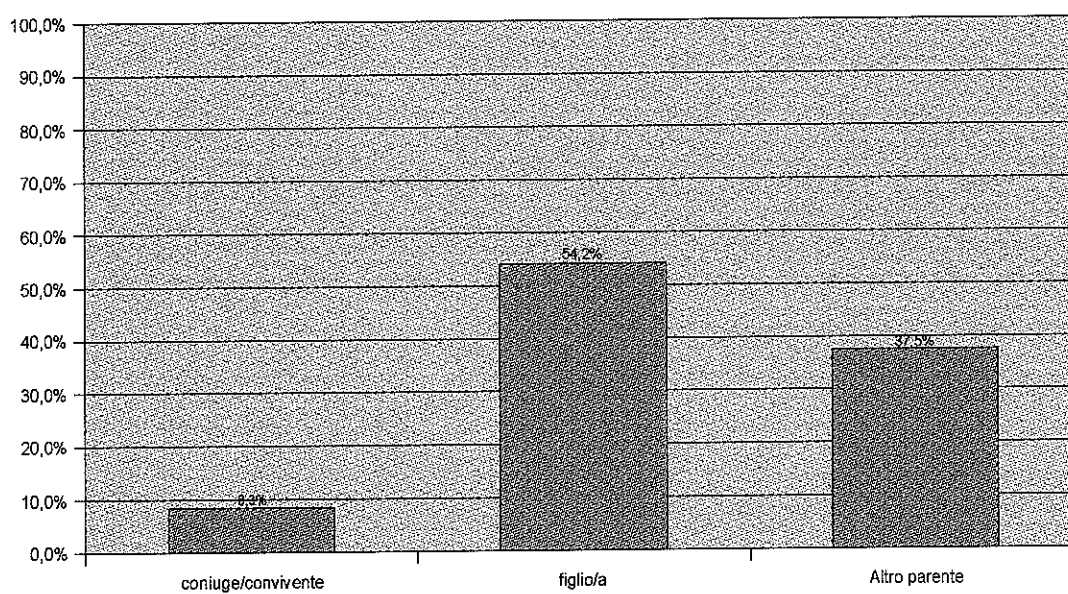


CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO

	V.A.	%
coniuge/convivente	4	8,3%
figlio/a	26	54,2%
Altro parente	18	37,5%
TOTALE	48	100%

chi risponde al questionario



L'Indagine di Soddisfazione Rivolta ai Familiari dei Pazienti Ospiti dell' R.S.A."Galantara" di Trebbiantico

In relazione agli obiettivi dell'URP dell'ASUR zona territoriale 1 di Pesaro, è stata svolta un' indagine di soddisfazione nella Residenza Sanitaria Assistenziale "Galantara" con sede a Trebbiantico (PU) in strada per Novilara n 8.

Obiettivo: Verificare il grado di qualità percepita dai familiari degli ospiti della R.S.A. "Galantara" rispetto ad alcune aree tematiche che sono tipiche di una residenza per anziani.

Target: L'intero universo. Quindi tutti i familiari dei pazienti ospiti della struttura residenziale "Galantara".

Tempi: L'indagine si è svolta in tre settimane, per quattro volte la settimana, per gli orari compresi tra le 10.30 e le 13.00 la mattina e nel pomeriggio tra le 16.00 e le 18.30.

Modalità: Si è scelto di optare per l'intervista personale in cui l'intervistatore (in questo caso uno stagista) incontra l'intervistato nella struttura indagata. Per l'occasione è stata messa a disposizione una stanza per mantenere la riservatezza dei familiari durante l'intervista. Inizialmente l'incontro con i familiari dei pazienti avveniva nei corridoi o nelle sale comuni della struttura. Poi, una volta che lo stagista si presentava e spiegava la motivazione della sua presenza, si chiedeva al familiare se era disposto a sottoporsi all'indagine nell'apposita stanza messa a disposizione della struttura, per mantenere la riservatezza degli stessi durante l'esecuzione dell'intervista. L'intervista personale aveva una durata media di dieci minuti.

