



AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA



13/07/2020 - 08.24

A.S.C. Cremona Solidale

CREMONA

Segreteria

Protocollo N°: 00002826/00 rif: CBAJ2631806

Data Movimento: 13/07/2020 - 08.24

DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE 2020

Verifica annualità 2019 e progettualità 2020
Aggiornamento emergenza COVID-19

SOMMARIO

- MISSIONE E VALORI
 - POLITICHE COMPLESSIVE
 - RISPETTO DEI REQUISITI STRUTTURALI E TECNOLOGICI
 - RAPPORTI CON UFFICI PROTEZIONE GIURIDICA E SERVIZI SOCIALI
 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – PRESTAZIONI OFFERTE
 - PIANO DI LAVORO (PIANO ANNUALE CON TIPOLOGIA E VOLUME DI ATTIVITA' PREVISTE E PIANO ORGANIZZATIVO)
 - MATERIALE INFORMATIVO
 - a. Esiti della somministrazione dei questionari di gradimento (*customer satisfaction*)
 - b. Esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS
 - c. Percorsi formativi aziendali
- 1) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE
 - 2) PIANO PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE E MOTORIE
 - 3) PIANO DELLA EDUCAZIONE ALLA SALUTE E DI PROMOZIONE DEL BENESSERE
 - 4) PIANO DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO
 - 5) PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE ED AI CARE GIVER

ALLEGATI

- A. Organizzazione e *People Management*:
- Organigramma e funzionigramma
 - Determine assegnazione incarichi (CCNL Funzioni Locali e Sanita)
 - Piano delle Risorse Umane 2020
 - Piano di lavoro & Procedure per la continuità assistenziale 2020
 - Regolamento reclutamento personale dipendente
 - Regolamento incarichi esterni
 - Percorso WHP – Luoghi di lavoro che promuovono la salute Anno 2019
 - Policy aziendali per la gestione delle risorse umane: “Prendersi cura di chi cura”
 - Benessere Organizzativo 2019
- B. Policy aziendali “Formazione e crescita professionale”:
- Relazione consuntiva PFA 2019
 - Piano Formativo Aziendale 2020
- C. Linee di indirizzo organizzative e procedurali per la futura gestione dei servizi dell'ASC Cremona Solidale (CdA 4 aprile 2020)

Il Documento di programmazione ed organizzazione per l'anno 2020 dell'ASC Cremona Solidale indica le linee programmatiche e le priorità di intervento sulla base delle regole del sistema sociosanitario regionale e degli indirizzi strategici del Comune di Cremona¹.

La definizione delle scelte organizzative e di programmazione che l'Azienda si assume per l'anno 2020, pur avendo sempre come premesse anche quelle informazioni derivanti dagli usuali strumenti conoscitivi (vedasi per esempio gli esiti dei questionari di gradimento *customer* e *people satisfaction*, le metriche organizzative e di gestione delle risorse umane, gli esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS), sono state inevitabilmente condizionate – a partire dalla seconda metà di febbraio e per un tempo che ad oggi non è ancora possibile quantificare con certezza – dell'emergenza sanitaria COVID-19 che tanto ha colpito la Regione Lombardia ed il territorio cremonese.

Pertanto, pur rispettando quello che è l'impianto adottato nelle precedenti annualità, la programmazione per l'anno in corso dovrà intendersi un work in progress suscettibile di continui aggiornamenti, coerentemente con l'evolversi della situazione sanitaria e con l'emanazione di disposizioni normative nazionali e regionali, in termini di prevenzione e/o riorganizzazione dei servizi domiciliari, semi-residenziali e residenziali aventi un'utenza anziana.

Pertanto la lettura del presente documento deve integrarsi con il "Piano Organizzativo & Gestionale" che l'ASC Cremona Solidale ha redatto in attuazione alle disposizioni della DGR XI/3226 del 09/06/2020, a cui si rinvia per molti aspetti di programmazione per l'anno in corso. Ove possibile – si sono inseriti comunque approfondimenti (segnati con un font corsivo sottolineato) – riguardanti le azioni poste in essere nel corso per periodo gennaio-giugno 2020, con l'obiettivo di illustrare già in tale documento il tipo di programmazione che l'Azienda ha attuato e/o intende adottare nel proseguo dell'anno.

▪ MISSIONE E VALORI

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale è stata costituita, ai sensi del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267 quale ente strumentale del Comune di Cremona. E' dotata di propria personalità giuridica ed ha sede legale in Cremona, Via Brescia n. 207. Ha come *mission* la promozione e gestione di servizi pubblici locali riferiti ai bisogni della persona, della famiglia e della comunità ed eroga interventi di carattere socio-sanitario integrato, ivi compresi quelli soggetti all'accreditamento in base alla normativa regionale vigente. Opera in sinergia con altri soggetti pubblici e privati che costituiscono la rete del welfare locale, onde costituire e promuovere un sistema integrato di interventi e servizi. Il Comune di Cremona determina finalità ed indirizzi dell'Azienda, approva gli atti fondamentali, esercita la vigilanza,

¹ Il documento è redatto secondo le linee guida e le indicazioni contenute nella DGR 2569 del 31/10/2014 ("Revisione del sistema di esercizio ed accreditamento delle Unità di Offerta sociosanitarie"). Ai sensi degli articoli 15 e 16 della Legge Regionale 3/2008 e dell'art 9 della Legge Regionale 33/2009, l'Azienda Cremona Solidale ha definito in questo documento di sintesi forme, modi e tempi del proprio agire nel rispetto dei requisiti generali, cioè soggettivi, organizzativi gestionali, strutturali e tecnologici per l'esercizio e il mantenimento dell'accreditamento delle proprie unità d'offerta sociosanitarie.

verifica i risultati della gestione, secondo quanto stabilito dallo Statuto Aziendale. In attuazione della DGR 2569/2014 Cremona Solidale conferma quali espressi valori di riferimento del proprio agire:

- la trasparenza, con l'esplicitazione dei requisiti soggettivi e organizzativi quale certezza di affidabilità;
- la centralità della persona e della famiglia e l'attenzione a gestire i servizi senza mai dimenticare il principio di umanità e di solidarietà;
- l'attenzione all'appropriatezza del percorso assistenziale, la finalizzazione della qualità dei servizi erogati alla miglior cura e alla personalizzazione dell'intervento;
- gli interventi mirati alla promozione, mantenimento e recupero del benessere e al pieno sviluppo delle persone;
- la coerenza con i principi costituzionali della solidarietà, sussidiarietà, partecipazione e rispetto dei diritti umani.

▪ POLITICHE COMPLESSIVE

A) Campi di azione

I campi di azione di Cremona Solidale sono - alla data di stesura del presente documento - i seguenti:

- un ex Istituto di Riabilitazione (IDR ora Cure Intermedie): per il recupero fisico delle persone, prevalentemente anziane, a seguito di esiti invalidanti di varie patologie e ricoveri ospedalieri;
- poliambulatori sanitari: per il presidio sanitario degli ospiti ed aperti alla cittadinanza per lo svolgimento di visite e trattamenti specialistici (per esempio visite fisiatriche e prestazioni fisioterapiche; visite cardiologiche; visite geriatriche; etc.);
- quattro Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) denominate Mainardi, RSA B (ex Sospiro); Somenzi e Azzolini: per accogliere anziani ultrasessantacinquenni totalmente non autosufficienti;
- un servizio di RSA APERTA: per l'assistenza al domicilio di anziani ultra settantacinquenni fragili o con problematiche cognitive;
- due Comunità Alloggio denominate Duemiglia 1 e 2: per accogliere anche temporaneamente anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- quattro Centri Diurni Integrati per anziani (CDI) denominati Soldi, Barbieri, Alzheimer e Ozanam (questi ultimi due specializzati sull'Alzheimer): per accogliere durante il giorno anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI): per assistere persone a loro domicilio con operatori sanitari professionalmente qualificati in stretto rapporto con il medico di medicina generale, l'ATS distrettuale, il SAD e i servizi complementari.

Box di approfondimento - I servizi per la disabilità dell'ASC Cremona Solidale

Il 2019 si è caratterizzato anche per la conclusione del lungo percorso di riorganizzazione istituzionale dei servizi per la disabilità in capo a Cremona Solidale (tre CDD ed una CSS) e la definizione di un accordo pluriennale pubblico-privato con

Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro Onlus e Coop Sociale "Società Dolce" Onlus per la gestione in capo agli stessi di tali servizi.

a) La co-progettazione con Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro - Agli inizi del 2016 Cremona Solidale e Fondazione Sospiro sottoscrivono un accordo di collaborazione per sviluppare una progettualità nell'ambito dei servizi per le persone con disabilità tra cui rientra "... avviare un approfondimento tecnico-organizzativo e scientifico sulle prospettive future dei tre Centri diurni per disabili e della Comunità sociosanitaria dell'Azienda Comunale Cremona Solidale ...". Coerentemente con tale accordo, si sono attivati dei tavoli di lavoro che hanno visto coinvolti oltre a ASC Cremona Solidale e Fondazione Sospiro, il Comune di Cremona e - in alcuni casi - l'ATS Val Padana per giungere ad una condivisa progettualità in merito all'attivazione di un servizio ad hoc per la presa in carico delle disabilità intellettiva e dei disturbi dell'autismo. Considerando le competenze cliniche di Fondazione Sospiro e la necessità di avere anche nella città di Cremona un servizio qualificato, si è conseguentemente riconosciuta l'utilità di affidare - attraverso un contratto di affitto di ramo d'azienda della durata di venti anni - alla stessa Fondazione la titolarità e l'accreditamento dei posti del CDD2 di via Mincio, avvenuta di fatto nella seconda metà del 2019. Parallelamente a questo - e per pari durata - è stato perfezionato un contratto di affitto di ramo d'azienda che riconosce la titolarità in capo a Cremona Solidale dei 40 posti letto della RSA "B" (logisticamente collocati presso la palazzina Mainardi), consolidando quindi il ruolo strategico dell'Azienda Speciale nell'ambito dei servizi geriatrici.

b) L'affidamento tramite *project financing* dei CDD di via Platani e Tofane e della CSS Cattaro a Coop Sociale "Società Dolce" - Per i restanti servizi residenziali e semiresidenziali, l'ASC Cremona Solidale ha aperto una procedura di gara tramite lo strumento della "finanza a progetto", finalizzato a selezionare proposte in grado di garantire un *adeguamento strutturale delle sedi* (edifici di proprietà del Comune di Cremona dati in uso gratuito a Cremona Solidale, il cui punto di forza è rappresentato dall'ubicazione nel contesto cittadino, ma i cui punti di debolezza sono rappresentati da limiti tecnici e manutentivi) e una *complessiva riprogettazione dei servizi* stessi da un punto di vista del modello assistenziale e di presa in carico. Il percorso di valutazione delle proposte raccolte ha di fatto impegnato i nostri uffici per tutto il 2019 e il definitivo passaggio di titolarità (possibile solo dopo l'atto regionale di volturazione degli accreditamenti) è avvenuto con l'inizio del 2020.

B) Metodi adottati

Al fine di garantire il rispetto della *mission* e dei valori dichiarati e verificarne il loro livello di conseguimento, sono stati adottati strumenti e metodologie di lavoro improntate al miglioramento continuo.

Strumenti di voice giving: Carte dei Servizi - Protocolli - Questionari di gradimento - Segnalazione disservizi/apprezzamenti (URP)

Per garantire adeguata trasparenza e una comunicazione puntuale ai fruitori dei diversi servizi:

- ogni unità d'offerta aziendale possiede una specifica Carta del Servizio, aggiornata annualmente, pubblicata sul sito aziendale e consegnata a chi presenta domanda per accedere ai servizi di Cremona Solidale o a chi ne fa richiesta

Per garantire adeguatezza delle cure e chiarezza delle scelte adottate in tale direzione:

- ogni servizio utilizza dei protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale
- nel corso dell'anno appena trascorso, si sono attivati degli appositi team di lavoro per l'aggiornamento e/o la produzione di protocolli, regolamenti e procedure, il cui obiettivo è quello di garantire un'uniformità di comportamenti organizzativi e adeguati livelli qualitativi delle prestazioni erogate. Si evidenziano in particolare modo i seguenti documenti di nuova stesura:
- protocollo gestione farmaci LASA
- protocollo prevenzione eventi suicidari
- procedura relativa ai criteri di costituzione e gestione delle liste di accesso

Per garantire un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori:

- sono esposti presso il punto di accesso aziendale i documenti per la segnalazione dei disservizi e degli apprezzamenti (moduli allegati inoltre alle Carte dei Servizi)
- è aperto presso il Punto Info aziendale una postazione URP per la raccolta di segnalazioni da parte dei fruitori dei servizi
- è istituito un Comitato Di Rappresentanza degli ospiti e dei familiari con il compito di supportare l'azienda nella conoscenza delle necessità degli utilizzatori dei nostri servizi e delle loro valutazioni sulla qualità dei servizi e sulla organizzazione delle comunicazioni
- ogni servizio somministra ogni anno ai propri utenti un questionario di gradimento per la valutazione della qualità percepita delle prestazioni e ne rende pubblici gli esiti attraverso la loro pubblicazione nel Bilancio Sociale
- così come lo scorso anno, anche a fine 2019/inizio 2020 si è provveduto - come indicato dall'ATS Val Padana - alla somministrazione di una doppia *customer satisfaction*: una specifica per i parenti degli ospiti in RSA; l'altra specifica per gli utenti del servizio RSA, adottando modalità di compilazione differenti in base al profilo cognitivo (misurato attraverso la scala MMSE).

