

OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018.

La RSA “Domus Pasotelli Romani” di Bozzolo, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2018 analizzando il grado di soddisfazione dei tre soggetti indicati dalla normativa (ospiti, familiari e dipendenti) sia per la RSA che per il CDI. I dati sono stati accorpati per le due U.O.

Nel mese di dicembre sono stati distribuiti i questionari agli ospiti della RSA e del Centro Diurno ed ai loro familiari; per ciò che riguarda il questionario inerente gli ospiti (RSA e CDI), si specifica che si è optato per l'analisi di quattro aree: strutturale, relazionale, assistenziale e nutrizionale.

Sulla base dei questionari restituiti si provvede a diffonderne i risultati, mediante l'affissione dei dati alla bacheca posta al piano terra della Struttura in prossimità della sala da pranzo e sul sito internet.

Simile procedura si è seguita anche per l'analisi dei questionari inerenti la soddisfazione dei familiari (RSA e CDI), per i quali sono state cinque le aree considerate: spazi-ambienti-attrezzature, relazioni, servizi alla persona, organizzazione.

Anche in questo caso i relativi esiti sono stati affissi alla bacheca dove rimarranno, per i prossimi tre mesi, al fine di permetterne la più ampia diffusione tra i soggetti interessati e sul sito internet.

Questionario Ospiti: sono state raccolte 54 schede su 100 + 8 (RSA e CDI), diversi ospiti impossibilitati a compilare le schede. Ventitré schede in più rispetto al 2017.

Per quanto concerne l'area strutturale il 46% degli ospiti ritiene l'arredamento molto confortevole, il 52% abbastanza confortevole. Rispetto il 2017 non vi è nessun ospite tra gli intervistati che ritiene l'arredamento poco confortevole mentre un ospite lo ritiene per nulla confortevole. Si è ottenuto un +6% sulla voce molto confortevole e un +22% su abbastanza confortevole. Il 56% degli ospiti ritiene gli ambienti molto puliti abbastanza e il 39% degli ospiti ritiene l'ambiente abbastanza puliti. Rispetto l'anno precedente vi è stato un +16% su molto e un +9% su abbastanza puliti. Per gli ostacoli il 98% ritiene che non ci siano ostacoli (+1%) mentre un ospite riferisce di presenza di ostacoli circa la propria mobilità.

Per quanto concerne l'area relazionale il 56% delle risposte è sul molto buono, il 40% abbastanza. Rispetto l'anno precedente si registra un +24% su molto e un -8% su abbastanza. Per le attività svolte il 6% degli intervistati si dice totalmente soddisfatto, il 52% molto soddisfatto e il 42% abbastanza soddisfatto.

Per quanto concerne l'area assistenziale tutti gli ospiti affermano di avere un rapporto con le diverse figure professionali che va dall'abbastanza buono al totalmente buono e solo il 6% degli ospiti afferma di avere un rapporto poco buono con i medici (+2%). Il molto buono per tutte le figure professionali si attesta tra il 54 e il 69% con in testa gli educatori seguiti dagli infermieri e dai fisioterapisti. Gli operatori in particolare rispetto l'anno precedente registrano un notevole incremento nella soddisfazione dell'ospite. Totale 61% alla voce molto e 31% su abbastanza.

Il 62% degli ospiti intervistati si sente molto assistito (+22%), e solo il 4% (due ospiti in valore assoluto) poco assistito.

Area nutrizionale il 67% delle risposte è sul molto soddisfatto e un 30% si dice abbastanza soddisfatto. Il 76% è molto soddisfatto della quantità del cibo e il 22% si dice abbastanza soddisfatto mentre abbiamo una persona poco soddisfatta della quantità del cibo.

Riflessioni.

Gli ospiti che hanno compilato il questionario sono stati 54 tra RSA e CDI. Si tratta di ospiti vigili e orientati intervistati dalle animatrici poiché non tutti in grado di leggere o scrivere correttamente. Agli ospiti non orientati e non vigili non è stato sottoposto il questionario.

