

Il servizio di assistenza offerto da VIDAS



Valutazione dei servizi da parte delle famiglie degli assistiti – seconda edizione

Milano, 26 giugno 2018



METODOLOGIA DELLA RICERCA



L' ACCOGLIENZA



L' ASSISTENZA



I DIVERSI TIPI DI SETTING ASSISTENZIALE



Il sostegno domiciliare



L' Hospice



Il Day Hospice



IL SUPPORTO AL LUTTO



FOCUS VIDAS



KEY POINTS

Il campione: le principali caratteristiche socio demografiche



	2018	2016
Universo di riferimento:	353 nominativi profilati da database Vidas	395 nominativi profilati da database Vidas
Metodologia:	Interviste telefoniche CATI (Computer Assisted Telephone Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas tramite una mail del Presidente ed un successivo recall telefonico che preannunciava la telefonata dell'istituto	Interviste telefoniche CATI (Computer Assisted Telephone Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas tramite una mail del Presidente ed un successivo recall telefonico che preannunciava la telefonata dell'istituto
Numero di interviste eseguite:	208 interviste (corrispondenti al 59% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato: <ul style="list-style-type: none">➤ 134 solo domicilio➤ 32 solo Hospice➤ 42 multisetting	208 interviste (corrispondenti al 53% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato: <ul style="list-style-type: none">➤ 130 solo domicilio➤ 40 solo Hospice➤ 38 multisetting
Periodo di rilevazione:	Dal 17 Maggio al 29 Maggio 2018	28 Settembre 2016 – 6 Ottobre 2016

NOTA:

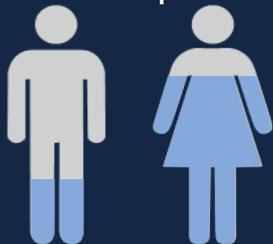
4

Tutti i valori percentuali riportati nel presente report si riferiscono al dato ponderato, mentre le numerosità indicate (basi) corrispondono al dato NON ponderato, che rappresenta l'effettiva numerosità dei rispondenti.

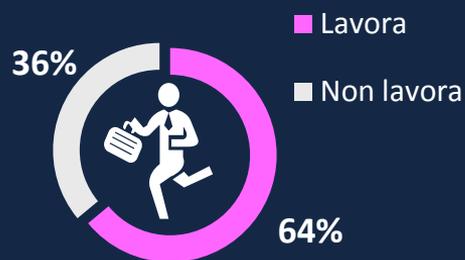
Chi abbiamo intervistato 2018 - dati socio demografici

GENERE

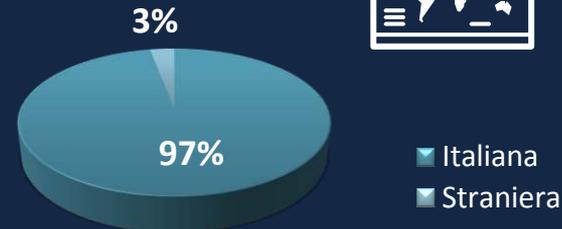
♂ 31% ♀ 69%



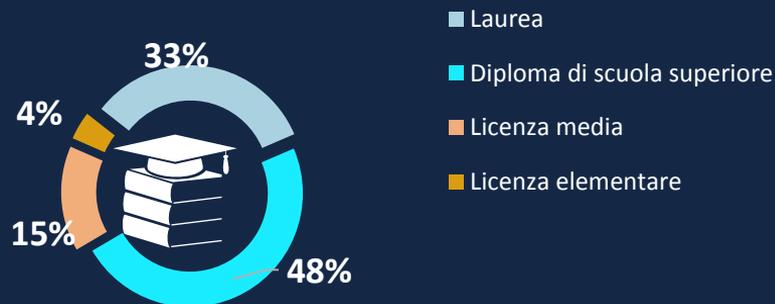
OCCUPAZIONE



NAZIONALITA'



TITOLO DI STUDIO



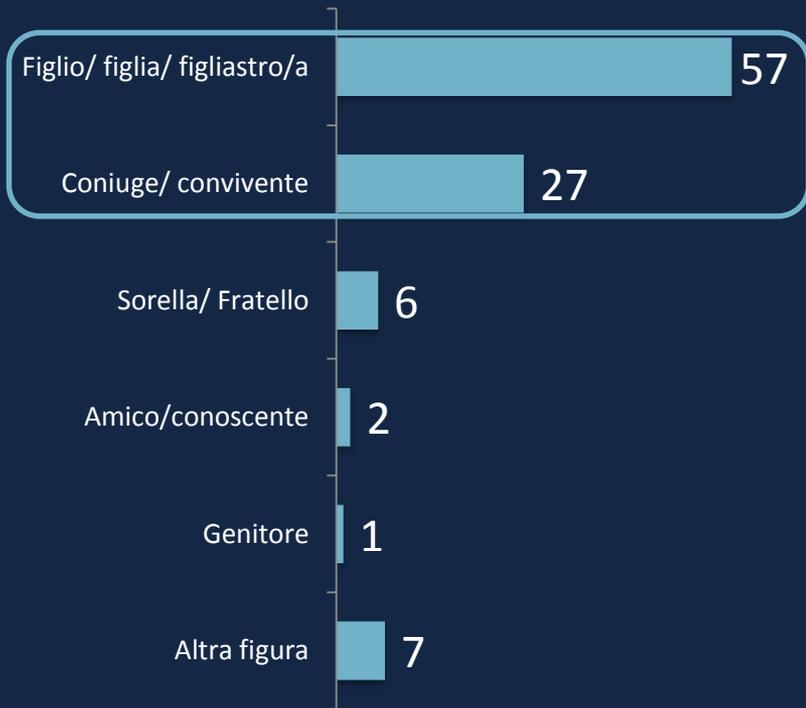
ETA'

fino a 45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni
15%	48%	37%

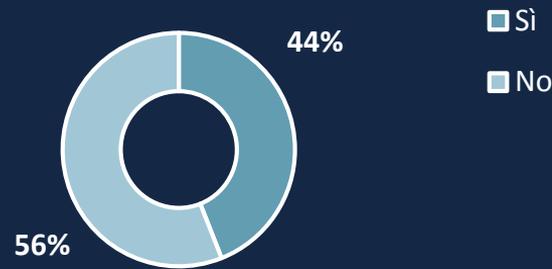
Età media: **57** anni

Chi abbiamo intervistato nel 2018 – la relazione con il paziente

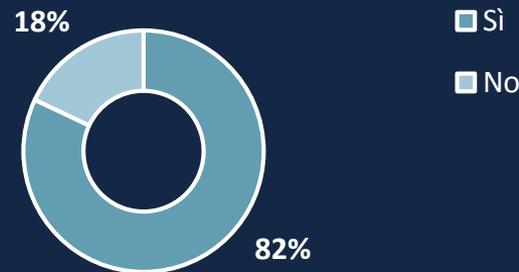
I.1) Per iniziare vorrei sapere qual è la sua relazione con il paziente deceduto



I.2) Lei viveva con il paziente quando lui ha ricevuto assistenza da Vidas



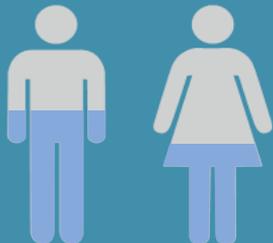
I.3) E' lei che si è occupato prevalentemente del paziente durante l'assistenza?



Il profilo degli assistiti nel 2018

GENERE

♂ 56% ♀ 44%

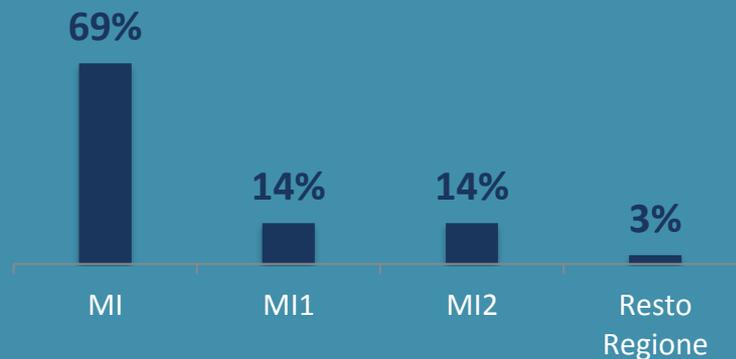


ETA'

fino a 45 anni	46-60 anni	oltre 60 anni
3%	11%	86%

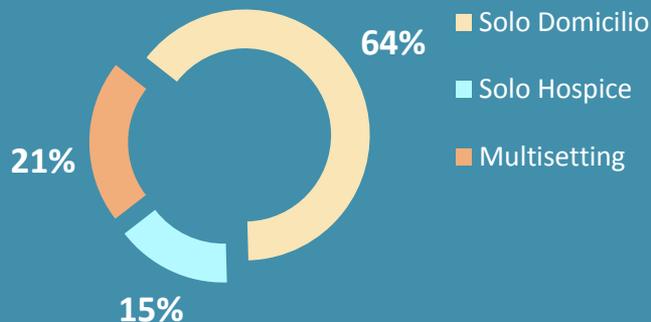
Età media: 75 anni

Ex ASL di APPARTENENZA



In media
l'assistenza è
durata 56 giorni

SETTING ASSISTENZIALE UTILIZZATO



In media l'assistenza è durata 46 giorni

In media l'assistenza è durata 11 giorni

In media l'assistenza è durata 122 giorni

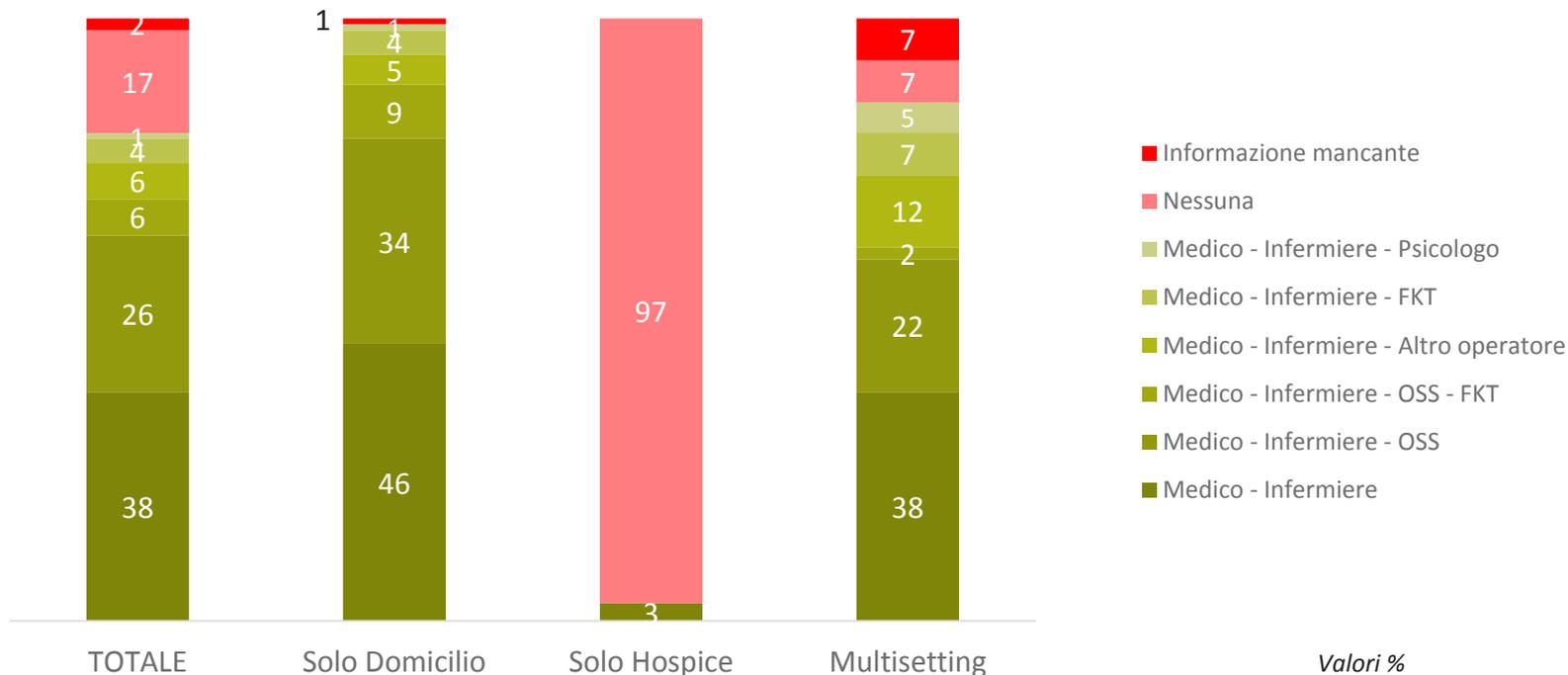
La composizione dell'equipe a disposizione del paziente