Siccome la raccolta dei questionari consegnati ai parenti era programmata (come ogni anno) nella seconda metà di febbraio, l'emergenza sanitaria scattata sul territorio dal 21 febbraio e la immediata chiusura della struttura di via Brescia n.207 ai visitatori, ha di fatto impedito il completamento di questa attività di monitoraggio che, come si avrà modo di leggere successivamente, riporta i pareri espressi dai soli ospiti.

Manutenzioni programmate

La programmazione, il funzionamento organizzativo e il monitoraggio di tutti i processi gestionali sono stati formalizzati attraverso procedure e protocolli nei quali si assegnano le relative responsabilità e si precisano le relazioni tra le diver-

se funzioni aziendali. Fra le procedure di processo del sistema qualità rientrano anche quelle relative a:

- Gestione approvvigionamenti;
- Gestione farmaci e dispositivi;
- Gestione infrastrutture, attrezzature e strumenti;
- Gestione rifiuti.

Con riferimento alle procedure del sistema qualità, le apparecchiature elettromedicali e mediche, elettrocardiografi, sfigmomanometri, defibrillatori, magneto terapia, laser, etc. vengono controllate, con cadenza annuale, nel mese di giugno. Le verifiche sono eseguite da una ditta specializzata, di cui il personale tecnico possiede i requisiti per effettuare le prove sulle apparecchiature. Le prove a cui gli strumenti vengono sottoposti sono il corretto funzionamento e la verifica di sicurezza elettrica secondo la normativa CEI 62 5. Presso l'ufficio tecnico dell'Azienda sono depositate le schede delle verifiche effettuate ad ogni singola apparecchiatura, i tracciati di prova, le misure elettriche e le certificazioni della strumentazione utilizzata.

C) Obiettivi delle singole UdO (servizi erogati e popolazione interessata)

Le Carte dei servizi contengono per ogni UdO l'obiettivo del servizio, il dettaglio dei servizi erogati, la popolazione interessata.

▪ RISPETTO DEI REQUISITI STRUTTURALI E TECNOLOGICI

Con il termine "requisiti strutturali e tecnologici" si indica la dotazione minima di ambienti, impianti ed attrezzature definite dal DPR 14 gennaio 1997 e/o dalle norme regionali specifiche per ogni unità d'offerta. L'Azienda, nella sua articolazione completa di unità d'offerta socio-sanitarie, soddisfa i seguenti requisiti strutturali e tecnologici generali:

- agibilità;
- protezione antisismica;
- adempimenti alle normative in materia di protezione antincendio;
- protezione acustica;
- adempimenti alle normative in materia di sicurezza degli impianti elettrici e continuità elettrica;
- adempimento alla normativa inerente sicurezza anti-infortunistica;
- adempimenti alla normativa inerente igiene e la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- protezione dalle radiazioni ionizzanti;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- smaltimento rifiuti;
- condizioni microclimatiche;
- impianti distribuzione dei gas;
- materiali esplosivi.

Agli atti è depositata la documentazione concernente i titoli di godimento degli immobili adibiti ad unità d'offerta. In dettaglio:

- le sedi di RSA, Cure Intermedie (ex IDR), Comunità Duemiglia, CDI Barbieri, CDI Soldi e CDI Alzheimer sono concesse in comodato immobiliare dalla Fondazione Città di Cremona
- la sede del CDI Ozanam dall'anno 2020 è concessa in affitto da Associazione di Volontariato "Società Centrale Femminile San Vincenzo Cremona Onlus"

▪ **RAPPORTI CON UFFICI PROTEZIONE GIURIDICA E SERVIZI SOCIALI**

A partire dal 2014, l'Azienda ha istituito un Settore "Accesso ai servizi e alle prestazioni". Il settore è organizzato al fine di garantire:

- i collegamenti con i Comuni nei casi in cui gli ospiti siano già in carico ai servizi sociali (relazioni, aggiornamenti, comunicazioni, incontri, etc.);
- le segnalazioni ai Comuni nei casi di soli assoluti, criticità legate alla condizione di assenza di riferimenti affidabili nel contesto familiare o di tensioni familiari, criticità legate al pagamento della retta, criticità legate alla progettualità assistenziale, etc.;
- un'adeguata informazione circa la procedura di nomina di amministratore di sostegno
- l'attuazione di nomine urgenti o di nomine per ospiti soli.

▪ **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – PRESTAZIONI OFFERTE**

La modalità di erogazione dei servizi è dettagliata in ogni singola Carta del Servizio. Le Carte dei Servizi sono aggiornate annualmente, pubblicate sul sito aziendale, esposte presso il Punto Info aziendale, richiedibili agli uffici. L'esposizione delle modalità di erogazione dei servizi, delle prestazioni incluse nella retta per i servizi a tariffa, delle prestazioni dei servizi gratuiti per la cittadinanza all'interno delle Carte dei Servizi dà attuazione alla politica della trasparenza adottata dall'Azienda ed alla scelta della semplificazione nella comunicazione alla cittadinanza.

▪ **PIANO DI LAVORO (PIANO ANNUALE CON TIPOLOGIA E VOLUME DI ATTIVITA' PREVISTE E PIANO ORGANIZZATIVO)**

L'Azienda eroga prestazioni e servizi sulla base di una programmazione annuale che, concordata con il Comune di Cremona, è riassunta e specificata nel Contratto di Servizio, approvato dal Consiglio Comunale e acquisito successivamente dal proprio Consiglio di Amministrazione. Per un approfondimento degli aspetti organizzativi riguardanti l'Azienda e i singoli servizi, si rinvia agli allegati raggruppati nella cartella "A – Organizzazione & People Management".

▪ **MATERIALE INFORMATIVO – COMUNICAZIONE CON I CITTADINI**

Nel sito web aziendale sono disponibili ed aggiornati:

- lo Statuto
- il Codice etico
- il Programma per la trasparenza
- l'elenco degli uffici, rispettivi recapiti telefonici ed e-mail
- la posta elettronica certificata (PEC)

- l'organizzazione dell'Azienda: l'organigramma e il funzionigramma; i dati relativi ai componenti il CdA; il regolamento per il reclutamento del personale dipendente
- il bilancio di previsione (annuale e pluriennale) e i bilanci consuntivi
- il bilancio sociale aziendale
- l'elenco dei servizi erogati e le rispettive Carte dei Servizi

In Azienda è presente un Punto Info aperto al pubblico da lunedì a venerdì - dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.00 - per offrire: informazioni, orientamento e accoglienza delle domande di accesso alle prestazioni. L'ufficio ricomprende in sé anche l'URP aziendale.

L'Ufficio Flussi e Statistiche si occupa di raccogliere dati ed informazioni necessarie a dare garanzia di completezza della comunicazione agli Enti preposti nonché di monitoraggio dei flussi delle prestazioni e degli accessi ai servizi.

L'Azienda infine dispone di un servizio portineria attivo tutti i giorni ed inoltre – per ogni unità d'offerta – i coordinatori di servizio nonché le figure apicali (per RSA i Medici) possono essere contattate telefonicamente e sono disponibili per colloqui programmati.

Nel corso dell'emergenza COVID-19, l'Azienda ha investito risorse, energie e tempo nell'individuare forme efficaci di comunicazione sia sul fronte della prevenzione e contrasto della trasmissione del virus, sia sul fronte della relazione ospiti-familiari, considerando che già dagli inizi della pandemia l'accesso alla struttura è stato limitato esclusivamente a casi particolari, di volta in volta autorizzati dal medico di reparto.

Di seguito si riporta un sintetico elenco delle principali iniziative poste in essere e che verranno realizzate nel corso dei prossimi mesi, rinviando l'approfondimento ai contenuti del "POG – Piano di Organizzazione & Gestione":

- diffusione nei locali dell'Azienda del materiale informativo del Ministero della Salute rispetto all'utilizzo della mascherina chirurgica e del corretto lavaggio delle mani (bagni; dispenser soluzione idro-alcolica);
- predisposizione e comunicazione delle regole di accesso alla struttura e alle camere mortuarie, di volta in volta aggiornate in base alle indicazioni ministeriali e regionali (controllo temperatura corporea; utilizzo mascherina chirurgica, divieto di assembramento e mantenimento del distanziamento sociale, etc.);
- apertura sportello di ascolto e supporto psicologico (in collaborazione con il Settore Politiche Sociali del Comune di Cremona) e ascolto e supporto spirituale (in collaborazione con Diocesi di Cremona);
- attivazione di un indirizzo di posta elettronica per singolo presidio (RSA e Cure Intermedie) per facilitare il contatto tra parente e personale sanitario (capo-reparto e/o medico), in merito ai principali aggiornamenti sullo stato di salute degli ospiti;
- utilizzo dei tablet per la realizzazione di video-chiamate (o telefonate ove non possibile) tra ospiti e familiari (da metà marzo a fine giugno per le sole RSA sono state realizzate circa 4.660 chiamate, con una media di circa 64 contatti per giornate lavorative);
- l'organizzazione programmata (dagli inizi di giugno) di "incontri protetti" (ossia incontri dal vivo, nel rispetto comunque delle norme di sicurezza, in particolar modo

per quanto riguarda il distanziamento sociale) tra familiari e ospiti delle RSA, dando priorità alle situazioni di maggiore fragilità (a fine giugno, sono stati realizzati circa 430 incontri).

Parallelamente a questo si ricorda poi che da fine febbraio e in un'ottica di prudenza, i 4 Centri Diurni Integrati sono stati chiusi e che – nelle intenzioni dell'Azienda – se ne programmerà la riapertura nel mese di settembre. Nel frattempo – come da indicazioni regionali – è stato avviato un periodico follow-up e sostegno a distanza (da marzo) e l'attivazione di interventi di natura domiciliare per i casi più fragili (da giugno):

- a) Follow-up e sostegno a distanza = circa 910 chiamate (periodo marzo-giugno)
- b) Accesso domiciliare coordinatore = circa 45 utenti
- c) Accesso domiciliare educatore = circa 40 utenti
- d) Accesso domiciliare fisioterapista = circa 50 utenti

Per approfondimenti rispetto alle azioni in programma, si rimanda pertanto alla lettura del POG

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 permette 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. Non di meno fornisce alla Direzione Aziendale un importante elemento per conoscere le aspettative dei fruitori diretti ed indiretti dei servizi.

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (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 l'aiuto dei volontari per la lettura o per la scrittura. I volontari sono formati per effettuare un corretto approccio e per dare adeguate informazioni o aiuti materiali agli ospiti. In sintesi:

- sono stati individuati 117 ospiti
- di questi 55 del gruppo A (MMSE 19-23) e 62 del gruppo B (MMSE > 23)

Hanno risposto in 98, pari all'83,8% del totale. I rispondenti sono 45 del gruppo A e 53 del gruppo B.
Rifiutano il 10,3%.

Per ogni domanda si chiedeva di esprimere un giudizio utilizzando una scala di valutazione da 1 a 5 così articolata:

- 1 – pessimo ☹☹
- 2 – scarso ☹
- 3 – sufficiente ☺
- 4 – buono ☺
- 5 – ottimo ☺☺

Gli ospiti possono infine barrare la casella "Non so" nel caso non vogliano o non sappiano dare una risposta al quesito posto dal questionario.

I dati raccolti con la somministrazione effettuata, e distinguendo i due gruppi A e B, ci dicono che i nostri ospiti valutano il servizio RSA ricevuto in questo modo:

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,7	4,0	3,9	3,7
Gruppo B	4,1	3,7	3,8	4,1

Si rileva una generale soddisfazione che ci permette di tradurre i voti delle singole RSA e dei due gruppi in una valutazione aziendale complessiva pari a **3,9** (**3,8** il GRUPPO A e **4,0** il GRUPPO B).

