MUZAN MALO CENTROSERVIZI

Relazione sulla Performance anno 2022

(Art. 10, c.1, lett.b, del D. lgs. N. 150/2009)

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 15/05/2023

1 PRESENTAZIONE

La «Relazione sulla performance[1]» illustra i risultati raggiunti dalla Casa di Ricovero Muzan rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse impiegate nel corso del 2022. Questo lavoro è il risultato dell'integrazione di diversi strumenti di monitoraggio, attivati al fine di offrire una lettura su più piani: strategico, gestionale, qualitativo e di soddisfazione degli utenti.
Questa Relazione è finalizzata a rafforzare la trasparenza dell'azione amministrativa, nell'ambito dell'impegno della Casa di Ricovero verso una gestione responsabile e idonea a rendicontare i risultati.
La funzione di comunicazione verso l'esterno è riaffermata dalle previsioni dell'art. 11, commi 6 e 8 del D. lgs. N.150/2009 che prevedono rispettivamente la presentazione della relazione alle associazioni o utenti e la pubblicazione della stessa sul sito istituzionale nella sezione "Trasparenza".

2 STORIA E MISSION

La Casa di Ricovero "Muzan" fu fondata per iniziativa del nobile Cav. Antonio Muzan ed altri benefattori nel 1879, in un edificio adiacente l'Ospedale Civile "De Marchi", che era stato inaugurato due anni prima. L'amministrazione era allora affidata alla Congregazione di Carità del luogo, poi dal 1939 l'Istituto venne amministrato dalle Opere Pie Riunite, unitamente all'Ospedale Civile "De Marchi" e all'Asilo Infantile "Rossato", rimanendo però distinti e separati gli scopi, le attività, le passività ed il patrimonio dei tre enti.
Nel 1960 il vecchio ospedale ottocentesco venne abbattuto per fare posto al nuovo Ospedale Civile, ed inoltre venne costruito un altro edificio a fianco; quest'ultimo è la sede attuale della Casa di Ricovero "Muzan".
Dal 1° aprile 1981 la Casa di Ricovero "Muzan" è divenuta ente autonomo.
A partire dagli anni '90 iniziò la graduale chiusura dell'Ospedale di Malo da parte della Ulss n. 4 "Alto Vicentino"; dal 1994 parte del fabbricato ospedaliero è stato ceduto dalla Ulss in comodato all'IPAB per trasferirvi alcune attività e per gestire un nuovo nucleo R.S.A.; dal 1999 l'intero stabile è stato affidato in gestione alla Casa di Ricovero "Muzan", a seguito di convenzione tra quest'ultima, l'Ulss n. 4 "Alto Vicentino" e il Comune di Malo, allo scopo di gestire una Residenza Sanitaria Assistenziale, oltre ad altre attività a carattere socio-sanitario.
L'ente è costituito con lo scopo di operare nel campo dei servizi sociali valorizzando l'individuo ed operando per rimuovere gli ostacoli che ne impediscono la piena realizzazione.
In particolare l'ente riserva attenzione specifica nell'assistenza agli anziani finalizzata al mantenimento ed al riacquisto della propria autonomia, sia fisica che psicologica.
Lo scopo generale è quello di sostenere, dirigere e creare iniziative di servizio nel campo sociale, in modo particolare mediante la predisposizione di attività di assistenza e la realizzazione di centri di servizio residenziali e diurni.
In particolare può:
a) realizzare centri di servizi residenziali, aperti e territoriali per anziani ed inabili;

[1] 1 Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 «Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni», articolo 10 Piano della performance e Relazione sulla performance: «1. Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 2, lettera d), redigono annualmente: a) (omissis).. b) un documento, da adottare entro il 30 giugno, denominato: «Relazione sulla performance» che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato».

b) promuovere interventi atti ad aiutare i cittadini ad affrontare positivamente le problematiche derivanti dall'invecchiamento;
c) coinvolgere e sensibilizzare il volontariato.

3 DATI INFORMATIVI SULL'ORGANIZZAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dal 11 novembre 2020 si è insediato un nuovo Consiglio di Amministrazione con decreto n. 6 del 04.11.2020 del Sindaco di Malo e Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 11.11.2020 della Casa di Ricovero "Muzan".
L'attuale Consiglio è così composto:

- Gonzo Elisa (Presidente)
- Sola Christian (Vice-Presidente)
- Dalla Ca' Gaetano (Consigliere)
- Munari Elisabetta (Consigliere)
- Carbonara Rosalisa (Consigliere)

I componenti rimarranno in carico fino al 10.11.2024.

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Come previsto dalla legge regionale n.30 del 30 dicembre 2016, all'art. 56, l'Organo di Controllo dell'Ente è costituito da un unico revisore dei conti nominato dalla Giunta Regionale. La Giunta Regionale, con DGRV n° 1755 del 29/11/2019, ha nominato il dott. Ludovico Gusella, dottore commercialista.

Il Revisore Unico ha espresso il proprio parere, finora sempre favorevole, sui provvedimenti di approvazione di Bilancio di Previsione e di Conto Consuntivo licenziati nel corso dell'esercizio. Non risultano pervenute notazioni o segnalazioni particolari da parte del Revisore Unico riferite ai controlli effettuati. Sono state inoltre eseguite le verifiche periodiche sul fondo cassa e sulla correttezza delle procedure amministrative come da linee guida regionali.

GESTIONE AMMINISTRATIVA, TECNICA E FINANZIARIA: SEGRETARIO – DIRETTORE

Le funzioni relative alla gestione amministrativa, tecnica e finanziaria sono attribuite statutariamente al Segretario – Direttore. L'incarico è ricoperto dalla dott.ssa Bergozza Annalisa.

NUCLEO DI VALUTAZIONE

E' nominato il Nucleo di Valutazione per l'operato del dirigente, i componenti sono i Sigg. Nevio Slaviero, Terelisa Dall'Alba, Chiara Cocco.

TESORERIA

Il servizio di Tesoreria dell'Ente è affidato a Intesa San Paolo, attraverso la filiale di Padova e con la collaborazione logistica della Agenzia di Malo.

4 UNITA' DI OFFERTA

L'attuale complesso edilizio gestito dall'Istituto è quindi oggi formato da due edifici contigui: l'Edificio "Muzan" (sede storica dell'IPAB) e l'Edificio "De Marchi" (ex ospedale).
I nuclei di offerta residenziale sono i seguenti:

- **Comunità alloggio** con 10 posti per persone autosufficiente situata presso l'Edificio "Muzan"
- **Centro Servizi anziani non autosufficienti -** 1° livello con 92 posti
- **URT** con 22 posti per ricoveri temporanei di persone da dimissione ospedaliera che

necessitano di uno specifico progetto riabilitativo.

- **ODC** con 15 posti letto.
- **Sezione S.V.P.** – Stato Vegetativo Permanente da 6 posti letto.
- **Habilita - Nucleo Riabilitativo privato** con 18 posti letto

La Casa di Ricovero "Muzan" è dotata di due palestre attrezzate per svolgere attività di riabilitazione agli adulti, nonché ha in dotazione apparecchiature elettromedicali per effettuare riabilitazione fisica. La riabilitazione è effettuata da fisioterapisti, sia dipendenti che con contratto libero professionale, che operano costantemente con persone adulte/anziane affette da molteplici patologie che riducono le abilità motorie e funzionali.
Inoltre la Casa di Ricovero "Muzan" garantisce, attraverso convenzione con l'ULSS 7, 12 ore settimanali di riabilitazione sul territorio.

