

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA OFFERTO DA VIDAS



**Valutazione dei servizi da parte
delle famiglie degli assistiti**
Quarta edizione

2 Dicembre 2022

GAME CHANGERS



METODOLOGIA E CAMPIONE

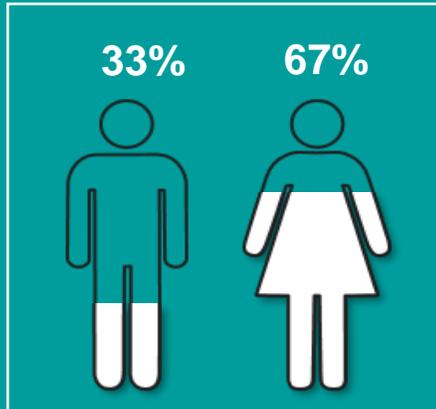
1

METODOLOGIA DELLA RICERCA

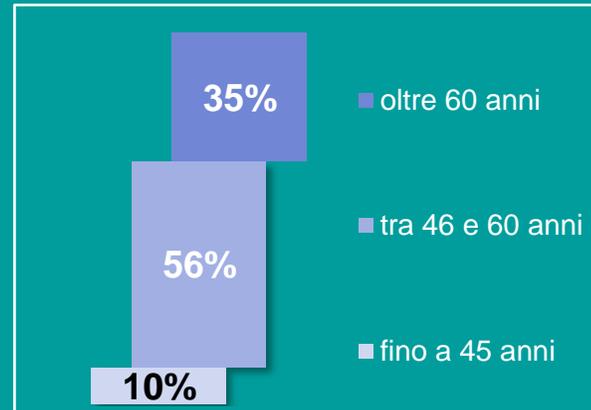
	2022	2020	2018	2016
Universo di riferimento:	529 nominativi profilati da database Vidas	508 nominativi profilati da database Vidas	353 nominativi profilati da database Vidas	395 nominativi profilati da database Vidas
Metodologia:	<p>Interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview)</p> <p>I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas ed è stata raccolta la preferenza rispetto alla modalità di compilazione per avviare il sistema di raccolta mista.</p>	<p>Interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview)</p> <p>I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas ed è stata raccolta la preferenza rispetto alla modalità di compilazione per avviare il sistema di raccolta mista.</p>	<p>Interviste telefoniche CATI (Computer Assisted Telephone Interview)</p> <p>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</p>	<p>Interviste telefoniche CATI (Computer Assisted Telephone Interview)</p> <p>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</p>
Numero di interviste eseguite:	<p>15 interviste CATI e 306 interviste CAWI per un totale di 321 interviste (corrispondenti al 61% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 262 solo domicilio ➤ 29 solo Hospice ➤ 30 multisetting 	<p>104 interviste CATI e 172 interviste CAWI per un totale di 276 interviste (corrispondenti al 54% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 201 solo domicilio ➤ 37 solo Hospice ➤ 38 multisetting 	<p>208 interviste (corrispondenti al 59% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 134 solo domicilio ➤ 32 solo Hospice ➤ 42 multisetting 	<p>208 interviste (corrispondenti al 53% del bacino potenziale) così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 130 solo domicilio ➤ 40 solo Hospice ➤ 38 multisetting
Periodo di rilevazione:	Dal 18 Ottobre al 30 Novembre 2022	Dal 9 Novembre al 24 Novembre 2020	Dal 17 Maggio al 29 Maggio 2018	28 Settembre 2016 – 6 Ottobre 2016

IL CAMPIONE INTERVISTATO NEL 2022

GENERE

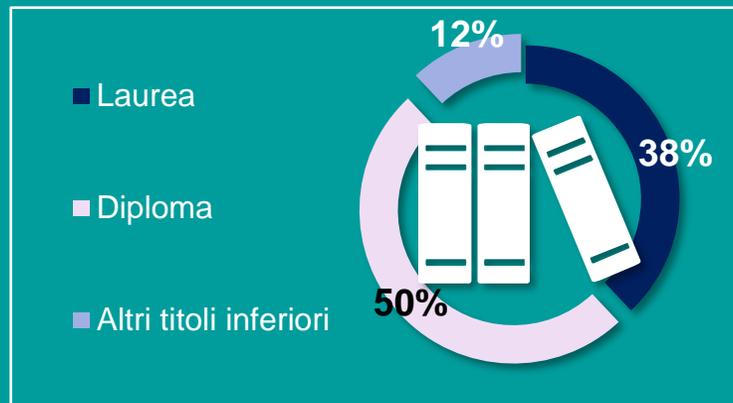


ETÀ

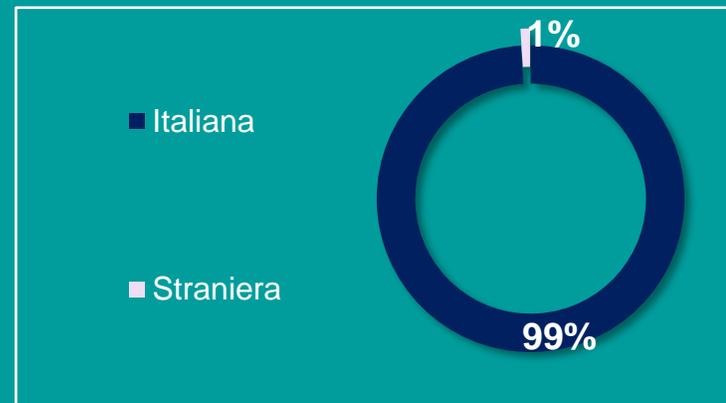


Età media: 58 anni

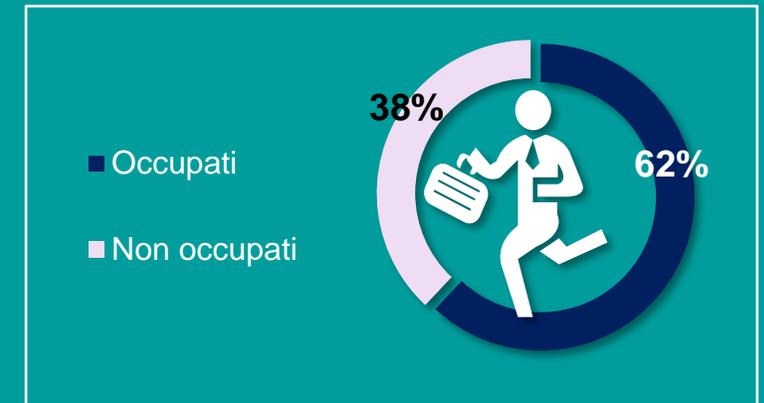
TITOLO DI STUDIO



NAZIONALITÀ



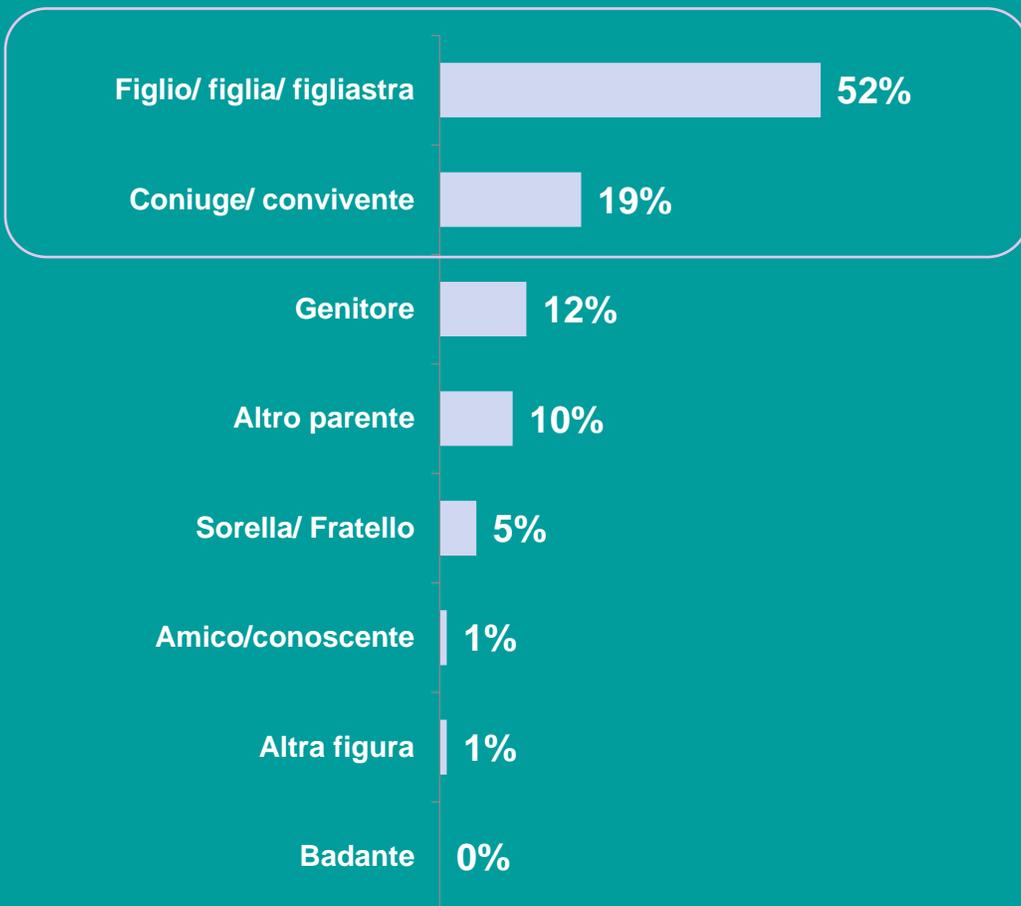
PROFESSIONE



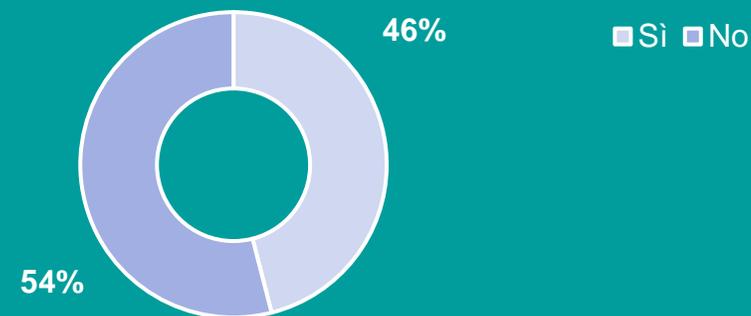
CHI ABBIAMO INTERVISTATO NEL 2022

LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE

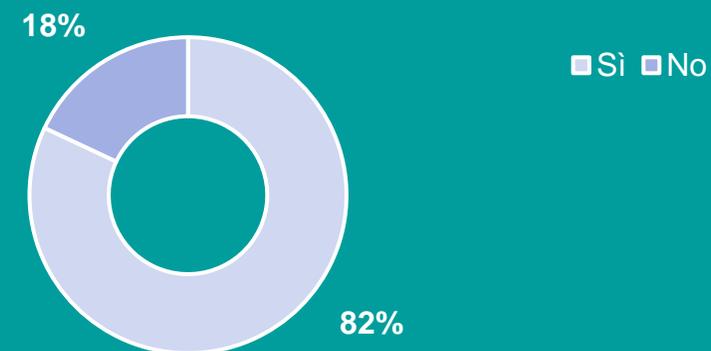
I.1) Per iniziare vorrei sapere qual è la sua relazione con il paziente deceduto



I.2) Viveva con paziente quando assistenza Vidas?