Analizzando gli aspetti assistenziali e quelli alberghieri, cardini della erogazione del servizio RSA, possiamo riassumere in questo modo i risultati raggiunti:

Aspetti assistenziali

a) Qualità del rapporto umano, cortesia e disponibilità degli operatori, specifico per le varie figure con le quali gli ospiti hanno contatti regolari:

MEDICO	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,0	4,2	4,1	4,4
Gruppo B	4,4	3,5	4,5	4,1
INFERMIERI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,8	4,2	4,1	3,9
Gruppo B	4,2	3,5	4,1	4,0
AUSILIARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,8	4,0	3,7	3,8
Gruppo B	4,0	3,7	3,8	3,9
EDUCATORI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,6	4,7	4,3	4,8
Gruppo B	4,4	4,6	4,5	4,6
FISIOTERAPISTI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,8	4,1	4,6
Gruppo B	4,2	4,3	4,3	4,6
VOLONTARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,6	4,1	4,4
Gruppo B	4,2	4,0	4,3	4,5

b) Qualità dell'assistenza, ossia la percezione che l'ospite ha della qualità del lavoro erogato dalle diverse figure professionali:

MEDICO	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,9	4,2	4,1	4,2
Gruppo B	4,3	3,5	4,1	4,2
INFERMIERI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,1	4,2	4,1	3,9
Gruppo B	4,2	3,7	3,9	4,1
AUSILIARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,1	4,2	3,6	4,0
Gruppo B	4,1	3,8	3,8	4,0
EDUCATORI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,8	4,8	4,1	4,6
Gruppo B	4,3	4,6	4,3	4,8
FISIOTERAPISTI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,6	4,8	3,9	4,4
Gruppo B	4,4	4,5	4,2	4,4

c) Igiene e cura della persona, ossia la percezione del tipo di attenzione che la struttura presta alle questioni riguardanti l'igiene personale:

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,1	4,5	4,0	4,3
Gruppo B	4,3	3,2	3,9	3,9

Il giudizio degli ospiti è complessivamente positivo, sia pure articolato. Maggiormente esigenti gli ospiti del gruppo B che in RSA B e RSA Mainardi danno un giudizio non del tutto positivo.

Aspetti alberghieri

a) Vitto

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,0	4,5	4,2	4,3
Gruppo B	3,8	3,5	4,2	4,2

b) Camera

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,5	4,1	4,1
Gruppo B	4,4	3,8	4,0	4,0

c) Spazi comuni

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,0	4,3	3,9	3,9
Gruppo B	4,3	3,8	3,9	4,1

d) Cambio e pulizia della biancheria del letto

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,8	4,4	4,8
Gruppo B	4,7	4,2	4,8	4,6

OBIETTIVO 2020: non rilevando criticità, ad eccezione di un unico valore in RSA B inferiore a 3,5 in ambito di igiene della persona, l'obiettivo 2020 sarà il mantenimento della buona valutazione raggiunta e il monitoraggio della erogazione delle prestazioni di igiene personale nella RSA B per comprendere le ragioni e le richieste degli ospiti.

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (familiari)

L'esplosione dei casi di CoViD-19 e la conseguente chiusura al pubblico delle RSA nell'ultima settimana di febbraio e poi successivamente nel mese di marzo ha bloccato la somministrazione dei questionari organizzata con tempistica successiva a quella degli ospiti (procedura, quella per gli ospiti, lunga e da effettuare con cautela e attenzione ai tempi delle singole persone intervistate). L'Azienda effettuerà la somministrazione ai familiari appena la situazione ritornerà alla sua consueta normalità.

RESIDENZA LEGGERA PER ANZIANI

Comunità alloggio "Duemiglia"

Il questionario è stato somministrato ad inizio anno 2020. Sono stati distribuiti 24 questionari e ne sono stati compilati 19; la percentuale di restituzione del 79% conferma quanto già segnalato negli anni precedenti: la costante presenza delle famiglie presso la struttura e la piena integrazione di un gruppo significativo di parenti disponibili e collaboranti.

Per quanto riguarda la profilazione dei soggetti rispondenti, una significativa parte dei questionari è stata compilata direttamente dall'anziano (53%), a testimonianza della indipendenza ed autonomia di molti degli ospiti; l'11% da un familiare ed il 36% è stato compilato congiuntamente dall'ospite con il supporto di un proprio parente. I rispondenti possono inoltre essere suddivisi – sulla base del periodo di permanenza presso la nostra struttura residenziale – nel seguente modo:

- da meno di 3 mesi il 0%
- da 3 mesi a 1 anno il 16%
- da 1 anno a 3 anni il 32%
- da 3 anni a 5 anni il 26%
- più di 5 anni il 21%
- non risponde il 5%

La Comunità per l'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione medio pari a **4,2** che – pertanto – si colloca sulla scala di valutazione in una posizione positiva e superiore al giudizio dello scorso anno (3,9). L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un significativo 63% di giudizio "Buono" e un positivo 21% di "Ottimo"; nessun giudizio "Insufficiente" e "Scarso". Relativamente agli ospiti accolti nel 2019, si registra una buona valutazione relativa alla modalità con cui sono stati inseriti nella struttura (4,3).

Si elencano gli aspetti che, a giudizio dei rispondenti, danno valore al servizio:

- la cortesia del personale
- il poter trascorrere il tempo con altre persone
- la stanza messa a disposizione.

Aspetti assistenziali

a) Qualità del rapporto umano, specifico per le varie figure con le quali ospiti e familiari hanno contatti regolari: voto medio = **4,3**

Infermiera	Ausiliari	Educatore	Responsabile
4,3	4,3	4,2	4,4

b) Qualità dell'assistenza, ossia la percezione della qualità del lavoro erogato dalle diverse figure professionali: voto medio = **4,2**

Infermiera	Ausiliari	Educatore
4,1	4,3	4,1

c) Igiene e cura della persona, ossia la percezione del tipo di attenzione che la struttura presta alle questioni riguardanti l'accudimento dell'ospite: voto medio = **4,2**

d) Qualità delle attività proposte, un focus particolare sulle proposte per rendere varia e poco monotona la vita in Comunità: voto medio = **3,9**

Aspetti alberghieri

a) Vitto

- quantità: voto medio = 4,3
- qualità: voto medio = 4,3
- varietà e possibilità di scelta: voto medio = 4,3

Il vitto si conferma aspetto apprezzato dagli ospiti e registra un voto medio pari a **4,3**.

b) Camera

- confort: voto medio = 4,2
- pulizia: voto medio = 4,2
- arredi: voto medio = 3,8

c) Spazi comuni

- confort: voto medio = 4,3
- pulizia: voto medio = 4,2
- arredi: voto medio = 4,1

Gli aspetti qualitativi degli spazi di vita - camera personale e spazi comuni - ricevono un voto medio pari a **4,1**.

d) Cambio biancheria del letto

- frequenza: voto medio = 4,5
- pulizia: voto medio = 4,5

Anche la qualità percepita per questo aspetto alberghiero del servizio è positiva con un voto medio pari a **4,5**.

e) Lavanderia. Il servizio di lavanderia è stato utilizzato dal 74% degli ospiti della Comunità che esprimono un parere positivo rispetto alla prestazione ricevuta, con un voto medio complessivo pari a **3,7**.

SERVIZI TERRITORIALI

Assistenza Domiciliare Integrata

Il questionario è stato somministrato durante tutto l'anno 2019 ai pazienti in dimissione. Sono stati restituiti compilati 117 questionari. Si tratta del quarto anno di rilevazione per il servizio ADI e dunque di un dato di restituzione molto positivo (51 nel 2016; 116 nel 2017; 121 nel 2018).

I questionari sono stati compilati nel 37% dei casi in autonomia dagli stessi assistiti; nel 43% da un parente dell'assistito; nel 3% dei casi da un amico e/o badan-

te; il 12% dei questionari è stato compilato dall'assistito con il supporto di un'altra persona. Il 5% non risponde alla domanda.

Il servizio nell'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,9** che conferma le valutazioni degli scorsi anni e colloca l'ADI sulla scala dei valori in una posizione molto positiva. Per quanto riguarda la qualità delle prestazioni ricevute attraverso il servizio ADI, i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

- a) Puntualità nell'erogazione delle prestazioni = **4,9**
- b) Chiarezza delle informazioni ricevute = **4,9**
- c) Cortesia e disponibilità degli operatori = **5,0**
- d) Professionalità = **4,9**

Nel 2018 è iniziata la raccolta di veloci valutazioni da parte dei nostri assistiti che hanno usufruito del solo servizio di prelievo del sangue. I dati raccolti nel 2019 indicano una valutazione complessiva di **4,8** - in linea con i risultati dello scorso anno.

Servizio RSA Aperta

Il questionario è stato somministrato durante i dodici mesi dell'anno, coerentemente con i tempi di presa in carico e dimissione caratterizzanti il servizio. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva di 40 questionari dei 73 somministrati (55%); si tratta del terzo anno di rilevazione del gradimento degli utenti di questo particolare servizio.

Il servizio RSA APERTA per l'anno 2019 riceve un voto medio di soddisfazione complessiva pari a **9,5** che – pertanto – si colloca sulla scala dei valori in una posizione eccellente, con il 65% di voti espressi pari a “10” e il 20% a “9”. Per quanto riguarda le prestazioni ricevute, le opinioni espresse possono essere così sintetizzate (scala di valutazione 1-5):

- a) Qualità delle informazioni ricevute = **4,8**
- b) Qualità complessiva del servizio erogato = **4,7**
- c) Professionalità degli operatori = **4,9**
- d) Cortesia degli operatori = **5,0**
- e) Tempestività nella erogazione delle prestazioni = **4,8**
- f) Utilità del servizio = **4,8**

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso dell'anno 2019 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata attraverso il servizio RSA Aperta è giudicato dai nostri molto positivo in tutti i suoi aspetti; migliorata la valutazione sulla Tempestività nella erogazione delle prestazioni, passata da 4,6 a **4,8**.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

CDI Alzheimer (solo familiari)

Il questionario è stato somministrato nel mese di gennaio 2020. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione complessiva del 65% dei questionari conse-

gnati (20 consegnati, 13 restituiti). Si evidenzia pertanto una buona risposta da parte delle famiglie.

Il CDI per Alzheimer nell'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,2** che si colloca sulla scala dei valori in una posizione positiva. L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un 31% di giudizio "Buono" e un 46% di "Ottimo". Merita la segnalazione l'assenza di giudizi "pessimo" e "scarso".

Nell'ambito della qualità complessiva percepita, gli aspetti che meritano di essere segnalati per la loro positività, a giudizio dei rispondenti, sono: la disponibilità, la cordialità e la cortesia del personale; la comunicazione con i familiari; la professionalità; il cibo; il servizio trasporto. L'unico aspetto che un familiare ha invece giudicato critico è la chiusura al sabato del servizio. Gli ospiti inseriti nel 2019 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto **4,4**) all'accoglienza ricevuta.

Aspetti assistenziali e alberghieri; efficacia del servizio

a) Aspetti relazionali ed assistenziali: voto medio = **4,3**

Cortesia	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,5	4,4	4,3	4,3	3,9	4,2

b) Aspetti alberghieri: voto medio = **4,3**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
4,3	4,3	4,3	4,2

c) Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio = **3,6**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Risposta ai bisogni	Miglioramento qualità vita
3,2	3,2	3,5	4,2	4,2

CDI Barbieri (familiari ed ospiti)

Il questionario è stato somministrato ai familiari ed agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilarlo in autonomia. La doppia somministrazione permette il confronto tra la valutazione dei familiari e quella dei diretti interessati. La raccolta ha visto la compilazione e restituzione da parte dei familiari di 35 su 38 questionari consegnati (92,11%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 39 questionari su 40 distribuiti (97,50%).

Il CDI Barbieri nell'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,6** dai **familiari** e **4,7** dagli **ospiti**, valutazioni molto positive allineate tra ospiti e familiari. L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla par-

te alta della scala di valutazione proposta e l'assenza di giudizi quali "scarso" o "pessimo".

Nell'ambito della qualità complessiva percepita, gli aspetti che meritano di essere segnalati per la loro positività sono: l'accoglienza, l'attenzione all'ospite, l'umanità e disponibilità del personale; il vitto; gli stimoli e le attività proposte (il non essere soli e la possibilità di avere una giornata piena); la professionalità; l'apertura del sabato. L'unico aspetto giudicato critico è la retta, ritenuta elevata. Gli ospiti inseriti nel 2019 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e danno un giudizio positivo (voto **4,9**) all'accoglienza ricevuta.

Aspetti assistenziali e alberghieri; efficacia del servizio

a) Aspetti relazionali ed assistenziali

Voto medio familiari = **4,6**

Cortesìa	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,7	4,7	4,6	4,6	4,5	4,5

Voto medio ospiti = **4,6**

Cortesìa	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,5	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7

b) Aspetti alberghieri

Voto medio familiari = **4,2**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
4,1	4,3	4,5	4,1

Voto medio ospiti = **3,8**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
3,3	4,5	4,5	3,0

c) Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo

Voto medio familiari = **4,1**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Risposta ai bisogni	Miglioramento qualità vita
3,7	3,8	3,8	4,6	4,6

Voto medio ospiti = **3,7**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Miglioramento qualità vita
3,8	3,6	3,7	3,6

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2019 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri clienti molto positivamente in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità. In particolare l'apprezzamento è più alto tra gli ospiti che tra i familiari.

CDI Ozanam (solo familiari)

La raccolta ha visto una compilazione e restituzione di tutti i questionari consegnati (21 questionari).

Il CDI Ozanam nell'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,8**. L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con il 24% di giudizio "Buono" e ben il 71% di "Ottimo". Merita la segnalazione l'assenza di giudizi "pessimo" e "scarso".

Nell'ambito della valutazione della qualità complessiva, sono stati rilevati - quali aspetti positivi - i seguenti: disponibilità, la cortesia, l'attenzione alla persona; la cura; la socializzazione. Gli aspetti che alcuni familiari valutano come migliorabili sono: il servizio trasporto, che non è sempre puntuale; la chiusura del sabato. Gli ospiti inseriti nel 2019 ritengono di aver potuto disporre di buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto **4,9**) all'accoglienza ricevuta.

Aspetti assistenziali e alberghieri; efficacia del servizio

a) Aspetti relazionali ed assistenziali: voto medio = **4,6**

Cortesia	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,8	4,8	4,8	4,7	4,5	4,5

b) Aspetti alberghieri: voto medio = **4,5**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
4,7	4,7	4,8	4,1

c) Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo: voto medio = **4,1**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Risposta ai bisogni	Miglioramento qualità vita
3,3	3,5	3,9	4,7	4,9

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2019 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri clienti molto positivamente in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità.

CDI Soldi (familiari ed ospiti)

Il questionario è stato somministrato sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilare in autonomia il questionario. La doppia sommi-

nistrazione permette il confronto tra la valutazione dei familiari e quella dei diretti interessati. Sono stati distribuiti 39 questionari. La raccolta ha visto una compilazione e restituzione da parte dei familiari di 33 questionari (84,6%); per quanto concerne gli ospiti, la restituzione è stata di 36 questionari (90%). Va evidenziata la buona risposta ottenuta in entrambi i fronti, testimone di una adeguatezza dello strumento.

Il CDI Soldi nell'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,5** dai familiari e **4,6** dagli ospiti.

Nell'ambito della qualità complessiva percepita, gli aspetti che meritano di essere segnalati per la loro positività, a giudizio dei familiari, sono: l'attenzione all'ospite, la disponibilità, la cortesia del personale; il vitto; le attività proposte; la professionalità; il servizio trasporto. Gli aspetti giudicati critici sono invece: i locali dovrebbero essere ristrutturati; maggiori attività fisioterapiche. Gli ospiti inseriti nel 2019 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto **5,0**) all'accoglienza ricevuta.

Aspetti assistenziali e alberghieri; efficacia del servizio

a) Aspetti relazionali ed assistenziali

Voto medio familiari = **4,5**

Cortesia	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,5	4,6	4,4	4,6	4,3	4,5

Voto medio ospiti = **4,8**

Cortesia	Professionalità	Assistenza ricevuta	Igiene e cura	Interventi riabilitativi	Attività educativa
4,9	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8

b) Aspetti alberghieri

Voto medio familiari = **4,4**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
4,5	4,4	4,5	4,4

Voto medio ospiti = **4,7**

Pulizia degli ambienti	Qualità del vitto	Quantità del vitto	Servizio trasporto
4,7	4,7	4,8	4,7

c) Capacità del CDI di rispondere ai bisogni del singolo

Voto medio familiari = **4,2**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Risposta ai bisogni	Miglioramento qualità vita
3,9	3,9	4,0	4,6	4,7

Voto medio ospiti = **4,4**

Autonomia	Capacità relazionali	Tono dell'umore	Miglioramento qualità vita
4,5	4,3	4,5	4,5

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2019 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal CDI è giudicato dai nostri clienti positivamente in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità. In particolare l'apprezzamento è più alto tra gli ospiti che tra i familiari.

SERVIZI SANITARI

Cure Intermedie

Il questionario è somministrato ad ogni dimissione. Dei 745 questionari distribuiti ne sono stati restituiti compilati il 44%; un dato migliore rispetto al passato, anche se da migliorare (nel 2017 il 23%; nel 2018 il 40%). Per quanto riguarda la profilazione dei soggetti rispondenti, i questionari risultano compilati nel 37% dei casi autonomamente dall'ospite e per un 33% dei casi, da un familiare. La restante parte è compilata insieme ad un care-giver (29%). L'1% non risponde alla domanda.

Il Servizio Cure Intermedie per l'anno 2019 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a **4,5** che conferma alla valutazione dello scorso anno. Il voto poggia infatti su una distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti sulla parte alta della scala di valutazione proposta: 54% i giudizi "Ottimo", 41% i giudizi "Buono". A supporto di questa valutazione positiva sono le aspettative di cura e di riabilitazione soddisfatte nel 55% dei casi in modo ottimale e nel 39% dei casi in modo buono.

Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti di maggiore qualità i nostri ospiti segnalano: la professionalità-, l'attenzione al ricoverato; la qualità delle cure; l'organizzazione e l'efficienza. Positive le informazioni ricevute all'ingresso e al momento della dimissione, considerate dai rispondenti complete ed efficaci.

Aspetti assistenziali

a) Medici: voto medio = **4,6**

Cortesie e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,6	4,7	4,7

b) Infermieri: voto medio = **4,5**

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,5	4,6	4,6

c) ASA/OSS: voto medio = **4,5**

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,5	4,5	4,5

d) Personale della riabilitazione: voto medio = **4,7**

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,7	4,7	4,7

Complessivamente – nel corso del 2019 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal Servizio Cure Intermedie è valutato uniforme e positivo; non si rilevano aree di particolare criticità.

Aspetti alberghieri

a) Vitto

- quantità: voto medio = 4,5
- qualità: voto medio = 4,5
- varietà e possibilità di scelta: voto medio = 4,5

Il vitto si conferma come aspetto apprezzato dagli ospiti con un voto medio pari a **4,5**.

b) Camera

- confort: voto medio = 4,5
- pulizia: voto medio = 4,6
- arredi: voto medio = 4,5

c) Spazi comuni

- confort: voto medio = 4,3
- pulizia: voto medio = 4,5
- arredi: voto medio = 4,4

Il giudizio espresso relativamente agli spazi di vita (camera e luoghi comuni di vita) è positivo, con un voto medio pari a **4,5** per la **camera** e un voto medio pari a **4,4** per gli **spazi comuni**. Complessivamente – nel corso del 2019 – anche i servizi alberghieri sono valutati positivamente; si rileva una richiesta di maggiori spazi per i rapporti con i familiari e i conoscenti.

Servizio ambulatoriale (Ambulatori polispecialistici in regime SSR e privato)

Il questionario è stato somministrato durante l'anno. Sono stati restituiti 121 questionari. Si tratta del quarto anno di rilevazione del gradimento degli utenti del servizio Ambulatori e dunque di un dato di restituzione complessivamente positivo (182 nel 2016, 105 nel 2017, 174 nel 2018).

I fruitori del servizio hanno espresso un giudizio complessivo molto positivo, pari a **4,9** su una scala da 1 a 5. In dettaglio hanno poi dato i seguenti giudizi:

- a) Servizio prenotazione = **4,9**
- b) Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione = **4,9**
- c) Accessibilità, confort e pulizia = **4,9**
- d) Professionalità e cortesia = **4,9**
- e) Chiarezza e completezza delle informazioni = **4,9**
- f) Rapporto qualità/ prezzo della prestazione ricevuta = **4,9**

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2019 – il livello qualitativo delle prestazioni ambulatoriali è giudicato dai nostri clienti molto positivamente in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità.

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

- 52% li conoscevano già
- 13% hanno seguito il suggerimento del medico di medicina generale
- 29% hanno avuto informazioni da parenti e/o amici
- 6% li hanno scoperti navigando in internet
- 1% in altro modo

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

- 37% li avevano già usati e ne erano rimasti soddisfatti
- 26% sapevano che i nostri operatori lavorano bene
- 31% hanno seguito i consigli di altri
- 6% non aveva trovato posto altrove

Alla domanda "Consiglierebbe ad altri i nostri ambulatori?" rispondono "sì" nel 100% dei casi; alla medesima domanda - indirizzata verso se stessi - "Userebbe ancora gli ambulatori di Cremona Solidale", il 99% risponde di "sì", nessuno risponde "no", l'1% "non sa".

b) Esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS

Come gli scorsi anni, gli ispettori dell'ATS Val Padana hanno monitorato l'attività svolta in alcuni servizi aziendali (vigilanza ed appropriatezza) e complessivamente è possibile esprimere un giudizio positivo rispetto agli esiti di tali visite. Di seguito si fa il resoconto delle ispezioni ricevute nel corso del 2019.

- CURE INTERMEDIE: sono stati effettuati 2 controlli di appropriatezza e sono state valutate 8 cartelle, ottenendo in entrambi i casi una conformità pari al 100%.
- RSA AZZOLINI: non sono state effettuate ispezioni
- RSA B: non sono state effettuate ispezioni.
- RSA MAINARDI: è stata effettuata 1 vigilanza, che ha dato esito positivo.
- RSA SOMENZI: è stata effettuata 1 vigilanza, che ha dato esito positivo.

- CDI ALZHEIMER: sono state effettuate n.3 valutazioni di appropriatezza; nella prima è stato controllato un utente con esito di conformità al 100%; nella seconda valutazione è stato controllato un utente con esito al 78,6% di appropriatezza in quanto mancava sul Diario la motivazione della sospensione di alcune attività educative e non erano complete le specifiche relative alle attività individuali nel PI e nel PAI; nella terza valutazione sono stati esaminati due utenti e l'esito ha dato il 100% della conformità.
- CDI BARBIERI: non sono state effettuate ispezioni.
- CDI OZANAM: sono state effettuate 3 vigilanze con esito positivo.
- CDI SOLDI: sono state effettuate 2 vigilanze con esito positivo.
- CDD MINCIO: non sono state effettuate ispezioni.
- CDD PLATANI: non sono state effettuate ispezioni.
- CDD TOFANE: è stata effettuata 1 vigilanza rinviata al concludersi dell'iter della gara di finanza a progetto; 1 visita di appropriatezza con 2 FASAS controllati che ha dato esito al 100% di conformità.
- CSS: è stata effettuata 1 vigilanza rinviata al concludersi dell'iter della gara di finanza a progetto.
- ADI: non sono state effettuate ispezioni.
- RSA APERTA: è stata effettuata 1 valutazione di appropriatezza e sono stati valutati 3 utenti. L'esito è stato positivo.
- CUCINA: è stata effettuata 1 vigilanza che ha dato esito positivo.

c) Percorsi formativi aziendali

Il 2019 ha rappresentato l'ultimo anno di un triennio particolarmente impegnativo per l'ASC Cremona Solidale sul fronte della formazione, con un importante investimento sia sul fronte metodologico (adozione di strumenti di analisi del fabbisogno formativo; modalità didattiche e attività convegnistica; monitoraggio degli esiti tramite questionario di gradimento e – per taluni temi – audit interni), sia sul fronte dei contenuti proposti (competenze professionali, relazioni e trasversali). Per un approfondimento dell'attività svolta nel corso dell'anno si rinvia alla lettura della "Relazione consuntiva PFA 2019" allegata, così come pure all'allegato "Piano Formativo Aziendale – Anno 2020" per avere il quadro di sintesi degli interventi programmati e già posti in essere, i cui contenuti sono stati dovutamente aggiornati e rivisti alla luce dell'emergenza COVID-19 e alla necessità di dare informazioni e trasmettere competenze agli operatori (dipendenti e non dipendenti; sanitari e non sanitari) in merito alle modalità di prevenzione e gestione del virus nell'ambito dei servizi socio-sanitari.

1) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE

PARTE A

Verifica attività anno 2019

La programmazione 2019 aveva individuato alcuni temi di approfondimento e di sperimentazione:

1. Schede QdV – Perfezionamento e confronto con Fondazione Vismara
2. Chiusura progetto "C'eravamo tanto amati"
3. Verifica efficacia incremento ore di presenza degli educatori
4. Collaborazioni ed attività di prolungamento dell'opera educativa

1. Schede QdV – Perfezionamento e confronto con Fondazione Vismara

Nel corso dell'anno si è avviato un utile confronto con Fondazione Vismara di San Bassano sulle tematiche riguardanti la somministrazione e l'utilizzo della QdV, in particolar modo in merito ad alcune problematiche (dominio "Benessere emotivo") caratterizzanti gli ospiti delle RSA: per esempio ospiti che non accettano il ricovero; ospiti che faticano a godere delle occasioni di socializzazione offerte; ospiti che si isolano e mostrano segnali di malinconia e/o depressione. Il confronto ha visto la somministrazione in Azienda di n.45 schede Sant Omobono, la presenza di un educatore al Convegno organizzato dall'Istituto Vismara per la presentazione degli esiti di tutte le somministrazioni effettuate, il confronto tra operatori sulle differenze e sulle diverse potenzialità dei due sistemi. La valutazione emersa dal confronto tra la scheda in dotazione a Cremona Solidale e quella in dotazione a San Bassano può essere così riassunta:

- la Sant Omobono lascia spazio più alla percezione soggettiva dell'intervistato che a valutazioni oggettivabili e misurabili in alcune voci, è complessa e lunga da somministrare; considerando il rapporto educatore-ospite di Cremona Solidale appare poco gestibile; se ne potrebbe ipotizzare un utilizzo per la misurazione delle aspettative e della percezione della qualità dell'assistenza;
- la scheda in uso a Cremona Solidale, anche se testata solo presso le nostre strutture, ha il vantaggio di essere maggiormente oggettiva e soprattutto di poter essere condivisa con le altre figure professionali (a favore quindi dell'integrazione multi-dimensionale degli interventi), divenendo un sistema di valutazione delle potenzialità e necessità dell'ospite.

2. Chiusura progetto "C'eravamo tanto amati"

Il Progetto si è concluso nel mese di febbraio 2019 con la realizzazione di due importanti attività:

- a) convegno il 14.02.2019 – presso il complesso di San Vitale – dal titolo "Di storie, racconti e altre narrazioni: l'affettività possibile degli anziani", punto finale di un lavoro durato tre anni. Sono stati letti "Aneddoti d'amore" con accompagnamento musicale, tratti dalle storie d'amore raccontate dagli ospiti; si è svolta una lectio magistralis dal titolo "La narrazione d'amore degli anziani ai giovani" con la professoressa Elisabetta Musi dell'Università Cattolica; sono intervenuti alcuni attori del progetto: i giovani del Liceo Artistico Munari, i giovani del Centro Fu-

metto "A. Pazienza", gli operatori del Museo Cambonino, gli educatori di Cremona Solidale;

b) è stata inaugurata la mostra "C'eravamo tanto amati" che successivamente è stata trasferita a Cremona Solidale con le opere del Liceo Artistico, gli album di nozze a fumetti del Centro A. Pazienza, le storie degli ospiti di Cremona Solidale, le foto che raccontano l'attività educativa del triennio.

E' stata effettuata una verifica finale del progetto che ha permesso al gruppo educatori di definire alcuni aspetti caratterizzanti del percorso: la scelta di un "tema" rilevante e dal forte connotato emotivo; la raccolta e rielaborazione dei racconti; il recupero della memoria; la collaborazione con i giovani e lo scambio di vissuti inter-generazioni; la condivisione e riflessione finale attraverso il convegno del tema scelto (l'amore, ricordato, vissuto, desiderato).

3. Verifica efficacia incremento delle ore di presenza degli educatori

L'aumento delle ore di educatore – processo che ha avuto il suo inizio nel 2016 – ha permesso di privilegiare proposte ed iniziative in piccoli gruppi e/o interventi personalizzati, sempre più in linea con le specificità degli ospiti: le ore aggiuntive assegnate alle RSA sono legate a questa impostazione e dedicate a garantire la co-presenza giornaliera degli educatori sui due piani del Presidio. In aggiunta a questo, è stato possibile sperimentare degli "Atelier di bellezza" (ambiti particolari, ristretti, dedicati al beauty e alle attività di bellezza), un modo particolare di prendersi cura della propria immagine. Inoltre, sono state incentivate le uscite a Teatro per tutte le RSA.

4. Collaborazioni ed attività di prolungamento dell'opera educativa

In ogni unità d'offerta sono proseguite le collaborazioni con realtà del Terzo Settore o singoli volontari, per consolidare o inserire nuove attività, anche di carattere sperimentale:

- RSA Mainardi e RSA B = collaborazione per la Clown Therapy
- RSA Azzolini = lettura e racconto
- RSA Somenzi = pittura e laboratorio di espressività
- Nuclei A = gentle care e intervento protesico
- CDI Soldi = ortoterapia
- tutti i servizi, RSA, CDI, Comunità Alloggio = cicli di 10 sedute di musicoterapia

PARTE B

Programmazione attività anno 2020

L'anno 2020 era iniziato definendo – su questa specifica area di attività – i seguenti obiettivi:

- Rafforzamento dell'organizzazione del gruppo educatori attraverso la sperimentazione di gruppi di lavoro specifici in sostituzione delle equipe tradizionali (gruppo lavoro eventi – gruppo lavoro PI e PAI – gruppo CDI – gruppo RSA)
- Perfezionare l'uso della scheda QdV: sperimentazione di utilizzo congiunto tra educatori e fisioterapisti

- Comunicazione e visibilità del lavoro educativo (ricerca di nuovi canali di comunicazione)
- Progetto “Il mio grande amico, la mia migliore amica”
- Il Gioco (formazione, sperimentazione e modellizzazione)
- Ripensamento dei cosiddetti “eventi”

- Rafforzamento dell'organizzazione del gruppo educatori

Le equipe sono una modalità operativa stabile per il gruppo educativo. La funzione assegnata all'equipe è di dare sempre maggiore omogeneità all'attività educativa aziendale, condividere le decisioni. Nel 2020, seguendo una sperimentazione già iniziata a fine 2019, una parte delle equipe sarà orientata all'approfondimento di alcune tematiche legate alla “QdV”, alla progettazione/valutazione del PI e alla discussione di casi e progettazioni condivise.

- Perfezionare l'uso della scheda QdV

Si proporrà al gruppo dei fisioterapisti una condivisione di utilizzo della scheda. L'attività sarà sperimentale e monitorata.

- Comunicazione e visibilità del lavoro educativo

La ricerca di una maggiore e migliore visibilità del lavoro educativo è da sempre un obiettivo condiviso. Come nel 2019, anche nell'anno 2020 si opererà attraverso una sistematica raccolta delle immagini legate alle attività quotidiane (di gruppo o individuali; di presidio o di reperto). Queste immagini saranno quindi utilizzate per creare i “Racconti di vita a Cremona Solidale”; racconti che potranno essere commentati con gli ospiti (in un importante percorso di consapevolezza di quanto fatto assieme) e condivisi con i familiari, spesso assenti durante le ore di attività e quindi poco consapevoli di quanto viene realizzato.

- Progetto “Il mio grande amico, la mia migliore amica”

La conclusione la progettualità “C'eravamo tanto amati” ha indicato una strada da percorrere ricca di esiti: il lavoro di raccolta dei racconti, la loro trasposizione, il recupero di memorie ricche di patos emotivo e di affettività. Nel trimestre ottobre-dicembre la raccolta è stata realizzata presso i CDI Barbieri ed Ozanam grazie alla disponibilità di un insegnante di lettere dell'Istituto Einaudi e di una logopedista volontaria. Il lavoro di raccolta proseguirà nelle RSA, nella Comunità Due-miglia, nei CDI interni. Obiettivo 2020 è avere sufficiente materiale per poter ipotizzare futuri step del lavoro.

- Il Gioco

E' stata realizzata la programmata formazione del personale educativo e fisioterapico nel mese di ottobre 2019. attraverso due diversi step: a) informazione sulle potenzialità (socializzanti e riabilitative) del gioco per gli anziani; b) conoscenza degli strumenti e delle tecniche del gioco da applicare in contesti geriatrici. All'interno delle attività proposte, il gioco rappresenta un percorso con possibili sviluppi: ha ricadute in termini di aggregazione ed allontana il rischio di solitudine/isolamento; trasporta in un contesto piacevole l'attività fisica che per l'anziano è spesso motivo di stress e fatica; somma movimento fisico e benessere emotivo; porta alla competizione e all'impegno, sia in funzione di immagine del sé sia in termini di immagine del gruppo/squadra cui si appartiene. Sono stati acquistati

alcuni giochi per piccolo e grande gruppo. L'obiettivo 2020 è raccogliere informazioni in merito a: a) capacità di aggregare ospiti poco motivati alle altre attività; b) utilizzare i giochi per la sezione "Benessere Individuale" nella scheda QdV; c) definizione di percorsi comuni con le fisioterapiste.

- Ripensamento degli "eventi"

Da anni gli "eventi" hanno caratterizzato l'attività di Cremona Solidale e scandiscono l'anno per ospiti, familiari ed operatori; gli eventi sono occasioni aggreganti, non solo perché vedono la partecipazione di ospiti e familiari, ma anche perché vengono realizzati con la fattiva collaborazione di volontari ed associazioni del territorio. E negli ultimi anni sono riusciti a richiamare anche un numero discreto di operatori, con le rispettive famiglie. Gli eventi – pertanto – sono potenti "veicoli di comunicazione" per l'Azienda, di apertura al territorio, di costruzione di relazioni istituzionali.

Data l'emergenza Covid-19, le attività educative e di socializzazione hanno subito uno stravolgimento, creando una cornice all'interno della quale l'ospite residente rischia di non essere più protagonista attivo, in grado di decidere e di costruire legami e relazioni in libertà. Situazione per altro "aggravata" dall'impossibilità (almeno nelle iniziali fasi acute della pandemia) di vedere e stare a contatto con i propri cari. Pertanto in questi mesi primi mesi dell'anno, gli educatori hanno svolto un ruolo fondamentale di supporto ed affiancamento all'anziano, aiutandolo ove possibile a comprendere la situazione e ad abituarsi a "nuove pratiche": distanziamento sociale, igienizzazione delle mani, utilizzo mascherine chirurgiche, utilizzo di dispositivi interattivi per relazionarsi ai familiari (ad esempio video chiamate). In questo contesto – quindi – si è operato privilegiando interventi individuali e per piccoli gruppi, così come per quanto riguardano tutte le attività di mantenimento delle abilità cognitive e motorie di cui al prossimo paragrafo.

Per approfondimenti rispetto alle azioni in programma, si rimanda pertanto alla lettura del POG

2) PIANO PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' COGNITIVE E MOTORIE

PARTE A

Verifica programmazione anno 2019

Le attività riabilitative sono suddivise nel seguente modo:

- addestramento sul campo (20' circa): in caso di necessità, i fisioterapisti possono spiegare al personale di reparto come effettuare determinate manovre di Movimentazione Manuale dei Carichi, come posturale correttamente gli ospiti con gravi retrazioni muscolo scheletriche o dare indicazioni sulla corretta somministrazione di alimenti con consistenza modificata;
- colloqui con familiari: durante l'arco della giornata i fisioterapisti possono dare ai familiari delucidazioni in merito alla situazione motoria, disfagica, collaborativa dell'ospite;
- controllo posturale (5')
- deambulazione assistita in reparto (15')

- FKT al letto (20')
- gruppo di ginnastica dolce (35')
- terapie fisiche (magnetoterapia, tens, ultrasuonoterapia, ultrasuonoterapia in acqua, ionoforesi, laserterapia: dai 15' ai 30')
- massoterapia (30' per distretto)
- impacchi di argilla (20')
- valutazione/rivalutazione/monitoraggio disfagia (dai 30' ai 45')
- trattamento individuale in palestra (tempistica di 30')
- monitoraggio ausilio (5')
- valutazione paziente (30')

Di seguito vengono segnalate il numero delle prestazioni riabilitative programmate nell'arco del 2019:

- Presidio Somenzi: totale prestazioni programmate 15797
- Presidio Mainardi: totale prestazioni programmate 12842
- Presidio RSA B: totale prestazioni programmate 8546
- Presidio Azzolini: totale prestazioni programmate 18015
- di cui interventi di terapie fisiche su tutte le RSA: 740

I servizi riabilitativi RSA del Presidio Somenzi e del Presidio Mainardi/RSA B hanno avuto una leggera flessione delle prestazioni programmate: il primo ha due nuclei Alzheimer, tipologia di pazienti che presentano una collaborazione molto fluttuante e, per tale motivo, la programmazione di attività subisce spesso delle rivalutazioni in ribasso e il nucleo Paganini con pazienti con elevate criticità; le altre due RSA negli ultimi mesi hanno subito una diminuzione delle attività in seguito al passaggio da full time a part time del contratto di un operatore riabilitativo. Le terapie fisiche presentano una stabilità delle attività programmate. Il Presidio Azzolini presenta un lieve aumento delle prestazioni.

