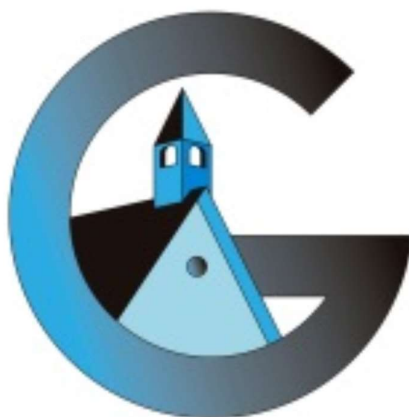


REPORT QUESTIONARI FAMILIARI

Report 2021 dati 2020

Valentina Vargiu Ufficio q. ▶ A.P.S.P. Casa di Riposo “Giovanelli” ▶



Casa di Riposo “Giovanelli”

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
RESTITUZIONE DEL QUESTIONARIO	3
TIPOLOGIA DEL CAMPIONE	4
COMUNICAZIONE DURANTE IL PERIODO DEL FOCOLAIO.....	6
VISITE CONTROLLATE IN STRUTTURA	8
CONSEGNA DI DONI O REGALI AGLI OSPITI.....	11
SERVIZIO RECLAMI	12
FINE VITA.....	13
CONCLUSIONI	15

INTRODUZIONE

La situazione pandemica che ha caratterizzato il 2020 ha trasformato radicalmente le nostre vite e con esse il nostro modo di lavorare, soprattutto in contesti sensibili come quello delle RSA.

L'attenzione generale si è senza dubbio spostata verso elementi essenziali per la sicurezza e le azioni messe in atto sono state, per lo più, volte alla riduzione del rischio di sviluppare focoli interni da sars covid 2 e contenimento dei danni derivanti da detti focolai qualora presenti.

Lo sforzo richiesto all'organizzazione non è stato indifferente e si è resa necessaria la sospensione di molte attività ordinarie, ivi comprese le attività a sostegno del miglioramento continuo della qualità e della sicurezza (ordinaria) delle cure.

Ma la vera cultura del miglioramento continuo, si sa, a fronte di una sospensione o un rallentamento delle attività che la sostengono, rimane viva ancorché radicata nell'organizzazione.

Si è voluto quindi cogliere l'occasione per sottoporre all'utenza il nostro operato durante l'anno 2020, ed in particolare durante la gestione del focolaio, per raccogliere importanti informazioni, utili, per lo più, a pianificare azioni proattive che ci permettano di affrontare, in futuro, situazioni simili in maniera maggiormente appropriata.

Per indagare le attività del 2020 sono stati inviati all'utenza due diversi questionari, uno confezionato per l'utenza ancora presente in struttura e uno per l'utenza non più presente in struttura, quest'ultimo comprensivo di una sezione volta ad indagare l'appropriatezza delle attività messe in atto nel momento del fine vita.

Sono stati inviati, causa la situazione pandemica, solo questionari digitali tramite google moduli.

RESTITUZIONE DEL QUESTIONARIO

Sono stati restituiti 25 questionari (20 di familiari di ospiti ancora presenti e 5 di familiari di ospiti deceduti) .

TIPOLOGIA DEL CAMPIONE

Per quel che concerne la tipologia del campione, nel 2020 hanno risposto al questionario in maggior parte familiari di ospiti in carrozzina lucidi, poco lucidi o per niente lucidi seguiti da familiari di ospiti che camminano con un ausilio o in modo autonomo, sempre principalmente lucidi. (grafico 1)

