IDEA 2000 I.L. S.c.s. - Impresa Sociale
Sede legale ed amministrativa:
Via E. Mattei 22 e 22/a – 52015 Pratovecchio Stia (AR)
Tel. 0575/583103-581488 - Fax 0575/504087
https://www.idea2000il.it – E-mail: idea@idea2000il.it

Organo di Vigilanza ai sensi Dlgs 231/01

ANALISI DEL QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO "SAN ROMUALDO" DI PRATOVECCHIO

Tra i principi enunciati nella politica della Cooperativa è espressa la volontà di offrire un servizio qualitativamente valido al massimo delle potenzialità della nostra struttura. Con lo scopo di verificare la qualità e la correttezza dei servizi offerti agli ospiti della casa di riposo, abbiamo ritenuto opportuno, in aggiunta ai controlli ed ai sopralluoghi ordinari che vengono attuati dai nostri responsabili, dal Comune e da enti esterni, avviare un'analisi straordinaria del servizio tramite distribuzione del questionario predisposto dalla Direzione.

Il suddetto questionario è rivolto agli ospiti della struttura, in linea con quello già diffuso negli anni precedenti e riportato sulla carta dei servizi. La sua distribuzione da parte del responsabile del Servizio a tutti gli ospiti e ai loro familiari o tutori è avvenuta a partire dal 21 gennaio 2024, provvedendo, dove non fosse stato possibile somministrarlo direttamente all'ospite, ad allegarlo alle fatture del mese. Lo scopo è quello di analizzare i vari aspetti riguardanti l'accoglienza alberghiera e quella sanitaria, in modo da ricavare indicazioni utili ad individuare i servizi che rappresentano un punto di forza della struttura o che piuttosto mostrano alcune carenze e che hanno necessità di miglioramento, di un potenziamento o di una completa revisione. È data la possibilità di rispondere, in forma anonima, evidenziando tra le note proposte delle osservazioni o suggerimenti, eventuali elementi positivi o considerazioni negative relative a servizi da migliorare o correggere.

La struttura ospita 20 utenti, di cui 8 non autosufficienti; per gli ospiti autosufficienti sussistono comunque necessità di assistenza continua benché non sia compromessa la loro autonomia. Al momento della distribuzione dei questionari in struttura sono presenti 20 ospiti.

La casa di riposo fu attivata negli anni '60 adeguando un vecchio edificio di proprietà della Chiesa ed è stata resa conforme nel corso degli anni in risposta alle normative sempre più stringenti. Nel 2016, a seguito di una verifica di controllo della resistenza sismica, sono state rilevate delle carenze strutturali nei tamponamenti alle pareti del primo e secondo piano: il Comune, dopo attenta analisi, ha attivato dei lavori di consolidamento e in tale frangente

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

sono state rinforzate le fondamenta e, tramite puntelli, messi in sicurezza i 2 piani della struttura.

La pandemia da Covid-19 ha modificato molte delle procedure e modalità di svolgimento del lavoro, limitando in particolare gli accessi, le visite e le collaborazioni con le associazioni esterne, restringendo di fatto le relazioni degli ospiti. A seguito dell'impatto disastroso della pandemia visto nel biennio 2020-2021 si è andati verso un progressivo "ritorno alla normalità", un allentamento delle misure a prevenzione della pandemia, che ha permesso, finalmente, una ripartenza delle relazioni sociali per gli anziani. Recentemente sono infatti state consentite le uscite degli anziani e le visite dei familiari degli utenti, nonostante questi ultimi non possano ancora accedere all'interno della casa di riposo date le limitazioni strutturali della stessa, oltre ad alcune restrizioni e imposizioni previste per le RSA da parte delle autorità, data la fragilità dei soggetti ospitati al loro interno.

