

**CENTRO POLIFUNZIONALE “CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA”****Centro Servizi Diurno - S. Raffaele****VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE LORO PERSONE DI RIFERIMENTO  
RILEVAZIONE ANNO 2024**

Come previsto dalla “Procedura per la rilevazione della soddisfazione/gradimento Ospite e Familiari” nel mese di dicembre 2024 gli utenti del Centro Diurno San Raffaele e le persone/familiari di riferimento sono stati invitati a compilare un questionario per la rilevazione della soddisfazione e gradimento tramite invio mail, forms google e cartaceo per chi non usa la mail.

I questionari nel mese di dicembre 2024 sono stati quindi proposti ai familiari di riferimento o agli Amministratori di Sostegno, invitando a considerare la possibilità di farlo compilare agli ospiti. Di fatto sono ritornati solo questionari compilati dai familiari, molti dei quali ci hanno tenuto ad assicurare che le loro risposte sono basate anche sulla loro interpretazione del gradimento degli ospiti. Le persone frequentanti il nucleo San Raffaele infatti sono selezionate nella fase lieve/moderata della malattia.

La rilevazione è avvenuta dopo circa sei mesi dal trasferimento temporaneo di Casa Madre Teresa di Calcutta presso la sede dell’Opera in Via Provvidenza n. 68 avvenuto nel Luglio 2024. Il trasferimento di sede ha richiesto un adattamento sia da parte dell’Equipe sia da parte degli ospiti e dei familiari.

Al momento della distribuzione dei questionari erano presenti in Struttura 37 frequentanti; le copie consegnate ai referenti sono state n. 37.

I questionari restituiti compilati sono 16: il 43,24% del totale. Questa percentuale è sensibilmente aumentata rispetto alla precedente rilevazione del 2023 che era stata del 22,50%. Il San Raffaele è stato il nucleo dove abbiamo rilevato più rientri (tabella n. 1).

A tale aumento ha sicuramente contribuito la puntuale informazione fornita dal nostro Centralino. Rimane comunque un rientro che non permette una sufficiente solidità nella lettura dei risultati.

**TAB. n. 1**

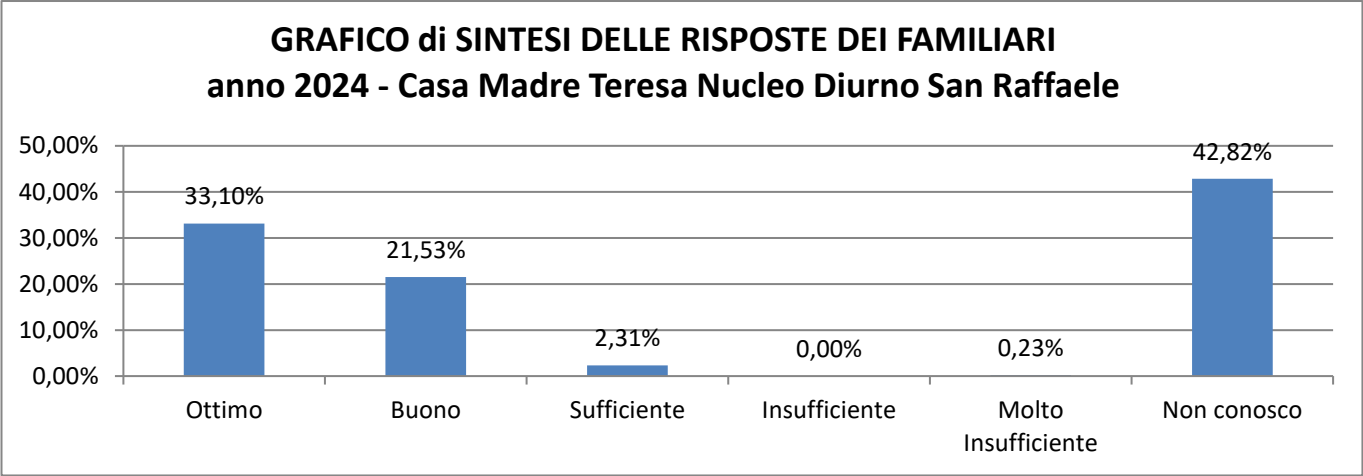
| NUCLEO       | QUESTIONARI RIENTRATI SUI<br>DISTRIBUITI 2023 | QUESTIONARI RIENTRATI SUI<br>DISTRIBUITI 2024 |
|--------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| RESIDENZIALE | 36,36 %                                       | 35,29%                                        |
| S. RAFFAELE  | 22,50 %                                       | 43,24 %                                       |
| S. CAMILLO   | 28.57 %                                       | 37,14%                                        |

**SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI**

Come si vede nella successiva **Tabella n.2** nel nucleo San Raffaele la gran parte delle risposte espresse è concentrata sulle prime due colonne: “ottimo” che totalizza il 33,10% e “buono” 21,53%. La maggior parte delle valutazioni è quindi concentrata su giudizi positivi che totalizzano complessivamente il 54,63%.