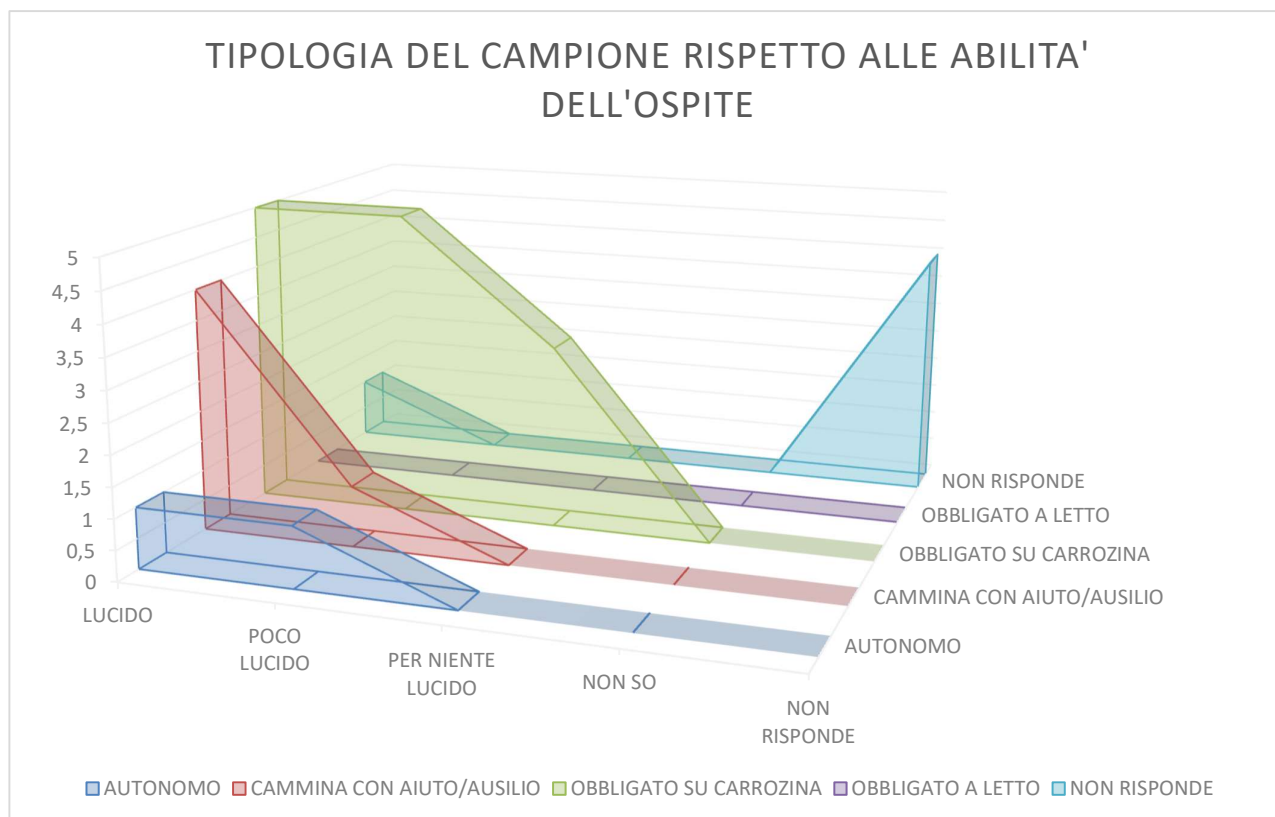


Grafico 1

Per quel che riguarda il grado di parentela e gli anni di permanenza in struttura il campione è composto prevalentemente da figli di ospiti presenti in struttura da più di un anno, seguiti sempre da figli di ospiti residenti però da meno di un anno; (grafico 2)