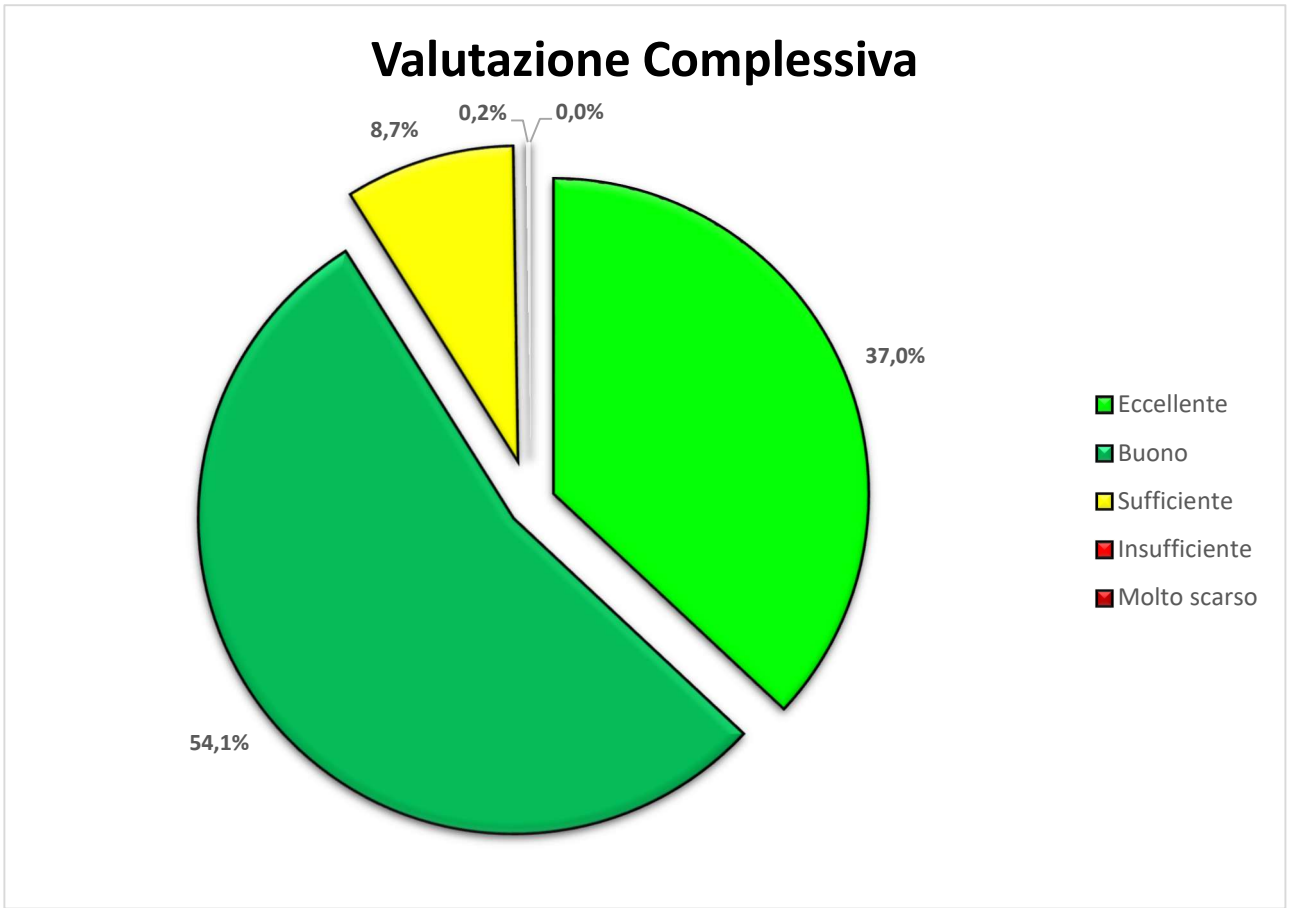
È necessario infine ricordare la riduzione del numero degli ospiti dell'RSA da 25 a 20 unità. Nella verifica UVM del 2022 sono stati infatti valutati come non autosufficienti 7 ospiti in RA con prescrizione di maggiore assistenza, e perciò da spostare in altra struttura. È stato successivamente presentato dalla Regione Toscana il DPGR 546 del 16/05/23 che modifica le valutazioni e le check list delle UVM con richiesta di autodichiarazione di conformità. Riguardo la conformità della struttura, si poneva una problematica in particolare sulla stabilità sismica, dato che la normativa prevede una valutazione per le strutture sopra i 20 ospiti. Per cui è stato necessario effettuare il passaggio da 22 a 20 ospiti e la sottoscrizione della regolarità funzionale della struttura. In data 07/08/23 a seguito ammissione del sig. G.L. in RSA si rispettano i parametri previsti dall'autorizzazione: 8 degenti in RSA, 12 in RA, rientrando così nei parametri richiesti dalla normativa antisismica.

