

Relazione Indagine Soddisfazione Familiari-Ospiti 2024

Area Disabilità

La doppia indagine (familiari e Ospiti)
si è svolta nell'ultima parte del 2024

OPSA, 03/03/2025

Indagine Familiari e Tutori dicembre 2024

Dati generali indagine familiari

Nel '21 e '22, i questionari sono stati incentrati sulle problematiche riferite all'emergenza sanitaria legate al Covid.

Nel '23 e '24, invece, i questionari sono tornati ad interessarsi del quadro generale dei servizi.

	2024		2023		2022		2020		2019		2018	
Questionari consegnati a familiari o tutori	356	100%	348	100%	358	100%	380	100%	405	100%	360	100%
Questionari ritornati compilati	64	17,98 %	70	20,11 %	57	15,92 %	84	22,11%	115	28,39 %	90	25%

La percentuale di questionari ritornati quest'anno ha avuto una lieve flessione. E ciò nonostante abbiamo ampliato le possibilità di riconsegna: a mano, per posta ordinaria, per email, attraverso modulo *on line*.

Il questionario familiari persone con disabilità 2024

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	42	19	3			
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	36	25	3			
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	39	22	2	1		
4	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?	48	14	1			1
5	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?	35	25	3			1
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?	40	22	2			
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	38	22	2	1		1
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	23	14	5	1		21
9	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	31	14	5			14
10	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI	38	21	1	1		2
11	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	21	17	3	3		19
12	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	23	14	4	1		21
13	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO	29	15	5	1		13
14	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA	25	15	4	1		18
15	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?	31	17	3			12
16	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	30	21	4	1	1	6
17	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?	22	17	12	1	1	10

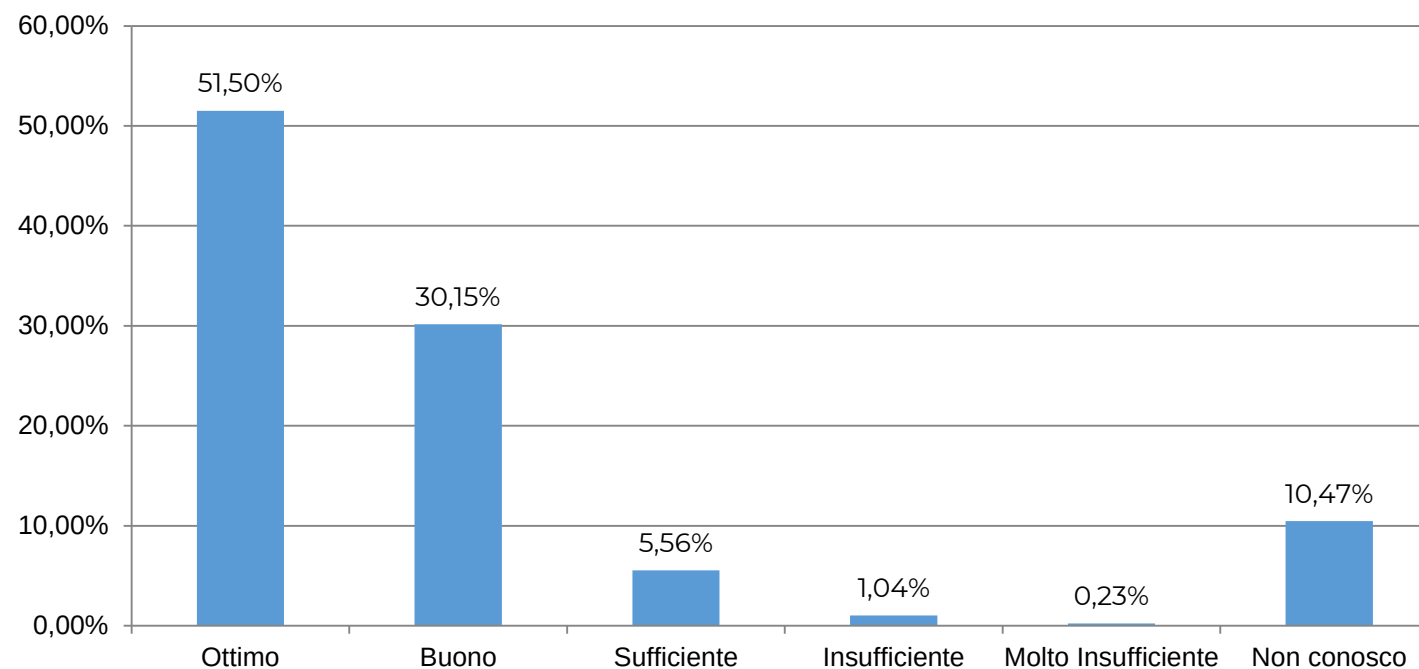
Il questionario familiari persone con disabilità 2024