Esigie le valutazioni sufficienti che totalizzano il 2,31% (10 giudizi espressi) e uno solo quello negativa corrispondente allo 0.23%. Presente invece in modo molto rilevante la percentuale di giudizi “non conosco” con 42,82%, concentrati soprattutto nei singoli servizi non pertinenti con il Centro Diurno o poco conosciuti che analizzeremo più avanti. Pertanto il dato complessivo dei giudizi “non conosco” appare poco significativo perché effettivamente tratta dei servizi non pertinenti sopra elencati.

**TAB. n. 2** Nel grafico è rappresentata la sintesi dei giudizi espressi



Nel prospetto qui sotto, tabella n. 3, sono elencate le domande presenti nel questionario e a cui si riferiscono le risposte riportate nella successiva tabella n.4.

**Tab.3** – I quesiti del questionario

|    |                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Come valuta l’aspetto e la qualità degli ambienti di vita?                                                                      |
| 2  | Come valuta l’aspetto e la qualità degli spazi collettivi?                                                                      |
| 3  | Come valuta la qualità delle pulizie degli ambienti?                                                                            |
| 4  | Come valuta gli spazi esterni a disposizione?                                                                                   |
| 5  | Come valuta l’adeguatezza degli orari di visita?                                                                                |
| 6  | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità dei RESPONSABILI DI NUCLEO?                           |
| 7  | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO MEDICO                                   |
| 8  | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal POLIAMBULATORIO              |
| 9  | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO INFERMIERISTICO                          |
| 10 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità servizio assistenziale degli OPERATORI SOCIO SANITARI |
| 11 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI FISIOTERAPIA            |
| 12 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO RIABILITATIVO DI LOGOPEDIA               |
| 13 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO EDUCATIVO                                |
| 14 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del SERVIZIO DI PSICOLOGIA                            |
| 15 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del SERVIZIO VOLONTARI?                                                    |
| 16 | Come valuta la qualità del servizio di BARBIERE e di PARRUCCHIERE interno?                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Come valuta la qualità del servizio CUCINA?                                                                                                                                                                      |
| 18 | Come valuta la qualità del servizio di LAVANDERIA e GUARDAROBA?                                                                                                                                                  |
| 19 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto del servizio di ASSISTENZA SPIRITUALE e RELIGIOSO?                                                                                                          |
| 20 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dagli ASSISTENTI SOCIALI                                                                                          |
| 21 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dalla SEGRETERIA OSPITI?                                                                                          |
| 22 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal PERSONALE AMMINISTRATIVO?                                                                                     |
| 23 | Come valuta la disponibilità, la capacità di ascolto e la professionalità del servizio erogato dal personale di PORTINERIA e CENTRALINO?                                                                         |
| 24 | Come valuta, in generale, l'attenzione verso gli Ospiti?                                                                                                                                                         |
| 25 | Come valuta complessivamente la nostra Struttura?                                                                                                                                                                |
| 26 | Come valuta l'impegno dell'OPSA nel coinvolgere i familiari (riunioni di nucleo, presentazioni delle équipe, Open Day, eventi tematici, momenti di vita della Casa, coinvolgimento con rete territoriale, ecc.)? |
| 27 | Quanto ritiene soddisfatte le sue aspettative rispetto alla qualità di vita offerta agli Ospiti dell'OPSA?                                                                                                       |

Come si diceva i seguenti quesiti non sembrano attinenti all'organizzazione diurna dei servizi per cui alzano la media del "non conosco" fornendo un valore medio falsato e sono i seguenti 6:

- **quesito n. 5** (orari di visita a cui forse qualcuno ha risposto come se intendesse orari di apertura, oppure agli orari degli incontri periodici..... ), **quesito n. 8** (Poliambulatorio) , **quesito n. 16** (parrucchiere, a meno che non si volesse dare la possibilità anche di estenderlo ai diurni), **quesito n. 18** (lavanderia/guardaroba).
- quesito n. 16 e quesito n. 17 sono i servizi di Logopedia e Fisioterapia di cui i familiari in effetti non hanno riscontro perché sono disponibili solo a chiamata in preziosa consulenza all'Equipe.

