

13. GRADO DI SODDISFAZIONE

Avere il feedback da parte degli utenti sulla qualità dei servizi erogati, non solo costituisce un momento di confronto diretto, ma rappresenta anche uno stimolo a trovare sempre soluzioni più specifiche e pertinenti alle esigenze emergenti degli ospiti. La valutazione del grado di soddisfazione sui servizi erogati è anche requisito essenziale della check list specifica per l'Accreditamento Istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali.

In questa analisi, sono coinvolti, non solo gli anziani che possono esprimere una loro opinione in merito all'assistenza, ma anche i loro familiari; questo rappresenta un momento di apertura della Fondazione alla propria utenza, una trasparenza dell'operato e della disponibilità al confronto, con possibili spunti di riflessione e ipotesi di miglioramento dei servizi.

Nel caso in cui vengano evidenziati aspetti di insoddisfazione, suggerimenti o reclami; in tal caso, come verrà anche detto successivamente, l'eventuale dissenso o critica o suggerimento verrà preso in considerazione ai fini sempre del miglioramento dei servizi per gli anziani ospiti.

Come noto, durante gli ultimi due anni ci sono state difficoltà di coinvolgimento degli utenti per via della pandemia da SARS-CoV2 e in questa fase l'Assistente Sociale ha svolto un ruolo determinante soprattutto nel tenere corretti e adeguati rapporti con i familiari. Nonostante il periodo pandemico non sia ancora del tutto finito, la valutazione del grado di soddisfazione sta riprendendo progressivamente la sua connotazione, soprattutto in termini di coinvolgimento e adesione degli ospiti e dei loro familiari all'indagine con la restituzione del questionario specifico.

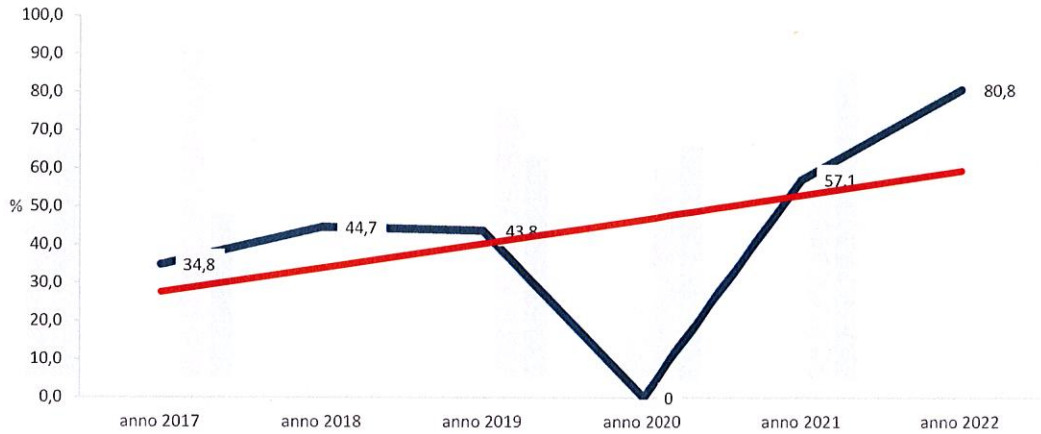
Individuazione degli eventi

A differenza degli anni precedenti, nel 2022 è stato possibile coinvolgere un discreto numero di utenti per il recupero dei dati legati alla valutazione del grado di soddisfazione percepito nell'erogazione dei servizi agli anziani.

Grazie al lavoro di sensibilizzazione e motivazione effettuato dall'Assistente Sociale, per l'anno 2022 sono stati contattati 52 utenti e di questi 42 hanno riconsegnato il questionario, consentendo al campione di risultare significativo e pari al 80.8% (Fig.1).

Su tale campione è stato possibile effettuare la valutazione del grado di soddisfazione sui servizi erogati.

Fig. 1 PARTECIPANTI ALLA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SUI SERVIZI EROGATI : periodo 2017 - 2022



Di seguito vengono riportate le figure relative agli item (servizi) facenti parte dell'indagine conoscitiva; il commento dell'andamento dei singoli item verrà effettuato alla fine.

Fig. 2 COME GIUDICA NEL COMPLESSO L'ASSISTENZA E LE CURE RICEVUTE?

