
REPORT QUALITA' 2022



30 MARZO 2022

SERVIZIO QUALITA' APSP FASSA

Autore: Bettega Elena



INTRODUZIONE

EMERGENZA COVID E QUALITA' DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA

Il biennio che è appena trascorso è stato un periodo molto duro e intenso per le R.S.A.: grande incertezza e rapida mutevolezza sono stati i fattori che più lo hanno contraddistinto.

Se in un clima incerto e più in generale di emergenza si può comunque pianificare, dato è che la programmazione risulta molto limitata e in alcuni casi anche impossibile.

Sempre in balia dell'incertezza, spinto da un estremo all'altro, l'uomo sente la sua nullità, la sua disperazione, la sua insufficienza, la sua dipendenza, la sua debolezza e salgono immediatamente dal profondo del suo cuore la noia, la melanconia, la tristezza, il cattivo umore, l'irritazione, la disperazione. (Blaise Pascal)."

Le attività che sottendono il miglioramento continuo, tuttavia, trovano nella progettazione/programmazione ancor più che nella pianificazione il loro senso, o meglio il loro configurarsi come azioni concrete e non solo come intenti.

Sicuramente le difficoltà di progettare non devono pregiudicare tuttavia le attività di pianificazione e gli intenti di programmazione per le quali uno sforzo da parte dell'organizzazione è sempre desiderabile.

Sulla base di quanto detto sopra, l'APSP Giovanelli di Tesero a partire già dalla fine del 2020 nonché sul 2021 ha tentato di definire standard di qualità di senso e misurabili pur in condizioni di emergenza, modificando anche il questionario di gradimento per la raccolta dei dati relativi alla qualità percepita, dato che il precedente strumento non era adeguato rispetto alle mutate condizioni emergenziali.

STANDARD DELLA QUALITA'

Gli standard della qualità proposti per il 2021 con l'approvazione della nuova carta dei servizi in data ---- sono descritti in tabella 1:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE QUALITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	STANDARD	RILEVAZIONE
SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI	FORMAZIONE/ISTRUZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE PRECAUZIONI STANDARD ALMENO UNA VOLTA AL MESE	NR MESI NELL'ANNO CON ALMENO UN EVENTO FORMATIVO <u>SUL CAMPO</u> NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE ISTRUZIONE SUL CAMPO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	ALMENO UNA VISITA GARANTITA OGNI 15 GIORNI MESE PER GLI OSPITI CHE HANNO POSSIBILITA' DI ESSERE VISITARE DAL PROPRIO CARO	NR OSPITI CON OPPORTUNITA' DI VISITA CHE HANNO POTUTO RICEVERE LA VISITA DEL PROPRIO CARO ALMENO UNO <u>VOLTA OGNI 15 GIORNI</u> NR OSPITI CON POSSIBILITA' DI RICEVERE UNA VISITA	L'80% DEGLI OSPITI CHE POSSONO RICEVERE UNA VISTA LA RICEVONO UNA VOLTA NEL MESE.	A CAMPIONE UN TRIMESTRE NELL'ANNO
TRASPARENZA E CONTINUITA' DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	INVIO ALL'UTENZA DI UN PICCOLO REPORT RIASSUNTIVO DA PARTE DELLA DIREZIONE, SCRITTO RISPETTO ALLA SITUAZIONE GENERALE E ALLE ATTIVITA' ORDINARIE DELLA STRUTTURA ALMENO DUE VOLTE AL MESE	NR. BIMESTRI NELL'ANNO IN CUI E' STATO INVIATO IL REPORT/NR. BIMESTRI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	NELL' 80% DEI BIMESTRI NELL'ANNO VIENE INVIATO UN REPORT RIASSUNTIVO ALL'UTENZA	SISTEMICA
EQUITA' ED APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA	GARANZIA DI ALMENO UN CONATTO ATTRAVERSO SISTEMI DIGITALI (IN RELAZIONE ALLE COMPETENZE DEGLI OSPITI/ESIGENZE DEL FAMILIARE) ALMENO UNA VOLTA OGNI 10 GIORNI	NR OSPITI CHE HANNO CONTATTATO IL PROPRIO FAMILIARE TRAMITE MEZZI DIGITALI ALMENO 1 <u>VOLTA OGNI 10 GIORNI</u> NR OSPITI PRESENTI	IL 90% DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA HANNO UN CONTATTO TRAMITE MEZZO DIGITALE ALMENO 1 VOLTA OGNI 10 GIORNI CON I PROPRI FAMILIARI	A CAMPIONE SUL 10% DEI POSTI LETTO.
UMANIZZAZIONE DELLE CURE, SUPERAMENTO DELLE BARRIERE FISICHE	SODDIFACIMENTO DELLE RICHIESTE DI ACQUISTI DA PARTE DELL'UTENTE	NR. DI RICHIESTE DI <u>ACQUISTO SODDISFATTE</u> NR RICHIESTE DI ACQUISTO FATTE DALL'UTENTE	IL 100% DELLE RICHIESTE ATUTORIZZATE DALLA DIREZIONE VIENE SODDISFATTO	SISTEMICO

Standard 01 SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI

Lo standard ha lo scopo di garantire adeguati livelli di sicurezza all'utenza. Le infezioni correlate all'assistenza, rappresentano da anni un aspetto degni di grande attenzione, in quanto rappresentano un problema per le persone anziane, fragili inducendo spesso la necessità di antibiotico terapia anche prolungata, con il conseguente aumentato rischio di antibiotico resistenza, nonché un aumento delle cure o di esami diagnostici e causando ai pazienti diverse problematiche fino a condurli, nel caso più grave alla sepsi e quindi alla morte.

