

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DALLE E DAGLI OSPITI E/O FAMILIARI INSERITI NELLE CASE RESIDENZA ANZIANI E NEI CENTRI DIURNI

08 Aprile 2024



Monitoraggio 2023

Casa Residenza Anziani

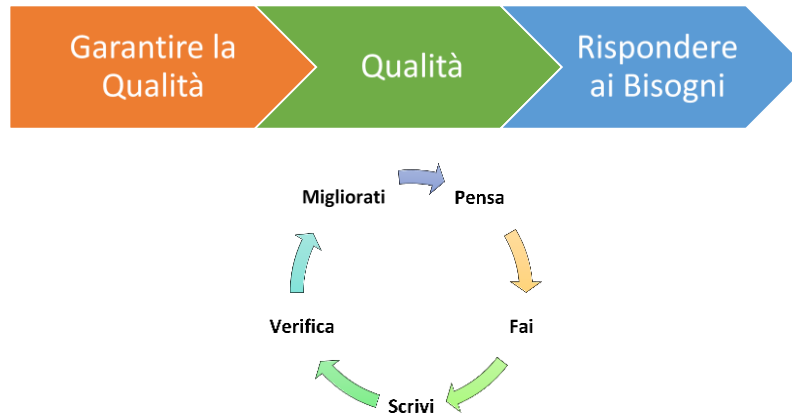
Dal 26/09/2023 al 11/01/2024 somministrati questionari (anziani e persone con Disabilità inseriti nei servizi accreditati e servizi coprogettati) hanno risposto: anziani, utenti, familiari, amici, Amministratori di Sostegno.

Questi contatti sono stati momenti spesso carichi di emozioni, confidenze, richieste di chiarimenti. Ricordo molto bene elogi, alcune paure, alcune note di disappunto e alcune difficoltà rappresentate. Sentivo che vi affidavate e riponevate fiducia in noi e di questo vi ringraziamo.

Elaborazione dati 27/02/2024 rappresentazione ai Gestori

Successivamente sono stati inviati i dati ai gestori e questi dati, riteniamo, siano molto utili per lavorare, per riflettere e porre in essere azioni correttive là dove sono emerse eventuali criticità.

Questo è anche un po' la filosofia dell'**Accreditamento**:



Casa Residenza Anziani



Anche le nostre visite nelle strutture così come le verifiche dei risultati da parte dei gestori vogliono avere questo fine cioè far sì che si collabori al fine di garantire un buon cammino di accreditamento.

Noi qui tutti insieme, a vario titolo, operiamo per **lo stesso fine: IL BENESSERE DELL'ANZIANO** nelle Case del nostro territorio.

Prima di svolgere questo tipo di attività ho lavorato come operatrice per **33 anni** in una struttura per anziani. Conosco molto bene la vita delle Case, del suo stare insieme, delle modifiche e cambiamenti avvenuti negli anni.

Nel tempo le strutture hanno assistito e si sono fatte carico di molti mutamenti. Oggi nelle CRA vengono inserite persone con bisogni sempre più complessi. Nel corso degli anni, da parte delle istituzioni, del legislatore, vi è stata sempre maggior attenzione affinché venissero erogati servizi di qualità. L'anziano è stato posto al centro dell'attenzione e si è cercato di fornire un servizio sempre più personalizzato nelle risposte ai bisogni individuali.

Le Case sono grandi famiglie (di cui tutti noi, qui presenti, in modo diverso ne siamo parte integrante) all'interno di queste famiglie vi sono: Persone, Cuori, Sentimenti, Emozioni, Affetti, Fatiche, Liti, Attese a volte non soddisfatte, ma anche tanta Cura, tanto Impegno, Rispetto reciproco, tanta Gratitudine...

Vi sono tanti momenti di leggerezza, condivisione, dove i vissuti vengono raccontati, donati e diventano patrimonio di tutti.

Vi sono dolcezza e gentilezza

Vi sono anche tante fatiche:

Fatiche dei familiari: (mariti, mogli, fratelli, sorelle ed a volte anche genitori) questi hanno grosse difficoltà ad affidare i suoi cari, difficoltà a fidarsi, timori, paure...

- **Fatiche degli anziani:** fatiche a lasciare il proprio vissuto, le proprie case, le proprie cose, parte delle loro abitudini, affrontare la malattia...
- **Fatiche degli operatori:** in quanto la relazione di cura prosciuga. Gli operatori devono sempre essere sempre curati, sostenuti, ringraziati. **Devono stare bene. Hanno un compito difficilissimo e delicatissimo.** E' attraverso il loro benessere che passa il benessere degli anziani.
- **Fatiche dei Coordinatori:** che sono i registi delle case, loro devono assicurare il benessere di tutti i componenti di queste grande famiglie, devono riuscire ad aggregare le persone, far fare squadra.
- **Fatiche dei Gestori:** fatiche nella gestione di queste grandi macchine organizzative, con i mezzi a disposizione, con la richiesta di standard alti.
- **Fatiche dei Servizi Inviati, delle Assistenti Sociali RdC:** a volte è difficile dare una risposta quando vi è una necessità importante, è necessario gestire emozioni, ansie, paure, non consapevolezza del bisogno reale.
- **Fatiche della Committenza Pubblica:** le risorse sono sempre troppo poche.

Tutte queste fatiche devono essere considerate, accolte e riconosciute. Sempre.

Ma in queste fatiche, fatiche di tutti,

dove nessuno è perfetto, c'è sempre amore.

Ogni, pensiero, ogni azione vengono eseguiti con amore e questo perfeziona tutto.

Casa Residenza Anziani

Di tutti gli elogi e ringraziamenti, uno in particolare mi è rimasto impresso e mi ha fatto riflettere. Un anziano alla domanda: vuole che segnali qualcosa? Elogi/osservazioni/critiche...ha risposto “**IO QUI STO BENE in questa CASA io sto bene...**” ho pensato: “io sono sempre in grado di fare questa affermazione? Noi siamo sempre in grado di fare questa affermazione rispetto a come stiamo nelle nostre case, nelle nostre famiglie?”

