



## LA PERCEZIONE DELLA QUALITA' AL "CERINO ZEGNA"

A cura di: **Ufficio Qualità**  
Opera Pia A. E. Cerino Zegna

### RISULTATI SULL'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE

#### INTRODUZIONE

I servizi sono per definizione una risposta a precisi bisogni degli utenti, possono essere considerati di qualità unicamente quando, per i contenuti e per i metodi, integrano le loro attese.

Questo è un principio valido per tutti i servizi, ma che assume particolare rilevanza per quelli di servizio alla persona, di natura socio-sanitaria, che di norma vengono attivati in momenti di debolezza o di difficoltà personale e familiare.

La valutazione della qualità non è certamente un compito facile che può incontrare resistenze di varia natura, quelle dei collaboratori che tendono ad identificarla in una forma di controllo e giudizio sul proprio operato, quella degli amministratori che vi intravedono una possibile riduzione del loro spazio di discrezionalità. In ogni caso però non può essere disattesa in quanto costituisce una espressione di rispetto delle persone ed un iter di tutela dei loro bisogni e dei loro diritti.

Nell'area dei servizi alla persona, la dimensione qualitativa è un fattore determinante sia negli aspetti da monitorare che nella cultura professionale e nei riferimenti etici.

Non va peraltro confusa l'efficienza dei processi con il miglioramento dell'efficacia finale e della soddisfazione ottenuta, pur trattandosi di fattori legati tra loro, se poi la valutazione dei risultati non è accompagnata da una equivalente attenzione verso il punto di vista degli utenti e della loro percezione.

La qualità, come giustamente rileva il dott. Guala, presidente della nostra commissione valutativa, non è un traguardo ma un percorso che si realizza con la costante specifica attenzione agli aspetti migliorabili. Le condizioni per un miglioramento continuo mettono radici nella nostra consapevolezza che i punti di contatto e di incontro con tutti gli interessati al servizio sono determinanti ad offrire elementi utili al raggiungimento dello scopo, ed è inoltre nostra ferma convinzione che l'impegno permanente al miglioramento della qualità aiuti l'organizzazione a percepire in tempi più ravvicinati i cambiamenti necessari da affrontarsi ragionando in termini di superamento dei problemi piuttosto che di contrapposizione dei punti di vista.

*Pier Giuseppe Cadoni*  
**Presidente**

**L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna ringrazia vivamente tutti i suoi interlocutori (famigliari, ospiti, dipendenti, volontari) per la tempestività e la cortesia dimostrata nel rispondere al questionario inviato. Dall'analisi delle vostre risposte sono emersi**

**risultati molto positivi e confortanti. Molto utili anche i suggerimenti proposti, alcuni di essi sono già stati attuati ed altri in fase di realizzazione.**



# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>1</b>
<b>UNO L'INDAGINE</b>	<b>3</b>
LO SCOPO DELL'INDAGINE	<b>3</b>
CHI ABBIAMO INTERVISTATO?	<b>3</b>
<b>DUE IL PARERE DEGLI OSPITI</b>	<b>5</b>
IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO: P.A.I.	<b>6</b>
LA PERSONALIZZAZIONE DELL'AMBIENTE	<b>7</b>
L'UTILIZZO DEGLI AMBIENTI E LA TEMPERATURA	<b>7</b>
L'ASSISTENZA	<b>8</b>
LA GENTILEZZA E DISPONIBILITÀ DELLE FIGURE PROFESSIONALI	<b>9</b>
<b>TRE LA DIMENSIONE RELAZIONALE</b>	<b>10</b>
<b>QUATTRO L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE</b>	<b>12</b>
<b>CINQUE I SERVIZI ALBERGHIERI</b>	<b>13</b>
<b>SEI IL CENTRO DIURNO ALZHEIMER</b>	<b>14</b>
<b>SETTE LA RESIDENZA MARIA GRAZIA</b>	<b>15</b>
<b>OTTO FOTOGRAFIE CHE VALGONO MILLE PAROLE</b>	<b>19</b>
<b>CONSIDERAZIONI FINALI</b>	<b>20</b>

# 1. L'INDAGINE

## Lo scopo dell'indagine

Lo scopo dell'indagine era di consentirci di continuare a capire:

- *Che cos'è importante per gli anziani residenti e le loro famiglie*
- *In che misura riusciamo a rispondere alle loro esigenze*
- *I punti su cui dobbiamo concentrare la nostra attenzione per aumentare la loro qualità di vita*

L'indagine è stata condotta tra ottobre e dicembre 2008 su un campione di ospiti, tutti i famigliari, dipendenti e volontari del Cerino Zegna a cui è stato chiesto di esprimersi su alcuni elementi relativi alla vita in struttura, la qualità delle prestazioni e le relazioni con le diverse figure professionali operanti al Cerino Zegna.

## Chi abbiamo intervistato?

Innanzitutto abbiamo intervistato gli ospiti che si trovavano in condizioni di comprendere, interpretare e dare un giudizio sui servizi, escludendo le persone con deficit cognitivo. Il singolo utente è certamente il miglior giudice della soddisfazione sul trattamento ricevuto, soprattutto nella sua dimensione relazionale, ma difficilmente potrà avere una visione globale dell'intervento socio-sanitario ed esprimersi su tutti gli aspetti dell'assistenza. Il suo giudizio viene allora combinato con quello di altri attori: tutti i famigliari per mezzo di una lettera e di un questionario spedito a casa; tutti i volontari operanti nelle diverse associazioni di volontariato (Amici del Cerino Zegna, Associazione San Vicenzo, Le Rondini, Dame della Croce Rossa e Volontari della Residenza Maria Grazia di Lessona) e tutto il personale che opera presso il Cerino Zegna e la Residenza Maria Grazia di Lessona.

**OSPITI** – Essendo il Cerino Zegna un centro socio-assistenziale e sanitario specializzato nell'attenzione a persone anziane non autosufficienti, risulta sempre più difficile proporre un'intervista ed un questionario per indagare la soddisfazione<sup>1</sup>. Nel caso degli anziani, si pone anche un problema di difficoltà nell'utilizzare spontaneamente un mezzo di comunicazione come quello scritto.

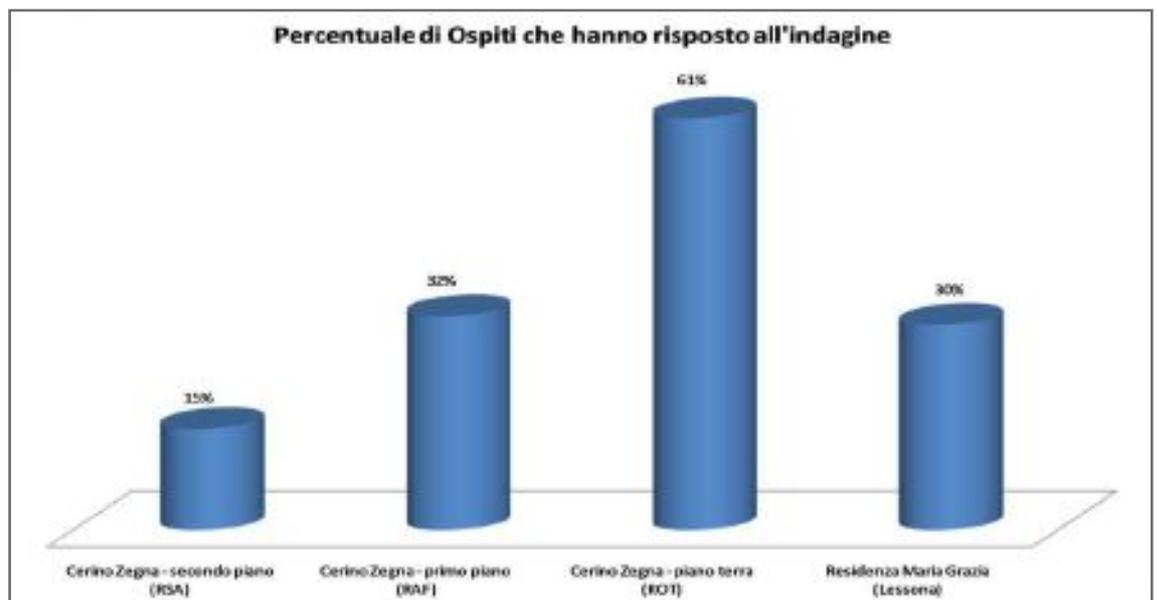
Per questa ragione, è stato

scelto il metodo dell'intervista "faccia a faccia", particolarmente adatto con persone che hanno difficoltà di lettura e di scrittura. Le interviste sono state condotte da una sola persona<sup>2</sup>, in modo da garantire un unico metro di misura per l'interpretazione delle risposte. Dall'elenco completo di ospiti presenti al momento del rilevamento, le Responsabili di Settore hanno indicato all'intervistatore le persone cognitivamente in grado di realizzare un colloquio. Al momento dell'indagine, erano "intervistabili" il 35,5% (43 su 121 ospiti) degli ospiti del Settore Alta-Media-Bassa Intensità (ex-reparti ROT-PIANO TERRA, RAF-PRIMO PIANO, RSA-SECONDO PIANO) ed il 30,4% (7 su 23 ospiti) degli ospiti della Residenza Maria Grazia.

A tutte queste persone anziane, l'intervistatore ha proposto di realizzare il colloquio ricevendo la disponibilità della maggior parte di loro. Solo 6 persone si sono rifiutate di essere intervistate.

- *37 ospiti della Residenza Cerino Zegna (Occhieppo Inferiore) e 7 ospiti della Residenza Maria Grazia (Lessona) hanno partecipato all'indagine.*
- *L'indagine è stata condotta sul 31% degli ospiti dei servizi residenziali di alta, media e bassa intensità assistenziale del Cerino Zegna e della Residenza Maria Grazia.*

**FAMIGLIARI** – La partecipazione dei famigliari è indispensabile in un servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti. Come abbiamo descritto precedentemente, la maggior parte degli anziani non può, per le proprie condizioni cognitive, esprimere con parole pensieri, sensazioni e pareri sui servizi loro offerti.



1. Sono stati esclusi, a priori, gli ospiti che frequentano il Centro Diurno Alzheimer e le persone ospitate presso il Nucleo Alzheimer Temporaneo.

2. Le interviste sono state condotte da una persona che ha collaborato presso l'Ufficio Comunicazione del Cerino Zegna nel periodo considerato, con buone capacità di colloquio e di empatia con gli anziani e formazione universitaria di secondo livello.