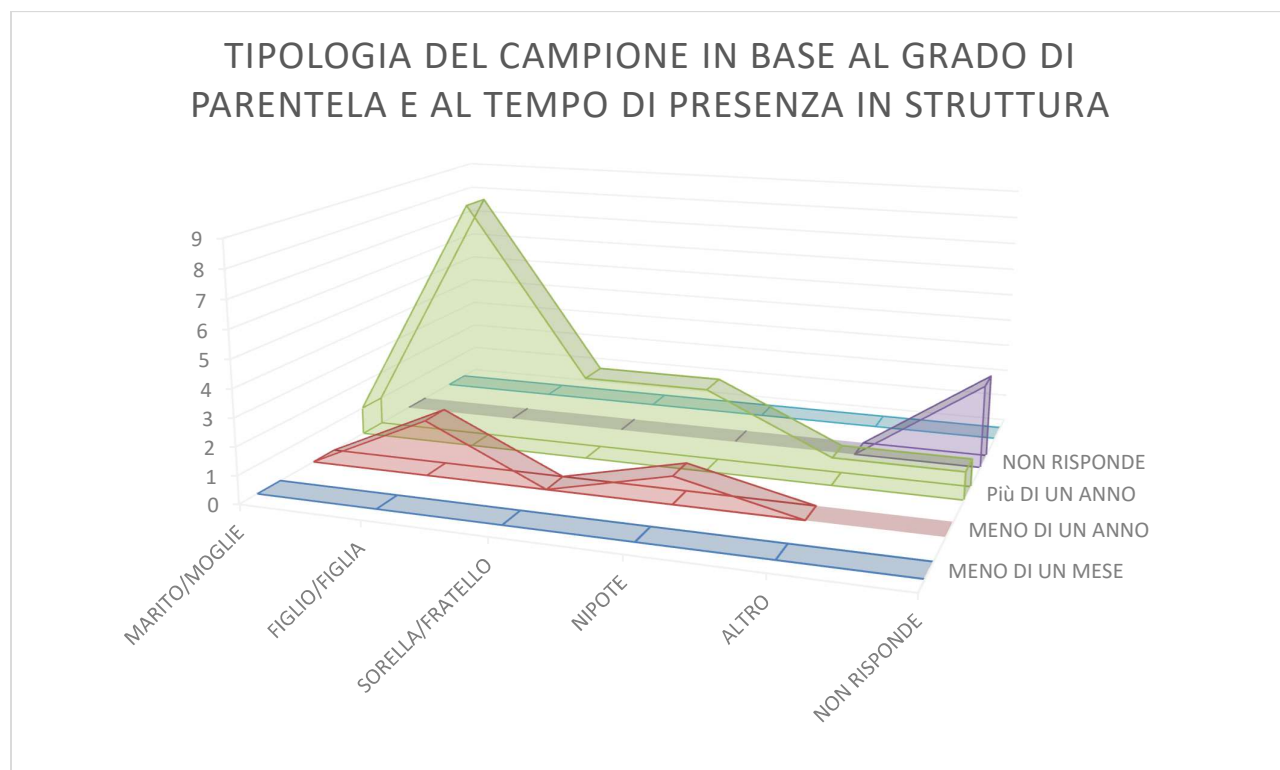


Grafico 2

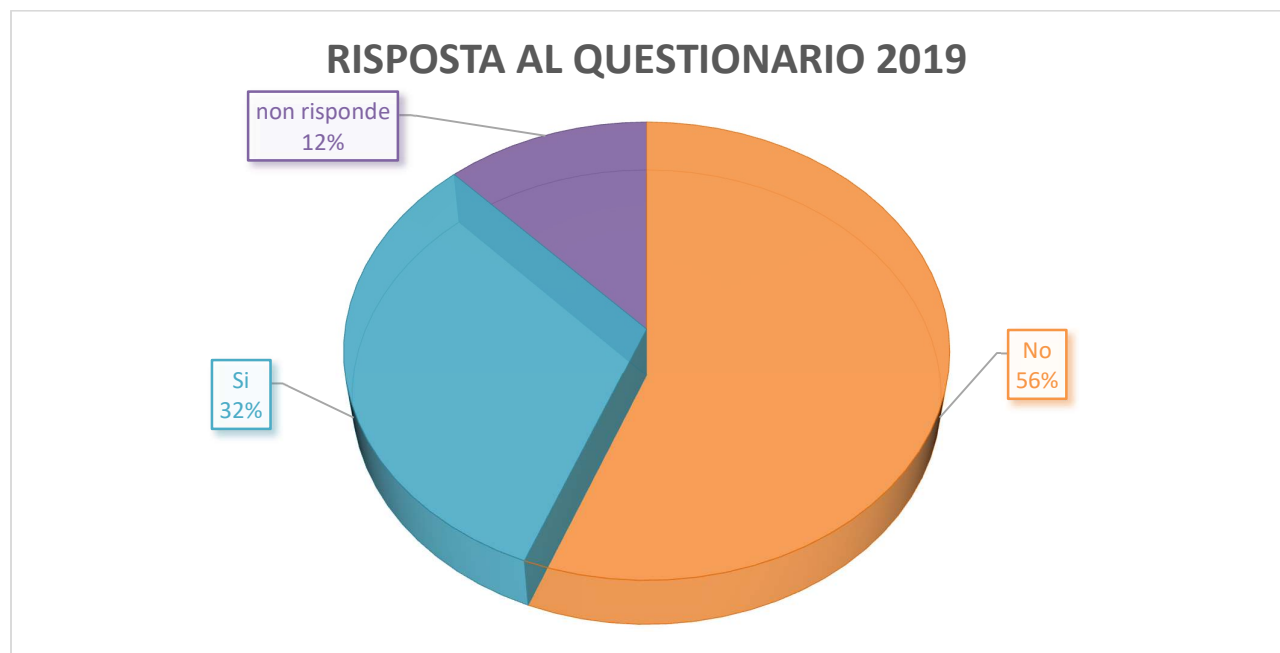


Grafico 3

Rispetto alla domanda se l'utente aveva risposto al questionario dell'anno precedente (2019), il 32% ha risposto sì, il 56% no e il 12% non risponde. La maggior parte del campione quindi non aveva risposto.

COMUNICAZIONE DURANTE IL PERIODO DEL FOCOLAIO

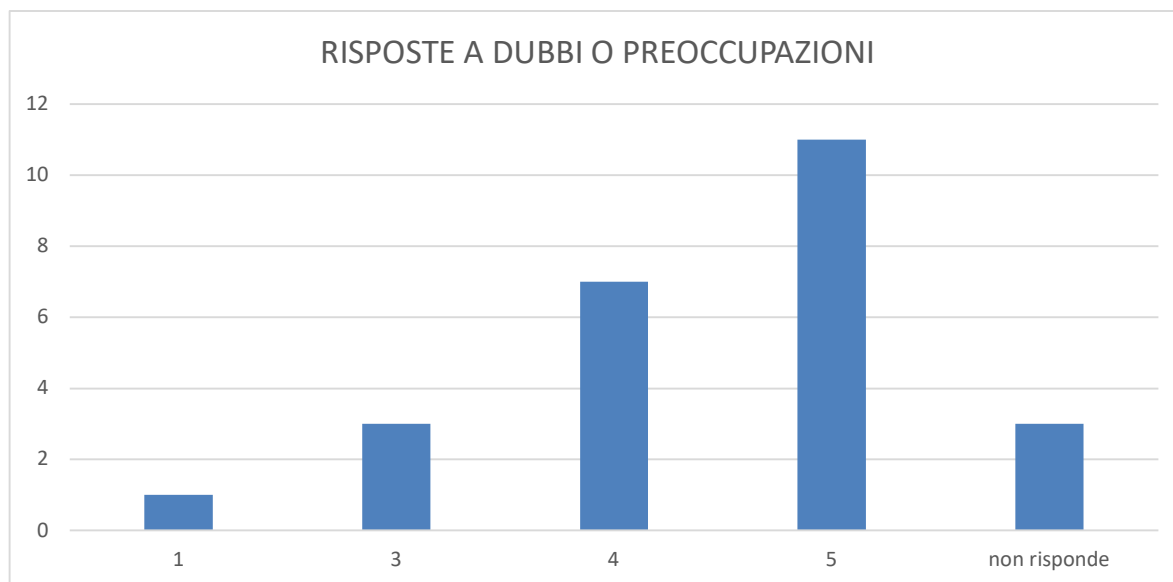


Grafico 4

Rispetto alla comunicazione durante il periodo del focolaio sono state indagate tre aree:

1. l'aver trovato risposta a dubbi e preoccupazioni
2. l'adeguatezza delle informazioni fornite dalla Direzione
3. l'efficacia dei mezzi utilizzati per dare comunicazioni e/o fornire informazioni

Rispetto a queste tre aree il gradimento da parte dell'utenza è stato in media buono (TABELLA). La media di gradimento rispetto ad aver trovato risposta a dubbi e/o preoccupazioni è stata di 4.23/5, 4/5 il gradimento rispetto all'adeguatezza delle

