

ALLEGATO 1

Bari, li _____

• **Indagine n.1**

Qualità percepita dai degenti







In una prima fase è stato somministrato ai degenti un questionario teso ad indagare sui tanti aspetti dell’assistenza ospedaliera durante il ricovero (**fig. 1**) da cui evincere il livello di soddisfazione dei pazienti ricoverati in merito all’accoglienza, all’assistenza medica ed infermieristica, alla cortesia e disponibilità del personale e ad altri aspetti relativi al comfort alberghiero.

Il questionario è stato formulato di modo che si potesse indicare di primo acchito il grado di soddisfazione generale rispetto all’esperienza sino a quel momento vissuta in reparto (sono presenti infatti faccine/emoticon che esprimono visivamente il giudizio secondo una scala da “non so” a “tanto”).

PRESIDIO OSPEDALIERO SAN PAOLO - U.O. _____
 SCHEDA di VALUTAZIONE della QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Gentile Signore/a, Le chiediamo di esprimere il Suo parere sulla qualità dell’assistenza ricevuta durante il ricovero.

Globalmente si ritiene soddisfatto/a?

non so 
tutt'altro 
per niente 
poco 
abbastanza 
tanto 

Cosa migliorerebbe?

Accoglienza al momento del ricovero <input type="checkbox"/>	Organizzazione del reparto <input type="checkbox"/>
Assistenza Medica <input type="checkbox"/>	Assistenza Infermieristica <input type="checkbox"/>
Cortesia e disponibilità del personale <input type="checkbox"/>	Pulizia della stanza e degli ambienti comuni <input type="checkbox"/>
Pulizia dei servizi igienici <input type="checkbox"/>	Orario di visita dei parenti <input type="checkbox"/>
Comfort (adeguatezza di arredi e biancheria, qualità degli ambienti, illuminazione, areazione, temperatura, rumorosità, ecc.) <input type="checkbox"/>	Tempestività di intervento alle chiamate <input type="checkbox"/>
Altro (specif.)..... <input type="checkbox"/>	

Fig. 1

Subito sotto è stato inserito un riquadro in cui il degente poteva segnalare gli aspetti che riteneva fossero da “migliorare” (quindi da lui ritenuti non del tutto soddisfacenti).

Nello stesso riquadro era altresì presente la possibilità di aggiungere “altro”, cioè ulteriori aspetti che il degente desiderava eventualmente segnalare, ma che non sono contemplati nel prospetto.

Sul retro del questionario inoltre è stata prevista la possibilità per il paziente di rilasciare eventuali libere osservazioni o commenti (**fig. 2**).

ASL BARI
PRESIDIO OSPEDALIERO SAN PAOLO

Gentile Utente,
Le chiediamo cortesemente di completare la scheda sul retro e, se vuole, di riportarci qui sotto Suoi commenti e osservazioni. Ci aiuterà così a capire come migliorare la nostra operatività e la nostra organizzazione.
Potrà poi consegnare la scheda al personale addetto o introdurla nel contenitore che Le verrà segnalato.
Grazie della collaborazione.

Il Direttore

Eventuali osservazioni (a cura dell'utente) _____

N.B.: Non chiediamo la Sua firma, né i suoi dati, poiché la scheda garantisce il Suo **anonimato**.

Fig. 2

Per scongiurare ogni possibile condizionamento o suggestione psicologica, ipotizzabile nel caso in cui fosse stato somministrato dal personale del reparto, il questionario, così come anche i successivi, è stato distribuito direttamente dal personale di questa Direzione.

Gli operatori che hanno effettuato la ricerca hanno selezionato i pazienti in base al numero di giornate di degenza, intervistando solo degenti ricoverati da almeno 3 giorni, affinché avessero un'esperienza di ricovero ritenuta sufficiente per esprimere una valutazione più realistica sui vari aspetti oggetto dell'indagine.

Ampia spiegazione è stata fornita ad ogni paziente quanto a finalità, metodologia, raccolta e tutela dell'anonimato dei questionari e sono stati quindi arruolati solo quei pazienti che hanno volontariamente dichiarato la loro disponibilità a partecipare all'indagine.

I questionari sono stati consegnati ai degenti e, dopo un breve ma congruo lasso di tempo, sono stati ritirati dallo stesso personale che aveva provveduto alla distribuzione, utilizzando per la raccolta un contenitore idoneo, in modo che ogni paziente potesse procedere direttamente all'inserimento del suo elaborato. Tutto ciò per evitare manipolazioni e garantire la riservatezza dei dati.

Alcuni pazienti, per difficoltà fisiche o visive, hanno chiesto di essere coadiuvati dallo stesso personale per la compilazione del questionario, cosa che è stata di volta in

volta accordata. In tali casi, più che per gli altri, il fatto che i somministratori fossero operatori esterni al reparto in cui veniva eseguita la rilevazione, ha consentito di assicurare una certa attendibilità dei dati riportati, non sentendosi il paziente, più o meno consapevolmente, condizionato ad edulcorare le sue valutazioni.

In questa prima indagine, da metà ottobre a fine novembre, a cadenza quindicinale, sono stati raccolti 143 questionari nei 10 reparti di degenza su cui il gruppo di Progetto ha ritenuto di focalizzare le azioni, secondo un **cronoprogramma** stabilito nella fase iniziale del lavoro.

I risultati del **primo item, sulla valutazione globale della qualità** dell'assistenza ricevuta durante il ricovero (fig. 3), sono molto confortanti, posto che oltre l'83% dei pazienti si è dichiarato tra l'abbastanza e il tanto soddisfatto, mentre il 17% circa si dichiara poco (11,9) o per nulla soddisfatto (4,9%).

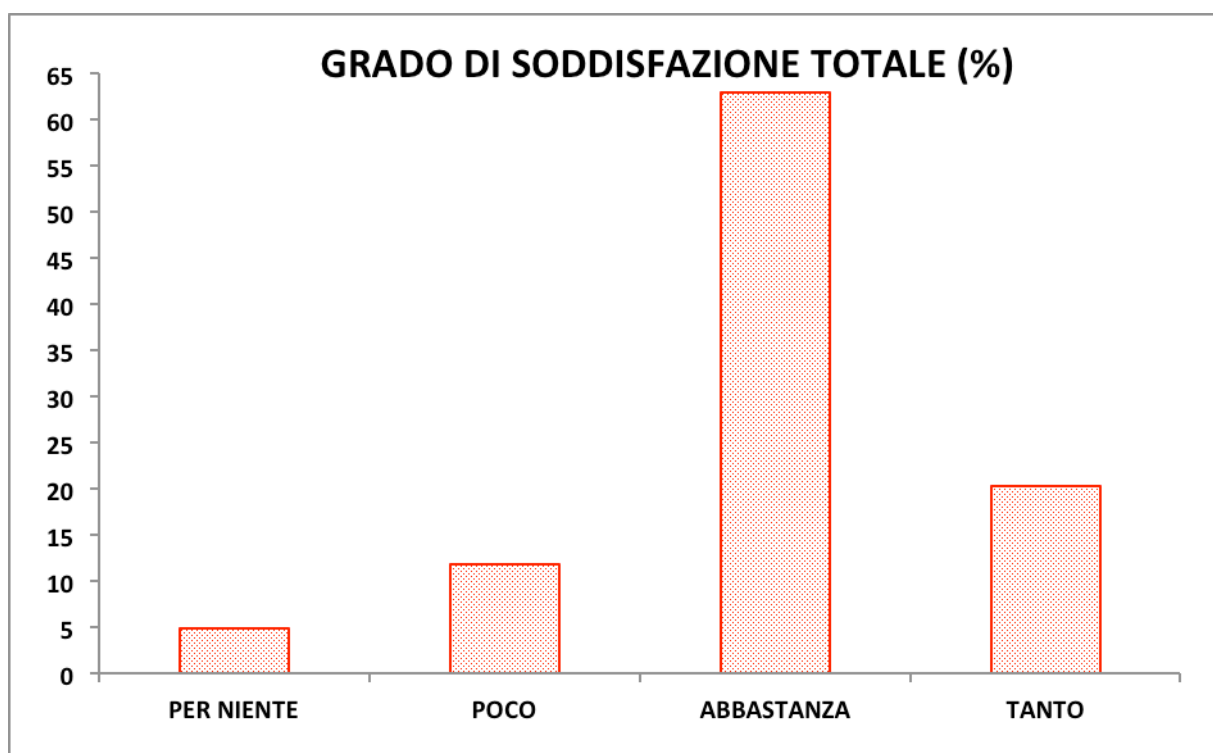


Fig. 3

Certamente il dato relativo ai pazienti che si ritengono per nulla soddisfatti è quello che accende interrogativi più pressanti e ci spinge a cercare le strategie più urgenti per ridurre nel futuro tale percentuale, ma bisogna considerare che esiste l'errore umano ed anche una soggettività per cui è difficile "piacere" proprio a tutti.

