

**Rilevazione della qualità percepita**

**Comunità Alloggio  
Casa Maria Adelaide Da Sacco  
di Vidor**

**Report anno 2022**

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

## Report anno 2022

### 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 2020-21-22 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 (si spera di riprendere come obiettivo di miglioramento nel 2023) per evitare di avere molti

contatti con le persone che venivano dall'esterno e ha dovuto riassetare 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 ed un sottogruppo dedicato alle 3 Ca ( In allegato i risultati). 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 dei residenti 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 della persona con disabilità 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 con disabilità 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 marzo 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 triennio (2020-2021-2022) 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 2022, per permettere un'analisi allargata e completa della situazione nel momento difficile legato ancora alla gestione della pandemia da Covid-19, sono stati redatti 2 tipi diversi di questionari (uno per la famiglia-uno per il residente)

A partire dal 2010 viene monitorato anche il gradimento delle pronte/programmate accoglienze. Nel 2022 sono stati consegnati 6 questionari alle persone temporanee.

### **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 2022 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. 17 persone residenti + 6 persone temporanee, sono rientrati n.3temporanei, per n.20 totali); la compilazione è stata sostenuta da un educatore non referente del progetto personalizzato e da alcuni operatori.

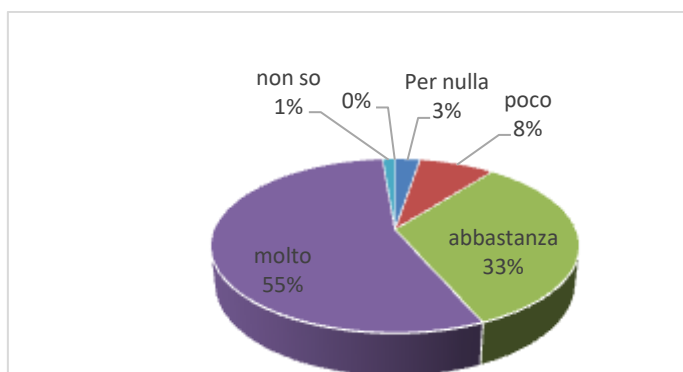
Gli elementi di esito della rilevazione sono stati condivisi dalla Direzione della Cooperativa con la Coordinatrice e gli educatori e in seguito da questi con l'intera équipe di lavoro; ciò ha consentito di individuare nel dettaglio criticità e impegni di miglioramento per il nuovo anno.

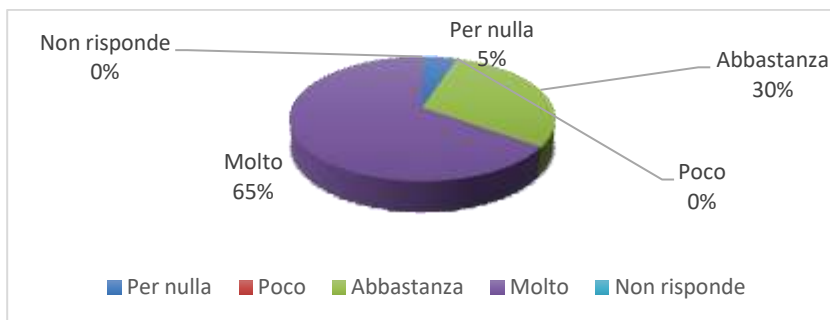
#### 5.1.2. Contenuti di dettaglio della rilevazione

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

##### a. Ambiente

##### Schema 2021





### Schema 2022

Nel 2022 come si può vedere dal confronto c'è stato un aumento della soddisfazione, data sicuramente ad una maggiore apertura all'esterno e quindi ad una maggiore soddisfazione della residenza.

Nel 2021 l'esito rispetto alla domanda, se ad una persona piace vivere in comunità, ha sempre avuto un alto esito, 15 persone su 18 hanno risposto positivamente, dato che per la chiusura avuta e il rientro a casa ancora non concesso, hanno vissuto sempre di più gli ambienti interni ed esterni. Anche nel 2021, l'esito complessivo per l'ambiente è dell'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 2023 sono calibrate al periodo che stiamo vivendo:

ambiente come bisogno di normalità, con spinta all'incremento dell'autonomia personale e domestica e al mantenimento e rafforzamento delle autonomie residue. Nello specifico alcuni utenti, affiancati da un operatore, sono coinvolti nel "progetto pulizie" così ad apprendere e consolidare le corrette prassie di pulizia dei locali comuni e delle proprie camere.

ambiente come spazio, sia al mattino che al pomeriggio si continua a suddividere le persone in più gruppi in aree diverse della casa così da permettere a ciascuno di svolgere l'attività prevista tenendo conto dei loro tempi e risorse.

