

**CENTRO SERVIZI "CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA"**  
**Centro Servizi Diurno - S. RAFFAELE**

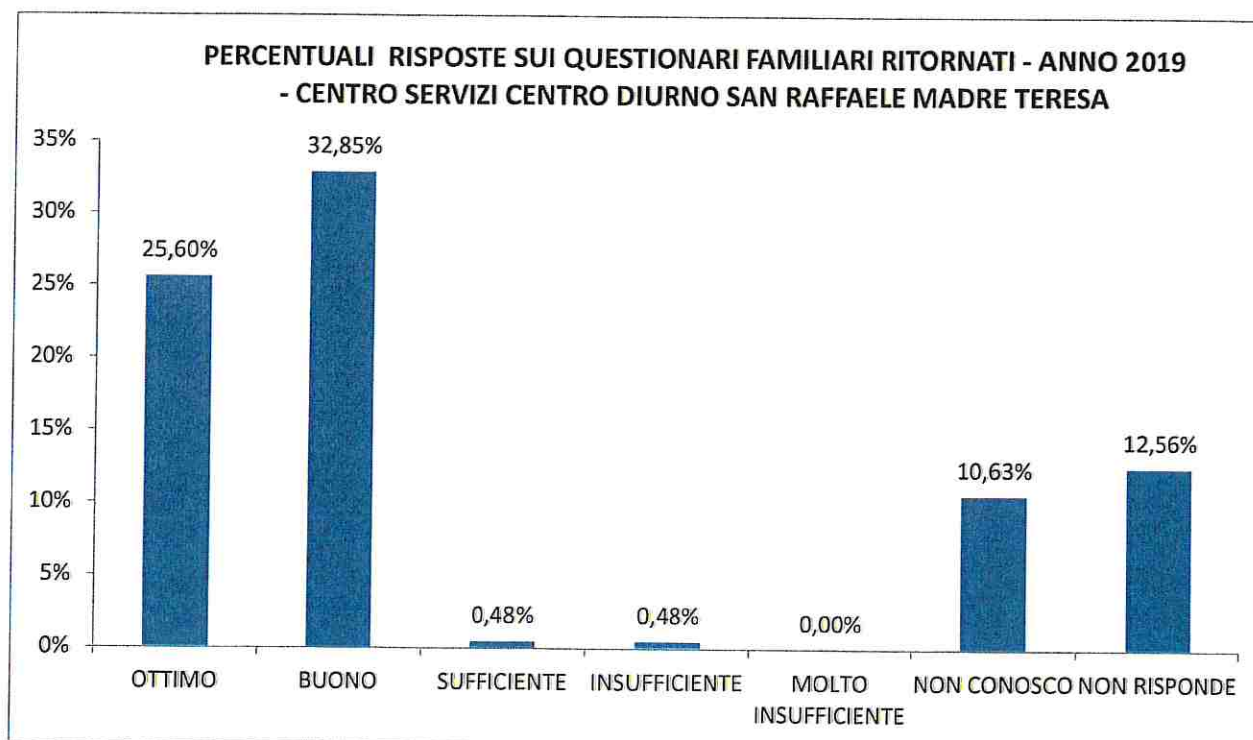
**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI: I DATI EMERSI ANNO 2019**

Nel mese di Novembre sono stati presenti in Struttura 36 Ospiti; le copie consegnate ai familiari o referenti sono state n. 33. I questionari restituiti dai familiari sono stati 9 nella misura quindi del 27,27%.

