

Premessa: la pandemia da Covid-19

La pandemia causata dal virus Covid-19 – dichiarata dall'OMS in data 31/01/2020 - ha pesantemente condizionato tutta l'attività della RSA; in particolare, già a partire dal 23 febbraio 2020, 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). A far data dal 20 maggio 2020, la Struttura è stata dichiarata "covid-free" e questo ha consentito, nel rispetto delle normative sanitarie vigenti, la ripresa delle visite da parte dei parenti.

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 2020

Come diretta conseguenza della situazione descritta in premessa, nel corso del 2020, sono stati applicati solo alcuni degli strumenti disponibili per la customer:

- a. Questionario distribuito ai parenti in ottobre 2020;
- b. Questionario distribuito agli ospiti in novembre 2020;
- c. Questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2020.

Anche quest'anno, allo scopo di favorire la compilazione del questionario da parte dei parenti, è stata utilizzata la modalità on line, in particolare per coloro che già usufruiscono del canale telematico per l'invio della retta mensile. Inoltre, per favorire la partecipazione dei parenti che hanno compilato il questionario in modalità cartacea, è stata messa a disposizione un'urna in occasione delle visite agli ospiti ed è stata comunicata loro la possibilità di spedire il questionario tramite servizio postale o depositandolo direttamente nella cassetta postale della Fondazione. Infine, rispetto agli anni scorsi, in tutti e tre 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 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 (26 questionari compilati su 75 distribuiti) emergono principalmente le seguenti valutazioni:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

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

ASSISTENZA QUOTIDIANA AGLI OSPITI

- Qualche parente evidenzia criticità circa la disponibilità medica a fornire informazioni chiare e tempestive;
- Alcuni famigliari osservano che la disponibilità all’ascolto e al dialogo da parte del personale ASA/OSS sia da migliorare;
- Alcuni parenti chiedono maggiore attenzione da parte del servizio lavanderia.

SPECIALE COVID-19

- È emersa qualche criticità, in particolare riguardo la gestione delle video-chiamate e degli incontri e la disponibilità del personale sanitario a fornire informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto.

Complessivamente, però, il 92% degli intervistati ritiene positiva l’esperienza in RSA, mentre il 100% la consiglierebbe a parenti e amici. Solo il 7% 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 garantire due visite settimanali agli ospiti e maggiori informazioni sul loro stato di salute.

A tal riguardo, nel corso della prima ondata della pandemia (marzo/aprile 2020), è pervenuta una lettera di reclamo da parte di una famiglia, circa l'assistenza prestata alla loro congiunta prima del ricovero all'ospedale, ove poi la paziente è deceduta. L'equipe sanitaria ha predisposto una lettera di risposta, condivisa con la Direzione e il Consiglio di Amministrazione dell'Ente. La vicenda, inoltre, è stata sottoposta all'attenzione dell'OdV della Fondazione.

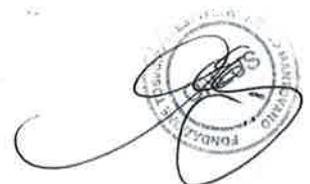
b) Per quanto riguarda gli ospiti (50 questionari compilati su 54 - distribuiti agli ospiti con Mini Mental superiore a 15):

1. Alcuni ospiti manifestano qualche perplessità riguardo l'orario di alzata, l'assistenza medica e la capacità di ascolto del personale;
2. Durante l'emergenza covid-19 non sono emerse particolari criticità verso i servizi erogati;
3. Complessivamente, l'88% degli intervistati si trova bene presso la Struttura che li ospita.

c) Per quanto riguarda i lavoratori (36 questionari restituiti su 64 consegnati, pari al 56% dei lavoratori), il questionario utilizzato è il medesimo da alcuni anni, 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 collaborazione, avviata a fine 2017, è proseguita attraverso lavori di gruppo e colloqui individuali, rivolti in particolare ai lavoratori maggiormente esposti ai rischi da stress lavoro correlato. 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; al lavoro, i pensieri ricorrenti erano la paura di contagiarsi, e di contagiare di conseguenza i familiari, e l'angoscia per la sofferenza degli anziani;
2. Circa la metà degli intervistati ritiene che l'impegno sul lavoro non sia abbastanza riconosciuto e apprezzato dai superiori e questo si traduce in un sentimento di minor soddisfazione sul lavoro rispetto ad alcuni anni fa e all'andare meno volentieri al lavoro;



3. La maggioranza degli intervistati osserva che non c'è chiarezza di informazioni e, a volte, poca disponibilità all'ascolto da parte dei diretti superiori: per questo, circa il 70% 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 il clima di reparto, soprattutto attraverso la gratificazione delle risorse umane e una strategia che incentivi la comunicazione e la collaborazione fra i vari settori.

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, 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/ gruppi di lavoro con il segretario-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 dell'attuale condizione pandemica.

Rivarolo Mantovano, 12/02/2021



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

Allegati:

- Esiti questionario distribuito ai parenti in ottobre 2020;
- Esiti questionario distribuito agli ospiti in novembre 2020;
- Esiti questionario distribuito ai dipendenti in novembre 2020.