Le percentuali per ogni area sono perlopiù soddisfacenti. Solo uno o due ospiti hanno dato qualche risposta che si attesta sul non soddisfatto del servizio. Le piccole percentuali di risposte negative sono sicuramente un input per improntare azioni migliorative, da segnalare che le risposte negative non appartengono tutte alla stessa scheda ma inserite in schede in cui sono presenti diverse risposte positive. Nel 2017 è stato introdotto un momento mensile di incontro e condivisione tra gli ospiti e l'equipe, momento portato avanti nel 2018. Tale momento registrato dall'educatrice in una apposita agenda ha visto gli ospiti via via sempre più partecipativi e attivi. Tuttavia non sono mai emerse particolari criticità. Si studia la possibilità per il 2019 di formare un piccolo comitato ospiti composto da due/tre ospiti tra i più lucidi.

Rispetto gli anni precedenti 2015 e 2016 nei tre questionari nel 2017 si è iniziato a notare delle percentuali di gradimento più alte sintomo che il passaggio di gestione avvenuto nel 2015 ha registrato man mano un buon riscontro, essendo stato caratterizzato sia da vari miglioramenti dovuti alle nuove scelte gestionali sia in conseguenza delle nuove normative intervenute che, dopo una normale necessità di adattamento iniziale, sono state ben recepite e assimilate. Rispetto all'anno precedente registriamo delle preferenze in aumento alla voce molto e abbastanza soddisfatto e un calo generale sul totalmente soddisfatto, contemporaneamente si conferma un calo sostanziale tra il poco o per nulla soddisfatto.

Sicuramente i miglioramenti strutturali e nelle attrezzature in dotazione, intrapresi già da settembre 2015, sono stati percepiti dagli ospiti mentre un numero ristretto di ospiti afferma di essere poco soddisfatto nel settore medico-assistenziale, ciò ci suggerisce che occorre proseguire con gli interventi formativi circa la relazione con l'ospite sia in generale che in maniera mirata rispetto ad alcune figure professionali. Inoltre la scelta di suddividere l'assistenza sanitaria degli ospiti assegnandoli specificamente tra i singoli medici, pur mantenendo l'intervento del medico in turno su tutti gli ospiti della Residenza, ha portato i suoi frutti e migliorato la relazione medico/ospite/familiare. In ogni caso questi anni di customer ci fanno capire che la formazione sulla relazione interpersonale deve essere inserita come formazione continua del personale.

L'area nutrizionale è stata una di quelle interessata da numerosi cambiamenti ad iniziare dall'introduzione di una dieta sempre più equilibrata e adatta alle esigenze degli ospiti, sia in qualità delle materie prime che in quantità delle porzioni, adeguandole all'età e alle patologie degli ospiti. Rispetto a tali cambiamenti sono stati coinvolti gli ospiti ma anche i dipendenti, in primis la brigata di cucina che si è aggiornata e formata rispetto anche a nuovi metodi e modalità di lavoro. Gli ospiti hanno segnalato un notevole gradimento circa i pasti da loro consumati sia in qualità che in quantità. Nel 2018, inoltre, sono stati introdotti il nuovo manuale HACCP e il vademecum sulla consistenza degli alimenti. In cucina sono stati acquistati due nuovi forni per migliorare la cottura e poter procedere con tipi di cottura più salutari. Nel 2019 si procederà con l'inserimento di nuovi menù elaborati da un'equipe specifica della Fondazione.

Questionario Familiari: sono state raccolte 67 schede (RSA e CDI).

Area spazi-ambienti-attrezzature abbiamo quasi la totalità delle risposte (una media del 93% delle risposte nelle quattro domande) tra molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto mentre riscontriamo alcune risposte (5% di media, +0.75% rispetto l'anno precedente) poco soddisfatto.

Area relazioni. Il 47% delle risposte di media è molto soddisfatto e il 47% abbastanza soddisfatto. Vi è una diminuzione di circa il 18% registrato nella voce "servizio religioso". Su tale punto ha influito sicuramente la mancanza della presenza delle suore PSSF di Castelletto che da maggio 2018 non risiedono più presso la residenza. La Diocesi di Cremona ha provveduto ad inviare un assistente spirituale già dagli ultimi mesi del 2018 e a gennaio 2019 è stata stipulata una convenzione con la stessa Diocesi per garantire tale servizio agli ospiti. Il 46% dei familiari è abbastanza soddisfatto per quanto concerne l'educazione del personale e il 48% molto soddisfatto (+16% rispetto l'anno precedente). Il 57% molto soddisfatto della disponibilità del personale amministrativo (+5%) e il 39% abbastanza soddisfatto. Si registra che 2 familiari reputano per nulla soddisfacente il coinvolgimento dei familiari nella vita della casa con un miglioramento rispetto al 2016 in cui si registravano 7 familiari per nulla soddisfatti, il 42% si dice molto soddisfatto (+12%) e il 51% abbastanza soddisfatto.