Nella sala pranzo inoltre, adibita principalmente alla consumazione dei pasti, le persone vi accedono in due gruppi distinti, considerando le loro caratteristiche individuali.

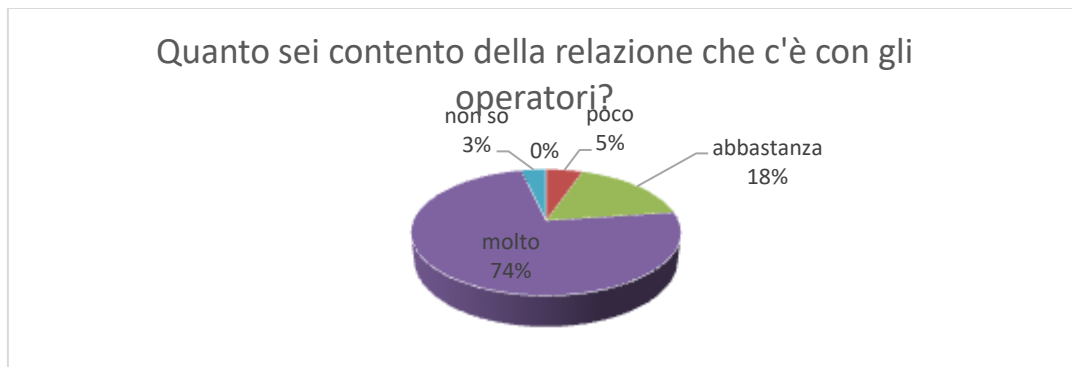
L'ambiente esterno continuerà ad essere vissuto non solo come spazio verde ma anche come luogo in cui svolgere varie attività sia lavorative che ricreative.

La stanza polivalente invece in uso dal centro diurno dal lunedì al venerdì invece nel weekend utilizzata dalla comunità alloggio.

ambiente come luogo individuale e comunitario, si continuerà a personalizzare le camere (anche la stanza della pronta accoglienza) ma anche gli spazi comuni in base alle richieste e ai consigli dati dagli utenti.

Nel 2023 la stanza “snoezelen” continuerà ad essere impiegata per la gestione di alcuni utenti per i quali gli educatori ne vedono maggiore necessità.

**b. La relazione con gli operatori**



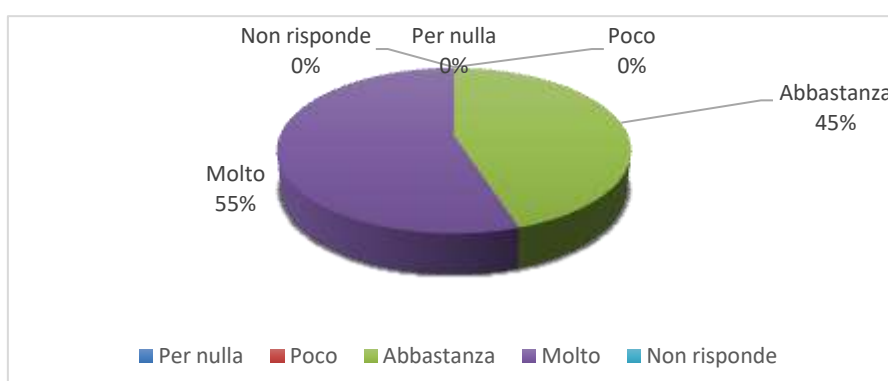
Nel triennio 2020-2022 il ruolo dell'operatore di riferimento, è stato sempre valorizzato, portandoci in generale da 83%(2020) ed un 92%(2021-2022) di soddisfazione da parte degli utenti rispetto agli item analizzati con i momenti di relazione (ascolto operatori- lo stare insieme- la tranquillità trasmessa-ed i colloqui con gli educatori), .