Strumenti: Quattro giorni prima dell'esecuzione dell'intervista è stata apposta all'entrata della struttura, una locandina in formato A3, per informare sia il personale sia i familiari dei pazienti che l'Urp avrebbe fatto un questionario anonimo per conoscere il punto di vista sull'assistenza offerta nella residenza sanitaria.

E' stato, poi, utilizzato il questionario a domande chiuse, quindi l'intervistato risponde basandosi su una scala di concetti pre-impostata che è la seguente: Ottimo-Buono-Sufficiente-Insufficiente-Pessimo-. Questa modalità di risposta assicura un'immediata comprensibilità. Le domande sono state realizzate basandosi sul metodo della "Valutazione della Soddisfazione Ponderata" esempio: "Quanto è soddisfatto relativamente all'igiene dei locali?". Il questionario è stato strutturato in tre parti, nella prima sono comprese domande relative alle notizie socio-demografiche del rispondente. La seconda parte è costituita da una singola domanda che ha lo scopo di verificare la frequenza delle visite del familiare al proprio parente che risiede nella struttura. Nella terza parte troviamo le domande che rappresentano i contenuti veri e propri del questionario di soddisfazione. Comprende delle domande sugli aspetti ambientali (igiene locali, spazi di vita), sulla gestione della struttura (attività ricreative, adeguatezza orario al pubblico, pasti). Il questionario, inoltre, contiene delle domande relative al personale medico, infermieristico, ma anche altri operatori come gli O.S.S. (Operatori Socio Sanitari) ed i volontari. In ultimo, è stata inserita una domanda riassuntiva sul livello di assistenza ricevuto ed una domanda conclusiva in cui si chiede di esprimere un giudizio complessivo. Il questionario si conclude con una parte libera

da risposte pre-impostate in cui l'intervistato può lasciare dei suggerimenti/osservazioni.

Durante la costruzione del questionario, si è riposta attenzione alla semplicità di comprensione delle domande e alla facilità di elaborazione delle risposte.

Report: Considerato che nella struttura sanitaria "Galantara" sono attualmente ricoverati 61 pazienti, ed avendo come target l'intero universo, l'indagine è stata rivolta a 61 familiari, un familiare per ogni ricoverato. Di 61 familiari ne sono stati intervistati 48. Non è stato possibile conoscere il parere dei rimanenti 13 familiari degli anziani ricoverati, perché raramente vanno a fare visita ai propri parenti.

Dall'analisi dei dati emerge che la metà dei soggetti intervistati sono i figli dei pazienti ricoverati, infatti alla domanda "Chi risponde al questionario?" il 54% ha dichiarato di essere il figlio del paziente e per il 58% di sesso femminile, con età compresa tra i 54 e i 65 anni, che nel grafico, infatti, corrisponde ad una percentuale del 37,50. Il grado di istruzione prevalente è risultato essere quello di scuola media superiore con il 45,83%. Per quanto riguarda la frequenza delle visite, la metà degli intervistati, il 52,08%, viene a trovare il proprio caro una volta al giorno, di solito o per l'ora di pranzo o per l'ora di cena, così da aiutarlo a mangiare, per fargli compagnia, e se le condizioni di salute lo permettono, per portarlo a fare una passeggiata nel parco della residenza o per i corridoi.

Spesso capita che i familiari vengano per portare i propri parenti dalla parrucchiera che ritrova nella struttura, o per accompagnarli alla Santa Messa che viene celebrata nella piccola cappella all'interno della residenza. Il giudizio espresso dagli intervistati, relativamente alla disponibilità e cortesia del personale, è stato molto positivo infatti il 48%

ha giudicato con buono tale caratteristica, e il 44% addirittura con ottimo. Così anche il rispetto alla riservatezza con il 50% di risposte ottime.

Nota positiva anche per l'aspetto informativo, infatti il 41,67% ha dichiarato che il personale è sempre disposto a dare spiegazioni e le informazioni ricevute sono sempre esaustive e pertinenti.

Soddisfatti anche per l'igiene dei locali che risulta essere buona per il 63% e ottima per il 27%. Per quanto riguarda l'adeguatezza dell'orario al pubblico nessun soggetto ha dato una valutazione negativa, il 50% ha definito buono l'orario di entrata e di uscita del pubblico dalla residenza sanitaria e il 44% ottimale.

