INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2022

ALLEGATO - COVID-19

Ente: **IPAB Casa di Riposo "F. Fenzi"**

Centro di Servizi: **Casa di Riposo "F. Fenzi" – Residenza Ovest**

Ottobre 2022

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 8

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 2022, 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?	4,1	1,0	1	5	90	7,7

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
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?	4,1	4,2	-0,1

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, …)?	4,2	1,0	1	5	93	6,4

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 (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
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, …)?	4,2	4,1	0,1

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

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, …)?	4,1	1,0	1	5	93	7,6

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 (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
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, …)?	4,1	4,2	-0,1

d. NUOVI SERVIZI DEDICATI AI FAMILIARI DURANTE L'EMERGENZA

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", …)?	3,7	1,2	1	5	87	13,8

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 (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
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", …)?	3,7	3,8	-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?	3,7	1,2	1	5	91	13,2

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	3,7	4,2	-0,5

Figura 5.2 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione 2022

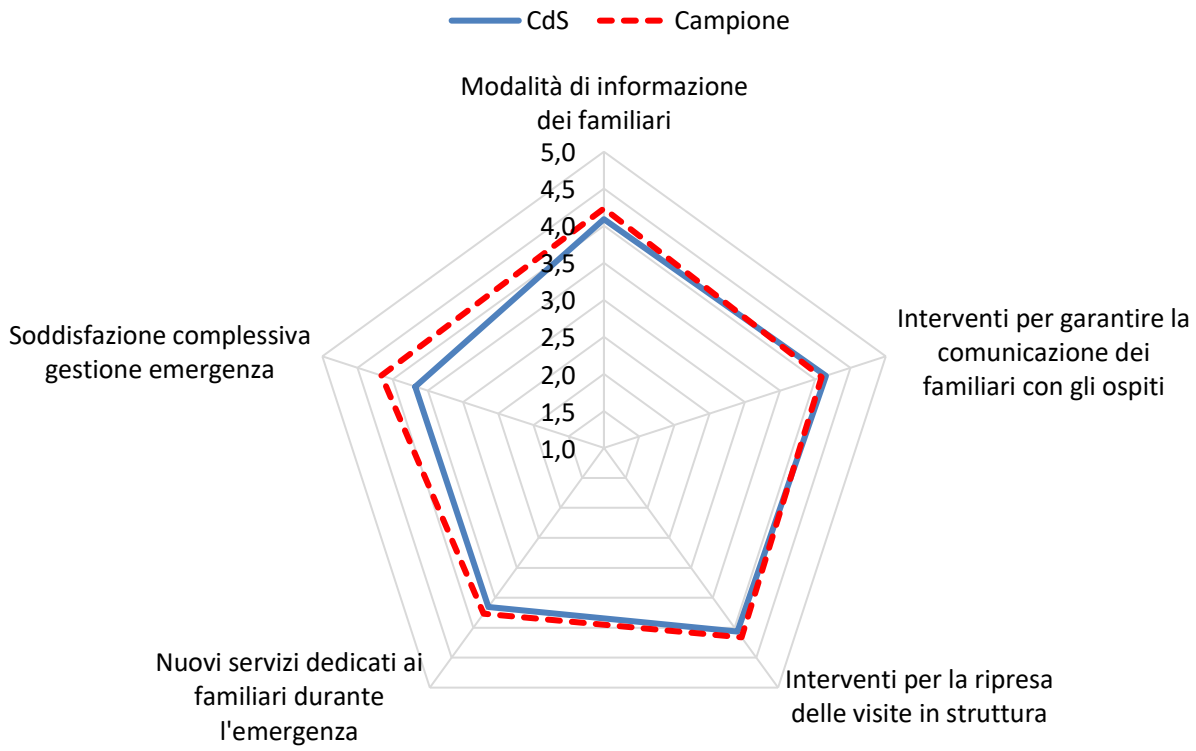
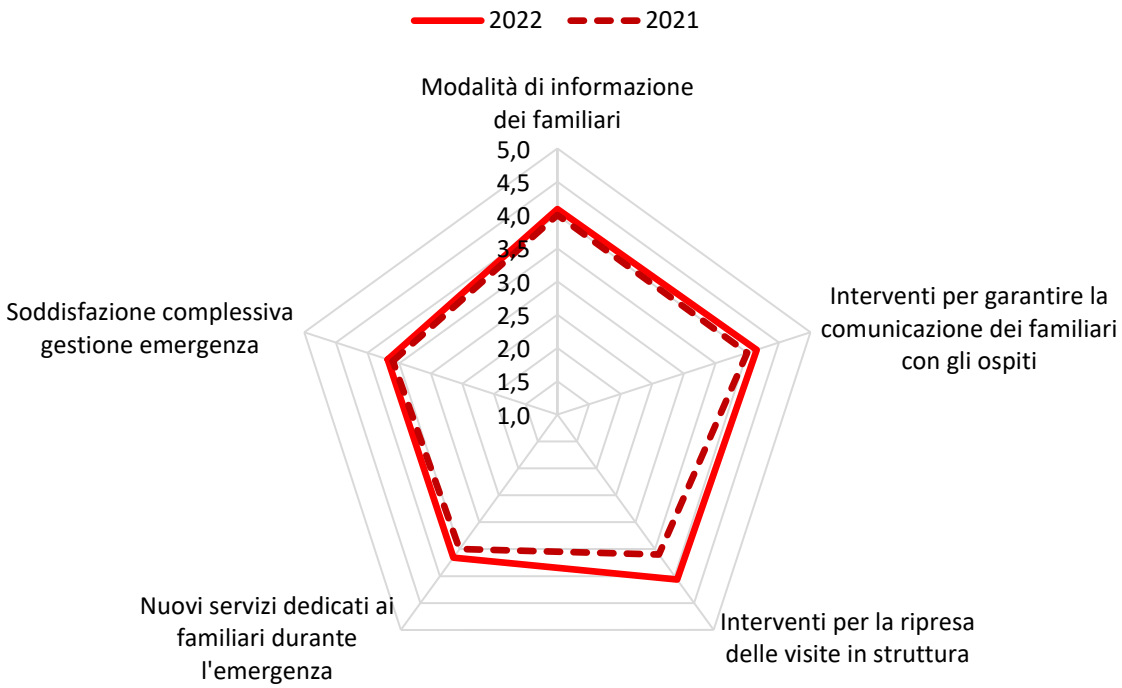


