



RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

APRILE 2022

PIANO DI DIFFUSIONE

La Direzione Generale della R.S.A. San Francesco d'Assisi, come da indicazioni della DGR n. 5181 del 06/09/2021, ha messo in atto la misura di somministrare ai familiari, con frequenza non superiore ai quattro mesi, un questionario sulle soluzioni adottate per gli ingressi dei visitatori/familiari e le uscite programmate dei Sig.ri Ospiti.

Il questionario di n. 9 domande è stato distribuito a tutti i parenti di riferimento degli Ospiti presenti nel 1° quadrimestre 2022, da compilare in modalità online.

I dati raccolti sono stati elaborati dalla Direzione della R.S.A. per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia delle misure adottate.

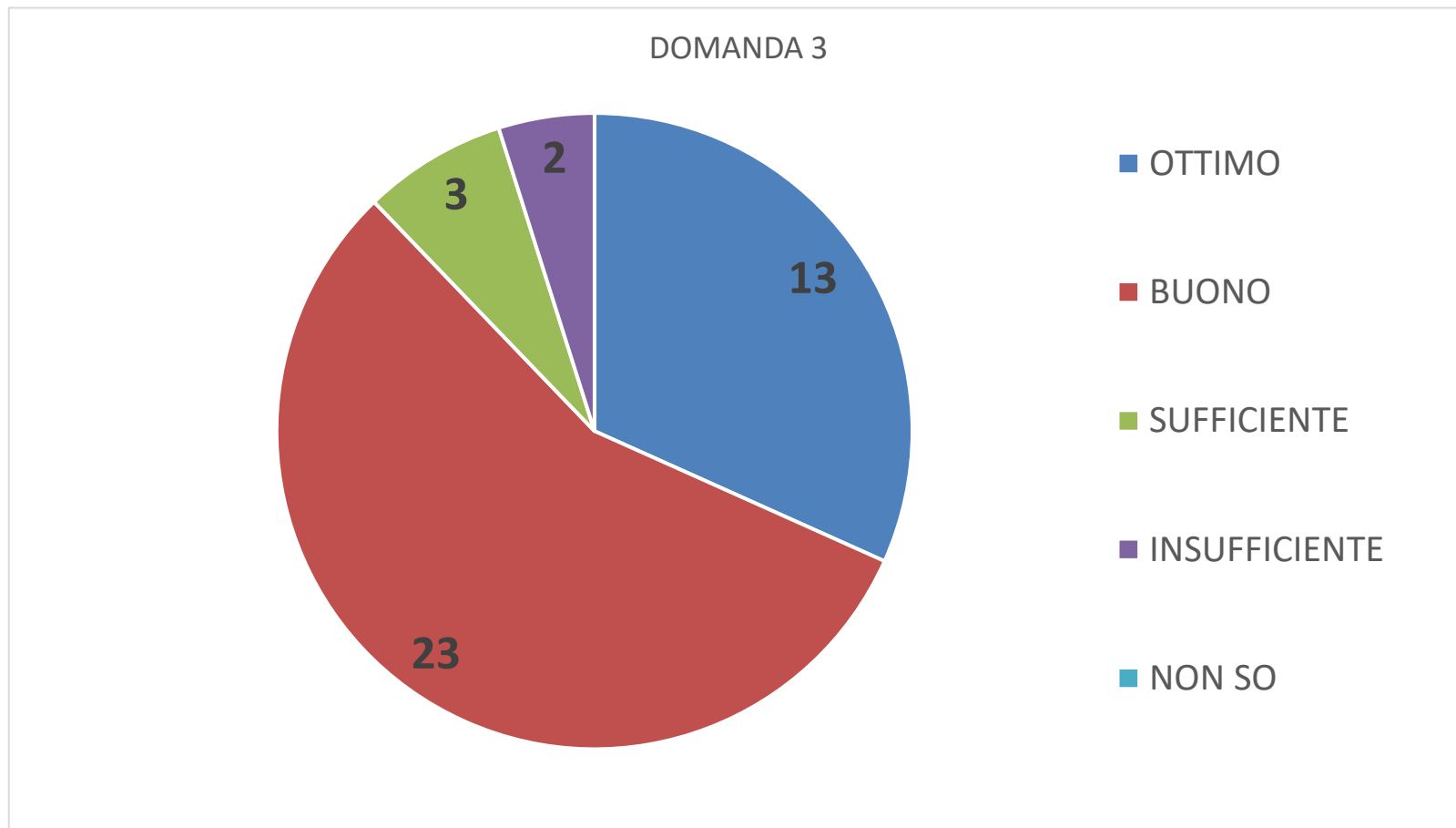
La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati e condivisa tramite pubblicazione sul sito internet www.rsasanfrancesco.it

Dati dell'indagine:

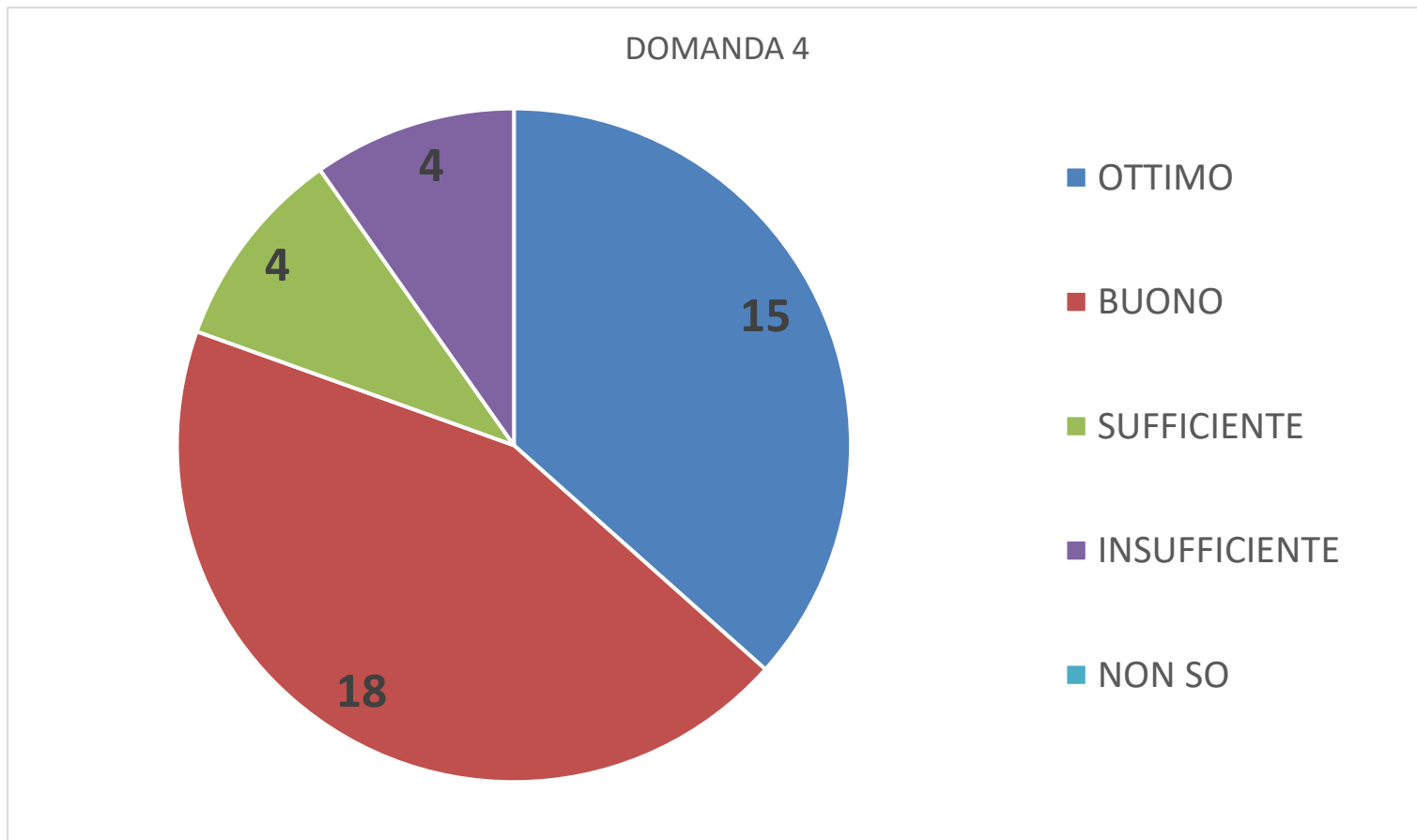
- n. 74 questionari inviati
- n. 41 questionari ritornati compilati, pari al 55%

Milano, lì 31/05/2022

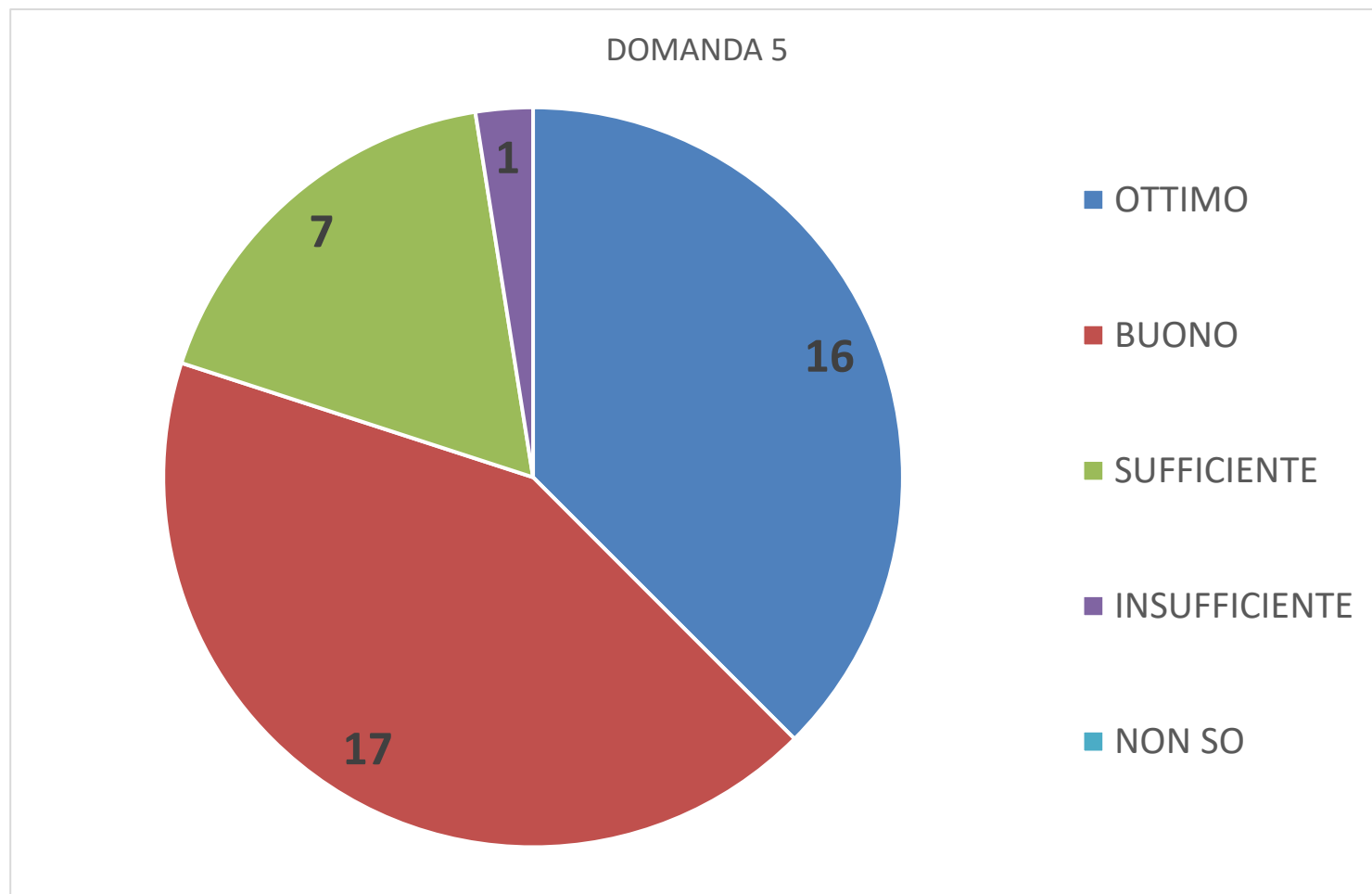
Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei familiari siano adeguate?



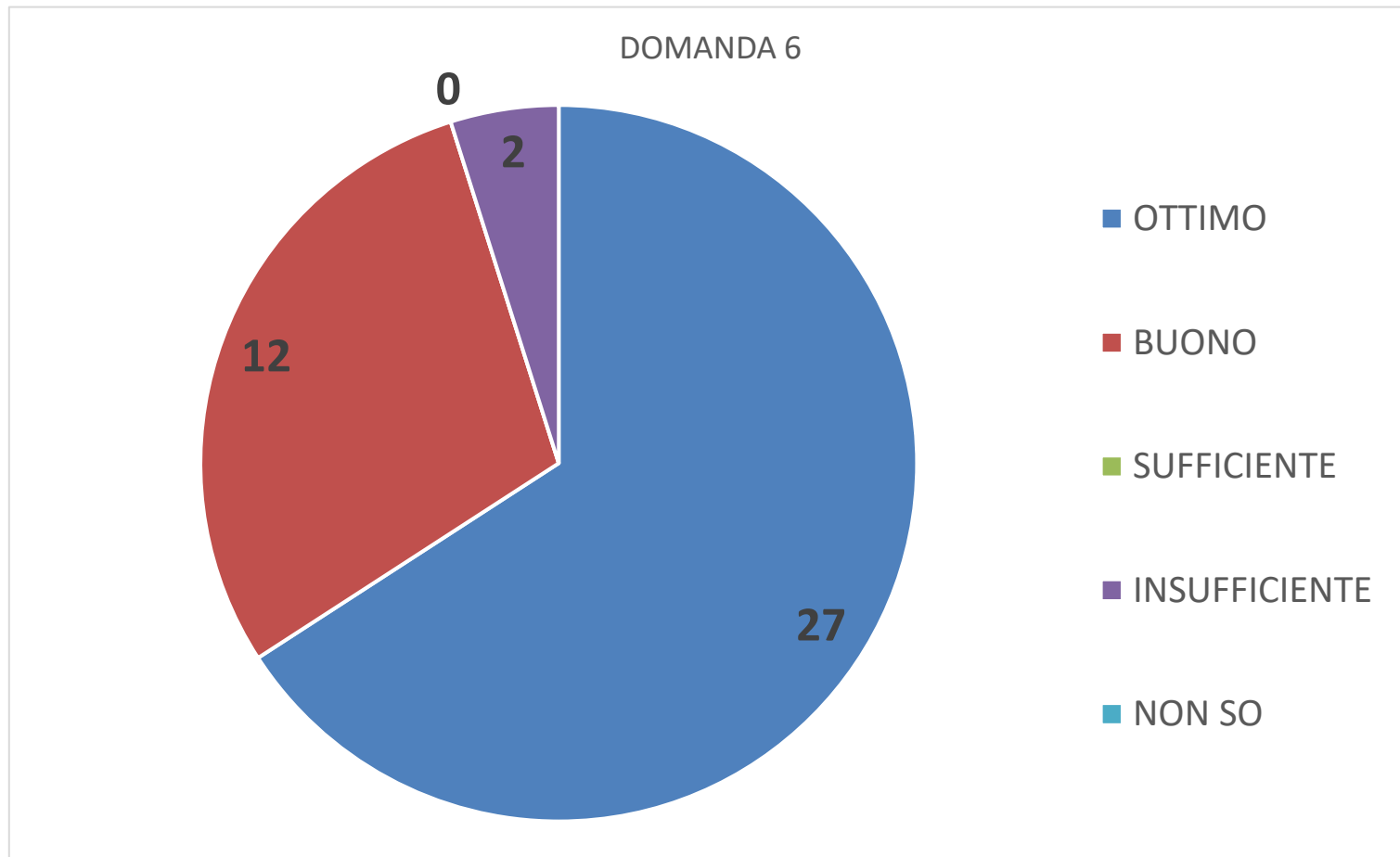
Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo familiare siano personalizzate?



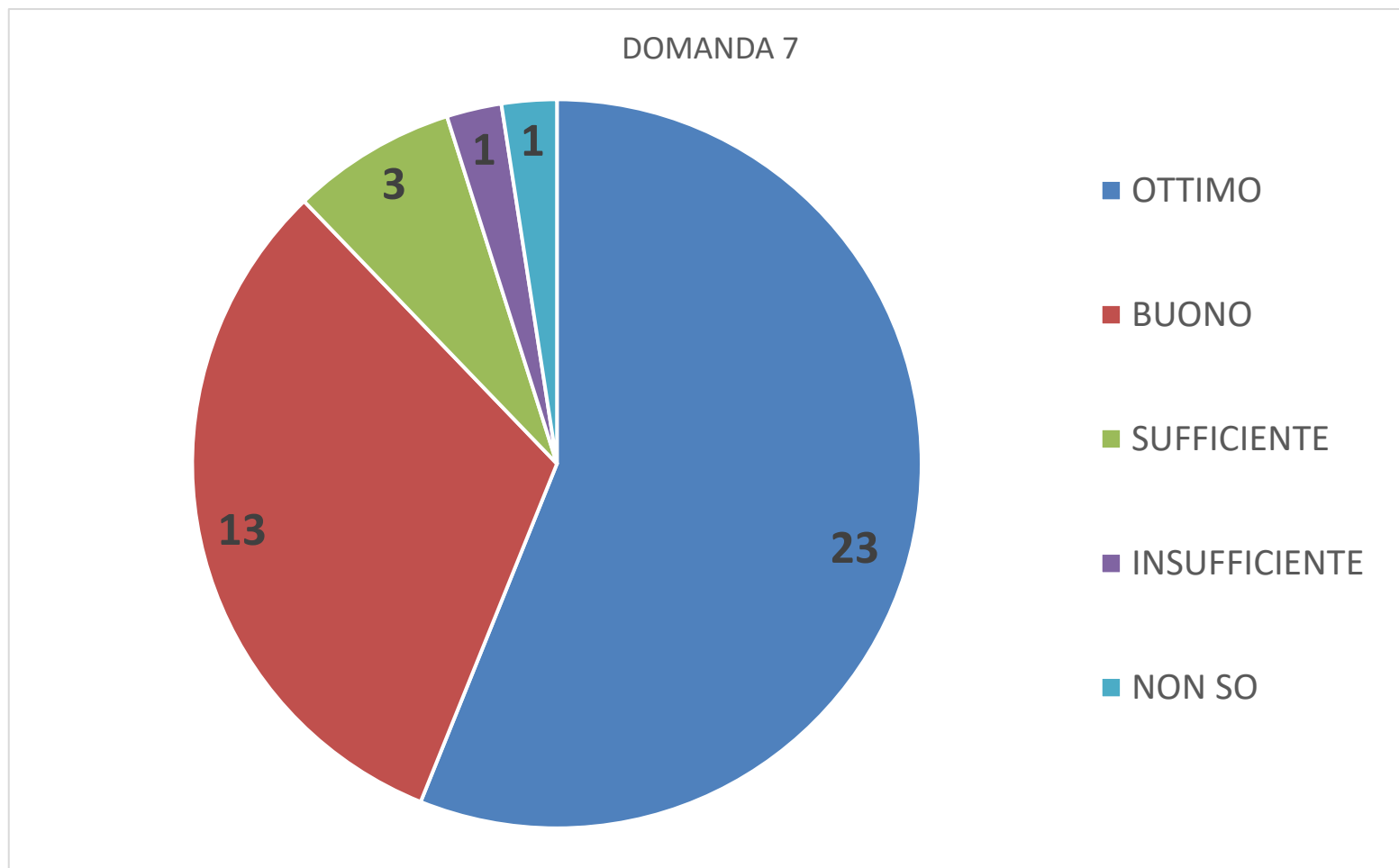
Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiamo consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo familiare?



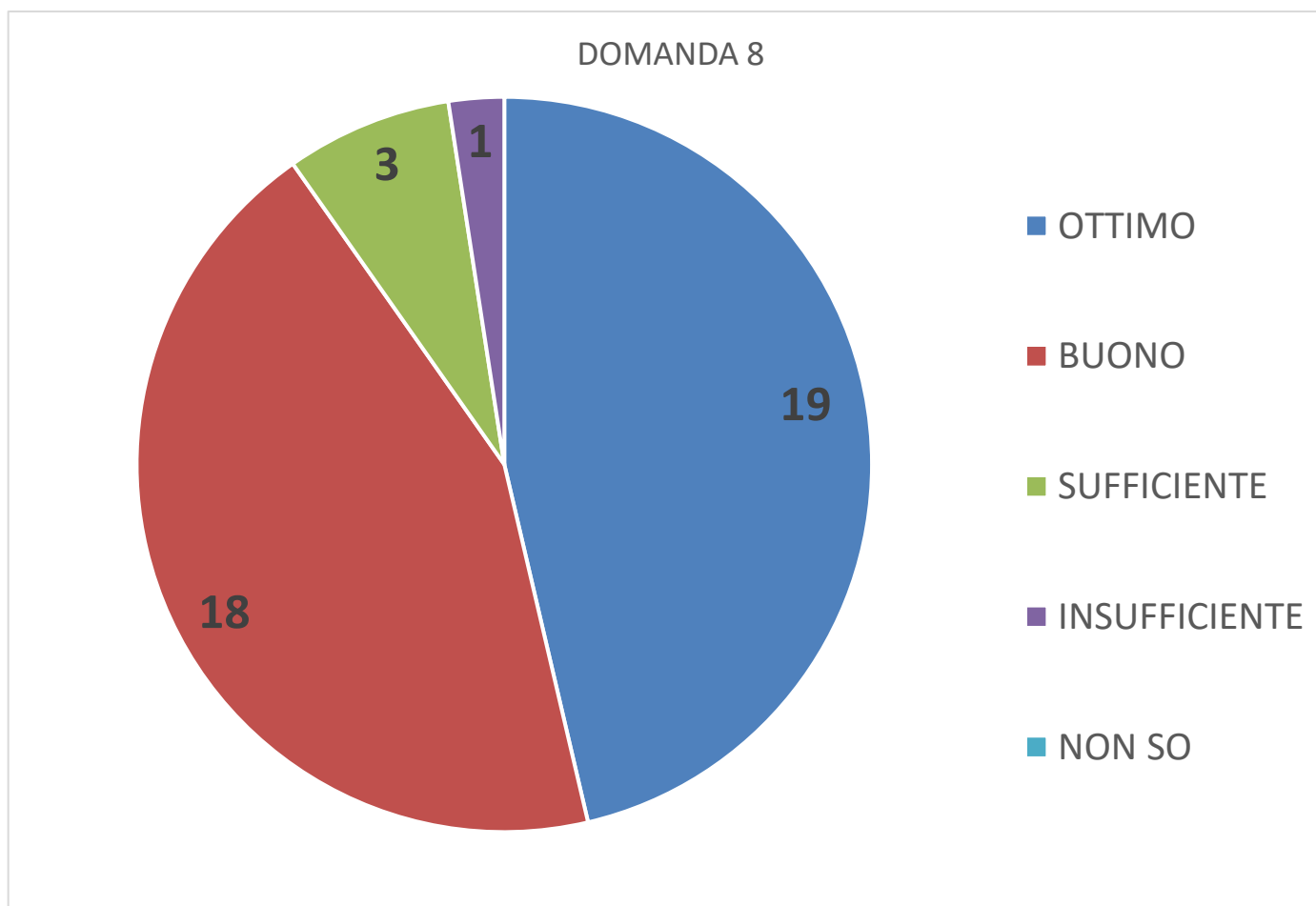
Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?



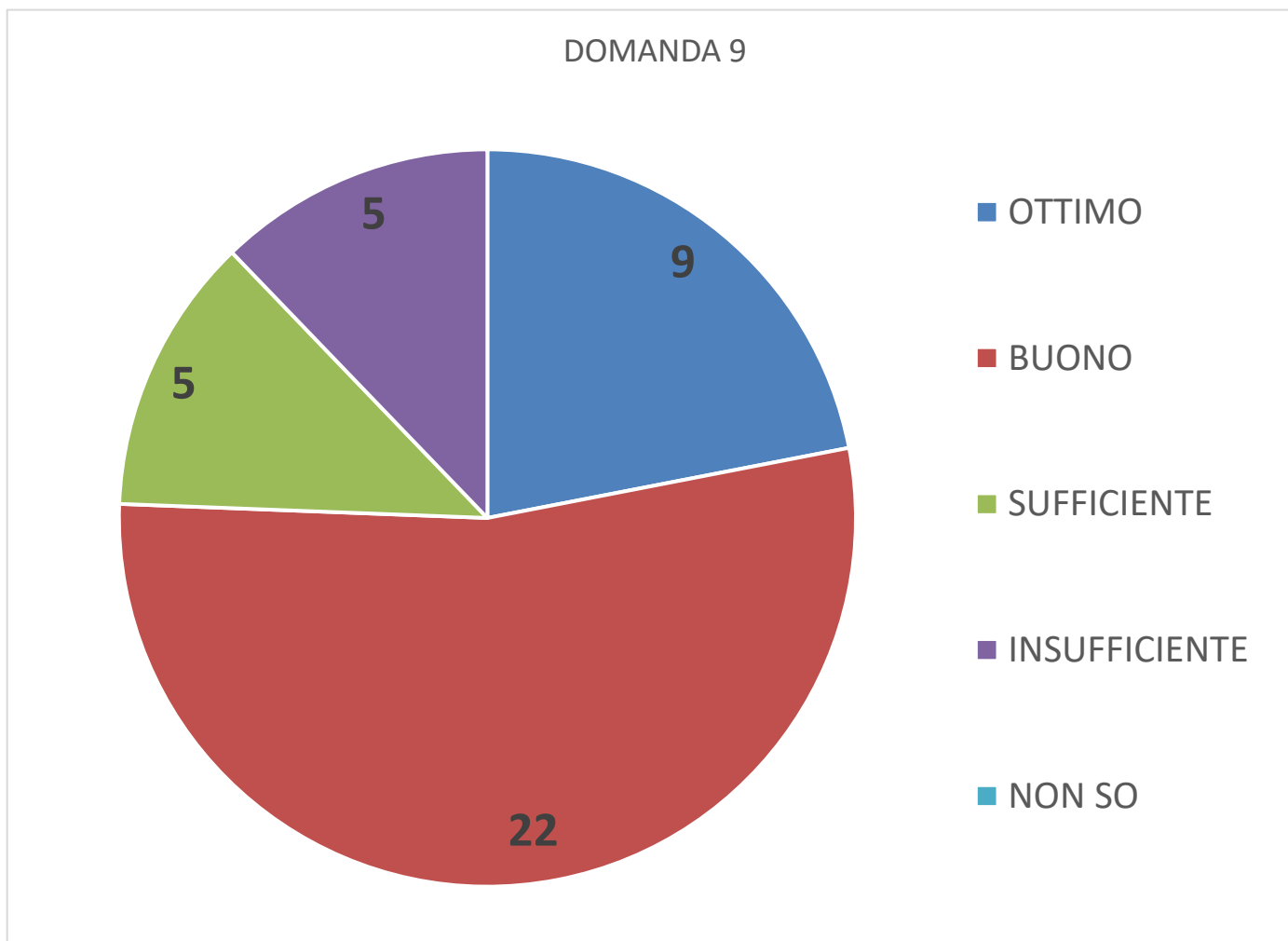
Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?



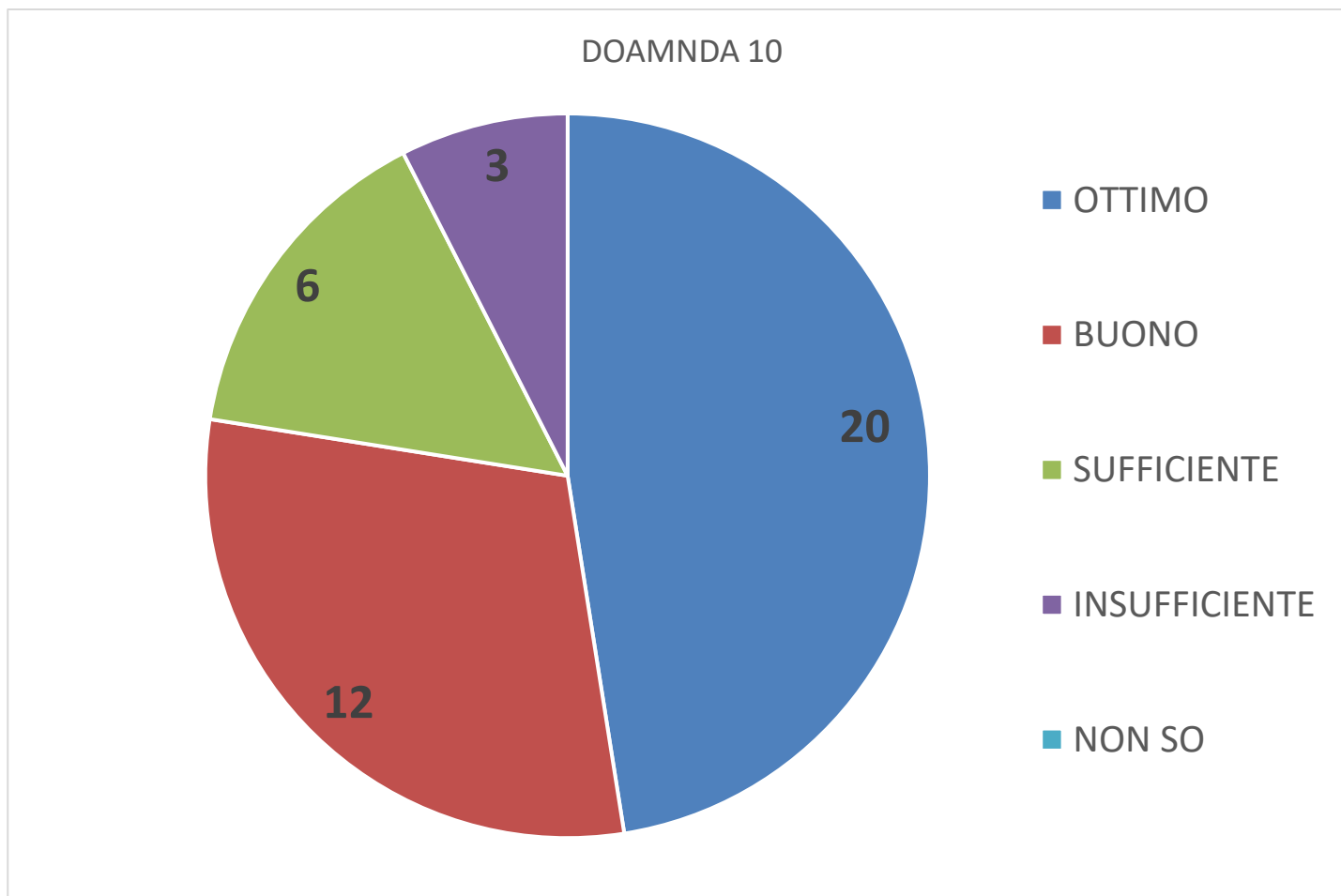
Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di pagamento, procedure di accesso...)?



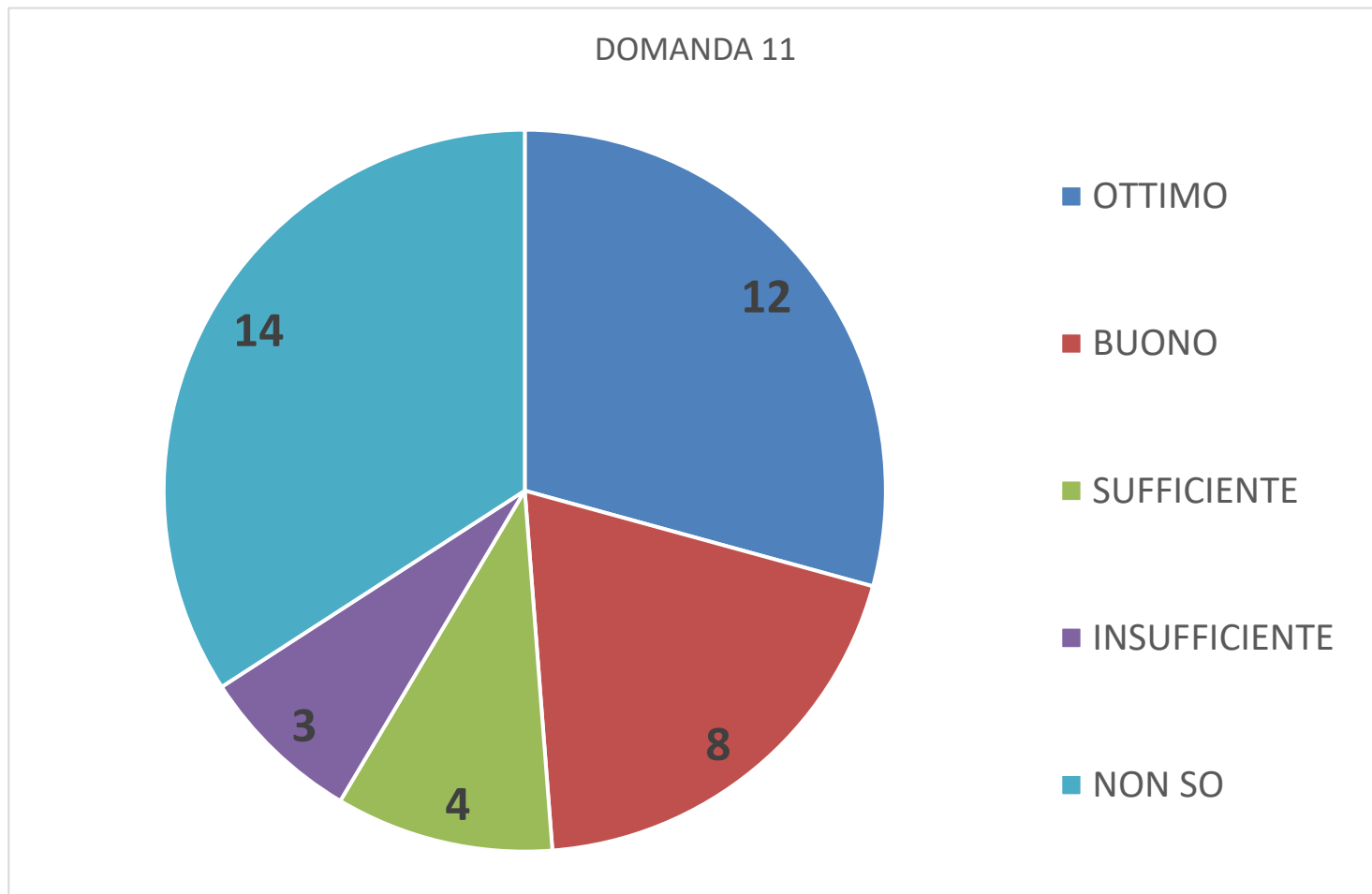
Come valuta la frequenza delle visite



Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare?



Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare?



RISULTATO DELLE RISPOSTE

				OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SO	TOTALE RISPOSTE
	DOMANDA 3			13	23	3	2		41
	DOMANDA 4			15	18	4	4		41
	DOMANDA 5			16	17	7	1		41
	DOMANDA 6			27	12	0	2		41
	DOMANDA 7			23	13	3	1	1	41
	DOMANDA 8			19	18	3	1		41
	DOMANDA 9			9	22	5	5		41
	DOMANDA 10			20	12	6	3		41
	DOMANDA 11			12	8	4	3	14	41
	<i>TOTALE RISPOSTE</i>			<i>154</i>	<i>143</i>	<i>35</i>	<i>22</i>	<i>15</i>	<i>369</i>
	PERCENTUALE SULLE RIPOSTE			42%	39%	9%	6%	4%	

INDAGINE 2022

Analisi esito finale della raccolta dati

Come si può evidenziare nella tabella riepilogativa del risultato delle risposte, l'81% degli intervistati ha espresso un giudizio ottimo/buono delle misure adottate dalla RSA; solo il 6% è rimasto insoddisfatto; ciò conferma la validità delle politiche intraprese.

La domanda 11 relativa all'utilizzo della videochiamata come strumento alternativo alla visita parenti, ha evidenziato che il 34% degli intervistati non è stato in grado di dare un giudizio, probabilmente per le criticità emerse durante tale servizio a specifiche tipologie di Ospiti.

La gestione delle video chiamate si è dimostrata molto utile nel caso di Ospiti con funzionamento cognitivo nella norma, creando però difficoltà e disagio in presenza di deficit sensoriali (Ipoacusia/Ipovisus) e deterioramento cognitivo.

Con quest'ultima tipologia di Ospiti, la video chiamata è risultata essere difficoltosa. I familiari si collegavano speranzosi di poter vivere questi piccoli momenti in collegamento con il proprio caro ma spesso hanno sperimentato frustrazione e disillusione causa l'atteggiamento negativo vissuto dall'altra parte.

Molti anziani, non abituati alla tecnologia, vivevano il momento della chiamata con estrema tensione ed irritazione, in alcuni casi non riconoscevano il familiare o interpretavano il video come una finestra e/o una fotografia. A volte le video chiamate sono state interrotte perché la sofferenza dell'anziano Ospite raggiungeva livelli molto alti.

Per gli Ospiti con deficit sensoriali, la presenza costante dell'Educatore necessaria per stimolare e guidare la conversazione, è stata spesso vissuta come una difficoltà.

I loro familiari si sono interrogati sull'utilità, temendo di creare un disagio maggiore al proprio caro o, in alcuni casi, soffrendo personalmente la situazione.

La direzione della RSA San Francesco d'Assisi