Per cui abbiamo pensato più realistico concentrarci sull'obiettivo di aumentare entro la fine dell'anno, nel prosieguo del progetto, la percentuale di pazienti "tanto soddisfatti" (attualmente del 20,3%) con azioni correttive o migliorative degli aspetti umanizzanti dell'assistenza ospedaliera, posto che all'introduzione di progressi negli aspetti prettamente medici o tecnico-professionali sono deputati altri organi e sono attinenti allo specifico professionale degli operatori ospedalieri.

I dati elaborati, ricavati dall'analisi del primo questionario, hanno evidenziato criticità in merito a diversi items (vedasi fig. 3), ma il gruppo di Progetto ha scelto di approfondire e lavorare in questo momento solo su quegli aspetti, ritenuti più delicati e più

attinenti all'umanizzazione delle cure, quando ritenuti suscettibili di miglioramento mediante azioni correttive rientranti nella disponibilità e pertinenza della Direzione Medica e realizzabili in "isorisorse".

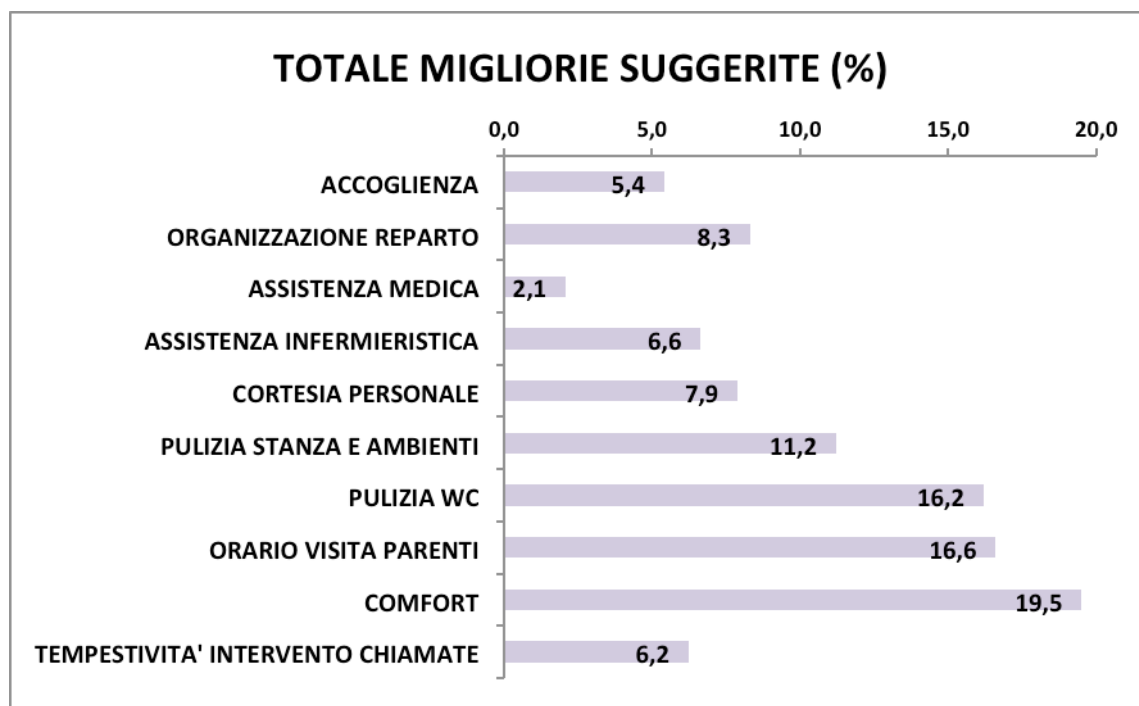


Fig. 4

Dal grafico sopra riportato si evince che la maggior parte delle lamentele dei pazienti si concentrano proprio sul **comfort ospedaliero**, voce che include molteplici aspetti (ambientali, funzionali e logistici, ecc.) più critici nei reparti non ancora sottoposti a ristrutturazione, ma purtroppo presenti, pure se in misura contenuta, anche in quelli già rinnovati.

Questo apre comunque una serie di interrogativi e di riflessioni che invadono ambiti più ampi, a cominciare dal modo di pensare ospedale, dalle caratteristiche edilizie ed architettoniche agli arredi, agli spazi, alle riqualificazione anche estetiche degli ambienti destinati alla quotidianità del malato.

Tendiamo a considerare inezie, piccole carenze funzionali di arredi mobili o fissi, dalla serratura che non chiude bene, all'infisso che sibila, al gancio o alla mensola mancante in un bagno, ecc.. Ma per un paziente diventano disagi che si amplificano e amplificano il disagio, diventando un sottofondo fastidioso, molesto e erodente, che peggiora il malessere e lo stress del ricovero, riduce la soglia di tolleranza e maldispone nelle relazioni con il personale che giocoforza rappresenta o incarna l'"Istituzione".

Tutto ciò non deve far pensare che per assistere bene gli ammalati si deve accoglierli in un Resort a 5 stelle, ma che accoglienza, caratteristiche di costruzione, arredo ospedaliero, ma soprattutto pulizia, funzionalità e manutenzione, devono essere considerate parte integrante del percorso di cura e spostano in modo sensibile la percezione della qualità dell'assistenza.

Purtuttavia, non potendo con il presente progetto realizzare azioni correttive che possano incidere in modo decisivo sul comfort ospedaliero, si rinviano ad una seconda fase operativa approfondimenti e studi di questo particolare e complesso aspetto.

Peraltro proprio questa problematica nella fattispecie giustifica in modo specifico l'idea che ci siamo fatti, cioè che questo progetto dovrebbe diventare un laboratorio stabile, essendo l'obiettivo dell'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera un percorso continuo che si qualifica come *work in progress* per il raggiungimento, ridefinizione, ampliamento progressivo degli obiettivi specifici a breve, medio e lungo termine.

Pertanto, gli aspetti sui quali si sono concentrate le nostre attenzioni sono stati:

- **L'accoglienza** al momento del ricovero,
- **La disponibilità e la cortesia** del personale (dato non significativo per frequenza, ma degno di opportuno approfondimento, per la delicatezza e l'importanza di questo particolare aspetto),
- **L'organizzazione dei reparti e pulizia** degli ambienti,
- **L'orario di visita** dei parenti.

Per tale motivo, nella seconda fase del Progetto, si sono studiati e realizzati questionari mirati (**Indagini n.3 e n.4**) che indagassero proprio alcuni degli aspetti da cui sono risultate emergere delle criticità, per capire quali azioni migliorative fosse possibile adottare nel prosieguo del Progetto.

- **Indagine n.2**

Grado di soddisfazione dei dipendenti

Contemporaneamente alla prima indagine, è stato messo a punto e poi somministrato, a random, a circa 100 dipendenti, con varie qualifiche e livelli professionali, un questionario (pagina successiva) che rilevasse il clima lavorativo, il senso di appartenenza, la motivazione e gli aspetti che il dipendente riteneva dovessero essere migliorati, relativi alla propria U.O. e all'Ospedale in generale, posto che uno degli indicatori previsti nel progetto è proprio quello di migliorare le relazioni e il grado di soddisfazione e motivazione degli operatori.

