
REPORT QUALITÀ 2021



28 MARZO 2022

SERVIZIO QUALITA' APSP VALLE DEL VANOI

Autore: Bettega Elena



Sommario

INTRODUZIONE	3
Standard 01 SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI	6
Standard 02 SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DEI DANNI DA MOBILIZZAZIONE	8
Standard 03 EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	9
Standard 04 EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	10
Standard 05 EQUITA' DELL'ASSISTENZA, GARANZIA DI UN CONTATTO TRAMITE SISTEMI INFORMATICI/DIGITALI	11
Standard 06 PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	12
CONCLUSIONI QUALITA' EROGATA	14
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	14
INVIO E RESTITUZIONE DEI QUESTIONARI	14
GRADIMENTO RISPETTO ALLA TRASPARENZA DELLE COMUNICAZIONI	16
GRADIMENTO RISPETTO ALLE VISITE CONTRLLATE	17
GRADIMENTO RISPETTO ALLA CONSEGNA DI DONI O REGALI	19
GRADIMENTO RISPETTO AL SERVIZIO RECLAMI	20

INTRODUZIONE

EMERGENZA COVID E QUALITÀ DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA

Il biennio passato è stato davvero un periodo impegnativo, per tutti e in tutti i contesti ma l'ambito delle R.S.A., è stato particolarmente colpito dalla pandemia, sia intesa come malattia (gli anziani sono sicuramente tra i soggetti a rischio di subire gravi conseguenze dall'infezione da sars covid 2) sia in termini di peso che le misure di contenimento hanno avuto sulla qualità di vita, dei residenti e dei loro famigliari ma anche dei lavoratori siano stati essi sanitari, amministrativi o dei servizi generali.

Sicuramente ciò che ha contraddistinto questo periodo è stata la paura, ma ciò che lo ha reso quasi insopportabile da un punto di vista umano e lavorativo è stata la continua incertezza: i rapidi, anzi rapidissimi mutamenti normativi, le disposizioni improvvisate ed in alcuni casi incongruenti, non hanno permesso un completo adattamento prima che tale adattamento non dovesse essere abbandonato per incominciare un altro.

In questo terribile clima generale, la tenuta dell'organizzazione ma addirittura la tenuta stessa delle persone, è stata messa a dura prova e ciò che ne è risultato è un cumulo di macerie dalle quali partire (il prima possibile) per ricostruire.

Purtroppo all'orizzonte ancora l'incertezza, la mancanza di prospettiva ma soprattutto la mancanza ancora di assunti sicuri e universalmente validi da cui poter partire per proiettarsi al futuro.

In questo tipo di situazioni, chi si occupa di qualità (della vera qualità) deve essere estremamente dinamico, adattarsi velocemente, concretizzare il pensiero momentaneo e non il pensiero prospettico (proprio di un modello come quello del miglioramento continuo, che si basa sulla costruzione di progettualità per raggiungere obiettivi di medio/lungo periodo). L'istante predomina sulla prospettiva e un tale adattamento impone risorse non indifferenti, occorre pensare diversamente, fuori dagli schemi e questo non è facile per chi è abituato a progettare e programmare.

Alla luce di quanto detto sopra, le attività ordinarie, anche della qualità, sono state sospese e trasformate; il tentativo è stato quello di passare da una qualità di prospettiva,

essa stessa vittima, come l'organizzazione dell'emergenza, ad una qualità di momento, volta a rispondere ai bisogni immediati dell'utenza.

Già nel 2020 era emersa l'esigenza di modificare, aggiornando contestualmente la carta dei servizi (la quale ormai non era più rappresentativa dei servizi offerti all'utenza) gli standard di qualità garantiti. Simile sorte è toccata ai questionari di gradimento.

Gia per il 2020, dato che l'utenza, impossibilitata ad accedere alla struttura, non poteva avere misura e quindi dare giudizio sui servizi offerti, è parso invece possibile, tramite una customer satisfaction, indagare quanto l'organizzazione fosse stata in grado di tamponare (tramite azioni mirate) le conseguenze che l'estromissione forzata dalla vita attiva della struttura aveva avuto su familiari, amici e conoscenti e sugli ospiti stessi.

Andiamo di seguito quindi ad analizzare in principio la qualità erogata, tramite l'analisi dei risultati degli standard della carta dei servizi e, in seconda battuta la qualità percepita, tramite l'analisi dei questionari di gradimento somministrati ai familiari/referenti.

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 QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	INDICATORE QUANTITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	STANDARD GARANTITO	RILEVAZIONE
SICUREZZA DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA 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 SUL CAMPO/NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE ISTRUZIONE SUL CAMPO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
SICUREZZA DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA E PREVENZIONE DEI DANNI DA MOVIMENTAZIONE DEI PAZIENTI	SUPERVISIONE DELLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE DEL PAZIENTE DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO PER OGNI OPERATORE DI ASSISTENZA	NR OPERATORI DI ASSISTENZA CHE HANNO RICEVUTO ALMENO UNA FORMAZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE/NR OPERATORI PRESENTI NELL'ANNO	AL 90% OGNI OPERATORE DI ASSISTENZA VIENE FORMATO SUL CAMPO SULLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE ALMENO UNA VOLTA L'ANNO	SISTEMICA

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE QUANTITATIVO (RAPPORTO NUMERICO)	INDICATORE QUANTITATIVO (VALORE ASSOLUTO)	STANDARD GARANTITO	RILEVAZIONE
EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	ALMENO UNA VISITA GARANTITA ALLA SETTIMANA PER GLI OSPITI CHE HANNO POSSIBILITA' DI ESSERE VISITATI DAL PROPRIO CARO	NR OSPITI CON OPPORTUNITA' DI VISITA CHE HANNO POTUTO RICEVERE LA VISITA DEL PROPRIO CARO ALMENO UNO VOLTA OGNI 10 GIORNI/NR OSPITI CON POSSIBILITA' DI RICEVERE UNA VISITA	L'80% DEGLI OSPITI CHE POSSONO RICEVERE UNA VISITA LA RICEVONO UNA VOLTA NEL MESE.	A CAMPIONE UN TRIMESTE 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 UNA VOLTA NEL BIMESTRE	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 MOMENTO DEDICATO AL CONATTO ATTRAVERSO SISTEMI DIGITALI (IN RELAZIONE ALLE COMPETENZE DEGLI OSPITI/ESIGENZE DEL FAMILIARE) ALLA SETTIMANA, GESTITO DAL SERVIZIO DI ANIMAZIONE	NR SETTIMANE IN CUI E' STATO GARANTITO UN MOMENTO DEDICATO AL CONTATTO DIGITALE/ NR SETTIMANE	PER IL 90% DELLE SETTIMANE IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE DEDICA UN MOMENTO PER I CONTATTI DIGITALI TRA OSPITI E FAMILIARI	SISTEMICA
PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	GARANZIA DI ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA DA PARTE DEL FISIOTERAPISTA UNA VOLTA IN SETTIMANA PER GLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO.	NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO CHE RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA/NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO	IL 90% DEGLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA	A CAMPIONE 4 MESI NELL'ANNO

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.

SICUREZZA DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA 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 SUL CAMPO/NR MESI DALL'APPROVAZIONE DEGLI STANDARD	AL 90% VIENE EFFETTUATA UNA FORMAZIONE ISTRUZIONE SUL CAMPO SULLE PRECAUZIONI STANDARD	SISTEMICA
----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Durante il 2021, dal mese di aprile, (gli standard sono stati approvati a marzo) sono stati fatti 17 eventi formativi on the job sulle precauzioni standard, 21 in tutto l'anno. Sono stati affiancati in tutto 28 dipendenti di cui l'82.1 % oss, il 10.8% infermieri e per il 7.1% (altri non sanitari) (vedi grafico 1)

mese	supervisioni			
	03-gen	11-gen	15-gen	
gennaio	03-gen	11-gen	15-gen	
febbraio	03-feb			
marzo				
aprile	06-apr	08-apr	13-apr	19-apr
maggio	03-mag	20-mag		

giugno				
luglio	02-lug	03-lug		
agosto	17-ago	20-ago	25-ago	
settembre	15-set	24-set		
ottobre	04-ott	11-ott	19-ott	26-ott
novembre				
dicembre				

per il 57.1% erano dipendenti da più di 10 anni, neo assunti per il 14.3%, per il 17.9% dipendenti da 1 a 5 anni mentre per il 10.7 % dipendenti con anni di anzianità tra i 5 e i 10. (vedi grafico 2)