Casa Residenza Anziani

FOCUS INDAGINI TELEFONICHE

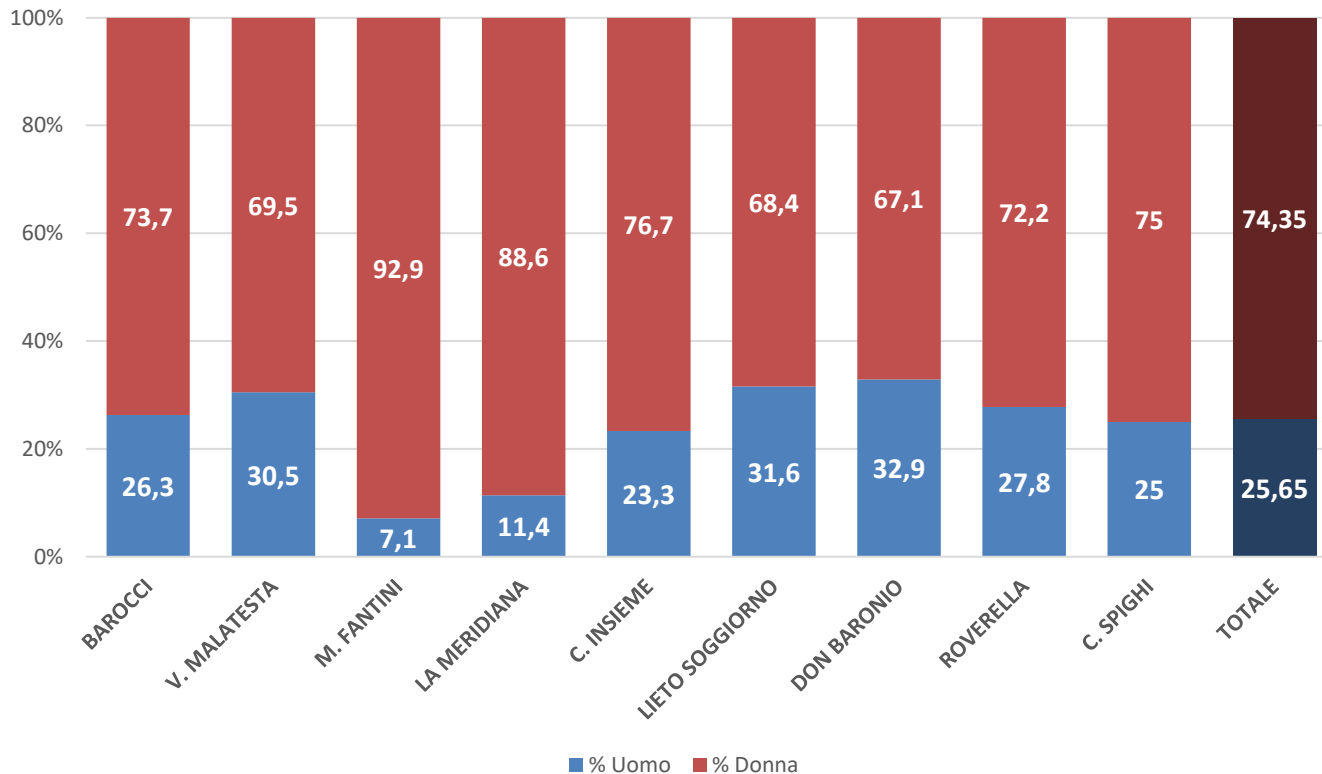
CRA

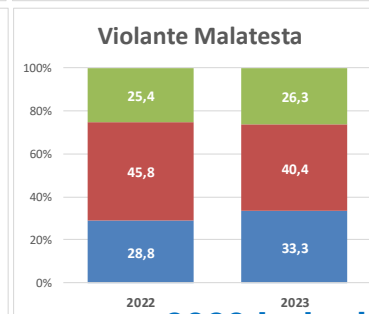
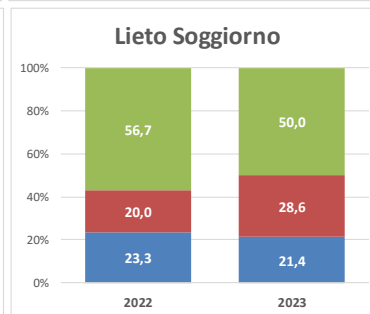
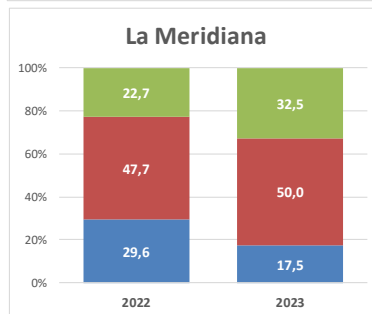
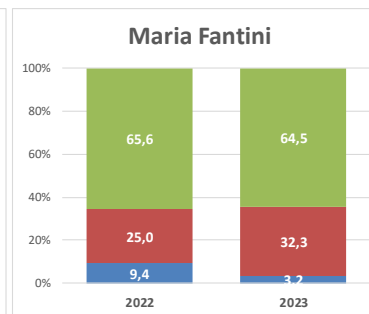
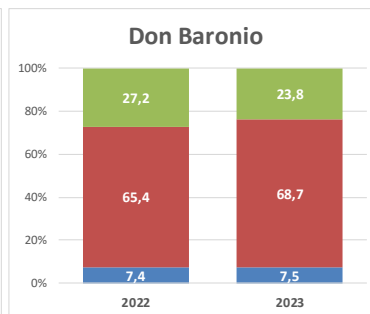
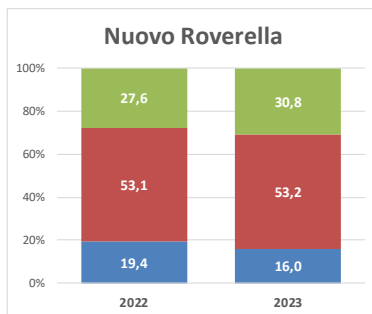
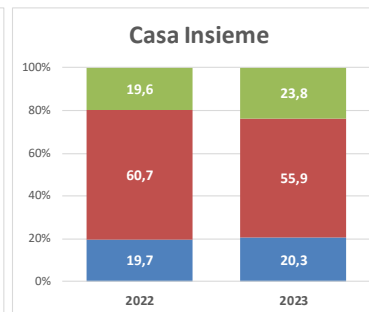
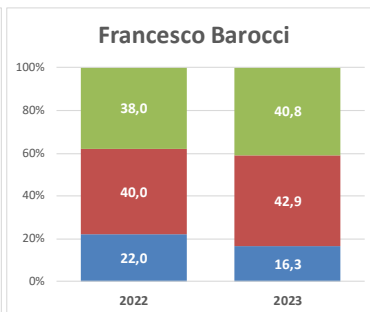
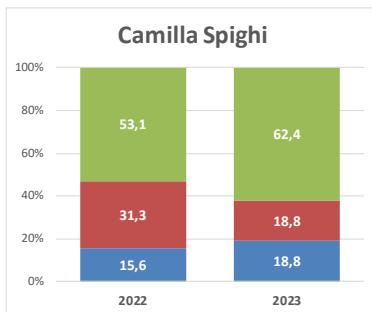
	BAROC CI	V. MALATES TA	M. FANTINI	LA MERIDIA NA	C. INSIEME	LIETO SOGGIOR NO	DON BARONIO	ROVEREL LA	C. SPIGHI	
Num. Utenti	50	59	32	44	60	30	82	98	32	487
Num. Interviste	38	59	28	35	60	19	82	72	32	425
% Interviste sul totale utenti	76,00	100,00	87,50	79,55	100,00	63,33	100,00	73,47	100,00	
% Uomo	26,3	30,5	7,1	11,4	23,3	31,6	32,9	27,8	25	
% Donna	73,7	69,5	92,9	88,6	76,7	68,4	67,1	72,2	75	
% Italiani	100	100	92,9	100	98,3	100	97,6	100	96,9	
% Stranieri	0	0	7,1	0	1,7	0	2,4	0	3,1	