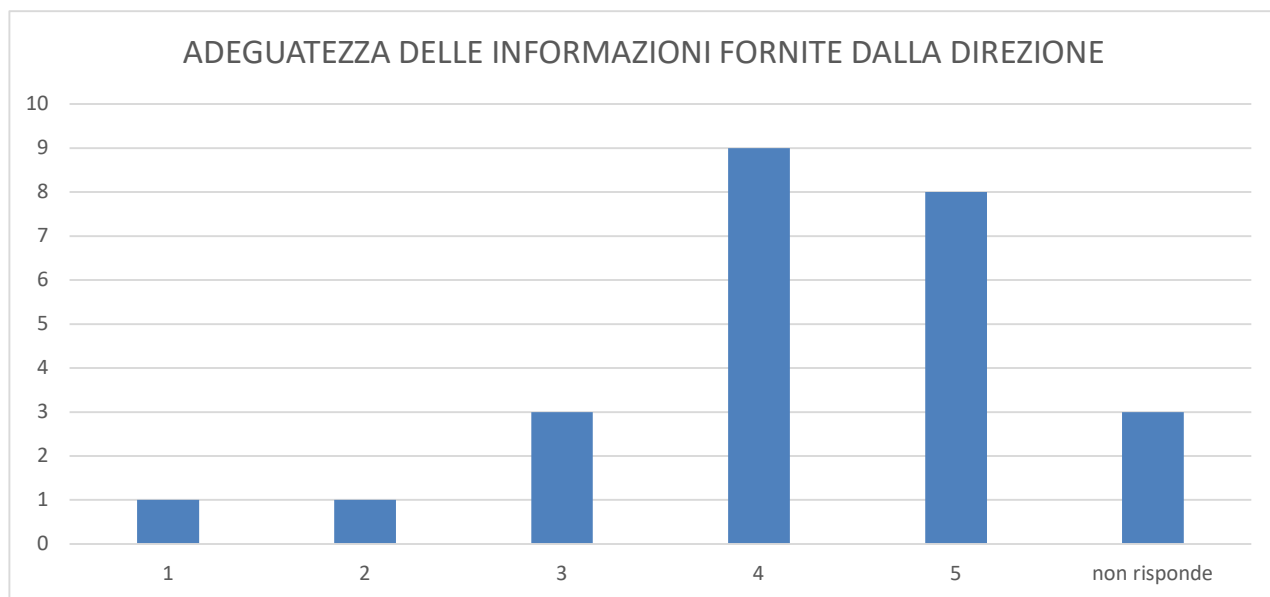


Grafico 5

informazioni fornite dalla Direzione e di 4.23/5 quella rispetto all'efficacia dei mezzi utilizzati per dare risposte.

Aver trovato risposte a dubbi e/o preoccupazioni	Adeguatezza delle informazioni fornite dalla Direzione	Efficacia dei mezzi utilizzati per dare comunicazioni o fornire informazioni
4,23	4,00	4.23

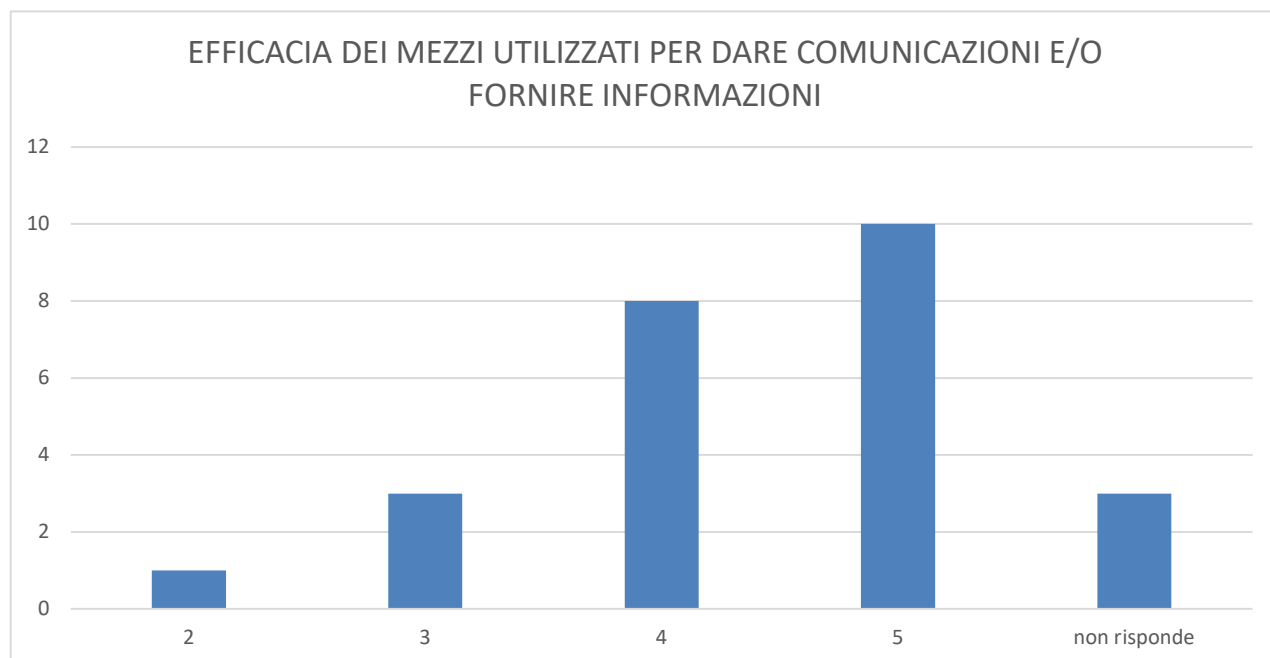


Grafico 6

Alcuni utenti si sono poi così liberamente espressi:

Per noi è stata giusta la comunicazione.