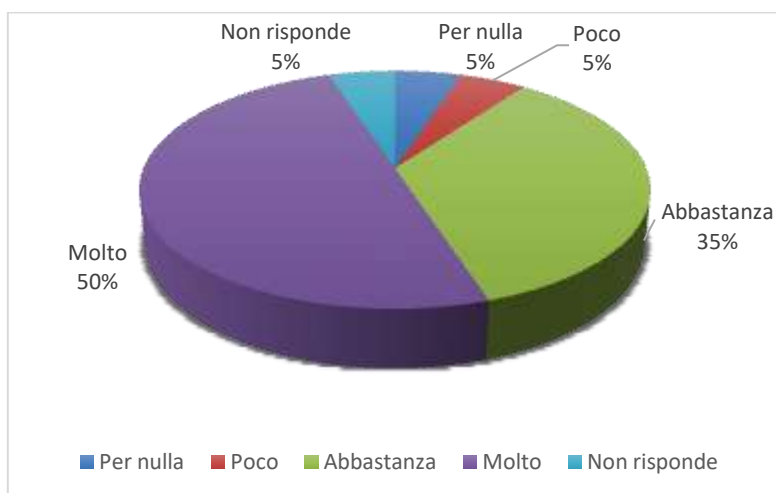
Nel 2023 si ritiene di dover mantenere le seguenti azioni di miglioramento:

- Valorizzare la figura dell'operatore di riferimento, incrementando le occasioni mirate e personalizzate di condivisione.
- Incrementare il ruolo dell'operatore/educatore in alcune attività specifiche giornaliere per un maggior coinvolgimento nell'ascolto e nella relazione.
- Mantenere dei momenti di ascolto (sia individuali sia assemblee di comunità gestiti dagli educatori, inoltre assemblee mirate con piccoli gruppi (es: gestione di attività specifiche).
- Incrementare momenti di informazione su tematiche comportamentali tra educatori-operatori che aiutino l'intera equipe educativa a comprendere le caratteristiche e le peculiarità di ogni singolo utente.

**c. Attività**

**Schema 2022- attività interne**





attivitàesterne-2022

Nel 2022 la percentuale della soddisfazione delle attività interne è più alta, 100%, rispetto alle esterne, 85% perché per gli utenti le uscite che prediligono sono legate prevalentemente all'alimentazione quindi recarsi al bar, feste e sagre; ovviamente nel periodo invernale si è evitato di andarci a causa del covid e questo ha fatto abbassare il grado di soddisfazione.

#### Schema 2021



**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.

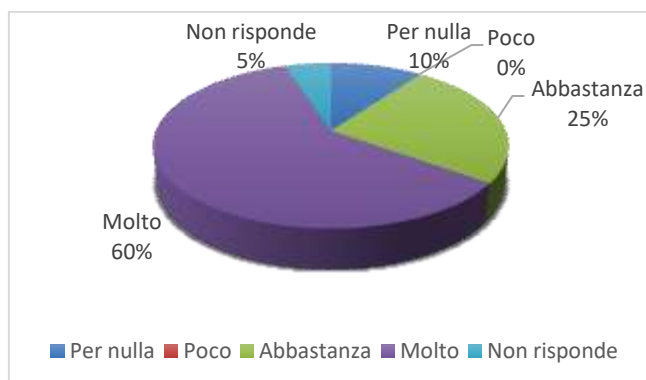


In ragione di quanto esposto, nel corso del 2023 si intende mantenere ed intensificare le proposte di:

1. autonomia domestica: alcune mansioni domestiche che attualmente vengono svolte dal personale (es: asciugatura delle posate, taglio della frutta) verranno affidate ad alcuni utenti, coinvolgendo anche le persone con maggiori difficoltà e calibrando la mansione da svolgere con le loro abilità residue.
2. Prosecuzione di collaborazione con il centro diurno attraverso il progetto gravi che vede coinvolti 2 utenti della comunità con patologie gravi.
3. Riprogrammazione di attività per le persone con maggiori gravità fisiche ed intellettive, lavorando in gruppi più ristretti.
4. Nuove attività proposte atte a mantenere ed incrementare le abilità mnemoniche, di lettura scrittura e logica.
5. Progetti di autonomia nella gestione di alcuni laboratori quali compost, lavaggio mezzi, giardinaggio, aiuto al manutentore della struttura.
6. Progetti e attività atti a mantenere e incrementare le abilità motorie.
7. Uscite e collaborazioni con il territorio.
8. Ripresa dell'integrazione e della collaborazione tra comunità e centro diurno

#### d. Mensa

dati 2023



Nel 2021 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.

