



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ESITO RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI NELLE RSA GESTITE DALLA FONDAZIONE CASA DI DIO *onlus* ANNO 2023

L'intento delle rilevazioni è quello di far emergere e condividere sia a livello direzionale che a livello operativo quanto riferito dai familiari e dagli ospiti intervistati in un'ottica di miglioramento continuo e di sviluppo della conoscenza e consapevolezza di possibili punti critici che possono caratterizzare sia le situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo di lavoro sia sui servizi offerti.

RILEVAZIONE QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI

PREMESSA

Anche per il 2023 è stata effettuata la rilevazione sul grado di soddisfazione degli ospiti attraverso interviste strutturate, coinvolgendo le persone cognitivamente in grado di valutare la propria attuale qualità di vita. Si ricorda che lo strumento utilizzato per effettuare la rilevazione fa riferimento al questionario "Quality_VIA", un questionario costruito da un gruppo di ricercatori dell'Università di Padova (A. Cantarella, E. Borella, R. De Beni) che ha come obiettivo la comprensione del livello di qualità di vita sperimentata direttamente dall'anziano attraverso l'indagine di diversi fattori ritenuti fondamentali dalla letteratura internazionale riferita al tema: servizi di cura e soddisfazione dei bisogni fisiologici, soddisfazione ambientale, rapporto con il personale di cura, attività, privacy e autodeterminazione, coesione sociale e senso di appartenenza, autorealizzazione e spiritualità. Il modello teorico sotteso al questionario è la piramide dei bisogni di Maslow che vede rappresentati i bisogni umani in una scala gerarchica che va dai bisogni di sussistenza, ai bisogni di sicurezza, di relazione/affiliazione/appartenenza fino ai bisogni più elevati di realizzazione personale e di spiritualità. Tale modello comprende, quindi, aspetti più concreti e tangibili in riferimento a fattori più oggettivi di qualità ed aspetti più soggettivi in riferimento, ad esempio, alla propria serenità, ben rappresentando la multidimensionalità del costrutto "Qualità di Vita". Il modello pone, inoltre, l'attenzione sia sul soggetto e sulle proprie risorse che sulle risorse del contesto e sulla capacità di quest'ultimo di influirvi positivamente.

Rispetto allo scorso anno il questionario è stato semplificato da 30 a 20 item, per una migliore comprensione dell'ospite, alleggerendo le parti che nella precedente somministrazione erano risultate più ostiche e complesse e focalizzandosi su ciò che è stato ritenuto fondamentale e più rilevante. Il questionario è stato somministrato attraverso un'intervista semi-strutturata, modalità sufficientemente flessibile per adattarsi alle differenti capacità cognitive ed interattive della popolazione target. Le domande, infatti, sono state identificate tenendo conto di criteri di brevità e semplicità, con la possibilità di ulteriore esemplificazione sia dei contenuti che dei livelli di risposta, attraverso esemplificazioni effettuate dagli intervistatori. La durata media dell'intervista è stata di circa venti minuti. Gli intervistatori hanno accuratamente segnalato nelle note, informazioni ritenute significative al di là del livello di valutazione scelto. La scala di risposta utilizzata è una scala Likert a quattro livelli definiti come segue:
per niente/poco/abbastanza/molto.

Gli intervistatori selezionati erano quattro, di cui tre psicologi esterni alla Fondazione (un tirocinante e due volontari) ed una volontaria con diversa formazione. In tutte le fasi di realizzazione della rilevazione sono stati effettuati incontri e contatti con i singoli intervistatori: sono inizialmente state fornite le linee guida per l'intervista, è stato effettuato monitoraggio in itinere per condividere modalità di gestione di casi particolari ed avere feedback sul grado di adesione del campione identificato e infine, in fase di rielaborazione dei dati, è stato condiviso quanto emerso.

IL CAMPIONE INTERVISTATO

Sono stati identificati 154 potenziali ospiti destinatari delle interviste, appartenenti alle quattro RSA, successivamente selezionati con i medici di nucleo, partendo da una analisi degli ospiti con un MMSE* (Mini-Mental State Evaluation) maggiore di 18. *Il Mini Mental State Evaluation è un rapido e sensibile strumento per l'esplorazione della funzione cognitiva e delle sue modificazioni nel tempo, applicabile anche in forme gravi di deterioramento. Il punteggio totale, dato dalla somma dei punteggi che il paziente ha ottenuto a ciascun item, può andare da un minimo di 0 (massimo deficit cognitivo) ad un massimo di 30 (nessun deficit cognitivo). Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere, peggioramento dello stato di salute, o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo. Gli ospiti sono rappresentativi di tutti i nuclei, anche se in diversa percentuale, come si evidenzia dalla tabella 1. Hanno aderito e sono stati coinvolti effettivamente nelle interviste 138 ospiti, dei quali 35 per RSA Casa di Dio, 32 per RSA La Residenza, 43 per RSA Luzzago e 28 per RSA Feroldi. Mentre gli ospiti con MMSE > 18 rappresentano il 33,5 % del totale degli ospiti delle RSA di Fondazione Casa di Dio (Tab. 2), il campione intervistato rappresenta complessivamente il 30 % del totale degli ospiti come evidenzia la tabella 1.

TAB.1	Totale ospiti	Totale intervistati	% intervistati su totale ospiti
CDD	143	35	25,40%
LUZ	138	43	31,10%
FER	84	28	20,30%
RES	95	32	23,20%
TOT	460	138	30%

TAB. 2

Tot ospiti	MMSE > 18/30	% campione su tot ospiti
460	154	33,30%

Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione degli ospiti nei differenti nuclei della stessa RSA.

TAB. 3 Casa di Dio

Nuclei	n. intervistati	% campione su tot intervistati CDD
Gelsomino	12	34,29
Girasole	10	28,57
Tulipano	6	17,14
Fiordaliso	7	20,00
totale	35	100

TAB. 4 Luzzago

Nuclei	n. intervistati	%
Mimosa	13	30,23255814
Azalea	10	23,25581395
Giglio	20	46,51162791
totale	43	100

Residenza

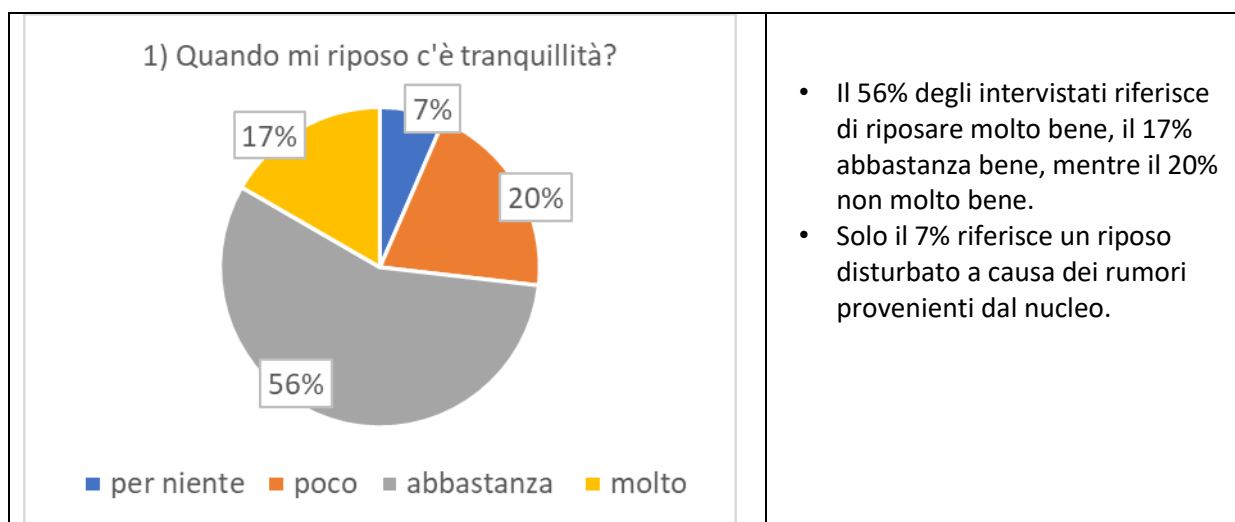
Nuclei	n. intervistati	%
Camelia	16	50
Orchidea	15	46,875
Ortensia	1	3,125
totale	32	100

Feroldi

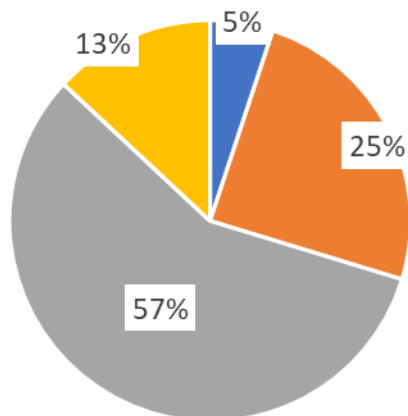
Nuclei	n. intervistati	%
Ciclamino	12	42,85714286
Primula	12	42,85714286
Mughetto	4	14,28571429
totale	28	100

Risultati complessivi

Sono descritti di seguito i risultati che il campione complessivo ha evidenziato e il confronto con i risultati dello scorso anno.

A. Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici

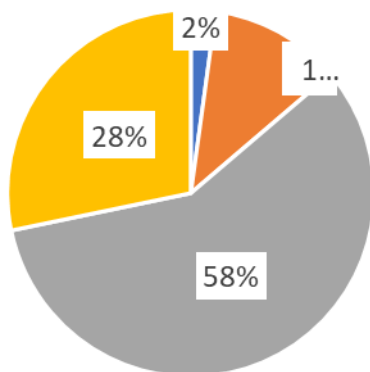
2) Il momento del pasto è complessivamente gradevole



■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

- Il 57% degli intervistati sembra gradire abbastanza il momento del pasto, il 25% lo gradisce poco e il 5% non lo gradisce proprio.
- Solo il 13% lo gradisce molto.
- Le critiche riguardano la ripetitività degli stessi cibi, la quantità scarsa, la qualità non sempre buona, le pietanze che arrivano fredde in tavola, le modalità di proporre e presentare il piatto, la presenza di rumore e la molta confusione.

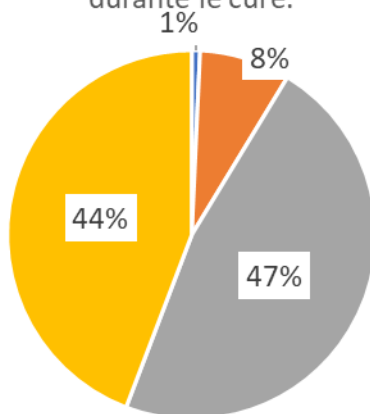
3) Sono soddisfatto delle cure che ricevo qui.



■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

- Il 58% degli intervistati ritiene di essere abbastanza soddisfatto delle cure ricevute in RSA, mentre il 28% esprime soddisfazione elevata, il 12% è poco soddisfatto.
- Le poche critiche riguardano la non completa accettazione o comprensione della malattia. Alcuni residenti sottolineano che servirebbe più attenzione per le cure estetiche, come ad esempio per la pedicure.