		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
18	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	27	24	6	1		5
19	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?	29	14	1			19
20	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI	24	26	3		1	9
21	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?	36	19	4			4
22	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?	35	22	2			4
23	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?	39	23	1			
24	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	36	23	3	1		
25	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	44	16	2	1		
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.)?	36	19	5	2	1	
27	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?	33	21	7	1		1
	TOTALI	890	521	96	18	4	181

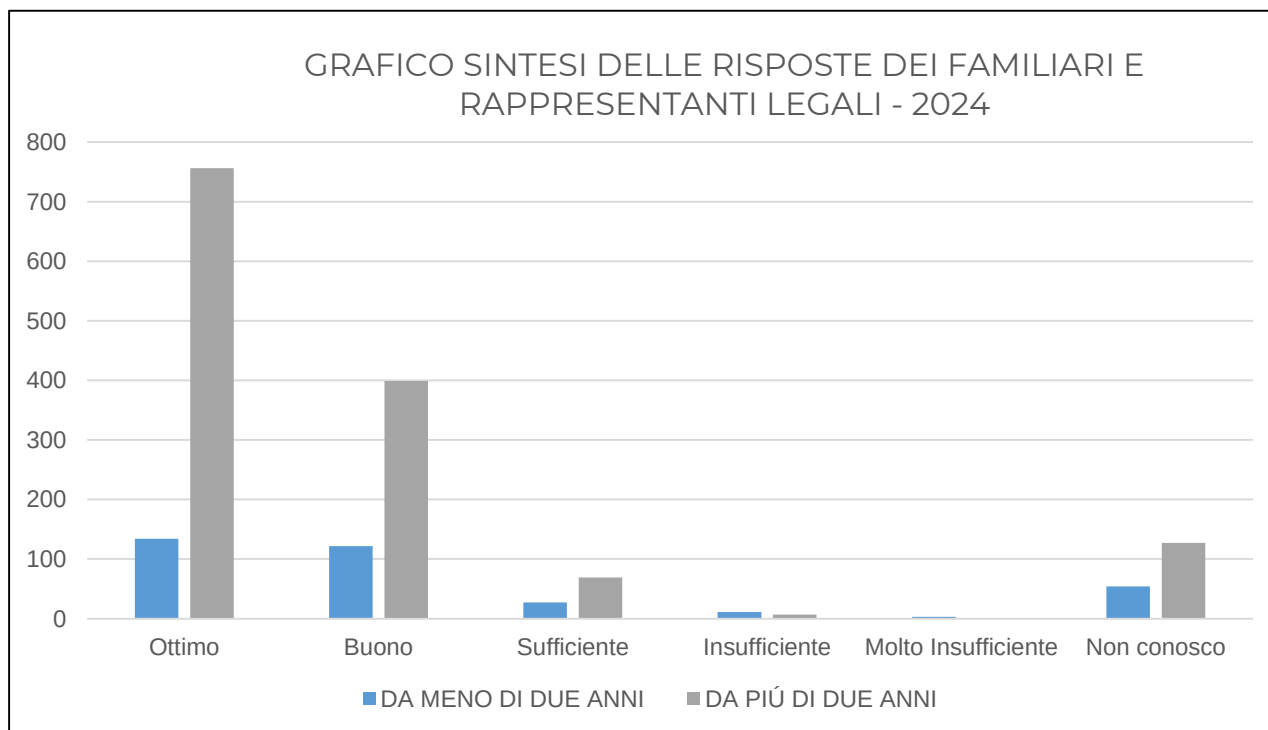
Analisi delle risposte

GRAFICO SINTETICO RISULTATI QUESTIONARIO GRADIMENTO FAMILIARI 2024



Analisi delle risposte

SINTESI DELLE RISPOSTE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO FAMILIARI E RAPPRESENTANTI LEGALI							
	Numero	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
DA MENO DI DUE ANNI	13	134	122	27	11	3	54
DA PIÙ DI DUE ANNI	51	756	399	69	7	1	127
TOTALI	64	890	521	96	18	4	181



Da notare come prevalgono i giudizi «Ottimo» e «Buono» sia in riferimento a Ospiti di recente ingresso, sia a Ospiti residenti da lunga data.

