

## Questionario di valutazione della qualità del servizio percepita dai Familiari degli Ospiti della R.S.A. Fondazione Sen. Grossi - Franzini Anno 2021

Ai familiari degli Ospiti della R.S.A "Sen. Grossi - Franzini " di Senna Lodigiana (LO) sono stati distribuiti 45 Questionari di Valutazione della Qualità del Servizio e ne sono stati riconsegnati 27, pari al 60%, dato che segna un importante aumento nella partecipazione rispetto all'anno scorso (28%), comunque sempre inferiore rispetto agli anni precedenti all'emergenza sanitaria. Dato che ovviamente non ci sorprende, considerando la limitata presenza dei familiari in Struttura e delle restrizioni poste in essere a tutela degli Ospiti stessi.

A differenza degli anni precedenti, quest'anno gli items del questionario sono 49 (e non 48), divisi in 6 macro-aree:

- Area informazioni (items 1-7 = 1-7 del grafico)
- Area cura e assistenza (items 8-23 = 8-25 del grafico)
- Area relazioni interpersonali (items 24-30 = 26-37 del grafico)
- Area qualità dell'ambiente (items 31-38 = 38-45 del grafico)
- Area qualità generale (item 39 = 46 del grafico)
- Area emergenza Covid2019 (item 40, 41,42 = 47, 48 e 49 del grafico)

Per ogni items è presente la possibilità di esprimere un giudizio: 1 (pessimo), 2 (insufficiente), 3 (sufficiente), 4 (buono), 5 (eccellente).

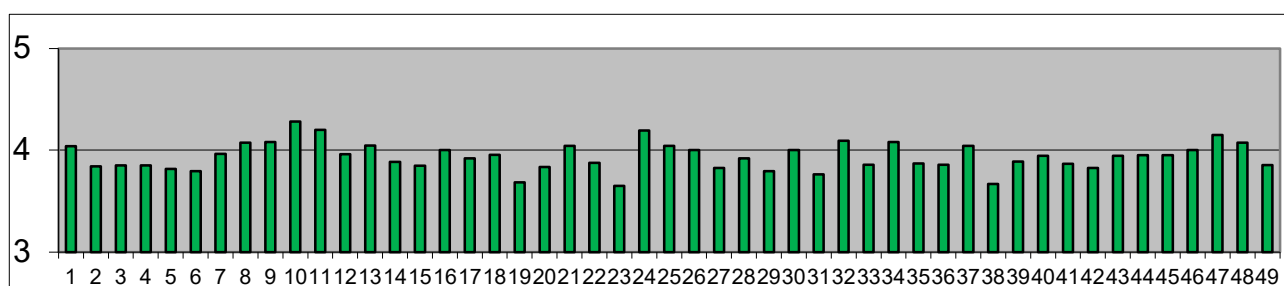


Fig. 1

Nel grafico (Fig.1) sono presenti i giudizi espressi dagli intervistati. Anche quest'anno, non si evidenziano giudizi negativi, 4 items (16,26,30,46) hanno valore 4, 14 items hanno valore maggiore di 4, i rimanenti hanno valore di poco al di sotto del valore 4.

Le medie delle 6 macro-aree sono le seguenti:

- Area informazioni: 3,88 (nel 2020: 4,41)
- Area cura e assistenza: 3,77 (nel 2020: 4,12)
- Area relazioni interpersonali: 3,92 (nel 2020: 4,36)
- Area qualità dell'ambiente: 3,88 (nel 2020: 4,22)
- Area qualità generale: 4,00 (nel 2020: 4,46)
- Area emergenza Covid2019: 4,02 (nel 2020: 4,62)

Le medie risultano leggermente in diminuzione rispetto a quelle dell'anno scorso, ma è comprensibile considerato che, a causa del divieto di accesso in struttura, molti degli intervistati sono famigliari di nuovi ingressi che pertanto non hanno mai avuto modo di

accedere alla struttura, conoscere la nostra organizzazione e il nostro personale, come infatti è stato segnalato nelle note in alcuni questionari.

L'item n. 30: *"Come giudica in generale la qualità della relazione del personale con i familiari e gli ospiti"* si mantiene comunque superiore al 4, incentivo a proseguire nel riporre attenzione ed impegno all'aspetto relazionale della cura. Il risultato emerso, ci consente di affermare che le seppur drastiche scelte (limitare e/o interrompere le visite dei parenti) intraprese a tutela degli Ospiti (scelte, ne siamo consapevoli, non prive di conseguenze in termini di sofferenza emotiva sia per gli Ospiti che per i loro familiari) siano state pienamente accolte dai parenti che, in più occasioni, hanno rimandato gratitudine anche per il servizio di video-chiamate posto in essere per cercare di mitigare la distanza emotiva dai loro cari.

