RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CENTRO DIURNO INTEGRATO - ANNO 2018

Anche quest'anno si è scelto di proporre il questionario ai familiari degli ospiti che frequentano il Centro Diurno Integrato. I dati sono relativi alla gestione anno 2018.
Importante è la sua analisi in quanto permette di cogliere la percezione della qualità del servizio da parte dei familiari e degli ospiti. La qualità di un servizio si definisce nella sua offerta in risposta ai bisogni dei soggetti destinatari.
Si vuole sottolineare l'importanza della partecipazione da parte dei familiari, in veste di osservatori e fruitori di un servizio complesso e articolato come quello del Centro Diurno Integrato che vede la "mission" di migliorare la qualità della vita di quelle persone parzialmente autonome e non autosufficienti, tra cui quelli che presentano patologie di Alzheimer e Parkinson; ma, anche, migliorare la qualità di vita dei familiari dell'anziano. Nel mese di febbraio 2018 sono stati consegnati 26 questionari ai familiari frequentanti il Centro Diurno Integrato. Sono stati raccolti 20 questionari (restituiti circa 80% dei questionari). Quindi l'analisi viene fatta su una restituzione parziale. Si ricorda, inoltre che per i numeri che questo sondaggio presenta, non è possibile parlare di un lavoro scientificamente attendibile, ma è possibile avere una fotografia reale di un periodo preciso che è quello della somministrazione del questionario.

Di seguito riportiamo una tabella anagrafica del campione coinvolto:

Età	N°
60 - 70	1
71 - 80	6
81 - 90	12
91 - 95	1
NO RISP	0

Sesso		
M	F	NO RISP
7	13	0

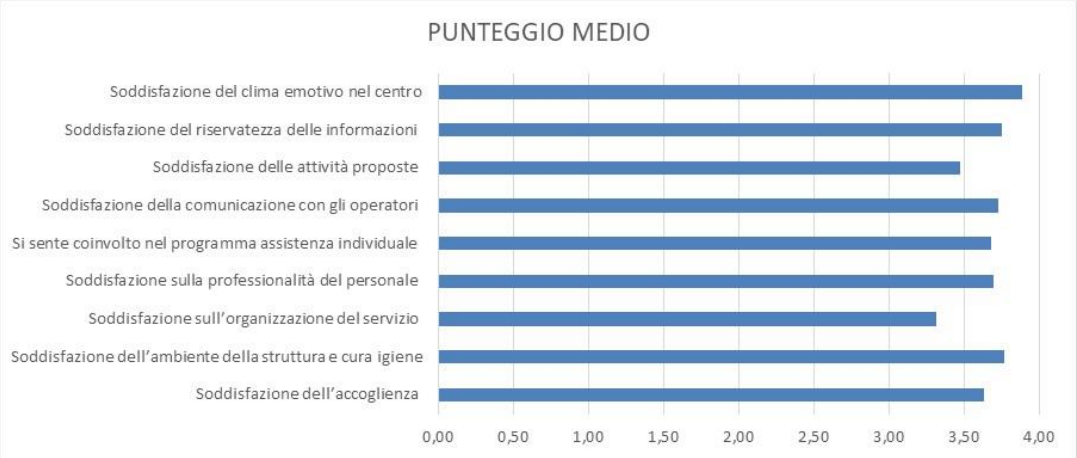
METODOLOGIA

Il sondaggio è stato realizzato attraverso la somministrazione di un questionario proposto dalla ATS di Milano (con l'integrazione di alcuni items da noi ritenuti importanti) ai familiari degli ospiti frequentanti il C.D.I..Si è deciso, anche quest'anno, di lasciare decidere al familiare se compilare il questionario. Questa decisione focalizza l'esigenza di una libera collaborazione da parte dei destinatari al fine di ricevere punti di forza e criticità del servizio. Si ricorda che gli obiettivi di questo sondaggio sono da una parte avere la conferma che i bisogni espressi precedentemente hanno trovato risposta all'interno del CDI; dall'altro individuare nuove esigenze e risposte specifiche a bisogni specifici. Successivamente per l'elaborazione dei questionari è stato utilizzato il programma Excel (programma elettronico di calcolo), utile per la stesura e il calcolo delle risposte rilevate nei questionari.
In particolare:
su un foglio elettronico sono state inserite tutte le risposte dei 20 questionari.
Ai fini dell'analisi si è preso in considerazione, tenuto conto dei limiti precedentemente citati, diversi aspetti che interessano l'anziano e i familiari dell'ospite con l'intento di avere una percezione diretta del servizio, nonché della vita quotidiana presso il CDI e del beneficio tratto da questa scelta (da parte della famiglia).In tal senso è importante sottolineare la significativa disponibilità da parte degli operatori e la Direzione del CDI al miglioramento del proprio operato. Obiettivo primario è la risposta "utile e necessaria" a chi usufruisce del Centro Diurno Integrato e necessita di un Servizio come questo per un miglioramento della qualità della vita della persona ospite e della sua famiglia.

