



RISULTATI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO VISITATORI E FAMILIARI DELLE RSA ACCESSI E USCITE PROGRAMMATE

PERIODO: MARZO 2023

DATI STATISTICI SU VISITATORE E OSPITE

Al questionario hanno risposto n. 26 visitatori, rispetto ai 40 che avevano risposto al questionario di Settembre.

Tipo di Certificazione Verde Covid-19 di cui è in possesso

Rafforzata: terza dose	22
Certificazione Verde Covid-19 unitamente all'esito negativo del test antigenico	0
Senza risposta	4

L'85% dei visitatori che hanno risposto ai questionari ha effettuato la terza dose. Il restante 15% non ha risposto alla domanda.

I dati, anche se parzialmente incompleti, sembrano evidenziare una forte sensibilità dei visitatori di questa RSA verso il tema vaccini anti-Covid-19.

Da quando risiede in questa RSA la persona che viene a trovare?

Prima di Marzo 2020	10
Dopo Marzo 2020	13
Senza risposta	3

La domanda è stata inserita per verificare quanti visitatori conoscevano già la struttura, in particolare i nuclei di degenza, prima della pandemia e quanti invece accedono per visitare ospiti entrati in struttura dopo la fase 1 della pandemia. In questo modo, si possono analizzare eventuali differenze di soddisfazione delle modalità di accesso da parte delle due categorie di visitatori.

La distribuzione tra le due categorie è abbastanza uniforme. Si rilevano 3 persone che non hanno risposto (queste non hanno risposto nemmeno alla prima domanda).

Non si rilevano evidenti differenze nelle risposte tra i due gruppi.

Pag. 1 di 3



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

SODDISFAZIONE IN MERITO AGLI ACCESSI / VISITE

Qual è il Suo grado di soddisfazione rispetto a:	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
				
È soddisfatto della programmazione degli ingressi in RSA?	0%	8%	77%	15%
È soddisfatto del fatto che le visite avvengano anche nei giorni festivi?	0%	0%	73%	27%
È soddisfatto della frequenza settimanale delle visite?	0%	0%	73%	27%
È soddisfatto della durata delle visite?	0%	4%	73%	23%
È soddisfatto delle modalità previste per le visite?	4%	11,5%	73%	11,5%
È soddisfatto della possibilità di accesso ai nuclei di degenza?	0%	0%	72%	28%
Ritiene adeguati gli spazi interni dedicati alle visite?	0%	0%	77%	23%
Ritiene adeguati gli spazi esterni dedicati alle visite?	0%	0%	72%	28%
È soddisfatto complessivamente della organizzazione degli ingressi in RSA?	0%	12%	65%	23%
Media	0,5%	4%	72,5%	23%

Riguardo al grado di soddisfazione degli accessi e delle modalità di visita il grado di soddisfazione è elevato per la maggior parte delle voci considerate. Nel complesso: 95,5% tra Soddisfatti e Molto soddisfatti, leggermente in aumento rispetto all'ultima rilevazione, grazie anche all'allentamento delle restrizioni previste dalla normativa vigente.

Le uniche voci da segnalare come insoddisfazione sono, come per la scorsa rilevazione, le modalità previste (15,5%) per le visite, a cui si aggiunge l'organizzazione complessiva degli incontri (12%). I visitatori chiedono di poter far accedere due visitatori per ospite (modifica già apportata) e di poter consumare bevande, es. caffè, con il proprio caro (attualmente non viene concesso poiché farebbe venir meno l'obbligo della copertura di naso e bocca con la mascherina per tutto il tempo di permanenza).

In generale, tutte le voci hanno fatto registrare un miglioramento del grado di soddisfazione.

USCITE E VIDEOCHIAMATE

	SI	NO
L'Ospite ha mai usufruito della possibilità di rientro in famiglia/ uscita programmata?	40%	60%

Qual è il Suo grado di soddisfazione rispetto a:	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
				
È soddisfatto complessivamente della organizzazione delle uscite?	0%	9%	73%	18%

È soddisfatto del servizio di videochiamate, se ne usufruisce?	9%	9%	74%	18%
--	----	----	-----	-----

Alle domande in merito alla soddisfazione del servizio di uscite e videochiamate continua a rispondere un numero limitato di visitatori (rispettivamente 16 e 13, contro i 26 totali); il risultato è dato dal fatto che non tutti usufruiscono di questo tipo di possibilità e pertanto non hanno fornito un proprio giudizio in merito.

Il grado di soddisfazione delle videochiamate, che aveva fatto registrare n. 7 familiari non soddisfatti, è in miglioramento. Il servizio continua ad essere garantito, oltre che per gli Ospiti che lo possono fare in autonomia, anche per coloro che non possono ricevere in presenza per lontananza del familiare, perché sottoposti a quarantena/isolamento, o per altri motivi.

INFORMAZIONI RICEVUTE DALLA STRUTTURA

La struttura ha deciso di integrare il questionario con un'ulteriore domanda in merito alle modalità di comunicazione, che ad oggi consistono in incontri in presenza, comunicazioni via e-mail e/o tramite messaggistica istantanea (Whatsapp), cartellonistica e sito istituzionale della Fondazione.

Si è chiesto ai visitatori se, qualora non fosse possibile organizzare incontri in presenza, riterrebbe utile ricevere informazioni attraverso videoconferenze con la Direzione. In base ai risultati del questionario si valuterà di implementare la comunicazione anche attraverso questa modalità.

	SI	NO
È stato informato (tramite incontri organizzati dalla struttura, comunicazioni, cartellonistica) sui comportamenti da adottare per prevenire i contagi da Covid-19?	100%	0%
È stato informato (tramite incontri organizzati dalla struttura e comunicazioni) che per prevenire i contagi da Covid-19, gli ingressi e le uscite devono essere regolamentate dalla RSA?	100%	0%
È stato informato (tramite incontri organizzati dalla struttura e comunicazioni) che in caso di peggioramento dei contagi da Covid-19, la RSA può adottare misure più restrittive per gli ingressi e le uscite?	96%	4%
Qualora non fosse possibile organizzare incontri in presenza (durante fase pandemica), riterrebbe utile la condivisione di informazioni da remoto attraverso <u>videoconferenze</u> con la Direzione?	91%	9%

Qual è il Suo grado di soddisfazione rispetto a:	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
				
Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dalla struttura?	0%	0%	76%	24%

I dati relativi alle informazioni ricevute sono decisamente positivi. Le informazioni ricevute sono state soddisfacenti o molto soddisfacenti per tutti i rispondenti, ad eccezione di uno.

Per quanto riguarda l'interesse verso le videoconferenze, 21 familiari su 26 le riterrebbero utili, 2 non utili mentre 3 non hanno risposto alla domanda.

IL RGQ
Carlo Spampatti