Area servizi alla persona la maggior parte delle risposte alle varie domande sono tra il molto soddisfatto e l'abbastanza soddisfatto con una media del 90%. Alla domanda organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari si raggiunge il 99%, con un incremento del +8% rispetto al 2017. Le educatrici registrano l'indice di gradimento più alto con un 94% dei consensi. Seguiti dagli infermieri con un indice di gradimento del 92%. Mentre tra per nulla soddisfatto e poco soddisfatto variano dai 1 ai 8 familiari con un valore che rimane più o meno costante rispetto al 2017.

Area organizzazione i punti percentuali tra molto e abbastanza soddisfatto variano dall'86 al 100% con un aumento in punti percentuali del 10%, e tra poco e per nulla soddisfatto variano dal 0 al 11%, con una diminuzione del 14% rispetto al 2017. Da notare che il valore più alto è registrato nei costi e riguarda 9 familiari. Dove il punteggio più basso viene registrato dal costo della retta seppur la residenza si attesta in una posizione sotto la media delle residenze del territorio come costo retta giornaliera, in ogni caso mantenendo un 86% di indice di gradimento.

Area servizi alberghieri l'89% dei familiari (+5%) si dice soddisfatto del servizio di ristorazione e il 57% soddisfatto del servizio lavanderia (-4%). Da segnalare che da novembre 2017 il servizio lavanderia è stato esternalizzato presso lavanderia industriale specializzata. Circa 28 familiari hanno espresso un parere negativo sul nuovo servizio di lavanderia.

Riflessioni.

I familiari che hanno compilato il questionario sono stati 54 tra RSA e CDI. I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, distribuiti presso il centralino e riconsegnati chiusi dentro un'urna posizionata anch'essa presso il centralino. Anche i questionari compilati dai familiari presentano per lo più risposte positive. Le percentuali degli ospiti sono lievemente più positive rispetto ai familiari.

Nel 2017 l'azienda si è mossa al fine di eliminare arredi vetusti e poco funzionali per sostituirli con arredi più idonei, mentre per quanto concerne ambienti più puliti si è approntata apposita formazione nei confronti di tutti i dipendenti della struttura volta a segnalare o rimuovere qualsiasi cosa possa risultare non compatibile con il decoro e la pulizia della struttura stessa, compresa una maggior attenzione agli indumenti e ausili degli ospiti. Sono stati rifatti gli arredi del centro diurno rendendolo più funzionale e gradevole. Nel 2018 si è proceduto col ridipingere le pareti dei saloni e delle sale da pranzo dei piani, ed è stato migliorato il centralino. I familiari hanno espresso un parere molto positivo circa la pulizia degli ambienti anche se rispetto al 2017 da 2 familiari che hanno espresso parere negativo si è passati a 9. Fondamentale per la nostra azienda è il decoro e la dignità dell'ospite. Pertanto si terrà presente questo lieve incremento di pareri per procedere ad una ottimizzazione del processo di pulizie.

Ci si è fatto carico di un maggior coinvolgimento dei familiari nella vita della casa poiché nel 2016 si registrava che il 24% dei familiari non era soddisfatto mentre il dato del 2017 è dell'11% con una diminuzione del -13% delle persone non soddisfatte rispetto all'anno precedente e nel 2018 il 7% ha espresso una poco soddisfazione con un ulteriore diminuzione di altri 4 punti percentuali. Si è iniziato con gli educatori-animatori un percorso di coinvolgimento dei familiari. Sono aumentate le attività fatte con i familiari e si porta avanti la prassi di fare incontri di equipe con i singoli familiari.

