

Relazione sulla Performance anno 2023

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

1 PRESENTAZIONE

La «Relazione sulla performance¹» illustra i risultati raggiunti dalla Casa di Ricovero Muzan rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse impiegate nel corso del 2023. 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.

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».

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;
- 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 carica 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** - 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 2023 si rinvia alla nota integrativa e alla Relazione al Bilancio, approvati con il Bilancio di esercizio 2023.

Le disponibilità liquide immediate al 31/12/2023 erano pari a € 1.853.893,00.

Il risultato di esercizio ha registrato un utile pari a € 75.736,00.

Nel corso del 2023 sono nettamente diminuiti i casi di infezione COVID-19 i quali sono stati gestiti con maggior facilità organizzativa grazie alle conoscenze e alle competenze via via acquisite dal personale negli anni di piena emergenza sanitaria.

I pochi focolai verificatisi si sono limitati ai primi mesi dell'anno consentendo un progressivo aumento del tasso occupazionale dei posti letto rispetto ai due anni precedenti.

Dei 37 posti letto URT/ODC in convenzione con l'ULSS 7, nel corso del 2023 ne sono stati in media occupati n. 33 con conseguente aumento delle entrate rispetto al 2022 di circa euro 215.286,00.

Ulteriore indicatore della ripresa dell'attività di accoglimento di ospiti è l'aumento dei costi di produzione.

Nei costi di produzione ha altresì inciso l'alto costo delle utenze, delle forniture, dei servizi e del personale a causa del rinnovato contratto collettivo di comparto.

La minore incidenza del Covid-19 ha inoltre consentito all'attività istituzionale di concentrarsi sul miglioramento dei servizi e sull'adempimento di nuovi obblighi normativi derivanti dalle riforme poste in essere dal legislatore nel corso del 2023.

Tra tutti, preme in questa sede indicare l'ottenimento della qualificazione di stazione appaltante dell'Ente.

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.

A partire dall'anno 2023, si è inserito nel conteggio totale dei posti letto autorizzati i n.18 posti letto del nucleo di riabilitazione privata, Habilita.

Il totale dei posti letto autorizzati ad oggi è n.163.

	Autorizzati	Occupati 2021	Occupati 2022	Occupati 2023
<i>Posti letto</i>	163*	123	133,49	153
<i>Giornate</i>	59.495	44.896	48.724	55.782
<i>% occupazione</i>		84,83%	92,06%	93,75%

Come si può vedere nel 2023 si registra una ripresa del tasso di occupazione grazie alla minore incidenza del 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 31/12/2023 il personale operante nell'Ente è il seguente:

CASA DI RICOVERO "MUZAN" - MALO (VI)

Figure professionali	Personale tempo indeterminato	Personale somministrazione	Personale libera professione	Personale in convenzione
Medico			5	
Coordinatore Sanitario	3			
Operatore socio assistenziale	81	7		
Infermiere Professionale	19	1	4	
Fisioterapista	5		7	
Educatore	4			
Psicologo			1	
Logopedista			2	
Assistente sociale	2			
Tecnico	2			
Addetto servizi generali	4			
Amministrativo	5	2		
Direttore	1			
Totale	125	10	19	

Nel corso del 2023 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 1385 ore di formazione interna ed esterna.

Da evidenziare:

- Corsi di aggiornamento sanitario messi in atto per personale sanitario
- Corsi di formazione/aggiornamento anticendio

Figure professionali	Totale ore formazione	Ore Formazione in Sede				Ore Formazione fuori Sede		
		Amministrativo	Antincendio	Sicurezza	Sanitario	Amministrativo	Sicurezza	Sanitario
AMMINISTRATIVO	65,00	21,00	8,00			36,00		
ASSISTENTE SOCIALE	1,50				1,50			
COORDINATORE DI REPARTO	21,50		8,00		9,50			4,00
EDUCATORE	30,00		16,00		14,00			
FKT	79,00		24,00	4,00	47,00		4,00	
INFERMIERE	373,50		144,00	14,00	207,50		4,00	4,00
LOGOPEDISTA	1,50				1,50			
MANUTENTORE	24,00		24,00					
OSS	789,00		528,00	63,00	190,00		8,00	
PSICOLOGA	-							
Totale complessivo	1.385,00	21,00	752,00	81,00	471,00	36,00	16,00	8,00

5.4 Il volontariato

Nel 2023 si è registrato un rafforzamento del servizio di volontariato grazie al contributo di alcuni tirocinanti provenienti dagli istituti del territorio i quali hanno scelto di continuare la loro esperienza oltre il periodo di tirocinio obbligatorio e dunque in qualità di volontari.

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 2023

Nel corso del 2023 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.

Nello specifico, si è chiesto di rendere il processo di gestione delle risorse più efficiente ed efficace affinché alla razionalizzazione dei costi si accompagni un miglioramento del servizio offerto.

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 di 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 2023, 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 alle gare di appalto e ai concorsi.

Ogni anno si procede inoltre con la somministrazione del questionario sulla qualità 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 famigliari.