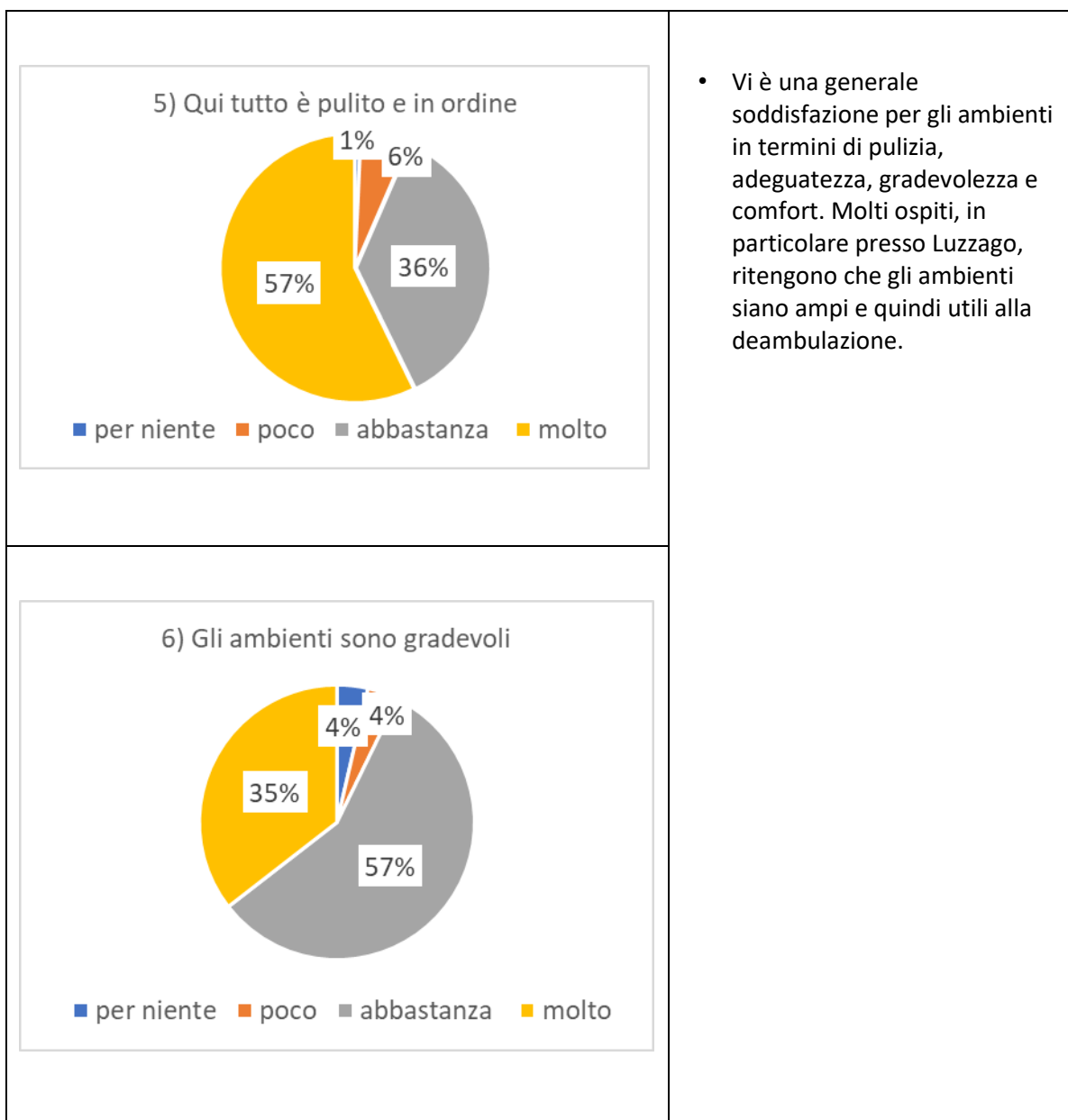
4) Il personale è attento a non farmi male durante le cure.



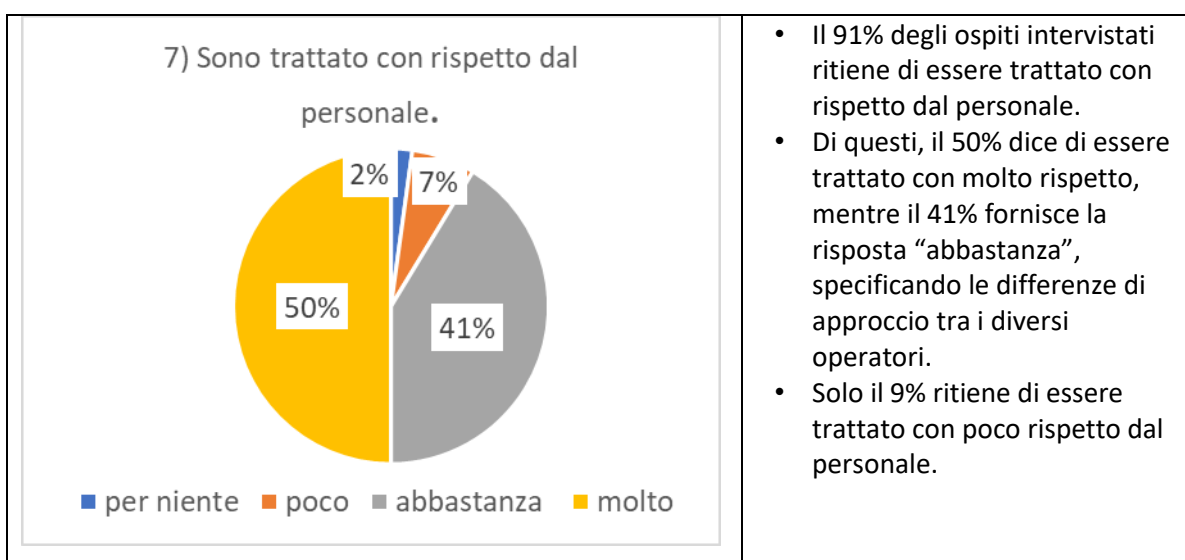
■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

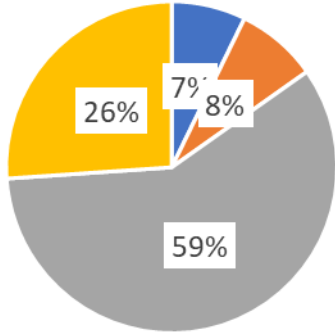
- Il 44% degli intervistati riferisce che il personale sia molto attento, il 47% ritiene il personale abbastanza attento, specificando differenze individuali nell'approccio, mentre il restante 9% ritiene il personale poco o per nulla attento.
- Le annotazioni mettono in evidenza maggiori difficoltà per coloro che hanno dolori o comunque situazioni cliniche più delicate.

B. Soddisfazione Ambientale

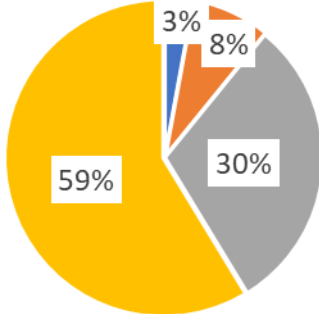
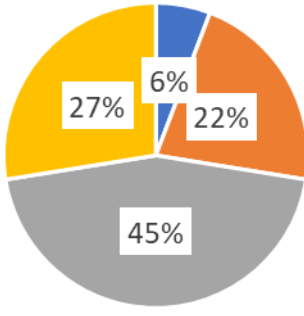


C. Rapporto con il personale di cura

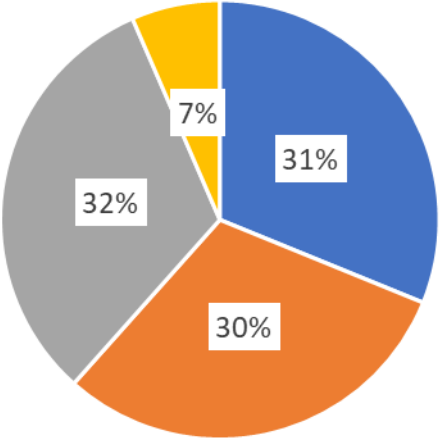
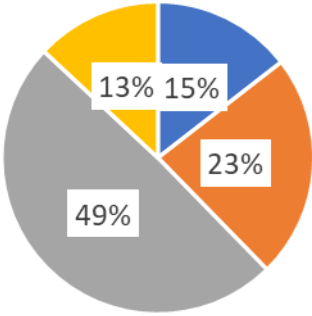
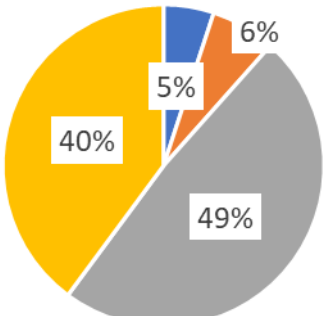


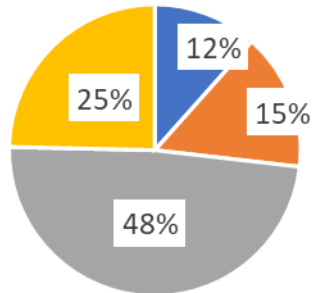
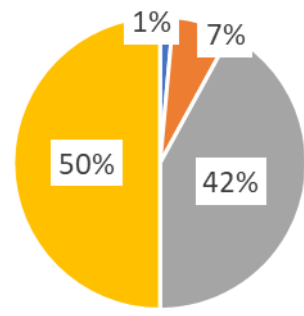
<p>8) Il personale è pronto nel fornire cure e assistenza adeguate.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'85% degli intervistati ritiene il personale pronto nel fornire aiuto, di cui il 26% in misura elevata. • Il restante 15% lo ritiene invece poco proattivo. • Qualche ospite ritiene che la prontezza del personale dipenda dai momenti della giornata, ma anche dalla proattività dei singoli operatori (vedi il precedente box).
---	---

D. Attività

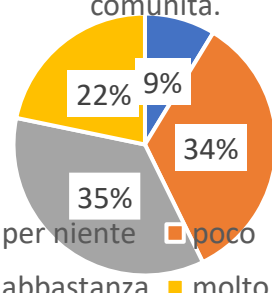
<p>9) Il personale mi coinvolge nelle attività della residenza.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 59% degli ospiti ritiene che il personale lo coinvolga molto nelle attività della RSA, il 30% ritiene di essere abbastanza coinvolto, l'11% ritiene che il personale lo coinvolga ma preferisce non partecipare.
<p>10) Si possono svolgere attività interessanti.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 27% degli ospiti intervistati ritiene molto interessanti le attività proposte, il 45% le ritiene abbastanza interessanti, mentre il 28% ritiene siano poco interessanti. • I commenti negativi riferiscono attività poco interessanti, poco varie e puerili. Alcuni riferiscono di non partecipare in quanto sordi o perché preferiscono fare altro.

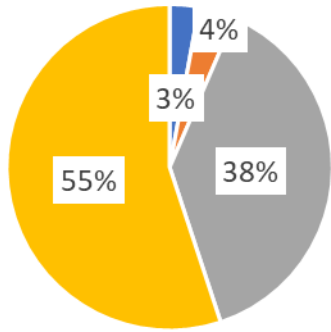
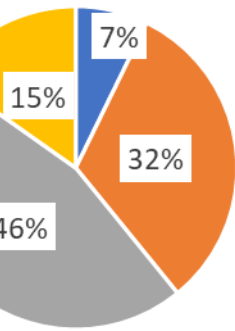
E. Privacy e Autodeterminazione

<p>11) Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 7% degli intervistati riferisce di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarsi (ospiti più autonomi). • Il 32% riferisce di essere abbastanza soddisfatto degli orari. • Il 61% degli ospiti intervistati sottolinea orari non corrispondenti alle proprie necessità. • Alcuni commenti sottolineano le necessità degli operatori, ma anche tempi troppo dilatati tra l'alzata e la colazione e orari differenti dalle proprie abitudini.
<p>15) Posso arredare la mia stanza con oggetti personali.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 13% ritiene di poter arredare la propria stanza con soddisfazione. • Il 49% sa di poterla arredare, anche se non sempre è interessato a farlo. • Il 28% ritiene di poter arredare poco o per niente la propria stanza.
<p>12) I miei oggetti personali sono rispettati.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L' 89% degli ospiti riferisce che i propri oggetti personali sono complessivamente rispettati, mentre l'11% li ritiene poco rispettati. • I riferimenti negativi sono relativi agli spostamenti degli oggetti da parte del personale e/o a presunto furto da ignoti o altri ospiti.