RESTITUZIONE

Per una migliore lettura i dati sono presentati per aree.
1. Soddisfazione dell'accoglienza
2. Soddisfazione dell'ambiente della struttura e cura igiene
3. Soddisfazione sull'organizzazione del servizio
4. Soddisfazione sulla professionalità del personale
5. Soddisfazione della comunicazione con gli operatori
6. Soddisfazione delle attività proposte
7. Soddisfazione della riservatezza delle informazioni
8. Soddisfazione del clima emotivo nel centro

Segue grafico delle aree:



In generale dai questionari (in tutti gli items) si rileva una risposta soddisfacente da parte delle famiglie. Esito che esprime l'aver fatto una scelta dove centrale è la fiducia nella assistenza del proprio familiare. Spesso le famiglie si trovano a dover prendere decisioni di assistenza in un momento critico rappresentato dalla conferma di una diagnosi e la sempre più evidente richiesta di assistenza nella quotidianità (flessione del livello di autonomia individuale).
Ad esempio prendiamo l'accoglienza presso la struttura CDI. Accoglienza non significa solo chiarezza della struttura a partire dalla carta dei servizi ma significa anche accoglienza della persona. Indicatore che permette di rilevare la buona attenzione alla famiglia in un momento delicato della vita, dove spesso si trova a domandarsi se la scelta fatta per il proprio familiare è quella giusta, dove il senso di abbandono è presente per poi trasformarsi in fiducia e sperimentare che è possibile affidarsi per migliorare la qualità della vita della famiglia oltre che del familiare malato. Importante è che la famiglia si metta in rete e non corra il rischio dell'isolamento. Si rileva inoltre una buona percezione del lavoro dell'equipe che si prende cura del proprio familiare e lavora in sinergia con il care giver. Infatti in molti questionari è evidente come i familiari si rivolgono a quasi tutte le figure presenti in struttura: indicatore questo di una accessibilità alle figure professionali per meglio ottenere una risposta specifica e di ascolto. Importante è la percezione del clima sereno presso il centro, e soprattutto il livello di coinvolgimento della famiglia a partire dalla condivisione del PAI. Documento che può apparire "burocratico" che invece rappresenta un punto di incontro con la famiglia per meglio condividere la progettualità di una consapevolezza che spesso presenta sia aspetti accettabili ma anche aspetti di significativa "fatica emotiva". Per quanto concerne la frequenza vediamo che la maggioranza degli ospiti (del campione di rilevazione dei questionari ricevuti) frequenta il CDI 5 gg alla settimana; rispetto all'anno precedente si nota un cambiamento di investimento da parte delle famiglie (nel 2017 erano di più le famiglie con frequenza 3-4 gg). Le famiglie oggi si rivolgono sempre più alle strutture come il CDI in quanto necessitano di un supporto e di un sollievo in una fase della vita dove la confusione e la fatica nella gestione del quotidiano ha un peso rilevante. Inoltre la scelta del CDI permette alla famiglia di fare una scelta dove viene mantenuta una relazione di cura dove la cura è condivisa con gli operatori della struttura. Una cura condivisa per evitare di trovarsi da soli ad affrontare un cambiamento inaspettato e reale all'interno della propria famiglia.

Si allega la tabella per una migliore lettura.

GIORNI FREQUENZA ALLA SETTIMANA	
5 GG	12
3-4 GG	5
1-2 GG	1
NO RISP	2
ORE GIORNALIERE DI FREQUENZA	
PIU' DI 8 ORE	1
TRA 4 E 8 ORE	16
MENO DI 4 ORE	2
NO RISP	1

Aspetto che vede un punteggio soddisfacente è quello della sezione "ristorazione". L'area alimentazione implica molti fattori soggettivi e soprattutto rappresenta una delle dimensioni cardine nella cura di una persona. E' noto che quando una persona al momento della domanda di inserimento in una struttura tra le diverse aree di informazione, quella più richiesta è proprio l'area dell'alimentazione. In ogni caso il servizio resta soddisfacente e presenta un punteggio medio di 3,34. [Si precisa che in questa sezione 6 famiglie non hanno risposto a tutte le domande].