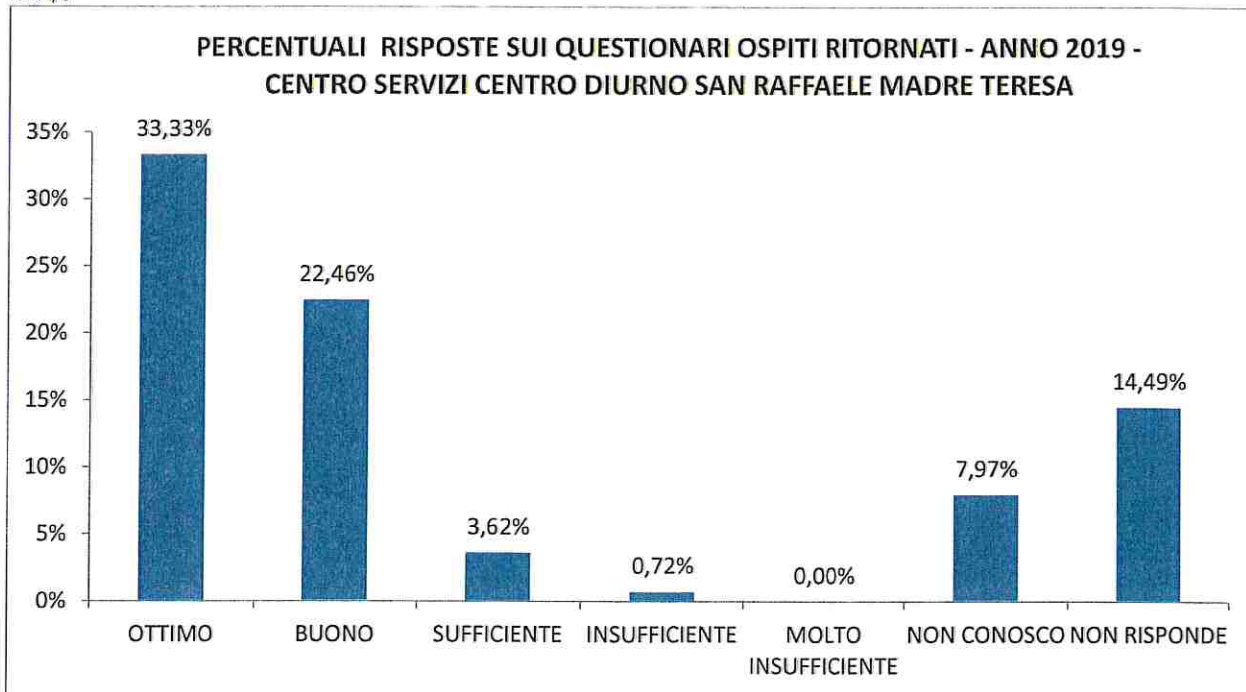
I familiari che hanno accettato di prendere anche il questionario da far compilare agli ospiti sono stati 18; sono rientrati 6 questionari compilati dagli ospiti il 33,33% di quelli consegnati. Essendo il primo anno di somministrazione del questionario nella nuova versione di ottobre 2019, non è possibile fare un confronto con gli esiti e gli indicatori delle annualità precedenti.

Nei grafici sotto riportati sono rappresentate la sintesi dei giudizi espressi sia dai familiari , tab. 1/a, sia dagli ospiti tab. 1/b.

Tab. n. 1/a



Tab.1/b



Tab. 2

NUOVO INDICATORE SINTETICO *	2019
RESIDENZIALE	0,8017
S. RAFFAELE	FAMILIARI = 0,8328
	OSPITI = 0,8794
S. CAMILLO	0,8762

## SODDISFAZIONE: LE CONSIDERAZIONI

Si evince dalle tabelle che la maggior parte dei **giudizi espressi si colloca nella zona OTTIMO/BUONO**, i familiari si collocano maggiormente nel giudizio BUONO, gli ospiti nel Giudizio OTTIMO.

Risulta quindi che il nucleo S. Raffele, dedicato alle fasi lievi del decadimento cognitivo, svolga il suo Servizio agli Ospiti e alle famiglie con il gradimento degli stessi.

La scarsità dei questionari rientrati produce esiti relativamente poco significativi per i singoli quesiti, sarebbe interessate promuovere la compilazione durante tutto l'anno dei moduli di suggerimenti che rimangono disponibili all'ingresso.

Inoltre sarebbe molto interessante aprire nuove forme di rilevazione per gli ospiti che possono dare voce alle loro considerazioni e le loro richieste relative al servizio di cui usufruiscono in prima persona.

2.1.2020



Assistente Sociale

M. C. Pomaro



Indicatore sintetico = (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).