



Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2021

PROCEDURA 2021

Per l'anno 2021 i questionari sono stati consegnati all'inizio del mese di dicembre ai familiari degli 86 Ospiti presenti in RSA: 75 questionari sono stati consegnati dall'Operatore in occasione dell'incontro settimanale nella sala visitatori, mentre ai restanti 11 familiari che non hanno effettuato l'incontro è stato inviato via mail. Potevano poi compilarlo e riconsegnarlo all'Operatore subito o in occasione dell'incontro successivo, o inviarlo via mail all'Assistente Sociale che si è premurata di conservare solo il questionario e cestinare la mail del mittente, per garantire la non riconoscibilità di chi ha fornito le risposte.

Alla data dell'11 dicembre 2021 (termine ultimo per la restituzione) sono pervenuti 59 questionari, pari al 68,6% del totale, numero assolutamente in crescita rispetto agli anni precedenti in cui i questionari riconsegnati si aggiravano sempre intorno al 30/35% del totale. Probabilmente la possibilità di compilarlo e riconsegnarlo subito ha contribuito al raggiungimento di un numero più elevato di risposte rispetto agli anni precedenti in cui il questionario veniva inviato via mail ed era compito del familiare stamparlo, compilarlo e riconsegnarlo.

Circa le domande poste, anche per quest'anno in cui abbiamo assistito all'emanazione di decreti che hanno imposto nuove regole e nuove limitazioni, il questionario era finalizzato a valutare principalmente il sistema di comunicazione Fondazione/Famiglia.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Valutazione degli incontri e della sala: per il 91,5% dei familiari la frequenza e la durata degli incontri è soddisfacente (viene garantita a tutti la possibilità di incontrare il proprio caro una volta la settimana per 20 minuti), solo l'8,5% circa ha fornito una valutazione negativa; tra queste, nelle osservazioni un familiare lamenta la mancanza di privacy visto che in sala presenziano contemporaneamente due Ospiti.

Valutazione degli aggiornamenti sulle condizioni di salute: nel complesso le tre domande che abbiamo posto hanno ricevuto una valutazione positiva, il maggior numero di risposte negative -pari al 12,5%-si è registrato nella domanda 2.2 circa la qualità delle risposte ricevute e un familiare ha anche motivato la sua risposta negativa affermando che c'è *"scarsa comunicazione da parte di medici, poco coinvolgimento, spiegazioni, scarsa attenzione sulle cure da prestare per problemi"*.

Valutazione del sistema delle videochiamate: positive le risposte circa la frequenza, meno rispetto la qualità ma non vengono forniti chiarimenti al 14% di risposte negative. È da segnalare che 9 familiari non hanno fornito risposta, probabilmente si tratta di coloro i cui cari dispongono di un cellulare personale e quindi il servizio Psico-Educativo non effettua videochiamate.

Valutazione della Newsletter: per oltre il 92% dei familiari la nostra Newsletter ha avuto una valutazione positiva sia per i contenuti che per la frequenza delle uscite.

Valutazione dei contatti telefonici: sono le domande che hanno avuto il maggior numero di risposte negative. In particolare i familiari hanno valutato negativamente, nel 16% dei casi, la facilità nel raggiungere l'interno desiderato e, per il 12%, il tempo di attesa nella risposta telefonica. Complessivamente positiva, invece, la valutazione circa la cortesia del personale sia dell'ufficio che del reparto.

Valutazione sul coinvolgimento rispetto ai bisogni dell'Ospite: il 9% dei familiari ha valutato negativamente il coinvolgimento rispetto ai bisogni del proprio caro: un familiare ha motivato la sua risposta negativa affermando che *"ha fatto personalmente delle segnalazioni e i risultati non sempre sono stati soddisfacenti"*, mentre un altro afferma che *"dopo gli incontri non chiamate più"*: per questo secondo caso ricordiamo che il personale sanitario contatta direttamente i familiari in caso di urgenze, mentre per coloro che desiderano un aggiornamento l'Assistente Sociale e la Psicologa sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 15. Il restante 91% dei familiari, invece, si ritiene soddisfatto.

