



**QUALITÀ DI VITA E BENESSERE ORGANIZZATIVO IN RSA:  
DUE MODELLI A CONFRONTO NELL'ESPERIENZA DELL'ISTITUTO  
GERIATRICO P. REDAELLI DI MILANO**

**Francesca Arenare**  
Specialista in Medicina Interna  
Golgi Redaelli di Milano

**Antonio Sebastiano**  
Direttore Osservatorio Settoriale sulle RSA  
LIUC - Università Cattaneo

Venezia, 9 marzo 2018

## LA GENESI: QdV e BENESSERE ORGANIZZATIVO IN RSA

*Il progetto è nato dopo la partecipazione dell'Istituto Geriatrico P. Redaelli di Milano a due distinte indagini promosse dall'Osservatorio Settoriale sulle RSA della LIUC Università Cattaneo:*

### QUALITÀ DI VITA

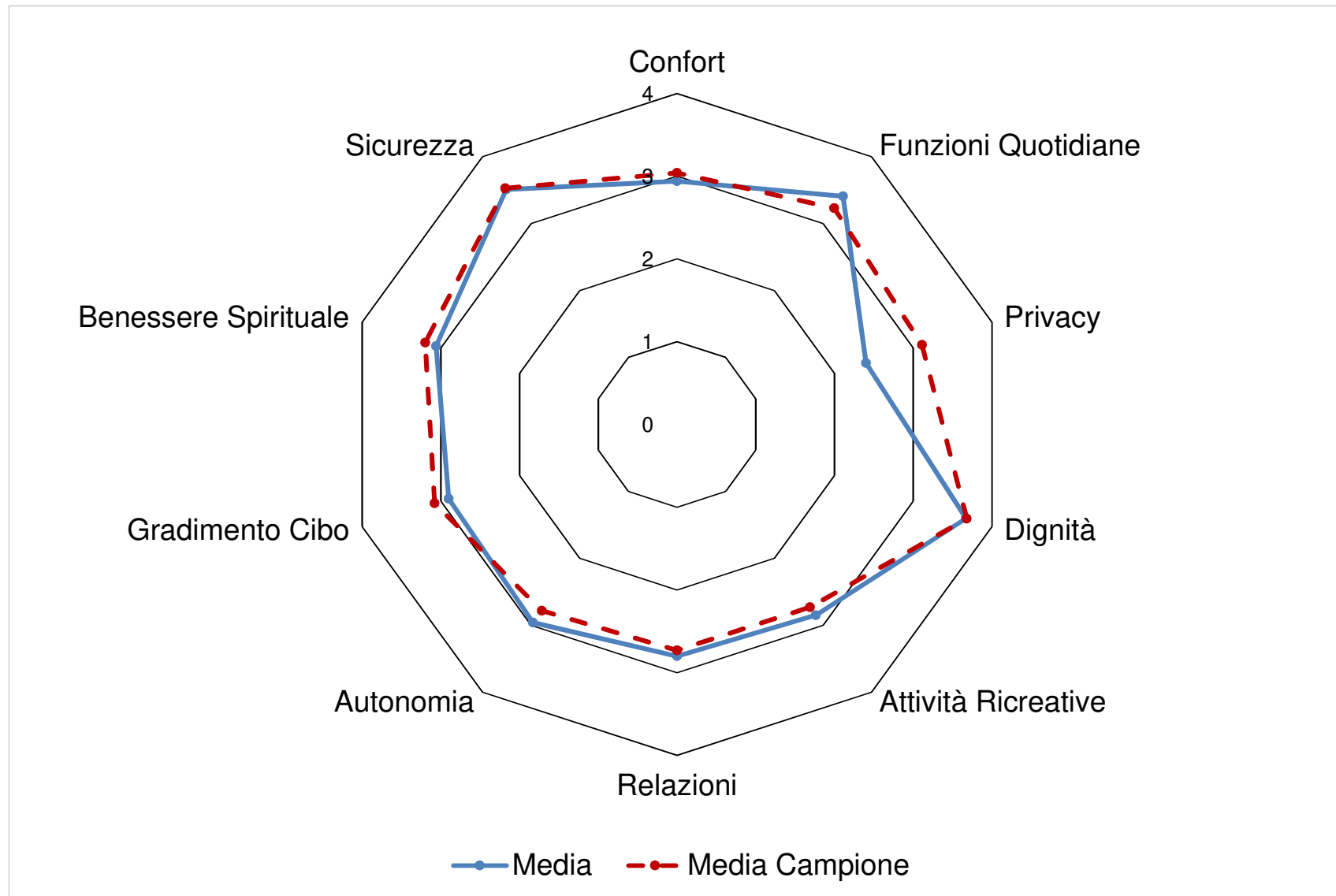
- Anno di indagine: 2014.
- Campione: 895 ospiti (54 RSA).
- Istituto Redaelli: 27 ospiti.
- Strumento: questionario Rosalie Kane (2013).
- Somministrazione: intervista.
- Obiettivo: *misurare la QdV nelle RSA così come percepita dagli ospiti attraverso un impianto concettuale e metodologico già testato e validato negli USA.*

### BENESSERE ORGANIZZATIVO

- Anno di indagine: 2015.
- Campione: 3.553 addetti (40 RSA).
- Istituto Redaelli: 382 lavoratori.
- Strumento: questionario Osservatorio RSA (2008).
- Somministrazione: self-report.
- Obiettivo: *misurare il BO percepito dal personale delle RSA, unitamente a una serie di determinanti job-related.*

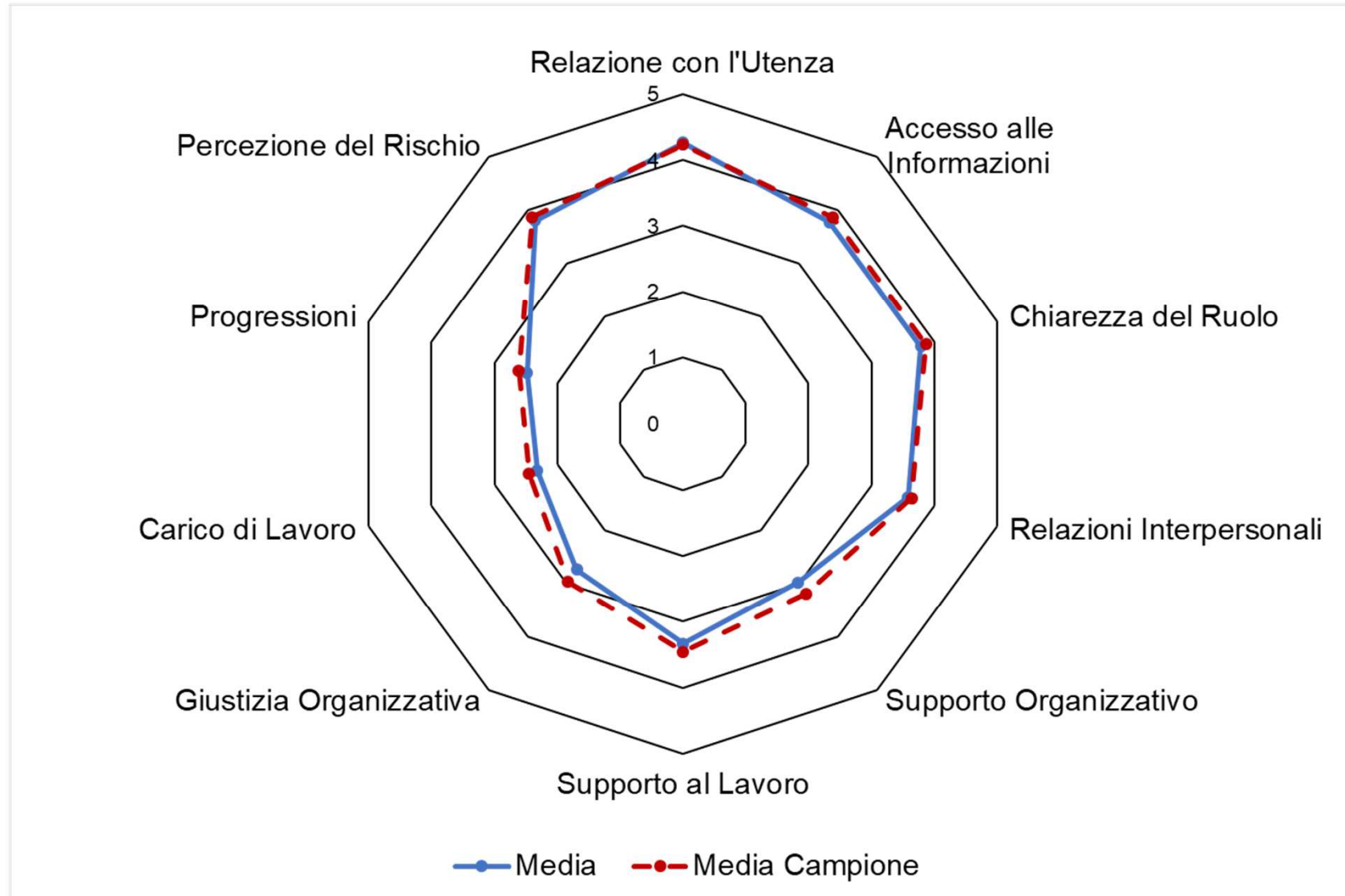
# LA GENESI: ISTITUTO REDAELLI Vs. CAMPIONE

## I DOMINI DELLA QUALITÀ DI VITA



# LA GENESI: ISTITUTO REDAELLI Vs. CAMPIONE

## I DETERMINANTI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO



# IL PROGETTO

## Modificare l'organizzazione: missione impossibile?

**Due strategie:**

**1) Modifiche di PICCOLA entità**

**2) COINVOLGIMENTO diretto delle persone interessate**

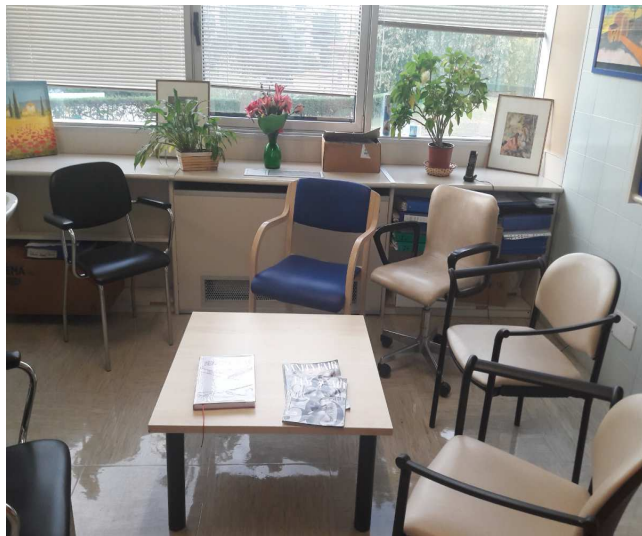


	<b>Soggetto di interesse</b>	<b>La persona che vive in RSA</b>	<b>La persona che lavora in RSA</b>
	<b>Tema di indagine</b>	La percezione del rispetto della <i>privacy</i>	La percezione del carico di lavoro
	<b>Metodo di lavoro</b>	I <i>focus group</i> con i residenti	La proposta di incontri fissi dedicati
	<b>Intervento proposto</b>	La sensibilizzazione sul tema <i>privacy</i>	Le riunioni di confronto in <i>équipe</i>
	<b>Strumento di misura</b>	Il questionario sulla QdV	Il questionario sul Benessere Organizzativo
	<b>Proposte per il futuro</b>	Altri domini di QdV?	Diffusione del metodo ad altre <i>équipe</i>

# PRIVACY: GLI INTERVENTI

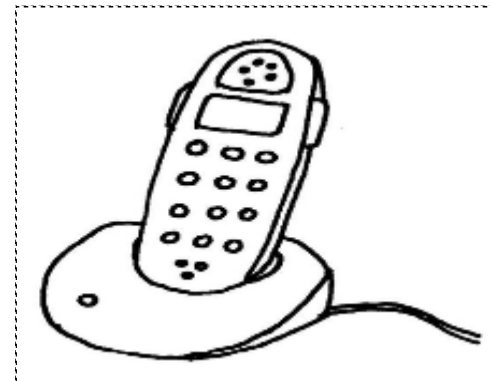


**QUESTE PERSONE VIVONO QUI:  
CHIEDIAMO IL PERMESSO PRIMA DI  
ENTRARE!**



Concretamente:

- 1) Abbiamo allestito la **saletta a inizio corridoio** per gli ospiti che vorranno utilizzarla come spazio tranquillo per stare da soli o in compagnia dei loro visitatori: sarà impegno di tutti mantenerla pulita, ordinata e accessibile, proponendola ai residenti almeno finché non sarà stata da tutti riconosciuta come uno spazio "per loro"
- 2) Abbiamo richiesto un **telefono cordless** da dedicare alle telefonate private che i residenti potrebbero chiederci di fare. Il desiderio è di agevolarli il più possibile nel loro bisogno di relazione, ogni volta che ne intravediamo il bisogno in uno dei nostri ospiti.
- 3) *Queste persone vivono qui: chiediamo sempre il permesso prima di entrare nelle loro camere. Anche se la porta è sempre aperta. Anche se nella fretta è facile dimenticarsi. Nei prossimi giorni appenderemo un promemoria sulla porta di ogni camera.*
- 4) Ogni volta che il nostro lavoro richiede che spogliamo un ospite, per cambiarlo o per visitarlo, ricordiamo di chiudere la porta che si affaccia sul corridoio (ma il familiare, se lo desidera, può restare in camera anche durante l'assistenza). **Garantiamo loro la nostra delicatezza e il nostro rispetto, perchè così vorremmo per noi.**



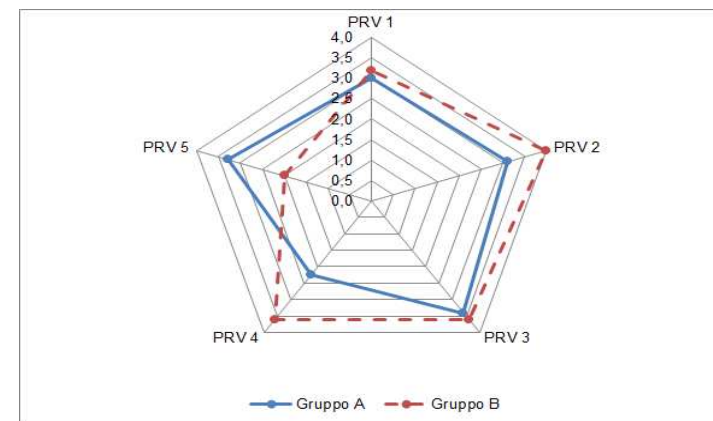
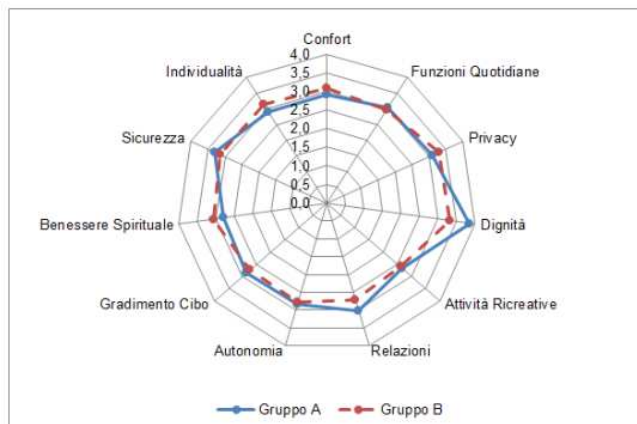
# PRIVACY: I RISULTATI

Reparti		A	B
<b>Privacy (QdV)</b> Scala di Likert a 4 modalità	2014	2,40	
	2017	3,09	3,28

PUNTO DI PARTENZA

Item	Gruppo A	Gruppo B	Δ V.A.	Δ %
Confort	2,91	3,08	-0,18	-6,1%
Funzioni Quotidiane	3,02	2,98	0,05	1,5%
<b>PRIVACY</b>	<b>3,09</b>	<b>3,28</b>	<b>-0,19</b>	<b>-6,1%</b>
Dignità	3,86	3,32	0,54	14,0%
Attività Ricreative	2,67	2,62	0,05	1,9%
Relazioni	3,02	2,72	0,30	9,9%
Autonomia	2,83	2,78	0,06	2,1%
Gradimento Cibo	2,87	2,73	0,13	4,7%
Benessere Spirituale	2,81	3,08	-0,27	-9,5%
Sicurezza	3,31	3,16	0,15	4,4%
Individualità	2,91	3,14	-0,23	-7,9%
<b>Totale</b>	<b>3,04</b>	<b>3,00</b>	<b>0,03</b>	<b>1,1%</b>

ID	Item	Gruppo A	Gruppo B	Δ V.A.	Δ %
PRV 1	Se lo desidera, è possibile trovare un posto nella residenza dove restare soli?	3,00	3,20	-0,20	-6,7%
PRV 2	Può fare telefonate private?	3,10	4,00	-0,90	-29,0%
PRV 3	Quando qualcuno viene a trovarla, può trovare un posto per stare da solo con lui?	3,40	3,60	-0,20	-5,9%
PRV 4	Può stare da solo con un altro Ospite della residenza (escludendo l'eventuale compagno di stanza)?	2,25	3,60	-1,35	-60,0%
PRV 5	Il personale bussava alla porta e attende un invito ad entrare prima di accedere alla sua camera?	3,30	2,00	1,30	39,4%
<b>PRIVACY</b>		<b>3,09</b>	<b>3,28</b>	<b>-0,19</b>	<b>-6,1%</b>