Quando si è chiesto agli intervistati di giudicare gli spazi di vita, quindi la comodità delle stanze ed i corridoi, la presenza di spazi comuni per attività ricreative e di relax e l'accessibilità dei bagni, il 58,33% ha giudicato buoni tali spazi. Per quanto riguarda i pasti il 43,75% li ha giudicati buoni, sufficienti il 20,83%. E' da evidenziare il 14,58% che non ha dato nessuna risposta in quanto il proprio caro ricoverato non può mangiare autonomamente ma solo attraverso la "pet" (flebo permanente collegata allo stomaco del paziente, in grado di nutrire i soggetti che non sono in grado di aprire la bocca a causa della malattia).

Il 75% degli intervistati non esprime nessun giudizio riguardo alla disponibilità dei volontari, in quanto il proprio parente ricoverato non ha avuto nessun tipo di contatto con soggetti che prestano volontariato.

Più della metà dei soggetti giudica buona la professionalità medica con il 64,58%, la professionalità degli infermieri con il 58,33% e la professionalità degli altri operatori come gli O.S.S. e i fisioterapisti con il 58,33%. Per professionalità si

intende la percezione che i familiari hanno avuto nei riguardi degli infermieri, medici o altri operatori sul loro "saper fare"(la reputazione), percezione che non deve essere un giudizio tecnico.

Per quanto riguarda le attività ricreative e di socializzazione, emergono vari giudizi rilevanti: il 25% dichiara che siano buone le attività svolte, il 22,92% invece dichiara insufficienza di tali attività, il 12,50% sente di esprimere un pessimo giudizio e il 20,83% non dà nessuna risposta in quanto il proprio parente ricoverato non è in grado di partecipare a nessuna attività ricreativa o di socializzazione a causa della malattia.

Le ultime due domande sono a carattere generale, infatti si chiede agli intervistati di esprimere un parere riguardo all'assistenza ricevuta, il 47,92% dichiara di essere buona ed infine gli si chiede di esprimere un giudizio complessivo (giudicare la struttura, le prestazioni, il personale, il comfort alberghiero, ecc..) che risulta essere senz'altro positivo, infatti il 58% risponde con buono, il 29% ottimo e il 13% sufficiente.

Il questionario si conclude con uno spazio libero in cui scrivere suggerimenti e/o osservazioni. Di 48 intervistati, 21 hanno riportato dei commenti in cui sono emersi gli aspetti critici. La maggior parte dei soggetti che ha rilasciato dei suggerimenti, afferma che ad influire negativamente sulla qualità della struttura è la mancanza di personale. "C'è poco personale e questo pregiudica il lavoro di assistenza, soprattutto infermieristica e degli operatori socio-sanitari" (O.S.S.). " Il personale è bravissimo, competente nel proprio lavoro, ma essendo in pochi, si ritrovano a fare troppe cose, non avendo abbastanza tempo per tutti i ricoverati." "Poco personale, poco personale!".

Queste dichiarazioni appena riportate fanno parte di alcuni dei commenti rilasciati dagli intervistati. Infatti la mancanza di personale è un fattore che influisce negativamente, soprattutto in una struttura dove gli anziani non sono autosufficienti, quindi necessitano spesso di assistenza per lavarsi, per mangiare, per camminare, ecc..

Essendoci poco personale, anche se altamente professionale, rimane difficile rispondere in maniera tempestiva ai ricoverati, inoltre, lavorando sotto continuo stress, dato dalla mancanza di operatori e di esigenza di rispondere comunque a tutte le necessità dei pazienti, si crea il malcontento del personale, implicando un maggiore turnover.

Un altro elemento critico evidenziato nei suggerimenti, riguarda l'aspetto ricreativo e di socializzazione carente. Gli intervistati affermano che gli anziani ancora autosufficienti, soffrono di depressione a causa della noia e della solitudine. Infatti alcuni soggetti chiedono che ci sia personalizzazione delle prestazioni, distinguendo i pazienti con gravi patologie, che non sono più in grado di percepire il mondo esterno, con gli anziani autosufficienti, ancora capaci di svolgere la parte delle azioni quotidiane.

Una nota negativa è stata espressa per i pasti che, a detta degli intervistati, sono qualitativamente scarsi.