Valutazione circa la cura nell'igiene e nell'abbigliamento: sono le domande che hanno ottenuto il 98% di risposte positive; solo l'1,7% ha dato una risposta negativa a entrambe le domande, ma non sono state fornite spiegazioni.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO:

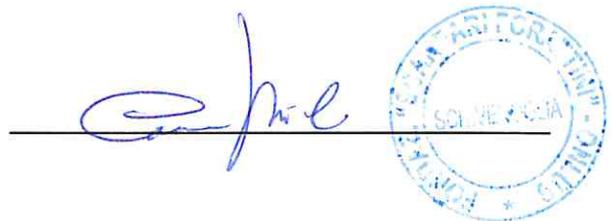
- **Incontri con i familiari:** purtroppo, avendo un'unica sala a disposizione, non è possibile aumentarne la frequenza o la durata. Si auspica quindi nel calo dei contagi e nell'arrivo della bella stagione per poter autorizzare nuovamente le uscite degli ospiti con i loro familiari.
- **Contatti telefonici:** si modificherà la rispondenza telefonica, così che sia più facile trovare l'interno desiderato, e si dedicherà una fascia oraria giornaliera anche al Medico, così che possa rispondere ai familiari che necessitano di chiarimenti.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 29/12/2021 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale

The image shows a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Chiara Pizzoli', written over a horizontal line. To the right of the signature is a circular official stamp in blue ink. The stamp contains the text 'FONDAZIONE' at the top, 'ASSISTENTE SOCIALE' in the center, and 'CHIARA PIZZOLI' at the bottom.



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE _ ANNO 2021

1. RISPETTO AGLI INCONTRI NELLA SALA VISITATORI, COME VALUTA: 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 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 1.1. La frequenza. Rows include: Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 1.2. La durata, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 1.3. La sala in termini di accoglienza e privacy, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 2. RISPETTO ALL'AGGIORNAMENTO SULLE CONDIZIONI DI SALUTE DEL SUO CARO, COME VALUTA: 2.1. La fascia oraria in cui poter telefonare, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 2.2. La qualità delle risposte ricevute, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 2.3. La cortesia del personale, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 3. COME VALUTA IL SISTEMA DI VIDEOCHIAMATE IN TERMINI DI: 3.1. Frequenza, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 3.2. Qualità della videochiamata, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 4. COME VALUTA LA NOSTRA NEWSLETTER IN TERMINI DI: 4.1. Contenuti, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 4.2. Frequenza delle uscite, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 5. RISPETTO AI CONTATTI TELEFONICI CON FONDAZIONE, COME VALUTA: 5.1. La facilità nel raggiungere l'interno desiderato, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 5.2. Il tempo di attesa nella risposta telefonica, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 5.3. La cortesia e competenza nella risposta telefonica dell'ufficio, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 5.4. La cortesia e competenza nella risposta telefonica del reparto, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 6. SI RITENE COINVOLTO RISPETTO AI BISOGNI DEL SUO ASSISTITO? Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

TOT. %

Table with 60 columns (1-59) and 10 rows for section 7. NELLE OCCASIONI IN CUI LO PUO' VEDERE, COME GIUDICA L'ASPETTO DEL SUO CARO IN TERMINI DI: 7.1. Cura e ordine nell'igiene, Molto negativo, Negativo, Molto positivo, 7.2. Cura e ordine nell'abbigliamento, Molto negativo, Negativo, Molto positivo.

- OSSERVAZIONI
1. Dare la possibilità di vedere i propri cari anche attraverso un vetro in giorni stabili o durante il pranzo o cena per evitare che si sentano abbandonati
3. Vorrei vedere di più il mio assistito e fare dei lavori con loro, per stare in compagnia di più.
7. Continuare così
12. Visto il periodo molto difficile possiamo ritenerci soddisfatti della struttura. Grazie per il vostro impegno
18. Io vi ringrazio di cuore per le cure e per esservi presso cura dell'ospite
25. Il vostro lavoro è una missione umana. Siete degli angeli. Grazie per tutto quello che fate per i nostri cari genitori
27. Chiamare i familiari sulle condizioni del paziente che dopo gli incontri non chiamate più
37. Mai fruito del sistema videochiamate
50. Riguardo agli incontri ho messo negativo in quanto il momento è negativo
56. Punto 1.3: assenza di privacy per contemporaneità di altri familiari di ospiti. Punto 2.2: scarsa comunicazione da parte di medici, poco coinvolgimento, spiegazioni, scarsa attenzione sulle cure da riprestare per problemi. Punto 6: non mi sono mai sentito coinvolto, ho fatto personalmente delle segnalazioni, risultati non sempre soddisfacenti
58. Qualche volta è successo che non avesse abbigliamento suo anche se sempre in ordine