



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

RISULTATI
ANNO 2022

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2022

GIUDIZIO COMPONENTI DI QUALITÀ

SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO

SERVIZIO ALLA PERSONA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI ALBERGHIERI

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2022

**CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI
CENTRO DIURNO PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI
COMUNITA' ALLOGGIO**

Ottobre 2022

SOMMARIO

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2022	2
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARIRISULTATI 2022	3
SOMMARIO.....	4
1. PREMESSA.....	5
2. ANALISI GENERALE.....	6
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	6
4. RESTITUZIONE ELABORATO	13
5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	13
FOCUS QUESTIONARI ANNO 2022	15
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2022	16
1. PREMESSA.....	17
2. ANALISI GENERALE.....	17
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	18
4. RESTITUZIONE ELABORATO.....	21
5. COMMENTI.....	23

1. PREMESSA

Il nostro centro di servizi FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS, annualmente predispone per i famigliari degli ospiti, dei questionari per la rilevazione della soddisfazione. Attraverso la loro compilazione e la nostra elaborazione abbiamo la possibilità di:

- valutare il giudizio degli utenti rispetto ai principali fattori di qualità in cui è articolato il servizio erogato dalla struttura;
- valutare il livello di soddisfazione;
- valutare le variazioni di giudizio rispetto alle indagini svolte negli anni precedenti;
- ottenere indicazioni utili al miglioramento del servizio.

L'indagine è stata eseguita con l'ausilio di un elaborato composto da domande a risposta chiusa, anonimo, per permettere un giudizio libero e obiettivo. Il proposito è quello di restituire una visione personalizzata delle principali evidenze che emergono dall'indagine della soddisfazione del nostro Centro di Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2022 e che consente una comparazione dei risultati con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione del 2021.

Il periodo richiesto per la rilevazione è stato giugno e sono stati restituiti a fine settembre come previsto per la riconsegna. L'articolazione delle domande nel questionario è sempre la stessa, si sono mantenute invariate le cinque sezioni. L'elaborazione, grazie al parere obiettivo dei famigliari ha individuato gli elementi di criticità su cui il CdS potrà eventualmente intervenire per migliorare i servizi offerti.

In particolare, le richieste divise per sezione, di cui è stata indagata la qualità percepita comprendono:

- **spazi interni del servizio:** riguardante la pulizia, la luminosità e la temperatura degli ambienti, chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa, l'adeguatezza degli ambienti interni ed esterni ed infine la possibilità di personalizzare la propria stanza;
- **servizi alla persona:** attinente i vari servizi offerti dalla casa, ossia servizio di fisioterapia, logopedia, psicologia, animazione, medicina generale, servizio infermieristico, assistenza e cura alla persona, religioso, clima interno dei rapporti tra personale e ospiti/famigliari;
- **servizi amministrativi:** concernente la chiarezza sulle informazioni amministrative, servizio di segretariato dell'assistente sociale, servizio di segreteria ed amministrazione, disponibilità di ascolto da parte della Direzione;
- **servizi alberghieri:** relativo il servizio di mensa, lavanderia, servizio di sanificazione;
- **coinvolgimento della famiglia:** riguardante il coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio famigliare, coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa, coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura ossia feste di compleanno, feste della famiglia ecc...

¹ Per Centro di servizi si definisce la struttura socio-sanitaria che aggrega una o più Unità di Offerta (UDO).

Con UDO si intendono gli elementi di base della organizzazione dei Centri di Servizi secondo le tipologie previste nella DGR 84/2007, che vengono distinte all'interno dei Centri al variare del livello assistenziale per il quale sono autorizzati/accreditati (es. UDO per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (1° livello), UDO per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (2° livello), Nucleo/Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A), Nucleo/Sezione Stati Vegetativi Permanenti (S.V.P.), Comunità Alloggio per persone anziane,...)