Ciò che è noto è che queste infezioni vengono trasmesse nei contesti di cura e che al fine di agire con attività di prevenzione una osservanza scrupolosa delle precauzioni standard (lavaggio mani, uso corretto dei guanti, pulizia e sanificazione ambientale e corretta gestione dei rifiuti) è condizione indispensabile.

Al fine di implementare l'osservanza delle precauzioni standard l'APSP ha implementato un sistema di affiancamento/sorveglianza degli operatori sanitari ed assistenziali con cadenza mensile.

<p>SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI</p>	<p>FORMAZIONE/ISTRUZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE PRECAUZIONI STANDARD ALMENO UNA VOLTA AL MESE</p>	<p>NR MESI NELL'ANNO CON ALMENO UN EVENTO FORMATIVO SUL CAMPO _____ NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD</p>	<p>AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE ISTRUZIONE SUL CAMPO PRECAUZIONI STANDARD</p>	<p>SISTEMICA</p>
---	--	--	---	------------------

Durante il 2021, Non è stato possibile eseguire l'affiancamento del personale sulle precauzioni standard, nel 2020 sono stati effettuati i seguenti momenti di formazione on the job, su precauzioni ulteriori (vestizione e svestizione) e precauzioni standard:

DATA	OPERATORI FORMATI	TIPO DI FORMAZIONE
18/11/2020	6	Vestizione/svestizione
22/11/2020	5	Vestizione/svestizione

DATA	OPERATORI FORMATI	TIPO DI FORMAZIONE
03/12/2020	3	Vestizione/svestizione
22/12/2020	3	Vestizione/svestizione
18/11/2020	4	Precauzioni standard

Standard 02 EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI

Lo standard ha lo scopo di assicurare adeguati livelli di umanizzazione delle cure, anche rispetto all'impossibilità dei familiari di accedere liberamente alla struttura a causa delle restrizioni imposte per il contenimento della diffusione dei contagi da sars covid 2.

Il contatto umano, con i propri familiari e conoscenti è fondamentale per l'equilibrio psico-fisico degli anziani, altresì importante per i familiari mantenere il contatto con il proprio caro.

E' quindi importante garantire ad ogni utente e ad ogni familiare la possibilità di incontro, compatibilmente con le singole e diverse condizioni e la possibilità di ricevere/effettuare la visita.

EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	ALMENO UNA VISITA GARANTITA OGNI 15 GIORNI PER GLI OSPITI CHE HANNO POSSIBILITA' DI ESSERE VISITARE DAL PROPRIO CARO	NR OSPITI CON OPPORTUNITA' DI VISITA CHE HANNO POTUTO RICEVERE LA VISITA DEL PROPRIO CARO ALMENO UNO <u>VOLTA OGNI 15 GIORNI</u>	L'80% DEGLI OSPITI CHE POSSONO RICEVERE UNA VISTA LA RICEVONO UNA VOLTA OGNI 15 GIORNI.	A CAMPIONE UN TRIMESTE NELL'ANNO SISTEMICA
		NR OSPITI CON POSSIBILITA' DI RICEVERE UNA VISITA		

Nel 2021 è stata garantita una visita ogni 15 al **75.67%** degli ospiti che potevano ricevere una visita, sul trimestre (luglio-agosto) campionato.

Dei 45 ospiti presenti sul trimestre in grado di ricevere una visita ogni 15 giorni, 7 non hanno ricevuto una visita ogni 15 giorni ma per motivazioni non legate all'organizzazione. 10 hanno ricevuto una visita oltre i 15 giorni per ragioni non note o non documentate e quindi presumibilmente anche imputabili all'organizzazione. 28 hanno ricevuto una visita regolarmente ogni 15 giorni.