Dai dati raccolti emerge chiaro che per la maggior parte dei dipendenti ricevere apprezzamenti da parte dei pazienti e dei loro famigliari è molto gratificante e motivante, quasi più che ricevere apprezzamenti dai superiori (fig. 5).

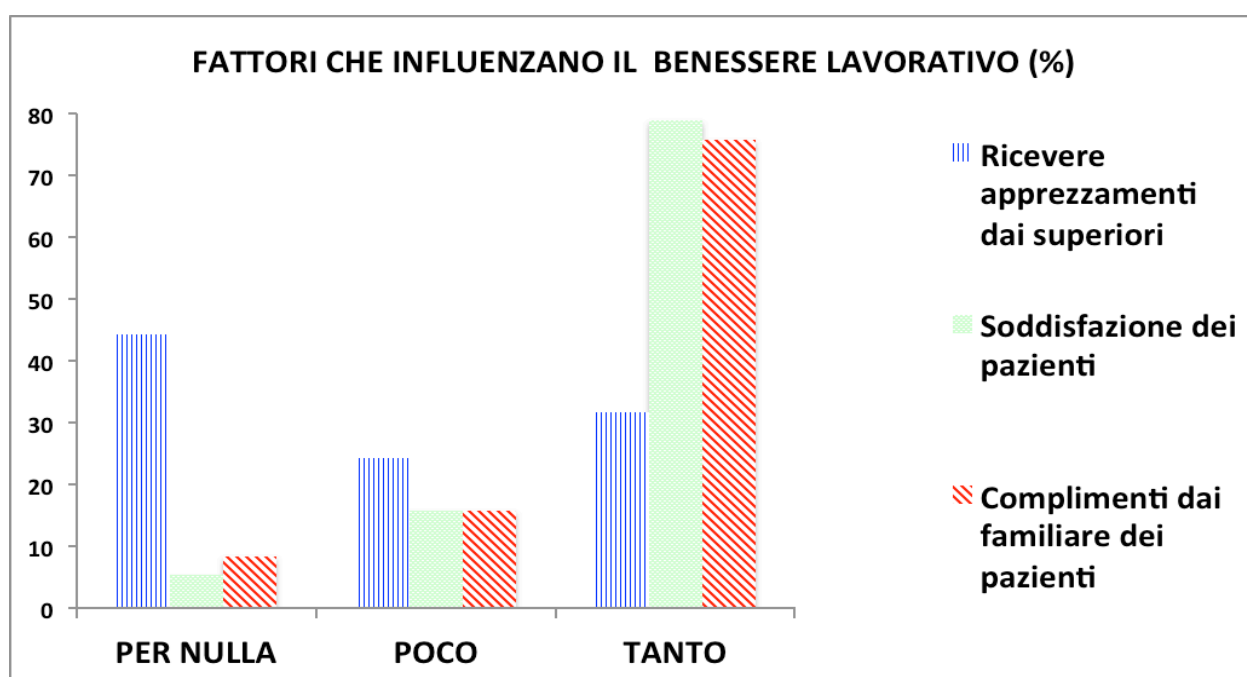


Fig. 5

Un altro aspetto fondamentale segnalato dalla quasi totalità dei dipendenti nel questionario (oltre che da lamentele espresse a vario titolo e in vari modi da parte degli utenti) è quello relativo alla carenza di idonea segnaletica interna all'ospedale, problema annoso al quale non si riesce a dare una soluzione nemmeno temporanea, posti i continui cambiamenti interni per ristrutturazioni e riallocazione dei vari reparti e considerati gli alti costi della realizzazione di un sistema direzionale definitivo che si presti a modifiche rapide e prive di costi aggiuntivi per l'azienda (Fig. 6 e 7).

REGIONE PUGLIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE della PROVINCIA di BARI
PRESIDIO OSPEDALIERO "San Paolo" - DIREZIONE MEDICA

Data _____ U.O. _____

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Sesso M F

Età _____

- Qualifica Dirigente Medico Fino a 5 anni
 Infermiere/ ostetrica/ terapista riab. Da 5 a 15 anni
 Oss Da 15 a 30 anni
 Anzianità servizio Oltre 30 anni

Legenda: 1 per niente, 2 poco, 3 sufficientemente, 4 molto, 5 totalmente →

A. Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5
1	Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro in questo Ospedale					
2	Mi dispiace se qualcuno parla male dell'Ospedale					
3	I pazienti pensano che l'ospedale sia importante per loro e per la collettività					
4	Nella mia U.O. mi sento parte di una squadra					
5	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro					
6	Ritengo che i pazienti siano soddisfatti dell'assistenza ricevuta nella mia U.O.					
7	Mi ricovererei o farei ricoverare un familiare o un amico nell'U.O. in cui lavoro					

B. Quanto i seguenti fattori in questo momento influiscono sul suo benessere lavorativo?		1	2	3	4	5
1	Ricevo adeguati riconoscimenti economici					
2	Ricevo apprezzamenti e valorizzazione da parte dei superiori					
3	I miei ritmi di lavoro sono sostenibili					
4	Ho buoni rapporti con i colleghi					
5	Il mio ambiente di lavoro è adeguato e sicuro					
Altro _____						

C. Quanto i seguenti fattori influenzano in positivo la qualità del suo lavoro		1	2	3	4	5
1	La soddisfazione dei pazienti					
2	Ricevere complimenti e apprezzamenti dai pazienti e dai loro familiari					
3	Fornire assistenza in modo appropriato, personalizzato e corretto					

D. Quanto è importante migliorare i seguenti aspetti dell'Ospedale per aumentare il grado di soddisfazione degli utenti?		1	2	3	4	5
1	Struttura, ambienti, percorsi, sicurezza					
2	Segnaletica e affissioni di orientamento e informazione					
Altro _____						

E. Quanto, nella sua Unità Operativa, sono adeguati i seguenti aspetti?		1	2	3	4	5
1	Qualità, sicurezza e funzionalità degli ambienti e degli arredi (attrezzature, suppellettili, infissi, corrimani, funzionamento dei sanitari, illuminazione, climatizzazione, biancheria, ecc.)					
2	Tutela della riservatezza dei pazienti con mezzi di separazione visiva/ stanze singole					
3	Pulizia stanze e bagni					
4	Organizzazione del reparto					
5	Efficacia ed appropriatezza delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche					
6	Efficienza e sicurezza delle procedure					
7	Comunicazione e condivisione del percorso diagnostico-terapeutico con il paziente					
8	Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni/ricoveri					
9	Procedure di accoglienza e informazioni al paziente					
10	Disponibilità di adeguato materiale informativo (brochure/depliant illustrativi per l'accoglienza e le procedure)					
11	Rispetto della dignità e sensibilità del paziente e della sua privacy					
12	Tempestività di risposta alle chiamate dei pazienti					
13	Tempo da dedicare al paziente					
14	Qualità delle relazioni del personale medico/infermieristico/ausiliario con il paziente					
Altro _____						

F. Quanto sarebbero da migliorare i seguenti aspetti nella sua U.O.?		1	2	3	4	5
1	Capacità comunicative ed empatiche del personale, in particolare di:	Medici				
		Infermieri/Ostetriche/Terapisti				
		OSS/ A.SS.				
2	Competenze per la gestione dei conflittualità	tra colleghi				
		tra operatori e pazienti				
3	Affissioni utili ad informare e orientare gli ospiti dell'U.O.					

