



# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2021

### ALLEGATO - COVID-19

Ente: **Ser.S.A. srl**

Centro di Servizi: **Residenza "Gaggia Lante"**

Ottobre 2021

## SOMMARIO

---

1. I PRINCIPALI RISULTATI	3
a. MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMILIARI	3
b. INTERVENTI PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI	4
c. INTERVENTI PER GARANTIRE LA RIPRESA IN SICUREZZA DELLE VISITE IN STRUTTURA	4
d. NUOVI SERVIZI DEDICATI AI FAMILIARI DURANTE L'EMERGENZA	5
2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	6
3. COMMENTI	7

## 1. I PRINCIPALI RISULTATI

---

Per ciascuna domanda del questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione delle risposte ottenute nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti alla rilevazione 2021, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

### a. MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMILIARI

Figura 1.1 Modalità di informazione dei familiari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate da parte del Centro di Servizi per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	4,3	0,9	2	5	52	5,8

Figura 1.2 Modalità di informazione dei familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate da parte del Centro di Servizi per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	4,3	4,3	-

## b. INTERVENTI PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI

Figura 2.1 Modalità di comunicazione fra ospiti e familiari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus (es. telefonate/video-chiamate, social network, sistemi di messaggistica, ...)?	4,3	0,9	2	5	52	5,8

Figura 2.2 Modalità di comunicazione fra ospiti e familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus (es. telefonate/video-chiamate, social network, sistemi di messaggistica, ...)?	4,3	4,2	0,1

## c. INTERVENTI PER GARANTIRE LA RIPRESA IN SICUREZZA DELLE VISITE IN STRUTTURA

*Interventi attivati: stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra e visite all'aperto*

Figura 3.1 Interventi per la ripresa delle visite in struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la ripresa in condizioni di sicurezza delle visite in struttura da parte dei familiari agli ospiti (es. incontri controllati con sistemi di protezione, stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra, visite all'aperto, ...)?	4,3	0,9	2	5	51	3,9

Figura 3.2 Interventi per la ripresa delle visite in struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la ripresa in condizioni di sicurezza delle visite in struttura da parte dei familiari agli ospiti (es. incontri controllati con sistemi di protezione, stanza degli abbracci, conversazione dal balcone/finestra, visite all'aperto, ...)?	4,3	4,2	0,1

#### d. NUOVI SERVIZI DEDICATI AI FAMILIARI DURANTE L'EMERGENZA

*Interventi attivati: linea telefonica dedicata, telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite, aggiornamenti tramite Whatsapp con videomessaggi e tramite Facebook*

Figura 4.1 Nuovi servizi dedicati ai familiari durante l'emergenza - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto dei nuovi servizi dedicati ai familiari che la struttura ha messo in atto nel corso dell'emergenza coronavirus (es. sostegno psicologico per i familiari degli ospiti, linea telefonica dedicata, telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite, "portale parenti", ...)?	4,1	1,2	1	5	50	12,0

Figura 4.2 Nuovi servizi dedicati ai familiari durante l'emergenza - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto dei nuovi servizi dedicati ai familiari che la struttura ha messo in atto nel corso dell'emergenza coronavirus (es. sostegno psicologico per i familiari degli ospiti, linea telefonica dedicata, telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite, "portale parenti", ...)?	4,1	4,0	0,1