(Informazione proveniente dal file nominativi VIDAS)

2018

DOMANDA
NUOVA

Piuttosto eterogenea la composizione dell'equipe. In prevalenza la «combinazione» medico+infermiere è l'abbinata più utilizzata. La composizione evidenzia differenze a seconda del tipo di setting del paziente



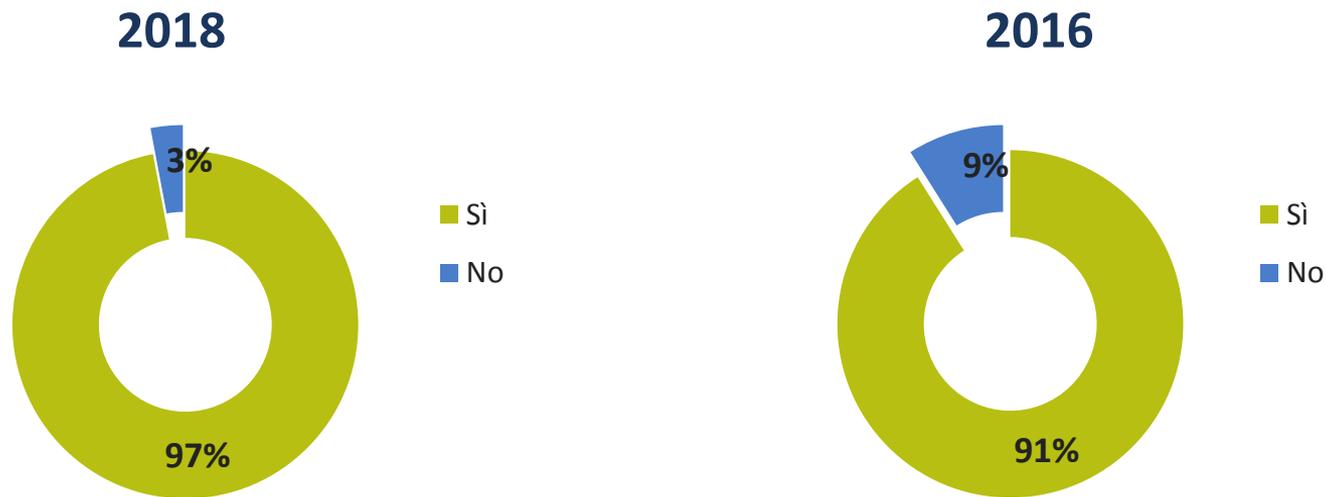
Valori %



L'ACCOGLIENZA

La consapevolezza della gravità dell'assistito prima dell'incontro con Vidas

Acc2. Prima dell'incontro con Vidas era stato informato riguardo alla gravità delle condizioni cliniche dell'assistito?

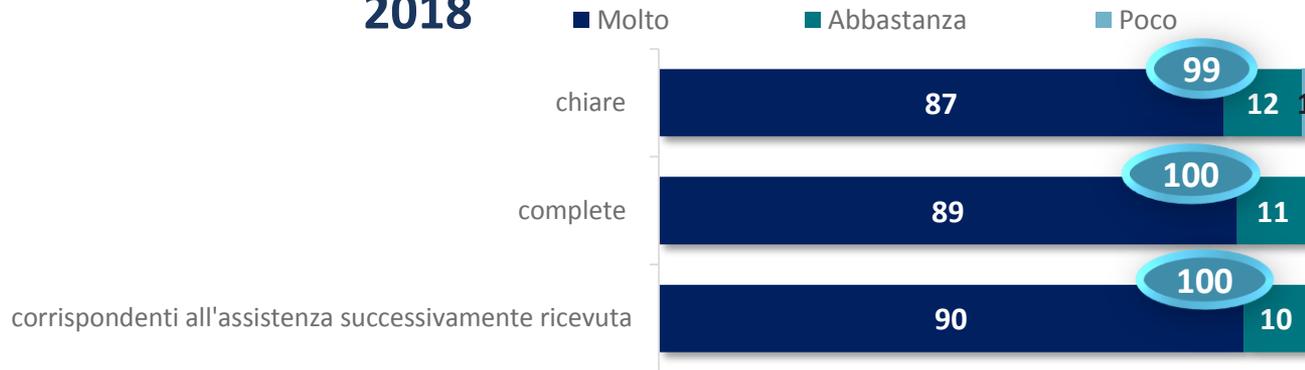


Le informazioni ricevute dall'assistente sociale

Acc3.3 Quanto le informazioni che ha ricevuto dall'assistente sociale sono state...

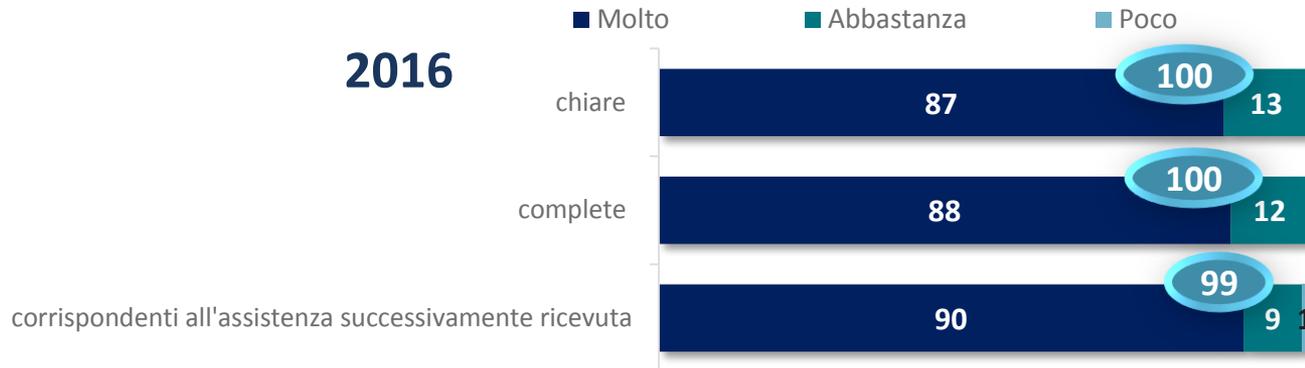
Valori %

2018



Base: hanno effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale (N=168)

2016

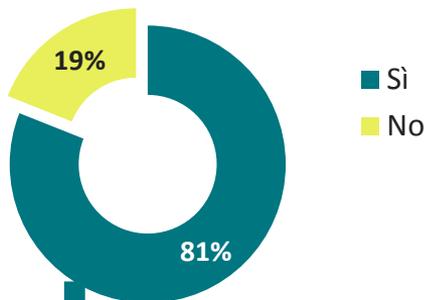


Base: hanno effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale (N=165)

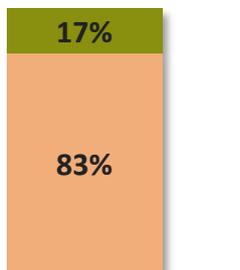
Il primo colloquio con l'assistente sociale

Acc3. Ha effettuato lei il primo colloquio con l'assistente sociale?

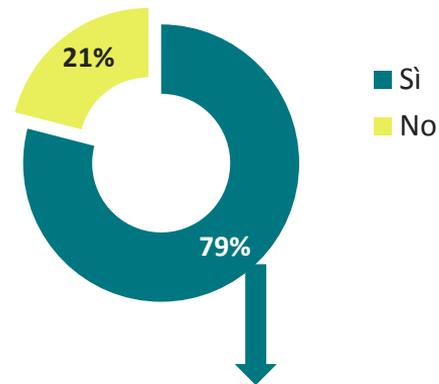
2018



■ Telefonicamente
■ Di persona



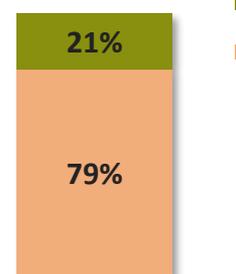
2016



■ Sì
■ No

Il colloquio è avvenuto...

■ Telefonicamente
■ Di persona



Base: totale intervistati (N=208)

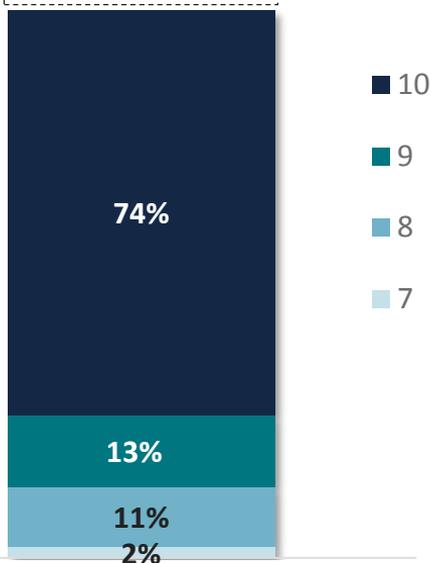
Base: hanno effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale (N=165)

La valutazione della qualità dell'accoglienza al primo colloquio

Acc3.2 Come valuta la qualità dell'accoglienza durante questo primo colloquio?