Del tutto soddisfatta

Magari qualche e-mail più spesso .Grazie

Avrei desiderato avere più notizie sanitarie per sapere le condizioni di salute di mia madre

Ammoniti di non intralciare la situazione difficile in quanto in caso di necessità saremmo stati contattati dalla struttura....è stato come metterci alla porta.

Riconosco le difficoltà di gestione del periodo , per cui posso solo ringraziare Tutto il personale per l' impegno dimostrato .

Infine attualmente trova risposta a quanti richiesto l'85% dei familiari, il 0% dichiara di non trovare risposte alle proprie preoccupazioni, mentre il 15% non risponde.

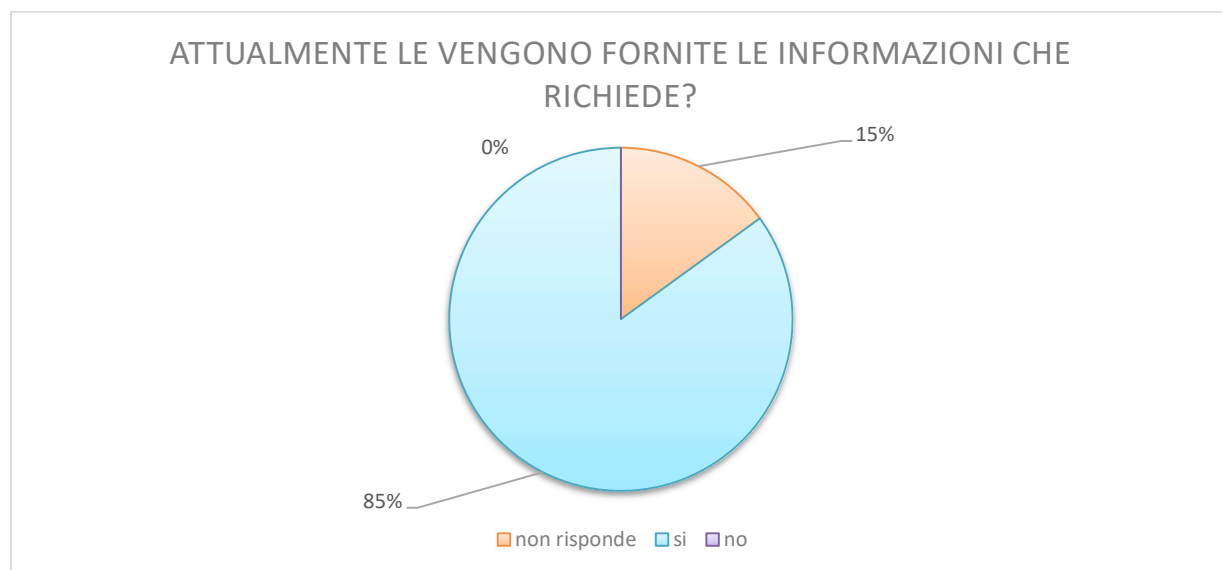


Grafico 7

VISITE CONTROLLATE IN STRUTTURA

Rispetto alla zona dedicata alle visite sono state indagate tre aree:

1. l'adeguatezza della zona dedicata alle visite
2. l'efficacia delle modalità di prenotazione
3. la garanzia della privacy durante le visite

l'area che ha registrato il gradimento minore (in media) è stata la garanzia della privacy, che l'utenza ha stabilito essere di 3.94/5, molto buono il gradimento rispetto all'efficacia della prenotazione 4.65/5, così come percepito buona l'adeguatezza della zona dedicata alle visite.

Il grafico 8 mostra la distribuzione del gradimento degli utenti nelle aree indagate.

Adeguatezza della zona dedicata alle visite	Efficacia delle modalità di prenotazione	Garanzia dell'intimità durante le visite
4,35	4,65	3,94

