

Società Coop. Soc. "Piccola Casa Divina Provvidenza"  
Via Garibaldi, 2 Maleo (LO)

R.S.A. "Mons. Trabattoni" – via Garibaldi, 2  
R.S.A. "Luigi Corazza" – via Corazza, 3

### **Servizio Animazione – Focus Group novembre 2018**

Risultato degli incontri formali (in date o orari precisi) e informali (attraverso colloqui individualizzati e spontanei) con gli ospiti delle Residenze "Mons. Trabattoni" e "L. Corazza".  
Lo scopo è quello di raccogliere informazioni per il miglioramento della qualità di vita all'interno delle Residenze.

Tali informazioni verranno prese in considerazione per l'avvio del programma socio-educativo del 2019.

Di seguito i resoconti degli incontri in focus group.

**Focus Group N° 1:** composto da 23 ospiti al primo incontro e da 17 ospiti al secondo incontro della Residenza "Trabattoni".

#### - Riunione del 17/10/2018

tenutasi dalle ore 15 alle ore 16.30 presso il soggiorno centrale

Tema A: *Critiche, suggerimenti nei vari ambiti assistenziali.*

Gli ospiti presenti, motivati e dignitosamente orgogliosi di essere chiamati in causa a questi incontri sulla qualità percepita e sulle aspettative di miglioramento in questa RSA, hanno riposto alle seguenti domande/spunti di discussione:

- L'orario di alzata del mattino posticipata alle ore 7 è stata buon accolta da tutti; le lamentele circa l'orario della colazione necessariamente posticipato alle 9 ad oggi è considerato orario normale. Un paio di ospiti - autonomi nell'igiene - hanno voluto segnalare che temono talvolta di arrivare tardi alla sala della colazione; in ogni caso ciò non sarebbe motivo di discordia: nell'eventualità di ritardo la colazione viene assicurata.
- Il bagno settimanale è considerato perfetto nell'orario (lontano dai pasti); solo due ospiti preferirebbero farlo nel primo pomeriggio, mentre per 1 ospite il bagno al mattino talvolta non è gradito "perché fa freddo". All'unanimità affermano di sentirsi trattati con rispetto e gentilezza.
- L'intervallo tra la cena e la messa a letto è nel complesso considerato giusto e idoneo per la digestione. Dichiarano, soddisfatti, di essere autorizzati anche a fermarsi nella sala centrale per guardare il telegiornale serale o di poter stare seduti in camera a guardare il proprio programma preferito prima di coricarsi.
- In orario serale/notturno affermano esserci la giusta quiete; solo alcuni ospiti hanno voluto sottolineare che i/le propri/ie compagni/e di camera ipoacusici tendono a tenere il volume

della TV alto, per cui chiedono maggior rispetto – spegnendo la TV alle 21:30/22 o utilizzando delle cuffie ad uopo -.

- Soddisfatti del servizio lavanderia. 6 ospiti hanno voluto sottolineare che durante l'anno non gli sono stati restituiti alcuni indumenti.
- Rispetto all'igiene e cura degli ambienti interni ed esterni alla struttura: molto soddisfatti. Solo un ospite ha voluto sottolineare che il cortile è ricoperto dalle foglie – siamo in autunno – ed è pericoloso se ci si scivola sopra.
- Servizio Medico-infermieristico ottimo: “se abbiamo bisogno, corrono subito da noi”.
- Servizio fisioterapico buono: 10 ospiti desidererebbero un doppio appuntamento con l'attività di animazione corporea con ginnastica di gruppo - condotte dal fisioterapista e dalla OSS-animativa -. Tutti gli altri invece si dicono nel complesso più che soddisfatti.
- Servizio animazione: molto soddisfatti delle attività proposte all'inizio dell'anno e attuate durante il 2018. La maggior parte degli ospiti dichiarano di aver apprezzato maggiormente l'attività di cineforum e i laboratori di cucina. Affermano inoltre che rispetto all'anno scorso non hanno avuto più “parenti/operatori/visitatori disturbatori” durante le attività – che talvolta, per tale motivo, avvengono a porte chiuse -. Proposte per l'anno nuovo: maggiori attività musicali.

- Riunione del 24/10/2018

tenutasi dalle ore 15:30 alle ore 16:30 presso il soggiorno centrale.

Tema B: *Critiche e suggerimenti circa il Menù stagionale.*

Questo tema è stato richiesto espressamente dal gruppo degli ospiti che soggiornano abitualmente presso il soggiorno centrale.

Di seguito le critiche agli alimenti proposti:

- Per la quasi totalità degli ospiti presenti risultano troppo acquosi o poco conditi i contorni e, nello specifico, mi hanno riferito che ciò riguarda gli spinaci, le zucchine, i pomodori, i fagiolini e le carote. Il brodo – che per alcuni risulta troppo salato - è superiore alla quantità della pasta prevista per la cena: vorrebbero più pasta. La frutta, seppur di stagione, risulta troppo dura.
- Solo per sei/sette ospiti: non è gradevole il pollo, non gradiscono le uova alla sera, i ravioli hanno poco ripieno, il polpettone/polpette vengono presentati troppo frequentemente, la frittata spesso è fredda, gli spaghetti risultano talvolta troppo asciutti. A questo proposito aggiungono però che sono sempre presenti e apprezzate le variazioni ai pasti.
- Per solo tre ospiti: poco apprezzate le lasagne agli spinaci.

Tra le loro proposte emergono:

molto amata la polenta, la richiedono più spesso e/o abbinata alla “piccola di manzo”; gnocchi più piccoli (tipo “chicche della nonna”); la pizza; spaghetti (il formato) almeno due volte a settimana; la salsa verde per accompagnare il bollito.

Chiedono inoltre:

se possibile avere una oliera al proprio tavolo (per condirsi a piacere le pietanze); maggior rispetto da parte di alcune operatrici che servono i piatti: riferiscono di trovare alcune inservienti talvolta troppo frettolose e nervose e ciò si riflette sul clima della sala - quest'ultima dicono essere troppo piccola o troppo frequentata, e trovano in essa la causa del nervosismo di alcune operatrici -.

**Focus Group N° 2:** composto da 9 ospiti del nucleo 3 della Residenza “Trabattoni”.

- Riunione del 24/10/2018

tenutasi dalle ore 10 alle ore 11 presso la sala di nucleo.

Tema C: *Critiche, suggerimenti per un miglioramento generale dell'assistenza in RSA.*

Gli ospiti dichiarano nel complesso di essere soddisfatti della qualità di vita nella RSA. Dalla scansione oraria dei vari momenti della giornata – tra l'alzata e la colazione, all'orario delle attività, agli orari dei pasti e della messa a letto – al servizio lavanderia/stireria, alle pulizie degli ambienti, alle attività animative-educative, a quelle fisioterapiche.

Sottolineano solo che talvolta il bagno viene svolto in modo troppo frettoloso o poco curato, ma che in ogni caso si tratta di casi isolati.

Per quanto riguarda il servizio medico-infermieristico: solo un'ospite dichiara che la sera le cure arrivano tardi.

Per il servizio fisioterapico: alcuni ospiti desidererebbero avere trattamenti anche il sabato e la domenica.

Il menù è ben apprezzato, ma per tre ospiti – che tra l'altro mangiano macinato, per cui risulta difficile poterli accontentare – è sgradito il polpettone. Tra le proposte alternative: pizza, più formaggio grana grattugiato per condire i piatti; altre proposte per il formaggio come variazione ai pasti: emmental, taleggio, gorgonzola.

**Focus Group N° 3:** composto da 10 ospiti del nucleo 1 della Residenza “Trabattoni”.

- Riunione del 26/10/2018

tenutasi dalle ore 10:20 alle ore 11:20 presso la sala di nucleo.

