



I Monitoraggio Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) provincia di Bergamo

La voce degli ospiti e dei loro familiari

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

2016

I Monitoraggio Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) provincia di Bergamo

La voce degli ospiti e dei loro familiari Questionario di soddisfazione dell'utente

A cura dei volontari di Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato di Bergamo

CITTADINANZATTIVA LOMBARDIA – ONLUS
ASSEMBLEA TERRITORIALE BERGAMO – TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
Via Galliccioli 4 (presso ATS) 24121 Bergamo
Tel. 035.385238 – e-mail bergamo@cittadinanzattiva.it

Orari ufficio

Lunedì 09,30 – 11,30

Martedì 14,30 – 16,30

Giovedì 14,30 – 16,30

Sito internet: <https://sites.google.com/site/tribunalemalatobergamo/>

Sommario

MONITORAGGIO RSA DELLA BERGAMASCA.....	4
IL QUESTIONARIO PROPOSTO	6
PRINCIPALI INDICATORI.....	9
CLASSIFICHE.....	10
ALIMENTAZIONE.....	11
DEAMBULAZIONE.....	20
ASSISTENZA.....	22
PERSONALE.....	28
SPAZI E AMBIENTI.....	41
GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	44
OSSERVAZIONI RACCOLTE DALLE SCHEDE.....	45
Osservazioni (01)	45
Osservazioni (02)	45
Osservazione (03)	45
Osservazioni (04)	45
Osservazioni (05)	46
Osservazioni (07)	46
Osservazioni (08)	46
Osservazioni (09)	46
Osservazioni (10)	46
Osservazioni (12)	47
Osservazioni (06)	47
Osservazioni (13)	47
CONCLUSIONI E PROPOSTE	48
RINGRAZIAMENTI	49

MONITORAGGIO RSA DELLA BERGAMASCA.

L'Assemblea territoriale di Bergamo di *Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato*, ha realizzato nei mesi di febbraio-marzo 2016 un'indagine sui percorsi assistenziali presso alcune delle più importanti Residenze Sanitarie Assistite (RSA) della nostra provincia.

Scopo

Questa indagine, partita da alcune segnalazioni di cittadini che riceviamo nel nostro ufficio presso l'ATS (ex ASL) di Bergamo in via Galliccioli 4, ha inteso evidenziare, dal **punto di vista del cittadino** (mettendo in pratica l'articolo 118 della Costituzione) i bisogni degli ospiti, le eventuali carenze e, allo stesso tempo, le buone pratiche e le esperienze positive.

Il programma si è svolto mediante la distribuzione agli ospiti e/o loro parenti di un questionario con circa 30 domande volte ad ottenere una loro valutazione dei servizi.

Il programma **non** ha previsto interviste al personale sanitario e agli ospiti circa la valutazione degli aspetti strutturali. Nel rispetto dei principi di **sussidiarietà** è stata considerata solo la valutazione del cittadino.

Nel 2015 abbiamo presentato l'iniziativa alla Direzione Generale della ASL di Bergamo che si è resa disponibile ad inviare una mail (testo sottostante) di invito a partecipare al monitoraggio ai responsabili di tutte le RSA della bergamasca.

“St.mi Legali Rappresentanti RSA,

mi prego di informare le SS.LL. che la scrivente ASL è stata contattata da "Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato" di Bergamo per la presentazione di un progetto consistente nella realizzazione di un'indagine sui percorsi assistenziali presso alcune delle più importanti RSA della nostra provincia.

Nella consapevolezza che sono numerose le azioni di miglioramento della qualità sulle quali codeste spettabili RSA hanno investito e stanno investendo (non ultima il Progetto Giobbe: "RSA senza dolore") si ritiene di evidenziare che l'adesione all'iniziativa proposta da "Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato" può costituire una ulteriore occasione per mettere in luce le buone pratiche adottate nelle RSA bergamasche.

Cordiali saluti

f.to Il Direttore Generale

Dott.ssa Azzi “

Hanno accettato le seguenti RSA:

Denominazione struttura	Posti Accreditati (*)	Comune
CASA DI RIPOSO DI BREMBATE SOPRA	200	Brembate di Sopra
CASA RIPOSO CAPROTTI ZAVARITT	62	Gorle
FONDAZIONE "CASA DI RIPOSO DI SPIRANO ONLUS"	38	Spirano
FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI - CASA DELLA SERENITÀ ONLUS	110	Lovere
FONDAZIONE CASA DI RICOVERO SANTA MARIA AUSILIATRICE-ONLUS	381	Bergamo
FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI PONTE SAN PIETRO ONLUS	85	Ponte San Pietro
FONDAZIONE GIOVANNI CARLO ROTA	72	Almenno San Salvatore
FONDAZIONE MARTINO ZANCHI ONLUS RSA	98	Alzano Lombardo
FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO RSA OVIDIO CERRUTI	190	Capriate San Gervasio
ISTITUTO SUORE CAPPUCCHINE DI MADRE RUBATTO - RSA SAN FRANCESCO	85	Bergamo
RSA SAN PAOLO	58	Azzano San Paolo
RSA/CDI PAPA GIOVANNI XXIII	61	Trescore Balneario
Totale	1.440	

(*) (fonte sito ASL Bergamo).

Pari al 18,75% delle RSA bergamasche (12 su 64 accreditate).

I risultati si riferiscono a **1.440 residenti**, pari al 25% di tutti i residenti nelle strutture indagate nel periodo della rilevazione (5.741 posti letto accreditati).

Sono state raccolte **550** schede.

Denominazione struttura	Posti Accreditati (*)	Schede raccolte	%	Comune
CASA DI RIPOSO DI BREMBATE SOPRA	200	70	35,00	Brembate di Sopra
CASA RIPOSO CAPROTTI ZAVARITT	62	24	38,71	Gorle
FONDAZIONE "CASA DI RIPOSO DI SPIRANO ONLUS"	38	18	47,37	Spirano
FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI - CASA DELLA SERENITÀ ONLUS	110	36	32,73	Lovere
FONDAZIONE CASA DI RICOVERO SANTA MARIA AUSILIATRICE-ONLUS	381	119	31,23	Bergamo
FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI PONTE SAN PIETRO ONLUS	85	25	29,41	Ponte San Pietro
FONDAZIONE GIOVANNI CARLO ROTA	72	39	54,17	Almenno San Salvatore
FONDAZIONE MARTINO ZANCHI ONLUS RSA	98	30	30,61	Alzano Lombardo
FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO RSA OVIDIO CERRUTI	190	73	38,42	Capriate San Gervasio
ISTITUTO SUORE CAPPUCCHINE DI MADRE RUBATTO - RSA SAN FRANCESCO	85	42	49,41	Bergamo
RSA SAN PAOLO	58	26	44,83	Azzano San Paolo
RSA/CDI PAPA GIOVANNI XXIII	61	48	78,69	Trescore Balneario
Totale	1.440	550	38,19	

Il questionario era composto da domande riguardanti:

- ALIMENTAZIONE
- DEAMBULAZIONE
- ASSISTENZA
- PERSONALE
- SPAZI E AMBIENTI
- GIUDIZIO COMPLESSIVO

IL QUESTIONARIO PROPOSTO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Data di compilazione _____

DATI DELL'UTENTE

M

F

Ospite

Familiare dell'ospite: Coniuge / Figlio / Altro (_____)

ALIMENTAZIONE

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
1. È soddisfatto dei pasti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Varietà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cottura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sì

No

2. Riceve aiuto durante il pasto? Se sì, chi l'aiuta?

Personale

Volontari

Assistenti esterni

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
3. È soddisfatto dell'aiuto durante il pasto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>11 - 11.30</i>	<i>11.30 - 12</i>	<i>12 - 12.30</i>	
4. Orario pranzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>17 - 17.30</i>	<i>17.30 - 18</i>	<i>18 - 19</i>	
5. Orario cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DEAMBULAZIONE

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
1. Se necessita di aiuto nella deambulazione, è soddisfatto dell'assistenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Si</i>	<i>No</i>		
2. Riceve aiuto durante la deambulazione? Se sì, chi l'aiuta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Personale				
<input type="checkbox"/> Volontari				
<input type="checkbox"/> Assistenti esterni				

ASSISTENZA

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
1. È soddisfatto dell'assistenza diurna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È soddisfatto dell'assistenza notturna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. È soddisfatto dell'igiene personale? (incluso parrucchiere, pedicure, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. È soddisfatto della prevenzione e cura delle lesioni da decubito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. È soddisfatto dell'attenzione prestata all'eventuale presenza di dolore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSONALE

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
1. È soddisfatto dell'assistenza ricevuta dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. È soddisfatto delle cure mediche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Medici?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. È soddisfatto delle cure infermieristiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Infermieri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. È soddisfatto delle cure fisioterapiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Fisioterapisti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. È soddisfatto delle attività prestate dall'Educatore/Animatore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Educatori/Animatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. È soddisfatto dell'attività dell'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dell'URP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SPAZI E AMBIENTI

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
1. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti affetti da demenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GIUDIZIO COMPLESSIVO

	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Più che soddisfatto</i>
Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni:.....
.....
.....

Si ricorda che il questionario è anonimo e si ringrazia per la collaborazione!

PRINCIPALI INDICATORI

ALIMENTAZIONE

Più che soddisfatto	11,12
Soddisfatto	72,01
Poco soddisfatto	11,75
Per niente soddisfatto	5,11

DEAMBULAZIONE

Più che soddisfatto	7,45
Soddisfatto	73,64
Poco soddisfatto	15,19
Per niente soddisfatto	3,72

ASSISTENZA

Più che soddisfatto	13,05
Soddisfatto	75,81
Poco soddisfatto	8,78
Per niente soddisfatto	2,36

PERSONALE

Più che soddisfatto	18,21
Soddisfatto	71,93
Poco soddisfatto	8,02
Per niente soddisfatto	1,84

SPAZI E AMBIENTI

Più che soddisfatto	14,17
Soddisfatto	70,47
Poco soddisfatto	12,20
Per niente soddisfatto	3,15

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Più che soddisfatto	14,61
Soddisfatto	75,90
Poco soddisfatto	8,16
Per niente soddisfatto	1,33

Da questi indicatori è stata tratta una classifica.

Partendo dalle medie dei vari settori esaminati di tutte le RSA, sono stati attribuiti i seguenti punteggi:

Più che soddisfatto: 9 se i risultati complessivi della RSA sono superiori alla media.

8 se i risultati sono uguali o inferiori alla media

Soddisfatto: 7 se i risultati sono superiori alla media

6 se i risultati sono uguali o inferiori alla media

Poco soddisfatto: -1 se i risultati sono uguali o inferiori alla media

-2 se i risultati sono superiori alla media

Per niente soddisfatto: -3 se i risultati sono uguali o inferiori alla media

-4 se i risultati sono superiori alla media

Che hanno determinato le classifiche sottostanti:

CLASSIFICHE

Alimentazione

#	RSA	Punteggio
1	03	15
2	10	14
2	06	14
4	09	12
5	05	11
5	07	11
5	13	11
8	04	10
9	01	9
9	02	9
11	08	8
11	12	8

Deambulazione

#	RSA	Punteggio
1	06	15
2	09	14
2	13	14
4	01	10
5	04	9
6	08	8
7	03	6
7	10	6
9	07	5
10	12	4
11	02	1
11	05	1

Assistenza

#	RSA	Punteggio
1	03	14
1	10	14
1	06	14
1	13	14
5	09	12
6	01	10
6	04	10
6	05	10
6	07	10
6	08	10
6	12	10
12	02	8

Personale

#	RSA	Punteggio
1	03	14
1	06	14
1	13	14
4	05	11
4	07	11
4	09	11
4	10	11
8	04	10
8	08	10
8	12	10
11	01	9
12	02	8

Spazi e ambienti

#	RSA	Punteggio
1	10	15
2	05	14
2	07	14
2	09	14
2	13	14
6	04	11
7	06	10
8	01	9
8	08	9
8	12	9
11	02	8
12	03	6

Giudizio complessivo

#	RSA	Punteggio
1	10	16
2	03	15
2	06	15
4	07	14
4	09	14
6	04	13
6	05	13
6	12	13
6	13	13
10	08	10
11	01	9
11	02	9

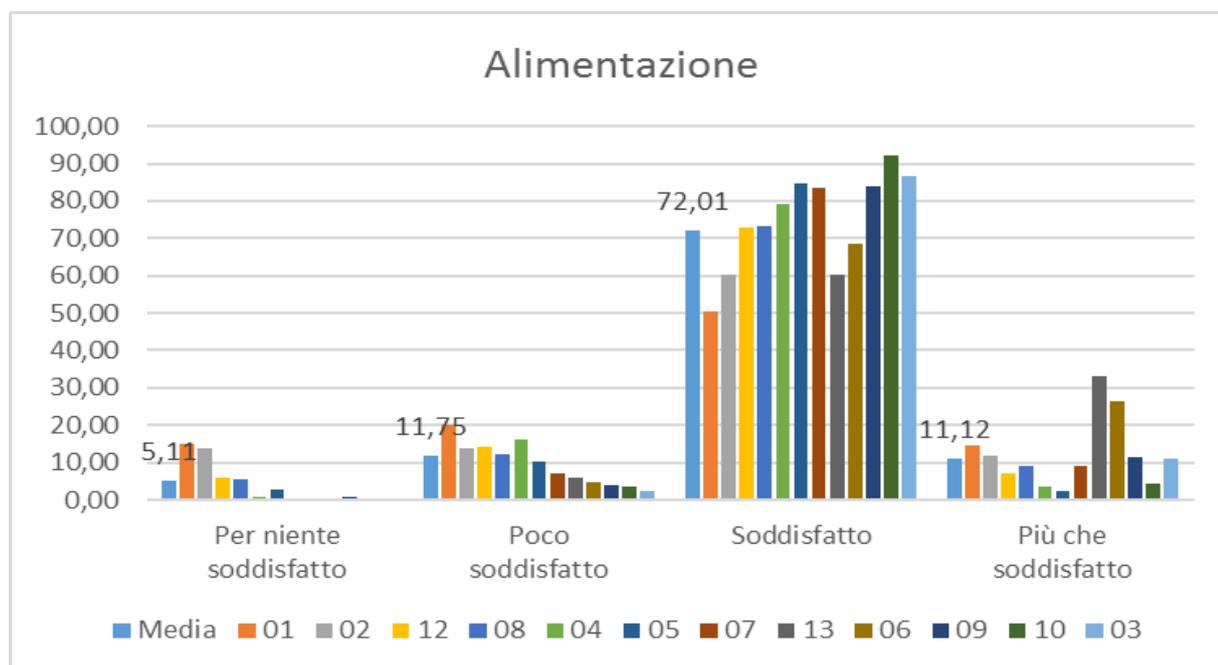
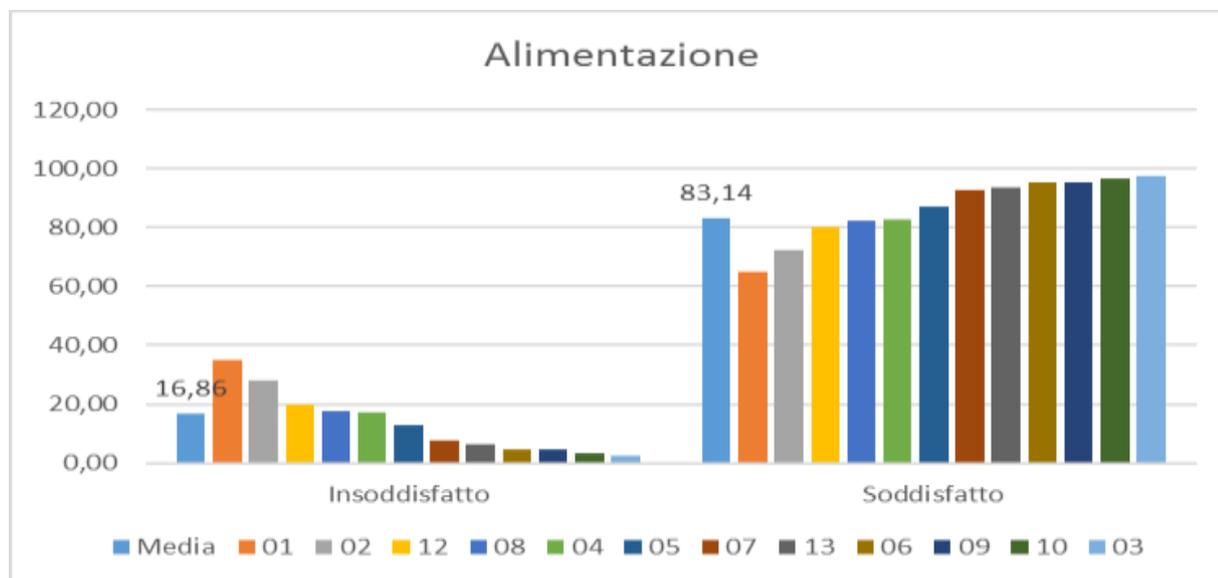
Classifica complessiva

#	RSA	Punteggio
1	06	82
2	13	80
3	09	77
4	10	76
5	03	70
6	07	65
7	04	63
8	05	60
9	01	56
10	08	55
11	12	54
12	02	43

ALIMENTAZIONE

1. È soddisfatto dei pasti?

Il grafico comprende le risposte date a tutte le domande del paragrafo ALIMENTAZIONE del questionario e rappresenta la soddisfazione percepita dall'ospite sulla qualità, quantità, varietà, temperatura e cottura dei pasti.

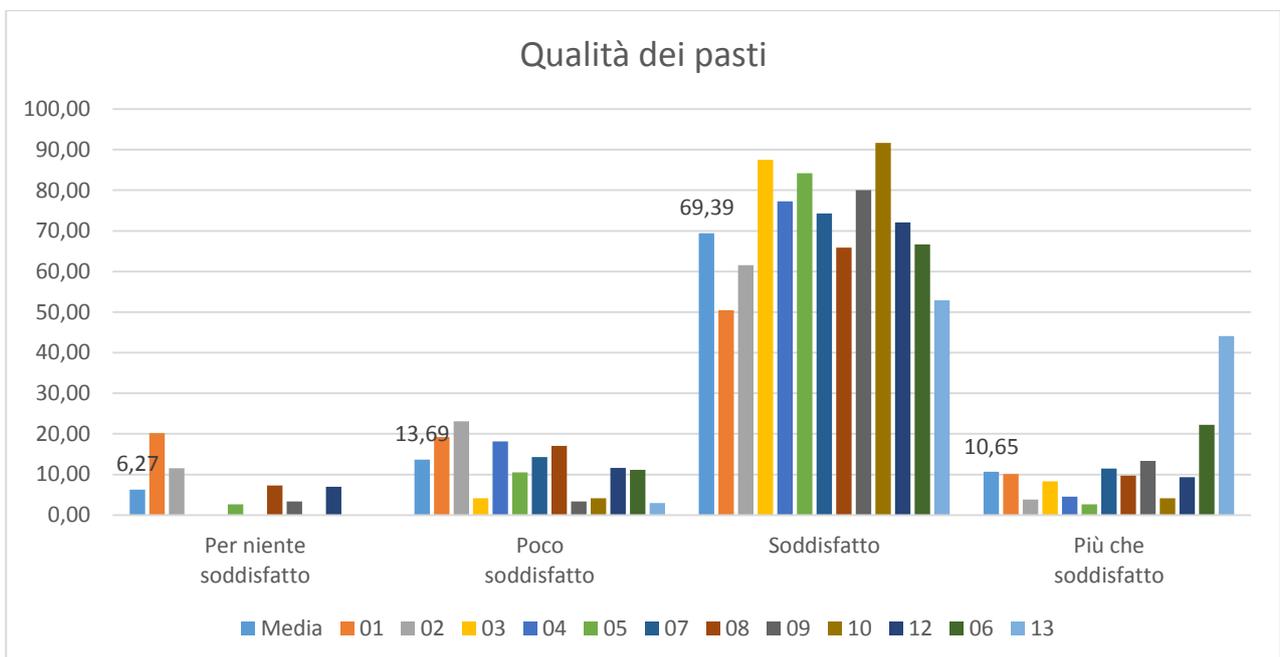
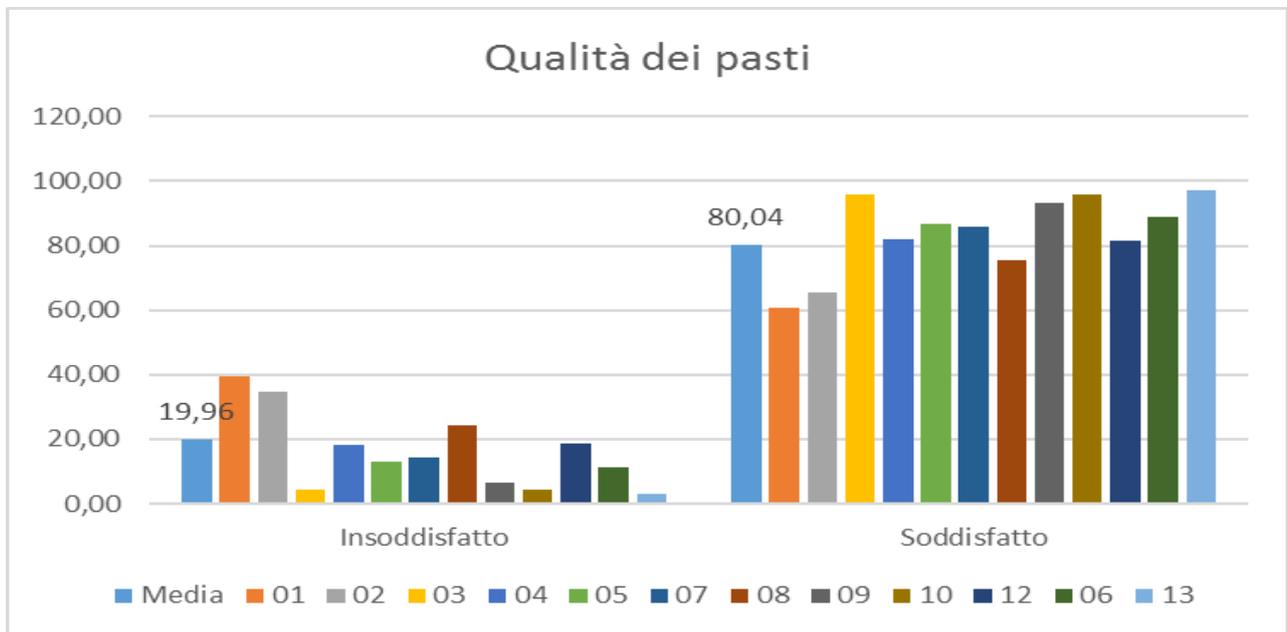


L'alimentazione è un elemento molto soggettivo, tuttavia valori al di sotto della media di soddisfazione vanno analizzati in profondità per verificare se è possibile intervenire sugli aspetti negativi per invertire la tendenza.

Dai successivi grafici, attraverso specifiche domande, è possibile individuare su quali aspetti è necessario intervenire per aumentare il grado di soddisfazione.

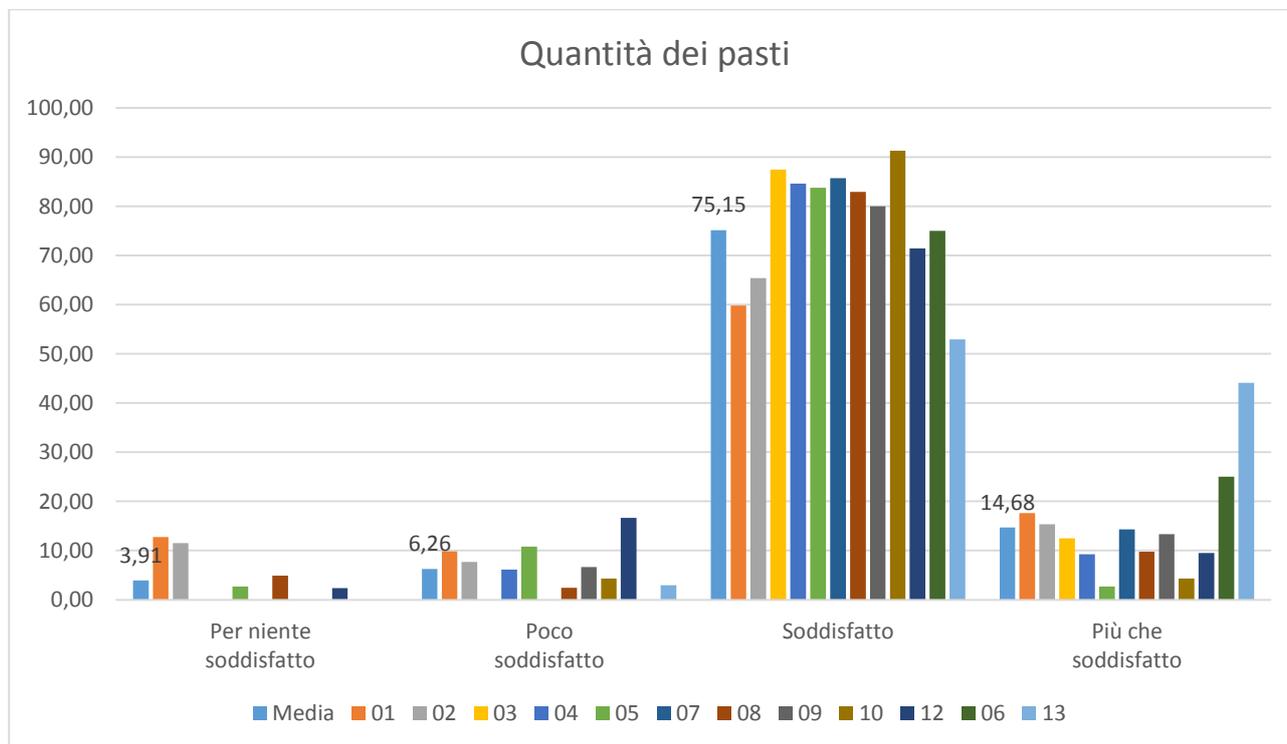
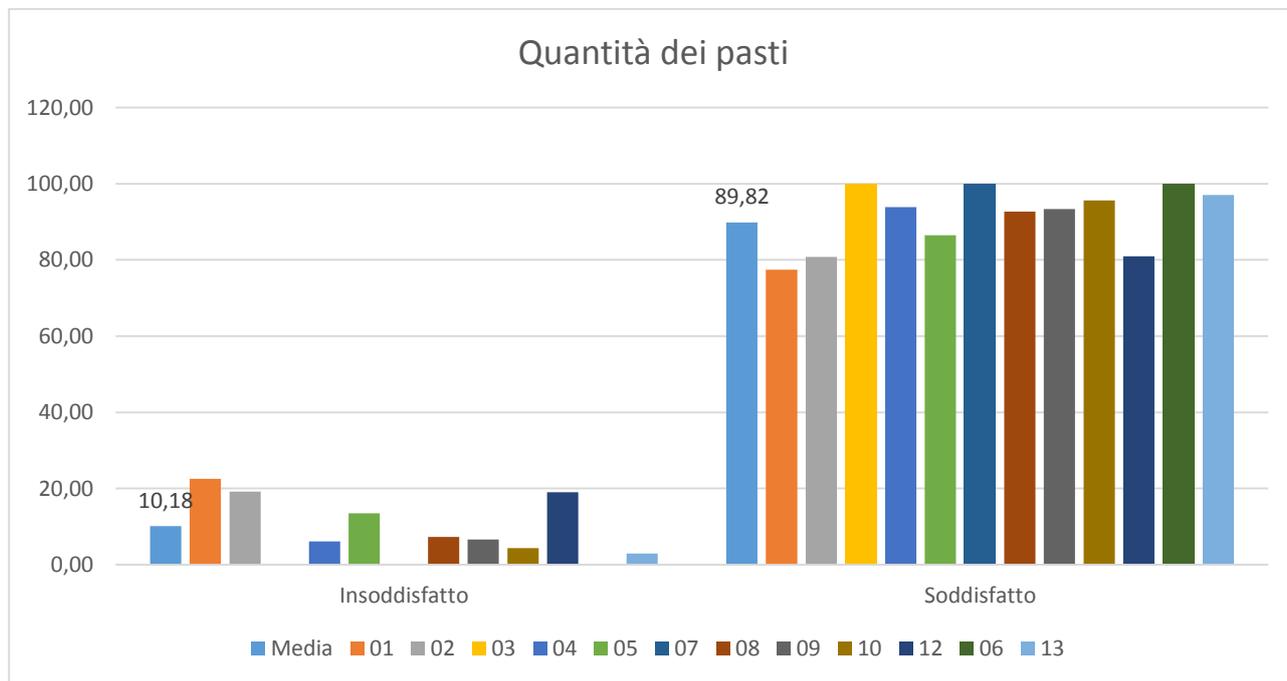
2. "È soddisfatto dei pasti per la Qualità?"