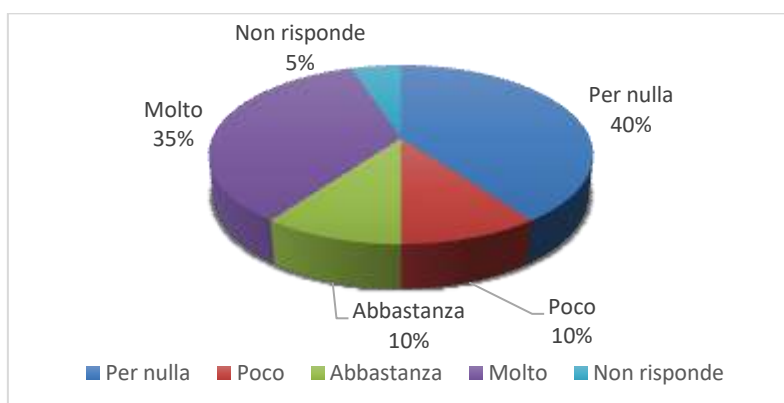
Nel 2022 (come nel 2020-21) il dato è significativo per la domanda specifica sulla mensa (85%) ed è quasi uguale all'anno precedente. Ci rendiamo conto infatti che la percentuale difficilmente aumenta poiché il cibo risulta essere un fattore fondamentale per gli utenti, privilegiando cibi poco salutari a quelli controllati e con un giusto apporto calorico.

- Cene in giardino.
- Sono riprese le “cena in casa” e pasti a base di tramezzini, torte salate, pizze.
- Con l’apertura del bar interno sono state svolte numerose colazioni, aperitivi e merende speciali.

Nel 2023 si programmeranno una serie di eventi e momenti ricreativi anche con il centro diurno e aperti alla cittadinanza.

#### e. Lo sguardo di insieme rispetto alla pandemia

Nel 2022 come si può vedere dallo schema rispetto alla domanda riguardo alla situazione del Covid c’è ancora una buona parte, 50%, che non ha quasi più paura, mentre un 35% ha ancora qualche timore.



Nel 2021 rispetto alle domande poste sulla pandemia c’è ancora una parte, 9 su 18, che esprime paura.

#### 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.

## 5.2 Familiari

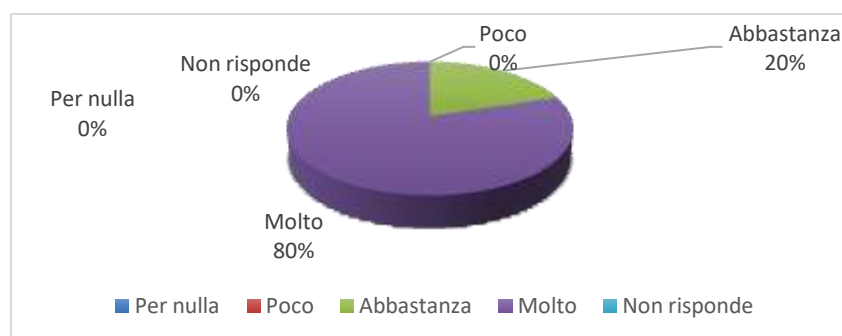
### Premessa

I questionari di rilevazione del gradimento sono stati inoltrati ai familiari delle persone residenti presso Casa Maria Adelaide nel dicembre 2022 e a fine mese si è conclusa la fase di restituzione dei questionari completati si è passati all'elaborazione statistica dei dati, discussi anche insieme alle altre 2 Comunità Aalloggio del territorio, dati i questionari elaborati insieme ( che si possono trovare presso l'archivio della Ca, i quali sono stati inviati anche al Servizio UOSD).