Tema D: *Critiche e richieste circa il menù.*

Le signore presenti si dicono soddisfatte del menù stagionale proposto, tuttavia alcune di loro affermano poco gradevoli il polpettone – dicono “perché troppo grosso” – e la minestra, poiché presenta poca pastina e troppo brodo.

Durante l'incontro ho letto loro il menù attuale e le ospiti hanno voluto proporre i seguenti piatti – se possibile -: spaghetti più volte alla settimana (piace il formato); la pizza; ravioli al sugo; ravioli di zucca, i cappelletti in brodo, la pasta ai ceci, la salsa verde per accompagnare il lesso.

### Tema E: Osservazioni generali circa le relazioni col personale della RSA

Non hanno avuto critiche o suggerimenti di alcun genere circa il servizio complessivo della RSA. Le dinamiche relazionali che si creano col personale del nucleo sono nel complesso serene: affermano di dialogare piacevolmente nei momenti della giornata più tranquilli - non è sempre possibile in quanto i ritmi di vita giornaliera per gli operatori sono molto intensi -. A tal proposito alcune signore affermano che il momento del bagno settimanale - a seconda dell'operatore in turno -, talvolta avviene con poca cura. In ogni caso si sentono rispettati da tutto il personale.

Col personale medico-infermieristico dichiarano di andare d'accordo e non hanno da segnalare alcun problema: si sentono curati adeguatamente.

Per quanto riguarda il personale fisioterapico e animativo ritengono di trovarsi a loro agio e di seguire le attività proposte con piacere – e soprattutto se queste avvengono presso il loro nucleo\* -.

#### *Osservazioni extra-tema*

\*A questo proposito, per quanto concerne le attività animative, alcune signore desidererebbero che l'attività di Pet-therapy avvenisse presso la loro sala.

**Focus Group N° 4:** composto da 14 ospiti del nucleo 2 della Residenza “Trabattoni”.

- Riunione del 22/10/2018

tenutasi dalle ore 10 alle ore 11 presso la sala di nucleo.

### Tema F: Critiche, suggerimenti per un miglioramento generale della vita in RSA .

Gli ospiti presenti inizialmente si dicono contenti e soddisfatti dell'assistenza presso questa struttura; successivamente si è aperta la discussione sul tema e si è giunti a tali considerazioni:

- l'orario di alzata va bene, ma preferirebbero anticipare l'orario della colazione (attualmente prevista alle ore 9);
- l'intervallo tra la colazione e il pranzo è troppo breve: alcune signore arrivano a pranzo senza appetito;
- l'orario di messa a letto è idoneo e risponde alle loro esigenze;
- all'unanimità gli ospiti si dicono grati del rispetto e della cura nei loro confronti; alcune signore desidererebbero il bagno nella fascia oraria del mattino (per alcuni è prima di colazione, per altri ospiti avviene nel pomeriggio);
- l'igiene - degli ambienti interni alla struttura – percepita è buona; solo una signora sottolinea di non trovare il bagno della propria camera pulito adeguatamente.
- per alcune signore risultano troppo lunghi i momenti di attesa per recarsi al bagno.
  
- Leggendo loro il menù attuale, gli ospiti non hanno riportato particolari lamentele, se non circa la pasta che per alcuni è troppo dura; le zucchine e gli spinaci sono acquosi - “andrebbero scolati” -, la verdura per alcuni risulta scondita. Proposte alternative: formaggio caciocavallo e belpaese; più formaggio alla sera; solo per alcuni ospiti: la pizza.
  
- Soddisfatti completamente dell'assistenza medico-infermieristica: si sentono “al sicuro” e curati adeguatamente;
- Ottima l'assistenza fisioterapica, tanto da richiederne di più durante la settimana: desidererebbero maggiori incontri di ginnastica di gruppo;

- La qualità delle relazioni sociali con i diversi operatori è nel complesso buona e soddisfacente.

