

Rilevazione della qualità percepita

Comunità Alloggio Casa Maria Adelaide Da Sacco di Vidor

Report anno 2020

Rilevazione della qualità percepita Comunità Alloggio Casa Maria Adelaide Da Sacco di Vidor

Report anno 2020

1. Premessa

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche da cui dipendono le sue capacità di soddisfare il bisogno dei clienti.

Conoscere le aspettative e i bisogni dei clienti (nel nostro caso utenti e loro familiari) è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità che evidenzino il rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della *customer satisfaction* (qualità percepita) nei servizi rivolti alle persone consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento, nonché i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'ente gestore è stato in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti e le famiglie hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione tra ente gestore e cittadini basato sulla fiducia.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti hanno lo scopo di ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino-cliente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio, per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente agli Enti gestori di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandoli a relazionarsi con i clienti, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettarle.

Sul piano legislativo, diverse sono le norme che affrontano il problema (il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell'art. 12, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini dell'aprile 2004) e individuano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Da ultimo la L.R. 22 dell'agosto 2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali del Veneto" indica tra i requisiti necessari per ottenere l'accreditamento di strutture residenziali e semiresidenziali per persone disabili adulte, quello di porre in essere, da parte dell'ente gestore, "strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente sia dei familiari circa l'intervento complessivamente effettuato".

Nell'anno 2020 l'organizzazione della Comunità Alloggio ha seguito molti cambiamenti a causa della pandemia Covid-19. La C.A. non ha più potuto fare attività laboratoriali con il Cd per evitare di avere molti contatti con le persone che venivano dall'esterno e ha dovuto riassetto l'intera giornata avendo tutte le persone inserite all'interno e non più ai centri diurni, alle attività esterne, ai tirocini, etc.. Questa situazione ha portato a collaborare su alcune tematiche **un gruppo di 9 cooperative** dell'Ulss 2- Distretto Asolo- Castelfranco- Montebelluna. Insieme è stato redatto un nuovo documento di customer satisfaction, secondo le linee guida delle varie cooperative e tenendo presente la peculiarità del periodo appena trascorso e la relativa difficoltà di valutare un servizio sempre in cambiamento ed evoluzione per lavorare al meglio conciliando le esigenze dei clienti dei centri diurni e la priorità di limitare il diffondersi del virus Covid-19 ancora attualmente in fase di emergenza.

2. La metodologia e gli strumenti

La Carta del Servizio di Casa Maria Adelaide Da Sacco di Vidor, Comunità Alloggio rivolta a persone disabili adulte del territorio dell'Azienda U.l.s.s. n. 2 della Marca (Distretto di Asolo Montebelluna Castelfranco), individua tra i propri contenuti fondamentali la definizione degli "strumenti di relazione con l'utente e la sua famiglia", che nel dettaglio sono così descritti:

"Collaborazione con i familiari"

I familiari delle persone che vivono di "Casa Maria Adelaide" sono organizzati con propri rappresentanti eletti.

Il Servizio propone la partecipazione e la collaborazione delle famiglie nell'ottica di una condivisione di finalità e obiettivi sul progetto di vita dell'utente e sulle pratiche e prospettive della gestione comunitaria della struttura.

Il Servizio per consentire questa condivisione predispone:

- *colloqui individuali con le famiglie;*
- *riunioni con le famiglie su tematiche specifiche, al bisogno.*

Vengono inoltre garantiti incontri assembleari periodici con le famiglie nei quali è favorita la partecipazione dei residenti e la valutazione sulla qualità del servizio.

Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, individuato nella persona disabile e nella sua famiglia, viene rilevata attraverso appositi questionari proposti annualmente.

La rielaborazione dei dati acquisiti sarà disponibile presso il servizio, a quanti siano interessati, entro la fine di febbraio dell'anno successivo a quello della rilevazione."

Il processo di rilevazione, che ha cadenza annuale, è stato attivato a partire dall'anno 2007 ed è stato fatto utilizzando lo stesso strumento fino al 2019. Nel 2020 si è creato un altro strumento di rilevazione in collaborazione con un gruppo di 9 cooperative dell'Ulss 2- Distretto Asolo-Castelfranco- Montebelluna. Per questo la comparazione dei dati con quelli degli anni precedenti sarà per quest'anno solo parziale. Si possono fare invece riflessioni sull'evoluzione dei bisogni e delle attese dei soggetti portatori di interesse che si sono molto modificate, così come l'organizzazione delle giornate e delle attività della Comunità Alloggio.

3. Oggetto della rilevazione

Conformemente a quanto indicato dalla normativa regionale e a quanto dichiarato nella Carta del Servizio, la rilevazione della qualità percepita è periodicamente attuata attraverso incontri di gruppo e colloqui individuali con familiari e utenti.

Nel 2020, per permettere un'analisi allargata e completa della situazione nel momento difficile della gestione della pandemia da Covid-19, sono stati redatti 3 tipi diversi di questionari (uno per la famiglia-uno per l'utente- uno di osservazione interna che rilevasse le difficoltà dettate dalla pandemia).

A partire dal 2010 viene monitorato anche il gradimento delle pronte/programmate accoglienze. Nel 2020 abbiamo avuto l'esito di 1 solo questionario, dato che non era possibile avere l'accesso di persone temporanee data la lunga chiusura e non è stato possibile somministrare ad altri utenti data la loro patologia.

4. Frequenza della rilevazione

La rilevazione attraverso questionario è pianificata una volta l'anno, nell'arco dell'ultimo trimestre, con l'obiettivo di poter mettere a disposizione dei soggetti portatori di interesse gli elementi sintetici di esito entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello oggetto di analisi.