Proseguendo:

- Servizio ADI: totale prestazioni pari a 2145 (45'/35')
- Servizio ADI privato: totale prestazioni pari a 162
- Servizio RSA APERTA: totale prestazioni pari a 485 (60')

Il servizio ADI presenta una flessione delle prestazioni, ma compensato, a parità di operatori, da un importante aumento nell'ADI privato e nel servizio di RSA APERTA.

- Centro diurno Alzheimer: totale prestazioni programmate 4394
- Centro diurno interno: totale prestazioni programmate 6825
- Centro diurno Barbieri: totale prestazioni programmate 10312
- Centro diurno Ozanam: totale prestazioni programmate 3886

A parte il Centro diurno Ozanam, tutti i centri diurni presentano rispetto al 2018 un lieve aumento delle prestazioni fisioterapiche programmate. Il CD Ozanam ha una tipologia di pazienti che presentano una collaborazione molto fluttuante e la programmazione di attività subisce spesso delle rivalutazioni in ribasso.

PARTE B

Programmazione anno 2020

Anche per il 2020 i nostri obiettivi – proseguendo sui risultati ottenuti in questi anni – si focalizzeranno sulle seguenti sfide:

- costituire attività riabilitative personalizzate per permettere di ripristinare e conservare le capacità funzionali residue dei nostri ospiti
- proseguire le terapie fisiche e la massoterapia allo scopo di diminuire i costi della terapia antidolorifica e relativi effetti collaterali
- mantenere una stabilità sul numero di prestazioni riabilitative programmate sui vari Presidi RSA/CDI (tenendo come punto di riferimento il numero di attività svolte nell'anno precedente)
- incrementare le richieste di fisioterapia privata domiciliare

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), per “riabilitazione” si intende quell'insieme di interventi che mirano allo sviluppo di una persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico”. In campo riabilitativo esiste una branca che tratta in particolar modo la riabilitazione nella Terza Età. Buona parte degli anziani presenta limitazioni motorie dovute principalmente a patologie muscolo scheletriche (traumatologiche, ortopediche, reumatologico-degenerative) o patologie neurologiche. L'alterazione delle strutture corporee portanti e delle relative funzioni riduce l'attività di partecipazione e relazione dell'anziano, con conseguente menomazione, disabilità e handicap e peggioramento della qualità di vita. La riabilitazione geriatrica mira alla “riorganizzazione della vita del paziente anziano colpito da disabilità, in modo che possa compiere il maggior numero di esperienze positive, cioè gratificanti, pur avendo subito delle limitazioni motorie e cognitive”. La prescrizione riabilitativa considera innanzitutto lo scopo dell'intervento, focalizzato a migliorare la funzione sensitivo-motoria degli arti, superiori e inferiori, incrementando l'attività di partecipazione del paziente. Si cerca di ottenere una maggiore mobilità articolare, rinforzando la muscolatura e stabilizzando il distretto corporeo interessato. La pratica regolare dell'esercizio fisico organizzato (riabilitativo, individuale o di gruppo) rappresenta l'elemento fondamentale di un corretto stile di vita, in grado di produrre effetti positivi sulla salute, fisica e psicologica, dei soggetti anziani.

L'attività fisioterapica nelle RSA di Cremona Solidale

Presso l'Azienda Speciale Comunale per i servizi alla persona “Cremona Solidale”, per ogni presidio RSA (Azzolini, Mainardi, RSA B, Somenzi) esiste un servizio di riabilitazione gestiti da un coordinatore riabilitativo.

Negli ultimi anni l'equipe riabilitativa RSA ha lavorato per migliorare la propria offerta riabilitativa, gestire al meglio le risorse disponibili e diminuire le criticità riguardanti l'elevata richiesta informativa legata agli ospiti. Sono stati organizzati trattamenti riabilitativi mirati alle reali necessità dei pazienti; la documentazione in uso è stata aggiornata seguendo le linee guida dell'ASST e del servizio gestione qualità, adeguandola anche al concreto utilizzo in reparto; sono stati introdotti software applicativi collegati tra il servizio di fisioterapia, medico di struttura, Capo Presidio, Coordinatore infermieristico ed educatore per ottimizzare il flusso di

informazioni; si prosegue con la codificazione, quando necessario, dei sollevatori, teli del sollevatore, girelli per una migliore gestione in reparto. Esistono tuttavia situazioni in cui i pazienti entrano in RSA dopo periodi di criticità clinica: grazie a un tempo non limitato di permanenza, possono iniziare trattamenti riabilitativi volti ad un vero e proprio recupero funzionale.

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo e il più possibile le autonomie dell'individuo.

Già il primo giorno di accesso in struttura i pazienti vengono valutati dal fisioterapista: è fondamentale una precoce presa in carico degli aspetti assistenziali e riabilitativi per poter incidere realmente sulle menomazioni e sulle limitazioni funzionali. Viene compilata la cartella riabilitativa informatizzata; effettuata una valutazione fisioterapica dell'ospite; elaborato un programma di riabilitazione; compilate le scale di valutazione TINETTI e MMSE (monitorati poi in tempi e modi prestabiliti); concordati con il medico i tempi di mobilizzazione; valutata una eventuale adozione di ausili addestrando il paziente al loro uso e verificandone l'efficacia; compilata la "Scheda ASA indicazioni assistenziali" per la parte riabilitativa (igiene, mobilizzazione, deambulazione).

La RSA, al fine di impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane, assicura alle persone ospiti le prestazioni più adeguate in rapporto alle loro condizioni di disabilità e di dipendenza, sulla base dei seguenti livelli di *intervento riabilitativo*:

- prestazioni Riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane in sicurezza (trasferimenti con o senza assistenza; deambulazione con o senza ausili, con o senza assistenza)
- fisiochinesiterapia ortopedica e neurologica
- gruppo di ginnastica dolce: intervento di gruppo finalizzato all'incremento della capacità motorie globali
- terapia fisica: intervento strumentale con apparecchi elettromedicali in particolare elettroterapia, ultrasuonoterapia, magnetoterapia (su richiesta medica), finalizzata al contenimento del dolore
- massoterapia: basata su linfodrenaggio e tecniche di massaggio classico (su richiesta medica)
- prevenzione lesione da pressione e/o vizi posturali utilizzando presidi antidecubito e/o ausili idonei, consigliando posture adeguate
- valutare e consigliare dieta a consistenza modificata in caso di ospite con difficoltà nutrizionali (su richiesta medica)

Inoltre effettuano:

- compilazione periodica della documentazione di competenza;
- docenza/tutor sul campo in ambito della Movimentazione Manuale dei Carichi.

Deambulazione assistita con uno o due operatori in reparto

Esistono ospiti con problematiche legate alla deambulazione che - a volte - tendono all'isolamento e che non gradiscono partecipare alle attività di gruppo. In questi casi viene proposta due-tre volte la settimana la deambulazione in reparto con l'assistenza di una o due fisioterapiste. Questa attività ha lo scopo di mantenere

lo schema del passo, stimolare la collaborazione del paziente in tutte le fasi del trasferimento e finalizzare la locomozione e i trasferimenti utili e significativi per la vita quotidiana dell'ospite all'interno del nucleo, tutelando le capacità motorie residue.

Trattamenti individuali in palestra

L'attività di riabilitazione ha l'obiettivo di garantire alla persona con disabilità la massima indipendenza e la massima partecipazione possibile alla vita sociale, attraverso la promozione delle abilità residue e delle potenzialità inesprese. L'attività individuale viene proposta almeno due-tre volte la settimana con incontri della durata di 30' circa. Non è importante il livello di cognitività del paziente, fondamentale è la presenza di collaborazione. Questo tipo di intervento incrementa o mantiene l'elasticità tissutale dei polmoni; allontana l'evoluzione o il peggioramento dell'ipotrofia muscolare, dell'osteoporosi, dell'artrosi; stimola il sistema nervoso periferico e centrale, aumentando l'attenzione e la capacità critica; ottimizza la funzione del sistema immunitario.

Trattamenti con utilizzo di apparecchi elettromedicali

Il fisio-massoterapista effettua, su richiesta del medico, trattamenti con l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali quali l'ultrasuono, TENS, ionoforesi, magnetoterapia.

L'ultrasuono terapia utilizza l'energia meccanica delle onde sonore ad alta frequenza per mezzo di una testina emittente che viene posta sulla zona da trattare in maniera fissa o mobile. Gli ultrasuoni possono essere usati anche in acqua. Le azioni terapeutiche: analgesica, antiflogistica, decontratturante muscolare, di stimolo metabolico circolatorio.

La TENS terapia è una tecnica di elettroterapia con finalità analgesico-antalgica di estrema efficacia per il trattamento di molte patologie neuronali, osteoarticolari, dei legamenti e dei tendini. La tecnica consiste nell'applicare sulla cute per mezzo di placche elettro-conduttive, dei particolari impulsi elettrici che eccitano solo le fibre nervose della sensibilità tattile. Gli impulsi possono essere erogati a diverse frequenze (alte/medie/basse) a seconda del tipo di dolore da trattare (acuto/cronico/saltuario). Stimolando le fibre nervose con impulsi tens di frequenza appropriata si possono neutralizzare gli impulsi di dolore.

La ionoforesi è un tipo di elettroterapia antalgica che usa la corrente continua unidirezionale a fine di trasportare medicinali allo stato ionico, evitando così di iniettare i medicinali attraverso aghi.

La magnetoterapia utilizza l'energia elettromagnetica. E' indicata nei casi in cui è necessario stimolare la rigenerazione dei tessuti dopo eventi lesivi di varia natura (risanamento di fratture ossee, cura di ulcere cutanee di origine vascolare ecc..). Promuove quindi l'azione antinfiammatoria, antiedematosa, antalgica.

La laserterapia è una particolare tecnica terapeutica che fornisce ai tessuti energia elettromagnetica per ottenere effetti terapeutici: antinfiammatorio, aumento del drenaggio linfatico, analgesico, vasodilatatore sul microcircolo, biostimolante e rigenerativo sui tessuti connettivi e molli, decontratturante, antiflogistico e antiedemigeno.

Massoterapia

La massoterapia è una tecnica riabilitativa e preventiva che si fonda essenzialmente sull'applicazione di massaggi. Con questo termine si include infatti l'insieme di cure realizzato tramite massaggi a varie parti del corpo. La massoterapia produce un sensibile miglioramento della vascolarizzazione, aumenta l'elasticità della pelle e dei muscoli, determina un effetto rilassante e riesce ad alleviare il dolore con un effetto sedativo. Non solo migliora la circolazione linfatica ma scoglie le contratture muscolari. Il linfodrenaggio è una particolare tecnica di massaggio, esercitata nelle aree del corpo caratterizzate da eccessiva riduzione del circolo linfatico. Il linfodrenaggio, come preannuncia la parola stessa, favorisce il drenaggio dei liquidi linfatici dai tessuti: l'azione meccanica manuale viene esercitata a livello di aree che interessano il sistema linfatico (composto da milza, timo, noduli linfatici e linfonodi), allo scopo di facilitare il deflusso dei liquidi organici ristagnanti.

Tecniche di mobilizzazione articolare segmentaria manuale posturale

Le tecniche di mobilizzazione articolare segmentaria manuale consistono nel movimento lento di una articolazione in tutte le direzioni possibili senza contrazione muscolare da parte del paziente. L'obiettivo è tenere libere le articolazioni, prevenendo aderenze, retrazioni e effetti negativi legati all'allettamento, migliorando la circolazione sanguigna, diminuendo rigidità e dolore muscolari e articolari. Per controllo posturale si intende la correzione dell'atteggiamento del corpo dei pazienti con disturbi di asimmetria posturale quando si trovano a letto o in carrozzina. L'attività viene effettuata in reparto un paio di volte la settimana per ospite a carico.