# 1. L'INDAGINE

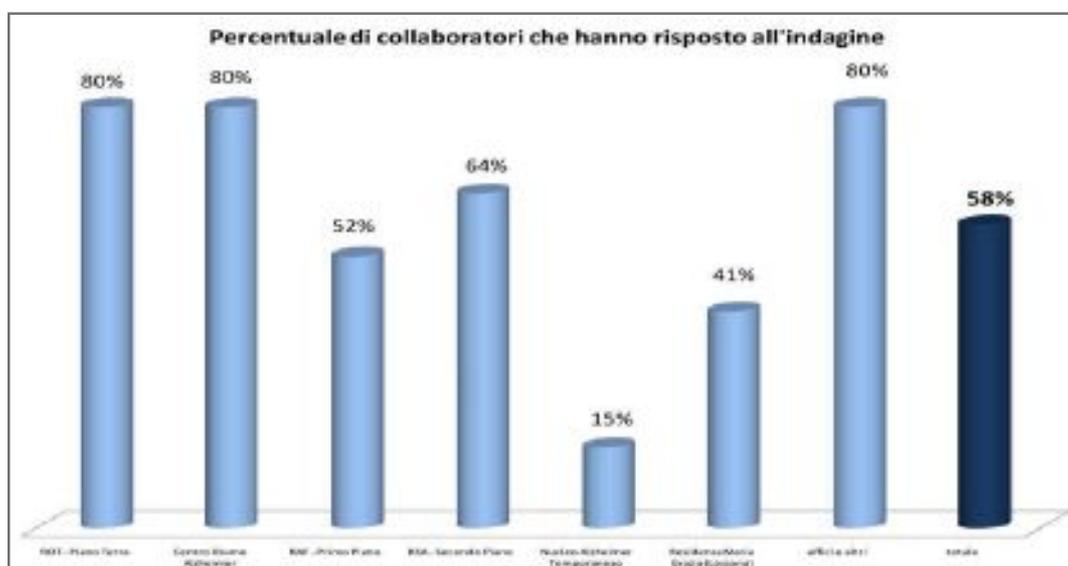
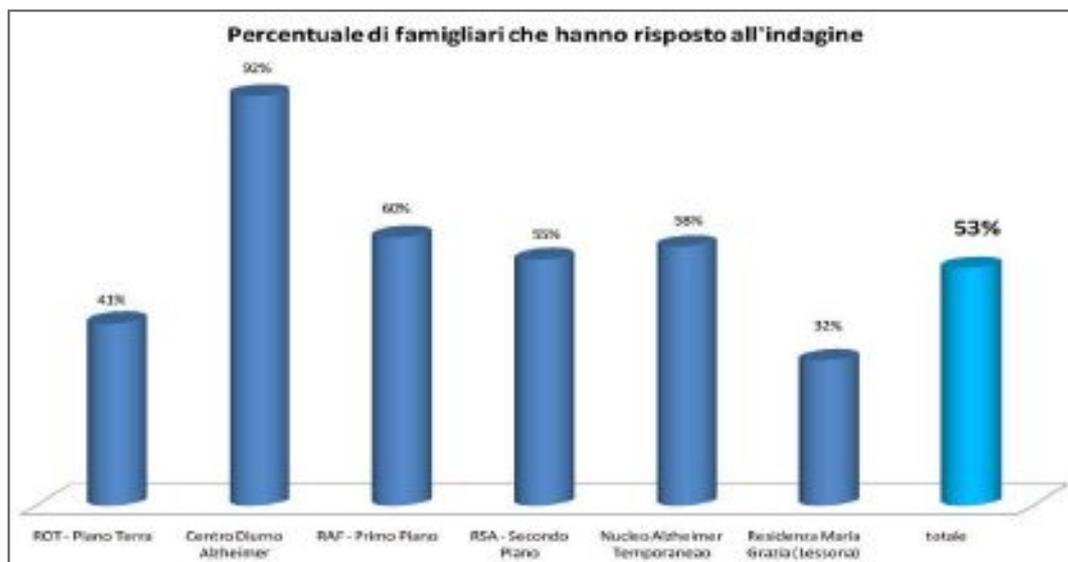
I famigliari hanno ricevuto a casa una busta con il questionario ed una busta preaffrancata da utilizzare per la risposta, qualora non potessero portare di persona e depositare la loro risposte nelle urne predisposte. Sono stati spediti 192 questionari di soddisfazione ed hanno risposto 102 famigliari, corrispondente al 53% dei famigliari. Nel grafico di destra, viene presentata la distribuzione delle risposte dei famigliari a seconda dei settori.

**VOLONTARI** – I volontari che operano all'interno dei nostri servizi sono, con la loro presenza quotidiana ed il loro contatto empatico con la persona anziana residente, degli interlocutori privilegiati per i gestori dei servizi. Il 33% dei volontari iscritti alle associazioni di volontariato che operano presso il Cerino Zegna ha risposto all'indagine. Presso la Residenza Maria Grazia (Lessona) l'82% dei volontari che ci operano hanno risposto all'indagine.

**PERSONALE** – Il personale costituisce una fonte importante di informazione. Il questionario permette di raccogliere l'opinione degli operatori sulla soddisfazione dell'utente (misura indiretta) e sugli aspetti critici che generano insoddisfazione.

La risposta dei nostri collaboratori serve anche di misura per valutare il livello di empatia con il quale si svolgono le attività quotidiane, variabile essenziale per chi svolge, come professione, attività di contatto diretto con persone non-autosufficienti.

Hanno risposto all'indagine il 58% dei collaboratori del Cerino Zegna, con variazioni considerevoli tra i diversi settori.



## CONSIDERAZIONI SULLA PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE

Il 35,5% delle persone anziane ospitate, il 53% dei famigliari, il 58% dei collaboratori ed il 57% dei volontari hanno risposto all'indagine sulla soddisfazione. Il lavoro di coinvolgimento, e non solo in fase di indagine sulla soddisfazione, risulta di primordiale importanza per il miglioramento dei servizi. I risultati ottenuti in quest'indagine sono soddisfacenti, ma ricordano la necessità di trovare un maggior e migliori strumenti orientati alla partecipazione ed il coinvolgimento di famigliari, collaboratori e soprattutto volontari atti a orientare il miglioramento costante dei servizi offerti.

## 2. IL PARERE DEGLI OSPITI

Questa sezione è dedicata ad accogliere la prospettiva degli anziani intervistati in modo da individuarne le priorità ed instaurare un dialogo diretto.

Dall'analisi della percezione degli ospiti sono emersi i **punti di eccellenza** dell'organizzazione:

### 1. Il modo in cui vengono accolti in struttura e l'informazione che viene data sull'organizzazione del reparto e sui diversi ruoli del personale

Il 86% degli ospiti intervistati ha valutato con punteggio 8-9 (in una scala da 0 a 10) il modo in cui è stato accolto in struttura, validando con esso le modalità con cui viene gestita l'accoglienza al Cerino Zegna. Nello stesso ordine, il 73% degli ospiti ha risposto di essere stato informato sull'organizzazione del reparto<sup>3</sup> ed il 76% sui diversi ruoli del personale<sup>4</sup>. *Le domande sull'informazione riguardo l'organizzazione del reparto e sui diversi ruoli del personale sono state poste anche ai famigliari: il 75% dei famigliari coincide in affermare che ha ricevuto l'informazione mentre solo il 6,5% afferma di non averla ricevuta ed il 17,5% non se lo ricorda.*

### 2. L'ampiezza e la comodità degli spazi della Struttura Cerino Zegna

Il 95% degli ospiti considera che lo spazio disponibile in camera da letto (comodino, armadio, ecc.) sia sufficiente. Invece, *sia i famigliari che il personale sono più severi nella loro valutazione: solo il 64% dei famigliari ed l'11% del personale considera lo spazio sufficiente.*

L'indagine ha indagato anche sull'ampiezza e la comodità in genere di tutti gli spazi. Per quanto riguarda l'ampiezza, il 92% degli ospiti la valuta di livello eccellente con un punteggio pari o superiore a 8. Per quanto riguarda la comodità, il 89% degli ospiti la valuta di livello eccellente con un punteggio pari o superiore a 8.

*A queste domande, sono stati emessi giudizi più severi da parte del personale, anche se il gradimento di queste dimensioni ambientali è incontestabile dal punto di vista di ospiti e famigliari.*

### 3. La pulizia degli ambienti

Gli ospiti valutano molto positivamente la pulizia degli ambienti, dando una valutazione media (in una scala di valutazione da 0 a 10) di 8,7. Allo stesso modo, famigliari e volontari coincidono con l'identificazione di questo punto di forza (medie di 8,5 e 8,3 rispettivamente). Come per altre dimensioni indagate, il personale risulta più severo nelle valutazioni presentando una valutazione media di 7.

I risultati sulla percezione dei nostri ospiti e portatori di interesse confermano altre valutazioni del servizio di pulizia e sanificazione ambientale che indicano una buona qualità di questo servizio affidato ad una cooperativa sociale di tipo B, contribuendo anche all'integrazione sul mercato di lavoro di persone svantaggiate.

### 4. Gli orari che scandiscono la giornata: alzata, colazione, pranzo, cena e messa a letto

L'indagine era anche orientata a capire se gli orari che scandiscono la giornata dei nostri ospiti erano adeguati per ciascuno di loro. Tutti concordano nel fatto che non ci sono problemi riguardo gli orari di alzata, colazione, pranzo, cena e messa a letto.

Per una corretta lettura di questa variabile, che risulta di estrema importanza per la qualità della vita della persona anziana che vive in una struttura residenziale, è necessario ricordare che il Cerino Zegna ha un sistema di erogazione delle colazioni in ogni reparto, permettendo in questa maniera le alzate e le colazioni differenziate. Solo il pranzo e la cena vengono serviti in orari prestabiliti per tutti gli ospiti e possono essere differenziati per persone con bisogni sanitari particolari.

### 5. La gentilezza e disponibilità generale del personale

Ospiti, famigliari e volontari riconoscono la buona disponibilità e gentilezza del personale, aspetto che denota un buon vissuto generale nelle relazioni di aiuto che si stabiliscono tra le diverse figure professionali e gli ospiti, famigliari e volontari.

Nonostante ciò, sono stati evidenziati dei **punti che sono oggetto di approfondimento**:

1. La conoscenza / partecipazione / coinvolgimento dell'utente e/o il suo famigliare riguardo il Piano di Assistenza Individualizzato<sup>5</sup>;
2. La possibilità degli ospiti di portare oggetti che desidera (fotografie, quadri, piccoli oggetti...) nella sua camera,
3. L'utilizzo degli spazi a disposizione presso la Struttura Cerino Zegna che denota un sottoutilizzo delle salette musica ed una permanenza quasi costante presso i soggiorni / saloni,
4. La temperatura in certi luoghi della struttura che viene sentita "fredda" (bagni, chiesa, alcune camere),
5. Il poco utilizzo del Senior Park®,
6. La tempestività con cui gli ospiti vengono accompagnati in bagno ed il rispetto del pudore e della riservatezza durante il momento dell'igiene, variabili che anche se non hanno avuto valutazioni negative, meritano di essere approfondite per alcune valutazioni che denotano una certa "esitazione" nella risposta,
7. La gentilezza e la disponibilità del personale (animazione, fisioterapisti, infermieri) per i quali sono state date delle valutazioni con una media alta ma anche con certe zone "incerte" (punteggi 4-5-6-7) che andrebbero tenute sotto controllo,
8. La gentilezza e disponibilità dei medici di medicina generale, essendo stata valutata severamente da parte degli ospiti.

3 - 11% ha dichiarato di non essere stato informato sull'organizzazione del reparto mentre il 16% non se lo ricorda.

4 - 8% ha dichiarato di non essere stato informato sui diversi ruoli del personale mentre il 16% non se lo ricorda.

5- Per ogni anziano che usufruisce di servizi di tipo residenziale e di tipo semiresidenziale l'equipe multi-professionale (medico, infermiere, fisioterapista, operatore socio-sanitario, animatore, psicologo, psicomotricista, ecc.) prepara un Piano Assistenziale Individualizzato, ove vengono identificati i bisogni dell'ospite, le sue potenzialità e l'intervento personalizzato ai fini del mantenimento e/o recupero delle sue funzionalità.

## 2. IL PARERE DEGLI OSPITI

### Il piano di assistenza individualizzato: P.A.I.

Il P.A.I. è uno strumento di lavoro di tutta l'equipe multi professionale. Permette di analizzare i **bisogni** e le **potenzialità** (ovvero "capacità residue") della persona anziana dopo un periodo di osservazione e di valutazione, mediante scale di valutazioni validate in ambito geriatrico per gli aspetti cognitivi, funzionali, relazionali, sociali, ecc.