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

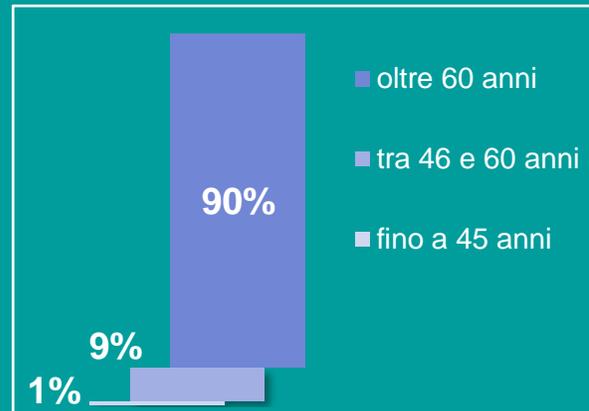


IL PROFILO DEGLI ASSISTITI NEL 2022

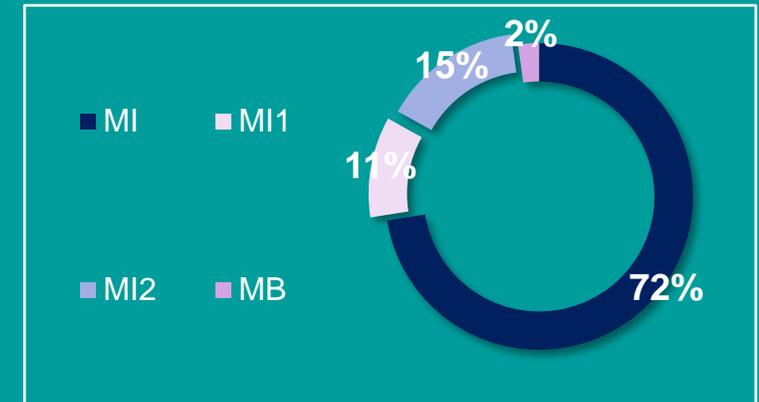
GENERE



ETÀ



ASL DI APPARTENENZA



Età media: 80 anni

SETTING ASSISTENZIALE UTILIZZATO



In media l'assistenza è durata 48 giorni

In media l'assistenza è durata 48 giorni

In media l'assistenza è durata 12 giorni

In media l'assistenza è durata 86 giorni

L'ACCOGLIENZA

2

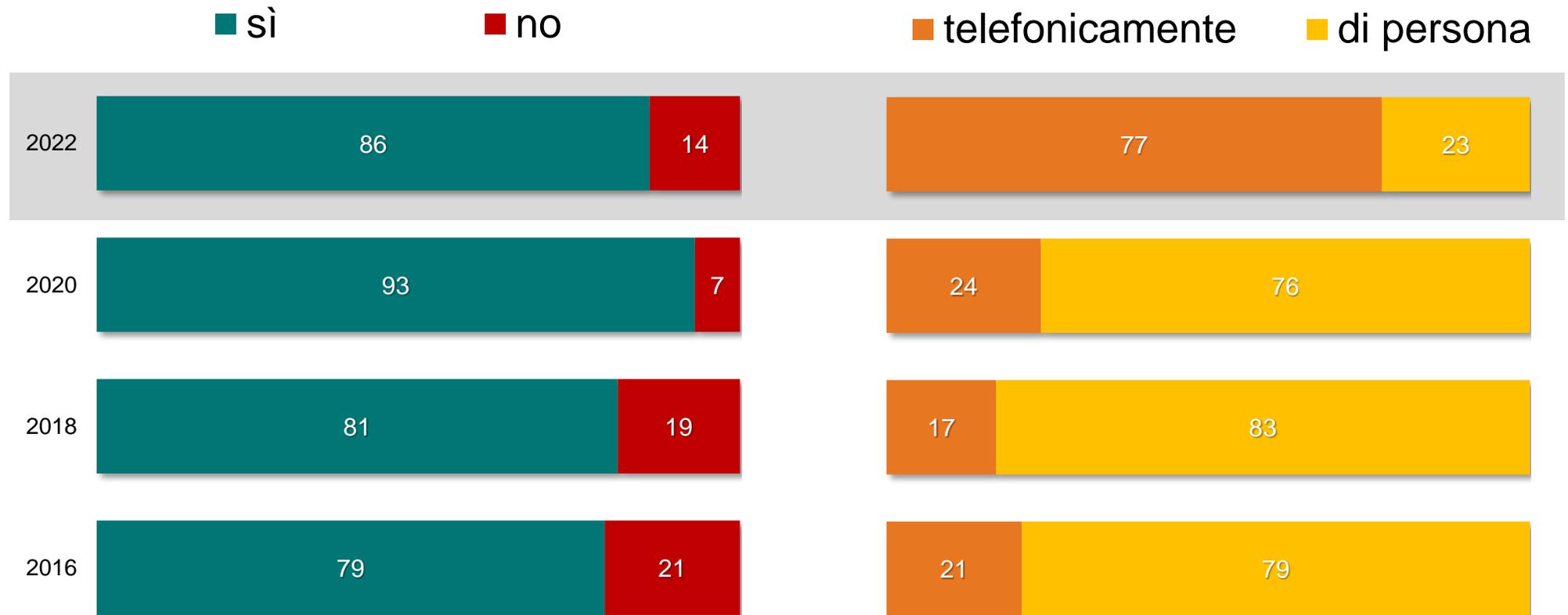
LA CONSAPEVOLEZZA DELLA GRAVITÀ DELL'ASSISTITO PRIMA DELL' INCONTRO CON VIDAS

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



IL PRIMO COLLOQUIO CON L'ASSISTENTE SOCIALE

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

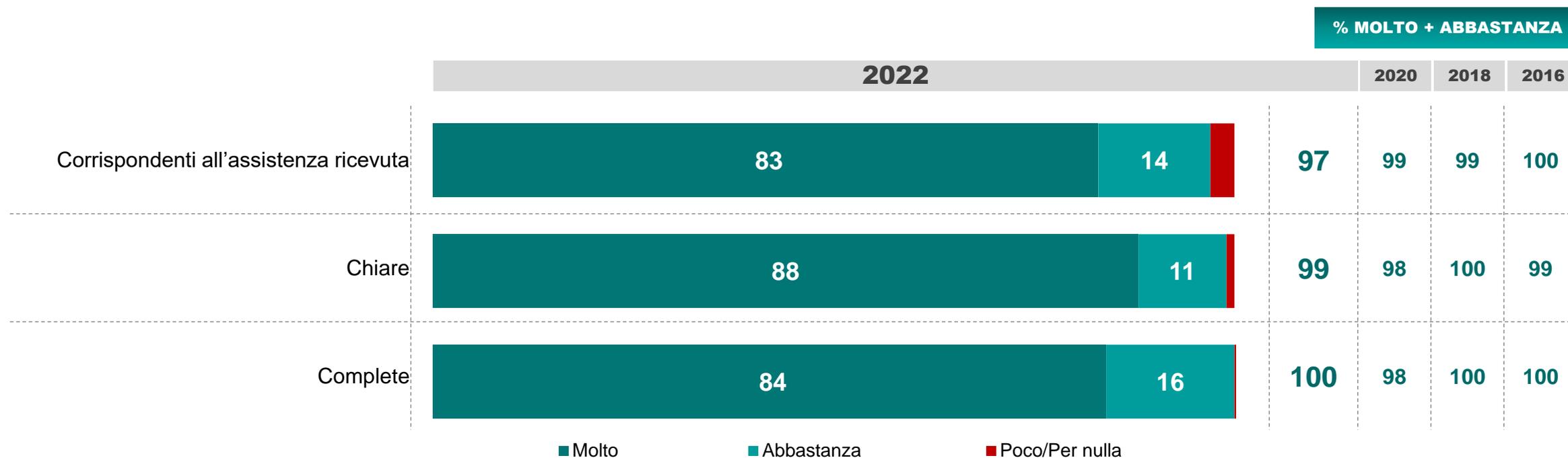


Base: Totale intervistati

