RSD Casa Beato Luigi Guanella – Verdello

ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE anno 2022

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI/LEGALI RAPPRESENTANTI

Per l'anno 2022 l'assistente sociale ha predisposto un nuovo modello di questionario, mantenendo la scala di valutazione da **1** (molto negativo) a **5** (molto positivo).

Sono stati interessati 84 ospiti su 86 presenti (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 direttamente agli ospiti in grado di rispondere alle domande; quest'anno sono stati coinvolti un totale di **50** ospiti (n. **13** ospiti privi di protezione giuridica e n. **37** ospiti su 71 con protezione giuridica, previa informativa con richiesta di autorizzazione scritta da parte del legale rappresentante).

La tracciatura della consegna e della compilazione del questionario è stata registrata sul Diario Sociale di tutti gli ospiti coinvolti; la maggioranza degli ospiti ha chiesto che il modulo fosse fisicamente compilato dall'assistente sociale causa difficoltà nella scrittura.

Con alcuni soggetti, per favorire la comprensione del punteggio delle risposte, 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.

Per i rimanenti 34 ospiti con protezione giuridica l'assistente sociale ha consegnato il questionario ai legali rappresentanti in presenza (con firma sull'apposito modulo) o tramite e-mail.

La percentuale della restituzione è stata pari all'**88.4% dei consegnati**; la media delle risposte è risultata pari al valore **4.65 su 5**, e compresa in un range tra **4.37 su 5** e **4.88 su 5**.

La sintesi dei risultati è esposta sulle bacheche poste all'ingresso della Portineria e presso la timbratrice del personale di fronte alla Sala ristoro.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI

Per l'anno 2022 l'assistente sociale ha predisposto un nuovo modello di questionario, mantenendo la scala di valutazione da **1** (molto negativo) a **5** (molto positivo).

Negli anni scorsi questionario è sempre stato inviato ad un solo familiare di riferimento, e compilato nella misura di una sola copia per ospite.

Negli anni, con un adeguato coinvolgimento, la percentuale di restituzione da parte dei familiari, storicamente piuttosto bassa, è progressivamente aumentata, passando dal **42.3% del 2018** al **96,2% del 2021**.

Da quest'anno, ritenuto di aver raggiunto un buon livello di restituzione, si è offerto a tutti i familiari che frequentano la nostra Casa la possibilità di esprimere il proprio parere, per poter ricevere il maggior numero di riscontri possibili.

L'assistente sociale ha quindi consegnato i moduli ad un familiare di riferimento: in presenza, con firma di avvenuta consegna su apposito modulo, o tramite e-mail, con invito alla compilazione anche da parte di altri congiunti.

Questa proposta ha ottenuto un soddisfacente riscontro, ed è stato quindi restituito un numero di questionari superiore a quello degli ospiti: n. **107 questionari** per i **78 ospiti** con nucleo familiare presente.

La media di tutte le risposte è risultata pari al valore **4.64** su **5**, compresa in un range tra **4.28 su 5** e **4.84** su **5**.

La sintesi dei risultati è esposta sulle bacheche poste all'ingresso della Portineria e presso la timbratrice del personale di fronte alla Sala ristoro.

SCHEDA PER LAMENTELE/RECLAMI e PROPOSTE/SUGGERIMENTI

La "scheda per lamentele/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 2022, 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).

All'atto del ritiro del questionario il personale dipendente ha firmato l'apposito modulo; per la consegna è stata utilizzata una cassetta posta all'ingresso della struttura.

Il personale dipendente ha ritirato il questionario in Portineria, firmando l'apposito modulo; per la consegna è stata collocata in Portineria un'apposita cassetta.

Sono stati consegnati **133** questionari su **139** 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. **6** operatori); la percentuale della restituzione è stata pari al **63.91%**.

La media delle risposte è risultata pari al valore **3.39**, compresa in un range tra **2.93 su 5** e **4.11 su 5**.

La sintesi dei risultati è esposta sulle bacheche poste all'ingresso della Portineria e presso la timbratrice del personale di fronte alla Sala ristoro.

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

Il Responsabile della valutazione e miglioramento della qualità

La Superiora
Suor Anna Godasso

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

L'assistente sociale
Paola Sottocornola

Verdello, 30 marzo 2023