7 CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

- 1) Con delibera n. 17 del 19/12/2022 è stato approvato il bilancio di previsione per l'esercizio 2023;
- 2) Con delibera n. 1 del 16/01/2023 è stato approvato il piano annuale della performance anno 2023;

- 3) Sono stati previsti 3 monitoraggi sull'andamento degli obiettivi con i responsabili dei servizi;
- 4) Si è proceduto nel corso del 2024 alla predisposizione delle schede di valutazione del personale per l'anno precedente.

7.1 TRASPARENZA

È 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 2023 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 svolta dagli organi tecnici, da attuarsi mediante apprezzamenti comparativi dei costi e dei rendimenti.

Anche nel 2023 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 2023 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) mentre si attesta la presenza di n. 6 valutazioni inferiori 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 2023 alla condivisione ed esplicitazione con il personale dell'importanza di gestire in modo efficace le risorse e 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 nell'ambito delle proprie competenze professionali
 - c) Rendimento nelle attività quotidiane
- Orientamento all'utenza
 - a) Capacità di relazionarsi con gli utenti
- Comportamento organizzativo
 - a) Capacità di lavorare in gruppo
 - b) Flessibilità rispetto alle esigenze di servizio
 - c) Rispetto dell'orario di servizio
- Disponibilità all'innovazione e al cambiamento

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 2023 ha visto la ripresa dell'attività istituzionale la quale si è sviluppata secondo due principali direttive: il miglioramento dei servizi offerti dalla struttura e l'adempimento degli obblighi normativi posti dal legislatore.

Come anticipato, l'Ente ha ottenuto la qualificazione di stazione appaltante, garantendosi piena autonomia operativa e, di conseguenza, la possibilità di soddisfare efficientemente i bisogni legati all'attività dello stesso.

L'attenzione è stata posta anche sul processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione sollecitato in più occasioni dal legislatore.

Si è provveduto con la conversione delle cartelle sociosanitarie in formato digitale al fine di creare un archivio telematico ed evitare così la dispersione delle informazioni essenziali.

Si è migliorato il sito istituzionale per renderlo più intuitivo e completo: il cittadino accedendo al sito è in grado di conoscere le specifiche di ogni servizio offerto e di venire a conoscenza delle novità legate all'attività dell'Ente.

È stato implementato inoltre il portale del reclutamento delineato per tutte le pubbliche amministrazioni: i cittadini interessati al pubblico impiego possono inoltrare la loro candidatura ad una delle procedure concorsuali in corso nell'Ente attraverso il portale.

Grande attenzione è stata posta durante l'anno alla formazione del personale.

Si è proceduto con la formazione e l'aggiornamento antincendio di quasi la totalità del personale che necessitava tale tipologia di corso. Per quanto riguarda la parte sanitaria si è poi provveduto con la formazione BLSA dell'intero personale infermieristico. Sono stati infine organizzati eventi formativi sulla sicurezza e sull'assistenza di pazienti con disturbi del comportamento.

L'attività con i coordinatori è stata rafforzata, ponendo attenzione sulla costruzione dei piani assistenziali individualizzati degli ospiti, sui 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.

In considerazione delle limitazioni all'accesso in struttura da parte dei familiari/visitatori per la riduzione della diffusione del contagio, esse sono state progressivamente diminuite durante il corso del 2023:

- i nuclei, aperti al pubblico in determinate fasce orarie, sono stati accessibili solo in possesso della mascherina FFP2 per garantire la sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori secondo le linee guida stabilite dalla normativa e dal Direttore Sanitario;
- si è consentita la ripresa delle attività educative da svolgersi all'esterno, essenziali per la salute psicofisica degli ospiti;
- si è garantita ai familiari la possibilità di richiedere colloqui regolari con il personale medico, la psicologa e i coordinatori sociosanitari.

Per quanto concerne la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari, nel corso del 2023 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 2023 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 dell'autorizzazione all'esercizio dell'Unità Riabilitativa territoriale. A fronte dell'inserimento all'interno del Piano di Zona di ulteriori 18 posti letto per anziani non autosufficienti collocati al piano terra dell'edificio De Marchi, è stata poi ottenuta l'autorizzazione alla trasformazione del nucleo e si è attivato il procedimento di autorizzazione all'esercizio. 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 2023 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 il sito web dedicato all'attività riabilitativa svolta dalla struttura è stato monitorato e migliorato, rendendolo più intuitivo e di facile utilizzo. Inoltre si è mantenuto costantemente aggiornato il sito web per garantire l'efficacia comunicativa e la completezza delle informazioni relative ai servizi e all'attività della struttura. La pagina facebook dell'Ente, aggiornata settimanalmente, è stato un valido strumento per creare una finestra verso l'esterno e assicurare 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 dagli educatori della struttura.

Dal 2017 viene somministrato un modulo di questionario più dettagliato che tiene presente le valutazioni dell'utenza riguardanti le relazioni con le singole figure professionali operanti all'interno della struttura.