Base: hanno effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale

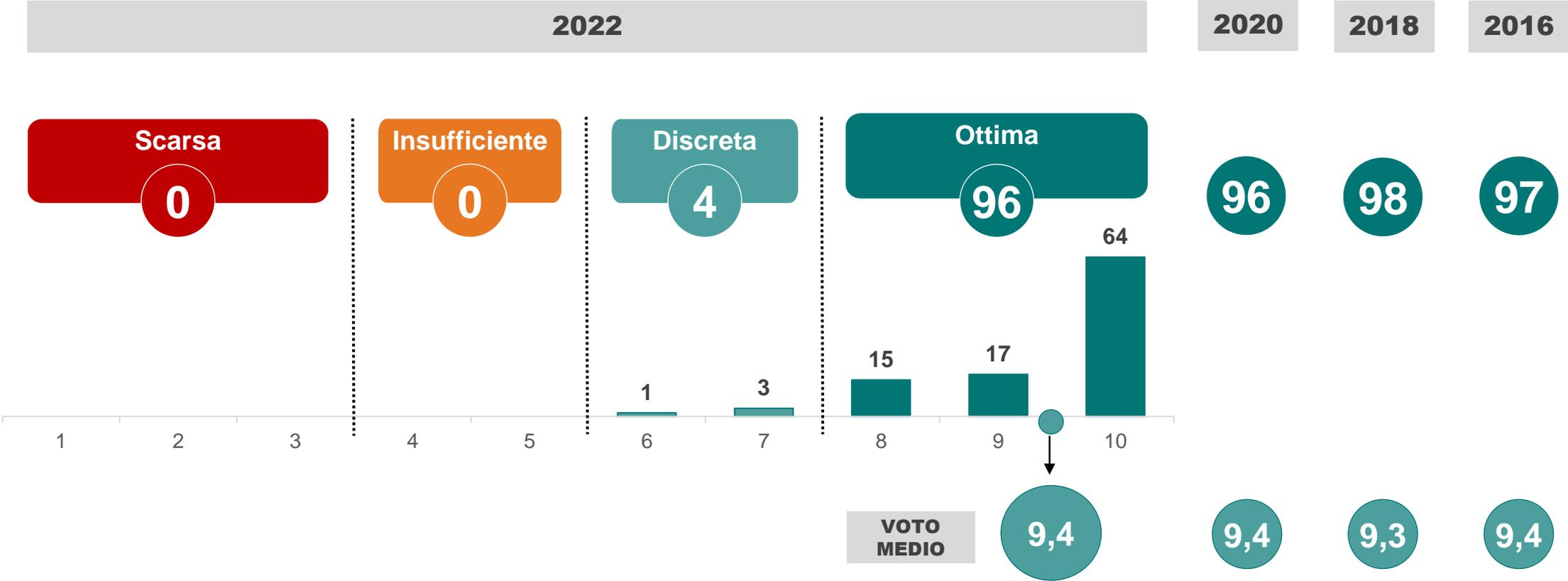
LE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'ASSISTENTE SOCIALE

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



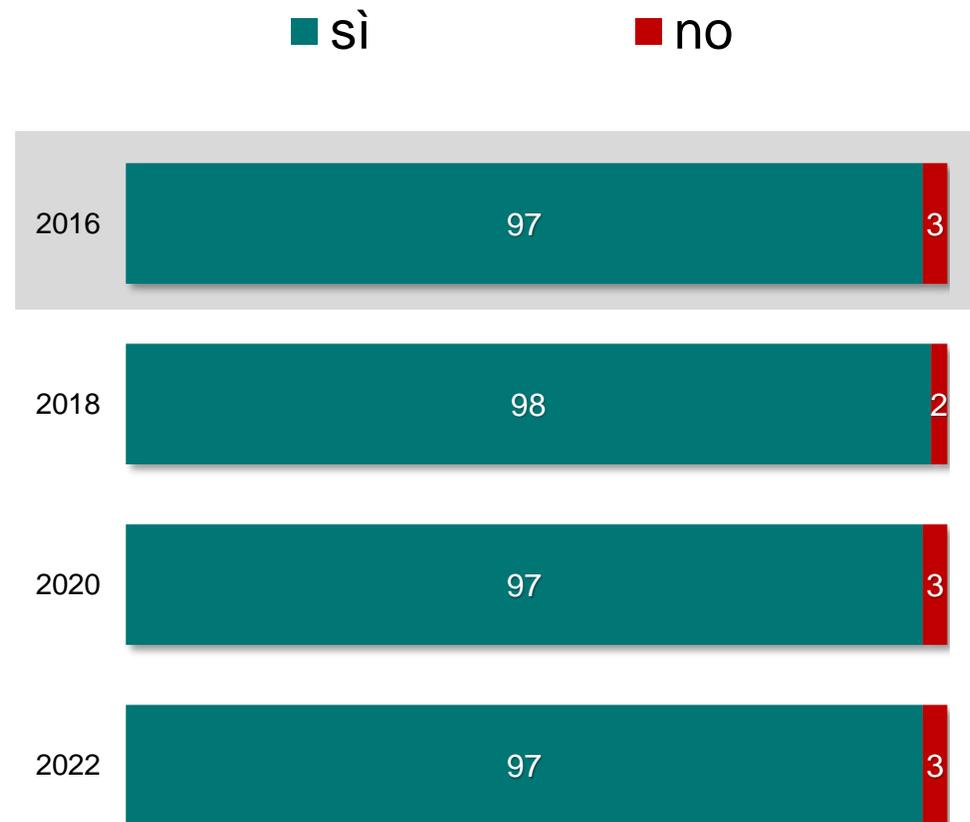
LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA AL PRIMO COLLOQUIO

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



IL TEMPO INTERCORSO TRA IL COLLOQUIO CON L'ASSISTENTE E L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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



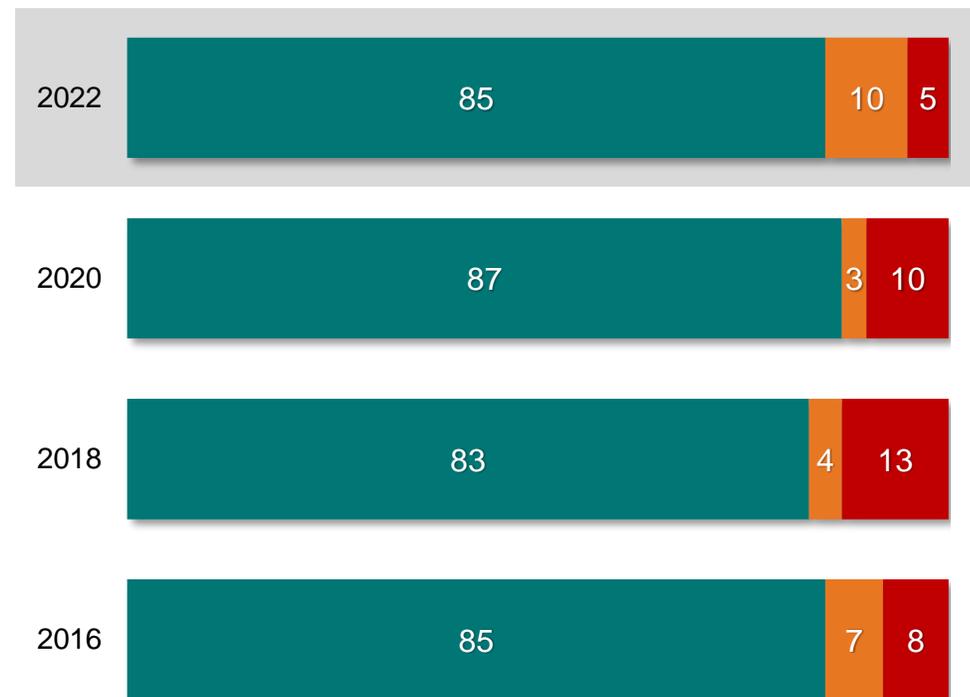
L'ASSISTENZA

3

IL PRIMO INCONTRO CON L'EQUIPE VIDAS

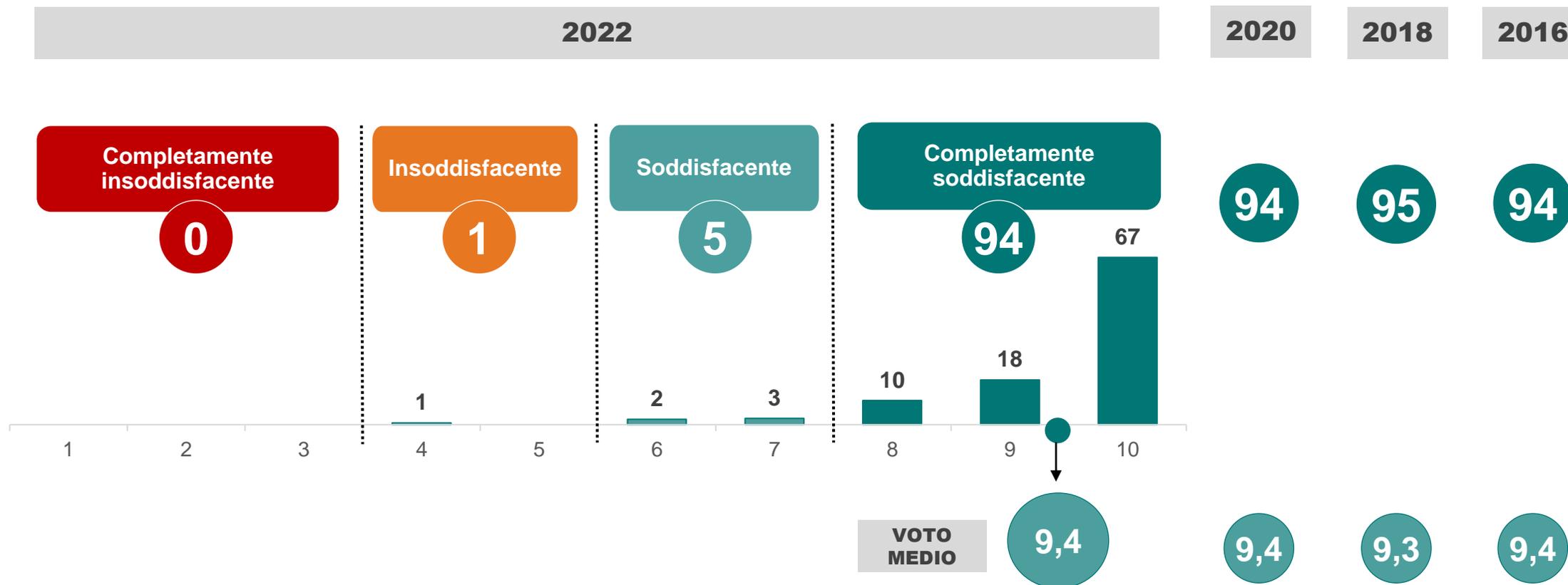
ASS1. Era presente al primo incontro avvenuto tra il paziente e gli operatori dell'équipe VIDAS?