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

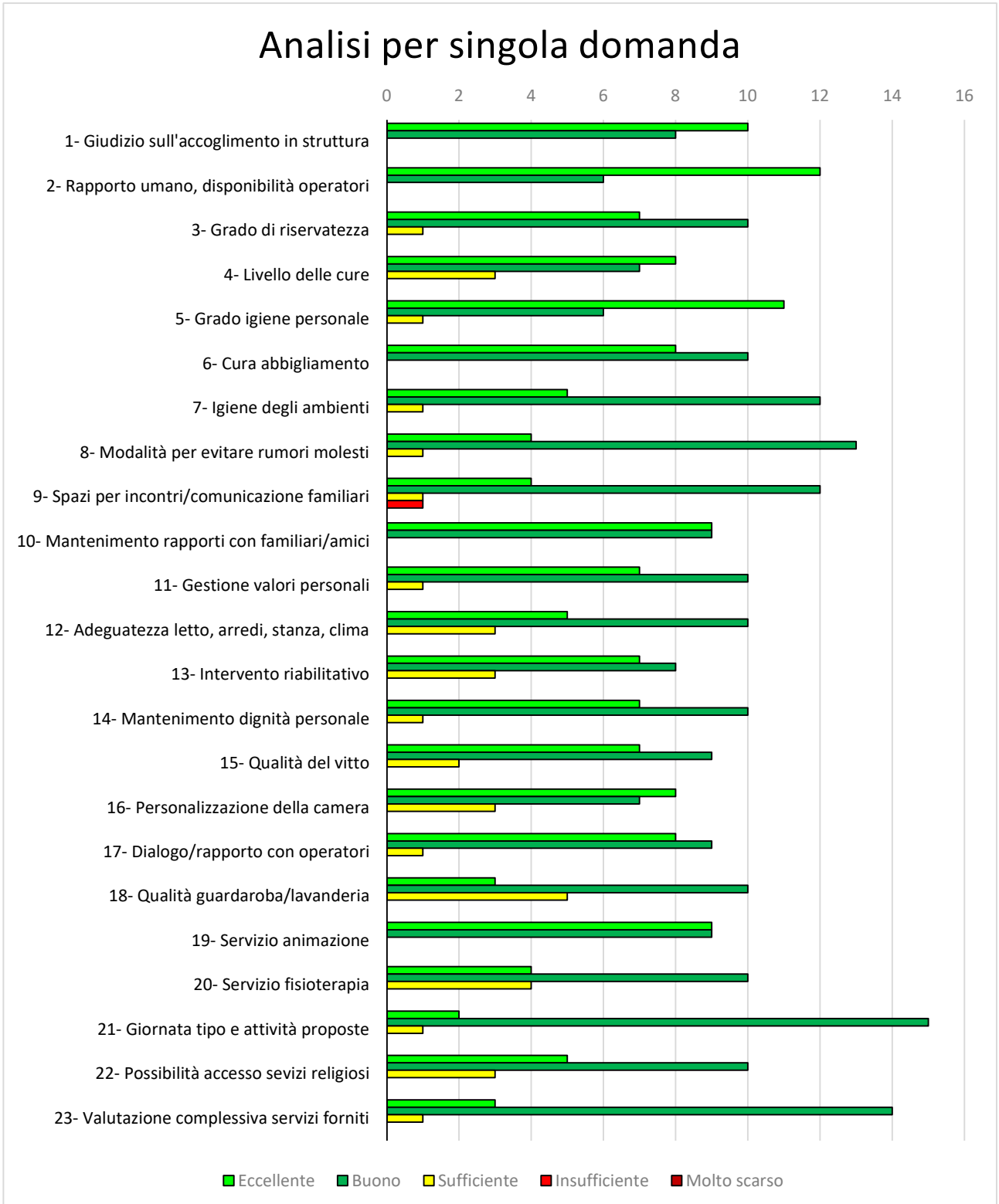
Il questionario somministrato agli utenti della RSA prevede la possibilità di rispondere in forma anonima da parte dell'ospite, o di un suo parente, a n. 23 domande che toccano tutti i servizi offerti dalla struttura, oltre a verificare la qualità dell'accoglienza. Le domande prevedono 5 risposte, da "Eccellente" a "Molto scarso", fornite barrando la rispettiva casella; infine sono previsti tre spazi per le note nei quali l'utente, se ritenuto necessario, può specificare eventuali suggerimenti o osservazioni, indicare cosa apprezza maggiormente nella struttura e gli aspetti che a suo avviso risultano invece carenti e necessitano di correzione.

