

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

La pandemia causata dal virus Covid-19 ha condizionato l'attività della RSA anche nel 2023: si sono verificati, infatti, due focolai senza gravi conseguenze (uno agli inizi di gennaio e l'altro nel corso del mese di novembre), per cui il responsabile POP ha prontamente messo in atto le misure necessarie, in particolare per quanto riguarda le modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori.

### **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;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

### **3 - Strumenti di customer applicati nel corso del 2023**

Grazie al miglioramento complessivo della situazione epidemiologica, è stato finalmente possibile, dopo tre anni, organizzare alcune assemblee in presenza, sia con i famigliari degli ospiti che con i lavoratori; sono stati utilizzati anche i questionari, distribuiti a parenti, ospiti e dipendenti. 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 sono riassumibili nel modo seguente:

- a) Per quanto riguarda i parenti**, come detto, gli strumenti utilizzati sono stati un'assemblea e, successivamente, un questionario:
- **a giugno 2023**, è stata indetta un'assemblea per uno scambio di pareri e osservazioni sui servizi offerti dall'Ente e sulle prospettive del settore. Nell'occasione, sono intervenuti anche il Responsabile medico e la nuova capo-sala, che ha preso servizio da maggio 2023. In sostanza, la criticità maggiore evidenziata dai parenti, quasi all'unanimità, ha riguardato

il servizio cucina, all'epoca gestito in appalto. Tale malcontento si è tradotto in una lettera formale di reclamo, sottoscritta dai parenti, il cui contenuto è stato reso noto all'appaltatrice. In conseguenza di ciò, la Fondazione ha risolto anticipatamente il contratto di appalto e ha proceduto all'internalizzazione del servizio dal 1° gennaio del corrente anno, con assunzione diretta di personale alle proprie dipendenze.

- **a novembre 2023** sono stati distribuiti n. 72 questionari nell'ambito della RSA (distinti tra posti accreditati, posti di sollievo e posti autorizzati) e ne sono ritornati n. 36, mentre nell'ambito del CDI ne sono stati distribuiti n. 6 e ne sono ritornati n. 3.

Dall'elaborazione emerge quanto evidenziato nelle tab. 1)-2) e 3) allegate (la scala dei punteggi per ogni item va da 1, equivalente a “scarso” a 5, equivalente a “ottimo”): le criticità maggiori si riscontrano nell'ambito del grado di raggiungimento di uno stato di maggiore autosufficienza dell'ospite, nell'ambito della deambulazione assistita e, in alcuni casi, dell'animazione, oltre che nell'ambito del “clima” di reparto percepito dai parenti.

Raffrontando i risultati del periodo 2019-2023, nel complesso, l'area che ha sofferto maggiormente gli effetti della pandemia è stata quella dei servizi socio-sanitari, con conseguenze anche sul clima di reparto (si veda tab. 2) allegata).

Per quanto riguarda le risposte alle domande specifiche sulla gestione Covid 19, le soluzioni adottate dalla Struttura sono state giudicate adeguate.

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 di eseguire la tinteggiatura delle pareti di alcuni corridoi e stanze, di apportare migliorie al reparto rosso, di migliorare il servizio mensa, di avere maggiore attività di animazione e, infine, qualcuno ha affermato che spesso la qualità del servizio dipende dal personale in turno.

**b) Per quanto riguarda gli ospiti**, sono stati compilati 22 questionari, con l'ausilio dell'educatrice, per gli ospiti con Mini Mental superiore a 20; i risultati della elaborazione hanno rilevato (come da tab. 3) allegata) che le maggiori criticità riguardano: la cucina, dicendo che i pasti potrebbero essere migliorati; l'orario di alzata; il personale socioassistenziale, perché a volte non tutto il personale è gentile e disponibile all'ascolto.

Complessivamente, la quasi totalità degli intervistati si trova bene presso la Struttura.

c) Per quanto riguarda i lavoratori come detto, si sono svolte alcune assemblee in presenza ed è stato somministrato anche un questionario. Di seguito la sintesi dei risultati emersi:

- a maggio, giugno e settembre, si sono svolte alcune assemblee per discutere l'organizzazione e l'efficacia dei nuovi piani di lavoro messi in atto, in particolare per il settore socioassistenziale (ASA/OSS). Le assemblee sono state anche occasione per ribadire i valori aziendali che dovrebbero permeare l'ambiente lavorativo, così come il rispetto dei ruoli e l'assunzione di responsabilità.
- a novembre 2023 sono stati distribuiti n. 51 questionari e ne sono ritornati compilati n. 42, pari al 82% dei lavoratori), l'elaborazione delle risposte (tab. 4 allegata) ha messo in evidenza quanto segue:
  1. rispetto all'anno 2022, sono migliorati alcuni item, come ad esempio, il riconoscimento e l'apprezzamento dell'impegno sul lavoro da parte dei superiori, come anche la percentuale di coloro che ritengono utile fare riunioni di reparto; di contro, permane ancora la sensazione di essere discriminati da parte di alcuni lavoratori, così come una fetta di lavoratori non sempre va al lavoro volentieri, perché a volte si creano tensioni;
  2. Diversi intervistati suggeriscono sia utile fare più corsi di formazione su specifiche tematiche (es. comunicazione, umanizzazione per OSS, violenza operatori/ospiti, rischio cadute dell'anziano, gestione problemi respiratori, medicazioni,.. );
  3. Nello spazio delle osservazioni libere, diversi lavoratori hanno espresso le loro opinioni, sottolineando soprattutto: la necessità di avere un unico obiettivo comune, cioè lavorare per gli anziani ospiti, lasciando da parte i giudizi interpersonali; la necessità di maggiore collaborazione, comunicazione e rispetto dei ruoli; avere una maggiore gratificazione anche economica; maggiore obiettività senza favoritismi; chiarezza di informazioni; puntare a creare un gruppo di lavoro omogeneo; supporto psicologico per evitare burn out; maggiore controllo sul piano di lavoro; protocolli più precisi; possibilità di avere più ascolto e scambio di opinioni; meno spostamenti tra un reparto e l'altro per le OSS; più meritocrazia per chi si impegna e più richiami per chi non si impegna.

**Azioni di miglioramento**

Alla luce dei risultati emersi dai vari strumenti di rilevazione adottati, si propongono al Consiglio di Amministrazione dell'Ente le seguenti azioni di miglioramento:

- Programmazione di incontri/riunioni di reparto ed equipe, per favorire la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione della Struttura;
- Predisposizione di un piano formativo che tenga conto delle richieste emerse;
- Valutazione di fattibilità di un programma di miglioramento del trattamento economico, in particolare per il personale socioassistenziale;
- Revisione dei piani di lavoro per un maggior benessere di ospiti e operatori.

Guidizzolo, 01/02/2024



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

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Monica Baracca", written over a large, loopy flourish.

**Allegati:**

- Verbale assemblea con i parenti – giugno 2023;
- Sintesi assemblee con i lavoratori;
- Esiti questionario distribuito ai parenti in novembre 2023;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2023;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2023.