L'86% dei familiari esprimono piena soddisfazione nel settore servizio medico (+5%). Tuttavia con un miglioramento grazie all'azione intrapresa di suddivisione degli ospiti per medico e di invitare i medici stessi ad una maggior relazione con i familiari. Occorre continuare nel lavoro di sensibilizzare i lavoratori al rapporto con i caregivers e instillare in essi quel concetto del "prendersi cura oltre che curare" nell'ambito di quello che la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus chiama "*l'umanesimo della fragilità*", il principio di coesione sociale e di comunità. Si sta lavorando sulla formazione dei lavoratori in tal senso, sia attraverso momenti formativi e sia attraverso momenti di condivisione e ascolto con la direzione.

Come richiesto dai familiari agli ospiti che lo desiderano viene consentito di rimanere negli spazi comuni anche dopo cena per una maggiore socializzazione e si è iniziato il percorso di coesione sociale che caratterizza la *mission* della Fondazione in maniera di integrare sempre più la Residenza con il territorio indirizzando l'RSA ad assumere quel ruolo di *Civitas Vitae* tipico delle residenze OIC. Agli ospiti, inoltre, viene garantito un servizio flessibile per quanto concerne alcune tipologie di richieste con la finalità di andare il più possibile incontro alle esigenze peculiare della singola persona. La figura del primo operatore introdotta nel 2018 ha portato ulteriori benefici circa la gestione e la presa in carico dell'ospite e del familiare. Nel 2019 si ha in programma di migliorare il giardino interno per una maggior fruibilità degli ospiti e dei loro familiari e come suggerito da un familiare si sta valutando la possibilità, se strutturalmente fattibile, di allargare l'apertura di accesso al salone del piano terra. Si farà un'azione di miglioramento tramite l'ufficio acquisti della Fondazione con il servizio di lavanderia esterno, a seguito di segnalazioni varie. Continuerà la formazione sulla relazione interpersonale tenendo presente tutti gli stakeholder in gioco. Per quanto concerne le richieste di aumento del personale OSS e Infermieri da parte di alcuni familiari occorre precisare che la Fondazione OIC Onlus nella gestione della R.S.A. Domus Pasotelli Romani ha approntato una politica di adeguatezza del personale qualitativamente e quantitativamente nel rispetto delle normative in corso e dei bisogni degli ospiti senza tralasciare l'importanza della riduzione il più possibile dei carichi di lavoro. In tal senso il lavoro della Residenza viene costantemente monitorato dai preposti e dalla RSPP aziendale che attraverso il metodo MAPO dà indicazioni circa il numero di lavoratori necessari per un determinato servizio tenendo presente tutti i fattori compreso le fasce orarie e i picchi giornalieri. A tal proposito la RSA Domus Pasotelli Romani registra annualmente un minutaggio nettamente superiore rispetto a quello richiesto dalla normativa in vigore e opera nel rispetto dei contratti nazionali e della normativa sul lavoro. Nel 2018 ad esempio sono stati prodotti 5.501.907 minuti di personale a standard rispetto ai 4.590.976 minuti previsti dalla normativa con un surplus di 910.931 minuti oltre a 1.341.480 minuti lavorati di personale non a standard (servizi generali, cucina, centro operativo e personale amministrativo). Il CDI ha prodotto 300.169 minuti lavorati a fronte dei 121.056 minuti previsti da normativa con un surplus di 22.358 minuti. Valore in progressivo aumento anno per anno dal 2015 nel rispetto dell'equilibrio economico della sede. Inoltre ogni reparto ha a disposizione uno o più profili jolly che sono dei lavoratori in più rispetto al fabbisogno quotidiano e che vengono impiegati per sostituzione ferie e malattie. La RSA Domus Pasotelli Romani ha fatto, poi, la scelta ad oggi di avere la doppia reperibilità notturna infermiere/medico ed è l'unica struttura nel mantovano ad offrire anche la reperibilità dell'infermiere in quanto chi opta per la reperibilità offre solitamente solo quella medica. Infine la sede ha optato per un investimento sui letti attrezzati iniziando già nel 2018 a cambiare 15 letti

sostituendoli con letti ultramoderni a 4 snodi per un confort migliore dell'ospite e per una riduzione del carico di lavoro sugli operatori. Nel 2019 sono stati introdotti i nuovi prodotti igiene della Serenity scegliendo il top di gamma e una pluralità di prodotti per garantire il miglior risultato possibile.

Questionario Dipendenti: sono state raccolte 41 schede su 72 consegnate. Alcune schede non sono state consegnate complete ed in qualche scheda a delle domande sono state date più risposte.