5 L'ENTE IN CIFRE

5.1 Dati economico-finanziari

Per quanto attiene la gestione economica dell'anno 2022 si rinvia alla nota integrativa e alla Relazione al Bilancio, approvati con il Bilancio di esercizio 2022.
Le disponibilità liquide al 31/12/2022 erano pari a € 815.972,00
Il risultato di esercizio ha registrato un utile pari a € 3.484,96.
Nel corso dell'esercizio è perdurata l'emergenza sanitaria legata al COVID -19. La pandemia ha pesato in modo significativo sulla gestione dell'esercizio in quanto ha determinato:
•una riduzione del tasso di occupazione dei posti letto determinato dalla chiusura della struttura ai nuovi ingressi per la presenza di focolai all'interno dell'Ente;
•un aggravio delle modalità gestionali, tra cui l'isolamento e la gestione compartimentata per nuclei, al fine di contenere la diffusione del virus con conseguente maggiore impiego di risorse umane e strumentali.
Nel corso del 2022 vi sono stati numerosi focolai di infezione COVID-19 che hanno determinato ripetute chiusure della struttura ai nuovi ingressi con la conseguente non copertura dei posti letto disponibili, resa ancora più critica per i posti letto a carattere di temporaneità. Dei 37 posti letto URT/ODC in convenzione con l'ULSS 7, nel corso del 2022 ne sono stati in media occupati 27 con conseguente diminuzione delle entrate per circa euro 529.000.
Inoltre l'impennata dei prezzi delle forniture elettriche e di gas ha determinato incrementi dei costi tra il 50% e il 70%.
A partire da luglio 2022 sono stati attivati ulteriori 18 posti letto di riabilitazione privata.

5.2 Tasso di occupazione posti letto

Si riporta una tabella riassuntiva con il numero dei posti letto autorizzati e la loro percentuale di occupazione nel corso degli ultimi 3 anni.

	Autorizzati	**Occupati 2020**	**Occupati 2021**	**Occupati 2022**
Posti letto	*145*	*121,95*	*123,00*	*133,49*
Giornate	52.925	44632	44896	48.724
% occupa-zione		84,33%	84,83%	92,06%

Come si può vedere nel 2022 si registra una ripresa del tasso di occupazione dei posti letto legata alla minore pressione dell'emergenza sanitaria per COVID-19.

L'assistenza medica agli ospiti è stata gestita da medici afferenti ai servizi territoriali Ulss e da medici direttamente gestiti dal Centro Servizi MUZAN.
Il coordinamento sanitario è stato svolto dalla dott.ssa Silvia Santacaterina, dirigente medico (geriatra) dell'ULSS 7.

5.3 Il personale

La Casa di Ricovero "Muzan" svolge il suo servizio attraverso l'impiego di:

- personale dipendente con contratto a tempo indeterminato e determinato;
- personale in somministrazione;
- personale in libera professione;

Al 31/12/2022 il personale operante nell'Ente è il seguente:

Figure professionali	Personale tempo indeterminato	Personale somministrazione	Personale libera professione	Personale in convenzione
Medico			4	
Coordinatore Sanitario	3			
Addetto Assistenza	80	5		
Infermiere Professionale	18	1	1	
Fisioterapista	4		7	
Educatore	3	2		
Psicologo			1	
Logopedista			2	
Assistente sociale	2			
Tecnico	2			
Addetto servizi generali	4	1		
Amministrativo	6	1		
Direttore	1			
Totale	**123**	**10**	**15**	**0**

Nel corso del 2022 ci si è avvalsi di esternalizzazioni per talune attività che, o per loro natura o per contingenze organizzative, non erano attribuibili a personale dipendente. Le principali sono le seguenti:

- Gestione del Centro di Cottura (Serenissima Vicenza)
- Servizio di parrucchiera (Salone Valentina)
- Servizio di Pedicure (Coop. Mano Amica di Schio)
- Servizio esterno di lavaggio e stiratura biancheria piana (Coop. Mano Amica di Schio)
- Servizio di elaborazione paghe in service (CBA informatica)
- Servizio pulizia (Serenissima Vicenza).

FORMAZIONE

Il personale dipendente è stato coinvolto in 568,50 ore di formazione interna ed esterna.
Da evidenziare l'attività formativo rivolta alla formazione degli operatori per la gestione dello stress lavoro correlato, particolarmente importante a seguito dell'emergenza Covid-19

Figure professionali	Totale ore formazione	Ore Formazione in Sede			Ore Formazione fuori Sede		
		Antincendio	Sicurezza	Sanitario	Sicurezza	Sanitario	Amministrativo
AMMINISTRATIVO	106,00	-	24,00	-	22,00	-	60,00
ASSISTENTE SOCIALE	8,00	-	8,00	-	-	-	-
COORDINATORE DI REPARTO	8,00	-	8,00	-	-	-	-
EDUCATORE	20,00	-	20,00	-	-	-	-
FKT	36,00	-	28,00	-	-	8,00	-
INFERMIERE	64,50	-	60,00	-	-	4,50	-
LOGOPEDISTA	4,00	-	4,00	-	-	-	-
MANUTENTORE	6,00	-	-	-	6,00	-	-
OSA	8,00	-	8,00	-	-	-	-
OSS	304,00	-	296,00	-	-	8,00	-
PSICOLOGA	4,00	-	4,00	-	-	-	-
Totale complessivo	**568,5**	**-**	**460,00**	**-**	**28,00**	**20,50**	**60,00**

5.4 Il volontariato

Nel 2022 è stato possibile riattivare la preziosa funzione del servizio di volontariato. I volontari che accedono alla struttura si occupano di attività di accompagnamento tra i vari piani o alle visite con i famigliari, e si affiancano alle attività educative del servizio di animazione.

6 PIANO DELLA PERFORMANCE ANNO 2022

Nel corso del 2022 gli obiettivi assegnati hanno riguardato gli aspetti di gestione che maggiormente richiedevano un livello di attenzione evidenziando quindi i punti di interesse su cui focalizzare le energie nel corso dell'attività quotidiana.
Gli obiettivi sono stati stesi per macro area e per figura professionale in modo tale da personalizzare e finalizzare in modo concreto il risultato da raggiungere e da consentire una misurabilità del grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso.
Annualmente l'assegnazione degli obiettivi tiene conto delle modifiche organizzative più significative che si prevedono da attuare in corso d'anno e delle criticità eventualmente evidenziate nel servizio nel corso dell'anno precedente.
L'assegnazione degli obiettivi ha la duplice funzione di individuare le priorità di intervento dell'anno per le singole figure professionali nonché evidenziare le eventuali criticità da monitorare e consentire inoltre una specifica valutazione del personale dipendente anche al fine della distribuzione di eventuale produttività.

6.1 COINVOLGIMENTO STAKEHOLDERS NELLA GESTIONE E PRODUZIONE SERVIZI

La Casa di Ricovero MUZAN sul proprio sito ha attivato la pubblicazione dell'elenco degli affidamenti fatti nell'anno 2022, ai sensi dell'art. 1 comma 32 della legge 190/2012. Inoltre nella medesima sezione trasparenza sono riportate le pubblicazioni previste per le amministrazioni aperte oltre a tutte le informazioni inerenti le gare di appalto e i concorsi.
Ogni anno si procede inoltre con la somministrazione del questionario sulla QUALITA' percepita che consente di avere un ritorno anche in forma anonima sui punti di forza e sulle criticità della struttura.
Vengono organizzati anche incontri periodici con l'Azienda Ulss, con i volontari, con i dipendenti e con i familiari.

7 CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

1) Con delibera è stato approvato il bilancio di previsione per l'esercizio 2022
2) Con delibera è stato approvato il piano annuale della performance anno 2022
3) Sono stati previsti 3 monitoraggi sull'andamento degli obiettivi con i responsabili dei servizi
4) Si è proceduto nel corso del 2022 alla predisposizione delle schede di valutazione del personale per l'anno precedente.

7.1 TRASPARENZA

E' stato adottato il Piano triennale della trasparenza, approvato con delibera n. 23 del 28.06.13. Detto piano è stato pubblicato ed è presente sul sito istituzionale dell'ente nella sezione "Trasparenza". Anche per il 2022 è stato aggiornato il Piano triennale prevenzione della corruzione e trasparenza.
Il sito istituzionale dell'ente è costantemente aggiornato al fine di tener conto delle disposizioni del d.lgs. 33/2013.
Con la delibera n. 8 del 27.03.13 è stato nominato il responsabile della prevenzione della corruzione, che è anche stato designato quale responsabile in materia di trasparenza.

7.2 CONTROLLI INTERNI

I controlli interni sono ordinati secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. L'attività di controllo e di valutazione della gestione operativa è volta ad assicurare il monitoraggio permanente e la verifica costante della realizzazione degli obiettivi e della corretta, tempestiva, efficace, economica ed efficiente gestione delle risorse, nonché, in generale, l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa, con particolare riferimento all'attività assolta dagli organi tecnici, da attuarsi mediante apprezzamenti comparativi dei costi e dei rendimenti.