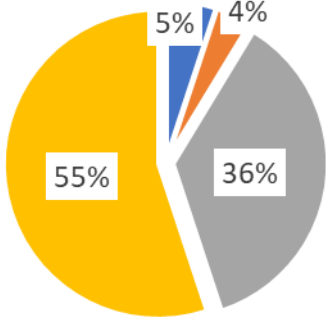
<p>13) Mi vengono spiegati gli effetti delle cure.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 73% si ritiene soddisfatto delle spiegazioni fornite sulle cure, di cui il 25% molto e il 48% abbastanza. • Il 27% ritiene di essere poco o per nulla soddisfatto per mancanza di spiegazioni spontanee da parte del personale sanitario sui farmaci da assumere o sulle cure in corso.
<p>14) E' rispettata la mia privacy durante le pratiche assistenziali</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 50% degli intervistati ritiene che la sua privacy sia molto rispettata durante le pratiche assistenziali, • Il 42% del campione ritiene che la sua privacy sia abbastanza rispettata. • Il restante 8% ritiene di non essere rispettato nella propria privacy, ritenendo che chi assiste sia frettoloso, villano e che non sia rispettata la propria volontà.

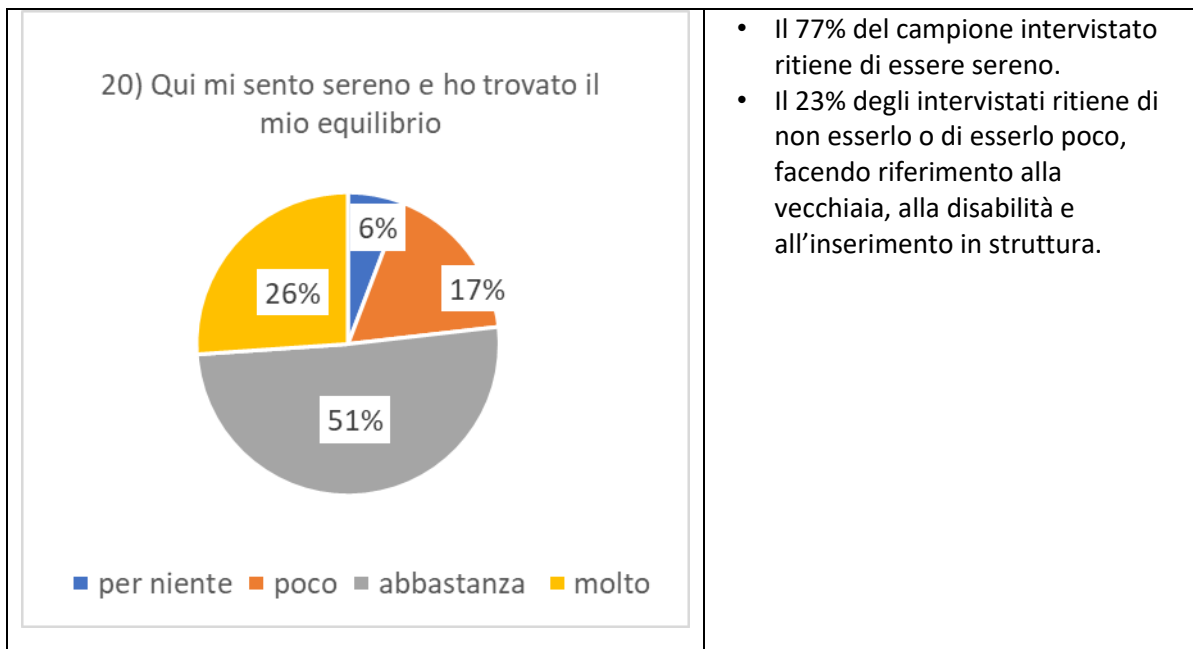
F. Coesione sociale – senso di appartenenza

<p>16) Mi sento un membro di questa comunità.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 57% si sente complessivamente un membro di questa comunità. • Il 43% riferisce di avere difficoltà a sentirsi parte della stessa comunità.
---	--

<p>17) Qui mi sento al sicuro.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 93% degli intervistati si sente al sicuro nella RSA in cui è stato accolto, con un 55% di risposte molto positive. • Solo il 7% riferisce risposte negative. • Tra coloro che rispondono negativamente, viene associata la sicurezza ad un ambiente familiare non identificato con la struttura.
<p>18) Ho costruito dei legami positivi con gli altri che vivono qui.</p>  <p>■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 15% del campione ritiene di avere costruito legami ottimi all'interno del contesto. • Il 46% degli ospiti intervistati riferisce di aver costruito buoni legami con altri ospiti. • Il 32% di averne costruiti pochi, • Il restante 7% non ne ha costruiti.

G. Autorealizzazione/spiritualità

<p>19) Quando lo desidero, posso partecipare ai riti religiosi...</p>  <p>■ per niente ■ poco</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 91% degli ospiti intervistati afferma di poter partecipare ai riti religiosi organizzati dell'ente e/o incontrare le figure religiose quando lo desidera. • Solo il restante 9% non partecipa in quanto non cattolico o ateo.
--	---



SINTESI DEI RISULTATI

Si effettua di seguito una breve sintesi relativa ai principali punti di forza.

Innanzitutto, partendo dall'area relativa ai bisogni di **autorealizzazione e spiritualità**, si osserva che il 77% del campione intervistato ritiene di essere sereno e che il 91% afferma di poter partecipare ai riti religiosi organizzati dell'ente e/o incontrare le figure religiose quando lo desidera.

Procedendo l'osservazione **nell'area del bisogno di coesione sociale e senso di appartenenza**, il 93% si sente molto sicuro nel contesto. È interessante notare che tra coloro che rispondono negativamente (7%), viene associata la sicurezza ad un ambiente familiare non identificato con la struttura. Inoltre, il 61% del campione ritiene di avere costruito legami positivi con altri ospiti all'interno della RSA.

Per quanto riguarda il **rapporto con il personale** di cura, il 73% del campione si ritiene sostanzialmente soddisfatto delle spiegazioni fornite sulle cure e sui loro effetti, anche se rimane un 27% che richiede maggiori spiegazioni spontanee da parte del personale sanitario sui farmaci da assumere o sulle cure in corso. Alla domanda: *"sono trattato con rispetto dal personale?"* pur osservando risposte complessivamente positive, vengono specificate le differenze di approccio tra i diversi operatori ed, in particolare, quando viene chiesto se il personale sia attento a non far male durante le cure, nelle annotazioni vengono messe in evidenza maggiori difficoltà per coloro che hanno dolori o comunque situazioni cliniche più delicate.

Si registrano, inoltre, risultati significativamente positivi per le attività educative, anche se il 28% le ritiene poco interessanti e poco varie, sottolineando l'esigenza di attività nuove.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei **bisogni fisiologici** è ancora il momento del pasto il più critico, con le seguenti annotazioni: la ripetitività degli stessi cibi, la quantità scarsa, la qualità non sempre buona, le pietanze che arrivano fredde in tavola, le modalità di proporre e presentare il piatto, la presenza di rumore e la molta confusione.

Per ciò che riguarda il **bisogno di autodeterminazione**, il 38% degli ospiti intervistati sottolinea, alla domanda *"posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi?"*, orari non corrispondenti alle proprie necessità. Inoltre, il 72% del campione intervistato ha potuto arredare sufficientemente la propria stanza o non è interessato a farlo, mentre il 28% avrebbe voluto arredarla maggiormente, ad esempio, con specchi, quadri, oggetti particolari, ma non ha avuto la possibilità di farlo. Infine, per quanto riguarda la domanda *"i miei oggetti personali sono rispettati?"* l'89% del campione risponde positivamente, mentre i pochi riferimenti negativi sono relativi agli spostamenti degli oggetti da parte del personale e/o a presunto furto da ignoti o altri ospiti.

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION “FAMILIARI”

Premessa

La somministrazione della “*Customer satisfaction*” oltre che essere un requisito necessario ai fini dell’accreditamento delle RSA rappresenta l’analisi dei dati rispetto all’indice di gradimento del servizio da parte delle persone di riferimento rispetto agli ospiti della RSA. Nell’ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento al servizio Residenza Sanitaria Assistenziale.

Per la rilevazione relativa all’anno 2023 si è utilizzato lo stesso questionario proposto l’anno precedente al fine di poter effettuare confronti e capire come hanno impattato le azioni di miglioramento messe in atto e la maggior parte non ancora portate a termine.

Il campione

Il questionario è stato predisposto e caricato in GoogleForms, generando 4 questionari distinti uno per ogni RSA. In un primo momento la somministrazione del questionario è avvenuta inviando alle persone di riferimento dell’ospite una mail che riportava il link per accedere alla compilazione dello specifico questionario a secondo della struttura di appartenenza in maniera autonoma. Inoltre, veniva sottolineata l’importanza della compilazione del questionario per Fondazione.

A tale prima richiesta ha risposto 163 persone, che equivale al 35.43% delle persone, così come sotto rappresentate andando da un minimo di risposta percentuale del 20% ad un massimo del 61 %.

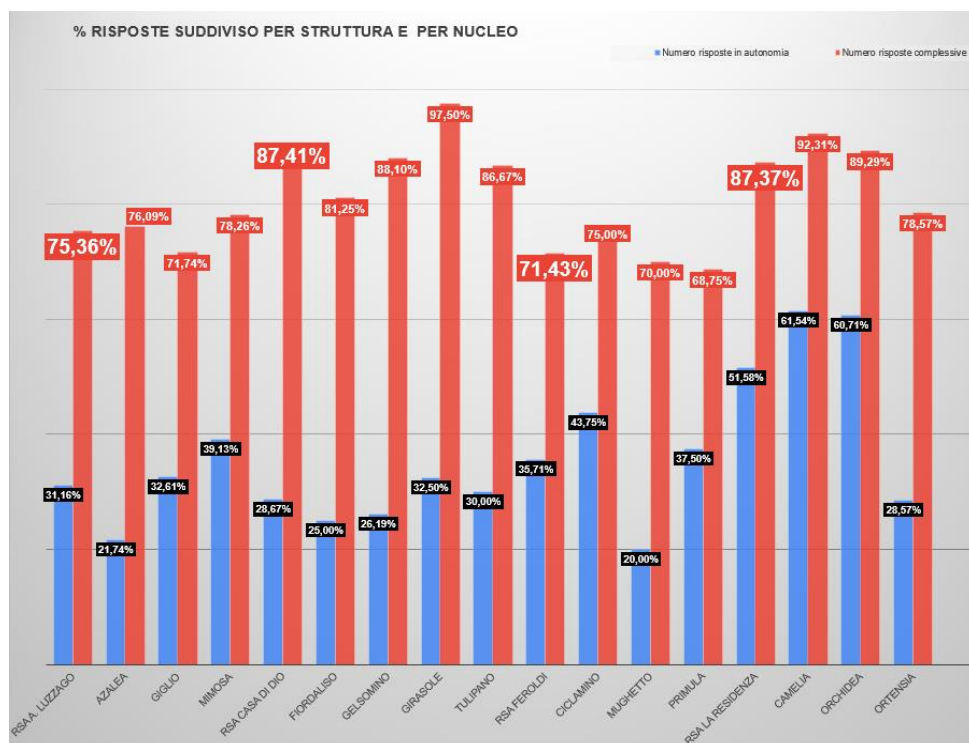
Struttura	Numero risposte in autonomia	% per RSA rispetto al posto letto
RSA A. LUZZAGO	43	31,16%
AZALEA	10	21,74%
GIGLIO	15	32,61%
MIMOSA	18	39,13%
RSA CASA DI DIO	41	28,67%
FIORDALISO	8	25,00%
GELSOMINO	11	26,19%
GIRASOLE	13	32,50%
TULIPANO	9	30,00%
RSA FEROLDI	30	35,71%
CICLAMINO	14	43,75%
MUGHETTO	4	20,00%
PRIMULA	12	37,50%
RSA LA RESIDENZA	49	51,58%
CAMELIA	24	61,54%
ORCHIDEA	17	60,71%
ORTENSIA	8	28,57%
Totale complessivo	163	35,43%

Successivamente il questionario è stato somministrato, attraverso un’intervista semi-strutturata, per il tramite di alcuni volontari (la maggior parte facenti parte dell’associazione Alberi di Vita) attraverso i quali sono stati contattati tutti le persone di riferimento principale degli ospiti delle quattro RSA. Sono stati coinvolti 8 volontari per un paio di mesi, ottenendo così un numero maggiore di risposte. Le domande sono state identificate tenendo conto di criteri di brevità e semplicità. Alcuni dei potenziali intervistati non hanno risposto alla telefonata, pur essendo stati più volte contattati e pur avendo inviato a loro una mail che li preallertava inserendo anche i numeri telefonici delle persone che li avrebbero contattati.