G. Quanto è d'accordo con le seguenti modifiche finalizzate a ridurre i disagi nel momento della visita dei parenti?		1	2	3	4	5
1	Limitare l'afflusso di gente in reparto limitandolo ai soli familiari stretti					
2	Limitare l'ingresso nelle stanze di degenza					
3	Destinare uno spazio in reparto per l'incontro tra familiari e i pazienti che possono deambulare					
4	Allungare il tempo di visita					
5	Accorciare il tempo di visita					
6	Cambiare fascia oraria					
Altro _____						

Note e suggerimenti: _____

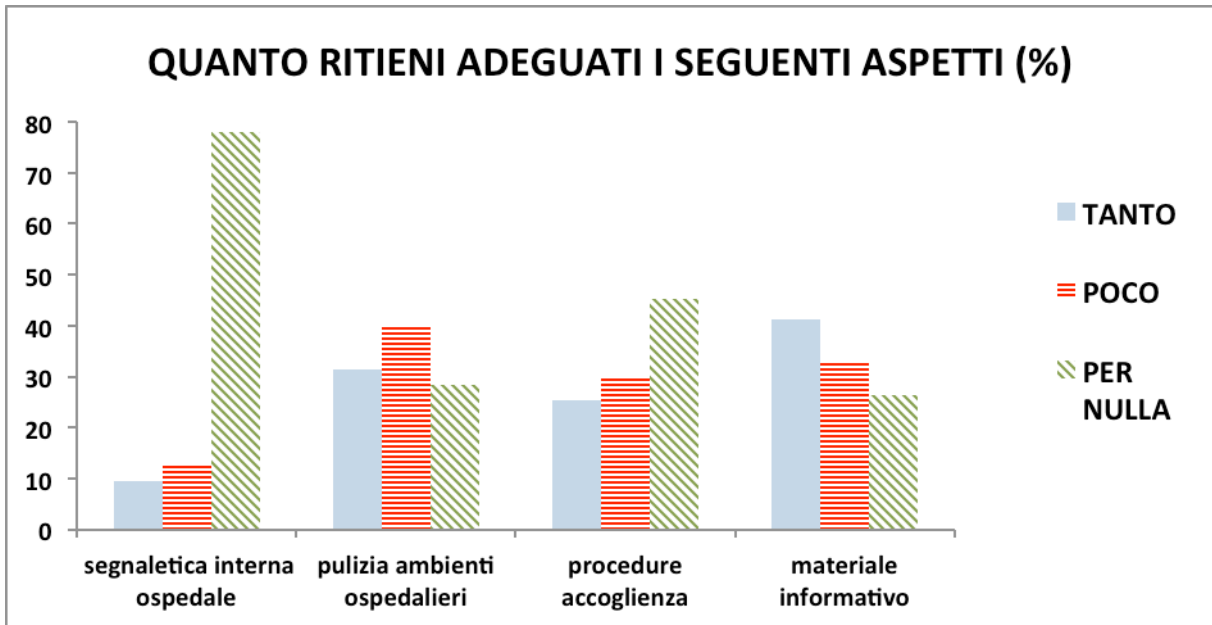


Fig. 6

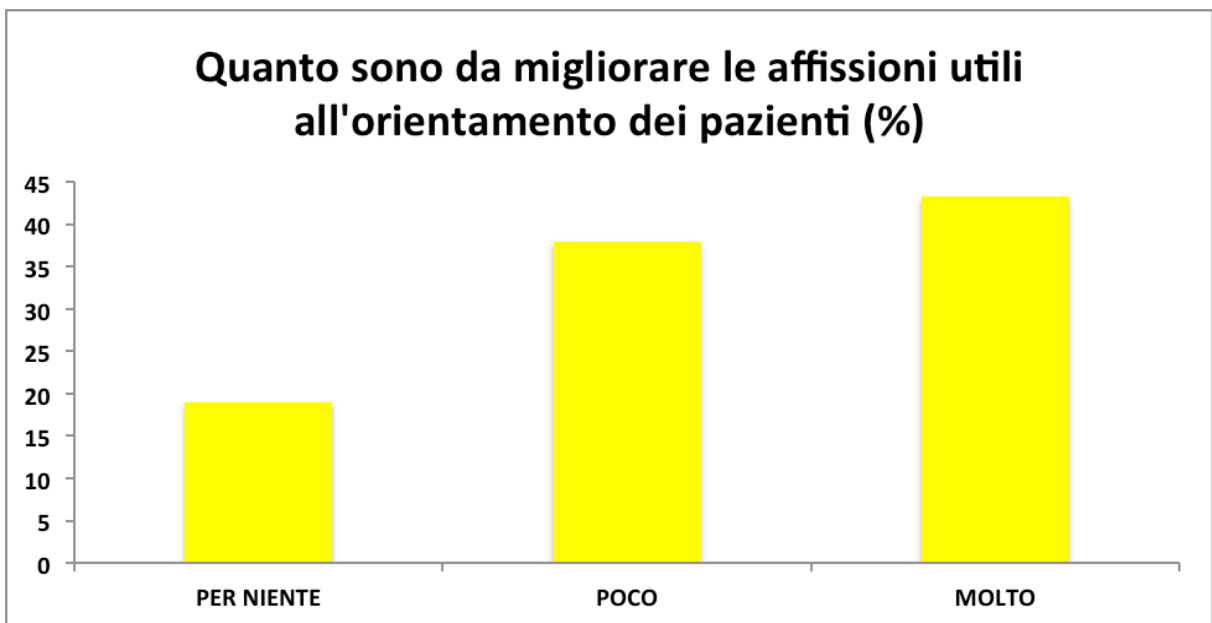


Fig. 7

Viene inoltre ammessa l'inadeguatezza delle procedure di accoglienza dei pazienti, mentre si ritiene che il materiale informativo disponibile sia tutto sommato adeguato o sufficiente.

Dall'analisi dei dati emerge inoltre una sensibilità autocritica da parte della maggior parte dei dipendenti nel segnalare, tra gli aspetti da migliorare, quello relativo alle capacità comunicative ed empatiche da parte del personale.

È stata segnalata la criticità del momento delle visite dei parenti in reparto, ed è stata suggerita, tra le varie opzioni poste, in modo preponderante quella di limitare l'ingresso in reparto ai soli familiari stretti e di ridurre l'afflusso di gente nelle stanze (Fig. 8)

