

**DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE
ED ORGANIZZAZIONE 2021**

Verifica annualità 2020 e progettualità 2021

SOMMARIO

- PREMESSA
- MISSIONE E VALORI
- POLITICHE COMPLESSIVE
 - A) *Campi di azione*
 - B) *Metodi adottati*
 - C) *Manutenzioni programmate*
 - D) *Rispetto dei requisiti strutturali e tecnologici*
 - E) *Rapporti con gli uffici di protezione giuridica e con i servizi sociali*
- OBIETTIVI DELLE SINGOLE UdO (servizi erogati e popolazione interessata)
- PIANO DI LAVORO (Piano annuale con tipologia e volume di attività previste e piano organizzativo)
- MATERIALE INFORMATIVO – COMUNICAZIONE CON I CITTADINI – COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI – COMUNICAZIONE CON GLI OSPITI
 - A) *Esiti della somministrazione dei questionari di gradimento (customer satisfaction)*
- ESITI DELLE VISITE ISPETTIVE DI VIGILANZA ED APPROPRIATEZZA DELL'ATS
- PERCORSI FORMATIVI AZIENDALI
- MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – PRESTAZIONI OFFERTE
 - A) *Piano annuale delle attività educative*
 - B) *Piano per il mantenimento delle abilità cognitive e motorie*
- PIANO DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE E DI PROMOZIONE DEL BENESSERE
- PIANO DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO
- PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE ED AI CARE GIVER

ALLEGATI

- A. *Organizzazione e People Management:*
 - Determina Incarichi Funzioni Locali
 - Determina Incarichi Sanità
 - Organigramma & Funzionigramma
 - Piano delle Risorse Umane 2021
 - Piano di lavoro & Procedure per la continuità assistenziale 2021
 - Regolamento reclutamento personale dipendente
 - Regolamento incarichi esterni
- B. Piano Programma 2021

... **Omissis** ...

A) Esiti della somministrazione dei questionari di gradimento (customer satisfaction)

La somministrazione dei questionari di gradimento per la misurazione della cosiddetta “qualità percepita” è uno strumento imprescindibile nella strategia aziendale. La cadenza annuale data alla raccolta dei dati ha permesso il loro utilizzo come parte integrante nel sistema di monitoraggio dei servizi erogati e nella costruzione dei percorsi di miglioramento delle strategie comunicative e della qualità delle prestazioni erogate, fornendo anche alla Direzione Aziendale un importante elemento per conoscere le aspettative dei fruitori diretti ed indiretti dei servizi.

Nell'anno 2020 la chiusura ai visitatori dei servizi residenziali, ha impedito la somministrazione già preventivata dei questionari 2019 ai familiari delle RSA aziendali. Per l'anno 2021 l'Azienda ha utilizzato il format standard del questionario, pur nella consapevolezza che i parenti, lontani dai reparti, dovranno necessariamente indicare per molti aspetti la risposta “non so”. Per tale motivo, è intenzione della direzione, realizzare un approfondimento ad hoc tramite una ricerca qualitativa (focus group) più adatta per la conoscenza di fenomeni complessi quale è stata la pandemia.

Per quanto concerne il questionario standard, sono stati distribuiti e raccolti i questionari seguenti:

- dei servizi territoriali (ADI, RSA Aperta) in quanto distribuiti ad ogni utente al momento della chiusura del servizio
- degli ambulatori polispecialistici in quanto distribuiti ad ogni fruitore al termine di ogni percorso riabilitativo
- delle Cure Intermedie in quanto distribuito alla dimissione di ogni degente

Nel mese di febbraio si è proceduto a distribuire il questionario specifico di gradimento a:

- familiari degli ospiti dei servizi residenziali (RSA e Comunità alloggio)
- ospiti della Comunità Duemiglia
- frequentatori dei CDI Barbieri e Soldi
- familiari dei frequentatori dei CDI Barbieri-Soldi-Alzheimer-Ozanam

Si riportano gli esiti dei questionari già rielaborati. Per quanto non riportato in questo documento si rimanda a successive integrazioni.

SERVIZI RESIDENZIALI

Residenze sanitarie assistenziali (RSA) - ospiti

Ogni RSA individua un gruppo di ospiti cui sottoporre il questionario. La scelta in questi anni si è indirizzata a costruire due gruppi omogenei: ospiti con MMSE tra 19 e 23 – il cosiddetto GRUPPO A ed ospiti con MMSE superiore a 23 – il cosiddetto GRUPPO B. Il questionario somministrato è una versione semplificata di quello consegnato ai familiari. Gli ospiti possono compilare il questionario da soli, oppure possono chiedere aiuto al personale scelto per la specifica attività e formato per effettuare un corretto approccio e per dare adeguate informazioni o aiuti materiali agli ospiti. Il processo di raccolta e di rielaborazione dei risultati non si è ancora concluso.