Complessivamente, fra le due modalità di somministrazione dei questionari hanno aderito 372 persone così suddivise per RSA/Nucleo

Struttura	Numero risposte complessive	% per RSA rispetto al posto letto
RSA A. LUZZAGO	104	75,36%
AZALEA	35	76,09%
GIGLIO	33	71,74%
MIMOSA	36	78,26%
RSA CASA DI DIO	125	87,41%
FIORDALISO	26	81,25%
GELSOMINO	37	88,10%
GIRASOLE	36	97,50%
TULIPANO	26	86,67%
RSA FEROLDI	60	71,43%
CICLAMINO	24	75,00%
MUGHETTO	14	70,00%
PRIMULA	22	68,75%
RSA LA RESIDENZA	83	87,37%
CAMELIA	36	92,31%
ORCHIDEA	25	89,29%
ORTENSIA	22	78,57%
Totale complessivo	372	80,87%

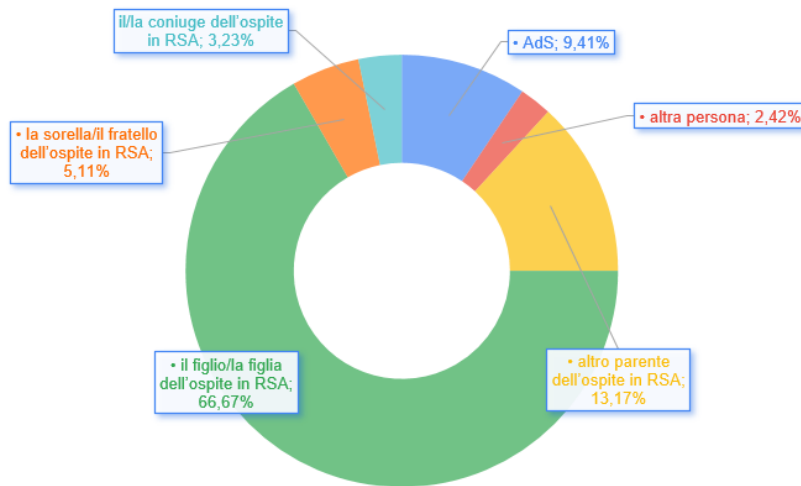
Le % di risposte sono significative per tutti i nuclei. La percentuale di risposta varia da 68% al 97,5%, come si evidenzia dalla tabella.



In sintesi, hanno aderito e sono stati coinvolti complessivamente 372 persone (80.84%), delle quali 125 per RSA Casa di Dio (87.41%), 83 per RSA La Residenza (87.37), 104 per RSA Luzzago (75.36) e 60 per RSA Feroldi (71,43).

Le persone che hanno risposto ai questionari, oltre ad appartenere a tutte le strutture ed a tutti i nuclei, rappresentano anche tutte le diverse figure dei soggetti di riferimento, così come rappresentato.

% FIGURA DI RIFERIMENTO CHE HA RISPOSTO



Tali figure nel loro complesso d' ora in poi le definiremo impropriamente "familiari".

ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario si suddivide nelle seguenti macro aree:

1. informazioni
2. assistenza
3. servizi supporto
4. ambienti
5. valutazione generale

1 INFORMAZIONI

Alla domanda: "Le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso del suo familiare in struttura?"

Ad eccezione del 2.9%, gli aderenti hanno risposto con un Si. In tal caso si poteva esprimere solo un si o un no per poi procedere a compilare le domande successive.

Alla Domanda: "quali informazioni avrebbe voluto avere rispetto alle informazioni in ingresso in RSA"

I familiari ha segnalato che:

- è difficile sapere a chi porre delle domande sia di carattere sanitario che non
- avrebbero voluto sapere come si svolge la giornata tipo dell'ospite,
- avrebbero voluto avere informazioni più precise rispetto al tipo di abbigliamento da portare
- non sempre è chiara come attivare la modalità di pagamento tramite bonifico,
- tenere in considerazione anche le richieste dei parenti rispetto ad alcune difficoltà dell'ospite come la movimentazione

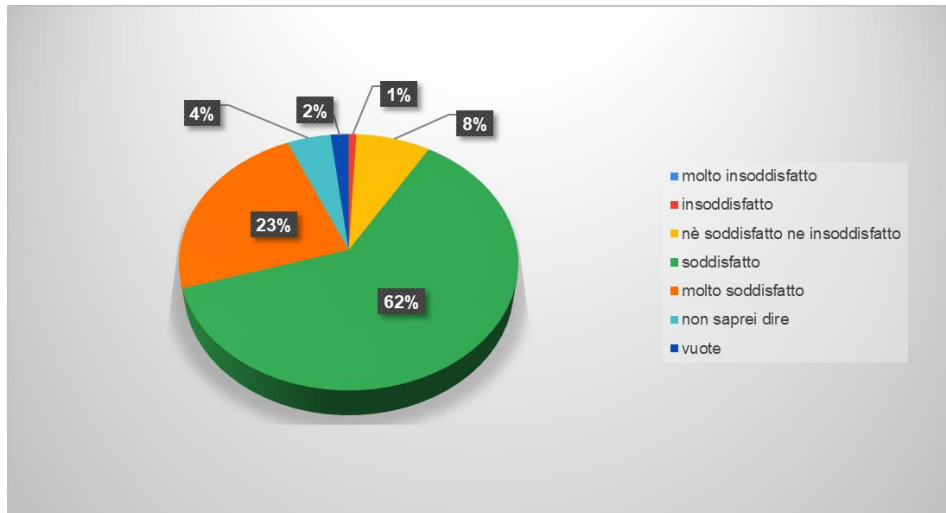
Rispetto alle domande: "Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto agli aspetti sanitario che non"

i familiari dicono che avrebbero voluto:

- sapere maggiori informazioni sullo stato di salute "quotidiano" e sulla quotidianità e sapere anche a chi porre eventuali domande;
- maggiori informazioni sull'organizzazione e sulla quotidianità, come per esempio se l'ospite ha mangiato, ha riposato, ha partecipato alle attività, se le è stato eseguito il bagno ecc.);
- che ci fosse univocità nelle risposte rispetto e che le stesse siano date con sollecitudine e cortesia;

- sapere a chi rivolgersi in caso di domande sia di tipo sanitario che non, soprattutto in relazione alla quotidianità;
- ricevere informazioni ogni settimana del proprio caro, come era consuetudine;
- essere informati e essere maggiormente coinvolti in alcune scelte (esempio di non far fare il riposino pomeridiano, variazione della terapia, variazione delle piaghe da decubito);
- maggiori informazioni sull'aspetto riabilitativo;
- essere prontamente interpellati rispetto all'abbigliamento da sostituire;
- essere informati di cosa succede quanto il nucleo è in piano b;
- avere maggiori informazioni rispetto agli spostamenti di nucleo.

Alla domanda: **“Come valuta il servizio accoglienza/portineria/centralino”**

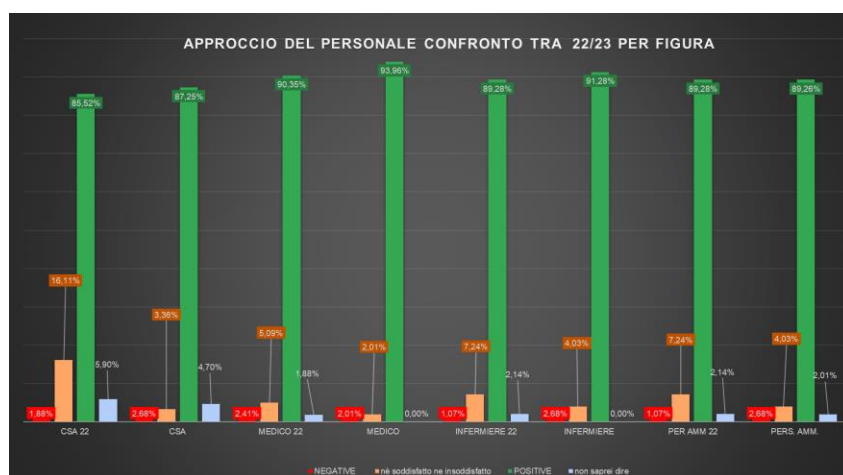
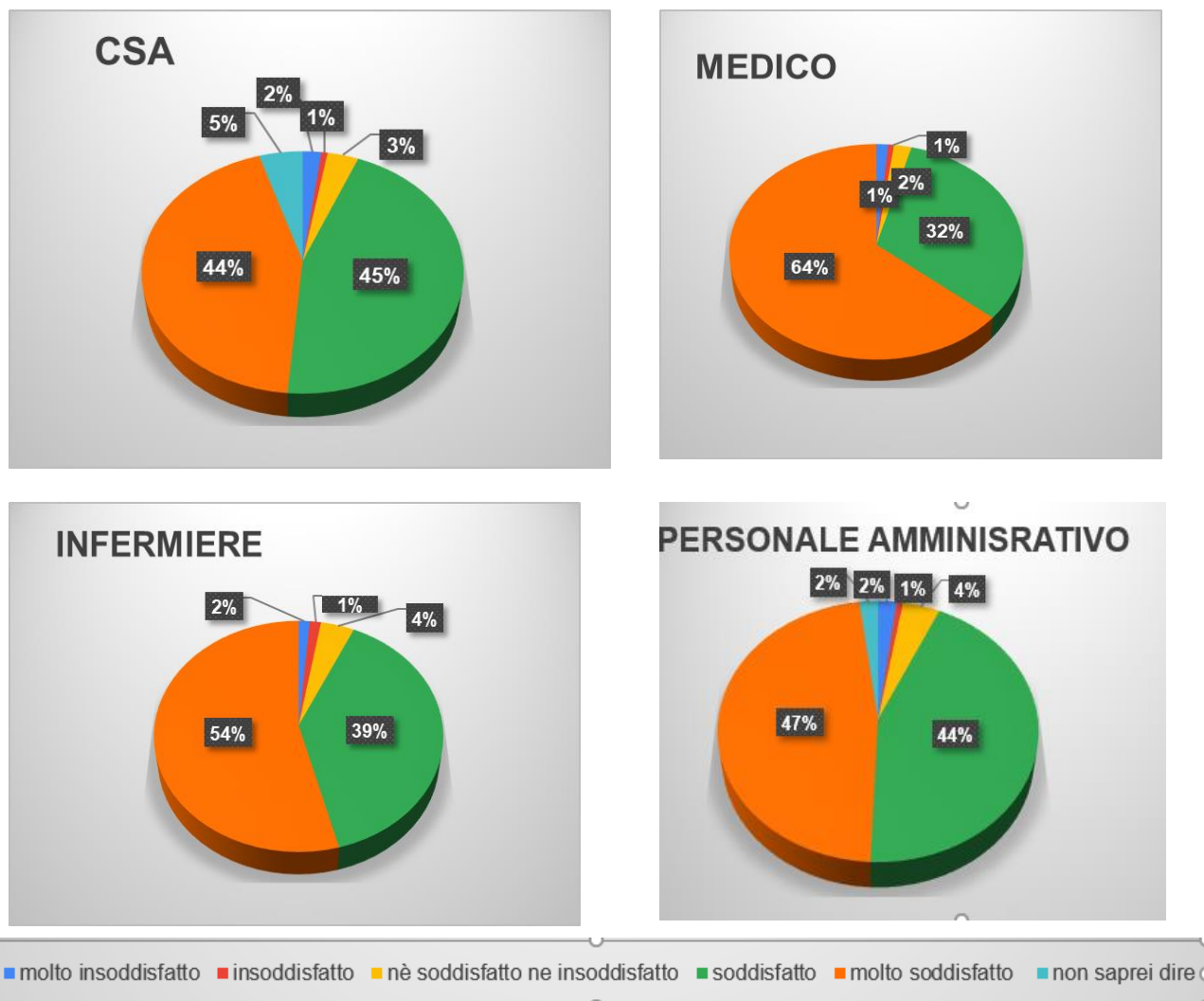


Come si evince dal grafico le risposte sono altamente positive. Si rilevano alcune incertezze “Non mi sembra ci sia servizio di accoglienza/portineria. C'è una porta che si apre in automatico”.

