

---

# Verbale dell'Assemblea dei Familiari della RSA Fondazione L. Boni – rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

**Data:** 14 dicembre 2024 ore 10.00

**Luogo:** RSA Boni 2 – sala polivalente

**Presenti:** Familiari degli ospiti rsa Boni 1,

Personale della struttura: direzione amministrativa e sanitaria, Consiglio di Amministrazione

## **Ordine del giorno:**

1. Presentazione dei lavori di riqualificazione energetica e sismica.
2. Discussione sui problemi dei reparti e sul grado di soddisfazione dei servizi offerti da parte degli utenti.
3. Disegno di strategie per migliorare i servizi.

## **Resoconto:**

1. **Riqualificazione energetica e sismica :**
  - Sono stati illustrati i lavori in corso, finalizzati a garantire la sicurezza e il comfort dell'edificio rsa Boni 1. Si chiede in particolare di avere pazienza relativamente agli spostamenti degli ospiti dovuti agli interventi interni di rinforzo strutturale.
2. **Soddisfazione generale dei servizi :**
  - È emerso un generale apprezzamento per i servizi alberghieri offerti, con particolare riferimento alla mensa, alle pulizie e al riscaldamento, che non presentano criticità.
3. **Assistenza e supporto :**
  - Gli assistenti e i medici sono stati valutati positivamente; gli utenti hanno espresso gratitudine per la loro competenza e disponibilità. Tuttavia qualche familiare desidererebbe venisse incrementato il numero degli operatori di assistenza.

## **Problematiche sollevate :**

## **Problematiche Specifiche:**

- **Condivisione delle Informazioni :** È necessario che il familiare sia sempre aggiornato sullo stato di salute del proprio parente ricoverato
  - **Formazione del Personale:** Il personale sanitario potrebbe beneficiare di una formazione specifica riguardo la comunicazione in sanità.
  - **Protocollo di Comunicazione :** Si è suggerita l'implementazione di un protocollo standardizzato che definisca chiaramente come e quando comunicare
  - **Riunioni Regolari :** L'organizzazione di incontri periodici tra il personale della RSA e i medici di base potrebbe migliorare la collaborazione e garantire una visione condivisa sulle necessità dei pazienti.
4. **Proposte di miglioramento :**
    - Si è sottolineata l'importanza di migliorare la comunicazione tra gli operatori e i familiari, per garantire un flusso informativo più chiaro e tempestivo.

- A tal fine l'Amministrazione si impegna a potenziare il piano formativo del 2025 sui temi della comunicazione, dell'umanizzazione delle cure e della stimolazione sensoriale (e terapie non farmacologiche)
- Organizzare seminari di approfondimento per i familiari, per facilitare la comprensione dei servizi e delle procedure.

### **Tariffe 2025**

Altra problematica riscontrata durante il dibattito riguarda i possibili aumenti delle tariffe 2025 e la loro sostenibilità col bilancio delle famiglie e della Fondazione.

A tal fine l'Amministrazione rinvia ad un apposito incontro a gennaio sulla tematica delle rette e del loro adeguamento all'inflazione.

**Conclusioni:** Si è convenuto di mantenere il dialogo aperto tra familiari e personale della RSA, promuovendo incontri periodici per monitorare i miglioramenti e affrontare eventuali criticità future.

---

Questa integrazione fornisce un quadro completo e positivo, mantenendo l'attenzione sulle aree da migliorare, senza trascurare le note positive sui servizi attualmente offerti.

IL VERBALIZZANTE  
DOTT. TEDESCO REMO

---

# Verbale dell'Assemblea dei Familiari della RSA Boni 2 – rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

**Data:** 14 dicembre 2024

**Luogo:** RSA Boni 2

**Presenti:** Familiari degli ospiti,

Personale della struttura: direzione amministrativa e sanitaria, consiglio di amministrazione

## Ordine del giorno:

1. Presentazione dei lavori di riqualificazione energetica e sismica.
2. Discussione sui problemi dei reparti e sulle lamentele degli utenti.
3. Disegno di strategie per migliorare i servizi.

