

CENTRO POLIFUNZIONALE “CASA MADRE TERESA DI CALCUTTA” Centro Servizi Diurno - S. CAMILLO

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 Camillo 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 Camillo infatti sono selezionate nella fase moderata/avanzata 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 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 35 frequentanti; le copie consegnate ai referenti sono state n. 35.

I questionari restituiti compilati sono 13: il 37,147%, percentuale a dire il vero un po’ aumentata rispetto alla precedente rilevazione del 2023 che era stata del 28,57%; a tale aumento potrebbe aver contribuito la puntuale informazione fornita dal nostro Centralino. I risultati della valutazione, come vedremo, risentono soprattutto della scarsità dei questionari restituiti che non agevola la possibilità di trarre solide considerazioni.

TAB. n. 1

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

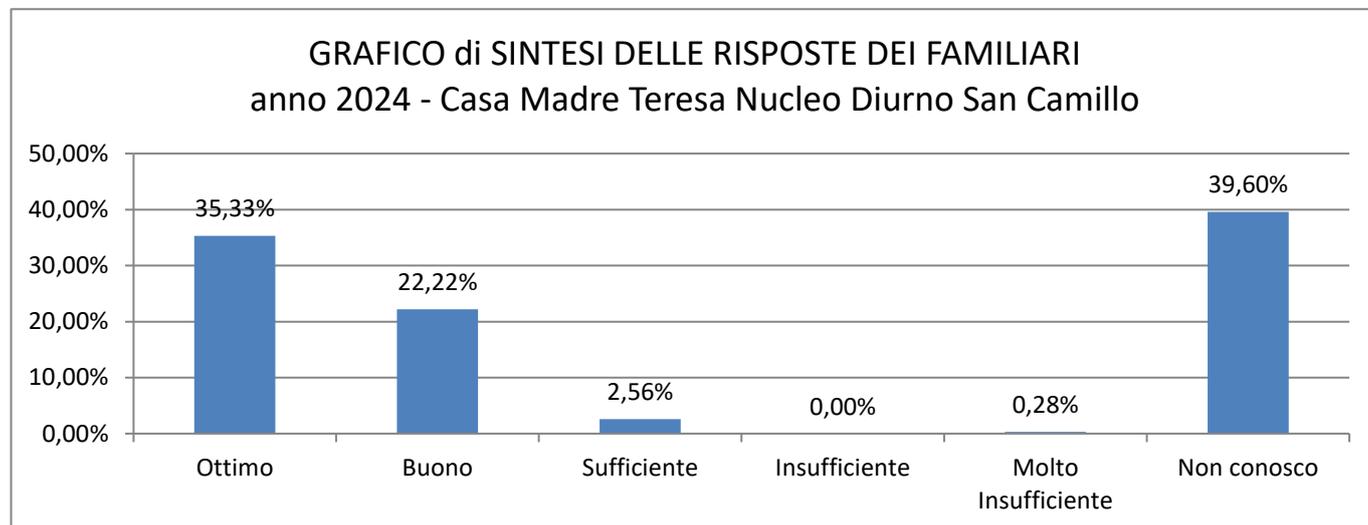
SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI: I DATI EMERSI

Come si vede nella successiva **Tabella n.2** al San Camillo vi è una rilevante espressione delle valutazioni “ottimo” che totalizzano quest’anno il 35,33%, mentre le valutazioni “buono” sono al 22,2%: la gran parte delle risposte espresse è quindi concentrata sulle prime due colonne: “ottimo” e “buono” che totalizzano complessivamente il 58,55% (con una diminuzione rispetto allo scorso anno, nel 2023, dove totalizzavano il 65,01%).

Le valutazioni “sufficienti” si attestano al 2,56%, le valutazioni “insufficienti “ si esprimono nel 0,28% che corrisponde ad **un solo voto**: si esprime infatti un “molto insufficiente” al quesito n. 26 sul coinvolgimento dei familiari.