Informazioni sul luogo di lavoro tra il 69 e il 71% di risposte su molto/abbastanza soddisfatto (con un incremento rispetto l'anno precedente tra il 14 e il 18% in positivo che si aggiunge ad +11% tra il 2017 e il 2016 e un +15% tra il 2015 e il 2016) e 12% di risposte su molto poco (che conferma pressoché il dato dell'anno precedente). Da sottolineare il netto aumento di soddisfazione alla risposta molto soddisfatto che è passato da un 6% a un 34% relativo alla domanda aspetti organizzativi e da un 17% a un 37% relativo alla domanda informazioni relativi ai piani assistenziali.

Rapporto con i colleghi ci attestiamo, in base alle domande, tra il 68 e l'81% tra molto e abbastanza soddisfatto, si registra una variazione migliorativa rispetto l'anno precedente che va dai 25 ai 30 punti percentuali. Il 24% e 7% tra poco o molto poco attestandosi su un valore simile rispetto all'anno precedente dopo un miglioramento dai 41 ai 56 punti percentuali rispetto il 2016. In particolare alla domanda D sulla soddisfazione del coordinamento si è passati da un 40% del 2016 ad un 56% del 2017 tra molto e abbastanza soddisfatto ad un 68% nel 2018 (registrando un notevole +12%). Notevole anche il miglioramento dell'indice di gradimento circa la domanda della relazione con i colleghi (domanda 2A) che è passata da un 50% ad un 81% registrando un +31%.

Per quanto concerne la gestione dei conflitti il 29% (con un +26% rispetto al 2017) si ritiene molto soddisfatto, il 29% (-10 p.p. rispetto al 2017) abbastanza, il 20% (-19 p.p. rispetto al 2017) poco e il 22% (+3 p.p. rispetto al 2017) molto poco. Il trend rispetto al 2015, 2016 e 2017 è in netto miglioramento seppur permangano delle criticità con un incremento di persone soddisfatte tra molto e abbastanza di +16 punti percentuali.

Alla domanda se sia chiaro chi siano le persone di riferimento l'85% afferma di sì (+7% rispetto al 2017), il 2% (-11% rispetto al 2017) risponde di no e il 12% non so. Anche su questa domanda i lavoratori registrano una presa di coscienza sui loro referenti professionali.

Area relazione con gli ospiti. Alla domanda tempo dedicato agli ospiti lo 0% risponde no (-3 p.p. rispetto al 2017) e il 76% (+4 p.p. rispetto al 2017) risponde sì. Il 73% (-13 p.p. rispetto al 2017) afferma che vive serenamente il rapporto con gli ospiti il 28% (+14%) non sempre e rimane azzerata la percentuale alla risposta no. Il 65% dei lavoratori ritiene di dedicare alla relazione con gli ospiti più del 50% di tempo.

Area rapporti con i familiari il 59% delle risposte è affermativo (+30%), lo 0% è negativo e il 41% non sempre (-17%). Su tale punto alla fine del 2017 e per il 2018 si è organizzato un corso di formazione itinerante circa la gestione del rapporto con i familiari e con i caregivers più in generale. Corso che si intende proseguire anche per il 2019.

Area soddisfazione ambiente fisico il 73% del personale si è espresso affermativamente. Circa gli strumenti a disposizione abbiamo il 66% (+10 p.p. rispetto al 2017) dei lavoratori soddisfatto, il 12% (-7 p.p. rispetto al 2017) no e il 22% (-4 p.p.) non sempre. Sugli orari di lavoro abbiamo un 10% (-16 p.p. rispetto al 2017) dei lavoratori non soddisfatti e un 74% (+22 p.p.) soddisfatti mentre un 15% (-7 p.p.) non sempre. Per quanto concerne la risposta da parte dell'azienda alle esigenze personali degli operatori il 68% risponde sì (+21 p.p. rispetto al 2017), il 7% risponde no (-6 p.p.) e il 24% non sempre (-16 p.p.).

Sull'area formazione l'85% dei dipendenti si è espresso favorevole all'attività formativa (+3 p.p. rispetto al 2017), il 56% (+ 13 p.p. rispetto al 2017) ha detto di essere soddisfatto della formazione effettuata.