In particolare considera l'attività svolta dagli operatori socioassistenziali, dal personale infermieristico, dal personale medico e dal personale addetto ai servizi generali (pulizie, somministrazione pasti).

Inoltre nel 2019 è stata attuata la modalità di effettuazione del questionario di soddisfazione mediante 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.

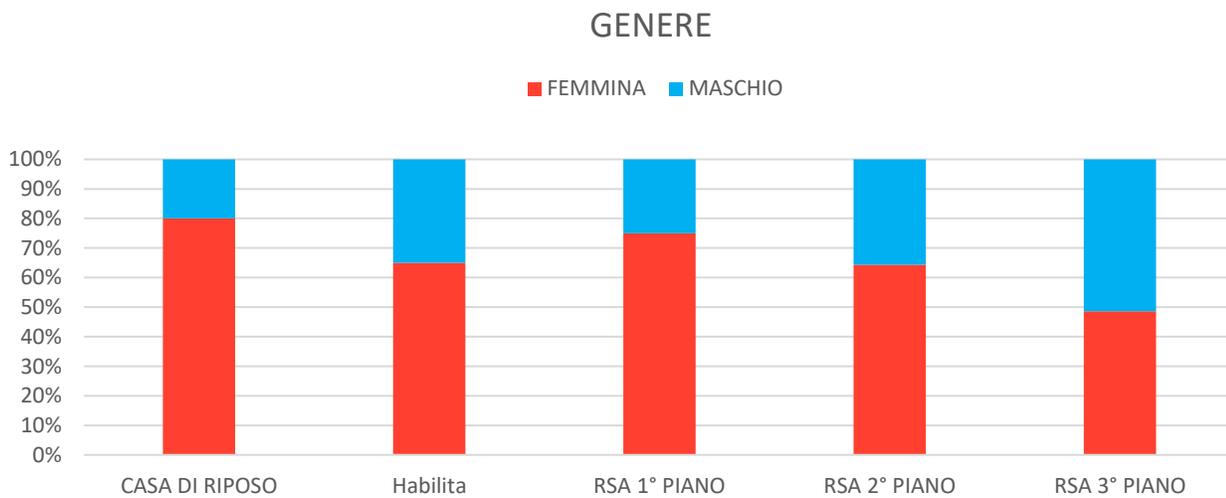
Nel 2023 sono stati compilati 183 questionari da parte degli ospiti.

8.2 DATI ANAGRAFICI DELL'OSPITE

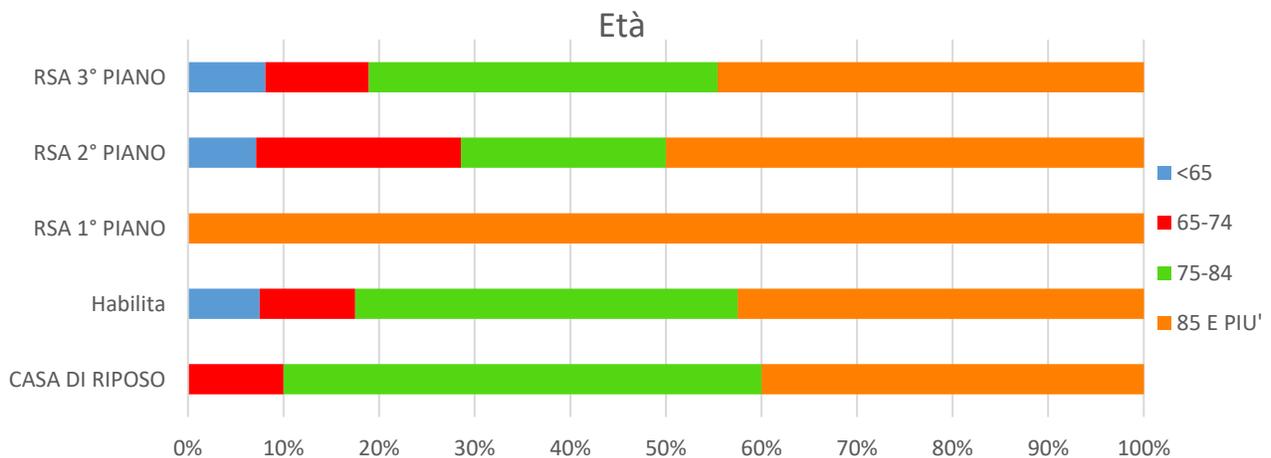
I questionari sono stati compilati prevalentemente dal diretto interessato con l'aiuto di un operatore o di un educatore considerato l'elevato grado di non autosufficienza degli ospiti accolti.

Si rileva inoltre che i familiari hanno espresso la loro opinione sulla struttura, esprimendo gli aspetti che, secondo il loro giudizio, sono da migliorare.

