



Indagine per i familiari della Fondazione S. Anna e S. Caterina durante il periodo di emergenza COVID-19.



Finalità

Il questionario è volto a comprendere il vissuto dei familiari/care-giver dei Residenti della Fondazione S. Anna e S. Caterina durante periodo di epidemia di COVID-19.



Somministrazione

E' stato somministrato ai famigliari dei Residenti nel mese di ottobre con le seguenti modalità:

- compilazione online tramite link;
- invio del questionario tramite mail da stampare e consegnare in struttura (quando possibile) in una scatola apposita;
- compilazione del questionario direttamente in struttura (quando possibile) da imbucare in una scatola apposita.



Il questionario è suddiviso in 4 parti:

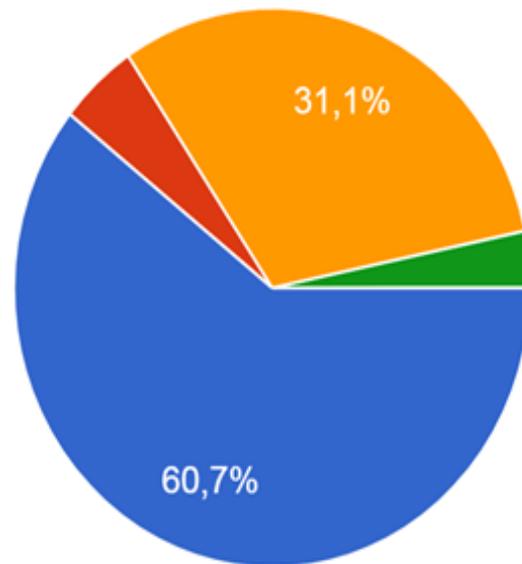
- **Dati generali**
- **Lockdown**
- **Situazione attuale**
- **Prospettive**

La percentuale di ritorno del 42% circa, è molto inferiore se paragonata a quella degli anni passati. Tuttavia considerato il periodo, la «chiusura dei cancelli» della struttura e l'impossibilità di incontrare il familiare per l'incentivo alla compilazione, la % è da ritenersi abbastanza soddisfacente.



Sezione A – Dati Generali

1. In struttura è stato accolto:



- Sua Madre o Suo padre
- Sua moglie o Suo marito
- Altra/o parente
- Persona assistita/tutelata

Sezione B – Lockdown

2. Potrebbe indicare quali aspetti nel periodo di lockdown le hanno dato più tranquillità rispetto alla situazione del Suo familiare residente in struttura:

- Il fatto che fosse in struttura con personale sanitario sempre presente;
- La dimensione della struttura;
- La possibilità di vederla tramite videochiamata;
- Il fatto di essere costantemente e puntualmente informato della situazione in maniera continua;
- L'isolamento e che non venisse a contatto con il virus;
- Sapere che non era da sola;
- Dopo l'iniziale assenza di comunicazioni il flusso di informazioni avviato ha attenuato almeno parzialmente il livello di preoccupazione e l'impatto delle notizie drammatiche pervenute da diverse fonti di informazione (stampa, TV, sindacati etc.) sulla situazione interna dell'Istituto;
- Ho incominciato a sentirmi più tranquilla verso la fine di marzo in poi;
- La professionalità con cui veniva assistito



...

- I tempestivi interventi di controllo in accordo con l' AUSL che hanno permesso di monitorare e isolare fin dall'inizio i primi casi;
- La fiducia nella vostra struttura;
- Le video chiamate sono state utilissime, le parole del personale rassicuranti;
- Sapere che era comunque seguita sia dal punto di vista sanitario che alla persona;
- Potevo sentirlo al cellulare ogni giorno;
- Quando avete deciso di chiudere;
- Nessuna tranquillità causa notizie divulgate da tv, rai 3 regione sul S. Anna: sig.ra ricoverata in ospedale deceduta per covid i cui famigliari non sono stati avvisati;
- Il fatto di essere continuamente controllato mi ha fatto stare tranquillo;
- La telefonata del medico di struttura;
- Hanno avuto tanta cura e rispetto e mi hanno dato tanta tranquillità;
- Il fatto che la mamma è ricoverata in una struttura dove si trova bene e dove stanno facendo il massimo per evitare la diffusione del contagio.



3. Potrebbe indicare quali aspetti nel periodo di lockdown le hanno dato più preoccupazione rispetto alla situazione del suo familiare residente in struttura:

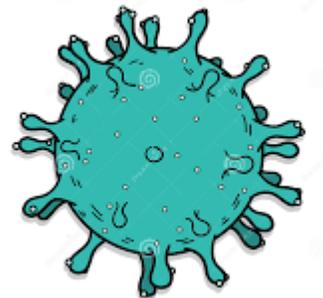
- L'epidemia in struttura ed il fatto che babbo abbia contratto il virus
- Impossibilità di vedere la mia nonna e il suo stato di salute
- La possibilità che sentisse la solitudine inizialmente, l'impressione di un progressivo estendersi del contagio tra gli ospiti della struttura
- Il non sapere esattamente la situazione di salute di mia madre. Aveva il coronavirus ma le notizie erano poche e frammentate
- Il diffondersi del virus in struttura
- Nonostante la fiducia nel personale, temevo che i casi verificatisi in alcune comunità potessero propagarsi
- Le notizie diffuse dagli organi di stampa
- La mancanza del rapporto col familiare
- Il grande numero di positivi

...

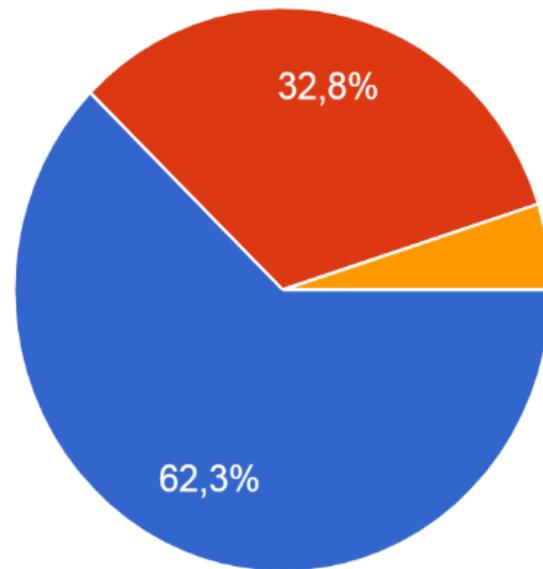


...

