

**I.P.A.B. CENTRO ANZIANI
VIA P.VERONESE N.9
37012 BUSSOLENGO - VR
P.I. 02327970238**

N. 142/20 REGISTRO DETERMINAZIONI

Albo on line

L'anno **duemilaventi (2020)** nel mese di **luglio (07)** del giorno **sedici (16)**, nel preposto ufficio,

IL SEGRETARIO DIRETTORE

ADOPTA

la seguente

DETERMINAZIONE

OGGETTO:

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI
ed OSPITI ANNO 2019. PRESA d'ATTO.**

**OGGETTO: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIARI ed OSPITI ANNO 2019.
PRESA d'ATTO.**

IL SEGRETARIO DIRETTORE

PREMESSO che:

- a. l'IPAB Centro Anziani di Bussolengo è una struttura/residenza sanitaria assistita che svolge attività socio sanitaria ed assistenziale a favore di n.60 ospiti/persone non autosufficienti, giusti accreditamento ed autorizzazione all'esercizio rilasciati dalla Regione del Veneto;
- b. le funzioni/competenze affidate allo psicologo, ricomprendono la somministrazione e raccolta dei questionari di rilevazione della soddisfazione del servizio ai familiari ed agli ospiti, l'elaborazione dei dati raccolti e l'invio alla Direzione una relazione finale con l'indicazione di interventi da attuare;

PRESO ATTO che il psicologo dott.ssa Toffali Anna ha trasmesso ai famigliari ed agli ospiti il questionario soddisfazione relativo all'anno 2019 con richieste inerenti:

- a. competenze assistenziali
- b. servizi offerti
- c. comportamento del personale
- d. spazi interni alla struttura
- e. grado di riservatezza e tutela della privacy attuato dal personale
- f. possibilità di fare proposte, dare suggerimenti e presentare reclami
- g. azioni di miglioramento e suggerimenti/osservazioni;
- g. del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, condiviso e sottoscritto tra il Governo e le parti sociali del 24.04.2020;

ACCERTATO che il psicologo dott.ssa Toffali Anna:

- a. con relazione in data 10.07.2020 ha trasmesso alla Direzione i risultati dei questionari di soddisfazione consegnato dai famigliari, riportante le finalità, la raccolta ed analisi dei dati e la disamina finale dalla quale si evince che *dalle risposte dei questionari emerge che i famigliari si sono detti molto soddisfatti dell'attuazione delle regole, riferiscono di avere fiducia nel personale che si prende cura del proprio caro, non emergono particolari preoccupazioni inerenti le visite e qualcuno manifesta la preoccupazione di non essere riconosciuto;*
- b. con relazione in data 13.07.2020 ha trasmesso alla Direzione i risultati dei questionari di soddisfazione consegnato dagli ospiti, riportante le finalità, la raccolta ed analisi dei dati e la disamina finale dalla quale si evince che *una*

generale soddisfazione sui servizi socio sanitari ed assistenziali proposti e ricevuti nonché il parere favorevole sulle visite dei parenti;

RITENUTO di prendere atto di quanto trasmesso dallo psicologo, precisando che sarà oggetto di attenta disamina da parte della Direzione per la valutazione di eventuali correttivi da apportare;

VISTI l'art.14 dello Statuto e l'art. 09 del vigente Regolamento di Amministrazione dell'Ente, inerenti l'individuazione dei compiti del Segretario-Direttore;

VISTI:

- a. la Legge 7 agosto 1990 n.241 e s.m.i.
- b. il D.Lgs. 18 agosto 2000 n.267 e s.m.i.;
- c. lo Statuto dell'Ente;

TUTTO ciò premesso;

DETERMINA

01. DI DARE ATTO che le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

02. DI PRENDERE ATTO, per le motivazioni in premessa descritte, delle relazioni trasmesse alla Direzione dallo psicologo dott.ssa Toffali Anni e precisamente:

a. relazione in data 10.07.2020 inerente i risultati dei questionari di soddisfazione consegnati dai famigliari e riportante le finalità, la raccolta ed analisi dei dati, la disamina finale dalla quale si evince che *dalle risposte dei questionari emerge che i famigliari si sono detti molto soddisfatti dell'attuazione delle regole, riferiscono di avere fiducia nel personale che si prende cura del proprio caro, non emergono particolari preoccupazioni inerenti le visite e qualcuno manifesta la preoccupazione di non essere riconosciuto;*

b. relazione in data 13.07.2020 inerente i risultati dei questionari di soddisfazione consegnati dagli ospiti, riportante le finalità, la raccolta ed analisi dei dati e la disamina finale dalla quale si evince che *una generale soddisfazione sui servizi socio sanitari ed assistenziali proposti e ricevuti nonché il parere favorevole sulle visite dei parenti*

allegate al presente provvedimento del quale formano parte integrante e sostanziale;

03. DI DARE ATTO che:

- a. l'adozione del presente provvedimento non comporta alcun impegno economico di spesa a carico del Bilancio dell'Ente;
- b. il sottoscritto, in qualità di Responsabile competente ad adottare il presente atto, non si trova in alcuna situazione di conflitto di interessi con riferimento al procedimento di cui trattasi, ai sensi dell'art.06-bis della Legge n.241/1990, dell'art.07 del D.P.R. n.62/2013 (Regolamento recante il codice di comportamenti dei dipendenti pubblici);
- c. l'istruttoria preordinata all'emanazione del presente atto, consente di attestare la regolarità e la correttezza dello stesso ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art.147 bis comma 01 del D.Lgs. n.267/2000;
- d. ai sensi dell'art.04 comma 01 della Legge n.241/1990 e dell'art.09 del vigente Regolamento di Amministrazione, il Responsabile del procedimento è il Segretario Direttore dell'Ente;

04. DI DISPORRE la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo on line e alla Sezione Trasparenza dell'Ente per 15 giorni consecutivi:

05. DI TRASMETTERE copia del presente a:

- a. **Presidente e componenti del C.d.A.**
- b. **Coordinatore S.S.A.S.**
- c. **Educatore**
- d. **Psicologa**
- e. **Assistente Sociale**
- f. **Responsabile Settore Affari Generali e Personale;**
per l'attuazione di quanto di competenza.

IL SEGRETARIO-DIRETTORE

F.to Francesco Zantedeschi



PUBBLICAZIONE all'ALBO

Il sottoscritto, in qualità di Segretario Direttore, certifica che la presente determinazione, ai sensi dell'art.10 del vigente Regolamento di Amministrazione, viene pubblicata nell'Albo on line dell'Ente per quindici giorni consecutivi e diviene immediatamente esecutiva.

Bussolengo, 16/07/2020



IL SEGRETARIO DIRETTORE
F.to Zantedeschi Francesco

Soddisfazione familiari I.P.A.B. Centro Anziani di Bussolengo - anno 2019

FINALITA' DELLO STUDIO

Per rilevare il grado di soddisfazione riguardante i vari aspetti della struttura e dei servizi offerti, sono stati creati appositi questionari, opportunamente somministrati agli ospiti residenti e ai relativi familiari. I familiari hanno compilato il questionario nell'assoluto anonimato ed hanno avuto la possibilità di consegnarlo via mail all'indirizzo della psicologa della struttura. Visto il momento di emergenza sanitaria, si è pensato di aggiungere una sezione riguardante il periodo particolare che vissuto. Importante, per noi era evidenziare anche lo stato d'animo dei familiari e le aspettative riguardanti le visite con i propri cari.

RACCOLTA DATI

N° totale familiari: 60

N° familiari che hanno compilato il questionario: 12

Percentuale familiari partecipanti allo studio: 20%

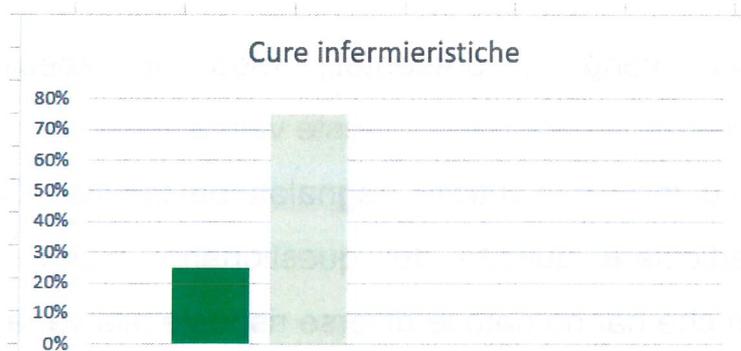
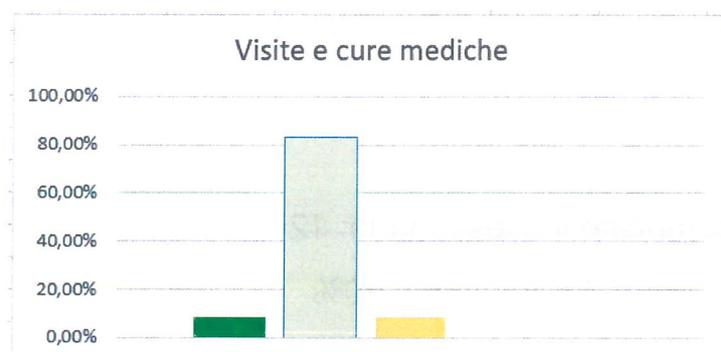
ANALISI DEI DATI

Nelle prossime pagine vengono presentati, mediante specifici grafici (istogrammi), i dati emersi dal questionario. Queste valutazioni ci permetteranno di mettere in luce i punti di forza e le criticità, segnalate dai familiari. Ogni grafico si riferisce ad un particolare quesito del questionario; viene indicata la percentuale dei familiari che hanno dato le diverse risposte alle varie domande, secondo il grado di soddisfazione così suddiviso: molto soddisfatto – soddisfatto – né soddisfatto, né insoddisfatto – poco soddisfatto – insoddisfatto.

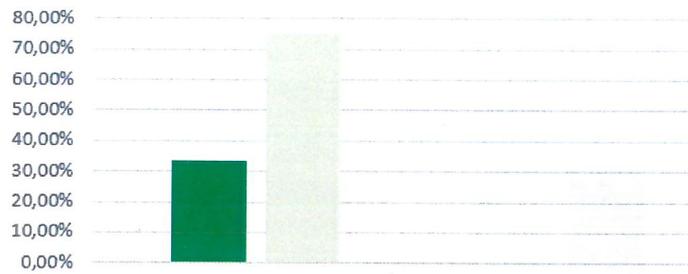
L'individuazione delle condizioni problematiche e critiche ci permetterà di poter svolgere dei mirati tavoli tecnici, al fine di progettare dei piani e/o delle azioni di miglioramento, nell'ottica di perfezionare la qualità di vita ed il benessere, sia dei residenti che vi che soggiornano, che dei rispettivi familiari che vi trascorrono qualche momento della giornata.



COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

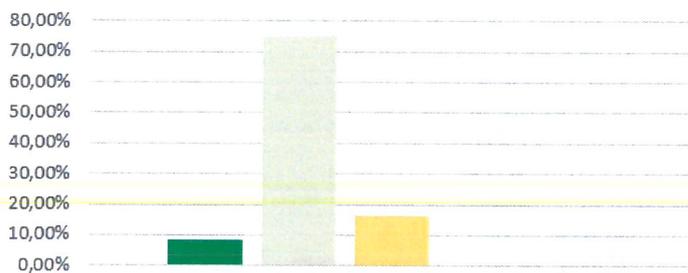


Cure di assistenza

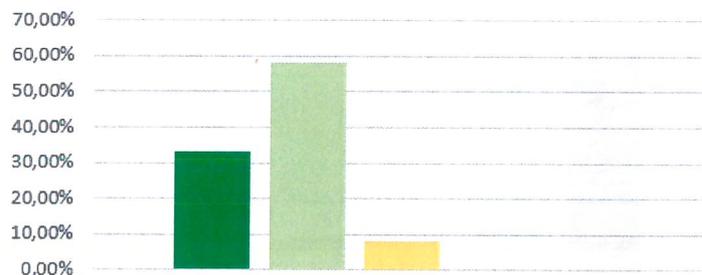


COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

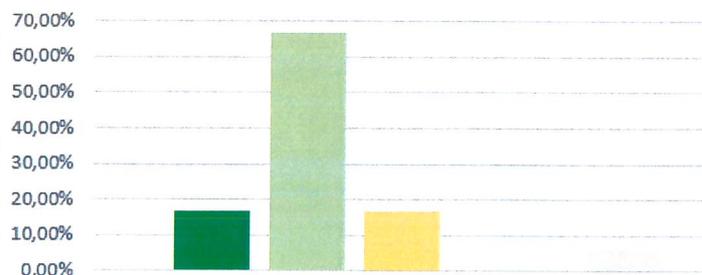
Medico

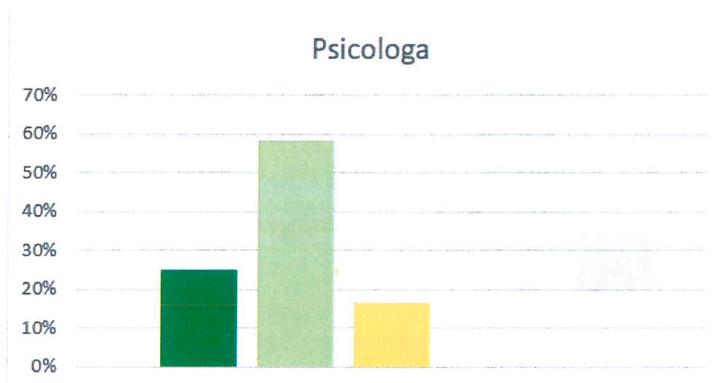
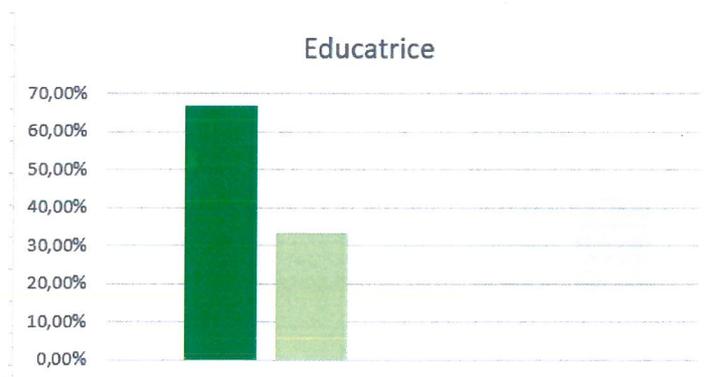
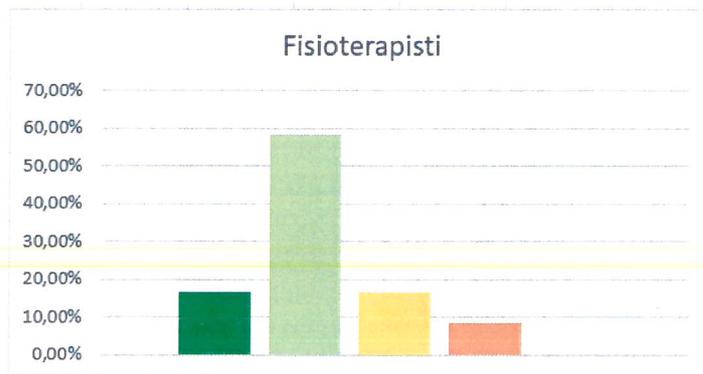
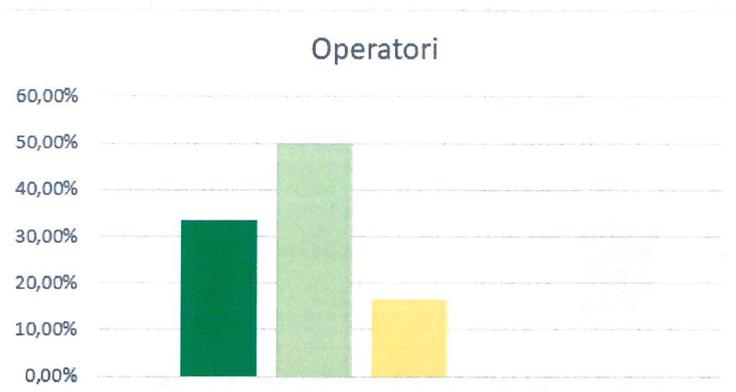


Coordinatrice Socio Sanitaria

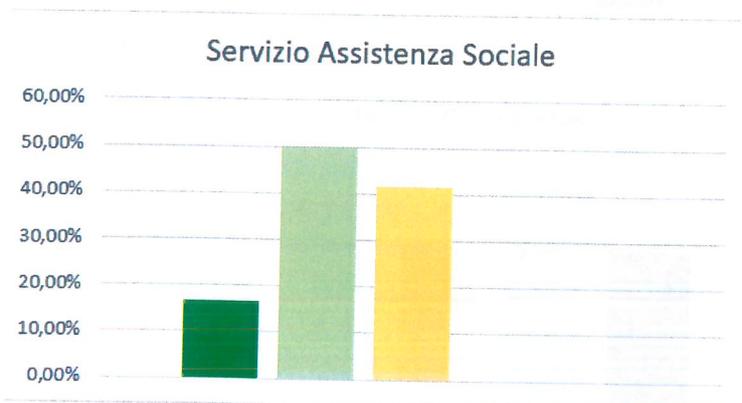
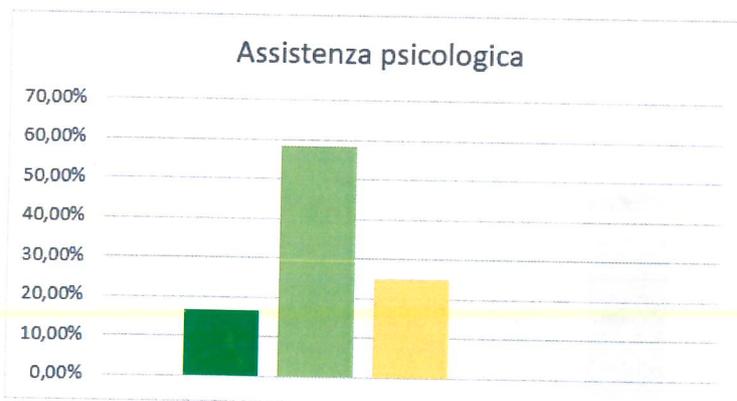
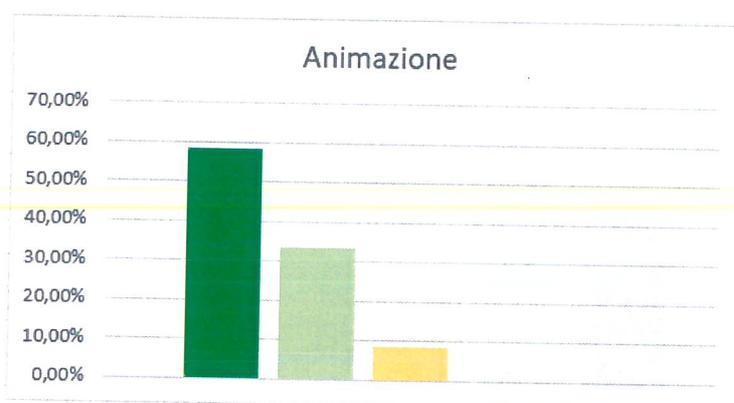
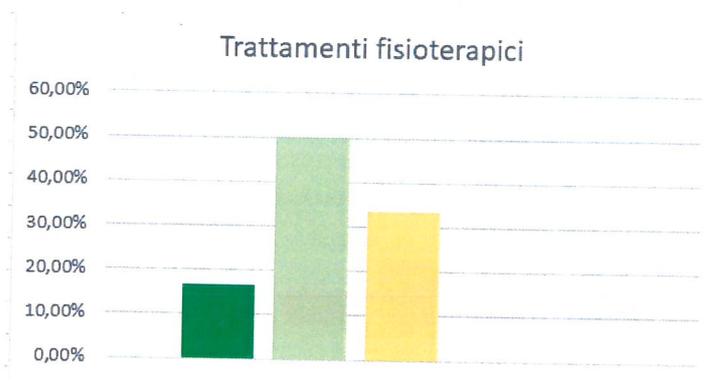


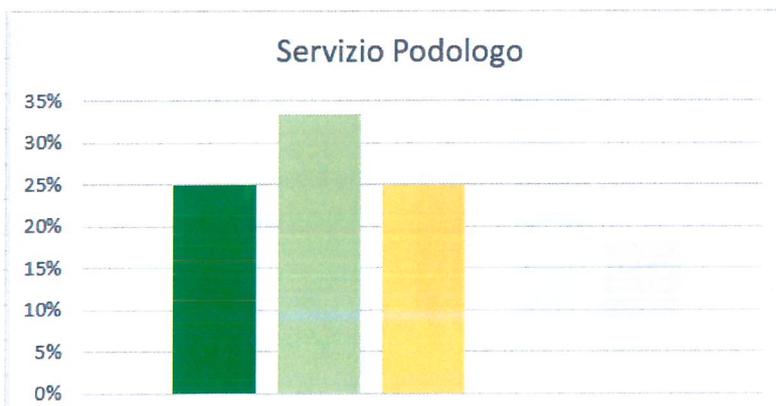
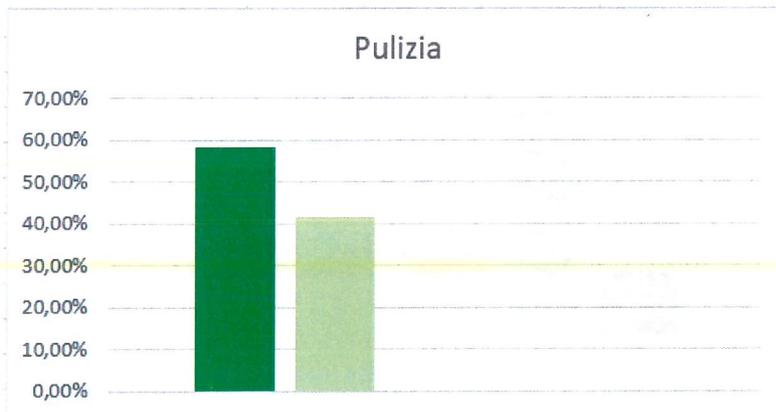
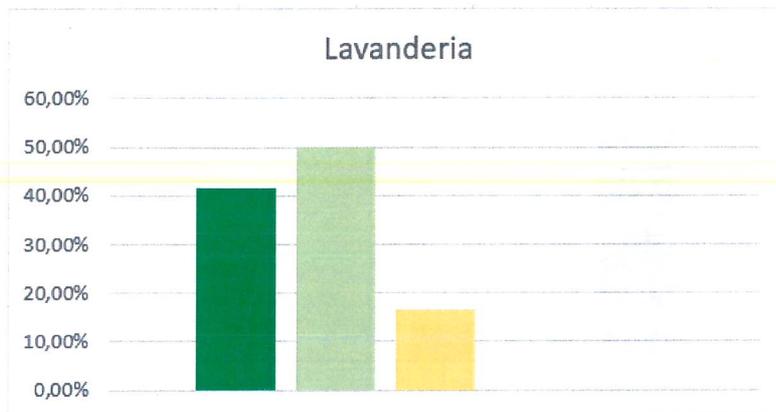
Infermieri