Di seguito riportiamo i suggerimenti riportati nel questionario:

SONO SODDISFATTA
CAMBIO ORARIO DALLE 8 ALLE 18 E APERTURA AL SABATO
MODIFICA ORARIO PER PERMETTERE L'ACCOMPAGNAMENTO E IL RICONGIUNGIMENTO CON IL FAMILIARE

Altro aspetto importante è il supporto alla famiglia nei momenti di crisi: in questa rilevazione 10 famiglie hanno attraversato momento di crisi e hanno ricevuto supporto. La qualità del supporto è stata considerata molto soddisfacente per 7 famiglie e abbastanza soddisfacente per 3 famiglie e la maggior parte di essi ha risposto di aver ricevuto sostegno e orientamento concreto nei momenti di crisi. Una riflessione in questa area è doverosa farla: la mancanza di crisi significa che le famiglie sono ben integrate nei vari servizi che si sentono supportate? Oppure, le famiglie in qualche modo non osano o non sanno come chiedere aiuto in momento di crisi? Sono solo alcune delle domande che come CDI ci poniamo ogni volta per meglio rispondere alle famiglie. In sintesi i risultati dei questionari confermano l'impegno da parte degli operatori del CDI nella gestione della struttura ma soprattutto nel mantenere la mission di miglioramento della qualità di vita sia della famiglia, sia dell'ospite. Il miglioramento della qualità di vita, nel lavoro quotidiano con l'ospite, non è inteso semplicemente come sollievo alla famiglia ma bensì come accompagnamento della famiglia e dell'ospite in un momento critico della propria esistenza … è anche mettersi in gioco mettendo a disposizione tutte le conoscenze e strumenti per rallentare il decorso di una malattia degenerativa e soprattutto supportare la famiglia in un momento difficile e spesso di solitudine. Anche quest'anno i risultati dei questionari saranno condivisi con il gruppo di discussione mensile dei familiari e in Equipe dal Coordinatore. Riteniamo importante un momento di condivisione dei risultati per meglio consolidare la relazione con i caregiver sia tra loro sia con gli operatori dei CDI. In particolare restituire parte del tempo richiesto per la compilazione significa restituire un senso alle loro scelte; inoltre la condivisione riduce il vissuto di sentirsi soli. In sintesi il sondaggio sulla soddisfazione si pone la finalità di un miglioramento continuo del servizio cercando di individuare sempre più delle risposte specifiche ai bisogni specifici. In generale dai questionari (in tutti gli items) si rileva una risposta soddisfacente da parte delle famiglie. Esito che esprime l'aver fatto una scelta dove centrale è la fiducia nella assistenza del proprio familiare. Spesso le famiglie si trovano a dover prendere decisioni di assistenza in un momento critico rappresentato dalla conferma di una diagnosi e la sempre più evidente richiesta di assistenza nella quotidianità (flessione del livello di autonomia individuale). In sintesi i risultati dei questionari confermano l'impegno da parte degli operatori del CDI nella gestione della struttura ma soprattutto nel mantenere la mission di miglioramento della qualità di vita sia della famiglia, sia dell'ospite. l miglioramento della qualità di vita, nel lavoro quotidiano con l'ospite, non è inteso semplicemente come sollievo alla famiglia ma bensì come accompagnamento della famiglia e dell'ospite in un momento critico della propria esistenza … è anche mettersi in gioco mettendo a disposizione tutte le conoscenze e strumenti per rallentare il decorso di una malattia degenerativa e soprattutto supportare la famiglia in un momento difficile e spesso di solitudine.

Un ospite in un colloquio

DA QUANDO FREQUENTO IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

"… LA MIA STORIA STA DIVENTANDO PIU' CARINA, MI PIACE LA QUOTIDIANITA'

… MI SENTO DI AVERE UNA QUOTIDIANITA'"

RACCONTARSI E RACCONTARE LE EMOZIONI … POTERLE CONDIVIDERE PER SENTIRE DI ESISTERE …