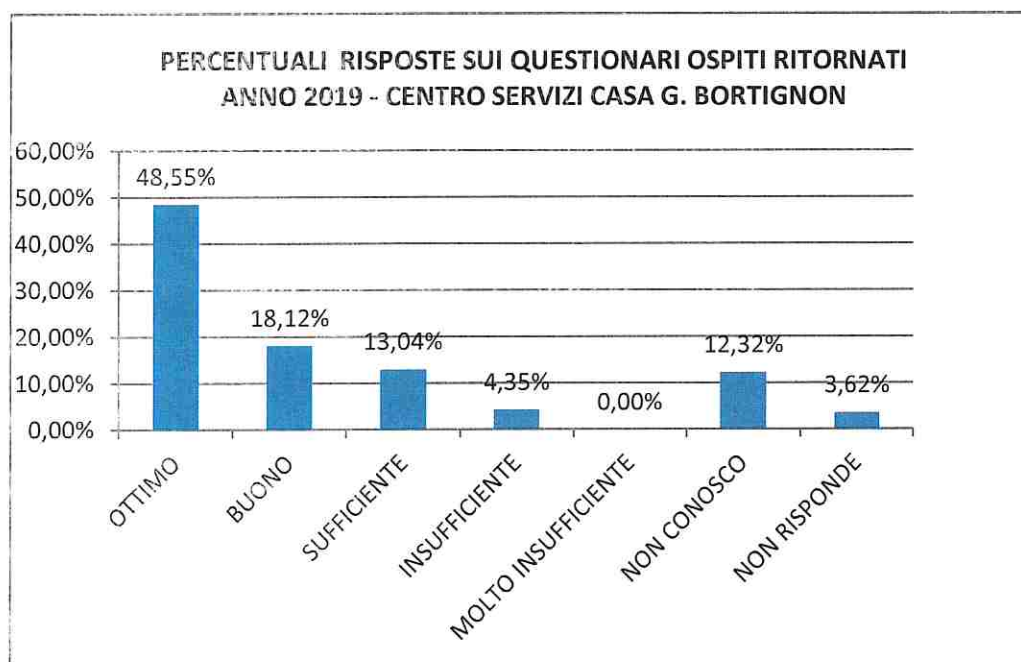


CENTRO SERVIZI "CASA MONS. G. BORTIGNON"
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
DEGLI ASSISTITI E DELLE PERSONE DI RIFERIMENTO

RILEVAZIONE ANNO 2019

Come previsto dalla "Procedura per la rilevazione della soddisfazione / gradimento Ospite e Familiari" gli assistiti 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 19 ospiti. Considerato l'impedimento legato alla patologia degli ospiti è stato possibile consegnarlo a soli 12 Ospiti di cui ne sono tornati 6. Il questionario è stato consegnato, come previsto dalla "Procedura per la rilevazione della soddisfazione / gradimento Ospite e Familiari", alle persone di riferimento degli ospiti accolti presso il Centro Servizi (13 persone) e ne sono ritornati 6.