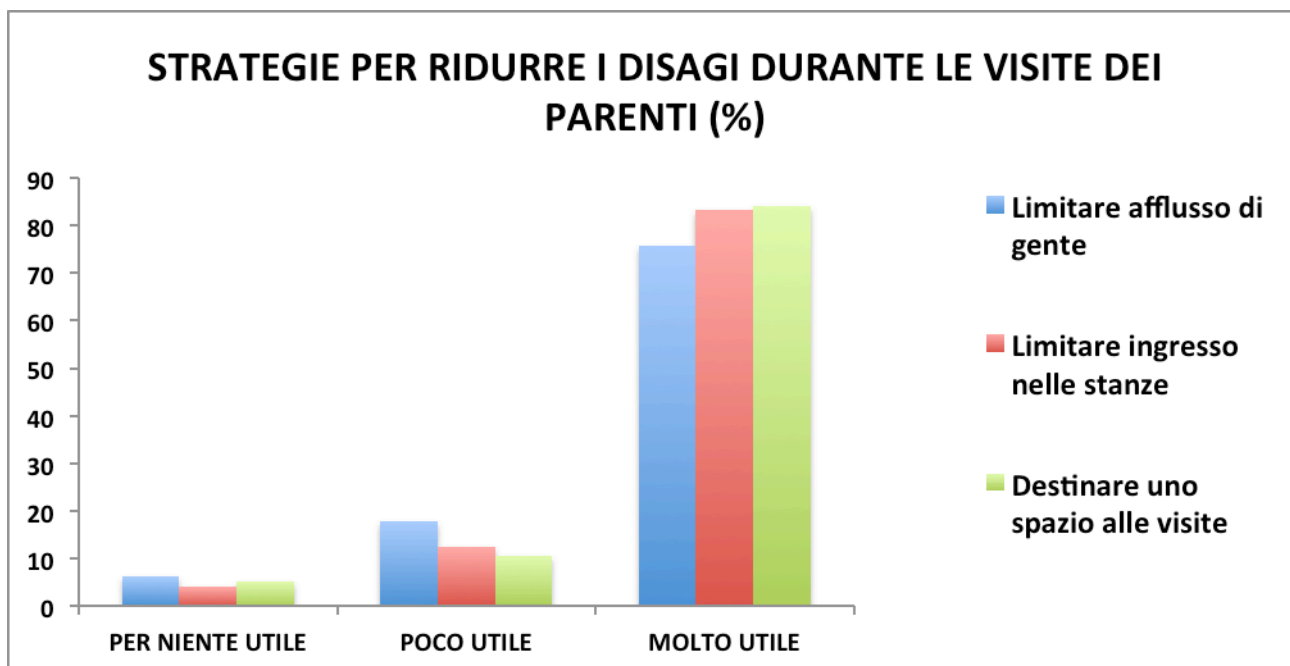


Fig. 8

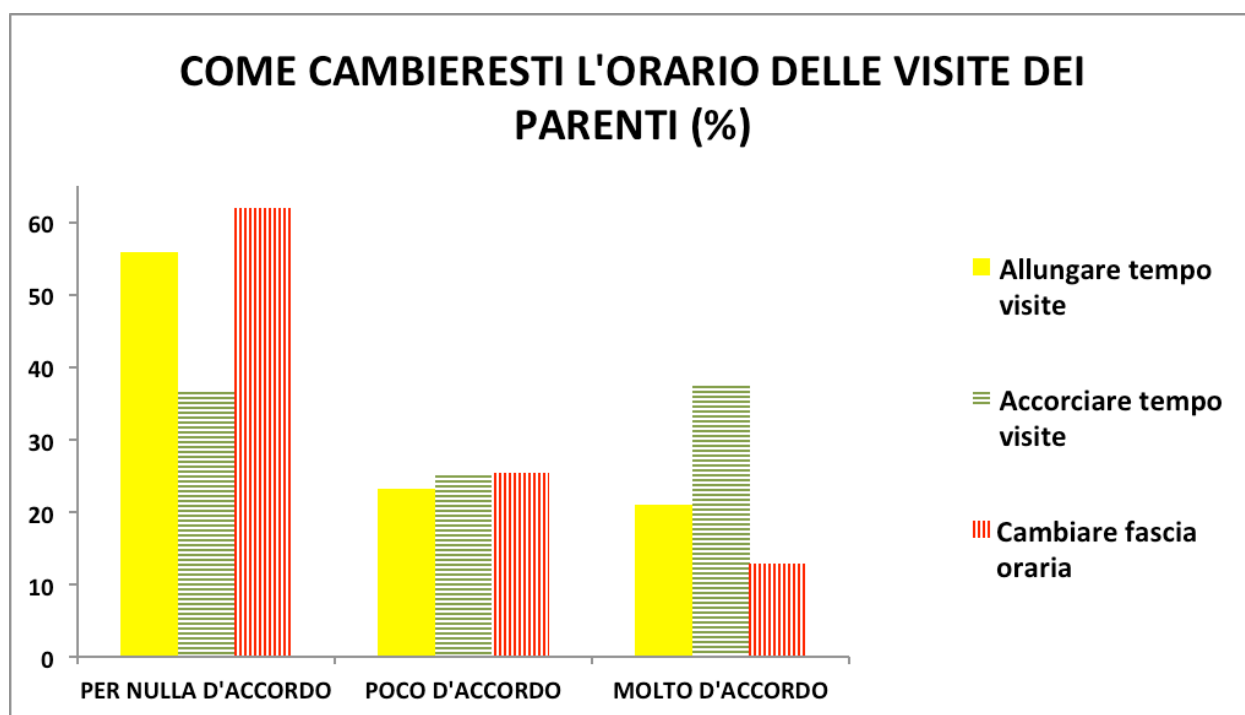


Fig. 9

Chiesta anche la riduzione dell'orario di visita (al contrario di quanto richiesto dai pazienti nella rilevazione n. 5, di seguito analizzata), nonché la destinazione di spazi destinati alle visite dei parenti per i pazienti deambulanti (questo in sintonia con quanto richiesto e segnalato, praticamente all'unanimità, dai degenti).

• Indagine n. 3

Valutazione dell'assistenza

Il secondo questionario (vedasi pagina 11) somministrato a circa 90 degenti, dal 15 novembre al 10 gennaio, con le stesse modalità del primo e dallo stesso personale della Direzione Medica, tendeva ad approfondire le criticità assistenziali emerse nell'analisi dei dati della prima indagine.

Ma i dati raccolti hanno evidenziato che il livello di soddisfazione su alcuni aspetti indagati è, invece e per fortuna, sufficientemente alto.

Una lieve criticità permane nel dato relativo alla cortesia del personale infermieristico, in particolare per 3 reparti nei quali varrebbe la pena effettuare qualche approfondimento nel prosieguo del Progetto.

L'assistenza medica ed infermieristica e la disponibilità e cortesia del personale sono risultati tutto sommato soddisfacenti, nonostante nel primo questionario fossero state evidenziate delle criticità, il che potrebbe portarci ad ipotizzare che la semplice realizzazione di indagini sull'umanizzazione dell'assistenza diventi essa stessa azione migliorativa, determinando o stimolando comportamenti più attenti da parte del personale dei reparti.

Sono emersi da questa seconda indagine la necessità di ricevere maggiori o più puntuali informazioni (33%) su regole, orari e attività del reparto (fig. 11) e, per il 24% dei pazienti, la necessità di migliorare le modalità di accoglienza al momento del ricovero (fig. 12).

