



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
RISULTATI 2022
ALLEGATO - COVID-19

Ente: **Cesana Malanotti**

Centro di Servizi: **Casa Arcobaleno**

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	47	6,4

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, ...)?	3,9	1,1	1	5	47	12,8

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 (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, ...)?	3,9	4,1	-0,2

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	46	6,5

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", ...)?	3,6	1,2	1	5	42	19,1

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", ...)?	3,6	3,8	-0,2

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?	4,0	1,1	1	5	47	10,7

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?	4,0	4,2	-0,2

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

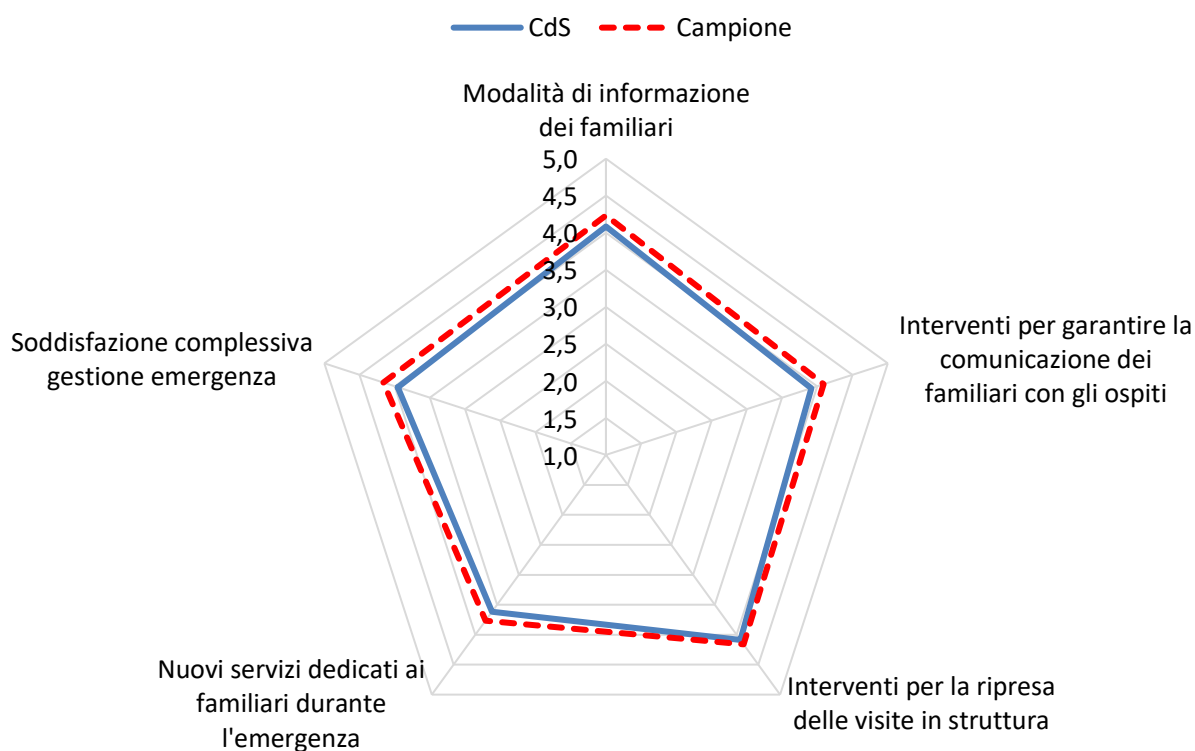
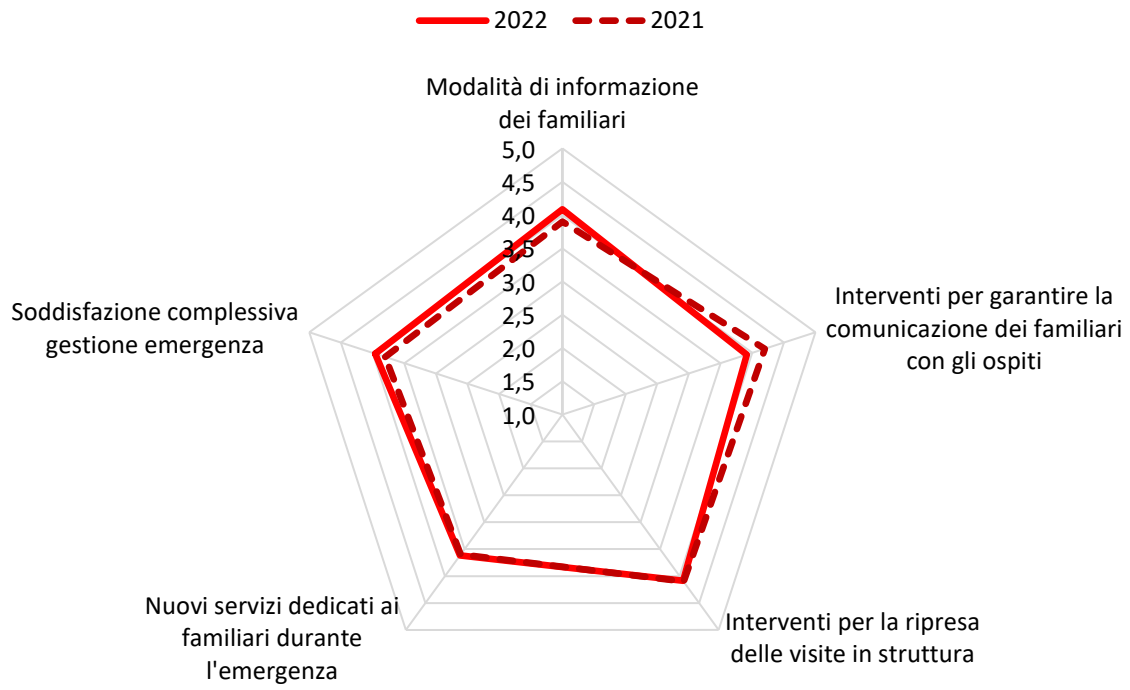