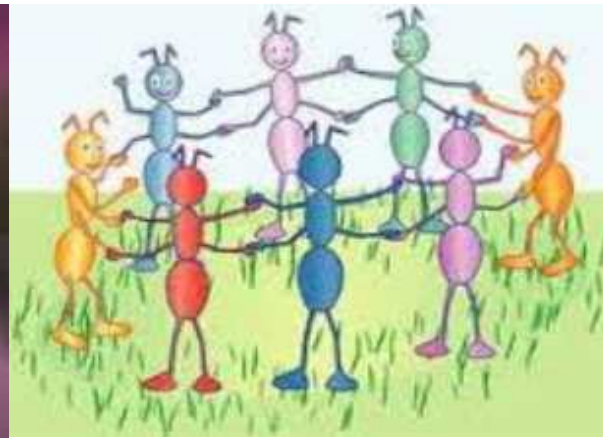


# CARICO DI LAVORO: GLI INTERVENTI

## 5 riunioni di équipe

(24 gennaio, 22 febbraio, 22 marzo, 26 aprile e 24 maggio 2017)

- Dedicare esclusivamente agli operatori.
- Presentate e gestite come uno spazio di confronto e attenzione reciproca.
- Finalizzate ad approfondire e condividere le percezioni di benessere organizzativo (e le possibili cause).



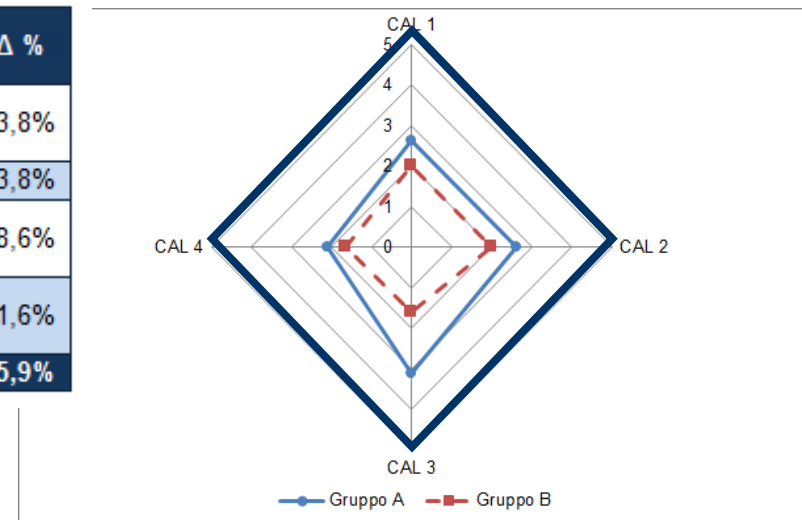


# CARICO DI LAVORO: I RISULTATI

Reparti		A	B	Intero Istituto
<b>Carico di Lavoro (BO)</b> Scala di Likert a 5 modalità	2015	2,33	1,85	2,33
	2017	2,83	1,82	-

PUNTO DI PARTENZA

ID	Item	Gruppo A	Gruppo B	$\Delta$ V.A.	$\Delta$ %
CAL 1	Non ho abbastanza tempo per fare tutto quello che mi è richiesto dal mio lavoro	2,63	2,00	0,63	23,8%
CAL 2	Il mio carico di lavoro è troppo pesante	2,63	2,00	0,63	23,8%
CAL 3	Per svolgere tutti i miei compiti, devo lavorare in maniera molto veloce	3,11	1,60	1,51	48,6%
CAL 4	Per svolgere tutti i miei compiti, devo lavorare molto duramente	2,13	1,67	0,46	21,6%
<b>Carico di Lavoro</b>		<b>2,83</b>	<b>1,82</b>	<b>1,02</b>	<b>35,9%</b>



**C'è ancora molto da fare!**

# CONSIDERAZIONI E PROSPETTIVE PER IL FUTURO

## Non novità sorprendenti, né drammatiche rivoluzioni organizzative!

### Alcune indicazioni pratiche:

- ✓ Mantenimento sala *relax* e promemoria sulla porta delle camere con diffusione agli altri reparti/nuclei.
- ✓ Interruzione degli interventi valutati negativamente (*cordless*).
- ✓ Prosecuzione/diffusione degli incontri mensili di *équipe* a tema “dedicato”, con approfondimento delle dinamiche relazionali prevalenti e dei problemi più sentiti.
- Necessità di finestre temporali medio-lunghe per far apprezzare cambiamenti anche modesti.
- Estensione del metodo dei *focus group* alla valutazione di altri aspetti della QdV.
- Condivisione sul territorio dell'esperienza realizzata e ricerca di *benchmark* esterni come ulteriore stimolo al miglioramento continuo.