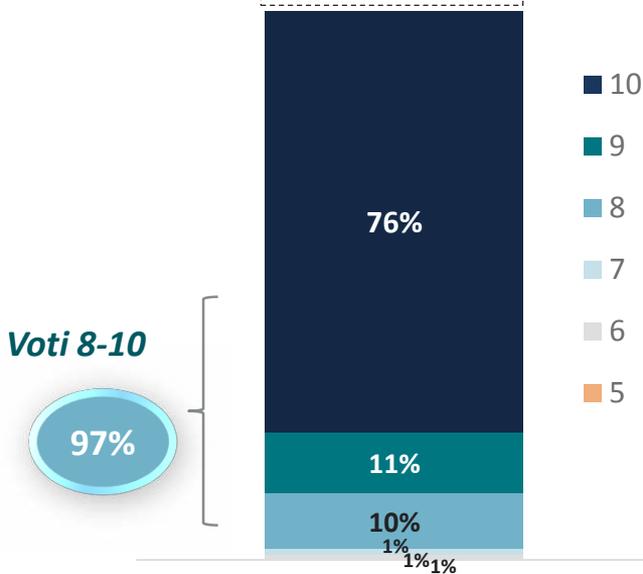
2018

Voto medio: 9,6



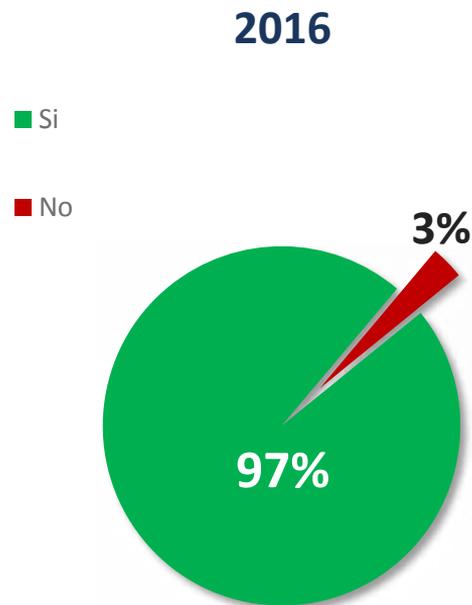
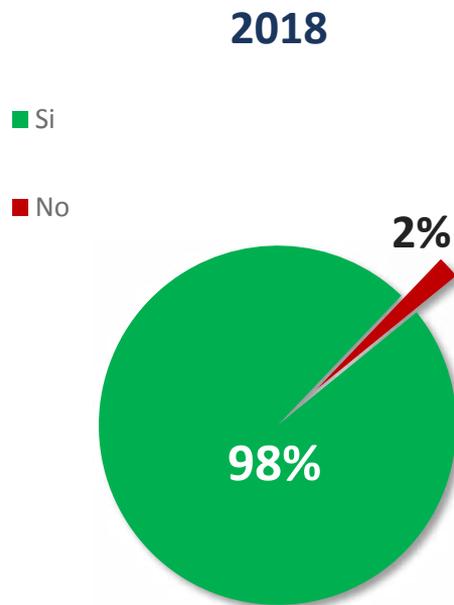
2016

Voto medio: 9,6



Il tempo intercorso tra il colloquio con l'assistente e l'attivazione del servizio

Acc4. Ritene adeguato il tempo intercorso tra il colloquio con l'assistente sociale e l'attivazione del servizio?



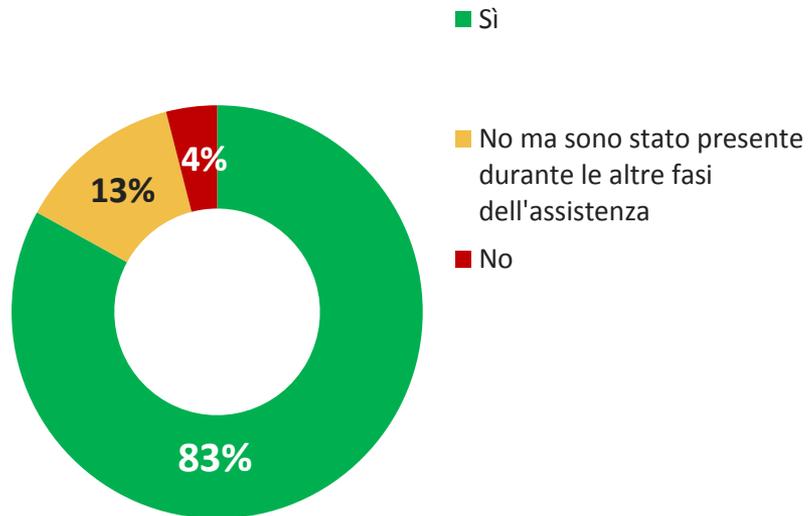


L'ASSISTENZA

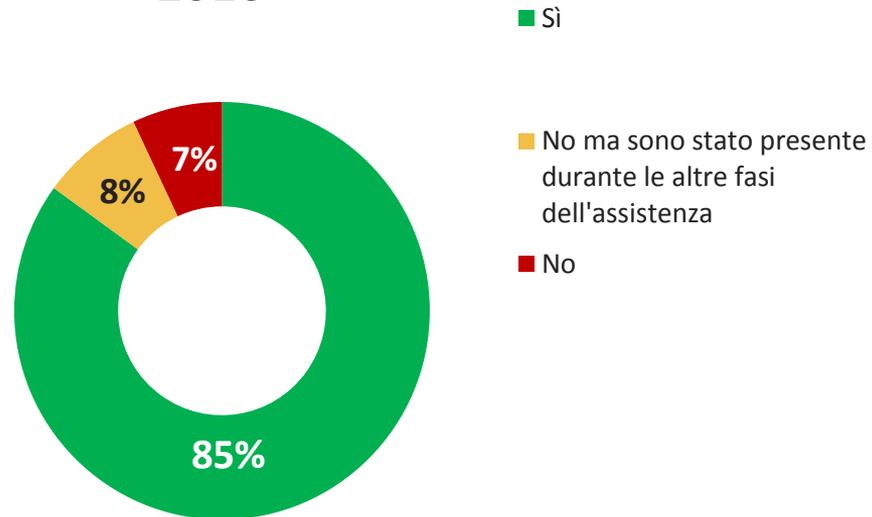
Il primo incontro con l'equipe Vidas

ASS1. Era presente al primo incontro avvenuto tra il paziente e gli operatori dell'equipe VIDAS?

2018



2016

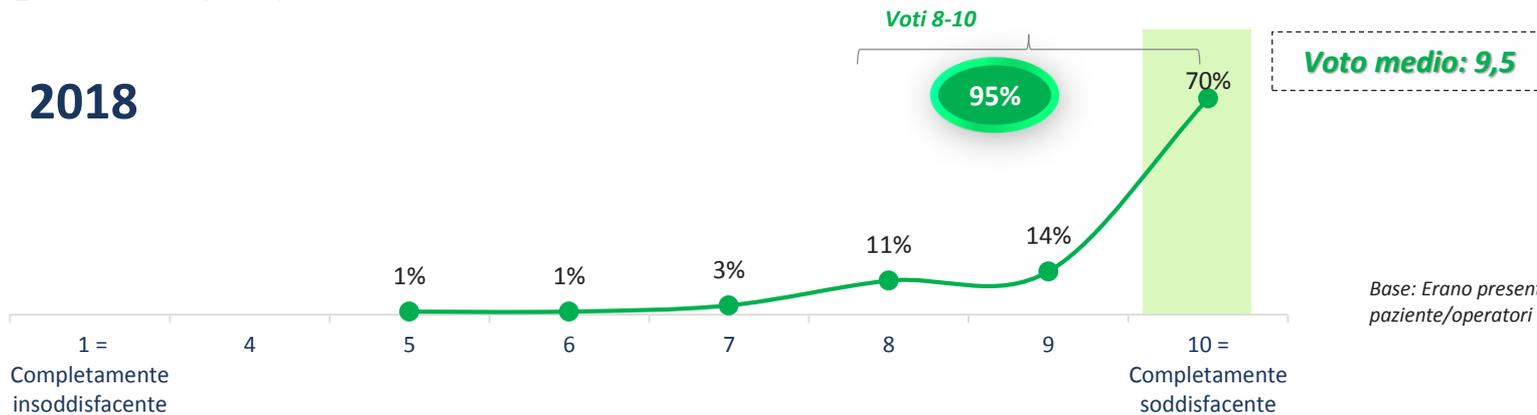


Base: totale intervistati (N=208)

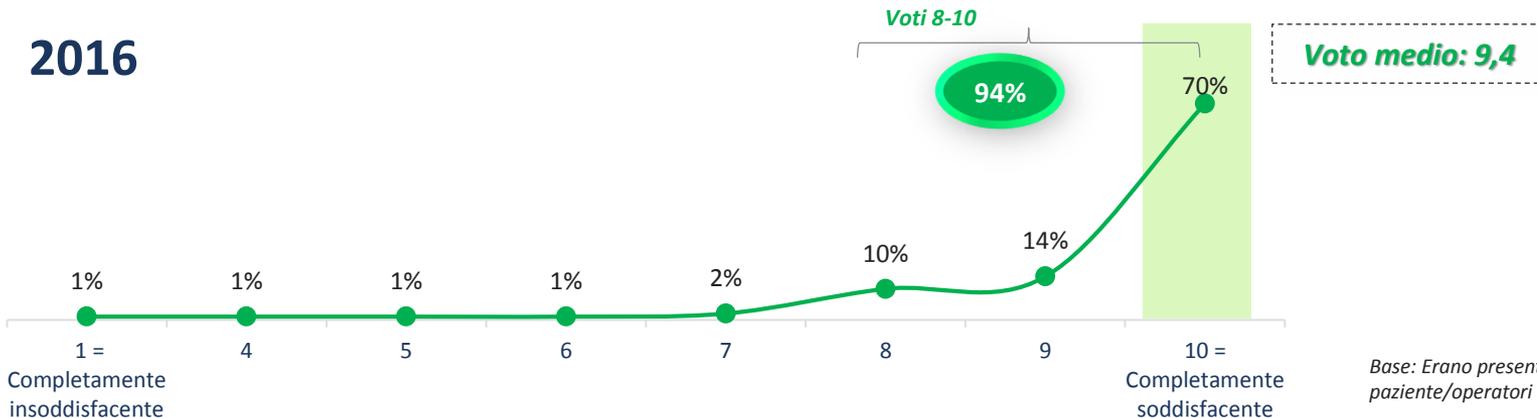
La valutazione del primo incontro con gli operatori Vidas

ASS1_2. come valuta questo primo incontro?

2018



2016



La valutazione degli operatori nelle varie fasi dell'assistenza



ASS2. Gli operatori che hanno fornito assistenza....