Anche nel 2022 hanno operato i seguenti soggetti:

- Collegio dei revisori: verifiche per assicurare il regolare andamento della gestione finanziaria, contabile e patrimoniale e la regolarità amministrativa dell'azienda, anche in adempimento a quanto previsto dalle linee guida regionali sulla nuova contabilità economico-patrimoniale.
- Controllo di gestione: misurazione dell'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, in relazione ai programmi ed alle risorse destinate al loro perseguimento.
- Nucleo di Valutazione: verifica della correttezza dei processi di misurazione e valutazione della performance individuale.
- Consiglio di Amministrazione: che opera anche quale organo di controllo e supervisione dell'operato del Direttore.

7.3 VALUTAZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale dipendente avviene attraverso le schede individuali di valutazione.
La verifica 2022 ha confermato il raggiungimento degli obiettivi assegnati sia in termini di obiettivi di tipo organizzativo che di obiettivi di tipo qualitativo.
La valutazione è stata nelle maggior parte superiore ai 90 punti (dove 100 è il punteggio massimo complessivo), e comunque sempre superiore al punteggio minimo di 80 (soglia di merito per l'assegnazione di eventuale produttività/progressione come da contratto collettivo decentrato). Particolare attenzione è stata dedicata nel corso del 2022 alla condivisione ed esplicitazione con il personale dell'importanza di programmare l'attività in funzione degli obiettivi attesi.

Si elencano di seguito i criteri di valutazione adottati:

Raggiungimento degli obiettivi

1. Raggiungimento dei risultati attesi
2. Rispetto dei tempi contenuti nei piani di lavoro

Qualità della prestazione in riferimento al raggiungimento degli obiettivi

- Partecipazione fattiva ed organizzativa
  a) Rispetto delle direttive e degli ordini ricevuti
  b) Autonomia gestionale e decisionale
  c) Rendimento nelle attività quotidiane
- Orientamento all'utenza
  a) Capacità di relazionarsi con gli utenti
  b) Rapidità, compiutezza e correttezza del servizio
- Comportamento organizzativo
  a) Capacità di lavorare in gruppo
  b) Adattabilità ai diversi contesti operativo e disponibilità alle conseguenti esigenze
  c) Rispetto dell'orario di servizio e della tenuta del cartellino timbratore
- Disponibilità all'innovazione

Area della leadership - responsabili posizione organizzativa

1. Propensione organizzativa e gestionale
   a) Chiarezza nelle linee direttive
   b) Fermezza negli ordini impartiti
2. Gestire un gruppo
3. Avere flessibilità, attenzione ai rapporti Interpersonali ed ai conflitti
4. Stimolare un gruppo
5. Proporre obiettivi

7.4 INNOVAZIONI

Il 2022 ha visto un notevole sforzo della struttura nella gestione dell'emergenza sanitaria.
Per quanto concerne l'organizzazione e lo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti nel 2022:

- si è provveduto a definire, diffondere, applicare e costantemente aggiornare i protocolli sanitari e organizzativi per la prevenzione e gestione dell'infezione da COVID 19 in linea con le indicazioni nazionali e regionali;
- si è provveduto a formare il personale sulla prevenzione e gestione dell'infezione da COVID;
- si sono attuate modalità innovative di comunicazione con il personale e tra il personale al fine di rispettare il distanziamento e la compartimentazione per nuclei potenziando l'impiego del partale del personale e l'impiego delle piattaforme per effettuare riunioni da remoto;
- si è implementato l'impiego della Cartella Socio Sanitaria per condividere le informazioni sugli ospiti al fine di una gestione più efficacie e una conoscenza delle informazioni da comunicare ai familiari;
- si è lavorato con i coordinatori per impostare modalità partecipate di lavoro, con particolare riguardo alla costruzione e/o revisione dei piani assistenziali individualizzati degli ospiti, protocolli condivisi di organizzazione del personale, riunioni periodiche e

costanti di confronto sui principali aspetti di gestione e organizzazione del personale oltre che di verifica del clima di lavoro e del carico lavorativo/emotivo percepito dal personale dipendente e non dipendente;
- si sono attuati percorsi di gestione dello stress al fine di supportare il personale ad affrontare e gestire le situazioni di emergenza.

In considerazione delle limitazioni all'accesso in struttura da parte dei familiari/visitatori, presenti nell'anno 2022, finalizzate alla riduzione della diffusione del contagio sono state adottare le seguenti azioni:
- è stata attuata una programmazione delle visite in presenza con cadenza settimanale, implementando modalità di prenotazione a distanza (telefonate, internet), creando punti di accoglienza dei visitatori sottoposti a triage di ingresso e aree dedicate di svolgimento dei colloqui;
- si è garantita costantemente la comunicazione ospiti/familiari con l'impiego di tablet e pc per effettuare videochiamate almeno 1 volta alla settimana per gli ospiti in quarantena coinvolgendo il personale educativo e di assistenza,
- è stato garantito l'aggiornamento sullo stato di salute degli ospiti ai familiari da parte del personale medico ed infermieristico attraverso telefonate settimanali o, a seconda della necessita, con cadenze più ravvicinate; sono stati ripristinati i colloqui in presenza con il medico di nucleo;
- è stato garantito l'accesso ai nuclei di degenza nei casi di terminalità degli ospiti adottando un protocollo di triage in ingresso dei familiari e dotandoli di tutti i Dispositivi di Protezione

Per quanto concerne i servizi per anziani le innovazioni introdotte nel 2022 sono state:
- Attivazione a partire da luglio 2022 di un nucleo privato dedicato alla riabilitazione ortopedica, neurologica e cardiovascolare
- Nuova individuazione degli spazi dedicati all'ambulatorio riabilitativo per esterni offrendo terapie fisiche e manuali, nonché riabilitazione logopedica.
- Acquisizione di un ecografo per effettuare diagnosi all'interno della struttura evitando spostamenti degli ospiti in ospedale
- Conclusione del progetto riabilitativo "Più vita agli anni" finanziato dalla Fondazione Cariverona e rivolto a persone con patologia cardio vascolare.

Per quanto concerne la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari, nel corso del 2022 si è proseguita la rilevazione della qualità percepita attraverso la somministrazione di un questionario per la rilevazione della qualità (come da apposito paragrafo esplicativo).

La direzione ha rispettato tutti i termini normativi prescritti con particolare riguardo agli obblighi introdotti dalle nuove normative in tema di trasparenza, tracciabilità, codice degli appalti, comunicazioni obbligatorie all'AVCP, sicurezza e mercato elettronico, nonché rispetto alle scadenze della contabilità economico patrimoniale.

I risultati raggiunti nel 2022 possono essere così sintetizzati:

Sviluppo Lo sviluppo nel breve periodo è legato soprattutto alle scelte previste dalla normativa regionale sull'accreditamento dei servizi e sulla gestione unitaria. È stata effettuata la visita per il rinnovo l'autorizzazione all'esercizio del Centro Servizi per anziani non autosufficienti. Inoltre è stato richiesto e ottenuto

l'inserimento all'interno del Piano di Zona di ulteriori 18 posti letto per anziani non autosufficienti.
Da evidenziare inoltre l'attivazione a luglio 2022 dei 18 posti letto ricavati dalla ristrutturazione dei locali dell'ex Medicina di Gruppo. Tale nucleo che persone con esigenze riabilitative.
Si è richiesto al Comune di Malo la possibilità di realizzare un'ulteriore palestra riabilitativa utilizzando la terrazza attualmente presente. Si è in attesa di valutazione della richiesta.

Immagine Nel corso del 2022 si è lavorato per rafforzare l'immagine esterna dell'azienda sia in termini di restituzione degli effettivi risultati raggiunti sia in termini comunicativi. Nel corso dell'anno si è attivato un sito web dedicato all'attività riabilitativa svolta dalla struttura. Inoltre si è mantenuto costantemente aggiornato il sito web per garantire l'efficacia comunicativa e aggiornare sulle novità organizzate legate alla pandemia nonché sulla presenza di eventuali focolai all'interno della struttura. La pagina facebook dell'Ente, aggiornata settimanalmente, è stato un valido strumento per creare una finestra verso l'esterno e rassicurare i familiari e la comunità del mantenimento degli standard garantiti agli utenti.

