

*Analisi del
questionario quadrimestrale
inerente alle procedure
connesse alla pandemia*

Premessa

Regione Lombardia e Ats Bergamo, al fine di monitorare la gestione delle procedure connesse alla pandemia, ci hanno invitato ad avviare un'indagine. Diverse erano le modalità di raccolta dati, e la nostra Casa ha deciso di adottare la compilazione del questionario con cadenza quadrimestrale da sottoporre a tutti i parenti dei nostri ospiti. Questa procedura è derivata dall'applicazione della nota Regionale prot. G01.2021.0072092 del 29.12.2021 "Ulteriori indicazioni applicative della DGR n. XI/5181 del 06/09/2021 ad oggetto - Aggiornamento degli atti di indirizzo per le strutture ospedaliere e le unità d'offerta della rete territoriale in relazione all'emergenza pandemica da COVID-19 e ulteriori determinazioni".

La collaborazione da parte di tutti i familiari è risultata fondamentale, poiché la compilazione di tale questionario e l'analisi dei risultati, condotta con i componenti del Comitato Familiari Ospiti, porta ad un confronto sulle scelte che poi farà la Rsa.

Il sondaggio è stato effettuato nel mese di *Aprile 2022*; visti i feedback positivi riscontrati lo scorso anno, abbiamo deciso di adottare ancora la modalità elettronica per inoltrare il questionario e pertanto è stato creato un questionario da compilare on line accedendo tramite link apposito. Sono state inoltrate via posta elettronica **93** copie del questionario, mentre **7** copie sono state consegnate a mano, una per ogni Ospite. Termine ultimo 10.04.2022.

Sono pervenuti entro la data indicata per la compilazione n° **46** questionari (di cui 2 consegnati a mano e non presenti nel report generale), cioè il **46%**.

Alle **22** domande poste, è stata data la possibilità di esprimere il parere in cinque diversi modi: Ottimo, Buono, Discreto, Sufficiente ed Insufficiente.

Per alcune aree indagate è stato lasciato un apposito spazio per aggiungere osservazioni, commenti e suggerimenti.

Di seguito verranno elencate tutte le risposte scritte.

**Domanda n. 2: Come valuta le soluzioni organizzative strutturate dalla Casa in questi anni di emergenza?
Perché?**

- sono trattati bene;
- le misure sono state congrue rispetto alla situazione sanitaria con COVID-19;
- avete cercato di accontentare noi parenti in tutti i modi;
- si poteva fare di più per poter star vicino ai nostri cari troppo poco il tempo una visita di mezz'ora ogni 15 gg troppo poco;
- perché caratterizzate alla salvaguardia della salute dei pazienti;
- pronti all'emergenza;
- hanno fatto bene nella cura del parente, sopperendo alla mancanza d'aiuto esterno dei volontari e della precarietà del personale assunto dalla "cooperativa" e non diretto;
- poco personale;
- per il capanno installato all'esterno nel periodo 2020/21 irrispettoso nei confronti di chi visita i propri cari già isolati e provati dalla pandemia. Mancanza di privacy;
- per le videochiamate niente da dire se non grazie mille. mentre per gli spazi la prima sede degli incontri (fuori sotto il gazebo) era inappropriata, il telefono che aveva un'audio basso per noi e le veneziane nella vetrata non ti facevano vedere nulla;
- perché nonostante tutto si riesce a vedere il familiare ospite;
- non ho sufficienti conoscenze;
- attente alla salute dei degenti;
- perché siete splendidi;
- non ne vedo di difficoltà,
- perché hanno gestito in modo adeguato la necessità di tutelare gli ospiti e l'esigenza di accesso dei parenti per le visite;
- nonostante l'emergenza la casa è riuscita ad organizzarsi abbastanza bene;
- normale applicazione delle norme restrittive;
- perché attente alla persona;
- si riesce a vedere i familiari in qualche modo;
- si sono reperite soluzioni migliorative per gli incontri ospite-familiare. Lo staff delle animatrici si è sempre dimostrato disponibile a fissare appuntamenti anche a breve termine per esigenze particolari. Anche il personale amministrativo è sempre stato sollecito per il ritiro o la consegna di oggetti necessari. Così pure gli operatori sanitari hanno in parte sopperito alle esigenze che non potevano essere soddisfatte dai familiari;
- vorrei poter passare più tempo con mia mamma. Penso possa essere utilizzato meglio lo spazio esterno;
- l'accesso ai parenti è stato bloccato tempestivamente;
- per le iniziali visite nella prima ondata della pandemia attraverso la vetrata non si vedeva nulla a causa delle tendine che coprivano la visuale;

Ha dei suggerimenti?

