



La valutazione nelle RSA

SENTE-MENTE® DISPENSA



Copyright © Letizia Espanoli Edizioni

Letizia Espanoli Group s.r.l.
Via Casarsa, 47
33080 Zoppola (PN)

Tutti i diritti sono riservati.

E' severamente vietato copiare e/o riutilizzare il testo e le illustrazioni contenute nel presente ebook senza citare la fonte. Puoi trasmettere questo ebook a tutte le persone che desideri.

Nota dell'autore: questa dispensa è stata redatta a scopo puramente informativo e didattico.

L'uso delle informazioni contenute in questa dispensa è a tua completa discrezione e responsabilità.

Dispensa elaborata da Letizia Espanoli

www.letiziaespanoli.com

Edizione n. 1 - settembre 2025



PERCHE' LA VALUTAZIONE E' LA CHIAVE DELL'ECCELLENZA NELLE RSA

Introduzione

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono sempre più al centro del dibattito pubblico sulla **qualità assistenziale**. Non si tratta solo di fornire cure adeguate, ma di garantire dignità, benessere e sicurezza a persone che vivono una condizione di fragilità. Proprio per questo, il modo in cui una RSA valuta sé stessa e i propri servizi diventa decisivo: non è un dettaglio organizzativo, ma il cuore stesso della missione di cura.

Parlare di **valutazione RSA** significa affrontare un tema che va oltre la semplice raccolta di dati. Per troppo tempo, infatti, la valutazione è stata percepita come un controllo esterno o come un adempimento burocratico: compilare schede, produrre numeri, archiviare relazioni. Ma questa visione riduttiva rischia di svuotare di senso uno strumento che, se usato correttamente, ha un potenziale enorme di crescita e innovazione. Non è forse già successo che residenze per anziani valutate idonee dagli organi di vigilanza si rivelassero nei mesi successivi germogliatoi di abusi e maltrattamenti?[1]

La **valutazione continua** non è quindi controllo sterile, bensì un atto di responsabilità. È un processo che permette di leggere ciò che accade all'interno della RSA con occhi nuovi: distinguere tra ciò che si pensa di fare e ciò che realmente si fa, individuare criticità nascoste, riconoscere progressi spesso invisibili. In altre parole, valutare significa imparare. E solo chi impara può migliorare.

Il **miglioramento continuo RSA** non nasce quindi da grandi rivoluzioni calate dall'alto, ma dalla capacità quotidiana di osservare, misurare, riflettere e agire. È un processo che coinvolge tutta l'organizzazione, dagli operatori alla direzione, dalle famiglie ai residenti stessi. Ognuno diventa parte di un percorso condiviso, dove i dati non sono numeri freddi, ma segnali che orientano decisioni, scelte e priorità. In questa prospettiva, la valutazione diventa il motore dell'eccellenza RSA.

Non basta dichiarare standard elevati: serve dimostrare, con trasparenza e metodo, che ciò che si promette corrisponde a ciò che si realizza. Ed è proprio attraverso la valutazione e il miglioramento continuo che una RSA può costruire fiducia, attrarre e motivare professionisti, dialogare in modo chiaro con le famiglie, e soprattutto garantire agli ospiti una vita che non sia solo assistita, ma pienamente rispettata e valorizzata.

1] "Giù le mani dai vecchi"- Sente-mente® quaderni di Letizia Espanoli – Letizia Espanoli Group SRL



Questo articolo vuole allora esplorare in profondità come la valutazione e il miglioramento continuo possano diventare strumenti concreti per costruire eccellenza nelle RSA. Non come obblighi formali, ma come pratiche quotidiane che danno forma a una cultura nuova: una cultura che misura non per giudicare, ma per crescere; che osserva non per controllare, ma per apprendere; che cambia non per dovere, ma per senso.[2]

LA VALUTAZIONE NELLE RSA: significato

Parlare di **valutazione RSA** significa toccare uno dei nodi fondamentali per garantire **qualità assistenziale** e costruire fiducia tra residenti, famiglie e professionisti. Troppo spesso, però, la valutazione viene percepita come una serie di tabelle e grafici da compilare per adempiere a richieste normative. Questa visione riduttiva ne svuota il valore reale, trasformando uno strumento potente in una semplice routine burocratica.