523 risposte



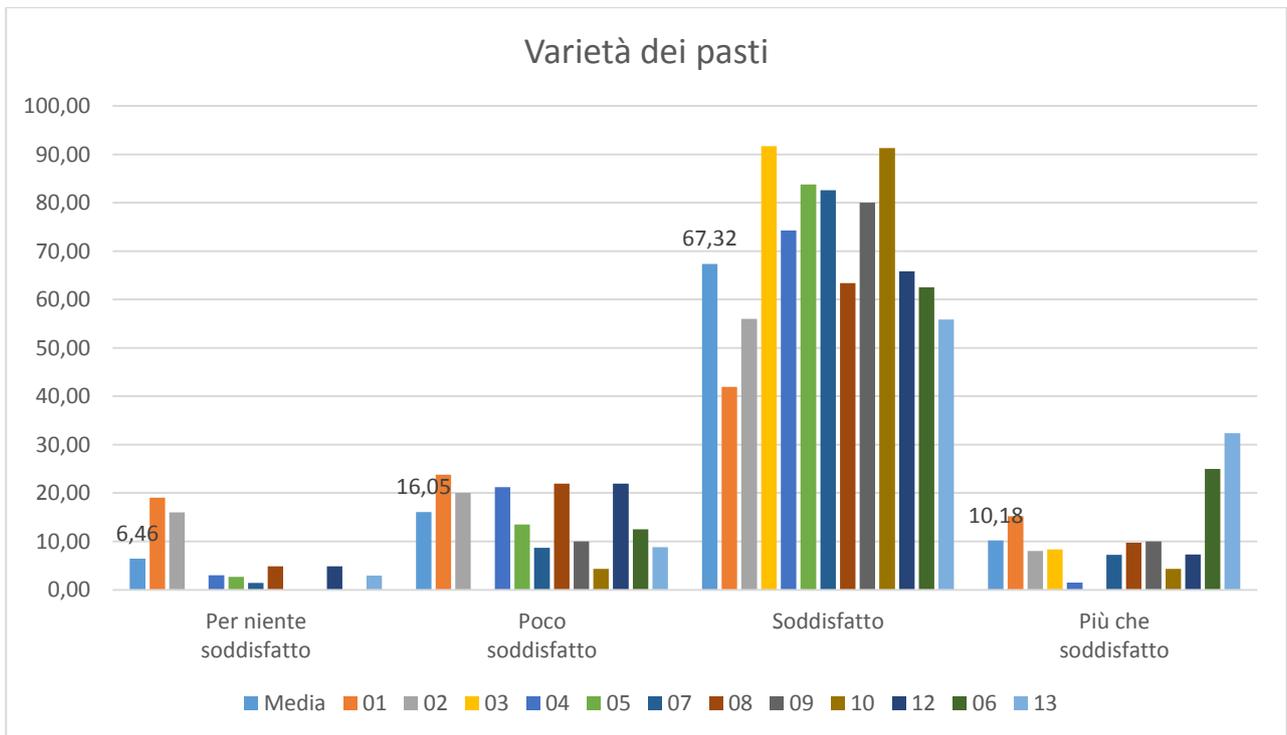
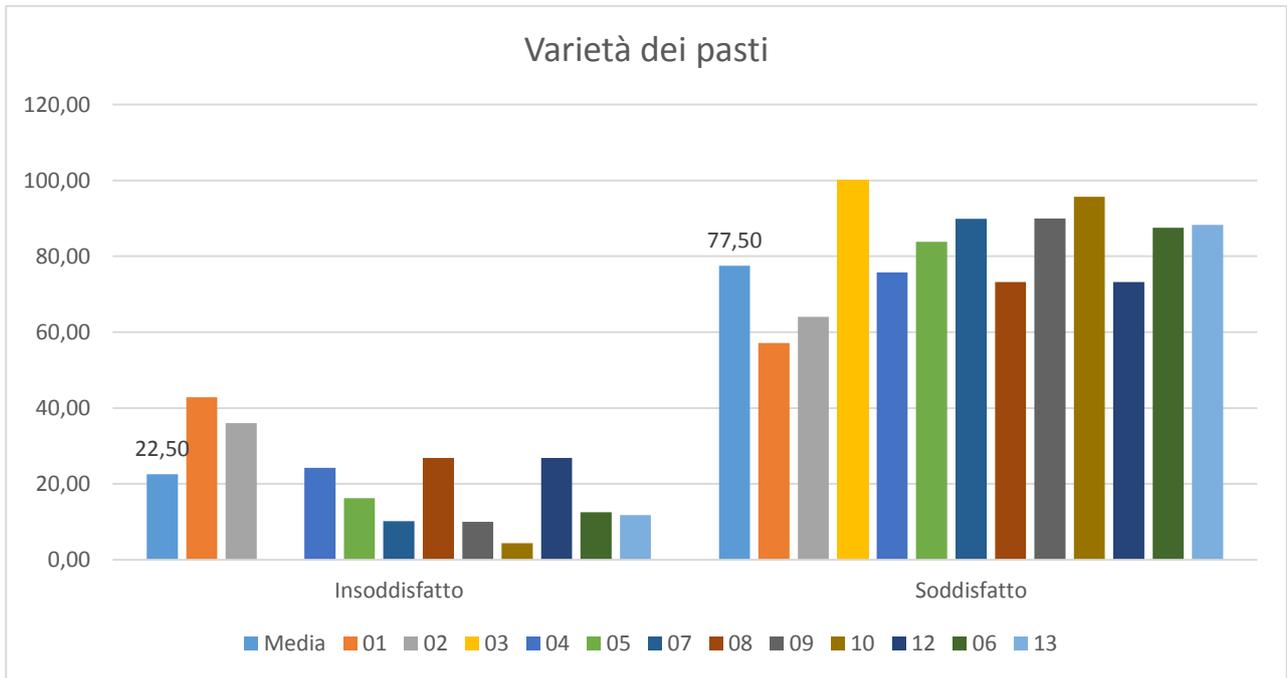
3. "È soddisfatto dei pasti per la Quantità?"

510 risposte



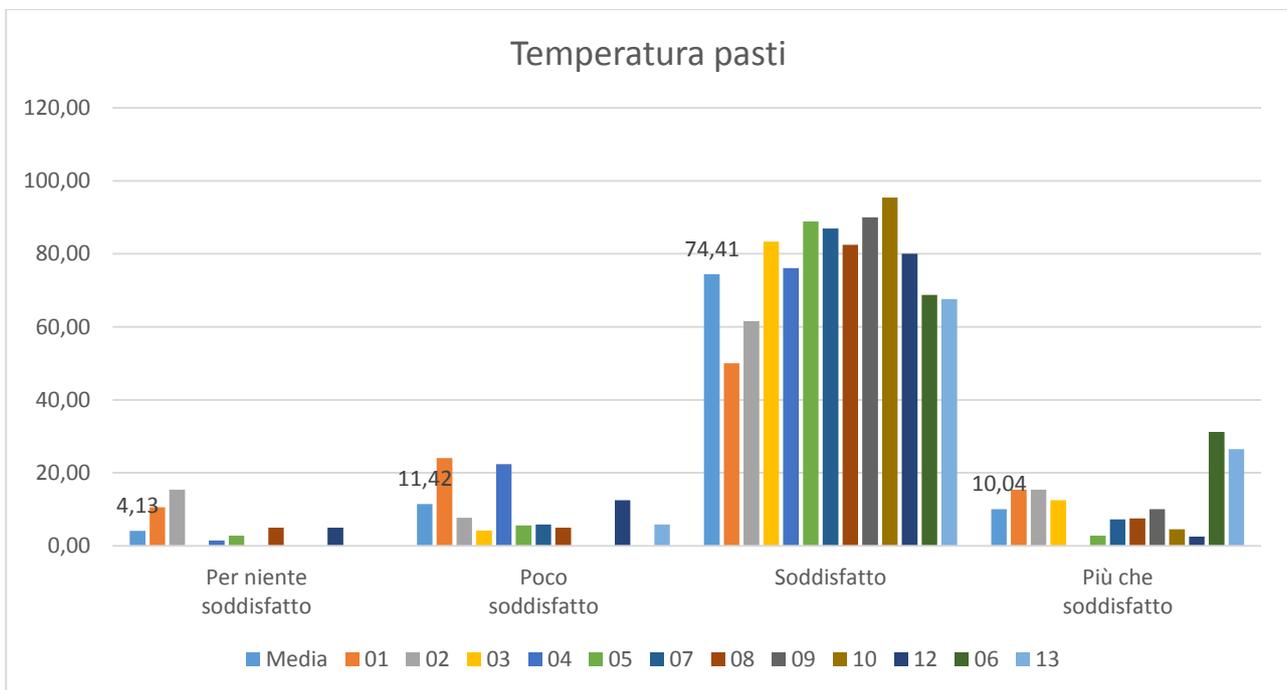
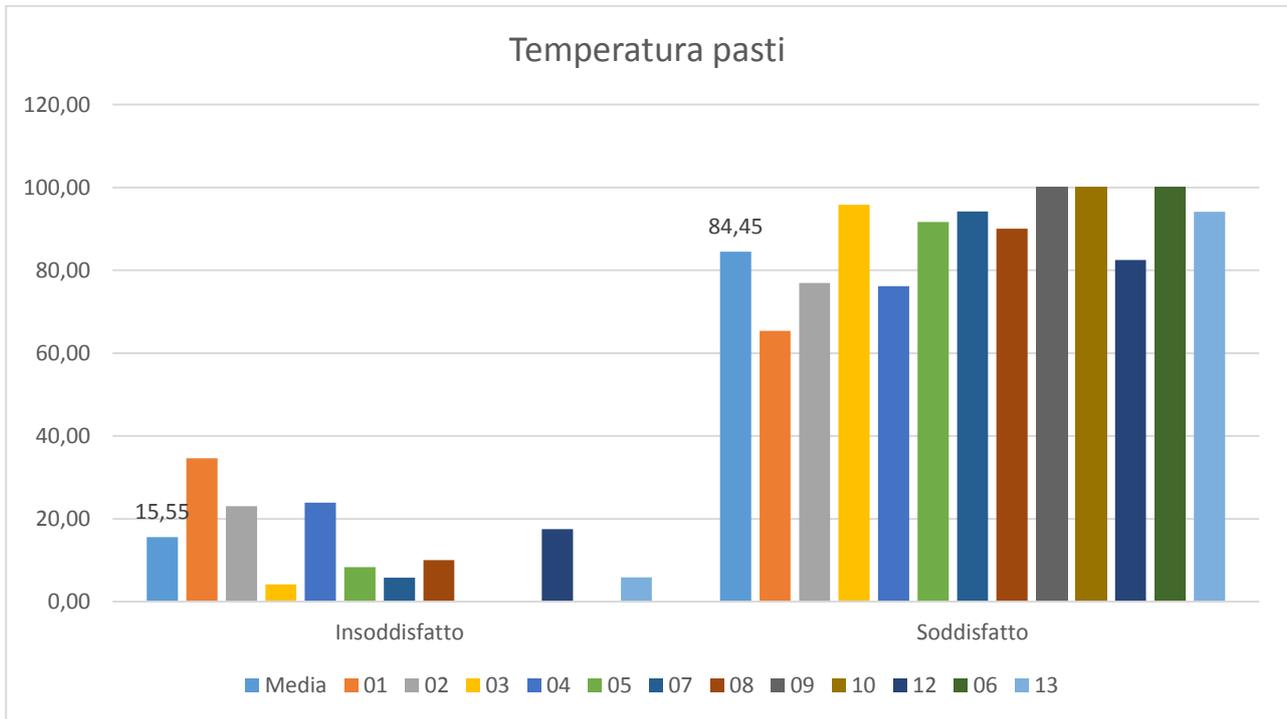
4. "È soddisfatto dei pasti per la Varietà?"

510 risposte



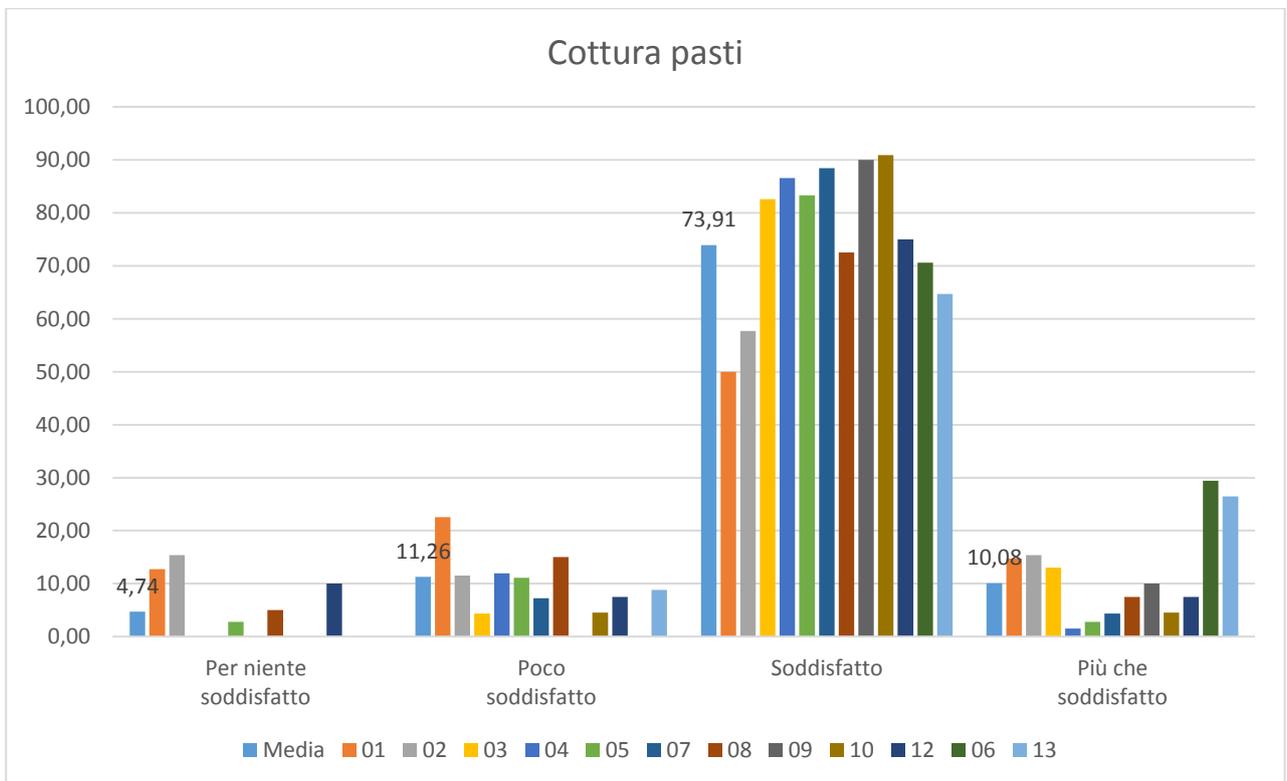
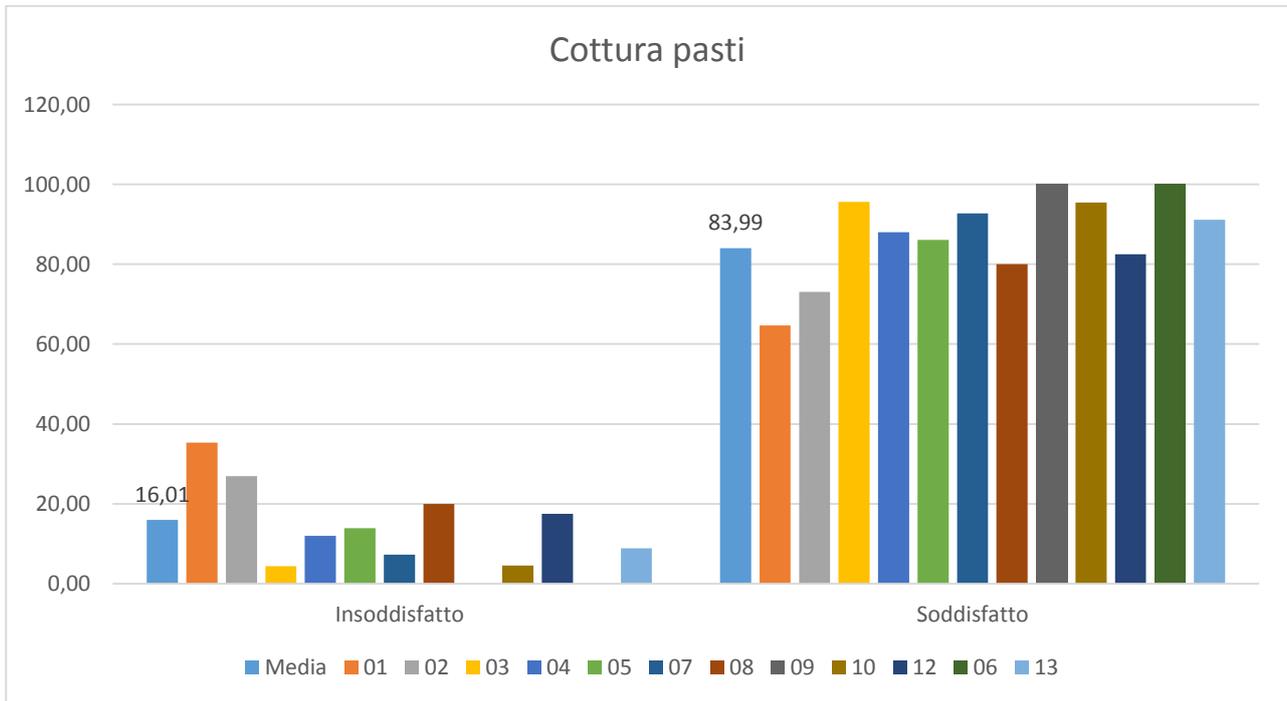
5. "È soddisfatto dei pasti per la Temperatura?"

507 risposte



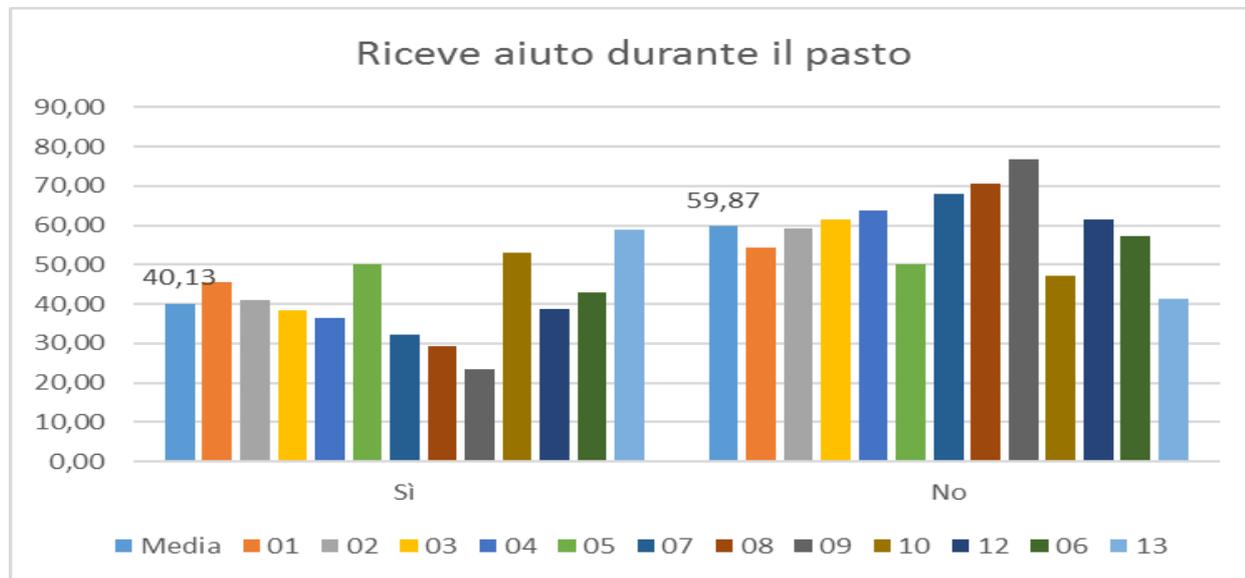
6. "È soddisfatto dei pasti per la Cottura?"

505 risposte



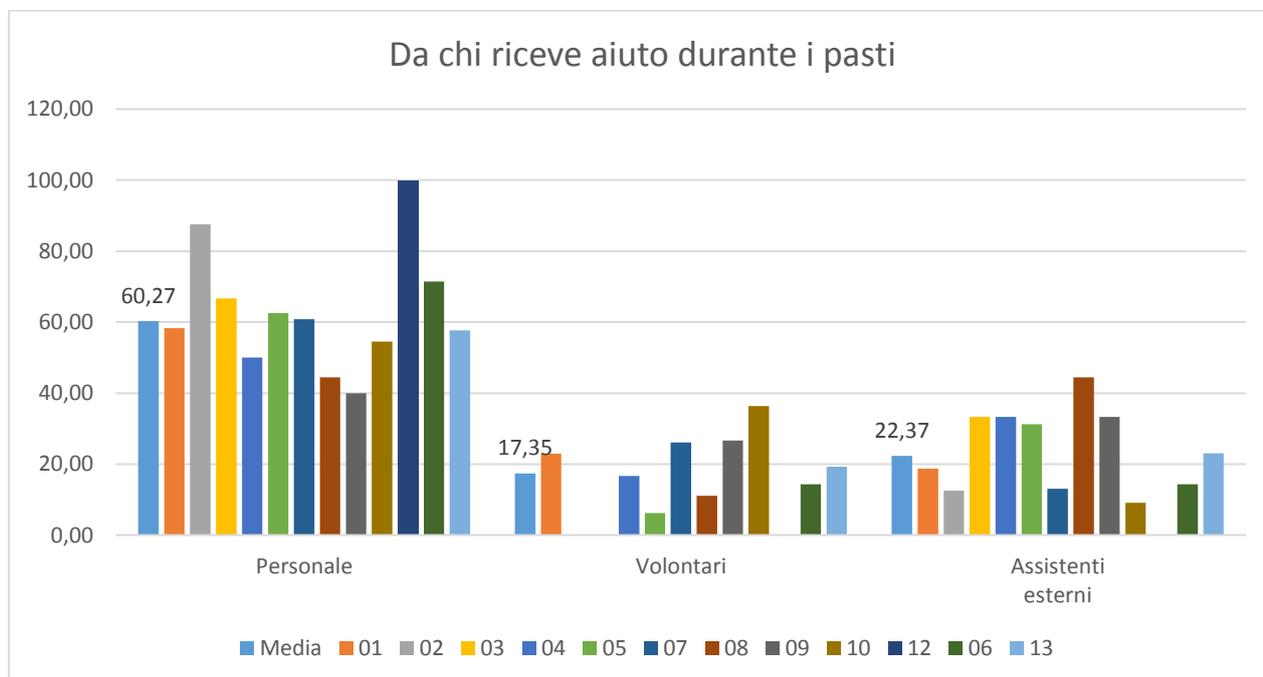
7. Riceve aiuto durante il pasto?

179 ospiti rispondono di ricevere aiuto durante il pasto.