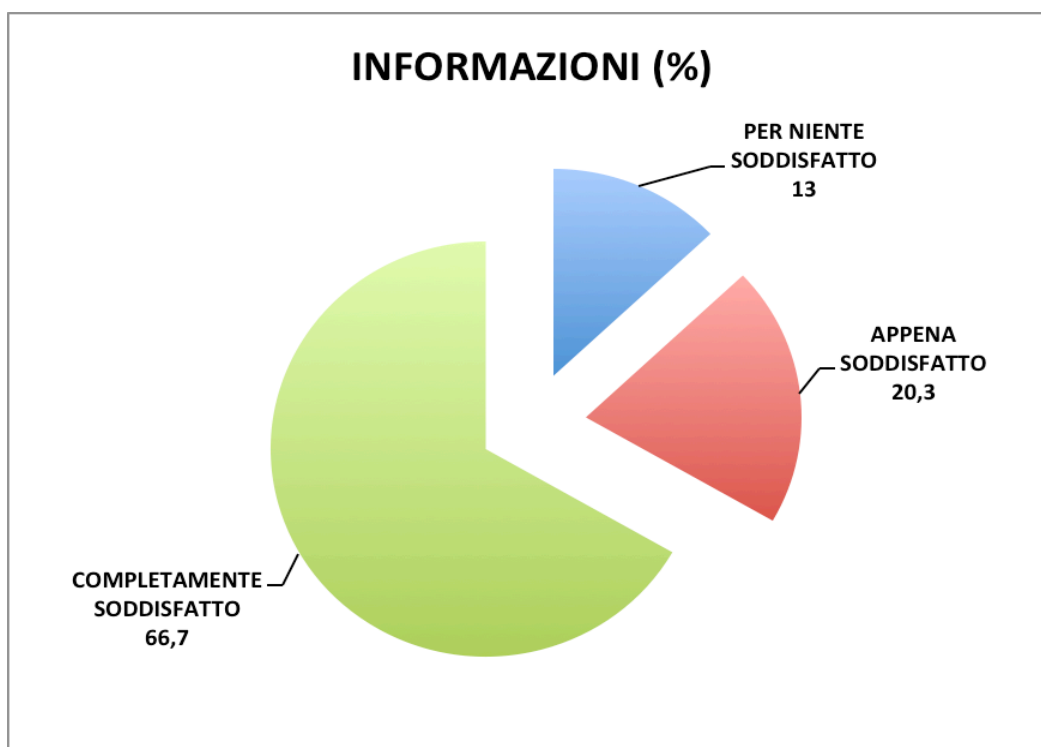


Fig. 10

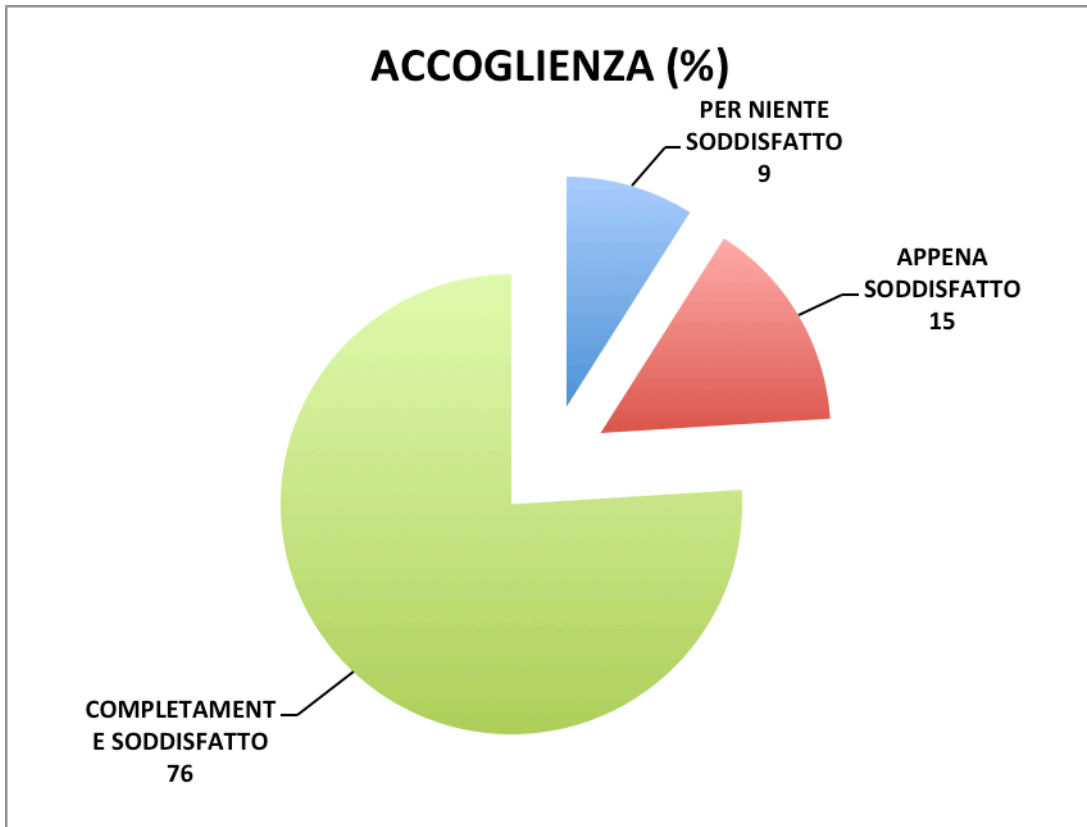


Fig. 11

Gentile signore/a, lei è ricoverato presso l'Unità Operativa di _____.
Le chiediamo la cortesia di esprimere la Sua opinione su alcuni aspetti dell'assistenza ricevuta, barrando la faccina corrispondente alla sua valutazione.

1 pessimo 😞 2 insufficiente 😓 3 sufficiente 😐 4 buono 😊 5 ottimo 😄

ASPETTI DA VALUTARE	LA SUA OPINIONE
Le procedure e le modalità di accoglienza al momento del ricovero	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
Chiarezza e disponibilità di informazioni su organizzazione, orari, regole e attività del reparto (cartelli, brochure informative, ecc.)	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
Qualità dell'assistenza complessivamente ricevuta dal personale medico e infermieristico durante il suo ricovero	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
La professionalità e l' accuratezza delle visite da parte del <i>personale medico</i>	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
La professionalità e l' accuratezza degli <i>infermieri</i> nell'assistenza e somministrazione delle terapie e delle cure?	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
La cortesia , la disponibilità , il rispetto e la discrezione a lei riservate dai <i>medici del reparto</i> ?	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
La cortesia , la disponibilità , il rispetto e la discrezione a lei riservate dal <i>personale infermieristico</i> ?	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
La chiarezza e la disponibilità nel fornire, a lei o ai familiari suoi delegati, informazioni sul suo stato di salute	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄
Commenti: _____ _____ _____	<input type="radio"/> 😞 <input type="radio"/> 😓 <input type="radio"/> 😐 <input type="radio"/> 😊 <input type="radio"/> 😄

Data compilazione _____

- **Indagine n. 4**

Rilevazione disagio durante l'orario di visita dei parenti

Il questionario, somministrato a nr 89 pazienti, con le stesse modalità utilizzate per i precedenti, ha evidenziato che i degenti, pur segnalando disagi legati all'eccessivo affollamento delle stanze durante l'orario di visita, hanno di contro richiesto un allungamento degli orari, soprattutto di quelli serali.

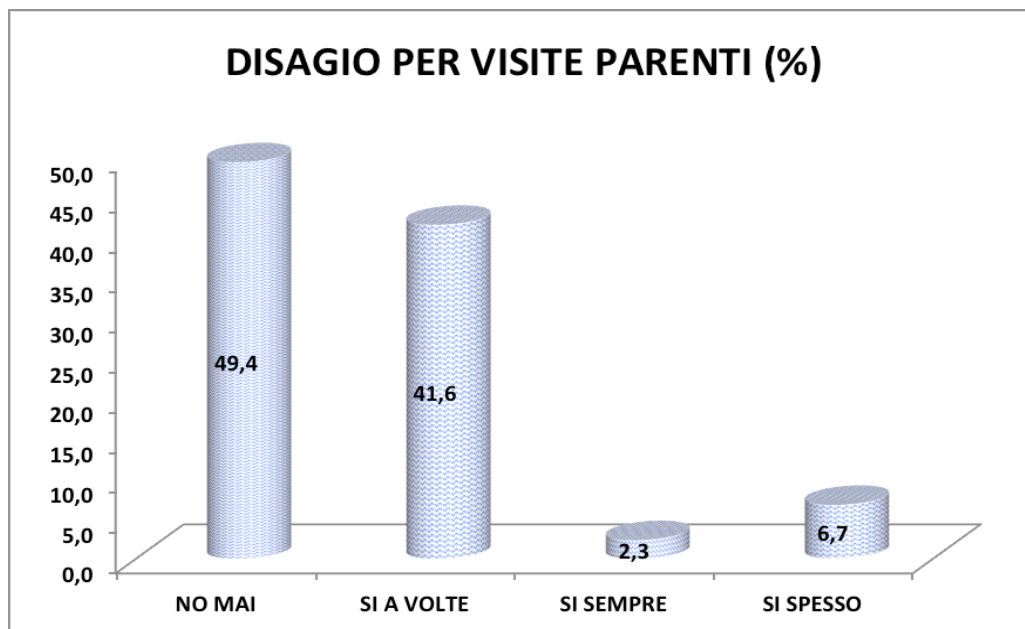


Fig. 12

Tutti hanno segnalato disagio in caso di presenza di bambini, che purtroppo qualcuno continua a portare con sé in ospedale, esponendo a rischio biologico aggravato sia i minori che i degenti defedati.