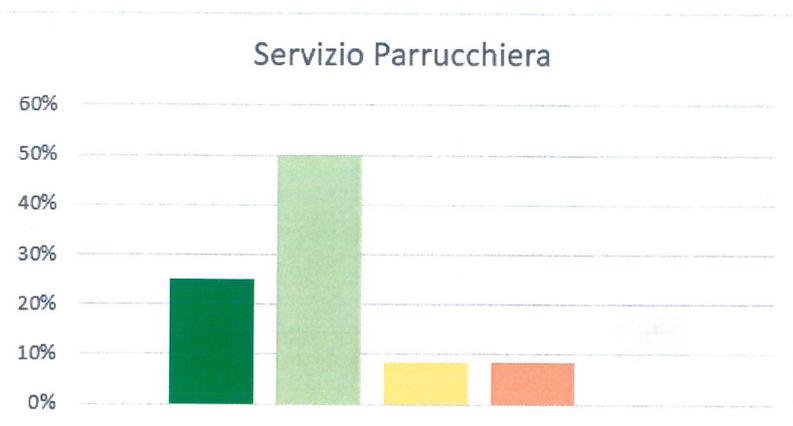




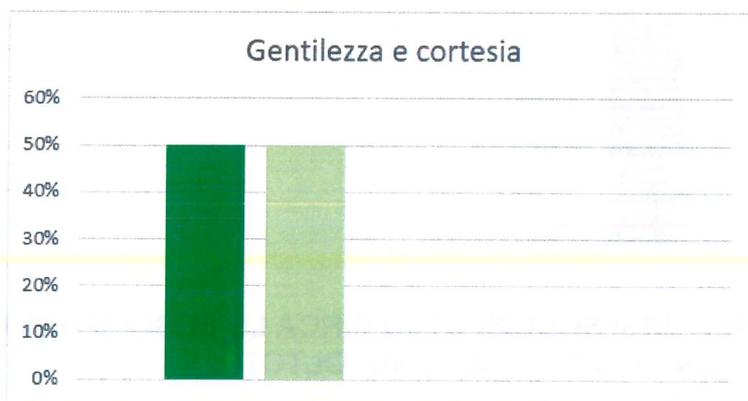
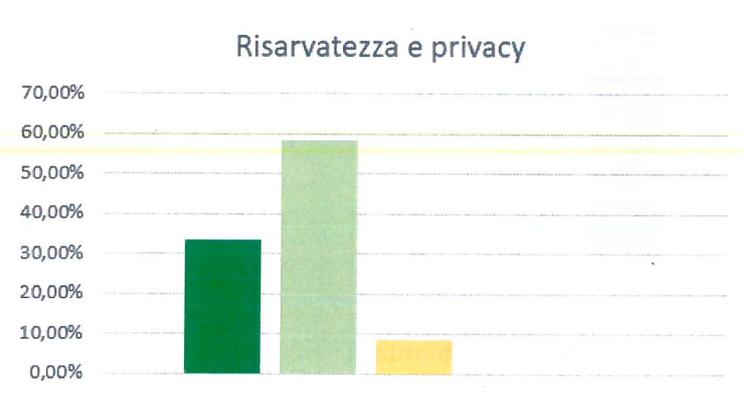
COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

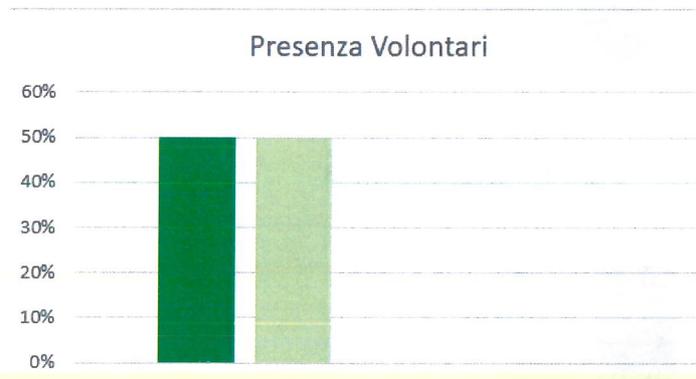
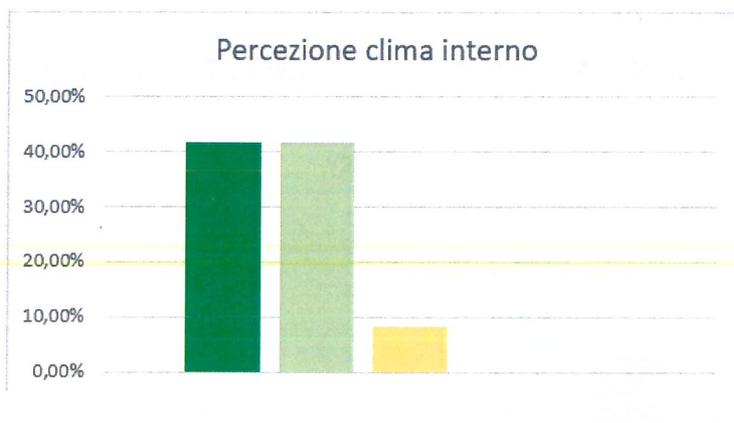




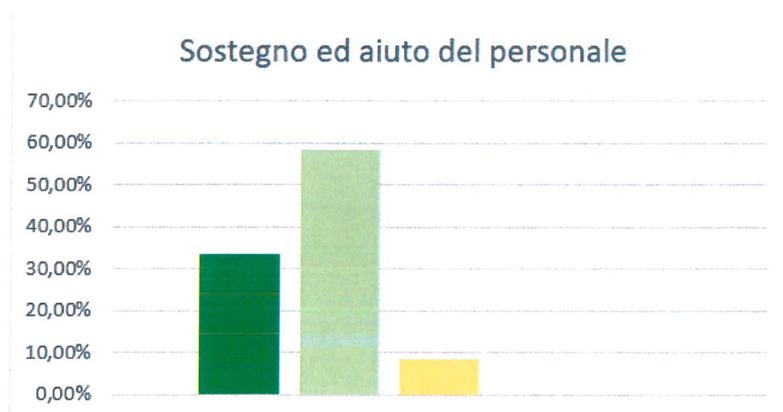


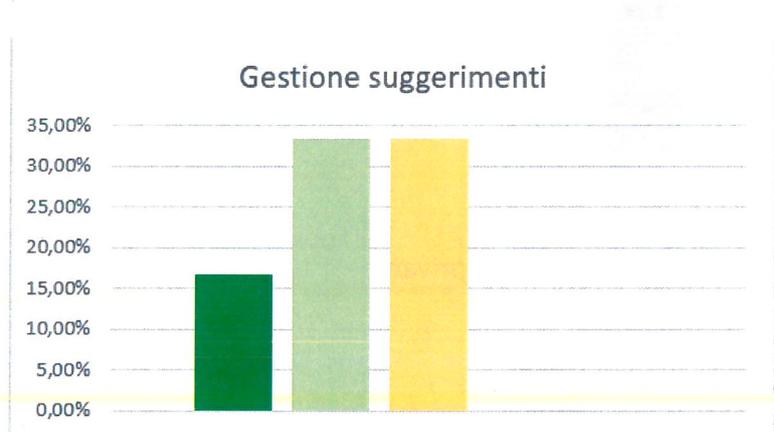
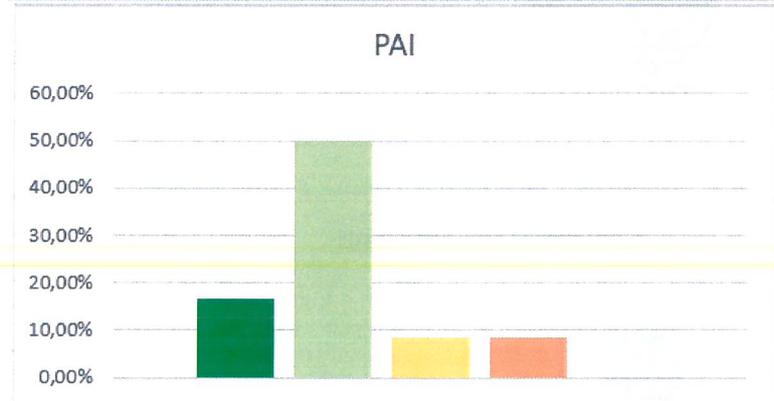
COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?



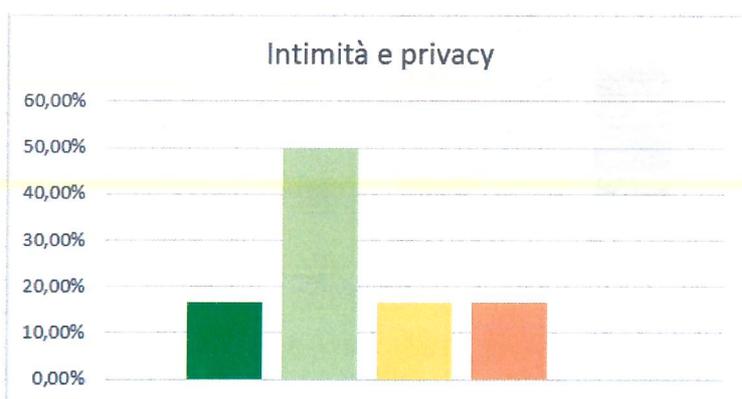
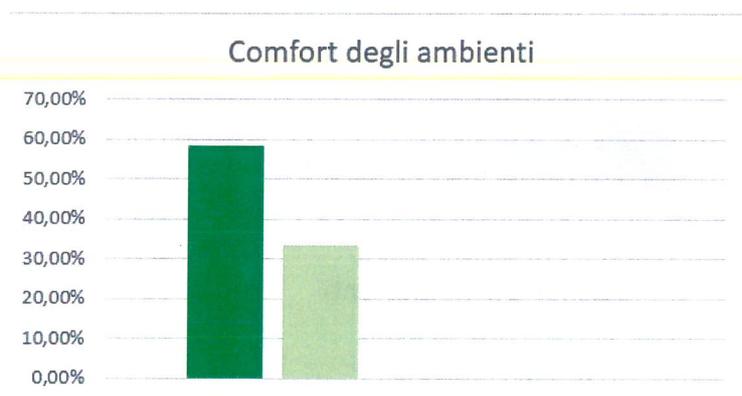
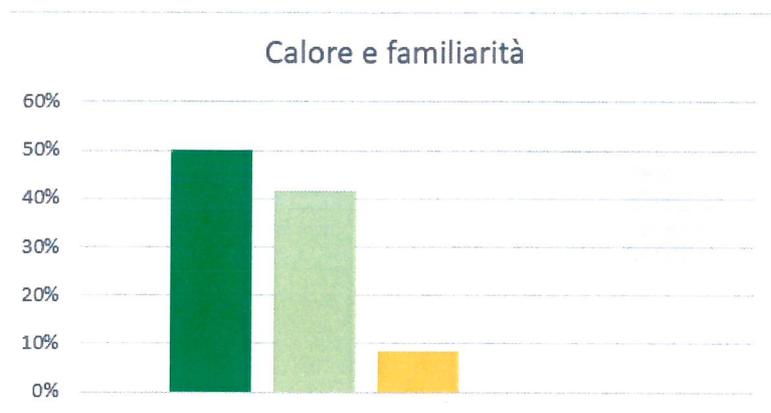


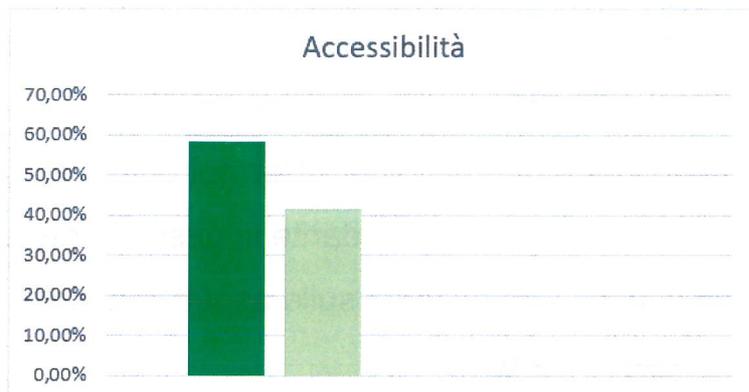
QUANTO RITIENE DI SENTIRSI SODDISFATTO CIRCA LE SEGUENTI MODALITA' IN CUI LEI VIENE COINVOLTO?





COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALL'AMBIENTE IN CUI VIVE IL SUO CARO?





IN QUALE ASPETTO, SECONDO LEI, SI POSSONO APPORTARE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO?

| | |
|---|-------------|
| Pasti più adatti agli ospiti | 1 familiare |
| Porte con sistema di sicurezza o braccialetti elettronici | 1 familiare |
| Migliorare igiene intima e cambio pannoloni | 1 familiare |
| Ricordarsi di mettere la dentiera | 1 familiare |
| Disponibilità di risposta ai bisogni espressivi o di interesse degli ospiti | 1 familiare |

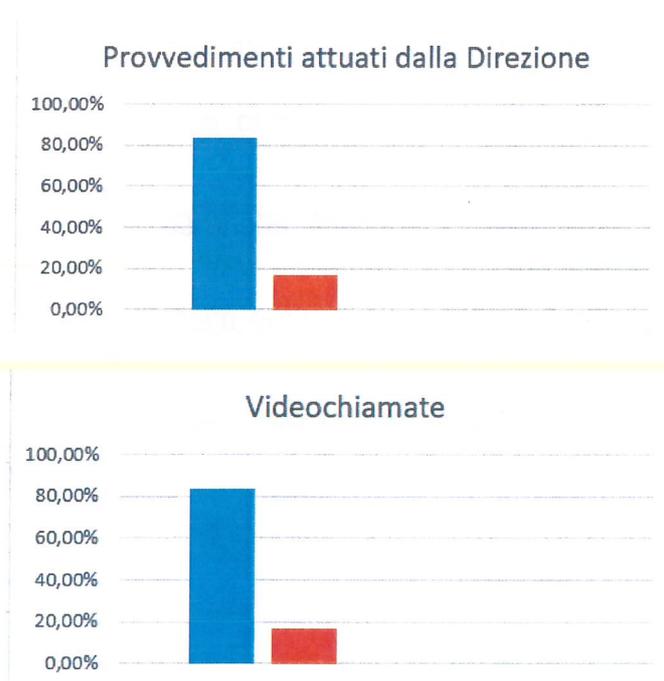
SUGGERIMENTI E/O OSSERVAZIONI

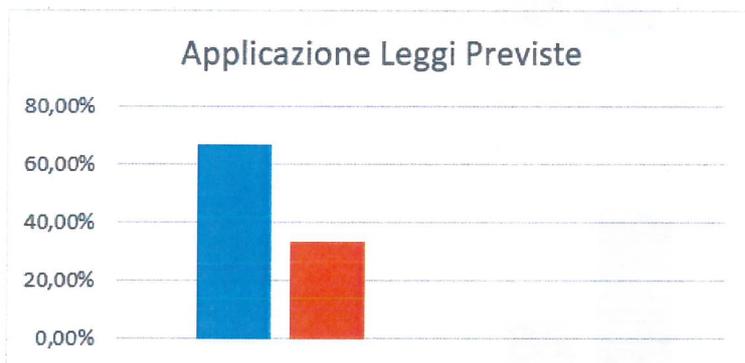
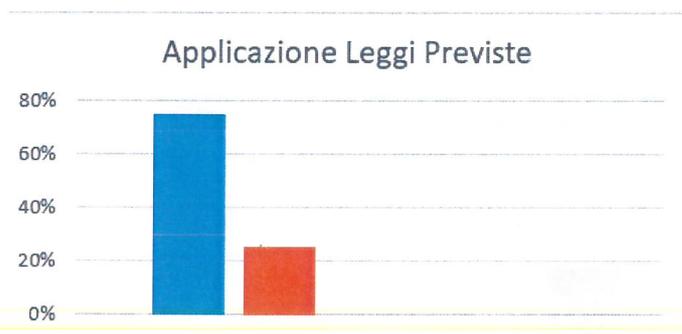
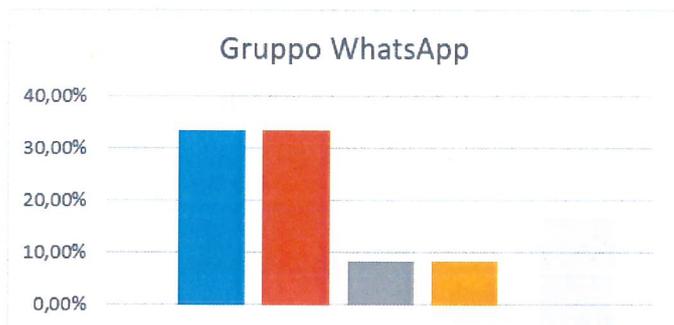
| | |
|--|-------------|
| Vorrei ricevere più informazioni su come sta mangiando e le modificazioni di peso | 1 familiare |
| Cercare di coinvolgere tutti gli ospiti nelle varie attività, anche se possono partecipare solo passivamente | 1 familiare |
| Un plauso a tutti per come gestite l'ordinario e per come avete affrontato l'emergenza | 1 familiare |
| Regole ferree per la gestione del gruppo WhatsApp, troppi messaggi in un giorno | 1 familiare |

Come anticipato nell'introduzione, abbiamo deciso di inserire all'interno del classico questionario di gradimento, una sezione dedicata al particolare momento storico e sanitario che stiamo vivendo. Per noi quindi era importante avere un'idea sul grado di soddisfazione riguardante la gestione dell'emergenza sanitaria. Abbiamo anche inserito una sezione sulle aspettative delle visite con i parenti, che sarebbero riprese di lì a poco.



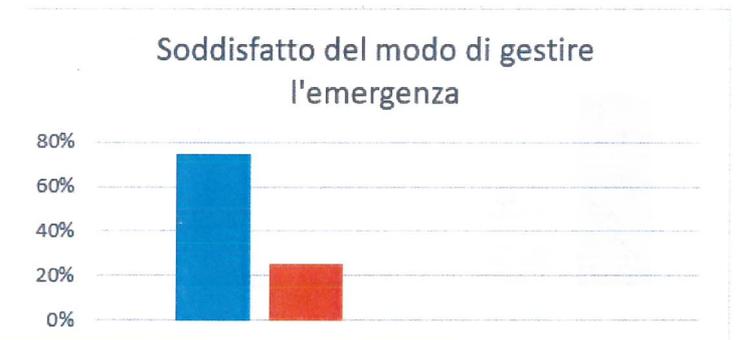
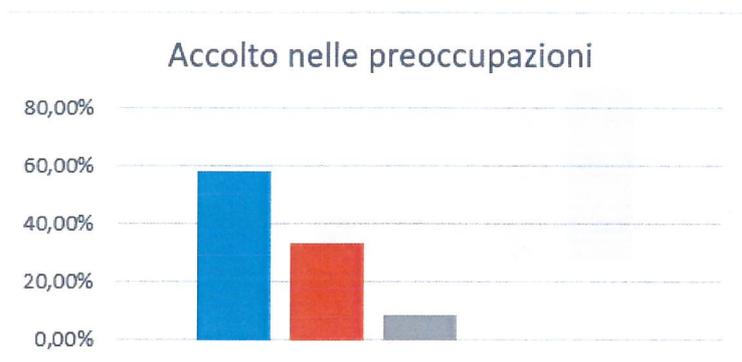
Pensando a questa particolare situazione di emergenza sanitaria data dal coronavirus, le chiediamo di indicarci il Suo grado di soddisfazione dei seguenti aspetti:



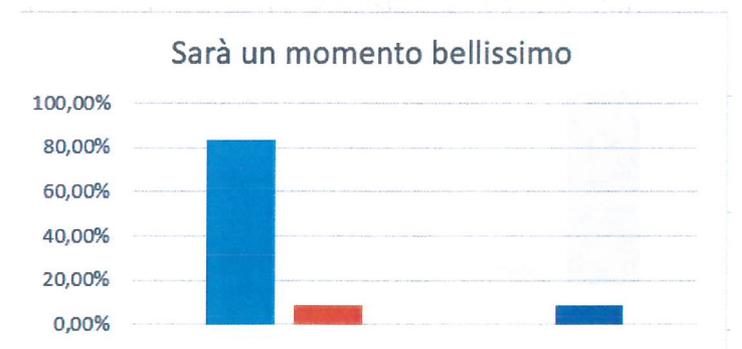


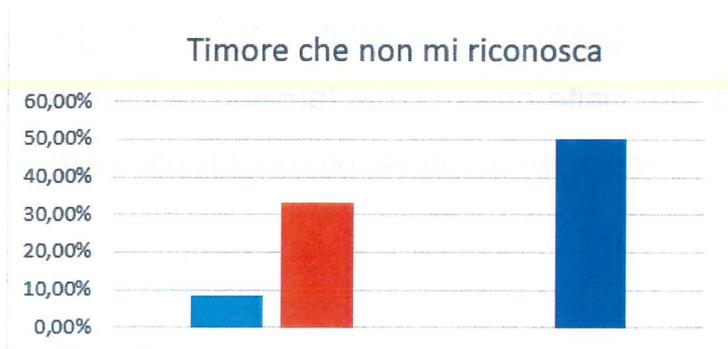
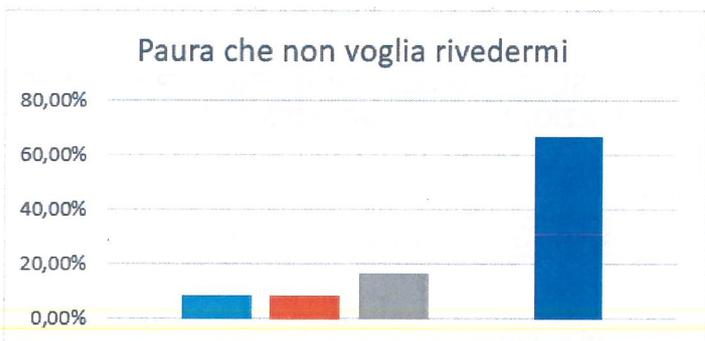
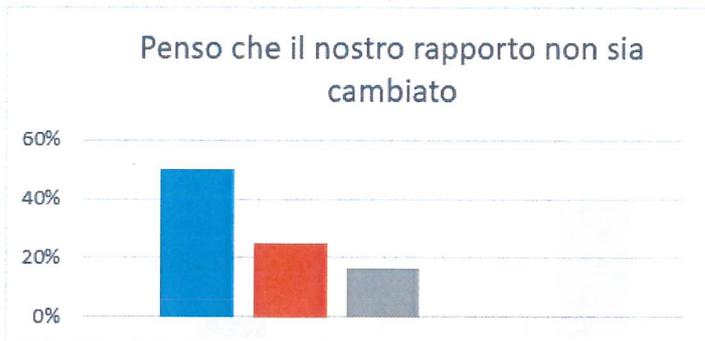
Grado di accordo e disaccordo riguardanti le seguenti affermazioni:

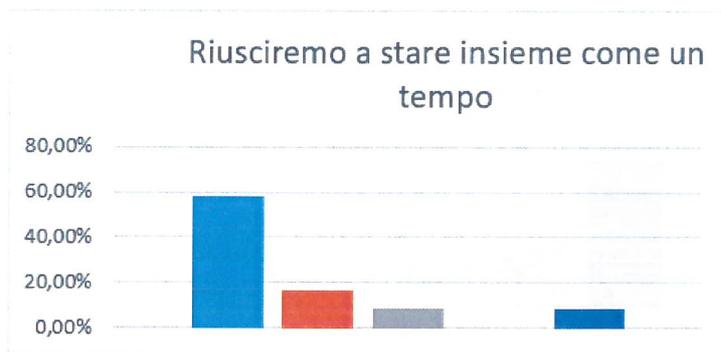




Pensando al primo incontro con il proprio caro, indichi il grado di accordo e disaccordo:







IN QUALE ASPETTO, SECONDO LEI, SI POSSONO APPORTARE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO?

| | |
|--|-------------|
| Sapere come sarà la riapertura | 1 familiare |
| Suggerirei di fare le visite per massimo 30 minuti su prenotazione | 1 familiare |
| Mi piacerebbe potessero tornare ad essere presenti i volontari | 1 familiare |
| Organizzazione di metodi alternativi per le visite, magari attraverso l'uso del plexiglass | 1 familiare |

Dalle risposte dei questionari emerge che i familiari si sono detti molto soddisfatti della gestione e dell'attuazione delle regole, previste dalla legge. Riferiscono di avere fiducia nel personale che si prende cura del proprio caro.

Nella maggior parte dei questionari ricevuti, non emergono particolari preoccupazioni riguardo alle visite con i propri familiari, anche se, qualcuno di loro manifesta la paura di non essere riconosciuto dal proprio caro.

Dott.ssa Anna Toffali
Psicologa –Ipab Centro Anziani

Bussolengo, 13/07/2020

Soddisfazione ospiti I.P.A.B. Centro Anziani di Bussolengo - anno 2019

FINALITA' DELLO STUDIO

Per rilevare il grado di soddisfazione riguardante i vari aspetti della struttura e dei servizi offerti, sono stati creati appositi questionari, opportunamente somministrati agli ospiti residenti e ai relativi familiari. Agli ospiti sono state poste le domande dalla psicologa, con la garanzia che fosse mantenuto l'anonimato e la riservatezza.

RACCOLTA DATI

N° totale ospiti: 60

N° ospiti che hanno compilato il questionario: 10

Percentuale ospiti partecipanti allo studio: 16,66%

ANALISI DEI DATI

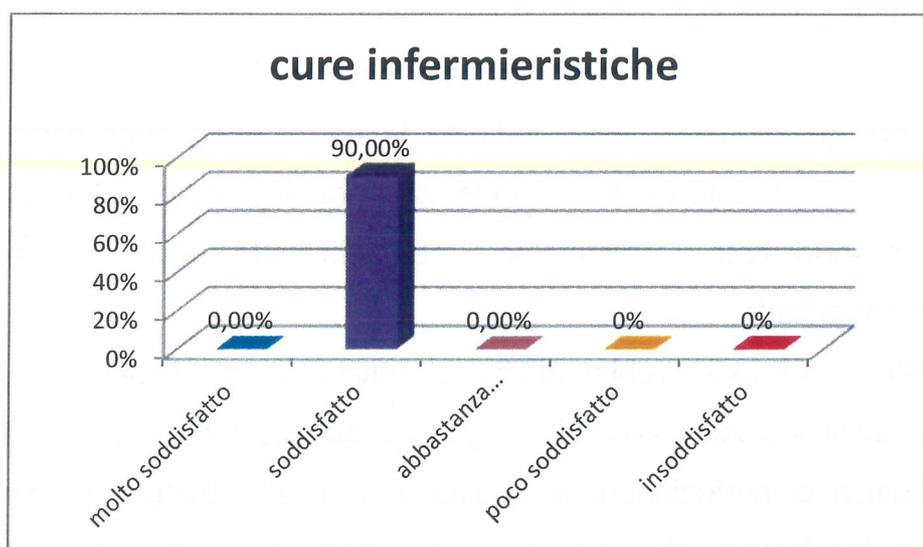
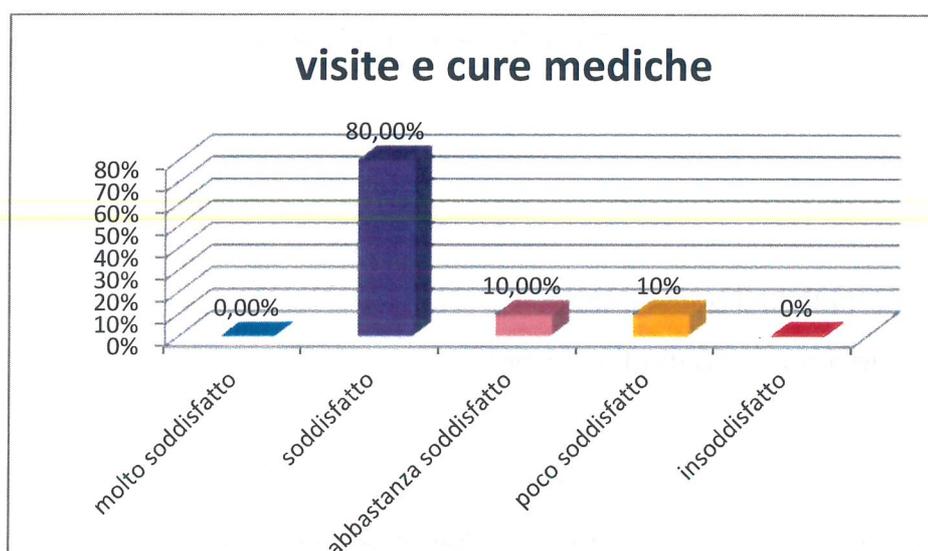
Nelle prossime pagine vengono presentati, mediante appositi grafici (istogrammi), i vari dati emersi, dai quali successivamente si potrà evidenziare un'accurata analisi dei punti di forza e delle criticità, segnalate dagli ospiti. Ogni grafico si riferisce ad un particolare quesito del questionario; viene indicata la percentuale degli ospiti che hanno dato le diverse risposte alle varie domande, secondo il grado di soddisfazione così suddiviso: molto soddisfatto – soddisfatto – né soddisfatto, né insoddisfatto – poco soddisfatto – insoddisfatto.

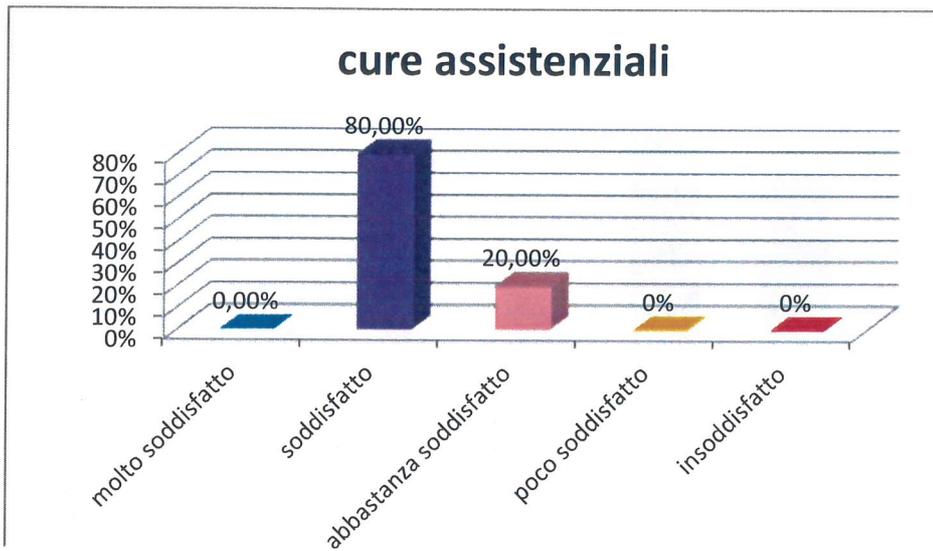
L'individuazione delle condizioni problematiche e critiche ci permetterà di poter svolgere dei mirati tavoli tecnici, al fine di progettare dei piani e/o delle azioni di miglioramento, nell'ottica di perfezionare la qualità di vita ed il benessere, sia dei residenti, che dei rispettivi familiari che vi trascorrono qualche momento della giornata.

LEGENDA

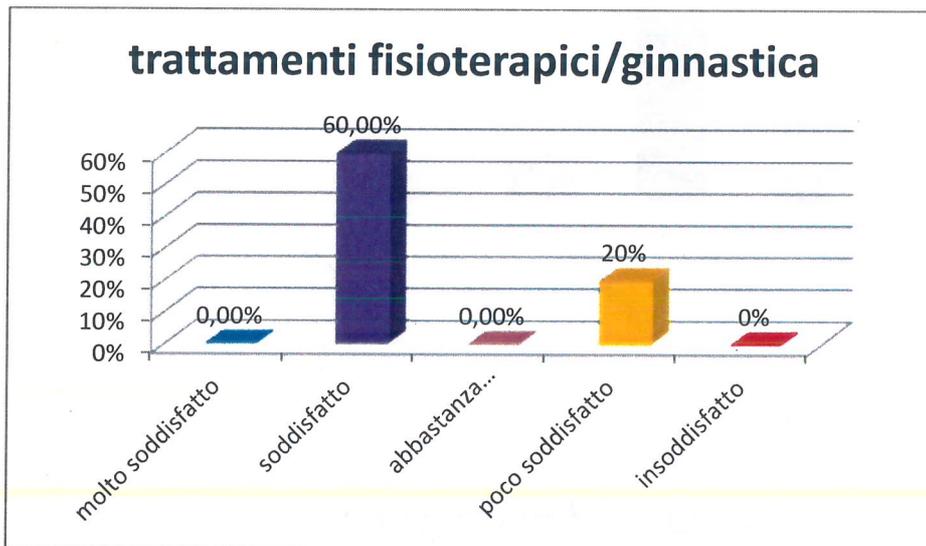
| | |
|---|------------------------|
|  | molto soddisfatto |
|  | soddisfatto |
|  | abbastanza soddisfatto |
|  | poco soddisfatto |
|  | insoddisfatto |