- La possibile esposizione come soggetto fragile al virus in un ambiente a rischio;
- Che potesse contrarre il virus, ma sinceramente sono sempre stata fiduciosa;
- Nessuno, perché si sono sempre mantenuti i contatti;
- La carenza di notizie;
- La paura del contagio e la paura che la mamma si sentisse abbandonata da noi (ero sicura che da parte vostra aveva tutte le attenzioni);
- Quando ho saputo dei contagiati presenti in struttura;
- Almeno nella fase iniziale e di maggior picco, la mancanza di informazioni;
- Il fatto di non potermi muovere liberamente per poter fare visita alla persona in serenità;
- Non avere notizie di mia madre;
- Il fatto che ci fossero molti contagiati in struttura e che non potevamo fare assolutamente nulla per cambiare la situazione.

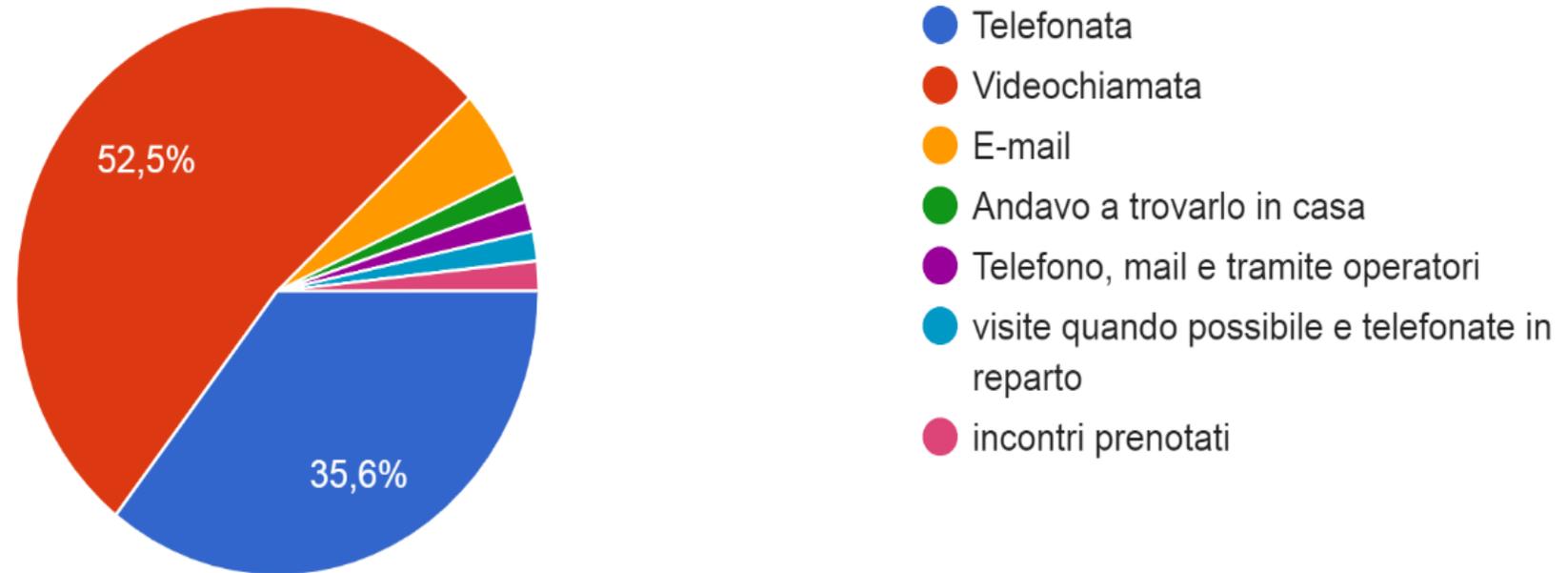


4. Nel periodo di lockdown, considerata la situazione, è comunque riuscito a mantenere un contatto con il suo familiare?



- Sì, sono riuscito a mantenere un buon contatto
- Sì, ma non come avrei voluto
- No, non ho avuto la possibilità di farlo