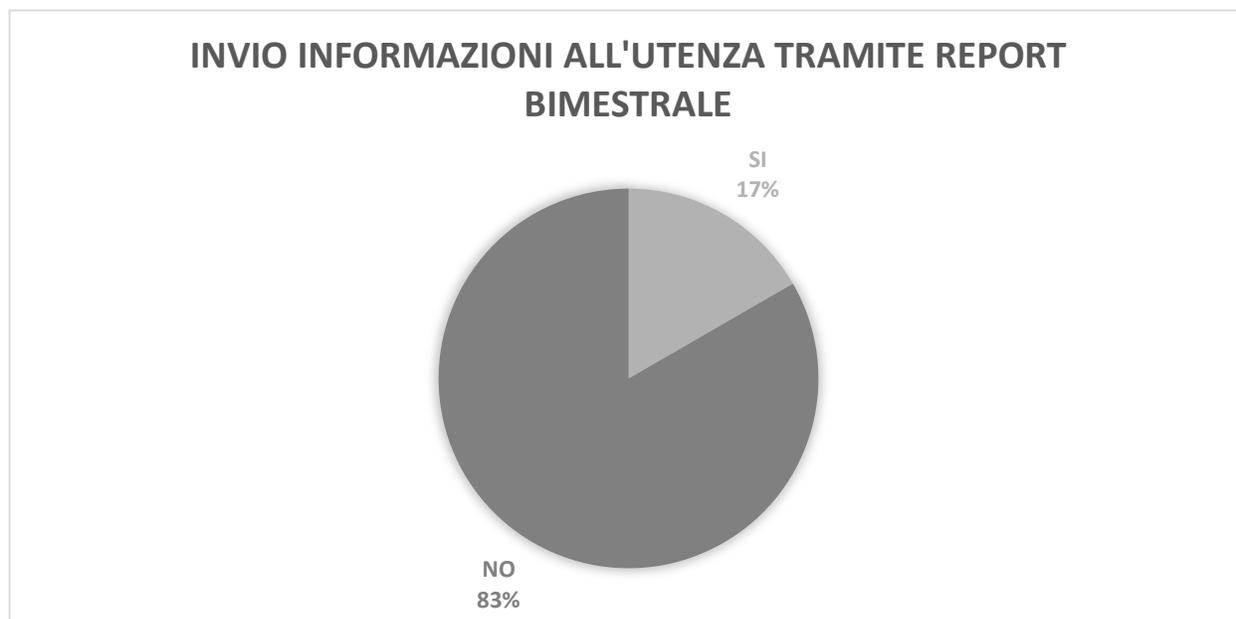
Standard 03 TRASPARENZA E CONTINUITA' DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Lo standard ha lo scopo di garantire trasparenza e continuità nella comunicazione con i familiari anche in relazione all'impossibilità degli stessi di accedere liberamente alla struttura.

Il coinvolgimento e il rendere partecipi i familiari della vita della struttura è un elemento essenziale nella qualità delle cure, rafforza i rapporti e rappresenta un valore per l'intera organizzazione.

<p>TRASPARENZA E CONTINUITA' DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA</p>	<p>INVIO ALL'UTENZA DI UN PICCOLO REPORT RIASSUNTIVO DA PARTE DELLA DIREZIONE, SCRITTO RISPETTO ALLA SITUAZIONE GENERALE E ALLE ATTIVITA' ORDINARIE DELLA STRUTTURA ALMENO DUE VOLTE AL MESE</p>	<p>NR. BIMESTRI NELL'ANNO IN CUI E' STATO INVIATO IL REPORT/NR. BIMESTRI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD</p>	<p>NELL' 80% DEI BIMESTRI NELL'ANNO VIENE INVIATO UN REPORT RIASSUNTIVO ALL'UTENZA</p>	<p>SISTEMICA</p>
---	--	---	--	------------------

Nel 2021 è stato inviato un report riassuntivo generale sulla situazione ordinaria della struttura solo nel **17%** dei bimestri. Nel 2021 sono state inviate ai familiari 8 comunicazioni, di cui il 63% inerente modifiche reattive alle visite in struttura, le quali hanno impegnato molto l'organizzazione lungo tutto il 2021.



Standard 04 EQUITA' ED APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA CONTATTO TRA RESIDENTI E FAMILIARI TRAMITE STRUMENTI DIGITALI.

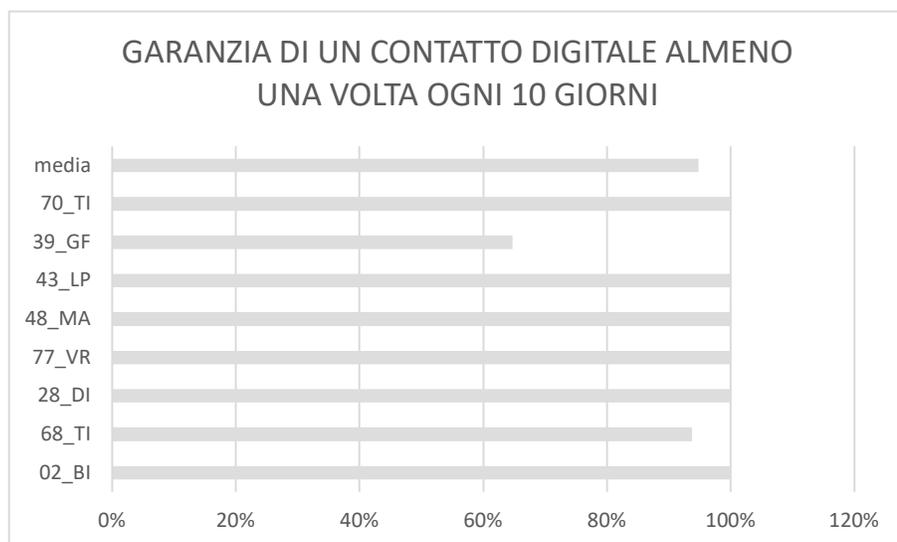
Lo standard ha lo scopo di assicurare adeguati livelli di equità ed appropriatezza delle cure anche rispetto all'impossibilità dei familiari di accedere liberamente alla struttura a causa delle restrizioni imposte per il contenimento della diffusione dei contagi da sars covid 2, e di poter garantire a tutti (in relazione alle possibilità individuali) di avere un contatto con i propri cari.

Gli strumenti digitali hanno rappresentato una risorsa durante il periodo della pandemia, e lo sono stati anche per permettere un contatto tra i residenti e i familiari, soprattutto nel periodo di chiusura della struttura. Va però fatto presente che non tutti i residenti e non tutti i familiari (che spesso sono coetanei dei residenti e quindi di età avanzata) possono fruire in modo adeguato di contatti digitali.