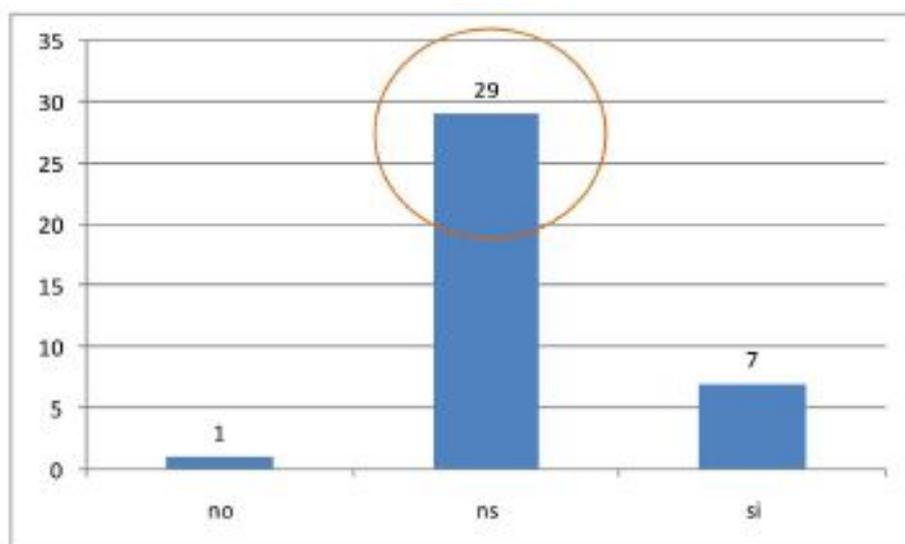
Sulla base di questa valutazione, l'equipe propone una **personalizzazione dell'intervento** che mira a migliorare la salute ma anche la qualità di vita della persona anziana accolta (per esempio, interventi riguardo la nutrizione e l'alimentazione, la sorveglianza clinica, la mobilità e la deambulazione, il riposo e sonno, tra altri).

Questo implica un maggior livello di rispetto per la posizione

dell'anziano da assistere, non più subalterna al processo di assistenza, ma di lavoro insieme sulla base di un contratto personale. Il Cerino Zegna insiste dunque sulla necessità di far partecipare l'utente, se lucido, ovvero i suoi famigliari del P.A.I. con le modalità che il Direttore Sanitario e le Responsabili di Settore considerano adeguate (colloquio, telefonicamente, ecc.).

I risultati dell'indagine sulla soddisfazione indicano che ci sono ancora dei margini di miglioramento da compiere.

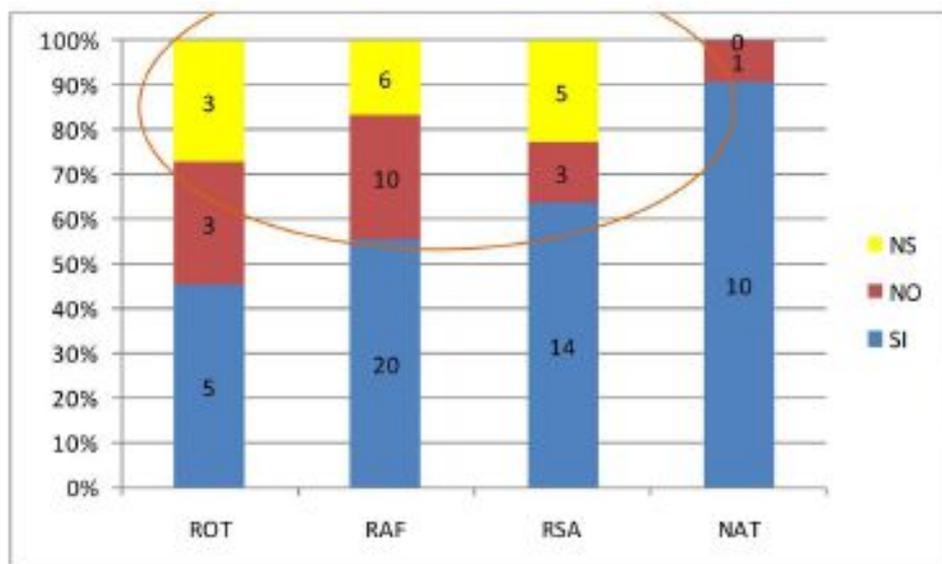
Il 78% degli ospiti intervistati non sembrano essere a conoscenza del proprio Piano di Assistenza Personalizzato, non sapendo neppure dare una risposta "si" o "no" alla domanda.



Valutazione	Conteggio	%
si	7	19%
no	1	3%
Non so	29	78%
<b>Totale complessivo</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Alla stessa domanda, il 61% dei famigliari risponde che è a conoscenza del P.A.I. mentre non lo è il 21% ed il 18% non sembra essere a conoscenza dello strumento utilizzato. Il grafico

sottostante presenta le situazioni differenziate a seconda dei reparti residenziali del Cerino Zegna.



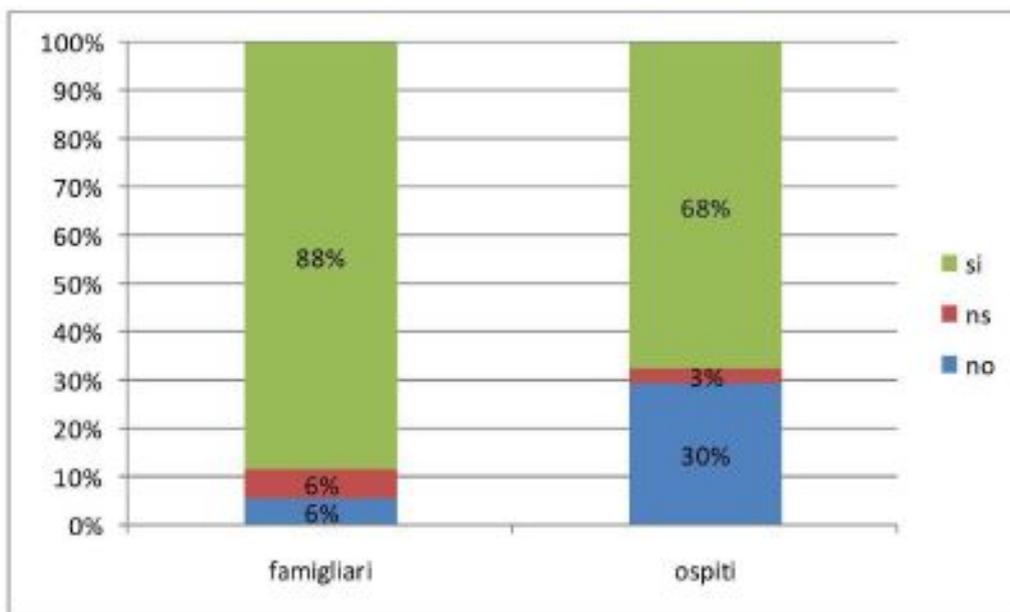
Valutazione	Conteggio	%
si	49	61%
no	17	21%
Non so	14	18%
<b>Totale complessivo</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

## 2. IL PARERE DEGLI OSPITI

### La personalizzazione dell'ambiente

Il 30% degli ospiti intervistati considera che non ha potuto portare in camera gli oggetti che desiderava (fotografie, quadri, piccoli oggetti), mentre i famigliari non sono della stessa opinione: solo il 6% di loro considera che il loro parente non ha potuto portare

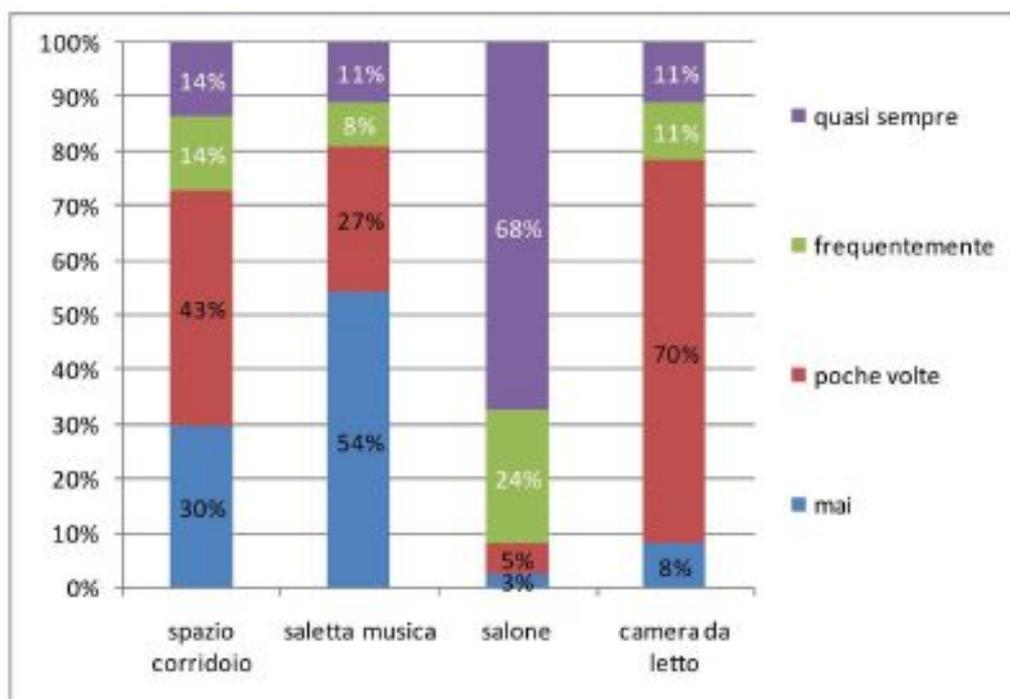
in camera gli oggetti personali; il restante 88% afferma che ha potuto farlo.



### L'utilizzo degli ambienti e la temperatura

Gli ospiti considerano **il salone come il posto più frequentato** durante la giornata. Si evidenzia una **mancanza di utilizzo delle salette di musica o attività** del primo e secondo piano, dato

che indica un sottoutilizzo di uno spazio ambientale adeguato allo svolgimento di attività di terapia occupazionale e ricreative.



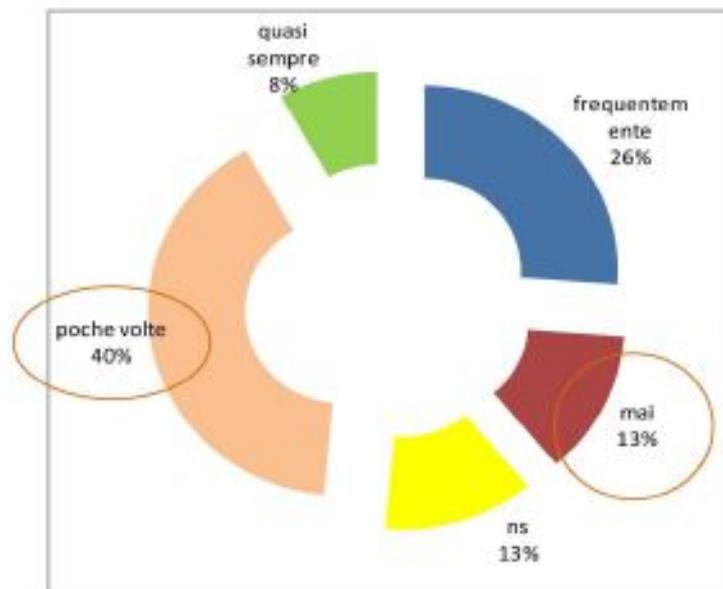
## 2. IL PARERE DEGLI OSPITI

La **temperatura** risulta essere una variabile la cui percezione non può essere comparata oggettivamente, visto che chi non svolge attività che implicano movimenti corporei tende a sentire più freddo (ospiti), mentre chi si trova in struttura per svolgere servizio assistenziale, siano operatori che volontari, tende a non sentire freddo.

In generale, gli ospiti dichiarano che la temperatura è adeguata, anche se alcuni richiedono che sia aumentata. Il personale ed i famigliari danno delle indicazioni aggiuntive su questa opinione dichiarando che andrebbe aumentata nei bagni assistiti, nell'ambulatorio del piano terra e nella chiesa.

Il **Senior Park®** è un percorso, inserito nel parco adiacente alla struttura, che offre l'opportunità di svolgere attività fisica a misura di anziano. Come marchio registrato, il Senior Park® viene commercializzato dalla ditta SARBA di Carpi (MO) che lo propone per case di riposo, giardini pubblici, ecc. L'Ente si impegna costantemente a promuovere l'effettivo utilizzo del Senior Park® non come un insieme di attrezzi ma come un modo di vivere il verde dagli anziani, che spesso hanno bisogno di aiuto nel muoversi, soli o in gruppo.

L'indagine ha dunque preso in considerazione l'utilizzo del Senior Park® facendo la domanda ad ospiti, famigliari, volontari e personale, tranne i famigliari ed il personale appartenenti al Centro



Diurno Alzheimer, per un totale di 206 risposte.

Come indica il grafico sopra, la metà degli intervistati considera che il Senior Park® viene sottoutilizzato: il 40% ha dichiarato che lo usa "poche volte" ed il 13% che non lo usa mai.

### L'assistenza

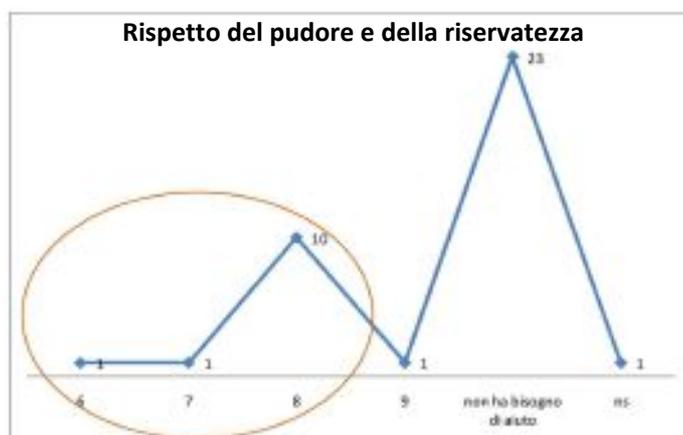
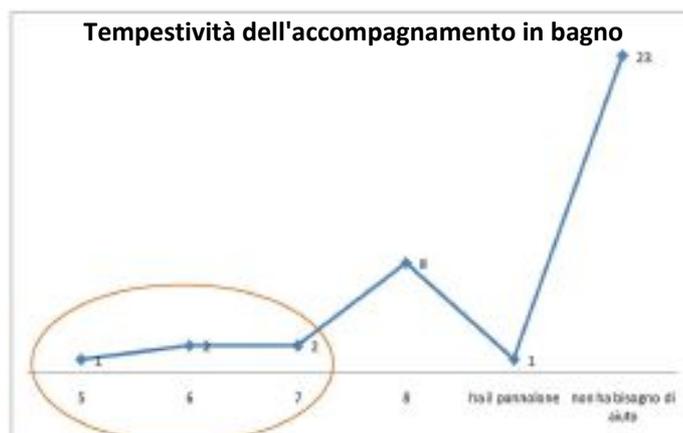
La tempestività dell'attenzione è un elemento qualificante di un servizio di assistenza alla persona, soprattutto alla persona anziana che risulta molto attenta alle risposte fornite da parte degli addetti all'assistenza diretta (operatori socio-sanitari, infermieri, medici, fisioterapisti). La maggior parte degli ospiti intervistati ha dichiarato non aver bisogno di aiuto. Nonostante ciò, tra quelli che hanno risposto, si nota una discreta soddisfazione sulla tempestività dell'accompagnamento in bagno da parte degli operatori, con un margine di miglioramento: 5 ospiti hanno dato una valutazione da 5 a 7 (su una scala da 0 a 10).

Un altro aspetto qualificante nei servizi alla persona è quello del rispetto del pudore e della riservatezza, soprattutto nel momento dell'igiene. Questo aspetto è stato preso in considerazione nell'indagine di soddisfazione perché crediamo fortemente nel cambiamento culturale che un'informazione costante può produrre: più coinvolgiamo l'anziano nel richiedere e pensare a questa variabile, più sarà attento a segnalare le eventuali mancanze del servizio e meno opererà la "rassegnazione" come meccanismo di accettazione di un vissuto diverso.

La maggior parte degli ospiti intervistati non ha bisogno di aiuto e non ha, quindi, risposto a questa domanda.

Tra quelli che hanno risposto, si nota una buona soddisfazione nonostante ci siano sempre dei margini di miglioramento.

Alla domanda sulla soddisfazione di come si svolge il momento dell'igiene personale, la risposta degli ospiti è univoca. Tutti quelli che ricevono assistenza durante questo specifico momento coincidono con una valutazione di adeguatezza.



## 2. IL PARERE DEGLI OSPITI

### Gentilezza e disponibilità delle figure professionali

Le relazioni che si stabiliscono tra tutti gli "attori" che compongono il mosaico della comunità di vita del Cerino Zegna influenzano in maniera importante la percezione della qualità delle prestazioni e la qualità di vita all'interno della struttura.

Abbiamo quindi chiesto a ospiti, famigliari e volontari di valutare, in una scala da 0 a 10, la disponibilità e gentilezza delle diverse figure professionali che operano al Cerino Zegna: responsabili di reparto/settore, medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, animatori e psicologo.

A continuazione si presentano i punteggi medi ottenuti per tutte le figure professionali.

Le valutazioni sono eccellenti (punteggi 8-9-10) per animatori, psicologo, operatori socio-sanitari e infermieri.

La percezione è meno confortante per i medici del servizio sanitario nazionale operanti nella struttura la cui media gira intorno al 7. Per quanto attiene ai fisioterapisti, i famigliari sono i più critici avendo dato una valutazione di 7,3, mentre la loro gentilezza e disponibilità è stata affermata dagli ospiti con una media di 8,9.

La gentilezza e disponibilità della responsabile di reparto/settore è quella più discussa con una media di 8,9 dagli ospiti ed una valutazione media da parte dei volontari di 7,3.



# 3. LA DIMENSIONE RELAZIONALE

Gli stili di relazione adottati dagli operatori impegnati all'interno della struttura nei rapporti tra loro e con gli ospiti, famigliari e volontari costituiscono a nostro avviso sia un fattore cruciale per un corretto svolgimento delle attività di assistenza e cura sia un elemento essenziale per il benessere degli stessi ospiti. Tuttavia tali dimensioni, pur ritenute rilevanti, vengono raramente valutate.

## Rapporto ospiti-ospiti

*Piacevolezza di trascorrere il tempo in compagnia di altri anziani*

Al contrario di quanto si pensa, la maggior parte degli ospiti considera molto piacevole la compagnia di altri anziani e solo il 3% dichiara apertamente che non la gradisce.

La domanda è stata posta anche ai famigliari per valutare una loro interpretazione. Sebbene il 28% dei famigliari non abbia dato risposta, il 19% dichiara che al suo parente non piace stare in compagnia di altri ospiti anziani.

*Gradimento della compagnia a tavola*

La maggior parte degli ospiti intervistati hanno dichiarato che gradiscono molto la compagnia a tavola, mentre la percezione dei famigliari e del personale sembra essere più critica.

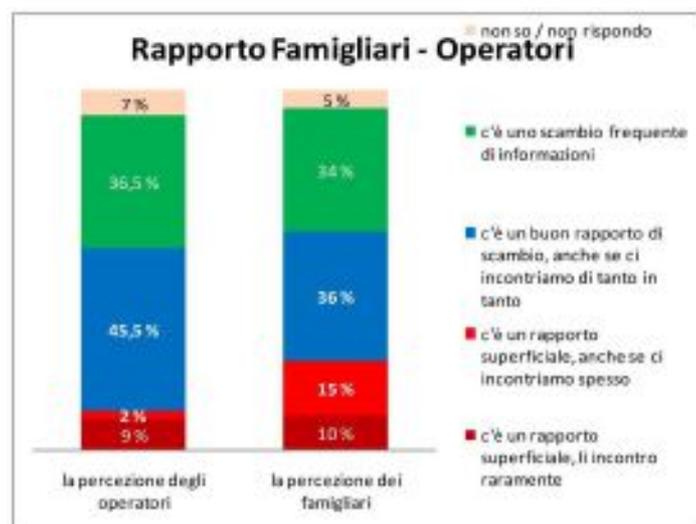
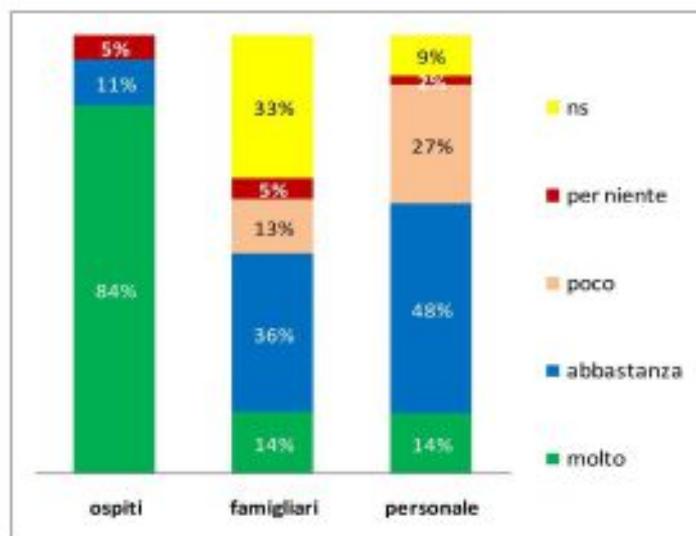
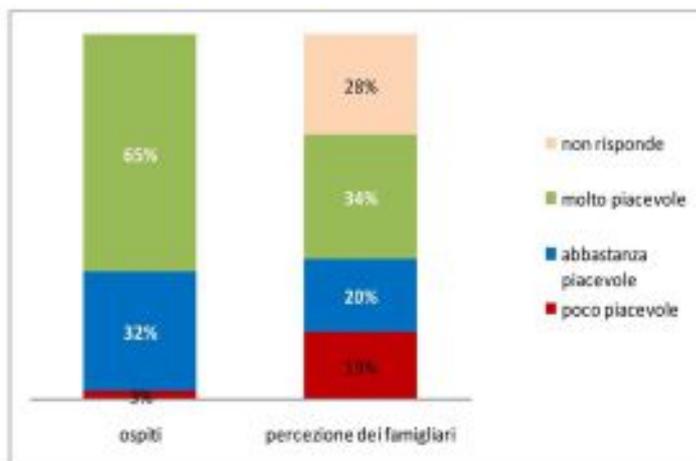
## Rapporto famigliari-operatori

I rapporti tra i famigliari e gli operatori sembrano essere buoni, come si rileva dalle percezioni comparate di entrambi, anche se i famigliari hanno una percezione più critica.

Questa variabile sarà oggetto di discussione in sede di riunione di reparto in modo da capire soprattutto perché il 15% dei famigliari considera che esiste con gli operatori un rapporto superficiale, anche se li incontrano spesso.

Nel generale si avverte che il 70% dei famigliari considera che esiste uno scambio frequente di informazioni ed un buon rapporto anche nei casi ove si incontrano di tanto in tanto.

La nostra indagine intendeva invece rispondere alla necessità di conoscere e valutare la qualità delle relazioni, intese come capacità di ascolto, condivisione e sostegno che si manifestano ed esprimono in forme specifiche a seconda delle difficoltà e risorse di cui dispongono i diversi soggetti (ospiti, famigliari, operatori).

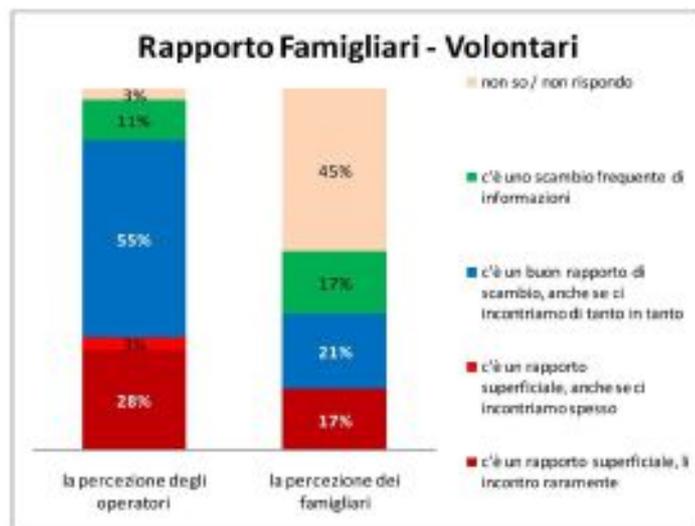


# 3. LA DIMENSIONE RELAZIONALE

## Rapporto famigliari-volontari

Risulta interessante come tanti famigliari (il 45%) non abbiano saputo rispondere alla domanda sui rapporti con i volontari che prestano servizio presso il Cerino Zegna. Questo dato, sommato al fatto che il 17% dei famigliari dichiara che c'è un rapporto superficiale, rileva che i rapporti famigliari - volontari non sono stati sviluppati nei diversi servizi.

La percezione dei volontari concorda con quella dei famigliari anche se la maggior parte di essi percepiscono un buon rapporto di scambio anche se li incontrano di tanto in tanto.



## Rapporto all'interno delle équipe di lavoro

E' stato oggetto di specifico progetto la dimensione relazionale all'interno delle équipe di lavoro che prestano assistenza agli ospiti. La dimensione relazionale è variabile fondamentale per garantire il "benessere organizzativo", il quale ha ricadute dirette sulla qualità dell'assistenza e della vita degli ospiti residenti presso la struttura. Per questa ragione, l'indagine ha anche approfondito

la percezione sui rapporti di collaborazione tra il personale ed i servizi di animazione e fisioterapia, la collaborazione tra operatori socio-sanitari e la collaborazione all'interno delle équipe di lavoro. Tutte queste variabili hanno presentato dei risultati incoraggianti anche se pur sempre migliorabili.

	Collaborazione tra operatori socio-sanitari – O.S.S.	Collaborazione all'interno dell'équipe di lavoro	Collaborazione con l'animazione	Collaborazione con la fisioterapia	Collaborazione con la Responsabile di Settore
Molta collaborazione	20%	21%	17%	35%	33%
Abbastanza collaborazione	68%	61%	53%	50%	33%
Poca collaborazione	5%	11%	24%	8%	20%
Per niente collaborazione	2%	5%	3%	0%	4%
Non so	5%	2%	3%	7%	10%

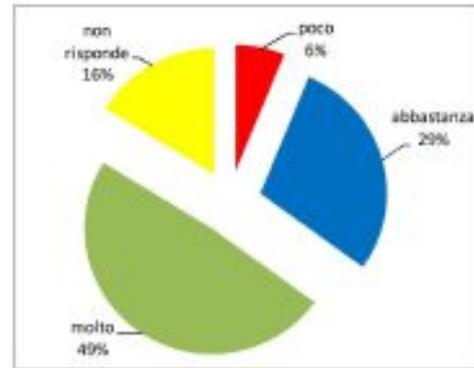
# 4. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

L'informazione e la comunicazione sono attività primordiali per aumentare la partecipazione degli ospiti e dei famigliari nei processi di cura e gestione quotidiana e per creare un senso di comunità orientata alla cura del benessere della persona anziana.

Il diritto all'informazione deve essere riconosciuto a due livelli: le informazioni sul servizio (sedi, orari, modalità, attività), necessarie per muoversi con autonomia e chiarezza all'interno del contesto istituzionale, e le informazioni personali, necessarie all'ospite e/o al famigliare per poter dare un consenso informato al trattamento che lo aspetta.

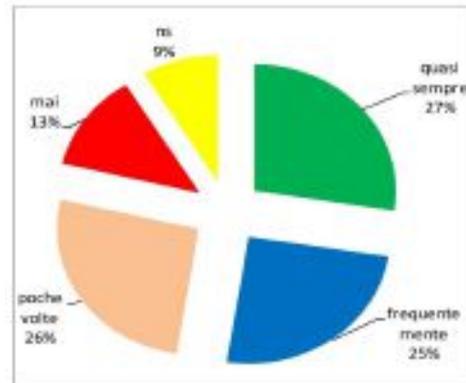
## Domanda: Quanto si sentono coinvolti i famigliari alle iniziative del Cerino Zegna?

Risposta: la maggior parte dei famigliari sembra percepire un buon livello di coinvolgimento. Solo il 6% dichiara di essere poco coinvolto nelle iniziative del Cerino Zegna.



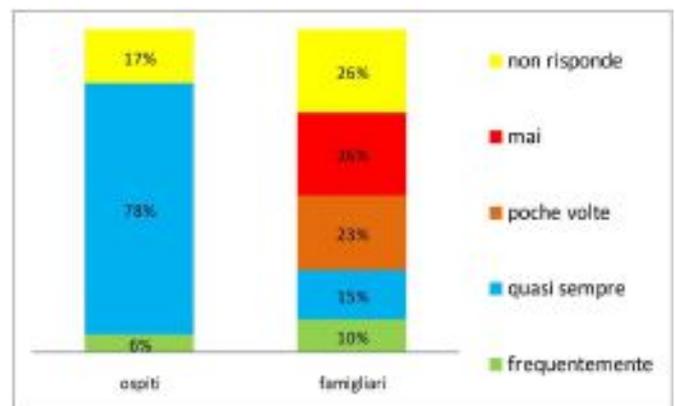
## Domanda: Le vengono fornite ai famigliari informazioni sulle attività di animazione che vengono svolte all'interno della struttura?

Risposta: Il 52% dei famigliari dichiarano che quasi sempre o frequentemente le vengono fornite informazioni sulle attività di animazione della struttura. Nonostante ciò, sarà necessario aumentare il livello della comunicazione per il restante 39% che ha dichiarato che ricevono informazioni poche volte o mai.



## Domanda: le viene spiegato perché fa degli esercizi di ginnastica e/o fisioterapia ?

Risposta: Gli ospiti intervistati sembrano essere a conoscenza degli esercizi di ginnastica e fisioterapia mentre l'informazione è più scarsa per i famigliari, nonostante una buona informazione sui movimenti da compiere può rendere più efficace l'intervento di mantenimento e riabilitazione motoria.



## Domanda: Come giudica la tempestività delle comunicazioni da parte della Responsabile di Settore in caso di bisogno e urgenze?

Risposta: le valutazioni sulla tempestività delle comunicazioni sono generalmente positive; il 77% dei famigliari ha dato una valutazione pari o superiore al 8. Nonostante ciò, ci sono dei margini di miglioramento da compiere da parte delle responsabili del settore come si denota dalle 8 valutazioni sotto il limite di accettabilità (6 o meno).



# 5. I SERVIZI ALBERGHIERI

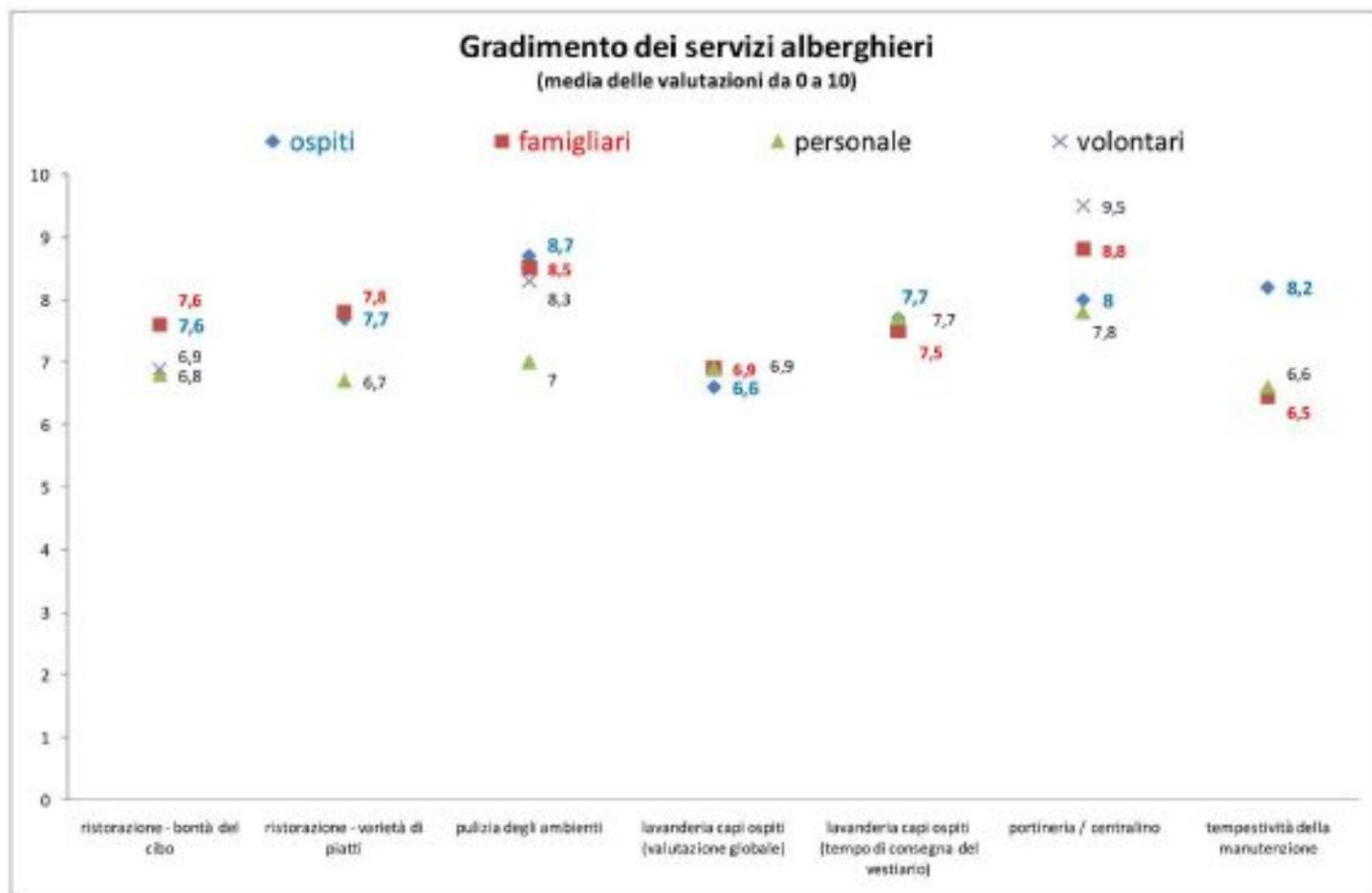
I servizi alberghieri sono la ristorazione, la lavanderia, l'igiene e sanificazione ambientale, la portineria/centralino ed servizi generali come la manutenzione, la pettinatrice e l'estetista, il Mercatino e l'edicola.