■ sì ■ no, ma sono stato presente durante le altre fasi dell'assistenza ■ no



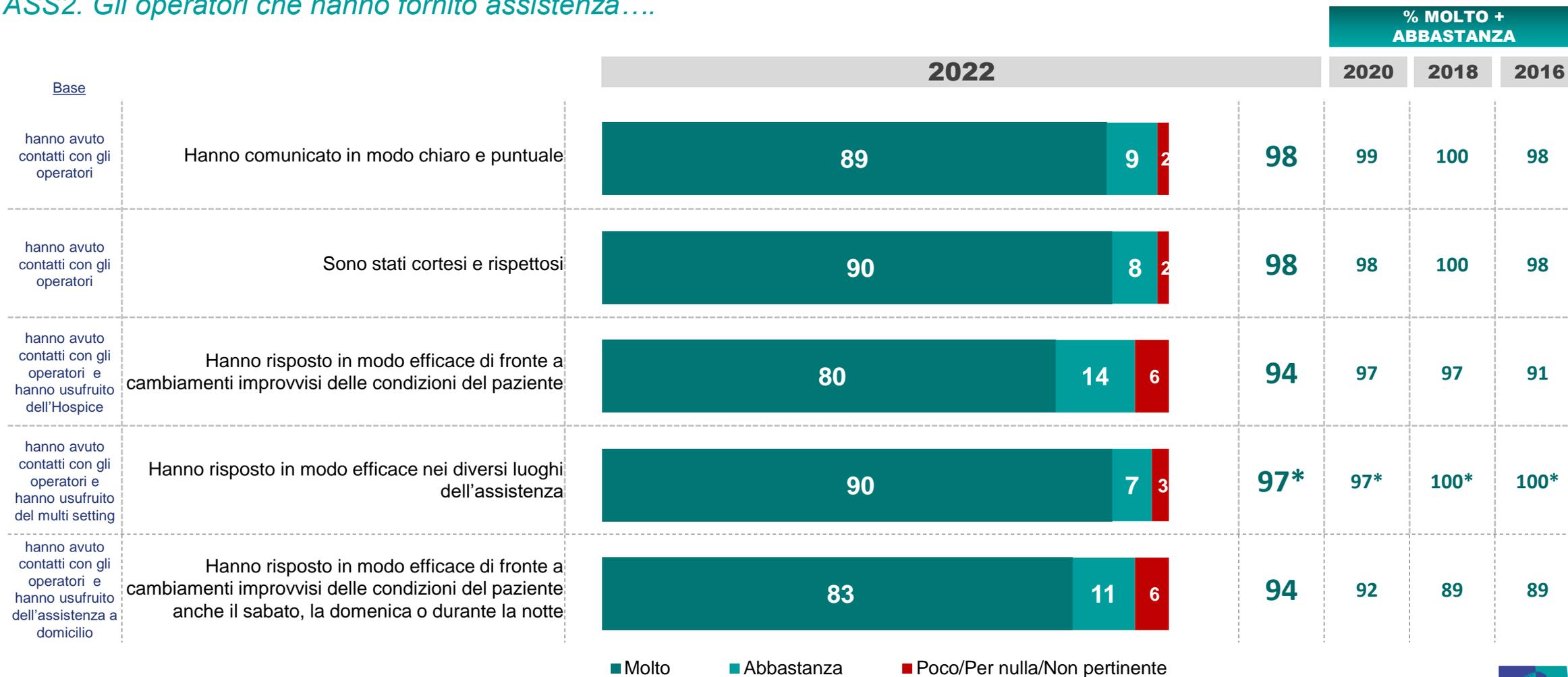
LA VALUTAZIONE DEL PRIMO INCONTRO CON GLI OPERATORI VIDAS

ASS1_2. Come valuta questo primo incontro?



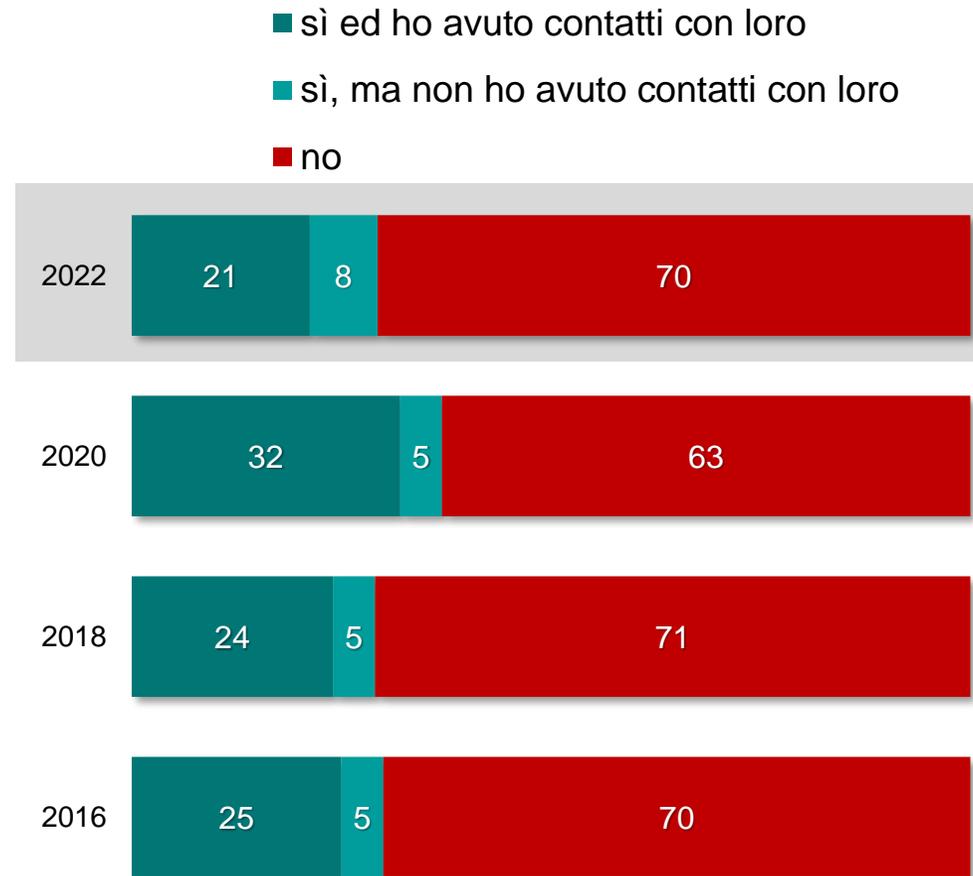
LA VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI NELLE VARIE FASI DELL'ASSISTENZA

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



LA PRESENZA DI VOLONTARI DURANTE L'ASSISTENZA

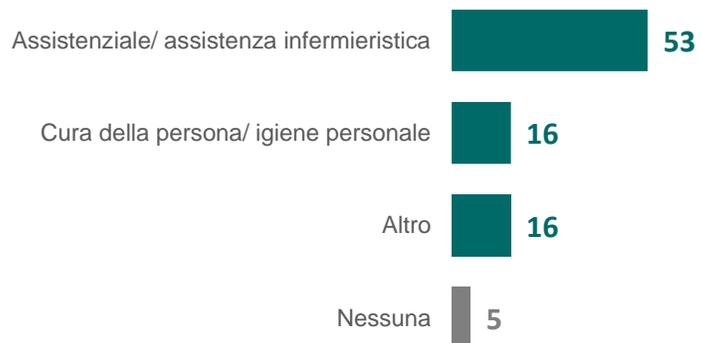
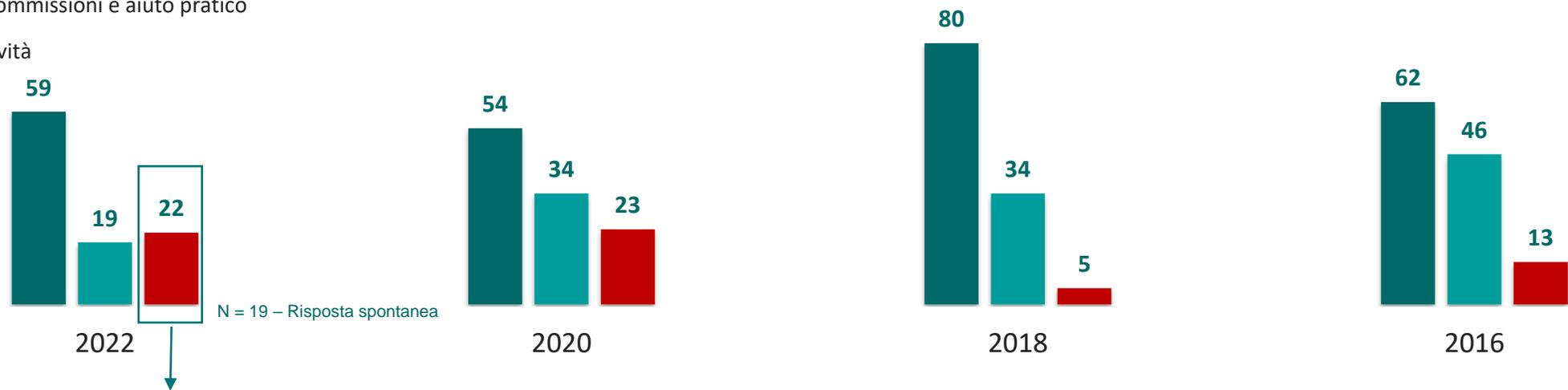
Ass4. Durante l'assistenza erano presenti dei volontari?