8 RISULTATI QUALITA' PERCEPITA

8.1 OGGETTO DELL'ANALISI

A partire dall'anno 2007 l'Ente Casa di Ricovero "Muzan" rileva sistematicamente la Qualità Percepita dall'utenza attraverso un questionario che va a sondare gli aspetti dell'attività ritenuti più significativi.

La rilevazione viene effettuata una volta l'anno per gli ospiti residenti in via definitiva, e in prossimità delle dimissioni per gli ospiti temporanei. La consegna dei questionari viene effettuata dal personale dipendente.

Nell'anno 2017 è stato predisposto un nuovo modulo di questionario più dettagliato che tiene presente le valutazioni dell'utenza riguardanti le relazioni con le singole figure professionali che operano all'interno della struttura ed in particolare degli Operatori addetti all'assistenza, del personale infermieristico, del personale medico e del personale addetto ai servizi generali (pulizie, somministrazione pasti). Inoltre nel 2019 è stato attuata la modalità di effettuazione del questionario di soddisfazione utilizzando un modulo informatico.

Il questionario si articola in tre sezioni:

I. Dati anagrafici dell'ospite (sesso, età, titolo di studio) e tipologia di compilatore
II. Valutazione del servizio offerto
III. Indicazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento

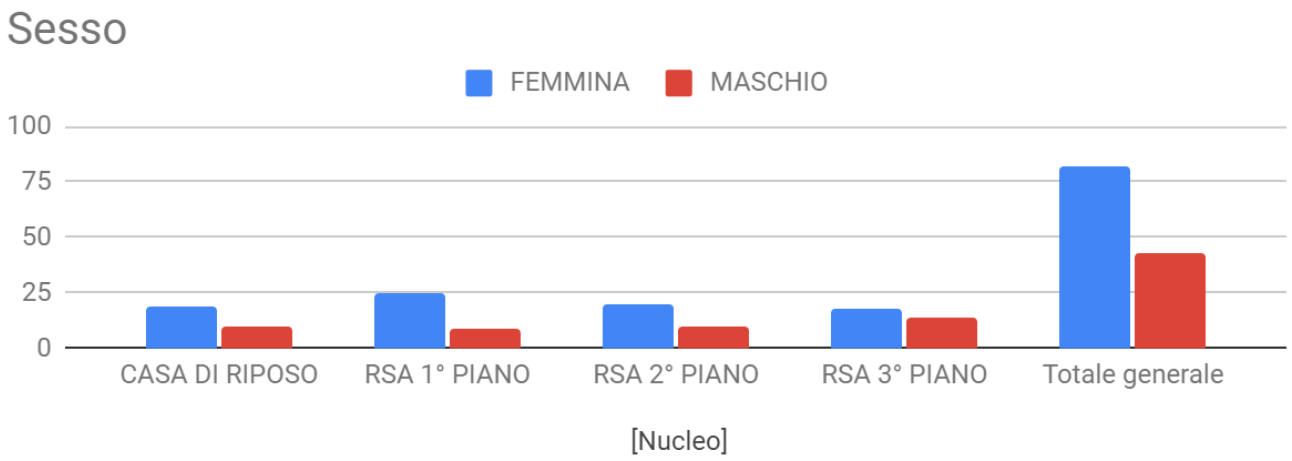
Nel 2022 sono stati compilati 125 questionari da parte degli ospiti.

8.2 DATI ANAGRAFICI DELL'OSPITE

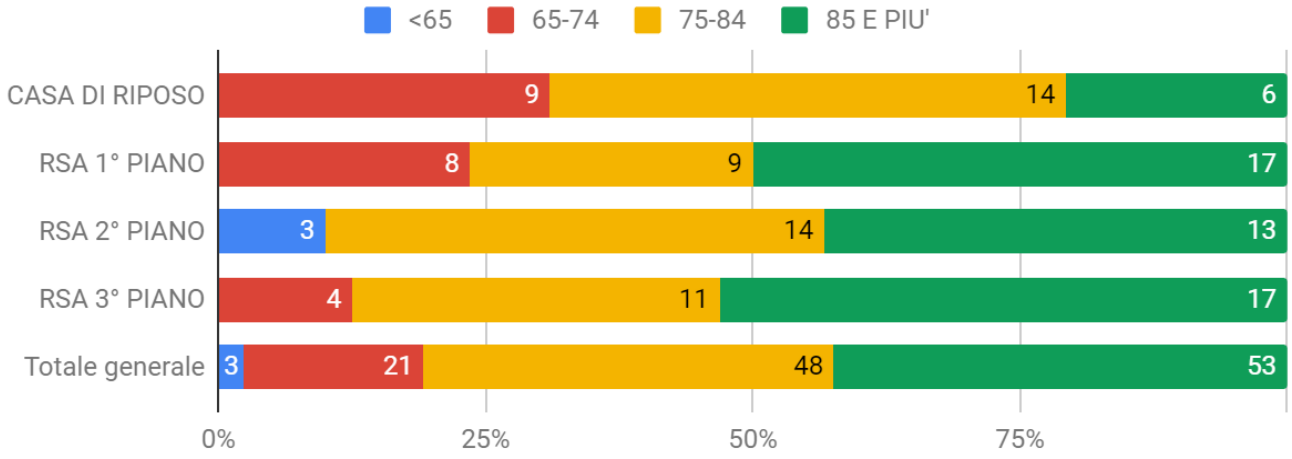
I questionari sono stati compilati prevalentemente dal diretto interessato con l'aiuto di un operatore considerata la pesante non autosufficienza degli ospiti accolti.

Inoltre anche i familiari hanno espresso la loro opinione sulla struttura, compilando l'apposito questionario.

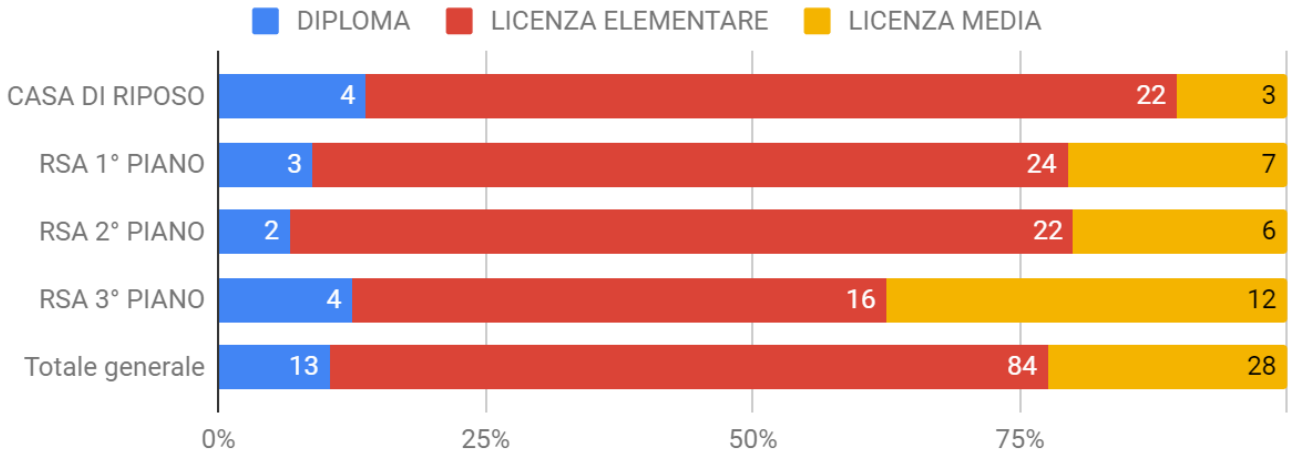
In tutti i nuclei prevale il numero di questionari compilati da donne 82 contro i 43 compilati dagli uomini.



Com'è naturale, data la tipologia dell'Ente e dei servizi offerti, oltre l'80% dei questionari è stato compilato da persone con età superiore ai 75 anni.