87,2
7%

Casa Residenza Anziani

Distribuzione Donna/Uomo nelle CRA





20
23

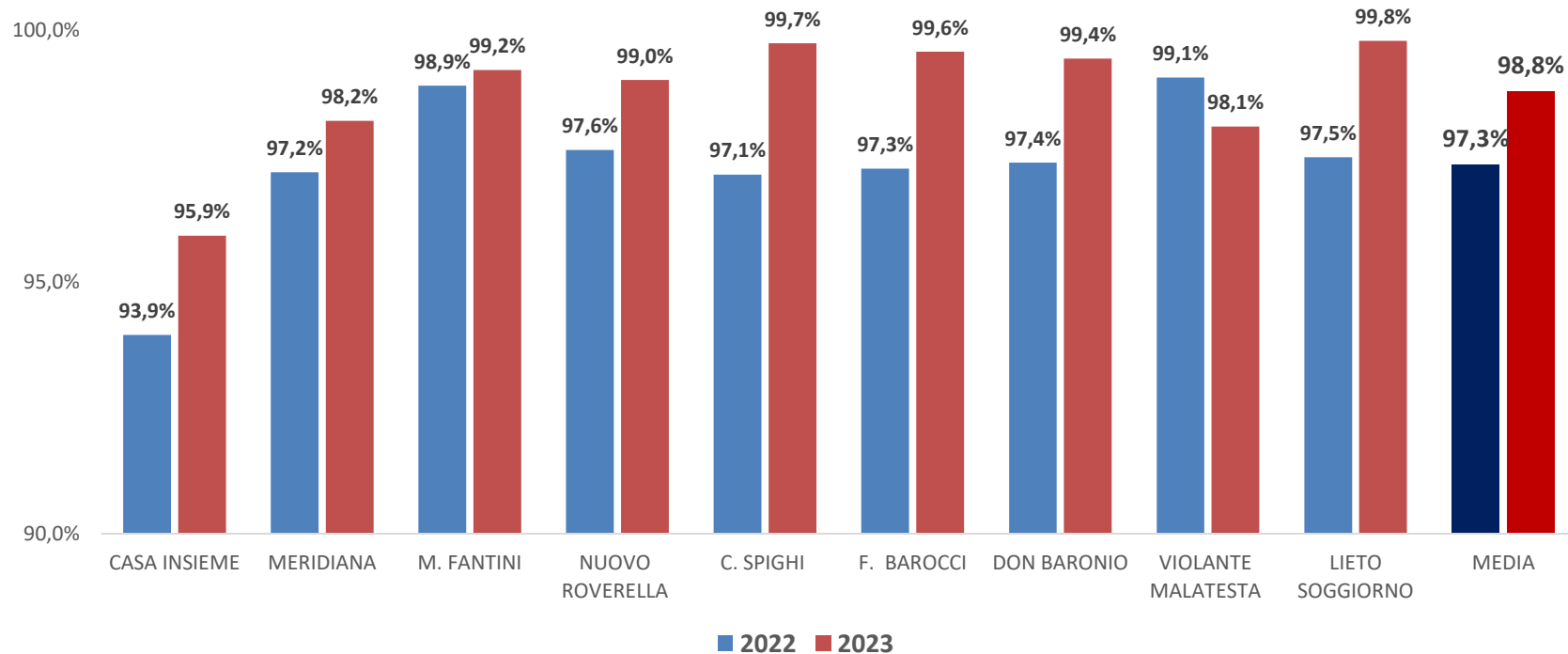
Nu m.	80	226	164	0	470
%	17	48	35	0	100

20
22

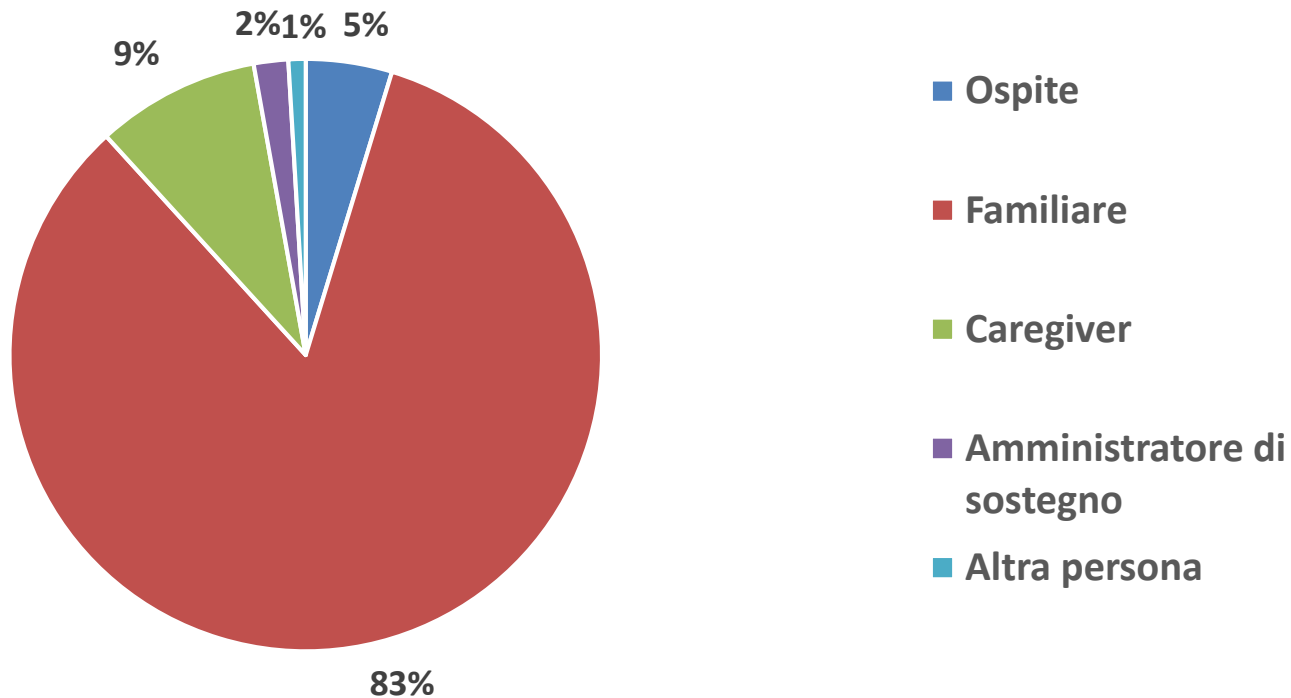
Nu m.	92	231	159	0	482
%	19	48	33	0	100



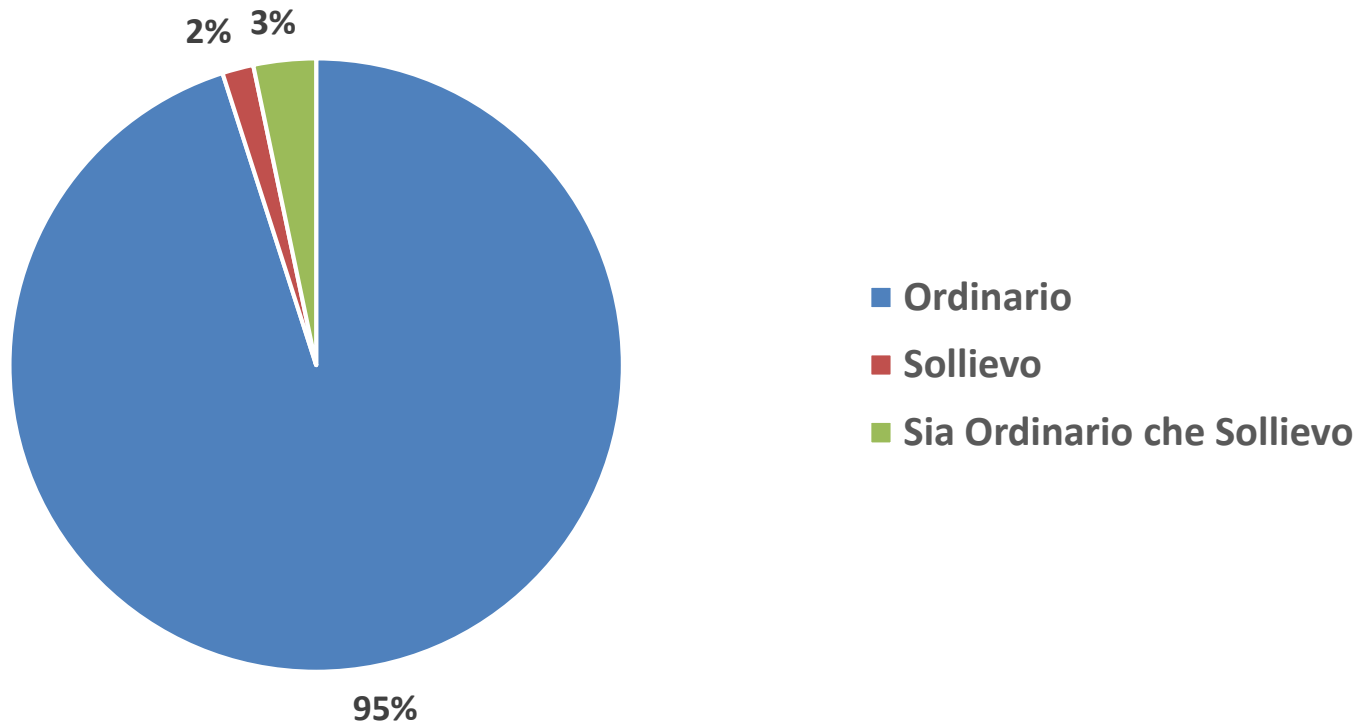
% Tasso Occupazione Media (Occupazione percentuale media del posto letto)



