

MP1 - Questionario sul grado di Qualità dei servizi erogati percepito dall'Ospite

Obiettivo principale della mission della Residenza Protetta di Villa Canali è quello di garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di assistenza attraverso un continuo processo di miglioramento, basato sulla valutazione dei bisogni degli ospiti e sull'ascolto delle loro famiglie.

La "Qualità percepita" da parte degli ospiti e dei familiari della Residenza Protetta è misurata mediante una indagine rivolta a tutti gli ospiti o, laddove questi non siano in grado di farlo, ai loro familiari/ads. Dall'analisi dei dati verranno pianificati obiettivi e attività di miglioramento.

La rilevazione dei dati è stata effettuata nel mese di Dicembre 2022, in prossimità delle festività natalizie, dove l'affluenza dei familiari degli ospiti è in genere più elevata permettendo quindi un campionamento maggiore.

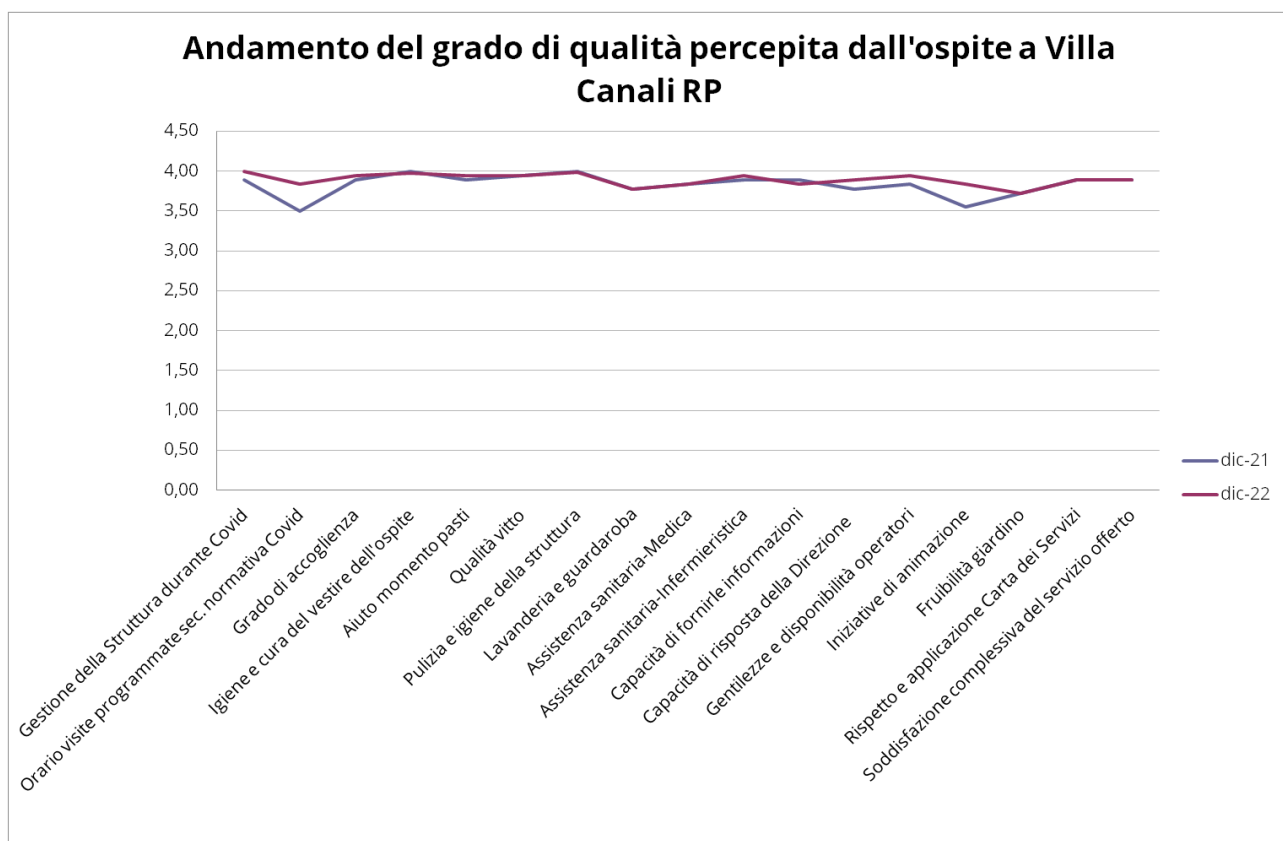
Il questionario somministrato è quello revisionato nel 2021 che era stato adeguato alla nuova organizzazione della struttura e conseguenti modifiche dei rapporti con l'esterno dovuta all'applicazione delle norme finalizzate al contrasto della diffusione del virus sars covid 19.