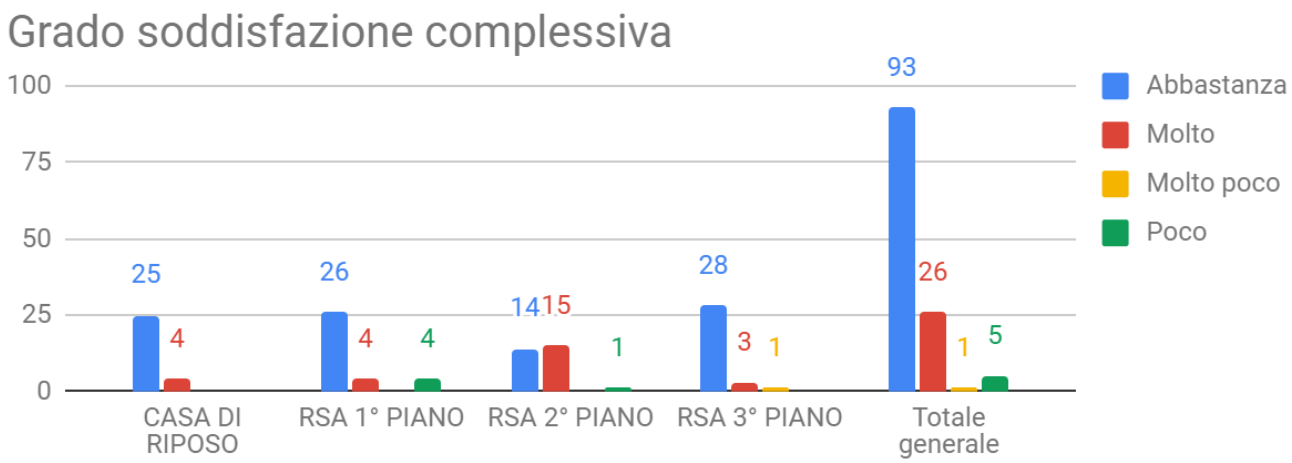
Il titolo di studio prevalente risulta essere la licenza elementare, posseduta dal 67% degli intervistati.



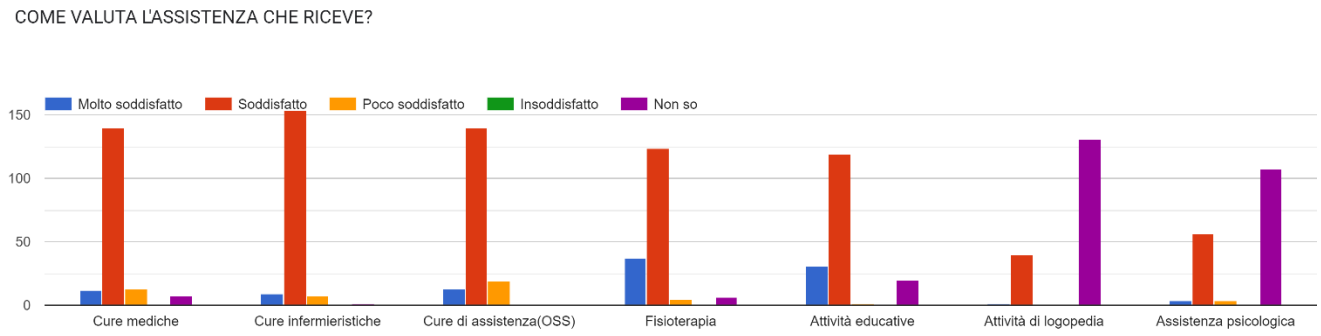
1.1 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI RICEVUTE DURANTE IL RICOVERO DA PARTE DEL PERSONALE

Questa sezione del questionario si articola in 5 aree che valutano:
1. l'assistenza ricevuta
2. il comportamento del personale
3. i servizi offerti
4. gli aspetti relazionali
5. gli aspetti organizzativi

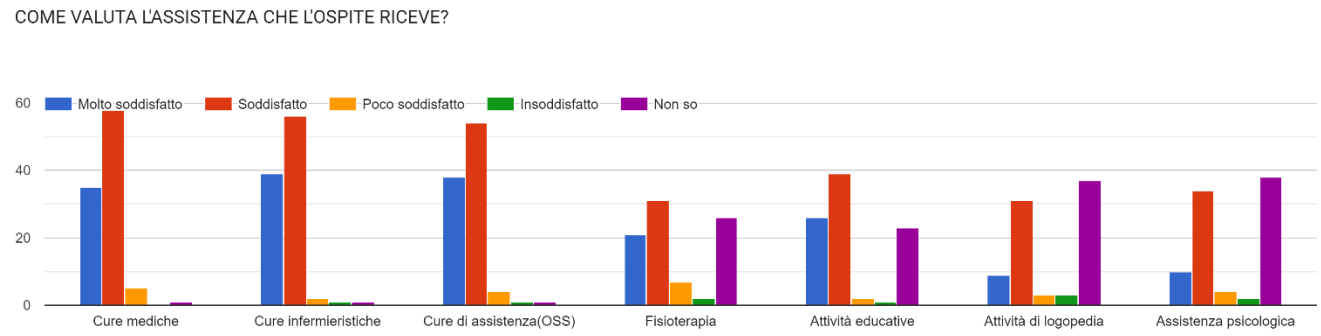
Agli intervistati è chiesto di indicare il loro grado di soddisfazione su una scala da poco a molto soddisfatto.
La valutazione media dell'Ente relativa alle **qualità del servizio offerto** si attesta sul 95% di soddisfazione. I soggetti intervistati sono pertanto generalmente soddisfatti delle cure ricevute durante il periodo di degenza.
La valutazione migliore è relativa alle cure ricevute al 3° piano dell'edificio De Marchi che ospita pazienti temporanei da dimissione ospedaliera.



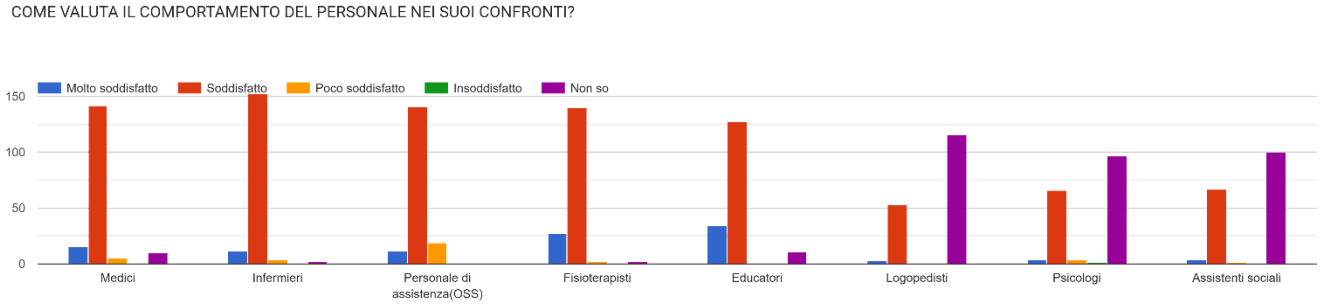
Il livello di soddisfazione relativo all'**assistenza** ricevuta si differenzia notevolmente per figura professionale.
Il personale infermieristico, fisioterapico ed educativo hanno le valutazioni più positive, seguiti dal personale medico e di assistenza.



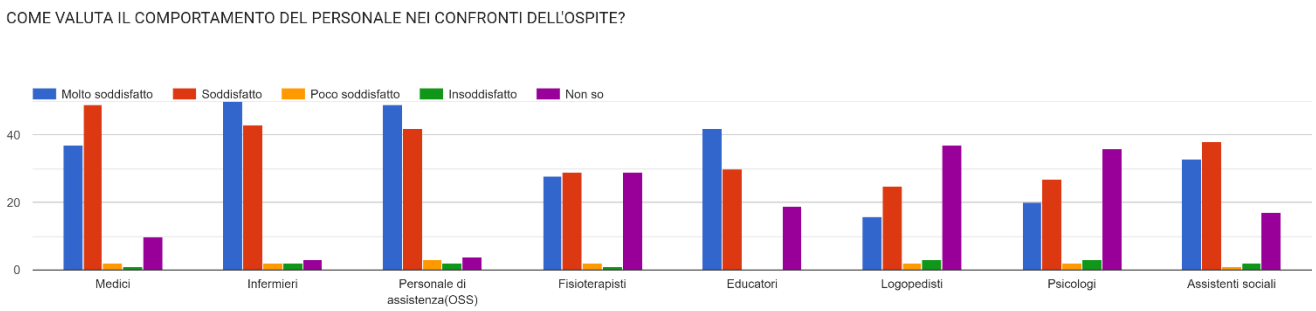
Diversamente, per quanto riguarda i familiari degli ospiti, il personale infermieristico ha le valutazioni più positive a livello di assistenza fornita, seguito da personale medico e OSS.