Nota: la domanda è stata somministrata a tutti coloro che avevano avuto contatto con gli operatori ed è stata diversificata in relazione al setting assistenziale

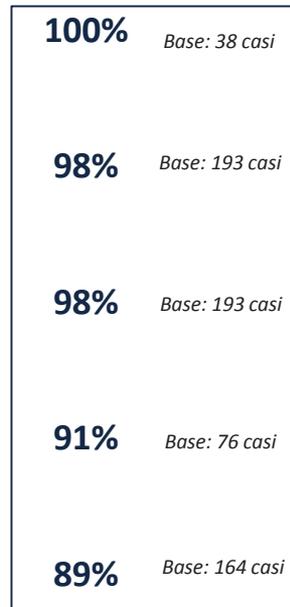
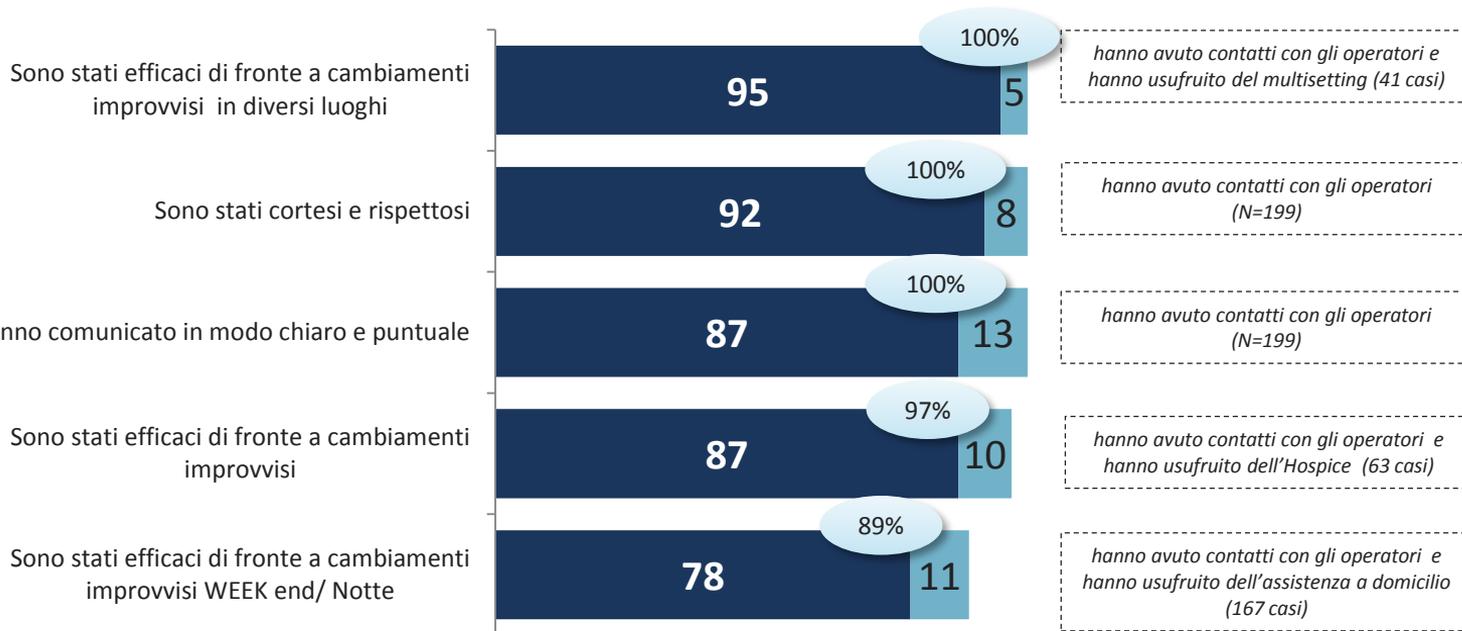
2018

2016

■ Molto ■ Abbastanza

% MOLTO + ABBASTANZA

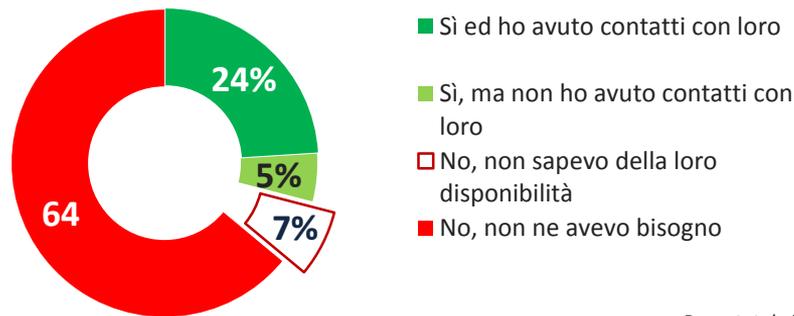
% MOLTO + ABBASTANZA



La presenza di volontari durante l'assistenza

Ass4. Durante l'assistenza erano presenti dei volontari?

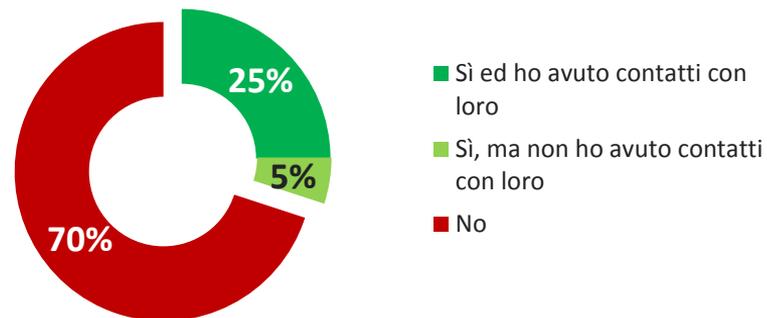
2018



- Sì ed ho avuto contatti con loro
- Sì, ma non ho avuto contatti con loro
- No, non sapevo della loro disponibilità
- No, non ne avevo bisogno

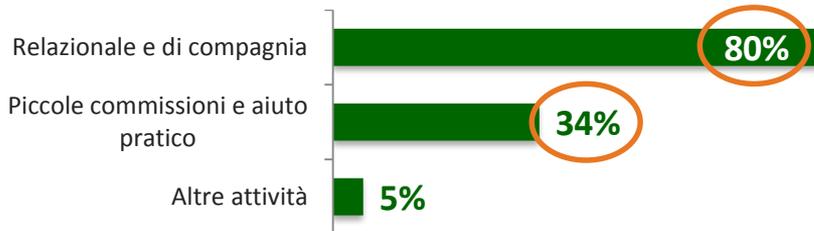
Base: totale intervistati (N=208)

2016

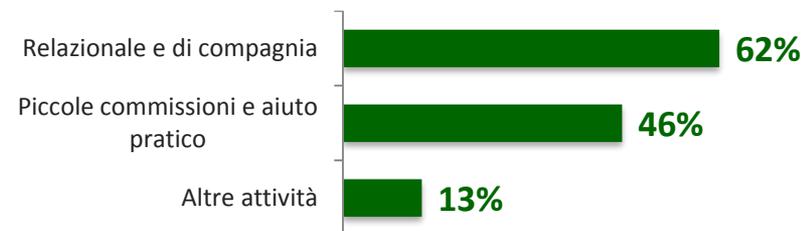


- Sì ed ho avuto contatti con loro
- Sì, ma non ho avuto contatti con loro
- No

Ass4.1. Che tipo di supporto hanno fornito i volontari? (risposta multipla)



Base: dichiarano che erano presenti volontari (N=59)



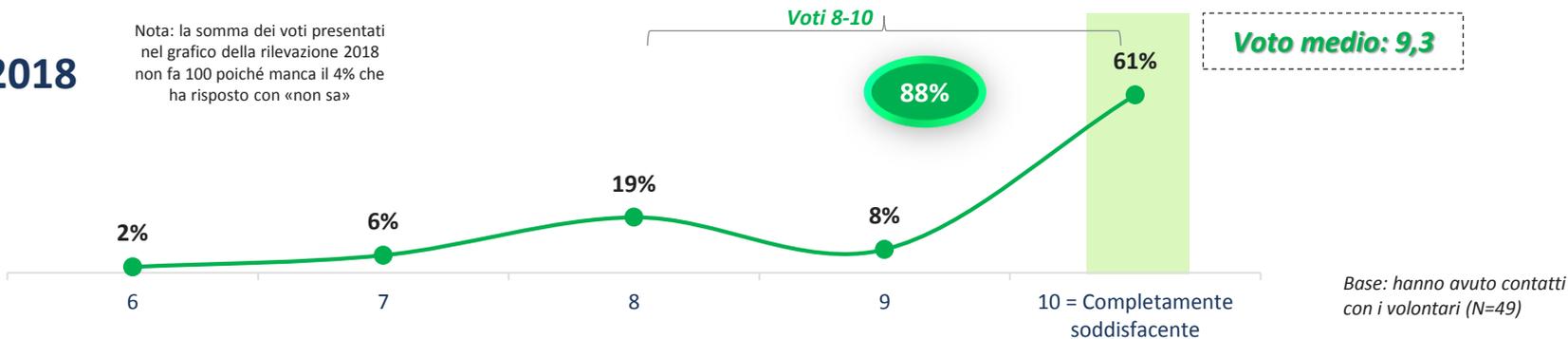
Base: dichiarano che erano presenti volontari (N=63)

Il giudizio al supporto fornito dai volontari

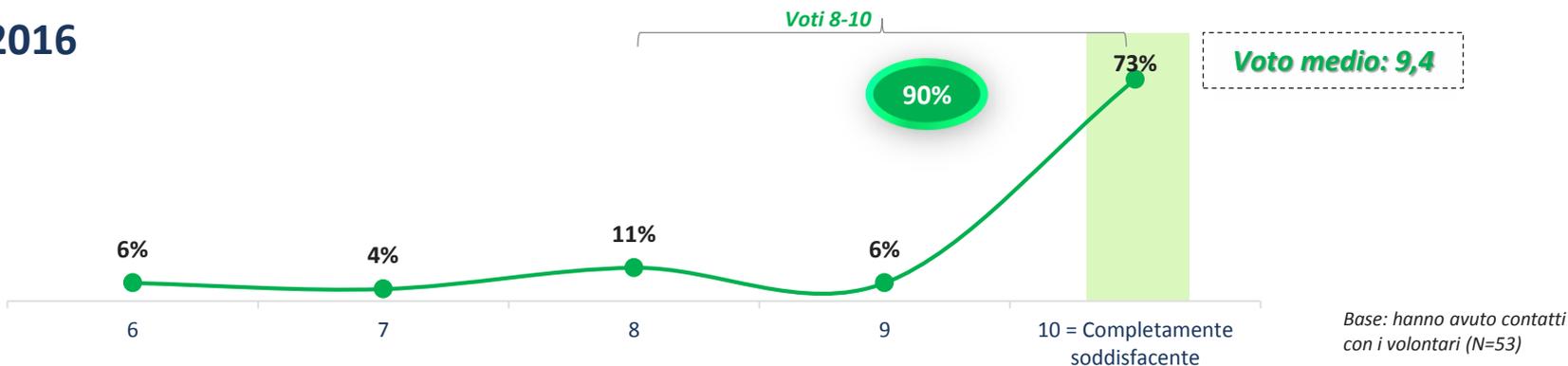
Ass4.2. Quanto giudica soddisfacente il supporto fornito dai volontari?