EQUITA' ED APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA	GARANZIA DI ALMENO UN CONATTO ATTRAVERSO SISTEMI DIGITALI (IN RELAZIONE ALLE COMPETENZE DEGLI OSPITI/ESIGENZE DEL FAMILIARE) ALMENO UNA VOLTA OGNI 10 GIORNI	NR OSPITI CHE HANNO CONTATTATO IL PROPRIO FAMILIARE TRAMITE MEZZI DIGITALI ALMENO 1 <u>VOLTA OGNI 10 GIORNI</u> NR OSPITI PRESENTI	IL 90% DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA HANNO UN CONTATTO TRAMITE MEZZO DIGITALE ALMENO 1 VOLTA OGNI 10 GIORNI CON I PROPRI FAMILIARI	A CMPIONE SUL 10% DEI POSTI LETTO.
--	---	---	--	---

Il servizio di contatto digitale è stato gestito nel 2021 dal servizio di animazione, e la media di rispetto dello standard è stata del **95%**, su un campione di 8 ospiti (10% dei posti letto)

ID	RISPETTO
02_BI	100%
68_TI	94%
28_DI	100%
77_VR	100%
48_MA	100%
43_LP	100%
39_GF	65%
70_TI	100%
media	95%



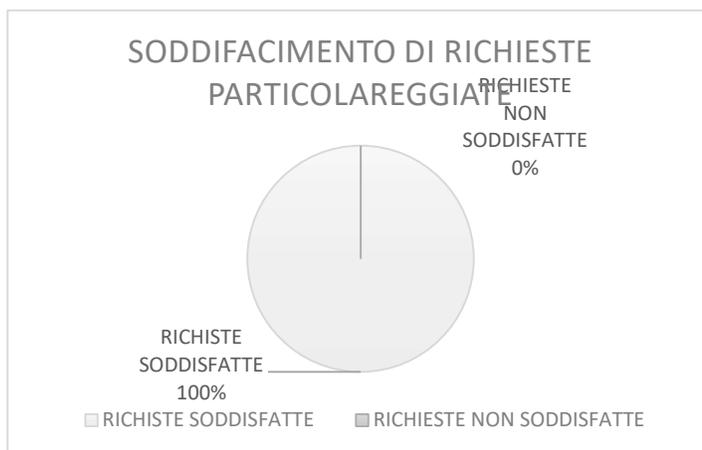
Standard 05 UMANIZZAZIONE DELLE CURE, SUPERAMENTO DELLE BARRIERE FISICHE.

Lo standard ha lo scopo di assicurare adeguati livelli di umanizzazione delle cure, anche in relazione all'impossibilità dei residenti di andare fuori struttura per provvedere ai propri bisogni o anche in relazione all'impossibilità dei familiari di accedere liberamente alla struttura.

UMANIZZAZIONE DELLE CURE, SUPERAMENTO DELLE BARRIERE FISICHE	SODDIFACIMENTO DELLE RICHIESTE DI ACQUISTI DA PARTE DELL'UTENTE	NR. DI RICHIESTE DI ACQUISTO SODDISFATTE NR RICHIESTE DI ACQUISTO FATTE DALL'UTENTE	IL 100% DELLE RICHIESTE ATUTORIZZATE DALLA DIREZIONE VIENE SODDISFATTO	SISTEMICO
---	--	--	---	------------------

Nel 2021 il servizio di animazione ha soddisfatto il 100% delle richieste fatte dagli ospiti rispetto ad acquisti fuori struttura. Sono state fatte dagli ospiti 15 richieste (vedi tabella), tutte soddisfatte.

id	RICHIESTA
TP	SIGARETTE
DB	SIGARETTE
CG	SIGARETTE/RIVISTE/CARAMELLE
SF	SIGARETTE
PP	SIGARETTE
MR	SIGARETTE
NS	COCACOLA
GI	CAFFE
ML	CAFFE
BA	CAFFE/SIGARETTE
MM	CAFFE
VL	SIGARETTE
MA	COPRIPIUMINO
CI	TISANE
DA	RIVISTA
ZA	CERCHIETTI PER I CAPELLI



CONCLUSIONI RISPETTO ALLA QUALITA' EROGATA

La sintesi dei risultati degli standard del 2021 è riportata nella tabella sottostante. Due standard sono stati completamente disattesi, il nr. 1 principalmente ad una mancata programmazione delle attività di affiancamento, il nr. 3 principalmente per un grande assorbimento di risorse rispetto alle comunicazioni inerenti le modifiche delle modalità di visita.

standard	target atteso	target ottenuto	gap
1	90%	0%	-90%
2	80%	76%	-4%
3	80%	17%	-63%
4	90%	85%	-5%
5	100%	100%	0%

Due standard non sono stati raggiunti ma con un piccolo gap, mentre uno standard, il nr. 5 è stato completamente garantito.

Alcune considerazioni rispetto a questi risultati vanno fatte, soprattutto in merito alla definizione di standard desiderati e non basati su uno storico di dati (per forza mancante), elementi indispensabili per definire sia gli standard sia il target garantito.

Anche la continua incertezza, che ha caratterizzato il 2021, è stata in parte responsabile nel limite entro il quale una corretta programmazione delle attività pianificate necessita di una stabilità nel medio lungo periodo che nel 2021 è senza dubbio mancata.

