

**OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019.**

La RSA “Domus Pasotelli Romani” di Bozzolo, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2019 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 nella 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 41 schede su 100 + 6 (RSA e CDI), diversi ospiti impossibilitati a compilare le schede. Tredici schede in meno rispetto al 2018.

Per quanto concerne l’area strutturale il 61% degli ospiti ritiene l’arredamento molto confortevole, il 34% abbastanza confortevole. Rispetto il 2018. Si è ottenuto un +13% sulla voce molto confortevole e un ospite ha indicato l’arredamento totalmente confortevole. Il 60% degli ospiti ritiene gli ambienti molto puliti e il 31% degli ospiti ritiene l’ambiente abbastanza puliti, il 2% totalmente puliti. Rispetto l’anno precedente vi è stato un +4% su molto e un +2% su totalmente puliti. Per gli ostacoli il 100% ritiene che non ci siano ostacoli (+2%) tra il per nulla ostacoli 84%, poco disagio 14%.

Per quanto concerne l’area relazionale il 59% delle risposte è sul molto buono, il 34% abbastanza e il 2% totalmente buono. Rispetto l’anno precedente si registra un +3% su molto e un +2% su totalmente. Per le attività svolte il 10% degli intervistati si dice totalmente soddisfatto (+4%), il 57% molto soddisfatto (+5%) e il 48% abbastanza soddisfatto (+6%).

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 2% degli ospiti afferma di avere un rapporto poco buono con i medici (-4%). Il molto buono per tutte le figure professionali si attesta tra il 45 e il 57% con in testa i fisioterapisti seguiti dagli infermieri. Gli operatori in particolare rispetto l’anno precedente registrano un notevole incremento nella soddisfazione dell’ospite. Il 12% degli ospiti si dice totalmente soddisfatto dalle varie figure professionali.

Il 40% degli ospiti intervistati si sente molto assistito, il 52% abbastanza assistito e il 7% totalmente assistito e lo 0% poco o per nulla assistito. Solo un ospite ha espresso il parere “poco” circa la puntualità nell’assistenza.

Area nutrizionale l’81% delle risposte è sul molto soddisfatto (+14%) e un 12% si dice totalmente soddisfatto.

Rispetto all’anno scorso sono pervenute molte richieste libere da parte degli ospiti il che testimonia la fiducia e la bontà del rapporto relazionale tra gli stessi e il personale.

**Riflessioni.**

Gli ospiti che hanno compilato il questionario sono stati 41 tra RSA e CDI. Si tratta di ospiti vigili e orientati intervistati dalle educatrici 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 e 2019. Nel 2019 con gli ospiti vigili è stato progettato un incontro settimanale dal titolo "dialoghiamo con il direttore". 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.

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 totalmente 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 che nel 2018 affermava di essere poco soddisfatto nel settore medico-assistenziale nel 2019 si è considerevolmente ridotto, ciò ci suggerisce che gli interventi formativi circa la relazione con l'ospite sia in generale che in maniera mirata rispetto ad alcune figure professionali hanno avuto buon esito. 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 confermano che la formazione sulla relazione interpersonale deve essere inserita come formazione continua del personale. Importantissima l'introduzione della figura dello psichiatra il quale agevola tantissimo il rapporto con gli ospiti e la relazione di cura con gli stessi.

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. Nel 2019 sono state introdotte le tre consistenze di cibo ed è stata fatta una importante formazione sulla disfagia e sulla corretta alimentazione dell'anziano. 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, aggiornati nel 2019. In cucina sono stati acquistati due nuovi forni per migliorare la cottura e poter procedere con tipi di cottura più salutari. Nel 2019 si è proceduto con l'inserimento di nuovi menù elaborati da un'equipe specifica della Fondazione in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova. Nel 2020 si cercherà di migliorare ulteriormente il servizio valutando l'efficiamento delle attrezzature, il cambio del fornitore derrate alimentari e l'inserimento della prenotazione pasti. Alcuni ospiti si lamentano della presenza dei familiari nelle sale da pranzo o della troppa rumorosità da parte dei familiari. Occorrerà pensare a sensibilizzare i familiari nel 2020.

**Questionario Familiari:** sono state raccolte 60 schede (RSA e CDI). Sette in meno rispetto l'anno precedente.

Area spazi-ambienti-attrezzature abbiamo quasi la totalità delle risposte (una media dell'82,5% delle risposte nelle quattro domande) tra molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto mentre riscontriamo alcune risposte (13,5% di media) poco soddisfatto.