2. ANALISI GENERALE

Il questionario di soddisfazione del servizio erogato ai famigliari degli ospiti accolti in servizio di residenzialità per autosufficienti, non autosufficienti, Centro Diurno, Comunità Alloggio è uno strumento fondamentale che permette di verificare e ricevere suggerimenti che i famigliari ritengono utili per migliorare la qualità offerta nel nostro centro di servizi.

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 4 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 4 al valore di massima soddisfazione o importanza.

A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi del CdS e quelli calcolati sull'intero campione.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione del 2021 considerando che il risultato dello scostamento è dato dal calcolo dei valori effettuato sul numero di elaborati consegnati.

La parte finale del report di ricerca è infine dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

3. ANALISI NEL DETTAGLIO

L'elaborazione dei questionari, ha preso in considerazione le tipologie del servizio erogato dal CdS, ossia il servizio per persone autosufficienti, non autosufficienti, il centro diurno, la comunità alloggio.

Al famigliare è stato richiesto di indicare, quale di quali servizi del CdS si avvale il suo caro, da quanti anni è ospite e dove alloggia. Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 4 in cui 1 corrisponde a 'per nulla', 2 corrisponde a 'poco' 3 corrisponde ad 'abbastanza' e 4 corrisponde a 'molto'.

Il risultato delle elaborazioni ha riportato per tutti i servizi un indice '**GENERALE**' di soddisfazione pari all'91.87%. I questionari consegnati sono stati 131 e ne sono stati restituiti 61.

- Persone Autosufficienti n. questionari **restituiti 18 di cui consegnati 28**
- Persone non Autosufficienti n. questionari **restituiti 28 di cui consegnati 70**
- Centro Diurno n. questionari **restituiti 13 di cui consegnati 25**
- Comunità Alloggio n. questionari **restituiti 2 di cui consegnati 8**

Periodo di rilevazione: dal 01/06/2022 fino al 30/09/2022

Modalità di somministrazione del questionario:

ai familiari degli ospiti è stato inviato per posta elettronica e consegnati a mano.

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

la raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata direttamente via mail, oppure inserita nell'apposito contenitore.

Il grafico sottostante mostra le percentuali ottenute sulla base dell'elaborazione **GENERALE** delle varie sezioni di servizio:

GENERALE				
SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO	SERVIZI ALLA PERSONA	SERVIZI AMMINISTRATIVI	SERVIZI ALBERGHIERI	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
91,11%	91,85%	96,09%	89,22%	91,06%
91,87%				

a seguire si riportano tutte le percentuali di gradimento nel dettaglio dei vari servizi offerti, evidenziando tra parentesi lo scostamento rispetto all'anno 2021.

- Persone **AUTOSUFFICIENTI** accreditato² per 28 posti: **questionari restituiti 2** tasso di collaborazione: **7,14 %** con un percentuale di gradimento pari al 100% **(nel 2021 i questionari restituiti sono stati solo 19 con un tasso di collaborazione pari al 67,86 % la percentuale media di gradimento è stata del 99,17 %).**

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO:**
domande non risposte n. 00

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
100,00 %					

² Legge regionale 16 agosto 2002 n.22

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALLA PERSONA:**
domande non risposte n. 04

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima all'interno dei rapporti tra personale, ospiti, famigliari
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
100,00 %							

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI AMMINISTRATIVI:**
domande non risposte n. 00

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
100,00 %			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALBERGHIERI:**
domande non risposte n. 00

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
93,75 %	100,00 %	100,00 %
97,92%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA:**
domande non risposte n. 00

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
100,00 %	100,00 %	93,75%
97,92%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio AUTOSUFFICIENTI:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Primo Piano	1	0,04 %
Secondo piano	1	0,12%
Terzo piano	1	0,16%
Quarto piano	1	0,07%
Non indicato	-	-

- Persone **NON AUTOSUFFICIENTI** accreditato per 70 posti, questionari restituiti 14, tasso di collaborazione: **20,00 % questionari restituiti 14 (nel 2021 i questionari restituiti sono stati solo 28 con un tasso di collaborazione pari a 40,00% e la percentuale media di gradimento è stata del 91,63%).**