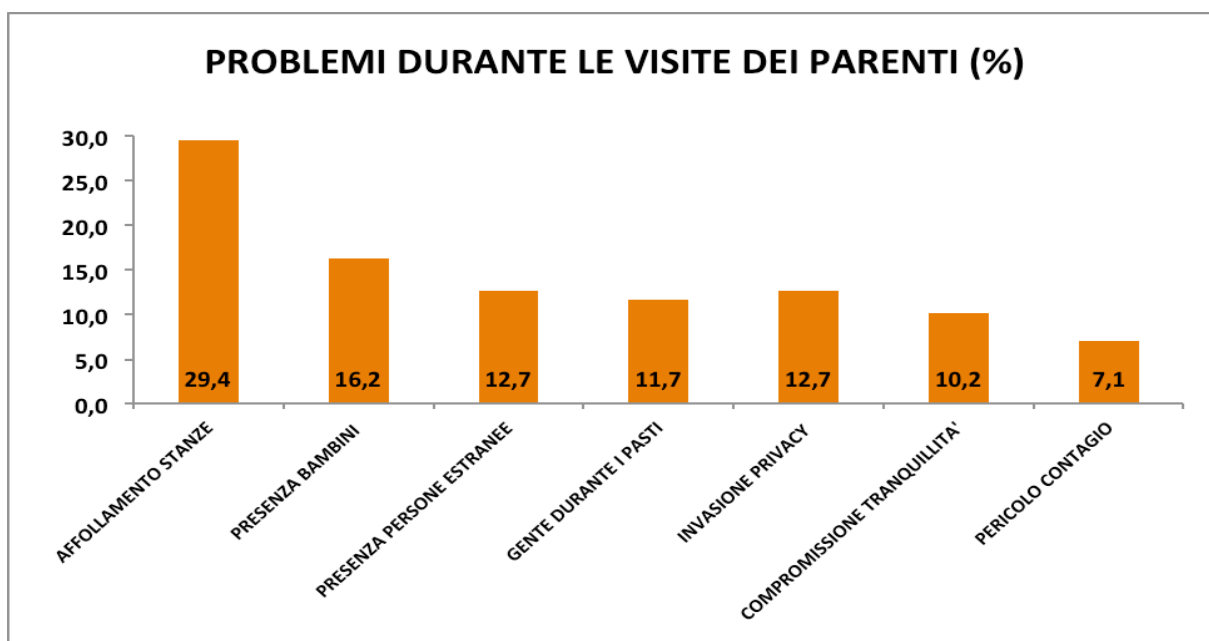


Fig. 13

Unità Operativa _____

Gentile signore/a, Lei è ricoverato da ____ giorni nel nostro reparto
Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sul momento delle **visite dei parenti in ospedale**.

1. Per lei, il momento delle visite è un momento di disagio/confusione?
No, mai Sì, a volte Sì, spesso Sì, sempre

2. Quali dei seguenti **aspetti** andrebbero limitati o evitati durante gli orari delle visite?
 - affollamento eccessivo nelle stanze
 - presenza di bambini in reparto
 - presenza di persone che non conosco
 - presenza di gente al momento del pranzo o della cena
 - poco rispetto della privacy dei pazienti
 - poco rispetto del bisogno di tranquillità degli ammalati
 - pericolo di contagio (dall'ammalato al visitatore e dal visitatore all'ammalato)

3. Ritiene che durante il ricovero in ospedale sia meglio ricevere le visite
 - solo dai familiari più stretti
 - indistintamente da tutti i parenti ed anche dai conoscenti che hanno piacere di farlo

4. Escludendo i familiari più stretti, ritiene che la visita da parte di **parenti o conoscenti** sia:
 - un momento piacevole per l'ammalato
 - un'occasione per incontrare persone che non si vedevano da tempo
 - un atto di cortesia e di buona educazione
 - un dovere morale, una consuetudine
 - uno stress aggiuntivo per gli ammalati
 - un inconveniente che il reparto dovrebbe impedire o ridurre
 - da valutare caso per caso

5. Secondo lei, la **durata della visita** dei parenti in ospedale dovrebbe
 - rimanere come ora
 - essere prolungata
 - essere più breve
 - avere fasce orarie diverse → Potrebbe indicarci gli **orari** secondo lei più consoni per le visite:
Mattina: dalle ore _____ alle ore _____
Sera: dalle ore _____ alle ore _____

6. Per i ricoverati in condizioni di potersi alzare dal letto, sarebbe funzionale poter ricevere le visite dei parenti nel reparto in un **ambiente dedicato** a tale scopo (es. sala con tavoli e sedie, poltrone)?
No Sì

Eventuali note e suggerimenti: _____

La ringraziamo per averci dedicato il Suo tempo e fatto conoscere la Sua opinione.

La Direzione

Sicuramente per i pazienti ricevere visite dai propri cari non può che essere definito un momento piacevole (51,5% è sicuro di ciò).

Rivedere i propri familiari, rivedersi in loro, riallacciarsi con ciò che è al di fuori dell'ospedale, e quindi distrarsi dalle pene ed ambascie del ricovero, parlare di cose normali di vita normale, ha un effetto certamente effimero (le visite durano troppo poco a detta di molti), ma squarcia, demolisce le pareti e fa entrare il mondo in quella stanza, restituendo al paziente un senso di realtà e di voglia di "ritorno al futuro".

Ha sicuramente un effetto terapeutico, dunque, se non fosse che in quella stanza non si è soli, e contemporaneamente arrivano i familiari di altri pazienti, quindi l'invasione di perfetti estranei, vocianti, inquieti, ingombranti.

E la privacy diventa una chimera sempre più lontana, la stanza un via vai ed un momento di piazza, il piacere di stare a dire due parole con i propri parenti si trasforma in disagio.

Non sono pochi infatti coloro che ritengono il momento della visita sia addirittura un inconveniente da evitare, ma qualcuno di più pensa che sia un buon momento per incontrare gente che non si vedeva da tempo, sicuramente riconoscendo al ricovero un'occasione di socializzazione maggiore che rimanersene a casa.

D'altra parte, ammalati che versano in condizioni più gravi e fragili desiderano sì passare più tempo con il loro parente più stretto, ma per niente con parenti degli altri compagni di stanza.

Quelli invece in condizioni di maggior autonomia preferirebbero ricevere più gente possibile per più tempo possibile, possibilmente con varie attività di svago (della serie: più siamo e meglio stiamo).

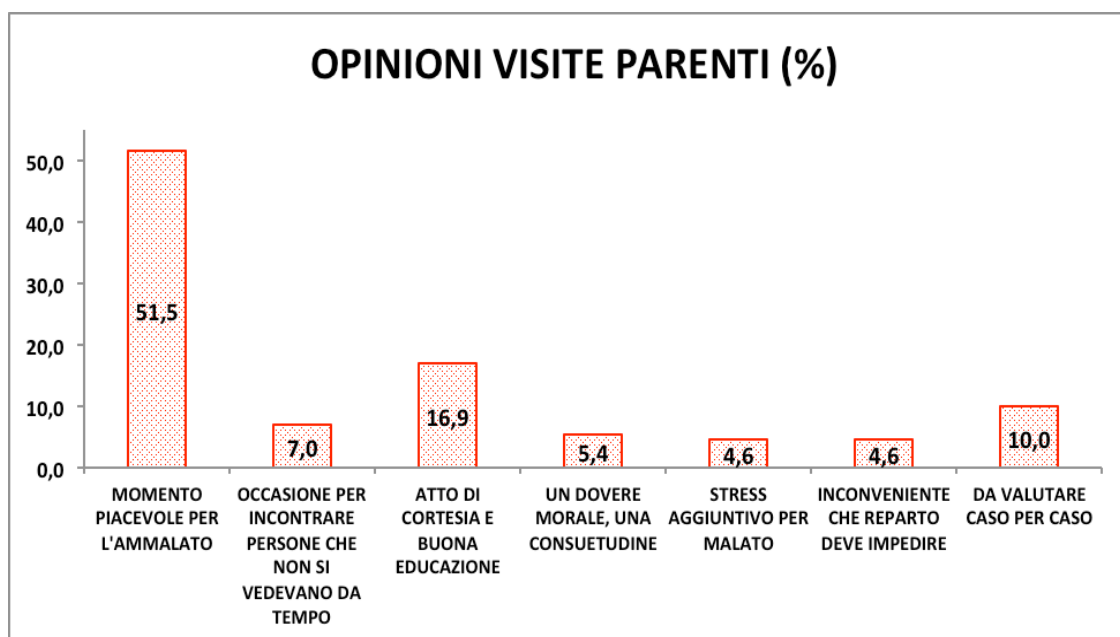


Fig. 14

Non peraltro, ulteriore aspetto che è emerso in modo preponderante, e sopra già evidenziato, è quello relativo alla richiesta di disponibilità di uno spazio confortevole e accogliente in cui ricevere la visita i familiari da parte dei degenti in grado di deambulare.