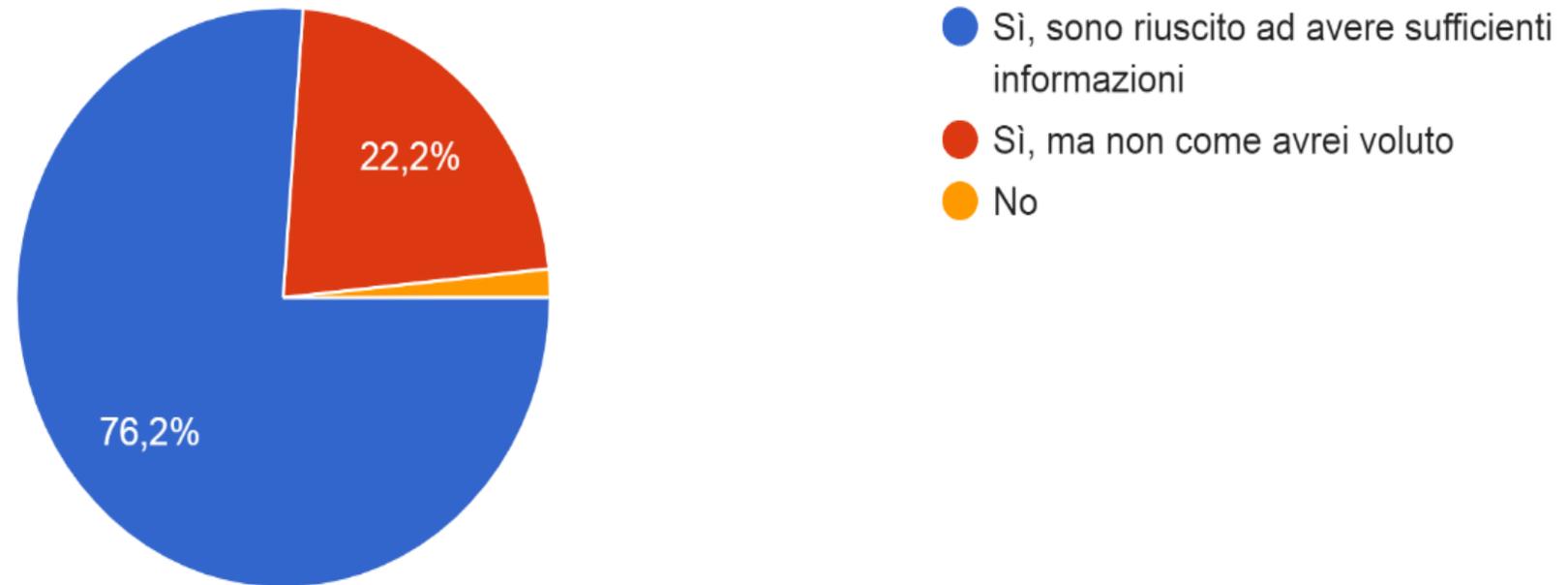
4a. Se sì, con quale modalità ha prevalentemente contattato il Suo familiare:



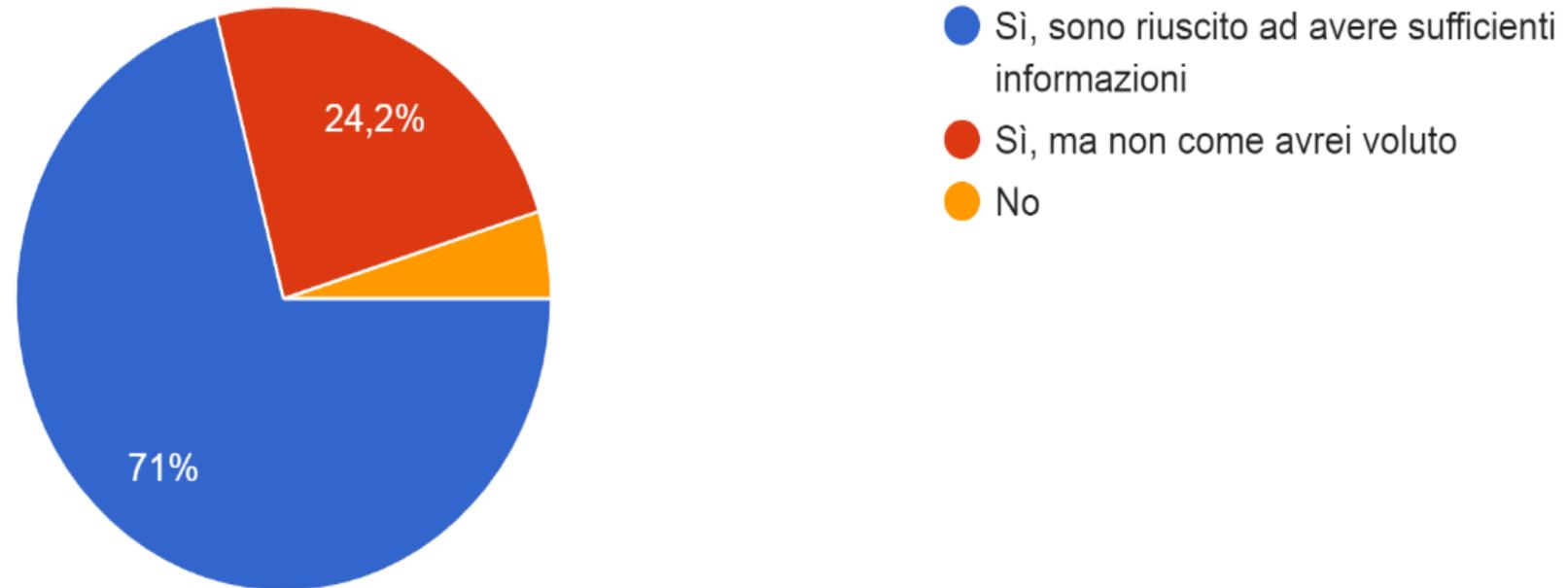
4b. Se no, perché?

- Non era ancora in struttura
- Data la sordità del parente ospitato mi è stato difficile contattarla telefonicamente, ho optato per e-mail
- Perché non parla e il solo modo era visivo, ora non riconosce più
- Mia madre non è in grado di usufruire di queste possibilità
- Il parente è soggetto ad una demenza senile avanzata