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO:**
domande non risposte n. 7

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
75,00%	53,57%	50,00%	51,71%	85,71%	44,64%
60,12%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALLA PERSONA:**
domande non risposte n. 32

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale, ospiti e familiari
92,50%	87,50%	87,50%	100,00%	92,31%	94,64%	89,29%	89,29%	91,07%
92,12%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI AMMINISTRATIVI:**
domande non risposte n. 11

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
96,43%	96,43%	96,43%	96,43%
96,43%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALBERGHIERI:**
domande non risposte n. 11

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
87,50%	83,93%	90,91%
87,45%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA: domande non risposte n. 15**

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
93,75%	93,75%	90,00%
92,50%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio non AUTOSUFFICIENTI:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Primo piano	4	0,88%
Secondo piano	7	2,10%
Terzo piano	3	0,54%
Non indicato	-	-

- Persone **CENTRO DIURNO** accreditato per 25 posti, questionari restituiti 11, tasso di collaborazione: **44,00 % (nel 2021 i questionari restituiti sono stati 13 con un tasso di collaborazione pari a 52,00 % e la percentuale media di gradimento è stata del 75,80%).**

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO:**
domande non risposte n. 32

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
95,83%	95,00%	87,50%	93,75%	87,50%	0,00%
76,60%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALLA PERSONA:**
domande non risposte n. 46

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
75,00%	0,00%	0,00%	85,00%	75,00%	96,43%	93,75%	75,00%	90,00%
65,58%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI AMMINISTRATIVI:**
domande non risposte n. 10

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
95,00%	100,00%	97,50%	97,50%
97,50%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALBERGHIERI:**
domande non risposte n. 23

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
91,67%	0,00%	83,33%
58,33%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA: domande non risposte n. 14**

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
91,67%	89,29%	83,33%
88,10%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio CENTRO DIURNO:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Centro diurno	11	2,75%

- Persone **COMUNITA' ALLOGGIO** autorizzato per 8 posti, questionari restituiti 1, tasso di collaborazione: **25,00%** questionari restituiti 2 (nel 2021 i questionari restituiti sono stati 2 e la percentuale media di gradimento è stata del 54,17%).

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO: domande non risposte n. 0**

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
75,00%	75,00%	50,00%	75,00%	100,00%	50,00%
70,83%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALLA PERSONA:**
domande non risposte n. 1

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
100,00%	0,00%	50,00%	100,00%	75,00%	75,00%	50,00%	75,00%	50,00%
63,89%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI AMMINISTRATIVI:**
domande non risposte n. 0

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
50,00%	50,00%	50,00%	100,00%
62,50%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **SERVIZI ALBERGHIERI:**
domande non risposte n. 1

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
100,00%	50,00%	0,00%
50,00%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA: domande non risposte n. 0**

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei, compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
50,00%	75,00%	75,00%
66,67%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio COMUNITA' ALLOGGIO:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Comunità Alloggio	1	12,5%

4. RESTITUZIONE ELABORATO

In questa sezione, sono riportate le percentuali di elaborati restituiti dai famigliari rispetto al numero dei posti accreditati/autorizzati per ogni servizio offerto.

Figura 1. Il suo famigliare usufruisce di quale dei seguenti servizi:

CENTRO DI SERVIZI				
	rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Centro diurno	11	44,00	25	14
Centro di servizi per anziani non autosufficienti	14	20,00	70	56
Casa di riposo per anziani autosufficienti	2	7,14	28	21
Comunità Alloggio	1	12,50	8	7
Totale	28	83,64	131	98

l'estrapolazione del calcolo è stata realizzata, considerando nella sezione **“rispondenza”**, quanti hanno collaborato nella rilevazione. Mentre il **“delta”** indica quanti elaborati *non* sono stati restituiti rispetto al numero di quelli consegnati dei **posti accreditati/autorizzati**. Questa indagine ha lo scopo di verificare la rispondenza e permettere al centro di servizi di individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare la collaborazione dell'utente.