Residenze sanitarie assistenziali (RSA) - familiari

Sono stati messi in distribuzione i questionari presso la “Casetta dei volontari”. Nonostante l’ampia diffusione della comunicazione con la pagina FB, il sito aziendale ed i messaggi inviati tramite WhatsApp, i numeri dei questionari compilati e raccolti risulta molto basso: 37 questionari. Un numero che – unitamente a molti “Non so” – rende necessario elaborare/adottare in corso d’anno una differente procedura d’indagine. Nel complesso, i rispondenti giudicano in modo positivo il servizio, assegnando una valutazione pari a 4,2 (su una scala 1-5). In dettaglio:

- la valutazione sulle cure ricevute (“disponibilità e cortesia del personale” e “qualità dell’assistenza”) riceve un giudizio pari a 4,5 (gli educatori emergono con un voto medio pari a 4,7)
- la valutazione sulla qualità delle comunicazioni in merito alle condizioni del proprio congiunto riceve, in considerazione della difficoltà rappresentata dalla situazione pandemica e dalla chiusura delle RSA, un positivo 4,3
- il giudizio in relazione ad igiene e cura della persona è valutato al 4,3 (il 14% dichiara di non riuscire a dare una valutazione)
- il vitto (quantità, qualità e varietà) riceve una valutazione di 4,4
- camera e spazi comuni sono valutati con 4,1
- il cambio della biancheria (con il 38% che dichiara di non poter effettuare una valutazione) è giudicato con 4,3
- il servizio di lavaggio dei capi personali, esteso a quasi l’intera popolazione dei ricoverati, riceve un giudizio di 4,0 (ma il 24% non esprime giudizi)

Residenza sociale (Comunità alloggio Duemiglia) - ospiti

Sono stati distribuiti 17 questionari e ne sono stati compilati 14 (82%). La Comunità per l’anno 2020 riceve un voto di soddisfazione medio pari a 4,1 che – pertanto – si colloca sulla scala di valutazione in una posizione positiva ed in linea con lo scorso anno (4,2). L’elemento di valore di tale risultato è confermato dalla distribuzione di frequenza dei giudizi, che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione, con un significativo 79% di giudizio “Buono”, un positivo 14% di “Ottimo” e nessun “Insufficiente”/“Scarso”. Si elencano gli aspetti che, a giudizio dei rispondenti, danno valore al servizio: le cure ricevute; la cortesia del personale; le attività proposte; il trascorrere tempo con altre persone.

Per quanto riguarda gli aspetti dell’assistenza, i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- qualità del rapporto umano: voto medio = 4,3
- qualità dell’assistenza: voto medio = 4,3
- igiene e cura della persona: voto medio = 4,4
- qualità delle attività proposte: voto medio = 4,3

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- vitto: voto medio = 4,0.
- camera: voto medio = 4,2 (in netto miglioramento, anche in relazione al trasferimento in stanze singole di tutti gli ospiti ed alla possibilità di personalizzare lo spazio disponibile)
- cambio biancheria del letto: voto medio = 4,4
- lavanderia: voto medio = 4,1 (servizio utilizzato dal 93% degli ospiti)

Residenza sociale (Comunità alloggio Duemiglia) - familiari

Per affrontare al meglio la ricerca della valutazione del gradimento del servizio, si è pensato di distribuire il questionario anche ai familiari che, solitamente, compilavano con il loro congiunto. Il processo di raccolta e di rielaborazione dei risultati non è ancora concluso.

Cure Intermedie

Il questionario è somministrato ad ogni dimissione. Dei 623 questionari distribuiti ne sono stati restituiti solo 192 (31% del totale), un dato in netta flessione rispetto al passato, complice la situazione pandemica.