Figura 5.3 Valore medio del CdS 2022 vs. valore medio del CdS 2021



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.

- **Suggerimenti** *(numero rispondenti=16; 17,0% del totale)*

  - Modalità di visita:
    - *Pur aumentando la severità di controlli e aumentando l'uso di dpi per contenere il rischio, in caso di ulteriori emergenze permettere le visite ai parenti, amici e volontari, in sicurezza per migliorare la qualità di vita degli ospiti e la loro condizione psico-fisica e mentale, specialmente di quelli con fragilità maggiori*
    - *Bisogna riaprire con dpi senza restrizione come in Europa*
    - *Creare degli appositi alloggi per i familiari che pagando la propria retta e osservando le normative relative all'emergenza sanitaria, possano frequentare il familiare, dando un ulteriore aiuto agli operatori della struttura*
    - *Fare incontrare ospiti e famigliari con dpi ma farli incontrare*
    - *Isolare i casi di covid senza bloccare in via generalizzata l'intero reparto, in particolar quando i casi di covid si accertano tra ospiti e dipendenti*
    - *Più aperti nei confronti dei parenti che sono il punto di riferimento dell'ospite nei riguardi della visita con il tampone senza vaccini in quanto sono più controllati dei vaccini*
    - *Poter essere vicino a un familiare quando è la fine*
    - *Troppe restrizioni, mantenere le visite, hanno gravato moltissimo sull'umore, soffrono di abbandono*

  - Frequenza/orari di visita:
    - *Aumentare significativamente la disponibilità dei contatti tramite l'impiego di ulteriori operatori almeno fino a cessata emergenza*
    - *Farli incontrare di più perché si sentano ancora insieme*
    - *I familiari con 3 vaccinazioni e tutti i sistemi di protezione avrebbero potuto vedere molto più spesso i propri cari*
    - *Sarebbe meglio fare più ore con il proprio caro*
    - *Un po' più di normalità, elasticità. I familiari spesso lavorano e non riescono a mettersi in contatto con la struttura negli orari stabiliti*

  - Videochiamate:
    - *Aumentare il n. di videochiamate settimanali e la loro durata*

  - Canali di comunicazione:
    - *Fornire altri metodi di collegamento oltra a whatsApp, per esempio Skype*

- *Migliorare rete internet, installare "portale parenti" con accesso diretto alla rete computer interna per conoscere come hanno trascorso la notte, medicine, condizioni di salute ecc…*

- Personale:
  - *Aumentare il personale*
  - *Carenza di personale per cui la situazione non poteva essere migliore*

Main partner: