



RESIDENZA "RIVIERA DEL BRENTA"

CENTRO DI SOGGIORNO PER ANZIANI

30031 DOLO (VE) - Via Garibaldi, 73 - Tel. (041) 410.192 - 410.039 - Fax (041) 412.016
Codice Fiscale 82004730279 - Partita IVA 00900180274

Prot. //

Dolo, 18/02/2022

OGGETTO: Rilevazione soddisfazione Familiare/Ospite 2020/2021

Negli anni la rilevazione della soddisfazione dei familiari/ospite è sempre stata "difficile" sia per la scarsa partecipazione (vedi i report agli atti), sia per la difficoltà a tradurre la mancata soddisfazione del singolo familiare, in azioni valide per la generalità degli ospiti.

Con questa premessa, analizzare la soddisfazione dei Familiari per gli anni 2020 e 2021 è stato ancora più complesso a causa della pandemia da Covid 19, che dal 22/02/2020 ha di fatto intercluso ai familiari l'accesso alla Residenza.

Ritenendo, però, opportuno provare a raccogliere e valorizzare in sintesi quanto rilevato e realizzato, si riscontra:

Anno 2020

In data 22/02/2020 a causa dei primi casi di Covid 19, la Residenza ha disposto e comunicato ai Familiari il divieto di accesso in struttura, poi protratto dalla normativa e dai piani di sanità pubblica per tutto il 2020.

Un breve cenno riepilogativo. In ragione del divieto normativo di accesso dei familiari, a partire da febbraio 2020 e nei mesi successivi a causa del frenetico e progressivo sviluppo pandemico, la Residenza è rimasta "chiusa", pur avendo continuato ad inserire ospiti fino a marzo. Di seguito, l'accoglimento di nuovi ospiti è stato sospeso nel periodo aprile/giugno, successivamente ripreso fino all'ultimo del 10/11/2020. Il 13/11/2020, accertato il primo caso di Covid, si è dovuto procedere alla chiusura "totale" fino alla negativizzazione di tutti gli ospiti, avvenuta a fine febbraio 2021.

Non potendo conseguentemente valutare la soddisfazione dei familiari in base al questionario in uso negli anni precedenti, si è pensato di utilizzare uno strumento diverso: la soddisfazione del familiare a "30 gg dall'ingresso". Si è ritenuto, quindi, di modificare/adequare il questionario al nuovo contesto e rilevare/valutare "come, con quale grado di soddisfazione e quanto il familiare si fosse sentito coinvolto" a 30 gg dall'ingresso del proprio congiunto. Questa analisi aveva e ha tutt'ora la finalità di percepire fin da subito -all'ingresso dell'ospite-, le criticità/segnalazioni/aspettative del familiare, prima che queste possano evolvere in una "non soddisfazione" non più recuperabile.

In questo lavoro sono state coinvolte le due Assistenti Sociali -Compagno e Maggiolo, quest'ultima incaricata della somministrazione dei questionari e redattrice dei verbali- e il Coordinatore di Struttura -Dott.ssa Ferrara. La modalità di analisi utilizzata: rivisitazione del questionario aggiornando le domande rivolte al familiare per renderle coerenti al divieto di visita; incontro mensile di analisi, verbale dell'incontro e definizione e attuazione da parte del Coordinatore delle azioni correttive condivise nell'incontro; restituzione telefonica al familiare ove necessario

I dati

SODDISFAZIONE CLIENTE ALL'INGRESSO IN RESIDENZA 2020 (QUESTIONARI A 30GG)

-nel mese di gennaio 2020 sono stati somministrati 9 questionari ad un mese dall'ingresso in struttura: 6 ospiti in convenzione (2 temporanei), 2 ospiti privati temporanei, 1 utente Centro D. Gli aspetti emersi sono stati condivisi nell'incontro del 23/03/2020, e definito:

-di sospendere la somministrazione questionari, considerato che a causa dell'emergenza sanitaria, si è reso obbligatorio sospendere i nuovi accoglimenti. Si è inoltre definito di modificare il questionario in uso perché non più idoneo

- in data 5/10/2020 si riprende il periodico appuntamento per la condivisione dei dati raccolti attraverso la somministrazione del nuovo questionario di gradimento a tutti i familiari degli ingressi avvenuti nel periodo compreso tra il 01/02/2020 ed il 31/08/2020, per un totale di 27 questionari. In generale tutti i familiari si sono detti soddisfatti o molto soddisfatti.

-nuovo incontro in data 02/11/2020, per la condivisione dei dati emersi dai questionari somministrati ai familiari degli ospiti accolti nel mese di settembre 2020. Somministrati n. 8 questionari: tutti i familiari soddisfatti o molto soddisfatti.



RESIDENZA "RIVIERA DEL BRENTA"

CENTRO DI SOGGIORNO PER ANZIANI

30031 DOLO (VE) - Via Garibaldi, 73 - Tel. (041) 410.192 - 410.039 - Fax (041) 412.016
Codice Fiscale 82004730279 - Partita IVA 00900180274

-dal mese di novembre 2020 viene nuovamente sospesa la somministrazione dei questionari di gradimento, a causa della pandemia.

Si rinvia al report 2020 personalizzato, ospite per ospite

SODDISFAZIONE CLIENTE ALL'INGRESSO IN RESIDENZA 2021 (QUESTIONARI A 30GG)

Superata la pandemia, con la progressiva negativizzazione degli ospiti delle due sedi, da marzo sono ripresi gli accoglimenti e quindi, man mano è ripresa anche la somministrazione dei questionari, seppure con tempistiche più dilazionate rispetto ai 30 gg, motivate dall'elevato numero di accoglimenti del periodo e dalla ripresa delle attività che hanno richiesto dei tempi per riorganizzare il lavoro (es riapertura del Centro Diurno dal 17/05/2021. Si segnala che il ritardo nella somministrazione ha dato ai familiari la possibilità di raccogliere maggiori elementi di valutazione e, quindi dare un riscontro più consapevole. Si rinvia al report 2021 personalizzato, ospite per ospite

Tabella riepilogativa n.ingressi anno 2021

INGRESSI RESIDENZIALITA' per NUCLEO - ANNO 2021

MESE DI RIFERIMENTO	VILLA DELLE ROSE		VIA GARIBALDI					Tot. Ingressi mensili
	PERLA	AMBRA	RUBINO	SMERALDO	TURCHESE	ZAFFIRO	CORALLO	
GENNAIO	1							1
FEBBRAIO	2	2	1	1				6
MARZO	2	1	1	1	1		2	8
APRILE	1	1	1	2	2	1	1	9
MAGGIO	2	1		3	2	1		9
GIUGNO	5	1	3	4			2	15
LUGLIO	1	1	3	1	1		2	9
AGOSTO	1	1	5	2	1			10
SETTEMBRE		1	2	3		1		7
OTTOBRE	1	1	3	2				7
NOVEMBRE	2	2	1			1		6
DICEMBRE				3	1			4
Tot. Ingressi per nucleo anno 2021	18	12	20	22	8	4	7	

TOTALE INGRESSI ANNO 2021: 91

Tabella riepilogativa n. questionari di gradimento somministrati.

MESE DI RIFERIMENTO	QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI ANNO 2021
GENNAIO	1
FEBBRAIO	5 (1 decesso)
MARZO	7 (1 decesso)
APRILE	8 (1 decesso)
MAGGIO	8 (1 ricovero ospedaliero)
GIUGNO	14 (1 decesso)
LUGLIO	8 (1 decesso)
AGOSTO	7 (3 decessi)
SETTEMBRE	5 (2 ADS esterni)
OTTOBRE	4 (3 decessi)



RESIDENZA "RIVIERA DEL BRENTA"

CENTRO DI SOGGIORNO PER ANZIANI

30031 DOLO (VE) - Via Garibaldi, 73 - Tel. (041) 410.192 - 410.039 - Fax (041) 412.016
Codice Fiscale 82004730279 - Partita IVA 00900180274

NOVEMBRE	6
DICEMBRE	4
Totale questionari somministrati anno 2021	77

Tabella riepilogativa n. inserimenti CD anno 2021 e n. questionari somministrati.

MESE DI RIFERIMENTO	INSERIMENTI CENTRO DIURNO	QUESTIONARI SOMMINISTRATI
MAGGIO dal 17/05/2021	7	6 (1 dimissione)
GIUGNO	/	/
LUGLIO	2	1 (1 rifiuto frequenza)
AGOSTO	2	2
SETTEMBRE	1	/ (1 dimissione)
OTTOBRE	2	/ (1 dimissione e 1 in sospeso)
NOVEMBRE	1	1
DICEMBRE	1	/ (1 dimissione)
Totale	16	10

Il Segretario Direttore
Alfissimo Dott.ssa Paola