- no (x 5 risposte);
- nel riconoscere grande l'impegno del personale, manca nei periodi di chiusura alla struttura (ormai biennale) il riferimento fisico designato tra parente e assistito, che normalmente si faceva quando l'entrata era libera;
- incrementare personale;

- locali dove poter essere " distaccati " ed in intimità con i propri famigliari;
- dove si fanno gli incontri ora è molto meglio, anche se la stanza ha ovvi problemi di privacy;
- difficile situazione e dall'esterno è tutto semplice;
- creare zone visita in sicurezza in previsione di eventuali altre chiusure delle rsa;
- meno tamponi al naso, che fanno male;
- per consigliere non ho sufficienza pratica;
- più flessibilità nelle restrizioni valutando caso per caso;
- continuare così;
- predisporre degli angoli esterni per stare più tranquilli all'aria aperta.

Domanda n. 5: Rispetto alle sue aspettative complessivamente qual è la sua opinione riguardo alla gestione della pandemia? Perché?

- si è fatto il possibile per salvaguardare gli utenti;
- non è stato semplice;
- fortunatamente mia mamma non si è ammalata quindi per me un buon risultato;
- si è fatto il possibile per la salute della mamma;
- pronti all'emergenza;
- la chiusura, seppur con risvolti negativi, ha preservato gli assistiti;
- per il controllo costante tramite effettuazione di "tamponi" al personale ed agli utenti;
- perchè penso che nonostante la situazione straordinaria la struttura ha saputo adattarsi alle esigenze con quello a loro disposizione;
- perchè come detto prima nonostante tutto si riesce a vedere il familiare ospite;
- non ho sufficienti conoscenze per ulteriori valutazioni;
- Gestita bene;
- perchè la mia mamma è tenuta bene;
- si fa già troppo;
- come sopra;
- non ci sono stati problemi di covid nella struttura, nell'anno 2021 da noi frequentato;
- perchè attente alla persona;
- viene sempre messa prima la sicurezza del paziente;
- risolti un po' i problemi;
- gli ospiti sono sempre stati accuratamente sorvegliati e testati; ai visitatori sono state richieste le necessarie credenziali;
- la priorità è difendere il malato ma anche prendersi cura del suo benessere psicologico e affettivo, permettergli di avere visite "sicure";
- sia gli "ospiti" che il "personale di servizio" e medico sono periodicamente tamponati.

Ha dei suggerimenti?

- alla luce della migliorata situazione mi piacerebbe avere libero accesso alla struttura previa verifica di green pass e temperatura;
- difficile;
- fare un reparto appositamente per chi soffre di Alzheimer;
- continuare così.

Domanda n. 8: Come valuta gli spazi adibiti dalla Casa per gli incontri Ospiti/Familiari durante la pandemia? Perché?

- Sono accoglienti;
- poca privacy;
- non ci sono degli spazi riservati e attrezzati per gli incontri;
- c'è molto spazio;
- purtroppo spazio limitato ma posso capire;
- adeguati alla situazione;
- spazi ampi;
- nel periodo di chiusura totale, sia le videochiamate o con il telefonino a volte erano difficoltose o come nel periodo di apertura dell'anno scorso dove più visite in un luogo non idoneo era altrettanto difficoltoso;
- vedi punto 2;
- ho risposto sopra;
- perché essendo i nonni sordi bisogna urlare e spesso essendo in più ospiti risulta caotico lo spazio
- perché c'è spazio e non affollamento;
- ampi;
- vanno bene;
- perché i nonni essendo un po' sordi si fatica a comunicare e si crea un po' di caos perché tutti parlano;
- idem;
- non sempre gli spazi dedicati alle visite erano adeguati;
- abbastanza accoglienti;
- spazi sufficientemente idonei per lo scopo, ricavati da altri ambienti di diverso uso;
- perché riservati;
- trovate sempre ottime soluzioni per stare insieme ai nostri cari;
- c'è spazio per tutti alternandosi;
- rispetto agli incontri dell'anno precedente, l'utilizzo delle stanze sul retro ha offerto un confort maggiore;
- nonostante questo l'anziano in poco spazio si infastidisce e perde la pazienza;
- purtroppo quando nell'ambiente sono presenti più parenti si crea un po' di confusione per sentire (per gli "ospiti");
- poco luminosi;

Ha dei suggerimenti?

- fare singole stanze per incontri attrezzate con cornette telefoniche per comunicare con parenti perché dovendo alzare la voce si disturbano altri parenti in visita;
- vedi punto 3;
- renderli più accoglienti;
- dare una cementata alla strada che porta al gazebo;
- idem;
- continuare così;
- l'unica osservazione che vorrei esporre riguarda la possibilità di chiedere aiuto immediato durante i colloqui in caso di emergenza, magari tramite un campanello, dato che l'animatrice, solitamente presente, a tratti è necessariamente impegnata in altro compito;
- utilizzare anche gli spazi esterni almeno bella bella stagione;

creare ambienti più piccoli con accessi 1 ospite / nucleo.
-no (x 3 risposte)

Domanda n. 12: Come valuta la modalità e la tempistica delle informazioni che la Casa ha garantito nel periodo pandemico? Perché?