2018

Nota: la somma dei voti presentati nel grafico della rilevazione 2018 non fa 100 poiché manca il 4% che ha risposto con «non sa»

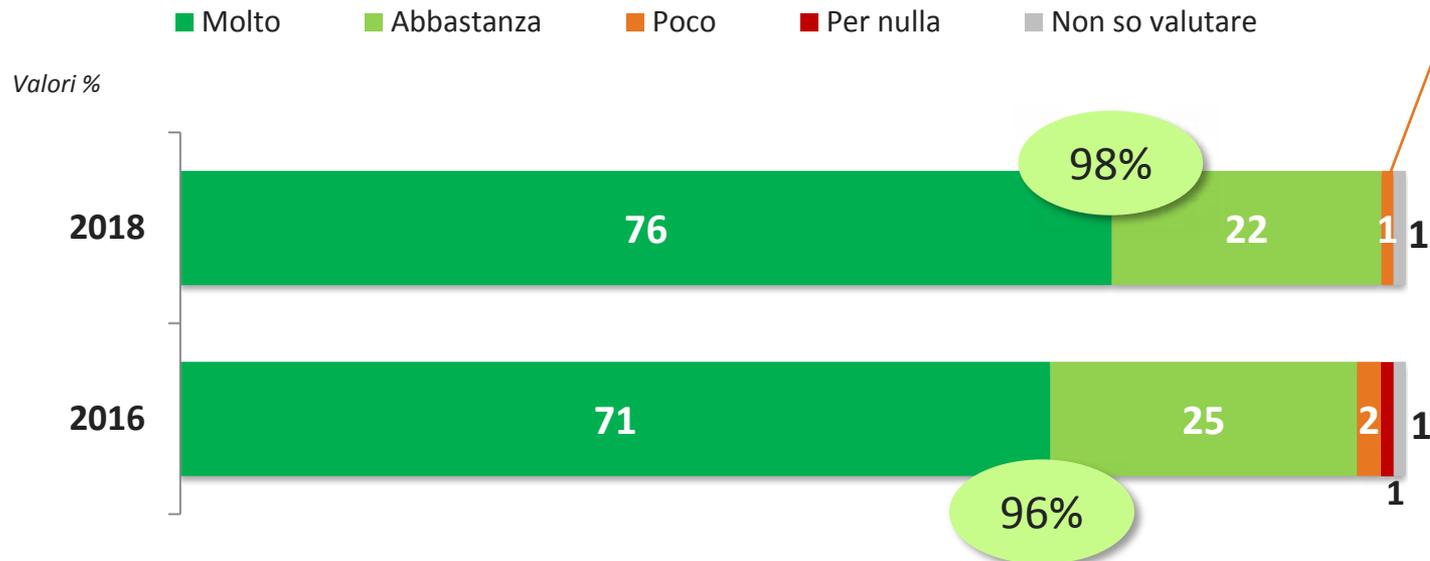


2016



Il senso di protezione infuso dall'équipe Vidas

ASS.5 Durante l'assistenza quanto vi siete sentiti protetti da parte dell'équipe?



Nei pochissimi casi (3) di scarsa protezione percepita, si riscontra l'esigenza di ricevere un'assistenza più sistematica e meno «occasionale»



IL SOSTEGNO DOMICILIARE

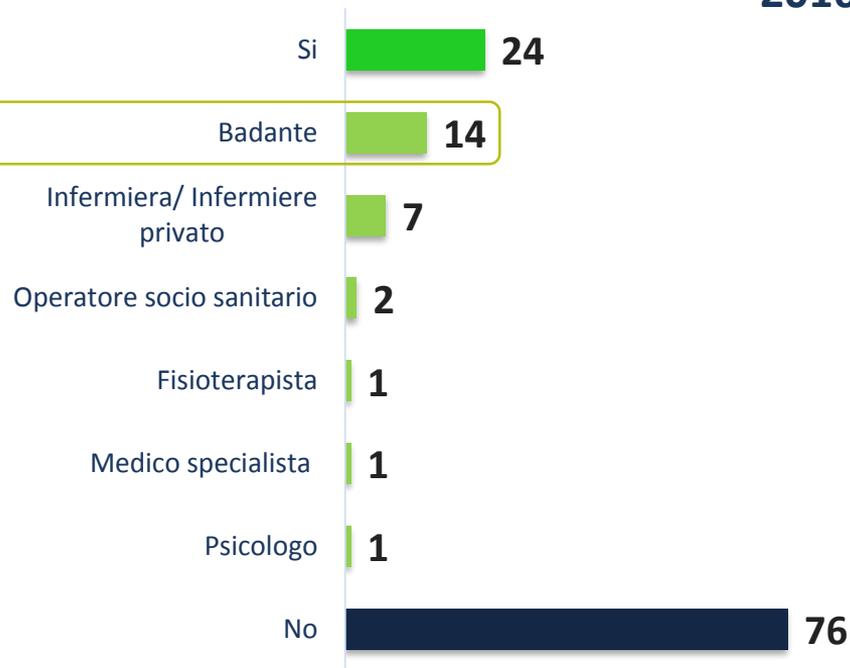
L' esigenza di inserimento di figure professionali supplementari

ASS.6 Durante il corso dell'assistenza ha avvertito la necessità di inserire altre figure professionali che non sono state fornite dal servizio gratuito Vidas?

2018



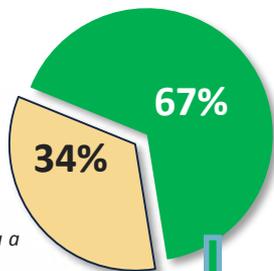
2016



Gli ausili dell'Associazione utilizzati

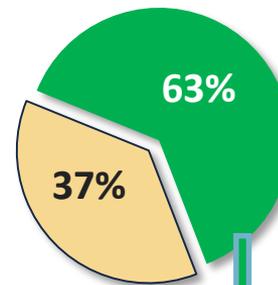
ASS.7 Nel corso dell'assistenza ha utilizzato **ausili dell'Associazione** (es. comoda, letto, materasso antidecubito....)?

2018



Base: hanno usufruito dell'assistenza a domicilio (N=173)

2016

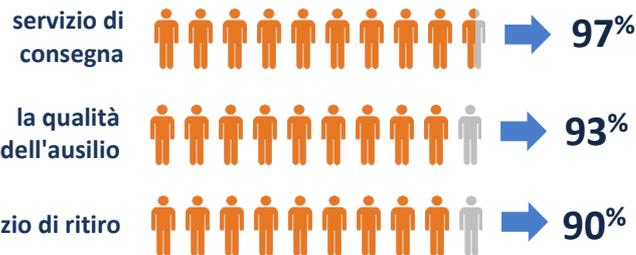


Base: hanno usufruito dell'assistenza a domicilio (N=164)

ASS.8 Quanto è rimasto soddisfatto rispetto a...

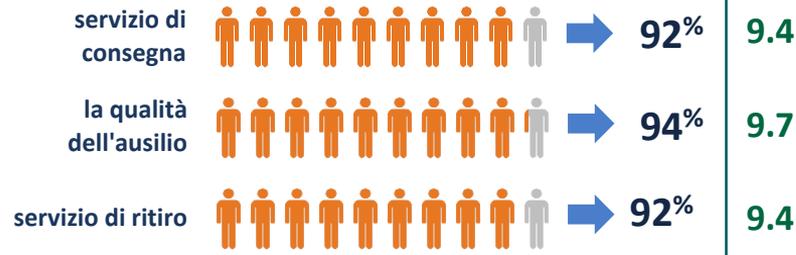
% voti 8-10

Voto medio



Base: Base: hanno utilizzato ausili dell'Associazione (N=115)

Voto medio



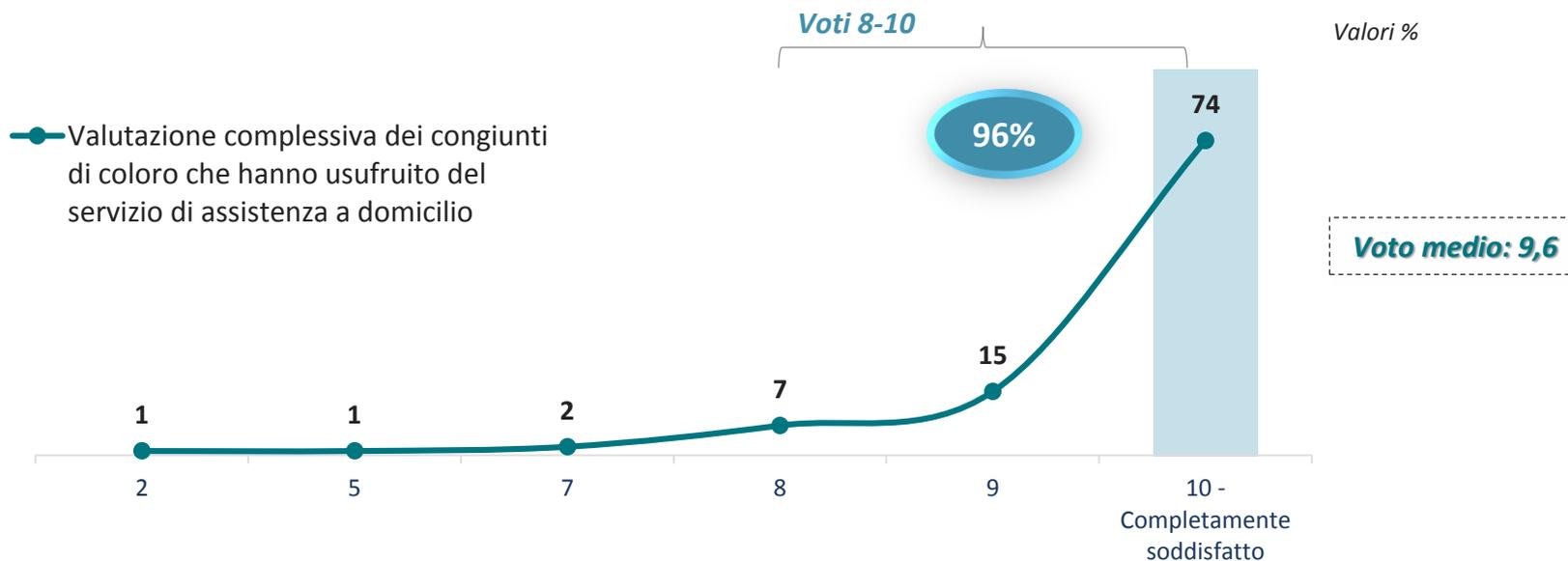
Base: Base: hanno utilizzato ausili dell'Associazione (N=104)

Valutazione complessiva del servizio di assistenza fornito al domicilio del paziente

2018

DOMANDA
NUOVA

ASS.9 Complessivamente, quanto è rimasto soddisfatto del servizio di assistenza fornito al domicilio del paziente?





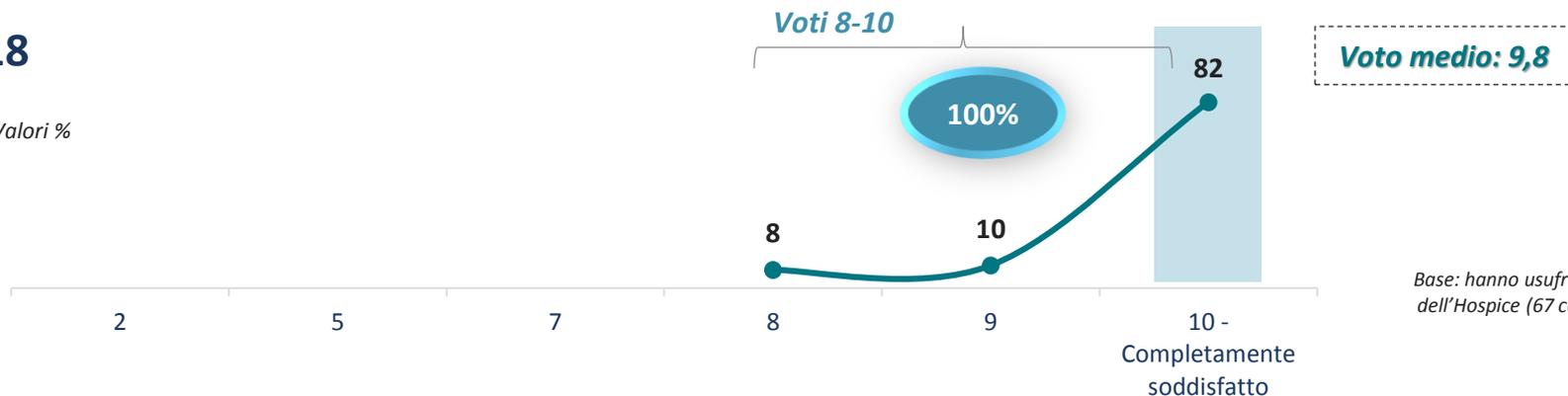
CASA VIDAS

Valutazione complessiva della degenza presso Casa Vidas

DEG.2 Tutto considerato, quanto è rimasto soddisfatto del servizio complessivo fornito dall'équipe di Casa Vidas durante la degenza del paziente?