Figura 5.3 Valore medio del CdS 2022 vs. valore medio del CdS 2021



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=8; 17,0% del totale)**

- Modalità di visita:
 - *Meno rigidità nelle misure dei protocolli COVID-19. Questo è un pensiero individuale considerato nelle sue reazioni alla realtà.*
 - *Non isolamento totale nucleo, solo persone non idonee.*
 - *Possibilmente apertura di 2 cabine abbraccio per rendere possibili più visite o renderle più frequenti*

- Frequenza/orari di visita:
 - *Aumentare la frequenza delle visite, mezz'ora alla settimana non copre il bisogno affettivo degli ospiti.*

- Videochiamate:
 - *Più videochiamate*
 - *Utilizzo di sistemi tecnologici, video chiamata, superiore ai cinque minuti.*

- Comunicazione:
 - *Per prima cosa almeno fare in modo che qualcuno risponda al telefono per metterci in comunicazione con le figure di riferimento*

- Sostegno all'ospite:
 - *Gli anziani devono essere seguiti molto di più e non lasciati mai soli come è accaduto!*
 - *Più disponibilità causa lavoro e della vostra rigidità a non valutare le problematiche. Cercate solo la vostra comodità e non valutate il resto, lo trovo molto limitante perché qui c'è da far stare bene l'ospite e di certo la vostra rigidità non aiuta.*
 - *Secondo me bisognerebbe cercare di colmare la distanza tra ospite e familiare con supporto psicologico per entrambi in base alle capacità residue dell'ospite.*

- Generale:
 - *Non è stato possibile confrontarci con la struttura e gli altri familiari con lo scopo di aiutare e migliorare il servizio.*

Main partner:

