

OGGETTO: CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021.

La RSA “Domus Pasotelli Romani” di Bozzolo, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2021 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.d.O.

Il 2021 è stato un anno molto particolare a causa della pandemia, ancora in corso, da Sars-Cov-2. Dal 24 Febbraio 2020 la nostra residenza, come tutte le residenze della Fondazione OIC Onlus, è stata chiusa agli esterni e non è stato possibile per i nostri ospiti ricevere visite dai propri familiari se non con modalità restrittive attraverso incontri protetti prima e successivamente in aree destinate esclusivamente a tale scopo come previsto dalle norme vigenti. L'uso dei DPI e l'applicazione dei protocolli stringenti per fronteggiare l'epidemia hanno cambiato lo stile di vita degli ospiti, il modo di lavorare dei dipendenti e la percezione di cura da parte dei familiari.

Nonostante il periodo storico difficile anche inerente alla mancanza di personale sanitario e di interesse sanitari su tutto il territorio nazionale, le presenze del personale nella nostra RSA sono sempre state al di sopra degli standard regionali richiesti.

Da uno studio da noi condotto sul minutaggio emerge che la nostra struttura in media negli anni eroga circa il 20% in più rispetto al minutaggio richiesto dalla Regione Lombardia per poter concretamente soddisfare i bisogni degli ospiti residenti.

Le customer sono state somministrate tra dicembre 2021 e gennaio 2022.

In gennaio i familiari, in via sperimentale, hanno avuto la possibilità di compilare il questionario on-line. Diverse domande sono state tarate in riferimento al quadro pandemico. Per quanto concerne gli ospiti il questionario è stato somministrato tra il 9 e il 10 dicembre mentre per il personale il 28 gennaio. I questionari somministrati ai dipendenti sono stati rivisti e adattati al periodo storico nel 2020 e nel 2021 sono stati riproposti. Agli ospiti del CDI non è stato somministrato alcun questionario in quanto il servizio è rimasto sospeso dal febbraio 2020 a dicembre 2021.

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. Sono stati programmati incontri on-line con i familiari e incontri con ospiti e lavoratori nel rispetto del distanziamento e delle normative anti-covid.

QUESTIONARIO OSPITI

Sono state raccolte 29 schede su 65 (45%) ospiti presenti in residenza, un numero proporzionalmente consistente di ospiti in grado di compilare la *customer* di cui alcuni autonomamente, altri con l'aiuto degli educatori. Si specifica che si è optato per l'analisi di quattro aree: strutturale, relazionale, assistenziale e nutrizionale.

Per quanto concerne l'**area strutturale** il 69% (70% l'anno precedente) degli ospiti ritiene l'arredamento molto confortevole, il 28% abbastanza confortevole e il 3% totalmente confortevole. Il 93% (62% l'anno precedente) degli ospiti ritiene gli ambienti molto puliti e il 3% degli ospiti ritiene l'ambiente abbastanza puliti, il 3% totalmente puliti. Per gli ostacoli il 93% (72% l'anno precedente) ritiene che non ci siano ostacoli.

Per quanto concerne l'**area relazionale** rispetto ai rapporti con gli altri ospiti il 93% si dichiara tra molto e abbastanza soddisfatto (95% l'anno precedente), mentre il 7% dichiara di avere poca relazione con gli altri ospiti (dato identico allo scorso

anno). Per le attività svolte il 4% degli intervistati si dice totalmente soddisfatto, il 39% (47% l'anno precedente) molto soddisfatto e il 50% abbastanza soddisfatto.

Per quanto concerne l'**area assistenziale** tutti gli ospiti affermano di avere un buon rapporto con le diverse figure professionali che va dall'abbastanza buono al totalmente buono, 0% tra nulla o poco. Il molto soddisfatto per tutte le figure professionali si attesta tra il 52 e il 62% con in testa gli infermieri. Il 7% degli ospiti si dice totalmente soddisfatto dalle varie figure professionali. Il 48% degli ospiti intervistati si sente molto assistito, il 48% abbastanza assistito e il 3% totalmente assistito e lo 0% poco o per nulla assistito. Sulla "Puntualità nelle cure" l'89% degli ospiti si ritiene soddisfatto.

Area nutrizionale: il 39% (32% l'anno precedente) dei rispondenti è molto soddisfatto e il 54% abbastanza soddisfatto nel gradimento mentre nella quantità di cibo il 75% si ritiene molto soddisfatto, il 21% abbastanza soddisfatto.

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.

Tra le richieste aperte:

- Trovo il letto non tanto comodo;
- La minestra è insipida; Non del tutto soddisfatta del cibo;
- Vorrei fare più spesso i "baffetti";
- Non sono contento pienamente della lavanderia; (precisiamo che il servizio di lavanderia è stato affidato dal primo dicembre ad altro soggetto);
- Quando cambiano di notte il pannolone alla mia compagna di stanza di notte purtroppo mi sveglio;
- Vorrei andare più spesso in palestra;
- Relazione con altri ospiti non del tutto soddisfacente a causa dello stato di salute degli stessi; Non vado d'accordo con tutti;
- Vorrei più attività educative ad oggi per me non soddisfacenti anche a causa degli impegni delle stesse con visite familiari e videochiamate;
- Vorrei essere visitato maggiormente dal medico.

Riflessioni sul questionario ospiti.

Gli ospiti che hanno compilato il questionario sono stati 29, il 45% dei residenti al momento della rilevazione. 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 soprattutto tenendo presente tutte le limitazioni a cui gli ospiti sono stati e sono tuttora sottoposti. 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. E' da segnalare che le risposte negative non appartengono tutte alla stessa scheda ma inserite in schede in cui sono presenti diverse risposte positive.

Sicuramente i miglioramenti strutturali, organizzativi e nelle attrezzature in dotazione, intrapresi già da settembre 2015, sono stati percepiti dagli ospiti. In questo periodo pandemico abbiamo riscontrato anche un grande interesse degli ospiti residenti alla vita dei lavoratori con loro partecipazione e riconoscenza rispetto a quello che viene fatto. Gli ospiti della nostra residenza si sono

mantenuti per lo più vigili mantenendo un senso di critica costruttiva rispetto all'organizzazione quotidiana del lavoro. Ciò ci suggerisce che hanno avuto buon esito gli interventi formativi sulla relazione con l'ospite sia in generale che in maniera mirata rispetto ad alcune figure professionali. In ogni caso questi anni di customer ci confermano 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. 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. Il menù viene costantemente aggiornato grazie alla presenza di una nutrizionista e alla collaborazione con un manager della ristorazione. Da settembre del 2021 il servizio di cucina è stato appaltato ad una ditta specializzata in ristorazione dell'anziano nonostante la scelta del menù rimane in capo alla professionalità della Fondazione OIC.

La customer somministrata quest'anno agli ospiti ha restituito dei risultati che non ci aspettavamo per via delle diverse limitazioni a cui gli ospiti sono stati sottoposti in questi anni, alle restrizioni nella vita di relazione con gli altri ospiti, l'uso dei DPI per muoversi nella comunità, il distanziamento sociale. Ciò nonostante tutti gli ospiti hanno espresso parere positivo su quasi tutti gli argomenti, hanno dichiarato di non essersi sentiti abbandonati ma coccolati, hanno apprezzato gli sforzi fatti da tutti nel tentativo di rendere la loro vita più piacevole possibile.

Questionario FAMILIARI

Il questionario è stato somministrato dal 01 al 31 gennaio 2022 e sono state raccolte 30 risposte registrando il **46%** di adesione. Quest'anno il questionario è stato somministrato on-line. Il questionario è stato calibrato alla situazione emergenziale intercorrente riprendendo l'elaborazione dell'anno precedente.

Il primo passo è stato quello di fissarsi degli obiettivi ben precisi tra i quali cogliere i bisogni emergenti dei familiari; cercare di capire la loro percezione del servizio visto e considerato che dal mese di febbraio 2020 hanno vissuto diverse fasi legati all'andamento epidemico territoriale.

Il secondo passo è stato quello di determinare un metodo efficace e il meno possibile invasivo. Pertanto è stato inviato un messaggio di presentazione ai familiari con in allegato il questionario da compilare comodamente on-line.

Terzo passo definire gli strumenti. Sono state realizzate 11 domande chiuse e 2 aperte. I macrofattori delle domande chiuse sono: 1. Rapporto con il personale; 2. Servizi di cura; 3. Senso di sicurezza e affidabilità.

Il punteggio delle risposte va da 1 a 4 dove 4 è il punteggio più alto e 1 il punteggio più basso. Tra il 2 e il tre ci attestiamo nella via di mezzo dove 2,99 rimane nel mezzo pur essendo prossimo a un risultato ottimale che è dal 3 al 4.

Rapporto con il personale la media è pari al 3,04 (3,38 l'anno precedente) con un 3,33 registrato alla domanda informazioni ricevute da parte della sede.

Il fattore **servizio di cura** ha una media di 2,81 (3,33 l'anno precedente) con un 3,10 registrato sulla domanda domanda 5. "Ritengo che le cure che il mio familiare riceve siano adeguate".

