

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

Obiettivo principale della mission dell'Unità di Convivenza Psichiatrica di Villa Canali è quello di garantire alle persone ospitate le migliori condizioni di vita e di autonomia 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 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 alla totalità degli ospiti presenti in struttura.

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 da sars covid 19.

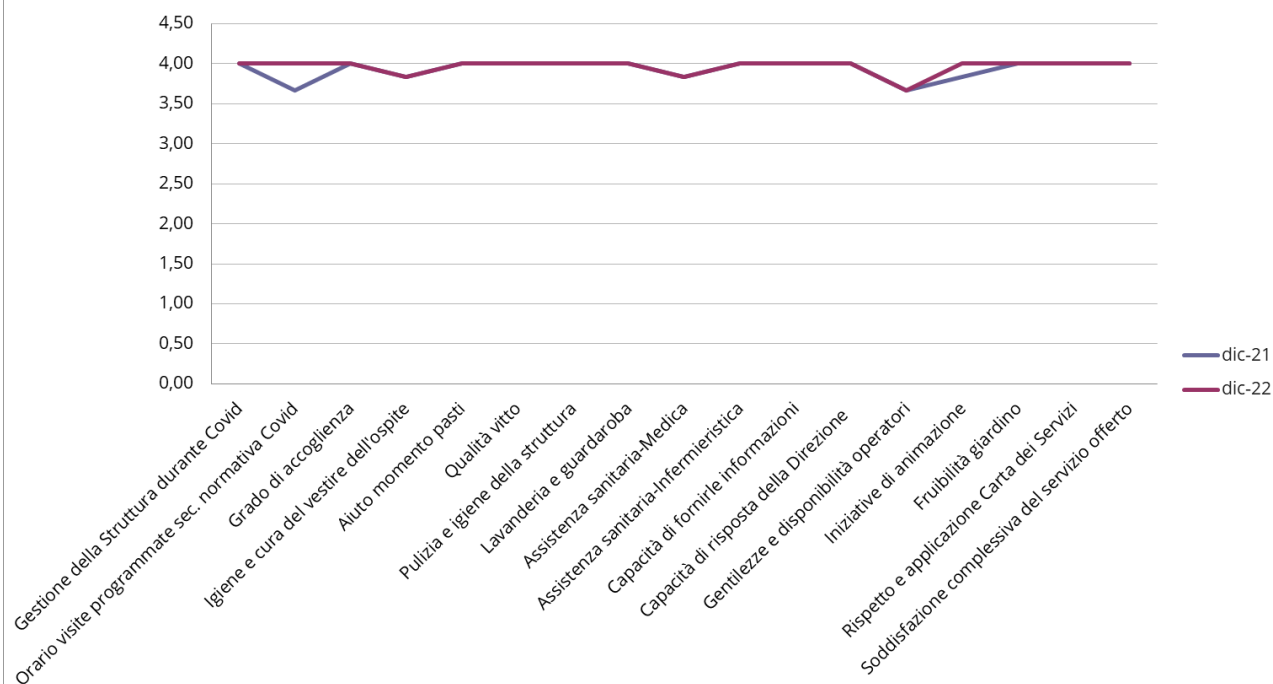
Nel questionario è stata eliminata la domanda relativa alla valutazione delle "uscite sul territorio" in quanto tali uscite al di fuori della struttura si sono limitate, per quasi tutto l'anno, esclusivamente a motivi legati ad accertamenti sanitari e diagnostici. Solo negli ultimi mesi dell'anno è stato 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 **3.96** rispetto ad una scala di valutazione che va da un valore negativo pari a 1 "totalmente insoddisfatto" a un livello ottimo pari a 4 "molto soddisfatto". Si ritiene accettabile un risultato con valore pari a 3 "abbastanza soddisfatto".

Andamento del grado di qualità percepita dall'ospite Unità di Convivenza -Villa Canali



Anche quest'anno, 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" risulta essere 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 dell'Unità di Convivenza Psichiatrica per la massima condivisione e trasparenza