

Casa Faro si considera un nodo della rete dei servizi di sostegno alle persone accolte. In tal senso eroga delle prestazioni dirette ai residenti che – in tal senso – rappresentano il cliente primario di Casa Faro. Particolare attenzione viene quindi attribuita alla regolare valutazione del grado di soddisfazione del residente, la quale viene indagata annualmente attraverso un apposito questionario – ispirato alla Direttiva 3 -, ma anche e soprattutto garantendo a ciascun residente un dialogo aperto e continuato con gli operatori di riferimento (attraverso ad esempio i colloqui mensili di condivisione dei PSI), con la direzione e attraverso le riunioni utenti). La Direzione di Casa Faro è consapevole che la percezione del grado di soddisfazione è soggettiva, ciò nonostante l'analisi della stessa consente di interrogarsi costantemente sul proprio operato e di migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Il residente rappresenta come detto il cliente primario di Casa Faro ma, nell'ottemperare il proprio mandato, Casa Faro si impegna a rispondere a delle richieste e delle esigenze del contesto esterno. Inoltre la persona residente a casa faro ha, spesso, delle relazioni significative all'esterno – pensiamo in particolare alle famiglie di origine, a coniugi, ... che, pur non avendo un ruolo formale nella rete di sostegno, sono partner imprescindibili nel percorso di presa a carico. Infine, Casa Faro, quale istituzioni per invalidi con disagio psichico collabora con servizi e professionisti esterni dai quali da un lato si attende delle prestazione e di fronte ai quali garantisce delle prestazioni.

Per queste ragioni Casa Faro si impegna a indagare annualmente anche il grado di soddisfazione dei curatori e dei familiari (o persone significative per le persone accolte)¹, dei medici e dei professionisti con i quali collabora e dei principali enti e servizi del territorio

Tutti i questionari sottoposti a residenti, curatori, parenti, ... possono essere compilati in forma anonima. Questo da un lato per favorire la trasparenza e la schiettezza nella compilazione, dall'altro perché si vuole indagare a livello globale il grado di soddisfazione, mentre ciò che è più personale, specifico e individuale viene discusso e affrontato al momento della condivisione dei PSI e negli incontri di rete.

Documentazione complementare:

PQ 5.1-1 Procedura di verifica della soddisfazione dei residenti

DI 1.1-1 Analisi del contesto

¹ Il questionario di indagine della soddisfazione per i familiari corrisponde a quello sottoposto ai curatori. La scelta delle persone significative alle quali inviare il questionario è affidata a ciascun residente e non è assolutamente obbligatoria.