Alla domanda consiglierebbe ad un amico di lavorare in struttura il 65% (+20 p.p. rispetto al 2017) risponde di sì e il 23% (-12 p.p.) no. Per eventuali familiari dei lavoratori che potrebbero essere ospitati in struttura il 63% (+16 p.p. rispetto al 2017. Anche nel 2017 rispetto al 2016 vi era stato un miglioramento di 16 punti percentuali) risponde di sì mentre il 24% (-13 p.p.) afferma di no.

Il 15% dei lavoratori si ritiene molto soddisfatto e gratificato dal lavoro svolto, il 63% abbastanza mentre il 12% afferma poco (5 persone) e il 10% molto poco (4 persone).

Riflessioni.

I Dipendenti che hanno compilato il questionario sono stati 41 su 72 schede distribuite, sette in più rispetto l'anno precedente. I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, distribuiti presso il centralino e riconsegnati chiusi dentro un'urna posizionata anch'essa presso il centralino. Si registra, rispetto all'anno precedente, un aumento del gradimento e di soddisfazione da parte dei lavoratori. Come si evince dall'ultima domanda il trend di tutte le risposte è quello di avere circa 4 lavoratori costanti nelle risposte negative e altri 5 lavoratori che alternano risposte negative con risposte positive.

Sicuramente i lavoratori sono coloro che hanno vissuto in maniera più diretta il passaggio di gestione con tutto ciò che comporta in termini di riadeguamento della *vision* del proprio lavoro. È fisiologico e risaputo che nuovi referenti, nuove procedure, nuova organizzazione non sono facilmente assimilabili, soprattutto da parte di lavoratori che hanno assunto degli schemi mentali e delle abitudini nel corso degli anni, così come avviene quando viene introdotta una nuova normativa che modifica l'assetto preesistente delle cose.

Si è notato dai questionari una maggiore soddisfazione da parte dei lavoratori cosa che è di riflesso visibile nei questionari dei familiari e ospiti i quali hanno aumentato il loro indice di gradimento rispetto all'assistenza e alla professionalità del personale in forza presso la RSA. Soprattutto alla voce educazione del personale la maggior parte dei familiari ed ospiti si dice soddisfatto.

In struttura è stato introdotto un piano di lavoro molto dettagliato ed è stato più volte ribadito che al centro dell'operare del lavoratore vi è l'Ospite e tutto ciò che non è attinente al benessere dell'Ospite non deve diventare predominante. Dal punto di vista organizzativo, si è inizialmente compresa una certa difficoltà di adattamento da parte di alcuni gruppi di lavoratori che prima avevano come esclusivo riferimento la figura della madre superiora mentre con la nuova gestione, vi è un Direttore di struttura, un coordinatore di struttura, una coordinatrice infermieristica. Tale "disorientamento" si sta man mano dissolvendo e i questionari raccolti nel 2018 testimoniano una netta presa di coscienza da parte del personale della Residenza, aumentata ulteriormente rispetto al 2017. Uno degli obiettivi da raggiungere consiste nella responsabilizzazione del personale e nella comprensione del proprio ruolo e dell'importanza sociale del lavoro che si svolge. Quanto appena detto si evince anche dal numero di risposte prettamente negative che riguardano solo un gruppetto di persone ridotto a 4, mentre altre schede vedono alternarsi risposte negative a risposte positive.

I questionari e quanto appena affermato mettono in luce la necessità di continuare ad agire sulla cultura lavorativa dei lavoratori, percorso necessario affinché si possa sempre più concretizzare nel reale ciò che caratterizza la *mission* della Fondazione, ossia un *umanesimo della fragilità* volto a considerare l'ospite anziano ancora capace di donare a tutti i soggetti in