Questione di contenuto

La criticità delle visite in presenza

	Quantità di segnalazioni	Percentuale su totale questionari ritornati
AMBITI DEI SUGGERIMENTI		
1Primo ambito: servizio trasporto familiari domicilio- opsa e viceversa a pagamento	1	1,56%
2Secondo ambito: accontentare ospiti che vogliono cibi particolari	2	3,13%
3Terzo ambito: migliorare igiene dentale e cure odontoiatriche	4	6,25%
4Quarto ambito: trovare bagni aperti per i familiari il sabato e la domenica	1	1,56%
5Quinto ambito: centralino spesso occupato, necessità di fare più chiamate perché qualcuno risponda	1	1,56%
6Sesto ambito: trovare gli ospiti non da soli davanti alla tv, ma in compagnia di qualcuno che possa capire se qualcosa non va	1	1,56%
7Settimo ambito: aumentare il n. di oss nei nuclei (igiene insuff di ospiti e ambienti)	1	1,56%
8Ottavo ambito: migliorare i servizi (in rapporto alle quote versate)	1	1,56%
9Nono ambito: migliorare ambienti per le visite dei familiari	1	1,56%
10Decimo ambito: avere più riabilitazione e meno accompagnamento	1	1,56%
11Undicesimo ambito: aumentare riunioni dei familiari individuali con il nucleo/avere riscontri semestrali sulla situazione dell'ospite	2	3,13%
12Dodicesimo ambito: aumentare interventi di fisioterapia	2	3,13%
13Tredicesimo ambito: aumentare presenza dell'educatore con ospiti gravi	1	1,56%
14Quattordicesimo ambito: aumentare interventi di attività ludico-motoria con ospiti gravi	1	1,56%
15Quindicesimo ambito: più attenzione da parte del servizio di lavanderia		

Nelle risposte libere, la maggior parte delle segnalazioni riguardano l'igiene dentale e le cure odontoiatriche.

Questione di contenuto

Confronto indicatore sintetico medio

2024

0,7716

Indicatore Sintetico. Al fine di paragonare i risultati relativi anni, è stato individuato per ciascuna domanda del questionario un indicatore sintetico (IS), rapportato in valore numerico e non in percentuale, calcolato come segue: $IS = (risposta = OTTIMO \times 3 + risposta = BUONO \times 2 + risposta = SCARSO \times 1 + risposta = PESSIMO \times 0) / 3$. L'indicatore così calcolato può avere un valore massimo di 1 (tutte risposte OTTIMO) e un valore medio di 0 (tutte risposte PESSIMO).

