



## Questionari di soddisfazione: uno strumento per migliorare ancora

Gentili lettori, riportiamo in questo numero i risultati dei “Questionari di soddisfazione” che sono stati somministrati alla fine del 2021.

**Questionari somministrati a Familiari e Amministratori di Sostegno: un dato che ci gratifica particolarmente riguarda il riscontro che abbiamo ottenuto:** se mediamente i questionari compilati negli anni passati si aggiravano intorno al 30%, **nel 2021 ne sono stati restituiti 59 su 86 consegnati, pari al 68,6%. Probabilmente il fatto di averlo ricevuto in occasione dell’incontro settimanale e aver avuto la possibilità di compilarlo e riconsegnarlo in quella stessa occasione ha contribuito al raggiungimento di un numero più elevato di riscontri rispetto agli anni precedenti** nei quali il questionario veniva inviato via mail ed era compito del familiare/AdS stamparlo, compilarlo e riconsegnarlo. **Questo risultato ci ha permesso di effettuare un’analisi più veritiera delle risposte che ci avete fornito, finalizzate quest’anno a valutare principalmente il sistema di comunicazione tra Fondazione e Famiglie.**

Nel complesso possiamo dire che siete soddisfatti delle azioni e delle attività che Fondazione ha messo in atto: **gli incontri e la sala visitatori sono stati graditi dal 91,5% così come il sistema delle videochiamate, valutato positivamente dall’86%** di coloro che hanno risposto (è da segnalare che 9 persone non hanno risposto, probabilmente si tratta di coloro i cui cari dispongono di un cellulare personale e per i quali gli Operatori del Servizio Psico-Educativo non effettuano videochiamate).

**Elevata anche la soddisfazione per questa nostra Newsletter, giudicata positiva dal 92%.**

Infine, sono stati giudicati positivamente anche le modalità di coinvolgimento delle famiglie rispetto ai bisogni dell’Ospite e la cura nell’igiene e nell’abbigliamento; quest’ultima, segno che gli sforzi per migliorare il servizio di Lavanderia e Guardaroba hanno raggiunto lo scopo (ricordiamo che qualche anno fa abbiamo acquistato una etichettatrice così da garantire che ogni indumento venisse correttamente numerato e collocato nel giusto armadio, senza più gravare

### IN QUESTO NUMERO:

- ♦ **Questionari di soddisfazione: uno strumento per migliorare ancora**
- ♦ **Contributo del Comune di Schivenoglia per l’emergenza Covid-19**
- ♦ **Il nostro “Contatore” si arricchisce**
- ♦ **Screening sugli Operatori**

### Contatore

#### Settimane

22 genn. - 04 feb. 2022





sulle famiglie che prima di allora dovevano acquistare personalmente i “numerini” da applicare a ogni capo di vestiario e cucirli con minuziosa precisione così che non venissero smarriti).

Passiamo ora alle criticità rilevate e alle azioni che abbiamo deciso di mettere in atto per migliorarci. Fortunatamente le criticità non sono state molte e, come già avevamo previsto ponendovi delle domande ad hoc, ci avete confermato che **sussistono problemi di comunicazione**. Ci avete segnalato difficoltà nel raggiungere l'interno desiderato e tempi di attesa talvolta lunghi prima di ottenere una risposta al telefono; inoltre, citiamo testualmente: “c'è scarsa comunicazione da parte di medici, poco coinvolgimento, spiegazioni, scarsa attenzione sulle cure da prestare per problemi” e “dopo gli incontri non chiamate più”. **Nel ricordarvi che il personale sanitario contatta direttamente i familiari in caso di urgenze, mentre per coloro che desiderano un aggiornamento generale l'Assistente Sociale e la Psicologa sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 15, vi preannunciamo che stiamo rivedendo la risponderia telefonica, così che sia più facile selezionare l'interno desiderato. Dedicheremo inoltre un interno diretto al personale medico, che sarà disponibile a parlare con i familiari in una fascia oraria dedicata. È questione di giorni, predisporremo una semplice brochure per presentarvi i nuovi interni telefonici e gli orari in cui potrete contattare le diverse figure professionali.**

Altre piccole criticità riguardano la **manca di privacy durante gli incontri**, visto che per garantire una frequenza settimanale dobbiamo accogliere in sala due nuclei familiari contemporaneamente. Qui, purtroppo, non abbiamo altri spazi da mettere a disposizione. **Confidiamo nell'arrivo della primavera e con essa una riduzione dei contagi così da poter riaprire le porte e consentirvi di trascorrere maggior tempo in giardino con i vostri cari piuttosto che permettervi qualche rientro in famiglia o uscite per pranzare insieme, come avvenuto fino allo scorso autunno.**

**Questionari somministrati agli Ospiti:** a loro sono state rivolte domande per valutare la pulizia degli ambienti, la qualità del cibo, la soddisfazione circa il prendersi cura di loro e la gentilezza degli Operatori. Nel complesso le risposte fornite sono state positive. Ciò che più abbiamo gradito sono i suggerimenti che gli Ospiti ci hanno dato per programmare le attività per questo 2022: **vorrebbero cucinare loro per i compagni di reparto, guardare film tutti insieme, fare delle uscite: esempi concreti di quanto questa pandemia abbia loro tolto in termini di unione e condivisione e desiderio di tornare alla normalità**. Confidiamo, anche per loro, che l'arrivo della primavera possa mitigare la chiusura imposta dalla stagione invernale e lasciamo il compito agli Operatori del Servizio Psico-Educativo di programmare le attività di questo 2022 tenendo conto -come sempre hanno fatto- di questi loro desideri.

## Contributo del Comune di Schivenoglia per l'emergenza Covid-19

Il Comune di Schivenoglia ha erogato a Fondazione, per l'anno 2021, un contributo di € 5.210,00 a sostegno dell'emergenza Covid-19.



## Il nostro “Contatore” si arricchisce



Da questa uscita della nostra Newsletter troverete questo nuovo simbolo che sta a indicare la **media degli Ospiti presenti** nelle settimane che intercorrono tra le uscite delle nostre Newsletter. Abbiamo ritenuto potesse essere un dato interessante per capire meglio l’impegno degli Operatori nello svolgimento degli incontri, delle videochiamate e delle chiamate di aggiornamento. Per comprendere gli altri dati, vi ricordiamo i simboli associati:



**Videochiamate**



**Chiamate ricevute da Assistente Sociale o Psicologa per l’aggiornamento settimanale**



**Chiamate effettuate dai Medici**



**Incontri**

## Screening sugli Ospiti e sugli Operatori

Nel corso degli screening settimanali cui sono stati sottoposti tutti gli Operatori nel corso di questi 15 giorni, si è riscontrato un solo caso di positività, asintomatico. Non essendo tale Operatore a contatto con gli Ospiti, sono stati sottoposti a tampone solo gli Operatori che sono stati a stretto contatto con questa persona.