gioco qualcosa di importante sul piano umano e relazionale. La prima cosa che va coltivata in una residenza come la nostra è la cultura della relazione e a tal senso è fondamentale la formazione continua. Tutti siamo persone fragili e ciò che può aiutare a superare i rispettivi “limiti” è la coesione e la relazione tra fragilità differenti e, da qui, il concetto di *intergenerazionalità* tanto caro alla Fondazione, che punta a mettere insieme longevi e bambini e imprimere nella mente di ciascuno la consapevolezza che l'altro è una possibilità di Bene anche per se stesse. Questo rientra nell'ideale del prendersi cura della persona in un progetto di *coesione sociale* volto a mettere l'Ospite, e dunque la Residenza, al centro della comunità. Detto ciò il passaggio culturale consiste proprio nel far crescere nel cuore e nella mente di ogni lavoratore il senso del contributo al Bene Comune dato attraverso il proprio lavoro quotidiano. Ciò si manifesta maggiormente se si riesce a sviluppare quella capacità comunicativa di relazione con ospiti e caregivers che manifesta l'accoglienza dell'altro e delle sue preoccupazioni nell'ottica del “io ti accolgo”. Attraverso questo cambiamento di mentalità il lavoratore potrà sentirsi, in un ambiente intriso di oggettive difficoltà fisiche e cognitive come quello di una R.S.A., professionalmente e umanamente soddisfatto e, se questo accadrà, miglioreranno anche i rapporti con i colleghi e l'attenzione ai particolari senza mai perdere di vista la centralità dell'ospite.

Tutto quanto sopra scritto vede e vedrà un impegno cospicuo da parte dell'azienda, ad iniziare dalle figure dirigenziali e di riferimento, nel continuare a mettere in atto quella capacità relazionale ed umana sinonimo di “accoglienza”. Tale impegno verrà supportato dall'area Formazione e da tutta l'area dirigenziale dell'azienda al fine di ottimizzare le modalità, i tempi e le risorse per raggiungere l'obiettivo.

Nel 2017 si è lavorato sull'introduzione della figura professionale del primo operatore formando due OSS per tale ruolo diventando punto di riferimento per lavoratori e caregivers per quanto concerne l'area assistenziale.

1. Il percorso intrapreso nel 2017 con incontri periodici in équipe per discutere le problematiche concrete dei dipendenti e della struttura in genere viene portato avanti con incontri a cadenza settimanale o quindicinale dal 2018.
2. Si è istituita nel 2017, si è proceduto in ugual modo nel 2018 e si continuerà nel 2019, la riunione mensile con gli ospiti e le riunioni di équipe con i singoli familiari.
3. Viene costantemente monitorato il piano di lavoro dei lavoratori e lì dove si ritiene necessario modificato per garantire il maggior servizio. Ciò anche attraverso dati oggettivi come quelli forniti dal MAPO.
4. Si sono istituite e si continuano per il 2019 gli incontri di équipe con i familiari per la presa in carico ottimale dell'ospite e per una miglior condivisione.
5. Viene redatta la relazione annuale Risk Management e la relazione annuale.
6. Per la sicurezza degli ospiti e dei lavoratori la RSA Domus Pasotelli Romani si è dotata di schede di movimentazione ed igiene che vengono redatte in équipe tenendo presente le condizioni effettive dell'ospite.
7. Nel 2019 verranno revisionati tutti i protocolli.
8. Nel 2019 verrà inserita una scheda riassuntiva ad ospite per il salone animazione.
9. Nel 2019 verranno studiati gli spazi per far sì, dove possibile, di renderli più fruibili. (Ad esempio rivisitazione giardino interno, allargamento apertura ingresso salone animazione)
10. Nel 2019 si continuerà con la sostituzione di un'altra parte di letti attrezzati con letti più moderni.
11. Nel 2019 si ha in programma innanzitutto di continuare con il lavoro già svolto implementando e intensificando la formazione sul metodo di una mentalità della buona pratica lavorativa. Verranno coinvolte maggiormente le

infermiere che diventeranno punto nevralgico per il piano di riferimento e tutti i lavoratori. Verrà ulteriormente presa in considerazione la figura del primo operatore come figura di coordinamento del personale assistenziale.

12. Verrà inserito il protocollo lavaggio mani e corretto utilizzo dei guanti nel 2019.
13. Nel 2019 si procederà con una riunione infermieri mensile dove si analizzeranno le problematiche e le nuove indicazioni del direttore sanitario.
14. Miglioramento dei prodotti igiene e cura alla persona (pannoloni, bagnoschiuma, shampoo, profumi...) nel 2019
15. Miglioramento prodotti sanificazione ambienti e organizzazione lavoro servizi generale nel 2019
16. Individuazione responsabile di cucina nel 2019.

05 Marzo 2019

Direttore di struttura dott. Antonino Pettina

Coordinatore infermieristico Simona Pigoli