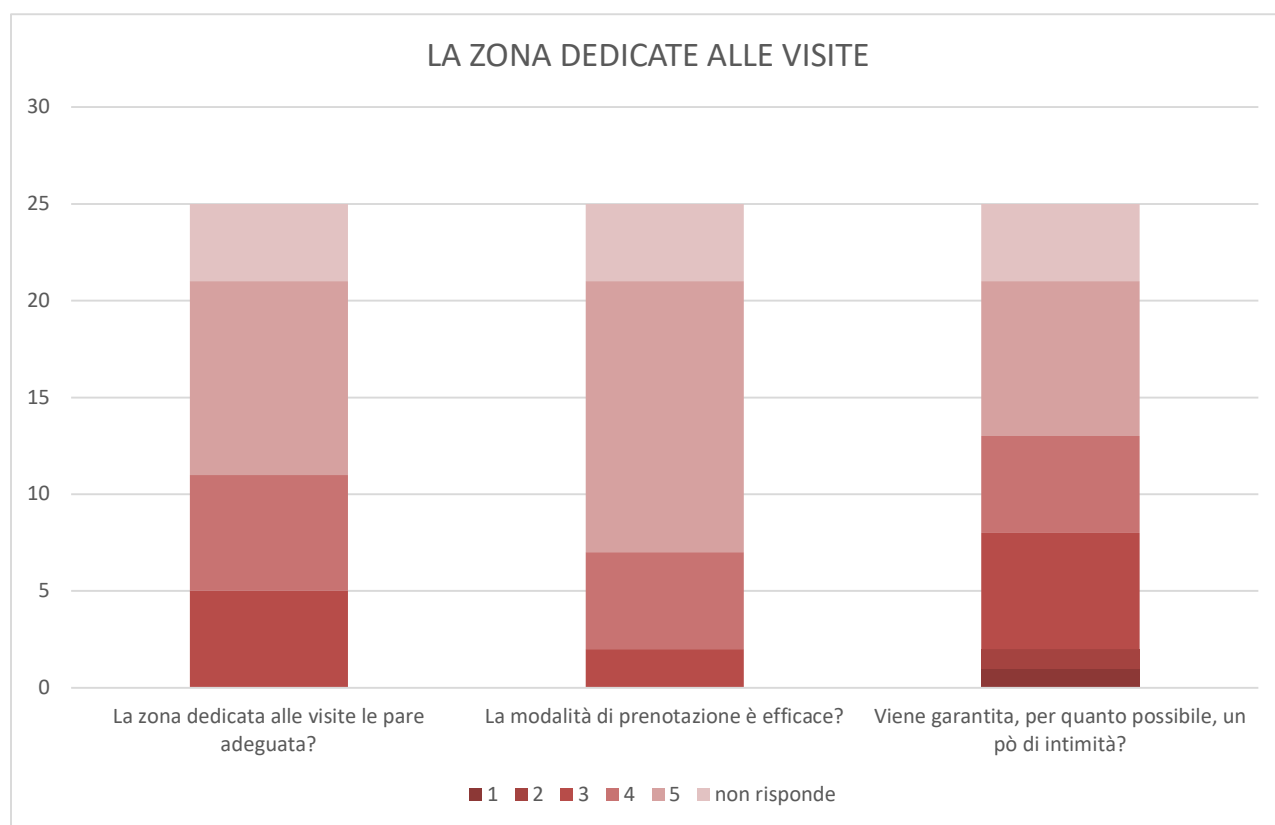


Grafico 8



Grafico 9

All'utenza è stato poi chiesto se erano a favore di una modalità di visite con più contatto. Il 64% ha risposto sì, il 9% no mentre il 27% non risponde. Rispetto poi ad eventuali idee/consigli l'utenza si è così espressa:

- Penso che quando si è vaccinati il rischio di contagio diminuisca notevolmente, è comunque necessario il continuo controllo della febbre, l'igienizzazione. Sarebbe utile anche un tampone prima di fare visita al proprio caro, ma non so se potrebbe essere fattibile riguardo ai costi
- Possibilità di stare all'aperto, tempo permettendo
- Se tutti gli ospiti e il personale della struttura sono stati vaccinati penso che se anche i visitatori presentano il certificato di vaccinazione o tampone si possa aprire alle visite con libertà e contatto fisico
- contatto diretto con il proprio caro, con propria assunzione di responsabilità fornendo tampone negativo nelle 72 ore o vaccino completato
- Certo sarebbe meraviglioso! Però aggiungo andiamoci piano , dopo questo anno trascorso si ha paurastiamo coi piedi per terra

CONSEGNA DI DONI O REGALI AGLI OSPITI

Nel questionario è stata poi indagata la possibilità ed il servizio offerto per consegnare doni o regali agli ospiti da parte dei propri familiari. In particolare è stato chiesto:

- se le modalità per consegnare doni o regali agli ospiti era chiara
- se i mezzi utilizzati sono sembrati efficaci
- E' stato poi chiesto se sia mai capitato che qualcosa di consegnato non sia poi arrivato all'ospite

Chiarezza rispetto alle modalità per consegnare doni o oggetti ai propri cari	Efficacia dei mezzi utilizzati per consegnare oggetti o doni
4,29	4,41

La media del gradimento è buona sia per quel che concerne la chiarezza rispetto alle modalità di consegna 4.29/5 sia rispetto all'efficacia dei mezzi utilizzati 4.41/5. (gradimento nel dettaglio nel grafico 10)

