

## **CENTRO SERVIZI "CASA S. MASSIMILIANO KOLBE"**

### **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 69 ospiti. Considerato l'impedimento legato alla patologia degli ospiti nessuno di questi è stato in grado di compilarlo.

Il questionario è stato inviato, come previsto dalla "Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari", alle persone di riferimento degli ospiti accolti presso il Centro Servizi e ne sono ritornati compilati 24.

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 i familiari potessero esprimere un parere e sono state ridotte a cinque.

**QUESTIONARIO RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI**  
 CASA SAN MASSIMILIANO KOLBE (Dicembre 2020 - Gennaio 2021)

Il questionario anonimo sul gradimento di quest'anno è incentrato sulle problematiche legate all'emergenza sanitaria in corso. Potrà rispondere basando la scelta che meglio corrisponde alla sua valutazione.  
 L'Assistente Sociale o il Coordinatore Infermiario, ove necessario, assisteranno per la compilazione.  
 Si prega di compilare e consegnare il questionario entro il 22 Gennaio 2021. Potrà essere consegnato in una delle seguenti modalità:  
 - per posta elettronica (Opera della Provvidenza S. Antonio - Via della Provvidenza 10 - 50100 Firenze) o di persona (CASA SAN MASSIMILIANO KOLBE - Via della Provvidenza 10 - 50100 Firenze) o al centroino di Casa Madre Teresa di via Mazzoni.  
 per email all'indirizzo: [suggerimenti@operadellaprovvienza.it](mailto:suggerimenti@operadellaprovvienza.it)

Lei è un:

- Ospite della struttura  
 Parente o figura di riferimento di un Ospite della struttura

	Perfettamente	Bene	Sufficientemente	Poco	Molto poco	Non conosco
L'OPSA è stata in grado di informarmi in merito alle misure adottate dalla struttura nell'emergenza sanitaria provocata dal Covid-19?						

	Perfettamente	Bene	Sufficientemente	Poco	Molto poco	Non conosco
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?						

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:

	Molto	Abbastanza	Lo stretto indispensabile	Poco	Molto poco	Non conosco
Videochiamate						
Viste in presenza, da quando è stato possibile e con l'organizzazione consentita						
Disponibilità del Personale ad informare circa il proprio congiunto in merito a progettualità e vita quotidiana						

Proposte e suggerimenti alla Direzione dell'OPSA in merito ai provvedimenti e l'organizzazione che l'OPSA dovrebbe adottare nei prossimi mesi in cui perdurerà l'emergenza sanitaria da Covid:

---



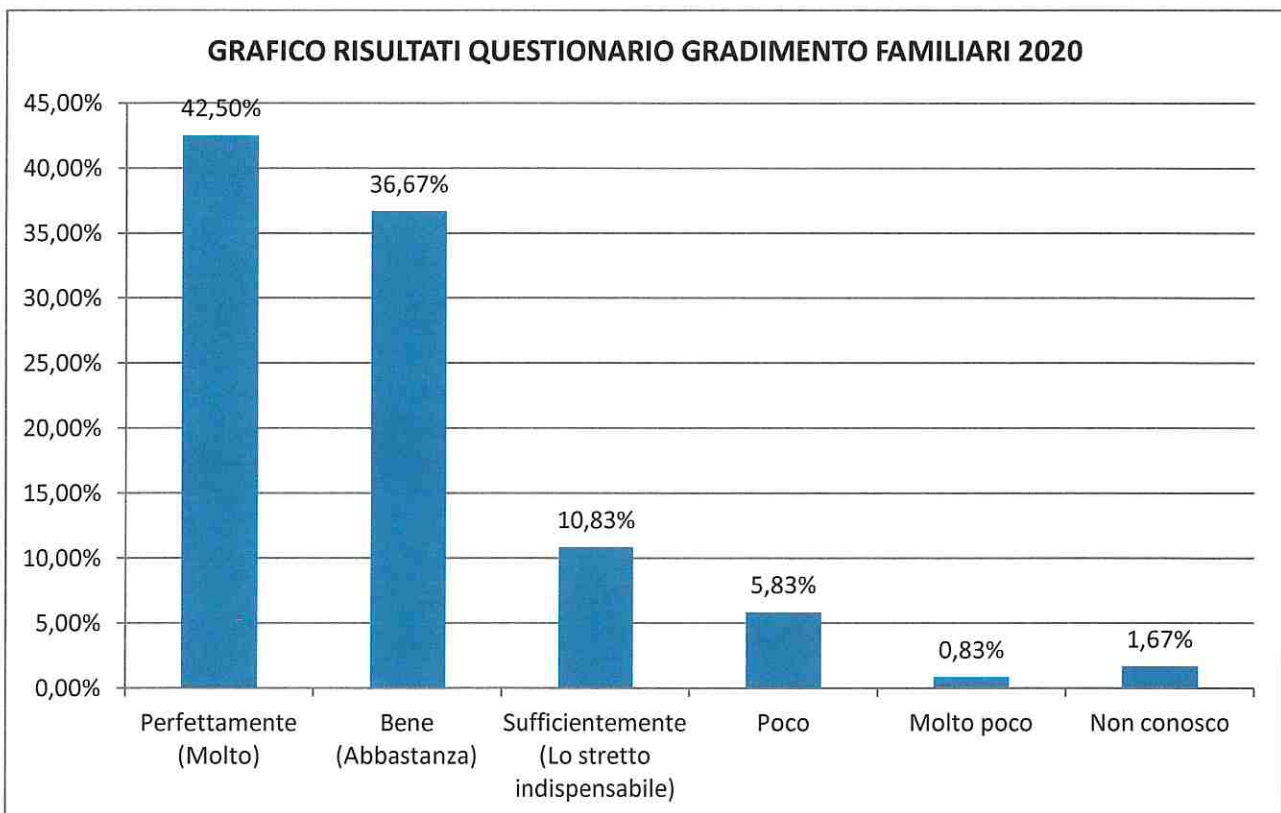
---



---

## SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

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



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	50%	45,83%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	L'OPSA è stata in grado di informarla in merito alle misure adottate dalla struttura nell'emergenza sanitaria provocata dal Covid-19?
3.2	58,33%	33,33%	4,17%	0,00%	0,00%	8,33%	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	29,17%	37,50%	8,33%	12,50%	4,17%	0,00%	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	29,17%	29,17%	20,83%	12,50%	0,00%	0,00%	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	45,83%	37,50%	12,50%			0,00%	L'OPSA, nel rispetto della normativa, ha messo in atto una

				4,17%	0,00%	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 1,67% del totale.

Si specifica che rispetto agli anni precedenti, quando la presenza dei familiari all'interno dei nuclei era quotidiano, ed erano dunque anche più frequenti i contatti tra i familiari ed il personale, il numero di questionari di gradimento tornati compilati è stato piuttosto esiguo.

Il questionario prevede la possibilità che l'Ospite o la Persona di Riferimento suggeriscano all'Amministrazione alcune azioni migliorative che essi ritengono particolarmente rilevanti. Di seguito vengono riportate le osservazioni pervenute:

- Poter avere qualche visita in presenza;
- Poter avere un contatto fisico con il proprio congiunto;
- Poter riprendere, con l'arrivo della bella stagione, gli incontri all'aperto

E' importante riportare che rispetto ai suggerimenti riportati 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 permesso quanto richiesto.

Sarmeola di Rubano, 28 maggio 2021

Assistente Sociale

Dott.ssa Federica Fardin