## 2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

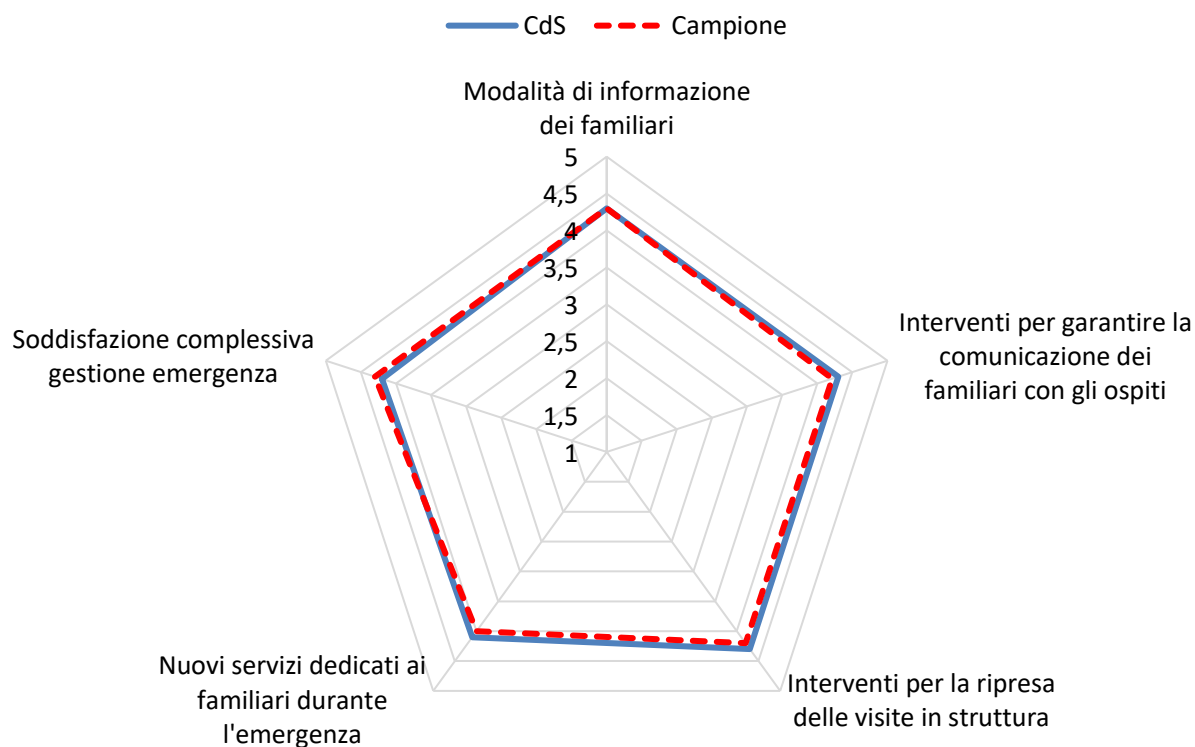
Figura 5. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,2	0,9	2	5	52	5,8

Figura 5.1 Soddisfazione complessiva - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,2	4,3	-0,1

Figura 5.2 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2021



### 3. COMMENTI

---

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza della domanda a risposta aperta prevista nel questionario “6. Quali suggerimenti avrebbe per migliorare il rapporto fra familiari e ospiti della struttura in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?”, successivamente raggruppate in macro-categorie.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda. In caso di riferimenti a più macro-categorie, la risposta è stata scorporata e riportata per quanto di competenza in ciascuna delle categorie interessate.

#### - Aspetti da **migliorare** (numero rispondenti=12; 23,1% del totale)

- Modalità di visita:
  - *Consentire le visite all'aperto e non solo al chiuso*
  - *Personalizzare gli incontri con i famigliari (alcuni ospiti non sono in grado di comunicare con le videochiamate o a distanza, quindi sarebbe opportuno diversificare l'approccio per questi ospiti);*
  - *Accesso consentito ad almeno due famigliari.*
  - *Consentire le visite ai propri cari ai familiari che hanno già fatto la vaccinazione, magari utilizzando il giardino e dei percorsi dedicati per poter fare una passeggiata, rispettando appuntamenti, orari e utilizzando mascherina, igienizzante.*
  - *Dare la possibilità di poter vedere i propri familiari più da vicino anche attraverso tamponi (anche con pagamento a carico del familiare)*
  - *Permettere ai familiari vaccinati di entrare nella casa*
  - *Spero che se il tempo lo permetterà in una ripresa degli incontri all'esterno che sono più comodi e meno "freddi e scomodi" di quelli della sala degli abbracci.*
  - *Tenendo conto delle misure e dei dispositivi di sicurezza necessari adotterei un monitoraggio tramite tamponi "estemporanei" al momento della visita ciò per permettere una relazione/contatto più stretto con l'anziano. Credo che il metodo gioverebbe non solo alla visita in sé ma aiuterebbe a monitorare/ rilevare lo stato di salute o di eventuali criticità – prevenzione.*
  
- Frequenza di visita:
  - *Incrementare le visite settimanali*
  - *La visita è essenziale soprattutto per gli ospiti per cui incrementare la possibilità di visite*
  - *Consentire le visite in orari e giorni compatibili con orario lavorativo (es. sabato, domenica)*
  - *Gli orari per prenotazione, disdetta ecc. troppo contingentati, si è molto burocratizzato il sistema, comprensibile ma non facile da digerire*
  
- Videochiamate:
  - *Maggiore possibilità di effettuare videochiamate*
  
- Aggiornamenti sull'ospite:
  - *Un feedback mensile sullo stato di salute dell'ospite;*
  - *La comunicazione sullo stato di salute generale dovrebbe essere più continua anche semplicemente per iscritto (messaggi, mail, ...).*

*Main partner:*



*Special partner:*