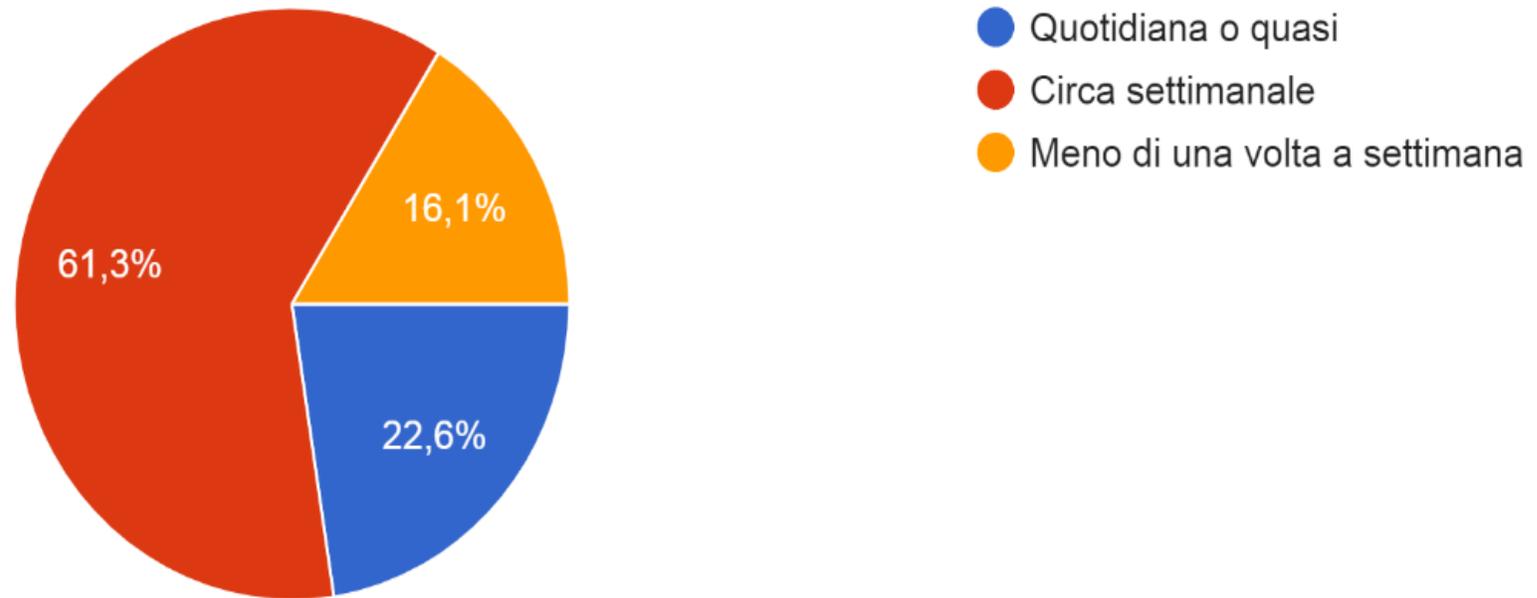
5. Nel periodo di lockdown, considerata la situazione, ritiene di essere stato informato sulla condizione del Suo familiare?



6. Nel periodo di lockdown ritiene di essere stato informato sulla situazione complessiva della struttura?



7. Nel periodo di lockdown, complessivamente, con quale frequenza è riuscito a entrare in contatto con la struttura?



8. Rispetto alla comunicazione qual è la cosa che ha apprezzato di più nel lavoro della struttura?

- La comunicazione frequente dei medici durante il periodo in cui è stato ammalato
- La disponibilità e la gentilezza del personale
- L'umore delle persone che lì lavorano
- La disponibilità, professionalità e gentilezza degli operatori
- Sicuramente le mail di aggiornamento
- La disponibilità di tutto il personale a fornire le informazioni richieste
- L'impegno e la volontà di mettercela tutta
- Il lavoro di medici infermieri
- L'animazione

...



...

- Lo sforzo di mantenere l'impegno di sentirci una volta alla settimana e l'idea delle email che venivano stampate, date al congiunto e a noi la struttura inviava le foto di quando le leggeva
- L'impegno di tutto il personale in una situazione di massima emergenza
- Le videochiamate e le mail informative
- Il vostro impegno
- La gentilezza e l'umanità
- L'aver comunicato alle famiglie due volte la settimana notizie
- L'aggiornamento continuo della situazione all'interno della struttura avvenuto a mezzo comunicazione via mail



...

...

- Costante comunicazione e confronto sulle problematiche individuali
- L'informazione settimanale della situazione via email e il constatare la tranquillità del mio familiare.
- Le email che erano frequenti e dettagliate e le video chiamate tutte le volte che venivano chieste
- Tempestività e disponibilità
- La comunicazione, l'informazione, le bellissime e utilissime email
- Le informazioni che mi davano
- Le lettere
- La disponibilità del personale

...



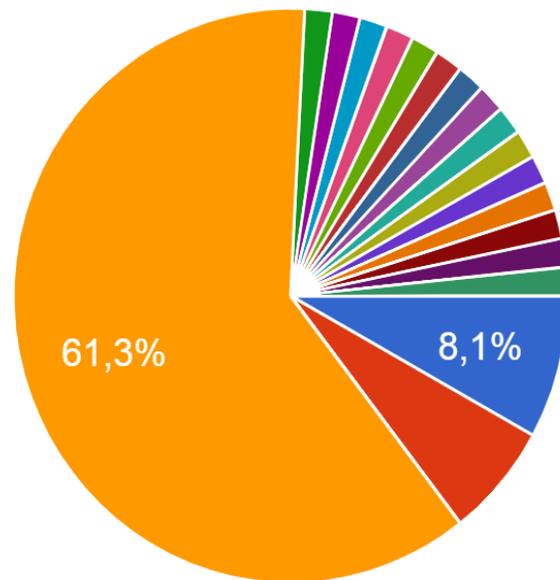
...

- Il costante controllo sia del personale medico ed infermieristico che del personale della struttura
- Il voler ricongiungere i famigliari ai residenti
- L'essersi attivata subito per creare il contatto visivo tra parenti; la richiesta di tamponi per operatori e residenti
- Gli appuntamenti programmati di videochiamate e l'aggiornamento settimanale via e mail da parte della struttura
- L'iniziativa delle videochiamate e le telefonate costanti con la mamma
- aver dedicato così tanto tempo alla comunicazione e il tono
- L'uso del telefonino con video chiamate
- La gentilezza del personale