Si ritiene che le rilevazioni di "*customer satisfaction*" non possano costituire fatti puramente episodici. E' la continuità nel tempo, infatti, che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei soggetti portatori di interesse e di monitorare la capacità dell'organizzazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività. La continuità di rilevazione fornisce nel tempo anche la possibilità di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini.

5. Le accoglienze residenziali di lunga durata: esiti della rilevazione

5.1. Utenza

5.1.1. Premessa

Nel mese di dicembre 2020 i questionari di rilevazione del gradimento (attraverso il questionario ideato per il momento di pandemia) sono stati somministrati, tra le persone residenti presso Casa Maria Adelaide, a quelle in grado di comprendere i contenuti della rilevazione (tot. n. 14 persone + 1 persona temporanea); la compilazione è stata sostenuta da un educatore non referente del progetto personalizzato e da alcuni operatori.

Gli elementi di esito della rilevazione sono stati condivisi dalla Direzione della Cooperativa con la Coordinatrice e gli educatori e in seguito da questi con l'intera équipe di lavoro; ciò ha consentito di individuare nel dettaglio criticità e impegni di miglioramento per il nuovo anno.

5.1.2. Contenuti di dettaglio della rilevazione

Nelle pagine a seguire viene riportato il dettaglio degli esiti, integrato con elementi di confronto con le rilevazioni a partire dal 2015.

a. Ambiente

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ti piace la Comunità in cui vivi?	76%	78%	75%	12	75%
Le stanze sono belle e grandi?	100%	100%	88%	14	88%
Lo spazio a tua disposizione per le attività è sufficiente?	82%	94%	94%	13	81%
I servizi igienici sono puliti?	100%	94%	94%	16	100%
Sei contento dello spazio giardino?	94%	94%	88%	15	94%
% media gradimento	90%	92%	88%		88%

Nel 2020 non sono state fatte domande precise sull'ambiente data la chiusura continua per il lockdown, il periodo covid, etc...Nel momento della riapertura è stato chiesto: "Ti piacciono i luoghi della comunità come sono stati cambiati?" ed il 100% ha risposto positivamente, dato che i luoghi sono stati tutti vissuti sia internamente che esternamente (Bar-piscina)

Le azioni di miglioramento per il 2021 sono calibrate al periodo che stiamo vivendo:

ambiente come bisogno di normalità, con spinta all'incremento dell'autonomia percorso negli scorsi anni, soprattutto domestica. Tutti le persone con disabilità saranno maggiormente coinvolte in piccole faccende (anche pulizia Bar, cogestione della lavanderia) e sensibilizzate ad aiutare coloro che sono in difficoltà nella collaborazione. Proseguirà il "progetto pulizie" che vede le pcd coinvolte, affiancati da un operatore, apprendere e consolidare le corrette prassie di pulizia dei locali comuni e delle proprie camere; nel 2021 Si continuerà con la collaborazione delle pcd nell'igienizzazione di alcune parti dell'ambiente (maniglie- corrimano, etc.).

ambiente come spazio, si continua a dividere le persone in più gruppi, sia il mattino che il pomeriggio, in aree diverse della casa, per esempio in casa B dove è stato creato un angolo Lettura e Tv oltre che angolo "Minuteria" con un tavolo per promuovere l'autonomia nel gestire questo compito; Inoltre nell'ex zona Cluster è stato individuato un altro laboratorio dove svolgere alcune attività (Movimento-gioco ludico-manuale). La sala da pranzo per problemi legati al distanziamento e alle caratteristiche individuali è stata organizzata in due momenti diversi legati alla distribuzione dei pasti. L'ambiente esterno è stato e sarà vissuto non solo come spazio "Verde" ma anche come spazio dove vivere attività ricreative. La stanza polivalente, in suo dal lunedì al venerdì al Cd, nel weekend viene utilizzata molto dalla C.A.

ambiente come luogo individuale e comunitario, si personalizzeranno maggiormente le camere. Lo spazio all'aperto è stato vissuto in modo separato dal Cd e si continuerà anche nel 2021.

Nel 2021 La stanza “snozelen” per la gestione di alcuni comportamenti degli utenti, verrà usata secondo i PP, ma potrebbe essere allargata alle persone che eventualmente possono essere segnalate al personale educativo.

b. La relazione con gli operatori

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Sei contento di stare con gli operatori?	94%	89%	94%	14	88%
Sei tranquillo con gli operatori?	88%	83%	94%	15	94%
Desideri ascoltare i loro consigli?	94%	78%	88%	11	68%
Ti senti ascoltato dagli operatori?	82%	89%	100%	12	75%
Sei contento di essere aiutato da loro?	100%	89%	100%	14	88%
% media gradimento	92%	86%	95%		83%

Nel 2020 Il ruolo dell’operatore di riferimento e Non è stato valorizzato, portandoci in generale da un 95% (2018) ad un 100% di soddisfazione da parte degli utenti rispetto agli item analizzati con i momenti di relazione (ascolto operatori- lo stare insieme- la tranquillità trasmessa-ed i colloqui con gli educatori).