SUPPORTO DEI VOLONTARI

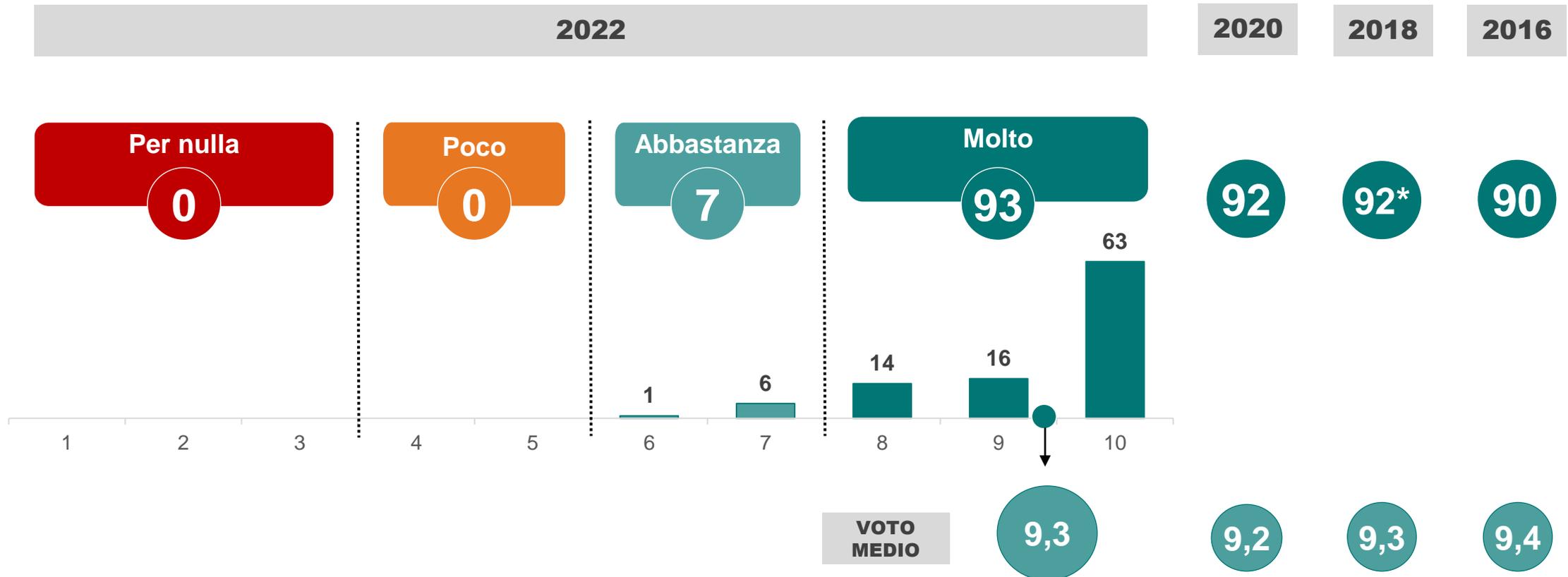
Ass4.1. Che tipo di supporto hanno fornito i volontari? -- Risposta multipla

- Relazionale e di compagnia
- Piccole commissioni e aiuto pratico
- Altre attività



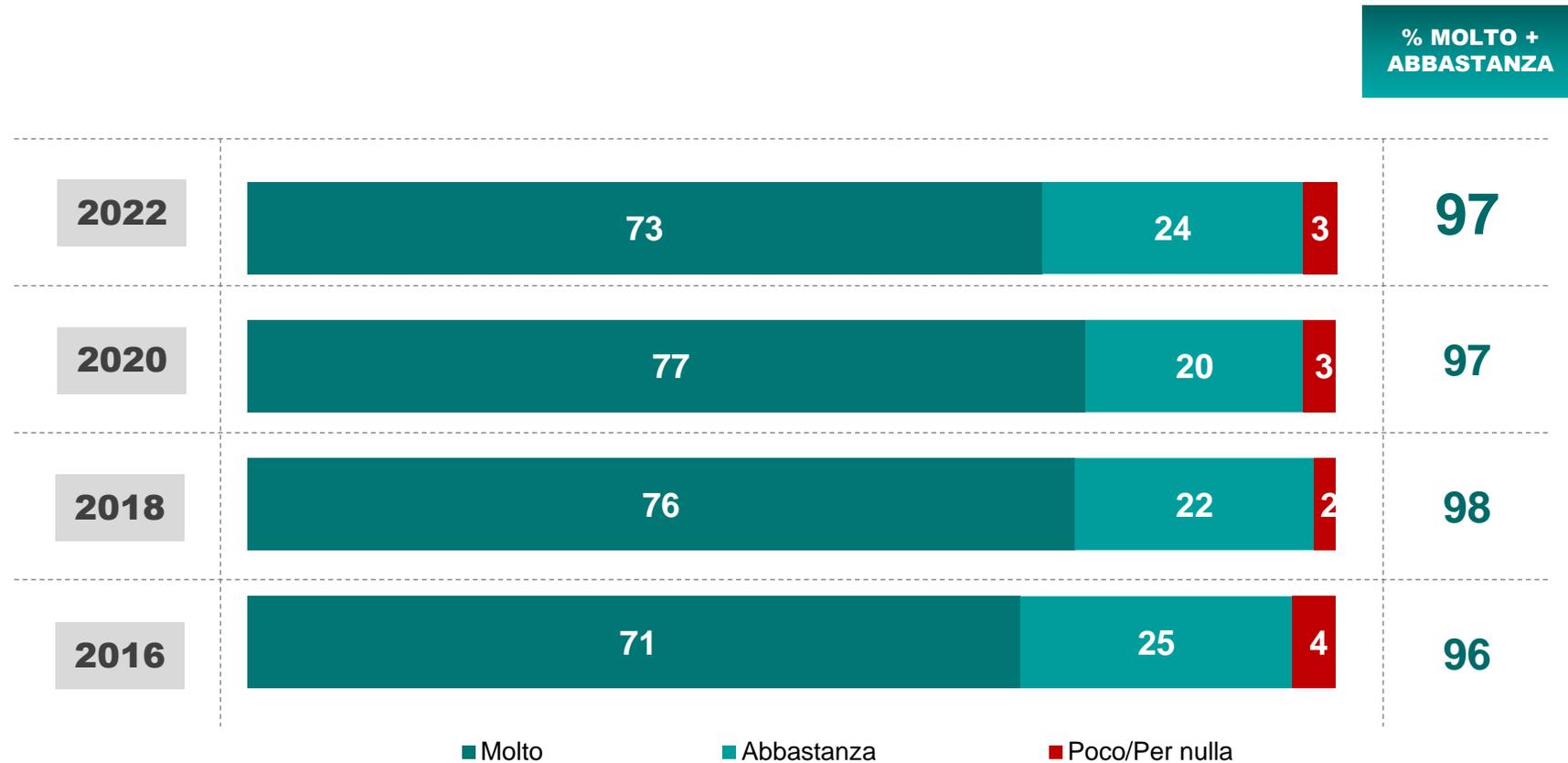
IL GIUDIZIO AL SUPPORTO FORNITO DAI VOLONTARI

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



IL SENSO DI PROTEZIONE INFUSO DALL'ÉQUIPE VIDAS

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



IL SOSTEGNO DOMICILIARE

4

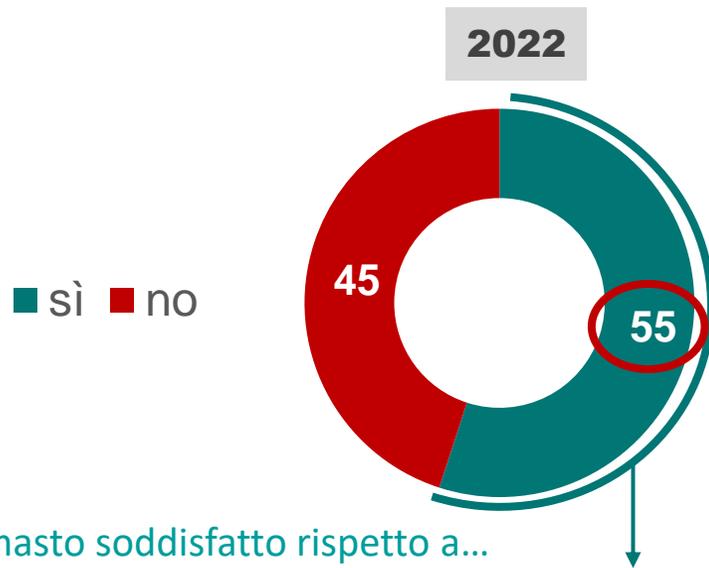
L'ESIGENZA DI INSERIMENTO DI FIGURE PROFESSIONALI SUPPLEMENTARI

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?

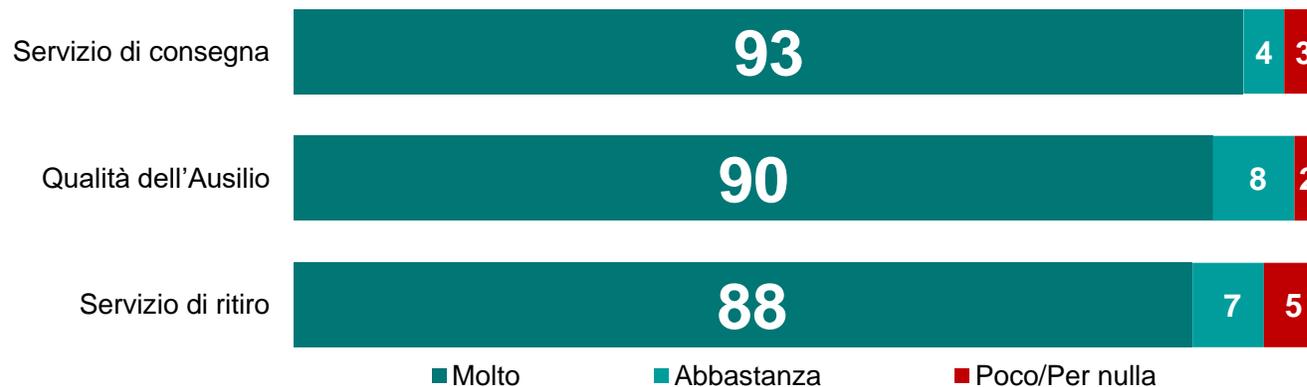
	2022	2020	2018	2016
<input checked="" type="checkbox"/> Sì	40	25	28	24
Badante	20	13	23	14
Infermiera/ Infermiere privato	9	5	3	7
Psicologo	6	4	-	1
Operatore socio sanitario	4	3	3	2
Fisioterapista	4	2	1	1
Medico specialista	3	2	1	1
Nutrizionista	3	1	-	-
Assistente spirituale	3	1	1	-
Logopedista	2		-	-