-mi sarebbe piaciuto essere contattata regolarmente almeno dalla capo sala per avere un resoconto sulla situazione generale di mia mamma;
-non c'è niente per lamentarsi;
-tramite email sempre avuto chiarimenti;
-quando ho chiesto delle informazioni ho ricevuto risposte più che sufficienti;
-sempre presenti;
-nelle situazioni necessarie siamo sempre stati informati, o nella richiesta di informazioni, abbiamo sempre ricevuto aggiornamenti;
-dalle animatrici abbiamo sempre avuto risposte alle nostre domande, dall'amministrazione comunicazioni mail per gli avvisi;
-non tempestiva;
-date per tempo;
-precise;
-va bene;
-ci si adegua;
-la tempistica e informazioni comunicate dalla casa di riposo sono state in linea con quelle nazionali; è mancata invece la pubblicazione delle informazioni sul sito della Rsa con una tempistica adeguata
-credo che l'informazione sia passata nei tempi giusti;
-ricevute sempre informazioni chiare e nel giusto tempo;
-ho avuto risposte alle domande poste;
-sono sempre state inviate e-mail esaurienti per qualsiasi variazione nelle condizioni.
con l'evolversi della pandemia, talvolta si doveva agire a tamburo battente ed era meglio avvisare i parenti a mezzo telefono, piuttosto che e-mail;

Ha dei suggerimenti?

-più tempestiva;
-qualche informazione in più sul familiare ospite per sentirlo più vicino;
-speriamo che tolgano le mascherine e i tamponi;
-utilizzare il sito della rsa per pubblicare comunicazioni e renderlo più efficace con la diffusione delle informazioni (news , pagine dedicate, ..);
-continuare così;
-no (x 5 risposte)

Domanda n. 15: Come valuta la gestione degli appuntamenti per le visite nel corso degli ultimi due anni? Perché?

-credo sia stato fatto quanto si poteva fare;
-30 minuti una volta la settimana è troppo poco;
-avete fatto il possibile per accontentarci;

- buono il vs lavoro Ripeto sempre troppo pochi appuntamenti;
- considerando il periodo e l'emergenza ho potuto vedere la mamma in sicurezza;
- abbiamo sempre potuto venire all'appuntamento;
- hanno fatto il possibile per facilitare gli incontri, o telefonici o di persona;
- poco tempo;
- grazie ad un ottimo servizio di animazione;
- le animatrici sono sempre riuscite a venire incontro alle nostre esigenze;
- sono organizzati bene ma uno a settimana è un po' poco;
- si riesce ad avere un minimo di visita;
- non c'è un criterio di distribuzione delle fasce orarie nelle giornate, poche disponibilità su sabato per chi non può visitare i propri cari nell'orario 9-17;
- ragazze gentili e disponibili;
- va bene;
- c'è molta disponibilità e tempistica;
- siamo visitatori solo da quattro mesi;
- avuto sempre la disponibilità per effettuare le visite, ma manca la possibilità di effettuare visite nei gg sabato e domenica;
- perché una persona ne ha sempre risposto;
- personale sempre gentile e disponibile;
- perché si riesce a vedere il familiare anche se con poco tempo x settimana;
- credo di aver già risposto nella prima domanda;
- non sempre si trova posto all'ora desiderata se non con una settimana di preavviso. Personale sempre disponibile;
- le uscite sono facilmente programmabili;
- troppo poco frequenti le visite ai pazienti;

Ha dei suggerimenti?

- aumentare tempi di permanenza e numero di visite almeno 2 visite la settimana considerando che sia anziani ospiti che parenti visitatori sono vaccinati con terza dose;
- no (x 6 risposte);
- aumentare personale;
- mantenere il servizio di animazione;
- che scompaia il Covid;
- pubblicare il calendario visite sul sito della Rsa;
- avere più tempo x stare insieme;

Domanda n. 18: Come valuta i servizi della Casa? Perché?