QUALITA' PERCEPITA

QUESTIONARI DI GRADIMENTO. INTRODUZIONE

Già nel 2020 il questionario di gradimento inviato annualmente ai familiari era stato modificato in ragione dei mutati scenari generali. Sicuramente non era e non è tutt'oggi possibile, per un familiare che non può accedere alla struttura, esprimere il proprio gradimento rispetto ai servizi generali offerti, o in merito ai servizi discrezionali (per altro sospesi in ragione delle misure anti covid). Il questionario è quindi stato rivisto comprendendo 4 aree salienti, per le quali era importante avere dati realtivi alla percezione della qualità da parte dell'utenza. Sono state quindi indagate:

1. Trasparenza della comunicazione e invio informazioni:
 - a. aver trovato risposta a dubbi o preoccupazioni

-
- b. adeguatezza delle informazioni fornite dall'equipe
 - c. efficacia dei mezzi utilizzati per fornire informazioni

2. Visite controllate ai propri cari

- a. Tempestività delle comunicazioni relative alle diverse modalità di visita
- b. Adeguatezza degli spazi dedicati alle visite
- c. Efficacia delle modalità di prenotazione
- d. Garanzia della privacy

3. Consegna di oggetti o regali ai propri cari:

- a. Chiarezza rispetto alle modalità di consegna di doni/regali
- b. Efficacia dei mezzi utilizzati per consegnare doni/regali
- c. Smarrimento di doni/regali

4. Presa in carico di osservazioni e consigli

- a. Conoscenza della possibilità di avanzare un reclamo
- b. Numero di utenti che hanno avanzato un reclamo
- c. Grado di soddisfazione rispetto al servizio reclami

QUESTIONARI DI GRADIMENTO (RISULTATI)

TIPOLOGIA DEL CAMPIONE

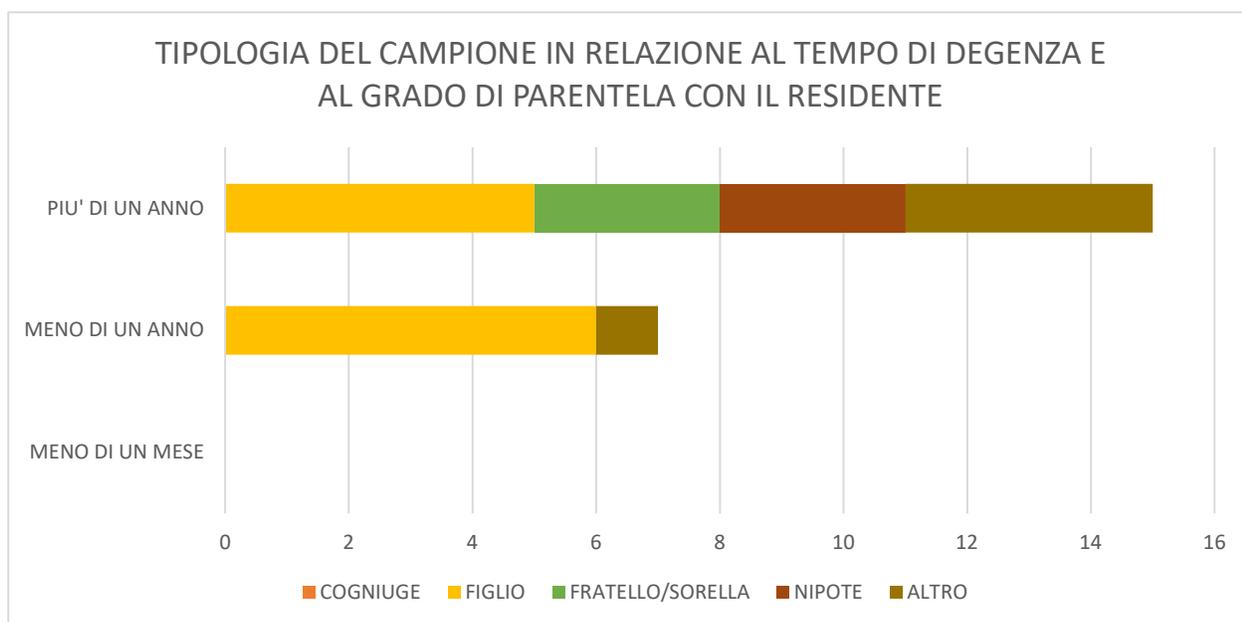
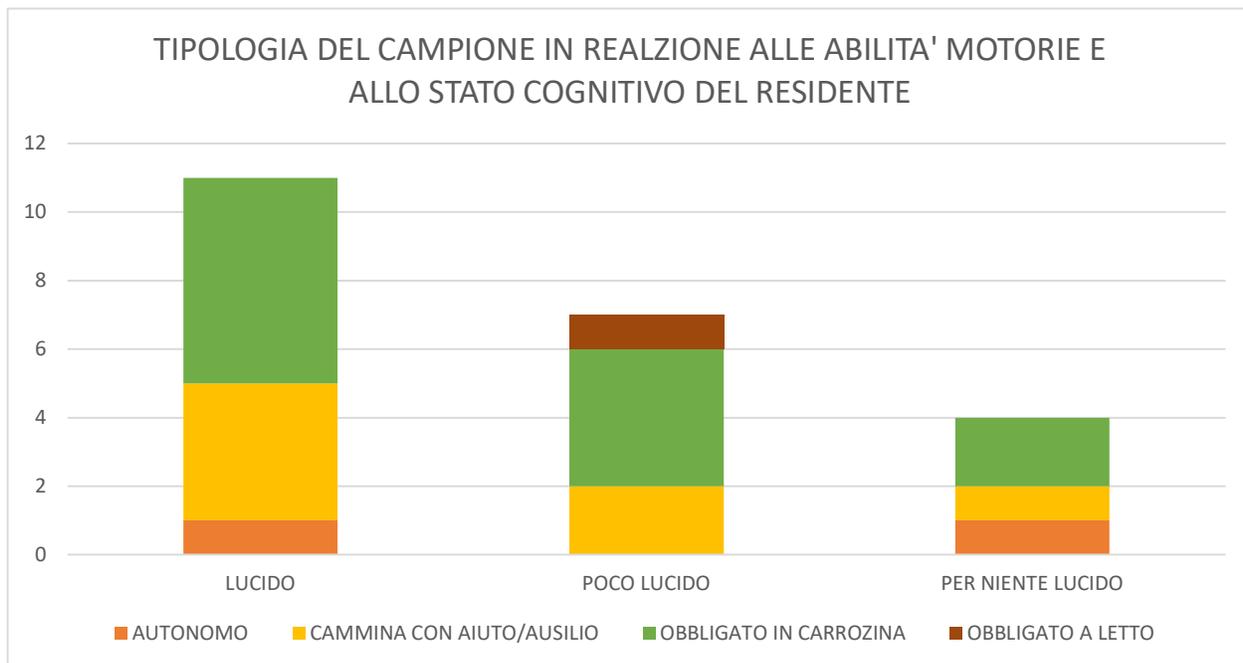
Nel 2021 sono stati inviati 55 questionari a residenti ancora presenti e 22 questionari a familiari di ospiti dimessi/deceduti.