## Resoconto:

1. **Riqualificazione energetica e sismica :**
  - Sono stati illustrati i lavori in corso, finalizzati a garantire la sicurezza e il comfort dell'edificio storico.
2. **Soddisfazione generale dei servizi :**
  - È emerso un generale apprezzamento per i servizi alberghieri offerti, con particolare riferimento alla mensa, alle pulizie e al riscaldamento, che non presentano criticità.
3. **Assistenza e supporto :**
  - Gli assistenti e i medici sono stati valutati positivamente; gli utenti hanno espresso gratitudine per la loro competenza e disponibilità.

## Problematiche sollevate :

### Problematiche Specifiche Relative ai Farmaci e alla Comunicazione:

1. **Gestione dei Farmaci Personali** per gli ospiti in carico al loro medico di medicina generale:
  - **Documentazione e Tracciabilità :** È emersa la necessità di migliorare il sistema di documentazione riguardante i farmaci personali degli ospiti. Attualmente, ci sono lacune nella registrazione, che possono portare a disservizi nel rimpiazzo. Spesso la r.s.a. deve utilizzare il proprio magazzino a causa dei ritardi dei medici a prescrivere.
  - **Condivisione delle Informazioni :** È necessario che il familiare sia sempre aggiornato sullo stato di salute del proprio parente ricoverato
  - **Formazione del Personale:** Il personale sanitario potrebbe beneficiare di una formazione specifica riguardo la comunicazione in sanità.
2. **Comunicazione con i Medici di Base :**
  - **Flusso di comunicazione inefficiente :** È stato evidenziato che le comunicazioni tra la RSA e i medici di base non sempre avvengono in modo tempestivo. Questo ritardo può influenzare negativamente la continuità delle cure e la gestione sanitaria degli ospiti.
  - **Protocollo di Comunicazione :** Si è suggerita l'implementazione di un protocollo standardizzato che definisca chiaramente come e quando comunicare con i medici di base, inclusi i rinvii, le nuove diagnosi, e le variazioni nelle terapie.

- **Riunioni Regolari** : L'organizzazione di incontri periodici tra il personale della RSA e i medici di base potrebbe migliorare la collaborazione e garantire una visione condivisa sulle necessità dei pazienti.

Dopo aver discusso queste problematiche, è stato convenuto che migliorare la gestione dei farmaci e la comunicazione con i medici di base è cruciale per garantire un'assistenza adeguata e continua per gli ospiti della RSA Boni 2.

#### **4. Proposte di miglioramento :**

- Si è sottolineata l'importanza di migliorare la comunicazione tra gli operatori e i familiari, per garantire un flusso informativo più chiaro e tempestivo.
- A tal fine l'Amministrazione si impegna a potenziare il piano formativo del 2025 sui temi della comunicazione, dell'umanizzazione delle cure e della stimolazione sensoriale (e terapie non farmacologiche)
- Organizzare seminari di approfondimento per i familiari, per facilitare la comprensione dei servizi e delle procedure.

#### **Tariffe 2025**

Altra problematica riscontrata durante il dibattito riguarda i possibili aumenti delle tariffe 2025 e la loro sostenibilità col bilancio delle famiglie e della Fondazione.

A tal fine l'Amministrazione rinvia ad un apposito incontro a gennaio sulla tematica delle rette e del loro adeguamento all'inflazione.

**Conclusioni** : Si è convenuto di mantenere il dialogo aperto tra familiari e personale della RSA, promuovendo incontri periodici per monitorare i miglioramenti e affrontare eventuali criticità future.

---

Questa integrazione fornisce un quadro completo e positivo, mantenendo l'attenzione sulle aree da migliorare, senza trascurare le note positive sui servizi attualmente offerti.