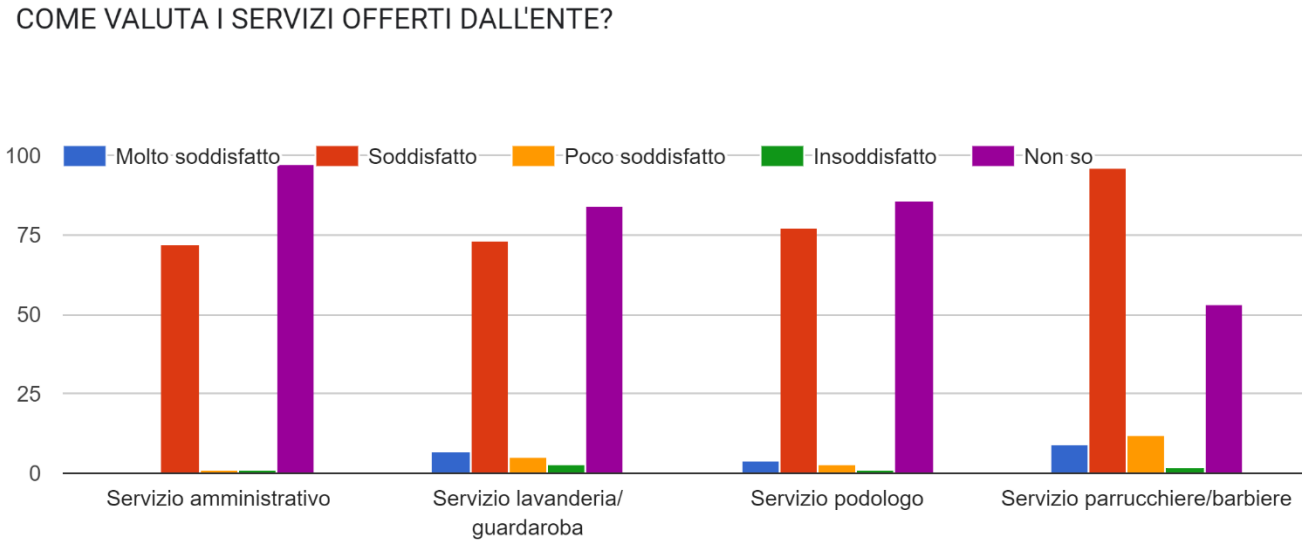
Il livello di soddisfazione relativo al **comportamento del personale** nei confronti degli ospiti si differenzia notevolmente per figura professionale.
I fisioterapisti e gli educatori hanno le valutazioni più positive, seguiti da personale medico e infermieri.



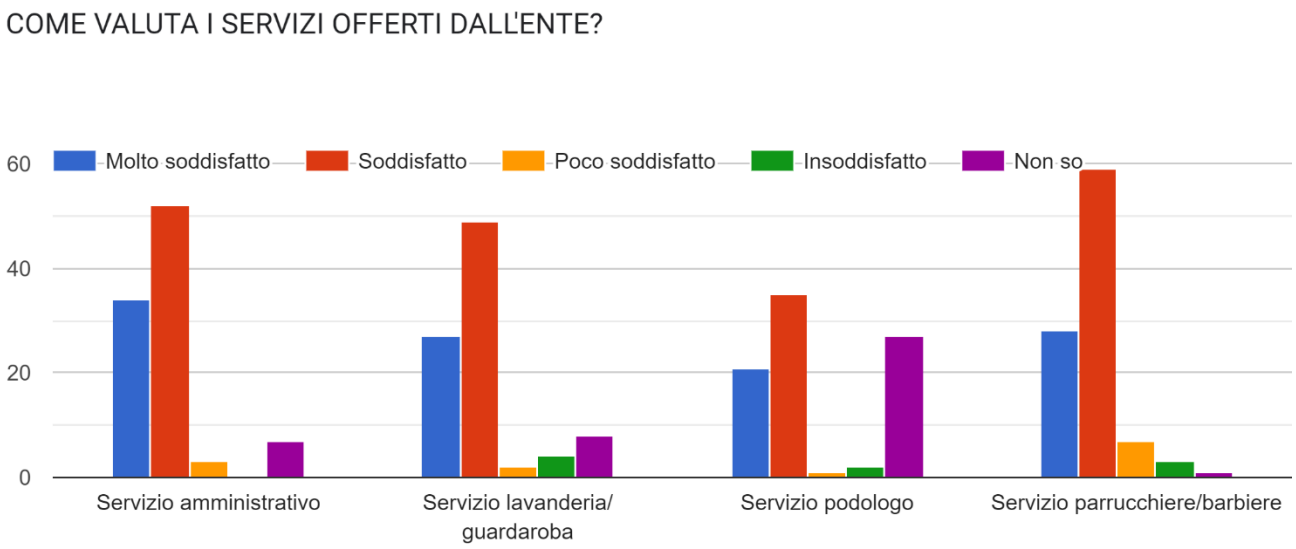
I familiari degli ospiti esprimono valutazioni maggiormente positive relative al comportamento del Personale infermieristico, OSS e infine personale medico.



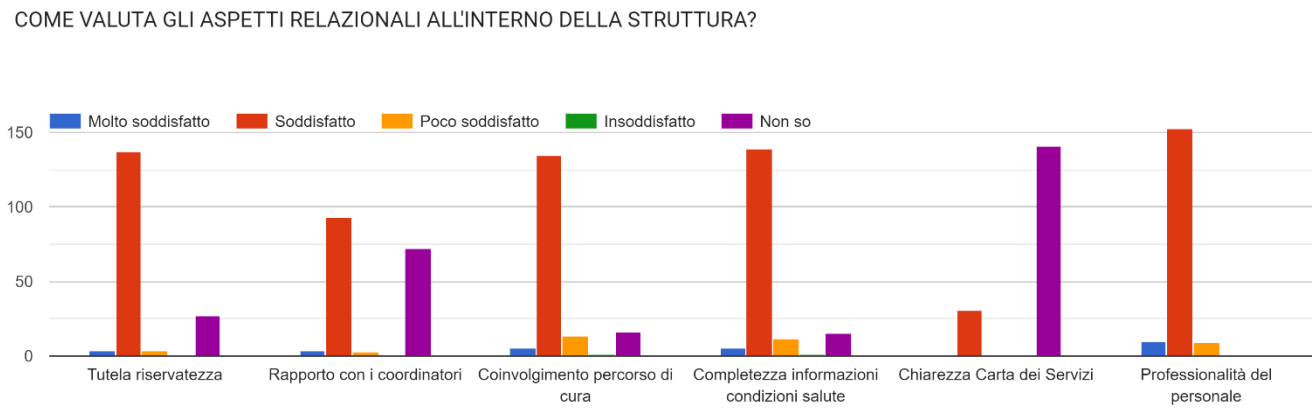
La valutazione dei **servizi offerti** rileva un livello di soddisfazione intermedio, particolarmente apprezzato il servizio fornito dal parrucchiere e dalla lavanderia/guardaroba.