Ne sono tornati 22 di quelli ancora presenti e 2 di quelli deceduti (per questi ultimi non è stata fatta una campagna di invito alla compilazione vista la delicatezza del tema).

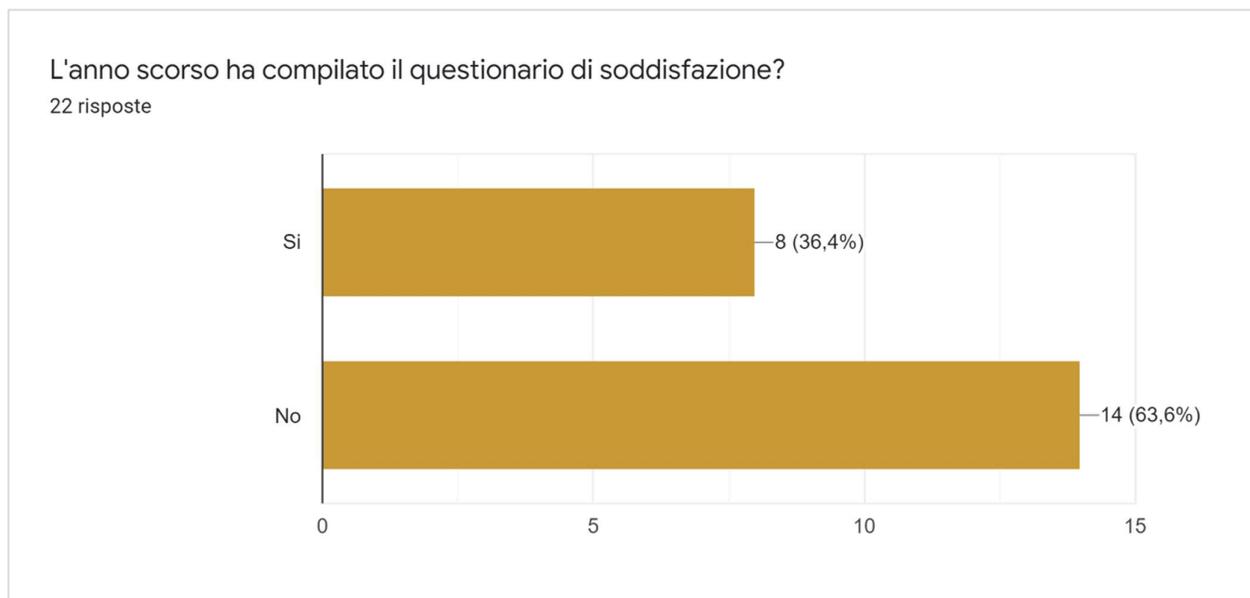
Ha quindi risposto il 40% dei familiari/referenti degli ospiti presenti e il 9% dei familiari degli ospiti deceduti/dimessi. Più o meno in linea con la restituzione dei questionari 2021 sulle attività 2020, in cui erano stati riconsegnati 5 questionari di familiari di ospiti deceduti/dimessi e 20 questionari di familiari di ospiti presenti.

Il campione 2021 (questionario 2022) è costituito principalmente da familiari presenti in struttura da più di un anno, principalmente figli, seguiti da fratelli/sorelle e nipoti. Sono principalmente familiari di ospiti lucidi o poco lucidi, in carrozzina o che

camminano con aiuto/ausilio. (grafico 1 e grafico 2) La tipologia del campione è sovrapponibile a quella 2020.