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. 25 questionari e di questi n. 20 sono stati restituiti compilati ( tra residenti e temporanei).

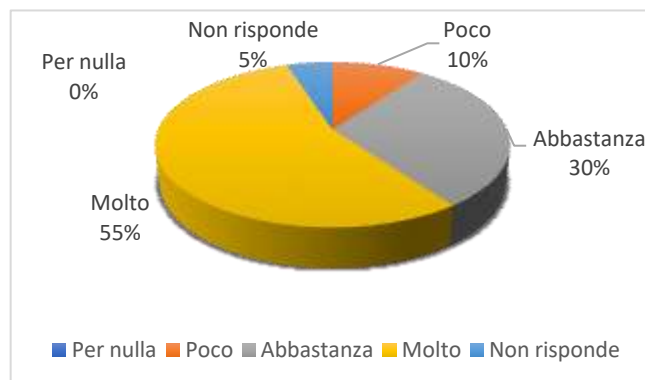
#### 5.2.1 Contenuti di dettaglio della rilevazione



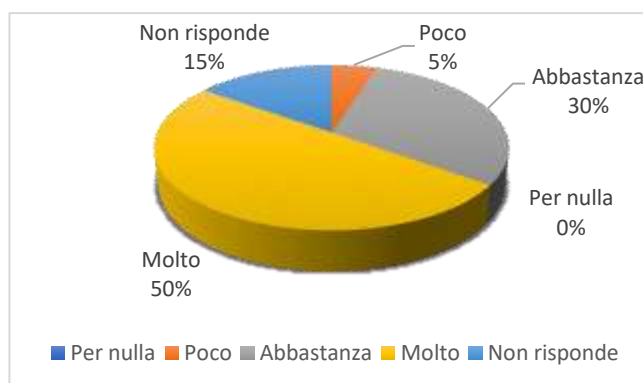
Il 98% ha espresso nel 2021 un alto grado di soddisfazione per gli interventi sia sanitari-assistenziali che legati alle attività. Nel 2022 l'item di soddisfazione generale si è alzato, dato anche il lavoro di squadra tra figure professionali che si è cercato di creare.

Nell'anno 2022, sollecitati anche dal servizio disabilità dell'Ulss2, si sono aggiunte le seguenti domande:

1. Percepisce collaborazione tra il Servizio disabilità e la comunità alloggio?



2. Percepisce collaborazione tra il Servizio disabilità e la comunità alloggio?



Si può dedurre dai risultati espressi che le famiglie spesso o non si ricordano o non capiscono molto il lavoro che viene fatto tra lo staff della comunità e il servizio disabilità. Si cercherà di dedicare più tempo durante i colloqui telefonici o in presenza di segnalare ciò, come obiettivo 2023.

#### a. L'accoglienza e i servizi di base

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 ospedaliera 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.

Anche nel 2021-2022 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/iniziativa 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.

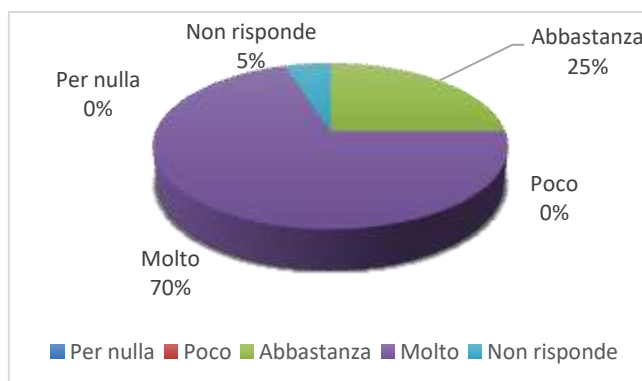
L'educatore continuerà nel 2022, quando serve, ad essere presente durante gli incontri programmati con i famigliari/amministratori/amici favorendo un dialogo positivo e informando i presenti sull'andamento del proprio caro. Tale momento favorisce l'acquisizione di una maggior conoscenza delle dinamiche e dei rapporti, inoltre permette di risolvere i momenti di conflitto e/o tensione.

Si avrà cura inoltre di spiegare il Progetto Personalizzato dell'utente 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.