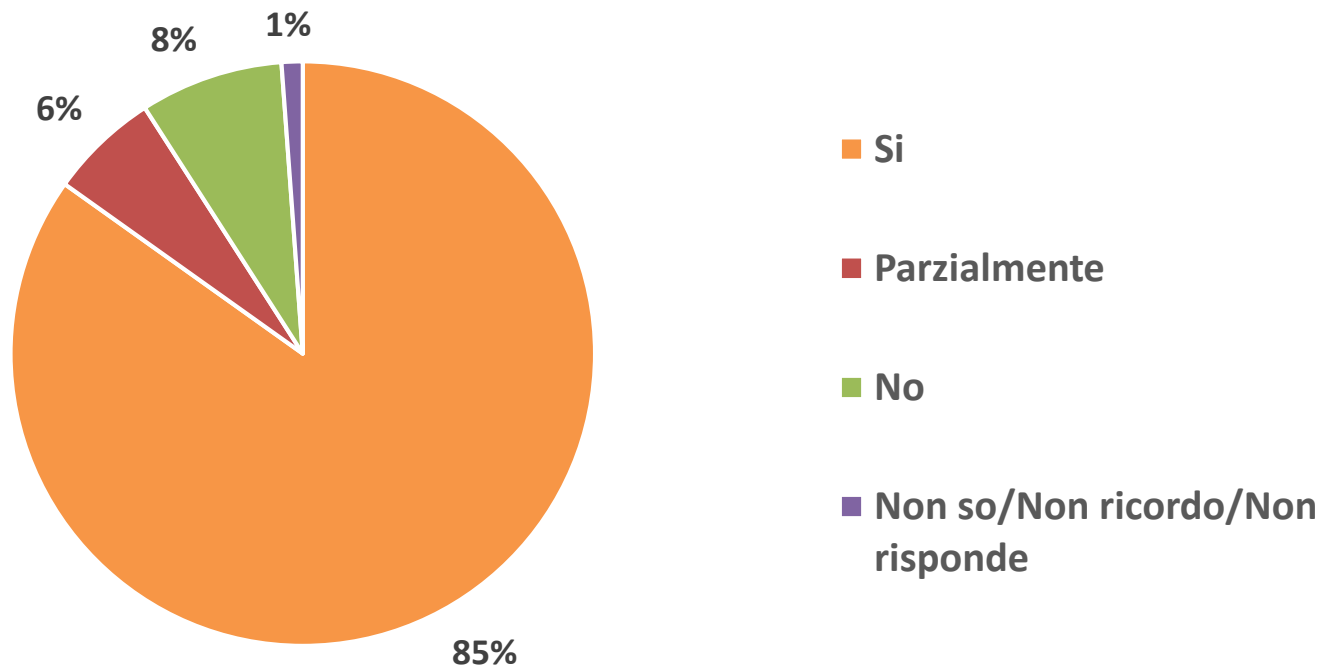
Chi risponde all'indagine telefonica

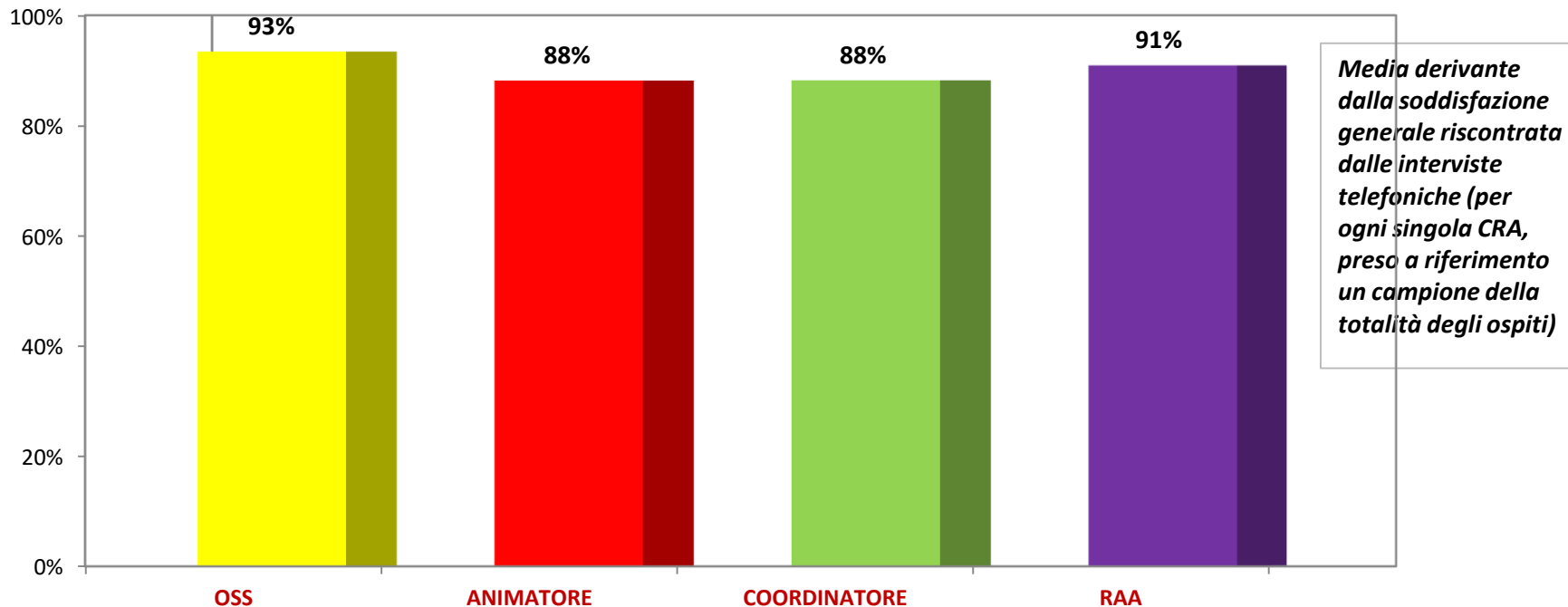


Tipo di Inserimento

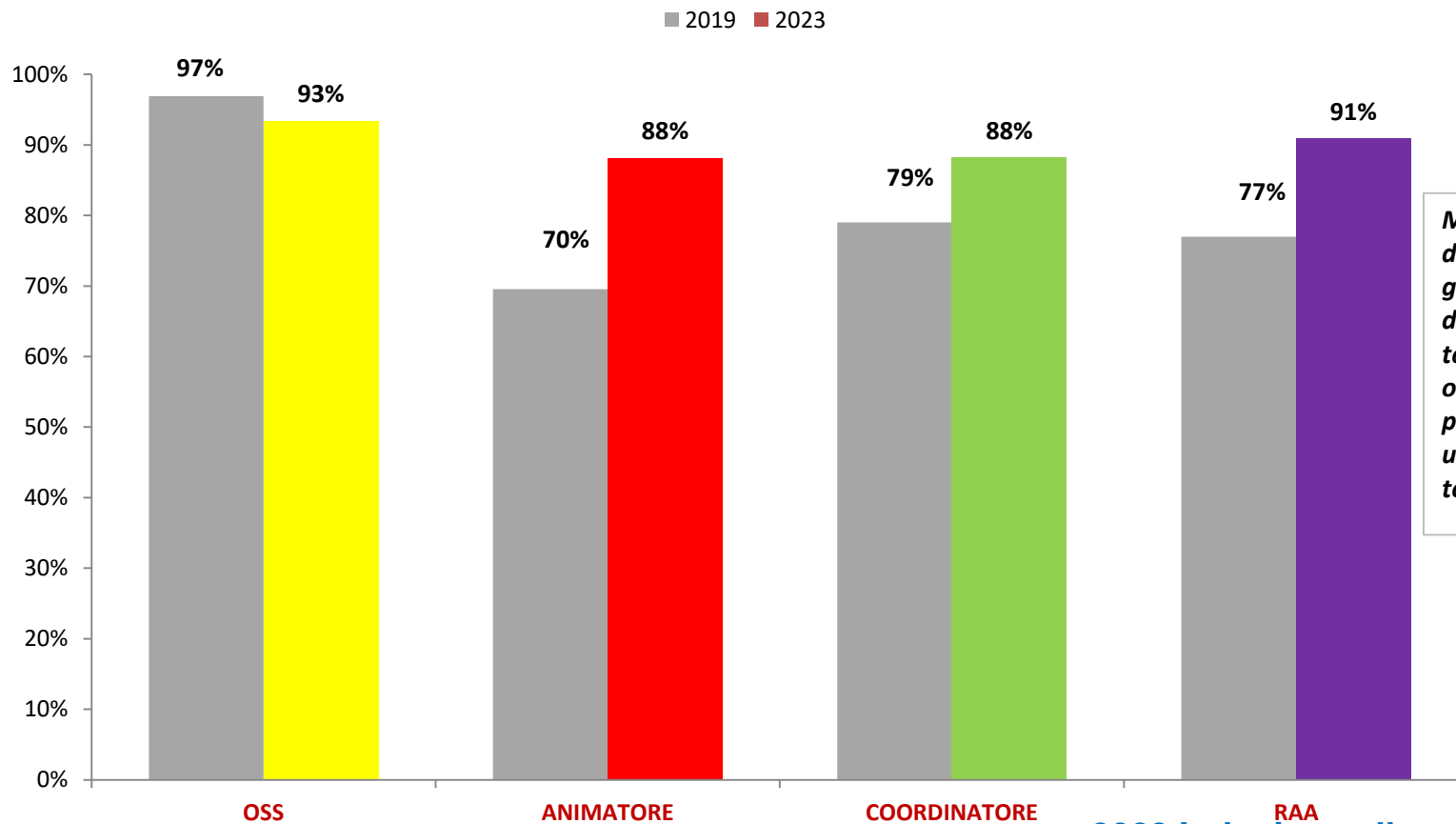


Siete soddisfatti degli ORARI DI VISITA?

