

Questionario Valutazione Comunicazione

Il presente questionario è stato predisposto dall' R.S.A. "Pensionato Contessi-Sangalli" con l'intento di rilevare l'efficacia della comunicazione tra i parenti degli ospiti ricoverati in Struttura e le figure di riferimento al suo interno. Le figure professionali prese in considerazione sono solo quelle con cui i parenti degli Ospiti si confrontano e con cui entrano in relazione più spesso e con regolarità.

Il periodo di lockdown, iniziato nel mese di Marzo 2020 e terminato a Maggio 2021 (salvo un breve periodo nell'estate 2020) ha determinato l'impossibilità per le persone esterne di frequentare la Struttura; per questo motivo l'obiettivo principale del presente questionario è rilevare la soddisfazione dei famigliari degli ospiti, espressa in forma anonima, con particolare riferimento alla loro percezione nell'essere ascoltati e all'efficacia delle modalità attuate per sopperire all'impossibilità di accesso alla struttura.

Storicamente la Fondazione effettua un'analisi annuale della soddisfazione, relativamente ai diversi servizi offerti (accoglienza, ristorazione, servizio medico, infermieristico ecc.), alla professionalità, cortesia, competenza, degli operatori e alla loro capacità di stabilire relazioni positive con gli ospiti e i loro famigliari, all'apprezzamento o meno di alcuni aspetti organizzativi (orari di apertura, orari dei pasti, gestione dei reclami ecc.).

Nel 2020 si è deciso di non procedere con il consueto questionario, tenendo conto di due motivazioni principali:

- presenza di ospiti che per età e patologie hanno difficoltà a comprendere e/o a manifestare la loro opinione (situazione che porterebbe alla raccolta di un dato fittizio)
- divieto di ingresso dei familiari, con impossibilità oggettiva di raccogliere un dato sulla struttura.

Per questi motivi si è deciso, in maniera straordinaria, di analizzare la soddisfazione attraverso una raccolta di informazioni diversa, ovvero basandosi sulla raccolta dei dati relativi alla qualità della comunicazione.

La Fondazione, in ottemperanza all'evoluzione normativa sulle chiusure delle R.S.A. e sulla sospensione delle visite, ha dovuto reinterpretare il concetto di "comunicazione", confrontandosi con la necessità di reinventarsi, per garantire il contatto tra gli Ospiti e le loro persone di riferimento. Tra le alternative agli accessi emerse nel periodo di riferimento, la Fondazione ha deciso di garantire incontri protetti "al vetro" e videochiamate.

Nel primo caso gli incontri tra ospiti e parenti sono stati effettuati predisponendo apposite postazioni in prossimità della portafinestra collocata a fianco della scala d'ingresso alla RSA. Questi incontri, supervisionati ed eventualmente supportati da un componente del servizio di Animazione, hanno consentito agli ospiti di poter vedere i loro parenti e amici separati solo da un vetro, e di poter comunicare con loro attraverso telefoni o tablet. Per garantire un servizio equo per tutti gli ospiti della struttura, si è deciso di garantire almeno un incontro a settimana, della durata di circa 30 minuti, a rotazione.

Nel secondo caso, l'Amministrazione ha messo a disposizione del personale alcuni tablets per garantire il servizio di videochiamata. Con cadenza settimanale, fatte salve particolari necessità, è stata effettuata una videochiamata ai parenti, della durata media di 15/ 20 minuti, con supervisione ed eventuale supporto dell'animatore.