La ristorazione, la gestione del bar e ristorante, la lavanderia della biancheria piana ed i servizi di portineria e centralino sono affidati a ditte specializzate con le quali l'Ente ha stipulato un contratto con capitolato specifico ove si dettaglia la qualità attesa del servizio stesso.

Per questa ragione, l'opinione degli ospiti, famigliari, personale e volontari sono di vitale importanza per integrare i diversi controlli di qualità che vengono già effettuati.

I risultati non presentano evidenze di insoddisfazione grave, ma le medie a livello di sufficienza (intorno al 6/7) indicano che ci sono degli spazi di miglioramento.

- Il **servizio più gradito in assoluto è quello della portineria / centralino**, aperto tutta la settimana dalle 8 del mattino alle 20 di sera.
- Anche il **servizio di pulizia e sanificazione ambientale** risulta apprezzato, soprattutto da ospiti e famigliari.
- Il **servizio di ristorazione** mantiene una media di sufficienza (vicino al 8) sulle dimensioni "bontà del cibo" e "varietà di piatti". Questo servizio risulta uno dei più difficili in un contesto ove il cibo è una variabile essenziale nel determinare la qualità di vita della persona anziana residente in struttura.
- Il servizio meno apprezzato è quello della **lavanderia interna e della manutenzione**, pur mantenendo una media di sufficienza nella valutazione globale in entrambi i casi.

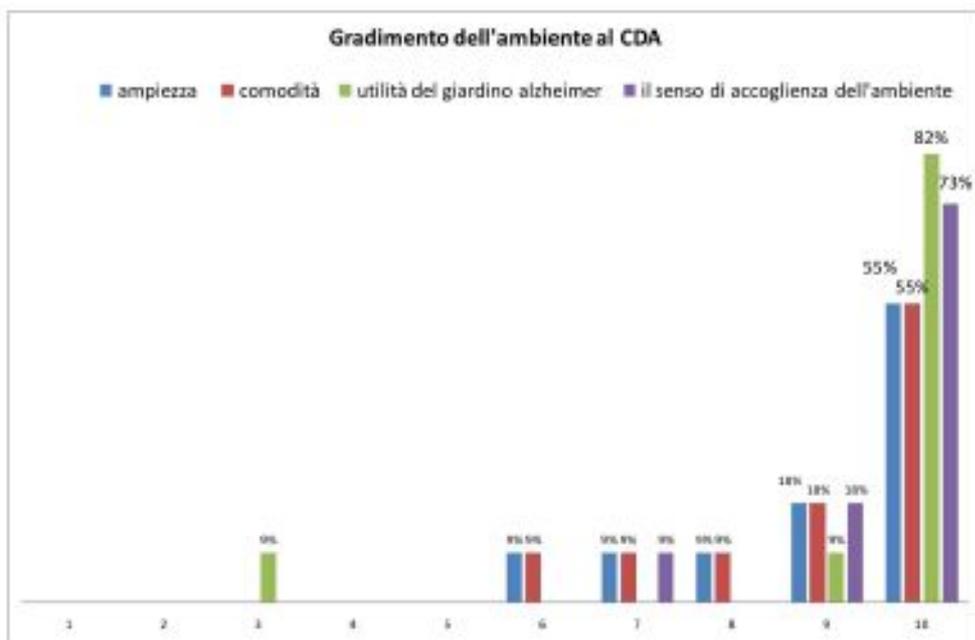


## 6. IL CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Il Centro Diurno Alzheimer (C.D.A.) è un servizio semi-residenziale di tipo specialistico che accoglie persone affette dalla malattia di Alzheimer e altre demenze. L'indagine di soddisfazione ha coinvolto i famigliari ed il personale del Centro.

Il livello di coinvolgimento dei famigliari nelle attività del Centro viene subito notato per la quantità di essi che hanno risposto al questionario di soddisfazione: 11 famigliari su 15 hanno partecipato all'indagine!

Il Centro, modernamente ristrutturato nell'anno 2005, offre degli spazi ampi, luminosi e colorati, con una decorazione che ricorda un'abitazione familiare. Questa situazione viene percepita dai famigliari visto che la maggior parte di essi hanno dato una valutazione di 9 o 10 (in una scala da 1 a 10) all'ampiezza, la comodità, l'utilità del Giardino Alzheimer ed il senso di accoglienza dell'ambiente in generale.



Per quanto riguarda la disponibilità e la gentilezza del personale che ci opera, i famigliari considerano che tutte le figure professionali sono molto disponibili e gentili ed hanno dato loro una valutazione di 8 e più. A continuazione di presentano le medie delle valutazioni per la responsabile, il medico, gli operatori socio-sanitari, la psicologa e la psicomotricista.

Certamente, la grande disponibilità che i famigliari percepiscono si associa al buon livello di informazione, comunicazione e coinvolgimento sulle attività e la quotidianità del Centro. Al riguardo, è da notare che l'unanimità dei famigliari ha dichiarato di aver ricevuto informazioni sull'organizzazione del Centro e sul ruolo del personale all'ingresso, di ricevere tuttora adeguate informazioni sulle attività (su 11 persone, 5 dichiarano che ricevono "quasi sempre", altre 5 che ricevono "frequentemente" ed una

non risponde – non ci sono risposte che dichiarano di non aver ricevuto "mai" o "poco") e di avere tempestive comunicazioni in caso di bisogni e urgenze.

L'indagine dava anche l'opportunità di fare delle proposte e suggerimenti per il miglioramento e notiamo con grande soddisfazione che i famigliari delle persone inserite al Centro hanno colto l'opportunità per scrivere delle parole di incoraggiamento al lavoro svolto notando principalmente:

- La capacità di relazione e di accompagnamento, la professionalità e l'umanità dell'equipe di lavoro del Centro;
- Il calore e la familiarità in cui si svolgono le attività;
- Il miglioramento visibile dell'umore e del benessere in generale del loro parente durante la permanenza al Centro.

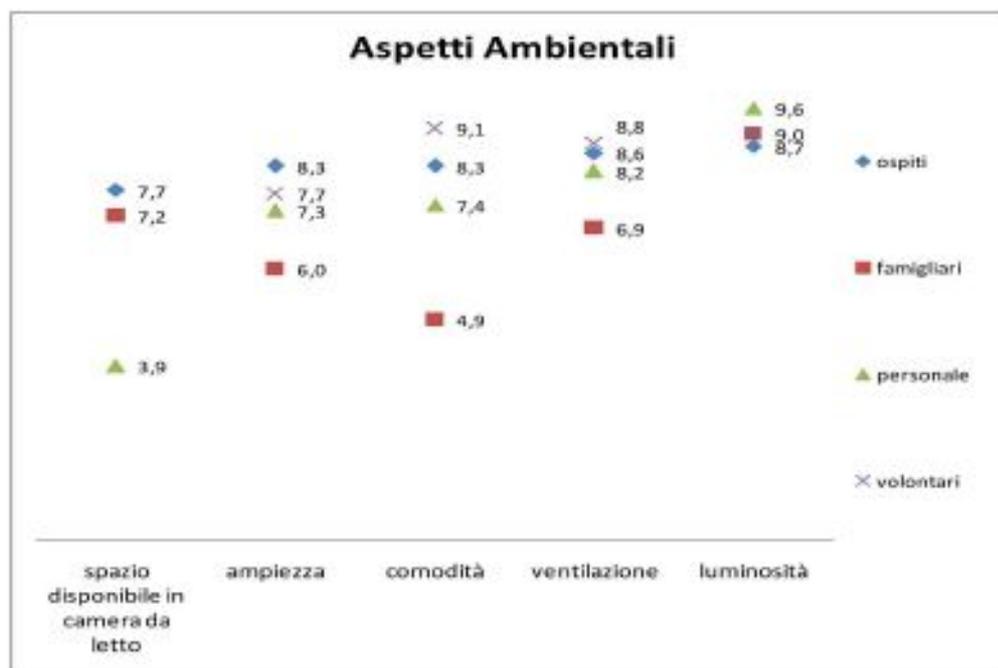


# 7. LA RESIDENZA MARIA GRAZIA

Sono tanti i punti di eccellenza della Residenza Maria Grazia di Lessona che sono degni di far notare a tutti i nostri interlocutori, siano ospiti, famigliari, personale e volontari ma anche agli enti territoriali (comuni, consorzi socio-assistenziali, azienda sanitaria) con i quali lavoriamo. Di fronte a dati molto confortanti, ci troviamo anche ad affrontare alcuni aspetti che potrebbero migliorare in vista di una sempre più alta qualità di vita delle persone che, per diverse ragioni che non dipendono dal loro volere, si trovano a risiedere in una residenza per anziani.

## L' ambiente

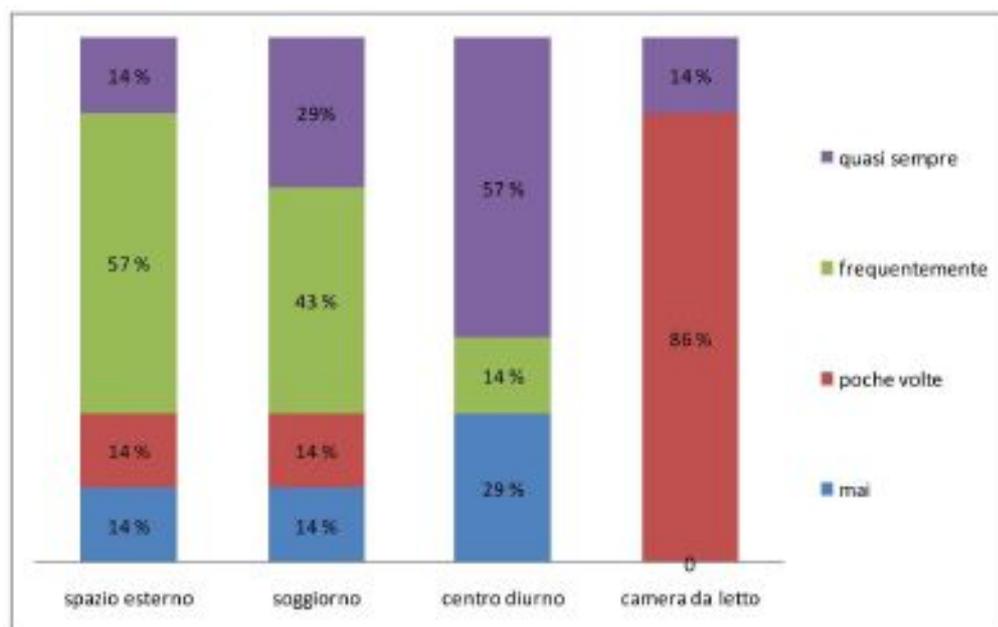
La valutazione sugli aspetti ambientali, quali ampiezza, comodità, luminosità, ventilazione e temperatura, sono risultate tutte molto positive. Gli ospiti intervistati (7 su 21 ospiti, vale dire il 33% degli ospiti della Residenza) hanno dato un giudizio molto positivo a tutti gli aspetti elencati. Invece i famigliari ed il personale sono stati più severi nelle loro valutazioni, assegnando anche delle valutazioni negative, soprattutto allo spazio disponibile in camera da letto, alla comodità in generale ed alla ventilazione.