Dall'analisi effettuata sono stati restituiti 18 questionari, pari al 90% degli ospiti presenti in struttura. Per maggiore chiarezza si riportano di seguito i grafici elaborati sulla base dei questionari ricevuti:



REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

Valutazione delle risposte:



Dai 18 questionari pervenuti dagli utenti dell'RSA si osserva un'elevata soddisfazione complessiva: il 37% dà una valutazione "Eccellente" ai servizi, il 54,1% "Buono" e l'8,7% "Sufficiente"; soltanto una risposta è risultata "Insufficiente" (0,2%) e nessuna "Molto scadente". I risultati del questionario dedicato agli ospiti della casa di riposo sono ampiamente soddisfacenti ed in miglioramento rispetto ai punteggi registrati l'anno precedente, segno di un elevato gradimento da parte degli anziani circa la permanenza presso la nostra struttura ed i relativi servizi offerti, ritenuti di qualità e che ci sforzeremo nel continuare a proporre agli utenti. Andiamo adesso ad analizzare le singole risposte, concentrandosi su quelle aree che risultano carenti o che hanno mostrato una flessione negativa per apportare, laddove possibile, un miglioramento.

In primo luogo, osserviamo la domanda n.1, relativa all'accoglimento nella nostra struttura, che ha ottenuto la totalità di giudizi positivi, in particolare 10 risposte "eccellente" e 8 "buono". Nell'ultimo anno ci sono entrati cinque nuovi ospiti in RSA, i quali hanno apprezzato il momento dell'accoglienza, ed in generale tutti i rispondenti hanno trovato soddisfacente tale momento, a dimostrazione della dedizione del personale nell'accogliere un nuovo ospite in struttura. Un altro aspetto molto apprezzato dagli anziani riguarda gli operatori della casa di riposo: vediamo infatti come la domanda n.2, relativa al rapporto umano instaurato con il personale e la loro disponibilità, abbia ottenuto 12 "eccellente" e 6 "buono"; inoltre la domanda n.17, riguardante il dialogo con gli stessi operatori, ha ottenuto 8 "eccellente", 9 "buono" ed 1 "sufficiente". I risultati delle due domande sottolineano la capacità del nostro personale di instaurare un rapporto di fiducia con gli anziani, andando a soddisfare le loro varie esigenze nella convivenza all'interno della struttura. Tra le note lasciate alla fine del questionario un anziano ha voluto ribadire come abbia apprezzato sia l'accoglienza in RSA che la gentilezza, la disponibilità e la cortesia del personale, e ciò a supporto dei risultati positivi degli aspetti trattati sopra.

- Passando alla domanda n.21, in cui si chiedeva di dare un giudizio alla giornata tipo e alle attività proposte, si osservano 2 "eccellente", 15 "buono" ed 1 "sufficiente". Giornata tipo (domanda n. 21) 2 eccellente 15 buono 1 sufficiente. La Giornata tipo è stata redatta sulla base delle necessità e dei requisiti generali della Struttura e degli Operatori, si cerca di migliorarla ascoltando le esigenze e le necessità degli ospiti, in

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

continuo mutamento, cercando di rispondere, per quanto possibile, alle esigenze individuali.

- Cure (domanda n. 4: 8 eccellente 7 buono 1 sufficiente) e percorso riabilitativo (domanda n. 13: 7 eccellente 8 buono 1 sufficiente). Si fa presente che, per esigenze organizzative, la Fisioterapista è presente 1 solo giorno alla settimana, con le difficoltà del caso. Malgrado vari tentativi, causa mancanza di figure professionali sul territorio, non è possibile apportare miglioramenti al servizio.