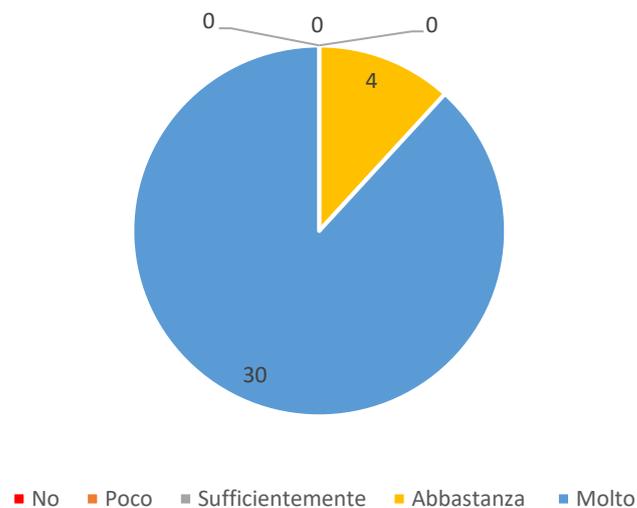
Per tutto il periodo e a tutt'oggi, è stato inoltre intrattenuto un assiduo contatto telefonico con i parenti autorizzati, per fornire informazioni sulle condizioni di salute degli ospiti, sulle regole di comportamento e

sulle precauzioni da adottare per il contenimento del contagio, e per acquisire ogni informazione utile alla predisposizione del Piano di Assistenza dell'ospite in modo condiviso.

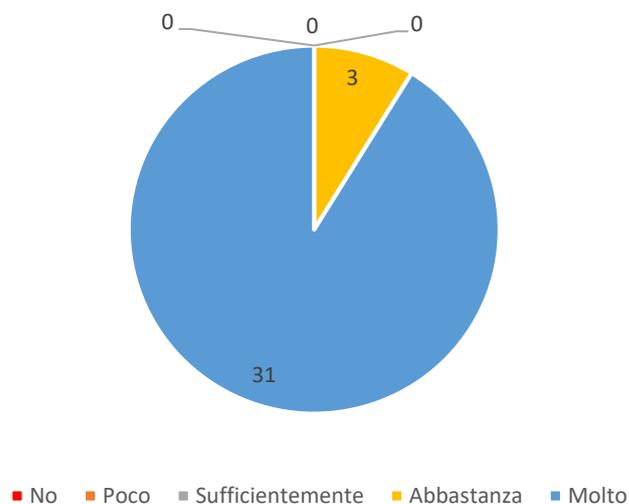
Attraverso il servizio di messaggistica SMS si sono infine inviate brevi comunicazioni per raccolta firme, autorizzazioni ecc.

I seguenti grafici hanno come riferimento i Questionari raccolti in data 12/06/2021, per un totale di 34 partecipanti alla rilevazione. La scala di soddisfazione presa in considerazione va da un valore minimo di 1 a un massimo di 5 così indicati: "1" No, "2" Poco, "3" Sufficientemente, "4" Abbastanza, "5" Molto. I risultati su ogni domanda registrata sono stati largamente positivi, con assenza di risposte "1" e "2".