GLI AUSILI DELL'ASSOCIAZIONE UTILIZZATI

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



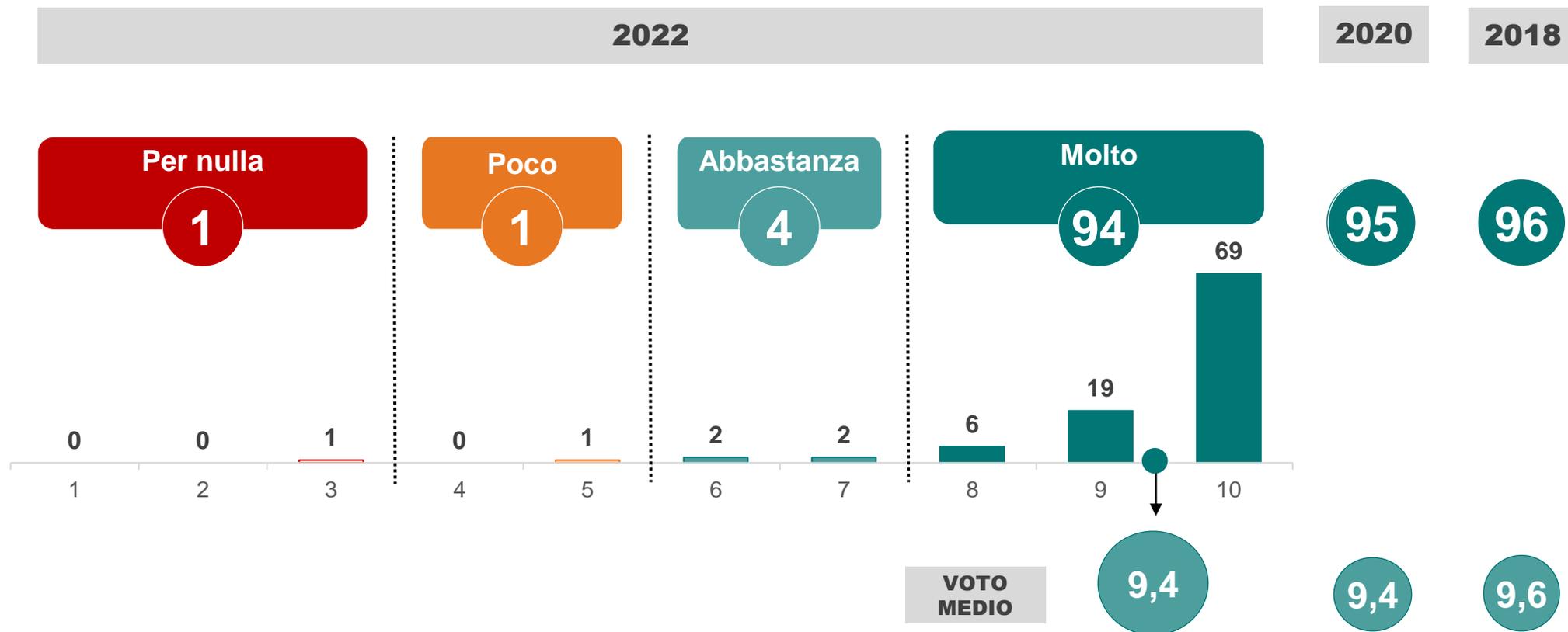
ASS.8 Quanto è rimasto soddisfatto rispetto a...



	2020	2018	2016
% Sì	56	67	63
% MOLTO	93	97	92
	93	93	94
	92	90	92

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA FORNITO AL DOMICILIO DEL PAZIENTE

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

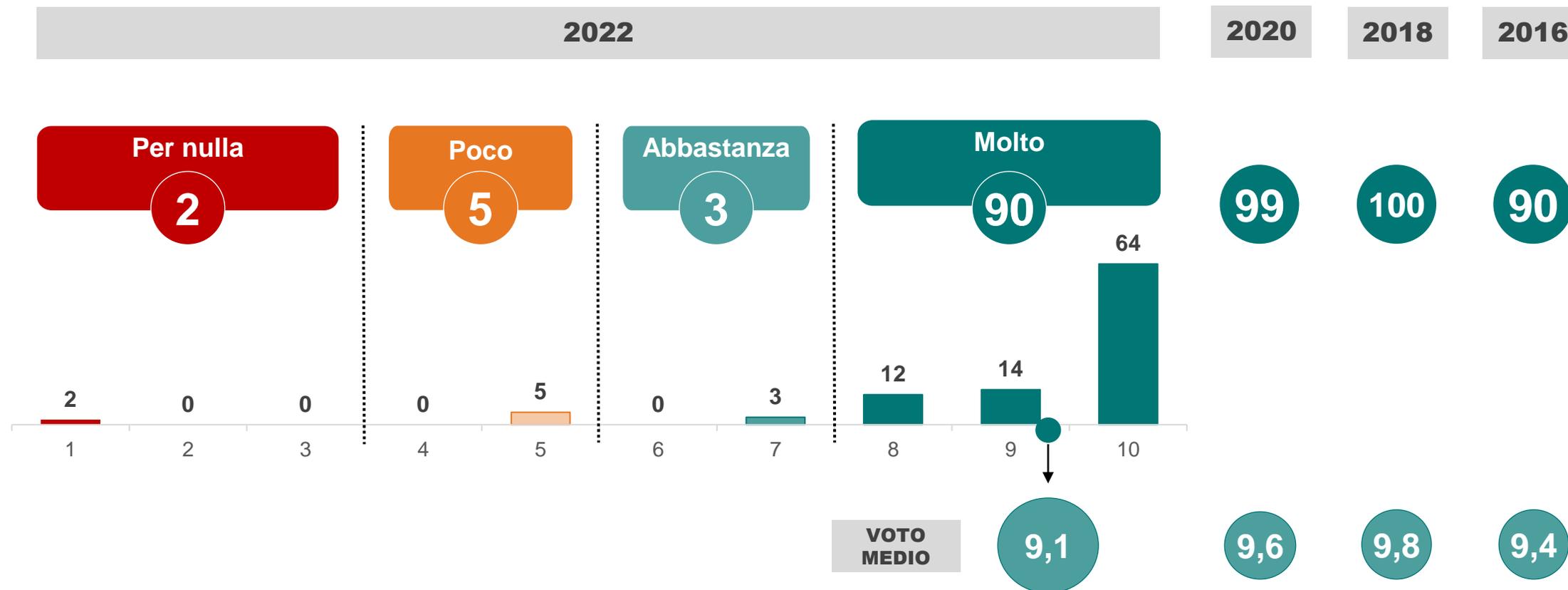


CASA VIDAS

5

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?



L'ATMOSFERA DI CASA VIDAS

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]

	2022	2020	2018
Serena, quieta	68	81	91
Calda, accogliente	34	55	79
Familiare	32	54	78
Rilassata, pacata	24	42	78
Malinconica	15	8	18
Triste	7	5	22
Rassegnata	7	8	12
Dimessa	3	1	3
Cupa	3	3	5
Gioiosa	2	9	21
Ilare, ridanciana	0	3	2