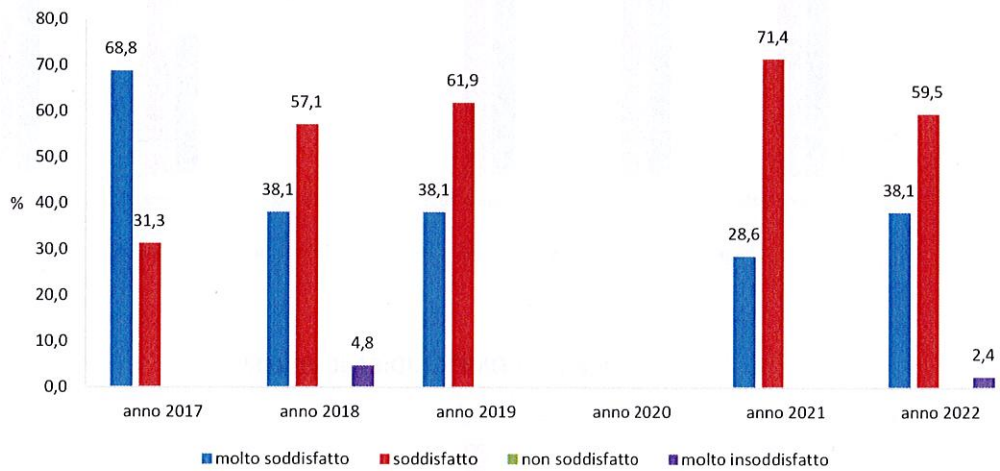


Fig. 3 COME GIUDICA NEL COMPLESSO L'ASSISTENZA E LE CURE PER GLI OSPITI?

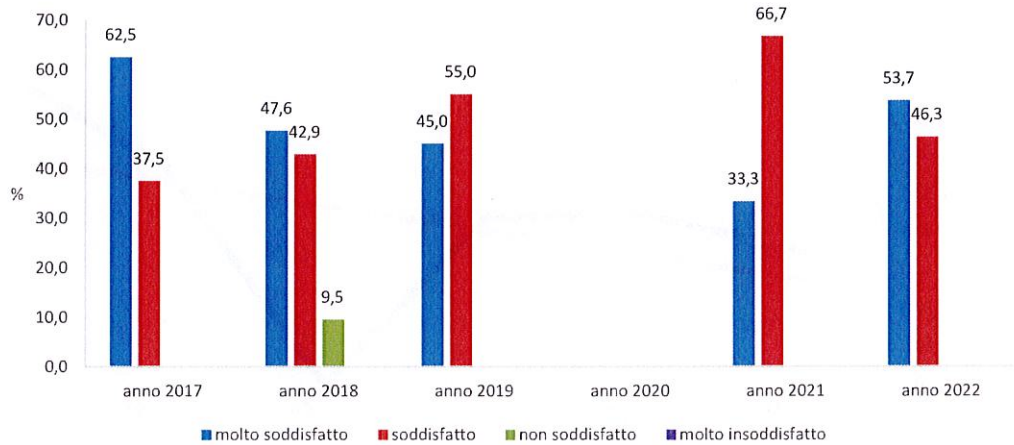


Fig. 4 COME GIUDICA L'IGIENE E LA PULIZIA?

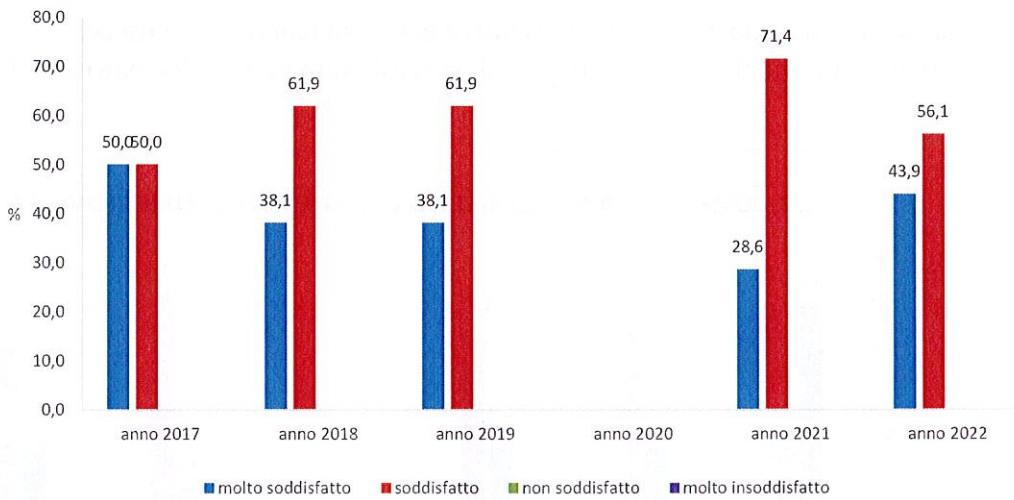


Fig. 5 COME GIUDICA IL VITTO?

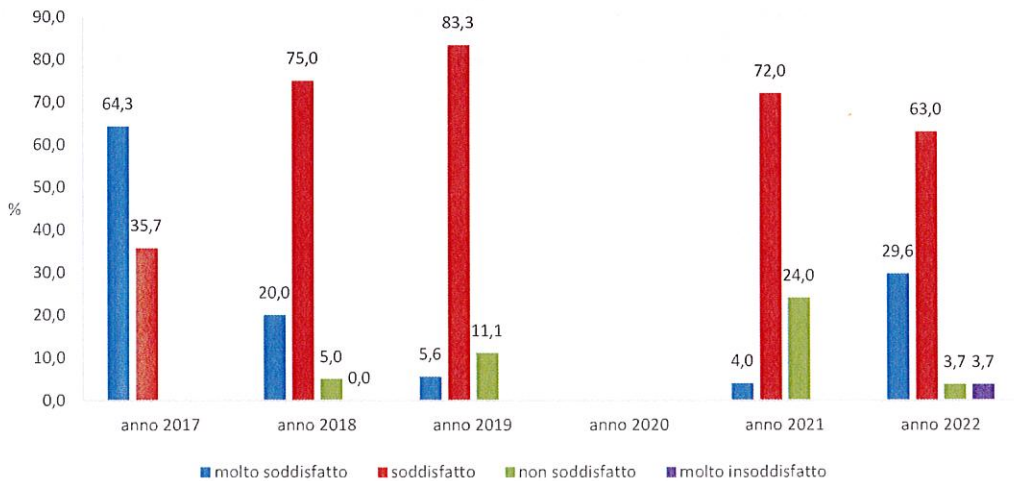


Fig. 6 COME GIUDICA IL VESTIARIO?

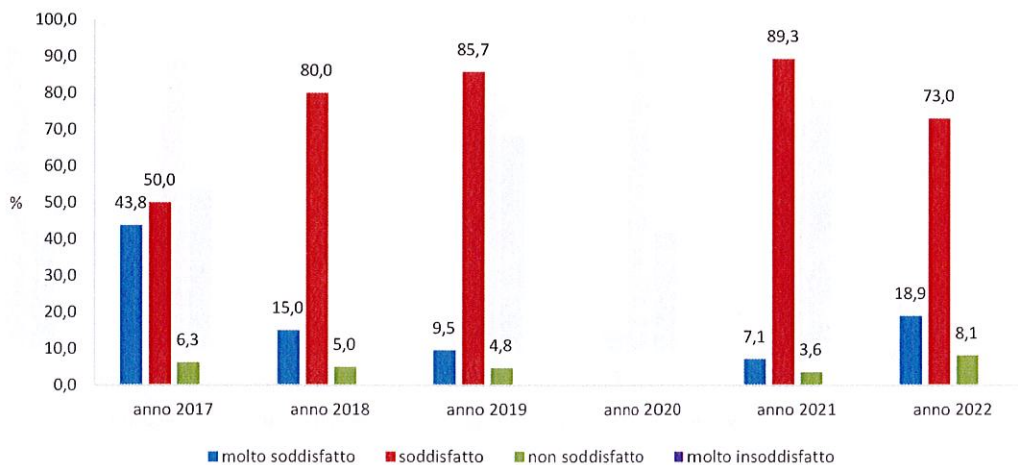


Fig. 7 COME GIUDICA LE DIMENSIONI DELLE STANZE PER GLI OSITI?

