

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI – ANNO 2020

La Fondazione, dopo la sperimentazione avviata nel 2018, ha ritenuto di adottare un nuovo modello elaborato da “SENIORnet il network dei servizi rivolti agli anziani” a cui la Fondazione aderisce dall’anno 2017. Il nuovo strumento oltre ad indagare il parere dei familiari permetterà di confrontare i risultati della propria struttura con quelli delle altre organizzazioni che aderiscono a SENIORNet. La rilevazione è stata realizzata nel mese di marzo attraverso la piattaforma “google form” considerato che i familiari non avrebbero potuto riconsegnare direttamente il questionario. Sono stati restituiti 19 questionari per il servizio residenziale/temporaneo pari al 30% degli anziani presenti in tale periodo.

Si rileva anche per questa rilevazione la scarsa collaborazione da parte dei familiari. La limitazione all’accesso in struttura determinata dalle misure adottate per limitare il contagio da COVID 19, non ha permesso di utilizzare altri mezzi per incentivare la restituzione del questionario. In futuro si ritiene di affidare all’assistente sociale l’attività di raccolta dei questionari.

SERVIZIO RESIDENZIALE E TEMPORANEO

Gli elementi di cui è stata indagata la qualità percepita sono i seguenti:

- Modalità di gestione dell’emergenza Covid-19;
- Interventi assistenziali e sanitari erogati dalla struttura;
- Grado di importanza attribuito a ristorazione, lavanderia, confort degli spazi, facilità di contatto con la struttura, animazione, processi assistenziali (privacy), servizi sanitari, servizi sociali, personale, informazioni e coinvolgimento della famiglia;
- Elementi di soddisfazione/insoddisfazione nonché proposte di miglioramento.

La scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” e 5 a “del tutto soddisfatto”.

La comparazione dei risultati con quello riferito all’intero campione di partecipanti sarà predisposto nei prossimi mesi da SENIORNet.

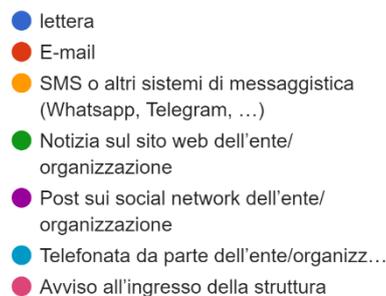
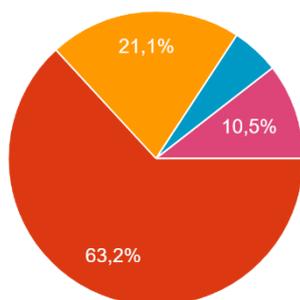
Dall’analisi si può evidenziare che per quanto riguarda le misure adottate per garantire la comunicazione con le famiglie il 68,5% dei familiari ha valutato positivamente gli interventi messi in atto. L’89,4% esprime soddisfazione per il livello del servizio fornito e l’84,2% consiglierebbe ad altri questa struttura contro un 15,8% che si esprime con un “non so”.

I RISULTATI

Gestione dell'emergenza COVID 19

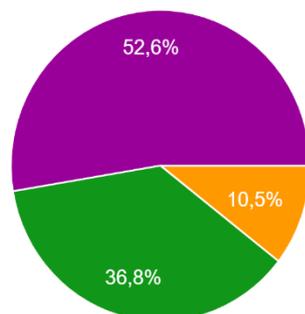
1. Attraverso quali modalità è stato informato delle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in struttura a causa dell'emergenza coronavirus? (è possibile dare più di una risposta)

19 risposte



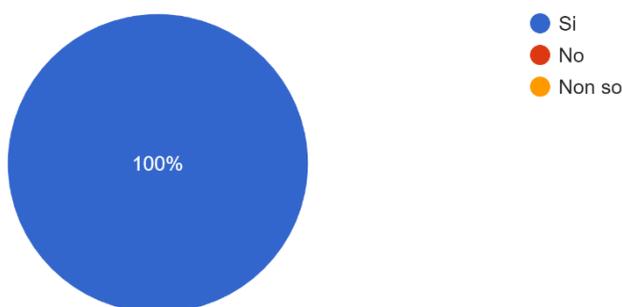
2. Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in stru...? 1 = per nulla soddisfatto, 5 = del tutto soddisfatto

