



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2020

ALLEGATO - COVID-19

Ente: **IPAB - Casa di riposo di Noventa Padovana**

Centro di Servizi: **Casa di riposo di Noventa Padovana**

Settembre 2020

SOMMARIO

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
3. I PRINCIPALI RISULTATI	5
a. MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMILIARI	5
b. INTERVENTI PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI	6
c. NUOVI SERVIZI DEDICATI AI FAMILIARI	9
4. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	13

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- Edera
- Gelsomino
- Girasole
- Mimosa

n. questionari completati: 28

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 28
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: -

Tasso di collaborazione: **30,4%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ricoveri non temporanei</i>		
Edera	3	15,0%
Gelsomino	1	4,0%
Girasole	7	28,0%
Mimosa	4	18,2%
n.i.	13	-

Periodo di rilevazione: dal 18/06/20 al 15/07/20

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato inviato via e-mail un link per la compilazione del questionario.

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta direttamente via web.

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ¹	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	2	7,4	57	10,9
da 51 a 65 anni	17	63,0	205	39,3
da 66 a 75 anni	4	14,8	83	15,9
oltre i 75 anni	4	14,8	177	33,9
Totale	27	100,0	522	100,0

Figura 3. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	0	-	59	11,3
da sei mesi a due anni	13	48,1	184	35,2
più di due anni	14	51,9	279	53,4
totale	27	100,0	522	100,0

Figura 4. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	14	51,9	159	30,4
1/2 volte alla settimana	10	37,0	257	49,0
almeno 2 volte al mese	3	11,1	68	13,0
1 volta al mese	0	-	19	3,6
meno di una volta al mese	0	-	14	2,7
mai	0	-	7	1,3
totale	27	100,0	524	100,0

¹Campione: 597 questionari ottenuti da 19 CdS della Regione Veneto appartenenti a 15 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di luglio 2020 e settembre 2020

3. I PRINCIPALI RISULTATI

Per ciascuna domanda del questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione delle risposte ottenute nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e non la media delle medie dei singoli CdS.

a. MODALITÀ DI INFORMAZIONE DEI FAMILIARI

Figura 5. Modalità di informazione dei familiari – Frequenze percentuali di ciascuna risposta per il CdS (domanda a risposta multipla)