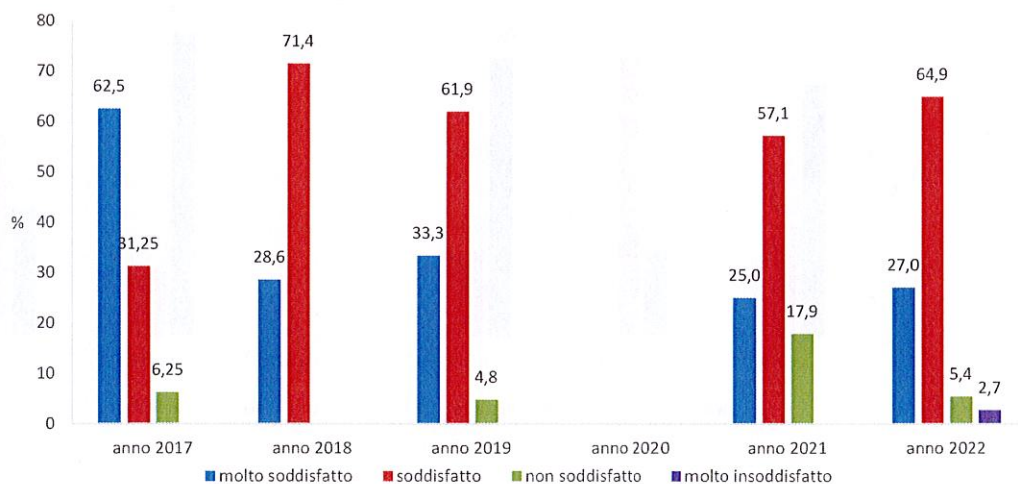


Fig. 8 COME GIUDICA LE INFORMAZIONI RICEVUTE?

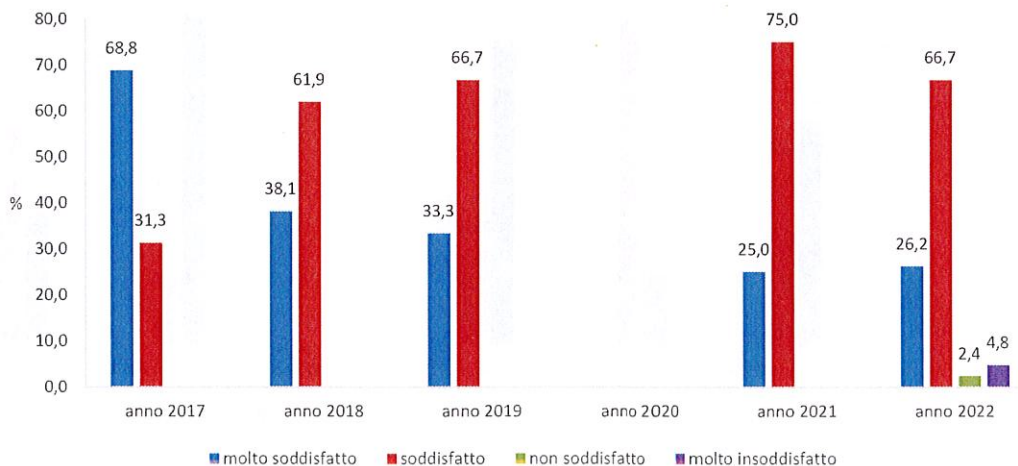


Fig. 9 COME GIUDICA LE POSSIBILITA' DI ATTIVITA' DI SVAGO PROPOSTE?

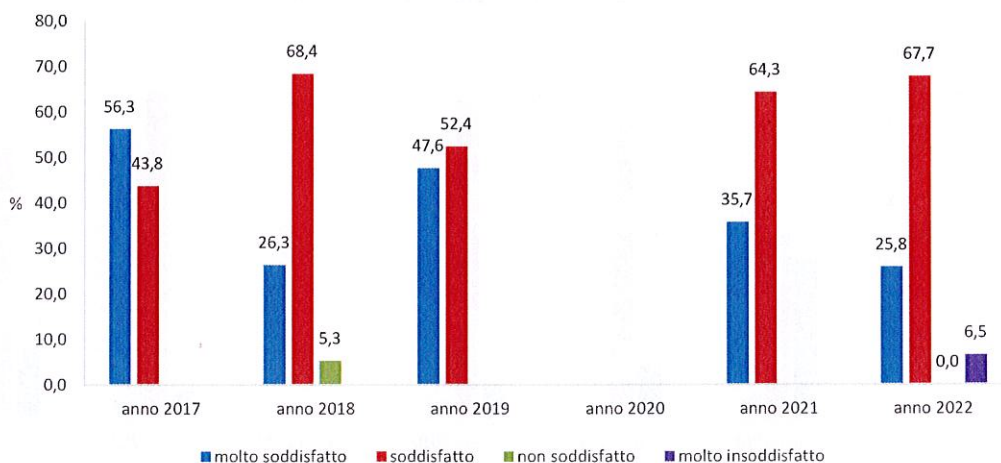


Fig. 10 COME GIUDICA IL SUO RAPPORTO COON IL PERSONALE DI CURA E DI ASSISTENZA?