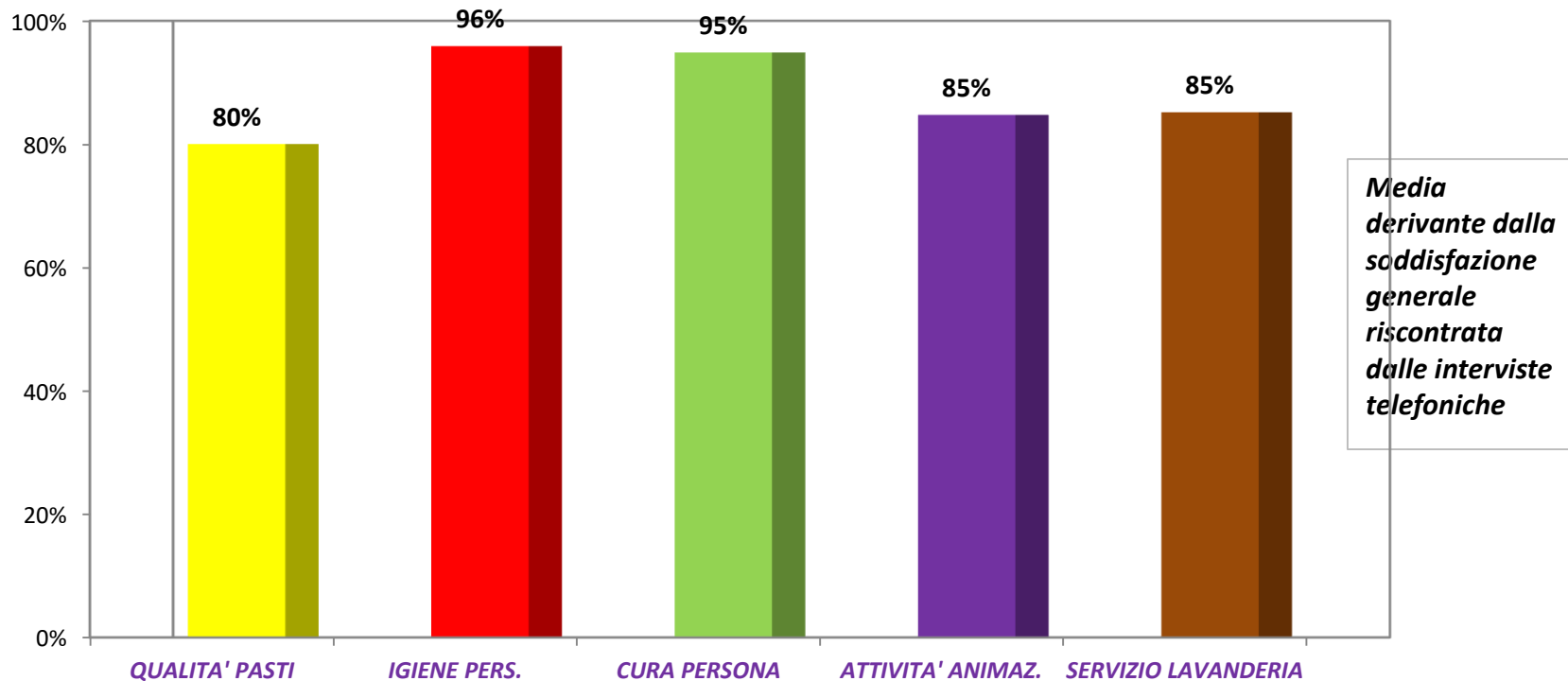


CAPACITA' DI PRENDERSI CURA E CAPACITA' DI ASCOLTO NELLE CRA

CAPACITA' DI PRENDERSI CURA E CAPACITA' DI ASCOLTO NELLE CRA

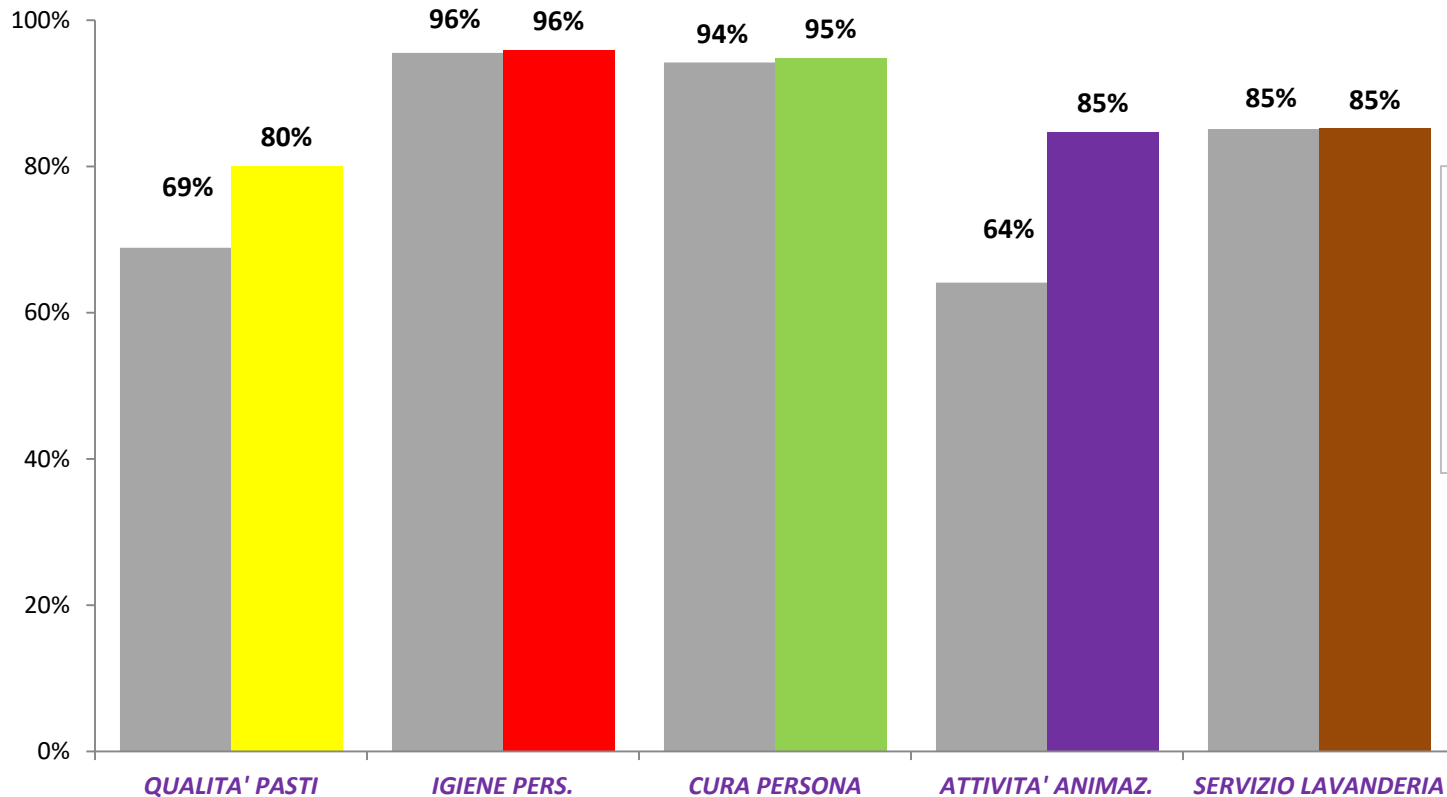


Media derivante dalla soddisfazione generale riscontrata dalle interviste telefoniche (per ogni singola CRA, preso a riferimento un campione della totalità degli ospiti)