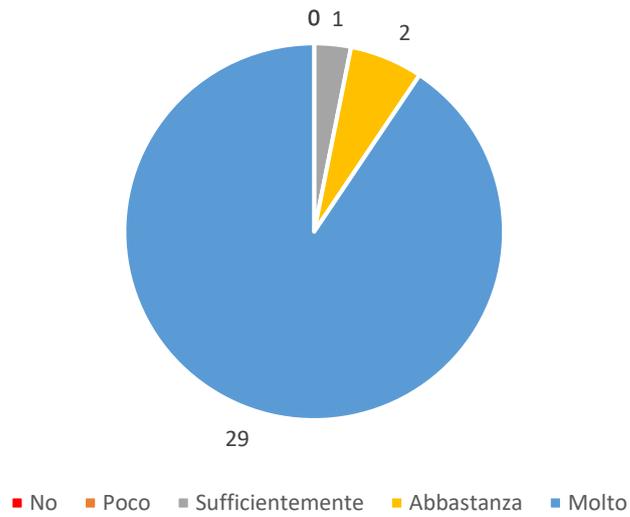
1. Soddisfazione dialogo con Direttore



2. Soddisfazione dialogo con Amministrativi

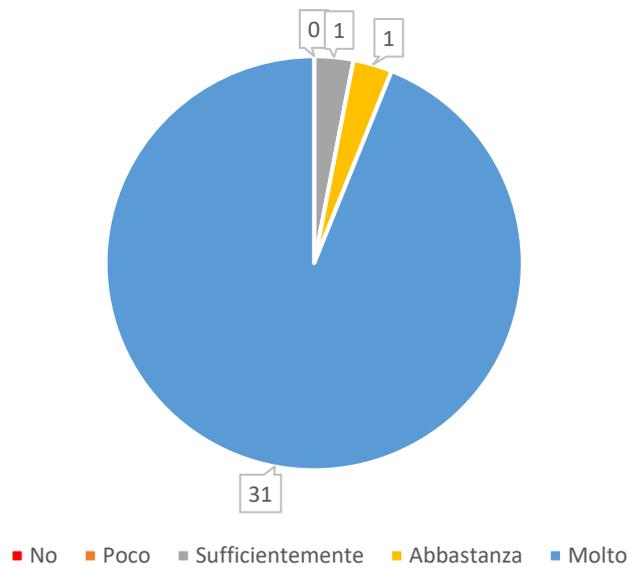


3. Soddisfazione dialogo Caposala



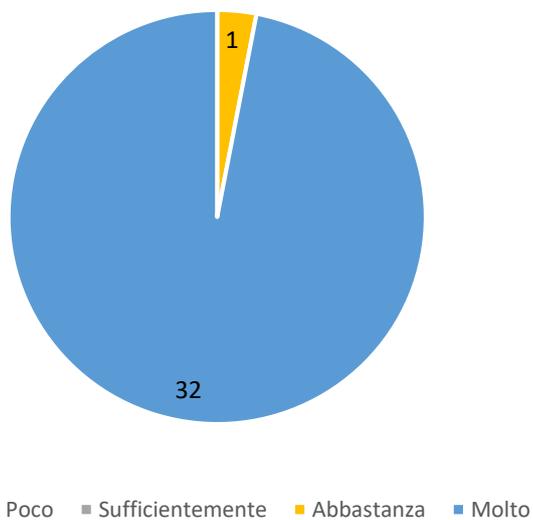
N.2 persone non hanno risposto alla domanda

4. Soddisfazione dialogo con Medico



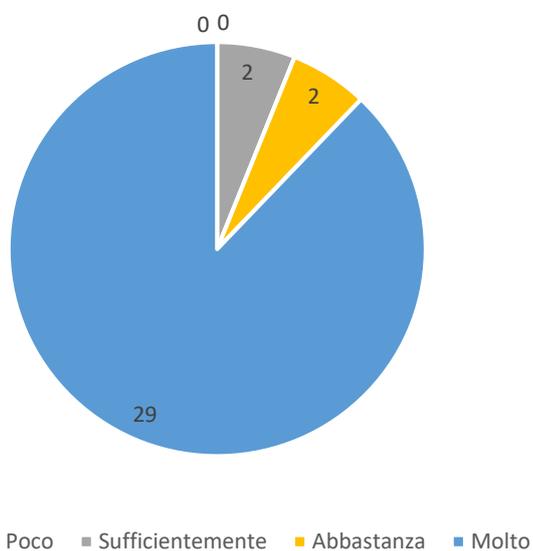
N.1 persona non ha risposto alla domanda

5. Soddisfazione dialogo con Animatore/Educatore



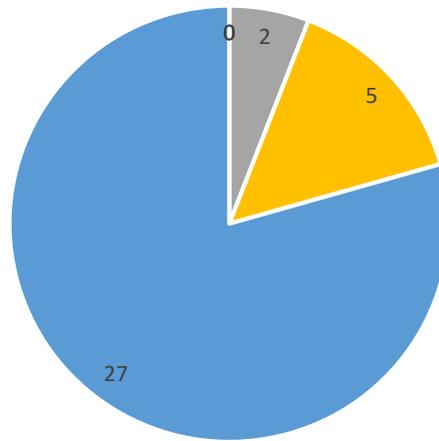
N.1 persona non ha risposto alla domanda