IL VERBALIZZANTE  
DOTT. TEDESCO REMO

verbale dell'assemblea del 14 dicembre 2024:

---

## **Verbale dell'Assemblea dei Familiari della RSA Boni 2**

**Data:** 14 dicembre 2024

**Luogo:** RSA Boni 2

**Presenti:** Familiari degli ospiti, personale della struttura, medici curanti.

### **Ordine del giorno:**

1. Presentazione dei lavori di riqualificazione energetica e sismica.
2. Discussione sui problemi dei reparti e sulle lamentele degli utenti.
3. Disegno di strategie per migliorare i servizi.

### **Resoconto:**

1. **Riqualificazione energetica e sismica :**
  - Sono stati illustrati i lavori in corso, finalizzati a garantire la sicurezza e il comfort dell'edificio storico.
2. **Soddisfazione generale dei servizi :**
  - È emerso un generale apprezzamento per i servizi alberghieri offerti, con particolare riferimento alla mensa, alle pulizie e al riscaldamento, che non presentano criticità.
3. **Assistenza e supporto :**
  - Gli assistenti e i medici sono stati valutati positivamente; gli utenti hanno espresso gratitudine per la loro competenza e disponibilità.
4. **Problematiche sollevate :**
  - **Gestione dei farmaci personali :** Necessità di un sistema migliore per la gestione delle terapie.
  - **Comunicazione con i medici di base :** Importanza di migliorare la comunicazione per garantire un'assistenza continua e adeguata.
  - **Prescrizioni e approvvigionamento dei farmaci :** Necessità di sistemi più snelli per le prescrizioni e per il reperimento dei farmaci.
5. **Proposte di miglioramento :**
  - Si è sottolineata l'importanza di migliorare la comunicazione tra gli operatori e i familiari, per garantire un flusso informativo più chiaro e tempestivo.
  - Organizzare seminari di approfondimento per i familiari, per facilitare la comprensione dei servizi e delle procedure.

**Conclusioni :** Si è convenuto di mantenere il dialogo aperto tra familiari e personale della RSA, promuovendo incontri periodici per monitorare i miglioramenti e affrontare eventuali criticità future.

---

Questa integrazione fornisce un quadro completo e positivo, mantenendo l'attenzione sulle aree da migliorare, senza trascurare le note positive sui servizi attualmente offerti.



---

## **Verbale dell'Assemblea dei Familiari della RSA Fondazione L. Boni – rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in occasione dell'Open Day**

**Data:** 13 marzo 2025 ore 16.00

**Luogo:** RSA Boni 2 – sala polivalente

**Presenti:** Familiari degli ospiti rsa Boni 1 e rsa 2, nel complesso sono presenti le famiglie di 15 ospiti (4 della Boni 2 e 11 della Rsa Boni1)

Personale della struttura: direzione amministrativa e sanitaria, 3 membri del Consiglio di Amministrazione (Trentini, Alberini e Bezzi)

### **Ordine del giorno:**

1. Presentazione dei servizi e dei professionisti
2. Raccolta di problemi e suggerimenti da parte dell'utenza
3. Proposte operative di risoluzione dei vari problemi

### **Resoconto:**

Il direttore apre con una breve introduzione della sessione e invita gli altri operatori a relazionare sul proprio ruolo nell'equipe assistenziale

### **Resoconto della riunione**

**1. Presentazione dei servizi** La riunione si apre con l'intervento di Tiziana Lasagna, che illustra in modo dettagliato i servizi offerti dalla Fondazione, rivolti sia ai residenti sia agli utenti del Centro Diurno Integrato (CDI). A tal proposito viene distribuito un pieghevole a tutti i presenti con l'obiettivo di offrire informazioni di pratica utilità riguardanti l'organizzazione interna e con lo scopo di migliorare la comunicazione con le famiglie. Tale pieghevole potrà essere di aiuto per accogliere anche i nuovi residenti e i loro familiari.