Nel 2021 si ritiene di dover mantenere le seguenti azioni di miglioramento:

- Valorizzazione della figura dell’operatore di riferimento, incrementando le occasioni mirate e personalizzate di condivisione (con alcuni utenti sarà attenzione esclusiva, con altri sarà circostanza di consigli e/o ascolto);
- Aumentare il ruolo dell’operatore/educatore in alcune attività specifiche giornaliere per un maggior coinvolgimento nell’ascolto e nella relazione
- Mantenimento dei momenti di ascolto (Individuali - assemblee di comunità gestiti dagli educatori e assemblee mirate con piccoli gruppi (es: gestione di attività specifiche);
- Momenti di informazione su tematiche comportamentali tra educatori-operatori che aiutino a comprendere le caratteristiche dei residenti

c. Attività

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ti piace collaborare con gli operatori perché la casa sia bella e pulita?	94%	72%	94%	13	81%
Ti piacciono le attività di laboratorio?	88%	72%	94%	13	81%

Ti piacciono le attività di gruppo?	77%	78%	81%	16	100%
Aiuti volentieri i compagni quando hanno bisogno?	94%	67%	81%	14	88%
% media gradimento	88%	72%	87,5%		87,5%

Nel 2020 rispetto alle attività sono state fatte alcune analisi nei seguenti periodi:

- RIAPERTURA: le uscite che hanno fatto, come passeggiate o attività esterne, sono piaciute con un 100% di soddisfazione, dato evidente dalla voglia di uscire dagli ambienti interni, ormai troppo “piccoli” o ristretti rispetto alle esigenze e al mancato rientro al domicilio
- OGGI: rispetto alle attività proposte oggi, la soddisfazione si aggira attorno ai 93%. Si comprende tale calo in quanto i residenti, dopo la vaccinazione, erano convinti di poter tornare a tutta la loro normalità.

In ragione di quanto esposto, nel corso del 2021 si intendono intensificare le proposte di:

1. autonomia domestica in cucina: saranno aumentate le attività che attualmente vengono svolte dal personale (es: l'asciugatura delle posate, taglio della frutta); Sono stati coinvolti anche persone con gravi compromissioni comportamentali in piccole mansioni.
2. Le attività con il Cd saranno separate data l'emergenza ancora in atto, ma è stato creato un PROGETTO GRAVI per 2 utenti con gravi patologie.
3. Riformulare attività per le persone con maggiori gravità fisiche ed intellettive, in modo separato dagli altri ed in gruppi più ristretti (es: Ludico-manuale/ passeggiate, etc..)
4. Nuove attività proposte atte a mantenere ed incrementare le abilità mnemoniche-lettura scrittura- logica, attualità e conoscenza del corpo umano.
5. Progetti di autonomia della gestione di alcuni laboratori come compost, lavaggio mezzi, giardino, aiuto al manutentore...
6. Progetti e attività atti a mantenere e incrementare le abilità motorie.
7. Si prevede di fare uscite nel territorio in rispetto delle norme vigenti.

Si prevede di poter orientare le mete educative verso un miglior grado di socializzazione e integrazione con i compagni sia della CA che del CD quando l'emergenza covid sarà diminuita.

d. Mensa

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ti piace il cibo che mangi in mensa?	76%	89%	88%	14	88%
Ti basta?	65%	94%	94%	6	37%
Ti piace aiutare nella gestione della mensa?	88%	78%	94%	13	81%
% media gradimento	76%	87%	92%		69%

Nel 2020 è stata fatta un'unica domanda sul servizio mensa ed il risultato si aggira sull'86% di gradimento, dato in risalita rispetto allo scorso anno, perché probabilmente nel periodo di chiusura-riapertura l'aspetto legato al cibo ha avuto una grande rilevanza.

Nel 2020 sono state organizzate alcune iniziative:

- Pizza in giardino di sera, che è piaciuta molto dato il periodo estivo ed il pizzaiolo (L'infermiere) che le ha fatte direttamente per loro secondo i gusti che avevano espresso.
- E' ripreso il laboratorio "cena in casa" e pasti "con poci" (tramezzini, torte salate...)
- Durante i periodi di chiusura sono stati donati numerosi alimenti (es. pizza, panettoni, colombe...)
- Con l'apertura del bar interno sono state svolte numerose colazioni, aperitivi e merende speciali.

Nel 2021 si prevede di continuare con le iniziative dell'anno precedente potenziando momenti ricreativi e di festa interne in collaborazione, a distanza, anche con il c.d.(es. Caffè in compagnia al bar a 2 metri di distanza). E' stata provata una nuova mensa, ma si è rimasti con l'attuale apportando alcune migliorie.

d. Lo sguardo di insieme

Complessivamente la media percentuale di risposta a tutte le domande è così riassumibile:

Positività media per Area di indagine	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	% Gradimento 2019
Positività media area "ambiente"	90%	92%	88%	88%
Positività media area "relazione operatori"	92%	86%	95%	83%
Positività media area "attività"	88%	72%	87,5%	87,5%
Positività media area "mensa"	76%	87%	92%	69%
Positività media area "attività ricreative"	92,5%	86%	87%	81,5%
% media gradimento complessiva ponderata	88%	84,5%	90%	82,5

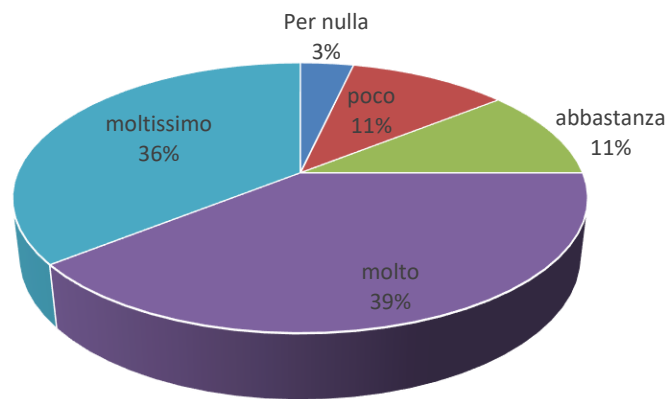
Nel 2020:

Dall'analisi delle singole dimensioni è possibile notare come alcuni aspetti rappresentino i punti di forza della struttura:

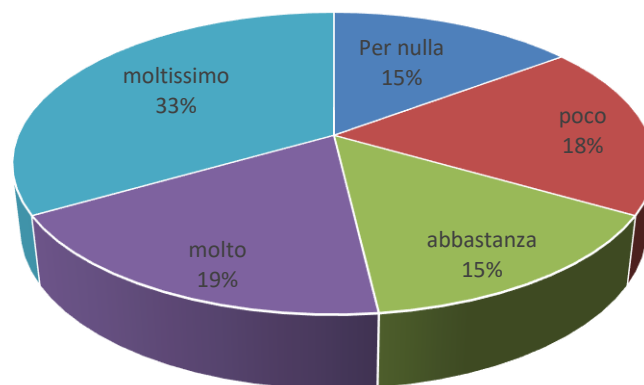
- 1 CHIUSURA: Solo il 14% non ha ben capito cosa stesse succedendo, mentre l'86% ha capito la situazione, quindi il lavoro di relazione effettuato dallo staff (Coordinatore-Educatori-Operatori) è stato positivo e adeguato alla difficile situazione in atto.
- 2 CHIUSURA: La paura è stata chiaramente espressa per loro stessi ed i loro famigliari con un 67%
- MOMENTO RIAPERTURA: 100%di soddisfazione calato ad oggi ad un 92% poiché alcune persone erano convinte che tutto tornasse alla normalità.

1 Chiusura (domanda 1 e 4)

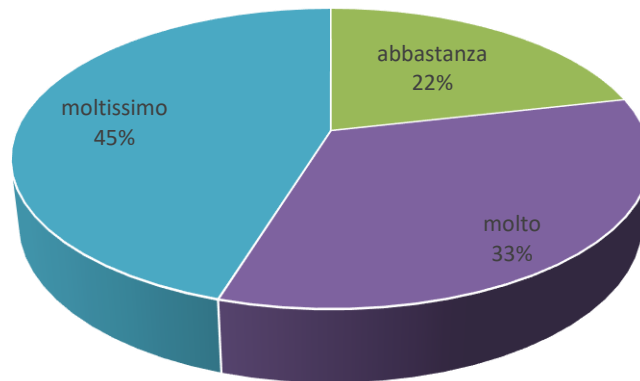
Valutazione generale al momento della chiusura
(2-3 domande)



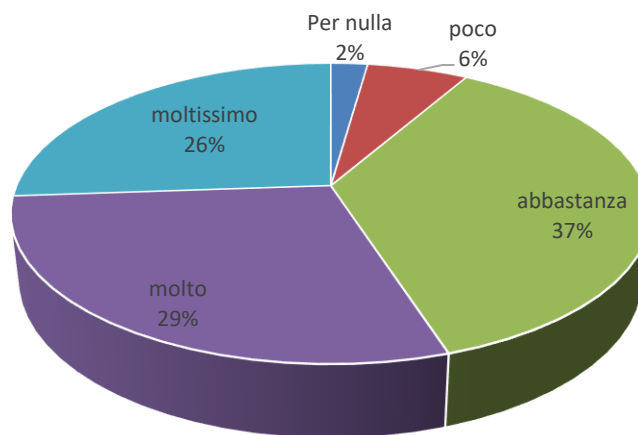
Valutazione generale al momento della chiusura



Valutazione generale al momento della riapertura



Valutazione della organizzazione ad oggi



5.2 Familiari

5.2.1 Premessa

I questionari di rilevazione del gradimento sono stati inoltrati ai familiari delle persone residenti presso Casa Maria Adelaide nel dicembre 2020 / gennaio 2021 e a fine mese si è conclusa la fase di restituzione dei questionari completati e si è passati all'elaborazione statistica dei dati, discussi anche insieme alle altre 2 Comunità Alloggio del territorio, dati i questionari elaborati insieme.

Gli elementi di esito della rilevazione sono stati condivisi dalla Direzione della Cooperativa con la Coordinatrice e gli educatori e in seguito da questi con l'intera équipe di lavoro; ciò ha consentito di individuare nel dettaglio criticità e impegni di miglioramento per il nuovo anno.

Complessivamente sono stati inoltrati n. 19 questionari e di questi n. 17 sono stati restituiti compilati. I questionari di quest'anno hanno analizzato varie fasi legate al periodo di Chiusura / Apertura/Situazione di oggi ed un giudizio complessivo della struttura residenziale.

In un momento di urgenza e difficoltà come quello vissuto nell'ultimo anno, si è rilevato un aumento della coesione sociale e di necessità di aiuto reciproco. Infatti il personale della comunità ha operato sopprimendo al distacco dai familiari e agendo positivamente nel mitigare gli effetti del Covid-19.

5.2.2 Contenuti di dettaglio della rilevazione

I dati rilevati in quest'anno che sono visibili anche negli allegati rilevano solo in parte tutti gli item che venivano rilevati negli scorsi anni.

Di seguito il dettaglio degli esiti confrontati:

a. L'accoglienza e i servizi di base

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Trova adeguate le modalità che regolano la presenza e la partecipazione attiva dei familiari presso la struttura?	95%	100%	95%	18	100%
Ritiene di poter accedere agevolmente al Servizio nel rispetto della privacy degli ospiti?	89%	100%	89%	18	100%
Ritiene che il tipo di rapporto tra operatori e utenti sia abitualmente improntato a una relazione rispettosa e cordiale?	100%	100%	95%	18	100%
Le pare che il servizio di mensa risponda qualitativamente alle esigenze del suo familiare?	72%	86%	89%	16	89%

Ritiene adeguata la cura e l'igiene della Comunità?	100%	100%	100%	18	100%
Ritiene che gli operatori provvedano (supportino) in modo adeguato alla cura e all'igiene del Suo familiare?	100%	100%	100%	18	100%
% media gradimento	93%	98%	95%		98%

Nel periodo della chiusura il grado di soddisfazione rispetto all'assistenza infermieristica-assistenziale offerta è stata del 100%, mentre nella riapertura è stata sempre la medesima per l'assistenza di base, mentre per l'assistenza extra, legata ad altre figure inserite (fisioterapista-logopedista- podologo-vs ospedaliere non urgenti) è stata del 88%. Emerge questo dato in quanto nella riapertura alcune famiglie pensavano che tutto tornasse alla normalità riprendendo anche le visite di routine/ per la salute dei loro cari. I famigliari hanno anche sottolineato la loro contrarietà per i tempi ridotti, dettati dalla direzione, per le visite interne.