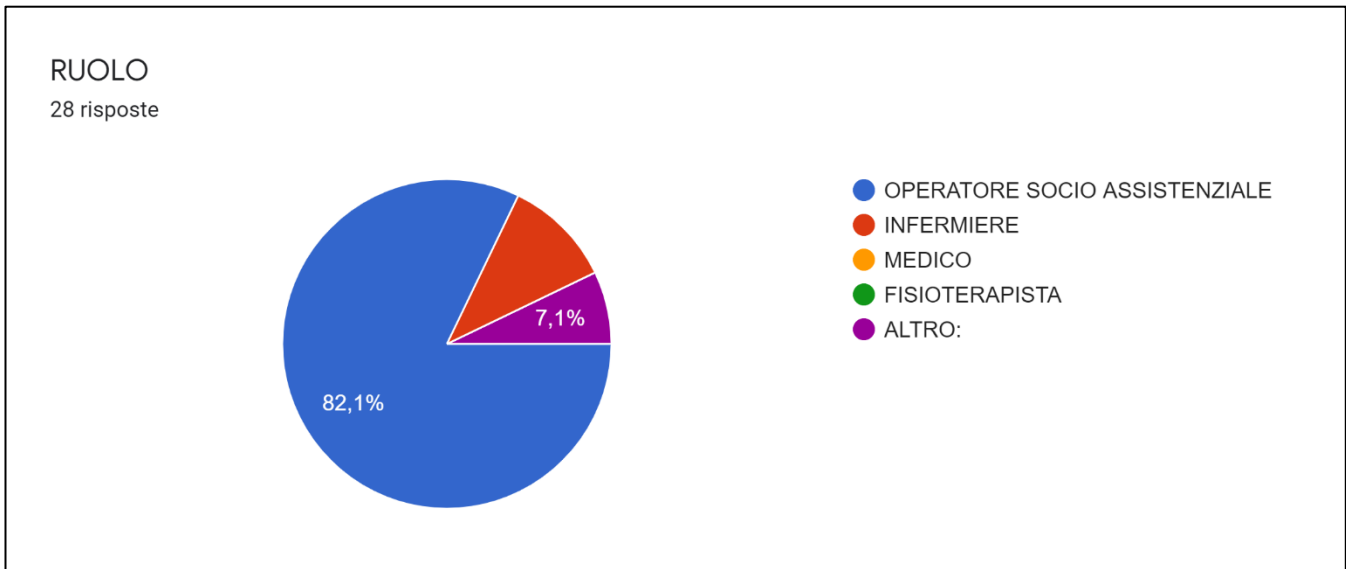


Grafico 1

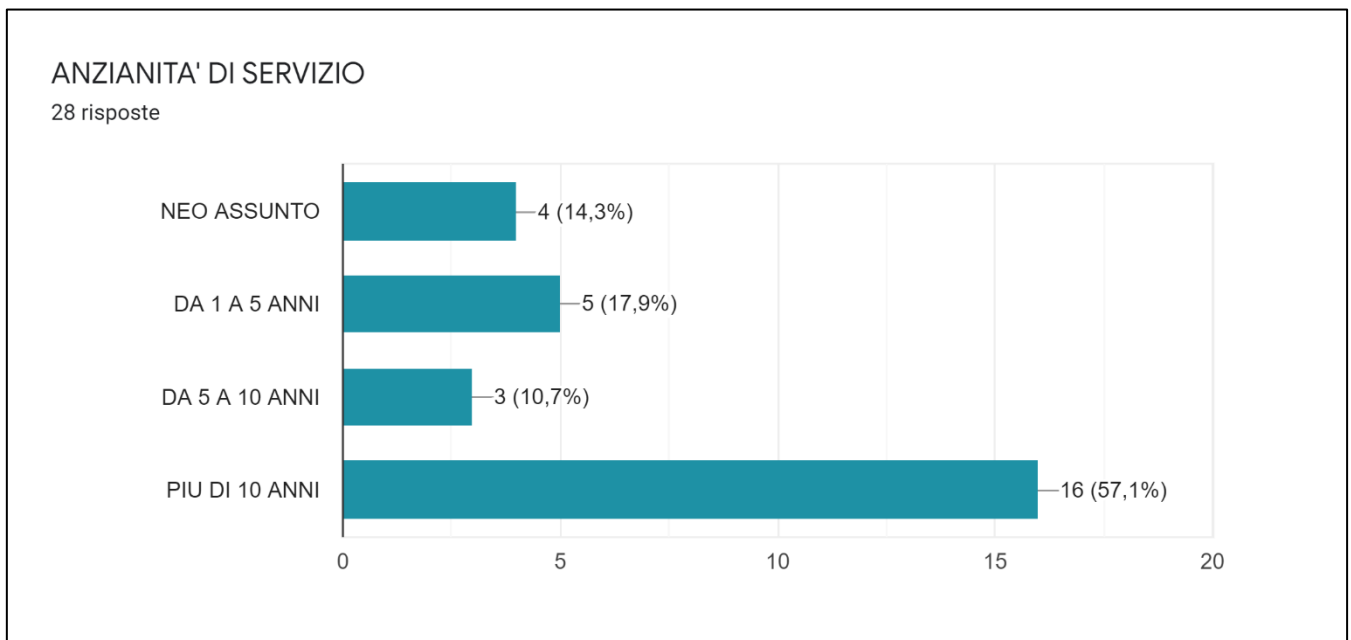


Grafico 2

La percentuale di rispetto dello standard rispetto all'indicatore definito è del 66.67%, a fronte del 90% atteso. Si noti però in tabella come in alcuni mesi si siano effettuati più di un momento formativo rispetto alle precauzioni standard.

Standard 02 SICUREZZA DELLE CURE E PREVENZIONE DEI DANNI DA MOBILIZZAZIONE

Lo standard ha lo scopo di assicurare adeguati livelli di sicurezza dei pazienti e degli operatori durante le manovre di movimentazione del paziente.

La movimentazione del paziente è una attività frequente nella quotidianità delle RSA, in quanto i pazienti sono spesso affetti da patologie tali da limitarne l'autonomia del movimento e da rendere indispensabile un aiuto da parte del personale di assistenza durante le ADL (attività della vita quotidiana). In una giornata un ospite vive anche fino a 6 momenti di movimentazione e un operatore può effettuare in un turno di lavoro dalle 30 alle 40 movimentazioni.

Il momento della movimentazione è un momento delicato in cui sia il paziente sia l'operatore possono andare incontro ad eventi avversi con conseguenze sul proprio stato di salute. E' quindi importante che gli operatori vengono continuamente addestrati a gestire nel migliore dei modi questo delicato momento dell'assistenza per garantire la salute dei pazienti e anche la propria.

SICUREZZA DELLE CURE E DELL'ASSISTENZA E PREVENZIONE DEI DANNI DA MOVIMENTAZIONE DEI PAZIENTI	SUPERVISIONE DELLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE DEL PAZIENTE DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO PER OGNI OPERATORE DI ASSISTENZA	NR OPERATORI DI ASSISTENZA CHE HANNO RICEVUTO ALMENO UNA FORMAZIONE SUL CAMPO RISPETTO ALLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE/NR OPERATORI PRESENTI NELL'ANNO	AL 90% OGNI OPERATORE DI ASSISTENZA VIENE FORMATO SUL CAMPO SULLE ATTIVITA' DI MOVIMENTAZIONE ALMENO UNA VOLTA L'ANNO	SISTEMICA
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

OSS	data	punteggio
BI	21/06/2021	96,00%
BL	23/07/2021	97,39%
CV		
CO	21/07/2021	94,78%
CS		
CM	30/06/2021	99,20%
CC	01/09/2021	96,00%
CS	04/06/2021	93,04%
CV	25/05/2021	98,40%
CD	25/06/2021	94,78%
CM	10/09/2021	96,69%
CS	12/08/2021	95,20%
DML	07/07/2021	98,40%
DNM	non somministrabile	-
FA	24/05/2021	90,91%
GL	08/06/2021	87,69%
LD	21/05/2021	96,00%
ME	04/08/2021	94,78%
ML	06/08/2021	96,80%
MM	04/08/2021	95,65%
NF	07/07/2021	94,78%
NG	20/08/2021	95,65%
OA	07/07/2021	97,60%
OA	02/07/2021	98,00%
OD	14/05/2021	93,04%
RD	18/05/2021	92,17%
RMR	22/06/2021	93,60%
RM	28/09/2021	96,80%
RS	29/09/2021	95,65%
SM	21/10/2021	96,52%
SD	12/05/2021	95,65%
SM	11/05/2021	94,78%
SG	14/10/2021	94,78%
TO	11/05/2021	91,30%
TG	non somministrabile	-
TP	04/08/2021	98,40%
TT		
ZM	21/07/2021	93,04%
ZN		

Nel 2021 sono stati formati sul campo in tema di movimentazione 33 operatori di assistenza su 37, per un rispetto dello standard del 89.19% rispetto al 90% atteso.