Viene segnalato che non sempre viene chiesto dal servizio accoglienza ai visitatori dove vanno e se sanno dove deve andare e ciò crea nei famigliari un rischio per la tutela dell'ospite.

2 ASSISTENZA

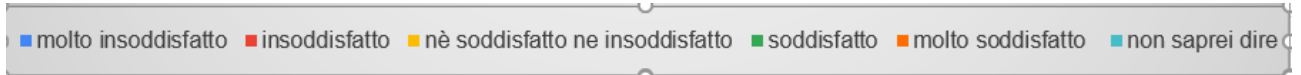
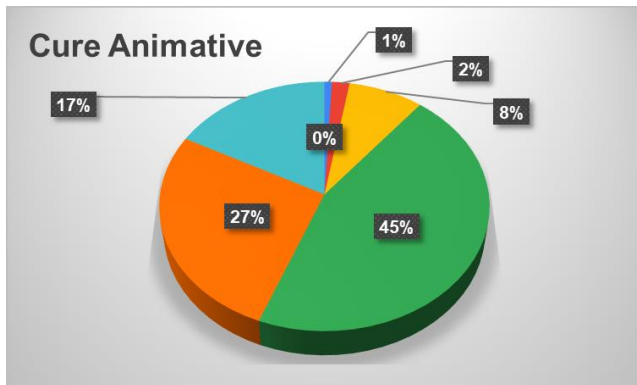
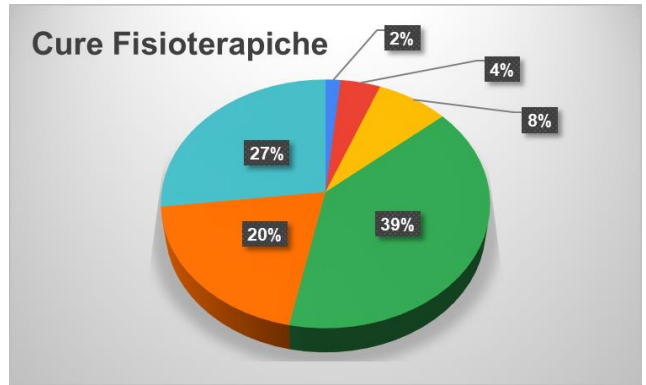
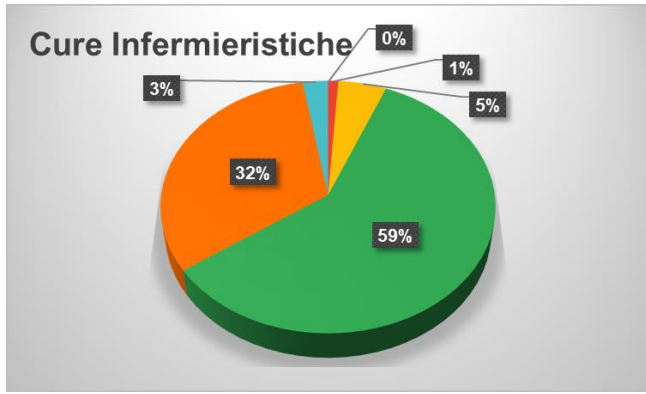
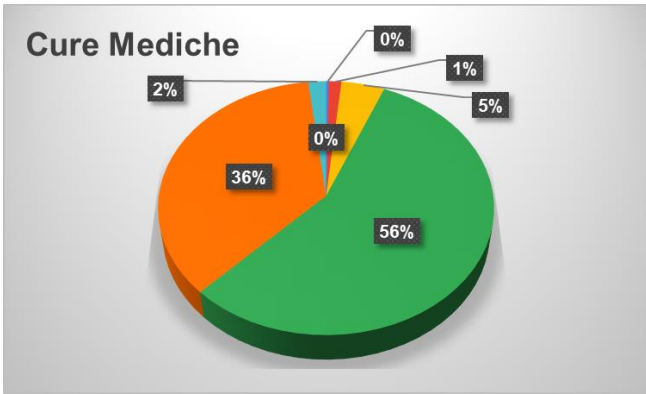
La prima domanda rivolta agli intervistati relativa alle figure dell'assistenza è stata: **“Come valuta l'approccio iniziale del personale (in termini di professionalità, e cortesia)”**



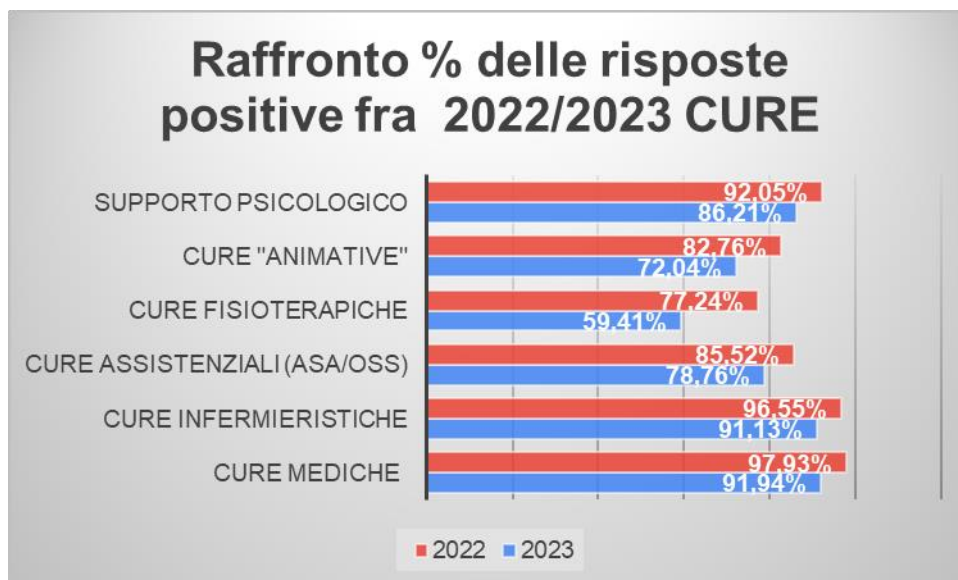
Tutti le figure hanno avuto un esito più che positivo e la loro valutazione è in percentuale **superiore** rispetto all'anno precedente. Ad eccezione del servizio amministrativo che ha ottenuto la stessa percentuale.

Alla domanda **“Come valuta la qualità dell'assistenza che il suo familiare riceve in questa RSA rispetto a ..** Si precisa che rispetto alle domande inerenti il servizio psicologico è stato chiesto di rispondere solo se il proprio familiare avesse usufruito di tale servizio.

Le risposte sono state le seguenti:



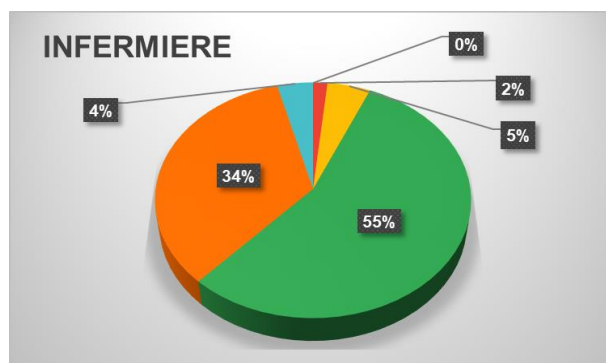
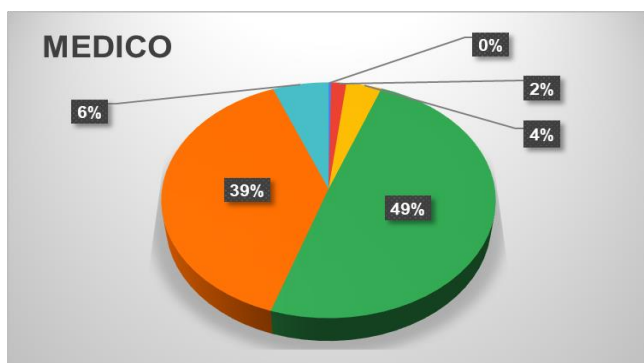
Salta subito all'occhio come tutti hanno avuto degli ottimi riscontri. **Accorpare le risposte molto soddisfatto e soddisfatto (d'ora in poi definite risposte positive)** la percentuale di valutazione di risposte positive più bassa è relativa alle cure fisioterapiche. A seguire si nota che le cure mediche ed infermieristiche hanno il valore percentuale più basso di **risposte negative (ove si intende da qui a seguire con risposte negative la somma delle risposte con esito molto insoddisfatto e insoddisfatto)** che si attesta all'1%. Infine, emerge un dato interessante relativo alle cure "Animative e fisioterapiche", e cioè l'elevata percentuale di risposte "non saprei dire".

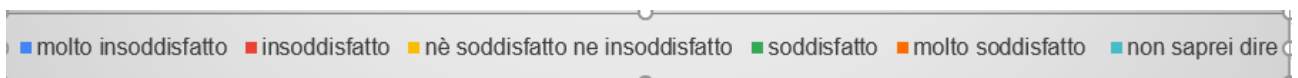
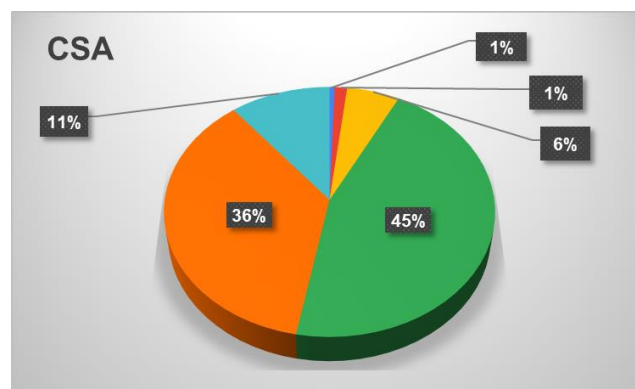
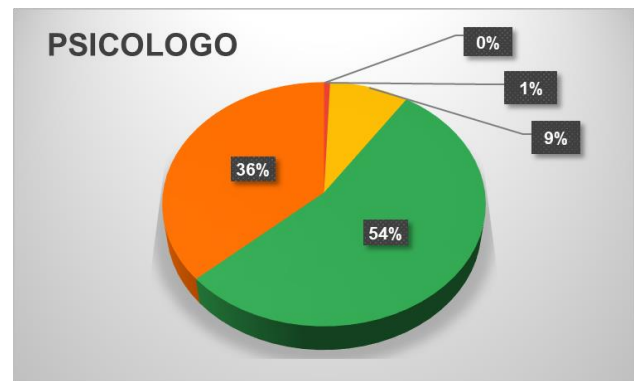
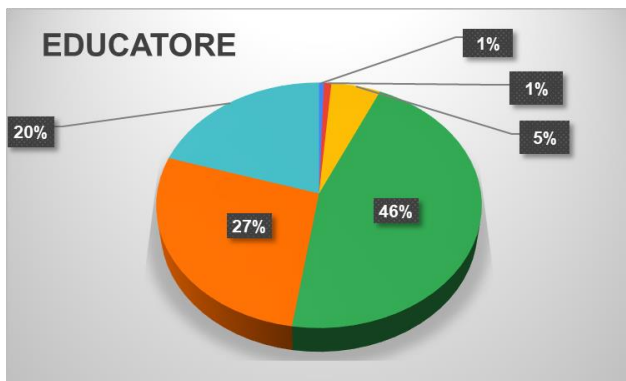
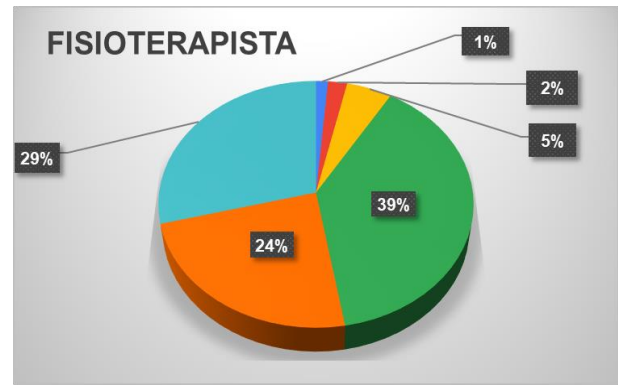
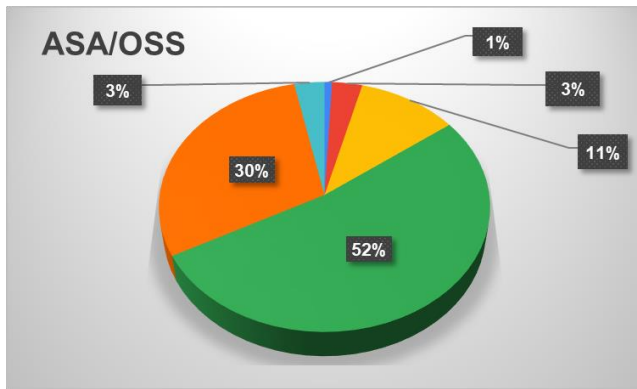


Se confrontiamo le percentuali di risposte positive con quelle dell'anno precedente, si può notare che vi è una diminuzione in percentuale delle risposte per tutte le figure. Anche quest'anno, come l'anno scorso le cure assistenziali, quelle fisioterapiche ed educative hanno ottenuto le percentuali inferiori di risposte positive.

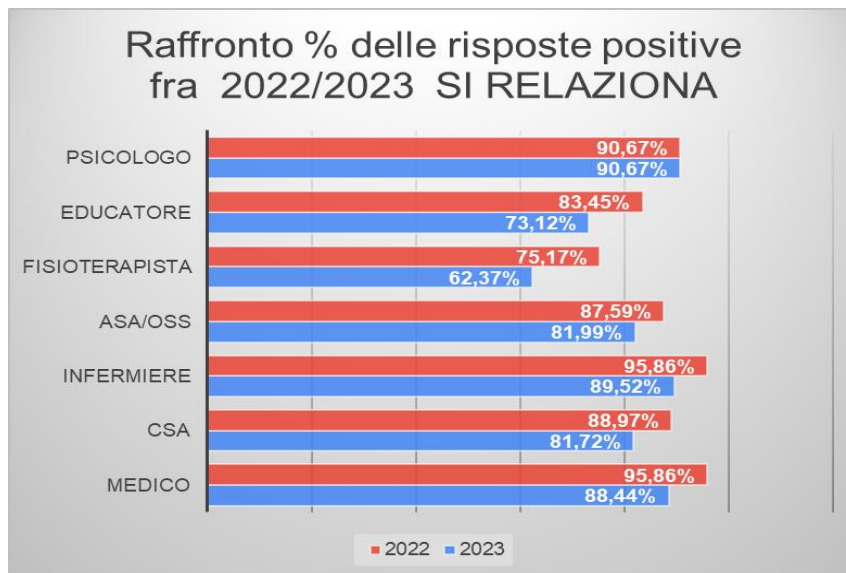
Alla successiva domanda: **"Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)?"**

Si può affermare che nel complesso e per tutte le figure vi è un'alta soddisfazione come così sotto rappresentata.





Come per la domanda precedente relativa all'approccio, si evidenzia che per la figura del fisioterapista e dell'educatore vi è una percentuale più elevata di risposte "non saprei dire" e che gli stessi hanno ottenuto le percentuali più basse di risposte positive. Tale "negatività", se così si può dire, va collegata anche alla richiesta di carenza di informazioni sulla quotidianità dell'ospite e al desiderio del potenziamento delle attività in entrambi i servizi. Dalle risposte dei familiari si coglie che sarebbe opportuno informare meglio i familiari in quanto le attese degli stessi sono diverse rispetto a quanto erogato o percepito negli incontri per l'ingresso.



Rispetto all'anno precedente le figure hanno ottenuto una percentuale minore di risposte positive pur denotando che i fisioterapisti e gli educatori hanno ottenuto il risultato minore di positività con una variazione percentuale in ribasso più elevata. A tale andamento fa eccezione la figura della Psicologa la cui valutazione in percentuale rimane costante, sia nell'approccio che nelle cure.

I familiari chiedono che:

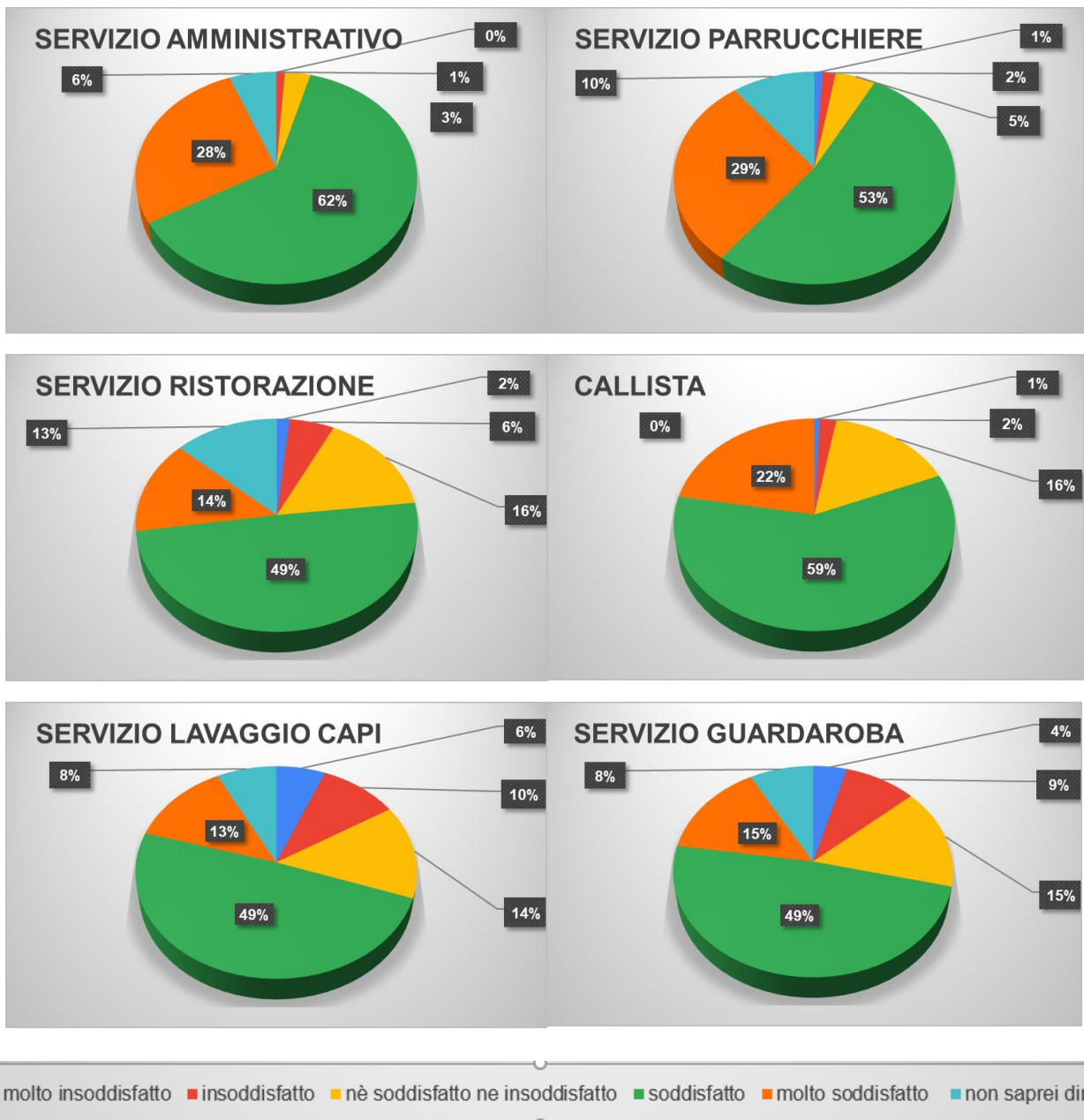
- venga incrementata la presenza delle figure ASA/OSS, fisioterapisti, animatori e della psicologa;
- venga inserita la figura dello psichiatra;
- vi sia minore cambio di personale anche al fine di facilitare l'instaurarsi di un rapporto di conoscenza e fiducia;
- vi sia più sorveglianza e gli ospiti siano messi in condizione di suonare il campanello, non sempre raggiungibile;
- vi sia maggior formazione degli ASA e OSS in particolare modo rispetto all'approccio e alla relazione con ospiti, visitatori;
- vi sia miglior comunicazione fra l'equipe e i familiari;
- vi sia maggior controllo ed eventuali richiami;
- vi sia maggior attenzione all'ospite, alle sue esigenze sia sanitarie e personali, soprattutto da parte degli ASA/OSS, (capi, minzione, saluto, pulizia del viso); in particolare viene chiesto che l'ospite sia sempre dotato dei propri apparecchi acustici, occhiali e dentiere, ove presenti e che siano gestiti con cura;
- venga somministrata la terapia più puntualmente;
- vengano effettuati incontri semestrali con la Direzione Sanitaria e il personale;
- venga rivista l'organizzazione dell'accompagnamento degli ospiti alle attività;
- venga creata una stanza della musica terapia e che alcune attività, come la pet therapy, fosse incrementata;
- vengano effettuate anche attività animative nel fine settimana;
- vengano riempiti i tempi morti degli ospiti.

.3 SERVIZI DI SUPPORTO

Alla domanda: **“Come valuta i seguenti servizi di supporto”**

Si precisa che rispetto alle domande inerenti il servizio callista è stato chiesto di rispondere solo se il proprio familiare avesse usufruito di tale servizio.

Gli esiti suddivisi per servizi sono stati i seguenti:



Le persone hanno risposto che, nel complesso sono soddisfatte dei servizi di supporto.



La percentuale di risposte positive è minore rispetto alle risposte dell'anno precedente. Vi è un'eccezione il servizio "callista", per cui l'azione di miglioramento ha portato a esito positivo (si precisa che rispetto a questa figura è stato chiesto di rispondere solo se avessero usufruito di tale servizio).