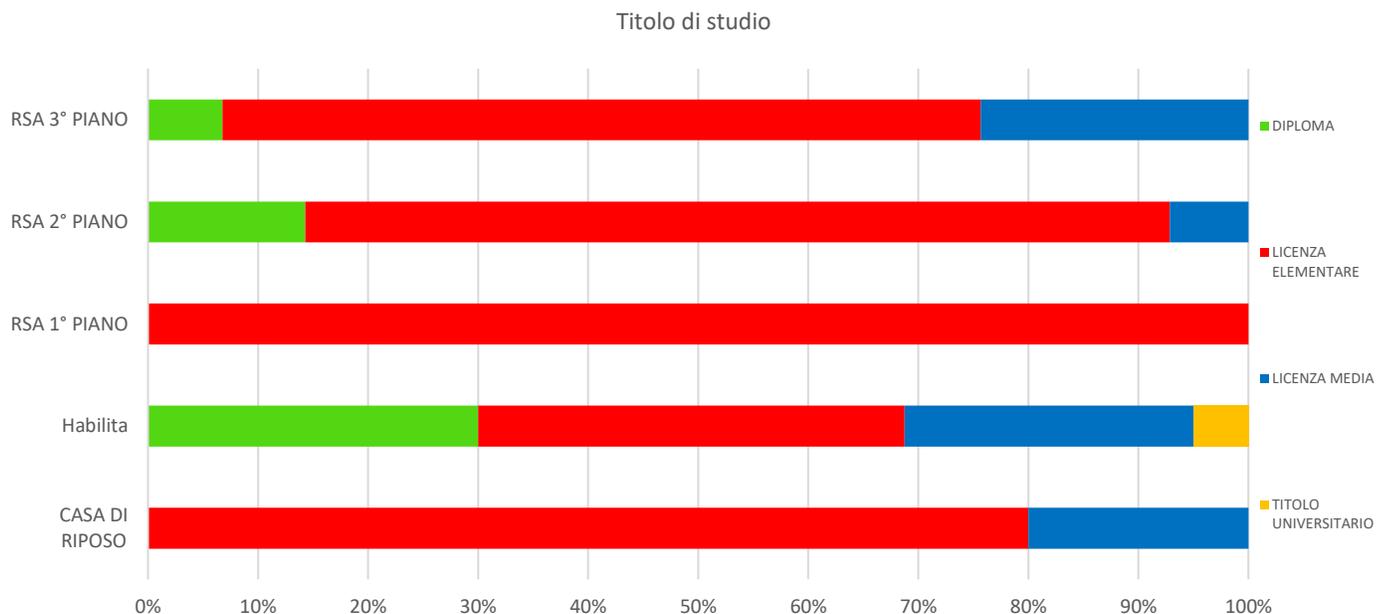
In tutti i nuclei prevale il numero di questionari compilati da donne i quali risultano essere 108 contro i 74 compilati dagli uomini.



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 57% 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

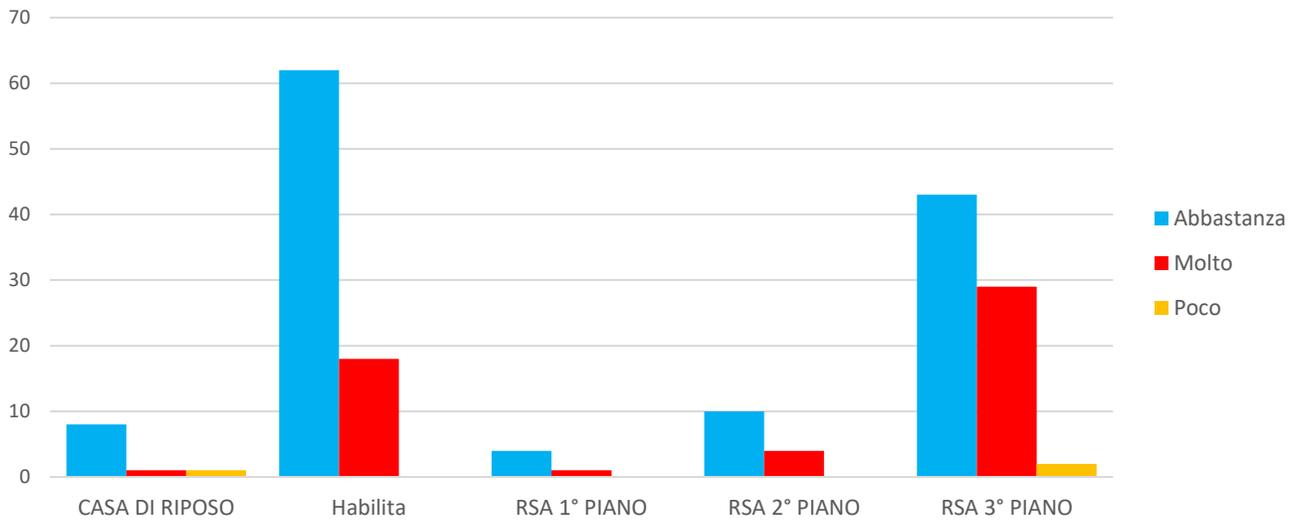
Agli intervistati è chiesto di indicare il loro grado di soddisfazione su una scala da poco a molto soddisfatto.

La valutazione media dell'Ente relativa alle qualità del servizio offerto si attesta sul 98% 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.

Grado di soddisfazione complessiva

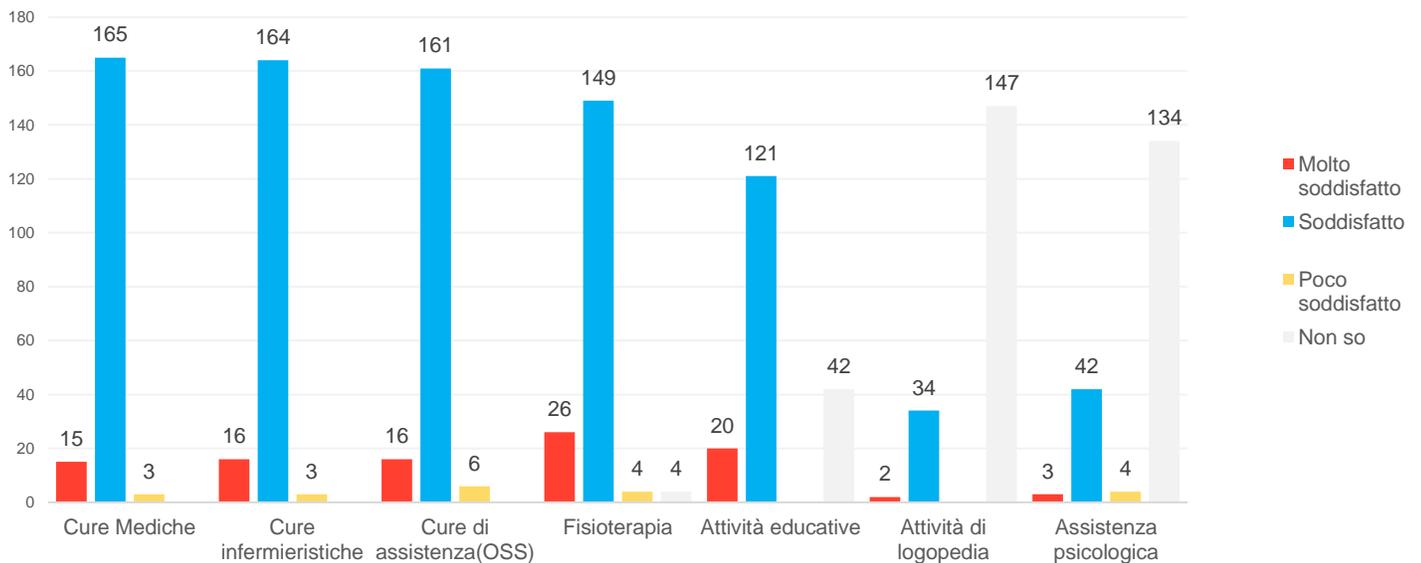


A partire dai questionari somministrati agli ospiti, si è analizzato il livello di soddisfazione relativo all'**assistenza** ricevuta per ogni categoria professionale.

Molto positive le valutazioni ricevute dal personale fisioterapico, infermieristico e medico.

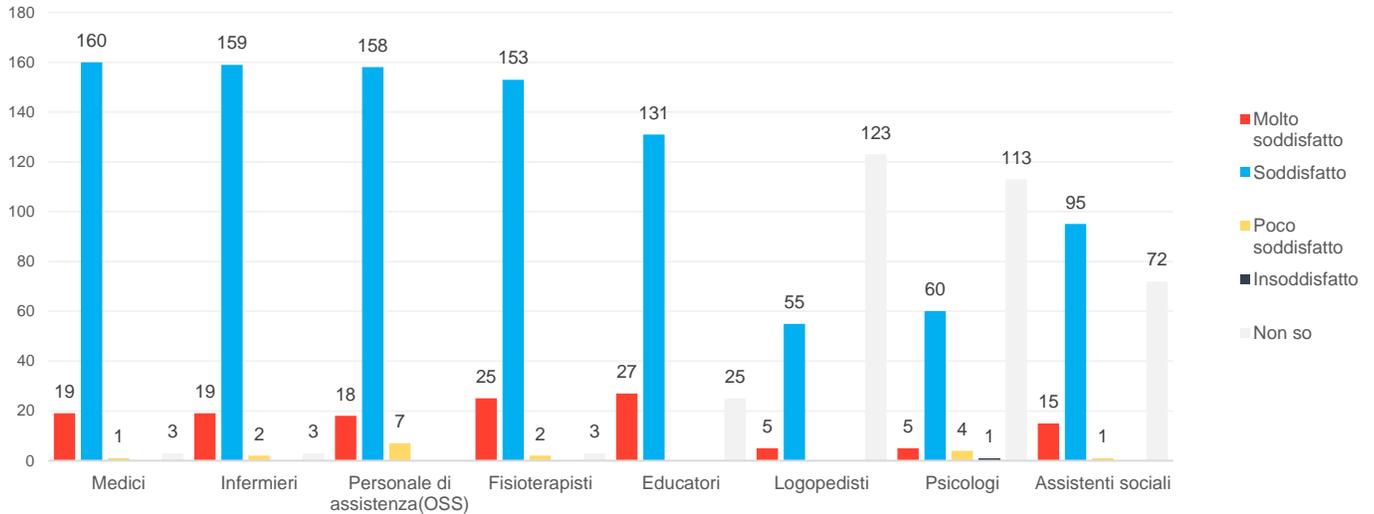
Anche il personale sociosanitario è stato particolarmente apprezzato dagli ospiti della struttura.