La percentuale media di rispetto della procedura di movimentazione è stata comunque del 95.26%.

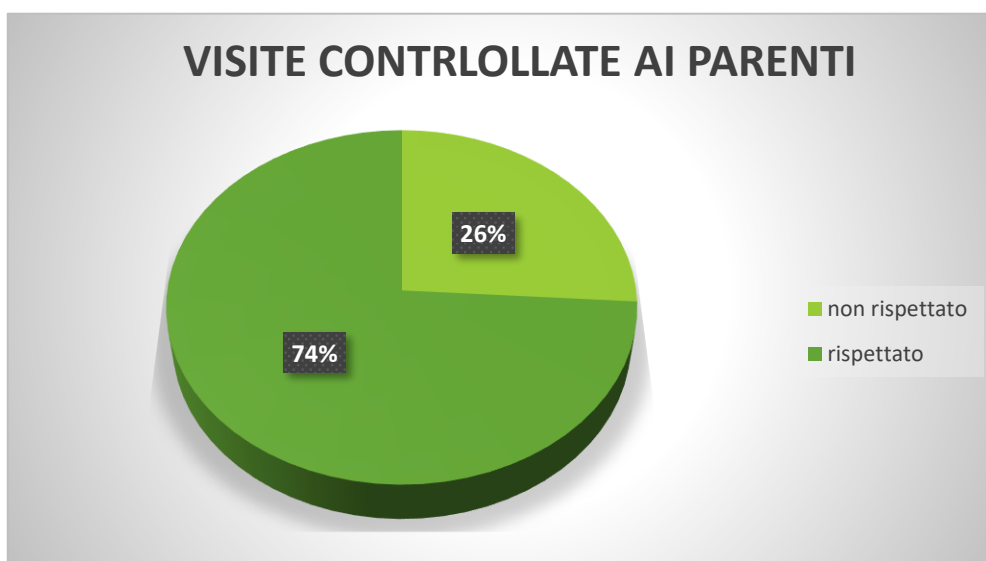
Standard 03 EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI

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 con i propri affetti è un bisogno essenziale per l'uomo, esso si ritrova alla base della piramide di Maslow sia nell'area della sicurezza (familiare) sia nell'area dell'appartenenza, che vengono appena dopo i bisogni fisiologici e la loro mancanza riduce la persona alla mera sopravvivenza. Ma la stessa sopravvivenza per l'uomo perde il senso se i restanti bisogni non possono essere soddisfatti. Si induce quindi un progressivo logoramento psicoemotivo e fisico della persona con pensanti ripercussioni anche sullo stato di salute.

E' quindi importante favorire il più possibile il contatto umano tra i residenti e i propri familiari/conoscenti amici.

EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI	ALMENO UNA VISITA GARANTITA OGNI 10 GIORNI PER GLI OSPITI CHE HANNO POSSIBILITA' DI ESSERE VISITATI DAL PROPRIO CARO	NR OSPITI CON OPPORTUNITA' DI VISITA CHE HANNO POTUTO RICEVERE LA VISITA DEL PROPRIO CARO ALMENO UNO VOLTA OGNI 10 GIORNI/NR OSPITI CON POSSIBILITA' DI RICEVERE UNA VISITA	L'80% DEGLI OSPITI CHE POSSONO RICEVERE UNA VISITA LA RICEVONO UNA VOLTA NEL MESE.	A CAMPIONE UN TRIMESTRE NELL'ANNO
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------



Per il 2021 è stato campionato il trimestre agosto-ottobre. Durante il trimestre sono state garantite 877 visite. Dei 76 ospiti (che sono stati presenti nel trimestre) 41 non potevano ricevere per varie ragioni una visita

ogni 10 giorni (ad esempio impossibilità dei parenti, mancanza di rete familiare/amicale ecc). dei 35 in grado di ricevere visite con continuità le stesse sono state garantite ogni 10 giorni per il 74% dei casi (si noti come non sia stato rilevato il motivo delle mancate visite entro i 10 giorni e le stessi potrebbero essere riferiti a necessità dei parenti (esempio assenza per vacanze visto il periodo estivo) e non necessariamente a mancanze da parte della struttura.

Standard 04 EFFICACIA DELLE VISITE CONTROLLATE CON I FAMILIARI

Il non poter più accedere liberamente alla struttura e il non avere contatti fisici con i propri cari, è stato per i familiari un elemento fortemente destabilizzante che ha fatto crescere in molti ansia e paura, già abbondantemente alimentate dalle continue informazioni (talvolta rispetto alle Rsa, capaci di generare nelle persone coinvolte vero e proprio terrore) prodotte dai media.

Ansia e paura possono compromettere lo stato psico-fisico delle persone ed è quindi essenziale che l'organizzazione metta in atto strategie volte al contenimento e/o alla gestione di queste emozioni.

Al fine di contenere gli effetti ansiogeni derivanti dal non poter verificare di persona lo stato delle cose, sia in termini generali sia in termini specifici rispetto al singolo familiare, la Direzione ha previsto l'invio di informazioni con flusso continuo tramite comunicazioni ai familiari rispetto alla situazione interna della struttura.

TRASPARENZA CONTINUITA' COMUNICAZIONE L'UTENZA	E DELLA CON	INVIO ALL'UTENZA DI UN PICCOLO REPORT RIASUNTIVO DA PARTE DELLA DIREZIONE, SCRITTO RISPETTO ALLA SITUAZIONE GENERALE E ALLE ATTIVITA' ORDINARIE DELLA STRUTTURA ALMENO UNA VOLTA NEL BIMESTRE	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

Nel 2021 il report di cui allo standard è stato inviato in 2 bimestri (da aprile a dicembre – standard approvati a marzo), per un rispetto del target atteso dell'80% al 40%. Si noti

BIMESTRE	COMUNICAZIONI
aprile-maggio	14/04/2021
giugno-luglio	
agosto-settembre	
ottobre-novembre	22/10/2022
dicembre	

come nel 2021 siano state inviate all'utenza 34 comunicazioni delle quali il 93.93% aveva come contenuto informazioni inerenti le modalità di visita, i cui cambiamenti repentini hanno avuto nel 2021 un importante impatto sull'organizzazione.

standard 40,00%

Standard 05 EQUITA' DELL'ASSISTENZA, GARANZIA DI UN CONTATTO TRAMITE SISTEMI INFORMATICI/DIGITALI

Il contatto con i propri affetti è un bisogno essenziale per l'uomo, esso si ritrova alla base della piramide di Maslow sia nell'area della sicurezza (familiare) sia nell'area dell'appartenenza, che vengono appena dopo i bisogni fisiologici e la loro mancanza riduce la persona alla mera sopravvivenza. Ma la stessa sopravvivenza per l'uomo perde il senso se i restanti bisogni non possono essere soddisfatti. Si induce quindi un progressivo logoramento psicoemotivo e fisico della persona con pensanti ripercussioni anche sullo stato di salute.

Oltre a ciò (che costituisce anche il razionale del punto precedente) il non poter vedere i propri cari (degenti presso la struttura) e potersi assicurare di persona della loro salute, rappresenta sicuramente per i familiari una fonte di ansia. I contatti digitali possono essere, in mancanza di contatti “dal vivo” una valida alternativa anche se non tutti i residenti e i parenti sono in grado di gestire device informatici.

