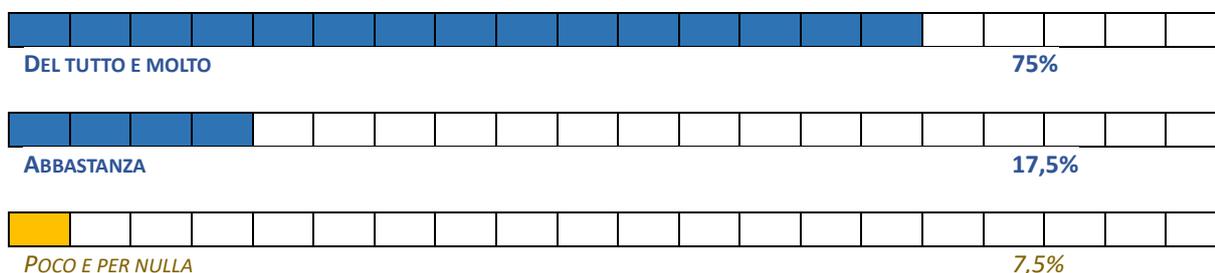


Valutazione servizi emergenza Covid – risultati dell'indagine on-line

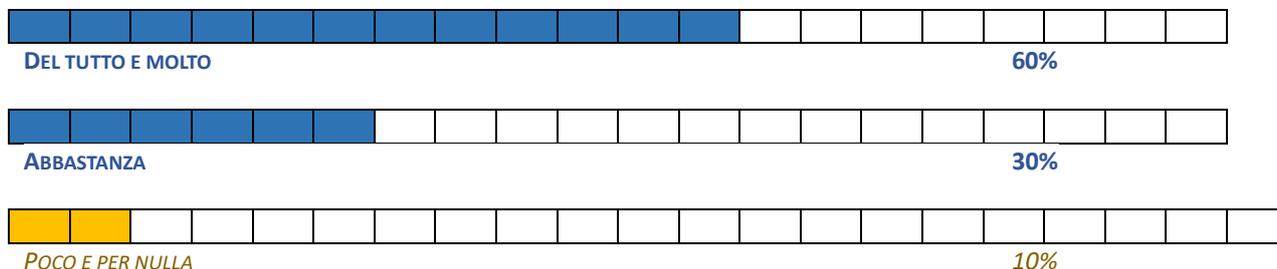
Sondaggio sulla qualità percepita del servizio residenziale, dai familiari degli ospiti, durante il periodo di emergenza Covid-19 (da febbraio ad oggi). Aperto il 16 novembre, chiuso il 30 novembre 2020, 40 risposte pervenute.

Il sondaggio è stato proposto sperimentalmente on-line. Lo strumento si è dimostrato efficace, in quanto ha raccolto, in un breve periodo di tempo, più risposte rispetto quelli tradizionali cartacei. Contiamo quindi di perfezionare questo metodo, anche mettendo a disposizione, alla reception, una postazione per chi avesse più difficoltà all'accesso web. Il questionario era anonimo. Di seguito la sintesi dei risultati.

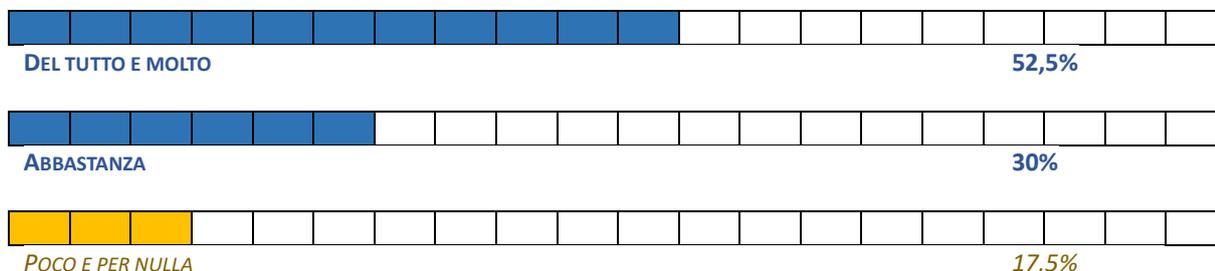
1. E' rimasto soddisfatta/o dell'assistenza socio sanitaria rivolta al suo familiare?