Per completezza riportiamo gli indici sintetici degli anni precedenti, ma bisogna dire che dal 2020 in poi gli indici non sono più confrontabili, perché la batteria di domande è cambiata ogni anno. Probabilmente dal 2024 in poi le domande rimarranno stabili e tornerà utile il confronto.

2023	2022	2020	2019	2018	2017	2016
0,9029	0,7515	0,8077	0,8165	0,8210	0,8344	0,8481

Dati generali indagine Ospiti sullo stesso questionario dei familiari



Nel 2024, per la prima volta, si è somministrato lo stesso questionario pensato per i familiari, anche a un gruppo di 9 ospiti. Questi i risultati.

Indagine Ospiti 2024 sullo stesso questionario dei familiari

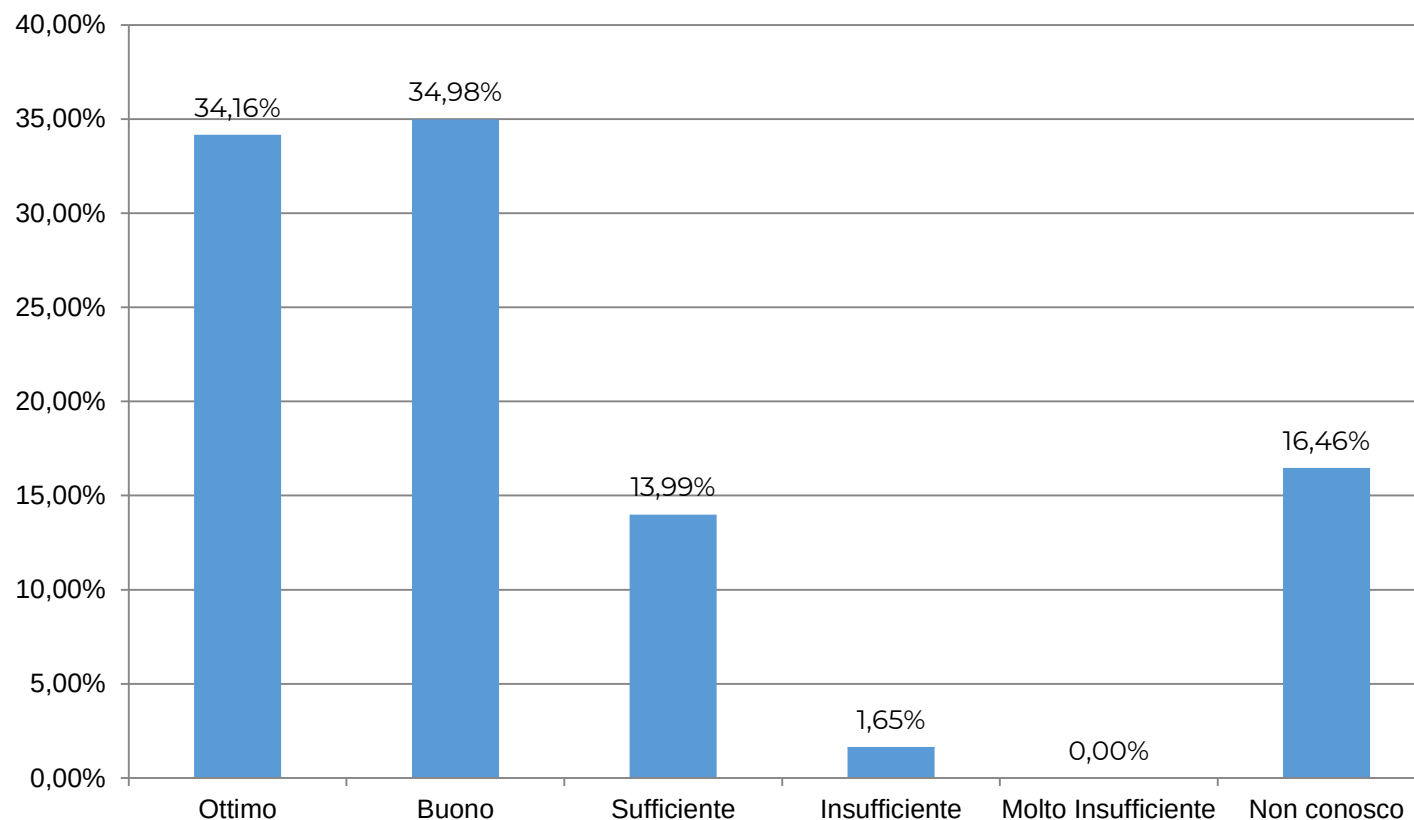
		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
1	Come valuta l'aspetto e la qualità degli ambienti di vita?	4	4	1			
2	Come valuta l'aspetto e la qualità degli spazi collettivi?	3	3	3			
3	Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?	3	4	2			
4	Come valuta gli spazi esterni a disposizione?	4	5				
5	Come valuta l'adeguatezza degli orari di visita?	3	5	1			
6	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?	4	3	1	1		
7	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO	4	4		1		
8	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO	4	4	1			
9	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO	3	4	2			
10	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI	4	5				
11	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA	2	3	4			3
12	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA	2	2				5
13	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO	4	4				1
14	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA	3	3	1			2
15	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?	3	3				3
16	Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?	1	4	2			2
17	Come valuta la qualità del servizio CUCINA?	3	4	2			

Indagine Ospiti 2024 sullo stesso questionario dei familiari

		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
18	Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?	5	1	2	1		
19	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?	1	2	1	1		4
20	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI	3	4	1			1
21	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?	2		1			6
22	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?	2	1	1			5
23	Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?	3	2	1			3
24	Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?	2	5	2			
25	Come valuta complessivamente la nostra Struttura?	4	3	1			1
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.)?	3	1	1			4
27	Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?	4	2	3			
	TOTALI	83	85	34	4	0	40

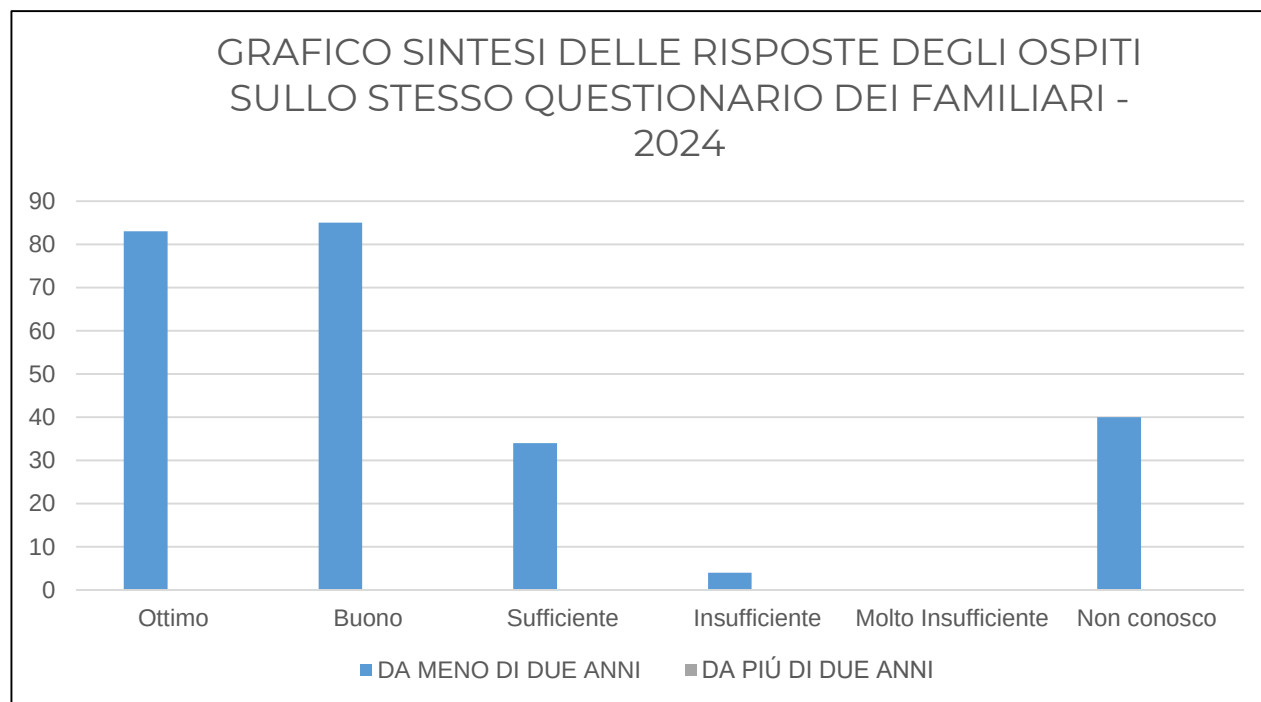
Analisi delle risposte

GRAFICO SINTETICO RISULTATI QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITI SULLO STESSE DOMANDE RIVOLTE AI FAMILIARI - 2024



Analisi delle risposte

	Numero	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Non conosco
DA MENO DI DUE ANNI	9	83	85	34	4	0	40
DA PIÙ DI DUE ANNI	0	0	0	0	0	0	0
TOTALI	9	83	85	34	4	0	40



Tutti i nove Ospiti sono di recente inserimento. Da notare il prevalere dei giudizi «Ottimo» e «Buono».

Restituzione Indagine Soddisfazione Familiari e Ospiti - 2024



Indagine Ospiti sui questionari facilitati

È stata prevista anche un'indagine rivolta agli Ospiti con questionari facilitati

OPSA, 03/03/25

Dati 2024 Area Disabilità

	2024	2023	2021	2020	2019	2018	2017	2016
OSPITI PRESENTI AL 30.6	349	352	382	394	401	424		
ETÀ MEDIA OSPITI	59	60	60	58	58	59		
OSPITI CHE HANNO COMPILATO	118	118	128	119	119	116	138	160
OSPITI CHE HANNO COMPILATO AUTONOMAMENTE	5	2	13	11	7	9		
OSPITI CHE HANNO COMPILATO CON AIUTO DI UN FACILITATORE (PRIMA DEL 2024 ERA UN EDUCATORE)	113	116	115	108	112	107		
OSPITI GIUDICATI NON IN GRADO DI COMPILARE	231	234	254	275	280	308		
OSPITI CHE NON HANNO COMPILATO PER ALTRI MOTIVI	0	0	0	1	2	20		

NOTA. Si mantiene il numero di coloro che hanno compilato. E anche la percentuale rispetto al totale dei presenti. Aumentati gli ospiti che hanno compilato autonomamente. A cui bisogna aggiungere i 9 che hanno compilato (autonomamente) lo stesso questionario dei familiari. Bisogna precisare che da quest'anno il facilitatore non è più di *default* un Educatore, ma ogni nucleo individua il professionista che è più in rapporto di empatia con l'Ospite.

Il «cuore» del questionario facilitato

1	TI TROVI BENE QUI IN OPSA?	 SI	 POCO	 NO
2	COME TI TROVI CON I TUOI COMPAGNI DI NUCLEO?	 BENE	 COSÌ COSÌ	 MALE
3	RICEVI AIUTO QUANDO NE HAI BISOGNO?	 BENE	 COSÌ COSÌ	 MALE
4	QUANDO STAI MALE VIENI CURATO?	 BENE	 COSÌ COSÌ	 MALE
5	HAI L'OPORTUNITA' DI FARE LE ATTIVITA' CHE TI PIACCIONO?	 SÌ SEMPRE	 A VOLTE	 NON COME VORREI
6	SE NO, CHE COSA TI PIACEREBBE FARE?			
7	HAI L'OPORTUNITA' DI FARE USCITE NEL TERRITORIO?	 SÌ SEMPRE	 A VOLTE	 NON COME VORREI
8	TI PIACE IL CIBO CHE TI VIENE OFFERTO?	 SÌ	 POCO	 NO
9	SONO PULITI GLI AMBIENTI IN CUI VIVI?	 SÌ	 POCO	 NO
10	TI PIACCIONO GLI SPAZI CHE LA CASA OFFRE?	 SÌ	 POCO	 NO

Questo è il «cuore» del questionario facilitato, ovvero le domande rivolte agli Ospiti.

La facilitazione consiste in quattro elementi:

- domande che riguardano la vita concreta;
- formulate con linguaggio semplice;
- risposte attraverso gli *smiles*;
- possibilità di usufruire di un facilitatore.