Nel questionario è stata eliminata la domanda relativa alla valutazione delle "uscite sul territorio" in quanto tali uscite al di fuori della struttura si sono limitate, per quasi tutto l'anno, esclusivamente a motivi legati ad accertamenti sanitari e diagnostici. Solo negli ultimi mesi dell'anno è stato possibile effettuare uscite assistite sul territorio previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Il questionario somministrato richiede il giudizio dell'ospite o del familiare/ads sui seguenti servizi erogati

1. Gestione della Struttura periodo Covid
2. Orario visita periodo Covid
3. Grado di accoglienza
4. Igiene e cura del vestire dell'ospite
5. Aiuto momento pasti
6. Qualità vitto
7. Pulizia e igiene della struttura
8. Lavanderia e guardaroba
9. Assistenza sanitaria-Medica
10. Assistenza sanitaria-Infermieristica
11. Capacità di fornirle informazioni
12. Capacità di risposta della Direzione
13. Gentilezza e disponibilità operatori
14. Iniziative di animazione
15. Fruibilità del giardino
16. Come valuta il rispetto e l'applicazione della Carta dei Servizi
17. Soddisfazione complessiva del servizio offerto

Da una prima analisi si evince un buon risultato complessivo di **3.89** rispetto ad una scala di valutazione che va da un valore negativo pari a 1 a un livello ottimo pari a 4. Si ritiene accettabile un risultato con valore pari a 3



Anche per l'anno 2022, come nel 2021, il punteggio più alto è stato rilevato per l'igiene e cura dell'ospite, pulizia della struttura e qualità del vitto. Tale buon risultato evidenzia una buona applicazione delle procedure in essere per tali aspetti.

Il punteggio più basso (anche se migliorato rispetto all'anno precedente) è relativo al quesito 2 "E' soddisfatto delle modalità e dell'orario di visita dei familiari e degli amici programmate secondo la normativa Covid 19".

Tale discreto miglioramento sicuramente è dovuto al fatto che nei mesi estivi, grazie alla possibilità di poter fruire di molto spazio esterno, si è consentito l'accesso a più familiari contemporaneamente e per tempi più lunghi, pur rispettando le disposizioni vigenti in materia da sars covid 19. In aggiunta a tale considerazione a fine anno 2022 sono stati anche predisposti nuovi spazi coperti destinati alle visite dei familiari degli ospiti.

Anche il punto 15 del questionario "iniziative di animazione" è più alto rispetto al 2021, tale miglioramento è da imputare sicuramente alla ripresa delle attività e progetti intrapresi con la rete territoriale di cui la Struttura è dotata: è stato riproposto il progetto con la scuola materna, gli incontri di preghiera in presenza e durante le festività natalizie gli ospiti della residenza sono stati allietati da intrattenimenti musicali con cori e concerti natalizi.

Complessivamente si può considerare soddisfacente il risultato ottenuto. La valutazione del livello di soddisfazione degli ospiti consente un confronto continuo con le attese degli ospiti stessi ed i servizi resi. I dati emersi sono di aiuto e supporto per la programmazione di specifici interventi futuri al fine del miglioramento continuo dei servizi erogati.

Tale analisi è già esposta nella bacheca della Residenza Protetta per la massima condivisione e trasparenza