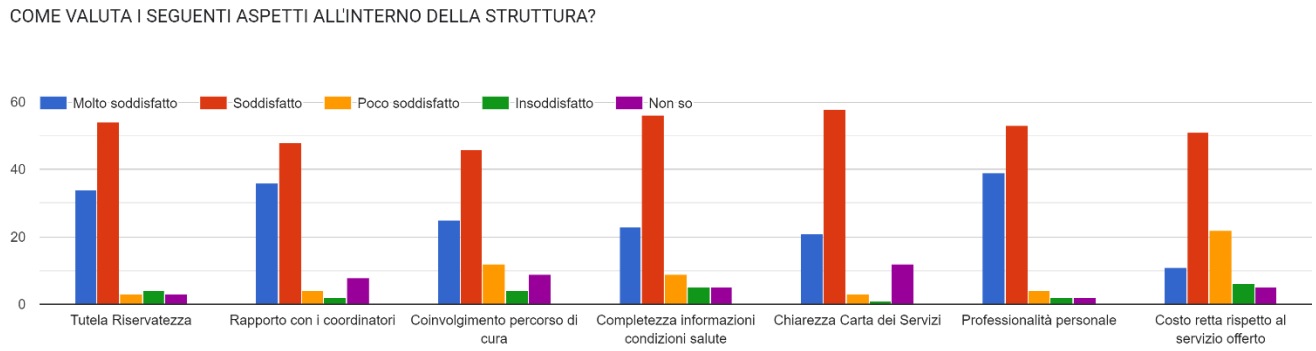
I familiari degli ospiti esprimono una valutazione dei servizi offerti dall'Ente determinata dalla conoscenza degli stessi, pertanto il Servizio amministrativo è quello che raccoglie le opinioni più positive più seguito dal Servizio parrucchiera.



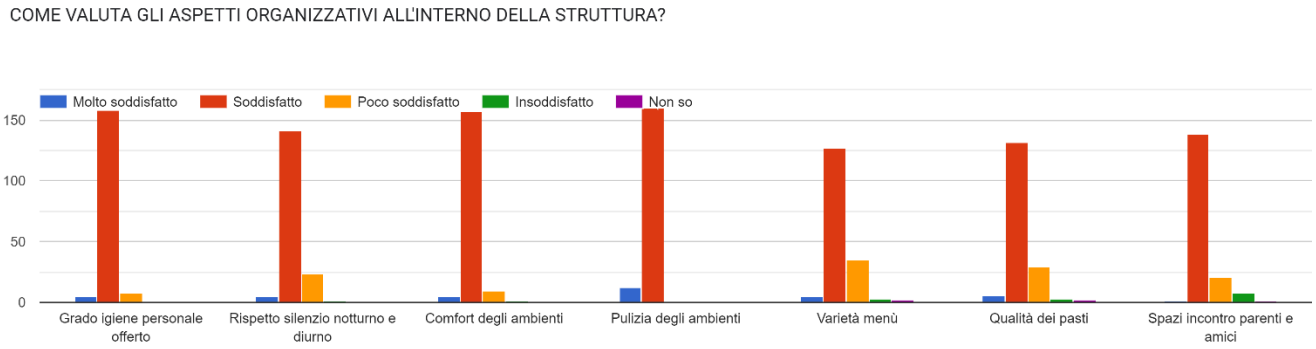
Tra gli aspetti maggiormente apprezzati dal punto di vista **relazionale** si riscontra la professionalità del personale, la tutela della riservatezza e la completezza delle informazioni sulle condizioni di salute.
Gli ambiti da potenziare sono invece relativi alla chiarezza della carta dei servizi e il rapporto con i coordinatori



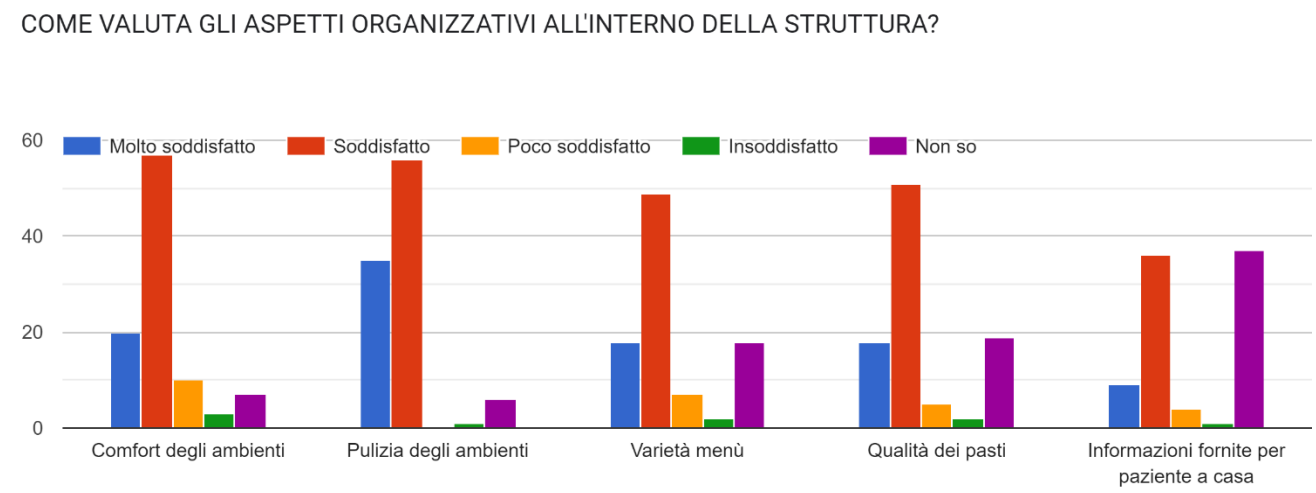
I familiari degli ospiti valutano anch'essi come punti di forza la tutela della riservatezza, il rapporto con i coordinatori e la professionalità del personale.



Per quanto riguarda la **valutazione dell'ambiente e dell'organizzazione** i punti di maggiore apprezzamento sono relativi alla pulizia degli ambienti e il grado di igiene personale offerto
Le aree di miglioramento sono invece relative alla qualità e varietà dei pasti nonché gli spazi per incontrare parenti e amici.



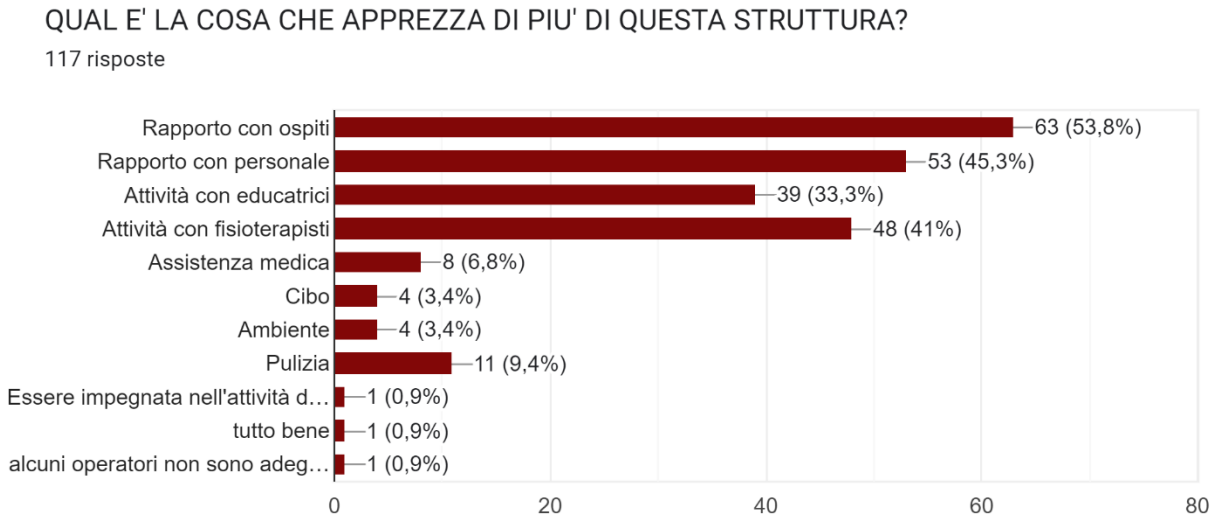
I famigliari dei pazienti ritengono che il comfort e la pulizia degli ambienti nonché la qualità dei pasti siano dei punti forti nell'organizzazione della struttura. Da migliorare invece le informazioni fornite per la gestione dei pazienti a casa.