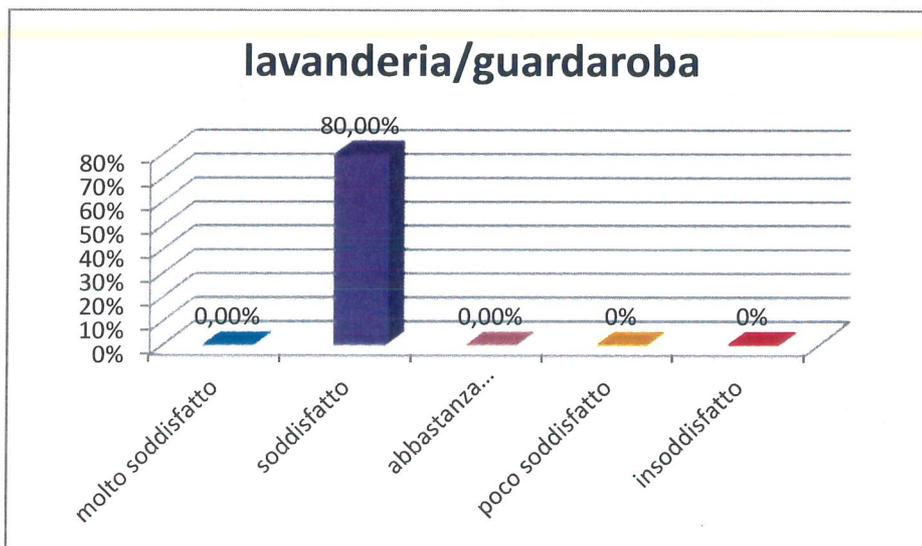
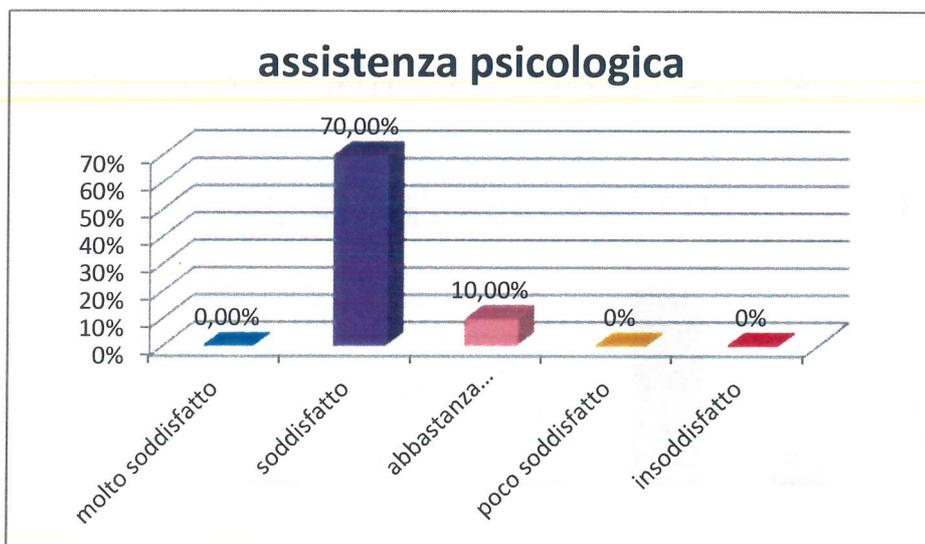
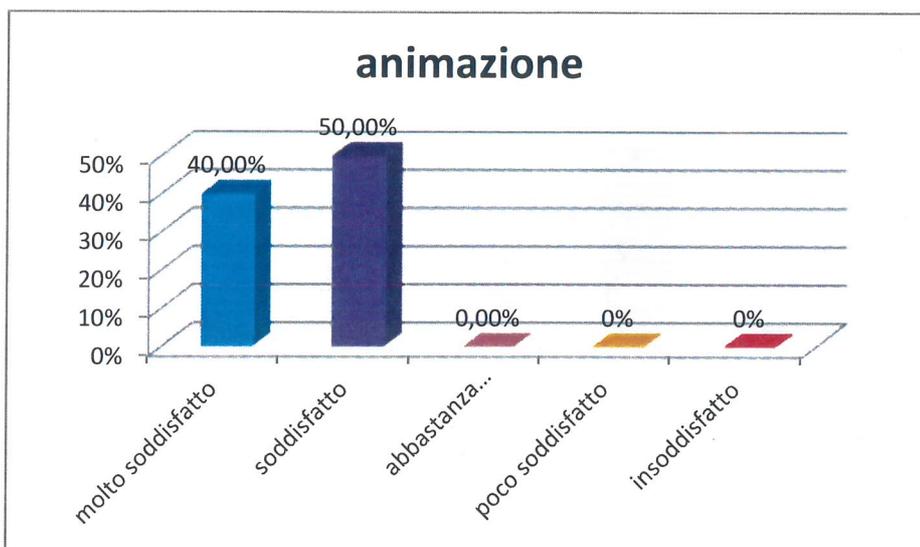
E' SODDISFATTO DELLE COMPETENZE ASSISTENZIALI CHE RICEVE?

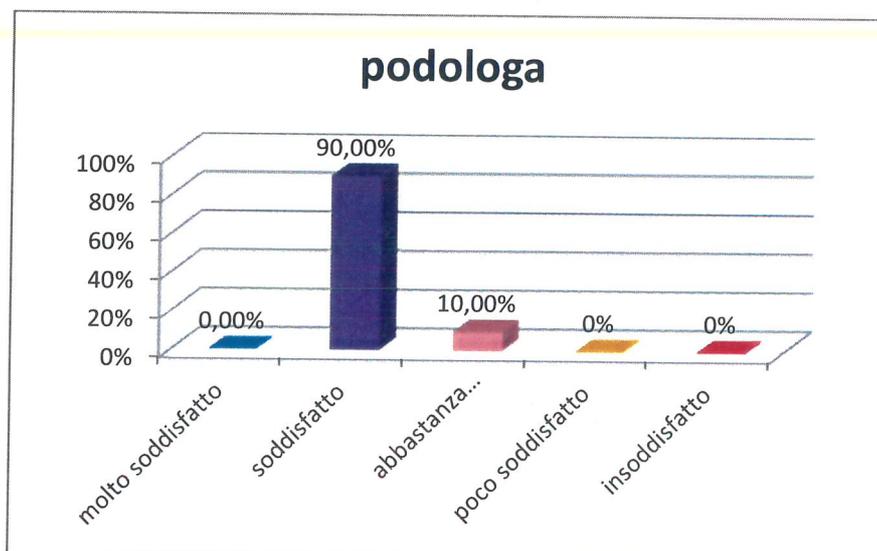
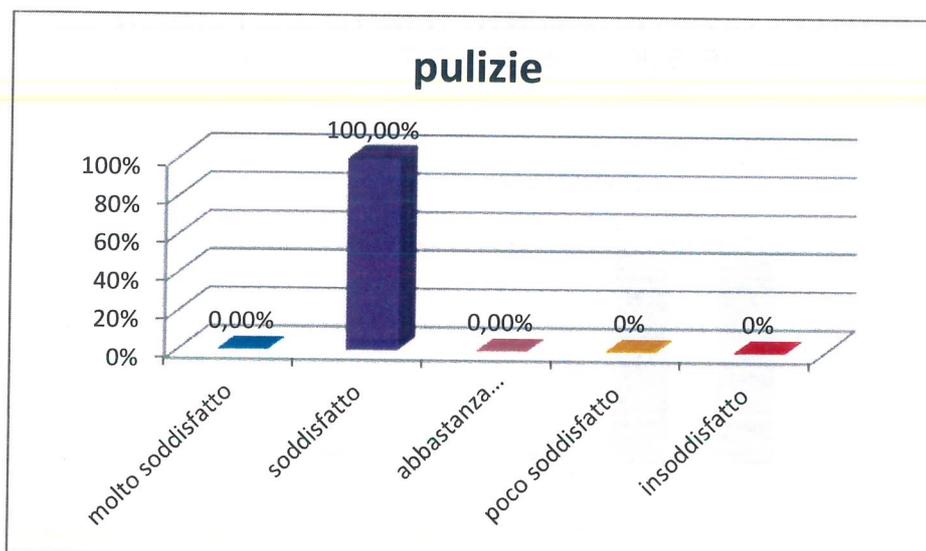
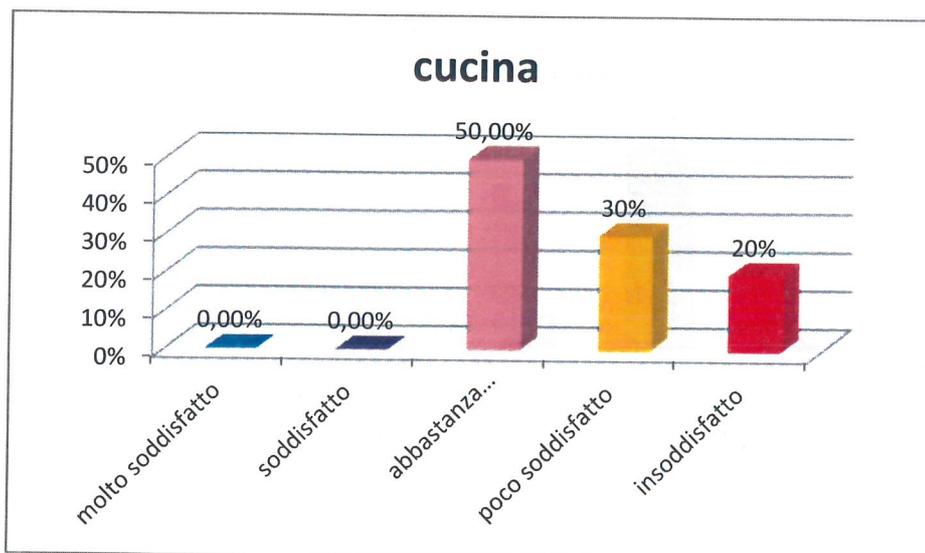


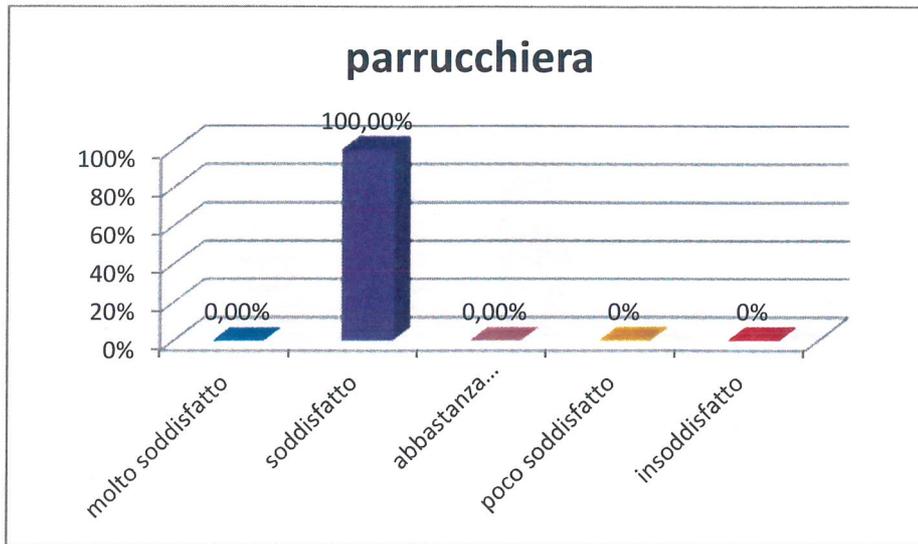


E' SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA CASA DI RIPOSO?