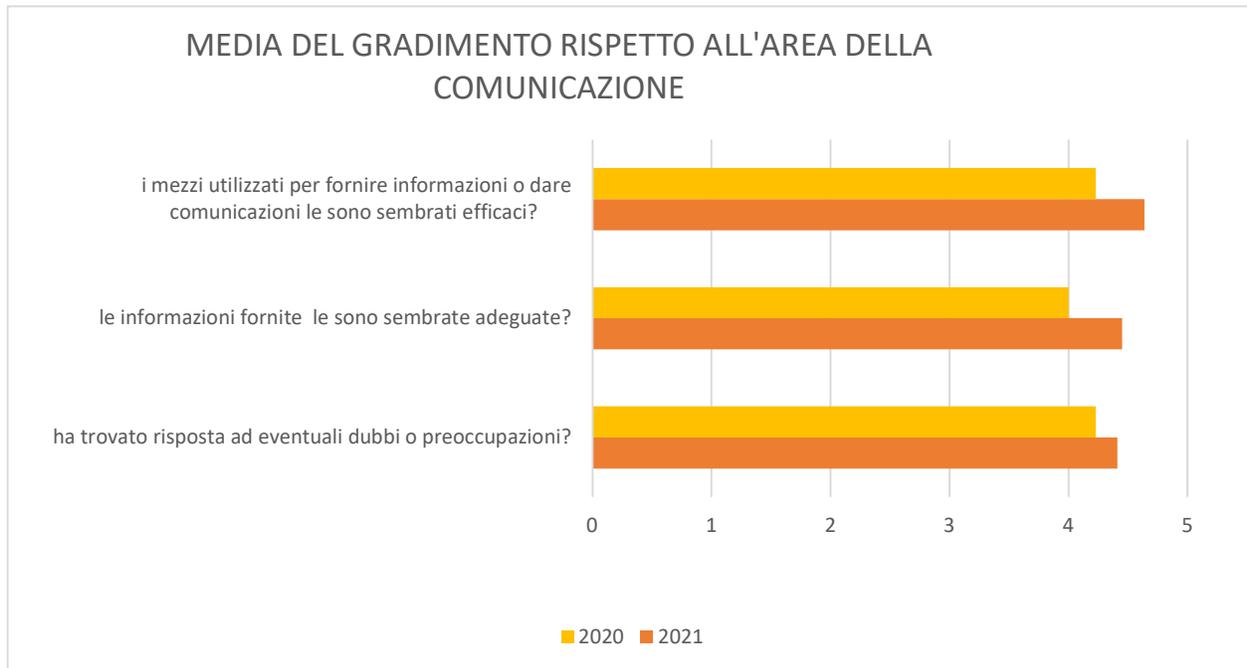


Ha risposto anche al questionario sulle attività del 2020 il 36.4% del campione mentre il 63.6 % dichiara di non aver compilato il questionario sulle attività 2020.



Area trasparenza della comunicazione e invio informazioni

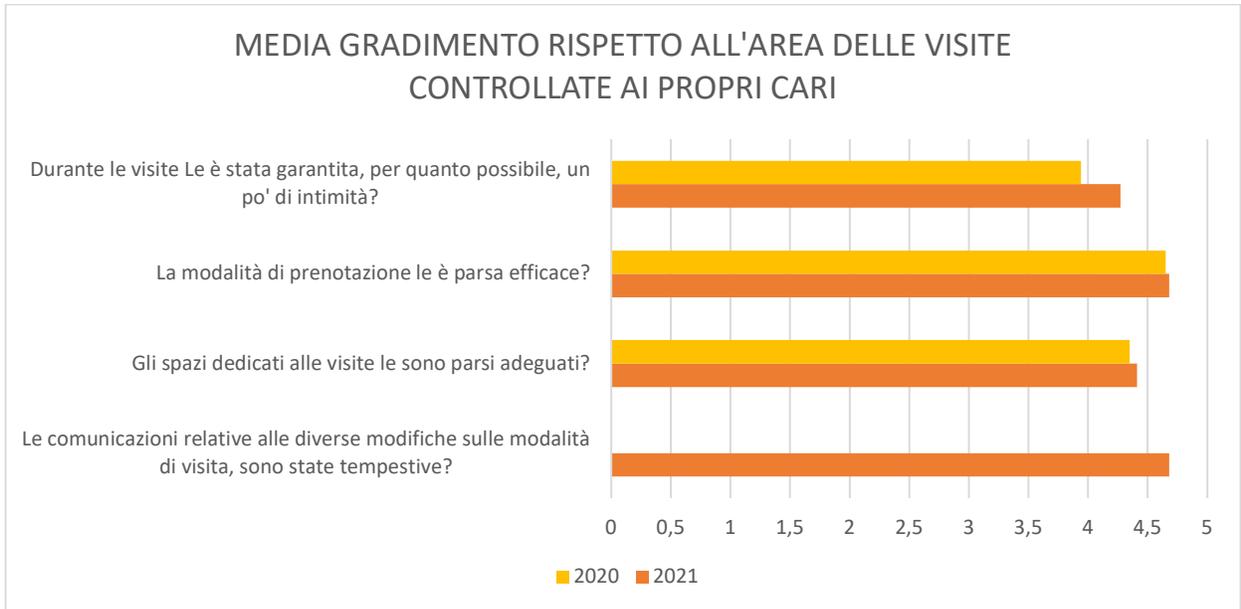
Rispetto all'area della comunicazione, l'utenza esprime in generale un gradimento medio alto (anche migliore del 2020). La media del gradimento rispetto all'efficacia dei mezzi è di 4.41/5 (4.23 nel 2020), rispetto all'adeguatezza delle informazioni è stata di 4.45/5 (4 nel 2020), mentre in relazione all'aver trovato risposte a dubbi o preoccupazioni il gradimento medio è stato di 4.46/5 (4.23 nel 2020)