SODDISFAZIONE SERVIZI NELLE CRA

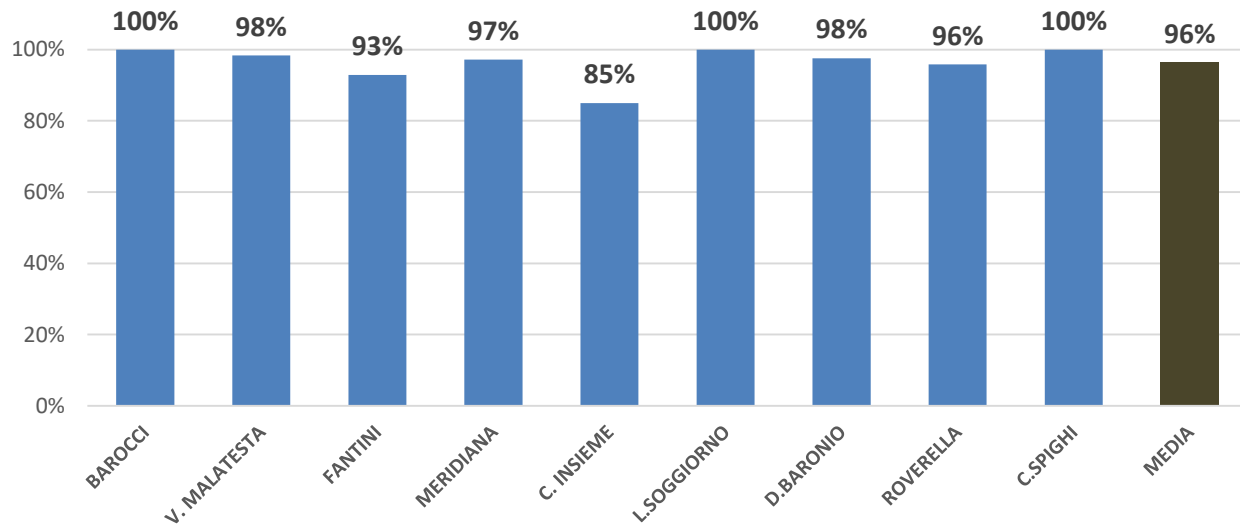
SODDISFAZIONE SERVIZI NELLE CRA

■ 2019 ■ 2023



*Media
derivante dalla
soddisfazione
generale
riscontrata
dalle interviste
telefoniche*

**CRA - Quanto si ritiene nel complesso soddisfatto del servizio che a lei o al suo familiare viene erogato?
(Somma risposte Molto + Abbastanza)**



Sii dolce con me

*Sii dolce con me. Sii gentile.
E' breve il tempo che resta. Poi
saremo scie luminosissime.
E quanta nostalgia avremo
dell'umano. Come ora ne
abbiamo dell'infinità.
Ma non avremo le mani. Non potremo
fare carezza con le mani.
E nemmeno guance da sfiorare
leggere.
Una nostalgia d'imperfetto
ci gonfierà i fotoni lucenti.
Sii dolce con me.
Maneggiami con cura.
Abbi la cautela dei cristalli
con me e anche con te.
Quello che siamo
è prezioso più dell'opera blindata nei sotterranei
e affettivo e fragile. La vita ha bisogno
di un corpo per essere e tu sii dolce*

*con ogni corpo. Tocca leggermente
leggermente poggia il tuo piede
e abbi cura
di ogni meccanismo di volo
di ogni guizzo e volteggio
e maturazione e radice
e scorrere d'acqua e scatto
e becchettio e schiudersi o
svanire di foglie
fino al fenomeno
della fioritura,
fino al pezzo di carne sulla tavola
che è corpo mangiabile
per il tuo e il mio ardore d'essere qui.
Ringraziamo. Ogni tanto.
Sia placido questo nostro esserci
questo essere corpi scelti
per l'incastro dei compagni
d'amore.*

Mariangela Gualtieri

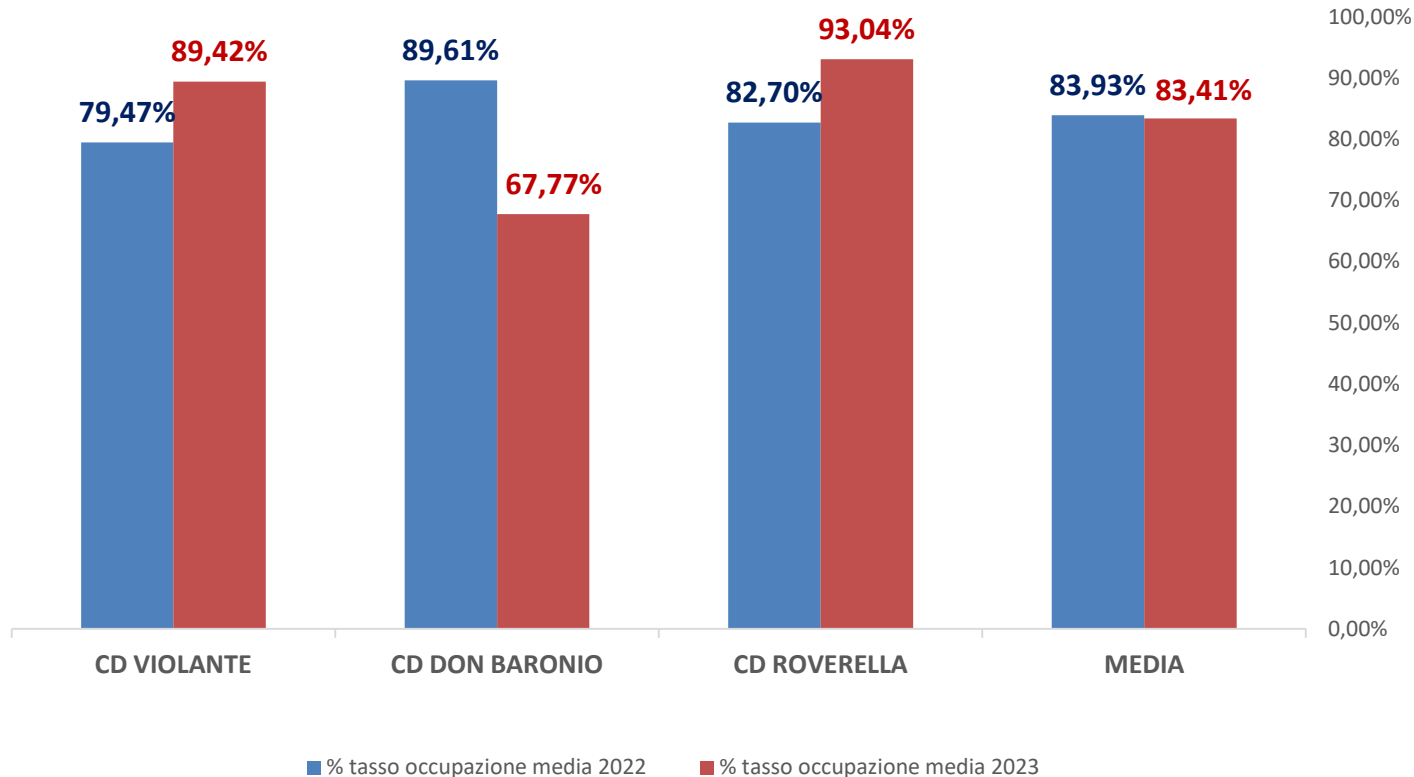
**Ringrazio tutti Voi e l'augurio per tutti noi
qui presenti è di continuare ad essere
dolci e gentili**

GRAZIE

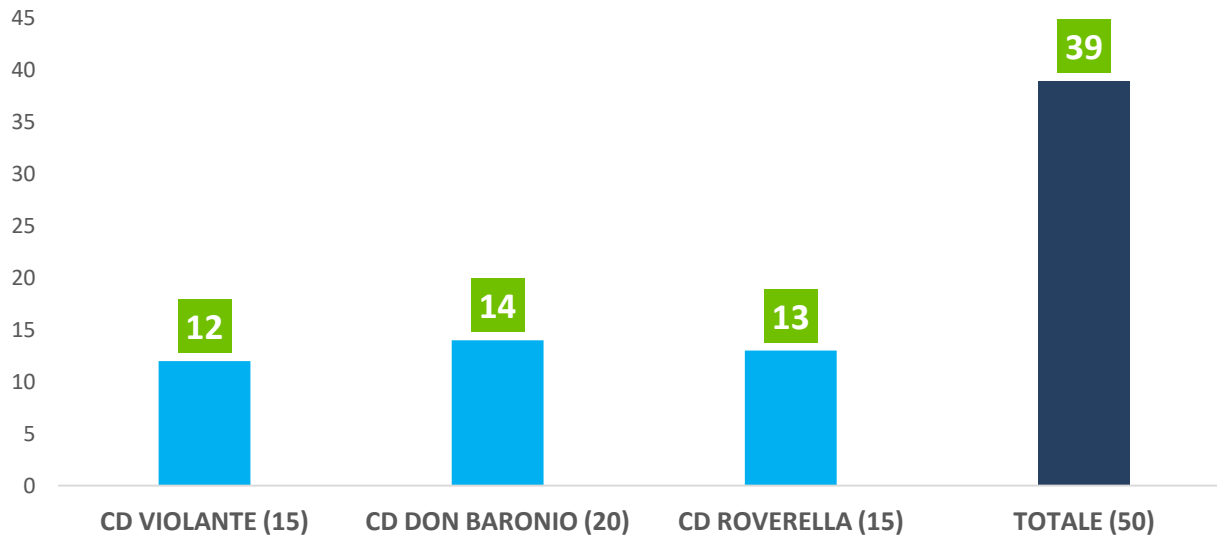
FOCUS INDAGINI TELEFONICHE :