19 risposte



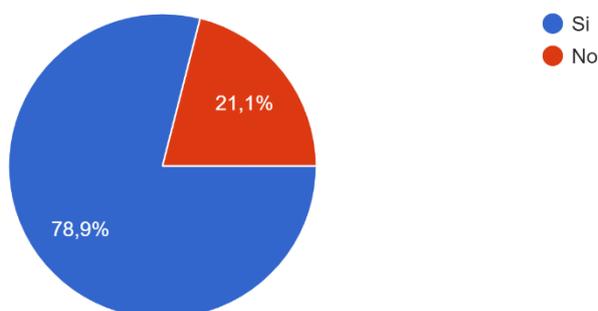
3. La struttura ha messo in atto degli interventi per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?

19 risposte

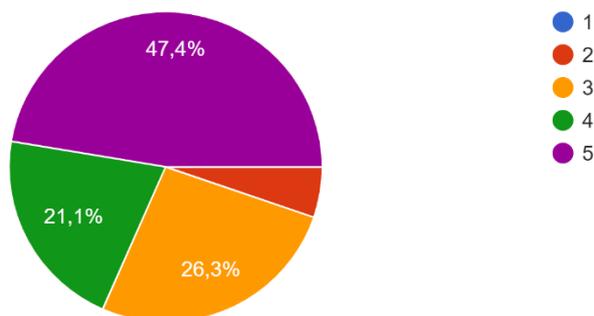


4. Oltre alle modalità indicate in precedenza, la struttura ha messo in atto altri interventi per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti in alternativa alle visite in struttura?

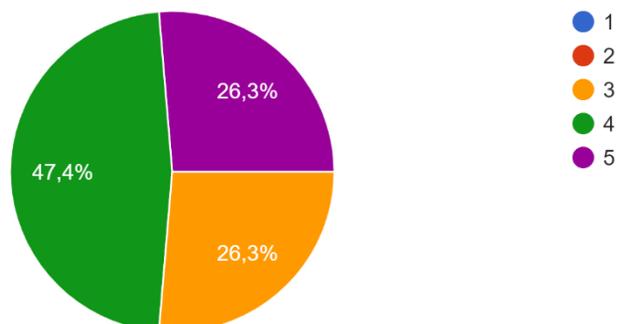
19 risposte



5. Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli osp... emergenza coronavirus? 1 = per nulla, 5 = del tutto
19 risposte

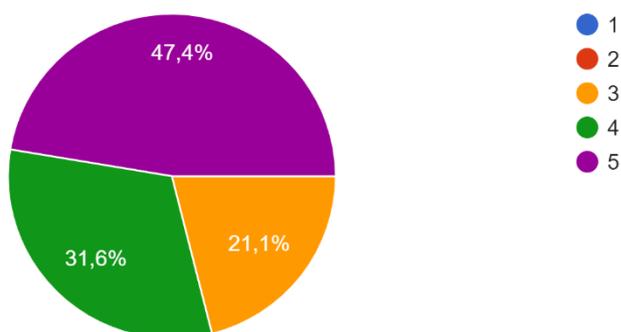


7. Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per supportare i familiari degli ospiti in una situazione... emergenza coronavirus? 1 = per nulla, 5 = del tutto
19 risposte



9. Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura? 1 = molto negativamente, 5 = molto positivamente

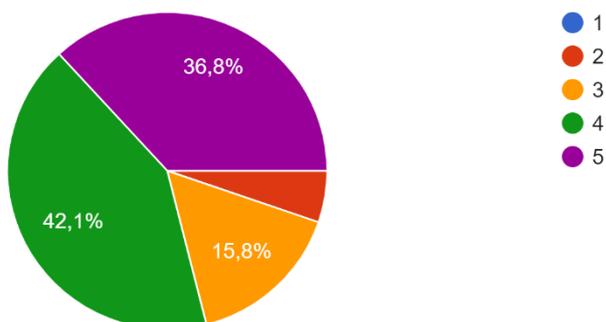
19 risposte



Interventi assistenziali e sanitari erogati dalla struttura ed il personale che vi opera