EQUITA' APPROPRIATEZZA DELL'ASSISTENZA	ED	GARANZIA DI ALMENO UN MOMENTO DEDICATO AL CONATTO ATTRAVERSO SISTEMI DIGITALI (IN RELAZIONE ALLE COMPETENZE DEGLI OSPITI/ESIGENZE FAMILIARE) ALLA SETTIMANA, GESTITO DAL SERVIZIO DI ANIMAZIONE	NR SETTIMANE IN CUI E' STATO GARANTITO UN MOMENTO DEDICATO AL CONTATTO DIGITALE/ NR SETTIMANE	PER IL 90% DELLE SETTIMANE IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE DEDICA UN MOMENTO PER I CONTATTI DIGITALI TRA OSPITI E FAMILIARI	SISTEMICA

Già nel 2020 sono stati acquistati (uno in data 12.03.2020 e uno in data 17.04.2020) dall'ente 2 device (tablet) per poter mettere in contatto i residenti con i propri familiari.

mese	settimane con momento di contatto digitale	I contatti digitali sono stati gestiti dal servizio di animazione, e nel 2021 sono stati inseriti negli standard della carta dei servizi.
gennaio	2	Nel 2021 sono state effettuate in totale 260 video chiamate, per un coinvolgimento medio di 11.5 ospiti, circa il 90% degli ospiti in grado di poter effettuare video chiamate in relazioni alle condizioni personali (in particolare sensoriali) oppure relative al familiare (difficoltà a gestire device informatici). Nel 2021 è stato garantito almeno un momento di contatto digitale in 41 settimane su 52 per un totale di rispetto dello standard del 78.85% rispetto al 90% atteso.
febbraio	3	
marzo	3	
aprile	4	
maggio	4	
giugno	4	
luglio	4	
agosto	3	
settembre	3	
ottobre	3	
novembre	3	
dicembre	5	

Standard 06 PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

L'attività motoria è molto importante per la salute delle persone e lo è anche e soprattutto per i residenti in r.s.a., essa infatti, oltre a mantenere un buono stato di salute contribuisce a prevenire numerose patologie/problemi dovuti alla ridotta motilità quali ad esempio le lesioni da decubito e le retrazioni mio tendinee. Inoltre gli anziani che

mantengono un buono stato di mobilità ritardano di molto l'evoluzione verso la dipendenza e quindi la necessità di completa assistenza e mantengono buoni stati di autonomia, non solo motoria.

A tale scopo per gli ospiti che non hanno autonomia di movimento, identificati dal servizio di fisioterapia si vuole garantire un momento/seduta di attività motoria almeno in settimana.

PRESA IN CARICO DELL'UTENZA DA PARTE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	GARANZIA DI ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA DA PARTE DEL FISIOTERAPISTA UNA VOLTA IN SETTIMANA PER GLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO.	NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO CHE RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA/NR OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO	IL 90% DEGLI OSPITI SENZA AUTONOMIA DI MOVIMENTO RICEVONO ALMENO UNA SEDUTA DI ATTIVITA' MOTORIA ATTIVA O PASSIVA UNA VOLTA IN SETTIMANA	A CAMPIONE 4 MESI NELL'ANNO

Mese	Settimana	Percentuale	Media
Febbraio	1	80%	81,75%
	2	75%	
	3	80%	
	4	92%	
Marzo	1	97%	98,50%
	2	97%	
	3	100%	
	4	100%	
Aprile	1	98%	98,60%
	2	100%	
	3	100%	
	4	100%	
	5	95%	
Maggio	1	100%	97,28%
	2	95,65%	
	3	95,65%	
	4	97,83%	
Giugno	1	75,00%	88,33%
	2	91,67%	
	3	95,83%	
	4	87,50%	
	5	91,67%	
Luglio	1	88%	85,75%
	2	69%	
	3	94%	
	4	92%	
Agosto	1	93,90%	59,70%
	2	87,80%	
	3	40,80%	
	4	16,30%	
Settembre	1	97,90%	90,02%
	2	81,30%	
	3	89,60%	
	4	89,60%	
	5	91,70%	
Ottobre	1	61,29%	83,69%
	2	95,92%	
	3	83,67%	
	4	93,88%	
Novembre	1	84,3%	86,3%
	2	88,20%	
	3	88,20%	
	4	84,30%	
Dicembre	1	Servizio chiuso	66,20%
	2	55,56%	
	3	68,52%	
	4	48,14%	
	5	92,59%	

nel 2021 sono l'elenco degli ospiti senza autonomia di movimento ai quali garantire una seduta di attività motoria assistita è stato esposto tutte le settimane dei mesi. La media di rispetto delle attività così programmata è descritta nella tabella a fianco. Al fini dello standard è stato campionato il quadrimestre da agosto a novembre, che ha mostrato un rispetto del 79.93%, rispetto al 90% desiderato che si è ottenuto in 4 mesi sui 12 totali.

CONCLUSIONI QUALITA' EROGATA

Rispetto agli standard della carta dei servizi per nessuno è stato raggiunto il target desiderato. Il motivo di questo non rispetto è da ritrovarsi principalmente nella mancanza di uno storico di dati tale da permettere di definire un target raggiungibile. Anche il perdurare dell'incertezza e le continue modificazione degli scenari nazionali e provinciali e gli conseguenti sforzi dell'organizzazione per ottemperare alle misure antitCovid hanno di certo contribuito al non raggiungimento del target desiderato in tutti gli standard. Molto probabilmente nell'impostare il target occorreva essere maggiormente prudenti e impostare percentuali più basse pur mantenendo gli standard quali intenti di garantire un buon livello di cure e assistenza anche durante il periodo emergenziale.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Già nel 2020 il questionario di soddisfazione degli utenti era stato modificato in virtù delle mutate condizioni generali. Nel 2022 è stato somministrato il questionario sulle attività 2021 in linea con il questionario 2020, leggermente modificato. Le macroaree indagate sono state sempre:

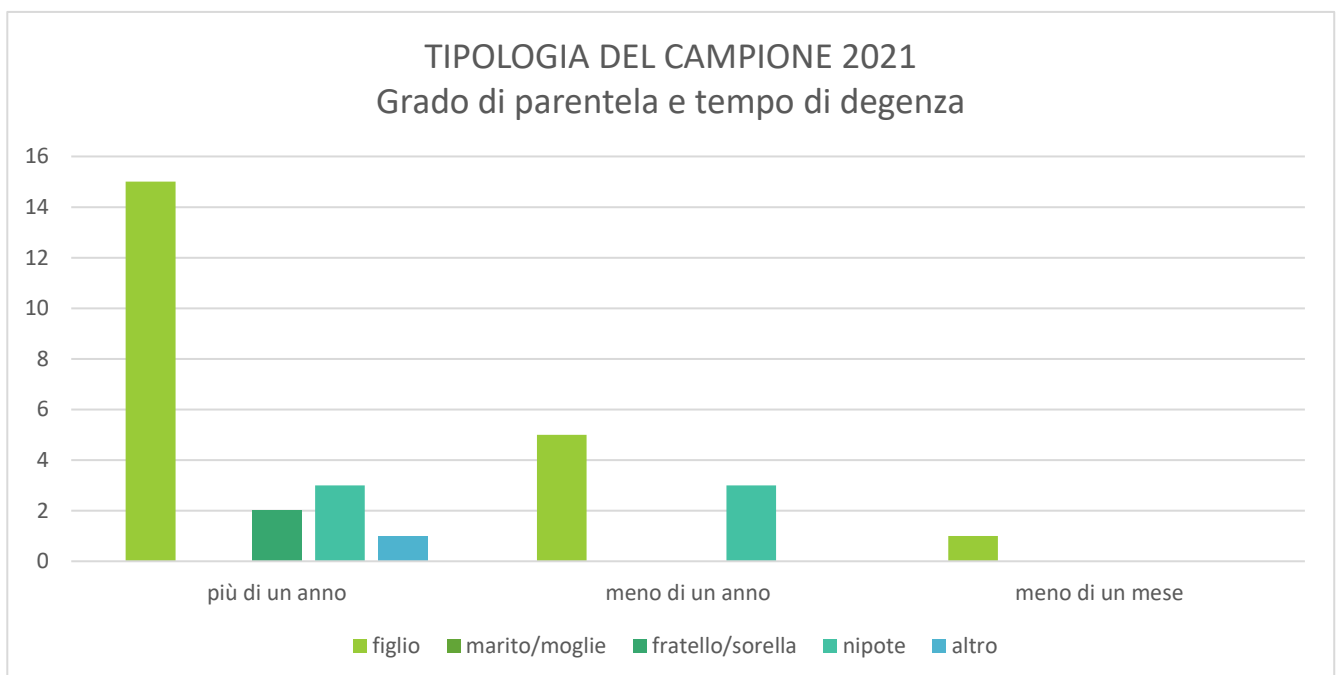
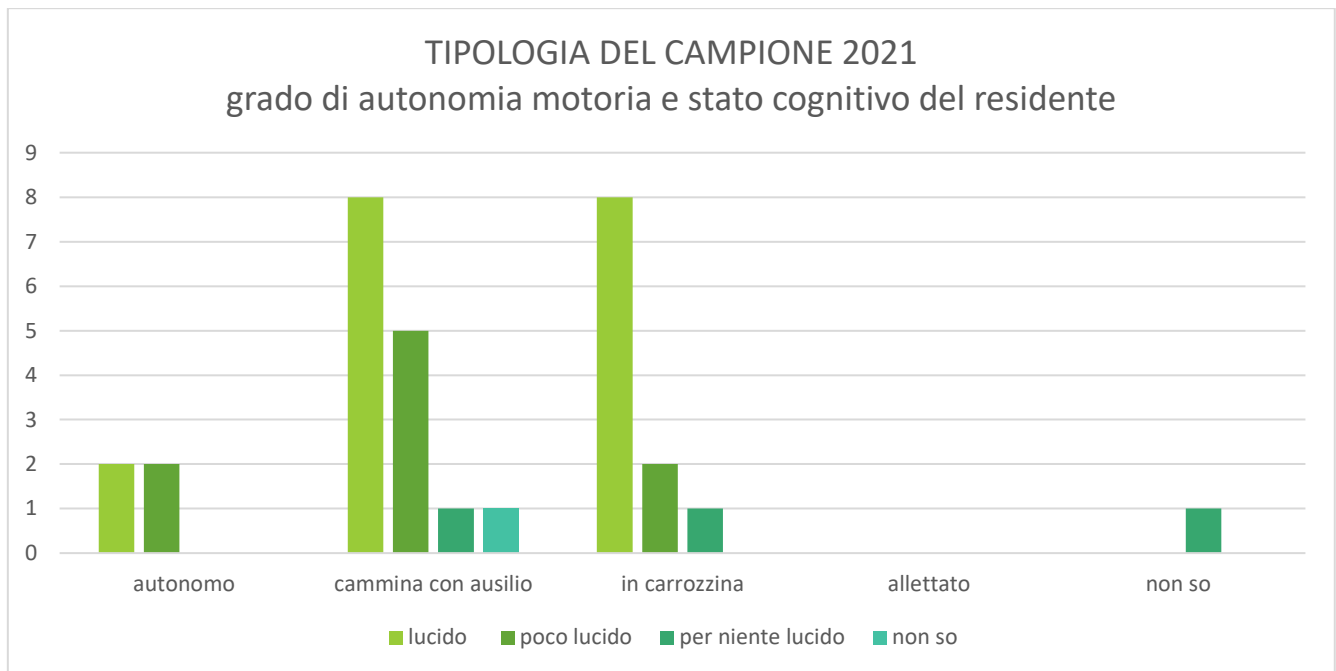
1. TRASPARENZA DELLA COMUNICAZIONE E INVIO COMUNICAZIONI
2. VISITE CONTROLLATE AI PROPRI CARI
3. CONSEGNA DI REGALI, OGGETTI O ALTRO AI PROPRI CARI
4. ASSISTENZA AL MORENTE, POSSIBILITA' DI SALUTARE IL PROPRIO CARO (SOLO PER I DECEDUTI)
5. PRESA IN CARICO DI OSSERVAZIONI O CONSIGLI

INVIO E RESTITUZIONE DEI QUESTIONARI

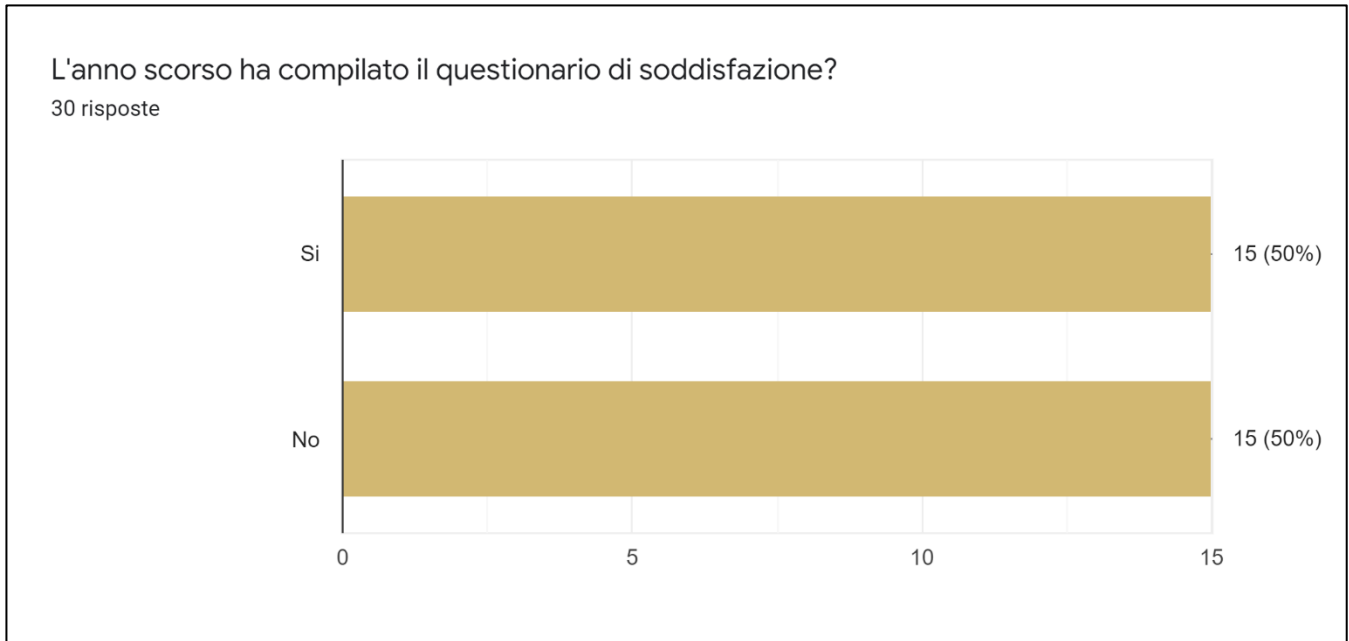
Nel 2021 sono tornati 30 questionari degli utenti presenti e 1 questionario di utenti dimessi/deceduti, nel 2020 ne erano tornati 35 di utenti presenti e 3 di utenti dimessi deceduti.

IL campione 2021 è costituito prevalentemente da figli di ospiti degenti da più di un anno, seguiti da figli di residenti presenti da meno di un anno. Vi sono poi nipoti di residenti presenti da più di un anno o meno di un anno. Un solo questionario è stato compilato da familiari di residenti presenti da meno di un mese. Nel 2020 i figli erano sempre i più rappresentati. Meno i nipoti. Poco rappresentati sia nel 2021 sia nel 2020 i cognigni.

Questo può essere dovuto all'esigenza, a causa delle restrizioni, di mandare il questionario digitale e non cartaceo.



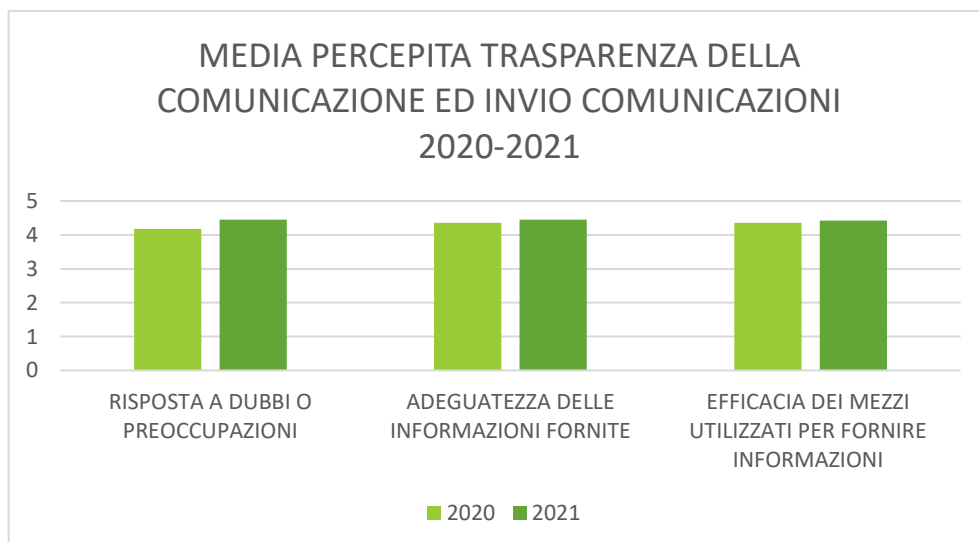
Rispetto alle condizioni dei residenti, hanno risposto principalmente familiari di ospiti lucidi o poco lucidi che è in carrozzina o che cammina con ausilio/aiuto, sovrapponibile al campione 2020.