Negli anni il nucleo San Camillo è stato quello che ha sempre raggiunto valori di soddisfazione molto alti che quest’anno appaiono meno elevati.

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



Si rappresenta in modo ancora più importante degli scorsi anni la percentuale di giudizi “non conosco” con il 39,60% (25,63% nel 2023), concentrati soprattutto nei singoli servizi che sono per loro natura dedicati all’area Residenziale il cui item è presente anche nel questionario dei Centri Diurni (Poliambulatorio, Servizio di Logopedia e di Fisioterapia, Parrucchiere e Lavanderia e dell’assistenza religiosa).

Pertanto il dato complessivo dei giudizi “non conosco” appare poco significativo perché effettivamente si tratta di servizi non pertinenti (lavanderia, parrucchiere, poliambulatorio, servizio di logoterapia, servizio di fisioterapia,...) o di non univoca interpretazione (orari di visita, assistenza religiosa, ...): infatti andremo a vedere nella tabella successiva i singoli quesiti dove la valutazione “non conosco” potrebbe avere maggiore significato: ad esempio quelli del Servizio Cucina (46,15%) del Servizio Educativo (61,5%) del Servizio Psicologia (46,15%).

I risultati dei “non conosco” del Servizio Volontari (di recente introduzione e ancora poco conosciuto) e del Servizio infermieristico (anche questo introdotto recentemente come professionista dedicato ai nuclei diurni) si spiegherebbero appunto come istituzioni molto recenti ed effettivamente ancora non conosciute.

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 quesiti :

- **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 di Casa Madre Teresa, 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 abbiamo le percentuali di giudizi espressi per ogni singolo quesito, aggregate per dato positivo "ottimo + buono" e dato negativo "insufficiente + molto insufficiente"; isolata a destra la colonna dei non conosco a cui stiamo dedicando una particolare lettura che potrebbe esserci utile per il questionario dell'anno prossimo. Le righe bianche evidenziano i quesiti non pertinenti per i Centri Diurni

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

Tab n. 4

	Ottimo + buono	sufficiente	Insuff + molto insuff		Non conosco
1	92,31%	0,00%	0,00%		7,69%
2	92,31%	7,69%	0,00%		0,00%
3	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%
4	53,85%	46,15%	0,00%		0,00%
5	15,38%	7,69%	0,00%		76,92%
6	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%
7	69,23%	0,00%	0,00%		30,77%
8	15,38%	0,00%	0,00%		84,62%
9	30,77%	0,00%	0,00%		69,23%
10	84,62%	0,00%	0,00%		15,38%
11	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
12	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
13	38,46%	0,00%	0,00%		61,54%
14	53,85%	0,00%	0,00%		46,15%
15	15,38%	0,00%	0,00%		84,62%
16	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
17	46,15%	7,69%	0,00%		46,15%
18	0,00%	0,00%	0,00%		100,00%
19	7,69%	0,00%	0,00%		92,31%
20	84,62%	0,00%	0,00%		15,38%
21	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%
22	76,92%	0,00%	0,00%		23,08%
23	92,31%	0,00%	0,00%		7,69%
24	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%
25	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%
26	84,62%	0,00%	7,69%		7,69%
27	100,00%	0,00%	0,00%		0,00%

Come si vede le valutazioni positive sono decisamente elevate, con 13 quesiti su 27 (più propriamente 21 in quanto sei come argomentato sopra non sono attinenti al servizio diurno) che totalizzano una percentuale tra il 76% e il 100%.

Il 100% in particolare è totalizzato dai quesiti relativi a:

- le pulizie degli ambienti (100%), la professionalità della responsabile di nucleo (100%), la disponibilità della segreteria ospiti considerata come aiuto amministrativo (100%) e soprattutto dai quesiti 24, 25, 27 (tutti 100%) che sono quelli più complessivi e identificativi della nostra struttura: l'attenzione verso gli ospiti, la struttura nel complesso e le aspettative sulla qualità della vita dei frequentanti.