Nell'item 39 *"Come giudica globalmente il servizio offerto dalla R.S.A."* emerge comunque un giudizio Buono (4,00), a conferma dell'assoluta elevatezza nella qualità delle prestazioni fornite, percepita dai familiari degli Ospiti.

Le ultime tre domande del Questionario: item n.40 *"Come giudica la modalità con cui la Struttura ha affrontato e gestito il periodo di emergenza Covid19"* (item n.47 nel grafico), item n.41 *"Come giudica le informazioni fornite dalla Struttura nel periodo di emergenza da Covid19"* (item n.48 nel grafico) e item n. 42 *"Come giudica la modalità con cui la Struttura sta gestendo gli accessi di famigliari/visitatori"* (item n.49 nel grafico), confermano, per le risposte ricevute, il pieno consenso delle Procedure messe in atto dalla Struttura e premiano tutti gli operatori per lo sforzo di mantenere sempre aperto un canale comunicativo coi familiari degli Ospiti.

### Grafico delle medie delle risposte di ogni singolo questionario

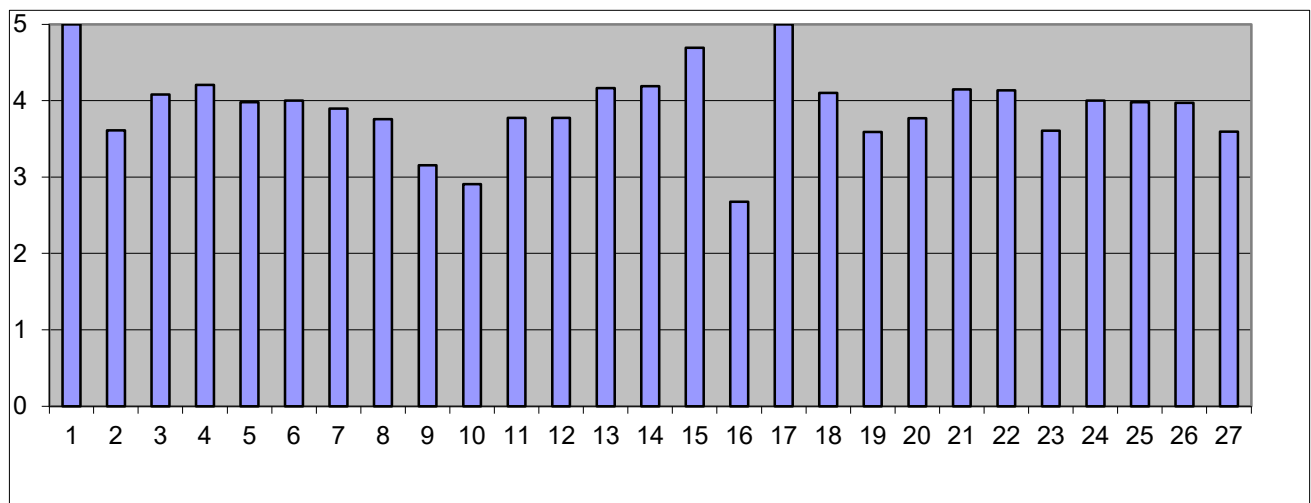


Fig. 2

Il grafico (Fig. 2) mostra che due questionari presentano un valore pari a 5 (n.1 e 17), due hanno valori inferiori a 3 (n. 10 e 16), tutti gli altri mostrano comunque valori superiori alla sufficienza tra cui dieci con valori superiori al buono.

I suggerimenti e/o i commenti forniti dai familiari degli Ospiti portano l'attenzione alle seguenti tematiche:

- Non aumentate più la retta (una)
- La mamma chiede di poter camminare di più (una)

Eventuali suggerimenti per migliorare la gestione dell'emergenza da Covid19:

- Maggiore privacy durante le visite (una)
- Controllo green pass a tutti (uno)

Nel ringraziare tutti i partecipanti all'indagine, comunichiamo che la restituzione delle conclusioni avviene secondo le seguenti modalità:

- Invio dei risultati con lettera di trasmissione
- Affissione dei risultati integrali sulla bacheca della struttura
- Discussione dei risultati in una riunione a cui sono invitati tutti gli operatori della struttura al fine di individuare insieme le strategie di miglioramento.

Senna Lodigiana, 24 novembre 2021

IL DIRETTORE AMM.VO  
Dr.ssa Luisa Battisti