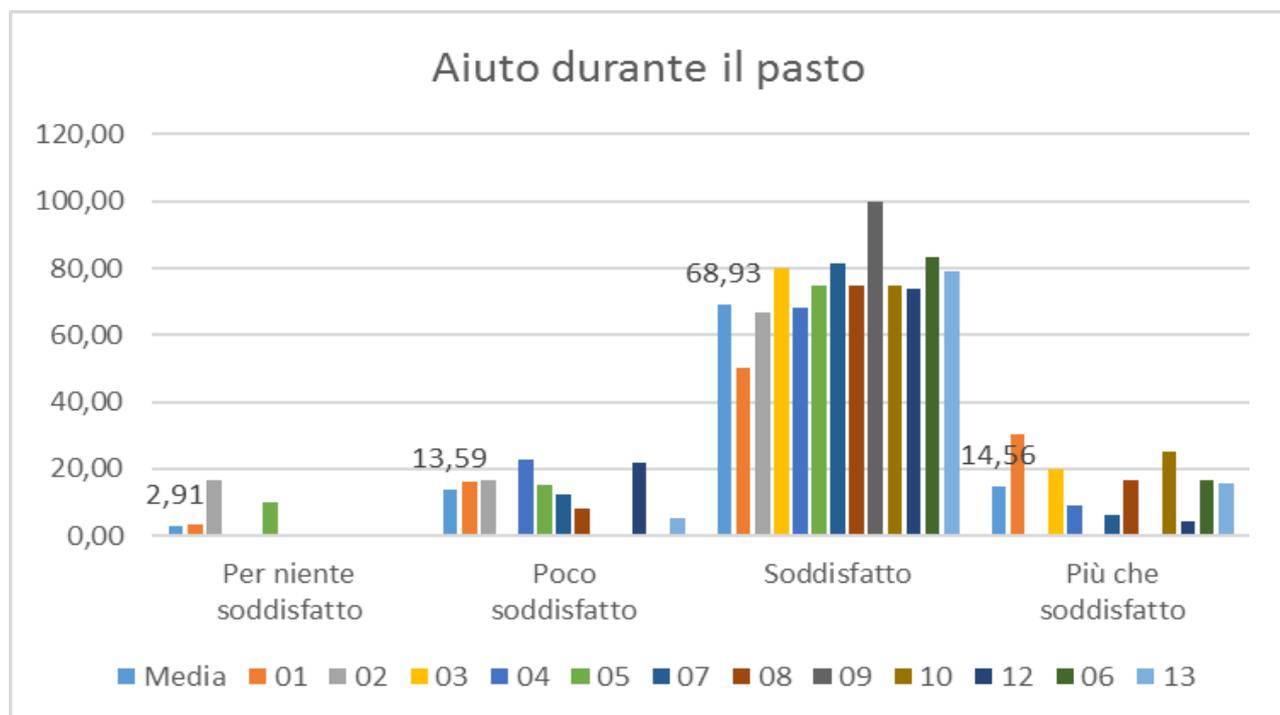
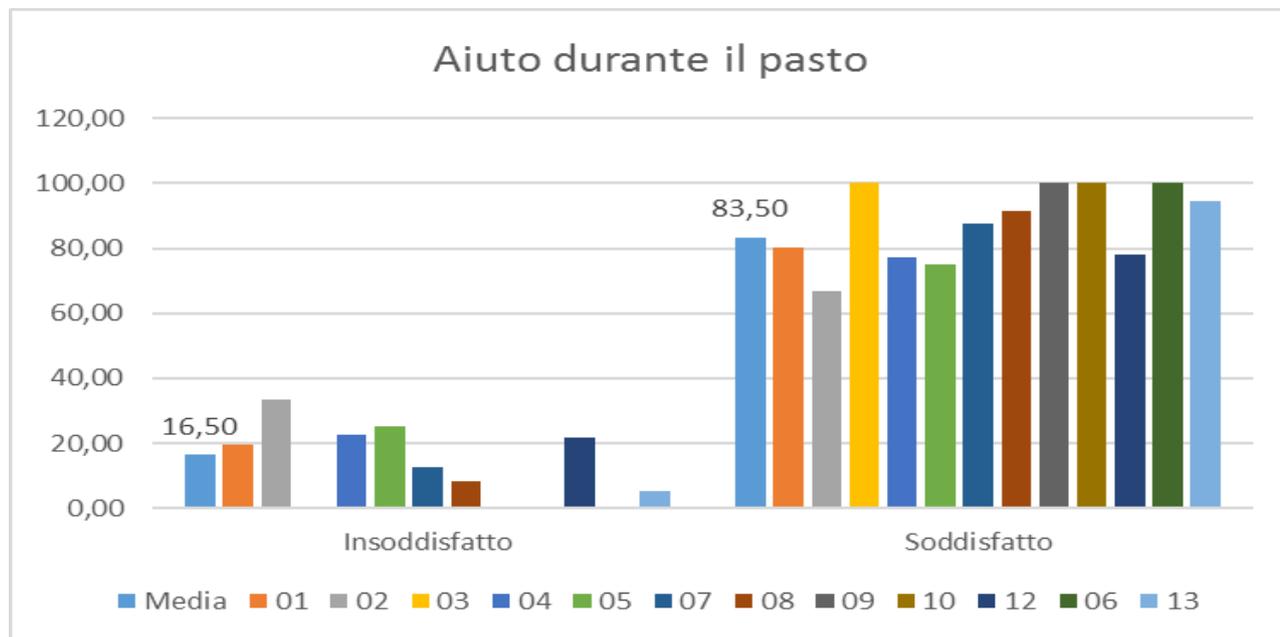
8. Chi l'aiuta durante il pasto?

219 risposte (40 ospiti ricevono aiuto da più attori)



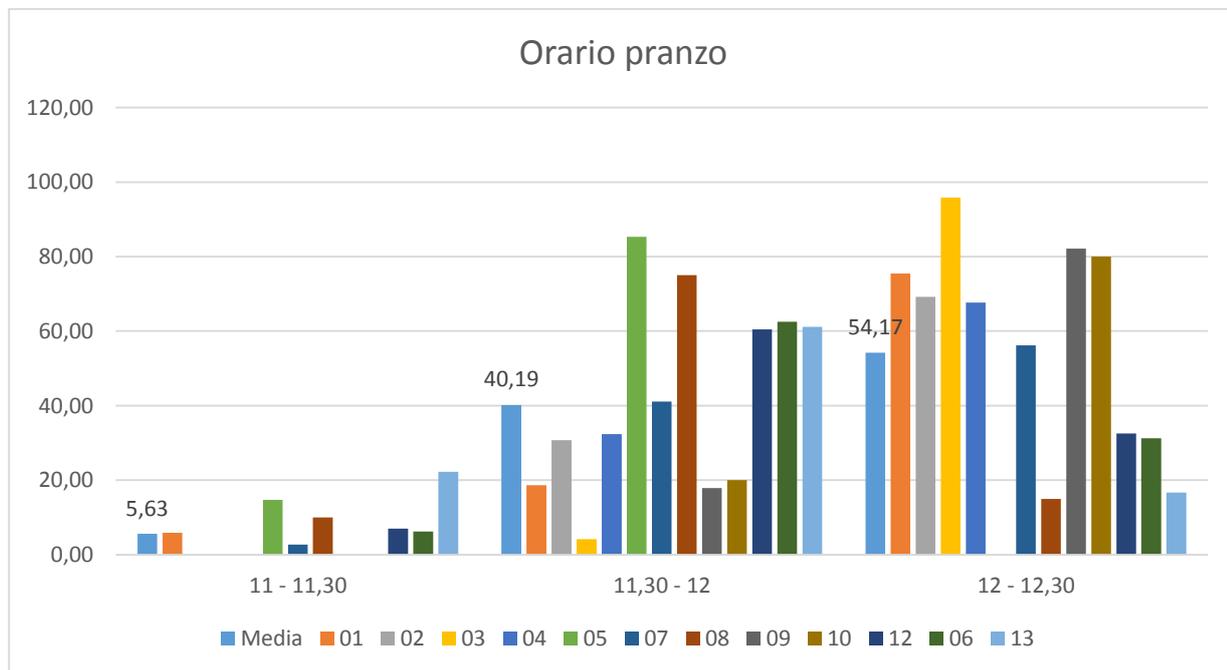
9. È soddisfatto dell'aiuto durante il pasto?

206 risposte



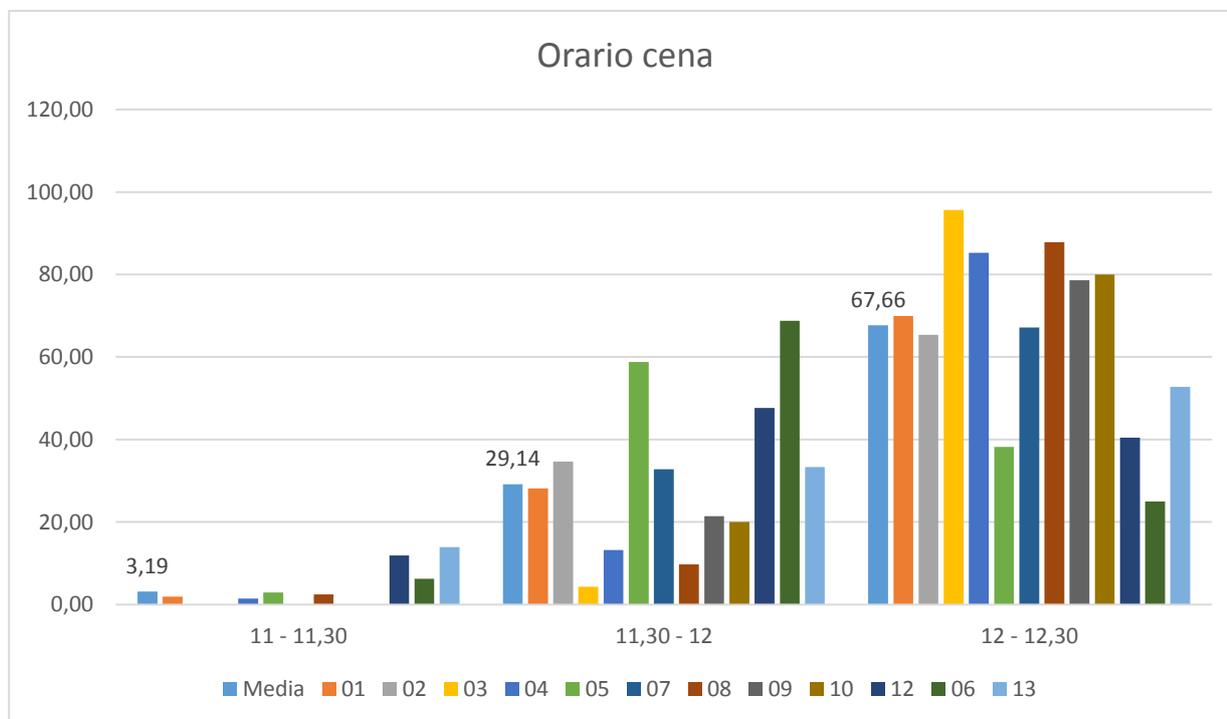
10. Orario pranzo

505 risposte



11. Orario cena

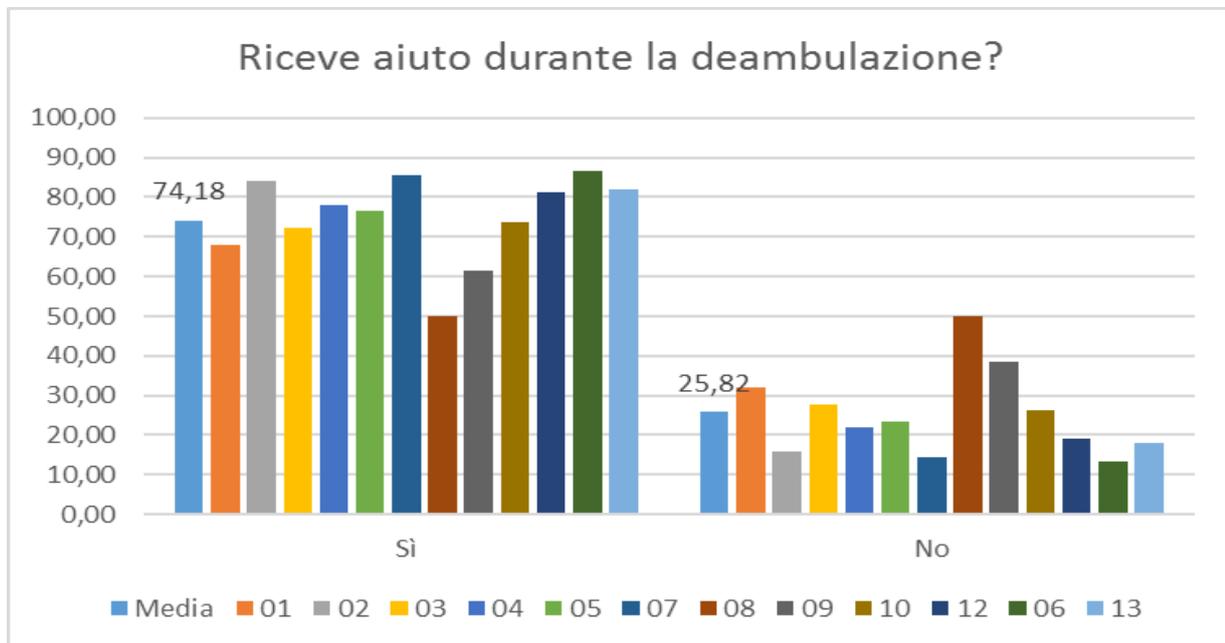
501 risposte



DEAMBULAZIONE

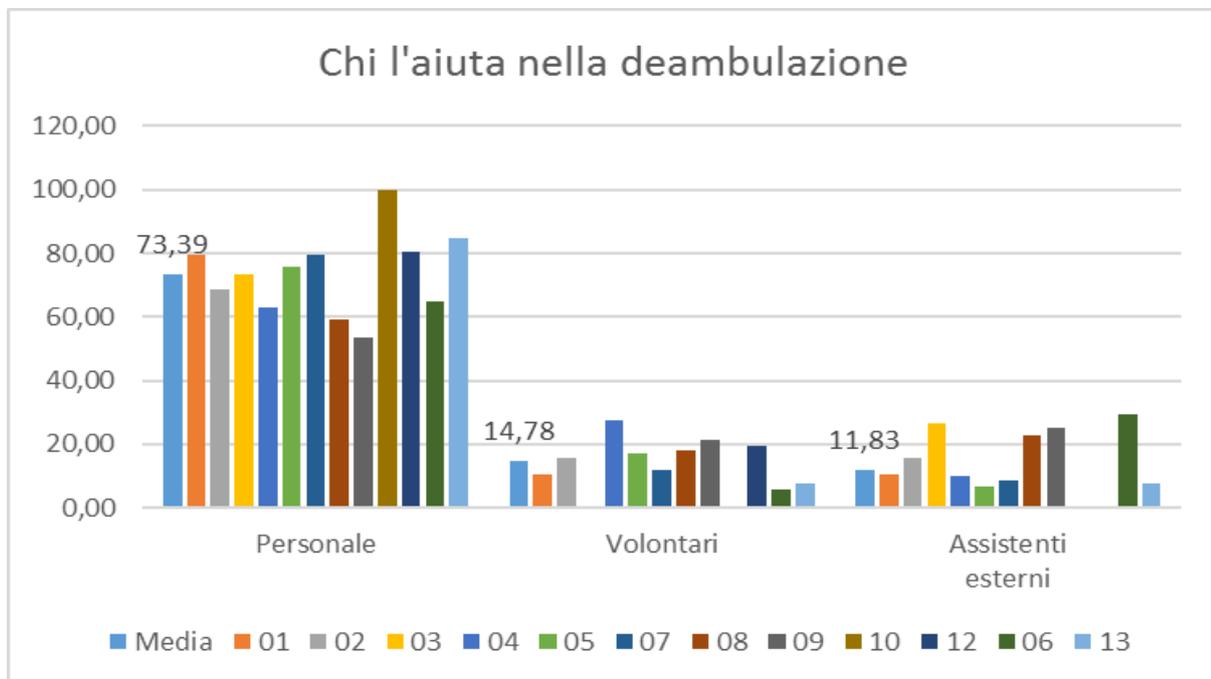
1. Riceve aiuto durante la deambulazione?

316 risposte



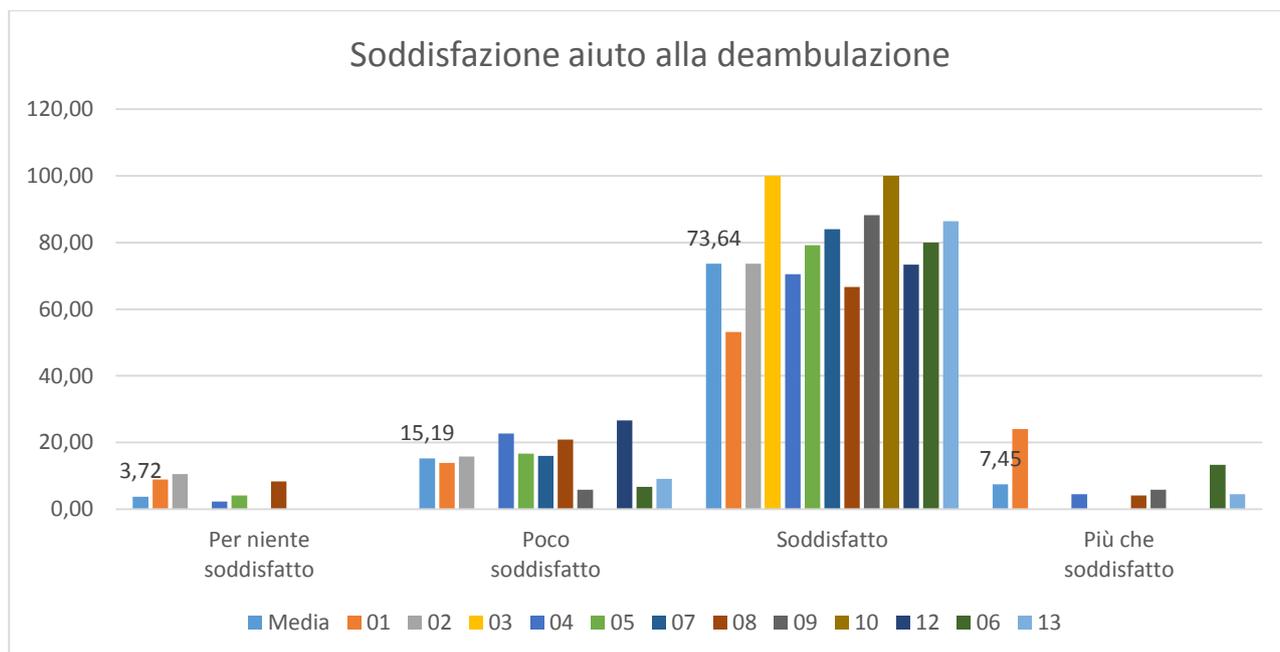
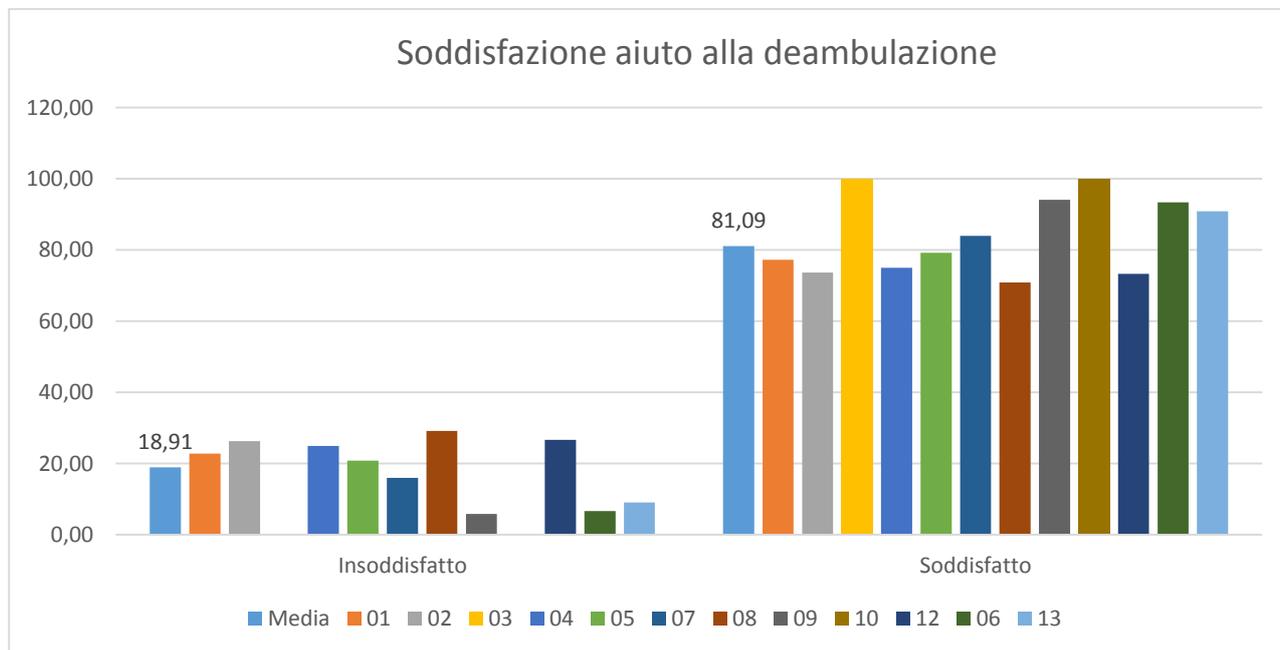
2. Chi l'aiuta nella deambulazione

372 risposte (56 ospiti ricevono aiuto da più attori)



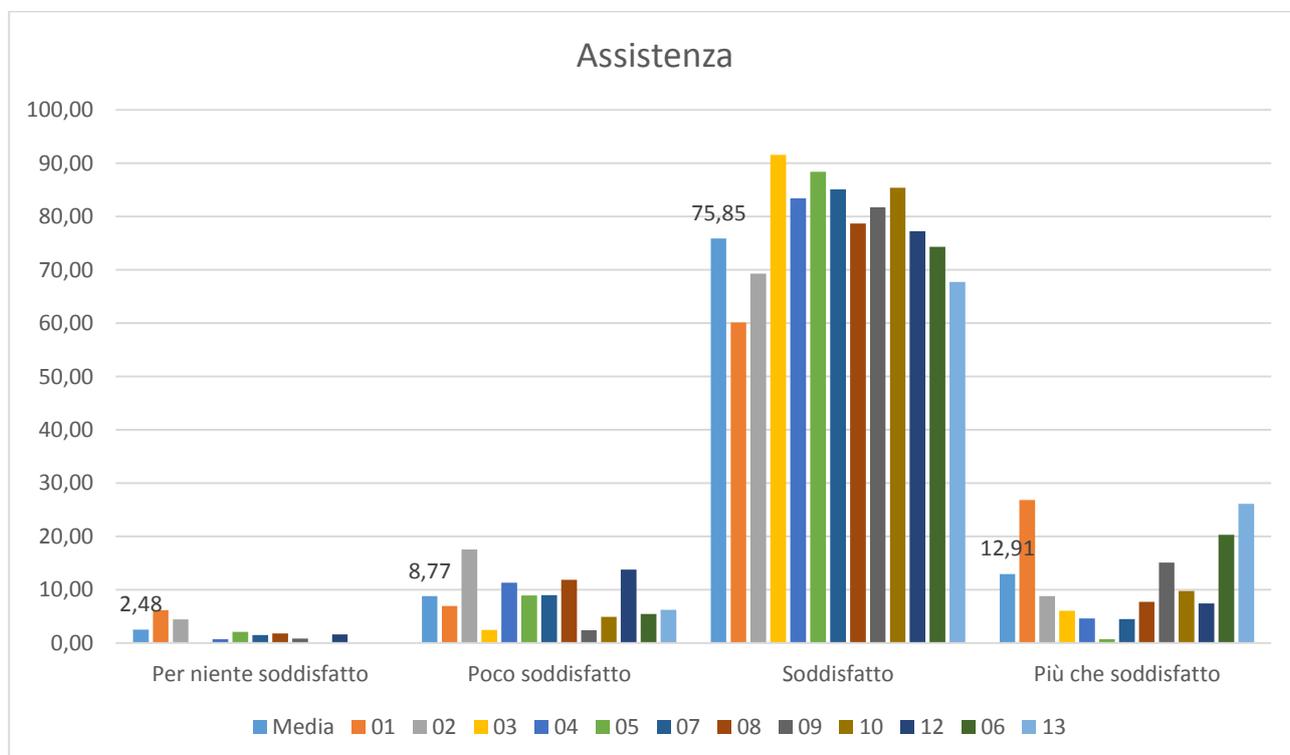
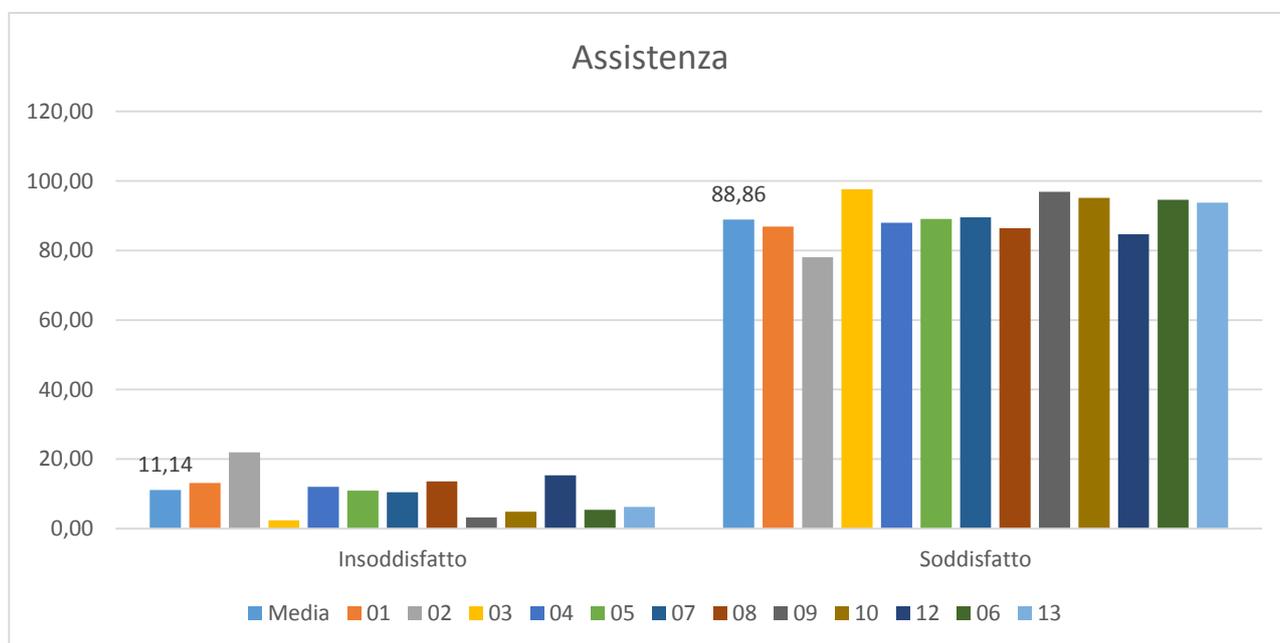
3. Se necessita di aiuto nella deambulazione, è soddisfatto dell'assistenza?