Il Servizio Cure Intermedie per l'anno 2020 riceve un voto di soddisfazione complessivamente pari a 4,4 che conferma alla valutazione dello scorso anno. Il voto deriva da una distribuzione di frequenza dei giudizi molto positiva: un 47% di giudizi "Ottimo" ed un 44% di giudizi "Buono". A supporto di questa valutazione vi sono le aspettative di cura/riabilitazione, soddisfatte nel 56% dei casi in modo ottimale. Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti di maggiore qualità, i nostri ospiti segnalano: la professionalità, la qualità delle cure; l'organizzazione e l'efficienza, l'attenzione al ricoverato. Positive le informazioni ricevute all'ingresso e al momento della dimissione, considerate dai rispondenti complete ed efficaci. Di seguito si riassumono le valutazioni espresse per alcuni aspetti del servizio (scala 1-5):

- professionalità dei Medici: voto medio = 4,7
- professionalità degli Infermieri: voto medio = 4,6
- professionalità ASA/OSS: voto medio = 4,5
- professionalità personale della riabilitazione: voto medio = 4,7
- qualità del vitto: voto medio = 4,3.
- qualità della camera: voto medio = 4,3
- qualità degli spazi comuni: voto medio = 4,4

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

CDI Alzheimer – solo familiari

Il processo di raccolta e di rielaborazione dei risultati si è concluso a marzo u.s. ed ha visto una buona adesione (60% dei questionari restituiti compilati). Il giudizio complessivo assegnato al CDI Alzheimer nell'anno 2020 è pari a 4,4 (4,2 nel 2019), risultato non scontato, considerata la particolarità dell'anno e il lungo periodo di chiusura del servizio. A conferma di questo, si consideri che il 63% dei rispondenti ha espresso un giudizio "Buono" ed un 37% "Ottimo". E non vi sono giudizi negativi. Gli aspetti che vengono segnalati quali fattori "di valore" sono la cordialità e l'attenzione del personale e le attività proposte, oltre che la qualità delle informazioni ricevute alle fasi di accoglienza. Entrando nello specifico delle singole dimensioni del servizio, si riportano i pareri raccolti:

- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,5 (di cui un 4,7 assegnato alla professionalità e un 4,6 alla cortesia ed attività educative)
- aspetti alberghieri = 4,5 (con la qualità del vitto pari a 4,7)
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4,7 capacità del CDI di individualizzare l'intervento / 4,6 alla capacità del CDI di migliorare la qualità della vita dell'anziano

CDI Ozanam – solo familiari

Il processo di raccolta dei questionari si è concluso nei primi giorni di marzo con un'ottima adesione (100% dei questionari restituiti e compilati). Il giudizio complessivo assegnato al CDI Ozanam è pari a 4,6, con un 57% di "Ottimo" e un 36% di "Buono". Gli aspetti che vengono indicati per la loro positività sono la disponibilità e

l'impegno del personale, oltre che l'attenzione verso l'anziano. Gli aspetti che alcuni familiari indicano in modo critico sono rappresentati dalla chiusura avvenuta a causa della pandemia ed un servizio di trasporto non sempre puntuale. Di seguito si riportano i giudizi di dettaglio:

- aspetti relazionali ed assistenziali = 4,7 (spicca il 4,8 assegnato all'assistenza ricevuta e alle attività educative; gli interventi riabilitativi sono valutati con un ottimo 4,9)
- aspetti alberghieri = 4,5 (la pulizia degli ambienti è valutata 4,8)
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo = 4,7 capacità del CDI di individualizzare l'intervento / 4,6 capacità del CDI di migliorare la qualità della vita dell'anziano.

CDI Barbieri – familiari ed ospiti

Nel caso del CDI Barbieri, il questionario è stato somministrato sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilarlo in autonomia; la doppia somministrazione permette il confronto tra il punto di vista dei familiari e quello dei diretti utilizzatori del servizio. L'indagine ha visto una buona restituzione sia da parte dei familiari (96,7%) che da parte degli utenti (100%). Per l'anno 2020 il servizio riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,6 dai familiari e 4,9 dagli ospiti, questi ultimi con un 97% di giudizio "Ottimo". Molto apprezzati sono aspetti come l'attenzione e la disponibilità degli operatori e le attività proposte durante la giornata. Di seguito si sintetizzano i giudizi espressi per le differenti dimensioni del servizio:

- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4,6 / voto medio ospiti = 4,9
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; etc.): voto medio familiari = 4,4 / voto medio ospiti = 4,2
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 4,1 / voto medio ospiti = 4,3