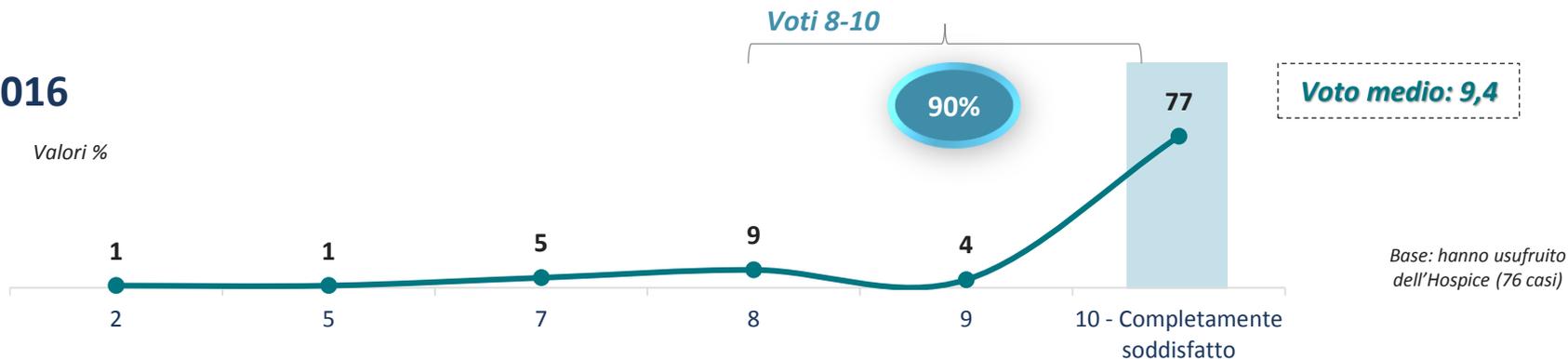
2018

Valori %



2016

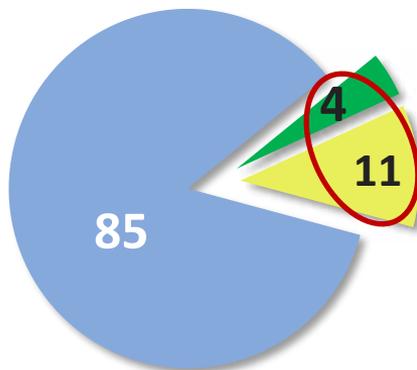
Valori %



La fruizione di attività specifiche offerte da Vidas

DEG1.1. Le è capitato di partecipare in prima persona, o che il suo congiunto partecipasse ad attività specifiche organizzate durante la permanenza nella struttura di Vidas?

- Sì, attività di musicoterapia
- Sì attività di pet therapy
- No nessuna delle due



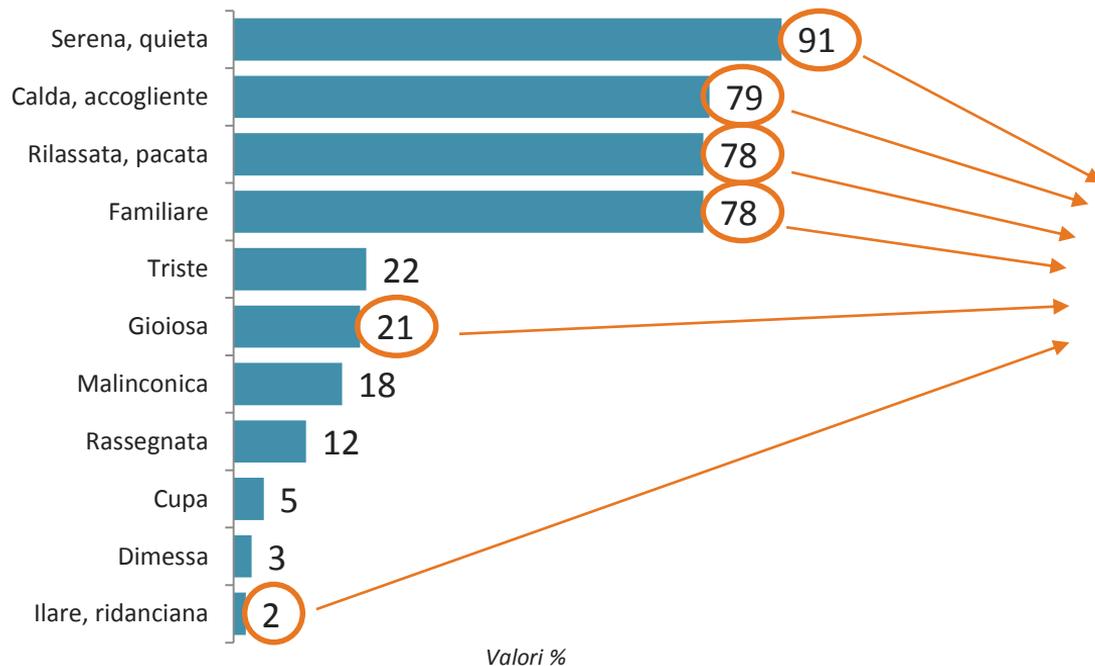
Tra coloro che hanno usufruito dell'attività di pet therapy (8 casi) e di musicoterapia (3 casi), il gradimento risulta molto elevato: per entrambe le attività il voto medio è **10**

L'atmosfera di casa Vidas

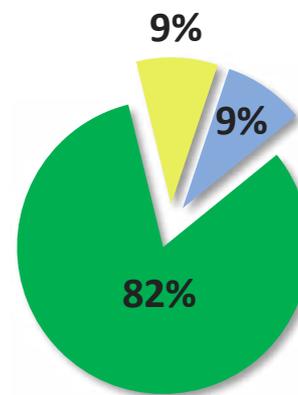
DOMANDA
NUOVA



DEG.4 Vorrei ora parlare dell'atmosfera di casa Vidas. Le leggerò ora alcuni aggettivi, che altri intervistati prima di lei ci hanno riferito per descriverla. Indichi tutti quelli che ritiene pertinenti in base alla sua personale esperienza – [Risposta multipla]



DEG.4.1 Si sarebbe aspettato di trovare questo tipo di atmosfera prima di vivere questa esperienza?



- No e ne sono rimasto piacevolmente stupito
- Si me l'aspettavo perché ho avuto altre esperienze con Vidas
- Si, me l'aspettavo perché conosco altre persone che hanno fatto la medesima esperienza

Base: hanno usufruito dell'Hospice e descrivono l'atmosfera trovata con aggettivi positivi (45 casi)



IL DAY HOSPICE

Analogamente alla precedente rilevazione, anche per il 2018 in considerazione dell'esigua base di rispondenti (12 casi) si riportano solo le evidenze principali

1. La soddisfazione **espressa per l'assistenza fornita dagli operatori, così come nel 2016, rimane su giudizi molto positivi**
2. **Gli intervistati, anche nel 2018, assegnano il massimo dei voti su comfort (voto medio 9.6) e spazi comuni (voto medio 9.7)**
3. **Coloro che hanno usufruito del servizio di trasporto non rilevano criticità sullo stesso**
4. **Le giornate di Long Day rimangono ancora poco conosciute, ma i pochi che vi hanno partecipato (3 casi) ne sono completamente soddisfatti.**

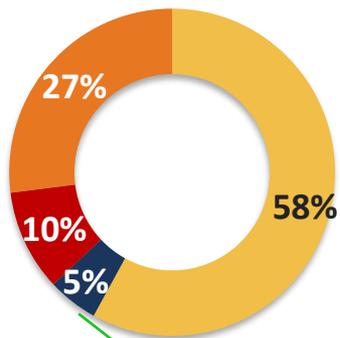


IL SUPPORTO AL LUTTO

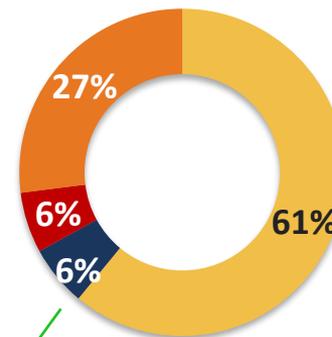
Il supporto al lutto fornito da Vidas

C1. Ha usufruito del servizio di supporto al lutto fornito da Vidas?

2018



2016



- Non ne avevo bisogno
- Sì
- No, mi sono rivolto ad altri professionisti
- Non lo sapevo

Base: totale intervistati (N=208)

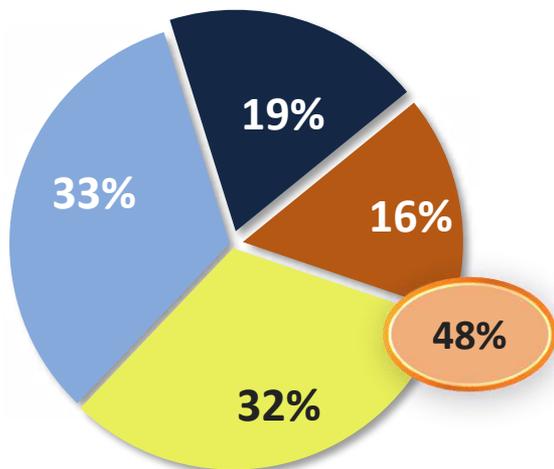
Così come nel 2016, anche nel 2018 i pochi casi che hanno usufruito del servizio di supporto al lutto, ne sono rimasti soddisfatti

Il contatto con gli operatori Vidas dopo la perdita del congiunto

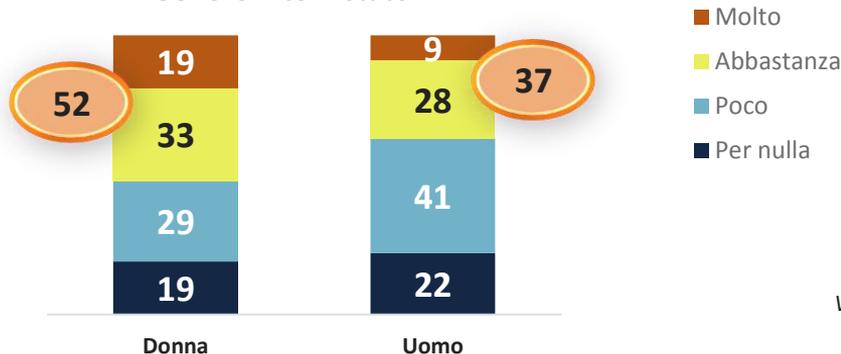
C6. In base alla sua personale esperienza, in che misura avrebbe ritenuto utile mantenere il contatto con gli operatori Vidas dopo la perdita del suo congiunto?