Inoltre, si evidenzia che i servizi da migliorare sono la ristorazione, il lavaggio dei capi e il guardaroba servizi per i quali Fondazione ha attivato delle azioni di miglioramento non ancora completate.

Le problematiche relative al **lavaggio e al guardaroba** segnalate come l'anno scorso sono:

- lavaggio capi a temperature alte che portano a rovinare la vestibilità/colorazione dei capi;
- perdita dell'abbigliamento;
- capi macchiati;
- orario del guardaroba poco fruibile;
- etichettatura e smistamento dei capi non corretti.

Per tali problematiche la Fondazione sta progettando un nuovo sistema di lavaggio. Oltre a quanto già conosciuto da Fondazione i familiari chiedono che

- i propri cari possano indossare anche capi più delicati, proponendo anche di portare a casa gli indumenti da lavare, soprattutto per ospiti per cui tale aspetto è stato sempre importante nella loro vita;
- i capi logori siano segnalati con maggior tempestività;
- gli armadi siano forniti di grucce più adeguate per appendere soprattutto i maglioni.

Relativamente alla **ristorazione**, è stato colto un leggero miglioramento della qualità dei pasti, anche se viene segnalato, come l'anno scorso, che:

- il cibo è a volte poco gradito;
- le quantità sono scarse;
- la presentazione non è consona;
- il cibo è poco saporito e inconsistente.
- vi è poca scelta, soprattutto per chi è disfacico o per ospiti con dieta leggera

I familiari suggeriscono:

- di poter assaggiare il cibo;
- di avere a disposizione un microonde per riscaldare gli alimenti;
- di avere una merenda più completa;
- che il dolce della domenica non sia ripetitivo e di qualità superiore;
- che il tavolo utilizzato per pranzare sia dotato di tovaglia e tovaglioli.

Rispetto alla **parrucchiera**, viene segnalato in una struttura, che una prestazione ogni 45 giorni non è adeguata e che il taglio della barba è fatto raramente. La parrucchiera dovrebbe coordinarsi con il personale.

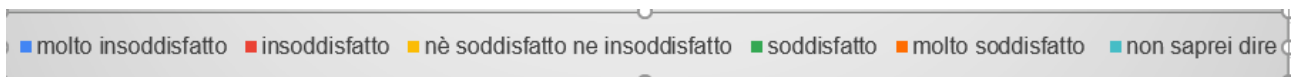
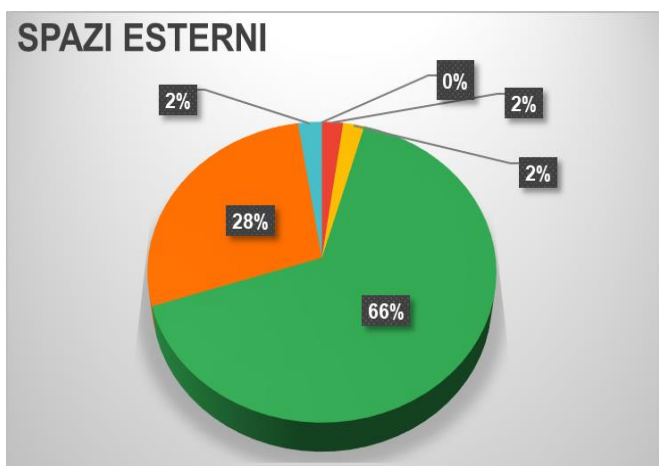
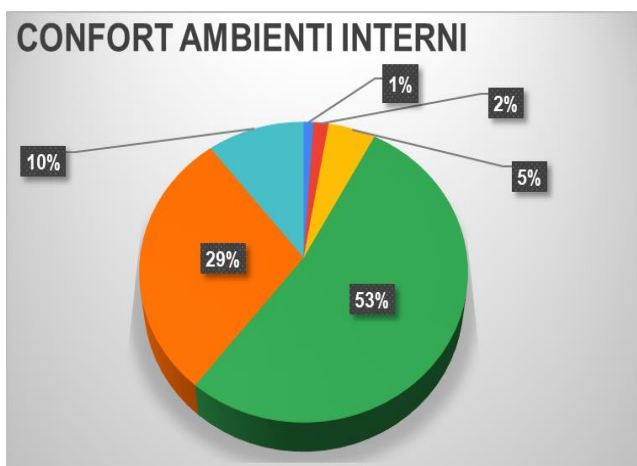
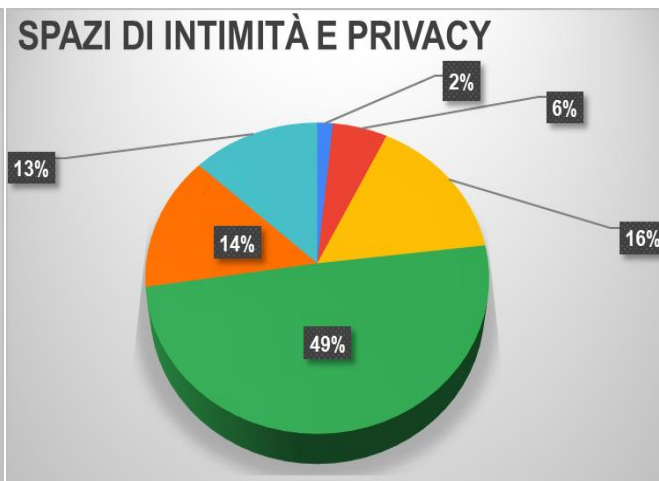
Per quanto concerne la **callista** viene segnalano che le unghie di mani e piedi non sono tagliate frequentemente (anche se tale problematica in parte è attribuibile agli asa/oss)

Per quanto concerne il **servizio amministrativo** viene proposto, soprattutto per due RSA, che la posta personale dell'ospite che arriva in struttura venga consegnata agli ospiti in camera oppure ai familiari dagli operatori del nucleo, per poco fruibilità dell'orario di accesso al servizio amministrativo.

4 QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Alle domande: **“Come valuta la personalizzazione della camera? - Come valuta gli spazi di intimità e privacy? - Come valuta il confort degli ambienti? - Come valuta gli spazi esterni “?”**

Le risposte sono state le seguenti:



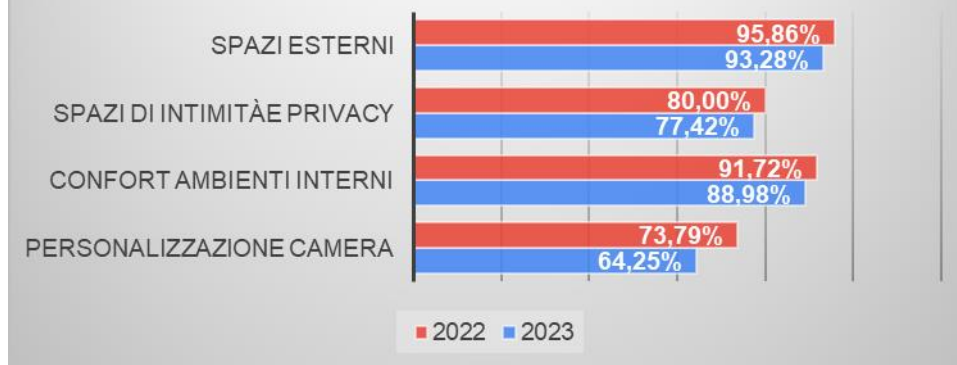
La **personalizzazione della camera**, non è colta da tutti i parenti, soprattutto in alcune strutture. Alcuni affermano che i pannelli sono piccoli e che sarebbe più opportuno avere uno spazio ove esporre le “fotografie” dei parenti e gli oggetti di casa non sotto il testaletto, in una posizione visibile all'ospite. Inoltre viene chiesto che la stanza sia più accogliente e che siamo abbelliti gli spazi comuni al fine di rendere il nucleo più simile alla casa.

Rispetto agli **spazi di intimità e privacy** viene chiesto di adibire una zona agli incontri con i parenti, una sala con divanetti dove poter stare in intimità, soprattutto adeguati ad incontrare la famiglia con bambini piccoli che non possono salire al piano.

In relazione al **confort degli ambienti interni** viene chiesto di rinnovarli anche al fine di rendere l'ambiente più confortevole magari con un arredamento più curato, più luminoso. Sollecitano inoltre che le strutture siano oggetto di maggior manutenzione e che alcuni interventi siano più tempestivi. Viene segnalato che il rapporto bagno/letto sembra non adeguato. Sempre in relazione ai bagni viene affermato che mancano le mensole, portasalviette per riporre le cose personali dell'ospite. Per una struttura viene chiesto di ampliare l'orario di apertura del bar.

Per quanto riguarda gli **ambienti esterni** In una struttura vengono chiesti più tavolini e sedie soprattutto nelle zone comuni e viene richiesta una disinfestazione del giardino. In un'altra viene chiesto un riassetto della pavimentazione del sentiero che è un po' irregolare. A volte gli spazi esterni sono percepiti come trascurati e mancanti di arredi (panchine, tavoli ombrelloni) e le terrazze con poco verde.

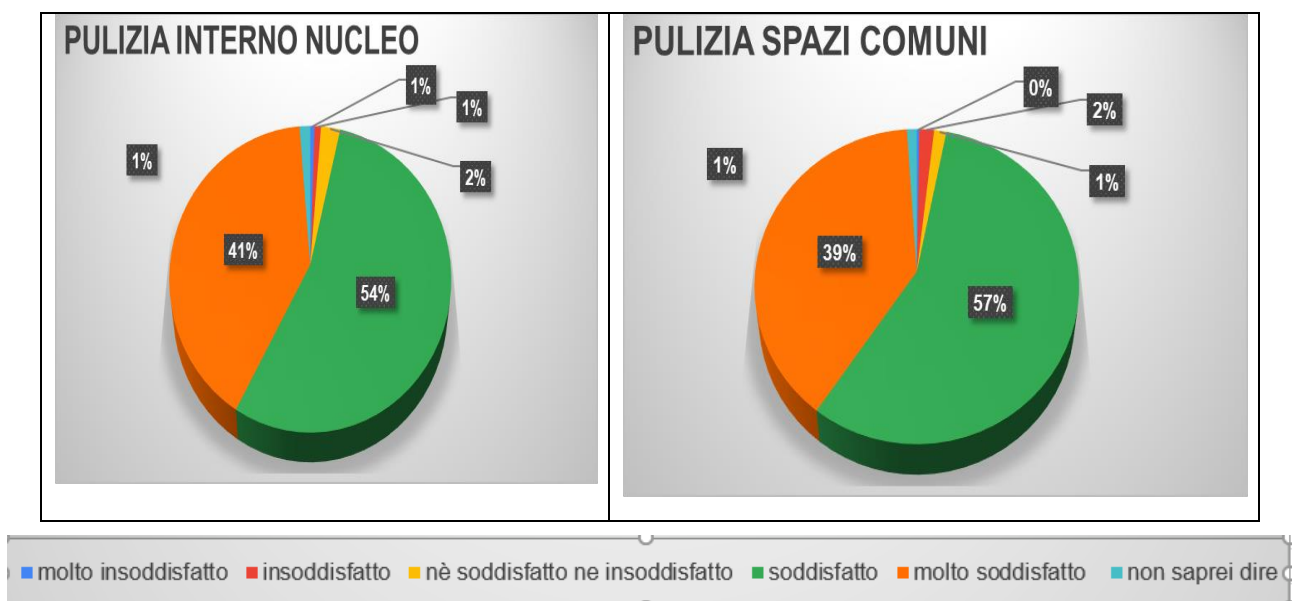
Raffronto % delle risposte positive fra 2022/2023 AMBIENTI



Anche per questo blocco di domande la percentuale di risposte positive rispetto all'anno precedente è in diminuzione., soprattutto l'aspetto di personalizzazione della camera.

Alla domanda: "Come valuta la PULIZIA all'interno del nucleo e negli spazi comuni?"