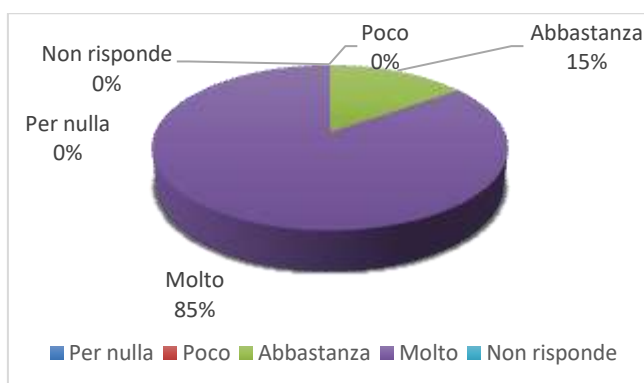
Si riportano alcune delle domande più incisive:

1. È soddisfatto delle attività proposte a livello occupazionale ed educativo?



Il dato del 25% è da segnalare in quanto le famiglie non partecipano attivamente alla vita della casa, ma solamente alle attività esterne o portando a casa il suo familiare. Rimane comunque alto il 70% di soddisfazione riscontrata.

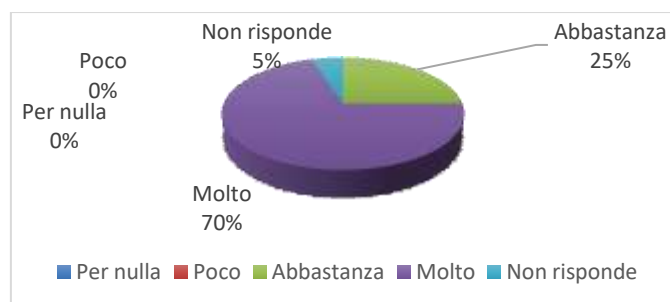
## 2. Si sente soddisfatto del servizio offerto dagli operatori socio sanitari?



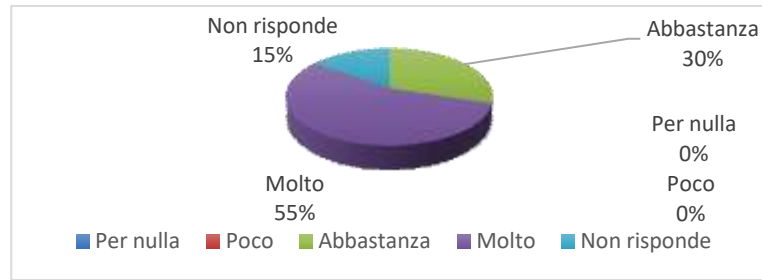
A questa domanda l'85% ha risposto in modo soddisfacente, ma anche qui vi è un'abbastanza da tenere monitorato, cercando di capire nel 2023 quali domande o bisogni dei familiari non vengono soddisfatte.

## 3. Si sente soddisfatto dal servizio offerto dal personale infermieristico?

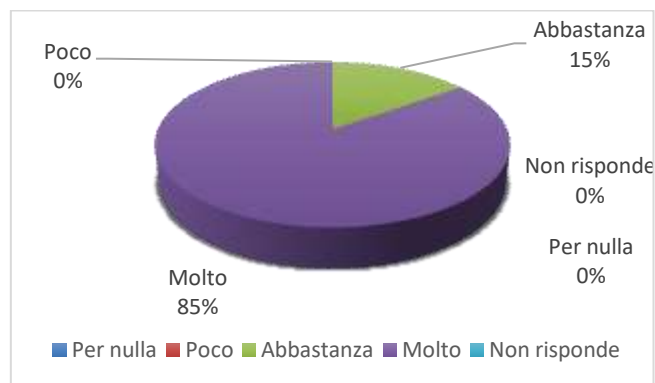
Nel 2023 l'infermiera cercherà di essere ancora più attenta nella precisazione delle comunicazioni con le famiglie, dato che si cerca di avere un attento rapporto diretto con il servizio infermieristico ed il medico per le questioni strettamente sanitarie.