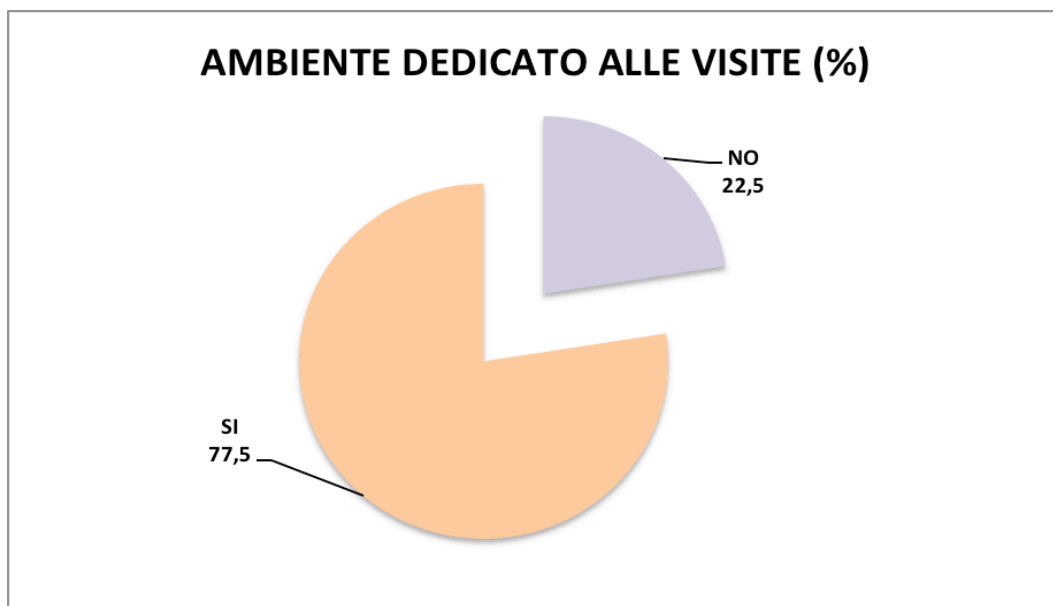


Fig. 16

Questa miglioria, non potendo essere oggetto del presente progetto, comportando la stessa disponibilità di spazi, impegno di fondi e di interventi tecnici, dovrebbe essere tenuta presente in futuro per la progettazione e ristrutturazione dei reparti di degenza.

La realizzazione di uno spazio di accoglienza e di svago infatti rappresenterebbe, sia per i pazienti che per gli operatori, una buona soluzione verso l'umanizzazione dell'assistenza, un miglioramento in termini di sicurezza e una riduzione dei problemi derivanti dalla presenza massiva di visitatori nelle stanze di degenza.

Il grafico successivo (fig. 17) indica che, sebbene siano la maggior parte i pazienti che vorrebbero ricevere in ospedale tutti i parenti e i conoscenti, ben il 45% ritiene invece che l'accesso debba essere riservato ai soli parenti stretti.

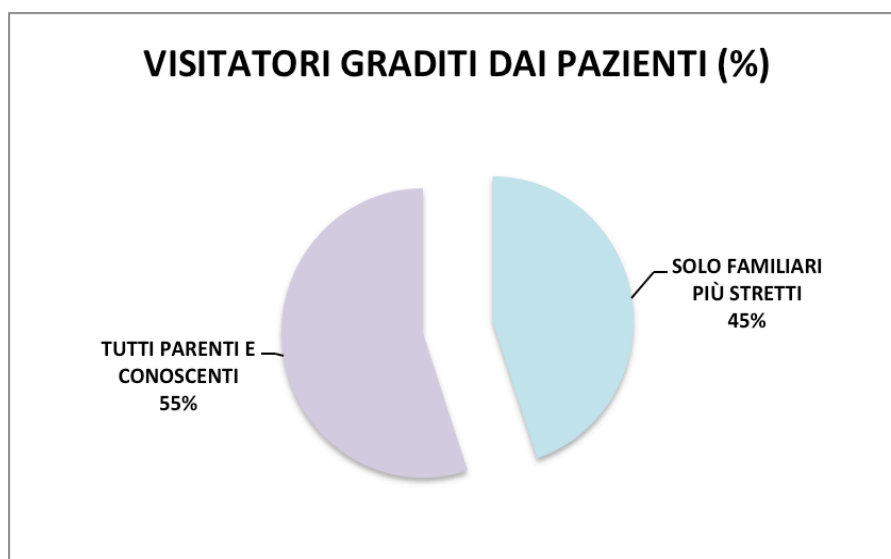


Fig. 17

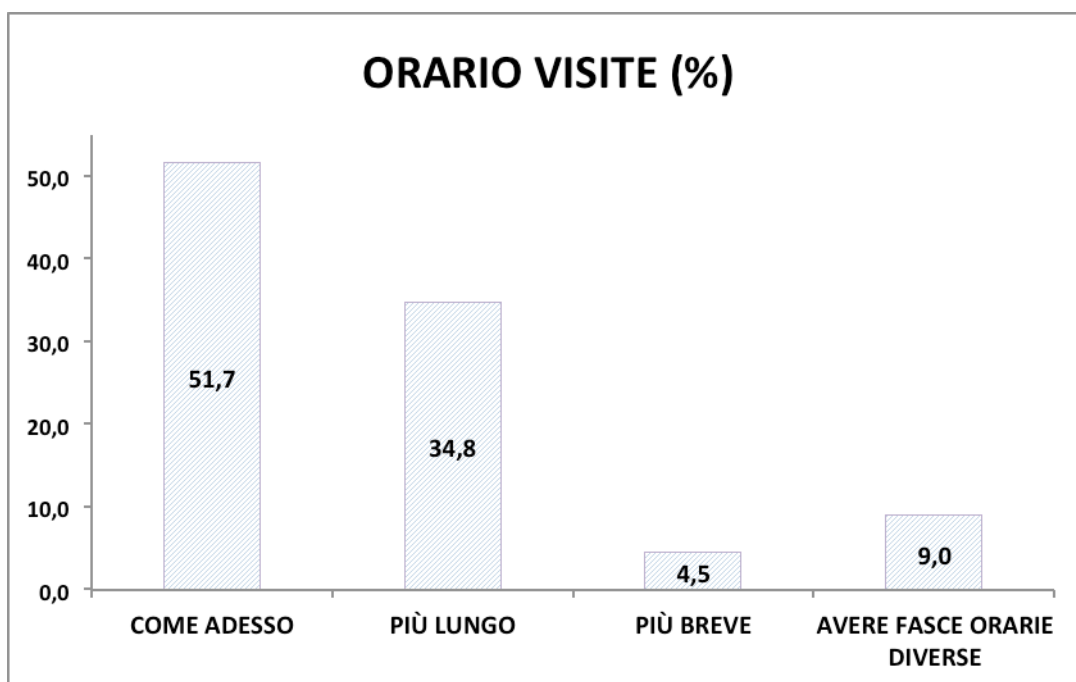


Fig. 18

L'istogramma di cui alla figura 18 ci mostra che, in definitiva, l'attuale organizzazione degli orari delle visite risulta gradito alla metà dei nostri pazienti. Pur tuttavia esiste una forte percentuale di degenti (quasi il 35%) che preferirebbe un allungamento dei tempi.

Infatti i suggerimenti relativi alle fasce di orario che gli utenti potevano indicare, quasi tutti erano relativi ad un prolungamento del tempo serale.

Tutto ciò non può che invitarci ad una seria riflessione su come rendere meno problematico il momento delle visite per tutti i pazienti, ma in particolar modo per quanti, in situazione di fragilità, necessitano di tranquillità e di particolare rispetto della riservatezza e della condizione di disagio in cui in generale un degente si trova.

In effetti a ben leggere nel complesso i dati emersi da questa indagine, la sintesi che si potrebbe desumere sarebbe:

- 1) L'accesso ai bambini andrebbe sempre categoricamente vietato
- 2) Sarebbe meglio disporre nei reparti di uno spazio dedicato alle visite dei parenti
- 3) Le visite più opportune da ricevere in ospedale dovrebbero essere limitate ai soli parenti stretti o caregiver
- 4) Gli accessi nelle stanze dovrebbero limitarsi a un parente alla volta per paziente
- 5) Gli orari dovrebbero essere allungati nella fascia serale (sino alle 20,30 almeno) e maggiore elasticità di orario dovrebbe essere accordata ai caregiver.