In riferimento alla temperatura, è da notare che la maggior parte degli intervistati considera che "si sta bene così" anche se alcuni pochi hanno richiesto che la temperatura sia abbassata soprattutto al centro diurno.

Gli ospiti considerano lo spazio esterno, il soggiorno ed il centro diurno come i posti più frequentati durante la giornata. L'utilizzo dello spazio esterno e del centro diurno è un aspetto organizzativo fortemente voluto dalla Residenza, in modo da favorire il più possibile lo svolgimento di attività di terapia occupazionali e ricreative ed evitare la solitudine e l'isolamento delle persone ospitate.

Da segnalare l'unanimità di risposte di ospiti e famigliari rispetto alla domanda: ha potuto portare gli oggetti che desiderava al momento dell'ingresso? Questo non può che essere un punto di forza che va a creare un ambiente più accogliente per affrontare l'ingresso in struttura.

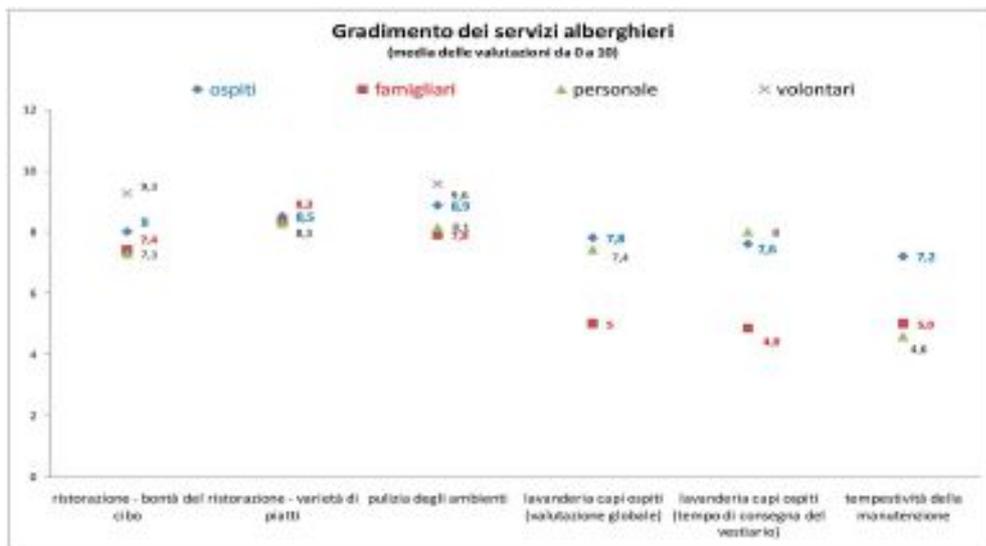


# 7. LA RESIDENZA MARIA GRAZIA

## I servizi alberghieri

I servizi alberghieri (ristorazione, lavanderia, pulizia e manutenzione) risultano molto importanti per qualificare il servizio che la Residenza Maria Grazia eroga. I servizi di ristorazione e di pulizia sono stati affidati a ditte specializzate del settore, mentre che la lavanderia della biancheria degli ospiti e la manutenzione vengono realizzate da personale dell'Ente Opera Pia A. E. Cerino Zegna che ha in gestione la Residenza Maria Grazia.

I risultati presentano delle medie di sufficienza per quanto riguarda la valutazione degli ospiti, ma decisamente sotto la soglia di accettabilità se teniamo in considerazione l'opinione dei famigliari, soprattutto per quanto riguarda la lavanderia e la manutenzione.

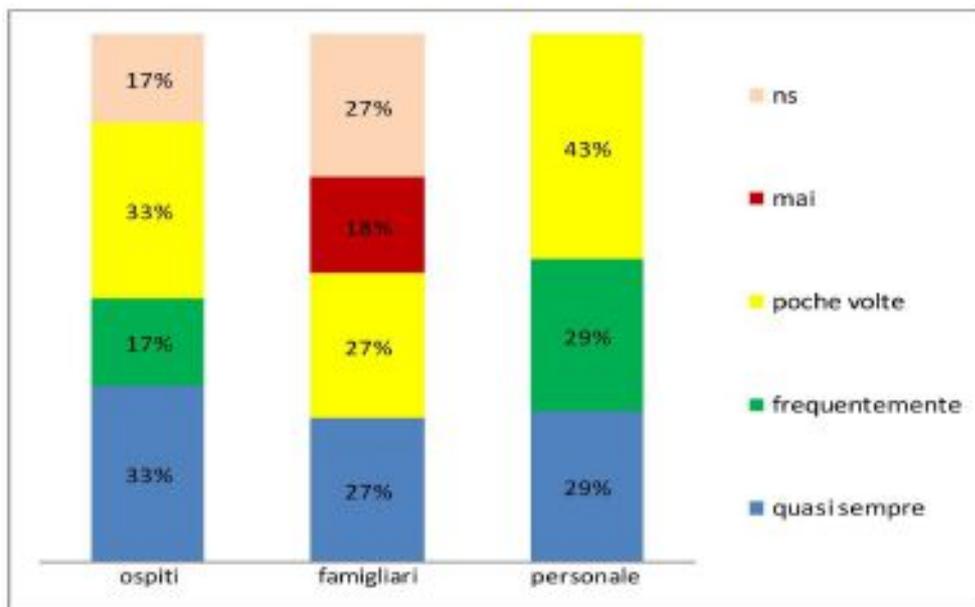


## L'assistenza

### Gli orari che scandiscono la giornata

della persona anziana residente in struttura socio-assistenza sono un elemento importante che ha diretta relazione con la qualità di vita. A maggiore flessibilità di orari, maggiore personalizzazione dei servizi e questo è solo possibile con la collaborazione del personale addetto all'assistenza. Abbiamo dunque chiesto ad ospiti, ma anche a famigliari e personale, il loro parere sugli orari dell'alzata e della messa a letto, della colazione, pranzo e cena. La risposta da parte degli ospiti è stata unanime: i sette ospiti intervistati hanno risposto che gli orari vanno bene. I famigliari tendono a non rispondere alle domande sugli orari, anche se alcuni hanno espresso che il loro familiare anziano vorrebbe alzarsi dopo ed andare dopo a dormire. Il personale non si pronuncia, avendo risposto con "non so" alla maggior parte delle domande. Solo per quanto riguarda l'orario della messa a letto, tre operatori socio-sanitari hanno dichiarato che gli anziani vorrebbero andare a dormire prima, opinione divergente di quella dei famigliari!

**La scelta degli abiti per vestirsi** è un'attività che deve essere realizzata dalla persona anziana, da sola oppure con l'aiuto degli operatori. In ogni caso, le persone devono avere la certezza che la scelta degli abiti rientra dentro la sfera della vita privata. Gli operatori sono quindi invitati ad orientare la persona anziana che necessita di aiuto lasciando comunque la decisione sugli abiti da mettere in giornata alla persona anziana. Nonostante ciò, risulta interessante che il 33% degli ospiti intervistati abbiano dichiarato che scelgono poche volte come vestirsi, situazione che viene corroborata dalla risposta di famigliari e del personale stesso.



Altre quattro variabili sono state prese in considerazione per valutare la percezione del lavoro svolto dal personale addetto all'assistenza diretta (per lo più, operatori socio-sanitari e infermieri):

- la **rapidità** con cui gli operatori rispondono alle richieste degli ospiti;
- la **tempestività** con cui gli accompagnano in bagno;
- il **rispetto del pudore e della riservatezza** durante i momenti di igiene;
- la valutazione generale di come viene svolta l'**igiene personale**.

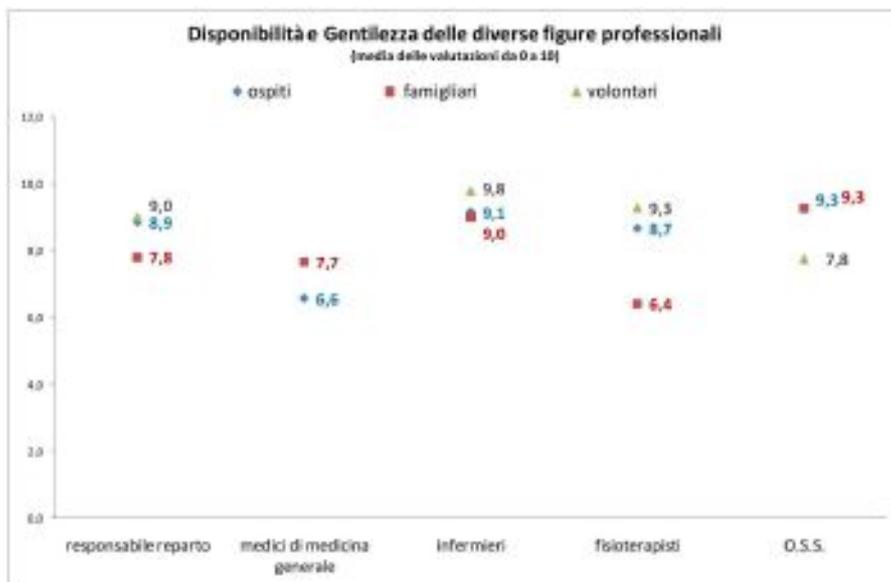
Le risposte degli ospiti sono molto confortanti essendo tutte al di sopra dell'8 in una valutazione da 0 a 10. Non ci sono zone di incertezze o di certa insoddisfazione riguardo questo aspetto e non possiamo che congratularci con operatori-socio sanitari ed infermieri della Residenza Maria Grazia.

# 7. LA RESIDENZA MARIA GRAZIA

## Gentilezza e disponibilità delle figure professionali

Quanto sono disponibili e gentili le diverse figure professionali che operano all'interno della Residenza Maria Grazia? Questa domanda è stata posta ad ospiti, famigliari e volontari e vuole essere un rimando importante sulla qualità delle relazioni, come elemento essenziale ad una buona qualità di vita in struttura.

Gli ospiti dichiarano una eccellente disponibilità e gentilezza in primis da parte degli operatori socio-sanitari (media di 9,3 su 10), infermieri (9,1), responsabile di reparto (8,9) e fisioterapisti (8,7). Nonostante ciò, la loro valutazione è più severa per i medici di medicina generale che hanno ottenuto un punteggio medio pari 6,6.

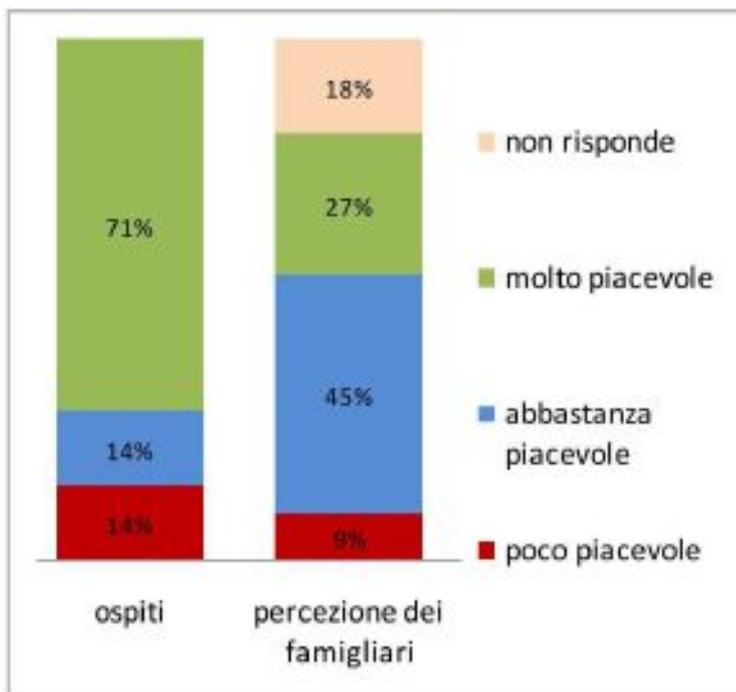


## La dimensione relazionale

Il 71% degli ospiti dichiara che ha *piacere a trascorrere il tempo in compagnia di altri anziani*, mentre il 14% dichiara che non la gradisce. La percezione dei famigliari si assomiglia se prendiamo in considerazione quelli che hanno dichiarato che, a loro parere, i loro anziani hanno molto e abbastanza piacere a trascorrere il tempo in compagnia di altri anziani.