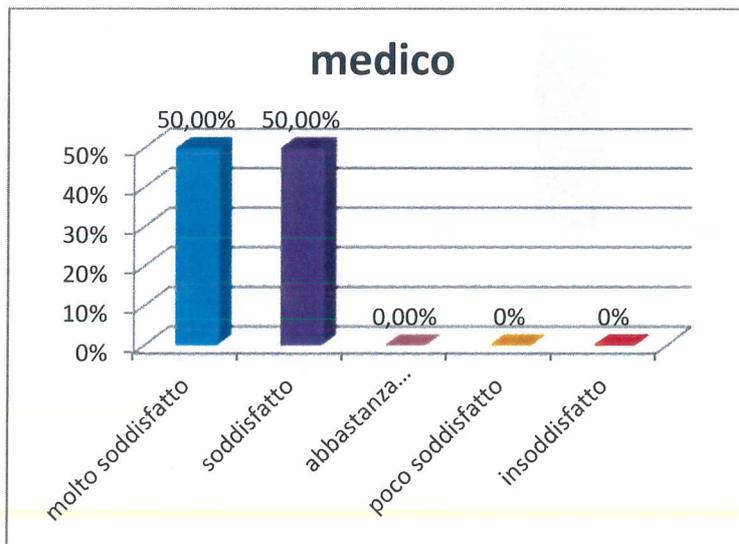


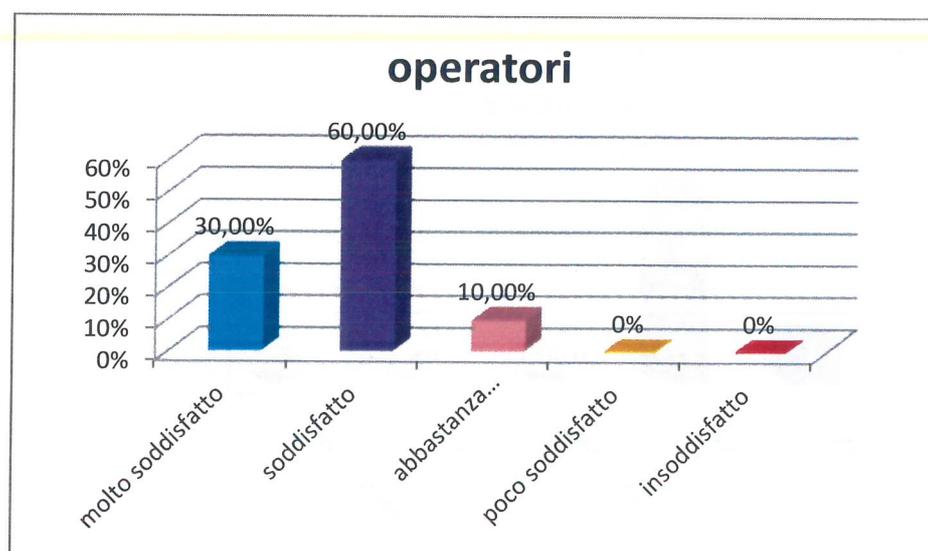
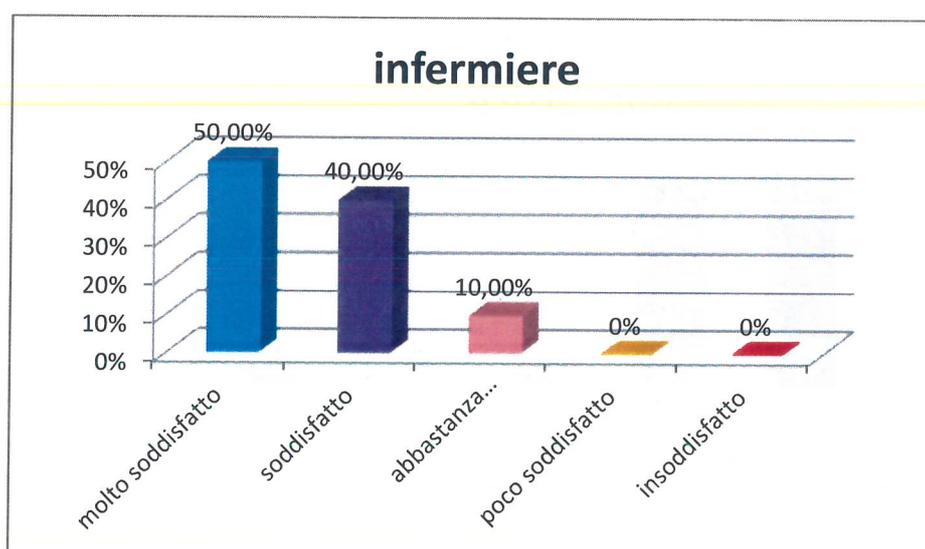
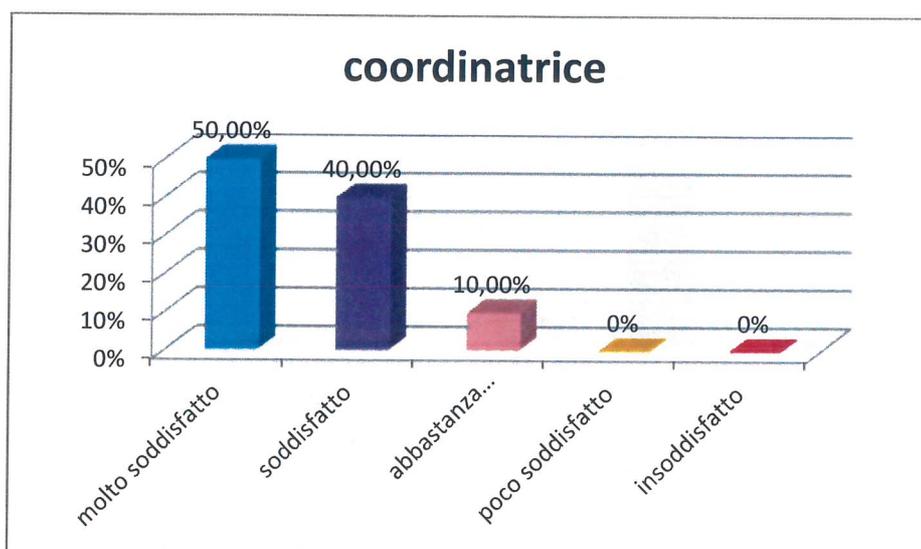


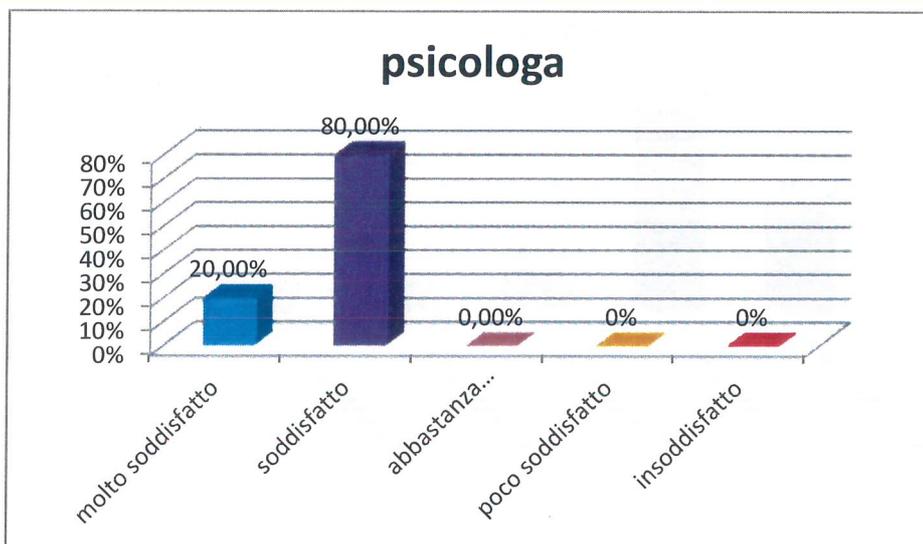
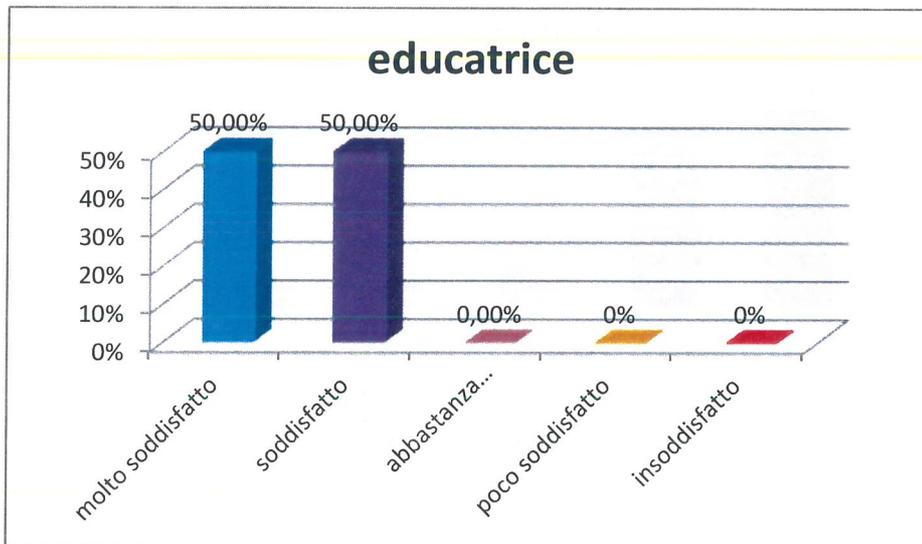
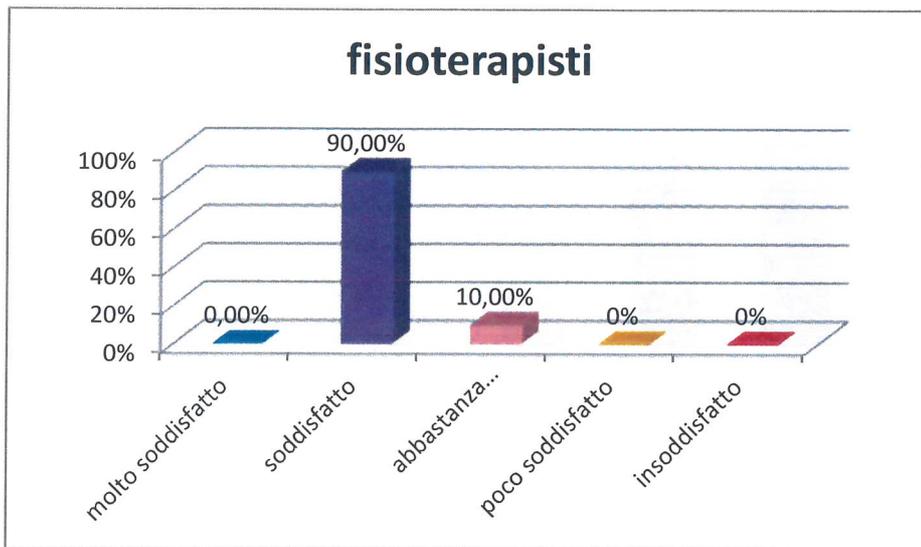