Area visite ai residenti controllate

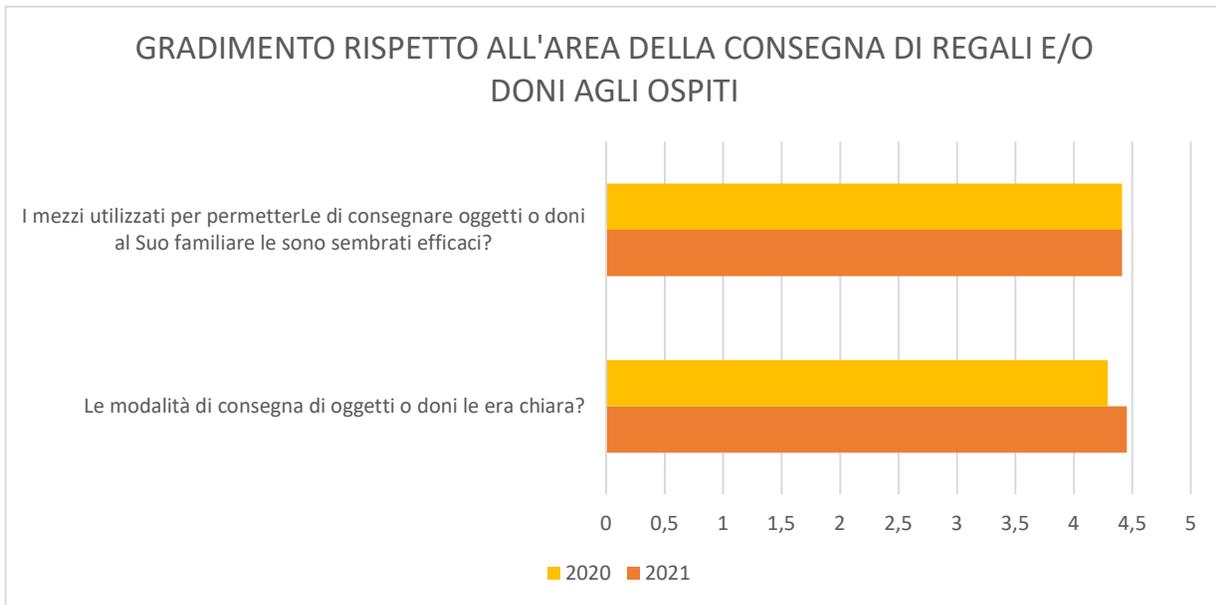
Anche rispetto all'area delle visite ai propri cari il gradimento è stato medio alto, con un trend in miglioramento sul 2020. L'area della tempestività rispetto alle modifiche delle modalità di visite nel 2020 non era stata (per ovvi motivi) indagata.

Nel dettaglio la garanzia dell'intimità è stata percepita 4.27/5, in netto miglioramento rispetto al 3.94 del 2020, l'efficacia delle modalità di prenotazioni 4.68/5 (4.65 nel 2020), l'adeguatezza degli spazi dedicati alle visite ha registrato un gradimento di 4.41/5 (4.35 nel 2020), infine la tempestività nelle comunicazioni relative alle modalità di visita ha registrato un gradimento di 4.68 (nessun confronto possibile con il 2020).



Area consegna di doni o regali ai residenti

Rispetto alla consegna di doni o regali ai residenti, la media del gradimento espressa dall'utenza è medio-alta, anche qui un leggero trend di miglioramento sul 2020. Rispetto al fatto che oggetti consegnati dal familiare non siano poi arrivati a destinazione il 77.3 % dichiara che non è mai successo, mentre il 22.7% non sa.



Area presa in carico di reclami/osservazioni

Rispetto ai reclami l'86.4% degli utenti che hanno risposto al questionario era a conoscenza che poteva avanzare un reclamo o fare delle osservazioni. Ha avanzato un reclamo il 18.2% dell'utenza.

Il gradimento medio del servizio reclami è stato del 4.45/5 (benché però a questa domanda dovesse rispondere solo l'utenza che aveva avanzato un reclamo. Dati in linea con il 2020.

Area fine vita

Rispetto al fine vita, e più in generale alla restituzione dei questionari da parte dei familiari di ospiti deceduti o dimessi, la restituzione di soli due questionari non permette una adeguata elaborazione statistica.

CONCLUSIONI RISPETTO ALLA QUALITÀ PERCEPITA

I risultati dei questionari di gradimento degli ospiti ha dimostrato un buon livello di qualità percepita, nonostante la restituzione dei questionari non sia numerosamente alta (ma questo è da sempre un limite dello strumento al quale si è aggiunta l'ulteriore difficoltà nella compilazione digitale mancando la possibilità di dare il questionario cartaceo).

CONCLUSIONI GENERALI

Benché la qualità erogata sia stata (rispetto al target prefissato) subottimale, la qualità percepita è stata comunque buona. Certamente serve uno sforzo dell'organizzazione per garantire gli standard di qualità dichiarati, per i quali si ravvede la necessità di una revisione (quanto meno del target) per l'anno 2022.