CD

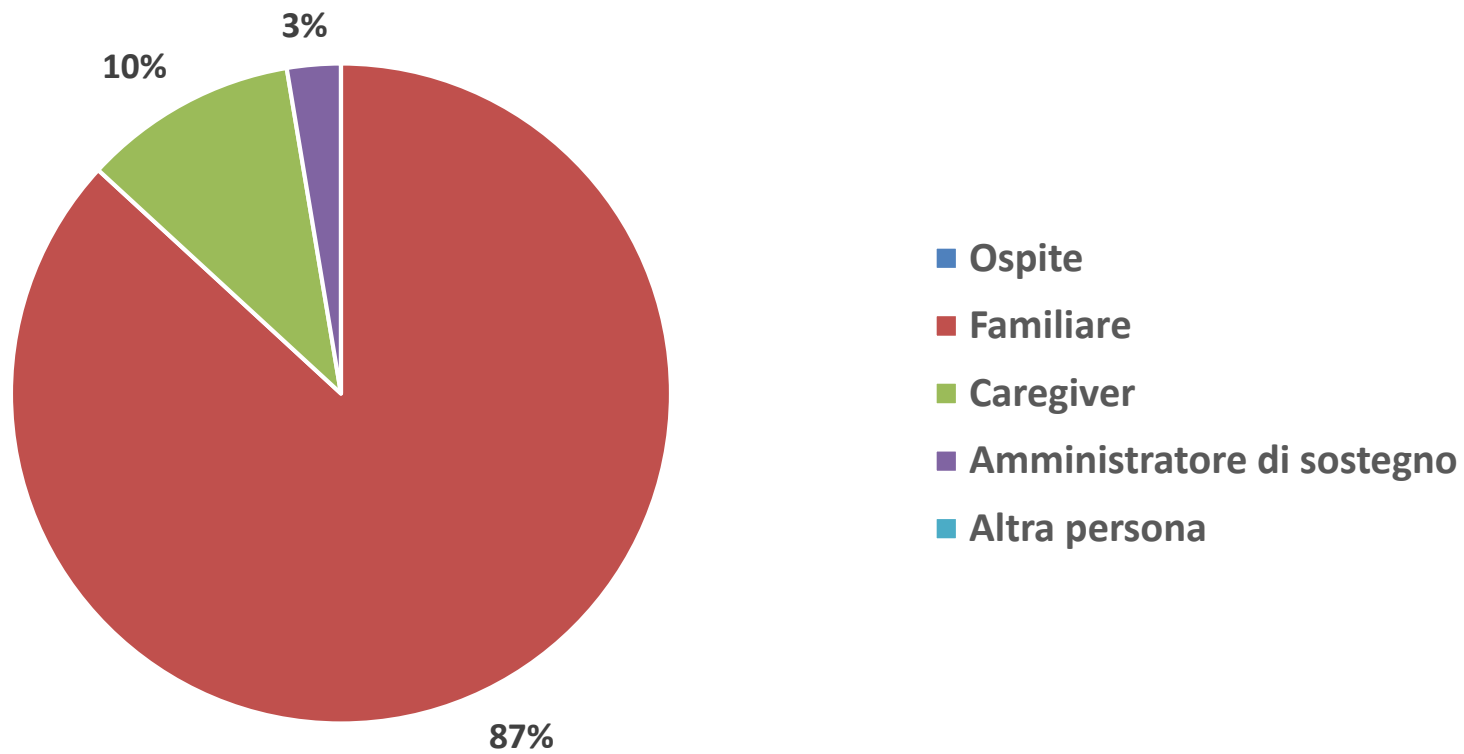
	V. MALATESTA	ROVERELLA	D.BARONIO		
<i>Num. Interviste</i>	12	14	12	38	100,00%
<i>% Interviste sul totale utenti</i>	100	100	100		
<i>% Uomo</i>	41,7	50	0		
<i>% Donna</i>	58,3	50	100		
<i>% Italiani</i>	100	100	100		
<i>% Stranieri</i>	0	0	0		