Gestione disfagia

Per disfagia si intende qualsiasi disturbo nella progressione del cibo del cavo orale allo stomaco che si può manifestare in qualunque delle fasi della deglutizione. Questo può comportare malnutrizione o causare polmoniti molto gravi e, in casi estremi, ostacolo alla respirazione. La disfagia rappresenta un grave problema per gli anziani istituzionalizzati. Il fisioterapista su richiesta del medico valuta eventuali problemi legati alla deglutizione ed eventualmente consiglia la dieta più idonea (cibi morbidi, dieta semisolida, dieta omogenea a piatti separati o a piatto unico, consistenza dei liquidi e modalità di somministrazione) e le modalità di assistenza/istruzioni di posizionamento, con periodici controlli. L'intervento nutrizionale è molto importante per garantire all'anziano istituzionalizzato la sopravvivenza e un'adeguata qualità di vita.

Gestione ausili e presidi

I fisioterapisti decidono gli ausili e presidi idonei per ogni paziente: dall'uso o meno del sollevatore, al tipo di telo del sollevatore da utilizzare (modello e taglia), al modello di carrozzina più idonea (rigida, pieghevole, basculante), agli ausili per la deambulazione (girello ascellare o walker, stampelle, quadripode, bastone semplice) e cuscini antidecubito (preventivo o aria). L'attrezzatura è codificata e la loro

individuazione è possibile visionando il file ausili di Presidio aggiornato quotidianamente dai fisioterapisti. Periodicamente effettuano il loro monitoraggio in modo tale che siano sempre idonei alle caratteristiche dell'ospite. Nel caso in cui siano necessari presidi personalizzati, co-partecipazione alla scelta con il tecnico ortopedico.

Partecipazione in ambito multi professionale alla compilazione del PI e PAI

PI (Progetto Individuale) e PAI (Piano di Assistenza Integrato): si tratta di elaborati personalizzati che tengono conto delle necessità individuali dell'anziano. Per ogni ospite l'équipe (medico di presidio, infermiera professionale, coordinatrice infermieristica, ASA, coordinatore fisioterapisti o fisioterapista, animatore o educatore) determina uno specifico percorso progettuale che in prima analisi, dal momento dell'ingresso in struttura, si concretizza con un periodo di osservazione di ogni abilità, capacità residua sia in ambito funzionale, sociale che cognitivo. In seguito a ciò ogni professionista dell'équipe multidisciplinare esprime le proprie riflessioni tecniche, test valutativi svolti e possibili aree di intervento progettuale su cui risulta possibile intervenire per il miglioramento, mantenimento di ogni capacità che l'anziano ospite manifesta e/o è in grado di poter promuovere. Periodicamente (ogni 6 mesi) si svolgono incontri di verifica a cui tutti i soggetti coinvolti sono invitati nuovamente a partecipare. Mensilmente il fisioterapista designato (o il coordinatore infermieristico presso il Presidio Mainardi), costituisce l'elenco dei PAI da effettuare.

Compilazione periodica della documentazione di competenza

I fisioterapisti devono compilare:

- la cartella riabilitativa all'ingresso di ogni ospite;
- le schede di valutazione TINETTI (ogni tre mesi) e MMSE (ogni sei mesi);
- la scheda ASA indicazioni assistenziali per la parte di competenza all'ingresso e a seguire in caso di variazioni del percorso assistenziale;
- l'aggiornamento mensile delle cartelle riabilitative attive;
- il registro presenze e il diario per segnalare eventuali osservazioni e/o variazioni nella qualità delle prestazioni di ogni ospite;
- in tempo reale il file ausili/presidi, il file disfagia, il file dati pazienti;
- compilazione informativa disfagia per i parenti.

Docenza/tutor sul campo in ambito della movimentazione manuale dei carichi e pazienti

I fisioterapisti sono docenti e/o tutor sul campo per quanto riguarda le lezioni sulla Movimentazione Manuale dei Carichi (MMC) e dei Pazienti (MMP). Co-partecipazione con il personale di reparto per il recupero di particolari funzionalità dei pazienti.

Partecipazione alla stesura di protocolli di competenza

3) PIANO DELLA EDUCAZIONE ALLA SALUTE E DI PROMOZIONE DEL BENESSERE

PARTE A

Verifica programmazione anno 2019

L'anno 2019 rappresenta la terza annualità di mantenimento dell'accreditamento di Cremona Solidale quale azienda che si impegna a mettere in atto interventi di buone pratiche nel campo di promozione della salute e dello sviluppo sostenibile. Ambiti di attività trattati in questa direzione nel 2019 sono stati:

- Benessere-Conciliazione Famiglia e Lavoro
- Collaborazione con realtà del territorio impegnate nelle attività di solidarietà sociale e di formazione di soggetti fragili
- Benefit
- Attività fisica

Benessere-Conciliazione Famiglia e Lavoro.

Per quanto riguarda l'area Benessere-Conciliazione Famiglia e Lavoro l'Azienda ha aderito al progetto *"Il tempo della Cura/Conciliazione dei tempi e qualità del lavoro nelle RSA"*.

Il progetto ha prodotto una serie di proposte, tra cui l'assegnazione di "voucher per servizi di conciliazione"; si è trattato di un'azione realizzata sulla manifestazione di interesse promossa nel Progetto "Just in Time" in collaborazione: contrariamente alle attese – però - i dipendenti di Cremona Solidale non hanno richiesto alcun buono.

La seconda azione è stata invece organizzata negli ultimi mesi del 2019 e si è realizzata di fatto nel mese di gennaio 2020; si è concretizzata nell'erogazione di buoni spesa per l'acquisto di prodotti bio e/o a "km0" presso il mercatino del fresco di Cremona Solidale. L'obiettivo è stato quello di far risparmiare tempo ai dipendenti e – nel contempo – di continuare nell'opera di sensibilizzazione verso la cultura del mangiare sano e del benessere.

Cooperativa Nazareth

L'Azienda impegna risorse proprie per favorire l'inserimento lavorativo e la formazione/avvicinamento al lavoro di giovani stranieri in carico alla Cooperativa Nazareth area lavanderia, magazzino, ufficio tecnico.

Rigenera & il mercato del fresco a km0 e biologico

Nel 2019 ha continuato la sua attività il mercatino del biologico e del Km0 settimanalmente aperto a dipendenti, volontari, familiari, finalizzato al tema della solidarietà e della tutela del territorio con Rigenera.

AUSER-UNIPOP & la "Festa del Benessere"

Nel mese di maggio del 2019 è stata realizzata in collaborazione con AUSER – UNIPOP la 3° Festa del Benessere e della Solidarietà, iniziativa aperta alla cittadinanza ma rivolta principalmente ai dipendenti ed alle loro famiglie. La Festa si inserisce nella strategia aziendale di informazione e prevenzione che compete ad un ente pubblico che eroga servizi socio sanitari, che ha aderito al programma WHP

oltre che come festa diffusa per l'iniziativa di promozione del volontariato provinciale cremonese. La Festa è organizzata per informare, per dare ai dipendenti occasioni di socializzazione e per far loro conoscere le iniziative di Cremona Solidale. Infine la Festa rientra a pieno titolo nell'impegno denominato "Cura chi ti cura" che ha caratterizzato parte della formazione attuata nel 2018-2019. Nel 2019 la festa è stata l'occasione per promuovere l'abbandono della plastica e sponsorizzare l'uso dell'acqua potabile, progetto ancora in fase di sviluppo ma con l'obiettivo della sostituzione totale della plastica in collaborazione con Padania Acque.

Filiera Corta & il distretto agricolo solidale

E' proseguito l'accordo di partenariato per la realizzazione del Distretto Agricolo Solidale Cremonese. L'accordo ha permesso la realizzazione della Cena sotto le stelle con prodotti del territorio, la realizzazione di iniziative di conoscenza dei prodotti del territorio e la proposta di alcuni di questi (pasta, riso, formaggi, frutta, etc.) alla mensa dei dipendenti. Ne è scaturita (mese di dicembre) una valutazione che ha evidenziato l'apprezzamento dei dipendenti per questo tipo di iniziative. Infine va segnalata la scelta aziendale di effettuare una gara pubblica per la fornitura di generi alimentari che ha dato priorità e valorizzato i fornitori che hanno proposto prodotti di filiera corta e biologici.

AUSER – UNIPOP & Portineria Solidale

Con AUSER – UNIPOP è stata realizzata la seconda camminata solidale (maggio 2019): l'Azienda in collaborazione con Portineria Solidale ha organizzato la camminata per far conoscere percorsi alternativi per giungere a piedi in sicurezza a Cremona Solidale abbandonando l'uso dell'auto. Una terza edizione è stata realizzata in settembre in collaborazione con le associazioni di volontariato in convenzione e con UISP.

Benefit

Sportello psicologo: continua la possibilità di usufruire della consulenza di una psicologa per dipendenti e familiari. Sono state realizzate le visite senologiche gratuite in collaborazione con LILT. L'obiettivo è certamente la prevenzione, ma anche l'informazione, la sensibilizzazione delle donne. Abbiamo promosso e realizzato la vaccinazione antinfluenzale anche per i dipendenti non sanitari tra i quali abbiamo incluso i volontari. Sono state realizzate 30 visite in collaborazione con ANT di Brescia sul melanoma. E' stata ampliata la rete dei negozi convenzionati che garantiscono ai dipendenti ed ai loro familiari sconti e agevolazioni (palestre, negozi di informatica, sanitari, negozi di abbigliamento, gommisti, autofficine, studio dentistico, etc.). E' stata mantenuta la convenzione con lo studio dentistico "Marteo" che garantisce percorsi agevolati ai dipendenti.

Attività fisica

E' stata costituita una squadra di calcio, che ha partecipato ad un torneo in memoria organizzato dalla città. La squadra aziendale si è confrontata con altre squadre ma soprattutto ha potuto rinsaldare le relazioni attraverso le attività preparatorie (allenamenti, organizzazione dei ruoli, scelta dell'allenatore, etc.). Prosegue a favore dei dipendenti 1 corso (due volte la settimana e per tutto l'anno) di ginnastica dolce.

Per un approfondimento delle attività sinteticamente descritte, si rimanda alla visione dei seguenti allegati:

- Progetto WHP
- Prendersi "Cura di Chi Cura"

Parallelamente a questo, tra la fine del 2018 e gli inizi del 2019 sono stati somministrati due questionari, per il monitoraggio del benessere organizzativo (*people satisfaction*) e dello stress lavoro-correlato (metodologia INAIL), mettendo quindi a confronto i dati rilevati con quelli rilevati nel 2016. I risultati di questa rilevazione sono sintetizzati nell'allegato "Benessere Org.vo 2020" ed evidenziano interessanti aree di miglioramento, in particolar modo rispetto all'area "Valorizzazione delle competenze" (presumibilmente a fronte dell'enorme investimento realizzato da Cremona Solidale nell'ambito della formazione e della crescita professionale).

PARTE B

Programmazione anno 2020

- Chiusura del progetto "Il tempo della cura" e relazione finale ai dipendenti e alle OO.SS. provinciali ed RSU

Consolidare gli interventi:

- investire in attrezzature (sollevatori a soffitto) per facilitare la movimentazione degli ospiti e ridurre il rischio di affaticamento muscolo-scheletrico degli operatori
- mantenere lo sportello psicologico, attivabile su richiesta del dipendente per affrontare situazioni di stress, ansia o disagio legate a cause esterne il contesto lavorativo;
- visite gratuite per la prevenzione di malattie (screening senologico; controllo dei nei; controllo prostata ed apparato genitale maschile) ed incontri informativi rivolti ai dipendenti e/o loro familiari

Molte delle attività svolte nel 2019 e programmate per il 2020 non si sono potute realizzare a seguito dell'emergenza COVID. Ma nonostante questo, l'Azienda ha investito tempo e risorse mettendo in campo interventi ad hoc di sostegno dei propri dipendenti con l'obiettivo di sostenerli in questo particolare frangente e prevenire l'insorgere di disturbi ansiogeni e stressanti che potrebbero – se non opportunamente presi in carico – portare a rischio di burn-out. Al riguardo sono stati attivati degli interventi di formazione e supporto con l'ausilio di due psicologhe, la cui impostazione ed i cui esiti sono contenuti nell'allegato "Prevenzione – Stress Lavoro Correlato".