- in realtà non sono molto in grado di valutare non essendoci accesso libero e non conoscendo la routine proposta agli ospiti;
- il personale è sempre professionale nello svolgimento del proprio lavoro e nell'attuazione delle disposizioni ricevute dalla direzione;
- da quando la mamma è ricoverata in struttura la trovo migliorata;
- molto competenti;

- poca animazione manca personale;
- ho visto solo una volta la stanza da letto, non posso rispondere ad altro;
- nell'insieme hai le informazioni e gli ospiti sono trattati bene;
- mia madre si trova bene;
- ottimo ... credo e spero;
- l'ospite non si lamenta;
- al netto dei servizi fondamentali (vitto, alloggio, cure sanitarie) che sono garantiti, gli altri servizi (p.e.: igiene personale degli ospiti, lavanderia, animazione, coinvolgimento degli ospiti in attività) risultano carenti, da attribuirsi ad una supposta mancanza di organico e organizzazione;
- credo siano ok;
- spero siano coccolati i nostri familiari;
- basandomi su ciò che mi viene riferito, non sempre l'assistenza è tempestiva, per esempio nell'accompagnamento al bagno, anche se credo che ciò si debba imputare alla ben nota carenza di personale delle RSA in generale. A volte pesa anche la forzata convivenza in un unico ambiente di persone affette da patologie molto differenti. Da ultimo mi chiedo se ci siano motivi validi per impedire a una persona che lo chieda saltuariamente, di poter passare un pò di tempo a letto nel pomeriggio o se questo faccia parte di una precisa strategia medica personalizzata;
- l'igiene della persona, per quel poco che si può vedere (unghie e capelli) non è sempre curata.
- personale cordiale e sempre disponibile;
- Personale insufficiente di notte, più cura e attenzione all'igiene del paziente, PIÙ ATTENZIONE DA PARTE DEL PERSONALE CHE PORTA IL VESTIARIO IN LAVANDERIA, IN QUANTO, DOPO SVARIATE SEGNALAZIONI, I CAPI DI LANA FINISCONO ANCORA IN LAVANDERIA, INVECE CHE ESSERE CONSEGNATI, COME RICHIESTO, AI PARENTI PER IL LAVAGGIO.

Ha dei suggerimenti?

- inserire personale per animazione;
- da figlio vorrei avere notizie tutti i giorni;
- reparto Alzheimer e meno tamponi;
- Non saprei;
- Reintrodurre il coinvolgimento dei parenti e volontari nella quotidianità della Rsa per sopperire a quegli ambiti carenti dei servizi, dando modo alla Rsa di potersi riorganizzare e riprendere un efficiente svolgimento dei compiti richiesti
- continuare così
- no (x 3 risposte).

Domanda n. 21: Come valuta le informazioni ricevute dal personale Sanitario (Medici, Infermieri, Fisioterapisti)? Perché?

- In merito ai medici soddisfatta per il resto non saprei;
- Non sono mai stata informata di vostra spontanea volontà;
- Risposte esaurienti;
- Molto competenti;
- Poca empatia / garbo da parte del Dott. Nervi nelle comunicazioni riguardanti lo stato di salute dei propri cari;

- un paio di volte ho avuto domande per la parte medica e sono stata richiamata subito dalla dott.ssa Duci che è stata gentilissima ed esaustiva;
- se ci sono problemi vieni chiamato;
- Disponibili;
- Bravissimi;
- Non me ne occupo io;
- Soddisfacenti;
- Sempre disponibile il comparto medico;
- sempre contattando via telefono c'è stata disponibilità;
- personale sanitario sempre disponibile ad eventuali richieste di salute del paziente;
- ho avuto le risposte anche se vorrei avere più informazioni;
- Ho sempre trovato ascolto alle mie richieste e risposte precise. Mi pare inoltre buona la comunicazione tra infermieri, operatori e medici per i trattamenti sanitari. Per quello che mi viene riferito, molto soddisfacente il rapporto con i fisioterapisti;
- sarebbe opportuno poter conferire con i medici al di fuori dell'orario stabilito;

Ha dei suggerimenti?

- come detto più sopra mi piacerebbe essere contattata regolarmente dall'equipe per avere notizie generali su mia mamma;
- dovreste mensilmente informare dell'andamento della salute dell'ospite anche via email un piccolo diario in pratica;
- invitare il medico di cui sopra a curare l'aspetto delle comunicazioni, che, a nostro parere devono essere più garbate. I nostri cari come noi sono degli ESSERI UMANI;
- sarebbe il massimo poter avere un report sulla condizione di salute. Per esempio ogni 3/4 mesi essere informati della terapia se cambiata, andamento della fisioterapia, se si alimenta bene e se dorme la notte. Tutte cose che penso siano annotate nella sua cartella clinica e che magari voi potete riassumere per noi ogni tanto;
- inserire magari un colloquio fisso settimanale/quindicinale con il medico soprattutto se l'ospite ha problemi;
- emettere un rapporto quadrimestrale della situazione di salute dell'ospite da inviare al familiare;
- avere un colloquio con il personale sanitario almeno ogni quindici giorni anche in condizioni normali;
- mi auguro che ogni ospite sia a carico di un solo medico così che si possano instaurare rapporti più facili tra ospite e medico, medico e familiare;
- mantenere la disponibilità almeno con orari d'ufficio e nei giorni festivi potrebbe tornare utile mantenere gli orari attualmente in vigore (1 ora al mattino e 1 ora al pomeriggio);