Come valuta l'assistenza che riceve?



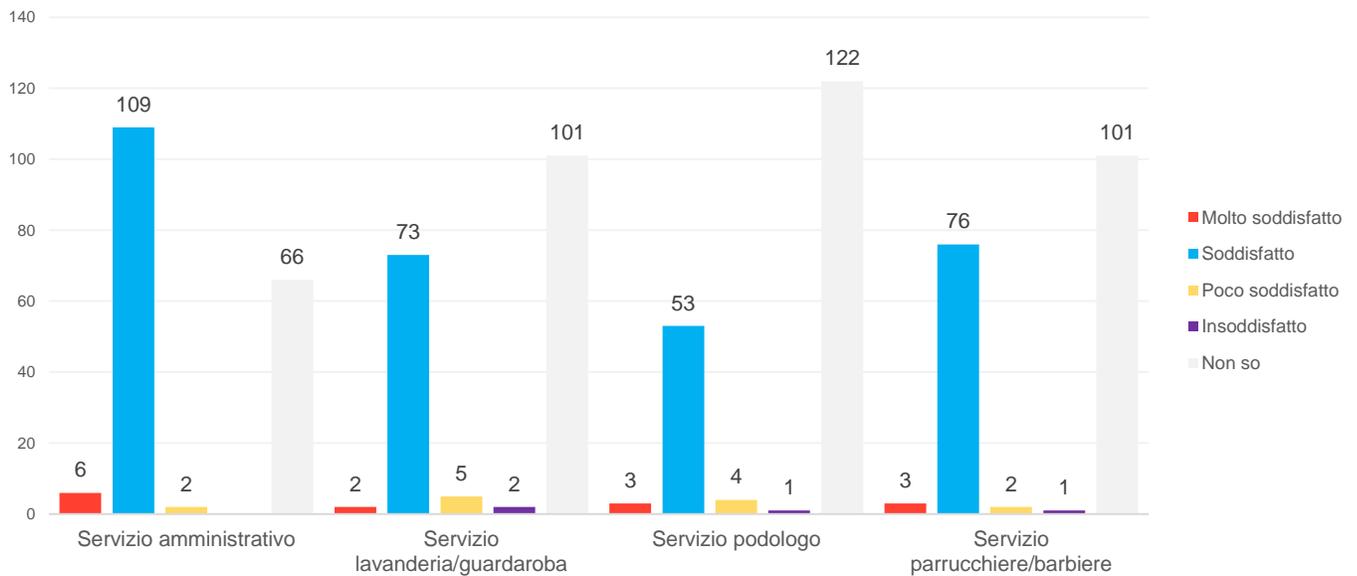
Gli ospiti si sono poi espressi in modo molto positivo sul personale fisioterapico, medico, infermieristico e assistenziale per quanto riguarda il **comportamento** di tali figure professionali nei confronti degli ospiti stessi.

Come valuta il comportamento del personale nei suoi confronti?



La valutazione dei **servizi offerti** rileva un livello di soddisfazione intermedio, particolarmente apprezzato il servizio fornito dal personale amministrativo.

Come valuta i servizi offerti dall'Ente?

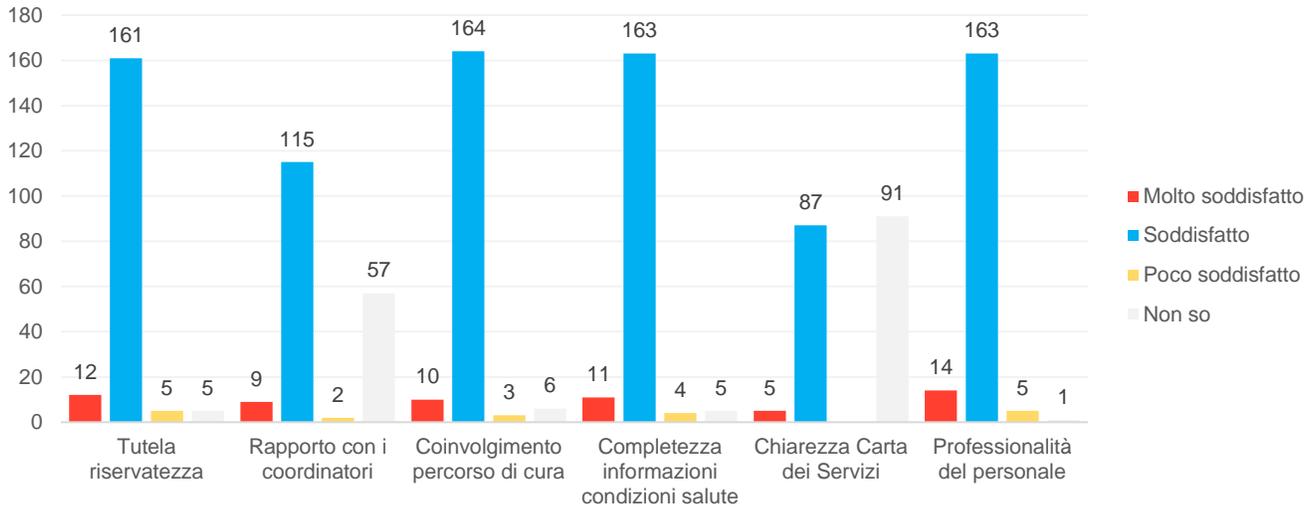


Tra gli aspetti maggiormente apprezzati dal punto di vista **relazionale** si riscontra il coinvolgimento nel percorso di cura, la completezza delle informazioni sulle condizioni di

salute e la professionalità del personale

Buone anche le valutazioni relative alla tutela della riservatezza.

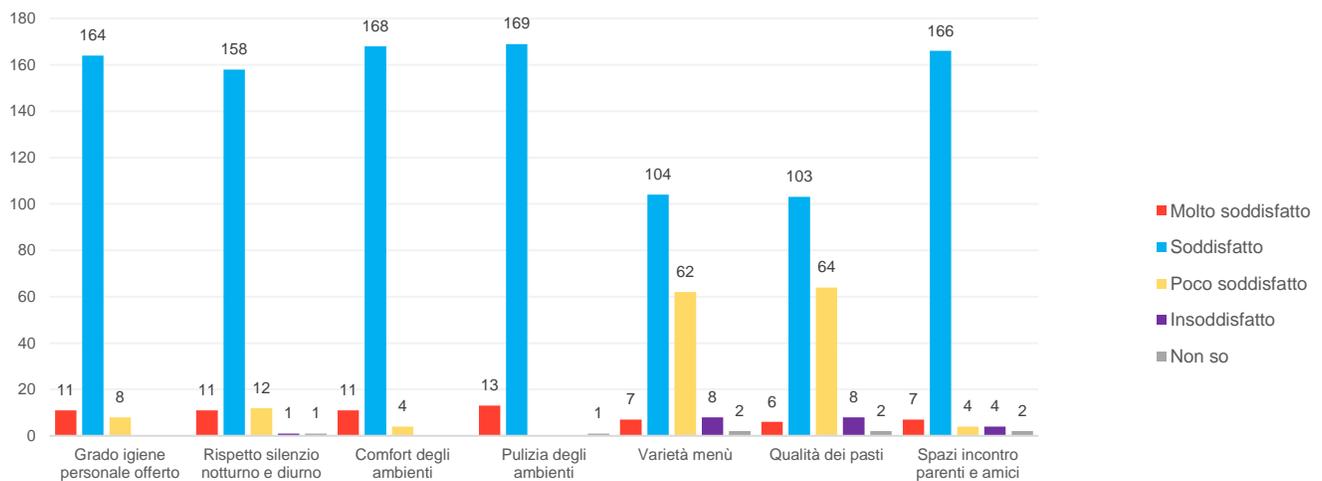
Come valuta gli aspetti relazionali all'interno della struttura?



Per quanto riguarda la **valutazione dell'ambiente e dell'organizzazione** i punti di maggiore apprezzamento sono relativi alla pulizia degli ambienti e il comfort degli ambienti.

Le aree di miglioramento sono invece relative alla qualità e varietà dei pasti.

Come valuta gli aspetti organizzativi all'interno della struttura?