349 risposte



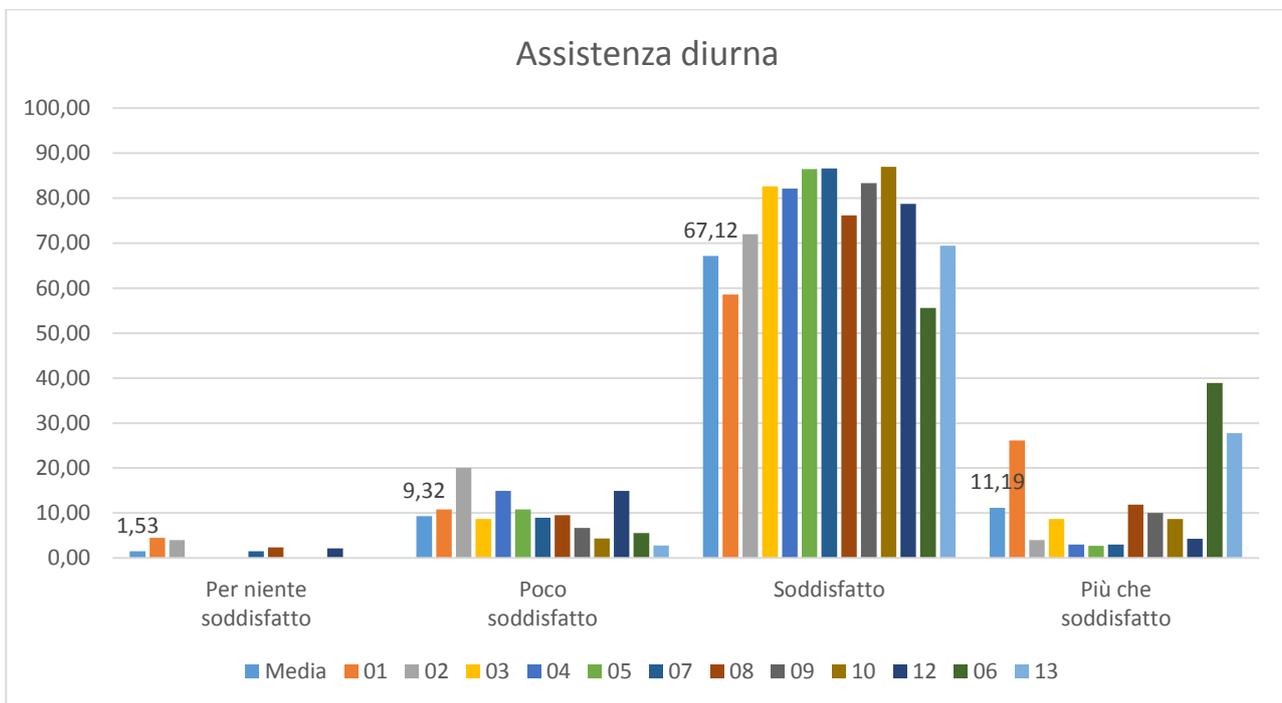
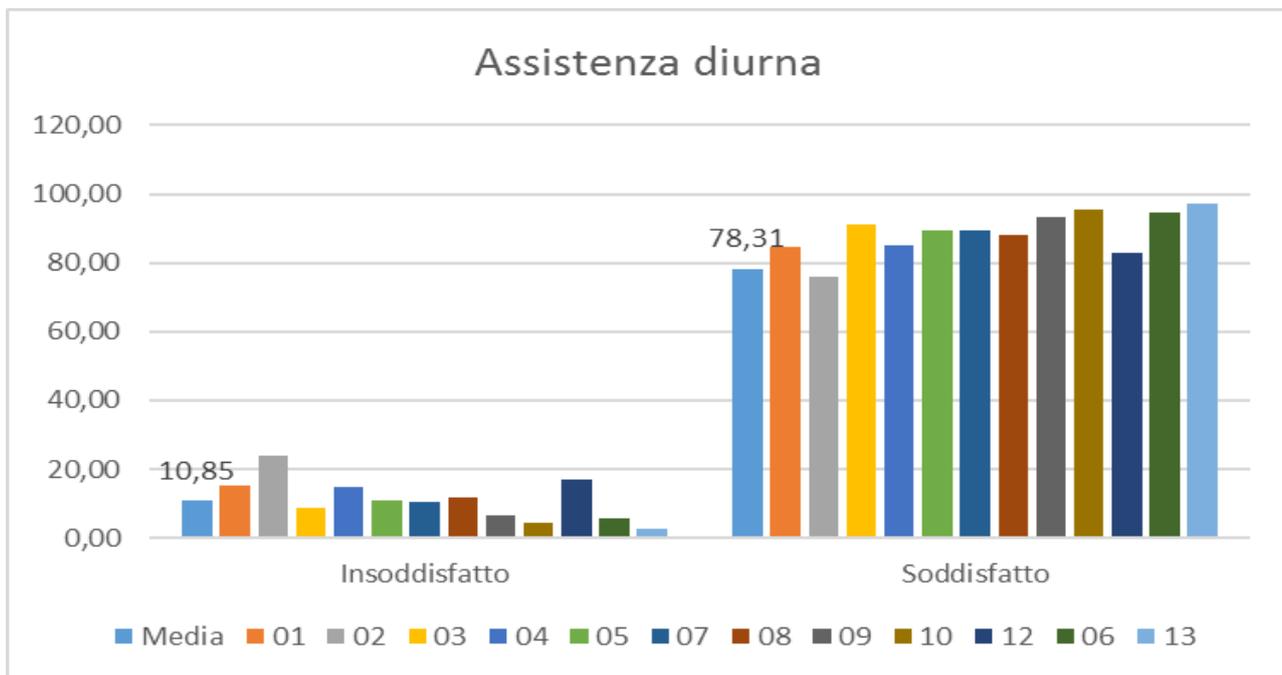
ASSISTENZA

Il grafico comprende le risposte date a tutte le domande del paragrafo ASSISTENZA del questionario e rappresenta la soddisfazione percepita dall'ospite in fatto di assistenza diurna e notturna, igiene personale, prevenzione e cura delle lesioni da decubito e attenzione prestata al dolore.



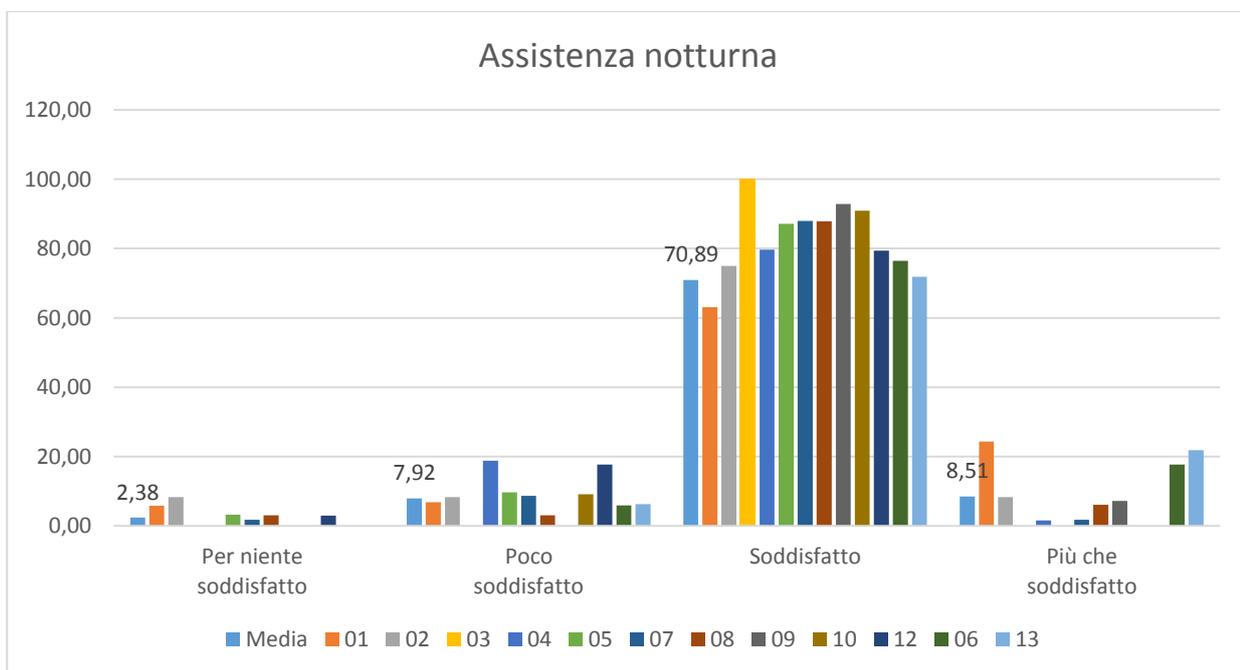
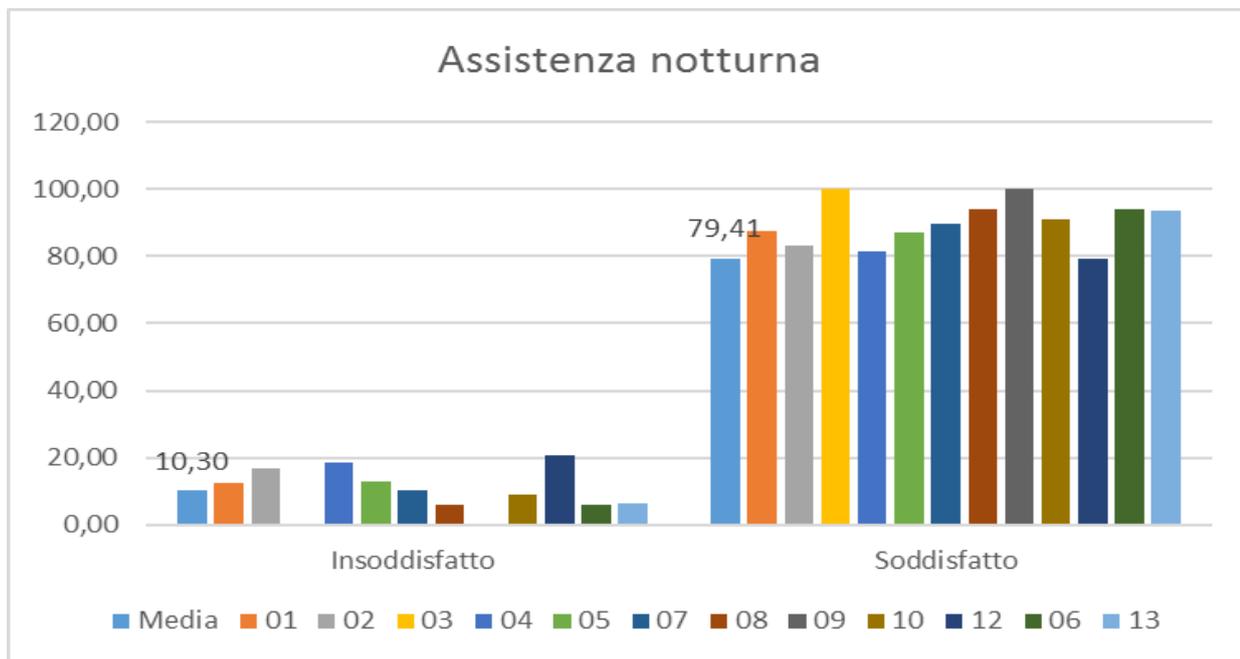
1. È soddisfatto dell'assistenza diurna?

526 risposte



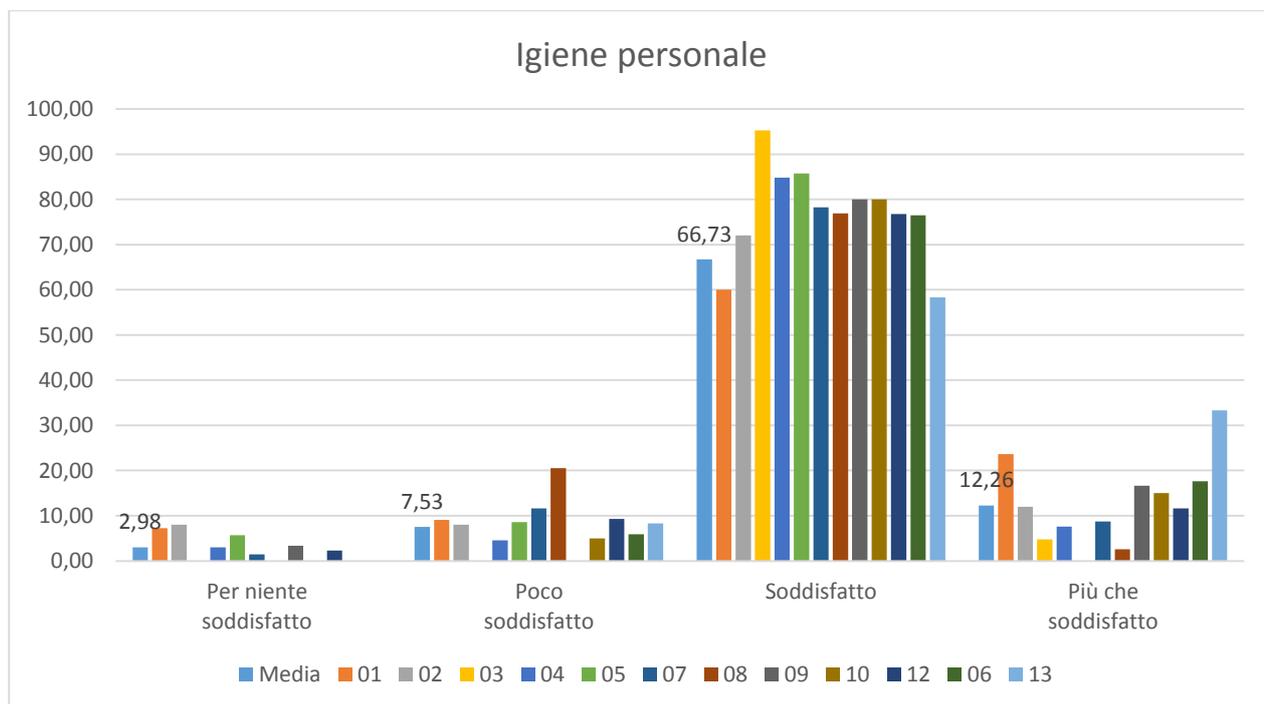
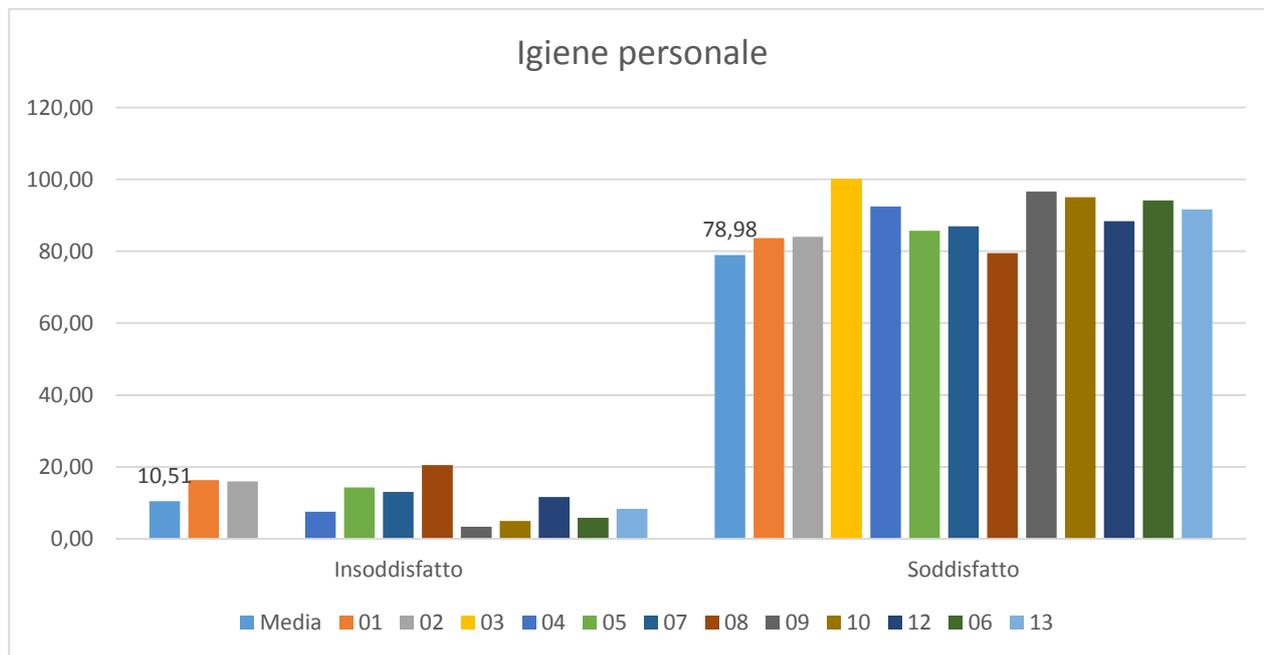
2. È soddisfatto dell'assistenza notturna?

453 risposte



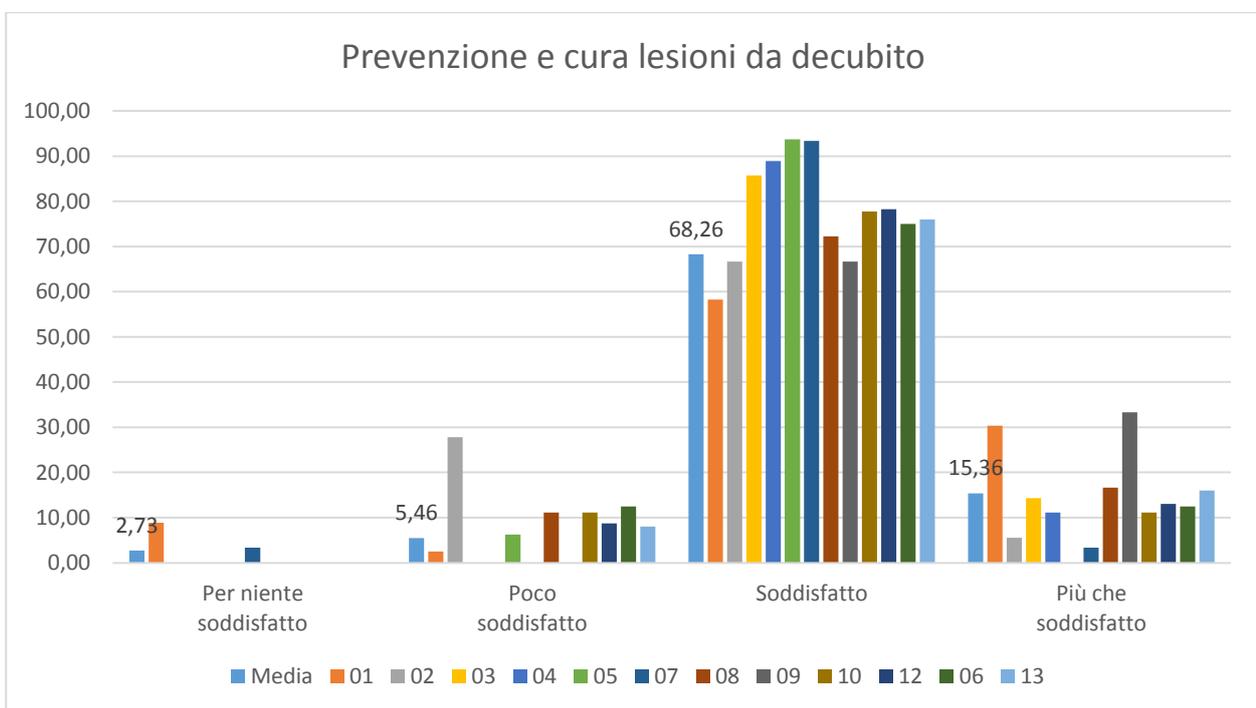
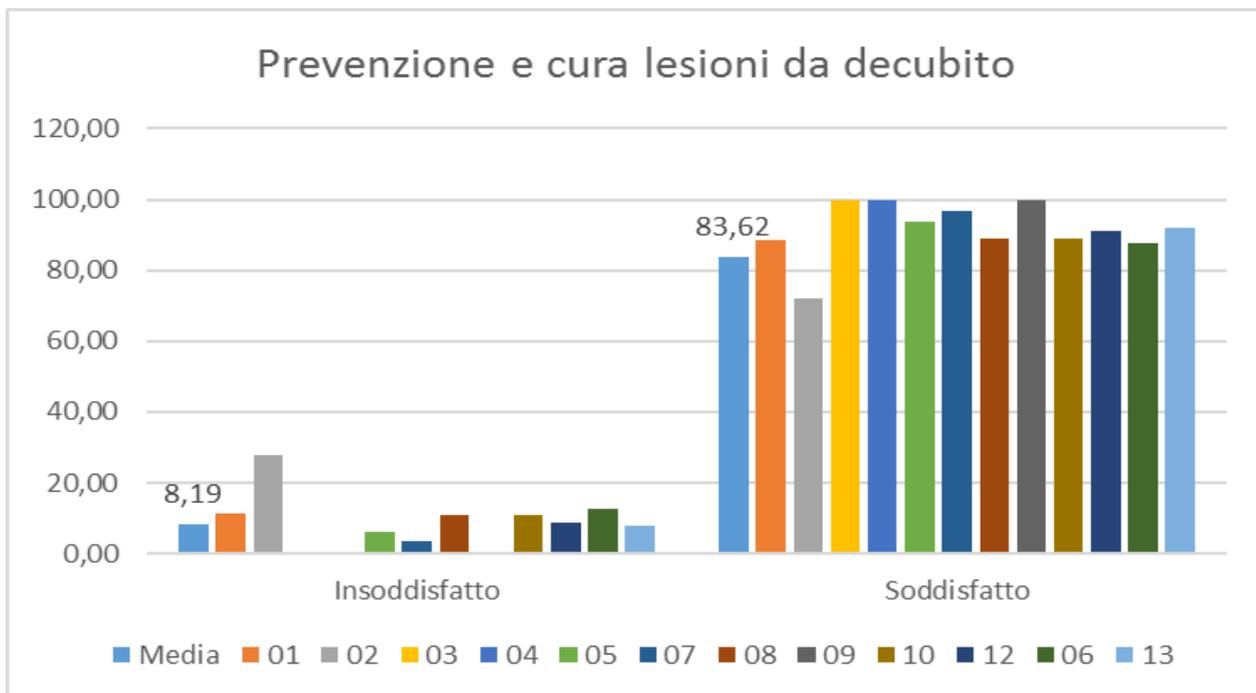
3. È soddisfatto dell'igiene personale? (incluso parrucchiere, pedicure, ecc.)

511 risposte



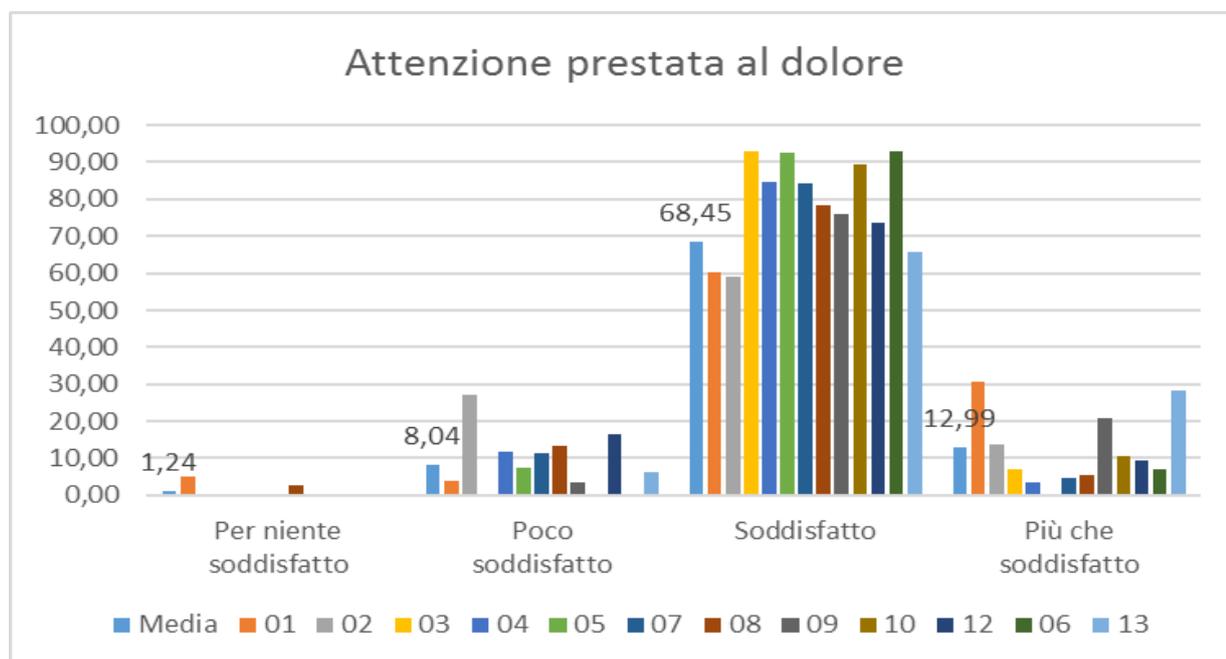
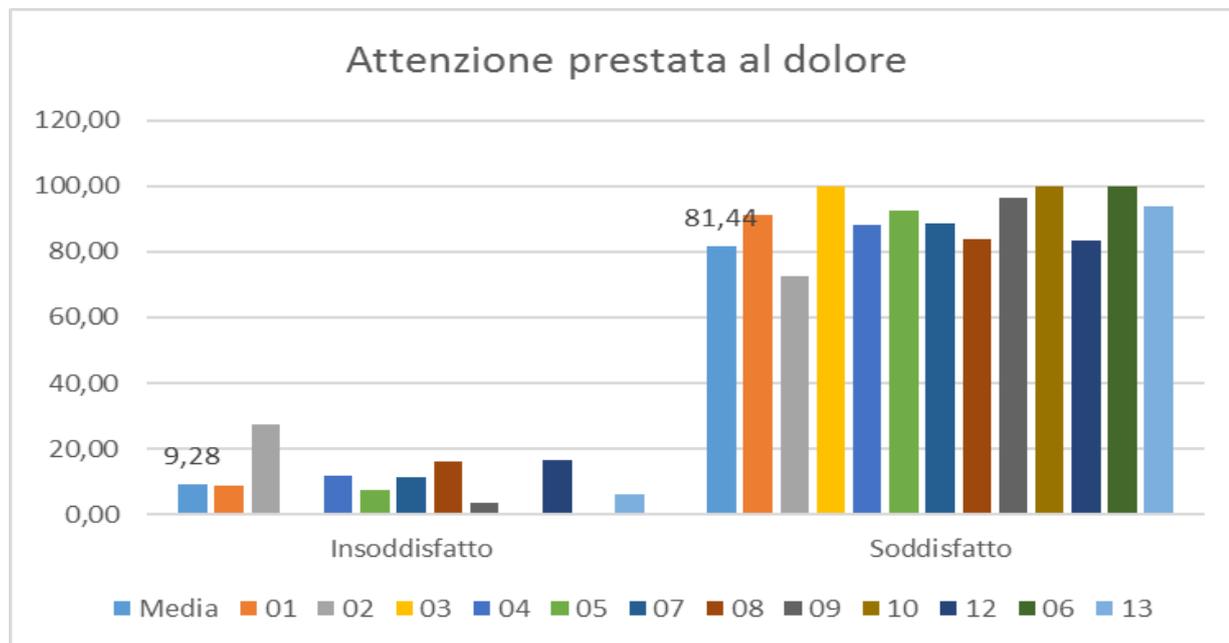
4. È soddisfatto della prevenzione e cura delle lesioni da decubito?

