutazione "molto insufficiente".

Grafico 2/B: sintesi dei giudizi espressi Centro Diurno

GRAFICO SINTETICO RISULTATI QUESTIONARIO GRADIMENTO
utenti centro diurno san Raffaele Casa Madre Teresa di Calcutta



I DATI NEL DETTAGLIO

Per una lettura puntuale delle risposte, riportiamo di seguito (Tabella 2) le domande presenti nel questionario.

Tabella 2: I quesiti del questionario

1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?
4	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?
5	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO
9	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO
10	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI
11	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA
12	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA
13	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO
14	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA
15	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?
16	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?
17	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?
18	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?
19	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?
20	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI
21	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?
22	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?
23	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?

24	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?
25	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?
26	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipe, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)?
27	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?

Più avanti vengono evidenziate le percentuali di risposta per ogni singola domanda (Tabelle 3 A e B). Per facilitarne la lettura sono stati aggregati i giudizi "Ottimo" e "Buono" e i giudizi "insufficiente" e "Molto Insufficiente".

I risultati del Centro Residenziale: Discussione

Tabella 3/A: Dettaglio risposte Centro Residenziale

	Ottimo + buono	sufficiente	Insufficiente + molto insuff	Non conosco	Legenda
1	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	Tra il 76% e il 100%
2	55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	Tra il 51% e il 75%
3	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	Tra il 26% e il 50%
4	55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	Tra lo 0% ed il 25%
5	33,33%	55,56%	0,00%	11,11%	
6	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
7	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	
8	11,11%	33,33%	0,00%	55,56%	
9	55,56%	33,33%	11,11%	0,00%	
10	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	
11	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	
12	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	
13	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	
14	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	
15	55,56%	33,33%	0,00%	11,11%	
16	33,33%	44,44%	0,00%	22,22%	
17	55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	
18	11,11%	11,11%	0,00%	77,78%	
19	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	
20	22,22%	33,33%	0,00%	44,44%	
21	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
22	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
23	22,22%	0,00%	0,00%	77,78%	
24	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	
25	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	
26	11,11%	0,00%	0,00%	88,89%	
27	33,33%	55,56%	0,00%	11,11%	

Dalla lettura dei dati emerge che gli ambienti di vita (domande dalla 1 alla 4) trovano giudizi positivi. In particolare vengono apprezzati gli aspetti e qualità degli ambienti, incontrando il 77% di giudizi ottimo + buono, nonostante il cambio di sede.

Relativamente al ricevimento delle visite dall'esterno (domanda n. 5) sembra emergere il desiderio di un

maggiore tempo e disponibilità di accesso.

Riguardo al rapporto con il personale, viene espresso un generale apprezzamento per le figure professionali maggiormente a contatto con l'ospite nella quotidianità (responsabile di Nucleo totalizza il 100% e gli OSS e il medico l'89%). Particolarmente apprezzata anche la figura dei volontari (56% di giudizi positivi): il progetto che ha portato la presenza dei volontari nei nuclei residenziali è stato attivato circa 7 mesi fa e nonostante il breve periodo, è stato accolto con grande favore. Infine è stata anche molto apprezzata l'assistenza religiosa/spirituale (78% di giudizi positivi).

Ritornando sulle valutazioni più in generale, la domanda n. 24, che chiede un giudizio complessivo sull'attenzione rivolta agli ospiti, totalizza un ottimo risultato (78% di giudizi positivi).

In conclusione, analizzando le risposte "non conosco" di ogni singola domanda, emergono valori percentuali molto elevati per i quesiti che sembrano essere non pertinenti o inappropriati perché lontani dalla sfera di relazioni dell'Ospite residente (segreteria ospiti, personale amministrativo, lavanderia, portineria centralino) o la distanza dai loro punti di vista (es. coinvolgimento dei familiari).

I risultati del Centro Diurno: Discussione

Tabella 3/B: Dettaglio risposte Centro Diurno

	Ottimo + buono	sufficiente	Insufficiente + molto insuff	Non conosco	Legenda
1	80,95%	14,29%	4,76%	0,00%	Tra il 76% e il 100%
2	76,19%	19,05%	4,76%	0,00%	Tra il 51% e il 75%
3	90,48%	4,76%	4,76%	0,00%	Tra il 26% e il 50%
4	61,90%	4,76%	14,29%	19,05%	Tra lo 0% ed il 25%
5	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
6	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	
7	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
8	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
9	19,05%	0,00%	0,00%	80,95%	
10	90,48%	9,52%	0,00%	0,00%	
11	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
12	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
13	90,48%	9,52%	0,00%	0,00%	
14	66,67%	4,76%	4,76%	23,81%	
15	23,81%	0,00%	0,00%	76,19%	
16	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
17	85,71%	0,00%	14,29%	0,00%	
18	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
19	4,76%	0,00%	0,00%	95,24%	
20	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	
21	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
22	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	
23	80,95%	9,52%	0,00%	9,52%	
24	90,48%	9,52%	0,00%	0,00%	
25	95,24%	0,00%	0,00%	0,00%	
26	19,05%	0,00%	0,00%	80,95%	
27	85,71%	9,52%	0,00%	4,76%	

Per quanto riguarda gli Ospiti del Centro Diurno, il primo dato che salta all'occhio è la polarizzazione di giudizi o sulle colonne "ottimo+buono" (riferite ai quesiti di loro pertinenza) o nella colonna "non conosco" (riferito ai quesiti sui servizi che riguardano la tematica dell'accoglienza residenziale: es orari di visita, servizio medico e infermieristico, poliambulatorio, parrucchiere, lavanderia, segreteria ospiti e personale amministrativo).

Giudizi molto positivi sono stati espressi relativamente agli ambienti interni che nonostante il trasferimento di sede non sembrano costituire un limite di spazio; le valutazioni sono meno positive per gli ambienti esterni a disposizione (14% di giudizi negativi, 5 % giudizi sufficienti).

Riguardo il personale, anche in questo caso emergono giudizi molto positivi sul personale a contatto quotidiano (OSS e educatori con il 90% di giudizi ositivi).

Molto apprezzato il servizio cucina (85%), e le figure di contatto iniziale di giornata del Centralino (81%). Molto positive, infine, le risposte alle domande relative all'attenzione verso gli ospiti (90%), alla valutazione complessiva verso la struttura (95%) e alla corrispondenza tra aspettative e qualità di vita (86%).

Conclusioni

Il coinvolgimento degli ospiti con l'affiancamento per la facilitazione alla compilazione, se da un lato ha reso possibile l'espressione del proprio parere anche a persone che altrimenti non avrebbero potuto, dall'altro potrebbe inevitabilmente aver messo l'ospite in osizione non neutra rispetto al facilitatore; ciò rafforza la necessità di procedere per gli anni futuri con la predisposizione di questionari semplificati e maggiormente orientati alle persone a cui si rivolgono. Un secondo suggerimento che emerge dalla rilevazione riguarda la necessità di differenziare i questionari tra diurno e residenziali, affinché le persone coinvolte possano esprimere pareri su temi di loro pertinenza e permettere di raccogliere informazioni più puntuali, così da predisporre progettualità di miglioramento specifiche.

Rubano 16.05.2025

L'assistente sociale
f.to dott.ssa M.C. Pomaro

Lo psicologo
f.to dott. A. Melendugno