6. Soddisfazione Modalità di contatto con Ospiti



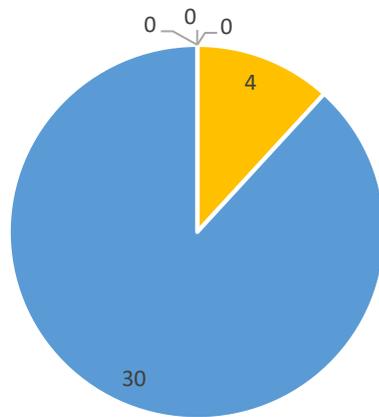
N.1 persona non ha risposto alla domanda

7. Adeguata formazione degli operatori per comunicare con pazienti



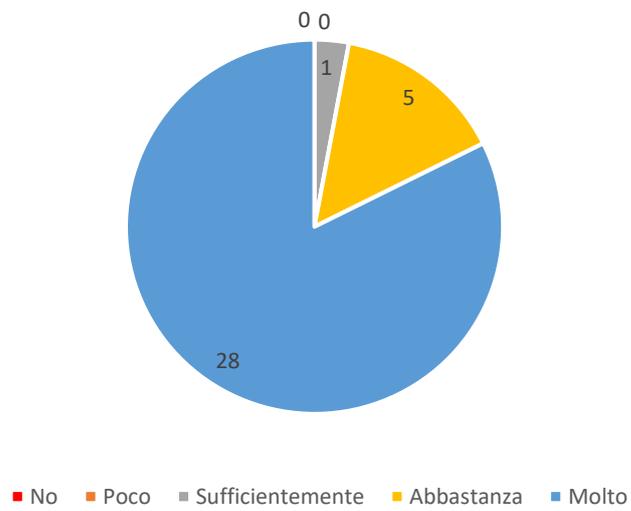
■ No ■ Poco ■ Sufficientemente ■ Abbastanza ■ Molto

8. Adeguati tempi di comunicazione per questioni amministrative

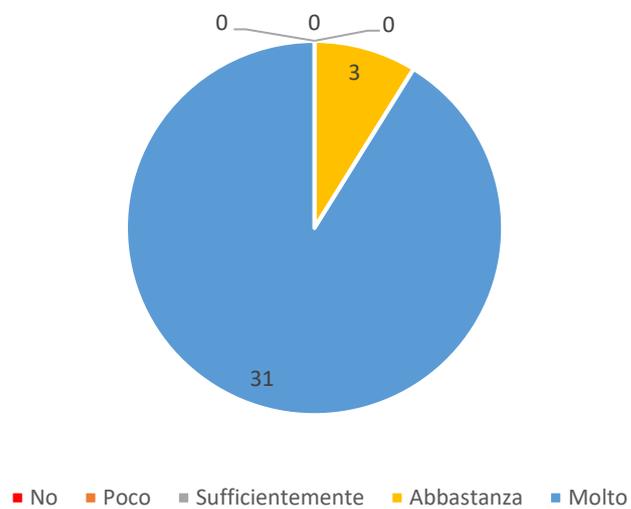


■ No ■ Poco ■ Sufficientemente ■ Abbastanza ■ Molto

9. Adeguata formazione degli operatori per la comunicazione con familiari degli ospiti



10. Soddisfazione Complessiva delle attività svolte per la comunicazione



Scheda Suggestimenti:

“Non sono qualificato per consigliare in nessun modo il direttore che si sta confrontando in maniera perfetta”

“Grazie ad Ornella, Alice, la tirocinante Giulia per la sensibilità sempre dimostrata”