269 risposte



5. È soddisfatto dell'attenzione prestata all'eventuale presenza di dolore?

440 risposte

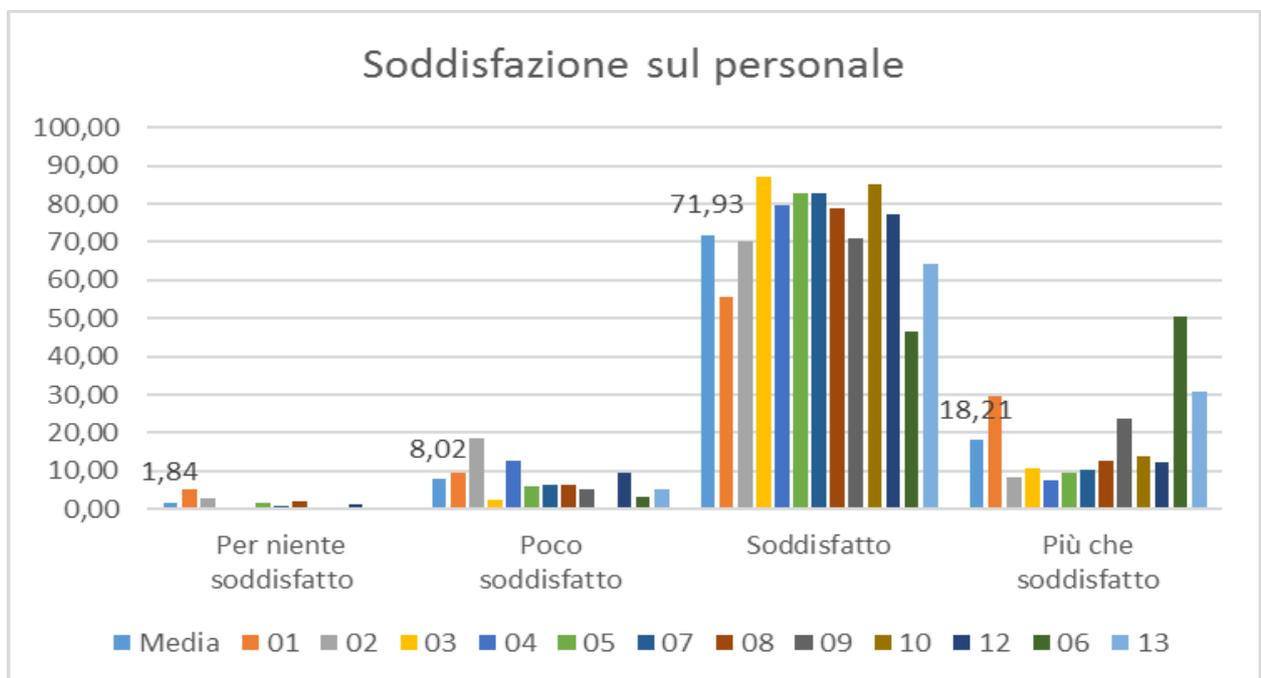
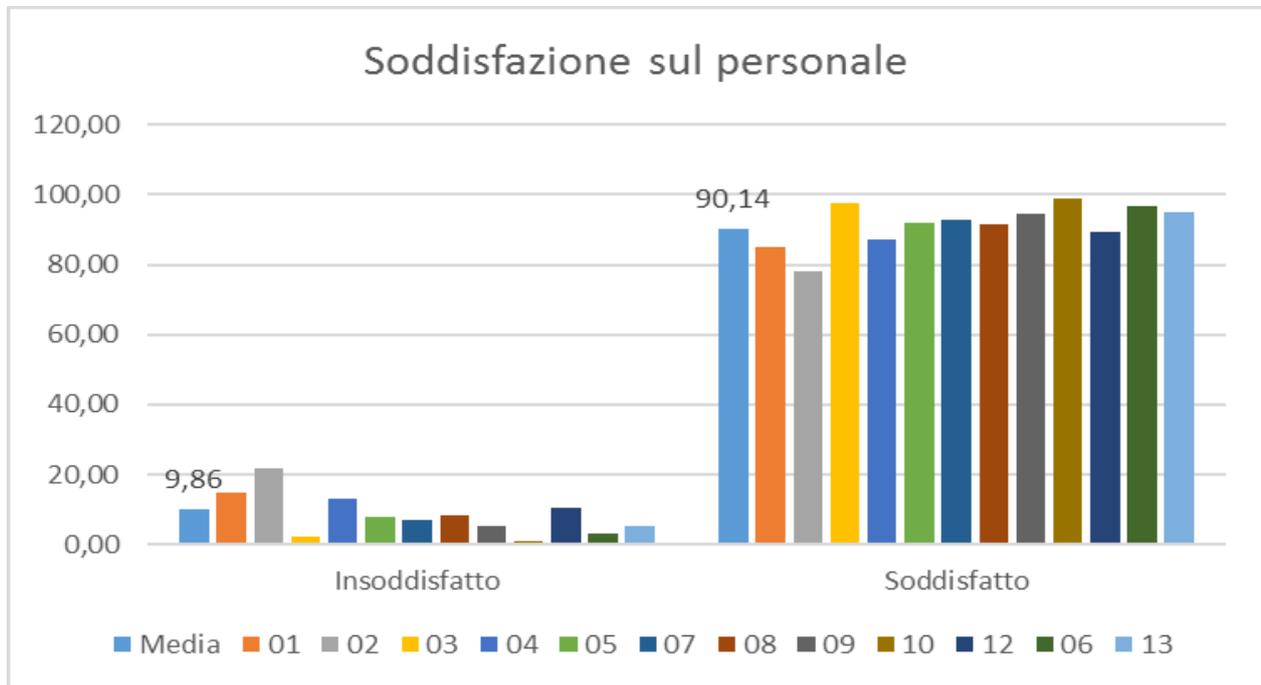


L'attenzione al dolore è fondamentale. Gli anziani, soprattutto non in grado di esprimersi per demenza senile o altro, hanno difficoltà a manifestare dolore. È importante che l'operatore sia in grado di capire quando intervenire per alleviare la sofferenza.

Auspichiamo che l'attenzione al dolore sia vigile, soprattutto in quelle RSA al di sotto della media di "soddisfazione" e che la tendenza nel futuro possa portare la media vicino alla soglia del 100%.

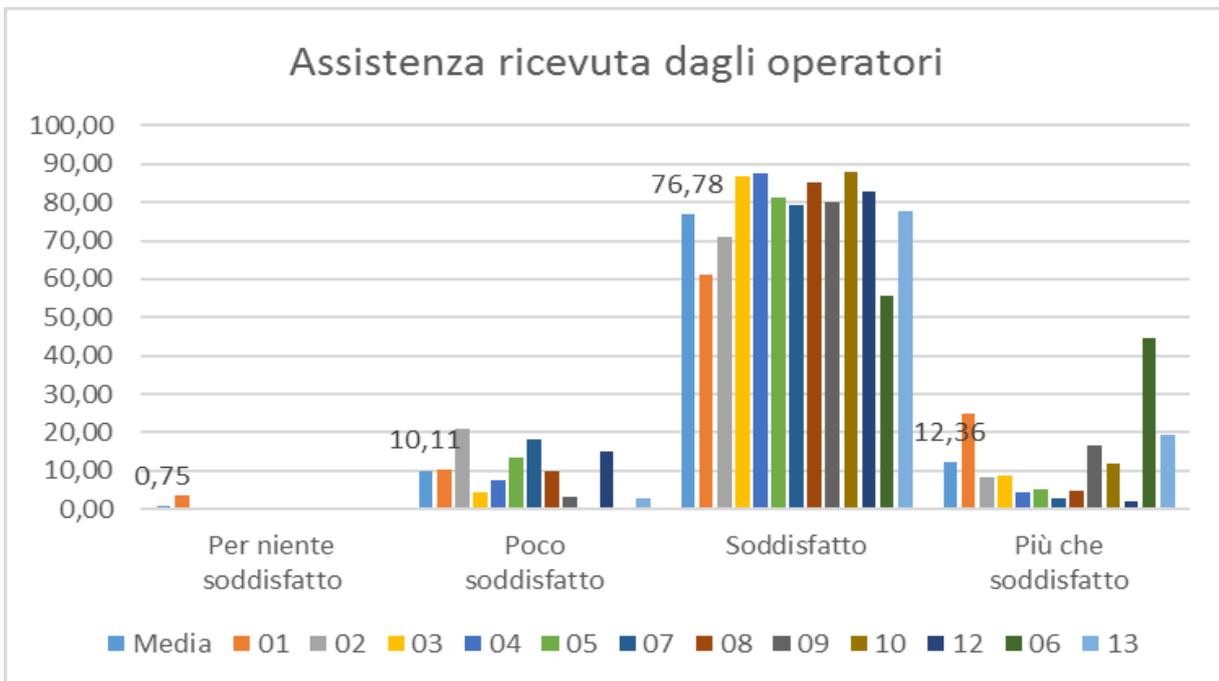
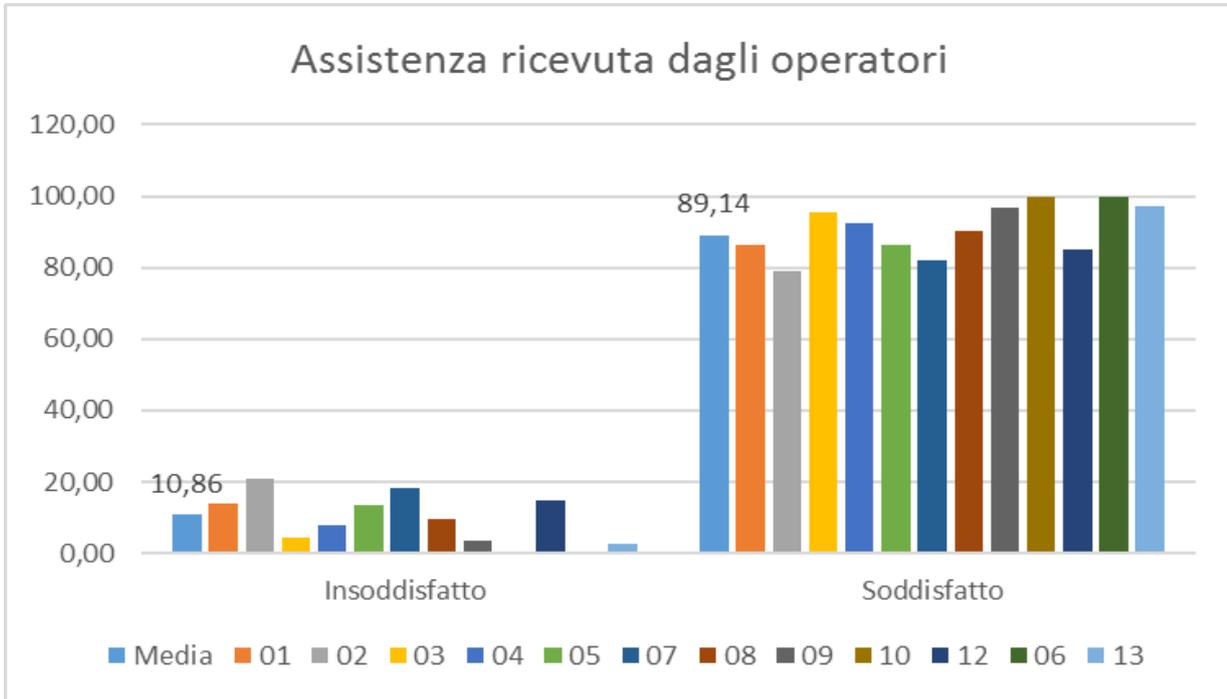
PERSONALE

Il grafico comprende le risposte date a tutte le domande del paragrafo PERSONALE del questionario e rappresenta la soddisfazione percepita dall'ospite nei confronti degli operatori, medici, infermieri, fisioterapisti, animatori e ufficio relazione col pubblico.



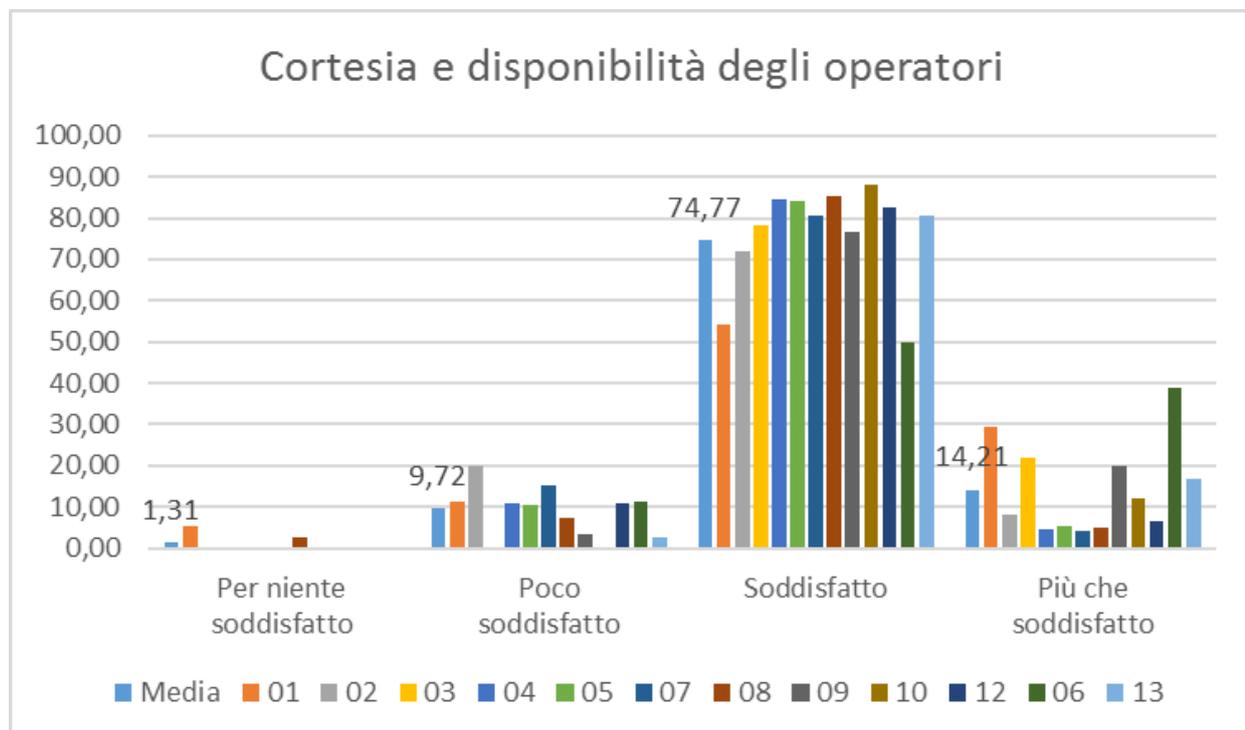
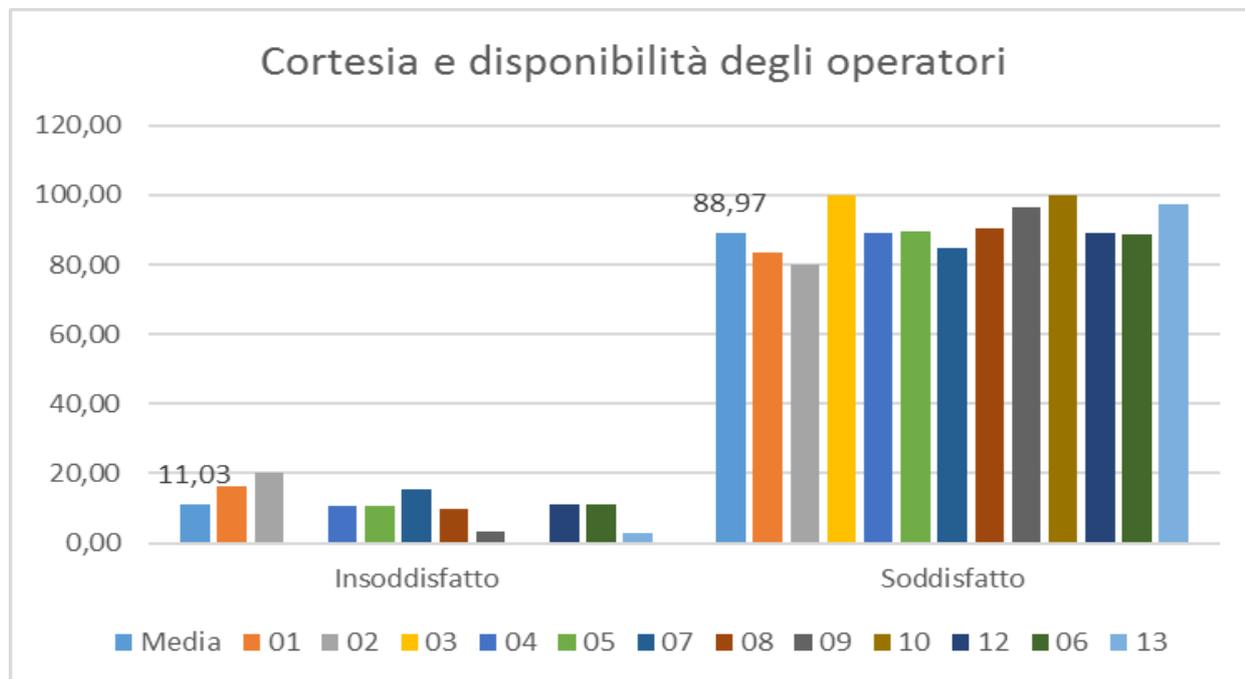
1. È soddisfatto dell'assistenza ricevuta dagli operatori?

534 risposte



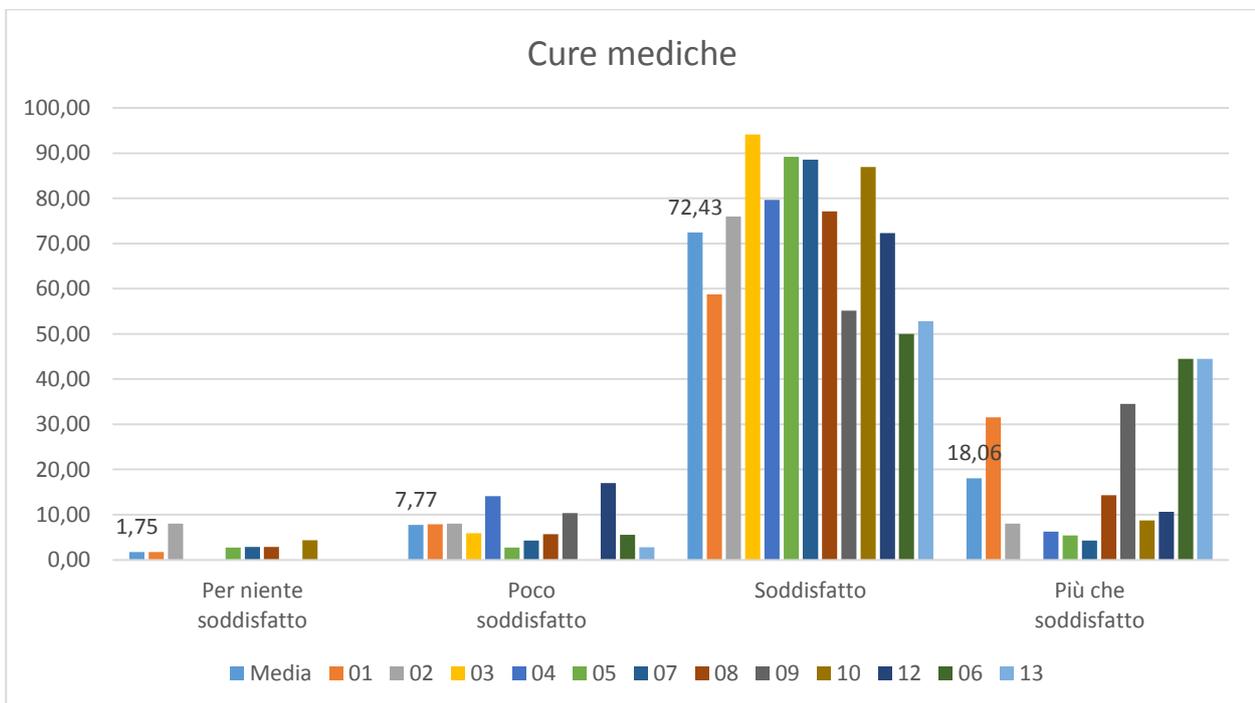
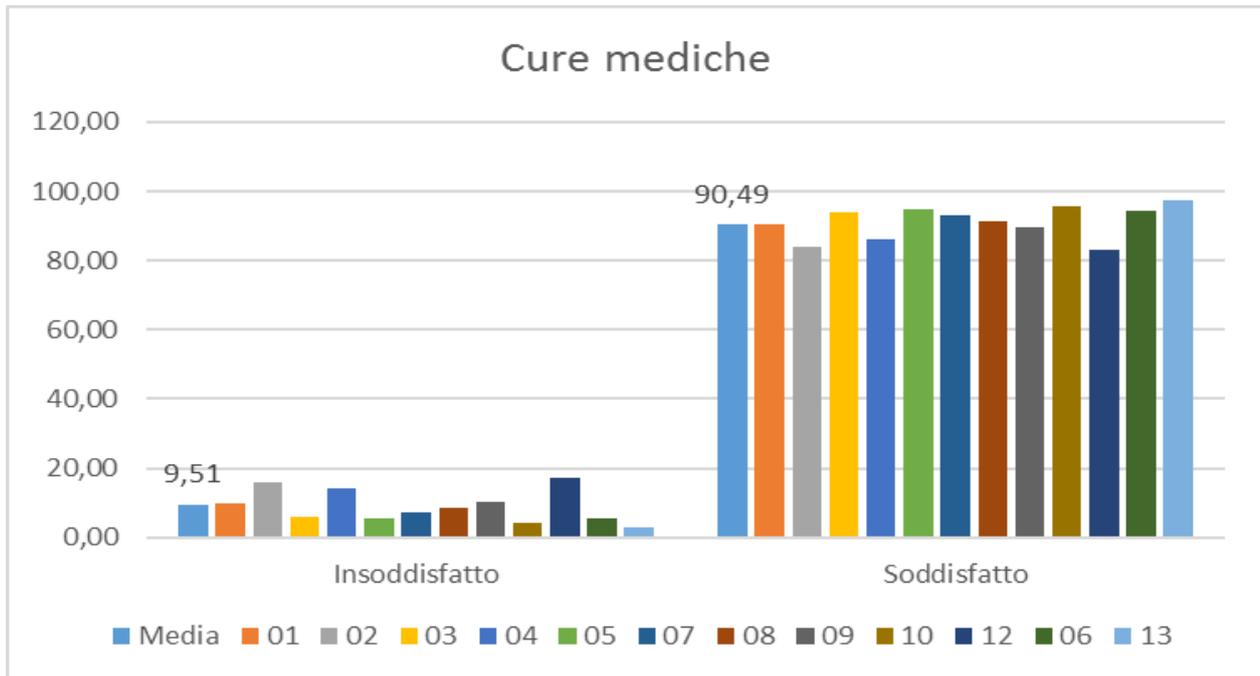
2. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori?