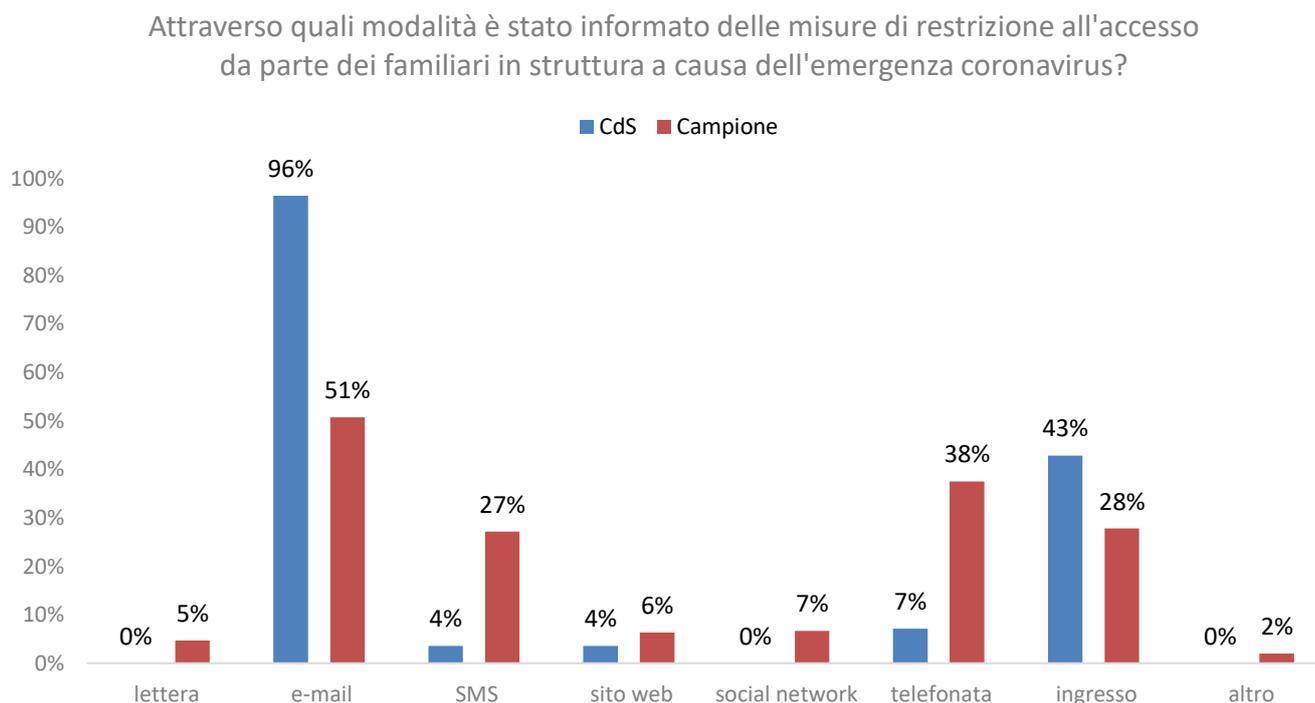


Figura 5.1 Modalità di informazione dei familiari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	4,4	0,9	2	5	28	7,1

Figura 5.2 Modalità di informazione dei familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità adottate per informare i familiari sulle misure di restrizione all'accesso da parte dei familiari in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?	4,4	4,5	-0,1

b. INTERVENTI PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEI FAMILIARI CON GLI OSPITI

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "La struttura ha messo in atto degli interventi per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell'emergenza coronavirus?" - Confronto fra CdS e campione.

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	27	100,0	569	98,0
no	0	-	3	0,5
non lo so	0	-	9	1,5
totale	27	100,0	581	100,0

Figura 7.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari "Telefonate/Video-chiamate" - Confronto fra CdS e campione

Telefonate/Video-chiamate										
Distribuzione di frequenza utilizzo ²				Grado di soddisfazione ³ - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	N	%						
Si	27	100,0	538	95,1	4,2	1,1	1	5	27	11,1
No	0	-	20	3,5						
modalità non prevista	0	-	8	1,4						
Totale	27	100,0	566	100,0						

Figura 7.2 Interventi con telefonate/video-chiamate per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	4,2	4,3	-0,1

² Le percentuali di risposta relative all'utilizzo del servizio indicato sono calcolate sul totale dei rispondenti alla domanda (sono stati esclusi dal computo quanti hanno indicato di non essere a conoscenza dell'attivazione da parte del CdS di modalità per favorire la comunicazione fra familiari e ospiti).

³ Gli indicatori statistici di sintesi del grado di soddisfazione sono calcolati sul totale di quanti hanno utilizzato il servizio indicato.

Figura 8.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari “Social network” - Confronto fra CdS e campione

Social network										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
Si	1	3,7	47	9,5	5,0	-	5	5	1	-
No	18	66,7	356	71,6						
modalità non prevista	8	29,6	94	18,9						
totale	27	100,0	497	100,0						

Figura 8.2 Interventi con social network per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	5,0	4,4	0,6

Figura 9.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per la modalità di comunicazione fra ospiti e familiari “Sistemi di messaggistica o e-mail” - Confronto fra CdS e campione

Sistemi di messaggistica o e-mail										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
si	18	66,7	234	46,0	4,4	1,1	1	5	18	11,1
no	6	22,2	235	46,1						
modalità non prevista	3	11,1	40	7,9						
totale	27	100,0	509	100,0						

Figura 9.2 Interventi con sistemi di messaggistica per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questa modalità?	4,4	4,5	-0,1

Figura 10. Interventi per garantire la comunicazione con i familiari degli ospiti – Frequenze percentuali di utilizzo di ciascun intervento per il CdS