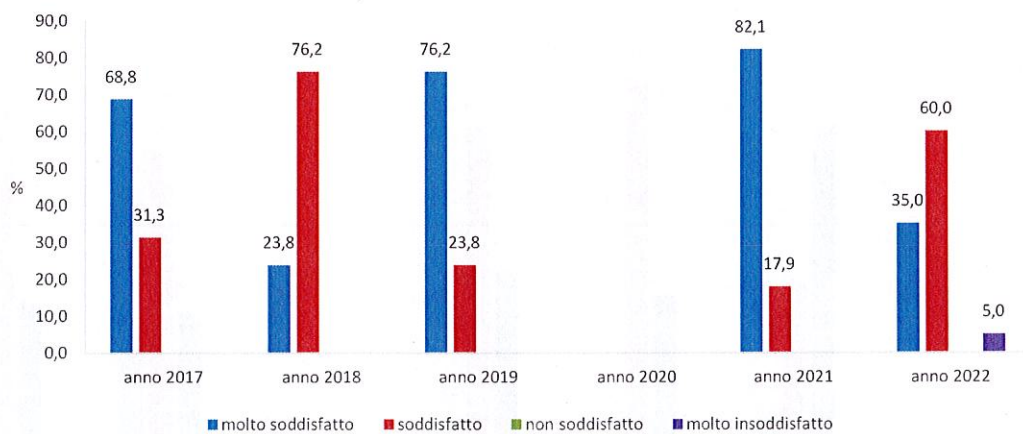


Fig. 11 COME GIUDICA LA POSSIBILITA' DI ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE SULLE ATTIVITA' DELLA RESIDENZA?

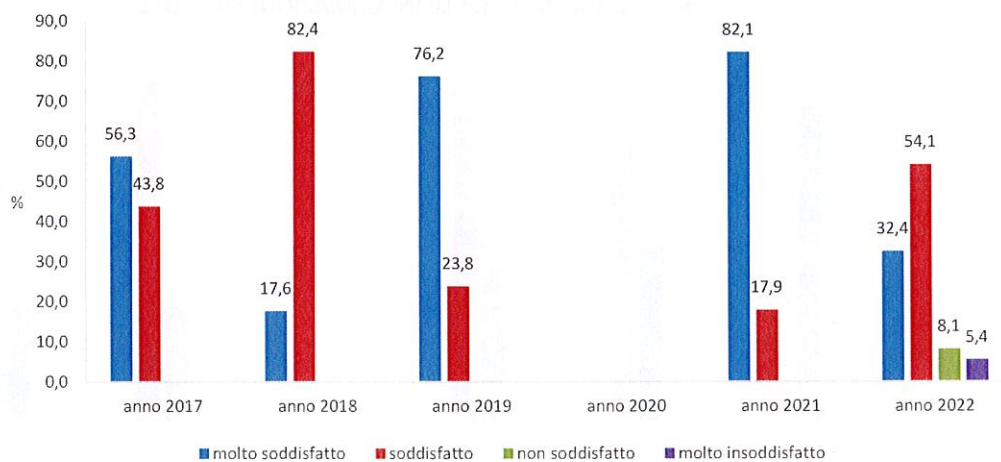


Fig. 12 MEDIA ANNUALE DEL GRADIMENTO DI TUTTI I SERVIZI EROGATI: periodo 2008 - 2022 (Soddisfatti e Molto Soddisfatti)