535 risposte



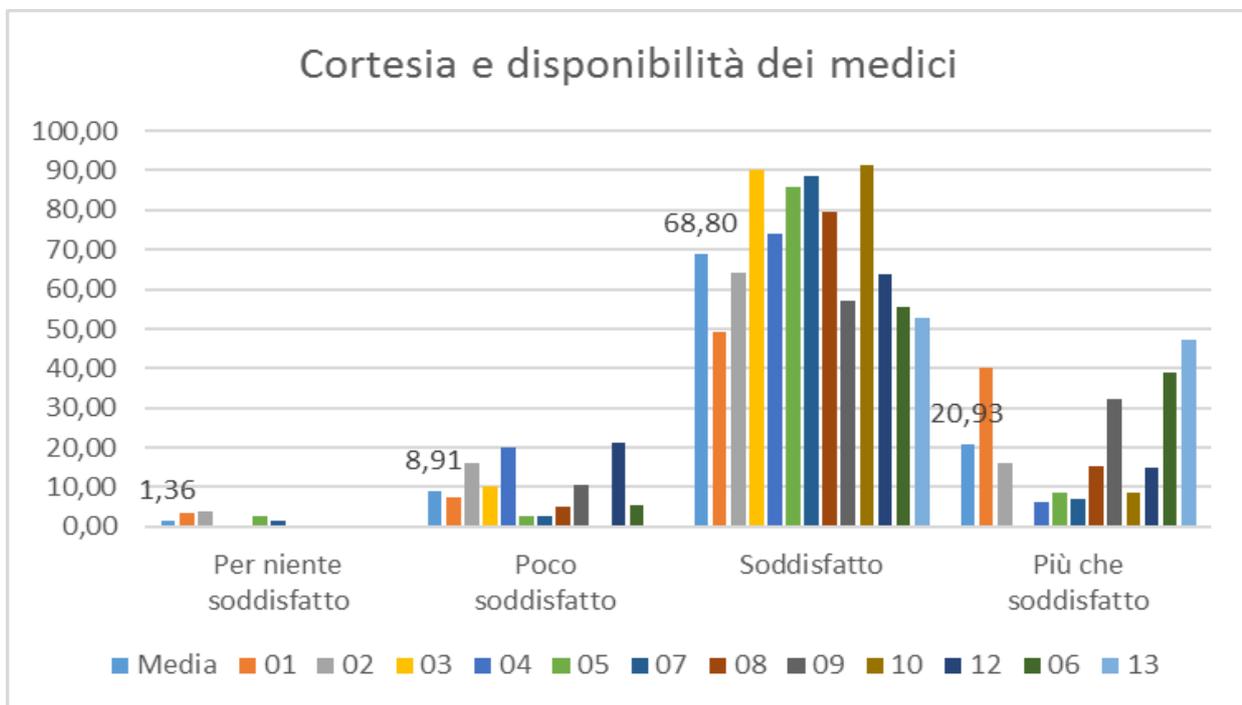
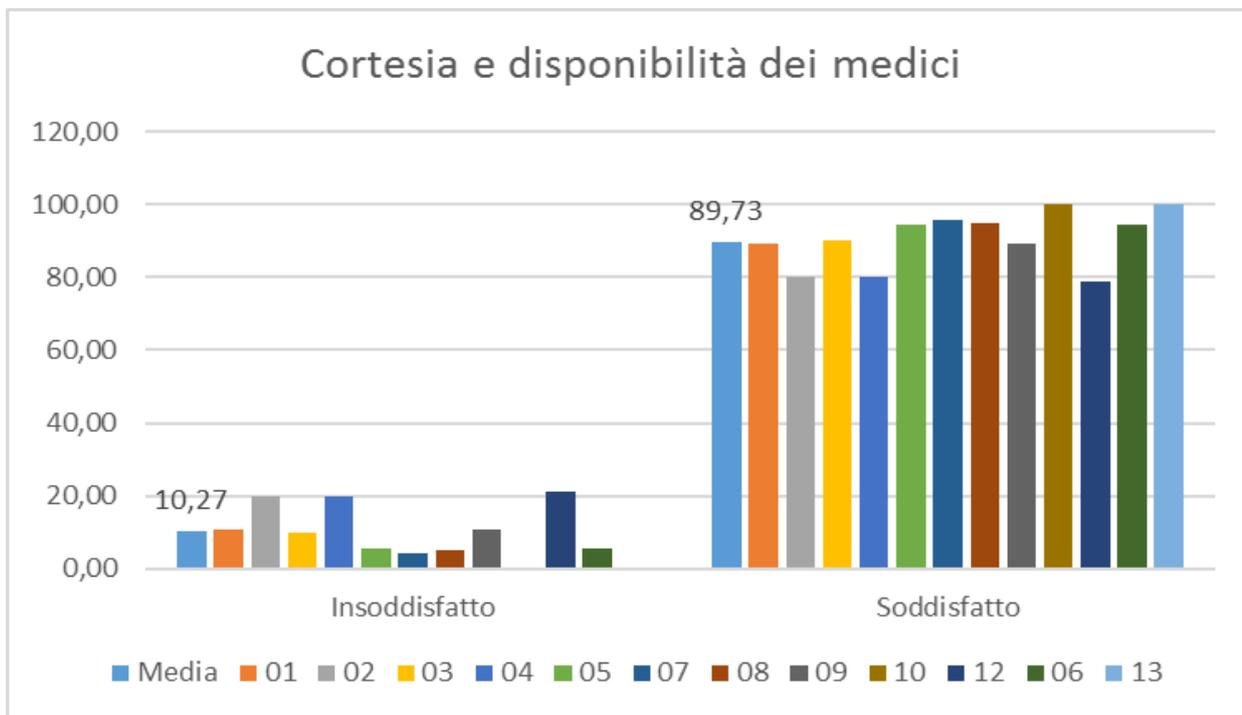
3. È soddisfatto delle cure mediche?

515 risposte



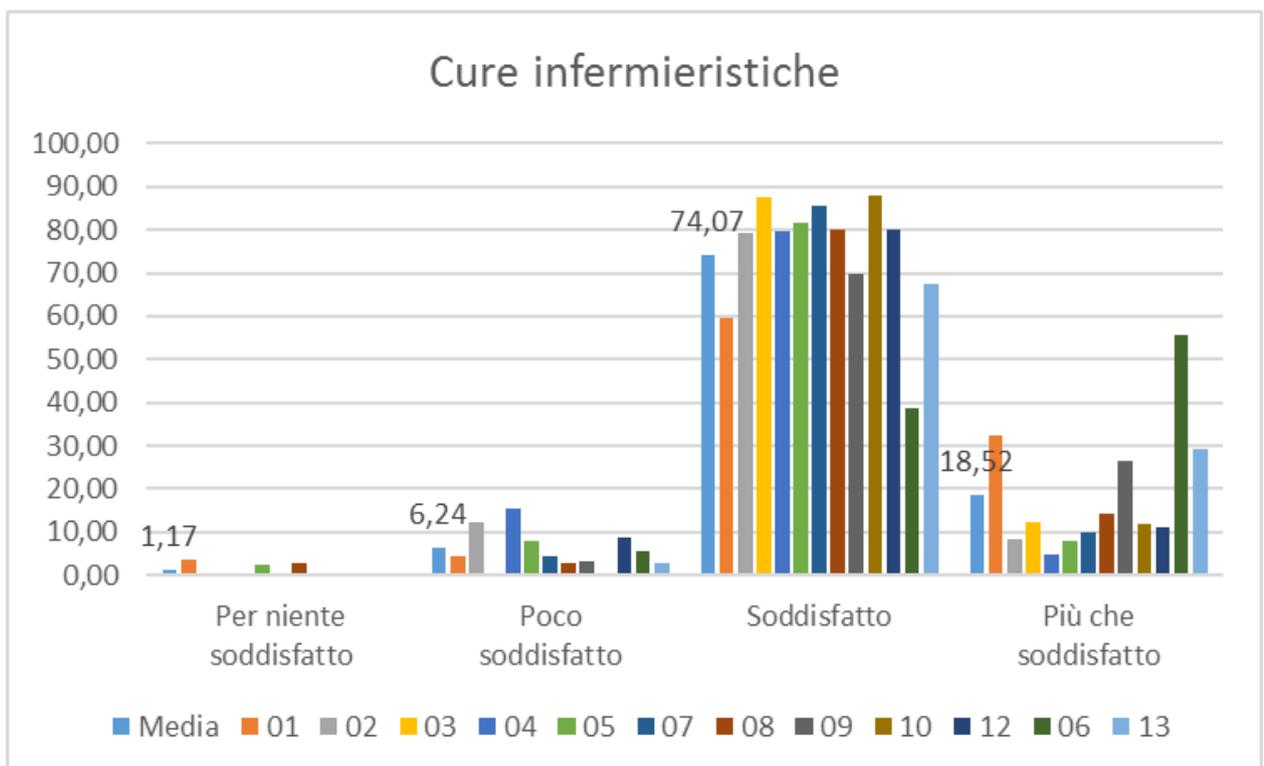
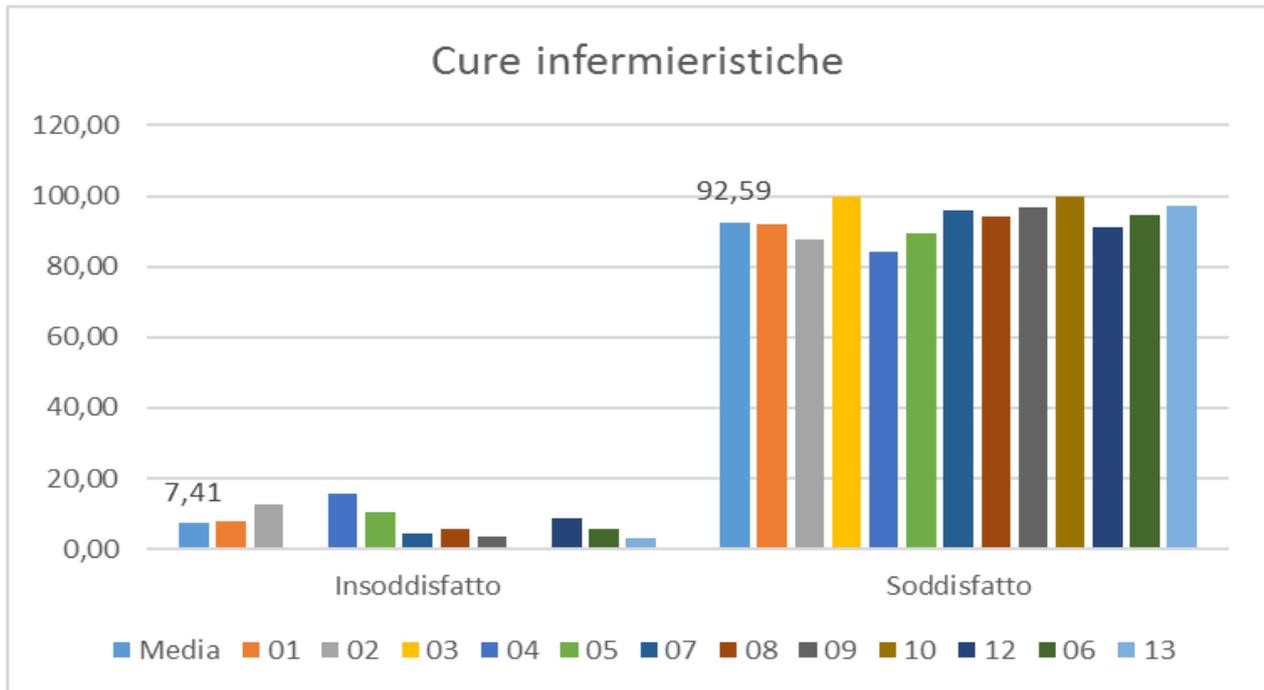
4. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Medici?

516 risposte



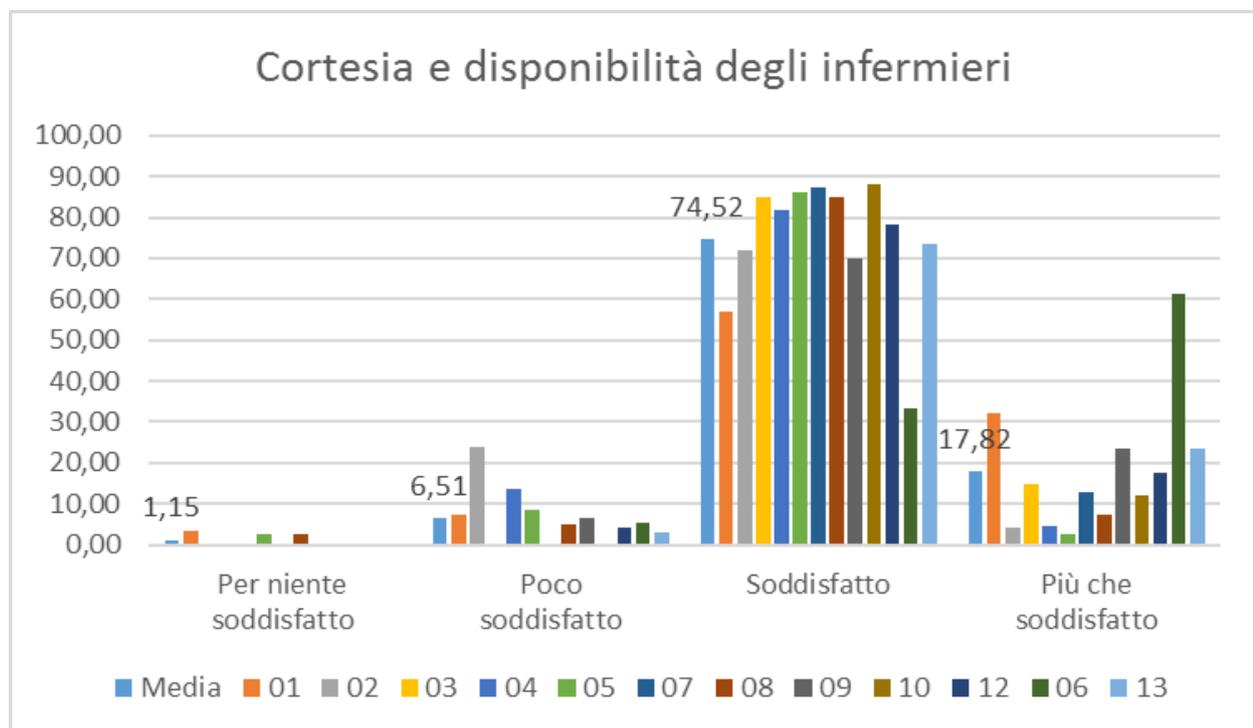
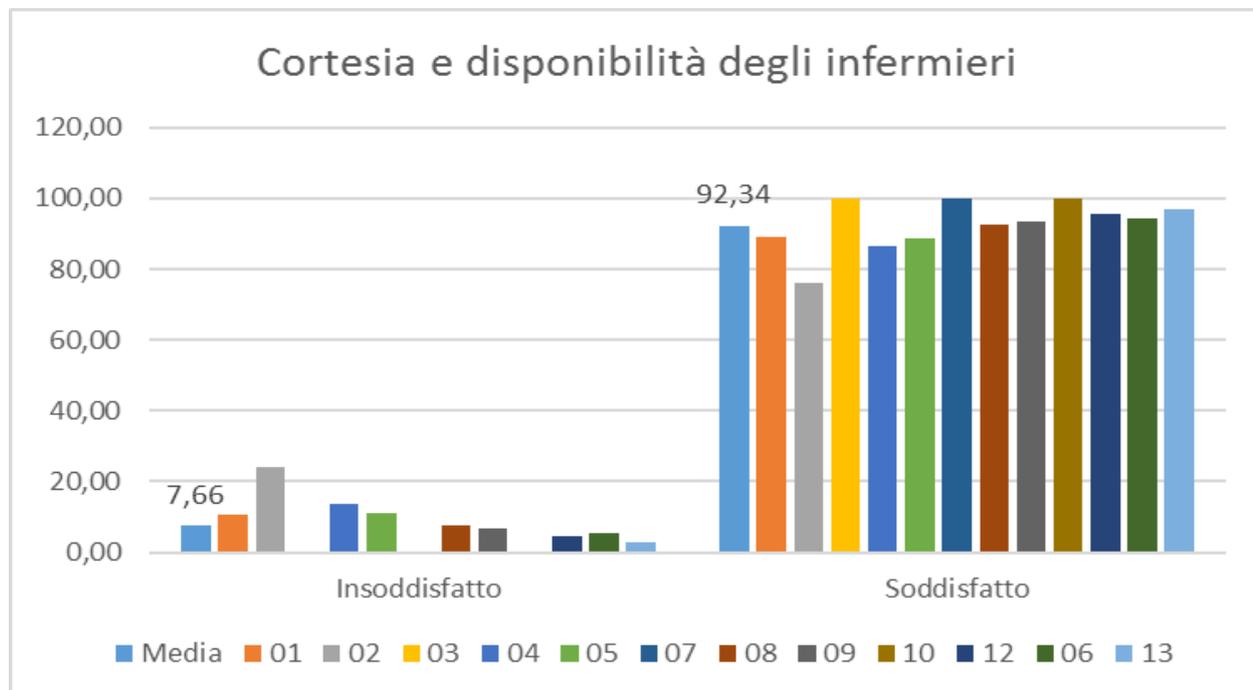
5. È soddisfatto delle cure infermieristiche?

513 risposte



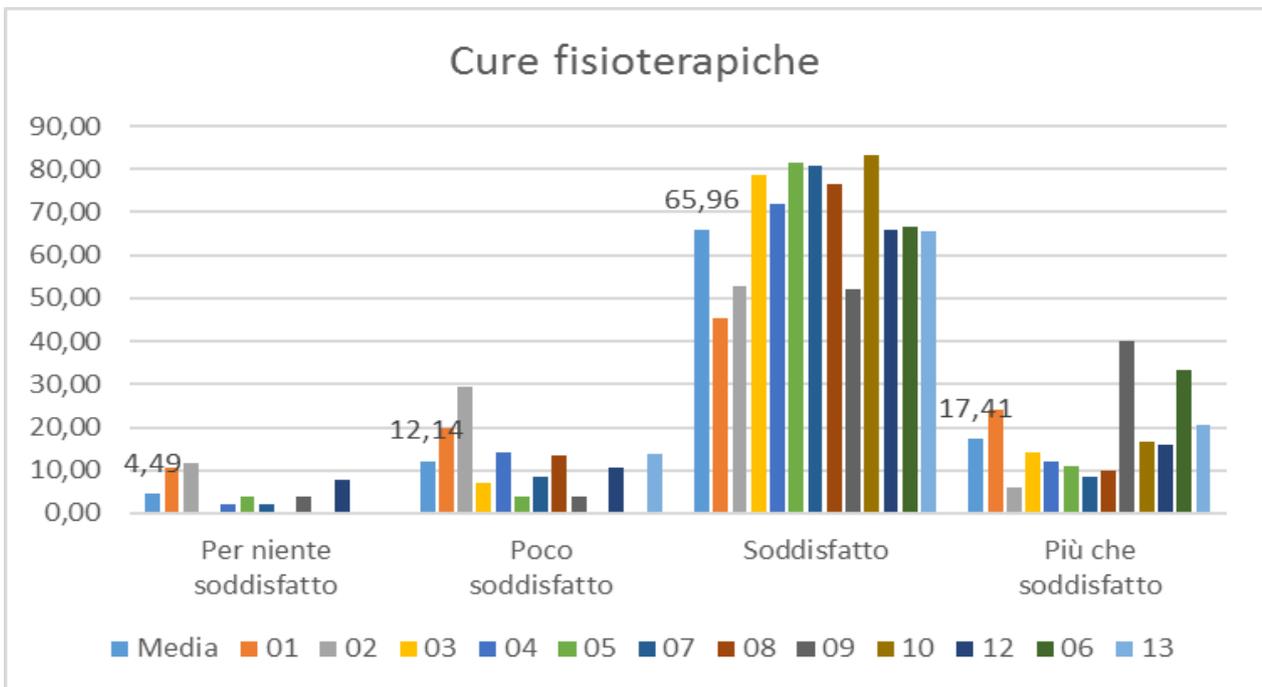
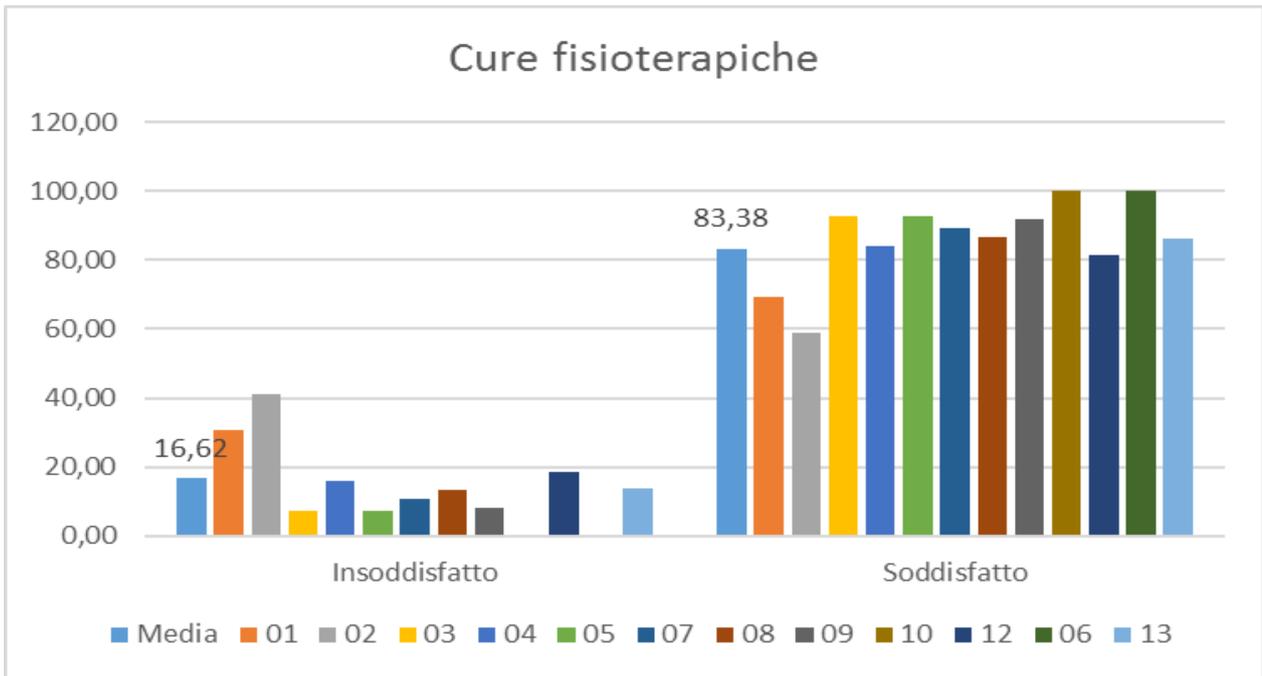
6. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Infermieri?

522 risposte



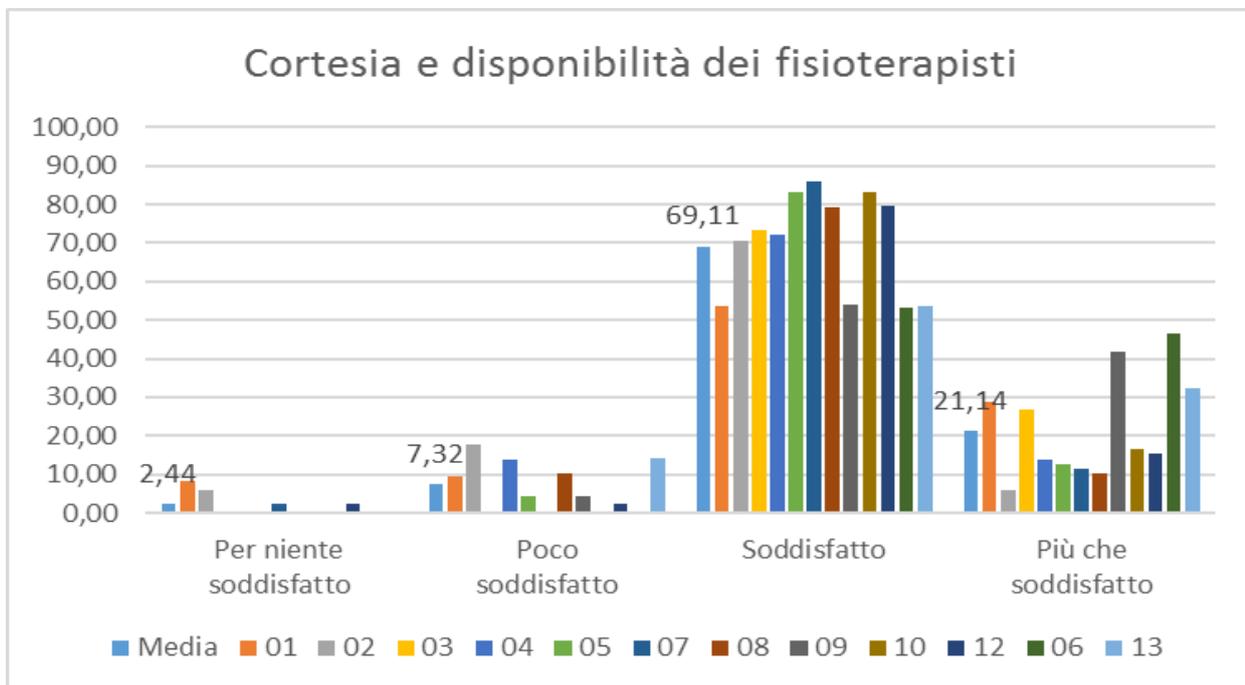
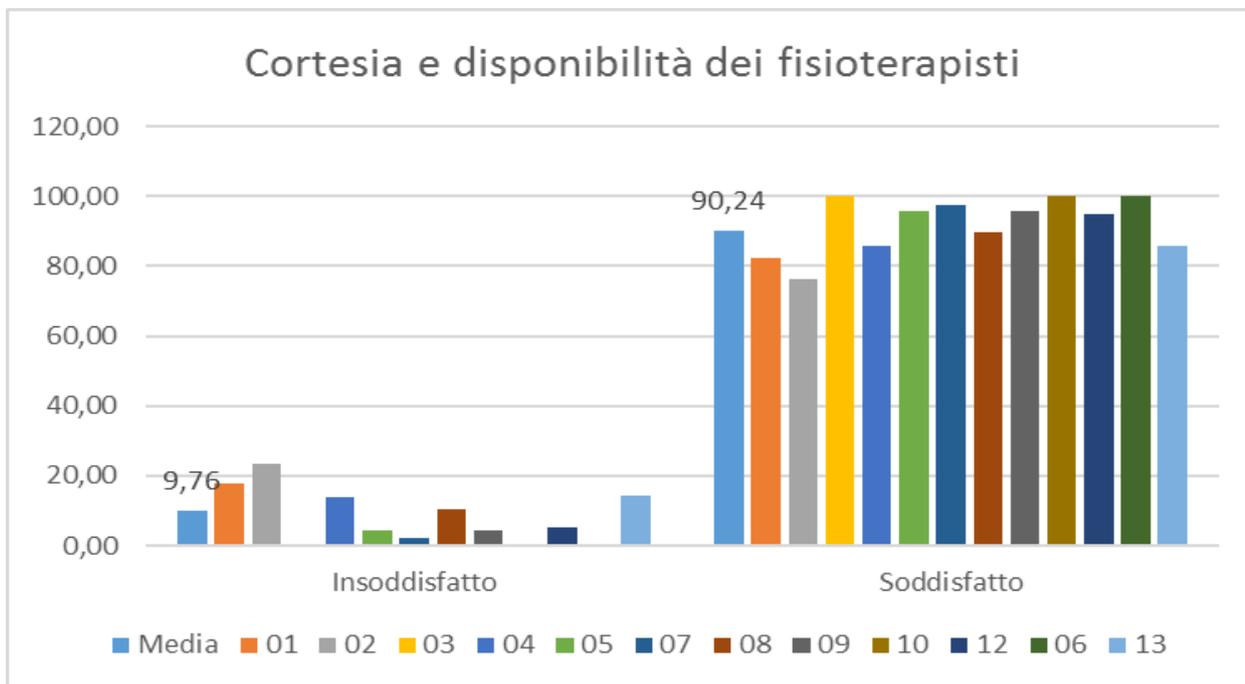
7. È soddisfatto delle cure fisioterapiche?