Area relazioni. Il 41,5% delle risposte di media è molto soddisfatto e il 49,5% abbastanza soddisfatto. La voce "servizio religioso" registra un indice di gradimento simile all'anno precedente. 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 53% dei familiari è abbastanza soddisfatto (+7%) per quanto concerne l'educazione del personale e il 37% molto soddisfatto. Il 55% molto soddisfatto della disponibilità del personale amministrativo e il 33% abbastanza soddisfatto. Si registra che 1 familiare reputa 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 33% si dice molto soddisfatto e il 55% 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 84,5%. Alla domanda organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari si raggiunge il 92%. Le infermiere registrano l'indice di gradimento più alto con un 88% dei consensi. Seguiti dalle educatrici con un indice di gradimento dell'85%. Mentre tra per nulla soddisfatto e poco soddisfatto vi è una media in valore assoluto di circa 4 familiari con un valore che rimane più o meno costante rispetto al 2018.

Area organizzazione i punti percentuali tra molto e abbastanza soddisfatto variano dall'80 al 96% e tra poco e per nulla soddisfatto variano dal 2 al 14%, dove il 14% è riferito al 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 80% di indice di gradimento alto.

Area servizi alberghieri l'81% dei familiari si dice soddisfatto del servizio di ristorazione e il 42% soddisfatto del servizio lavanderia (-15% rispetto al 2018). Da segnalare che da novembre 2017 il servizio lavanderia è stato esternalizzato presso lavanderia industriale specializzata. Circa 31 familiari hanno espresso un parere negativo sul servizio di lavanderia.

### Riflessioni.

I familiari che hanno compilato il questionario sono stati 60 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 nel 2018, dato confermato nel 2019. 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. Già nel 2019 si è provveduto a cambiare prodotti per la pulizia e sanificazione ambienti e nel 2020 è in programma l'acquisto della lavapavimenti uomo a terra.

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. Nel 2018 il 7% ha espresso una poco soddisfazione con un ulteriore diminuzione di altri 4 punti percentuali. Nel 2019 il 9% (5 familiari in valore assoluto) si dice poco coinvolto nella vita della casa. Un oscillazione che potrebbe essere dovuta alla tipologia di ospiti sempre meno autonomi nei movimenti. Si porta avanti 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 stessi. Importante rilevanza ha la festa d'estate dove si cerca di coinvolgere tutte le realtà del territorio e tutti gli stakeholder.

L'83% dei familiari esprimono piena soddisfazione nel settore servizio medico. Risultato ottenuto anche grazie ad 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. Importante l'introduzione della figura dello psichiatra. Qualche familiare tuttavia si lamenta per la discontinua presenza del direttore sanitario. 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 porta avanti 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 è migliorato il giardino interno per una maggior fruibilità degli ospiti e dei loro familiari e come suggerito da un familiare si è allargata 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. Nel mese di febbraio 2020 la lavanderia esterna ha aumentato i passaggi in residenza portandoli da due a tre. Occorre informare i familiari circa i lavaggi ad alta temperatura della lavanderia per disinfettare gli indumenti. Continuerà la formazione sulla relazione interpersonale tenendo presente tutti gli stakeholders in gioco. Nel 2020 è prevista anche la formazione sulla gestione delle demenze. 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 179.113 minuti. Nel 2019 sono stati prodotti 5.540.913 minuti di personale a standard rispetto ai 4.590.976 minuti previsti dalla normativa con un surplus di 949.937 minuti oltre a 1.410.060 minuti lavorati di personale non a standard (servizi generali, cucina, centro operativo e personale amministrativo). Il CDI ha prodotto 279.660 minuti lavorati a fronte dei 117.624 minuti previsti da normativa con un surplus di 162.036 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. In questo momento la RSA Domus Pasotelli Romani si mantiene su un livello di costo giornaliero retta lievemente più basso rispetto alla media del territorio di riferimento fornendo un servizio evidentemente superiore rispetto agli standard normativi nonostante il budget della Regione Lombardia è invariato da diversi anni. Infine la sede ha optato per un investimento sui letti attrezzati iniziando già nel 2018 a cambiare 15 letti sostituendoli con letti ultramoderni a 3 snodi e 4 sezioni per un confort migliore dell'ospite e per una riduzione del carico di lavoro sugli operatori. Nel 2019 sono stati sostituiti ulteriori 15 letti con la caratteristica che si possono abbassare fino a 20 cm dal pavimento. 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. Nel 2019 sono state introdotte le tre consistenze di cibo per permettere a tutti gli ospiti di poter mangiare quanto previsto nel menù quotidiano. Il menù è stato rivisto in sede centrale da una dietista, una logopedista, il personale della Fondazione in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova. Per quanto concerne le segnalazioni circa l'impianto di riscaldamento/raffrescamento nel 2019 è stata sostituita una linea di tubazioni e nel 2020 è previsto il miglioramento dell'impianto attraverso un investimento che prevede la sostituzione di valvole vetuste per un miglior efficientamento. Tutti gli ospiti sono in trattamento fisioterapico secondo le prescrizioni medico-fisiatriche. Gli ospiti allettati ricevono fisioterapia di mantenimento a letto e gli ospiti più autonomi usufruiscono di almeno due trattamenti settimanali in palestra oltre alla psico-motricità (due volte settimana), ginnastica di gruppo (una volta a settimana), e musicoterapia due volte a settimana, oltre alla deambulazione assistita sui piani da parte degli operatori. Qualche familiare ha espresso l'esigenza di avere un rappresentante dei familiari. A tal proposito la Fondazione è dal 2015 che insiste sulla formazione di un comitato familiari che ad oggi non è stato formato in quanto non si sono trovate persone disposte ad assumere l'incarico di rappresentante.

**Questionario Dipendenti:** sono state raccolte 46 schede su 74 consegnate (5 schede in più rispetto al 2018). 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 61 e il 58% di risposte su molto/abbastanza soddisfatto. Dal 24 al 30% su poco e dal 9 al 18% 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 33% relativo alla domanda aspetti organizzativi e da un 17% a un 29% relativo alla domanda informazioni relativi ai piani assistenziali.

Rapporto con i colleghi ci attestiamo, in base alle domande, tra il 57 e il 65% molto e abbastanza soddisfatto. Il 22% e poco soddisfatto (10 lavoratori hanno dato questa risposta su tutte e quattro le domande) e molto poco tra il 13 e il 20%. Si registra una stabilizzazione media 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 63% nel 2019 (registrando un notevole +7%). Notevole anche il miglioramento dell'indice di gradimento circa la domanda della relazione con i colleghi (domanda 2A) che registra un 64%. Per il coordinamento del lavoro il 63% dei lavoratori si dice soddisfatto.

Per quanto concerne la gestione dei conflitti il 33% (con un +30% rispetto al 2017 e +4% rispetto al 2018) si ritiene molto soddisfatto, il 26% abbastanza, il 15% (-26 p.p. rispetto al 2017 e -5 p.p. rispetto al 2018) poco e il 26% molto poco. Il trend rispetto al 2015, 2016, 2017 e 2018 è in netto miglioramento seppur permangano delle lievi criticità.

Alla domanda se sia chiaro chi siano le persone di riferimento l'80% afferma di sì, il 7% risponde di no e il 13% non sempre. 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 il 7% risponde no, il 59% risponde sì e il 35% non sempre. Il 76% (+3 p.p. rispetto al 2018) afferma che vive serenamente il rapporto con gli ospiti il 18% (-10% rispetto al 2018) non sempre e il 7% risponde no. Il 52% dei lavoratori ritiene di dedicare alla relazione con gli ospiti più del 50% di tempo e il 7% il 100% del proprio tempo.

Area rapporti con i familiari il 62% delle risposte è affermativo (+3% rispetto al 2018 e +33% rispetto al 2017), il 29% non sempre (-12% rispetto al 2018 e -29% rispetto al 2017). Su tale punto alla fine del 2019 e per il 2020 si è organizzato un corso di formazione itinerante circa la gestione del rapporto con i familiari e con i caregivers più in generale.