In realtà, la valutazione è molto di più. È la bussola che orienta le scelte quotidiane e permette di distinguere tra ciò che “crediamo di fare” e ciò che realmente avviene nella vita di una RSA. Senza strumenti di rilevazione e di analisi, si rischia di muoversi nel terreno delle percezioni, delle abitudini consolidate, delle urgenze che assorbono tutte le energie. Con la valutazione, invece, è possibile dare visibilità all’invisibile, trasformando esperienze e osservazioni in dati concreti che guidano decisioni più giuste e consapevoli.

Non un controllo, ma un atto di responsabilità

Il primo equivoco da superare è quello che associa la valutazione al controllo. Non si tratta di “verificare chi sbaglia” o di “misurare per punire”, ma di assumere la responsabilità di guardare dentro i processi organizzativi e clinici per capire come migliorare. In questo senso, la valutazione non è un meccanismo esterno imposto, ma una scelta interna di onestà e trasparenza. Ogni RSA che aspira all’**eccellenza** deve accettare la sfida di guardarsi allo specchio, non per giudicarsi, ma per crescere. La valutazione diventa allora un gesto di rispetto verso i residenti: significa impegnarsi a verificare che la promessa di avere cura non resti un’intenzione, ma si traduca in pratiche reali e misurabili.

[2] Per una organizzazione che cura – Dapero Editrice – Letizia Espanoli



LA VALUTAZIONE NELLE RSA:

obiettivi

Una **valutazione RSA** efficace deve avere chiari **obiettivi**. Tra i principali possiamo individuare:

1. Garantire la qualità assistenziale RSA

La valutazione permette di monitorare se gli standard di assistenza e di relazione sono rispettati e, soprattutto, se rispondono ai bisogni ed ai desideri reali dei residenti.

2. Promuovere il miglioramento continuo RSA

Non si tratta solo di mantenere ciò che già funziona, ma di cercare costantemente margini di crescita. Ogni dato raccolto può diventare lo stimolo per un cambiamento.

3. Dare voce a residenti, famiglie e operatori

La valutazione non riguarda solo procedure cliniche o organizzative: include anche la percezione della qualità. I feedback di chi vive e lavora nella RSA sono indicatori preziosi.

4. Rendere visibile il valore

La valutazione non è fatta solo per l'interno. I dati, se comunicati in modo chiaro, diventano strumenti di trasparenza verso famiglie, comunità locale e istituzioni, rafforzando la credibilità della struttura.

5. Costruire una cultura dell'apprendimento

Ogni indicatore, ogni feedback, ogni dato raccolto è un'occasione per imparare. La valutazione trasforma gli errori in insegnamenti, i progressi in motivazioni, i problemi in opportunità di crescita.

Valutazione come cultura condivisa

La vera sfida è trasformare la valutazione da esercizio episodico a **cultura organizzativa**[3]. Non basta compilare schede una volta all'anno: serve un monitoraggio continuo, fatto di osservazioni sistematiche, discussioni di équipe, momenti di restituzione collettiva.

[3] La contenzione degli anziani: una questione etica – Saiani e Mortari



Solo così i dati smettono di essere numeri “freddi” e diventano stimoli vivi, capaci di generare cambiamenti concreti.

In definitiva, la valutazione non è un punto d’arrivo, ma un punto di partenza. È la base del miglioramento continuo, il primo passo per costruire RSA che non si limitino ad avere cura dei residenti, ma che lo facciano con la consapevolezza e la coerenza di chi misura, riflette e migliora ogni giorno.

STRUMENTI E METODOLOGIE DI VALUTAZIONE NELLE RSA

La valutazione è un processo vitale, capace di rendere visibile ciò che spesso rimane invisibile: la qualità della vita dei residenti, la motivazione degli operatori, la fiducia delle famiglie.

Nel libro “La vita di qualità nelle Rsa e nelle case di riposo” il prof Luciano Pasqualotto[4] viene ricordato come gli strumenti di valutazione non servano solo a misurare, ma soprattutto a guidare una cultura organizzativa orientata al miglioramento continuo. Questo è un punto fondamentale: valutare non significa controllare, ma creare le condizioni perché l’organizzazione possa crescere, imparare, trasformarsi.

Qui entra in gioco il Sente-Mente® modello, che integra le neuroscienze, la psicologia positiva e la leadership gentile. Questo approccio sottolinea che la valutazione non è mai un atto neutro: è una scelta culturale ed etica. Significa chiedersi non solo “cosa abbiamo fatto”, ma “chi siamo stati mentre lo facevamo”[5].