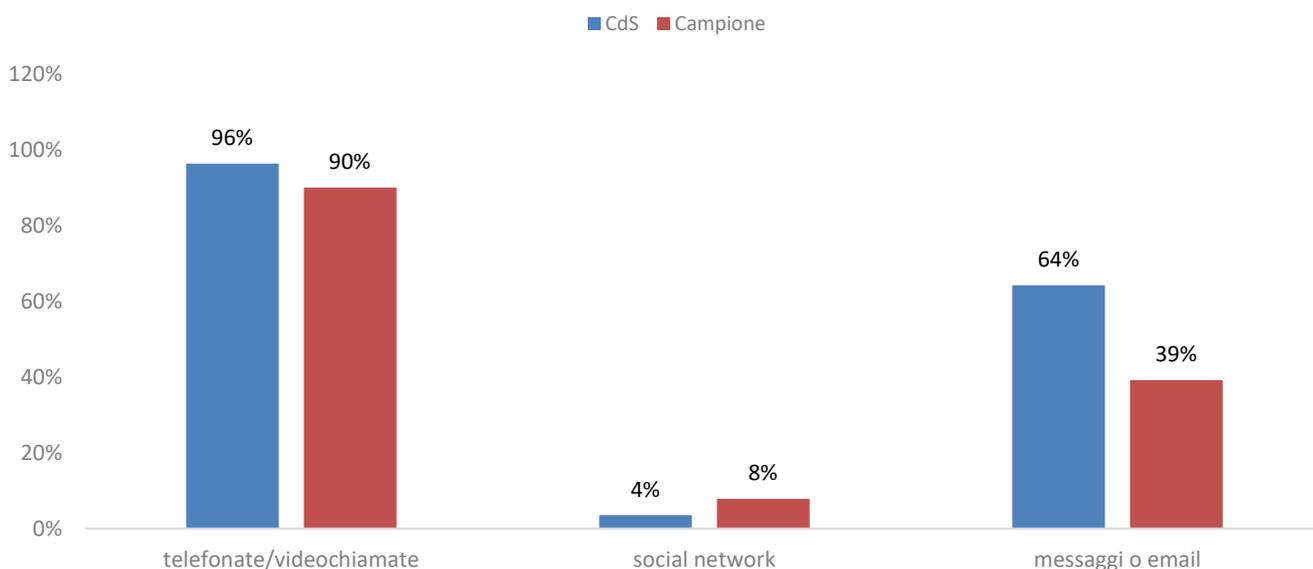


Figura 11. Commenti alla domanda “Oltre alle modalità indicate in precedenza, la struttura ha messo in atto altri interventi per garantire la comunicazione dei familiari con gli ospiti in alternativa alle visite in struttura?” per il CdS

Numero di rispondenti=3; 10,7% del totale

Interventi garantiti dalla struttura	Frequenza di risposta
Conversazione dal balcone/finestra	0
Incontri controllati con sistemi di protezione	3
Visite all’aperto	0
Altro	0

Figura 12. Modalità di comunicazione fra ospiti e familiari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell’emergenza coronavirus?	4,0	1,3	1	5	28	14,3

Figura 12.1 Modalità di comunicazione fra ospiti e familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per garantire la comunicazione fra le famiglie e gli ospiti in alternativa alle visite in struttura a causa dell’emergenza coronavirus?	4,0	4,2	-0,2

Figura 13. Commenti alla domanda “Quali suggerimenti avrebbe per migliorare il rapporto fra familiari e ospiti della struttura in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?” per il CdS

Numero di rispondenti=10; 35,7% del totale

Visite più ravvicinate

- Aumentare la frequenza delle visite previste almeno bisettimanale
- Poter vedere mia mamma più spesso e non più con un vetro grosso da rendere impossibile comunicare

Telefonate più ravvicinate:

- Più telefonate di aggiornamento con i responsabili della struttura
- Più videochiamate

Altre modalità di visita:

- Accessi separati
- Il non dover urlare attraverso un vetro... Si potrebbe con le dovute distanze cominciare anche all'aperto, in giardino. So che in alcune strutture ci sono incontri in salone, distanziati
- In estate usufruire degli spazi esterni (giardino) per permettere una migliore comunicazione verbale.
- Nelle giornate di bel tempo creare delle transenne a 2 mt di distanza tra utente e familiare nel giardino della struttura
- Non vorrei che le visite avvenissero contemporaneamente ad altre persone perchè mi risulta difficile comunicare con la mamma. Magari l'incontro potrebbe svolgersi in giardino con utilizzo della mascherina.
- Spazi appositi ed isolati per le visite ma questo dipenderà dalla futura organizzazione

c. NUOVI SERVIZI DEDICATI AI FAMILIARI

Figura 14. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “La struttura durante l'emergenza coronavirus ha attivato anche dei nuovi servizi dedicati ai familiari (es. sostegno psicologico per i familiari degli ospiti, linea telefonica dedicata, telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite, ...)?” - Confronto fra CdS e campione

	Supporto emotivo/ sostegno psicologico				Linea telefonica dedicata				Telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite			
	CdS		Campione		CdS		Campione		CdS		Campione	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
si	4	14,3	103	19,3	14	50,0	204	38,8	17	60,7	342	61,7
no	7	25,0	152	28,5	8	28,6	139	26,5	8	28,6	116	21,0
non lo so	17	60,7	278	52,2	6	21,4	182	34,7	3	10,7	96	17,3
totale	28	100,0	533	100,0	28	100,0	525	100,0	28	100,0	554	100,0

Figura 15.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per il servizio di supporto emotivo/sostegno psicologico – Confronto CdS e campione

Supporto emotivo/sostegno psicologico										
Distribuzione di frequenza utilizzo ⁴				Grado di soddisfazione ⁵ - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
si	2	66,7	36	22,8	4,0	1,4	3	5	2	-
no	1	33,3	122	77,2						
totale	3	100,0	158	100,0						

Figura 15.2 Servizio di supporto emotivo/sostegno psicologico - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questo servizio?	4,0	4,4	-0,4

Figura 16.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per il servizio di linea telefonica dedicata ai familiari - Confronto CdS e campione

Linea telefonica dedicata										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
si	8	66,7	158	64,2	3,9	1,1	2	5	8	12,5
no	4	33,3	88	35,8						
totale	12	100,0	246	100,0						

Figura 16.2 Servizio di linea telefonica dedicata per i familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questo servizio?	3,9	4,4	-0,5

Figura 17.1 Utilizzo e grado di soddisfazione per il servizio di telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite - Confronto CdS e campione

Telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite										
Distribuzione di frequenza utilizzo				Grado di soddisfazione - Sintesi dei risultati						
	CdS		Campione		media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
	n	%	n	%						
si	15	88,2	312	88,4	4,4	1,0	2	5	15	6,7
no	2	11,8	41	11,6						
totale	17	100,0	353	100,0						

⁴ Le percentuali di risposta relative all'utilizzo del servizio indicato sono calcolate sul totale dei rispondenti alla domanda (sono stati esclusi dal computo quanti hanno indicato di non essere a conoscenza dell'attivazione da parte del CdS di nuovi servizi di relazione con i familiari).

⁵ Gli indicatori statistici di sintesi del grado di soddisfazione sono calcolati sul totale di quanti hanno utilizzato il servizio indicato.

Figura 17.2 Servizio di telefonate di aggiornamento sulla situazione dell'ospite - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene soddisfatto di questo servizio?	4,4	4,5	-0,1

Figura 18 Nuovi servizi dedicati ai familiari - Frequenze percentuali di utilizzo di ciascun servizio per il CdS

