

## **CENTRO SERVIZI “CASA S. MASSIMILIANO KOLBE”**

### *VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE LORO PERSONE DI RIFERIMENTO*

Rilevazione anno 2024

Come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari” nel mese di dicembre 2024 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 72 ospiti. 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 17 (23,61% di quelli inviati).

#### **SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI**

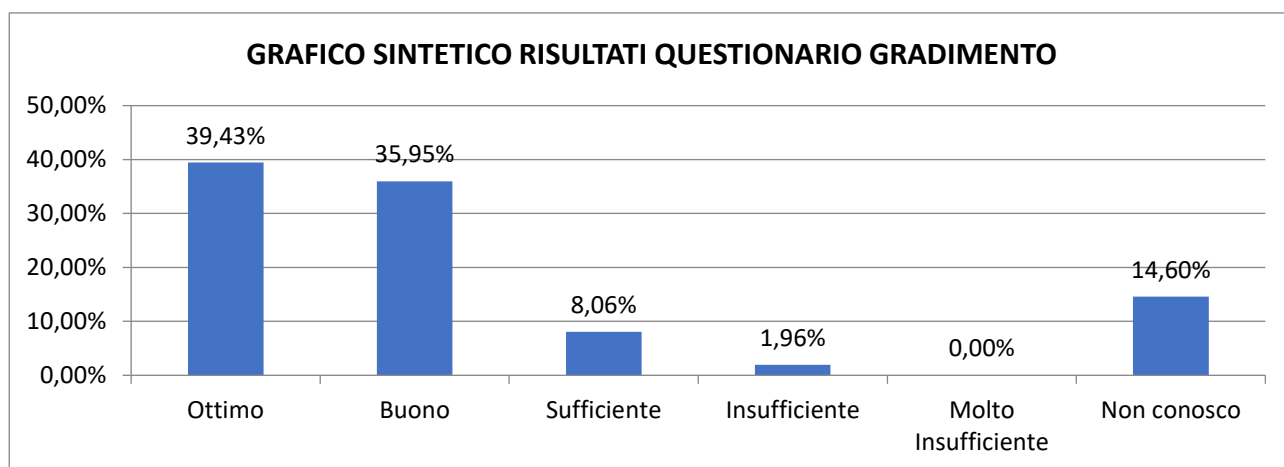
Nel grafico sotto riportato è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dai familiari degli ospiti della Struttura.

Come si vede nella Tabella 1 la gran parte delle risposte è concentrata nella prima e nella seconda colonna: “ottimo” e “buono”, che insieme totalizzano il 75,38% dei giudizi espressi.

La valutazione negativa riguarda un 1,96% di insufficienze (0,00% di “molto insufficiente”).

Totalizza la percentuale del 14,60% la colonna del “non conosco”. La percentuale di risposte “sufficiente” è pari al 8,06%.

**Tab.1** sintesi dei giudizi espressi



Nel prospetto sotto riportato sono contenute le domande che erano presenti nel questionario e a cui si riferiscono le risposte riportate nella successiva tabella n.3.

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 équipes, 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?

Nella tabella successiva, Tabella n. 2, 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. 1 e n. 2 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. 1 e n. 2; i giudizi "non conosco" rimangono collegati principalmente ai servizi della Casa con cui i familiari sono meno in diretto contatto: servizio poliambulatorio, logopedia, fisioterapia, servizio volontari e segreteria ospiti (ufficio di recente istituzione).

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

<b>CRITERI PER COLORAZIONE</b>
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. 2 Percentuali risposte aggregate

	Ottimo + buono	sufficiente	Insufficiente + molto insuff	Non conosco
1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	94,12%	5,88%	0,00%	0,00%
3	94,12%	5,88%	0,00%	0,00%
4	94,12%	5,88%	0,00%	0,00%
5	82,36%	11,76%	5,88%	0,00%
6	94,12%	5,88%	0,00%	0,00%
7	88,24%	11,76%	0,00%	0,00%
8	35,30%	5,88%	0,00%	58,82%
9	76,47%	11,76%	5,88%	5,88%
10	94,11%	5,88%	0,00%	0,00%
11	35,29%	23,53%	5,88%	35,29%
12	29,41%	17,65%	0,00%	52,94%
13	70,58%	11,76%	0,00%	17,65%
14	64,71%	5,88%	0,00%	29,41%
15	47,05%	11,76%	0,00%	41,18%
16	64,70%	17,65%	0,00%	17,65%
17	35,30%	23,53%	11,76%	29,41%
18	52,94%	5,88%	23,53%	17,65%
19	76,47%	5,88%	0,00%	17,65%
20	88,24%	5,88%	0,00%	5,88%
21	52,94%	5,88%	0,00%	41,18%
22	88,23%	0,00%	0,00%	11,76%
23	94,12%	0,00%	0,00%	5,88%
24	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
25	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
26	94,12%	0,00%	0,00%	5,88%
27	88,23%	11,76%	0,00%	0,00%

I giudizi maggiormente positivi, che hanno percentuale di risposta “ottimo + buono” tra il 76% e il 100%, sono 17 su 27; in particolare le migliori valutazioni, con punteggi superiori al 90%, riguardano gli ambienti di vita (spazi interni ed esterni, pulizie), la professionalità delle Responsabili di Nucleo, degli Operatori Socio Sanitari e del personale di Portineria e Centralino, l’impegno di OPSA nel coinvolgere i familiari nella vita della Casa, l’attenzione verso gli ospiti e il giudizio globale della struttura. L’adeguatezza degli orari di visita, la soddisfazione delle aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli ospiti, la professionalità del servizio medico, del servizio infermieristico, del servizio erogato dall’assistente sociale, del servizio erogato dal personale amministrativo e il servizio di assistenza spirituale hanno avuto una percentuale di valutazioni “ottimo + buono” tra il 76% e l’89%.