Tra le risposte con valutazione sufficiente ci preme evidenziare la n.4 (Livello delle cure ricevute in struttura) prestata, la n.13 (Intervento riabilitativo) e la n. 17 (Servizio di fisioterapia): su questo aspetto ci preme evidenziare che la RSA è soggetta a Accreditamento da parte della Regione Toscana, requisito verificato tramite controllo annuale da parte della Commissione Multidisciplinare della USL, inoltre la cooperative fa effettuare verifiche da parte di enti terzi per garantire la correttezza e la qualità del servizio; tutto ciò comporta la rilevazione di una molteplicità di dati obbligatori che spesso costringono gli operatori a riempire e elaborare procedure, progetti e programmi, oltre a evidenziarne attraverso la compilazione di specifici moduli, spesso con dati riferiti al singolo ospite, la corretta ed effettiva attuazione del programma. Pertanto parte del servizio svolto da questi professionisti è impiegato per lo svolgimento di queste pratiche e le ore residue da quelle previste dalla normativa Regionale (per altro garantite solo per gli 8 non autosufficienti della RSA) probabilmente non sono sufficienti per rispondere a tutte le esigenze. Va però precisato che i servizi di assistenza specialistica quali la riabilitazione e l'infermiera sono previste dalla normativa solo per gli 8 utenti della RSA riconosciuti dalla USL, garantendo il servizio per questi 8 è però nostra politica e volontà del Comune garantire i suddetti servizi a tutti gli ospiti, come può essere facilmente controllato nelle procedure e verifiche effettuate, pertanto se qualche ospite della RA ritiene di non usufruire di un'assistenza sufficiente, va anche compreso che questi fanno parte di un progetto complessivo per la gestione della Casa di Riposo e non sono sicuramente calibrati sulle necessità che richiederebbero alcuni ospiti della RA.

Al riguardo, l'impegno della cooperativa, già attivato da alcuni anni, è quello di automatizzare il più possibile le procedure da attuare, in modo da agevolare il servizio dei

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

professionisti e liberarli il più possibile da attività burocratiche e di controllo ed avere così più tempo disponibile da dedicare all'assistenza diretta agli ospiti. Si tratta di un percorso ancora lungo, che richiede la formazione degli operatori nel lavorare con l'ausilio di strumenti informatici e inoltre i costi necessari per la realizzazione di un sistema sicuro ed efficiente sulla base delle risorse disponibili.

- I quesiti 19 e 20 riguardano le risorse esterne di cui si avvale la struttura rispettivamente per i servizi di animazione e fisioterapia: mentre la prima ha ottenuto la totalità di risposte positive (n.9 "Eccellente" e n.9 "Buono"), la seconda mostra 4 risposte "Sufficiente". Nonostante la valutazione relativa al servizio di fisioterapia svolto dalla nostra operatrice esterna sia nel complesso positiva, le sufficienze pervenute si possono ricondurre al discorso fatto in precedenza circa le cure ed il percorso riabilitativo.

Le domande n.3, 11 e 14 riguardano più specificatamente la sfera personale degli ospiti, ed in particolare il grado di riservatezza lasciato agli anziani e la dignità personale a loro garantite nella quotidianità, oltre alla custodia dei loro valori personali. Le tre domande hanno ottenuto risultati identici (7 "eccellente", 10 "buono" e 1 "sufficiente"), e si vede un apprezzamento generale di tali aspetti, a dimostrazione dell'impegno dei nostri operatori nel garantire il rispetto

- Adeguatezza dei servizi e della Camera (domanda n.12) - personalizzazione della camera (domanda n.16) malgrado le carenze della struttura e la ristrettezza degli spazi disponibili, ci riteniamo soddisfatti del giudizio ricevuto. Cerchiamo di rendere disponibili maggiori spazi, adeguando le camere e la sistemazione degli ospiti in base alle loro affinità. Diamo la possibilità di personalizzare i propri spazi nel rispetto dei limiti consentiti e della sicurezza
- Mantenimento dei Rapporti con familiari/amici (domanda n.10) spazi per incontri (domanda n. 9)

In miglioramento dal periodo di limitazioni dovuto alla pandemia del covid 19 ma ancora alcuni giudizi non buoni

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512

Vi sono inoltre alcuni "strascichi" lasciati dalla pandemia da Covid 19 che incidono su alcune aree toccate dal questionario (come quelle relative agli spazi dedicati agli incontri con soggetti esterni o ai servizi religiosi), oltre a normali problematiche quotidiane che possono influenzare la percezione di alcuni servizi offerti dai nostri operatori.