5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

In questa sezione sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati, in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario:

- Aspetti del servizio positivi
- Aspetti del servizio negativi
- Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda, il servizio che usufruiscono e il piano.

Aspetti del servizio positivi (numero rispondenti 4)

- Sempre molto precisi (2°P AUTO)
- Animatore e operatrici molto gentili (2°P NA)
- La mia mamma si sente tranquilla in buone mani non serve parli lei perché tutta la squadra è subito pronta e capisce (1°P NA)
- Continuate così va bene (CD)

Aspetti del servizio negativi (numero rispondenti 1)

- Servizio lavanderia spesso manca roba quando si manda a lavare. Servizio mensa il cibo è scarso (2°P NA)

Proposte di miglioramento del servizio (numero rispondenti 11)

- Tutto ok ci piacerebbe accedere più spesso in struttura so comunque che non dipende da voi speriamo cambi presto (2°P AUTO)
- Intensificare gli orari di reperibilità telefonica degli uffici. Definire chi sono i referenti e/o responsabilità a cui rivolgersi per avere informazioni chiare e univoche su eventuali esigenze relative al proprio familiare (C. ALLOGGIO)
- Per le risposte ho fatto riferimento a prima della pandemia quando ancora frequentavo la casa. Ora sto in fiducia e mi auguro che chi svolge il lavoro dentro questa struttura lo svolga con devozione. Noi abbiamo affidato i nostri affetti. (3°P NA)
- In attesa di vivere il proprio caro direttamente all'interno della casa, mi piacerebbe che le visite in presenza si svolgessero in una sala più grande, ciò consentirebbe una maggiore distanza con gli altri familiari e soprattutto più facilità di comunicare (1°P NA)
- Non posso rispondere a tutto, poiché con le restrittive COVID 19 non ho avuto la possibilità di visitare la struttura, ma vedo mio padre molto tranquillo e sereno, perciò il mio giudizio sulla struttura e sui suoi servizi è molto positivo. Un grazie a tutti gli operatori (2°P NA)
- Dare dei punteggi per l'interno della struttura è un po' difficile per questioni COVID non è stato possibile visitare (1°P NA)
- Direi che come Centro Diurno è super mio papà ci viene volentieri, una pecca è il servizio del pulmino che quando non c'è a noi crea un po' di disagio, proporrei qualche uscita ove possibile per gli ospiti (CD)
- Far svolgere delle attività agli ospiti più volte alla settimana. Fare delle uscite esterne (CD)
- Mai stato all'interno della struttura quindi non posso rispondere alle vs domande oltre a ciò mia moglie non parla e non posso sapere il suo punto di vista. Comunque penso sia tutto a posto cordialità B.D. (CD)
- Nota 1): mai stato all'interno della struttura quindi non sono mai entrato nella struttura del diurno, ma credo che siano gestiti al meglio. Nota 2): non mi risultano siano stati forniti mio padre (NA) servizio religioso? Non so, mi sembra recitino il rosario tutti i giorni. Conclusioni: confermo che il trattamento degli ospiti è più che soddisfacente, personale disponibile, assertivo e preparato (CD)
- Non so rispondere a parecchie domande mia suocera è al centro diurno con demenza e non dice niente quando è a casa. All'interno non sono mai entrata (causa COVID) (CD)

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2022

GIUDIZIO COMPONENTI DI QUALITÀ

MI TROVO BENE IN QUESTA CASA

MI SENTO ACCOLTO E ASCOLTATO

GLI AMBIENTI DELLA CASA SONO CONFORTEVOLI
E PULITI

IL PERSONALE È CORTESE E DISPONIBILE

HO UN BUON RAPPORTO CON GLI ALTRI OSPITI

IL CIBO È DI MIO GRADIMENTO PER QUANTITA’
E GUSTO

MI PIACCONO LE ATTIVITA’ DI SVAGO PROPOSTE

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2022

CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI

CENTRO DIURNO PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2022

1. PREMESSA

Il Centro di Servizi, predispone anche per gli ospiti ogni anno, dei questionari di gradimento del servizio erogato. Si ritiene fondamentale il loro giudizio, in quanto parte interessata dei servizi loro offerti. Attraverso la loro compilazione e la nostra elaborazione, siamo in grado di valutare obiettivamente i servizi da migliorare.