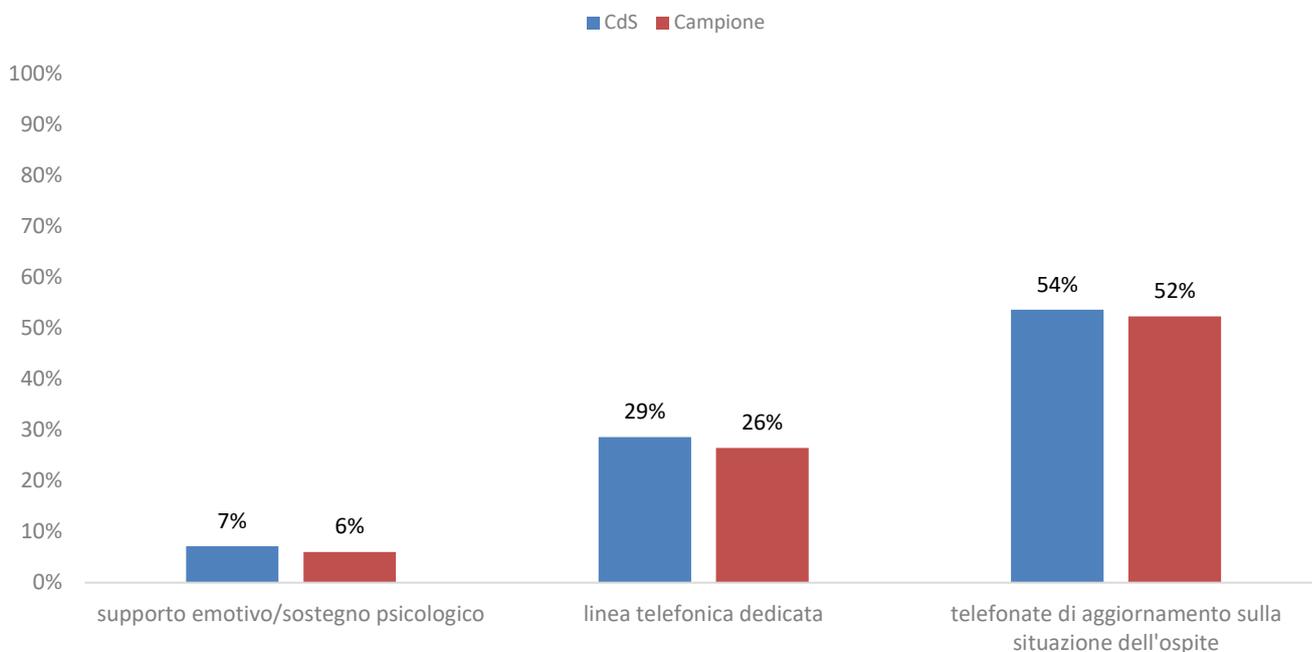


Figura 19 Nuovi servizi dedicati ai familiari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per supportare i familiari degli ospiti in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?	3,8	1,5	1	5	28	21,4

Figura 19.1 Nuovi servizi dedicati ai familiari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Quanto si ritiene globalmente soddisfatto degli interventi che la struttura ha messo in atto per supportare i familiari degli ospiti in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus??	3,8	4,2	-0,4

Figura 20. Commenti alla domanda “Quali suggerimenti avrebbe per aumentare la capacità di supporto da parte della struttura ai familiari e ospiti della struttura in una situazione come quella dell'emergenza coronavirus?” per il CdS

Numero di rispondenti=8; 28,6% del totale

Supporto ai familiari/ospiti:

- *Sostegno psicologico ai famigliari e agli ospiti*
- *Bisogna dire che l'ospite essendo portatore di Alzheimer, non è stato in grado di rispondere alle video chiamate che si sono svolte con regolarità circa ogni tre settimane per pochi secondi; nelle settimane di mezzo si vedeva la persona per pochi secondi. Praticamente i familiari sono rimasti col cuore in mano per 97 giorni, sino al giorno 28 maggio, giorno di prima visita attraverso la vetrata di protezione. I disabili portatori di demenza hanno bisogno di contatto fisico, di carezze e abbracci, sorrisi, di condivisioni reali. Sino ad oggi sono stati abbandonati da tutte le istituzioni, pertanto dovremmo fare da subito una raccolta firme da conferire al Presidente della Repubblica e al Presidente del Consiglio che si attivino subito servizi per gli anziani disabili e per tutti i disabili di tutte le categorie. Non c'è più tempo da perdere, bisogna andare oltre.*
- *Questa storia di Covid-19 insegna una cosa sola: la Sanità deve essere solo pubblica e accessibile a tutti, soprattutto agli anziani che hanno creato l'Italia nel dopo-guerra e ora sono ABBANDONATI A UN DESTINO ATROCE*

Mancanza di informazioni sull'ospite:

- *Maggiore informazione da parte della struttura sull'evolversi della situazione all'interno dell'istituto... Almeno settimanale da parte della direzione*
- *Magari attraverso e-mail comunicare lo stato di salute e comunicazioni di come svolgono la giornata*
- *Più comunicazione via mail o attraverso videochiamate*

Personale:

- *Più personale addetto al contatto con i familiari.*

Altro:

- *Da parte di mia mamma il poter partecipare alla messa domenicale. Se non è più possibile in salone almeno ogni tanto nel piano dove risiede*
- *Semplicemente un po' di buon senso e non considerare i famigliari degli untori*

4. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

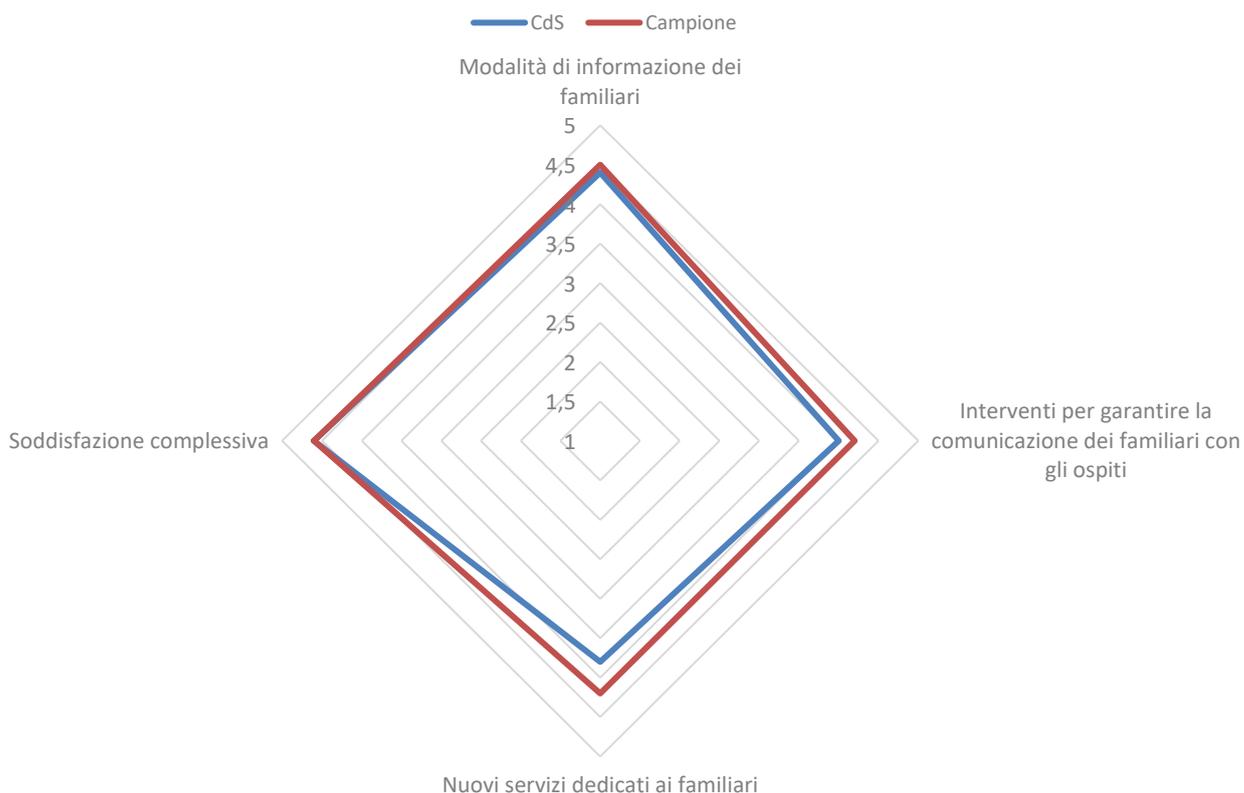
Figura 21. Soddisfazione complessiva - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,6	0,8	2	5	28	3,6

Figura 21.1 Soddisfazione complessiva - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
Per quanto di sua conoscenza, come valuta globalmente la capacità di gestione dell'emergenza coronavirus da parte della struttura?	4,6	4,6	-

Figura 22. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione



Main partner:



Special partner:

