

Nella somministrazione effettuata nei mesi di giugno e luglio 2021 si è adottato il metodo basato sulla rilevazione della qualità percepita, utilizzando un questionario semplificato, inviato via e-mail nel mese di giugno al familiare di riferimento/amministratore di sostegno ed è stato restituito durante le visite parenti depositando il questionario in apposito contenitore in ingresso della struttura.

I familiari, causa emergenza Covid-19, sono stati meno presenti all'interno della struttura a partire dall'inizio del 2020. L'emergenza ha cambiato drasticamente le abitudini dei familiari e dei servizi all'interno della struttura per una maggior tutela dei residenti con l'utilizzo di protocolli di sicurezza. I familiari dall'inizio 2020 non hanno più potuto accedere liberamente all'interno della struttura. Per questo motivo il questionario sulla soddisfazione del cliente è stato modificato e semplificato.

### **SERVIZI RESIDENZIALI.**

Per quanto riguarda gli ospiti residenzializzati, su 120 questionari inviati, ne sono stati restituiti 30, pari al 25%.

Si è utilizzata una scala su tre livelli ("1" soddisfatto, "2" abbastanza soddisfatto, "3" non soddisfatto).

Nell'analisi dei risultati il soddisfatto e abbastanza soddisfatto è stato valutato come un valore positivo di soddisfazione del familiare.

Nello specifico:

L'accoglimento in struttura viene considerato soddisfacente per il 93% dei familiari;

L'87.68% si considera soddisfatto rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla struttura;

L'89.6% degli intervistati consiglierebbe la struttura ad un parente o amico;

L'82.74% si ritiene soddisfatto della cura e l'igiene personale verso il parente, valutati durante le videochiamate o gli incontri programmati con i familiari;

Il 96% si reputa soddisfatto della cortesia/professionalità del personale a contatto con il suo familiare;

I familiari si ritengono soddisfatti (96.48%) del servizio di sportello informazioni gestito dalle educatrici;

L'98% i ritiene soddisfatto di come sono state organizzate le visite (luogo e professionalità del personale), tenendo conto delle disposizioni regionali;

Il 93% dei familiari sono soddisfatti della disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura;

Il 93% è soddisfatto di come è stata gestita la consegna di indumenti e oggetti personali;

L'82.8% è soddisfatto di come vengono fornite informazioni dal personale amministrativo e dall'assistente sociale;

L'82.5% dei familiari è soddisfatto di come del servizio cucina all'interno della struttura.

**I riscontri meno positivi, in termini di soddisfazione percepita dai familiari (che non raggiungono l'80% tra soddisfatti e abbastanza soddisfatti), riguardano invece:**

- il servizio di lavanderia-guardaroba (75.5% di soddisfatti)
- la chiarezza e la comprensione delle informazioni fornite dal Medico (72% di soddisfazione)

- L'attenzione e la tempestività di intervento degli infermieri a fronte di problemi sanitari del suo congiunto (quando li chiamate telefonicamente o sentendo quanto riferito dal suo congiunto) (79% di soddisfazione)
- Il rapporto tra le rette e l'assistenza erogata (79.7% di soddisfazione)

Si riportano i suggerimenti lasciati dai familiari

- Dare maggiore attenzione ai capi di abbigliamento gestiti dalla lavanderia e provvedere ad una comunicazione medico famiglia più costante;
- Il servizio lavanderia dovrebbe prestare maggiore attenzione ai capi delicati per non rovinarli
- Si ritiene difficile rispondere in modo appropriato al questionario visto il periodo
- Manca il rapporto diretto con familiari e infermieri
- Garantire maggiori informazioni ai familiari che non conoscono la struttura perché entrati in periodo Covid. Avere maggiore cura nell'abbigliamento degli ospiti;
- Gli ospiti devono indossare i propri vestiti e non altro, l'assistente sociale meno formale nelle comunicazioni, il medico usare parole più semplici;
- Da migliorare le visite con i parenti, il medico non mi ha mai contattato, visite vengono organizzate sempre in orario lavorativo
- Ottimo il servizio cucina

Lo psicologo

F.to Dr.ssa Cristina Olivieri

Meledo di Sarego 28.07.2021

**RELAZIONE ESITO  
QUESTIONARI FAMILIARI**