Nel 2019 tutti i valori si assestano su un ottimo livello di gradimento; rispetto al 2018 si nota un miglioramento/conferma di tutti gli items.

Anche nel 2021 Si conferma l'opportunità di mantenere le azioni pianificate negli scorsi anni (costanti momenti di confronto con i familiari/amministratori di sostegno e loro coinvolgimento nella quotidianità del proprio congiunto e nella pianificazione del Progetto Personalizzato, diffusione dei programmi di attività/iniziative che coinvolgono gli utenti, colloqui programmati presso il servizio, con i rappresentanti dei familiari, diffusione giornalino della Comunità, diffusione dei menù a domicilio e delle iniziative legate all'alimentazione, etc.). Verranno inoltre diffusi a tutti i familiari i verbali degli incontri assembleari di verifica. Sarà cura del coordinatore o dell'infermiere aggiornare tempestivamente e periodicamente rispetto alla situazione sanitaria del proprio caro.

L'educatore continuerà finchè la situazione di emergenza non sarà più contenuta, ad essere presente durante gli incontri programmati con i famigliari/amministratori/amici favorendo un dialogo positivo e informando i presenti sull'andamento del proprio caro. Tale momento favorisce l'acquisizione di una maggior conoscenza delle dinamiche e dei rapporti, inoltre permette di risolvere i momenti di conflitto e/o tensione.

Si avrà cura inoltre di spiegare il Progetto Personalizzato della pcd in modo da semplificarne la comprensione e incentivare il familiare/amministratore ad esprimere ciò che crede importante per il proprio caro, intendendo con ciò condividere anche la progettazione, nella misura in cui è possibile. Sempre in questi incontri, si cercherà di favorire un clima di serenità e collaborazione utile anche a far emergere eventuali criticità rilevate nel Servizio.

Oltre alla pagina facebook e al giornalino le famiglie possono seguire anche su instagram le varie attività proposte.

b. Il progetto personalizzato e le attività

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ritiene di riuscire ad avere le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare?	100%	93%	100%	17	95%
Si è sentito coinvolto dagli operatori nella condivisione del progetto educativo individualizzato rivolto al suo familiare?	95%	100%	94%	18	100%
Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare i problemi del suo familiare?	100%	100%	94%	17	95%
Ritiene utili le iniziative proposte sul territorio per favorire l'integrazione sociale del suo familiare e della Comunità?	95%	100%	94%	18	100%
Ritiene utili le gite e i soggiorni di vacanza per favorire l'autonomia, il benessere e l'integrazione sociale del suo familiare?	100%	100%	100%	18	100%
% media gradimento	98%	99%	97%		98%

Nel nuovo questionario non è stata fatta la domanda sui P.P., però sono stati tutti coinvolti durante gli incontri programmati e attraverso la tecnologia (Mail- wup-vidеоchiamate,etc..).Attraverso il lavoro di équipe, verranno ulteriormente sensibilizzati gli operatori sull'accogliere le richieste/i bisogni dei familiari in modo attento, richieste che andranno condivise poi con il gruppo del coordinatore ed educatore, che provvederanno ad analizzarli ed a trovare la giusta strategia di risoluzione.

c. Gli aspetti critici

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Le è mai capitato di segnalare al Servizio problemi o disservizi particolari? Mai o raramente	100%	100%	100%	18	100%
Si è sentito libero di avanzare critiche e proposte agli operatori per migliorare il servizio?	83%	86%	94%	16	89%
media gradimento	91,5%	93%	97%		94,5%
Se le è capitato, è soddisfatto di come il Servizio risolve problemi o lamenti particolari?	6 su 6 pari al 100% del gradimento	5 su 5 pari al 100% del gradimento	7 su 8 pari al 88% del gradimento	8 su 11	73%

69% esprime preoccupazione per la tematica legata alla pandemia in corso

È da considerare che i famigliari si rendono conto che la pandemia ha mutato la routine e in particolare i rientri a casa, ciò ha creato disagio/ansia/ tensione sia nei residenti e sia nei famigliari che devono spiegare spesso i motivi di tali restrizioni.

Nel 2021 si continuerà ad accompagnare famigliari e utenti verso la presa di coscienza di tale situazione mantenendoli aggiornati sulle scelte del servizio e sulle varie possibilità che ci sono.

d. L'ambiente di vita

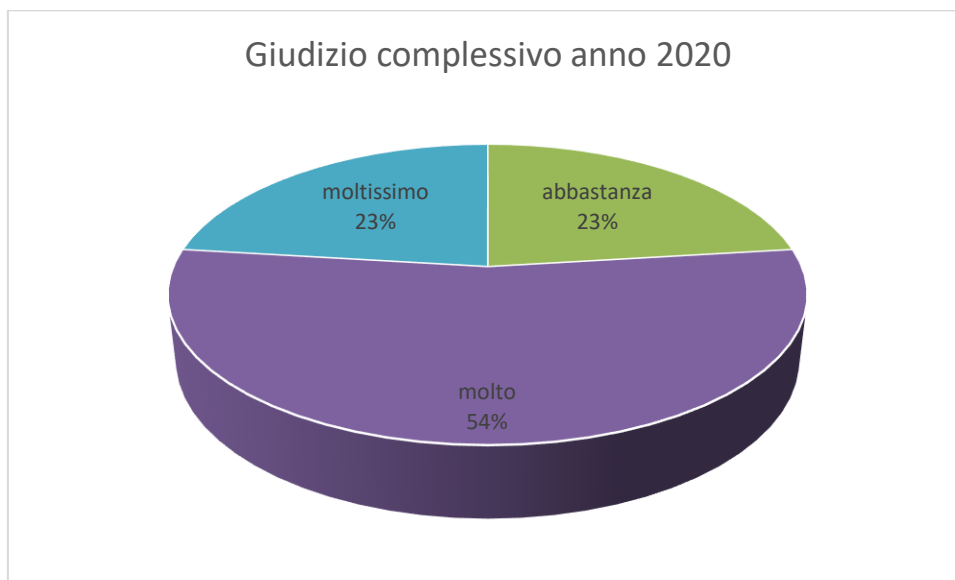
Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ritiene adeguato e confortevole l'ambiente in cui vive il suo familiare?	95%	93%	100%	18	100%
Valuta adeguata e confortevole la stanza da letto del suo familiare?	83%	93%	83%	17	94%
% media gradimento	89%	93%	92%		97%

Nel 2020 L'ambiente di vita, che si è potuto vedere per le famiglie, è stato solo l'ambiente esterno (giardino -bar-angolo famiglia-piscina), inoltre gli educatori hanno spesso inviato le foto di vita quotidiana ai famigliari. Solo in una situazione di gravità il familiare è potuto entrare nella stanza del proprio caro, con tutti i dpi necessari. La percentuale rilevata è stata del 94% di soddisfazione

e. Il giudizio complessivo

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Complessivamente Lei quanto è soddisfatto di come il Servizio segue il suo familiare?	95%	100%	100%	18	100%
% media gradimento	95%	100%	100%		100%

Nell'anno 2020:

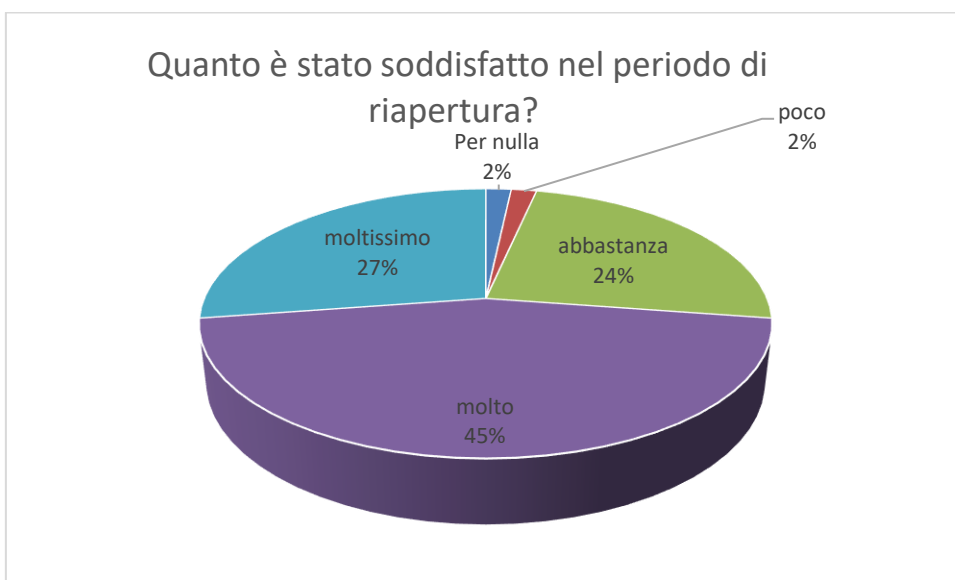
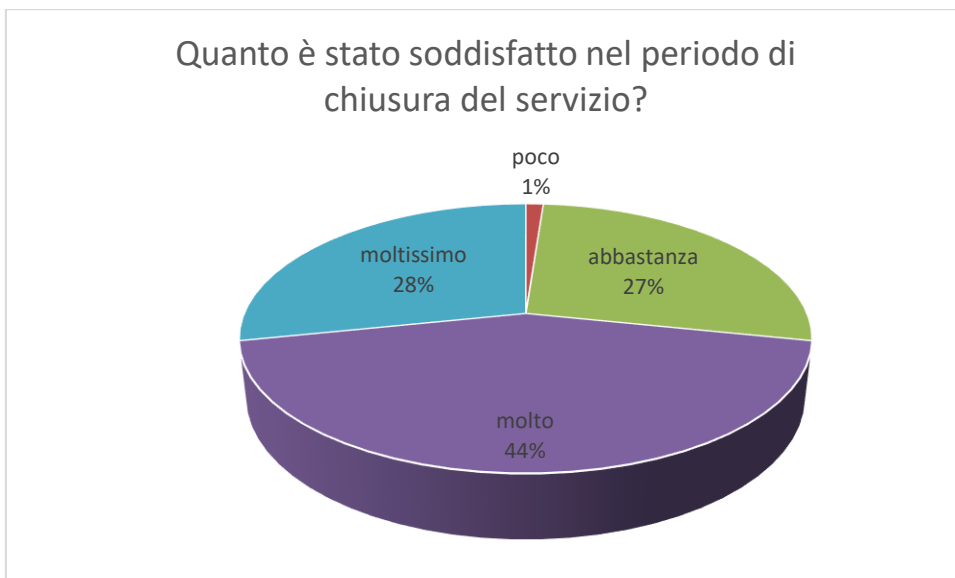


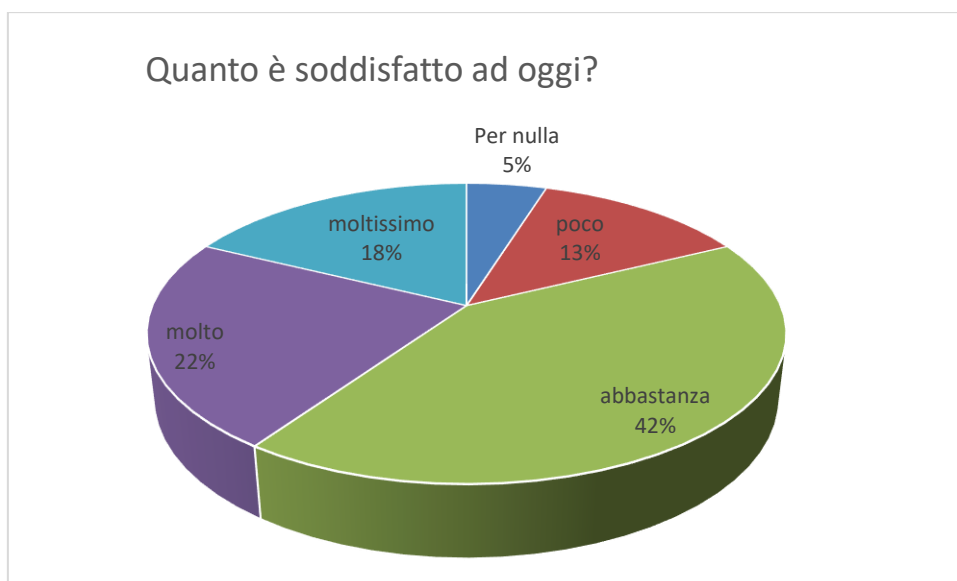
La valutazione complessiva, che descrive in due parole il livello emozionale e concreto di soddisfazione rispetto all'inserimento del proprio familiare in Comunità, appare completamente positiva e più che adeguata allo standard di riferimento degli scorsi anni.

La percentuale del 100% sta a significare che le informazioni fornite complessivamente del servizio fornito sono state comprese e soddisfatte. Inoltre poter vedere i propri cari, anche ammalati durante la Pandemia, o semplicemente nelle giornate di festa, attraverso le videochiamate fatte da educatori e operatori, e le continue spiegazioni fatte dal coordinatore e dalle figure sanitarie, ha permesso una percentuale così alta.

Nel 2021 si prevede di mantenere gli incontri in presenza, sperando di poterli allargare come tempistica (da 15 min a 30), di poter far rientrare a casa le pcd quando le famiglie saranno vaccinate e di continuare con le videochiamate calendarizzate.

DATI QUESTIONARIO 2020





f. **Lo sguardo d'insieme**

Positività media per Area di indagine	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	% Gradimento 2019
Positività media area " L'accoglienza e i servizi di base"	93%	98%	95%	98%
Positività media area " Il progetto personalizzato e le attività"	98%	99%	97%	98%
Positività media area " Gli aspetti critici " (prime 2 dom.)	91,5%	93%	97%	94,5%
Positività "Gli aspetti critici" (terza domanda)	100%	100%	88%	73%
Positività media area " L'ambiente di vita"	89%	93%	92%	97%
Positività media area "Il giudizio complessivo"	95%	100%	100%	100%
Positività media ponderata	94%	97%	95%	96%

Le famiglie nell'anno 2020 hanno avuto nonostante il lockdown generale un'assistenza telefonica e di videochiamate molto costante sia da parte del coordinamento, del servizio educativo (pari al 100% di soddisfazione nel periodo di riapertura del servizio- domanda n.7 del paragrafo della riapertura) e in parte dal servizio sanitario per quello di cui ne aveva competenza (La soddisfazione nel periodo di chiusura è stata del 76%).



6. La pronta/programmata accoglienza: esiti della rilevazione

A partire dal 2010 si è provveduto a proporre la compilazione dei questionari di gradimento anche a utenti e familiari che hanno usufruito del servizio di pronta programmata accoglienza. In quest'anno (2020) abbiamo avuto l'esito di 1 solo utente al questionario, data l'impossibilità per gli altri di una residenzialità temporanea. Complessivamente la valutazione è stata medio alta rispetto agli item affrontati nel nuovo questionario (attività proposte durante la pandemia- il gradimento della mensa- rapporto con il personale- assemblee, etc..). Il dato importante è che ha segnalato che le regole non erano troppo rigide e che non aveva paura di essere contagiato in Ca.

a.

Domanda	% Gradimento 2016	% Gradimento 2017	% Gradimento 2018	Gradimento 2019	
				n.	%
Ti piace la Comunità in cui vivi?	100%	100%	67%	5	72%
Le stanze sono belle e grandi?	100%	100%	100%	6	86%
Lo spazio a tua disposizione per le attività è sufficiente?	100%	75%	100%	6	86%
I servizi igienici sono puliti?	100%	100%	100%	7	100%
Sei contento dello spazio giardino?	100%	100%	100%	7	100%
% media gradimento	100%	95%	93%		89%

ALLEGATI

Q. FAMIGLIA 2020

Gentile famiglia/ tutore/ amministratore di sostegno/ curatore, questo questionario ha lo scopo di andare ad indagare la percezione del servizio offerto in questo difficile anno.

Il questionario è anonimo ed è stato realizzato assieme ai servizi residenziali del territorio.