I giudizi meno positivi riguardano prevalentemente il servizio lavanderia e guardaroba (23,53% di valutazioni “insufficiente + molto insufficiente”) e il servizio cucina (11,76% di valutazioni “insufficiente + molto insufficiente”).

I servizi che hanno rilevato il gradimento con percentuale di “buono + ottimo” tra il 26% e il 50% risultano essere il poliambulatorio, il servizio fisioterapia, il servizio logopedia, il servizio volontari e il servizio cucina, mentre quelli che hanno rilevato il gradimento con percentuale di “buono + ottimo” tra il 51% e il 75% sono il servizio educativo, il servizio psicologia, il servizio parrucchiere, il servizio lavanderia e il servizio erogato dalla segreteria ospiti.

È interessante soffermarci sulle quattro domande conclusive, ovvero:

- 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 équipes, 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?* che sono relative a giudizi complessivi sull’operato della struttura e che quindi, meglio delle altre, descrivono il senso di soddisfazione generale.

I quesiti 24 e 25 riportano la percentuale del 100% di soddisfazione globale (valutazioni “ottimo + buono”), il quesito 26 il 94,12% e il quesito 27 l’88,23%.

La tabella successiva n. 3 riporta gli indicatori sintetici per ogni domanda del questionario per il 2024. Risulta che i valori più bassi sono espressi nei confronti del servizio erogato dal poliambulatorio e del servizio logopedia, mentre alcuni dei valori più alti, oltre a quello riferito agli spazi esterni, sono quelli relativi agli spazi di vita, alla professionalità dei Responsabili di Nucleo e degli Operatori Socio Sanitari, all’attenzione verso gli ospiti e alla valutazione complessiva della struttura.

Tab. 3

		<b>INDICATORE SINTETICO MEDIO 2025</b>
<b>1</b>	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	<b>0,8824</b>
<b>2</b>	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	<b>0,8382</b>
<b>3</b>	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	<b>0,8235</b>
<b>4</b>	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?	<b>0,9706</b>
<b>5</b>	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?	<b>0,7500</b>
<b>6</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?	<b>0,8971</b>
<b>7</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	<b>0,8382</b>
<b>8</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	<b>0,3382</b>
<b>9</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	<b>0,7500</b>
<b>10</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI	<b>0,8824</b>
<b>11</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	<b>0,4706</b>
<b>12</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	<b>0,3676</b>
<b>13</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO	<b>0,6765</b>
<b>14</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA	<b>0,6176</b>
<b>15</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?	<b>0,5000</b>
<b>16</b>	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	<b>0,6618</b>
<b>17</b>	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?	<b>0,4559</b>
<b>18</b>	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	<b>0,5147</b>

<b>19</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?	<b>0,7206</b>
<b>20</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI	<b>0,7941</b>
<b>21</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?	<b>0,5000</b>
<b>22</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?	<b>0,7500</b>
<b>23</b>	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?	<b>0,8235</b>
<b>24</b>	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	<b>0,8529</b>
<b>25</b>	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	<b>0,8529</b>
<b>26</b>	Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipes, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)?	<b>0,8088</b>
<b>27</b>	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?	<b>0,8088</b>

Il questionario ha previsto la possibilità di aggiungere, negli spazi appositi, eventuali suggerimenti.

È pervenuto un numero esiguo di suggerimenti; quelli pervenuti hanno riguardato la possibilità di prestare particolare attenzione agli ospiti allettati, attraverso alcune attività in stanza o, ad esempio, attraverso la filodiffusione della S.Messa la domenica, la possibilità di avere più incontri di aggiornamento con l'équipe multiprofessionale e la possibilità di assunzione di altro personale OSS.

## **CONCLUSIONI**

È importante sottolineare come sia emerso dalla risposta dei familiari del CS Kolbe l'apprezzamento in particolare dell'aspetto dell'attenzione verso gli Ospiti, centrale e di primaria importanza per l'intera équipe. Sarà utile cercare di approfondire inoltre le tematiche che hanno riscontrato alcuni giudizi negativi, come l'adeguatezza degli orari di visita, il servizio infermieristico e di fisioterapia e capire come poter apportare delle migliorie e come far conoscere meglio ai familiari i servizi meno conosciuti, quali il poliambulatorio, il servizio di logopedia, il servizio volontari e il servizio segreteria ospiti.

Rubano, 13.5.2025

Assistente Sociale  
f.to Federica Fardin