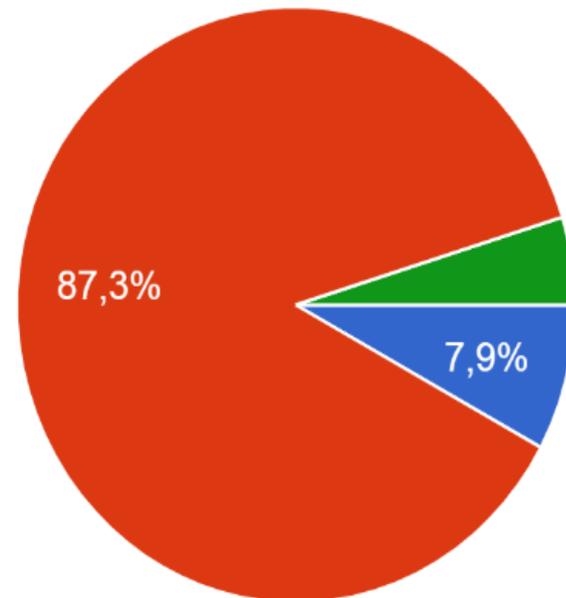
Sezione C – Situazione attuale

9. Rispetto alla diffusione dell'infezione da COVID-19 qual è attualmente la situazione della struttura?



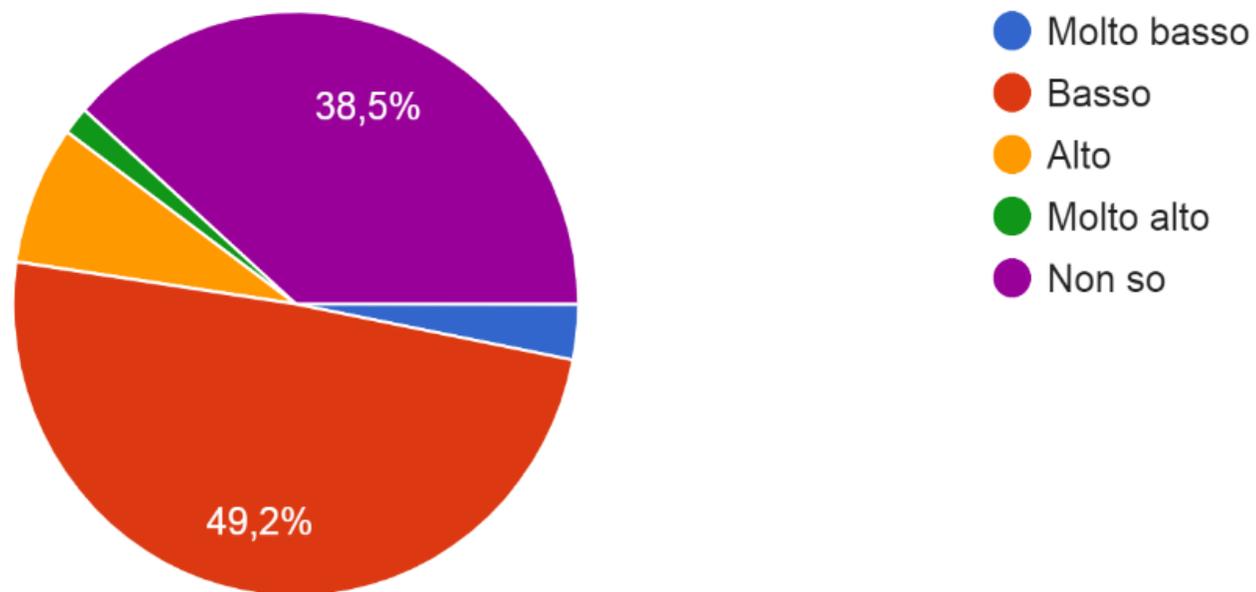
- Attualmente ci sono casi positivi, isola...
- Attualmente non ci sono casi positivi,...
- Attualmente non ci sono casi positivi,...
- Non mi sembra domanda da rivolgere...
- Non conosco la situazione attuale
- Non sono a conoscenza della situazio...
- non so
- Sento che solo una operatrice è risult...

10. Ritiene che le modalità di organizzazione delle visite adottate attualmente in struttura siano:

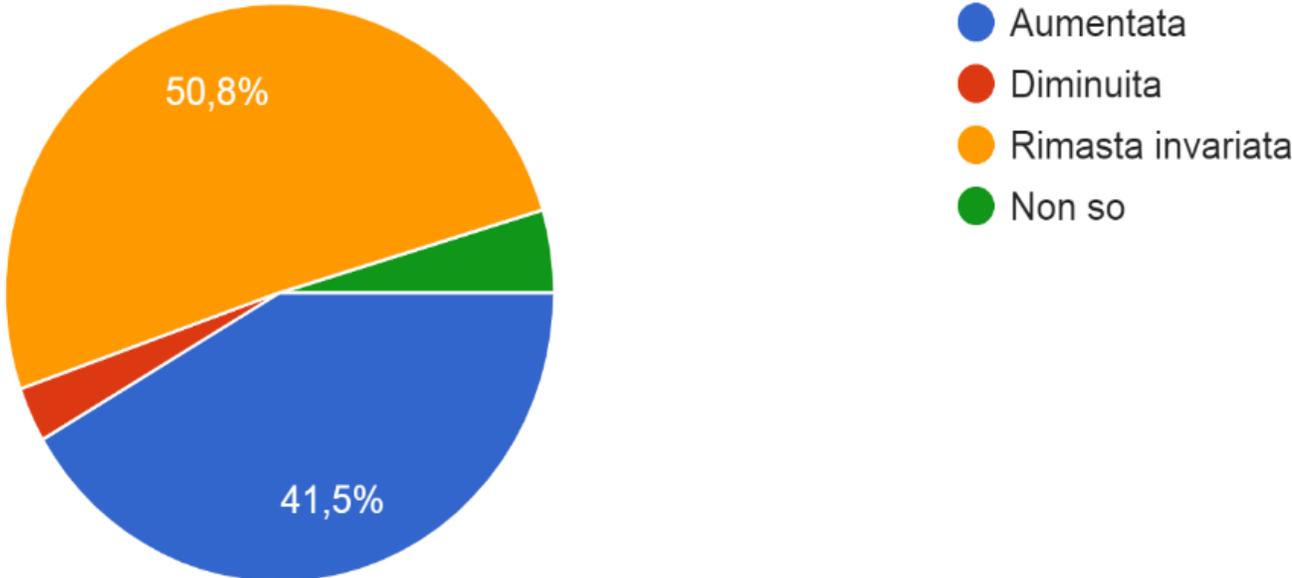


- Eccessivamente restrittive
- Adeguate per contenere il contagio
- Non sufficienti per contenere il contagio
- Non so

