

### 1 - Premessa: la pandemia da Covid-19

La pandemia causata dal virus Covid-19 ha condizionato in buona parte anche nel corso del 2022 l'attività della RSA. Si sono avuti, infatti, diversi interventi legislativi, sia di carattere nazionale che regionale, in particolare per quanto riguarda le modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale.

### 2 - Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della "Customer satisfaction", ottenuti attraverso gli strumenti applicabili (dato il contesto, infatti, non si è ritenuto opportuno convocare assemblee);
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

### 3 - Strumenti di customer applicati nel corso del 2022

Per motivi legati al particolare periodo pandemico, sono stati utilizzati solo i questionari, distribuiti a parenti, ospiti e dipendenti. Per quanto riguarda i parenti, sono stati consegnati due questionari, uno ad aprile 2022 e un altro a novembre 2022, secondo quanto stabilito dalla Circolare Reg. Lombardia n. 72092 del 29/12/2021.

Inoltre, per favorire la partecipazione dei parenti, è stata messa a disposizione un'urna in occasione delle visite agli ospiti. In tutti i questionari è stata inserita una sezione dedicata all'emergenza covid-19, con la predisposizione di alcune domande specifiche sulla gestione emergenziale.

Oltre a questi strumenti, la Fondazione gestisce un Ufficio Reclami, accogliendo eventuali segnalazioni pervenute sia direttamente (ad es. via mail), che indirettamente (ad es. attraverso il controllo periodico dell'urna posizionata all'ingresso della Struttura).

Infine, gli esiti dei vari questionari, unitamente alla presente relazione, vengono sempre portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, per consentire una valutazione realistica del servizio erogato e, conseguentemente, disporre di validi strumenti per migliorare la qualità.

### 4 - Analisi dei risultati: criticità emerse

I risultati emersi attraverso i questionari sono riassumibili nel modo seguente:

a) **Per quanto riguarda i parenti**, come detto, sono stati somministrati due questionari:

- ad aprile 2022 (ne sono ritornati 33 su 61 distribuiti in RSA – in questo periodo il nucleo arancio era ancora chiuso) è stato utilizzato uno schema di questionario predisposto dalla

Comm. Anziani di Uneba Lombardia, sulla scorta della circolare regionale citata al precedente punto 3); il questionario era mirato a coinvolgere i parenti sulla gestione emergenziale della Struttura, tenuto conto delle restrizioni alle visite; dalle risposte emerge una buona soddisfazione, con un punteggio medio di 29,9 su 36 (il dato è stato ottenuto sommando i punteggi di tutti i questionari e dividendo il risultato per il totale dei questionari pervenuti). Alcuni parenti hanno inserito frasi di complimenti, mentre un paio hanno scritto suggerimenti nell'apposito spazio (in particolare, "aumentare a due incontri settimanali" e "la cucina potrebbe essere migliorata").

- a novembre 2022 (ne sono ritornati 54 su 71 distribuiti in RSA - a loro volta distinti tra posti accreditati, posti di sollievo e posti autorizzati - e ne sono ritornati 4 su 7 distribuiti al CDI), sono stati utilizzati i questionari già in uso negli anni scorsi, in particolare quello destinato alla RSA è stato arricchito con 3 domande sulla gestione Covid.

Dall'elaborazione emerge quanto evidenziato nella tab. 1) allegata (la scala dei punteggi per ogni item va da 1, equivalente a "scarso" a 5, equivalente a "ottimo"); le "criticità" maggiori, con punteggi che non arrivano a 4, si riscontrano nel servizio di barbiere/parrucchiere, nel raggiungimento di uno stato di maggiore autosufficienza dell'ospite e nella gestione delle visite, mentre anche la deambulazione assistita, il rispetto degli orari e il "clima" di reparto raggiungono un punteggio intorno a 4.

Rispetto al quinquennio 2017-2022, nel complesso, i risultati di tutte le aree indagate sono migliorate o, perlomeno, sono stabili (Tab. 2 allegata).

Per quanto riguarda le risposte alle domande specifiche sulla gestione Covid 19, è emersa qualche criticità riguardo le soluzioni adottate dalla Struttura per la gestione delle visite, anche se l'organizzazione viene ritenuta adeguata.

Complessivamente, la stragrande maggioranza degli intervistati ritiene positiva l'esperienza in RSA. Inoltre, in calce al questionario, è stata data la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni: in sostanza, qualcuno ha richiesto la possibilità di avere la TV o una radio in camera, per alleviare momenti di solitudine, qualcun altro ha suggerito, compatibilmente con la gestione pandemica, di avere orari di visita più flessibili e maggiori attenzioni mediche, un altro ha chiesto maggior attenzione all'abbigliamento personale, qualcun altro ha richiesto più pulizia nelle camere, un altro ha chiesto di abbellire con piante ornamentali la sala incontri, qualcun altro suggerisce uno psicoterapeuta e la revisione della retta per chi usufruisce del ricovero di sollievo

per un periodo più lungo del normale, qualcun altro chiede di migliorare l'accesso al reparto arancio, in quanto troppo ripido per gli ospiti, infine qualcuno dice che dipende dal personale in turno il livello del servizio..

**b) Per quanto riguarda gli ospiti** (16 questionari compilati con l'ausilio dell'educatrice, agli ospiti con Mini Mental superiore a 20):

1. Alcuni ospiti esprimono criticità verso la cucina, dicendo che i pasti potrebbero essere migliorati;
2. Per quanto riguarda l'assistenza, qualcuno richiede una maggiore attenzione da parte del personale sanitario;
3. Alcuni degenti fanno notare che non tutto il personale è gentile e disponibile all'ascolto;
4. Durante l'emergenza covid-19 non sono emerse particolari criticità verso i servizi erogati;
5. Complessivamente, la quasi totalità degli intervistati si trova bene presso la Struttura.

**c) Per quanto riguarda i lavoratori** (52 questionari restituiti su 63 consegnati, pari al 82% dei lavoratori), il questionario utilizzato è cambiato rispetto a quello utilizzato negli anni precedenti. Inoltre, come nell'ambito della *customer* rivolta a parenti e ospiti, il questionario è stato integrato con alcune domande specifiche sulla gestione dell'emergenza covid-19.

L'elaborazione delle risposte ha messo in evidenza quanto segue:

1. I lavoratori sono stati turbati dalla sofferenza dei pazienti affetti da covid-19: al lavoro, i pensieri ricorrenti erano l'angoscia per la sofferenza degli anziani e la paura di contagiarsi e di contagiare di conseguenza i familiari;
2. Circa la metà degli intervistati ritiene che l'impegno sul lavoro non sia abbastanza riconosciuto e apprezzato dai superiori, il clima in reparto è a volte teso e conflittuale e una fetta di lavoratori non sempre va al lavoro volentieri;
3. La maggioranza degli intervistati suggerisce sia utile fare più frequenti riunioni di equipe coi colleghi, anche per superare i conflitti, e più corsi di formazione sulle tematiche tipiche (es. Alzheimer, conflitti, comunicazione, movimentazione pazienti);
4. Nello spazio delle osservazioni libere, diversi lavoratori hanno espresso le loro opinioni, sottolineando soprattutto la necessità di migliorare il clima di reparto, sia attraverso la gratificazione delle risorse umane che attraverso il superamento di favoritismi; inoltre, la nuova direzione dell'Ente viene vista, dai più, come foriera di cambiamenti positivi, mentre per taluni come "artefice" di ulteriori divisioni fra il personale.

**Azioni di miglioramento**

Alla luce dei risultati ottenuti attraverso gli strumenti di rilevazione applicati, si propongono al Consiglio di Amministrazione dell'Ente le seguenti azioni di miglioramento:

- Programmazione di incontri/riunioni di reparto e gruppi di lavoro, per favorire la comunicazione tra gli operatori sociosanitari e assistenziali;
- Programmazione di incontri con la Direzione strategica dell'Ente per promuovere l'ascolto delle problematiche organizzative;
- Promozione di un sistema premiante per i lavoratori;
- Studio ed elaborazione di nuovi piani di lavoro per un maggior benessere di ospiti e operatori;
- Programmazione di un piano formativo più in linea con le richieste dei lavoratori.

Guidizzolo, 23/01/2023

 **Il Direttore**  
**Baracca dr.ssa Monica**

**Allegati:**

- Esiti questionario distribuito ai parenti in aprile e novembre 2022;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2022;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2022.