

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2020

PROCEDURA 2020

Nel mese di ottobre sono stati spediti i questionari a tutti i familiari referenti o agli Amministratori di Sostegno/Tutori degli ospiti della RSA presenti in struttura (tot.79).

Nel rispetto dei protocolli per evitare il contagio da Covid-19, poiché i familiari non potevano accedere alla struttura per restituire il questionario, è stato chiesto loro di rimandarlo o via mail, o per posta o mezzo fax. Al 20 novembre 2020 (termine ultimo per la restituzione) sono pervenuti 31 questionari, pari al 39,24% del totale.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Hanno compilato il questionario 22 familiari e 7 Amministratori di Sostegno. In 2 casi il familiare era anche Amministratore di Sostegno.

Circa la permanenza in struttura degli ospiti i cui familiari hanno risposto al questionario, il 35,48% è ricoverato da meno di 6 mesi, il 19,35% da 6 mesi a 2 anni e il 45,16% da oltre 2 anni.

Visto che nel 2020, a causa dell'epidemia Covid-19, le visite dei familiari sono state autorizzate solo nel periodo estivo, mettendo a disposizione il giardino per gli incontri, il questionario era finalizzato ad indagare la percezione di tutela all'interno della Rsa, la soddisfazione per le modalità di contatto adottate nel corso dell'anno e la percezione della cura rivolta al familiare:

Ritine che il suo caro sia tutelato a sufficienza? Il 96,67% risponde positivamente, un familiare ha anche commentato dicendo che probabilmente il suo caro è più sicuro in una struttura che dispone di medico e che può mantenerlo isolato. Solo un familiare risponde negativamente, motivando la risposta negativa con "scarsa attenzione".

Come valuta il sistema di chiamate e visite programmate? Complessivamente le risposte sono state positive (93,33%), alcuni familiari hanno motivato la loro risposta sottolineando l'importanza di esserci adeguati alle regole imposte dal periodo. Solo due familiari hanno risposto negativamente, uno di loro ha motivato che le videochiamate, per la madre affetta da Alzheimer, servono a poco. 3 familiari, anche se hanno risposto positivamente, sottolineano che le videochiamate si potrebbero gestire meglio, in particolare suggeriscono di aumentare la frequenza.

Come valuta i contatti telefonici per informarla sulle condizioni di salute del suo caro? Nel complesso i familiari/AdS sono soddisfatti (90,32%) e 4 di loro hanno espresso anche un giudizio ulteriore affermando che sono puntuali, dettagliate ed esaurienti. 3 familiari hanno dato una risposta negativa, motivandola con "poco chiare" (le informazioni, si suppone) e poco frequenti.

Si ritiene coinvolto rispetto ai bisogni del suo caro? Il 93,55% risponde positivamente, solo 2 familiari hanno risposto negativamente, uno motivando che le notizie sono poco frequenti (ed è la stessa persona che ha risposto negativamente anche alla domanda precedente, quindi conferma la scarsità di telefonate ricevute) e l'altro affermando che si tratta di un bollettino medico che però non informa dei bisogni dell'ospite.

Come giudica l'aspetto del suo caro? Tutte le risposte fornite sono positive (70% positivo e 30% molto positivo). Nonostante ciò, un familiare ha precisato che l'abbigliamento non era adeguato al periodo (abito estivi in autunno e di lana in estate) e un altro ha notato poca cura nei capelli.

Come valuta la cortesia e competenza telefonica dell'ufficio? Complessivamente i familiari hanno risposto positivamente, esprimendo anche giudizi positivi verso gli operatori. Solo un familiare ha risposto negativamente, affermando che le risposte sono "incerte".

Le è capitato di fare reclami? Solo 10 familiari su 31 hanno avuto modo di fare reclami (8 telefonicamente e 2 tramite mail), di questi, 5 sono rimasti soddisfatti della risposta ricevuta e 3 no, motivando in un caso che la risposta è stata poco chiara ed evasiva e in un altro che si è sentito dire solo "riferiremo, richiameremo" ma poi non ha avuto altre risposte.

<u>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</u>: per descrivere le azioni di miglioramento, riprendiamo le osservazioni riportate da alcuni familiari o in calce alle domande o al termine del questionario:

Osservazione	Azione di miglioramento per il 2021
Ho dovuto telefonare spesso in reparto in quanto non ricevevo notizie sullo stato di salute. Gradirei una telefonata più spesso da parte del medico. Le notizie sullo stato generale sono poco frequenti. Si tratta di un bollettino medico che ti mette a conoscenza di uno stato di salute, ma non ti informa dei bisogni.	Già dal mese di novembre 2020 l'Assistente Sociale e la Psicologa di Fondazione si sono fatte carico di contattare settimanalmente i familiari referenti/AdS/Tutori per informarli sulle condizioni generali di salute degli Ospiti e dei loro bisogni. Ai medici rimane l'incarico di telefonare solo in caso di problematiche rilevanti dal punto di vista sanitario; questo per consentire loro di dedicarsi maggiormente alle visite e alla cura degli Ospiti. Manterremo questa modalità di contatto anche per il 2021.
In questo periodo di emergenza sarebbe opportuno aumentare la frequenza delle videochiamate. Penso che una videochiamata in più possa aiutare ad affrontare questo difficile momento.	Le operatrici del Servizio Psico-Educativo garantiscono due videochiamate a settimana. Non riusciamo, al momento, ad intensificare la frequenza poiché è un'attività a cui va dedicato del tempo (preparazione dell'Ospite alla chiamata, aiuto e facilitazione nella comprensione di quanto detto durante la chiamata, rimando di quando detto al termine della chiamata) e che si "incastra" con le altre attività in cui sono coinvolti gli Ospiti (attività assistenziali, riabilitative ed educative).
Prevedendo il ritorno Covid ho dato al mio parente un telefono abilitato alle videochiamate ma un'operatrice ha detto che non dovevo farlo perché	Non è pensabile ad una formazione degli Ospiti sull'uso del cellulare poiché sono differenti le capacità cognitive e di apprendimento di ogni

singolo, e pertanto si predilige la videochiamata in difficile usarlo, lo so benissimo. Ma se gli insegnano presenza dell'operatrice. diventano più autonomi e perdono meno tempo potendo gestire altre problematiche. Non sarà facile insegnargli ma bisogna insistere. Dal mese di novembre 2020 viene pubblicata una In questi ultimi mesi non si sapeva nulla Newsletter con cadenza settimanale per informare relativamente alla situazione vissuta all'interno tutti di ciò che accade all'interno di Fondazione. La della struttura. Ciò che si sapeva era pubblicato Newsletter viene inviata via mail a tutti i sulla stampa locale. familiari/AdS/Tutori degli ospiti presenti in struttura e viene altresì pubblicata sul nostro sito

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 30/12/2020 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

www.scarpari.it dove è possibile consultare e

scaricare i numeri arretrati.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



CUSTOMER FAMIGLIE - Anno 2020

		101,	70	-								10																			
1	Chi compila il questionario?																														
	Familiare	22	70,97	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1			1	1				1	1	1	1	1	1
	AdS	7	22,58							1	1						1	L	1	1				1	1						
	Entrambi	2	6,45											1									1								
2	Da quanto tempo il suo caro/assistito																														
-	è ricoverato?																														
	Meno di 6 mesi	11	35,48				1	1								1			1		1		1			1		1	1	1	1
	Da 6 mesi a 2 anni	6	19,35						1								1 1	L							1		1				
	Da oltre 2 anni	14	45,16	1	1	1			19	1 1	1	1	1	1	1			1		1		1		1							
	In questo periodo di emergenza																														
3	sanitaria, ritiene che il suo																														
3	caro/assistito sia tutelato a																														
	sufficienza?																														
	No	1	3,33		1																										
	Si	29	96,67	1		1	1	1	1	1 1	1	1	1	1		1	1 :	. 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	N.1: Non ho motivo di dubitare il contri	ario visto ch	ne non sono presente																												
	N.2: scarsa attenzione																														
	N.13: non ho elementi per rispondere a	questa do	manda																												
		The second control of the second	one di medico e che pu							0.0000000000000000000000000000000000000	The section of	Descri																			

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

	Come valuta il sistema di																												\neg
4	videochiamate e visite																												- 1
	programmate?																												١
	Molto negativo	0	0,00																										
	Negativo	2	6,67												1												1		
	Positivo	21	70,00	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1 :	1	1 1	1		1	1			- 1
	Molto positivo	7	23,33				1	1											1					1		1		1	1

N.8: è giusto che l'accesso sia programmato per evitare pericolosi assembramenti. Nulla da dire per le videochiamate

N.9: per le visite programmate sì, per le videochiamate i figli non le hanno ancora fatte

Tot.

N.13: sicuramente in un momento come questo, sono gli unici mezzi a disposizione e pertanto ci si adegua ma per chi, come mia mamma è un malato di Alzheimer credo che la videochiamata serva a poco

N.14: ma penso che si possano organizzare più videochiamate durante la settimana

N.17: flessibile, affidabile

N.21: le visite programmate sono state nel rispetto delle regole che il momento ci impone

N.22: anche se non da il calore che può dare un incontro da la possibilità di vedere il proprio caro e di sentirlo in caso di videochiamate

N.28: non giudico perché è troppo poco tempo che lo usiamo, le videochiamate si possono gestire meglio

N.29. negativo per videochiamate. Per visiteprogrammate andava bene

N.28: però bisogna intensificarle soprattutto su chi ha problemi fisici rilevanti