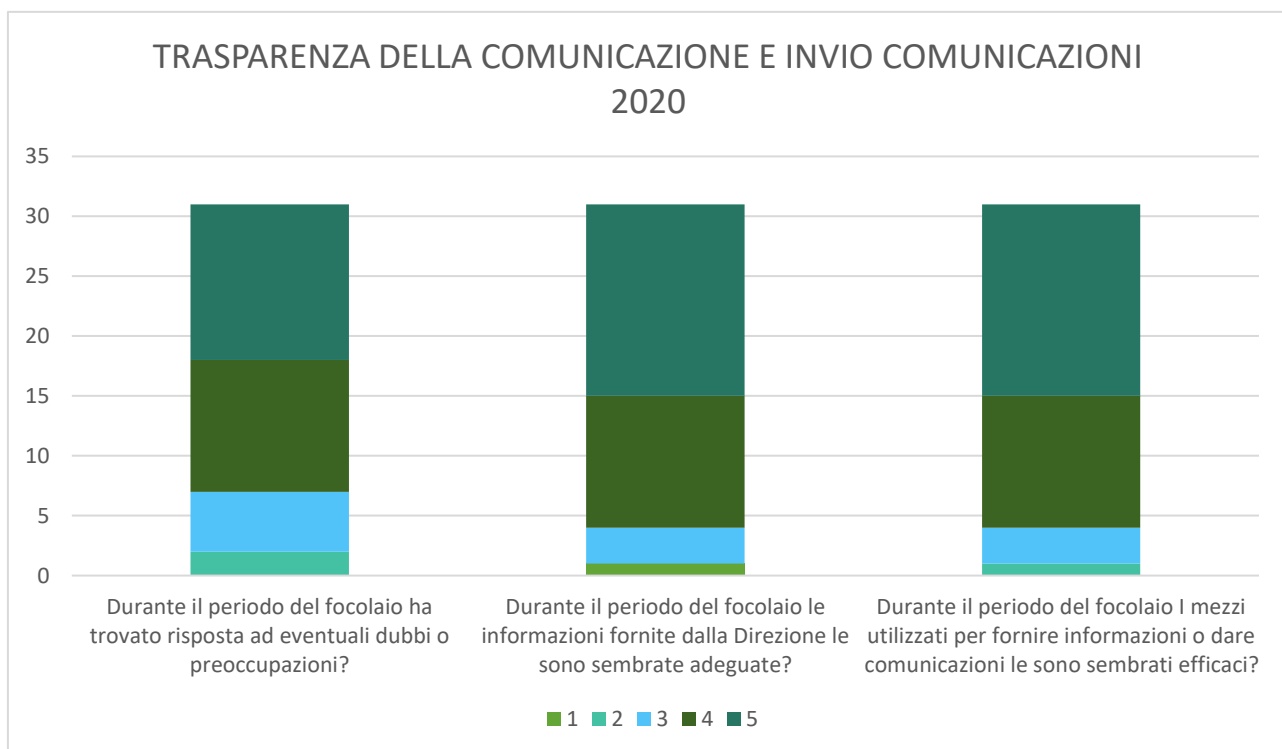
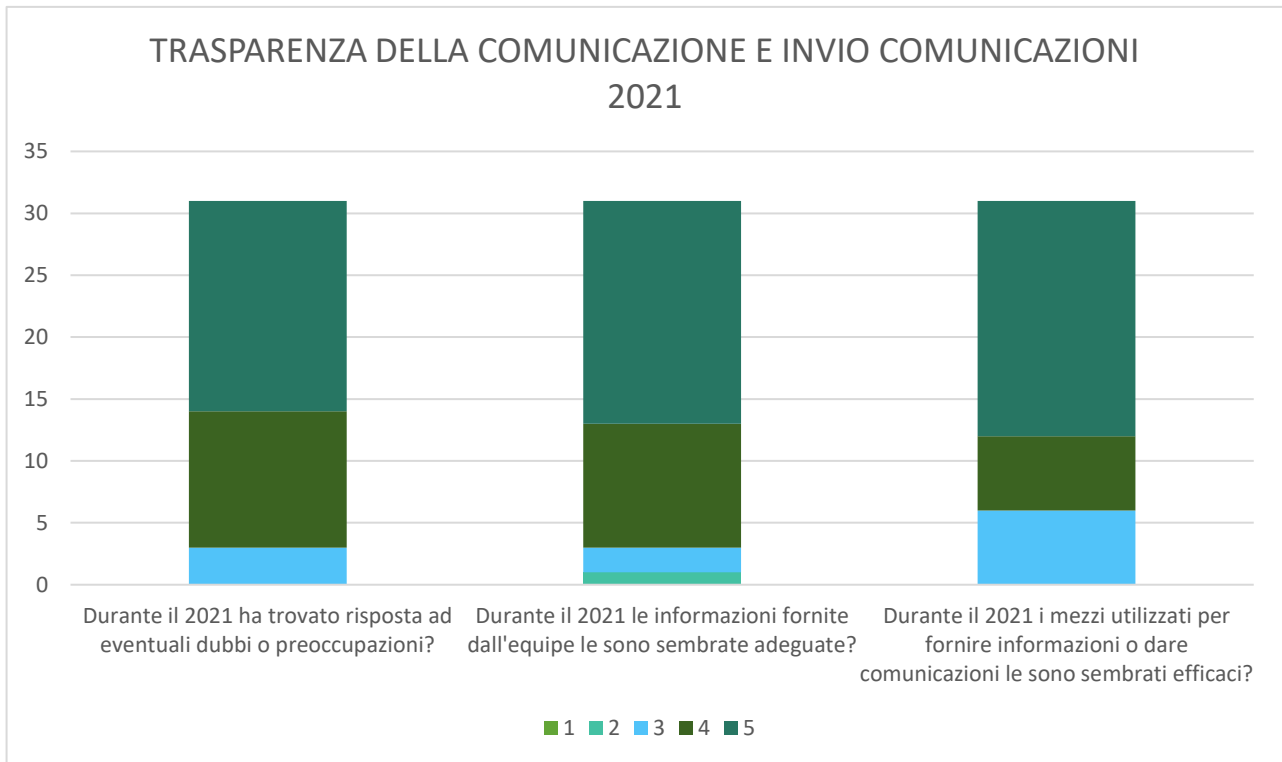


la metà del campione ha risposto anche al questionario 2020, mentre il 50% è rappresentato da nuove unità statistiche.

GRADIMENTO RISPETTO ALLA TRASPARENZA DELLE COMUNICAZIONI

Rispetto alla qualità percepita dai familiari nell'invio delle comunicazioni nel 2020 la media del gradimento rispetto all'aver trovato risposta a dubbi o preoccupazioni è stata di 4.18/5, 4.45/5 nel 2021; per l'adeguatezza delle informazioni fornite la media di gradimento del 2020 è stata del 4.35/5 e del 4.45/5 nel 2021, in ultimo l'efficacia dei mezzi utilizzati per fornire informazioni è stata percepita 4.35/5 nel 2020 e 4.42/5 nel 2021.