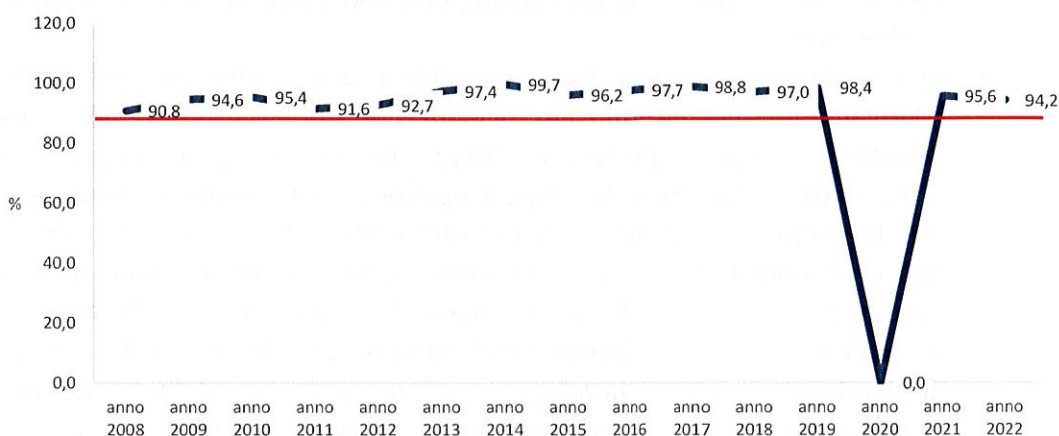
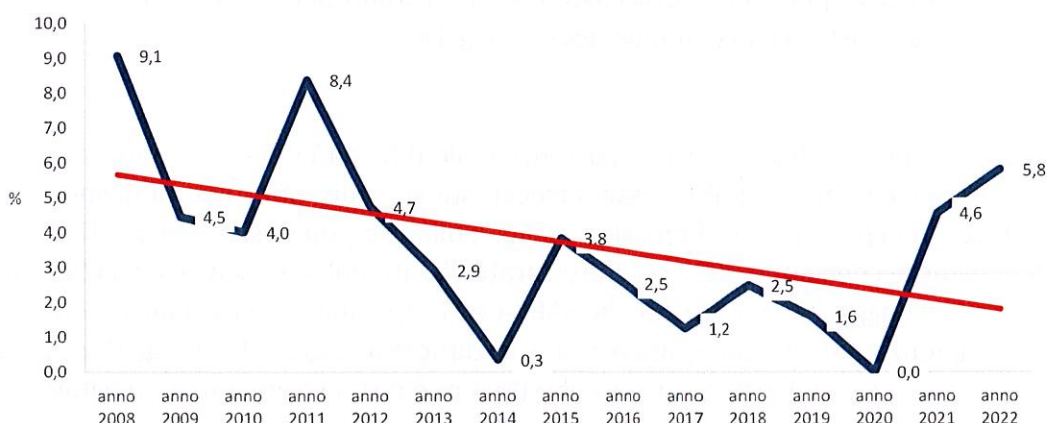


Fig. 13 MEDIA ANNUALE DEL GRADIMENTO DI TUTTI I SERVIZI EROGATI: periodo 2008 - 2022 (NON soddisfatti e Molto Insoddisfatti)



Analisi dei dati e delle cause degli eventi

Dai dati riportati nelle figure, appare evidente che la qualità delle prestazioni assistenziali, complessivamente considerata, è stata molto buona.

Nel dettaglio i dati ci inducono a fare alcune riflessioni:

- il vitto è risultato maggiormente apprezzato, con una percentuale di insoddisfatti pari al 3.7% del campione vs il 24% del 2021; il miglioramento significativo è stato verosimilmente legato *in primis* alla sensibilizzazione del Servizio Ristorante, in outsourcing, che ha osservato maggiore attenzione al rispetto del menù e della qualità dello stesso, ma probabilmente anche alla ripresa graduale di una condizione di "normalità" post-pandemia
- cosa diversa può essere per l'item "Come giudica il vestiario?"; in realtà, anche negli anni precedenti, è sempre stata presente una frangia di utenti non soddisfatti della cura con cui vengono vestiti gli anziani; i non soddisfatti dell'anno 2022 sono stati pari al 8.1% vs il 3.6% dell'anno 2021

- come dato verosimilmente incomprensibile il fatto di un riscontro del 5,4% di insoddisfatti relativamente a “Come giudica le dimensioni delle stanze degli ospiti?”; nel 2021 lo stesso dato era stato del 17.9%; ma non si capisce come, le stanze, non essendo state modificate, possano avere avuto un diverso impatto sul gradimento
- sono state poi riscontrate basse prevalenze di insoddisfatti o molto insoddisfatti relativamente alle “Informazioni ricevute durante l’assistenza”, alla “Qualità delle attività di svago proposte”, al “Rapporto con le figure professionali” e alla “Possibilità di esprimere la propria opinione” nella programmazione di ulteriori eventuali interventi migliorativi; per quest’ultimo item si è registrato il valore più alto di insoddisfatti e molto insoddisfatti, pari rispettivamente al 8.1% e 5.4%, complessivamente al 13.5%; si ritiene, tuttavia, che quest’ultimo aspetto sia ancora uno strascico della non completa ripresa di alcune attività, compresa quella di confronto con i familiari, sospesa per via della pandemia e che progressivamente verrà ripristinata (es. discussione del PAI con i familiari)
- l’ultimo elemento di questa analisi, sicuramente il più importante, nonché quello che dà la visione omnicomprensiva del gradimento dei servizi da parte degli utenti, è riportato nella Fig. 12; da essa si evince come la media annuale di tutti i servizi erogati nel periodo 2008 – 2022 sia sempre stata >90%, quale standard previsto per questo obiettivo; mentre il trend del cluster Non soddisfatti e Molto insoddisfatti è in continua discesa (Fig.13).