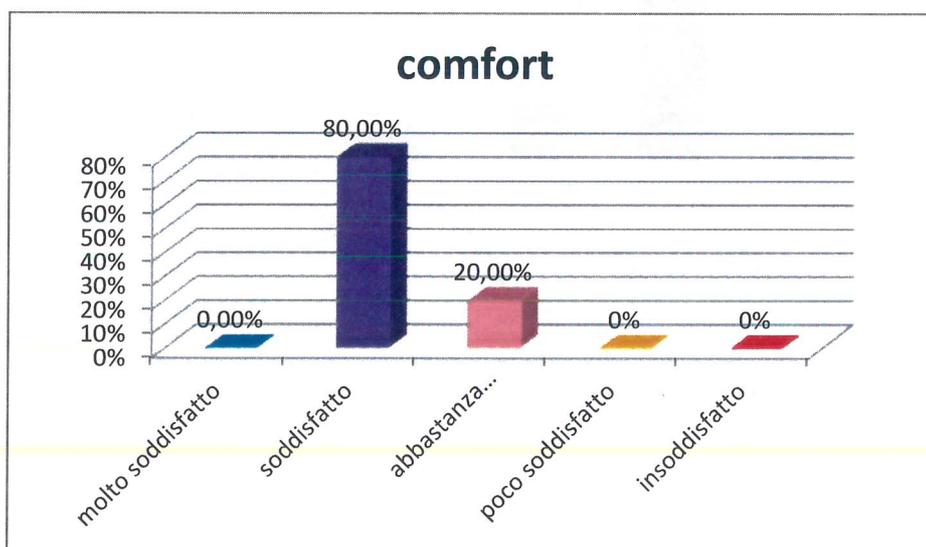
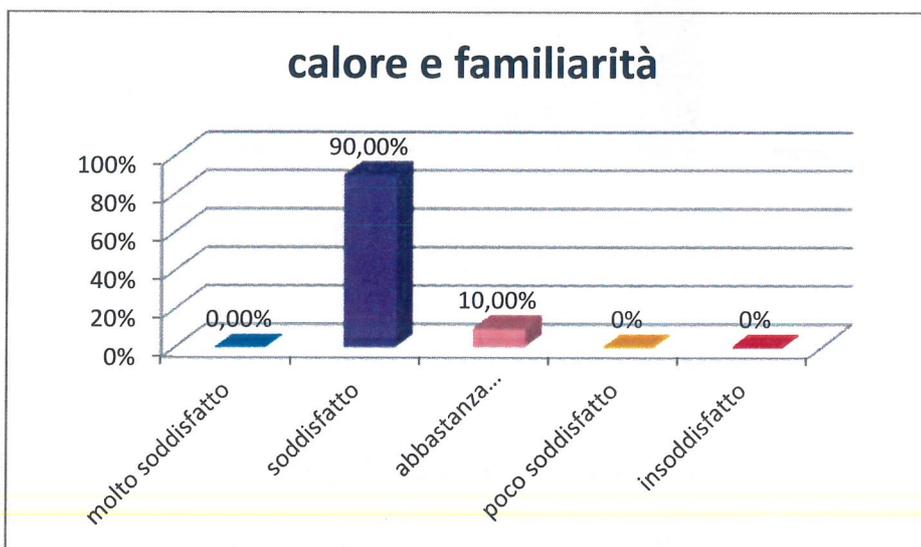
**E' SODDISFATTO DEL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE
NEI SUOI CONFRONTI?**

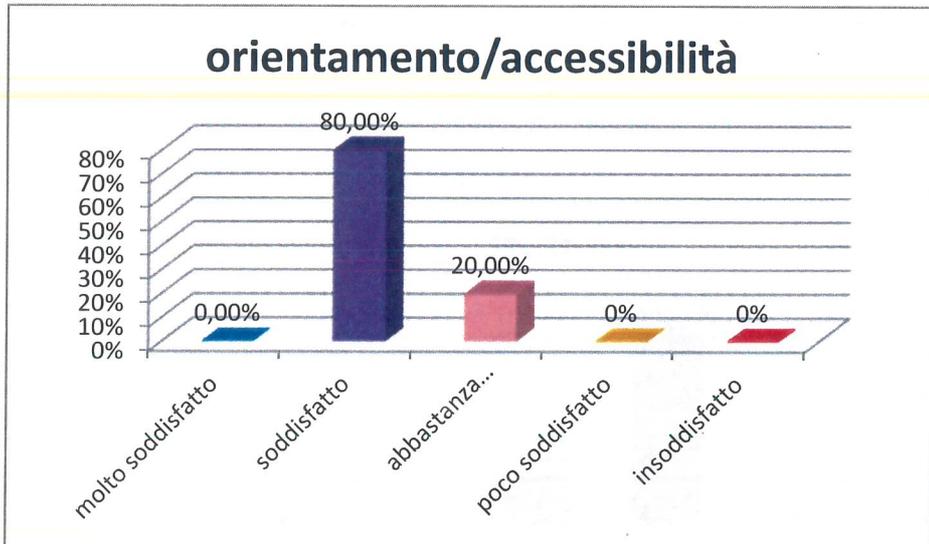
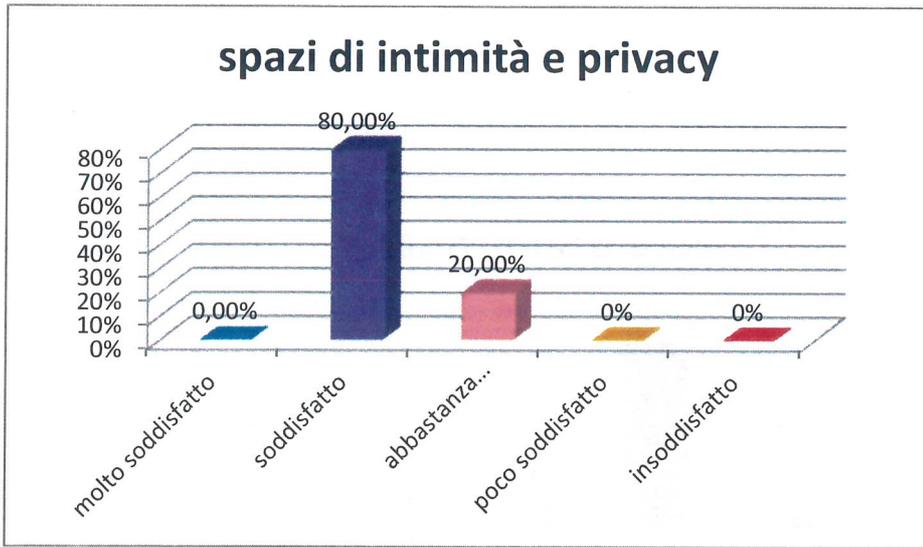




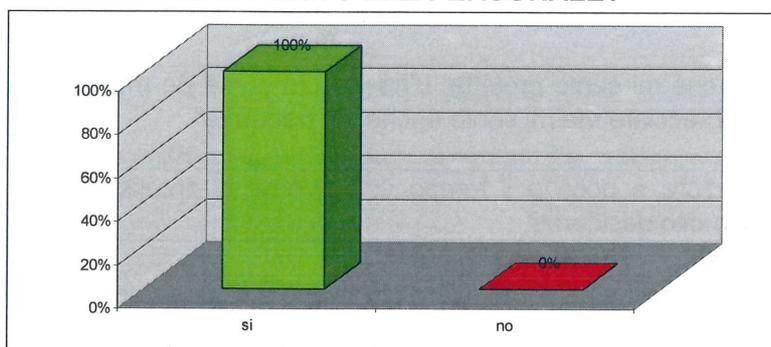


E' SODDISFATTO DEGLI SPAZI INTERNI ALLA STRUTTURA?

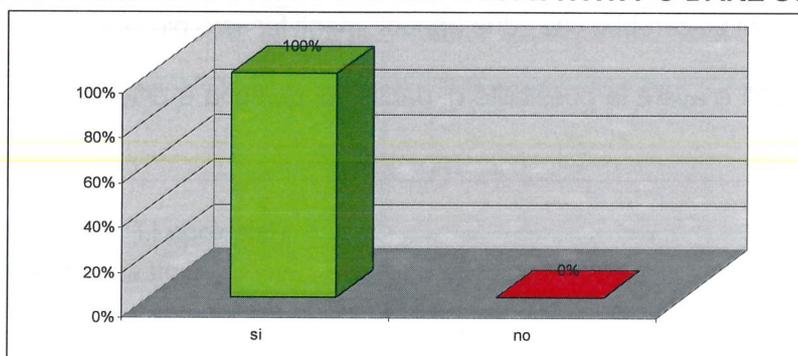




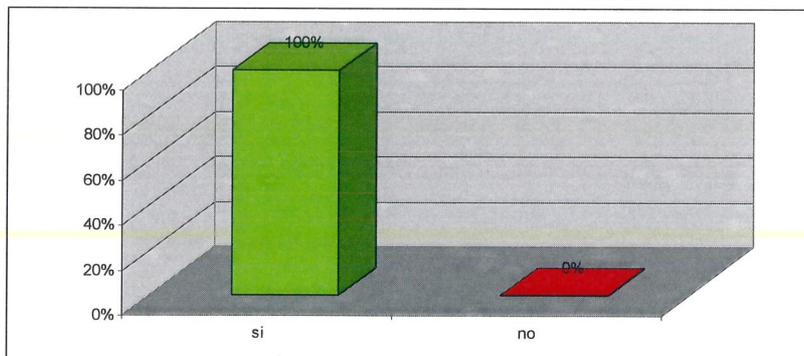
E' SODDISFATTO/A DEL GRADO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY MANTENUTO DAL PERSONALE?



SENTE CHE LE E' PERMESSO FARE PROPOSTE DI ATTIVITA' O DARE SUGGERIMENTI?



SENTE CHE LE E' PERMESSO FARE UN RECLAMO?



IN QUALE ASPETTO, SECONDO LEI, SI POSSONO APPORTARE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO?

| | |
|--------|----------|
| Cucina | 5 ospiti |
|--------|----------|

SUGGERIMENTI E/O OSSERVAZIONI

| | |
|---|----------|
| Vorrei che ci fosse più variazione nel cibo | 2 ospite |
| Alla sera il mangiare non è molto buono | 1 ospite |

Visto il particolare momento che stiamo vivendo, ho ritenuto opportuno chiedere agli ospiti una opinione riguardo alle modalità delle visite con i propri cari.
Riporto di seguito quanto mi hanno comunicato.

| |
|---|
| "mi piace vederli anche così perché mi sento protetta. L'ho vissuto come un momento positivo. Sono dispiaciuta di non averli potuti abbracciare ma mi sento anche più tranquilla" |
| "è un momento piacevole, mezzora è poca e il tempo vola. Vorrei si potesse avere più tempo a disposizione. Restano momenti molto desiderati" |
| "è bello potersi vedere, anche così!" |
| "dobbiamo accettare queste regole, anche se vorrei avere più tempo a disposizione" |
| "vanno bene" |
| "vanno bene le visite, vorrei rivederli presto!" |
| "è stato un momento positivo, mi piacerebbe che i due appuntamenti fossero più vicini" |
| "sono incontri molto utili, vederli e avere la possibilità di parlare di persona è differente dal parlare per telefono." |

Psicologa I.P.A.B. Centro Anziani
Dott.ssa Anna Toffali