379 risposte



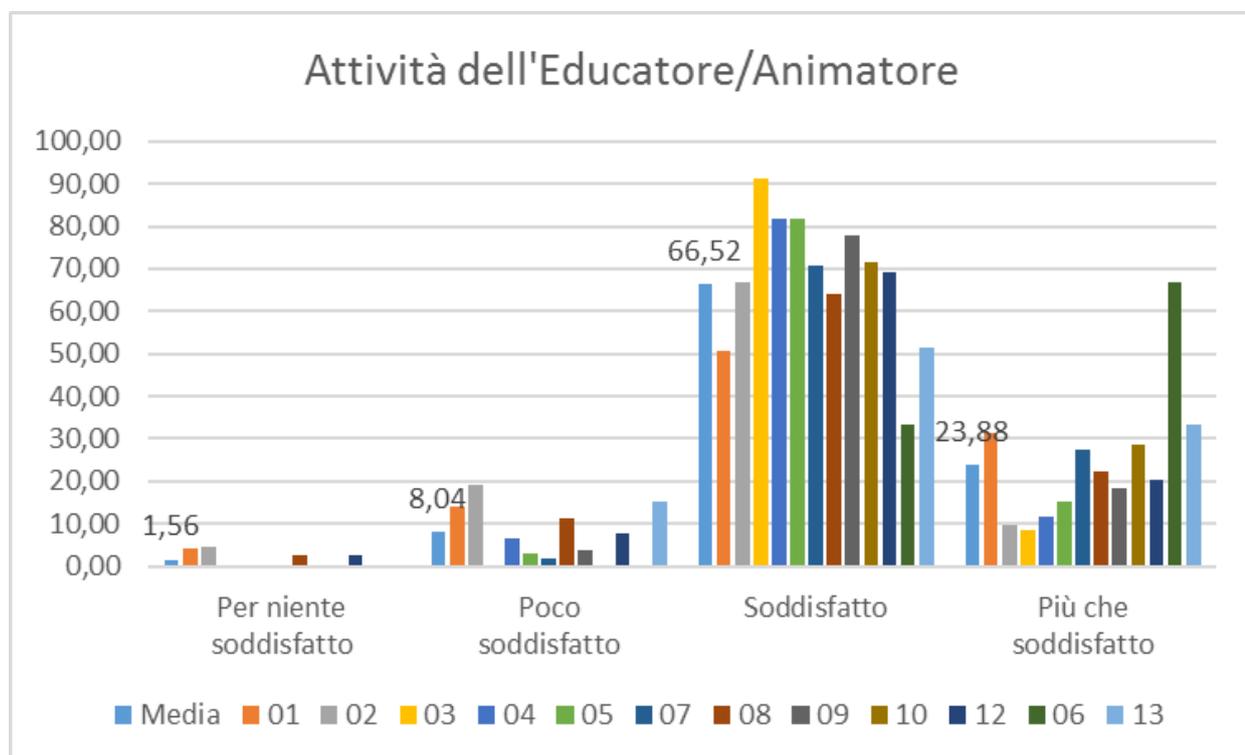
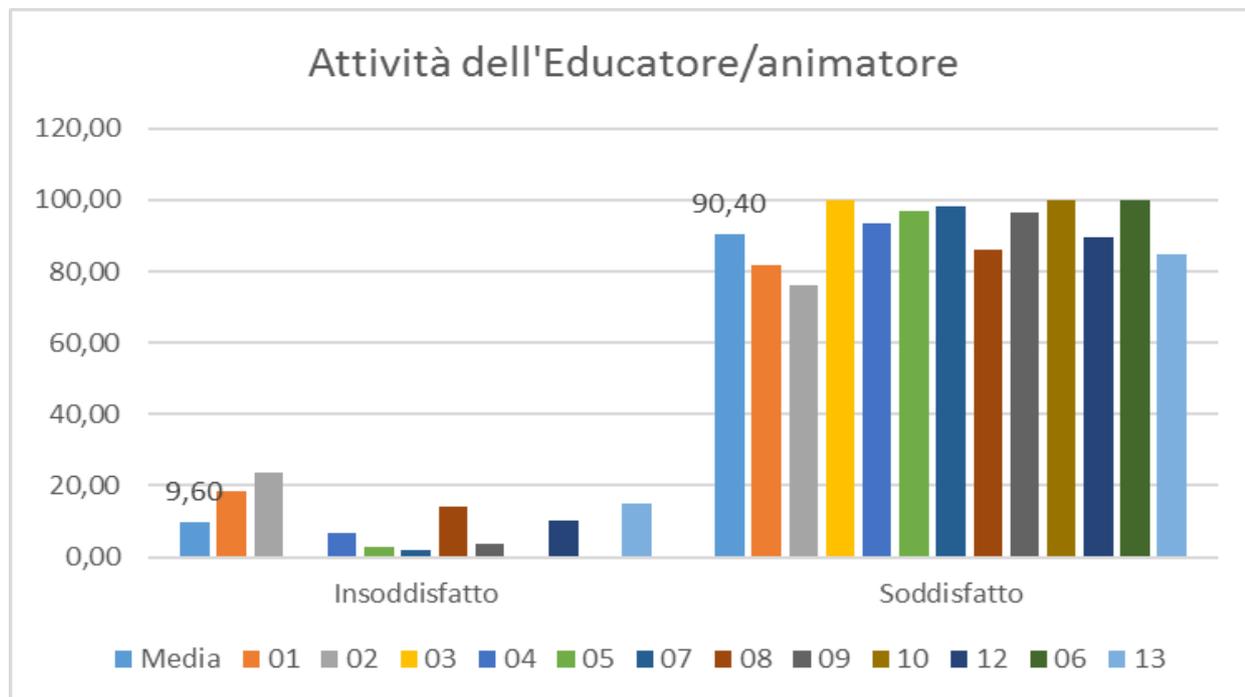
8. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dei Fisioterapisti?

369 risposte



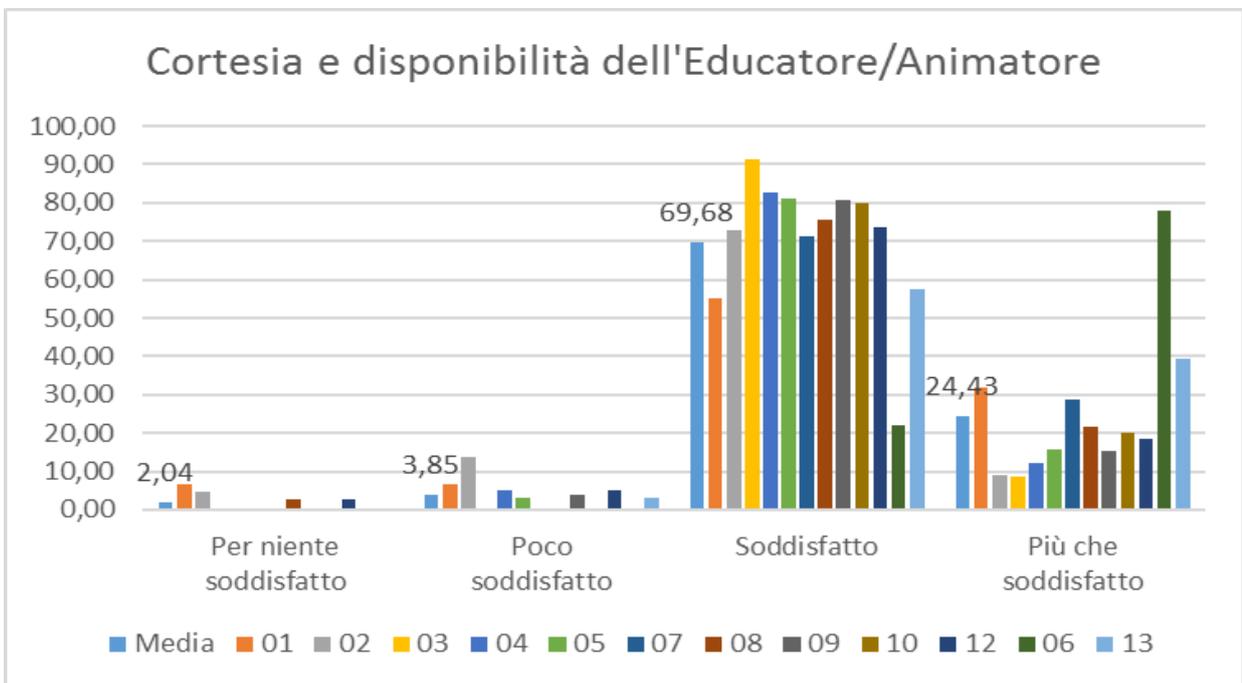
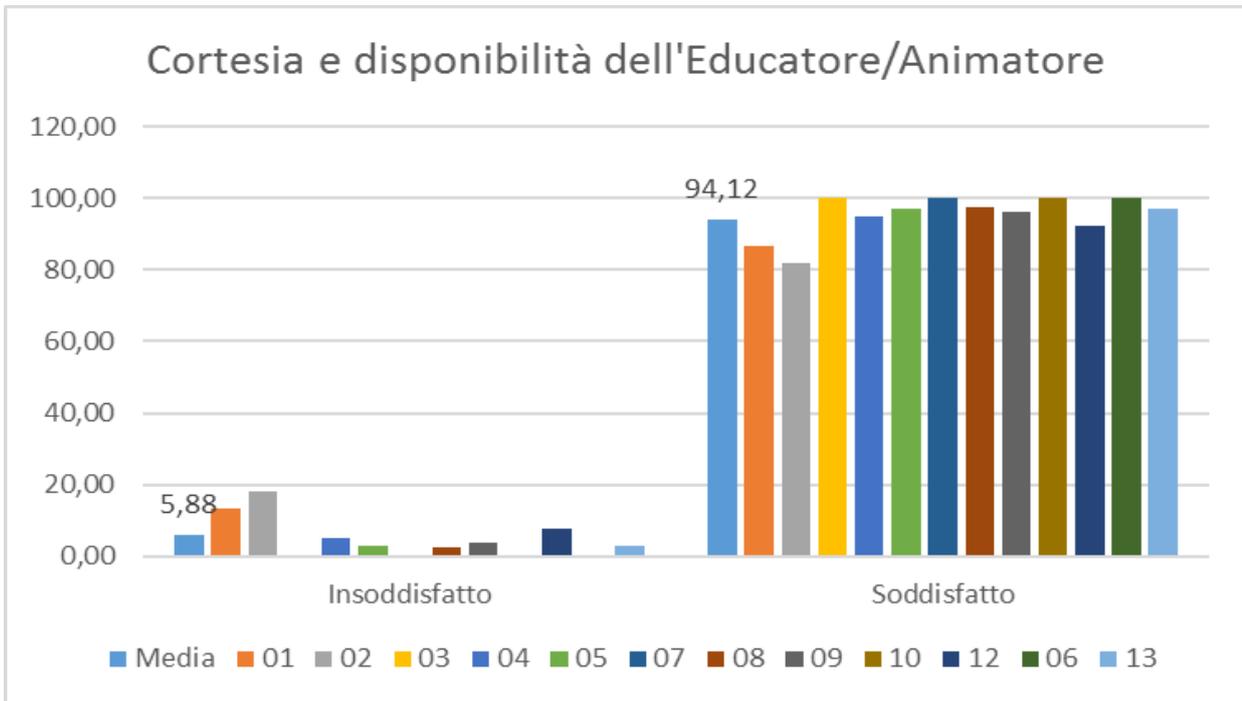
9. È soddisfatto delle attività prestate dall'Educatore/Animatore?

448 risposte



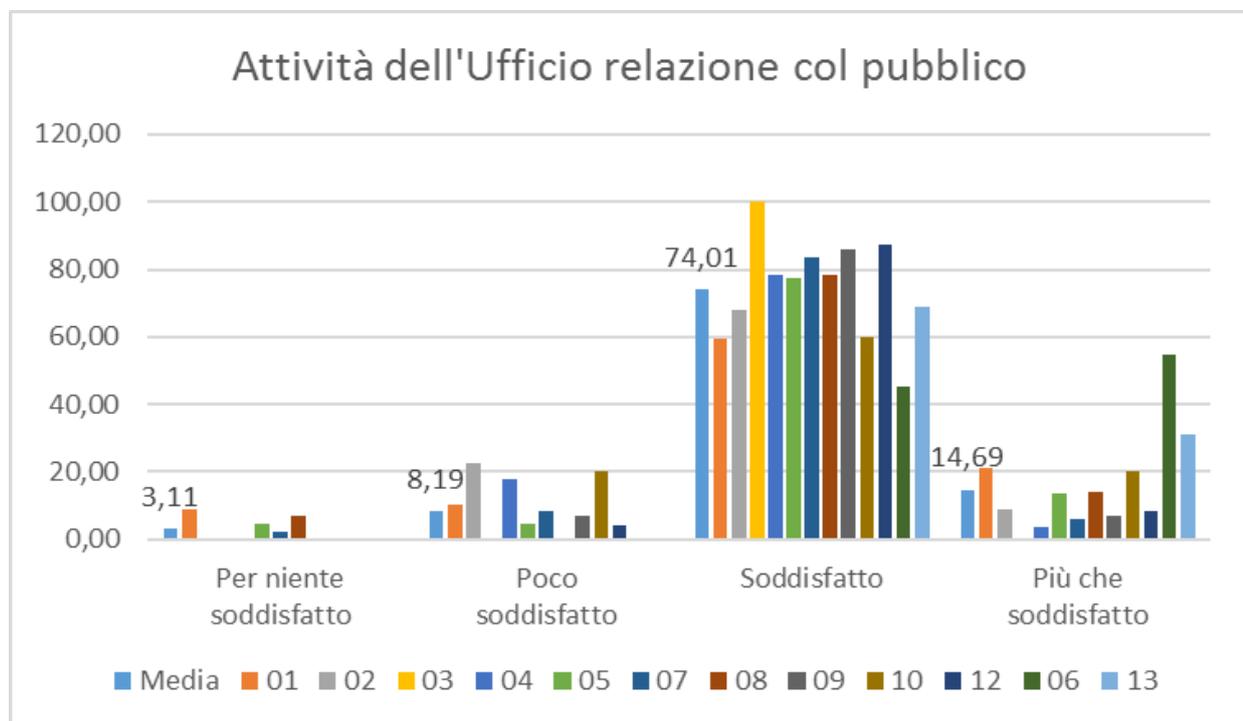
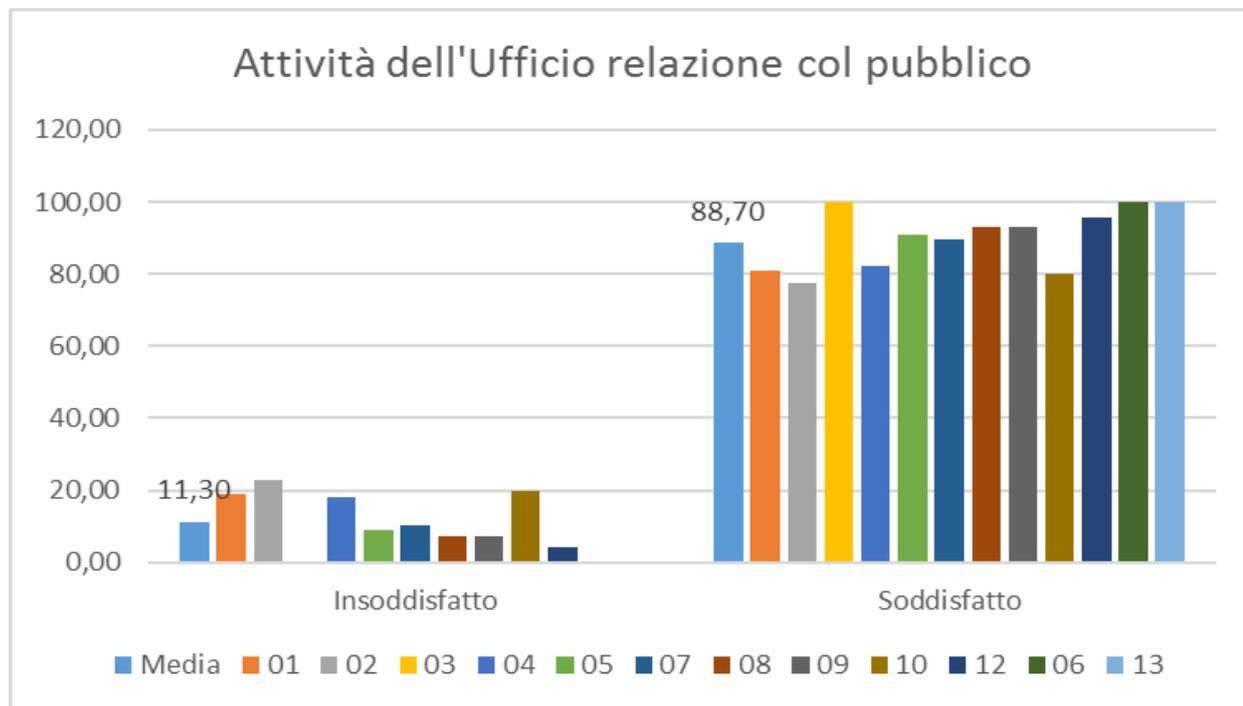
10. È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli Educatori/Animatori?

442 risposte



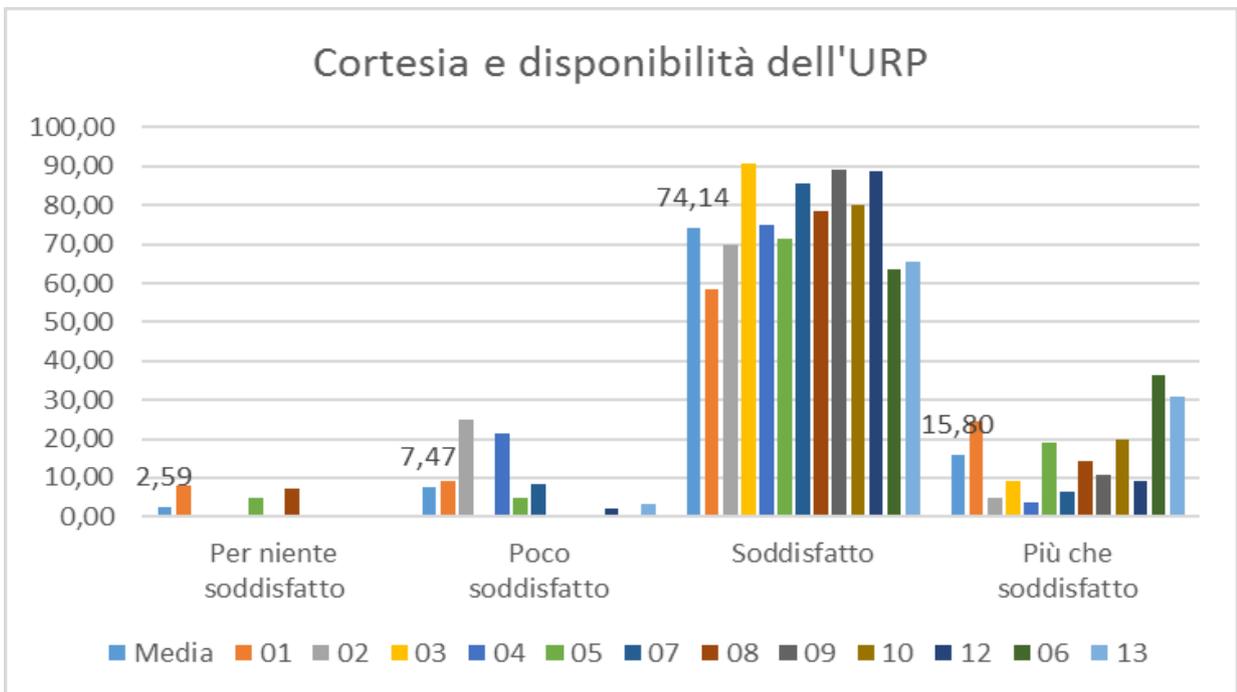
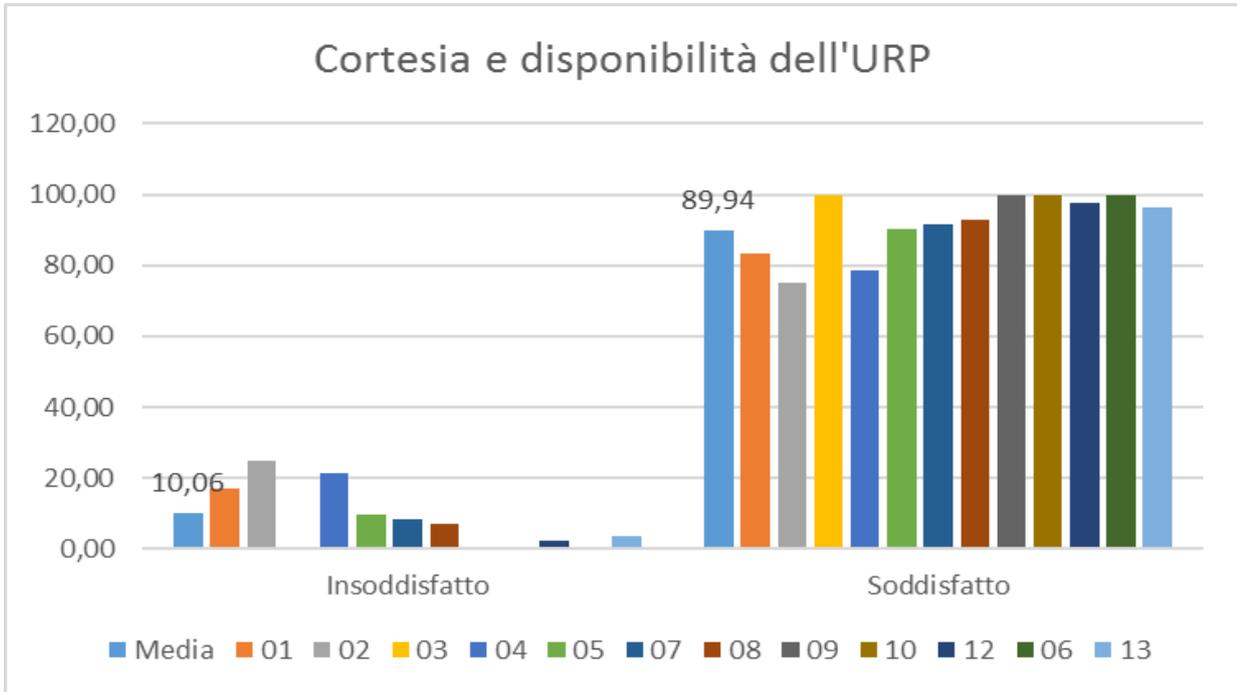
11. È soddisfatto dell'attività dell'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)?

354 risposte



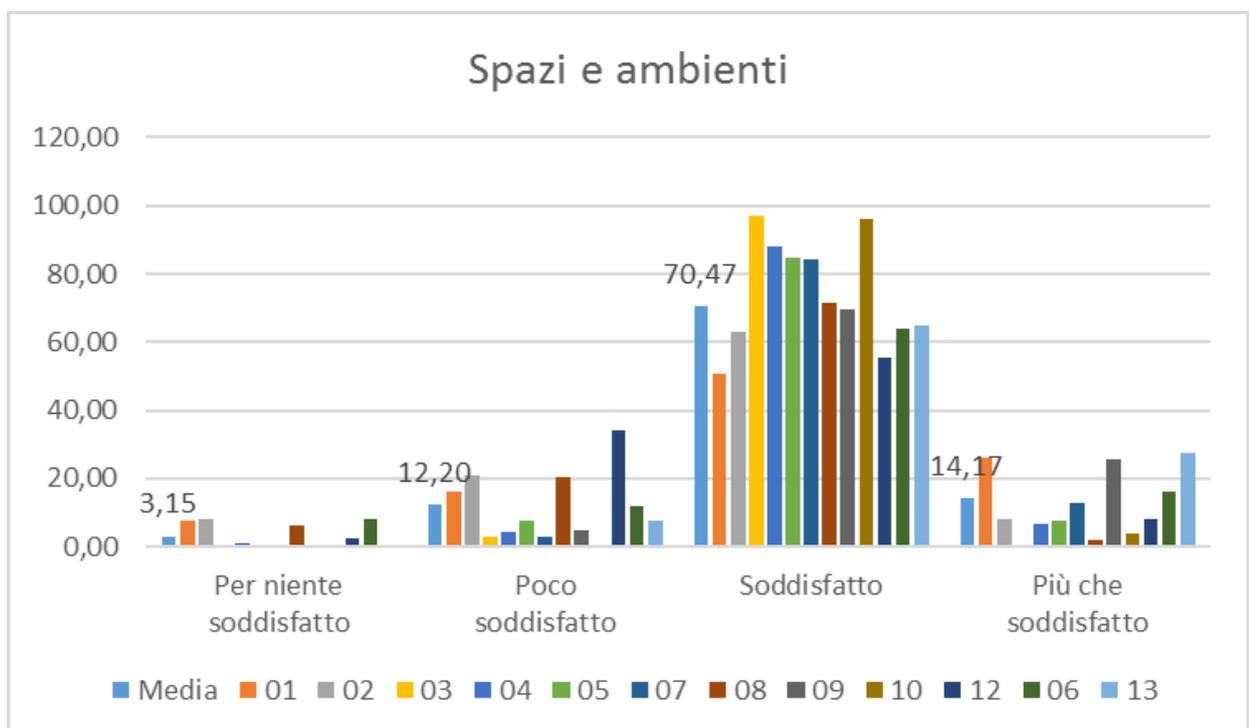
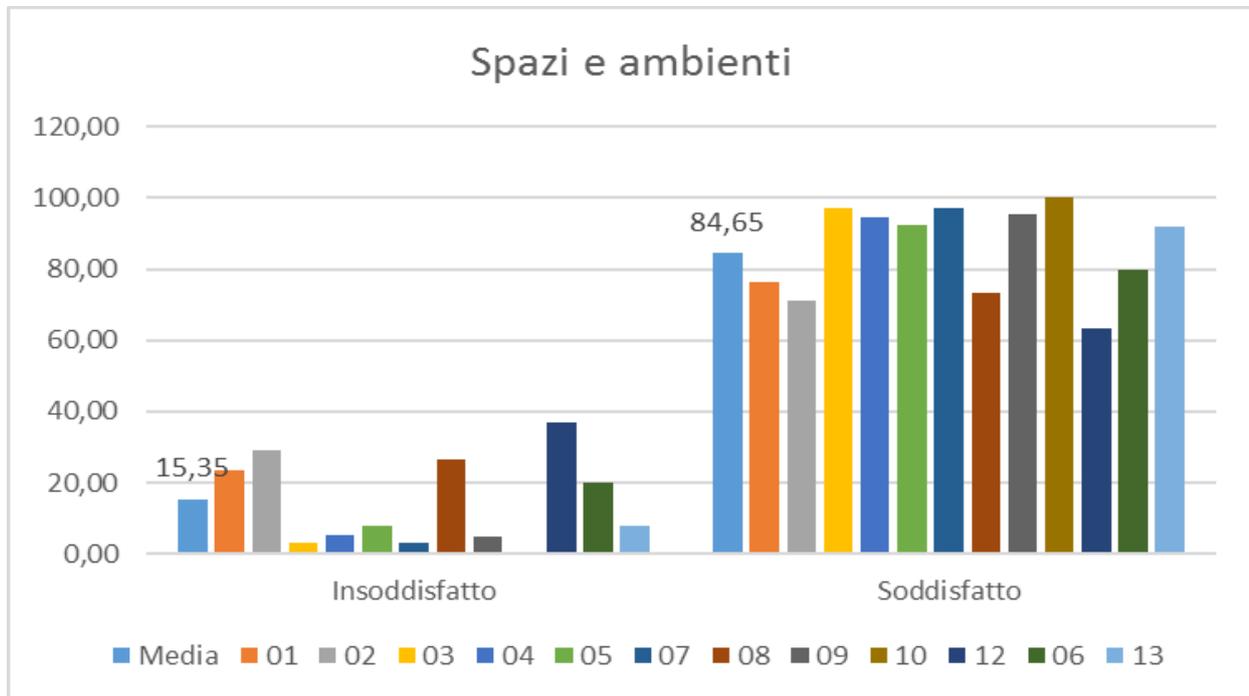
12. È soddisfatto della cortesia e disponibilità dell'URP?