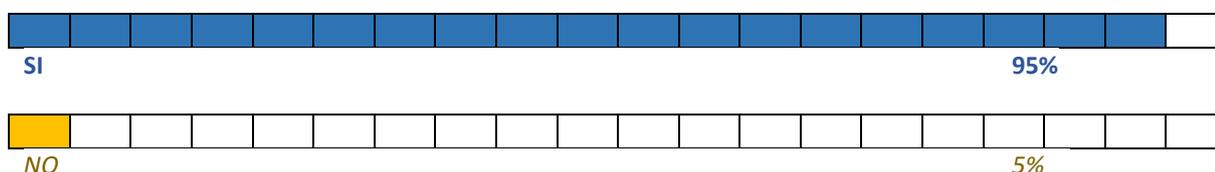
2. E' rimasto soddisfatta/o delle proposte educative e di animazione rivolte al suo familiare?



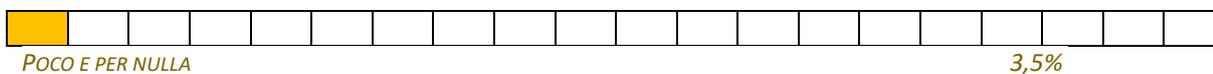
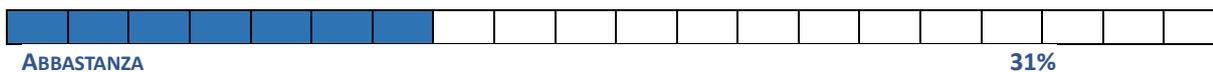
3. E' rimasto soddisfatto/a delle telefonate che ha ricevuto sullo stato di salute del suo familiare?



4. Ha usufruito delle videochiamate?



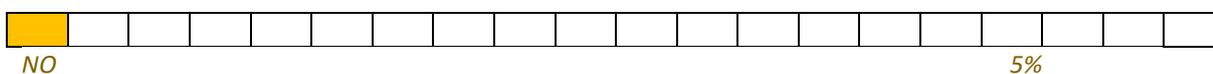
Se SI, ha usufruito delle videochiamate, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?



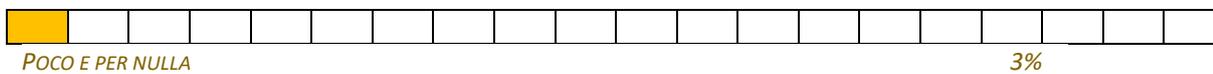
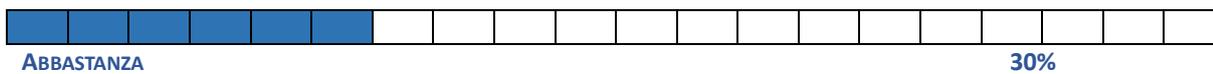
Se NO, non ha usufruito delle videochiamate, perché?

Carenza di smartphone o attrezzatura adeguata

5. Ha usufruito del servizio di visita ai tavoli della residenza?



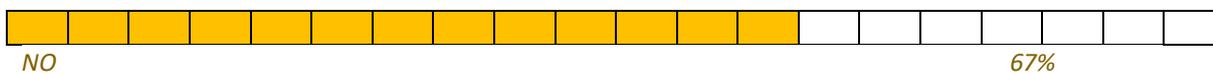
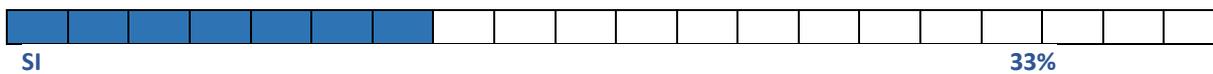
Se SI, ha usufruito del servizio di visita ai tavoli della residenza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?