11. Ritiene che, attualmente, il rischio di diffusione del contagio nella struttura sia:



12. Oggi la Sua fiducia nella struttura è:



12a. Può spiegare perché:

- I protocolli sono adeguati e forse anche un po' più severi
- Perché era alta anche prima
- Credo che tutti gli operatori abbiano dimostrato grande professionalità e impegno cosa assolutamente non scontata
- Mi pare che, dopo la primissima fase, l'emergenza covid sia stata affrontata adeguatamente e che i parenti degli ospiti siano stati informati prontamente e correttamente dell'evolversi della situazione
- La reazione della struttura a questa situazione imprevista è stata quella di riorganizzarsi nel migliore dei modi. Il rischio di contagio rimane alto per il tipo di lavoro ma so che tutti gli aspetti contenitivi verranno rispettati e incrementati
- So che tutto il personale lavora con coscienza e tanto impegno

...



...

- Noi a casa, durante il lockdown non saremmo stati in grado di accudire la nostra congiunta in nessun modo e quindi gli sforzi fatti dalla struttura per cercare di contenere una situazione piuttosto grave sono da valutarsi positivamente. Per tutti sono state settimane complesse, anche gli operatori della Struttura hanno famiglia e quindi ai propri problemi si sommavano quelli derivanti da una riorganizzazione da fare in tempi brevi, nuove abitudini da acquisire in fretta, grande concentrazione sempre. Certamente gli operatori non avevano tempo di cantare dai balconi!
- Perché continuano a gestire male la cosa (*fiducia diminuita*)
- Era già alta prima del covid, non si è abbassata
- L'aver preso provvedimenti per tutelare gli ospiti
- Corrispondenza delle aspettative
- Perché la diffusione del contagio si è venuta sapere dai giornali e non dalla struttura stessa (*fiducia diminuita*)

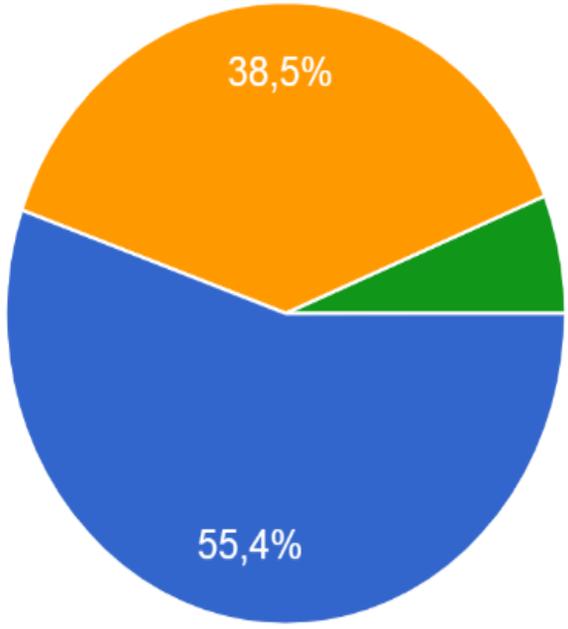


...

...

- Ritengo che si operi per il meglio, anche se temo che la scarsità di incontri da agosto a oggi, e soprattutto in futuro, possa peggiorare la situazione psicologica di mia sorella facendola credere abbandonata dai familiari
- Vedo che viene fatto tutto il possibile, per quanto riguarda l'assistenza di mio padre. Vengo informata sugli esami effettuati parlando direttamente con la Dott.ssa che lo segue, la Dott.ssa Kasapi, e ricevo comunicazioni anche dalle operatrici. Ho, sempre, trovato disponibilità e cortesia.
- Ho sempre pensato che sia una struttura competente e preparata rispetto alle persone ospitate
- Avevo già molta fiducia e non è cambiata
- Perché tutti hanno lavorato con dedizione per cercare di aiutare noi famigliari ad avere un "contatto" con i Residenti. E penso abbiate passato momenti molto difficili!
- Abbiamo sempre avuto risposte alle nostre domande
- Quando si nota l'impegno per migliorare, trovare soluzioni, anche in breve tempo non si può che apprezzare.

13. Oggi, la Sua stima verso gli operatori della struttura è:



- Aumentata
- Diminuita
- Rimasta invariata
- Non so

13a. Può spiegare perché:

- Vedo molta attenzione alla salute degli ospiti ma anche umanità nei comportamenti
- Sono giustamente rigidi anche se questo ci allontana un po' dal familiare
- Per il loro impegno e professionalità
- Tutti gentili e disponibili
- Ho capito che gli operatori trattano gli ospiti con lo stesso amore e dedizione che avrebbero per i loro familiari
- Hanno affrontato e continuano a farlo una situazione nuova, imprevista e difficile. Già il loro lavoro era complesso prima del Covid ma l'arrivo di questo virus ha reso la loro prestazione lavorativa ancor più complessa. Occorre che tengano comportamenti corretti anche al di fuori della Struttura, hanno molta meno libertà di coloro che la sera si dedicano alla movida!
- Sono dei professionisti

- Avete affrontato egregiamente una situazione molto difficile
- Era già abbastanza alta
- Per la dedizione alla loro mansione e l'affetto sempre dimostrato nei confronti degli ospiti
- Si apprezzano l'impegno e gli sforzi non indifferenti per assicurare la salute degli ospiti e i contatti con i familiari
- Posso dare un giudizio sulle precauzioni prese dai responsabili, ma riguardo gli operatori non ci sono comportamenti particolari che richiedano una stima maggiore
- Perché stanno facendo il possibile per farci mantenere un minimo di contatto con i nostri cari
- Il mio familiare ha vissuto con tranquillità questo periodo
- Li ho sempre stimati anche prima della pandemia

...