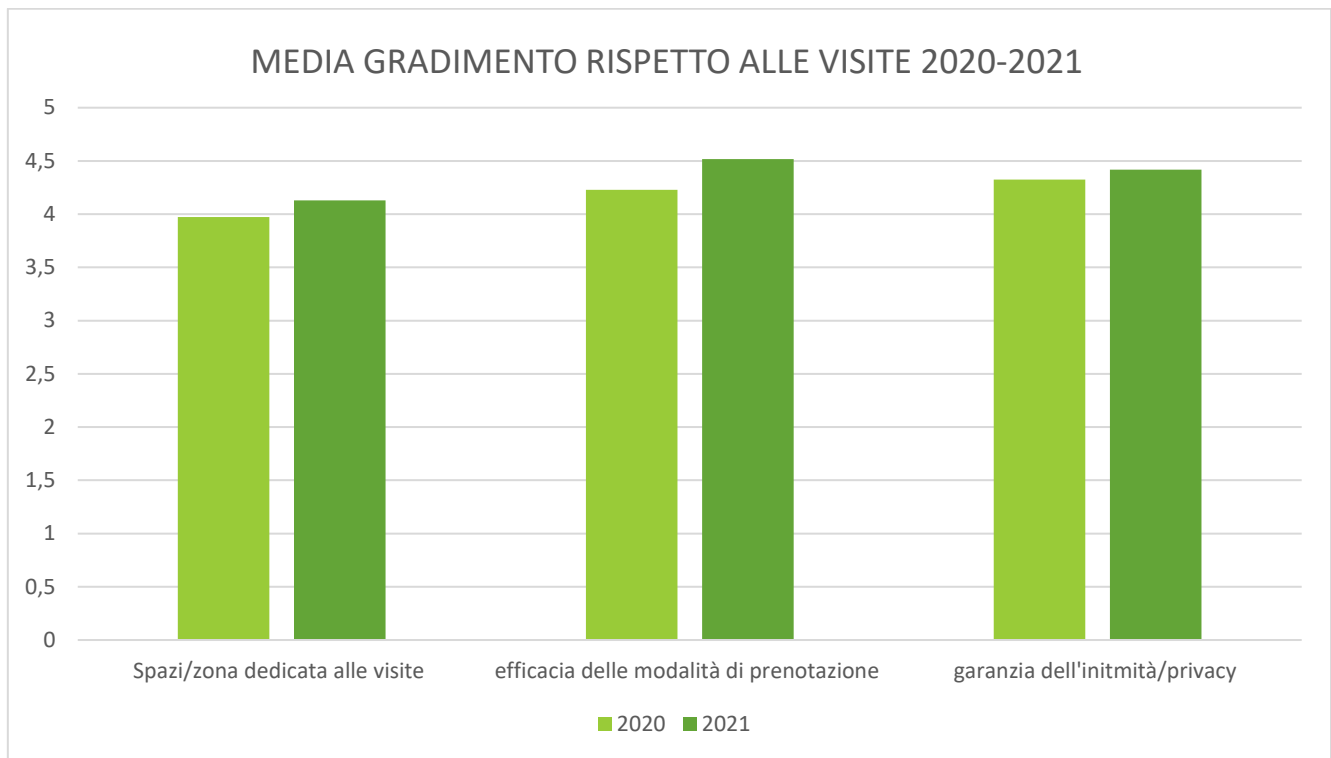




GRADIMENTO RISPETTO ALLE VISITE CONTRLLATE

Rispetto alle visite la percezione espressa dall'utenza è sintetizzata nei grafici a seguire. In particolare rispetto all'adeguatezza della zona (e agli spazi per il 2021) dedicati alle visite l'utenza la percepiva in media di 3.97/5 nel 2020 e di 4.13/5 nel 2021. L'efficacia delle modalità di prenotazioni veniva percepita in media 4.23/5 nel 2020 e 4.52/5 nel

2021, infine la garanzia dell'intimità e della privacy veniva percepita in media 4.32/5 e 4.52/5 rispettivamente nel 2020 e 2021.

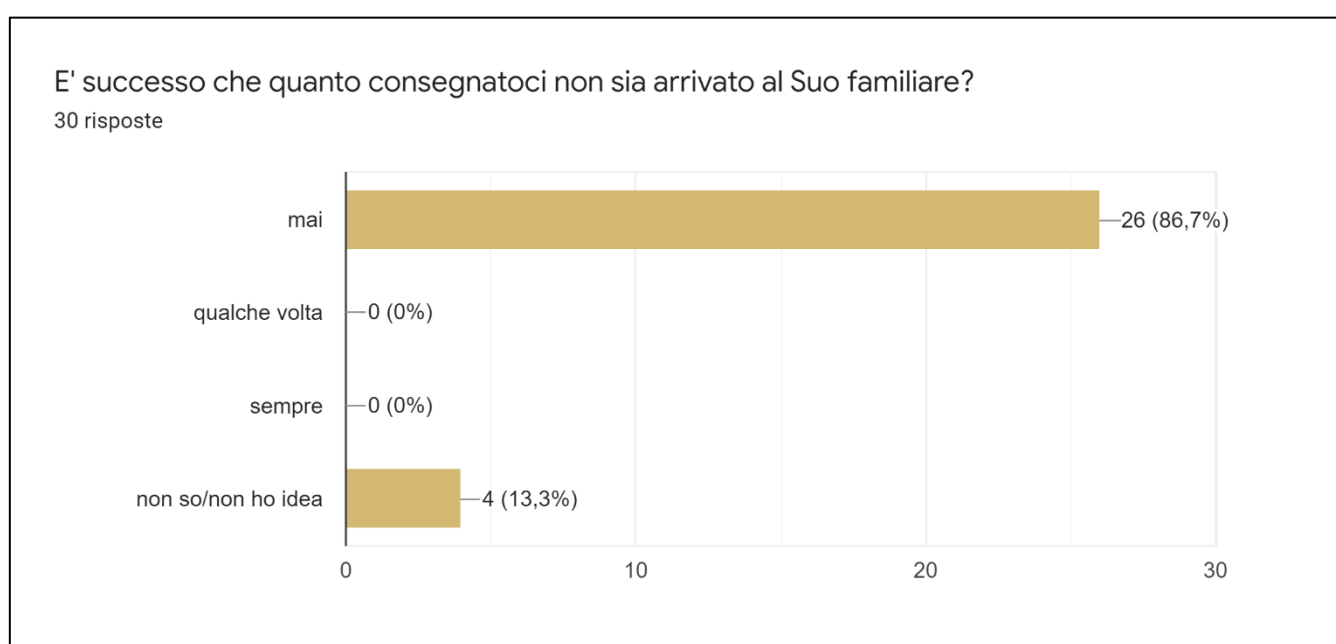
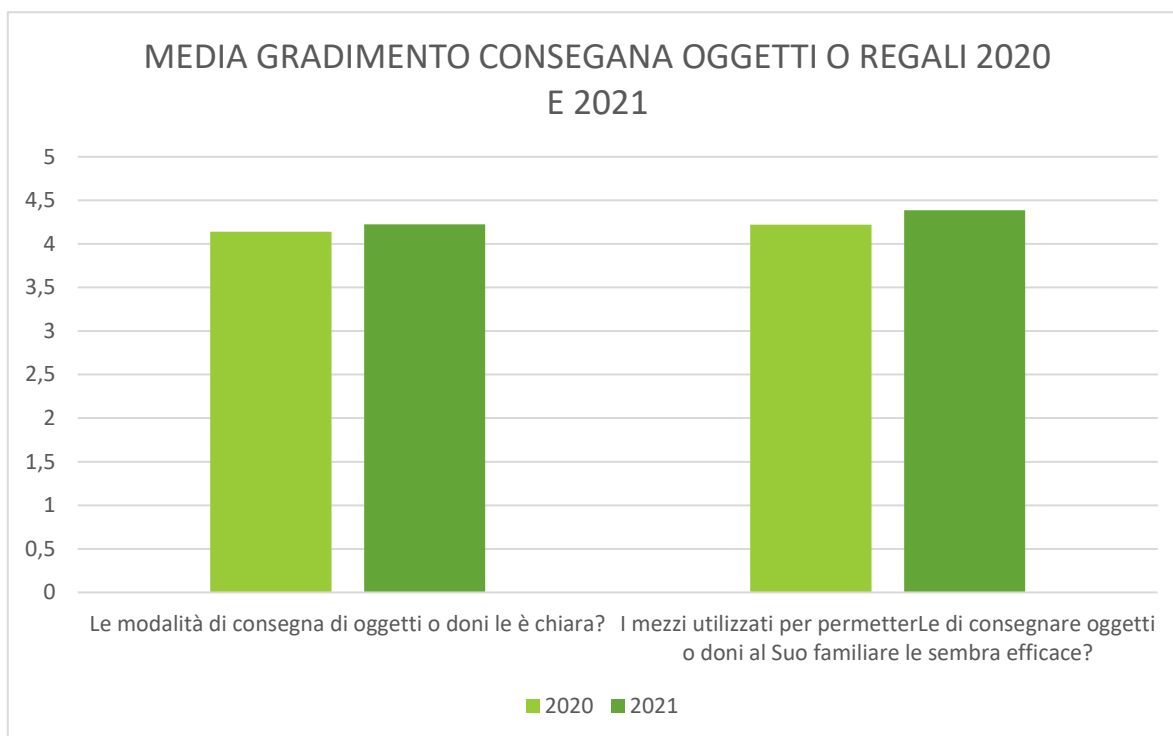


nel 2021 è stata introdotta una ulteriore domanda rispetto alla tempestività delle comunicazioni rispetto alle modifiche delle modalità di visita, la stessa è stata percepita in media 4.55/5.