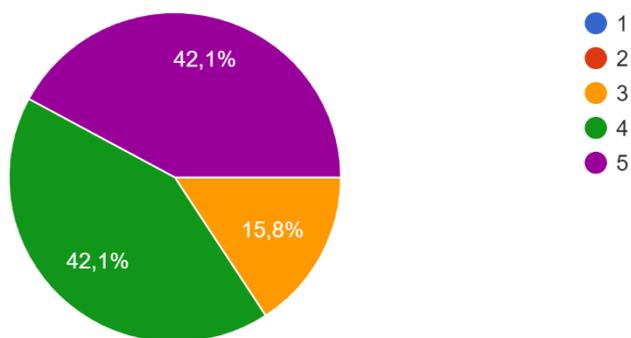
10. E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute sulle cure di base (alimentazione, igiene, etc.) prestate al Suo familiare? 1 = per nulla; 5 = del tutto

19 risposte



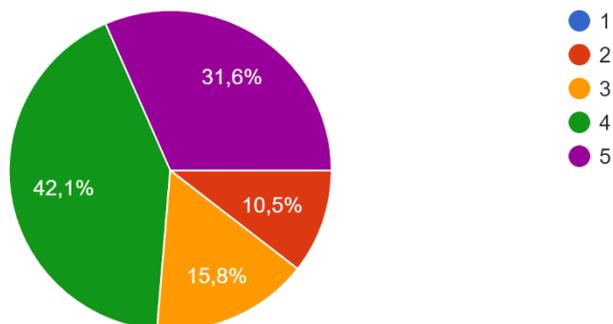
E' soddisfatto/a delle informazioni mediche ricevute sulle cure al Suo familiare? 1 = per nulla; 5 = del tutto

19 risposte



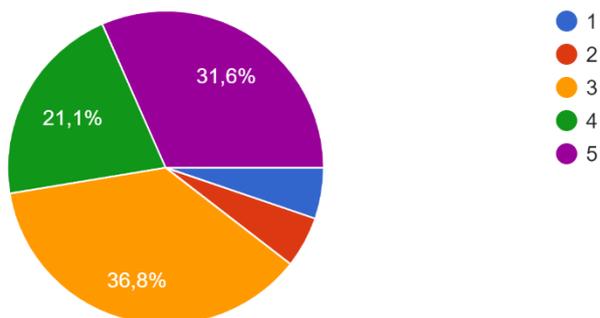
12. E' soddisfatto/a delle informazioni infermieristiche ricevute sulle cure al Suo familiare? 1 = per nulla; 5 = del tutto

19 risposte



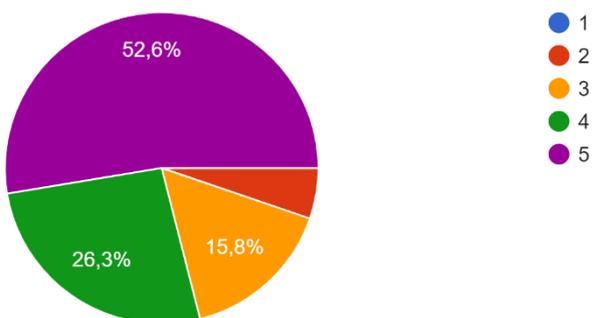
13. E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute sui processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, psicologo, educatore) prestati al Suo familiare? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



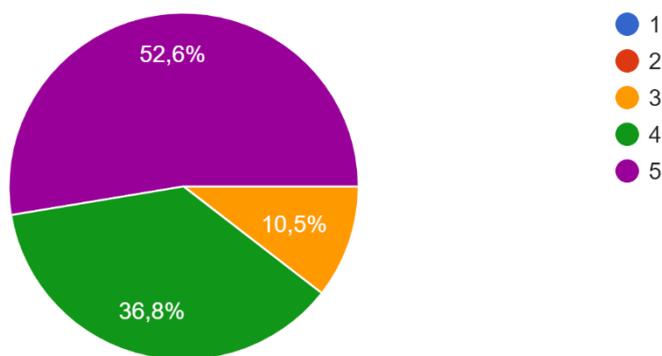
15. E' soddisfatto/a delle informazioni e della disponibilità del personale amministrativo? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