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

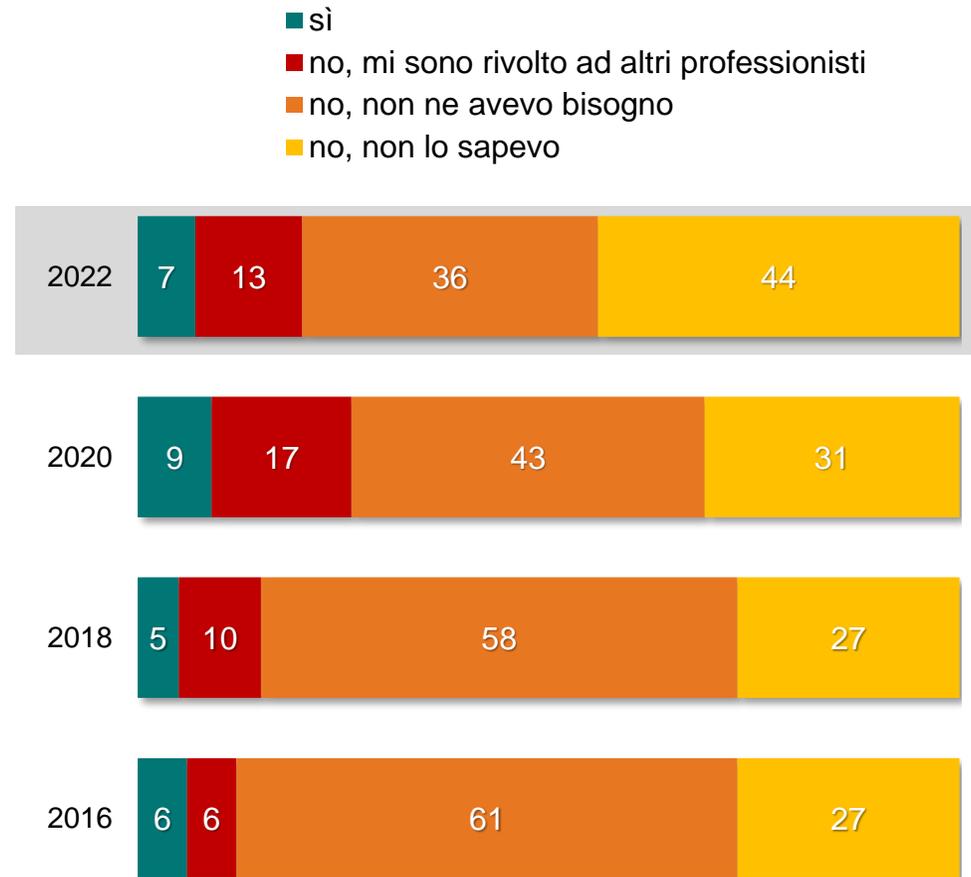


IL SUPPORTO AL LUTTO

6

IL SUPPORTO AL LUTTO FORNITO DA VIDAS

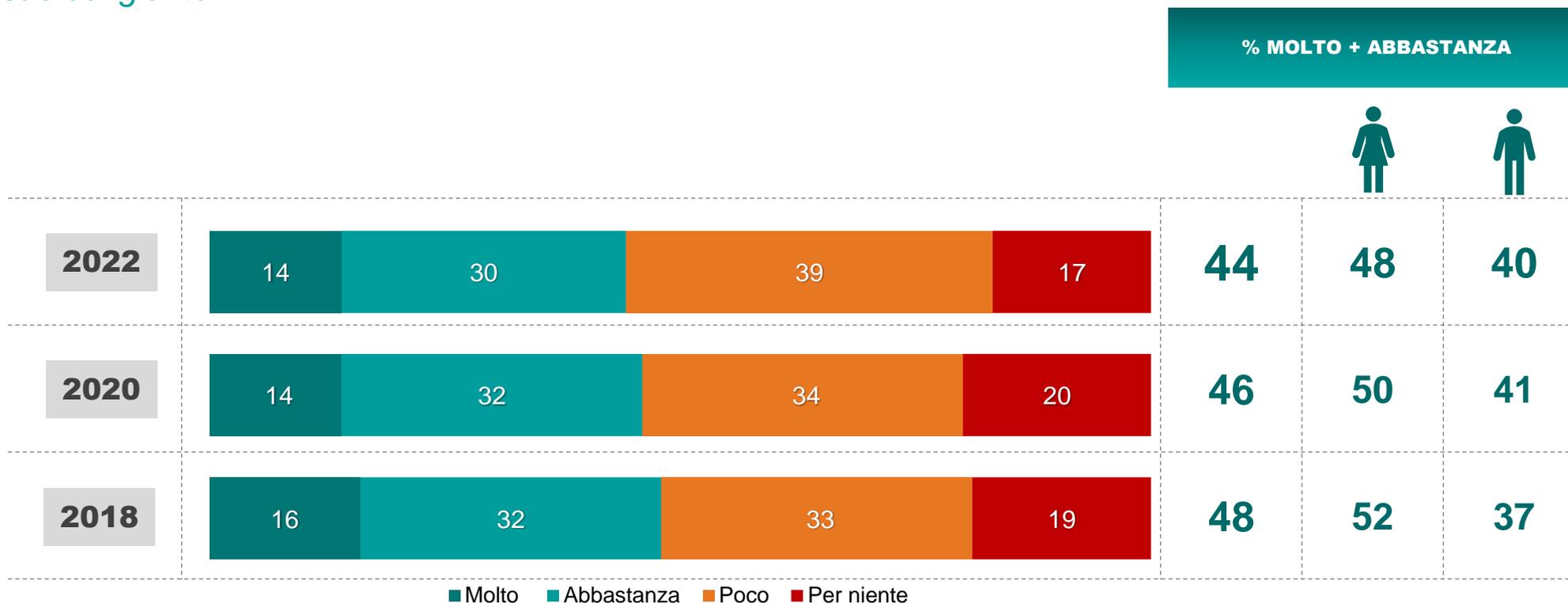
C1. Ha usufruito del servizio di supporto al lutto fornito da Vidas?



Coloro che hanno usufruito del servizio di supporto al lutto (24 casi) ne sono rimasti molto soddisfatti: il voto medio è 9

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?

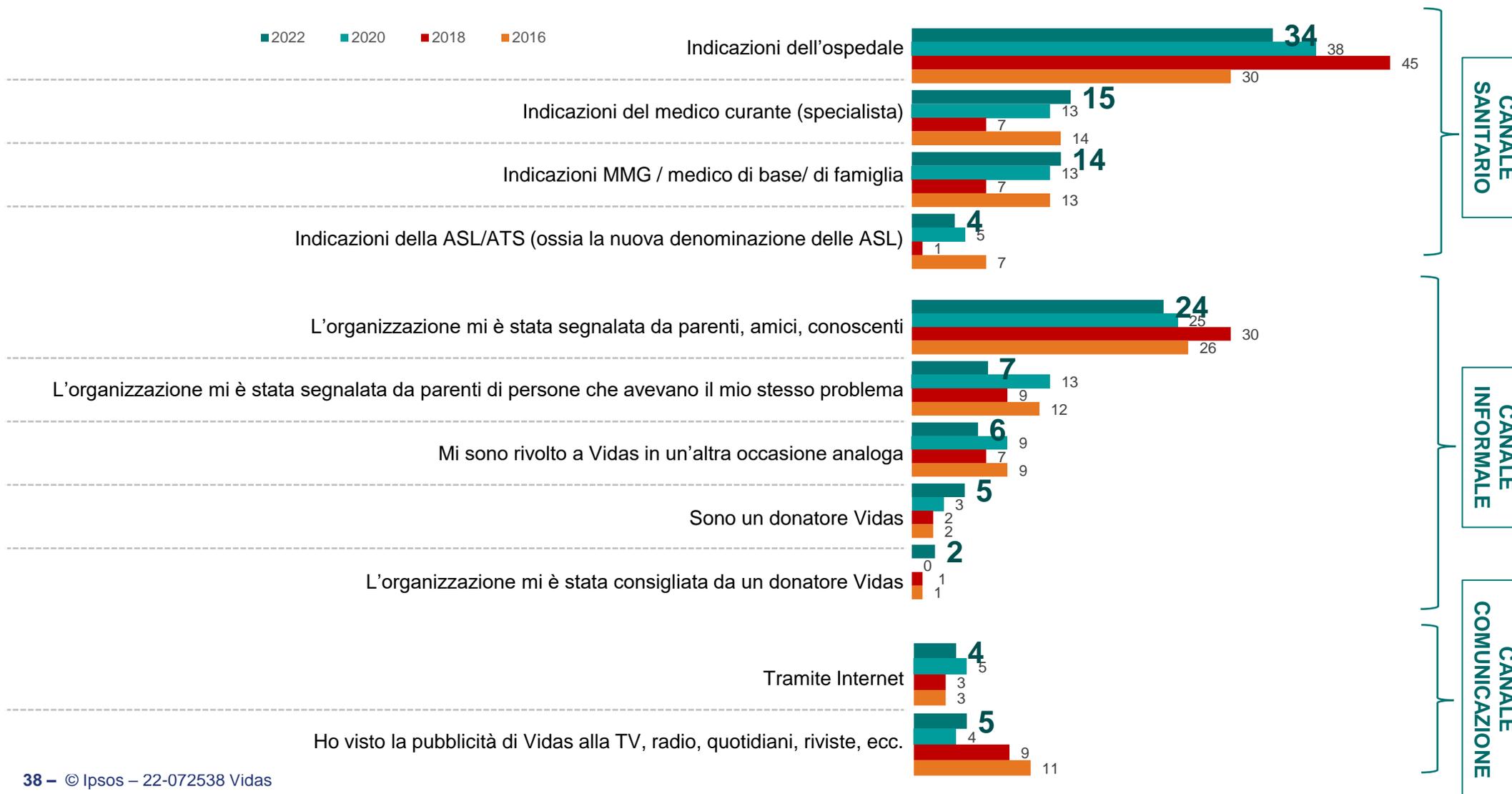


FOCUS SU VIDAS

7

I CANALI DI CONOSCENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

V1. Lei come ha conosciuto Vidas?



CONOSCENZA DELLE CURE PALLIATIVE

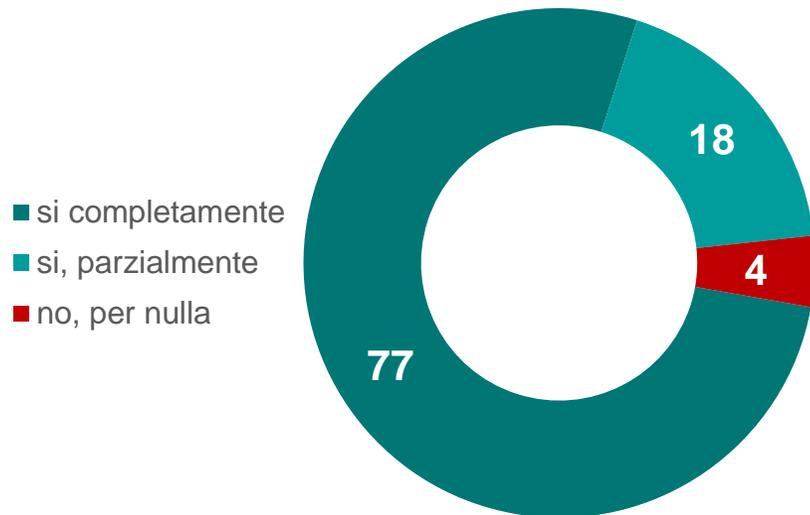
V2. Aveva mai sentito parlare di cure palliative prima di conoscere Vidas?