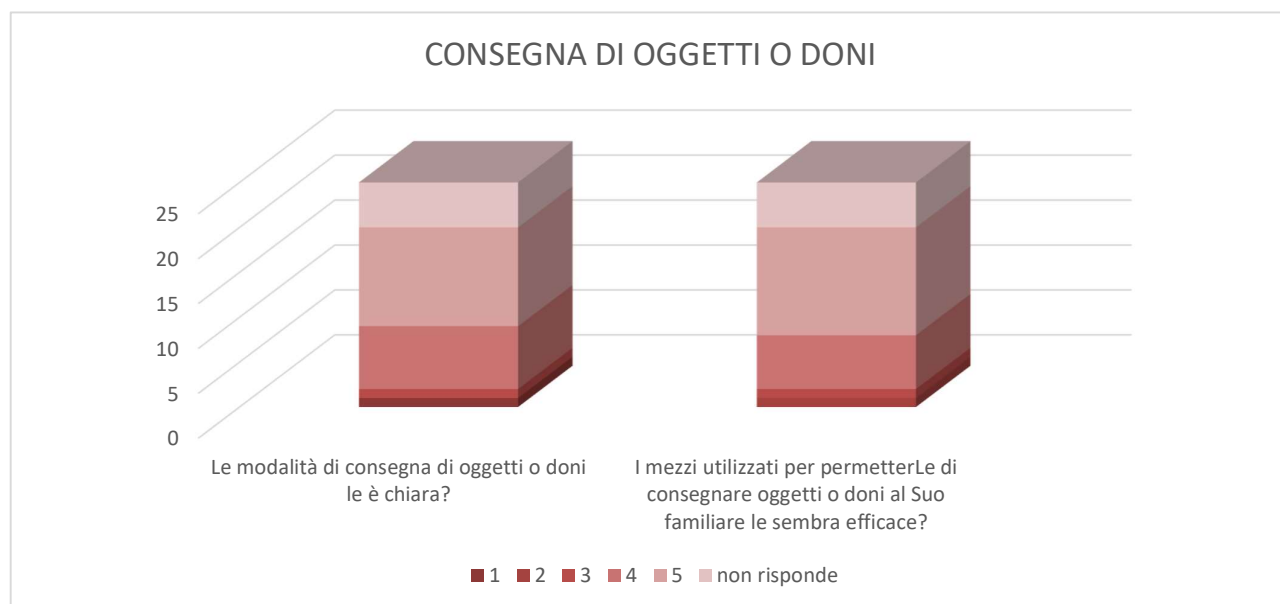


Grafico 10

Rispetto al fatto che quanto consegnato fosse andato perso, il 75% ha risposto che non è mai successo, il 4% che non sa e il 21% non risponde.

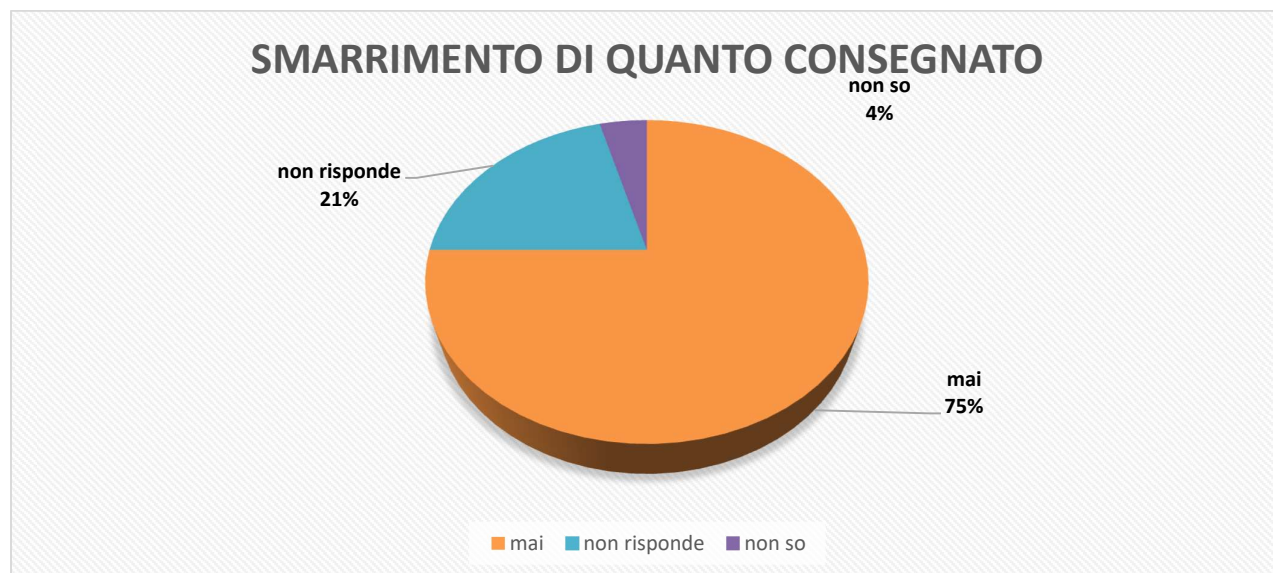


Grafico 11

SERVIZIO RECLAMI

Rispetto al servizio reclami è stato chiesto all'utenza se era a conoscenza della possibilità di avanzare un reclamo, se avesse mai avanzato un reclamo, e nel caso in cui lo avesse fatto qual era il grado di gradimento del servizio.