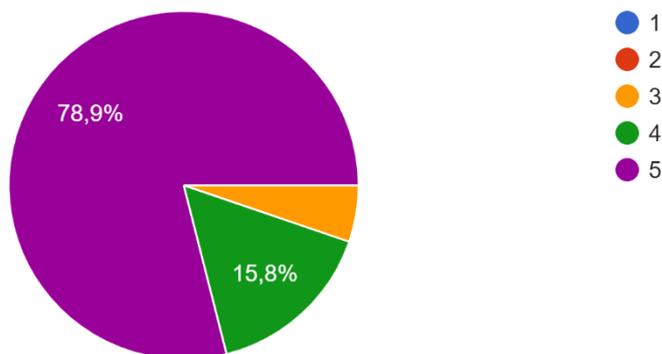
15. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte

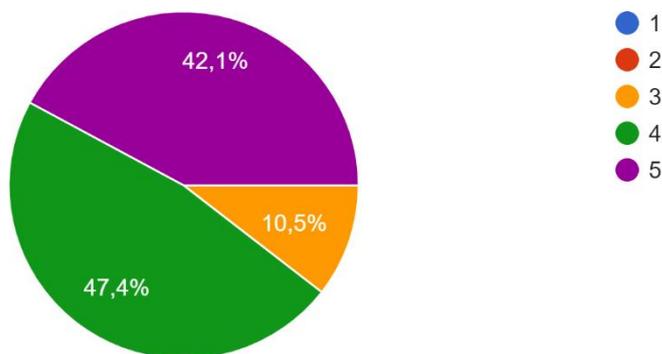


16. Il personale a cui si è rivolto è stato cortese e rispettoso? 1= per nulla; 5= del tutto

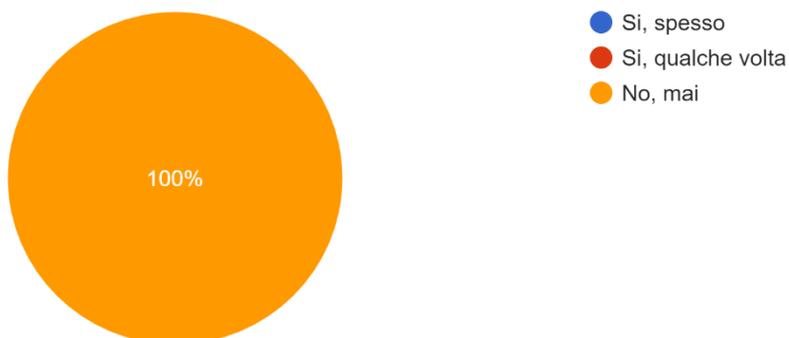
19 risposte



17. È facile contattare o comunicare con i referenti dei vari servizi? 1= per nulla; 5= del tutto
19 risposte

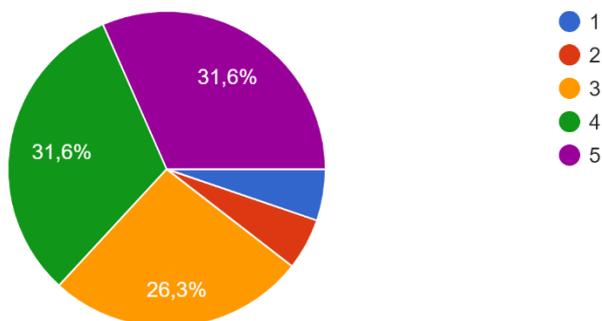


18. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?
19 risposte



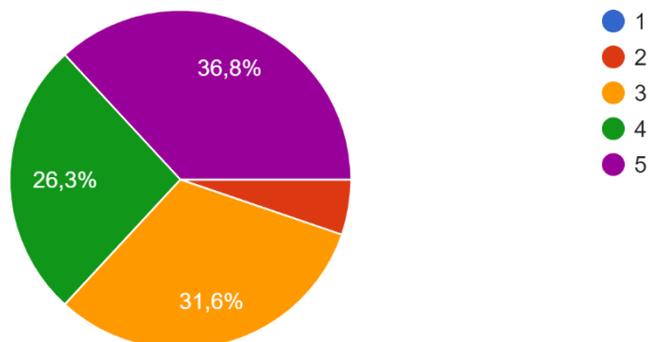
19. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