Attraverso di essi, riusciamo a valutare le variazioni di giudizio, comparandoli agli anni precedenti. La metodica delle variabili di valutazione, rispecchia quella degli elaborati dei famigliari.

Agli ospiti la richiesta della valutazione e il relativo giudizio sono più semplici, perché si utilizza un sistema di valutazione basato sugli Emoticon, quest'ultimo risulta il più idoneo a rilevare il customer satisfaction per i seguenti servizi:

- Mi trovo bene in questa casa;
- Mi sento accolto e ascoltato;
- Gli ambienti della casa sono confortevoli e puliti;
- Il personale è cortese e disponibile;
- Ho un buon rapporto con gli altri ospiti;
- Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto;
- Mi piacciono le attività di svago proposte;

2. ANALISI GENERALE

Il questionario utilizza le Emoticon che corrispondono a delle variabili di valutazione:



Molto, indice di valutazione 4



Abbastanza, indice di valutazione 3



Poco, indice di valutazione 2



Per niente, indice di valutazione 1

La parte finale dell'elaborato è riservato ai “**altri suggerimenti**” degli utenti.

3. ANALISI NEL DETTAGLIO

Gli elaborati, hanno restituito dei dati fondamentali alla struttura, che hanno permesso di comprendere come gli ospiti vivono il centro di servizi. Abbiamo potuto valutare, in base alle risposte libere della sezione “altri suggerimenti” che l’impatto sentito da alcuni ospiti sulle restrizioni dovute all’emergenza sanitaria legata al COVID-19 permane ancora, esprimendo la necessità di uscire. Nel complesso, sono emersi dei risultati soddisfacenti. Abbiamo avuto una partecipazione meno attiva rispetto all’anno precedente, causata dalle restrizioni dovute al COVID-19 che ha colpito nel periodo di valutazione alcuni ospiti.

Gli elaborati consegnati sono stati 43 e parimenti restituiti (incluso n.1 questionario Alloggio Funzionale). Il risultato riportato per i servizi richiesti GENERALE è stato di 96,43%.

- Primo piano **restituiti 6**
- Secondo piano **restituiti 18**
- Terzo piano **restituiti 12**
- Quarto piano **restituiti 3**
- Comunità Alloggio **restituiti 2**
- Centro Diurno **restituiti 1**
- Alloggio funzionale **restituiti 1**

Periodo di valutazione: dal 01/09/2022 al 31/10/2022

Modalità di somministrazione del questionario: tramite gli educatori e il coordinatore di nucleo per il servizio del Centro Diurno.

Modalità di raccolta dei questionari compilati: consegnati direttamente dall'ospite all'educatore e al coordinatore di nucleo.

Si riporta il grafico con le percentuali corrispondenti ottenute nella sezione **GENERALE**:

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
93,60%	91,28%	98,84%	90,70%	91,86%	94,19%	91,28%
93,11%						

Aseguire tutte le percentuali di gradimento nel dettaglio dei vari piani, della Comunità Alloggio e del Centro Diurno:

Primo piano indice di gradimento: 96,43% questionari restituiti n. 6

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
100,00%	95,50%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	90,00%
96,42%						

Secondo piano indice di gradimento: 93,65% questionari restituiti n. 18

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
93,00%	87,00%	97,00%	93,00%	84,00%	96,00%	92,00%
91,71%						

Terzo piano indice di gradimento 91,07% questionari restituiti 12

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
87,50%	85,42%	100,00%	85,42%	97,92%	87,50%	93,75%
91,07%						

Quarto piano indice di gradimento 96,43% questionari restituiti n. 3

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
91,67%	91,67%	100,00%	100,00%	91,67%	100,00%	100,00%
96,43%						