A seguire i giudizi positivi al 92,31% e 84,62% sono

- ambienti di vita 92,31%, spazi collettivi 92,31%, operatori socio sanitari 84,62%, assistenti sociali 84,62%, portineria e centralino 92,31%, coinvolgimento dei familiari 84,62%

I due risultati in carattere rosso sembrano interessanti perché:

- nel quesito n. 4 (spazi esterni) viene data un'alta percentuale di "sufficiente" al 46,15% che potrebbe essere relativa al raffronto dei familiari tra i giardini a disposizione dei nuclei diurni nella sede di via Mazzini!
- nel quesito n. 26 invece troviamo l'unico giudizio negativo di tutta la rilevazione: un voto negativo al coinvolgimento dei familiari che potrebbe essere attribuito alla richiesta di una maggiore comunicazione presente già nelle rilevazioni scorse.

Ho isolato la colonna dei non conosco per riservare maggiore visibilità al fenomeno e proporre nelle conclusioni la possibilità di ripensare ai quesiti relativi. Un "non conosco" che spicca è quello dell'assistenza religiosa, è un dato che si rilava ad ogni indagine in quanto nel nucleo San Camillo la tipologia degli ospiti non consente la partecipazione regolare alle attività religiose.

Per quanto riguarda l'espressione di suggerimenti il quadro è abbastanza semplice: sono stati espressi suggerimenti in 5 dei 13 questionati così raggruppati in ambiti:

	AMBITI DEI SUGGERIMENTI	Quantità di segnalazioni	Percentuale su totale questionari ritornati
1	Primo ambito: suggerisce incontro di verifica semestrale/annuale	2	15,38%
2	Secondo ambito: avere programma delle attività della giornata	1	7,69%
3	Terzo ambito: avere info sulle tempistiche di ritorno nella sede ufficiale	1	7,69%
4	Quarto ambito: creare comitato familiari come anticipato 2 anni fa	1	7,69%

CONCLUDENDO – PROSPETTIVE

Le famiglie del San Camillo sono coinvolte in carichi assistenziali molto impegnativi, soprattutto relativamente alle manifestazioni comportamentali, per cui sembrano confermare di apprezzare e condividere l'impegno assistenziale e di accoglienza del personale riservato dalla Casa.

La condivisione con i familiari è pluriquotidiana e pone in essere un sistema focalizzato sulla persona con bisogni elevati e poco esprimibili, tale sistema deve quindi essere in grado di comunicare e di aiutarsi a vedere la situazione da più punti di vista che si integrano nel supporto reciproco. E' un aspetto complesso, ma che se curato e incoraggiato porta molta soddisfazione alle famiglie e a tutto il personale.

Il dato relativo al 100% di risposta "buono + ottimo" totalizzato dal Responsabile di Nucleo (unica figura tra il personale ad averlo raggiunto) avvalorerebbe la scelta dell'Opera di aver dedicato, da Novembre 2023, una Responsabile per i nuclei Diurni e una per i nuclei Residenziali (mentre prima vi era una sola responsabile dedicata ai quattro nuclei)

Purtroppo il lavoro in questo nucleo è complesso in quanto i percorsi delle persone spesso sono brevi (sono soggetti ad aggravamenti) e/o complicati dalla necessità di gestire l'evolversi delle manifestazioni comportamentali e integrarle in modo tollerabile nella vita di comunità. Le relazioni con l'ospite, la sua famiglia e l'Equipe infatti al San Camillo arrivano, in un tempo variabile, fino alla drammatica realtà di dover accettare il momento in cui il servizio diurno risulta strutturalmente inappropriato per i nuovi bisogni.

E' con questo spirito che l'Equipe tutta (compresi i servizi meno conosciuti di OPSA come logopedia, fisioterapia, servizio medico e anche poliambulatorio) pur nella complessità, offre anche questo accompagnamento, non facile, della famiglia verso la necessità di soluzioni più complete di assistenza.

Rubano 24.03.25

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