348 risposte



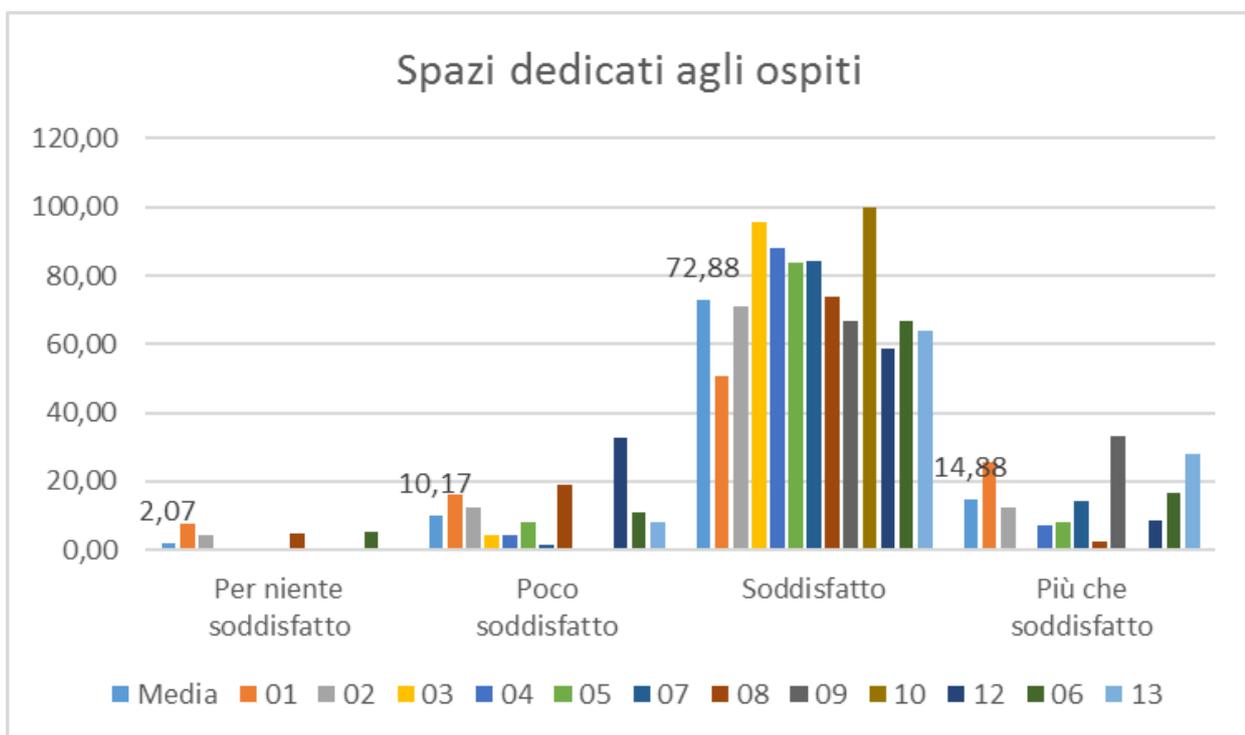
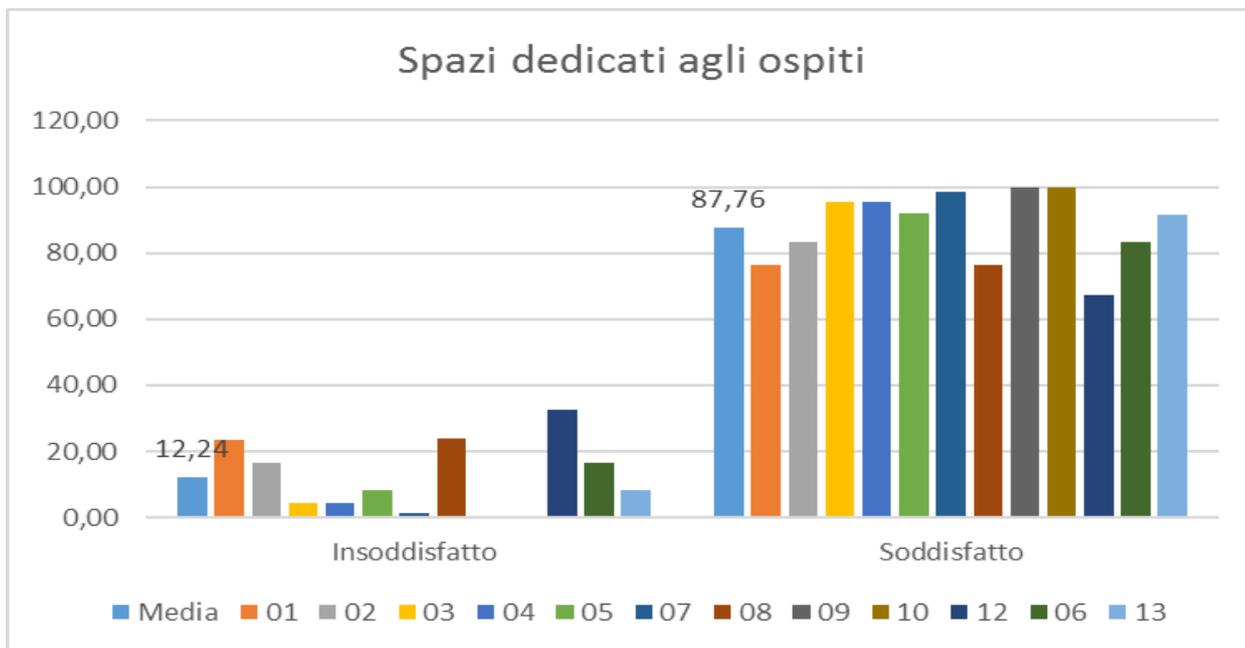
SPAZI E AMBIENTI

Il grafico comprende le risposte date a tutte le domande del paragrafo SPAZI E AMBIENTI del questionario e rappresenta la soddisfazione percepita dall'ospite riguardo agli spazi per gli ospiti e per quelli affetti da demenza.



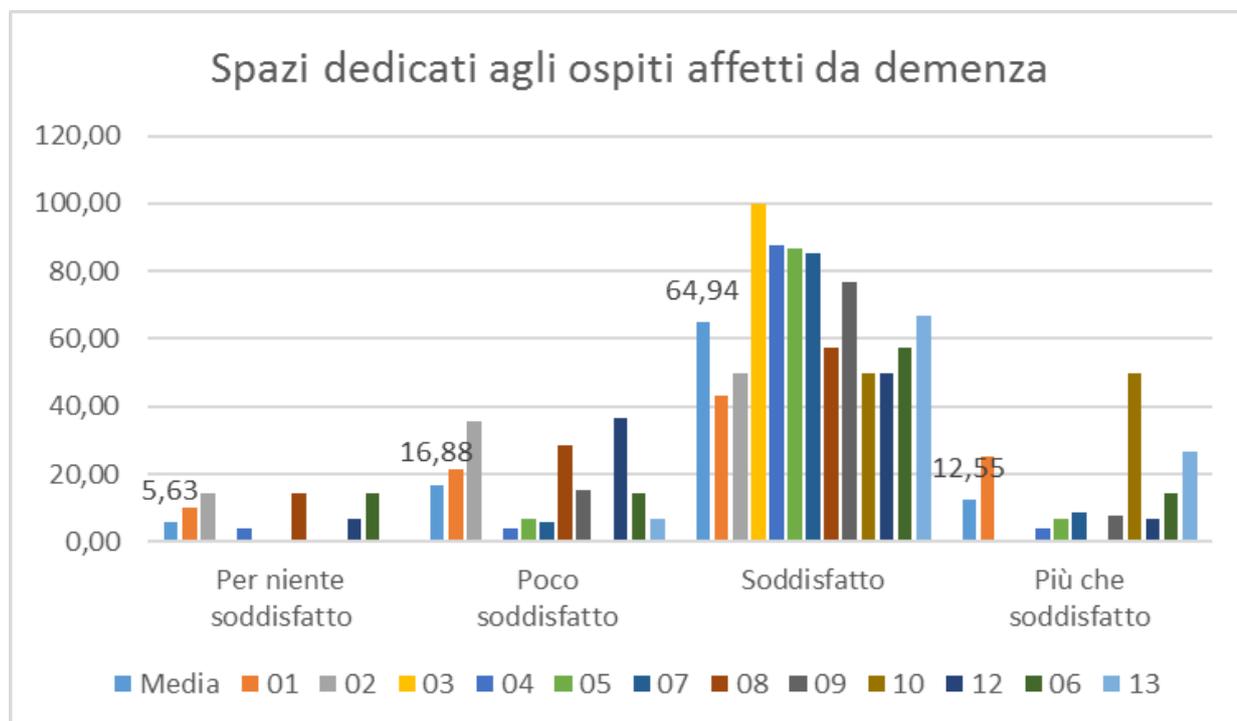
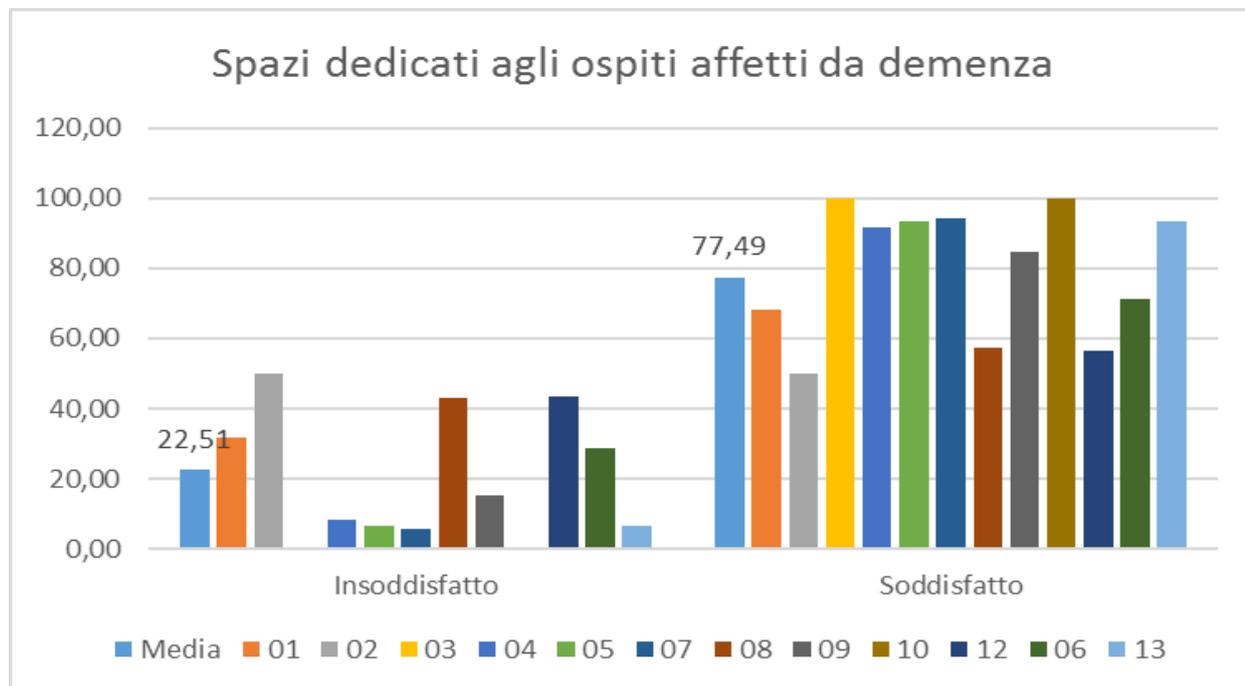
1. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti?

531 risposte



2. È soddisfatto degli spazi dedicati agli ospiti affetti da demenza?

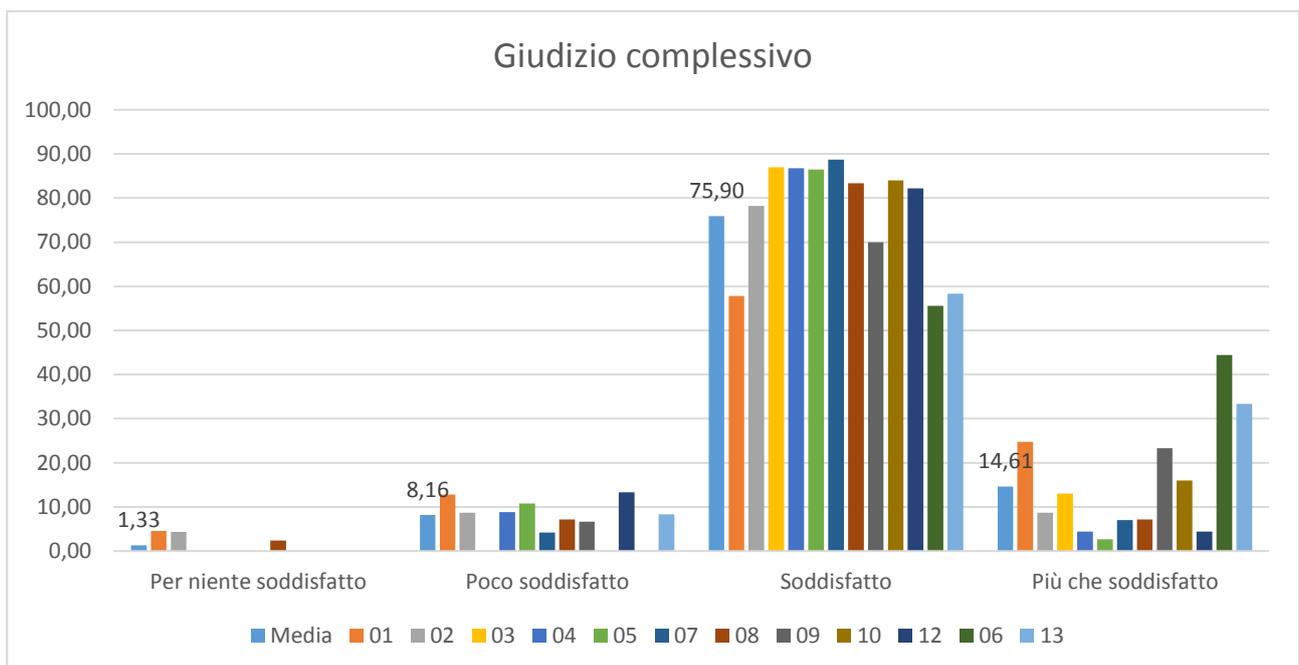
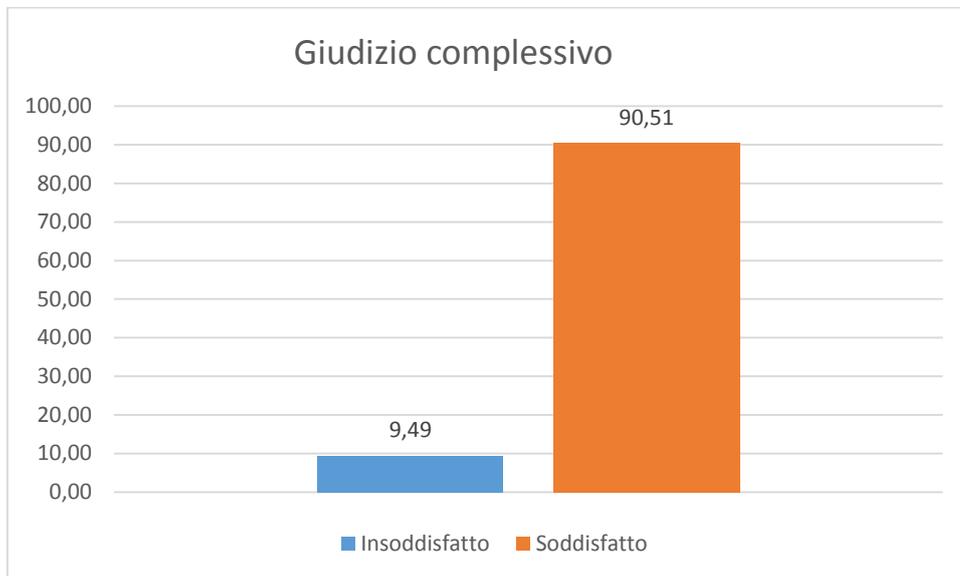
231 risposte



GIUDIZIO COMPLESSIVO

1. Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?

527 risposte



OSSERVAZIONI RACCOLTE DALLE SCHEDE

Di seguito sono riepilogate le osservazioni estratte dalle schede per ciascuna RSA. Ogni RSA ha a disposizione le fotocopie delle schede per la visione dei dettagli.

Osservazioni (01)

Criticità segnalate:

- **Alimentazione**
Il pasto servito nei reparti è abbastanza freddo, passa poco tempo fra la merenda e la cena (servita presto), di conseguenza passa troppo tempo fra la cena e la colazione.
- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza agli anziani, troppo turn-over difficoltà a riconoscere i referenti, più assistenza, cortesia e dedizione agli ospiti da parte degli operatori, maggior coinvolgimento nelle attività di gruppo. Più fisioterapia e più animazione, più presenza medica e più informazione sulle condizioni degli ospiti ai familiari, si richiede apertura URP il sabato.
- **Spazi e ambienti.**
Manca una sala fumatori, maggior numero di sedie per i familiari nello spazio comune.

Osservazioni (02)

Criticità segnalate:

- **Alimentazione**
Più aiuto durante i pasti.
- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza agli anziani, più cortesia da parte degli operatori, più coinvolgimento in attività di animazione per non lasciar soli gli ospiti. Più fisioterapia e più presenza medica, più comunicazione fra medici e familiari.

Osservazione (03)

Criticità segnalate:

- **Alimentazione**
Posticipare di mezz'ora l'orario della cena.
- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza agli anziani, più comunicazione fra medici e familiari, poca privacy, manca di un comitato ospiti. Più animazione.

Osservazioni (04)

Criticità segnalate:

Incremento delle rette non giustificato.

- **Alimentazione**
Il pasto serale è servito troppo presto, e gli ospiti messi a riposo troppo presto.
- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza agli anziani, poca attenzione e sorveglianza alla somministrazione delle terapie, inserimento di personale poco professionale, più assistenza, cortesia e dedizione agli ospiti da parte degli operatori, maggior coinvolgimento nelle attività di animazione. Più fisioterapia e più personale educativo.

Osservazioni (05)

Criticità segnalate:

- Personale
Mancanza di personale, più assistenza durante i pasti, attenzione al cambio degli indumenti, più assistenza medica, maggior coinvolgimento nelle attività di animazione, più comunicazioni ai familiari sullo stato di salute dell'ospite. Più fisioterapia e più animazione, più assistenza.
- Spazi e ambienti.
Mancanza di sedie per i visitatori.

Osservazioni (07)

Criticità segnalate:

- Alimentazione
La cena è servita troppo presto.
- Personale
Mancanza di personale per l'assistenza agli anziani, poca assistenza nei giorni festivi, più cortesia e dedizione agli ospiti da parte degli operatori, poca assistenza notturna.

Osservazioni (08)

Criticità segnalate:

- Personale
Personale insufficiente per l'assistenza agli anziani, più assistenza, cortesia e dedizione agli ospiti da parte degli operatori, più animazione, più pulizia agli ospiti non autosufficienti, più attenzione alle richieste ed osservazioni degli ospiti.
- Spazi e ambienti.
Mancano spazi comuni per gli incontri coi familiari.

Osservazioni (09)

Criticità segnalate:

- Personale
Più attenzione agli ospiti specialmente non in grado di manifestare i propri bisogni, necessità di far loro bere liquidi, specie se non autonomi, attenzione alla pulizia degli ospiti.
- Spazi e ambienti.
Volumi altoparlanti troppo elevati nell'attività di animazione.

Osservazioni (10)

Criticità segnalate:

- Personale
Aumentare il personale per gli ospiti con disabilità importanti. Più cortesia e disponibilità verso gli ospiti da parte degli operatori.
- Spazi e ambienti.
Si richiede di poter stare più tempo in giardino nelle ore primaverili ed estive.

Osservazioni (12)

Criticità segnalate:

- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza diurna e notturna agli anziani, negli orari dei pasti, nei giorni festivi, più cortesia e dedizione agli ospiti da parte degli operatori. Attenzione alla somministrazione delle terapie. Più fisioterapia. Si lamenta la perdita di qualche capo di vestiario. Troppo turn-over delle animatrici.
- **Spazi e ambienti.**
Spazi non adeguati, manca sorveglianza nel parco aperto al pubblico. Mancano i cancelletti sulle scale.

Osservazioni (06)

Criticità segnalate:

- **Personale**
Non tutto il personale è cortese e disponibile.

Osservazioni (13)

Criticità segnalate:

- **Personale**
Mancanza di personale per l'assistenza specialmente notturna e in sala TV dove gli ospiti chiamano senza risposta. Più animazione, le animatrici dovrebbero coinvolgere di più gli ospiti.
- **Spazi e ambienti.**
Il giardino esterno è poco fruibile (poca ombra pochi tavoli e sedie), manca un parcheggio per gli ospiti.

CONCLUSIONI E PROPOSTE

A nostro modo di vedere, ci dovrebbe essere un questionario unico per tutte le RSA, non solo della bergamasca, ma dell'intera regione Lombardia per non dire dell'intero stato italiano: un sistema di monitoraggio uguale per tutti, in cui ogni RSA può confrontarsi con gli stessi parametri di riferimento e possa rappresentare per le autorità preposte, uno strumento di valutazione che premi le eccellenze a scapito delle inefficienze.

Le percentuali di soddisfazione che vanno dal 81% al 91% sottolineano che ci sono delle eccellenze confortanti, non ci devono però far dimenticare che ci sono percentuali di insoddisfazione che vanno analizzate per essere ridotte.

Lo scopo del monitoraggio infatti era quello di far emergere le eccellenze ma anche i punti di criticità sui quali le direzioni sono chiamate ad un sempre maggior impegno.

Una delle voci del monitoraggio, per noi molto importante, nella sezione ASSISTENZA, riguarda l'attenzione posta al DOLORE, 8 su 10 risulta essere soddisfatto dell'attenzione prestata al dolore, è il punto che noi vorremmo si avvicinasse molto al 100%: è importante che l'anziano, specie se non autosufficiente e non in grado di esprimersi, non debba soffrire inutilmente, l'attenzione su questo aspetto deve essere ai massimi livelli, non siamo nati per soffrire!

La carenza di personale pare sia una delle osservazioni più frequenti per l'assistenza agli anziani durante i pasti e nella deambulazione specie durante le festività, anche il turn-over del personale non aiuta a creare riferimenti stabili negli anziani. È richiesto un maggior coinvolgimento nelle attività di animazione e più fisioterapia. Maggior informazione fra medici e familiari sulla salute dell'ospite. Carenza di personale: ma quello in servizio eccelle per capacità relazionali. Gli ospiti che hanno aderito al questionario, sia che conservino tutte le capacità cognitive o che presentino dei moderati deficit amano dialogare: raccontano storie diverse, anche poco razionali tra loro, ma tenute insieme da un unico collante "la sensazione/paura di essere abbandonati a sé stessi" e qui la capacità di ascolto e relazione del personale è fondamentale. Il bisogno di attenzione e di ascolto, la necessità di sentirsi coinvolti e partecipi per non spegnersi in sé stessi, sono gli aspetti da mantenere e da potenziare come uno degli obiettivi primari delle direzioni.

RINGRAZIAMENTI

Ringraziamo la Direzione Generale della ATS (ex ASL) di Bergamo, per la sua opera di sensibilizzazione diretta alle 64 RSA, ringraziamo le 12 RSA che hanno aderito all'iniziativa di Cittadinanzattiva mirata a far loro conoscere il parere degli ospiti e familiari sui loro servizi offerti. Auspichiamo, in futuro, di poter stabilire rapporti di collaborazione anche con le 52 RSA che non hanno ritenuto necessario partecipare a questa iniziativa.

Grazie ai volontari messi a disposizione delle RSA che hanno aiutato i volontari di Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato.

Grazie inoltre a Paolo Berzi, Pietro Bronzieri, Franco Bombo, Cinzia Cerri, Franco Locatelli, Cristina Malatrasi, Olao Malatrasi, Sergio Mangili, Daniela Pelucchi, Claudio Signori volontari attivi che hanno dedicato il proprio tempo alla distribuzione e raccolta schede del monitoraggio nelle varie RSA.