## 4. Le comunicazioni sanitarie sono riferite in modo efficace?



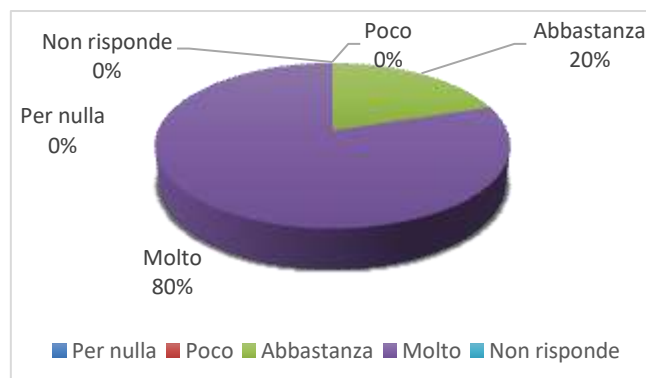
4. Gli interventi messi in atto a livello assistenziale/educativo per il benessere del suo familiare/ assistito sono soddisfacenti?



Nei colloqui individuali sia in presenza che telefonici Il coordinatore/l'educatore cerca sempre di capire quali sono i dubbi della famiglia sugli interventi messi in atto per portarli ad una migioria.

#### b. Il progetto personalizzato e le attività

Nel nuovo questionario alla domanda mirata sul progetto di vita , la soddisfazione è stata del 95% nel 2021 e nel 2022 del 100%.



### c. Gli aspetti critici

Nel 2021 è stato continuato il lavoro di accompagnamento dei famigliari e utenti verso la presa di coscienza della situazione mantenendoli aggiornati sulle scelte del servizio e sulle varie possibilità che ci sono. La famiglia ha espresso sui punti di forza, un segnale positivo dello staff che segue molto i protocolli di sicurezza decisi in struttura.

Nel 2022 ecco i punti di forza e di debolezza che sono stati segnalati:

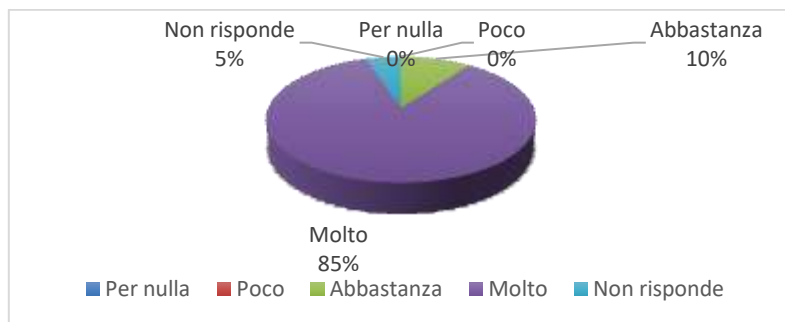
DEBOLEZZA: avere più conoscenze sugli esiti degli esami / rigidità in alcune regole per l'uscita/capi lavanderia persi

FORZA: Buona collaborazione tra oss/edu; massima disponibilità per vari incontri; personale qualificato

Nelle azioni di miglioramento ci sarà già un'evoluzione per ogni punto di debolezza da migliorare (es da gennaio sono aumentate le uscite a casa e nel territorio).

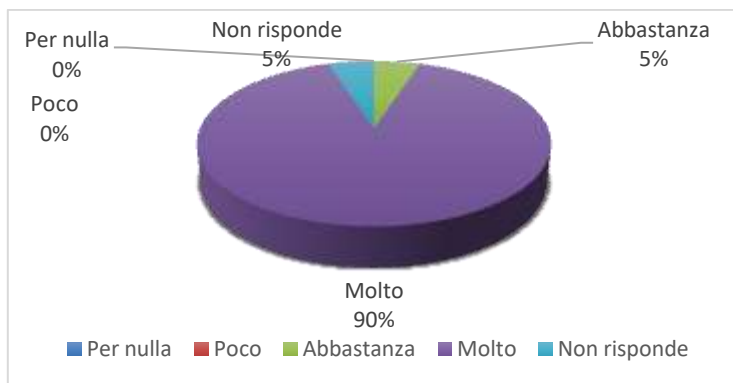
### d. L'ambiente di vita

Nel 2022 sia il confort che la pulizia hanno avuto una percentuale del 95%.