		Positivo	Medio	Negativo
1	Ti trovi bene qui in OPSA?	99	12	7
2	Come ti trovi con i tuoi compagni di nucleo?	88	28	2
3	Ricevi aiuto quando ne hai bisogno?	112	3	3
4	Quando stai male vieni curato?	112	5	0
5	Hai l'opportunità di fare le attività che ti piacciono?	96	16	4
6	Hai l'opportunità di fare uscite nel territorio?	56	39	12
7	Ti piace il cibo che ti viene offerto?	94	16	6
8	Sono puliti gli ambienti in cui vivi?	115	1	1
9	Ti piacciono gli spazi che la casa offre?	111	3	2
	TOTALI	883	123	37

Spiccano i giudizi positivi.

Però il fatto che ci siano anche giudizi meno lusinghieri prefigura che non sono risposte scontate e nemmeno compiacenti. Ma denotano un pensiero e un metro di giudizio.

GRAFICO SINTETICO RISULTATI QUESTIONARIO GRADIMENTO FACILITATO - 2024

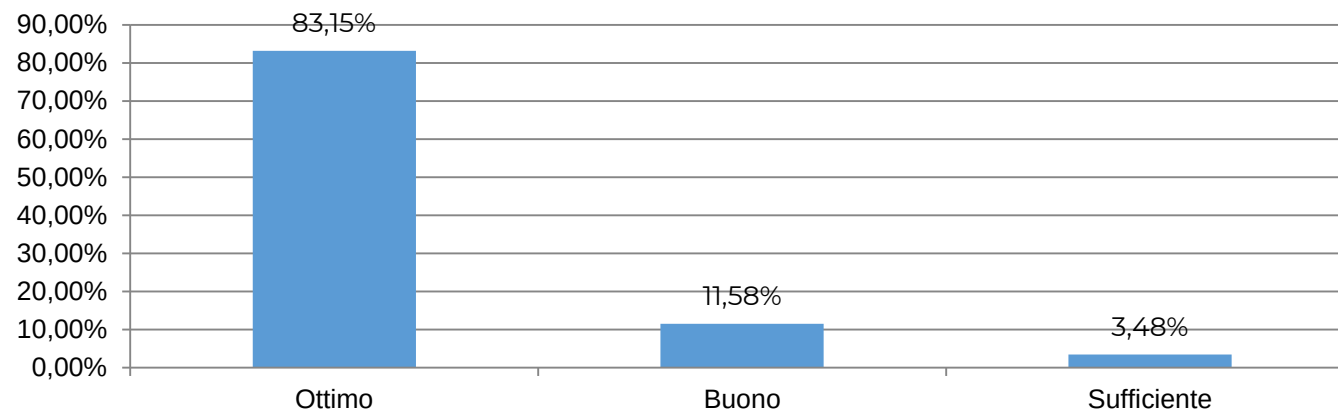
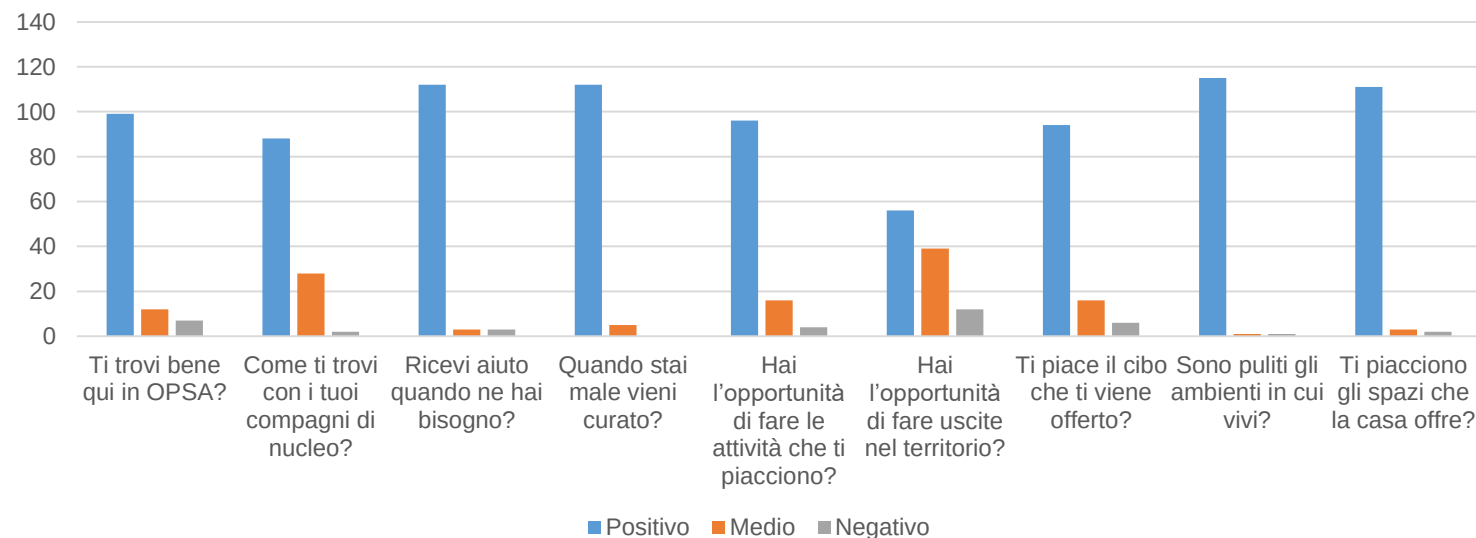
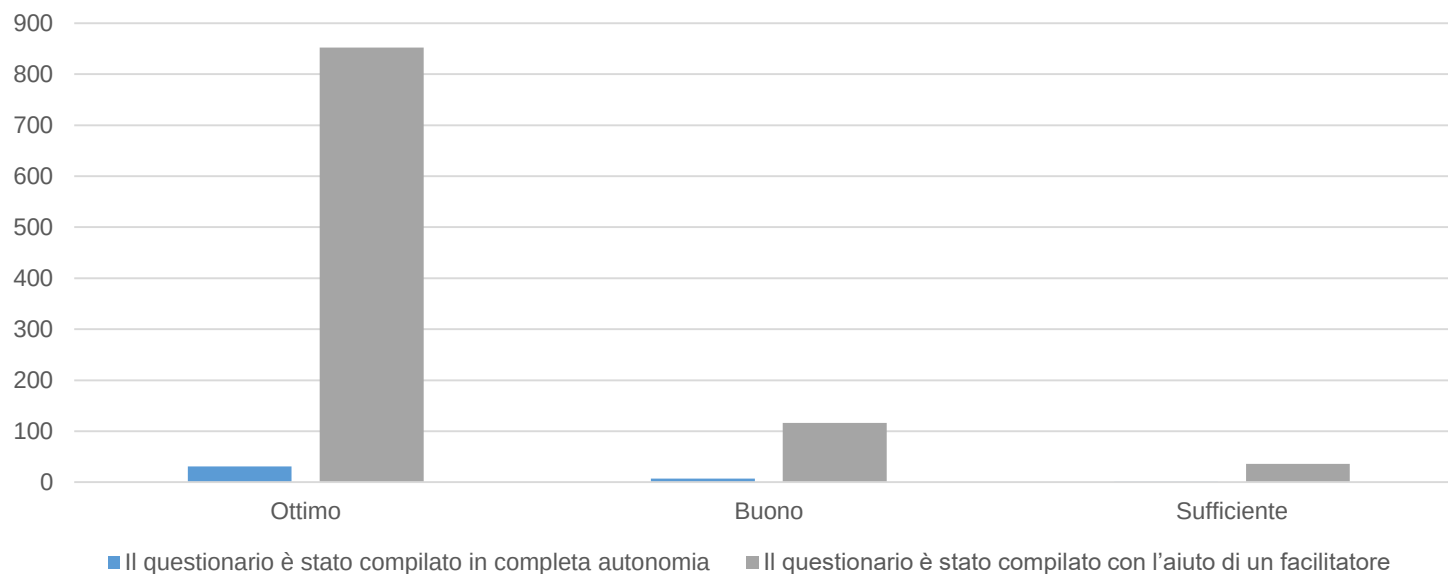