A seguire, la dietista Dott.ssa Nigrelli prende la parola per descrivere il proprio ruolo, che comprende:

- La definizione dei menu settimanali, tenendo conto delle esigenze nutrizionali e delle preferenze degli ospiti;
- Il miglioramento della composizione merceologica dei pasti;
- La supervisione igienico-sanitaria delle attività di cucina.

Nel corso dell'intervento, la Dott.ssa Nigrelli sottolinea l'importanza dei programmi formativi intrapresi dall'Ente, come quelli dedicati alla gestione della disfagia, alla prevenzione della malnutrizione geriatrica e alla riduzione del rischio di **ab ingestis**.

## 2. Problemi e suggerimenti sollevati dai familiari

- **Idratazione degli ospiti:** Sono emerse domande su come viene garantito un adeguato apporto di liquidi agli ospiti, con richieste di chiarimento sull'utilizzo di brocche e bicchieri a disposizione degli utenti.
- **Tempi per il consumo dei pasti:** Un familiare ha espresso dubbi sulla durata concessa agli ospiti per consumare i pasti, chiedendo se fosse sufficiente per assumere correttamente i nutrienti necessari.
- **Apparecchiatura e pasti consumati a letto:** È stato segnalato che, talvolta, le tavole non vengono apparecchiate e che diversi ospiti consumano la cena a letto, sollevando questioni riguardo al comfort e alla dignità degli utenti.

In risposta, Tiziana Pe, coordinatrice, si scusa per i disagi legati ai lavori di ristrutturazione in corso e fornisce spiegazioni sulle eventuali difficoltà nell'allestimento delle tavole. Inoltre, comunica i nominativi degli operatori referenti per i turni:

- Er Rtibi Kadija
- Sourdeau Muriel
- Baraldi Deborah
- Gigante Stella

## 3. Proposte operative e raccomandazioni

- **Miglioramento delle consegne tra turni:** Un familiare sottolinea la necessità di migliorare la comunicazione tra gli operatori dei turni mattutini e quelli successivi, potenziando il flusso informativo interno.
- **Servizio di distribuzione del vestiario:** Sono state espresse perplessità relative alla gestione del vestiario, con segnalazioni di capi smarriti o scambiati tra gli ospiti.
- **Visibilità degli operatori:** I familiari hanno evidenziato difficoltà nel riconoscere gli operatori, a causa della mancata visibilità del nome sulle divise. È stato richiesto che si provveda a rendere le identificazioni più chiare e facilmente leggibili, per facilitare i rapporti e garantire maggiore trasparenza.

**4. Intervento del comparto fisioterapico** La fisioterapista Rovena Rossi interviene per spiegare gli obiettivi e le modalità operative del reparto di fisioterapia, evidenziando:

- Il mantenimento delle capacità motorie residue degli ospiti;
- L'attività motoria adattata;
- L'osservazione e il monitoraggio continuo degli utenti;
- La redazione di piani di assistenza individualizzati.



Un familiare richiede un approfondimento sul concetto di fluttuazione delle capacità degli ospiti nel contesto collettivo, aprendo un interessante spunto di riflessione.

**5. Educatori e socialità** Gli educatori prendono la parola, spiegando a turno il proprio ruolo e le strategie adottate per promuovere la socialità e stimolare gli ospiti attraverso attività specifiche, mirate al benessere psicofisico.

**6. Accesso agli animali di affezione** Un familiare solleva la questione della regolamentazione degli accessi agli animali di affezione, come i cani, chiedendo di stabilire linee guida precise.

**7. Intervento della coordinatrice sanitaria.** Paola Verona si presenta alla assemblea e presenta il ruolo del coordinatore sanitario in una rsa.

**Conclusioni:** Nel complesso, i familiari hanno espresso grande apprezzamento per l'iniziativa dell'Open Day, sottolineandone l'utilità per migliorare la comunicazione tra la struttura e le famiglie. È stato auspicato che futuri incontri approfondiscano tematiche specifiche di interesse comune.

Alle ore 18.30 la riunione termina.

IL VERBALIZZANTE  
DOTT. TEDESCO REMO