1. DURANTE IL PERIODO DI CHIUSURA DEL SERVIZIO RESIDENZIALE E' RIMASTO SODDISFATTO

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. DI COME LA STRUTTURA HA RISPETTATO LA NORMATIVA?					
2. DELLE COMUNICAZIONI UFFICIALI TRA SERVIZIO RESIDENZIALE E FIGURE DI RIFERIMENTO (TELEFONATE-VIDEOCHIAMATE BOLLETTINI) RICEVUTE?					
3. DI COME SONO STATI MANTENUTI I RAPPORTI TRA LA PERSONA INSERITA E LE FIGURE DI					

RIFERIMENTO (TELEFONATE- VIDEOCHIAMATE)					
4. DELLE ATTIVITA' PROPOSTE A LIVELLO OCCUPAZIONALE ED EDUCATIVO?					
5. DELL'ASSISTENZA GARANTITA DAL PERSONALE (INFERMIERISTICA- ASSISTENZIALE)?					
Eventuali osservazioni:					

**2. DURANTE IL PERIODO DI APERTURA DEL SERVIZIO RESIDENZIALE E'
RIMASTO SODDISFATTO**

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. DI COME LA STRUTTURA HA RISPETTATO LA NORMATIVA?					
2. DELLE COMUNICAZION I UFFICIALI TRA IL SERVIZIO RESIDENZIALE E FIGURE DI RIFERIMENTO (TELEFONATE- VIDEOCHIAMATE, BOLLETTINI) RICEVUTE					

<p>3. DEGLI INCONTRI EFFETTUATI CON LA PERSONA INSERITA (tempi ridotti – regole legate alla sicurezza - esternamente alla struttura o in luogo protetto, etc.)</p>					
<p>4. DELLE ATTIVITA' PROPOSTE A LIVELLO OCCUPAZIONAL E ED EDUCATIVO?</p>					
<p>5. DELL'ASSISTENZA GARANTITA DAL PERSONALE DEL SERVIZIO (INFERMIERISTICA - ASSISTENZIALE)</p>					
<p>6. DELL'ASSISTENZA GARANTITA DAL PERSONALE SPECIALIZZATO (ES. PSICOLOGO-FISIOTERAPISTA-LOGOPEDISTA)</p>					
<p>7. DELLE RASSICURAZIONI RICEVUTE RISPETTO ALLA SALUTE FISICA E PSICOLOGICA</p>					

3.AD OGGI RITIENE CHE LA PERSONA INSERITA:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. STIA BENE E ABBIA COMPRESO IL CAMBIAMENTO GENERALE DATO DALLA PANDEMIA?					
2. APPAIA PREOCCUPATO DALLA SITUAZIONE GENERALE DATA DALLA PANDEMIA?					
3. VIVA UNO STATO DI DISAGIO MAI PROVATO PRIMA?					
4. SIA CONTENTO DEI NUOVI SPAZI ORGANIZZATI ALL' INTERNO E ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA?					
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo

4.QUALE GIUDIZIO COMPLESSIVO RITIENE DI DARE ALLA STRUTTURA RISPETTO ALL'ANNO 2020?

	Per nulla (1)	Poco (2)	Abbastanza (3)	Molto (4)	Moltissimo (5)
Mettere una x					

5. SUGGERIMENTI

QUESTIONARIO UTENTI - 2020

Questo questionario (verrà somministrato da un educatore) ha l'obiettivo di capire come il servizio residenziale è venuto incontro alle tue richieste e bisogni in questo difficile anno a causa del CORONAVIRUS.

1. CHIUSURA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. Hai capito perché la struttura non ha più fatto entrare persone diverse dagli operatori? (OSS, EDUCATORI, PERSONALE DI SERVIZIO)					
2. Hai avuto paura del Coronavirus per te?					
3. Hai avuto paura del Coronavirus per i tuoi familiari e persone di riferimento?					
4. Sei rimasto contento delle chiamate/ videochiamate/					

fatte ai tuoi familiari e alle persone di riferimento?					
--------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

2. RIAPERTURA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. Hai avuto paura quando è stata, in parte, riaperta la Comunità?					
2. Eri felice quando abbiamo ripreso le visite dei tuoi cari/figure di riferimento?					
3. Ti sono piaciute le uscite (es.passeggiate) fatte?					
4. Ti piacciono i luoghi della Comunità che sono stati cambiati?					

3. OGGI

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. Hai capito che cos'è il CORONAVIRUS?					
2. Hai capito e compreso la situazione e il motivo della chiusura della Comunità?					
3. Sei soddisfatto delle attività proposte?					

4. Ti piace collaborare nella cura della Casa?					
5. Sei contento/a del Servizio mensa?					
6. Aiuti le persone che vivono con te nel caso in cui avessero bisogno?					
7. Sei contento/a di stare con il personale (operatori-educatori)					
8. Desideri ascoltare i loro consigli?					
9. Ti senti tranquillo con gli operatori?					
10. Ti senti ascoltato dagli operatori?					
11. Ti sono utili i colloqui con gli educatori o con lo/la psicologo/a?					
12. Ti sono utili le assemblee?					

4. INSERIMENTI TEMPORANEI (da compilare anche paragrafo n.3)

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1. Hai accettato le regole necessarie per entrare in comunità? (tampone, temperatura corporea, etc.)					
2. In questo periodo di Coronavirus la comunità rispetta					

le regole sulla sicurezza? (mascherina, guanti, distanze?)					
2A Se sei già stato in Comunità, le regole, ad oggi, sono più rigide?					
2B- PRIMO INSERIMENTO Le regole che hai trovato sono troppo rigide?					
3. Hai paura di essere contagiato dalla comunità?					

EVENTUALI NOTE

Grazie per la collaborazione.

Firma Compilatore _____