Benchè lo standard di garantire una visita ogni 10 giorni non sia stato completamente raggiunto, la qualità percepita dall'utenza in termini di tempestività ed efficacia è molto buona, con un trend in miglioramento sul 2020.

GRADIMENTO RISPETTO ALLA CONSEGNA DI DONI O REGALI

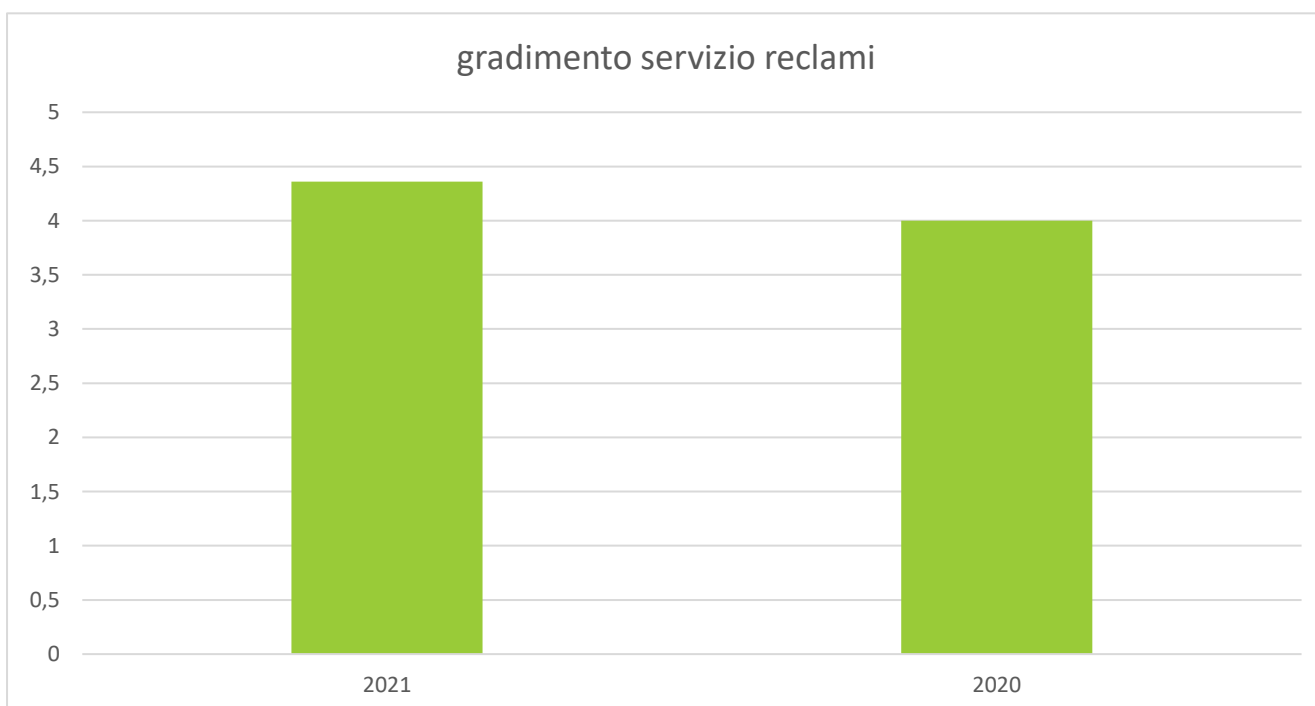
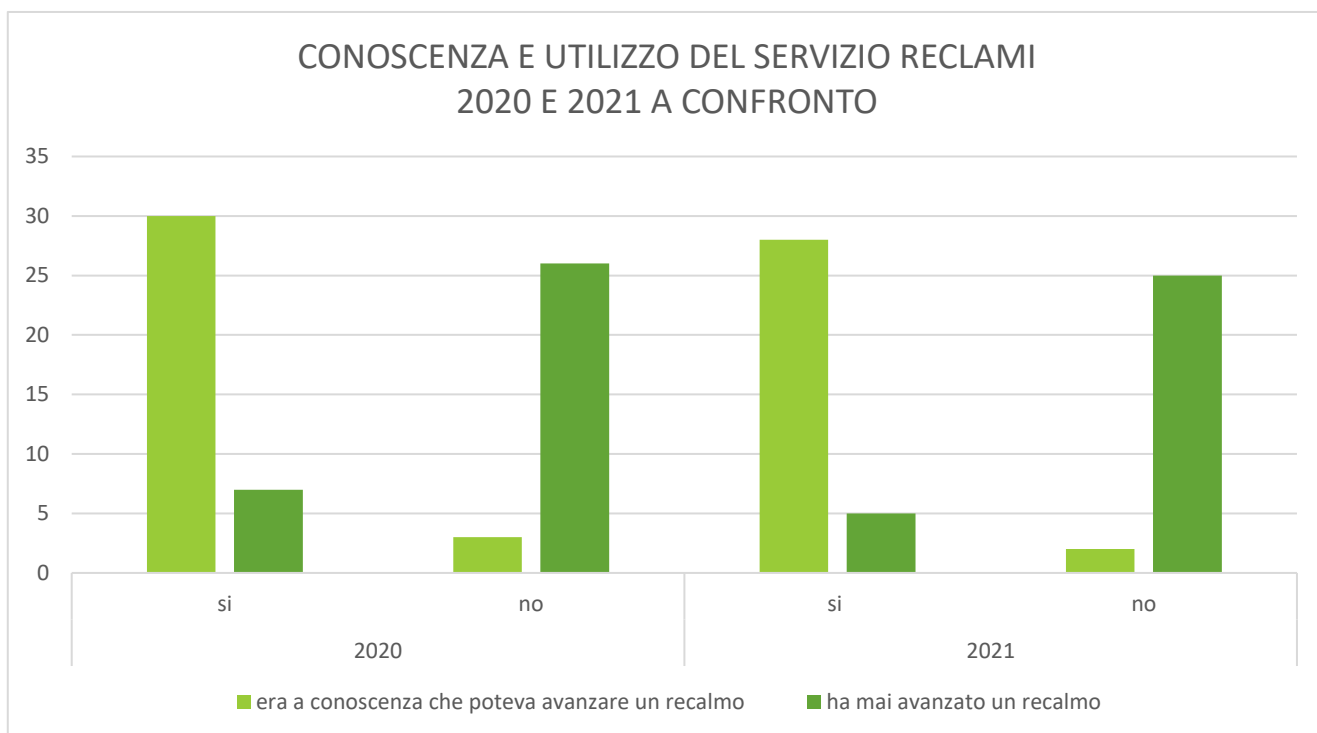
La media di gradimento rispetto alla consegna di doni o regali è stata rispetto alla chiarezza delle modalità di 4.12/5 nel 2020 e di 4.22/5 nel 2022, rispetto all'efficacia dei mezzi la media è stata di 4.22/5 e 4.39/5 rispettivamente nel 2020 e nel 2021. Rispetto alla domanda se sia mai capitato che oggetti o doni non siano arrivati al familiare il 92.11% nel 2020 e il 90.00% nel 2021 risponde mai, il restante non sa.



GRADIMENTO RISPETTO AL SERVIZIO RECLAMI

La maggior parte del campione, sia nel 2020 sia nel 2021 era a conoscenza che poteva avanzare un reclamo, nonostante ciò la maggior parte dei familiari/referenti sia nel 2020 sia nel 2021 non ha mai avanzato un reclamo.

Rispetto al gradimento sul servizio reclami la media di gradimento è stata del 4.36 nel 2021 e del 4 nel 2020.



CONCLUSIONI RISPETTO AI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

I questionari di gradimento non hanno evidenziato particolari criticità, nonostante il non raggiungimento dei target della qualità erogata, quella percepita pare da buona a molto buona.

Rispetto ai questionari inviati ai familiari degli ospiti deceduti la bassa numerosità non consente una elaborazione adeguata.

CONCLUSIONI GENERALI

Per il 2022 si consiglia di mantenere gli standard del 2021, rivedendo però i target attesi e impostarli a percentuali maggiormente realizzabili dall'organizzazione anche in virtù dello stato non ancora normale della vita nelle RSA.

r.q. Bettega Elena

Canal San Bovo, 27.03.2022