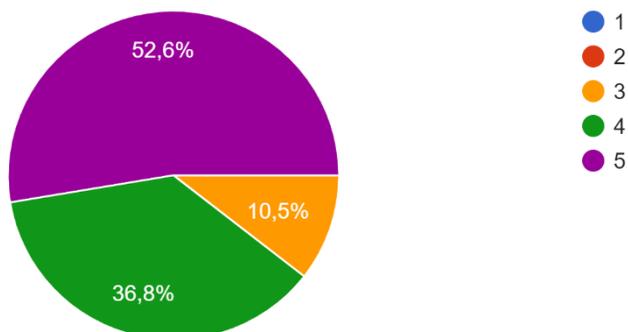
20. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



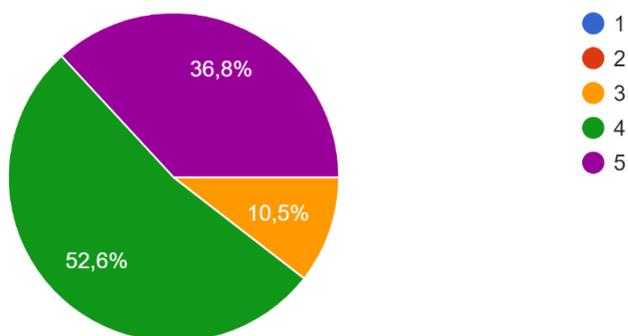
21. Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



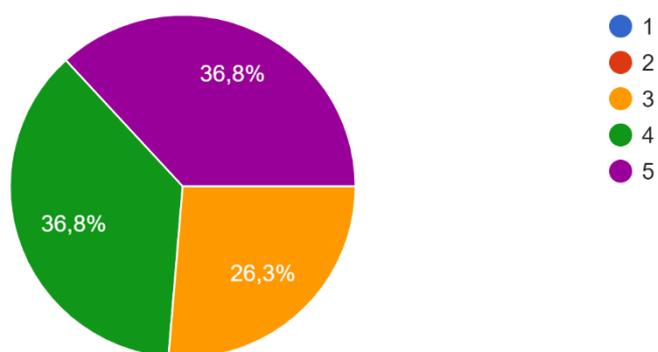
23. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



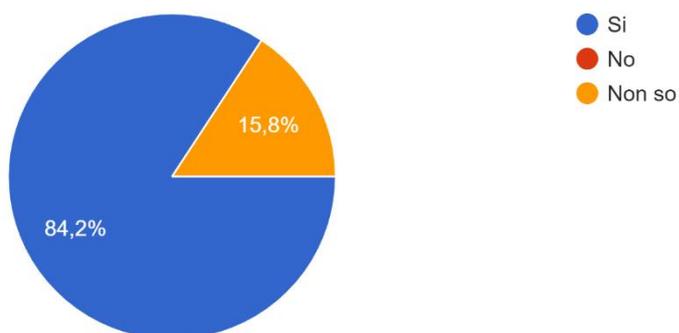
24. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura? 1= per nulla; 5= del tutto

19 risposte



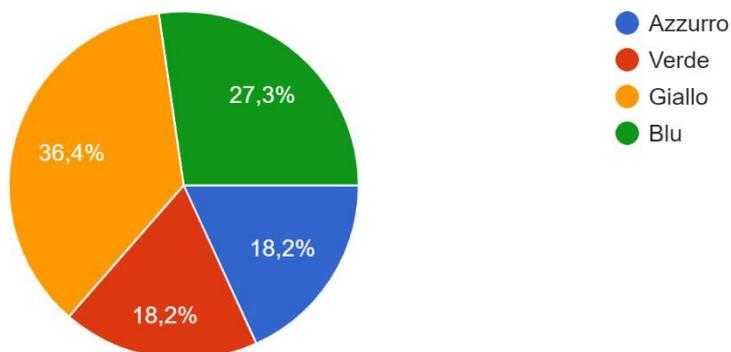
25. Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?