4) PIANO DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

PARTE A

Verifica anno 2019

La programmazione dell'anno 2019 aveva individuato questi obiettivi:

- Rapporti di collaborazione con le associazioni espressione del non-profit cittadino
- Collaborazione con Università, Istituti professionali, Enti di formazione

- Consolidamento della presenza del servizio civile in un'ottica collaborativa con le associazioni che partecipano al bando
- Cremona, città amica della demenza: *"Dementia Friendly Community"*
- Valorizzazione dell'immagine attraverso la comunicazione

• Rapporti di collaborazione con le associazioni espressione del non-profit cittadino

La collaborazione con il privato sociale è una prassi che ha guidato e guida Cremona Solidale dal 2016. I volontari sono coinvolti in modo non occasionale; l'Azienda può contare su circa 70 persone; tutti i volontari sono inseriti in associazioni con cui Cremona Solidale stipula formali convenzioni. Nell'anno 2019 sono giunti a realizzazione i progetti ipotizzati con Portineria Solidale:

- realizzazione di iniziative ludiche per gli ospiti delle Cure Intermedie
- organizzazione di iniziative con il Quartiere 5 e la scuola di San Bernardo, in occasione del Natale e della Festa del Benessere
- realizzazione dei laboratori di arte-terapia nelle RSA per 50 ore complessive
- supporto alla organizzazione di eventi per i lavoratori e/o gli ospiti dei nostri servizi (festa di primavera, cena sotto le stelle, sagra settembrina)
- collaborazione con Amici Terza Età, Anteias, Avulss, Nasi rossi Vip, La Tartaruga, Parrocchia di S. Ilario e S. Imerio, AUSER, Cadash. Operatori di Cremona Solidale hanno inoltre realizzato percorsi formativi a favore dei volontari (Dott. A Pani, Dott.ssa M. Cominetti, Dott.ssa R. Barilli, Ispettore Sanitario M. Marchesi).

Infine, il 2019 ha consolidato la partecipazione di Cremona Solidale alla Festa del Volontariato, organizzata da CSV Lombardia Sud nel periodo autunnale; infatti, presso il parco di Cremona Solidale è stata realizzata la prima festa diffusa in attesa dell'evento di settembre.

• Collaborazione con Università, Istituti professionali, Enti di formazione

In linea con l'impegno di rendere Cremona Solidale un soggetto capace di promuovere cultura geriatrica, il 2019 ha visto la realizzazione delle intese assunte con alcuni enti quali l'Università di Trento, la Scuola Einaudi e Università di Brescia. Sono proseguiti gli stage ed i tirocini professionali per ASA/OSS. L'azione di ricerca e di studio si è potenziata grazie alla rinnovata collaborazione con ARSAC, Università LIUC e Fondazione Vismara di San Bassano, quest'ultima nell'ambito dell'adozione della scheda "QdV - Qualità della Vita".

• Consolidamento della presenza del servizio civile in un'ottica collaborativa con le associazioni che partecipano al bando

A fine 2018 sono stati assegnati 3 volontari a valere per l'anno 2019; la relazione con i partner del progetto "Alla scoperta dell'altro" ha permesso la condivisione di un percorso di formazione in grado di valorizzare le competenze di ciascun ente coinvolto (Futura; Dopo di Noi; Croce Rossa Italiana e ASC Cremona Solidale).

• Cremona, città amica della demenza: "Dementia Friendly Community"

Nel 2019 è proseguito il progetto promosso dalla Federazione Alzheimer Italia con l'obiettivo di impegnare la comunità a sostenere le persone ammalate su un piano di normalità, creare una rete di "amici della demenza" (negozi ed esercizi pubblici, dove il malato è accolto, compreso e rispettato), programmare incontri sul tema e

sensibilizzare l'opinione pubblica, in modo che il malato e i suoi familiari non rimangano soli nell'affrontare il dramma della malattia. E' stata realizzata una cena solidale presso un locale di Cremona per raccogliere fondi e diffondere il concetto che una buona alimentazione previene anche le malattie degenerative della mente. Inoltre, sono state realizzate altre due iniziative: una di formazione dei vigili urbani; una di presentazione di un libro-testimonia (‘Peperoni alla piastra’ di Mario Filocca).

Box di approfondimento – Il Progetto ‘Casa Barbieri - Welfare di Comunità’ di via XI Febbraio

Il progetto ‘Casa Barbieri’ - un welfare di comunità innovativo per la città di Cremona - ha avuto modo di essere pubblicizzato e di potersi confrontare con esperti del settore:

- ad aprile 2018 si è organizzato presso Cremona Solidale un convegno dal titolo ‘Welfare di comunità e anziani - L'ascolto attivo delle comunità’, che ha riscosso un buon interesse tra gli operatori sociali del territorio;
- il progetto ha trovato spazi di visibilità anche al XII Convegno di SIPCO tenutosi a Palermo nel mese di giugno, alla X edizione del Forum della Non Autosufficienza tenutosi a Bologna nel mese di novembre e nell'ambito dei festeggiamenti della Fondazione Città di Cremona, con l'organizzazione di una mattinata di approfondimento sul tema ‘Nuovo Welfare: costruire relazioni oltre i muri’.

Nel solco di tali risultati - ed anche grazie all'aumento di ore della figura educativa collocata al CDI Barbieri - nel 2019 si è stato rafforzato il rapporto di collaborazione con il territorio (oratorio, Civico 81, Centro Sociale Fornaciari, istituti scolastici, etc.) e si sono svolte - tra le altre - le seguenti attività:

- il Punto di Ascolto gestito da un Maggiordomo di Comunità (operatore ASA) e da due OSS volontarie (il mercoledì dalle 11.00 alle 12.30) per la misurazione della pressione e della glicemia
- il Maggiordomo di Comunità a disposizione per gli inquilini che hanno difficoltà ad eseguire alcune attività quali fare la spesa, andare ad acquistare farmaci, etc. (tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.30)
- gli incontri informativi ‘Amico medico’ tenuti dal Dott. Zanacchi (segnalati con avvisi nelle bacheche di piano)
- il ripristino dell'area verde esterna (un impegnativo lavoro di riorganizzazione e di mantenimento del parco, dotato di panchine e giochi per i bambini)
- l'apertura del cancello per il collegamento tra via XI Febbraio e Civico 81 di via Bonomelli con la conseguente possibilità di avere la spesa al domicilio con Rigena, accedere velocemente al mercatino del fresco al martedì e venerdì nel cortile del Civico 81, accedere al punto prelievi di via Bonomelli, agli ambulatori
- le attività di animazione e socializzazione proposte dal CDI Barbieri ed aperte a tutti gli inquilini con cadenza settimanale
- i 10 nuovi Alloggi in Casa Raspagliesi, moderni e attrezzati appartamenti destinati a singoli o coppie di ultrasessantacinquenni

• Valorizzazione dell'immagine attraverso la comunicazione

Il 2019 è stato dedicato a rafforzare la nuova immagine di Cremona Solidale, non più solo casa di riposo, ma centro di intensa attività, vita e cultura:

- è divenuto pienamente attivo il nuovo sito internet, rinnovato nella sua architettura ed usabilità;
- è continuata in parallelo una agile comunicazione attraverso l'uso della pagina FaceBook, con un costante aggiornamento sulle iniziative proposte e realizzate;
- un accordo di collaborazione con il quotidiano locale "La Provincia" ha permesso la pubblicazione di alcune pagine informative e formative: il 20/12/2018 una pagina dedicata al progetto "Cremona, città amica della demenza"; il 14/02/2019 una pagina dedicata alla "Love therapy: quando raccontare l'amore fa bene agli anziani"; il 25/04/2019 una pagina dedicata al volontariato e all'active ageing.

PARTE B

Programmazione attività anno 2020

La programmazione dell'anno 2020 sarà sicuramente influenzata e modulata dal difficile momento causato dalla infezione del Coronavirus. La chiusura dei servizi avvenuta dal 23/02 ha di fatto interrotto tutti i rapporti con il territorio, almeno nel senso e nelle forme che avevano assunto tradizionalmente. Si sono tuttavia aperti confronti, supporti nuovi, orizzonti diversi su cui progettare e "reinventarsi una normalità":

- le generose donazioni pervenute da privati cittadini, parenti dei nostri ospiti ma anche da associazioni e partiti politici: una risposta immediata ad un appello su FB
- il ripensamento della attività educativa che si è orientata alla relazione singola con l'ospite ed all'aiuto nelle comunicazioni telefoniche, con video chiamate attraverso l'utilizzo dei tablet
- la necessità, conclusa l'epidemia, di ripensare ai "rapporti" in forme nuove, idonee al tempo ed alle urgenze sanitarie, ma rinnovati e rinvigoriti da queste.

Per approfondimenti rispetto alle azioni in programma, si rimanda pertanto alla lettura del POG.

5) PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE ED AI CARE GIVER

PARTE A

Verifica programmazione anno 2019

Di seguito di riportano gli esiti degli obiettivi programmati per lo scorso anno.

a) Ripensamento del percorso di accoglienza dell'ospite in RSA e della sua famiglia – ruolo del Comitato di Rappresentanza Parenti ed Ospiti

Il Comitato Parenti ha allargato attraverso una elezione suppletiva i suoi membri, riuscendo così ad avere una rappresentanza in ogni servizio aziendale. Affiancare e sostenere il Comitato Parenti nel farsi organizzatore e promotore di momenti di confronto con i famigliari dei nostri utenti, per affrontare – attraverso un percorso di mutuo-auto-aiuto supportato da professionisti – quelle che sono le più ricorrenti problematiche legate all'inserimento di un proprio caro in struttura e all'accettazione della sua malattia/morte la proposta fatta al nostro Comitato.

b) Servizio Civile Universale

La positiva esperienza dell'impiego di giovani del Servizio Civile in azienda, con ruoli di affiancamento e supporto nello svolgimento di attività a favore degli anziani ospiti ha avuto una occasione particolare nell'anno 2019. Un volontario del Servizio Civile aveva il diploma di parrucchiere ed è stato affiancato alla parrucchiera aziendale. L'Azienda si era posta lo scorso anno l'obiettivo di "arricchire la quotidianità dei nostri utenti con attività altrimenti non realizzabili". La presenza del volontario ci ha permesso di effettuare molte più attività quali: velocizzare gli accompagnamenti nella stanza parrucchiera; ridurre il tempo che intercorre tra un accesso e il successivo della parrucchiera (circa 40 gg). Ma soprattutto siamo riusciti ad avere tutte le ospiti e gli ospiti perfettamente pettinati per le feste di Natale; anche gli ospiti che sono usciti per incontrare i familiari hanno potuto godere del servizio parrucchiera. Molti familiari hanno apprezzato questo incremento nei trattamenti di parrucchiera che si è affiancato al lavoro di beauty in piccolo gruppo degli educatori (unghie, creme, trucco per le signore con particolare riguardo in occasione delle uscite a teatro o delle visite alle altre RSA per le gare di briscola o per assistere a spettacoli).

c) Assistente Sociale Aziendale e servizio di supporto per la redazione di istanze di AdS

L'assistente sociale aziendale si è occupata di dare concretezza al progetto di continuità della presa in carico per tutti coloro che si sono rivolti a Cremona Solidale. Si segnala soprattutto il costante lavoro individuale per le dimissioni dalle Cure Intermedie e l'accompagnamento degli ospiti soli verso gli alloggi di Casa Barbieri/Raspagliesi. Per quanto concerne l'AdS è continuato il lavoro di supporto alla redazione delle Istanze per quei familiari che hanno dimostrato specifica fragilità e difficoltà a muoversi in autonomia.

PARTE B

Programmazione anno 2020

La programmazione dell'anno 2020 sarà sicuramente influenzata e modulata dal difficile momento causato dalla infezione del Coronavirus. La chiusura dei servizi 23/02 ha di fatto interrotto tutti i rapporti con il territorio, almeno nel senso e nelle forme che avevano assunto tradizionalmente. Si sono tuttavia aperti confronti, supporti nuovi, orizzonti diversi su cui progettare e "reinventarsi una normalità":

- le generose donazioni pervenute da privati cittadini, parenti dei nostri ospiti ma anche da associazioni e partiti politici: una risposta immediata ad un appello su FB
- il ripensamento della attività educativa che si è orientata alla relazione singola con l'ospite ed all'aiuto nelle comunicazioni telefoniche, con video chiamate attraverso l'utilizzo dei tablet
- la necessità, conclusa l'epidemia, di ripensare ai "rapporti" in forme nuove, idonee al tempo ed alle urgenze sanitarie, ma rinnovati e rinvigoriti da queste.

Per approfondimenti rispetto alle azioni in programma, si rimanda pertanto alla lettura del POG.