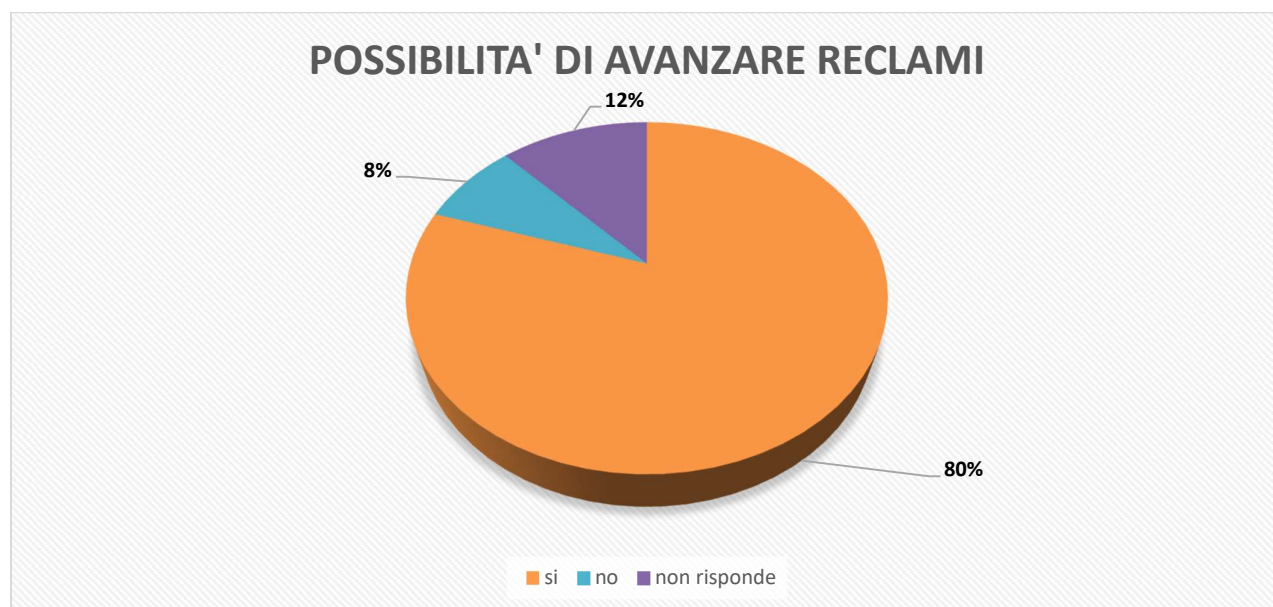


Grafico 12

E' a conoscenza che può avanzare un reclamo l'80% dell'utenza, l'8% non ne è a conoscenza mentre il 12% non risponde. Ha avanzato un reclamo l'8% dell'utenza, mentre l'80% non ma mai avanzato un reclamo. Il gradimento di coloro che ha avanzato un reclamo rispetto al servizio è stato espresso in 5/5, quindi ottimo.



Grafico 13

FINE VITA

Nei questionari inviati ai familiari degli utenti non più presenti in struttura è stata inserita una sezione volta ad indagare le attività messe in campo per far affrontare ai familiari la delicata fase del fine vita nelle condizioni emergenziali/pandemiche.

E' stato chiesto all'utenza se gli fosse stata data la possibilità di salutare il proprio caro nel limite delle restrizioni; nel caso in cui l'utenza avesse risposto sì è stato chiesto di esprimere il gradimento rispetto alle modalità adottate, altrettanto è stato chiesto all'utenza che ha risposto no, rispetto alle modalità alternative adottate.



Grafico 14

- Ha potuto salutare il proprio caro il 40% dell'utenza la quale ha espresso una media di gradimento di 4.5/5 rispetto alle modalità adottate. IL 60 % dell'utenza non ha potuto salutare il proprio caro ed esprime il gradimento rispetto ai mezzi alternativi utilizzati in 4.5/5.
- altre espressioni da parte dell'utenza
- Nella sezione finale è stato data possibilità all'utenza di esprimersi liberamente rispetto ad osservazioni o consigli. L'utenza si è così espressa:
- Grazie a Voi tutti.
- Cercare di dare il più possibile l'occasione di visita ai parenti, magari con più frequenza rispetto ad ora...E cercare, appunto anche con l'avvento della bella stagione, di fissare visite all'aperto (in giardino),eliminando il più possibile le barriere attuali che ci sono coi propri cari
- Speriamo che con la bella stagione visto che i giardini non mancano, speriamo di poter incontrare i nostri cari all'aria aperta grazie mille di tutto
- per i pazienti vaccinati e visitatori vaccinati credo che si possa prevedere l'incontro senza barriere fin da subito
- Per me è stato un bel traguardo aver utilizzato il tablet per vedere e salutare i nostri cari e ringrazio in particolare le vostre collaboratrici Serena e Cristina con le quali ho potuto impostare un dialogo con la mamma .io purtroppo non vivo in Trentino e non

mi è possibile venirla a trovare per cui vederla e sentirla con il tablet è importante.
Grazie per ciò che avete fatto e fate per fare stare meglio tutti i vostri ospiti

- Pur comprendendo le difficoltà... far indossare ai propri cari i loro vestiti nel rispetto delle loro abitudini
- Ho visto impegno e responsabilità coerenti. Mi ritengo soddisfatta...e fortunata.

CONCLUSIONI

La pandemia ha sicuramente influenzato tutta l'organizzazione e anche la sua capacità di dare risposte adeguate ai bisogni dell'utenza, ospiti e familiari.

Non è possibile qui alcun confronto con dati precedenti, ma le informazioni raccolte dall'indagine di soddisfazione può comunque darci importanti informazioni.

Sembra in particolare utile se non indispensabile alimentare un flusso continuo di informazioni da parte della Direzione nei confronti dell'utenza, attraverso comunicati periodici. Inoltre sembrava scontato che l'utenza avrebbe apprezzato una modalità di visita senza barriere tuttavia le risposte fornite hanno evidenziato una certa paura e riluttanza ad eliminare le barriere fisiche, il che impone cautela e gradualità nel farlo qualora le disposizioni lo permettano.

Lo stato pandemico ha trovato tutti molto impreparati ad affrontarlo nel modo appropriato, le informazioni raccolte dalla customer satisfaction in queste particolari condizioni possono fornire importanti elementi di miglioramento al fine di garantire, ancora oggi che lo stato pandemico perdura, ma anche in future emergenze, servizi sicuri ed appropriati all'utenza dell'APSP.

R.q.

Bettega Elena