	Come valuta i contatti telefonici per																												
5	informaria sulle condizioni di salute																												
	del suo caro/assistito?																												
	Molto negativo	0	0,00																										
	Negativo	3	9,68		1			1										1											
	Positivo	19	61,29	1	1	L			1	1 1	. 1	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1		1	1	1	
	Molto positivo	9	29,03			1	1											L	1			1	1		1				1 1
	N.2: poco chiare																												
	N.6: ho dovuto telefonare spesso in re	parto in qu	anto non ricevevo	notizie sullo s	tato	di sal	lute	di mia	mai	mma	. Gra	dire	i una	tele	fona	ta pi	ù sp	esso d	a pai	te d	el me	edic	0						
	N.8: per le esaurienti informazioni rice	evute																											
	N.17: puntuale, dettagliato																												
	N.21: informazioni puntuali e dettaglia	ate																											
	N 22 consente di essere informati ten	nnestivame	nte																										

5	Si ritiene coinvolto rispetto ai bisogni del suo caro/assistito?																															
	No	2	6,45						1						1	1																
	Sì	29	93,55	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Come giudica l'aspetto del suo
caro/assistito in termini di cura,
pulizia e ordine nell'igiene e
nell'abbigliamento?
Molto negativo 0 0,00

 Molto negativo
 0
 0,00

 Negativo
 0
 0,00

 Positivo
 21
 70,00
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1
 1

N.6: anche se noto che a tutt'oggi (novembre) mia mamma indossa ancora vestiti estivi, pur avendo il suo corredo invernale. E a luglio portava una maglia di lana

N.8: si è intervenuto puntualmente in caso di necessità

N.13: ho notato che i capelli erano poco curati

N.21: tutto sommato positivo anche se trovo il servizio di parrucchiera insufficiente

N.22: mio sembra che si tenga molto alla cura e pulizia delle persone assistite

N.29. non lo vedo, quindi non posso dare un giudizio

Rispetto agli uffici, come valuta la 8 cortesia e competenza nella risposta telefonica?

Molto negativo 0 0,00 Negativo 1 3,23

N.2: incerto

N.8: le risposte sono state esaurienti e soddisfacenti

N.17: gentile, professionale

N.21: tutto sommato positivo. I tempi di attesa sono piuttosto lunghi

N.22: sono molto solleciti nel fornire informazioni

9	Le è capitato di fare reclami?																												\neg
	Mai	23	69,70	1	1	1	1		1	1		1	1 1	1	1	1	1	1	1 1	1	1	1	1	1		1	1	1	1
1	Sì telefonicamente	8	24,24	1				1	1		1	1						1							1	_	_ 1	. .	~ [
	Sì via mail	2	6,06	1								1																	- 1

1

N.2: poco chiare ed evasive

N.6: il personale si è adoperato per fornirmi le informazioni richieste

N.26: mai ricevuto risposta, solo 2riferiremo", "sentiremo", "richiameremo"

Osservazioni e suggerimenti

N.1: compatibilmente con i decreti suicurezza, se in futuro riuscite a far entrare la parrucchiera e la callista sarebbe positivo per i pazienti

N.2: scarso rispetto nei riguardi del personale da parte del CdA durante periodo Covid.

N.8: occorrerebbe personale infermieristico più stabile e più professionale e dotare la struttura di strumenti atti a sanificare in automatico gli ambienti attraverso la ventilazione o con altre tecnologie adatte allo scopo. Inoltre sarebbe funzionale poter disporre di un sistema di videosorveglianza interna H24

N.12: vi ringraziamo della disponibilità che ci avete sempre riservato (firmato)

N.13: in questi ultimi mesi non mi è mai stato detto nulla relativamente alla situazione vissuta o che si sta vivendo all'interno della struttura. Ciò che si sapeva era pubblicato dalla stampa locale, ma credo sia un diritto di chi mensilmente paga una retta per l'assistenza in una struttura, sapere cosa sta succedendo al proprio interno, anche perché non si può né accedere né verificare

N.14. in questo momento difficile, per tutti, per voi e per i nostri cari, penso che una videochiamata in più possa aiutare ad affrontare questo difficile momento e far sentire meno la nostra distanza

N.15: in questo periodo di emergenza sarebbe opportuno aumentare la frequenza delle videochiamate

N.22: chiedo soltanto di poter ricevere una mail quando viene emessa la fattura della retta, in quanto mi era stato pormesso

N.26: quando modificate i contratti preavvisate i famigliari, non comunicare a condizioni già modificate. Questo è scorrettezza

N.28: prevedendo il ritorno covid ho dato al mio parente un telefono abilitato alle videochiamate ma un'operatrice ha detto che non dovevo farlo perché difficile usarlo,

lo so benissimo. Ma se gli insegnano diventano più autonomi e perdono meno tempo potendo gestire altre problematiche. Non sarà facile insegnargli ma bisogna insistere

N.30: tutto perfetto, personale molto cordiale, preparato e si risolve tutto nel migliore dei modi