Per quanto riguarda i quesiti n. 21, n. 22 e n. 23 si rileva la necessità di dettagliarli maggiormente perché abbiamo rilevato una certa confusione, tra i familiari, su chi identificare come segreteria ospiti (di fatto l'Ufficio in Amministrazione che loro non conoscono) e come personale amministrativo (probabilmente confondono tra Cassa e l'assistente sociale e il centralino di CMT). Infatti non sarebbe spiegabile perché dicono che non conoscono l'assistente sociale quando è per tutti i casi il primo contatto con la struttura.

Nella tabella 4 viene proposta una lettura dei risultati che somma le risposte "ottimo + buono" e le risposte "Insufficiente e molto insufficiente" per analizzarle nel complesso. Le colonne sufficiente e non conosco vengono mantenute per una lettura a parte. Le righe bianche evidenziano i quesiti non pertinenti per i Centri Diurni

| CRITERI PER COLORAZIONE |
|-------------------------|
| Tra il 76% e il 100%    |
| Tra il 51% e il 75%     |
| Tra il 26% e il 50%     |
| Tra lo 0% ed il 25%     |

|    | Ottimo + buono | sufficiente | Insufficiente + molto insuff |  | Non conosco |
|----|----------------|-------------|------------------------------|--|-------------|
| 1  | 100,00%        | 0,00%       | 0,00%                        |  | 0,00%       |
| 2  | 93,75%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 6,25%       |
| 3  | 93,75%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 0,00%       |
| 4  | 75,00%         | 5,88%       | 6,25%                        |  | 12,50%      |
| 5  | 56,25%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 43,75%      |
| 6  | 87,50%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 12,50%      |
| 7  | 75,00%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 25,00%      |
| 8  | 25,00%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 75,00%      |
| 9  | 43,75%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 56,25%      |
| 10 | 81,25%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 18,75%      |
| 11 | 6,25%          | 23,53%      | 0,00%                        |  | 93,75%      |
| 12 | 0,00%          | 17,65%      | 0,00%                        |  | 100,00%     |
| 13 | 25,00%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 68,75%      |
| 14 | 43,75%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 56,25%      |
| 15 | 12,50%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 87,50%      |
| 16 | 0,00%          | 17,65%      | 0,00%                        |  | 100,00%     |
| 17 | 25,00%         | 23,53%      | 0,00%                        |  | 62,50%      |
| 18 | 0,00%          | 5,88%       | 0,00%                        |  | 100,00%     |
| 19 | 12,50%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 87,50%      |
| 20 | 56,25%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 37,50%      |
| 21 | 56,25%         | 5,88%       | 0,00%                        |  | 37,50%      |
| 22 | 56,25%         | 0,00%       | 0,00%                        |  | 37,50%      |
| 23 | 93,75%         | 0,00%       | 0,00%                        |  | 0,00%       |
| 24 | 87,50%         | 0,00%       | 0,00%                        |  | 12,50%      |
| 25 | 93,75%         | 0,00%       | 0,00%                        |  | 6,25%       |
| 26 | 87,50%         | 0,00%       | 0,00%                        |  | 6,25%       |
| 27 | 87,50%         | 11,76%      | 0,00%                        |  | 12,50%      |

L'analisi della tabella n. 4 rileva che nel Centro San Raffaele 10 valutazioni su 27 (21 i quesiti pertinenti) totalizzano una percentuale complessiva di giudizi positivi tra il 76% e il 100% .

In particolare il 100% dei giudizi complessivi "ottimo + buono" del quesito n. 1 (relativo all'aspetto e alla qualità complessiva degli ambienti di vita) sembra abbia, in qualche modo, dato conto degli sforzi che sono stati fatti per favorire l'adattamento ai nuovi spazi. Giudizi molto positivi sono stati espressi anche per:

- Quesito n.2 relativo agli **spazi collettivi** 93,75%
- Quesito n.3 relativo alla qualità delle **pulizie** 93,75%
- Quesito n.6 relativo alle **Responsabili di Nucleo** 87, 50%
- Quesito n.10 relativo agli **Operatori** 81,25%
- quesito n.23 relativo a **portineria e centralino** 93,75%
- quesito n.24 relativo all'**attenzione** agli ospiti 87, 50%
- quesito n. 25 relativo a **valutazione complessiva** 93,75%
- quesito n.26 relativo a **coinvolgimento familiari** 87, 50%
- quesito n.27 relativo a **aspettative qualità vita** 87, 50%

Come si vede dall'elenco qui sopra le professionalità più apprezzate dai familiari risulterebbero essere proprio quelle più a contatto con le persone e le famiglie: ci restituisce infatti molta soddisfazione rilevare che Responsabile

di Nucleo, Operatori e Centralino si collocano nella fascia di gradimento alta in quanto il loro servizio risulta essere di vero sostegno ai familiari in una dimensione QUOTIDIANA.