19 risposte



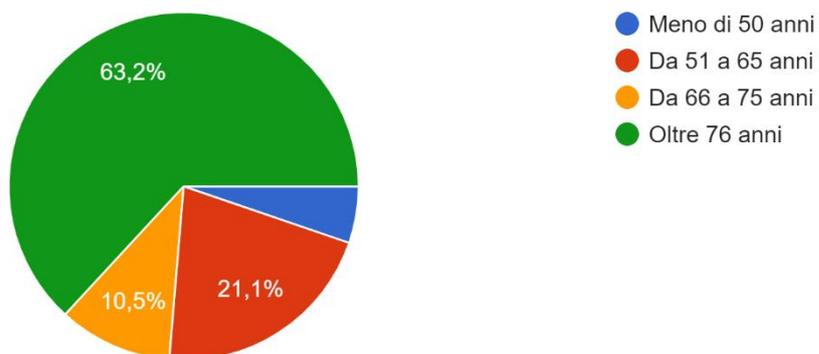
26. In quale nucleo è ricoverato il Suo familiare?

11 risposte



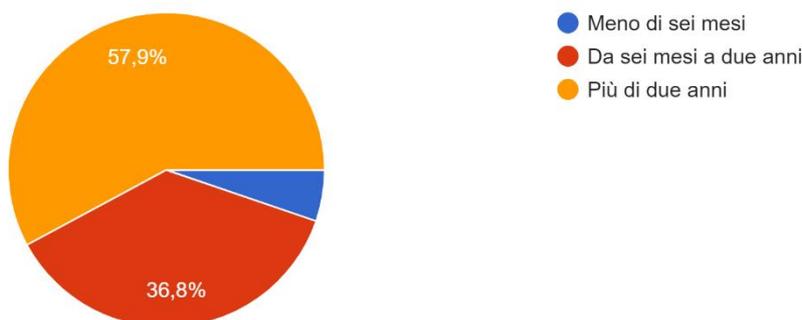
27. Età della persona rispondente:

19 risposte



28. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

19 risposte



Sono stati inoltre raccolti i seguenti commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario:

A fianco del titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

Quali suggerimenti avrebbe per migliorare il rapporto fra familiari e ospiti della struttura in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?

5 risposte

- Dovrebbero dare la possibilità anche ai minori tra i 10 e i 18 anni di far visita ai nonni, visto che non c'è assolutamente contatto tra visitatori e ospiti che si possono vedere solo attraverso un vetro.
- Trovo che le persone residenti a Silea, potrebbero continuare a comunicare nel ballatoio con il familiare.
- bene così
- Non saprei
- la tele chiamata dovrebbe avvenire con uno schermo più grande.

Quali suggerimenti avrebbe per aumentare la capacità di supporto da parte della struttura ai familiari in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?

5 risposte

- Maggiori informazioni dettagliate e complete sulla situazione della struttura e in particolare sul mio familiare
- La mamma è entrata in struttura da poco quindi non ho ancora potuto valutare.
- È difficile dare dei suggerimenti. Ho fiducia in voi.
- nessuno
- Non saprei

Eventuali elementi di soddisfazione e di insoddisfazione nonché proposte di miglioramento che, secondo il Suo punto di vista, potrebbero essere poste in essere per favorire il benessere degli ospiti. Indichi nello spazio sottostante i suoi eventuali commenti.

4 risposte

- Credo che ci vorrebbe più personale preparato e più stabilità nei rapporti con gli ospiti che soffrono il continuo cambiamento dello stesso, inoltre vorrei maggiore sostegno psicologico in questo particolare momento per il mio familiare, che telefonicamente mi esprime una certa paura e ansia verso la situazione in essere. Richiederei inoltre sedute di logopedia dedicate, al momento inesistenti e di fisioterapia specifiche per le sue problematiche fisiche, che attualmente sono molto generiche.
- D.R. ama sentirmi per una sua sicurezza e tutte le volte posso rimango a vostra disposizione.
- bene così domanda 26 la ns parente si trova al 2° piano / nucleo giallo ?
- Uscita salme non dall'ingresso principale ma da un uscita apposita.