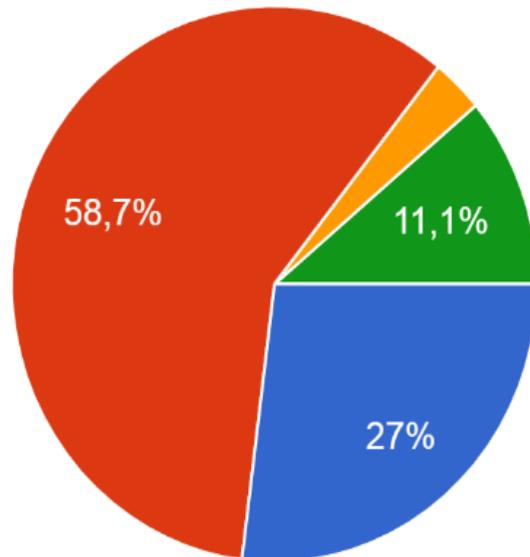
...

- Perché a mio avviso siete stati bravissimi tutti senza eccezioni facendo il vostro lavoro con entusiasmo e cercando di aiutare i residenti in struttura con pazienza e amore; penso non sia stato facile.
- Gli operatori trattano i residenti in maniera gentile, affettuosa, mai sgarbata
- Si è trovato un buon equilibrio tra gestione della comunicazione ai parenti e attenzione ad evitare la diffusione e/o contagio del virus
- Sono tutti molto professionali, cordiali e gentili
- Perché penso che gli operatori abbiano fatto il possibile per far sentire i nostri famigliari nel miglior modo possibile
- Ho visto una squadra unita e compatta, probabilmente lo è sempre stata ma non avevo avuto modo di notarlo.



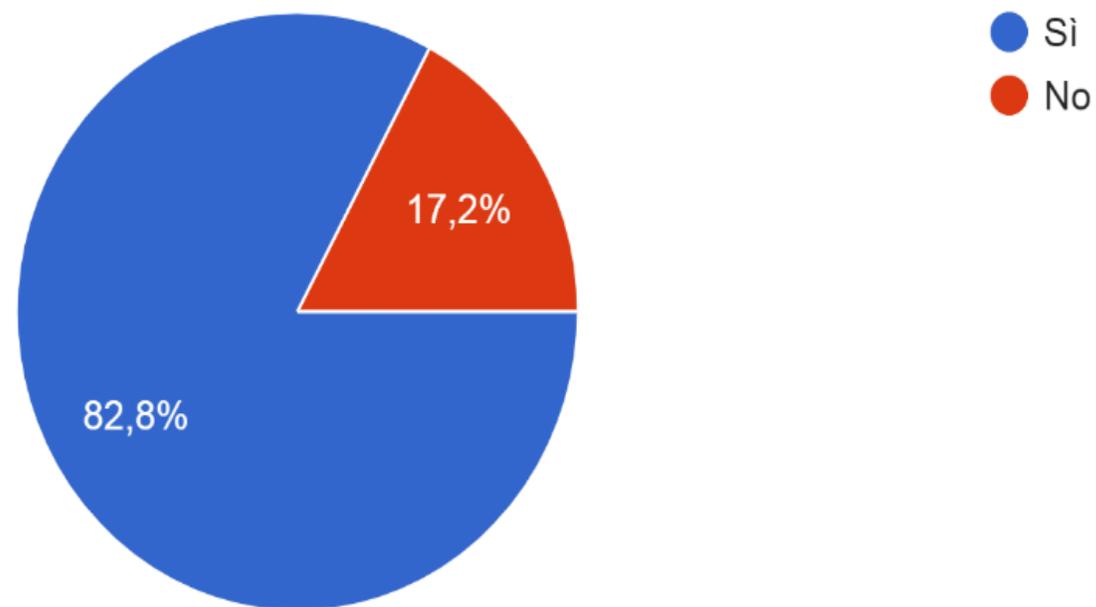
Sezione D – Prospettive

14. In questo periodo ha utilizzato modalità di telecomunicazione come videochiamate o chat che non conosceva?



- No, non ne ho avuto bisogno, non le ho utilizzate
- Sì, ma le conoscevo già
- Sì, con l'aiuto di familiari sono riuscito ad usare modalità di telecomunicazione che non conoscevo
- Sì, con l'aiuto degli operatori della struttura sono riuscito ad usare modalità di telecomunicazione che non conoscevo

15. Crede che potrebbe essere utile utilizzare queste modalità comunicative nella struttura anche dopo questo periodo di regolamentazione delle visite?



16. Alla luce della Sua esperienza, quali cambiamenti proporrebbe rispetto all'organizzazione dei servizi residenziali per anziani?

- Aumentare i momenti di visita con le giuste precauzioni (camici, guanti) anche chiedendo un contributo economico per il materiale, per chi vuole stare di più col proprio parente, magari dando la possibilità di aiutarlo o stare con lui in occasione di un pasto
- Penso che abbiano fatto il massimo
- Da incompetente non posso proporre soluzioni, quello che vedo mi va bene.
- Visite programmate anche per il fine settimana
- Mi sembra che già adesso l'organizzazione sia ottima e non richieda cambiamenti
- Cercherei di attrezzare la bellissima area verde del complesso, anche quella che è nel retro per offrire maggiori opportunità di stare all'aperto distanziati agli anziani. Inoltre è stato molto positivo poterli incontrare all'aperto piuttosto che al chiuso

...

...

- Più controlli al personale, e soprattutto un po' più di elasticità negli incontri
- Visite fuori orario di lavoro
- Sono soddisfatta così
- Per quello che ho visto e che vedo, mi sembra che l'organizzazione vada bene così
- Non saprei, mi affido completamente a voi, per ora la mia fiducia non è mai stata delusa
- Ritengo la struttura adeguata per il ricevimento in sicurezza dei famigliari. Suggerimento per il post covid (speriamo a breve) evitare l'ingresso dei parenti nelle strutture interne (sala da pranzo, camera da letto) per evitare che qualcuno di noi ignaro "portatore sano" possa trasmettere virus o batteri

...