Area soddisfazione ambiente fisico il 77% del personale si è espresso affermativamente (+4% rispetto al 2018). Circa gli strumenti a disposizione abbiamo il 69% (+3% rispetto al 2018 e +13 p.p. rispetto al 2017) dei lavoratori soddisfatto, il 7% (-5% rispetto al 2018 e -12 p.p. rispetto al 2017) no e il 24% non sempre. Sugli orari di lavoro abbiamo un 18% (8 lavoratori in valore assoluto) dei lavoratori non soddisfatti e un 73% soddisfatti mentre un 9% non sempre. Per quanto concerne la risposta da parte dell'azienda alle esigenze personali degli operatori il 65% risponde sì, l'11% risponde no e il 35% non sempre.

Sull'area formazione l'80% dei dipendenti si è espresso favorevole all'attività formativa e il 54% ritiene adeguata l'attività formativa svolta dalla Fondazione, dati più o meno in linea con quanto espresso l'anno precedente.

Alla domanda consiglierebbe ad un amico di lavorare in struttura il 53% risponde di sì e il 29% no. Per eventuali familiari dei lavoratori che potrebbero essere ospitati in struttura il 57% risponde di sì mentre il 13% afferma non sempre.

Il 41% dei lavoratori si ritiene molto soddisfatto e gratificato dal lavoro svolto (+26% rispetto al 2018), il 30% abbastanza mentre il 20% afferma poco (9 persone) e il 9% molto poco (4 persone).

### Riflessioni.

I Dipendenti che hanno compilato il questionario sono stati 46 su 74 schede distribuite, cinque 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 tra i 5 e 10 lavoratori che alternano risposte negative con risposte positive.

Il dato del 2019 in alcune schede esaminati risulta di difficile interpretazione se ci si riferisce alle risposte date a volte in contrasto tra loro. Ad esempio in una scheda un lavoratore afferma di non dedicare tempo agli ospiti e successivamente riferisce di dedicare agli ospiti più del 50% del tempo. Quello del tempo dedicato agli ospiti è sicuramente basato sul percepito in quanto lavorando in una RSA tutto il lavoro svolto è dedicato agli ospiti ed al loro benessere. Nel 2020, anche tramite la formazione sulla relazione, si cercherà di far passare questo messaggio e di indurre i lavoratori ad assumere più consapevolezza del proprio lavoro. Un lavoratore ha espresso parere negativo su tutti i punti e poi si è detto molto soddisfatto dal proprio lavoro. C'è stato qualcuno che ha espresso parere negativo sul rispetto e comprensione da parte dei colleghi e contemporaneamente parere molto positivo su coordinamento e clima lavorativo. Chi si dice soddisfatto del coordinamento e degli orari di lavoro e poco soddisfatto della disponibilità dell'ente, per cui bisognerebbe ad esempio indagare cosa si intenda per disponibilità dell'ente.

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. Un paio di familiari comunque si sono espressi sul poco o per nulla soddisfatto. Alcuni lavoratori affermano di avere difficoltà nel rapporto con i familiari.

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, una coordinatrice infermieristica e dal 2017 due referenti oss. Tale "disorientamento" si è man mano dissolto e i questionari raccolti nel 2019 testimoniano una netta presa di coscienza da parte del personale della Residenza. 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 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 stessi. 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. Nel 2019 si è introdotto il briefing giornaliero e l'incontro settimanale tra coordinatrice infermieri e coordinatori operatori.
2. Si è istituita nel 2017, si è proceduto in ugual modo nel 2018 e si è continuato nel 2019 e 2020, nel fare incontri 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 2020 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 e che funzionano anche da formazione continua e sul campo circa la movimentazione degli ospiti.
7. Nel 2019 sono stati rivisti tutti i protocolli.
8. Nel 2019 è stata inserita una scheda riassuntiva ad ospite per il salone animazione.
9. Nel 2019 sono stati 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 sono sostituiti altri letti attrezzati con letti più moderni.
11. Nel 2020 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. Nel 2019 è stato modificato il protocollo sui multiresistenti con specifica formazione sul lavaggio mani e corretto utilizzo dei guanti.
13. Nel 2019 si è proceduto con una riunione infermieri mensile dove si analizzano le problematiche e le nuove indicazioni del direttore sanitario, cosa che verrà portata avanti nel 2020.
14. Miglioramento dei prodotti igiene e cura alla persona (pannolini, bagnoschiuma, shampoo, profumi...) nel 2019
15. Miglioramento prodotti sanificazione ambienti e organizzazione lavoro servizi generale nel 2019

16. Individuazione responsabile di cucina nel 2019.

17. Inserimento nel 2019 figura dello psichiatra.

27 febbraio 2020