

## CARE

Nell'anno 2020 sono stati somministrati 21 questionari di soddisfazione a pazienti che avevano concluso la fase diagnostica o terapeutica.

Di questi pazienti 18 sono maschi e 3 femmine. L'età è compresa tra i 31 ei 57 anni con una età media di 41 anni. Sono tutti cittadini italiani.

Per quanto riguarda il titolo di studio: 2,3% ha la licenza elementare; il 33,3% la licenza media inferiore; il 9,2% una qualifica professionale; il 40,2% la licenza media superiore; l'11,5% la laurea.

Le risposte relative alla valutazione della professionalità, affidabilità e coerenza interna dell'equipe su una scala da 1 a 10 oscillano da 6 a 10, con una netta prevalenza di risposte tra l'8 e il 10.

Le risposte relative alla valutazione della qualità degli interventi terapeutici ricevuti, sempre su una scala da 1 a 10, oscillano tra 6 e 10 con una sostanziale prevalenza di risposte tra 7 e 10. Si registrano 3 casi di risposta insoddisfacente su specifici aspetti degli interventi terapeutici, ma con un complessivo giudizio positivo.

Nelle considerazioni generali del questionario alla domanda "Consigliaresti questo servizio ad altri" 20 pazienti rispondono di SI e uno NON SAPREI.

La valutazione complessiva del Servizio è quindi BUONA, coerentemente con quanto emerso negli anni precedenti.

Nell'area delle proposte di miglioramento si registrano suggerimenti relativi alla gestione dei laboratori, degli spazi esterni e del tempo libero.

## SESAMO

A fronte della difficoltà ad individuare uno strumento valido per valutare la soddisfazione degli utenti, sottolineando il rischio di non mettere in condizione i giovani ospiti di essere appieno sinceri, o, al contrario, di strumentalizzare le risposte con critiche non pertinenti, si è deciso ormai da alcuni anni di analizzare con loro i singoli progetti individualizzati, elaborati al momento del loro ingresso in struttura, per comprendere il livello di raggiungimento dei singoli obiettivi e la relativa soddisfazione in merito.

La scheda di valutazione prevede un punteggio che va da 1 a 5 per ognuno dei obiettivi individuati, ed i ragazzi giudicano il loro percorso sia dando un voto che commentando i diversi obiettivi.

Anche quest'anno la valutazione dei progetti educativi individualizzati da parte dei ragazzi ospiti mostra un andamento generalmente positivo, con una media di 4,1

È da mettere in evidenza come le aree in cui i minori mostrano un grado di soddisfazione più basso, sono quelle inerenti la loro progettualità futura, per le quali risulta oggettivamente difficile fornire un sostegno concreto; questo soprattutto si evidenzia quest'anno, a fronte della pandemia in corso, che ha interrotto o drasticamente rallentato i percorsi di autonomia dei giovani ospiti.

A fronte della procedura di accreditamento del servizio, conclusasi positivamente lo scorso gennaio, sono stati introdotti due nuovi strumenti di valutazione:

1 valutazione stakeholder: allo stato attuale i questionari sono stati sottoposti a n. 4 tutori volontari, una volta terminato il proprio mandato (vedi tabella questionari SH più sotto)

2 valutazione da parte degli ospiti all'uscita: nel 2020 sono stati somministrati 5 questionari, tutti con esito molto positivo.

## TESEO ED ULISSE

Nell'anno 2020 sono stati somministrati 10 questionari di soddisfazione a utenti ospiti nei due centri. Di questi 5 sono maschi (Ulisse) e 5 femmine (Teseo). L'età risulta compresa tra i 26 ed i 65 anni, con un'età media intorno ai 40 anni.

La maggior parte della persone sono straniere con una netta minoranza di italiani. Per quanto riguarda il titolo di studio: il 10% ha una licenza elementare, il 40% una licenza media inferiore, il 40% una licenza media superiore ed il 10% un diploma di laurea.

Le risposte relative alla valutazione delle qualità degli operatori (atteggiamento, abilità comunicative e professionali) misurate su una scala che va da ottimo a insufficiente, oscillano tra ottimo e buono. Si registra una valutazione sulle abilità professionale sufficiente.

La valutazione generale delle capacità degli operatori si assestano comunque su ottimo (80%) e buono (20%).

Per quanto riguarda la valutazione dell'affidabilità degli operatori nel rispetto degli orari e nello scambio di consegne tra loro, espresso in una scala a cinque (da sempre a mai), le risposte si assestano su sempre (90%) e su spesso (10%)

Tutte le persone consiglierebbero questo servizio ad altri ed il grado di soddisfazione complessivo è nell'80% ottimo e nel rimanente 20% buono.

Nell'area delle proposte di miglioramento si registrano suggerimenti relativi all'arredo e agli spazi personali e condivisi, e una maggior attenzione ai bisogni lavorativi degli ospiti.