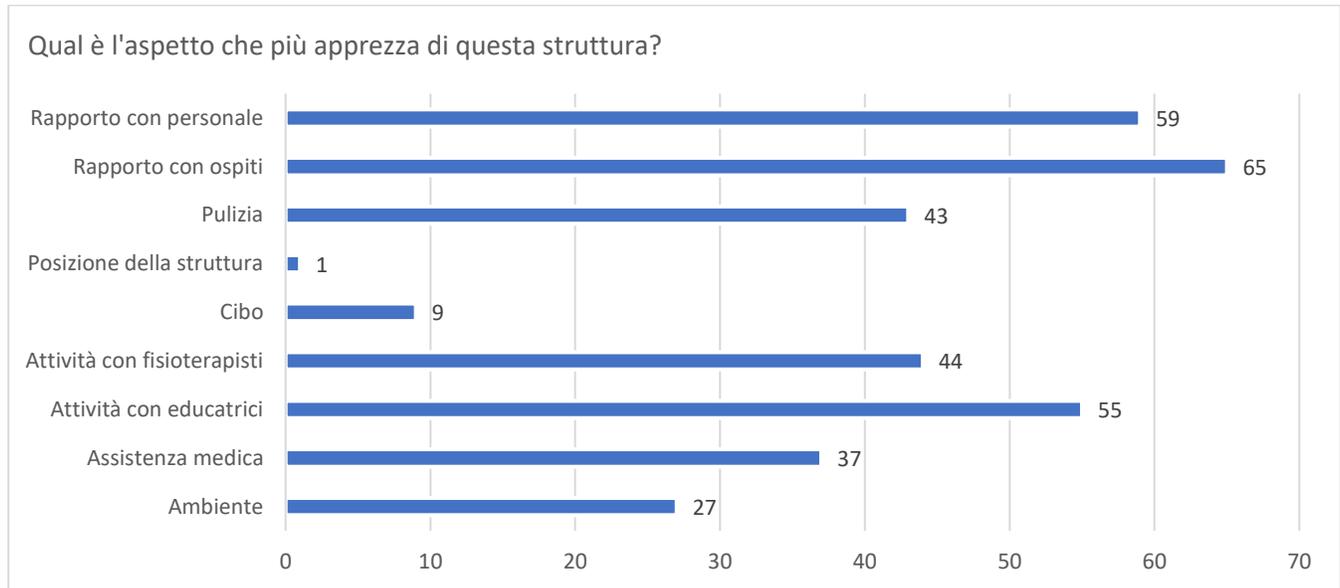


1.2 INDICAZIONE DEI PUNTI DI FORZA E DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO

Rispetto ai 183 questionari raccolti, si può rilevare che tutti gli ospiti hanno indicato gli aspetti da loro graditi durante la permanenza presso la struttura.

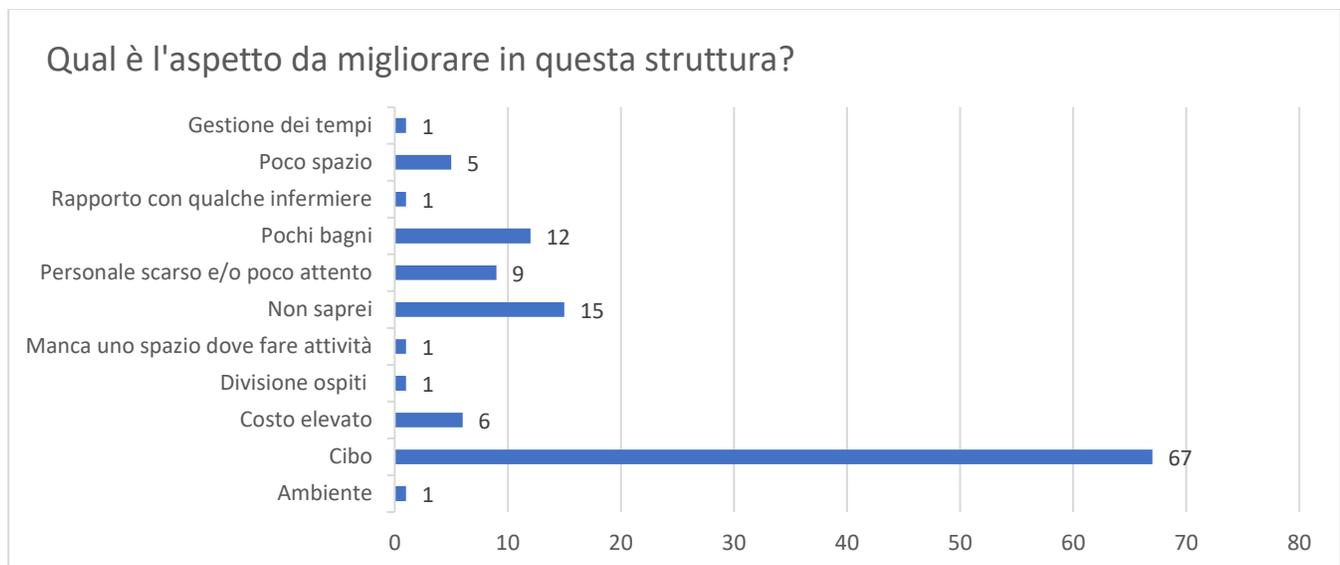
Tra questi vi sono 149 questionari nei quali viene indicato uno o più aspetti che si ritiene debbano essere migliorati.

Gli apprezzamenti hanno riguardato principalmente il rapporto con gli ospiti, il rapporto con il personale e le attività svolte con le educatrici.



Da come si evince chiaramente dal questionario sotto riportato, gli ospiti hanno evidenziato la necessità di migliorare la parte relativa all'alimentazione.

Altro aspetto sul quale porre attenzione per il miglioramento del servizio, è quello legato ai bagni degli ospiti i quali auspicano ad una maggiore frequenza.



Come anticipato, anche tra i familiari degli ospiti sono stati raccolti alcuni suggerimenti. Al pari degli ospiti, essi indicano prevalentemente la necessità di migliorare i pasti.