DOMANDA NUOVA

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



Genere intervistato



Valori %

Età intervistato

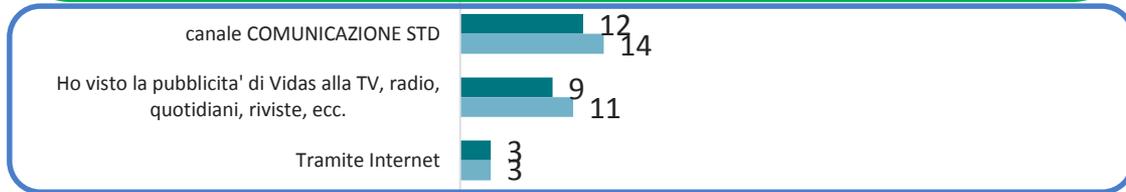
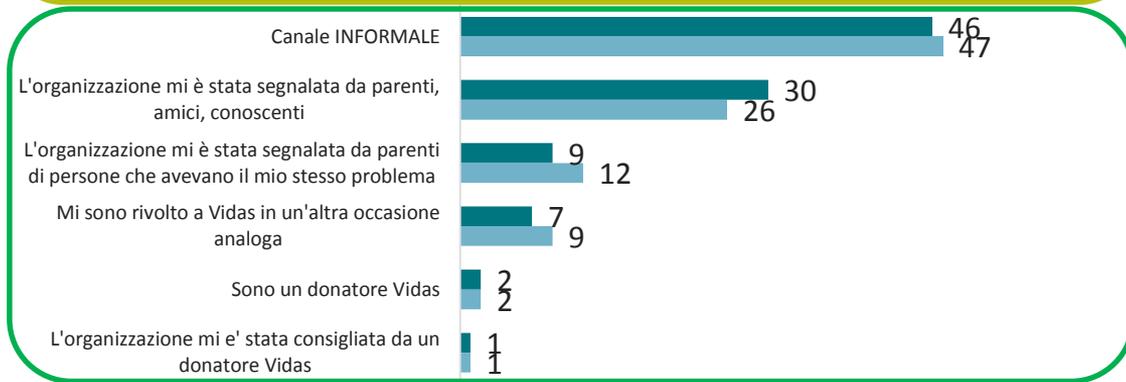
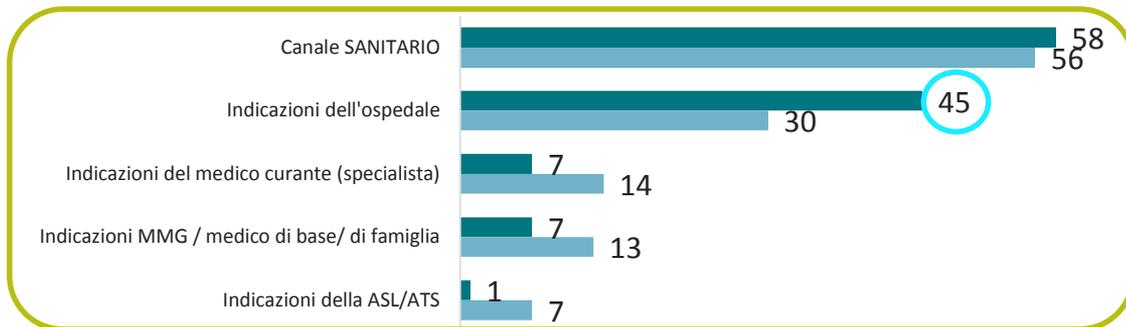




FOCUS SU VIDAS

I canali di conoscenza dell'organizzazione

V1. Lei come ha conosciuto Vidas?



Risposta multipla Valori %

■ 2018
■ 2016

Come rilevato nel 2016, anche nel 2018 la prevalenza ricade sul **canale sanitario**, con una crescita significativa delle indicazioni fornite dall'ospedale, a scapito di quelle derivanti da medico curante, medico di base e ASL.

Il canale **informale** rimane un veicolo efficace di conoscenza.

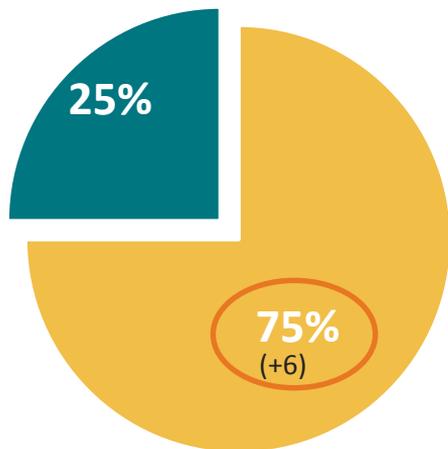
Sempre residuale la comunicazione **commerciale**

Base: totale intervistati (N=208)

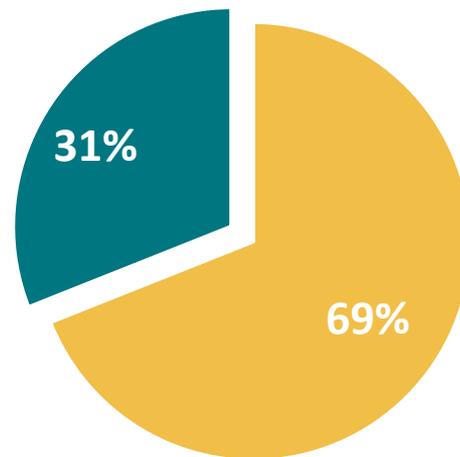
Conoscenza delle cure palliative

V2. Aveva mai sentito parlare di cure palliative prima di conoscere Vidas?

2018



2016

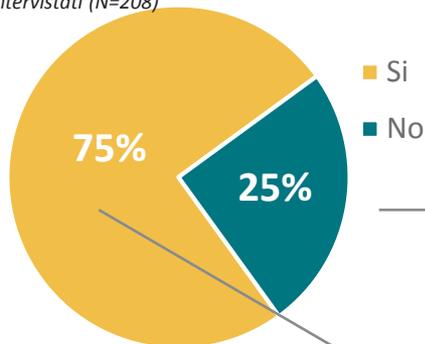


Base: totale intervistati (N=208)

Conoscenza delle cure palliative

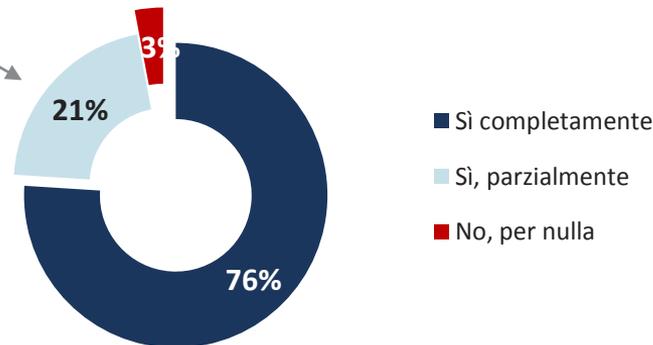
V2. Aveva mai sentito parlare di cure palliative prima di conoscere Vidas?

Base: totale intervistati (N=208)



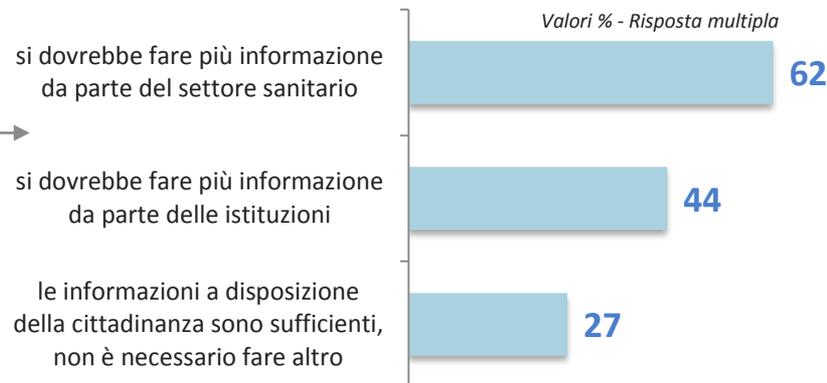
V3. Rispetto all'esperienza che ha vissuto, l'idea che lei aveva sulle cure palliative è stata confermata?

Base: conoscevano già le cure palliative (N=156)



V4. Rispetto all'esperienza che ha vissuto, lei ritiene che, in tema di cure palliative...

Base: non conoscevano già le cure palliative (N=52)



La propensione a consigliare l'organizzazione

NPT) Tutto considerato, parlando dell'esperienza che lei ha fatto con Vidas, con quale probabilità lei consiglierebbe l'associazione ad un amico/ parente/ conoscente? Il voto 0 significa che lei non consiglierebbe per nulla Vidas, il voto 10 significa che lei consiglierebbe sicuramente Vidas. Con i voti intermedi può graduare il suo giudizio

