

**Premessa: Pandemia da Covid-19**

Il perdurare della pandemia causata dal virus Covid-19 – dichiarata dall’OMS in data 31/01/2020 – ha continuato a condizionare l’attività della RSA; in particolare, si sono alternati periodi in cui la Direzione Sanitaria dell’Ente ha adottato misure precauzionali, vietando le visite agli ospiti da parte dei parenti, fatto salvo situazioni eccezionali (es. fine vita), ad altri in cui le visite erano consentite nel rispetto delle normative sanitarie vigenti.

**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 i vari strumenti disponibili (es. questionari, assemblee, ecc.), previsti nella Carta dei Servizi;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre eventuali azioni di miglioramento.

**Strumenti di customer applicati nel corso del 2021**

Nel corso del 2021, viste le difficoltà legate alla pandemia, si sono potuti applicare solo alcuni strumenti disponibili per la customer:

- a. Questionario distribuito ai parenti in ottobre 2021;
- b. Questionario distribuito agli ospiti in ottobre 2021;
- c. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2021.

Per favorire la partecipazione da parte dei parenti, sono state utilizzate diverse modalità di trasmissione e restituzione: il questionario da compilare on line, in particolare per coloro che già usufruiscono del canale telematico per l’invio della retta mensile; il questionario in modalità cartacea, da restituire in occasione delle visite agli ospiti, o tramite servizio postale oppure depositandolo direttamente nella cassetta postale della Fondazione.

In tutti e tre i questionari è stata mantenuta la sezione dedicata all’emergenza covid-19, che prevede 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 in prossimità dell’ufficio amministrativo).

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.

### **Analisi dei risultati: criticità emerse**

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

**a) Per quanto riguarda i parenti (25 questionari compilati su 79 distribuiti)** emergono principalmente le seguenti valutazioni:

#### PRESTAZIONI ALBERGHIERE

- Qualche parente ritiene si debba migliorare il comfort degli ambienti;
- Alcuni parenti ritengono si debba migliorare la qualità del cibo;

#### ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

- Qualche parente evidenzia criticità circa il rapporto tra personale ed ospiti in riferimento a rispetto e riservatezza;
- Alcuni familiari osservano che l’assistenza medica, infermieristica e assistenziale sia da migliorare, in particolare, in merito alla disponibilità all’ascolto e al dialogo;
- Alcuni parenti chiedono maggior precisione da parte del servizio lavanderia.

#### SPECIALE COVID-19

- È emersa qualche criticità, in particolare riguardo la possibilità di compilare il questionario in modo esaustivo, in quanto, a causa della pandemia, alcuni familiari non hanno ancora avuto la possibilità di entrare nei reparti e nelle stanze di degenza dei propri congiunti.

Complessivamente, però, il 91% degli intervistati ritiene positiva l’esperienza in RSA, mentre il 100% la consiglierebbe a parenti e amici. Solo il 9% ritiene si debba migliorare il “calore e l’accoglienza” verso gli ospiti.

Nella sezione “Suggerimenti, proposte, critiche”, è stata data, inoltre, la possibilità di esprimere liberamente le proprie osservazioni; in sostanza, a parte qualche richiesta circa la lavanderia e l’implementazione di momenti di animazione e di aggregazione per gli ospiti, il tema principale ha riguardato la possibilità di poter accedere alla struttura; è stata espressa la speranza che ci possano essere maggiori possibilità d’incontro.

**b) Per quanto riguarda gli ospiti** (45 questionari compilati su 48 - distribuiti agli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti manifestano qualche criticità sul cibo, l'assistenza e la capacità di ascolto del personale, in particolare del personale ASA/OSS;
2. In merito alla gestione dell'emergenza covid-19, i servizi erogati sono stati valutati positivamente dalla maggioranza degli ospiti;
3. Complessivamente, la maggior parte degli intervistati si trova bene presso la Struttura che li ospita e la consiglierebbe a parenti e amici.

**c) Per quanto riguarda i lavoratori** (24 questionari restituiti su 53 consegnati, pari a circa il 45% dei lavoratori), il questionario è rimasto invariato, ed è stato elaborato con l'ausilio della psicologa, che collabora attivamente con la Struttura nell'analisi e nella possibile soluzione dei problemi di carattere relazionale/comportamentale dei lavoratori. Questa pluriennale collaborazione si concretizza attraverso colloqui individuali o in piccoli gruppi, rivolti in particolare ai lavoratori maggiormente esposti ai rischi di stress da lavoro correlato. Gli incontri con tutto il personale sono stati momentaneamente sospesi a causa della pandemia. Come per quello rivolto ai parenti e agli ospiti, il questionario è stato integrato con alcune domande specifiche sulla gestione dell'emergenza covid-19.

L'elaborazione del questionario ha messo in evidenza quanto segue:

1. I lavoratori sono stati molto turbati dalla sofferenza dei pazienti affetti da covid-19, che ha provocato in loro un grande dispiacere; oltre a questo, la paura di contagiare sé stessi e i familiari erano i pensieri ricorrenti;
2. Diversi intervistati ritengono che l'impegno sul lavoro non sia abbastanza riconosciuto e apprezzato dai superiori, ma sono orgogliosi della professione che svolgono, che lascia anche spazio per gli impegni personali e familiari;
3. La maggioranza degli intervistati osserva che i diretti superiori si impegnano per far lavorare bene tutti, ma, a volte, sono poco disponibili all'ascolto: per questo, circa il 65% suggerisce sia utile fare più frequenti riunioni di equipe coi colleghi;
4. Nello spazio delle osservazioni libere, alcuni lavoratori hanno sottolineato la necessità di migliorare l'assistenza agli ospiti, puntando sulla qualità del lavoro di tutto il personale, e cercando di implementare la comunicazione e la collaborazione fra i vari settori. Viene chiesta anche una maggior valorizzazione del personale, che si distingue per capacità.

### **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 (in piccoli gruppi), eventualmente con la presenza della psicologa, nonché di colloqui individuali con la medesima, per favorire la comunicazione tra gli operatori sociosanitari e assistenziali;
- Programmazione di incontri di alcuni lavoratori, individuati come referenti, con il direttore per promuovere l’ascolto delle problematiche organizzative, spesso fonte di stress;
- Valutazione dei carichi di lavoro e promozione di un sistema premiante per i lavoratori;
- Studio ed elaborazione di nuovi piani di lavoro per un maggior benessere degli ospiti, tenuto conto del perdurare della condizione pandemica.

Rivarolo Mantovano, 27/01/2022

  
**Il Direttore Amministrativo  
Brunelli Rag. Mattia**

### **Allegati:**

- Esiti questionario distribuito ai parenti in ottobre 2021;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in ottobre 2021;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2021.