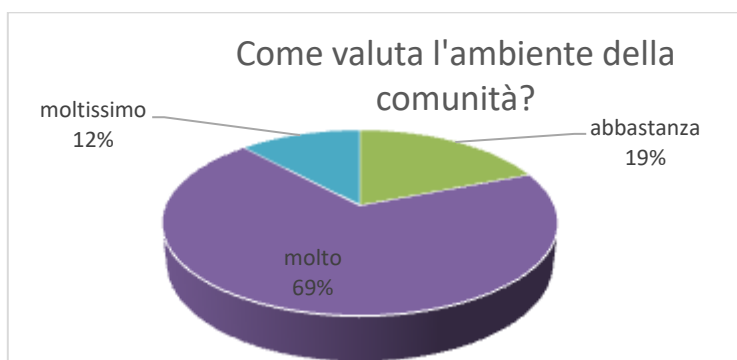
confort ambiente





Pulizia ambiente

Nel 2021 l'ambiente di vita, dato anche delle modifiche attuate, la zona famiglia creata per permettere le visite sia interne che esterne, ha avuto un 100% di soddisfazione.



Nel 2020 L'ambiente di vita, che si è potuto vedere, 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 famigliare è potuto entrare nella stanza del proprio caro, con tutti i dpi necessari. La percentuale rilevata è stata del 94%.

#### e. Il giudizio complessivo

Nell'anno 2020:

### Giudizio complessivo anno 2020

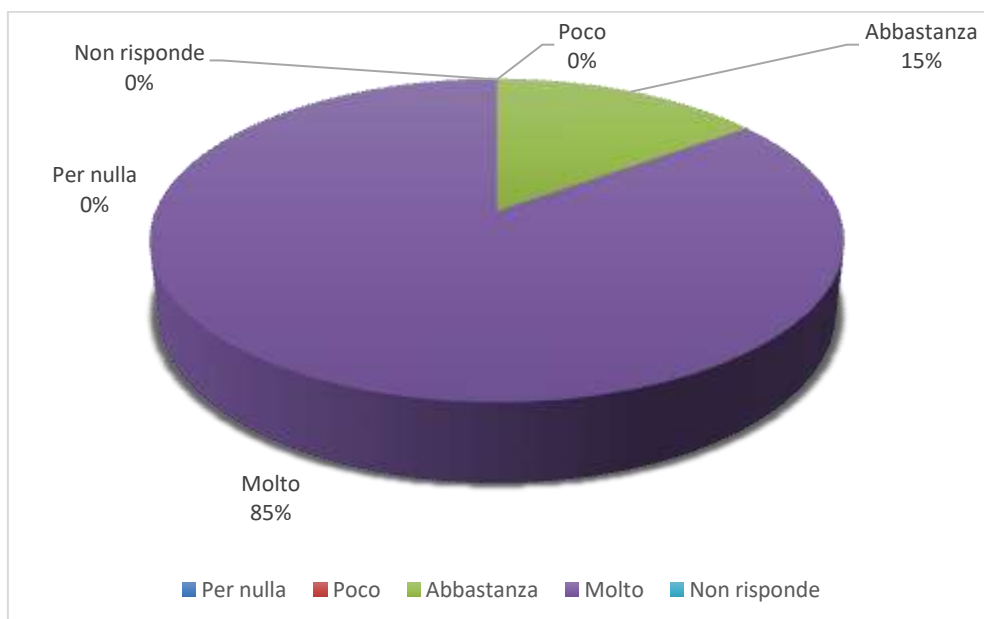


La valutazione complessiva, che descrive in due parole il livello emozionale e concreto di soddisfazione rispetto all'inserimento del proprio familiare in Comunità, appare completamente positiva e più che adeguata allo standard di riferimento degli scorsi anni.

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 i ragazzi quando le famiglie saranno vaccinate e di continuare con le videochiamate calendarizzate.

Nel 2022 la soddisfazione generale è alta, e rispetto al 2020 è stato tolto l'item moltissimo.





## **6. La pronta/programmata accoglienza: esiti della rilevazione vbbb**

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 questo triennio( 2020-2022) abbiamo avuto alcune restituzioni. Complessivamente la valutazione è stata medio alta rispetto agli item affrontati nel nuovo questionario.

# ALLEGATI

Q. FAMIGLIA 2022-utente 2022