...

- Per quel che mi riguarda ho difficoltà durante la visita alla mamma, lei parla pianissimo, alle volte muove solo le labbra. Nella postazione dei corridoi c'è confusione, nelle sale riesco a capire solo con le porte chiuse ma non sempre posso farlo
- Tempestività nella comunicazione della situazione interna e dei provvedimenti adottati dalla vostra struttura
- Più contatti con le famiglie
- Crescere nell'umanizzazione
- Non sono molto competente in materia ma trasmettere serenità buon umore sicuramente anche visto questo brutto periodo
- Ripristinare, nel limite del possibile, le attività
- Un contratto con un'azienda di trasporti (taxi, ambulanze, ecc) per eventuali spostamenti per visite mediche.

17. Ci sono altre considerazioni che ritiene di voler fare rispetto al periodo in cui le misure di contenimento dell'epidemia di coronavirus non hanno consentito l'accesso alla struttura?

- Se l'anziano ha una ridotta lucidità tutti i contatti diversi dalla presenza fisica hanno poca importanza per lui, non li percepisce pienamente ma penso ci si possa fare poco, forse consentire qualche visita in più a chi ha familiari in queste condizioni
 - La salute dei nostri cari viene al primo posto qualunque misura verrà adottata indicherà che la direzione ha ritenuto fosse quella giusta
 - Le video chiamate e le mail secondo me sono una bella iniziativa, magari anche l'invio di qualche foto scattata anche durante le attività quotidiane mi farebbe piacere. Sarebbe un modo di conoscere come trascorre le giornate la nostra congiunta. Ad esempio, durante le feste di compleanno, o mentre vi sono le attività di fisioterapia, mentre pranza....
 - Dare la possibilità di poter vedere il proprio caro il sabato, per chi ha problemi di lavoro e non può sempre prendere permessi
- ...

...

- Per privilegiare al meglio contenuti e efficacia della comunicazione forse potrebbe essere ripensato il modulo informativo di base rendendolo più snello, essenziale e mirato ai contenuti qualificati (situazione della struttura, iniziative sanitarie etc.). Insomma una specie di bollettino che si affiancherebbe ai canali informativi individualizzati per i singoli pazienti che, all'occorrenza, devono tempestivamente riguardare i sanitari di fiducia e i familiari degli ospiti (es. esiti dei tamponi etc.). Auspicabile anche la ripresa e/o l'incremento delle attività interne (tombola, visione di film etc.).
- Mi sarebbe piaciuto poter stare con mamma almeno un'ora
- A parte il periodo di lockdown, non vissuto nella struttura, da quando c'è mia sorella l'accesso per mezz'ora (che poi si riduce a 20-25 minuti) 1, max 2 volte a settimana è molto limitato e il distanziamento fa il resto. Però capisco che bisogna evitare il peggio

...

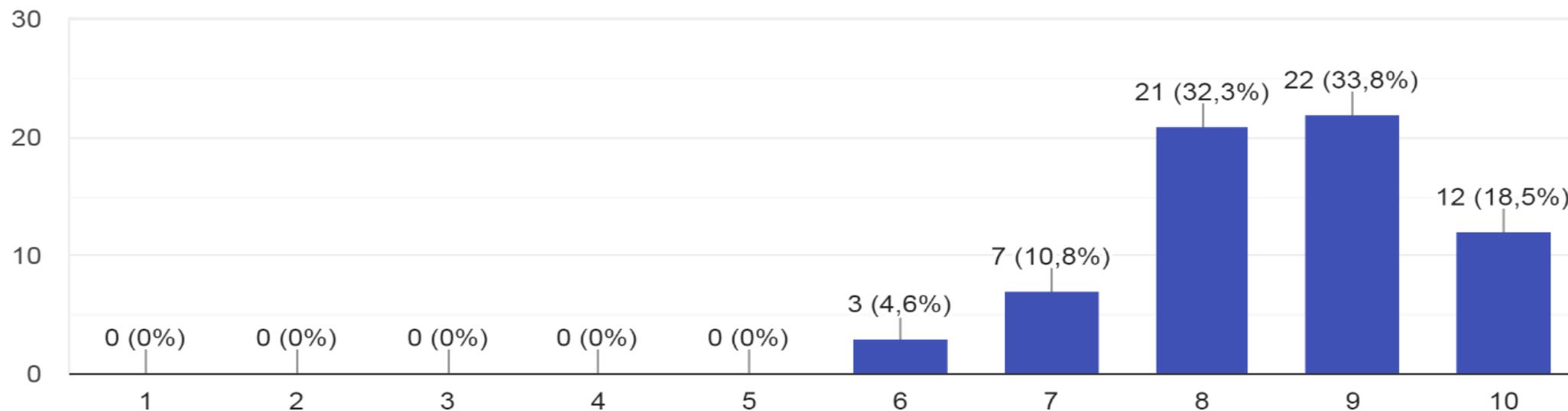


...

- La videochiamata, certo, non è come vedere dal vivo la persona, ma mi rendo conto, che queste restrizioni sono fatte, per tutelare gli assistiti e i loro familiari
- Nulla. Penso che abbiate fatto tutto quello che era possibile fare in una situazione così nuova e difficile per tutti. Grazie!
- Mi dispiace di non aver comunicato più spesso il mio apprezzamento, ma spero che lo troviate comprensibile
- Avremmo preferito più comunicazione con le famiglie
- Calcolando le varie entrate laterali della struttura, farebbe piacere ci fosse un ambiente isolato attrezzato con un grande vetro divisorio, per consentire un incontro ravvicinato anche in periodo di chiusura
- No, avete fatto la cosa giusta, con ritardo ma giusta.



18. In generale come valuta questa Residenza? (sceglia un punteggio che va da 1 a 10 dove 1= pessima e 10= ottima)



Media: 8,5

Grazie!