CDI Soldi – familiari ed ospiti

Anche per il CDI di via Brescia n.207 il questionario è stato somministrato sia agli utenti del Centro che ai loro familiari. E - come nel caso del CDI con sede presso il complesso di via XI febbraio - la raccolta ha visto una compilazione e restituzione molto partecipata, da parte dei familiari pari al 95% ed al 100% da parte gli utenti. Il CDI Soldi per l'anno 2020 riceve un giudizio complessivo pari al 4,7 dai familiari e pari al 5,0 (valore massimo attribuibile) dagli ospiti. Nell'ambito della qualità percepita, gli aspetti che meritano di essere segnalati per la loro positività - a giudizio dei familiari - sono l'accoglienza, l'attenzione, la disponibilità e la cortesia del personale, oltre che l'impegno a risolvere i problemi. Gli anziani aggiungono il sentirsi meno soli, essere ascoltati, sentirsi in famiglia. Analizzando i giudizi espressi per singola dimensione emergono i seguenti pareri:

- aspetti relazionali ed assistenziali (professionalità operatori; assistenza della persona; attività proposte; etc.): voto medio familiari = 4,8 / voto medio ospiti = 5,0
- aspetti alberghieri (qualità del vitto; pulizia dei locali; etc.): voto medio familiari = 4,5 / voto medio ospiti = 4,8
- capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio familiari = 4,4 / voto medio ospiti = 4,8

Assistenza Domiciliare Integrata

Come negli scorsi anni il questionario è stato somministrato durante tutto l'anno. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 66 questionari (su 744 distribuiti), con una significativa contrazione a causa della pandemia. I rispondenti dichiarano di aver avuto notizie sul servizio erogato da Cremona Solidale nel 47% dei casi dal proprio MMG, nel 6% da amici/conoscenti, nel 5% dai figli e nel 2% dei casi dall'assistente sociale del Comune. Il 39%, dichiara di aver saputo del servizio altrove, in particolare durante un ricovero in Ospedale o presso la riabilitazione di Cremona Solidale.

Il servizio nell'anno 2020 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 5 (scala 1-5), che conferma le valutazioni degli scorsi anni e colloca l'ADI sulla scala dei valori in una posizione di eccellenza. Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute, i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- puntualità nell'erogazione delle prestazioni = 4,9
- chiarezza delle informazioni ricevute = 4,9
- cortesia e disponibilità degli operatori = 5,0
- professionalità = 4,9

Servizio RSA Aperta

Il questionario è stato somministrato durante l'anno, coerentemente con i tempi di presa in carico e dimissione. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 14 questionari dei 35 somministrati (40%). Anche in questo caso, la pandemia ha inciso negativamente sulla domanda riducendo i casi presi in carico. Il servizio RSA APERTA per l'anno 2020 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 9,2 (in una scala da 1 a 10) che – pertanto – si colloca sulla scala dei valori in una posizione eccellente, con il 50% di voti espressi pari a “10” e il 36% a “9”. Per quanto riguarda le prestazioni ricevute, le opinioni espresse possono essere così sintetizzate (scala di valutazione 1-5):

- qualità delle informazioni ricevute = 4,5
- qualità complessiva del servizio erogato = 4,6
- professionalità degli operatori = 4,6
- cortesia degli operatori = 4,6
- tempestività nella erogazione delle prestazioni = 4,5
- utilità del servizio = 4,5

Servizi ambulatoriali / Ambulatori polispecialistici in regime SSR e privatistico

Sono stati restituiti 113 questionari. I fruitori del servizio hanno espresso un giudizio complessivo molto positivo, pari a 4,6 (scala 1-5). Di seguito si riportano alcuni giudizi di dettaglio:

- servizio prenotazione = 4,7
- tempi di attesa tra prenotazione e prestazione = 4,7
- accessibilità, confort e pulizia = 4,7
- professionalità e cortesia = 4,7
- chiarezza e completezza delle informazioni = 4,7
- rapporto qualità/ prezzo della prestazione ricevuta = 4,6

Alla domanda "Come è venuto a conoscenza dei nostri ambulatori?", gli utenti rispondono così:

- 39% li conoscevano già
- 17% hanno seguito il suggerimento del medico di medicina generale
- 28% hanno avuto informazioni da parenti e/o amici
- 6% li hanno scoperti navigando in internet

- 10% in altro modo

Alla domanda "Perché ha scelto proprio i nostri ambulatori?", rispondono:

- 36% li avevano già usati e ne erano rimasti soddisfatti

- 17% sapevano che i nostri operatori lavorano bene

- 40% hanno seguito i consigli di altri

- 7% non aveva trovato posto altrove

Alla domanda "Consiglierebbe ad altri i nostri ambulatori?" rispondono "sì" nel 90% dei casi.

... omissis ...