Andiamo perciò a concentrarci sulle aree che risultano meno apprezzate, analizzandone le motivazioni e cercando di ricercare soluzioni per un possibile miglioramento dei servizi offerti.

Silenzio notturno, personalizzazione ambienti (da migliorare ma dipende soprattutto dalla conformazione della struttura e dalle regole sulla sicurezza)

Spazi incontri, servizi religiosi (migliorare ma discorso covid ha inciso ancora)

- Rumori molesti (domanda n.8) La domanda n. 8 (rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo) ha ottenuto tre risposte sufficienti: sul tema informeremo gli operatori della casa di riposo al fine di riporvi maggiore attenzione; in ogni caso l'ubicazione della struttura nel centro storico del paese non offre grandi margini di manovra sulla questione a causa di fattori esterni.

  da migliorare ma dipende soprattutto dalla conformazione della struttura

  Procedura IL-RS-02

- Servizi religiosi (domanda n.22) insieme a disponibilità degli spazi per incontri possibilità di miglioramento, da considerare che il problema delle restrizioni dovute al covid ha inciso ancora

Passiamo ora ad analizzare alcuni dei **servizi** offerti dalla nostra struttura, ossia il servizio mensa ed i servizi di pulizia ed igiene (del personale, degli ambienti e dell'abbigliamento/guardaroba). Nello specifico la qualità del vitto e relativo servizio pasti registra n.7 "Ottimo", n.8 "Buono" e n.2 "Sufficiente", segno di un elevato apprezzamento del servizio di ristorazione (domanda n.15). Molto apprezzate sono inoltre le procedure relative all'igiene personale dell'ospite (domanda n.5): esistono varie procedure di controllo affinché siano svolti i vari servizi inerenti alla cura della persona, ed in passato era stata attivata una procedura che prevedeva il doppio controllo della regolare ed effettiva esecuzione del Calendario Bagni agli ospiti, a causa di alcune valutazioni negative

pervenute. Osserviamo come la soddisfazione su tale aspetto sia incrementata, e continueremo in tale direzione affinché si ottengano in futuro la totalità di pareri positivi circa la cura dell'igiene personale. Si segnala la domanda n. 18, riguardante la qualità del servizio guardaroba/lavanderia, la quale ha ottenuto n.5 "Sufficiente": tenteremo di migliorare tale aspetto ponendo maggiore attenzione alle relative procedure, invitando gli addetti della struttura ad interfacciarsi con l'ospite per capirne le esigenze e focalizzandosi sulla pulizia e igiene del vestiario. In ogni caso è molto positiva la valutazione relativa alla cura dell'abbigliamento personale (8 "Eccellente" e 10 "Buono"). Infine, risulta buona la soddisfazione degli ospiti circa l'igiene degli ambienti nell'RSA, segno della cura del nostro personale nella pulizia e sanificazione dei vari spazi interni alla casa di riposo (domanda n.7).

Considerazioni conclusive

L'indagine conferma le nostre valutazioni di massima ottenute durante i controlli e le visite ispettive nella struttura e dalle impressioni ricevute dagli ospiti e dai familiari. Nel complesso la valutazione è più che buona, segno che gli anziani e i familiari hanno apprezzato il nostro impegno e capiscono le limitazioni del servizio e della struttura. I margini di miglioramento con le attuali risorse non sono molti, ma come accennato è possibile intervenire con un ammodernamento delle procedure.

Sarà diffusa e valutata questa analisi assieme agli operatori del servizio e saranno approntate le dovute azioni migliorative riscontrate. Per garantire un'analisi continua del servizio si ritiene importante lasciare in struttura un'urna che possa raccogliere continuamente le indicazioni di miglioramento da parte degli utenti.

Pratovecchio Stia, 23/01/2024

La Direzione RDL

REA Arezzo 109790 Reg. Imprese Arezzo 01503500512 – Albo Coop. N. A129249 – Cod. Fiscale e Partita IVA 01503500512