Comunità Alloggio indice di gradimento 96,43 questionari restituiti n.2

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%
96,43						

Centro Diurno indice di gradimento 100,00% questionari restituiti n. 1

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
100,00%	100,00%	100,00%	86,84%	82,89%	90,79%	89,47%
100,00%						

La residenza degli Alloggi Funzionali, ha restituito un indice di gradimento pari al 96,43% e n.1 elaborato

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	82,89%	100,00%	100,00%
96,43%						

4. RESTITUZIONE ELABORATO

Come per la sezione precedente degli elaborati restituiti dai famigliari, anche per gli ospiti, si riportano i dati della restituzione dell'elaborato, in base al numero dei posti letto dei piani della struttura centrale e per i posti accreditati/autorizzati dei servizi del Centro Diurno e della Comunità Alloggio.

STRUTTURA CENTRALE- CENTRO DIURNO- COMUNITA' ALLOGGIO				
	rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Primo piano (struttura centrale)	6	27,27	22	16
Secondo piano (struttura centrale)	18	56,25	32	14
Terzo piano (struttura centrale)	12	35,29	34	22
Quarto piano (struttura centrale)	3	42,86	7	4
Centro diurno	1	4,00	25	24
Comunità Alloggio	2	25,00	8	4
Totale	42		128	84

l'extrapolazione del calcolo è stata realizzata, considerando nella **“rispondenza”** il numero degli elaborati consegnati e la relativa percentuale, mentre il **“delta”** indica la differenza degli elaborati restituiti rispetto al numero dei posti letto suddivisi per ogni piano della struttura centrale e il numero dei posti accreditati dei servizi del Centro Diurno e della Comunità Alloggio. Mentre per quanto riguarda gli Alloggi Funzionali, un solo elaborato è stato restituito, rispetto al totale di n. 5.

4. RESTITUZIONE ELABORATO

Si riportano integralmente le risposte della sezione **“ALTRI SUGGERIMENTI”**

- Di lasciarci liberi di uscire, sembriamo prigionieri (2°P)
- Distribuire equamente i pasti (3°P)

5. COMMENTI

La qualità del lavoro nel nostro centro di servizi è un obiettivo irrinunciabile e un'opportunità di azione rilevante non solo per gli utenti dei servizi, per i loro familiari, ma anche per gli operatori e i professionisti coinvolti all'interno della rete assistenziale.

L'analisi dei dati raccolti dei suggerimenti e delle annotazioni che il presente documento di indagine sulla qualità dell'utenza evidenzia, spingono il centro di servizi, a maturare una visione capace di far emergere, attraverso le vostre osservazioni e i vostri consigli, la ricchezza e la complessità dei servizi, e dall'altro solca tracce, dei possibili cambiamenti dal punto di vista dei bisogni degli utenti.

Alla luce della rispondenza, indipendentemente dalla situazione epidemiologica, fa emergere la necessità di modificare l'elaborato somministrato agli utenti. L'intento è quello di predisporre un elaborato:

- **comprensibile** chiaro, facile, immediato sia agli occhi di chi dovrà applicarlo, che agli occhi di coloro che vorranno interpretarne i risultati;
- **attuabile** facilmente realizzabile ricorrendo a dati ed informazioni già raccolte o comunque facilmente monitorabili;
- **utilizzabile e fruibile** da parte di chi farà lo sforzo di metterlo in pratica ed eventualmente anche da parte di altri interlocutori;
- **confrontabile** per favorire il confronto a livello spaziale e temporale.

La pubblicazione di questo elaborato, rilancia a nuove aperture nella prospettiva del miglioramento continuo dell'offerta di servizi sul territorio, fornendo tra l'altro prova delle possibilità virtuose di collaborazione tra familiari e gestori della struttura, quali basi per lo sviluppo di un welfare, che di volta in volta sappia rivedere e ricontrattare la propria sostenibilità al fine di intraprendere azioni utili al miglioramento.

Il Responsabile della Qualità
F.to dott.ssa Alessandra Lioce

La Direttrice
F.to dott.ssa Paola Licini