

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE anno 2021

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI/LEGALI RAPPRESENTANTI

Per l'anno 2021 l'assistente sociale ha predisposto un nuovo modello di questionario, mantenendo la scala di valutazione da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

La consegna è stata fatta dall'assistente sociale ai legali rappresentanti in occasione delle visite protette, e per e-mail ai non raggiungibili in presenza.

Sono stati consegnati **83 questionari** (n. 2 ospiti sono stati esclusi dall'indagine, poiché i rispettivi legali rappresentanti non hanno firmato il consenso per la consegna del questionario di soddisfazione sull'"Informativa privacy per l'utente degente").

Come in passato l'assistente sociale ha consegnato il questionario di soddisfazione agli ospiti in grado di rispondere alle domande; quest'anno sono stati coinvolti un totale di **49** ospiti (n. **14** ospiti privi di protezione giuridica e n. **35** ospiti su **71** con protezione giuridica, previa informativa con richiesta di autorizzazione scritta da parte del legale rappresentante).

La maggioranza degli ospiti ha chiesto che il modulo fosse fisicamente compilato dall'assistente sociale, per difficoltà nella scrittura e in molti casi gli ospiti non hanno firmato il modulo della consegna; sul Diario Sociale di ogni singolo ospite sono state tracciate le avvenute consegne e compilazione.

Per favorire la comprensione del punteggio delle risposte con alcuni soggetti sono state utilizzate delle faccine con espressione corrispondente al valore numerico.

L'adesione è stata unanime, sia da parte dei legali rappresentanti contattati - che hanno firmato il consenso - che da parte di tutti gli ospiti coinvolti, che hanno accettato e apprezzato la possibilità offerta.

La percentuale della restituzione è stata pari al **95.29%**; la media delle risposte è risultata pari al valore **4.81 su 5**, e compresa in un range tra **4.58 su 5** e **4.96 su 5**.

Anche per il prossimo anno si intende offrire la possibilità di compilazione al maggior numero possibile di ospiti.

La sintesi dei risultati, è esposta in Portineria, nei nuclei, presso le bacheche delle timbratrici del personale e alla postazione dei colloqui protetti tra familiari ed ospiti.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Per l'anno 2021 l'assistente sociale ha predisposto un nuovo modello di questionario, mantenendo la scala di valutazione da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

La consegna è stata fatta dall'assistente sociale ai familiari in occasione delle visite protette, e per e-mail ai non raggiungibili in presenza.

Sono stati consegnati n. **79 questionari** su **85** ospiti presenti al 31/12/2021.

Sono stati esclusi dall'indagine i familiari degli ospiti per i quali il legale rappresentante dell'ospite non aveva firmato il consenso alla consegna sull'"Informativa privacy per l'utente degente".

La percentuale della restituzione è stata pari al **96.2%**; la media di tutte le risposte è risultata pari al valore **4.74 su 5**, e compresa in un range tra **4.55 su 5** e **4.89 su 5**.

La sintesi dei risultati esposta nei nuclei e presso le bacheche delle timbratrici del personale, verrà socializzata al personale della Casa dalla Superiore e dall'assistente sociale nel momento assembleare per gli auguri di Pasqua.

SCHEDA PER LAMENTI/RECLAMI e PROPOSTE/SUGGERIMENTI

La "scheda per lamenti/reclami e proposte/suggerimenti" è a disposizione degli ospiti/legali rappresentanti e dei familiari sia nei nuclei vita che Portineria.

I soggetti interessati, anche nell'anno 2021, hanno segnalato quanto ritenuto opportuno a voce agli operatori di riferimento.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

Per l'anno 2021 l'assistente sociale ha predisposto un nuovo modello di questionario, mantenendo la scala di valutazione da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

Il personale dipendente ha ritirato il questionario nel mese di dicembre 2021 in Portineria o dall'assistente sociale; la restituzione è stata fatta all'assistente sociale nella cassetta predisposta con firma su modulo di avvenuta consegna.

Sono stati consegnati 131 questionari su 131 dipendenti presenti in struttura (sono stati esclusi gli operatori assenti al 31 dicembre per periodi di congedo temporaneo o permanente, per un totale di n. 5 operatori); la risposta del personale è stata significativa: la percentuale della restituzione è stata pari al 100%.

La tracciatura di avvenuta consegna ha permesso di sensibilizzare tutti gli operatori rispetto alla restituzione, e ha favorito un ampio riscontro.

La media delle risposte è risultata pari al valore 3.47, e compresa in un range tra 3.03 su 5 (organizzazione del lavoro) e 3.97 su 5 (tutela della salute dei lavoratori in periodo pandemico).

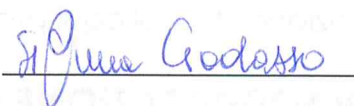
La sintesi dei risultati, è esposta nei nuclei e presso le bacheche delle timbratrici del personale.

Per i suggerimenti/criticità segnalati a margine dei questionari, si invitano gli operatori interessati a chiedere un appuntamento alla Superiore per una condivisione e un confronto.

Il Responsabile della valutazione e miglioramento della qualità

La Superiore

Suor Anna Godasso



Il Referente per la predisposizione dei Questionari di soddisfazione,
la raccolta e l'analisi dei dati

L'assistente sociale

Paola Sottocornola