GRAFICO ANALITICO RISULTATI INDAGINE FACILITATA GRADIMENTO



	Numero	Ottimo	Buono	Sufficiente
Il questionario è stato compilato in completa autonomia	5	31	7	1
Il questionario è stato compilato con l'aiuto di un facilitatore	113	852	116	36
TOTALI	118	883	123	37

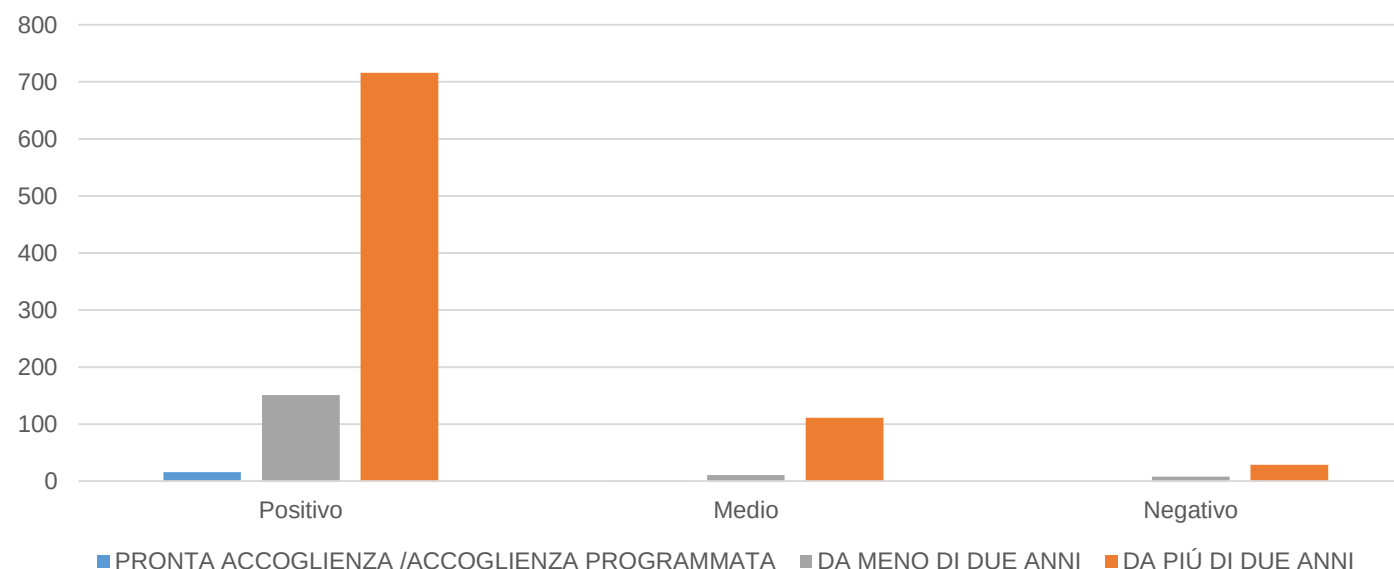
GRAFICO SINTESI DELLE RISPOSTE DEGLI OSPITI



I giudizi positivi prevalgono indipendentemente dalla presenza di un facilitatore

	Numero	Positivo	Medio	Negativo
PRONTA ACCOGLIENZA /ACCOGLIENZA PROGRAMMATA	2	16	1	0
DA MENO DI DUE ANNI	20	151	11	8
DA PIÚ DI DUE ANNI	96	716	111	29
TOTALI	118	883	123	37

GRAFICO SINTESI DELLE RISPOSTE



I giudizi positivi prevalgono indipendentemente dagli anni di frequentazione all'OPSA.

	RISPOSTA 6. SE NO, CHE COSA TI PIACEREBBE FARE?	Quantità di segnalazioni
1	fare una gita/viaggio	8
2	uscire	7
3	attività motoria/sport	3
4	camminare	2
5	cinema	1
6	musica	1
7	teatro	1

Da notare che nell'unica domanda che prevedeva risposta con campo testuale, tutte le risposte riguardano attività all'esterno del nucleo e la maggior parte di queste riguardano dimensioni esterne all'OPSA

Impressioni, suggerimenti e commenti spontanei inseriti dall'ospite o rilevati dal facilitatore:	
1	vorrei mettere in ordine le bavaglie, fare le prove di teatro. Voglio fare la regina
2	alla domenica mi piacerebbe mangiare bigoli al ragù, pasticcio, risotto al radicchio o ai funghi
3	vorrei bere il caffè, fare le feste o andare a mangiare fuori
4	mi piace il parco, i volontari sono gentili e anche tutti gli operatori
5	mi piacerebbe il sushi
6	vorrei avere la possibilità di andare a casa
7	vorrie una bambola nuova
8	mi piace stare in centralino
9	mi piace andare al cinema, andare al rosario e in chiesa la domenica. Mi piace andare a salutare le signore che lavorano in guardaroba. In nucleo non mi piace fare niente
10	vorrei una radio nuova
11	vorrei la salute
12	vorrei fare il bagno, leggere un bel libro, mi piace fare colazione con le mie compagne
13	mi piace portare in passeggiata le compagne
14	mi piac tanto stare allopsa, tra le mie compagne mi piace P. e G. Mi piace la ginnastica con Marco, colorare in ludoteca, il cinema. Mi piace la montagna, non mi piace stare in nucleo. In camera mi piacerebbe avere i miei disegni incorniciati. Voglio le chiavi dell'ascensore
15	non mi trovo tanto bene qui all'opsa perché ci sono operatori uomini e di colore
16	mi piace fare il bagno, mi piace andare al rosario con la suora, mi piace quando mio nipote mi compera i pantaloni
17	in camera vorrei una nuova televisione; mi trovo bene con tutti qui in Opsa. Non mi piace molto ciò che faccio ai Poliambulatori
18	sono in carrozzina per una frattura, ma sono guarito e vorrei tornare a muovermi da solo
19	ci vorrebbero più operatori in nucleo
21	migliorare la cucina
22	stare in stanza da solo
23	vorrei andare da mia morosa
24	voglio più attenzione
25	sarebbe meglio avere il campanello in camera, il menù è ripetitivo, troppe patate, ci vorrebbe un dolcetto ogni tanto a pranzo

Significativi impressioni, suggerimenti e commenti spontanei. Non sono pochi e ciò denota la presenza di pensieri e sentimenti. Ne risulta che le dimensioni più citate sono: il bisogno di relazioni, una buona cucina, attività occupazionali realizzanti, i contatti esterni all'OPSA.