2018



DETRATTORI
2% **PASSIVI**
6%

PROMOTORI
92% ↑ +2%

NPS: +90

↑ +2%

NPS Benchmark

< 1	
Da 1 a 20	
Da 21 a 50	
> 50	Eccellente

2016



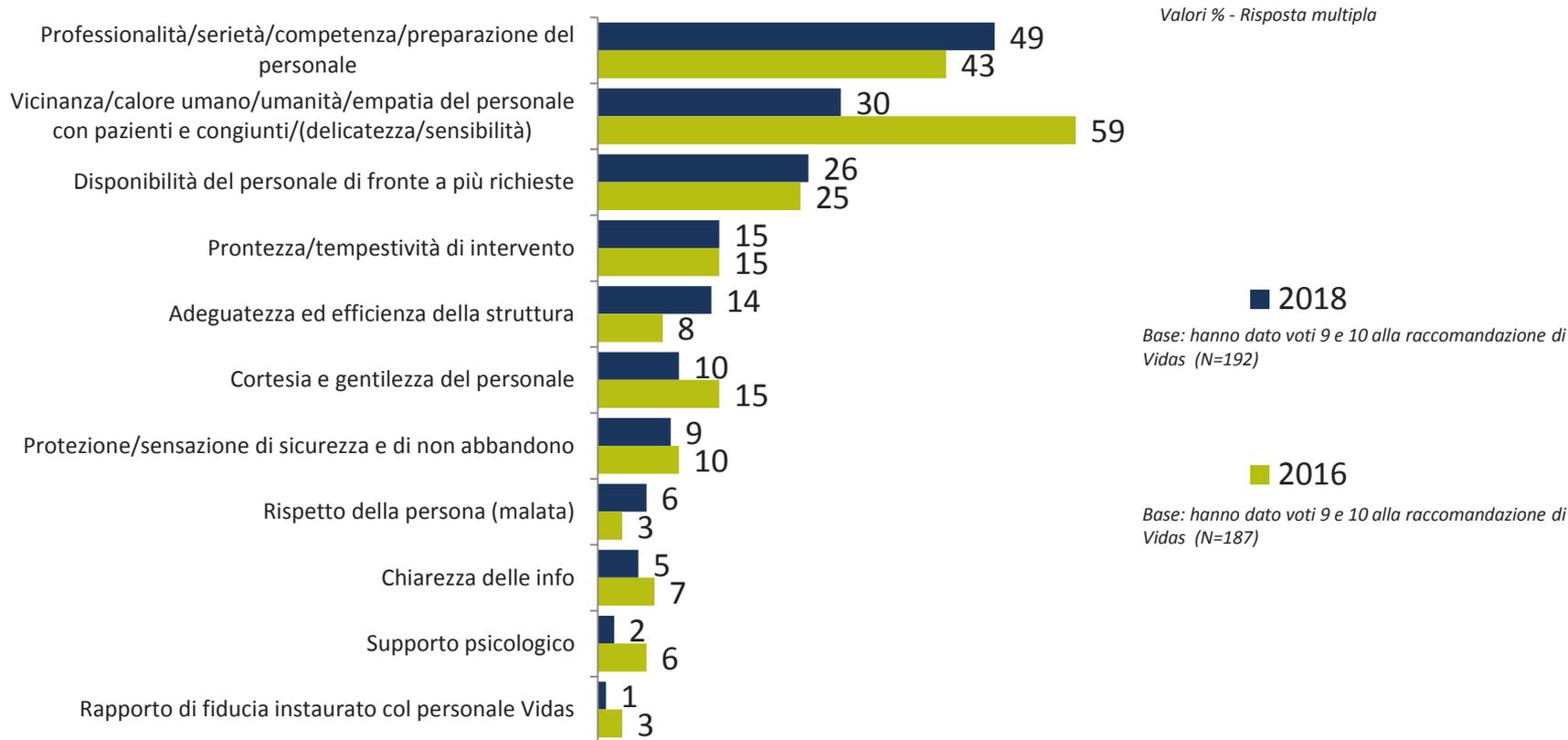
DETRATTORI
2% **PASSIVI**
8%

PROMOTORI
90%

NPS: +88

Professionalità ed empatia gli elementi più apprezzati

NTP2) Cosa l'ha soddisfatta maggiormente di Vidas in questa esperienza? – [Risposta spontanea]



Gli elementi maggiormente apprezzati – 2016

NTP2) Cosa l'ha soddisfatta maggiormente di Vidas in questa esperienza?

Risposta multipla Valori %

	TOTALE	Uomo	Donna	Fino a 54 anni	55 anni o più	Solo Domicilio	Solo Hospice	Multiset ting
Base: hanno dato voti 9 e 10 alla raccomandazione di Vidas	(187)	(62)	(125)	(91)	(96)	(119)	(33*)	(35*)
Vicinanza/calore umano/del personale con pazienti e congiunti/(delicatezza/sensibilità)	59	60	59	66	53	56	61	71
Professionalità/serietà/competenza/preparazione del personale	43	44	43	40	47	45	30	49
Disponibilità del personale di fronte a più richieste	25	24	26	20	30	25	24	26
Prontezza/tempestività di intervento	15	13	16	17	14	20	3	9
Cortesia/cordialità e gentilezza del personale	15	11	17	14	16	14	18	14
Protezione/sensazione di sicurezza e di non abbandono	10	7	11	10	9	11	6	9
Adeguatezza ed efficienza della struttura	8	10	6	7	8		33	9
Chiarezza delle info	7	2	10	9	5	8	6	3
Supporto psicologico	6	2	8	7	5	6	3	9
Rispetto della persona (malata)	3	2	3	3	2	2	3	6
44 Rapporto di fiducia instaurato col personale Vidas	3	2	3	2	3	3		6

*Warning base bassa

Gli elementi maggiormente apprezzati – 2018



NTP2) Cosa l'ha soddisfatta maggiormente di Vidas in questa esperienza?

Risposta multipla Valori %

	TOTALE	Uomo	Donna	Fino a 54 anni	55 anni o più	Solo Domicilio	Solo Hospice	Multiset ting
Base: hanno dato voti 9 e 10 alla raccomandazione di Vidas	(192)	(61)	(131)	(82)	(110)	(123)	(30*)	(39*)
Professionalità/serietà/competenza/preparazione del personale	49	57	45	45	52	49	47	51
Vicinanza/calore umano/umanità/empatia del personale con pazienti e congiunti/(delicatezza/sensibilità)	30	34	28	40	22	35	27	15
Disponibilità del personale di fronte a più richieste	26	26	26	28	25	27	20	28
Prontezza/tempestività di intervento	15	12	17	15	16	22	-	5
Adeguatezza ed efficienza della struttura	14	10	16	11	16	-	33	26
Cortesìa e gentilezza del personale	10	8	11	9	11	10	10	10
Protezione/sensazione di sicurezza e di non abbandono	9	3	12	9	9	11	3	5
Rispetto della persona (malata)	6	3	8	6	6	4	13	8
Chiarezza delle info	5	7	4	7	3	7	-	3
Supporto psicologico	2	2	2	1	3	2	3	3
45 Rapporto di fiducia instaurato col personale Vidas	1	-	1	1	-	1	-	-

*Warning base bassa

La professionalità e l'empatia gli elementi più apprezzati



NTP2) Cosa l'ha soddisfatta maggiormente di Vidas in questa esperienza?



Sicuramente l'ambiente, trasmette serenità... è stata come una boccata di ossigeno perché sapevo che mio papà era un malato terminale e non volevo che soffrisse e loro lo hanno aiutato, non ha sofferto.»

Ho trovato persone molto umane, io sono giovane; mio nonno era molto importante per me, sono stati tutti molto vicini a me, mia mamma e a mia nonna.»

Il senso di sicurezza che riescono a trasmettere pur in una situazione in cui di sicurezze non ce ne sono per nulla e la competenza delle persone a vario titolo con l'appropriatezza degli interventi eseguiti.»

Ero disperata ed abbandonata a me stessa. Ho trovato Vidas su Internet e da quel momento ho ricominciato a vivere



Mi ritengo fortunata in quanto ho ricevuto informazioni precise. Il personale è stato estremamente disponibile, sia con me che con la mamma. Inoltre non indossavano camici o divise, così da apparire più come conoscenti che come medici. Avevano altresì sempre un atteggiamento sorridente e positivo

L'assistenza quasi minuto per minuto, sempre la massima disponibilità anche per telefono c'era sempre qualcuno disponibile a risolvere i miei problemi

Sono rimasto completamente soddisfatto, mi sono sentito assistito e coccolato in una situazione così difficile. Tutti disponibili dal medico agli infermieri a darmi tutte le risposte che richiedevo

Qualche suggerimento per migliorare ulteriormente

NTP1) Cosa non ha trovato soddisfacente nella sua esperienza con Vidas? Cosa Vidas dovrebbe migliorare a suo parere per fornire un servizio adeguato?



La Dottoressa era poco empatica. Mai venuta di persona salvo la prima volta. Ho pensato però che fosse la regola. Music + pet Therapy = mai fatte. A prescindere da queste piccolezze mi sono sentita protetta. Eccezionale la riservatezza, la privacy. Ovviamente il 5x1000 sarà sempre della Vidas (il minimo che possa fare per gratitudine)

Le figure professionali, ineccepibili e la qualità dei supporti forniti. Mi aspettavo qualcosa di più per quanto riguarda le cure palliative: esempio maggiore alimentazione ed idratazione. Probabilmente però sbaglio in quanto non era una cosa compatibile date le condizioni della paziente

Più assistenza, più presenza e tempo dedicato alla paziente



La partecipazione dell'oncologo = perfettamente inutile. L'infermiere veniva, asseriva che si trattava di un malato terminale e non faceva nulla. L'unica figura che ho apprezzato è l'OSS che gli ha fatto la doccia 2 volte. Per quanto riguarda gli ausili, la carrozzina era dura e non si poteva usare e il letto l'ho rifiutato in quanto lui avrebbe capito

Al momento del bisogno gli operatori non sono venuti, non mi hanno fornito assistenza. Gli operatori dovrebbero essere presenti quando necessita



KEY POINTS

- In continuità con il 2016, Vidas raccoglie favore elevato e trasversale: nessuna, tra le aree indagate, mostra aspetti di debolezza specifica
 - Analogamente alla precedente rilevazione, alcuni servizi - supporto al lutto, long day in hospice – godono di notorietà relativamente limitata ma, laddove utilizzati, sono valutati in modo del tutto positivo. Stesso dicasi delle attività ludiche messe a disposizione dall'organizzazione (pet therapy e musicoterapia), poco utilizzate ma molto apprezzate
 - Il giudizio su Casa Vidas si mantiene totalmente positivo, sia in relazione agli aspetti di funzionalità degli spazi, sia per quanto riguarda l'atmosfera generale. Atmosfera che, nonostante il contesto specifico (quello del lutto), viene percepita in gran parte come «positiva», lasciando in questo senso chi l'ha vissuta piacevolmente stupito
 - Circa la metà dei familiari intervistati avrebbe ritenuto utile mantenere il contatto con gli operatori Vidas dopo la perdita del proprio congiunto, elemento che si rafforza nella parte femminile e più giovane del campione
 - Il canale sanitario consolida il proprio ruolo di principale arteria di diffusione di notorietà dell'organizzazione; il passaparola, in linea con la precedente rilevazione, rimane un potente veicolo di trasmissione, mentre la comunicazione commerciale fatica a crescere, continuando a rivestire un'importanza residuale.
 - Anche nel 2018, i due aspetti più apprezzati dell'organizzazione risiedono nelle doti professionali e in quelle empatiche del personale, elementi che fanno dell'associazione un «compagno» affidabile su cui poter contare in un momento di difficoltà; a differenza del 2016, l'aspetto professionale diviene il principale elemento di soddisfazione, scavalcando la componente umana ed empatica.
49. La propensione a consigliare l'organizzazione, analogamente al 2016, interessa pressoché la totalità del campione intervistato

- Il livello di valutazione del **modello di assistenza** messo a punto da VIDAS conferma la sua efficacia e si mantiene **estremamente elevato**, risultando significativo anche nel contesto specifico di riferimento (quello del lutto).
- **Il set assistenziale rappresenta un mix efficace e completo**, e denota la capacità di **approcciare olisticamente** un delicato momento di transizione. *La notorietà di alcuni servizi messi a disposizione dall'organizzazione – **il sostegno al lutto, le giornate di long day, le attività di musicoterapia e pet therapy** – è ancora su livelli decisamente contenuti. Analogamente a quanto segnalato nel 2016, varrà pertanto la pena considerare l'attivazione di un rinforzo in comunicazione, finalizzato ad arricchire e completare il quadro esperienziale di chi si avvale di VIDAS.*
- **La professionalità**, in tutte le sue componenti, diviene nel 2018 **l'elemento di maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'organizzazione**, trasversalmente a tutti i setting assistenziali contemplati. Permane **l'efficace connubio tra professionalità ed empatia**, che rappresenta la proposta di valore di un mix composto anche da rapidità di intervento, efficienza, disponibilità, discrezione e capacità di trasmettere accudimento e protezione.
- I servizi e gli spazi di **Casa Vidas** vengono ritenuti all'altezza delle aspettative degli ospiti e dei propri congiunti, che rimangono piacevolmente stupiti di fronte ad un'atmosfera percepita come positiva, nonostante il contesto emotivo di riferimento. Le sensazioni di **serenità, familiarità ed accoglienza** trasmesse dall'ambiente fanno da complemento alla professionalità del personale e descrivono l'organizzazione come luogo «ideale» a cui affidarsi in un momento così delicato.