



## **CENTRO SERVIZI "CASA MONS. G. BORTIGNON"**

### **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE LORO PERSONE DI RIFERIMENTO RILEVAZIONE ANNO 2020**

Come previsto dalla "Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari" 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 19 ospiti. La maggior parte degli ospiti è stata in grado di compilare autonomamente il questionario; per quanto riguarda gli ospiti la cui patologia impediva un'autonomia nella compilazione 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 13.

A fine novembre del 2020 è stata elaborata una nuova versione del questionario effettuata sulla base della peculiarità dell'anno 2020, caratterizzato dalla pandemia di Covid-19, che ha comportato notevoli modifiche nell'organizzazione dell'ente e nei rapporti tra ospiti e familiari rispetto a quanto accadeva negli anni precedenti. In particolare quindi le domande poste agli ospiti e ai familiari relativamente all'anno 2020 sono state incentrate sulle misure adottate dall'ente per contrastare il diffondersi di casi di Covid-19 tra gli ospiti della struttura.

La nuova versione del questionario prevede:

- Una riduzione di domande che permettono una compilazione agevolata del questionario;
- Il mantenimento, nella scala valutativa, della dicitura "non conosco" in sostituzione della dicitura precedentemente utilizzata ovvero "non valutabile"; questo per far sì che fosse chiaro il giudizio espresso;
- L'eliminazione delle domande precedentemente previste poiché in riferimento all'anno 2020 i familiari degli ospiti, non avendo avuto la possibilità di accedere all'interno della struttura, non avrebbero avuto gli strumenti per esprimere un parere pertinente;
- Considerando l'impossibilità dei familiari di accedere all'interno della struttura e all'interno dei nuclei residenziali per la maggior parte dell'anno 2020, le domande poste sono state incentrate su argomenti sui quali anche i familiari potessero esprimere un parere e sono state ridotte a cinque.

Nella tabella successiva sono riportate le percentuali di risposta alle singole domande.

N.	PERFETTAMENTE (MOLTO)	ABBASTANZA (BENE)	SUFFICIENTEMENTE- (LO STRETTO INDISPENSABILE )	POCO MOLTO O POCO NON CONOSCO			DOMANDE
3.1	15,38%	61,54%	15,38%	0,00%	0,00%	7,69%	L'OPSA è stata in grado di informarla in merito alle misure adottate dalla struttura nell'emergenza sanitaria provocata dal Covid-19?
3.2	46,15%	46,15%	4,17%	0,00%	0,00%	7,69%	Per quello che lei conosce, i provvedimenti e l'organizzazione che l'OPSA ha adottato per contrastare la pandemia da Covid, quanto le sembra abbiano contribuito dal punto di vista della sicurezza e della salute negli Ospiti?
3.3	15,38%	38,46%	0,0%	0,00%	7,69%	38,46%	L'OPSA, nel rispetto della normativa, ha messo in atto una serie di azioni per mantenere contatti e relazioni anche in epoca di distanziamento sociale. Lei quanto ha usufruito di: Videochiamate
3.4	38,46%	29,17%	15,38%	0,00%	7,69%	7,69%	L'OPSA, nel rispetto della normativa, ha messo in atto una serie di azioni per mantenere contatti e relazioni anche in epoca di distanziamento sociale. Lei quanto ha usufruito di: Visite in presenza, da quando è stato possibile e con l'organizzazione consentita
3.5	46,15%	30,77%	0,00%	7,69%	0,00%	7,69%	L'OPSA, nel rispetto della normativa, ha messo in atto una serie di azioni per mantenere contatti

				e relazioni anche in epoca di distanziamento sociale. Lei quanto ha usufruito di: Disponibilità del Personale ad informare circa il proprio congiunto, in merito a progettualità e vita quotidiana.
--	--	--	--	---

Nel complesso i giudizi sono stati positivi.

Si rileva che la percentuale di risposte "non conosco" è del 13,85% del totale.

Il questionario prevede la possibilità che l'Ospite o la Persona di Riferimento suggeriscano all'Amministrazione alcune azioni migliorative che essi ritengono particolarmente rilevanti. Nel caso del C.S. Bortignon non sono state suggerite migliorie ma è stata riportata la richiesta di continuare con le modalità attualmente in essere.

Si specifica che la maggior parte degli ospiti del C.S. Bortignon possiede ed utilizza quotidianamente un cellulare personale, strumento che ha consentito un frequente contatto con i familiari e la rete amicale anche in tempo di pandemia.

E' importante riportare poi che la struttura, in linea con la normativa vigente che ha permesso una graduale riapertura sia rispetto alle visite in presenza sia rispetto al contatto fisico, ha gradualmente consentito la ripresa di quanto concesso dalla normativa stessa.

Sarmeola di Rubano, 28 maggio 2021

Assistente Sociale

Dott.ssa Federica Fardin