Il fattore **senso di sicurezza-affidabilità** ha una media di 3,26 (3,49 l'anno precedente) con un 3,47 registrato sulla domanda "sento che il mio familiare è al sicuro" con il 53% dei familiari che si dichiarano molto soddisfatti.

Importante segnalare che la domanda 9. "Mi sento SOSTENUTO DAL PERSONALE in questa fase di emergenza" ha registrato un punteggio alto con 3,10 e che nelle domande aperte alcuni familiari hanno espresso il loro bisogno di sostegno e il loro senso di solitudine.

Dalle domande a risposta aperta emerge che il 23,33% dei familiari concordano sulla sicurezza che viene fornita agli ospiti attraverso i protocolli in uso, DPI, preparazione del personale etc. Il 46,6% sottolineano come fattore preponderante la qualità del personale; il 20% sottolineano la gentilezza da parte del personale.

Tra le richieste fatte dai familiari registriamo che un 33,6% (53% l'anno scorso) chiede visite più frequenti e un 26,6% maggior compagnia e comprensione.

Riflessioni sul questionario familiari.

I familiari che hanno compilato il questionario sono stati 30, pari al 46% degli ospiti presenti in struttura nel mese di riferimento. I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, attraverso quesiti on-line. Anche i questionari compilati dai familiari presentano per lo più risposte positive nonostante le complicazioni dovute dalla pandemia in corso.

Sono purtroppo state sospese le attività socio-educative in collaborazione con i familiari così come la prassi di fare incontri di equipe con i singoli familiari stessi, come si era consueto nel pre-pandemia. Nonostante questa mancanza di contatto fisico i familiari esprimono gratitudine e riconoscimento del valore del servizio nelle due customer del 2020 e del 2021. Occorre continuare nel lavoro di sviluppare sempre più la cultura del "prendersi cura oltre che curare", 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 nei limiti che la pandemia e le norme in vigore impongono.

Con la pandemia in corso i lavoratori si sono presi cura dei nostri ospiti anziani anche dal punto di vista affettivo oltre che tecnico-professionale, portandoli alla conoscenza dell'ospite a livelli tali per cui gli ospiti stessi ne hanno giovato anche nella presa in carico delle cure assistenziali.

Nel 2019 si è migliorato il giardino interno per una maggior fruibilità degli ospiti, cosa che sicuramente si è rivelata utile in questo periodo di restrizione. Continuerà la formazione sulla relazione interpersonale tenendo presente tutti gli stakeholders in gioco e le circostanze intercorrenti con le relative difficoltà.

I familiari hanno espresso positivamente la propria visione circa la presenza del personale presso la RSA sia sul piano qualitativo che su quello quantitativo, apprezzando maggiormente il livello delle cure e la tempestività delle stesse; quest'anno il maggior valore espresso nelle domande aperte dei familiari è proprio la qualità del personale seguito dal senso di sicurezza. Ciò nonostante le problematiche inerenti alla minor disponibilità di personale assistenziale sul mercato del lavoro e a diverse assenze nel tempo legate alla pandemia. Tale parere positivo allinea le due customer tra ospiti e familiari. Tutti gli ospiti sono in trattamento fisioterapico secondo le prescrizione 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), oltre

alla deambulazione assistita sui piani da parte degli operatori. Sospese la ginnastica di gruppo e la musicoterapia a causa della pandemia in corso, così come le attività in grandi gruppi.

Per la frequenza delle visite ci si è organizzati in maniera da garantire visite in struttura, nelle modalità di sicurezza concordate di volta in volta con l'ATS ValPadana. Le visite sono possibili tutti i giorni della settimana con programmazione in modo tale da garantire ad ogni ospite almeno una visita a settimana, con frequenze più ridotte per quegli ospiti il cui stato di salute psico-fisico lo ritengono necessario su indicazione del Direttore Sanitario in accordo con l'equipe multidisciplinare.

Questionario DIPENDENTI: Il questionario dipendenti è stato somministrato nel mese di gennaio 2022 ed ha le stesse modalità di valutazione del questionario somministrato ai familiari. Il questionario si sviluppa in 12 domande chiuse e 2 aperte. Le domande chiuse sintetizzano cinque macrofattori che sono: Tensione/preoccupazione individuale, Gruppo, Organizzazione, Prevenzione stress lavoro correlato, Gestione emergenza covid. Come nel questionario familiari ospiti le risposte possono avere un punteggio da 1 a 4 e con una media maggiore di 2,5 tende ad esprimere parere positivo rispetto alle questioni esaminate. Il questionario è stato compilato da 27 lavoratori che rappresentano il **54%** del personale presente in Residenza al momento della somministrazione.

I risultati medi dei 5 macrofattori sono così espressi: Gestione emergenza 3,36 (3,35 lo scorso anno); organizzativo 3,20 (3,24 lo scorso anno); preoccupazione/tensione 2,68 (2,89 lo scorso anno); prevenzione stress 2,74 (2,83 lo scorso anno); comunicazione gruppo 3,12 (2,83 lo scorso anno). Come si è detto precedentemente i punteggi > di 3 sono altamente positivi, quelli compresi tra 2,5 e 3 sono mediamente positivi, dal 2,5 al 2 sono mediamente negativi e < di 2 negativi.

Per ordine di preferenza i fattori più apprezzati dai lavoratori sono: *“L’organizzazione mi fornisce gli strumenti adeguati per poter svolgere bene il mio lavoro (ausili, materiali, comfort ambientale ecc.)”* 3,52 e *“Ritengo che la mia organizzazione sia preparata per far fronte ad una eventuale nuova emergenza legata al Covid-19”* con 3,50; il 93% dei lavoratori che esprime un parere tra abbastanza e molto d’accordo.

La fiducia sulla preparazione dell’organizzazione aziendale per fronteggiare la pandemia ha una media del 3,36 (3,30 l’anno precedente). Gli Strumenti forniti sono ritenuti adeguati (DPI, confort ambientale, protocolli, materiale di vario genere etc..) con il 3,52 (3,60 l’anno precedente) con il 93% dei lavoratori (confermato nei due anni) tra abbastanza e molto d’accordo. Viene rilevato il confronto con le figure preposte sia nel sostegno che nel dare risposte a dubbi e problemi in tempi utili con un punteggio di 2,88 (2,97 l’anno precedente) con l’80% dei lavoratori (il 77% l’anno precedente) tra abbastanza e molto d’accordo.

Alla domanda *“mi sento preoccupato rispetto al mio futuro lavorativo”* il punteggio ottenuto è abbastanza positivo (nonostante la situazione pandemica ancora in corso) con un punteggio di 2,76 (2,73 l’anno precedente) con il 60% dei lavoratori (67% l’anno precedente) che non manifesta preoccupazione per il proprio futuro lavorativo. Alla domanda *“Mi sento affaticato dalle responsabilità afferenti al mio ruolo professionale”* il 56% dei lavoratori intervistati non si sente particolarmente affaticato dalle proprie responsabilità con un punteggio pari a 2,59 che rappresenta il punteggio più basso comunque di tutta la rilevazione.

Ottiene un punteggio di 2,74 (2,83 l’anno precedente) anche la domanda circa i sistemi organizzativi che recepiscono e gestiscono i casi di disagio lavorativo con un 74% (67% l’anno precedente) dei lavoratori che apprezzano tale fattore. Infine anche la domanda sulle informazioni all’interno del gruppo di lavoro ottiene un punteggio di 3,19 (2,83 l’anno precedente) con il 93% dei lavoratori (70% l’anno precedente) i quali affermano che all’interno della residenza vi sia un adeguato scambio di informazioni.

Alle domande aperte poste una in senso positivo (*“Cosa hai apprezzato di più della tua organizzazione in questa emergenza?”*) e una in senso negativo (cosa hai apprezzato di meno) c’è stata una distribuzione delle risposte interessante. Non essendoci l’obbligo di compilare la parte delle domande aperte emerge un elemento importante: il 56% del campione ha voluto scrivere il proprio parere su cosa ha apprezzato mentre solo un 30% dei lavoratori ha usato lo strumento per esprimere le proprie critiche.

Tra le cose apprezzate maggiormente vi è la collaborazione e l’equipe con il 47% di preferenze seguito dalla sicurezza nella disponibilità di DPI e Tamponi con il 26%.

I lavoratori riconoscono anche la capacità organizzativa nel fronteggiare la pandemia con un 20% di preferenze volontarie. L'altro argomento che accomuna molte risposte aperte è la disponibilità di tutti nell'ascoltarsi ed aiutarsi, dalla direzione a qualsiasi componente della squadra con il relativo mettersi *completamente* in gioco senza tirarsi indietro. Infine si apprezza l'umanità manifestata da parte di tutti nello stare insieme con gli ospiti e tra i lavoratori stessi.