Per quanto riguarda i giudizi negativi vi è un unico voto evidenziato in caratteri rossi, relativo agli spazi esterni che sembrerebbe semplice correlare alla rilevante differenza, da questo punto di vista, tra la sede OPSA e la sede Casa Madre Teresa.

Qualche informazione forse potrebbe essere tratta dalla colonna delle sufficienze dove le valutazioni più alte (escluse le domande non attinenti) sono nei quesiti: n.7 relativo al Servizio Medico 11,76%, n. 9 relativo al servizio infermieristico 11,76%, n.13 relativo a servizio Educativo 11,76%, n.15 relativo al Servizio Volontari 11,76%, n.17 relativo al servizio Cucina 23,53% e il n.27 relativo alle aspettative sulla qualità della vita 11,76%

I risultati dei “non conosco” del Servizio Volontari 87,50 % (di recente introduzione e ancora poco conosciuto) e del Servizio infermieristico 56,25% (anche questo introdotto molto recentemente come professionista dedicato ai nuclei diurni) si spiegherebbero appunto come realtà ancora poco conosciute.

Ho isolato la colonna dei non conosco per riservare maggiore visibilità al fenomeno e proporre nelle conclusioni la possibilità di ripensare ai quesiti relativi per la rilevazione del prossimo anno.

Per quanto riguarda l'espressione di suggerimenti il quadro è abbastanza semplice: sono stati espressi suggerimenti in 7 dei 16 questionari così di seguito raggruppati in ambiti:

|   | <b>AMBITI DEI SUGGERIMENTI</b>                                      | <b>Quantità di segnalazioni</b> | <b>Percentuale su totale questionari ritornati</b> |
|---|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Primo ambito: informare familiari delle attività svolte in giornata | 1                               | 6,25%                                              |
| 2 | Secondo ambito: rientrare nella sede di via mazzini                 | 1                               | 6,25%                                              |
| 3 | Terzo ambito: suggerisce di colorare o lavorare a maglia            | 1                               | 6,25%                                              |
| 4 | Quarto ambito: centro diurno anche per qualche domenica             | 1                               | 6,25%                                              |
| 5 | Quinto ambito: organizzare più eventi e uscite                      | 1                               | 6,25%                                              |
| 6 | Sesto ambito: fare ginnastica                                       | 1                               |                                                    |
| 7 | Settimo ambito: aggiornare le attività                              | 1                               |                                                    |

Ognuno di questi suggerimenti potrebbe essere l'avvio di uno scambio di punti di vista e di prospettive che potrebbe animare una fase costruttiva e collaborativa per il miglioramento del servizio.

### **CONCLUDENDO – PROSPETTIVE**

Le famiglie del San Raffaele sembrano apprezzare il Centro Diurno in particolare per quanto riguarda la presenza di professionisti in grado di accogliere le persone e i loro bisogni (risultati molto positivi per Responsabile di Nucleo, OSS e Centralino). Questo fatto ha permesso di mantenere un livello di soddisfazione confortante, anche nella sede provvisoria.

Tutta l'Opera è stata impegnata in questa rilevazione anche nella somministrazione di questionari appropriati per misurare la soddisfazione dei residenti e dei frequentanti per cui ci aspettiamo di poter mettere finalmente in correlazione i due punti di vista. Le persone che frequentano il San Raffaele infatti sono nella fase lieve/moderata della malattia per cui conservano la capacità di dare loro stessi un giudizio e importanti suggerimenti per il progetto complessivo della Casa.

Per l'anno prossimo risulterebbe utile poter somministrare un questionario che sia più appropriato per i Centri Diurni, ma che possa anche permettere, in alcune aree, il raffronto con i Centri Residenziali dell'Area anziani OPSA.

Rubano 24.03.25

assistente sociale  
f.to dott.ssa M.C. Pomaro