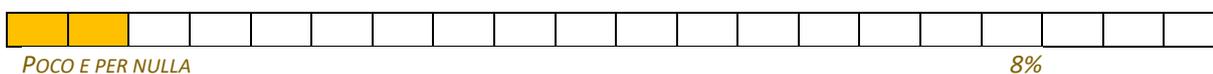
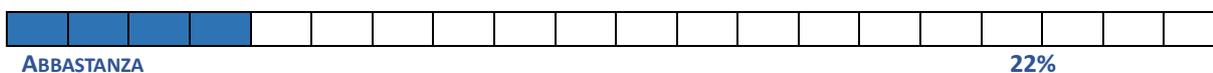
Se NO, non ha usufruito del servizio di visita ai tavoli della residenza, perché?

Nessun commento

6. Ha effettuato le passeggiate in giardino accompagnando il suo familiare?



Se SI, ha effettuato le passeggiate in giardino accompagnando il suo familiare, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?



Se NO, non ha effettuato le passeggiate in giardino accompagnando il suo familiare, perché? *(sintesi dei 26 commenti ricevuti)*

- *Per non conoscenza dell'opportunità di effettuarle (38% dei 26 commenti ricevuti)*
- *Perché non è stato permesso dall'emergenza Covid 19 o dalla contingenza (30%)*
- *Per impossibilità dell'ospite (15%)*
- *Impossibilità del familiare per orari od altro (11%)*
- *Scelta del familiare di non farlo (6%)*

7. Le informazioni ricevute dal nucleo e/o da altro professionista durante il periodo di emergenza Covid-19 le sono sembrate soddisfacenti?



8. E' rimasta/o soddisfatta/o delle comunicazioni ottenute consultando il sito internet del centro servizi Mariutto?



9. E' rimasta/o soddisfatta/o delle comunicazioni ottenute consultando la pagina Facebook del centro servizi Mariutto?



Se desidera esprimere altri suggerimenti per migliorare i nostri servizi, lo faccia qui di seguito (*sintesi dei 13 suggerimenti ricevuti*)

- * *Miglioramento degli strumenti informativi on-line e delle comunicazione dirette dal nucleo ai familiari (30%)*
- * *Controllare la dotazione di vestiario dell'ospite (14%)*
- * *Maggiori possibilità di vicinanza dei familiari agli ospiti (14%)*
- * *Migliorare il cibo (14%)*
- * *Migliorare l'assistenza e la cura della persona (14%)*
- * *Coinvolgere il volontariato (7%)*
- * *Riconoscimento dell'attuale standard assistenziale elevato (7%)*

S.E&O.

Le rilevazioni sulla qualità percepita dei servizi, come questa, rappresentano una preziosa occasione pre avere il "polso" della situazione e introdurre percorsi di miglioramento. Non si può che ringraziare

quanti abbiano contribuito e fare in modo che con il c.d. *“passa parola”*, molti altri siano invitati in futuro a partecipare. Ciò che appare evidente è che i familiari desiderano fortemente esprimere, anche di persona, la vicinanza ai propri cari, e che l'emergenza ha creato come conseguenza le note difficoltà negli incontri con gli ospiti, così come nei circuiti informativi, che in precedenza erano semplificati e spesso diretti. Abbiamo adottato, a volte con creatività, spesso sperimentalmente, delle alternative e cercheremo di perfezionarle laddove ci sono state segnalate delle criticità. Su tutti i temi trattati posso assicurare che già sono in corso delle progettualità tese a perfezionare la qualità di quanto erogato, ma soprattutto che manteniamo al primo posto, nonostante ogni evento avverso, la nostra *mission* orientata alla centralità e cura della persona. A nome del Presidente e Consiglio d'Amministrazione, mio e di tutto il personale i più cordiali saluti.

1.12.2020

Il Direttore Generale

dott. Franco Iurlaro