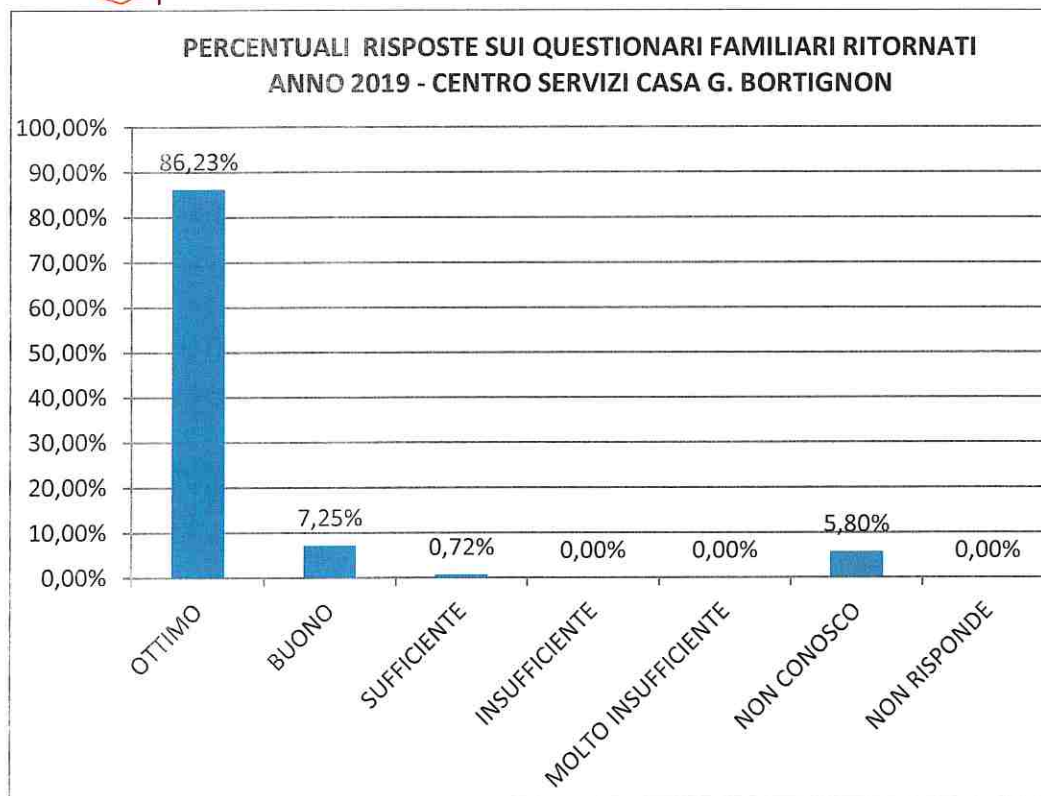
Nel grafico sotto riportato è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi dagli ospiti inseriti nella Struttura.



Nel complesso il 83,33% ha espresso un giudizio di ottimo / buono nella valutazione complessiva della struttura e del Centro Servizi (rif. domanda 6.2).

Al fine di una migliore lettura dei dati si è pensato di individuare per ogni domanda alla quale è stata data una risposta (escludendo quindi le non risposte e i giudizi di impossibilità di valutazione) un indicatore sintetico così costruito: $IS = (risposta = OTTIMO \times 4 + risposta = BUONO \times 3 + risposta = SUFFICIENTE \times 2 + risposta = INSUFFICIENTE \times 1 + risposta = MOLTO INSUFFICIENTE \times 0) / 4$. Tale indicatore è pari al **0,7844** e può variare da un valore massimo = 1 (tutte le risposte = OTTIMO) a un valore minimo = 0 (tutte le risposte = MOLTO INSUFFICIENTE).

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



L'analisi dei risultati ottenuti evidenzia come in generale vi sia una positiva percezione della qualità del servizio offerto infatti vi è stata la valutazione massima, pari al 100%, alle domande 6.1;6.2;6.3.

Al fine di una migliore lettura dei dati si è pensato di individuare per ogni domanda alla quale è stata data una risposta (*escludendo quindi le non risposte e i giudizi di impossibilità di valutazione*) un indicatore sintetico così costruito: $IS = (risposta = OTTIMO \times 4 + risposta = BUONO \times 3 + risposta = SUFFICIENTE \times 2 + risposta = INSUFFICIENTE \times 1 + risposta = MOLTO INSUFFICIENTE \times 0) / 4$. Tale indicatore è pari a **0,9710** e può variare da un valore massimo = 1 (*tutte le risposte = OTTIMO*) a un valore minimo = 0 (*tutte le risposte = MOLTO INSUFFICIENTE*).

Sarmeola di Rubano, 30 Dicembre 2019

Assistente Sociale

Ilaria Ruzza