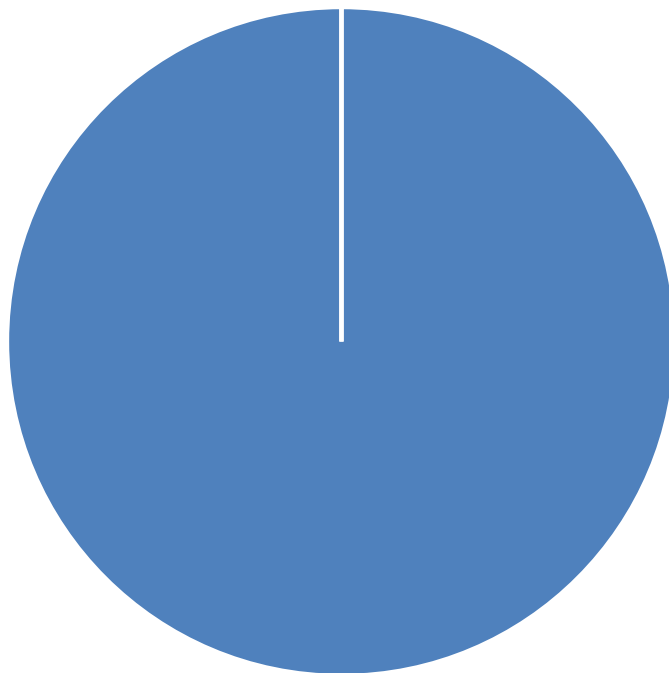
Numero Utenti al 31/12/2023



Chi risponde all'indagine telefonica



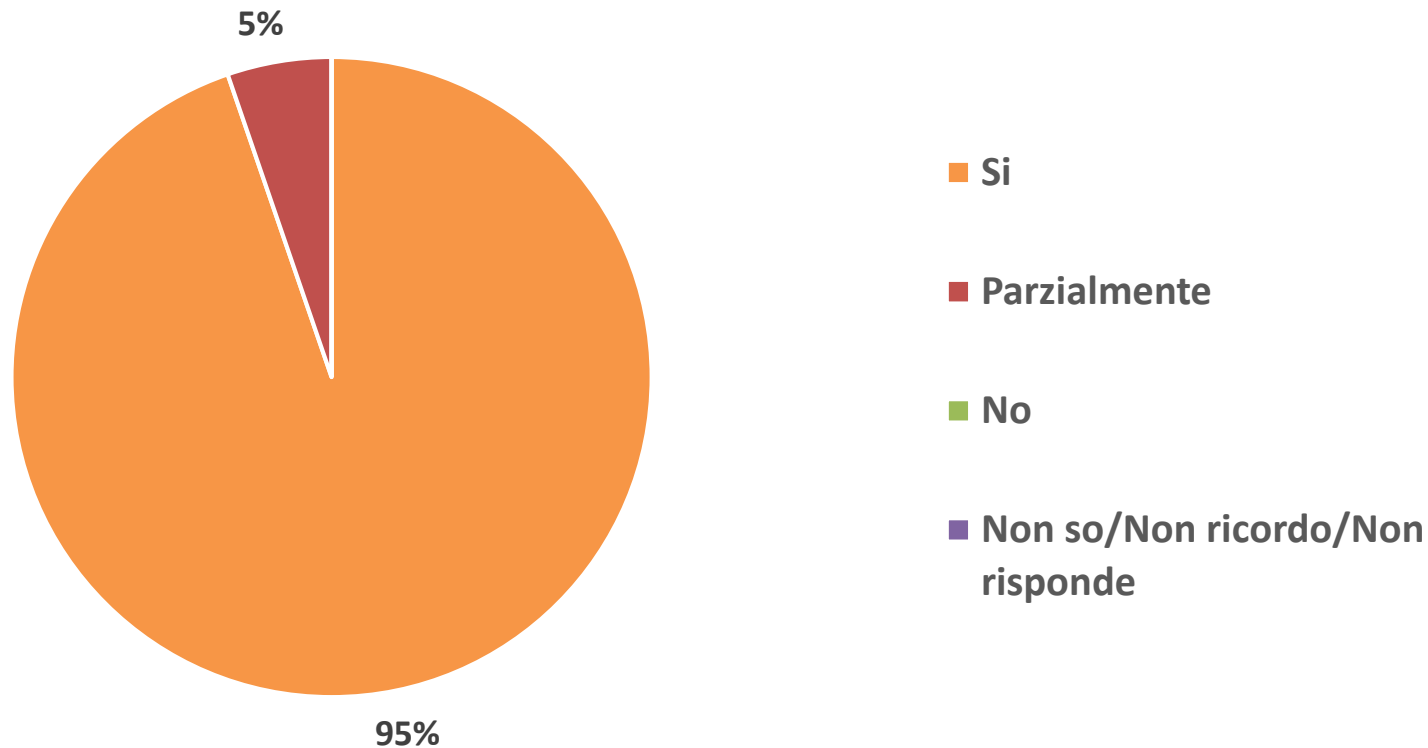
Tipo di Inserimento

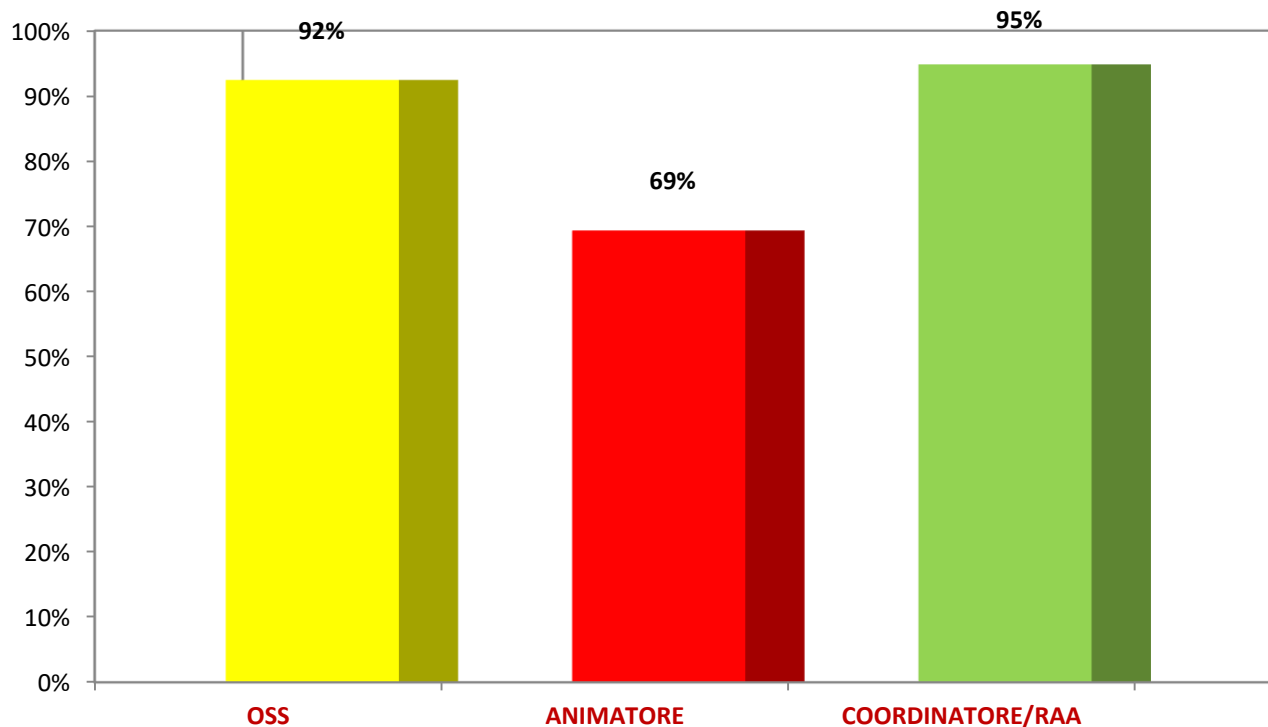


- Ordinario
- Sollievo
- Sia Ordinario che Sollievo

100%

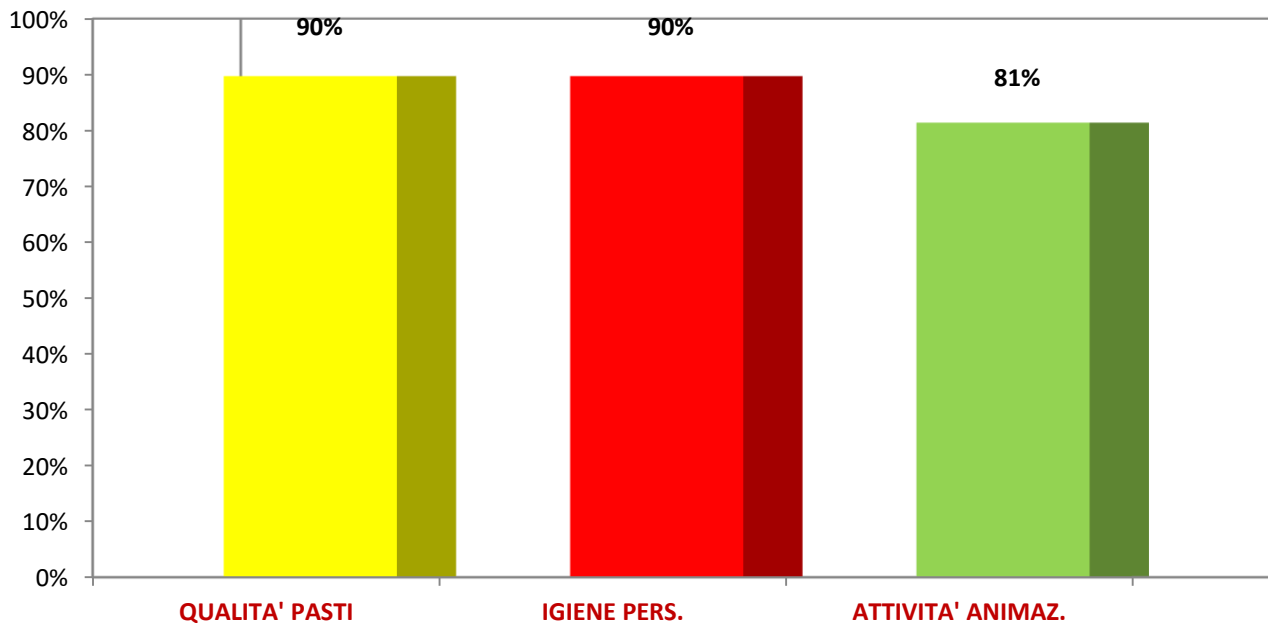
Lei o il suo familiare siete soddisfatti degli ORARI e dei GIORNI di apertura dei CD?



CAPACITA' DI PRENDERSI CURA E CAPACITA' DI ASCOLTO NEI CD

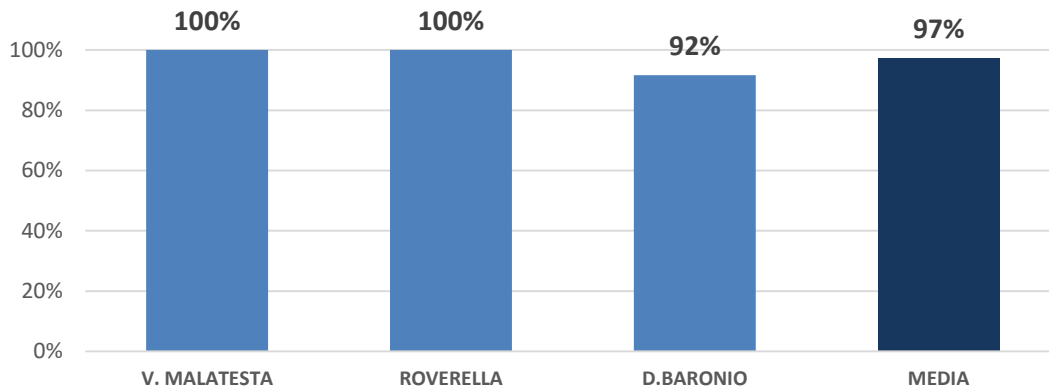
Media derivante dalla soddisfazione generale riscontrata dalle interviste telefoniche (per ogni singolo CD, preso a riferimento un campione della totalità degli ospiti)

SODDISFAZIONE SERVIZI NEI CD



*Media
derivante dalla
soddisfazione
generale
riscontrata
dalle interviste
telefoniche*

**CD - Quanto si ritiene nel complesso soddisfatto del servizio che a lei o al suo familiare viene erogato?
(Somma risposte Molto + Abbastanza)**



GRAZIE