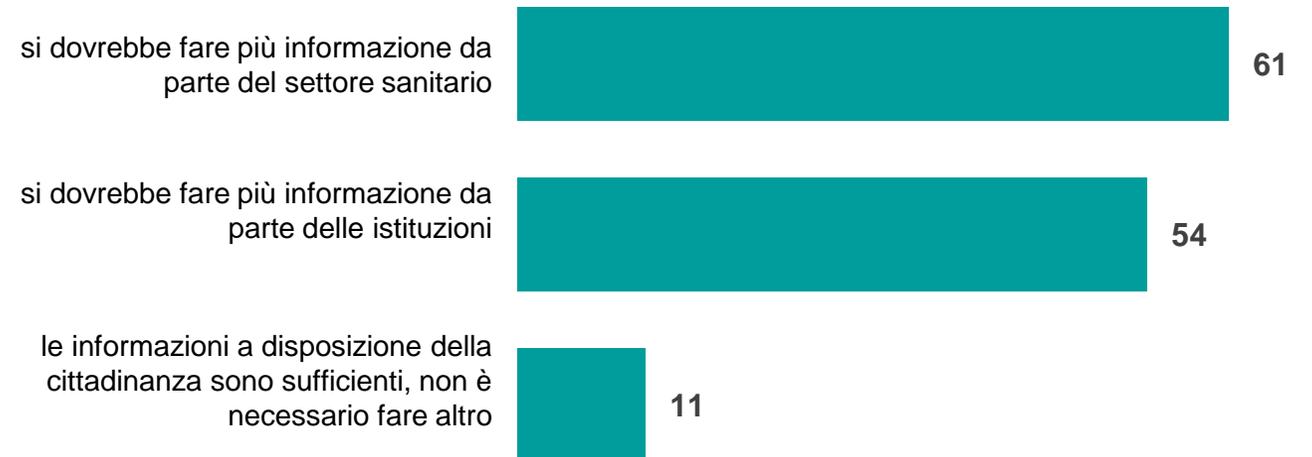
CONOSCENZA DELLE CURE PALLIATIVE

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

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



Base: conoscevano già le cure palliative



Base: non conoscevano già le cure palliative

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

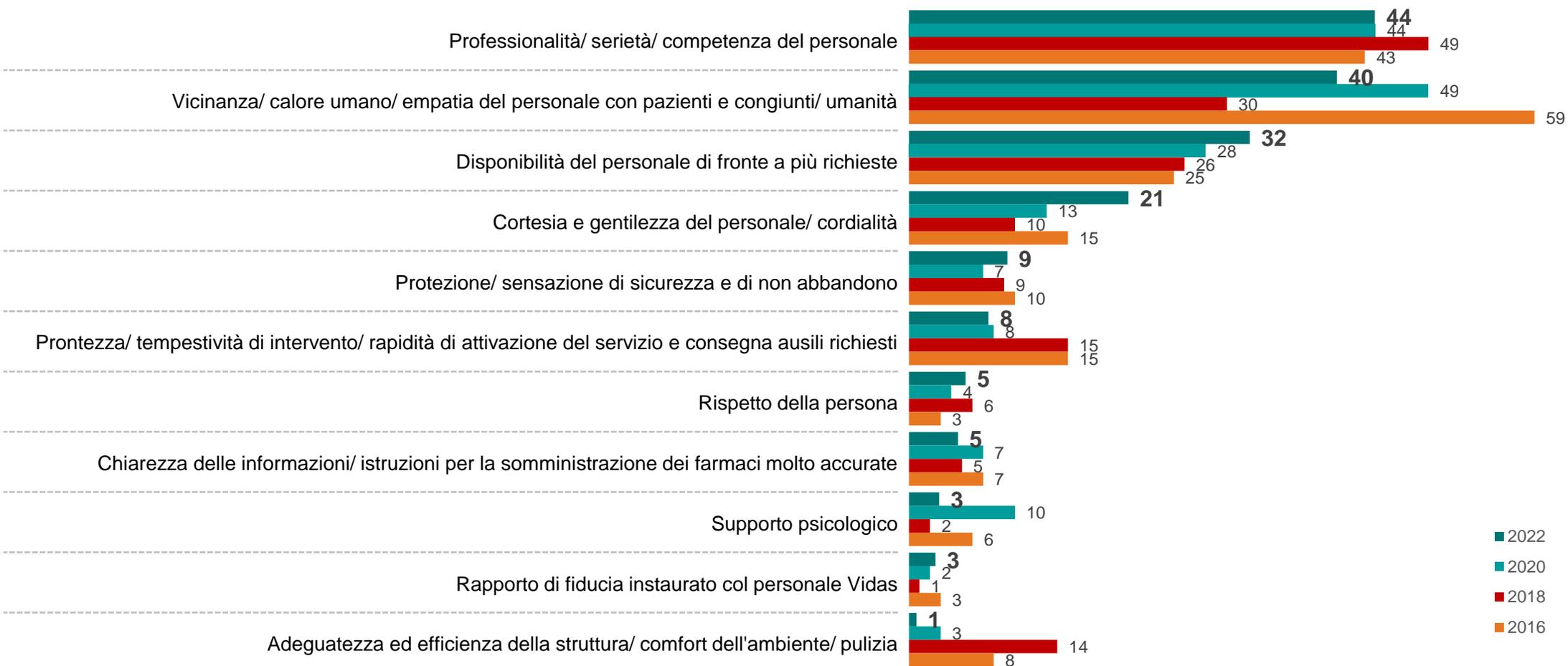
NPS Benchmark	
< 1	☹️
Da 1 a 20	😐
Da 21 a 50	😊
> 50	Eccellente



* L'NPS viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori (coloro che hanno risposto con un punteggio 0-6) dalla percentuale di promotori (punteggio 9-10)

GLI ELEMENTI PIÙ APPREZZATI

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



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?

*Vidas è entrata in servizio **forse troppo tardi**, nel momento finale della malattia, forse per questo non c'è stato il tempo di organizzare un servizio utile e adeguato. La presenza di vidas non è stata di aiuto, purtroppo nemmeno a mio papà*

*Vi ho chiamato per aver sostegno nella gestione dei giorni critici. Invece vi son stati giorni che per **eccessivo carico farmacologico** effettuato durante le visite il pz l'ho trovato completamente "fatto" e la gestione a nostro carico molto complessa. Somministrare è un attimo ma bisogna tener conto degli effetti ed informare. Tanta burocrazia ma poche reali attenzioni al pz. Per quanto concerne la parte infermieristica, i bendaggi richiesti (arrivati) non sono stati fatti, controllo emorroidi neanche... l'ultimo giorno invece ho avuto aiuto nel sistemare letto e paziente. Visto che la vostra è prettamente una gestione farmacologica che porta al trapasso del paziente, anche l'arrivo degli ausili (letto) si può prevedere in anticipo..Resto a disposizione per chiarimenti verbali.*

*Tutti gli operatori erano freddi..poco pazienti..senza umanità..per me hanno considerato mio padre **solo un numero***

*Sostanzialmente papà **non è mai stato preso in carico**, non si è aiutato perché qualsiasi argomentazione venisse portata non corrispondeva all'idea di assistenza che Vidas aveva in mente per papà..di fatto in assenza di una sua accettazione di ricovero ..semplicemente non è stato assistito.. più empatia*

Troppa freddezza, troppo distacco.

*In casi di emergenza, anche di notte, dovrebbe **tempestivamente contattare i familiari** che devono essere messi al corrente di ogni sviluppo soprattutto se si aggravano velocemente le condizioni del paziente.*

Il medico; credo che si sia disumanizzato. So che fa questo lavoro da molto tempo ma, nella mia esperienza, non è stato adatto. Lo dico a distanza di un anno, senza più la reazione del fatto appena successo. C'era con me una persona quando mio marito è mancato che condivide a pieno la mia esperienza negativa. Peccato perché tutto il resto è andato molto bene.

***Cambio degli operatori durante il breve periodo** in cui è stato seguito sia medico che infermieristico con scarsa conoscenza del pz e superficiale trattamento : per nulla personalizzato nell'applicazione di un protocollo*

KEY POINTS

8

I DATI IN SINTESI

- In complessiva continuità con le rilevazioni passate, **Vidas ottiene risultati estremamente positivi in tutte le aree indagate.**
- **L'atmosfera respirata in casa Vidas è positiva** e continua a stupire piacevolmente la maggior parte delle persone coinvolte.
- Registriamo nuovamente che **quasi la metà degli intervistati avrebbe avuto piacere nel mantenere il contatto con gli operatori Vidas dopo la perdita del proprio congiunto, soprattutto le donne.**
- **Il canale sanitario resta il principale canale per arrivare a Vidas, seguito dal passaparola, anch'esso canale rilevante. Resta invece marginale l'utilità della comunicazione commerciale.**
- **Qualità relazionali e professionalità** rimangono gli aspetti indimenticabili di cui la maggioranza degli intervistati fa menzione.

Le principali differenze dal 2020:

- **Aumenta dell'8% la quota di coloro che dichiara che sapeva cosa fossero le cure palliative prima di entrare in contatto con Vidas**
- **Diminuiscono i primi colloqui con l'assistente sociale da parte degli intervistati di più del 10%; crescono nettamente i primi incontri telefonici, ora il 77% dei casi.**
- **Il 9% in meno dichiara la presenza dei volontari ma tornano leggermente a salire le relazioni di compagnia.**
- **Il 15% in più dichiara di aver sentito la necessità di inserire altre figure professionali, al primo posto sempre la figura della/del badante.**
- **Scende del 9% il gradimento massimo verso Casa Vidas che resta comunque estremamente positivo.**

LE NOSTRE CONCLUSIONI

Il contesto: *l'esperienza della pandemia ha certamente condizionato il lavoro di Vidas, come la vita privata delle persone che hanno dovuto affrontare un tanto delicato percorso. Pertanto, è chiaro che alcuni dati sono, anche nel 2022, associabili alle conseguenze di tale esperienza.*

La tecnica di rilevazione: *in questa indagine, abbiamo raccolto la quasi totalità delle interviste attraverso la metodologia CAWI, ovvero la possibilità di rispondere al questionario online senza l'intermediazione di un intervistatore. Questo abbassa il rischio di risposte socialmente desiderabili e porta generalmente a risposte più sincere e libere da vincoli di diverso tipo.*

Uno sguardo al futuro: *Vidas è un'organizzazione vincente che lascia un segno positivo in un momento drammatico del vissuto di chi ne entra in contatto. Offre un'assistenza completa, efficace e innovativa. Come fare di più se già il livello è così alto? Rinnoviamo quanto evidenziato in passato:*

- *Da una parte, come già segnalato nelle scorse rilevazioni, è possibile considerare **una comunicazione più mirata per far conoscere i servizi più “di nicchia” di Vidas, valorizzarli e permettere a più persone di beneficiarne;***
 - *dall'altra, considerate le valutazioni tanto positive, vale la pena andare oltre alla soddisfazione dei servizi e provare a **indagare i sentimenti, le esigenze e le difficoltà di chi è venuto in contatto con Vidas** per continuare a consolidare la propria presenza sul territorio, ma anche per **continuare a conoscere i propri assistiti e offrire servizi sempre più all'altezza del delicato percorso.***
-