In conclusione, a fronte della persistenza delle difficoltà nel mantenere la struttura libera da contagi con gli inevitabili disagi arrecati sul versante affettivo, riducendo la possibilità di incontri in presenza tra familiari e ospiti, il bilancio può dirsi molto positivo.

Nonostante che l’anno 2022 sia stato caratterizzato dalla presenza, tra la fine di marzo e il mese di maggio, di un cluster da SARS-CoV2, fortunatamente finito senza significative conseguenze per gli ospiti, nonostante le difficoltà legate alla riorganizzazione generale dell’assistenza, il bilancio di questo obiettivo può dirsi estremamente positivo.

Possiamo quindi affermare che, in una situazione per certi aspetti ancora in parte emergenziale, che ha influenzato il corretto svolgersi delle varie prassi assistenziali, relativamente alla qualità dei servizi erogati **l’obiettivo previsto dal Piano d’Azione è stato raggiunto.**

Definizione e pianificazione delle azioni correttive e di miglioramento

ai fini del mantenimento dell’alta soddisfazione sui servizi erogati, si ritengono fondamentali:

- mantenere i rapporti con i familiari sempre adeguati e frequenti
- attuare costantemente un’opera di sensibilizzazione e di educazione dei familiari alle norme su comportamenti da tenere che di volta in volta potrebbero essere emanate, ANCHE SE E’ STATA DICHIARATA LA FINE DELLO STATO DI EMERGENZA SANITARIA IL 31/03/2022
- assicurare loro che lo staff della Fondazione farà di tutto per facilitare gli scambi relazionali, a seconda di quanto sarà consentito
- effettuare, se necessario, un’azione di counselling al fine di informare i familiari sulle condizioni cliniche e psicologiche dei rispettivi anziani ospiti

Si spera, tuttavia, nella piena risoluzione della pandemia, al fine di ritornare alla condizione *quo ante* e poter non solo consentire nuovamente le visite in presenza, ma mantenere sempre un campione di utenti adeguato e significativo per la valutazione della qualità dei servizi erogati.

Attuazione

Per l'attuazione delle azioni sopra riportate sarà necessario:

- 1) pianificare/mantenere i contatti per le visite in presenza, secondo un'agenda che l'Assistente Sociale continuerà a organizzare
- 2) coinvolgere sempre i familiari compatibilmente con le norme che di volta in volta potranno essere emanate
- 3) favorire la visita del familiare al letto dell'ospite, se questo versa in condizioni gravi o comunque di impossibilità a essere trasportato nel luogo adibito per la visita
- 4) attuare una relazione interpersonale, accogliente e motivante, quale strumento per migliorare ulteriormente i rapporti con gli utenti, soprattutto laddove potrebbero verificarsi disagi o conflitti, legati all'attuale condizione di ristrettezza
- 5) sensibilizzare le figure professionali a mantenere alto il livello qualitativo delle informazioni da cedere eventualmente agli ospiti e ai loro familiari
- 6) stimolare le aziende in outsourcing a mantenere alto il livello di attenzione, di cura e di realizzazione delle prestazioni contrattualmente definite

Verifica

Verrà effettuata una verifica a lungo termine alla fine dell'anno prossimo.

Obiettivo:	GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI SUI SERVIZI OFFERTI
Descrizione obiettivo:	Valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari relativamente ai servizi offerti
Indicatore:	Ospiti e familiari partecipanti al questionario e soddisfatti del servizio
Periodo di riferimento:	Anno (01–Gen/ 31-Dic)
Verifica:	Annuale
Standard di riferimento:	- partecipanti ≥ 80% - partecipanti soddisfatti ≥ 90 %