**Focus Group N° 5:** composto da 17 ospiti del nucleo accreditati della Residenza “Corazza”.

- Riunione del 18 ottobre 2018

tenutasi dalle ore 10:00 alle ore 11:00 presso la sala del nucleo accreditati.

Tema G: *Osservazioni generali per un miglioramento delle condizioni di vita in RSA.*

Gli ospiti intervenuti all’incontro desiderano sottolineare la soddisfazione generale. Di seguito le conclusioni:

- L’orario di alzata, dei pasti e della messa a letto è ad oggi per loro idonea;
- Il bagno avviene in modo rispettoso e curato; tuttavia per alcuni che l’hanno in orario pre-colazione è meno piacevole.
- Il servizio lavanderia e la pulizia in generale degli ambienti è ottima;
- Il menù è adeguato, ma alcuni precisano che la frutta è dura, le verze non sono gradite; la minestra ha troppo brodo e poca pasta; spinaci e zucchine sono acquose; troppo spesso vengono presentate le polpette – che talvolta risultano anche troppo asciutte -; non apprezzati i bastoncini di pesce. Tra le proposte: pizza, variazione di formato di pasta, frutta matura, più insalata, peperoni ripieni, vitello tonnato, bresaola, polenta e ragù, sofficini, gnocchi più piccoli, per una signora la “casola”.
- L’assistenza medico-infermieristica è buona;
- L’attività fisioterapica per alcuni è troppo poca;
- L’attività animativa è soddisfacente: affermano di maggior gradimento le uscite dalla struttura e la pet-therapy; chiedono, invece, maggiori feste musicali, con cantanti/cori/bande; alcuni ospiti ricordano la festa musicale a fine mese che anni fa avveniva col contributo di un cantante professionista.
- Le relazioni interpersonali con i diversi operatori è nel complesso buona e desiderano ringraziare durante la riunione il personale presente quel giorno.

**Focus Group N° 6:** composto da 18 ospiti del nucleo solventi della Residenza “Corazza”.

- Riunione del 18 ottobre 2018

tenutasi dalle ore 11 alle ore 12 presso la sala del nucleo solventi.

Tema H: *Critiche, suggerimenti vari, per un miglioramento generale della qualità di vita in RSA.*

Gli ospiti presenti si lasciano coinvolgere dal tema, giungendo a queste conclusioni:

- L'orario di messa a letto rispetta chi desidera rimanere alzato a guardare la TV.
- Il bagno settimanale per alcuni avviene troppo frettolosamente; altri sottolineano, invece, la scomodità della vasca.
- Il servizio lavanderia è buono, ma ciò non vale per i capi di lana: ad alcuni ospiti si sono infeltriti troppo presto.
- Il menù è soddisfacente, ma criticano alcuni alimenti: la frittata, (per due ospiti) il riso e porri; le zucchine acquose, le patate poco cotte. Tra le proposte alternative al menù: la salsiccia, più polenta durante la settimana, (per metà degli ospiti presenti) la pizza.
- Il servizio medico-infermieristico è nel complesso buono, tuttavia alcuni ospiti vorrebbero essere "valutati" più spesso.
- Il reparto fisioterapico ad alcuni appare poco attrezzato; altri vorrebbero "camminare" – si tratta della deambulazione assistita - di più durante il giorno.
- Le attività animative sono state ben accolte. Tra le proposte di loro gradimento: maggiori uscite in paese; pet-therapy tutto l'anno; maggiori feste musicali.
- Le relazioni sociali con gli operatori sono nel complesso buone e serene; lamentano invece i rapporti che hanno con gli ospiti con cui condividono la camera o vicini alla propria: talvolta non riescono a dormire perché il vicino è vociante o in generale soffre di disturbi comportamentali.

-----

Di tutto ciò si terrà conto compatibilmente con l'organizzazione complessiva dell'assistenza di base e del servizio di animazione.

Il Direttore Sociale  
*Dott. Glicerio Peviani*

L'Educatrice Professionale  
*Dott.ssa Nora Fiammenghi*