È stato chiesto ai lavoratori anche cosa potesse essere migliorato o quale percezione avessero avuto anche su cosa ha funzionato di meno. A tale domanda ha risposto solo il 30% del campione e le risposte sono in proporzione più eterogenee e meno concentrate in pochi temi "caldi". Sono emersi più vissuti personali legati al proprio benessere/malessere condizionati fortemente dalla sensazione di impotenza che questa pandemia porta con se piuttosto che vere e proprie valutazioni negative rispetto all'organizzazione. Cinque lavoratori hanno sottolineato il proprio desiderio di una paga più alta come riconoscimento del proprio impegno lavorativo. Sicuramente l'impegno dei lavoratori in questa pandemia ha un valore inestimabile che nessuna paga monetaria potrà mai colmare. A questa riflessione si aggiunge la stanchezza dovuta al periodo pandemico sia nella vita lavorativa che privata e al maggior impegno dovuto in parte alla mancanza dei familiari in residenza e in parte alla minor disponibilità di risorse umane. Ad innaffiare il vaso, poi, ci pensa il caro vita, l'inflazione, e le politiche di alcune residenze locali che promettono maggior compensi cercando di attingere dal personale di altre strutture limitrofe. A conferma di quanto detto ci viene in aiuto quanto gli stessi lavoratori affermano con un 25% di loro che esprimono la propria stanchezza, senso di inadeguatezza ai bisogni espressi dagli ospiti. Ciò a testimoniare sia l'impegno che il gran cuore che i nostri lavoratori mettono in quello che fanno.

Tre tipologie di risposte infine si susseguono a parità con un 12,5% in cui viene indicato una inadeguatezza del SSR rispetto all'emergenza pandemica; qualcuno vorrebbe provvedimenti più severi pur non specificandone il contenuto o le motivazione; qualcuno ha voluto sottolineare di non aver nulla da segnalare.

Riflessioni sul questionario dipendenti

I questionari sono stati tutti compilati in forma anonima, distribuiti il 28 gennaio 2022 dal direttore di sede e riconsegnati allo stesso inserendoli dentro un'urna. Si registra un aumento del gradimento e di soddisfazione da parte dei lavoratori nei confronti del gruppo di lavoro, probabilmente anche dovuto al fatto che a causa della pandemia ci si è conosciuti di più sia dal punto di vista umano che professionale riuscendo a capire che ogni figura è fondamentale come le altre.

Nel 2020 e nel 2021, ove possibile e nelle modalità consentite, anche tramite la formazione sulla relazione, si è cercato di far passare il messaggio di prendersi cura a 360° dell'ospite e di indurre i lavoratori ad assumere più consapevolezza del proprio lavoro ed avere più stima verso se stessi nella valorizzazione di ciò che fanno, sono e possono ancora essere. Purtroppo i lavoratori delle RSA oggi non vengono aiutati in questa consapevolezza dall'opinione pubblica e da qualche ben pensante istituzionale. Questo gap tra il fatto e il percepito sicuramente causa un disallineamento di emozioni nel proprio vissuto.

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 nostra RSA. Soprattutto alla voce rapporto con il personale la maggior parte dei familiari ed ospiti si dice soddisfatto e molto soddisfatto. Da segnalare la presenza costante del nuovo direttore sanitario dal 18 ottobre 2021 che ha apportato un valore aggiunto per tutti gli stakeholder.

In struttura è stato più volte ribadito che al centro dell'operare del lavoratore vi è l'Ospite e i suoi familiari e tutto ciò che non è attinente al benessere dell'Ospite non deve diventare predominante. Dal punto di vista organizzativo ciò si è calato da una parte nell'ottimizzazione di tutte le risorse presenti, nel chiedere di fare di più dove vi era bisogno e nel garantire comunque un recupero psicofisico lì dove se ne ravvedeva la necessità. Nel corso dell'anno c'è stata una vicinanza quotidiana sia ai gruppi di lavoro che ai singoli lavoratori attraverso sostegno continuo, raccolta delle preoccupazioni, fornendo indicazioni il più precise possibile e obiettivi realizzabili. Tra queste iniziative va indicata la nomina del secondo coordinatore degli OSS. Uno degli obiettivi da raggiungere e da mantenere nel tempo consiste nella responsabilizzazione del personale e nella comprensione del proprio ruolo e dell'importanza sociale del lavoro che si svolge. 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 ma anche il sostegno per le difficoltà quotidiane. 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; cosa resa più complessa con la pandemia in corso. Detto ciò il passaggio culturale consiste proprio nel far crescere nel cuore e nella mente di ogni lavoratore (a partire dalla direzione e dalla governance) 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 continuo 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 continuerà ad accadere, 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.

Febbraio 2022

Direttore di struttura Antonino Pettina

Coordinatore infermieristico Simona Pigoli

Direttore Sanitario dott. Domenico Rubello

Responsabile ufficio accoglienza Lorena Barison