La Residenza Maria Grazia ha un particolare importante che aumenta le possibilità per gli ospiti di trascorrere momenti in compagnia: l'esistenza del centro diurno al piano terra. In questo modo, durante la giornata, vengono coinvolti in attività di tipo occupazionale e ricreative sia gli ospiti che risiedono presso la Residenza sia quelli che si recano solo per trascorrere la giornata. Unico punto di attenzione è quello delle persone che non gradiscono la compagnia di altri anziani per cui vengono svolte delle attività, anche a livello individuale, rispettando il volere e le abitudini sociali.

Per quanto riguarda il gradimento della compagnia a tavola, l'unanimità degli ospiti ha dichiarato che la gradisce molto. L'interpretazione dei famigliari e del personale è più cauta visto che la maggior parte di essi dichiarano che la gradiscono "abbastanza". In ogni caso, non ci sono rilievi negativi di non gradimento della compagnia a tavola.



# 7. LA RESIDENZA MARIA GRAZIA

Riguardo il **rapporto famigliari-operatori**, i dati confermano il sentore generale di buone relazioni.

L'86% dei famigliari dichiara che c'è uno scambio frequente di informazioni con gli operatori, mentre il restante 14% dichiara che esiste un buon rapporto di scambio, anche se si incontrano di tanto in tanto. I rapporti all'interno dell'equipe di lavoro della Residenza Maria Grazia è un altro punto qualificante ove non esistono dubbi riguardo la collaborazione tra le diverse figure professionali<sup>6</sup>. Tutti i punteggi delle valutazioni sono di 8 e più (in una scala da 0 a 10). E' pur vero che tanti fattori contribuiscono alle buone relazioni di collaborazione all'interno dell'equipe di lavoro: gruppo piccolo, gruppo di lavoro creato ex-novo pochi anni fa con un percorso di formazione e affiancamento iniziale, dinamiche seguite con un incontro mensile con responsabile e psicologa per la gestione del gruppo anche in termini di prevenzione del burn-out e della gestione dei conflitti e la presenza di una leadership inglobante nella figura della responsabile.



## L'informazione e la comunicazione

Tutti i famigliari che hanno risposto all'indagine hanno dichiarato di sentirsi coinvolti nelle iniziative della Residenza Maria Grazia, tranne una persona che ha dichiarato di non essere affatto coinvolta. Questa percezione positiva viene rinforzata dal fatto che assolutamente tutti i famigliari dichiarano che ricevono frequentemente e quasi sempre informazioni sulle attività di animazione che si propongono. L'informazione sembra dunque un'attività consolidata nella gestione propria della Residenza Maria Grazia e non possiamo che congratularci con tutto il personale.

Rispetto al diritto all'informazione, sussistono dei margini di miglioramento per quanto riguarda la spiegazione degli esercizi di

ginnastica dolce e degli interventi di fisioterapia sia ad ospiti che famigliari, ed il coinvolgimento di ospiti nella definizione del Piano di Assistenza Individuale (5 ospiti su 7 hanno dichiarato che non sono stati informati).

Nel campo dell'assistenza a persone non autosufficienti, la tempestività delle comunicazioni relative a condizioni sanitarie ed assistenziali alle famiglie da parte della Residenza sono un elemento qualificante. Al riguardo, le valutazioni dei famigliari sono molto positive: su 11 famigliari intervistati, otto persone danno una valutazione pari o superiore a 8 (in una scala da 0 a 10), una persona ha dato una valutazione di sufficienza (6) e due persone non hanno risposto.

6 - Le domande si riferivano alla collaborazione tra operatori socio-sanitari, collaborazione all'interno dell'equipe di lavoro, collaborazione con la fisioterapia, collaborazione con la responsabile.

## 8. FOTOGRAFIE CHE VALGONO MILLE PAROLE



Al Cerino Zegna sono diversi gli strumenti utilizzati ai fini della gestione, verifica e riprogrammazione della qualità. La tipologia d'utenza, l'anziano non autosufficiente e/o con problemi che limitano le sue possibilità di espressione, fa sì che si riscontrino delle difficoltà nell'utilizzo dei mezzi tradizionali di rilevazione della qualità percepita. Si è pensato quindi di sperimentare un nuovo strumento che possa dar voce anche a chi ha delle evidenti difficoltà ad esprimersi con le parole.

Da più parti si riferisce alla società postmoderna come alla "società delle immagini" per cui sono iniziati, sotto il nome di sociologia visuale, una serie di riflessioni sugli effetti delle immagini sugli individui e gruppi così come sulle potenzialità dell'uso delle immagini nel processo di ricerca. Tramite l'analisi delle immagini è possibile tradurre l'intuizione e la conoscenza implicita in ragione, fatto e informazione oggettiva. Il verbale ed il visuale, insieme, diventano un mezzo molto potente di comunicazione.

Si è quindi realizzato un'indagine sperimentale sulla qualità di vita percepita attraverso l'analisi delle fotografie direttamente scattate dalle persone anziane residenti presso il Cerino Zegna. Gli esiti servono, come di consueto, ad incentivare chi lavora in struttura o comunque ad orientare coloro che, con i propri atteggiamenti e abilità, possono fare sì che ogni angolo della struttura diventi per l'ospite un rimando positivo migliorandone, giorno dopo giorno, la qualità di vita.

Hanno partecipato al progetto 9 ospiti che hanno scattato una media di 5 fotografie ciascuno seguendo delle semplici consegne: fotografare le persone a cui vuole più bene o le persone con cui sta meglio, le persone con cui non sta bene o con cui non va d'accordo, i luoghi che le piacciono di più, i luoghi che non le piacciono, il momento della giornata che preferisce, il momento della giornata che proprio non le piace, le attività che preferisce e quelle che non gradisce, ed in generale cosa le piace di più o non le piace affatto del Cerino Zegna. Tutti gli ospiti sono stati accompagnati, se lo desideravano, da una studente in servizio sociale, persona giovane che ha operativamente svolto l'indagine mentre faceva il tirocinio universitario presso il Cerino Zegna.

I risultati ottenuti rilevano che, in generale, gli ospiti che hanno partecipato all'indagine apprezzano il luogo in cui vivono, il lavoro degli operatori e si trovano a loro agio nell'ambiente, avendo vissuto con serenità il fatto di trasformarsi in "fotografi" della struttura.

E' da evidenziare che le fotografie, tranne in uno scatto (su 48 scatti), non hanno sottolineato aspetti negativi nelle relazioni, negli ambienti e nell'assistenza. Due motivazioni sono possibili. Molte volte si è un po' intimiditi a criticare chi (l'Ente, l'operatore, l'infermiere) sta svolgendo un servizio per noi e senza il quale non sapremmo cosa fare e dove andare. Oppure la saggezza e la rassegnazione che si acquisisce solo con l'età promuove atteggiamenti più indulgenti nelle valutazioni. Inoltre, spesso chi arriva dall'esterno (il parente, il personale stesso, i volontari) ha più facilità a realizzare critiche e a dare giudizi perché opera con un metro di misura diverso, necessario per il miglioramento del servizio.

La **conclusione principale** del progetto è una riflessione sulla qualità delle relazioni interpersonali all'interno del Cerino Zegna, ma anche di tutte le strutture socio-sanitarie per anziani non autosufficienti. Le fotografie scattate ci hanno fatto capire quanto sono importanti, per i nostri ospiti, luoghi come il parco, la vista delle montagne e la chiesa, luoghi dove non si svolgono attività assistenziali ed ai quali risulta difficile recarsi perché si ha paura del disorientamento o del non saper quando tornare indietro.

Anche le fotografie che non sono state scattate ci danno degli indizi di interpretazione: poche fotografie accanto ad altre persone, nessuna fotografia con famigliari, nessuna fotografia con operatori socio-sanitari o infermieri.

Certamente, molti aspetti sono importanti per la qualità del servizio, come per esempio la bontà del cibo, la pulizia degli ambienti, la professionalità del personale, la disponibilità di ausili ed attrezzature adeguate, ma gli ospiti che hanno partecipato a questa indagine ci ricordano che è **LA RELAZIONE l'ambito per puntare all'eccellenza del servizio**, aspetto per il quale il contributo di parenti e volontari è essenziale.

# CONSIDERAZIONI FINALI

I risultati del rilevamento sono molto soddisfacenti e lo sforzo che fin da ora l'Ente sta realizzando è quello di analizzare le sfumature dei giudizi espressi, cercando di intervenire su tutti quegli elementi che presentano maggiori margini di miglioramento.

Crediamo davvero che l'impatto dei molti e diversificati investimenti che abbiamo effettuato e che effettueremo in futuro ci aiuteranno a compiere il passo decisivo che stiamo cercando di realizzare per la soddisfazione dei nostri utenti in termini di migliorare la qualità di vita degli anziani residenti al Cerino Zegna.

Il miglioramento della soddisfazione è un obiettivo chiave al Cerino Zegna e siamo impegnati per ottenere miglioramenti significativi. Abbinando questo alle nostre abilità tecniche, allo sviluppo di servizi innovativi e alla messa a disposizione di attrezzatura e prodotti tecnici moderni, siamo convinti che possiamo offrire agli utenti vantaggi significativi rispetto alla qualità di vita in struttura.

Porre attenzione alla "qualità percepita" è strategica ai fini del miglioramento della qualità. Ciò diviene ancora più importante se si pensa all'utenza interessata dai nostri

servizi: si tratta di persone anziane portatrici di bisogni, spesso con ridotte possibilità di scelta. Per questo l'obiettivo di migliorare la qualità tenendo in considerazione il punto di vista dell'utente diviene una questione etica.

Peraltro, considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere, renderlo il più possibile attivo nel processo di miglioramento individuando forme di assistenza che coniughino universalità dei diritti e personalizzazione degli interventi.

Chi eroga servizi alla persona non può non tenere conto degli interessi collettivi e deve considerare i propri utenti non come semplici "clienti", ma come soggetti portatori di specifici diritti di cittadinanza. Senza contare che l'utenza non è quasi mai costituita da un individuo isolato, ma di realtà parentali più o meno complesse che, a loro volta, interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazioni differenti.

*Paola Garbella*  
**Direttore Generale**

*Può darsi che lei abbia ricevuto o meno l'invito a partecipare all'indagine, tuttavia può ancora avere un ruolo importante aiutandoci a migliorare la qualità dell'assistenza e la qualità di vita all'interno del Cerino Zegna. Se eventualmente lei avesse osservazioni o commenti sui nostri servizi, saremmo grati se volesse condividere con noi le Sue opinioni. La preghiamo di utilizzare il canale sempre aperto della "Bocca della Verità" (cassetta rossa nella hall di ingresso del Cerino Zegna, accanto all'Ufficio Accoglienza), ove può depositare il suo quesito, reclamo o suggerimento.*