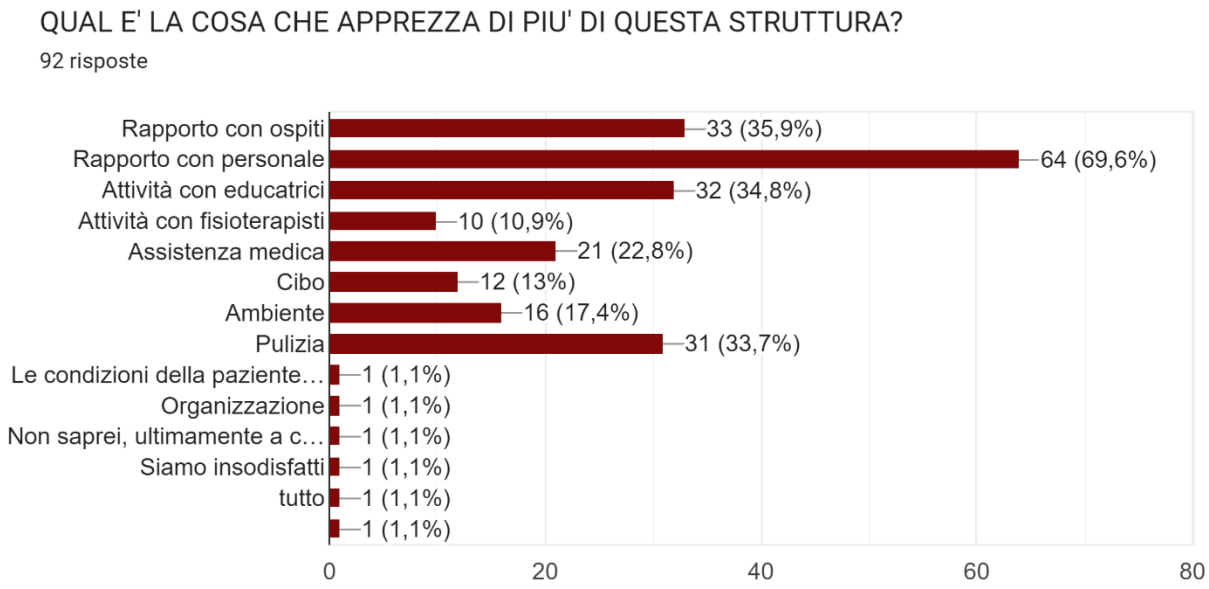
1.2 INDICAZIONE DEI PUNTI DI FORZA E DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO

Rispetto ai 125 questionari raccolti dagli ospiti sono stati espressi 117 apprezzamenti e indicati 92 suggerimenti.
I familiari hanno invece espresso 92 apprezzamenti e indicati 49 suggerimenti.

Gli apprezzamenti hanno riguardato principalmente il rapporto con gli ospiti, il servizio di fisioterapia e il rapporto con il personale.

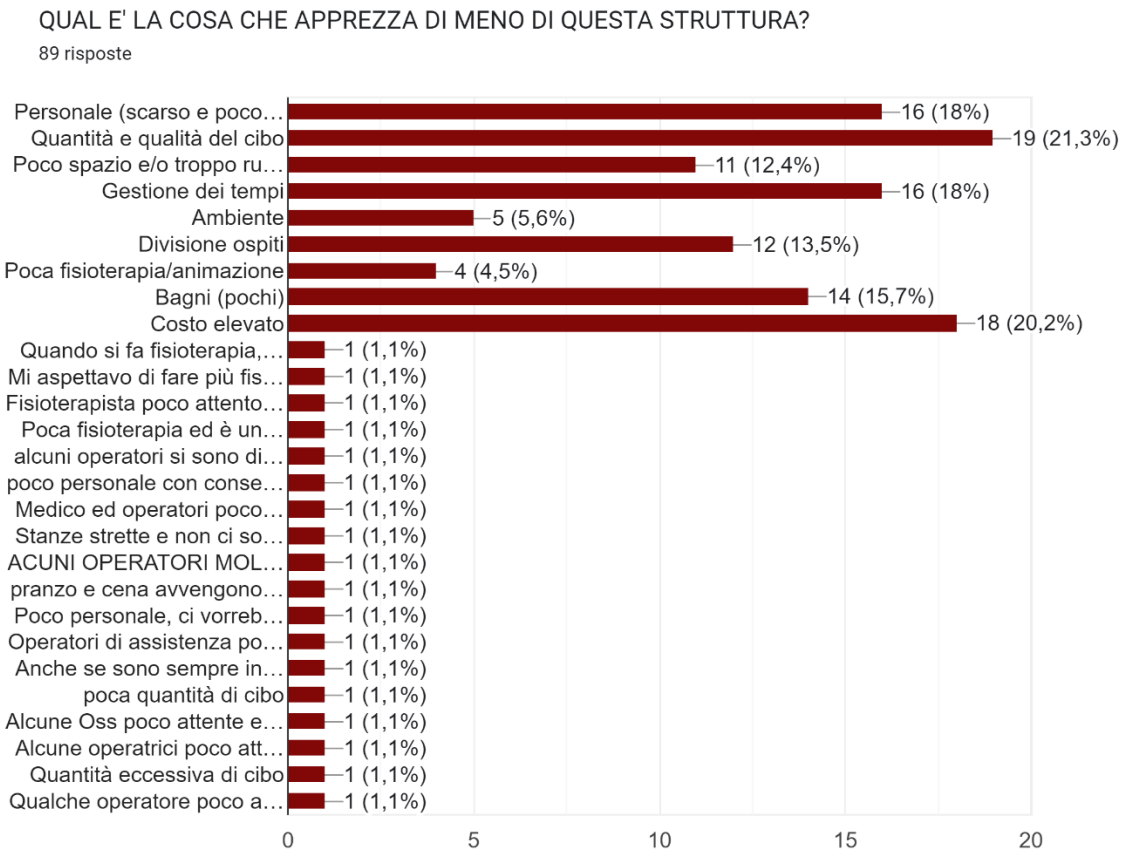


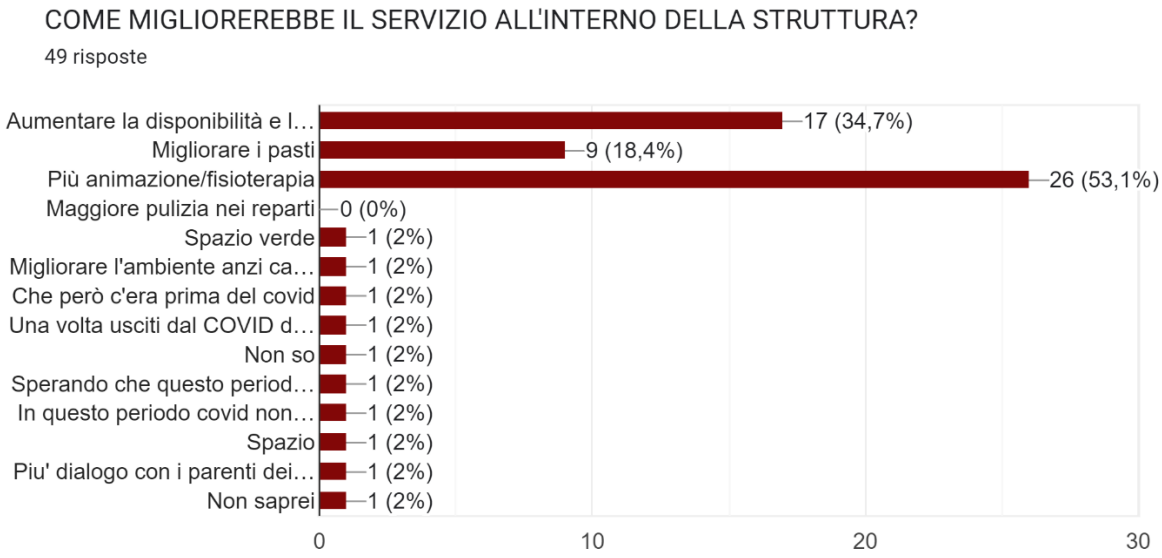
Per quanto riguarda i famigliari degli ospiti, apprezzano maggiormente il rapporto con il personale, quello con gli ospiti, l'attività educativa e la pulizia della struttura.



I suggerimenti relativi agli aspetti da migliorare riguardano principalmente

- il cibo che dovrebbe essere più vario, di maggiore quantità e qualità
- il costo elevato



Da parte dei familiari invece i suggerimenti sono per lo più rivolti verso:

- aumento delle attività di animazione/fisioterapia
- aumento della disponibilità e attenzione del personale