I famigliari rispondono in buona parte di essere molto soddisfatti.

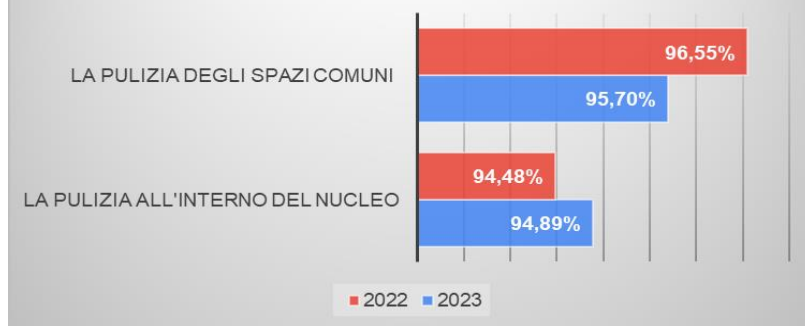


Gli spunti inviati rispetto alla **pulizia nei nuclei**, sono legati ad interventi legati ad imprevisti, soprattutto nel pomeriggio. In particolare viene segnalato:

- disservizio qualora l'ospite rovesci del cibo;
- non immediata pulizia degli arredi, poltrone, tavolo ecc. qualora si rovesci qualcosa;
- poca pulizia del bagno degli ospiti e non svuotamento del cestino nel pomeriggio;
- di non esporre gli ospiti in situazione di corrente quando si fanno le pulizie.

Niente da segnalare rispetto **alla pulizia degli spazi comuni**. In una struttura viene comunicato che le pulizie dei bagni del piano terra siano accettabili appena effettuate al mattino, ma poi durante la giornata i bagni sono indecorosi. I compilatori propongono di informare in anticipo gli ospiti rispetto alle pulizie straordinarie programmate.

Raffronto % delle risposte positive fra 2022/2023 PULIZIA

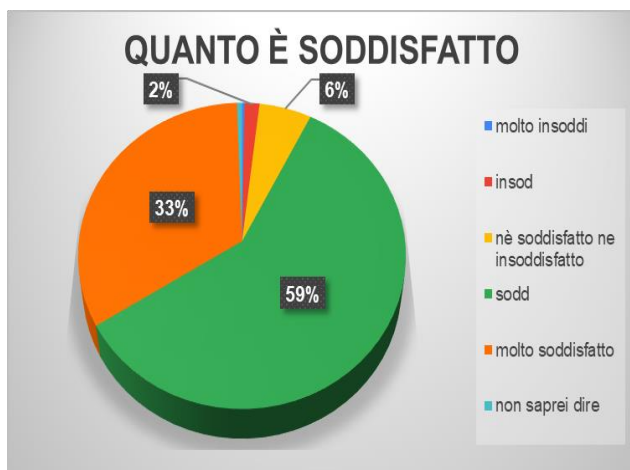


Nei raffronti rispetto all'anno precedente si denota come i familiari sono più soddisfatti della pulizia all'interno del nucleo. Dato atteso anche per l'esternalizzazione di tale servizio come da azione di miglioramento.

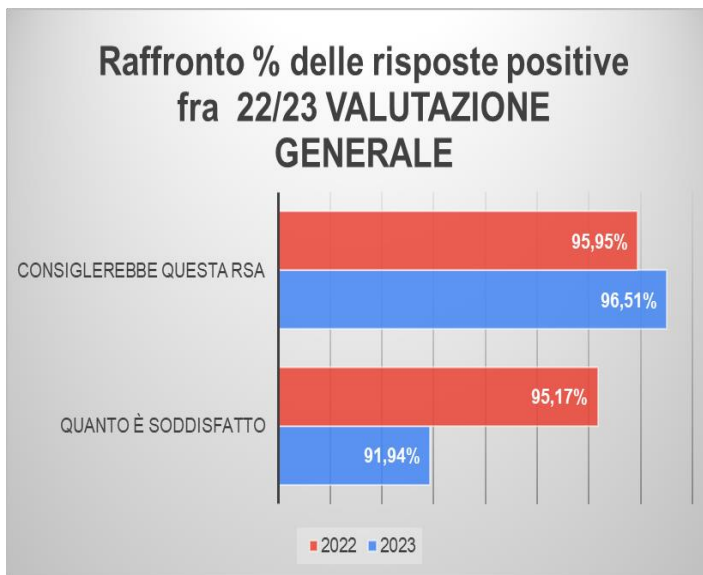
5 VALUTAZIONE GENERALE

Alla domanda: **“Complessivamente quando è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?” e Consiglierebbe questa RSA?**

Le risposte dei familiari sono state:



I familiari hanno espresso parole di sincero apprezzamento per tutte le figure sia dell'équipe che di altri servizi con una buona soddisfazione.



Il raffronto fra i due anni vede un calo del valore della soddisfazione generale delle risposte positive ed un leggero incremento rispetto al consigliare questa RSA.

Alla domanda : **“Qual è la cosa che apprezza di più?”** :

I familiari hanno detto in molti di apprezzare:

- le competenze professionali con aggiunta di grande attenzione nell'interagire con l'ospite unitamente a tanta umanità dando sempre stimoli per far sentire gli ospiti come a casa propria e facendoli sentire accuditi.;
- la sensibilità ed il sorriso del personale (qualunque sia il ruolo) ritenuto fondamentale per i nostri ospiti ed una rassicurazione per loro stessi;
- l'offerta di servizi alla persona (parrucchiere, callista);
- gli orari di visita e la libertà di movimento;
- la comunicazione periodica fatta via mail, che permette loro di essere costantemente informati e tranquillizzati;
- il contesto paesaggistico e ambientale;
- la possibilità che i familiari vengano ascoltati e supportati.

Alla domanda: **“Qual è la cosa che apprezza di meno”**:

I familiari segnalano:

- che gli ospiti non siano lasciati nei corridoi;
- diminuire le rette;
- migliorare il controllo/caricamento dei dispositivi portatili per la somministrazione dell'ossigeno;
- migliorare l'organizzazione del lavoro;
- coinvolgere anche l'ospite rispetto al suo stato di salute;
- posizionare l'ospite in carrozzina in maniera corretta utilizzando anche i supporti e le parti mobili;
- organizzare i nuclei per grado di "gravità" dell'ospite;
- non dover cambiare la stanza o almeno il nucleo quando si passa da un posto solvente ad uno accreditato;
- portare gli ospiti a fare le attività all'aria aperta.

In una struttura vien segnalato che vi sono problematiche relative alla porta d'ingresso che potrebbe causare possibilità di fuga degli ospiti; in un'altra la mancanza di parcheggio e la pericolosità del parco vicino.

Nel campo aperto di risposta sono stati tantissimi i ringraziamenti, sia mirati che non.

Si precisa che una buona parte ha ringraziato anche aver dato loro la possibilità, tramite questo strumento, di poter esprimere un disagio o uno spunto di miglioramento.

L'esito del questionario nel suo complesso è più che positivo. Le azioni di miglioramento proposte sono state apprezzate. Si evidenzia che le risposte positive sono quasi tutte in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Si comunica che i risultati in dettaglio di tale questionario sono a disposizione presso il servizio di staff della Direzione per eventuali approfondimenti. I risultati di ogni singola RSA sono stati inviati al Direttore Generale al Direttore Sanitario, ai medici di nucleo e alla CSA di riferimento.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE E CONDIVISIONE DELLE RILEVAZIONI

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) saranno illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 30 maggio p.v. (a cui sono invitati ad intervenire anche i componenti del Comitato di Gestione, del Collegio sindacale e dell'Organismo di Vigilanza) e quindi condivise con i diversi gruppi di lavoro e con il coinvolgimento di tutte le figure dell'équipe multidisciplinare, oltre ad un incontro specifico per i servizi di supporto (cucina, manutenzione, parrucchiere, callista, addetti al guardaroba, servizio accoglienza, amministrativi di struttura).

L'obiettivo degli incontri è quello di condividere quanto emerso dalle differenti rilevazioni, promuovere l'elaborazione di proposte e di azioni di miglioramento direttamente dai dipendenti, riportare i messaggi positivi e la gratitudine dei famigliari.

Saranno, inoltre, effettuati incontri di gruppo rivolti agli ospiti in collaborazione con il servizio educativo. Gli incontri saranno anche occasione di ringraziamento per la partecipazione degli stessi ospiti alla rilevazione.

La presente relazione verrà pubblicata sul sito web istituzionale e ripresa, seppure molto sinteticamente, sull'opuscolo "Estratto Bilancio sociale".

Sarà infine inviata a tutti i familiari una mail con cui informare sommariamente dell'esito della rilevazione e rendere nota la possibilità di prendere visione del documento ufficiale nella versione integrale sul sito istituzionale (invio del link).

AREE DI SVILUPPO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In primo luogo, migliorare la qualità dell'esperienza dei **pasti** dove si ritiene necessario:

- migliorare la qualità, quantità e varietà dei cibi e dei piatti;
- migliorare le modalità di distribuzione e presentazione dei cibi con attenzione anche alla temperatura;
- migliorare l'approccio del personale durante la distribuzione dei piatti;
- rendere la sala da pranzo più simile ad un ristorante in ottica Gentlecare (no carrelli, no cuffie, ma tovaglie, grembiuli da cucina, ecc.).

In secondo luogo, migliorare il **rapporto del personale di cura con l'utenza e con i familiari** per cui è necessario:

- continuare la formazione e il supporto sul campo dell'équipe nell'implementazione dei concetti di comunicazione Gentlecare sia con corsi di sensibilizzazione che con il lavoro e il monitoraggio dei gruppi di lavoro già identificati per ogni RSA;
- migliorare la comunicazione dell'équipe verso familiari;
- continuare gli incontri informativi e formativi rivolti ai familiari per far conoscere l'organizzazione dei servizi, in particolare attività educative, fisioterapiche e assistenziali, e per mettere l'acquisizione di

maggior conoscenze delle patologie per l'accompagnamento al proprio caro e per una miglior relazione con la struttura.

- maggior supervisione dell'ospite per rispondere alle esigenze dell'ospite.

In terzo luogo, migliorare dove possibile l'**autodeterminazione** per la quale è necessario:

- fare continuo aggiornamento e diversificazione delle attività educative e di animazione secondo progetti costruiti sulle esigenze dell'ospite;
- proseguire l'implementazione della logica Gentlecare da parte di tutta l'equipe;
- creare e sviluppare, non solo spazi in cui gli ospiti con simile livello cognitivo possano relazionarsi, ma anche attività individuali o di piccolo gruppo utili a costruire maggiori legami, sentirsi utili gli uni agli altri e migliorare il grado di coesione;
- creare maggiore coinvolgimento di volontari.

Inoltre, si intende:

- monitorare costantemente la nuova organizzazione del servizio guardaroba;
- proseguire nella sistemazione degli ambienti secondo il modello Gentlecare, personalizzando le camere, creando spazi comuni più accoglienti per l'ospite e i propri cari.

In conclusione, in linea con quanto evidenziato lo scorso anno, si conferma la necessità di una maggiore personalizzazione di tutti i servizi secondo il modello Gentlecare, ossia un modello di approccio che veda l'anziano al centro della cura e dell'assistenza. A livello operativo, si confermano le criticità relative all'esperienza complessiva del pasto e l'approccio relazionale all'ospite in quanto trasversale ai diversi bisogni identificati. Tale percorso richiede necessariamente il coinvolgimento del personale in momenti che, oltre a fornire strumenti operativi, permettano riflessioni sulla visione di riferimento, sulle necessità e sui cambiamenti organizzativi correlati, ma anche sul senso del proprio lavoro in RSA e della propria relazione con la vecchiaia, la fragilità e la morte.

Manuela Montessori -Cristina Orsatti