Strumenti concreti di valutazione

Per rendere questo processo pratico e operativo, ogni RSA può adottare diversi strumenti:

- **La voce dei residenti:** questionari semplici, interviste qualitative, osservazioni quotidiane che aiutino a cogliere il vissuto delle persone. Non è il dato tecnico a fare la differenza, ma la capacità di ascoltare.
- **Il coinvolgimento delle famiglie:** incontri periodici, momenti di condivisione strutturata, spazi di co-progettazione. Le famiglie non sono spettatrici, ma parte del processo di valutazione.

[4] La qualità di vita nelle Rsa e nelle case di riposo. Strumenti di progettazione e valutazione

– Carocci Editore

[5] www.letiziaespanoli.com



· **Il punto di vista degli operatori:** focus group, strumenti per rilevare il clima organizzativo, spazi di riflessione sulle pratiche quotidiane. Chi lavora a contatto con i residenti conosce bene i nodi e i potenziali miglioramenti.

· **Indicatori clinici e organizzativi:** dal numero di cadute al monitoraggio dello stato nutrizionale, fino al livello di soddisfazione degli operatori. Dati quantitativi che, letti insieme alle percezioni, restituiscono una fotografia più completa.

VALUTAZIONE COME CULTURA VIVA

Il **Sente-Mente® modello** invita a leggere la valutazione come parte integrante del viaggio verso la libertà e la dignità dei residenti. Un indicatore clinico, per esempio la riduzione della contenzione fisica, non ha valore solo perché scende di percentuale, ma perché racconta un cambiamento di sguardo: da un'organizzazione che immobilizza "per proteggere" a una che promuove mobilità, autonomia e fiducia. La valutazione diventa così strumento di senso, non di semplice controllo. È la base per costruire un percorso di miglioramento continuo che valorizza le risorse già presenti, stimola nuove competenze e alimenta il capitale psicologico del personale (speranza, resilienza, autoefficacia, ottimismo).

Dal dato al cambiamento: trasformare la valutazione in miglioramento continuo

Raccogliere dati senza trasformarli in azione rischia di diventare un esercizio sterile. La vera sfida, per ogni RSA, non è "avere indicatori" ma usare quegli indicatori come leve di cambiamento. Una RSA che archivia numeri senza interrogarli perde l'occasione più preziosa: quella di costruire una cultura del miglioramento continuo

Il metodo Sente-Mente®: dal cruscotto ai passi concreti

Il **Sente-Mente® modello** ci offre una chiave operativa chiara: i dati non servono a "punire o premiare", ma a orientare. Sono segnali che permettono di:

· **leggere le fragilità** - un aumento delle cadute non è solo un "fallimento", ma un messaggio che ci chiede di rivedere ambienti, procedure, linguaggi

· **valorizzare i progressi** - ogni piccolo miglioramento, anche minimo, merita di essere riconosciuto. Questo rafforza la motivazione degli operatori e alimenta resilienza

· **dare continuità all'azione** - i dati non sono fotografie statiche, ma film in movimento. Per questo vanno letti nel tempo, con un'attenzione costante a come i processi evolvono.



Migliorare è un viaggio, non una meta

Il **Sente-Mente® modello** ci ricorda che il miglioramento non è mai lineare né immediato. È un percorso fatto di piccoli passi, di sperimentazioni, di correzioni. Ciò che conta non è “arrivare subito al risultato”, ma avere **cura del processo** che porta a quel risultato. Una RSA che adotta questa prospettiva non vive i dati come una minaccia, ma come **alleati di senso**. Non teme di vedere le criticità, perché sa che ogni fragilità messa in luce è anche un’opportunità di crescita.

COSTRUIRE UN QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LE FAMIGLIE

Un questionario di soddisfazione non è un semplice modulo da compilare. È, piuttosto, un **patto di fiducia** tra la RSA e le famiglie: uno strumento che, se ben progettato, permette di dare voce a chi accompagna da vicino la vita del residente, trasformando le percezioni in dati e i dati in azioni di miglioramento continuo.

1. Definire gli obiettivi

Prima di scrivere le domande, è necessario chiarire **cosa si vuole davvero misurare**.

Gli obiettivi principali di un questionario rivolto alle famiglie possono essere:

- valutare la **qualità dell’assistenza** (attenzione alla persona, rispetto della dignità, tempestività);
- analizzare la **comunicazione** (chiarezza, facilità di contatto, tempestività delle informazioni);
- raccogliere percezioni sull’**ambiente** (pulizia, sicurezza, comfort, calore relazionale);
- indagare la **vita quotidiana** (attività, alimentazione, socializzazione);
- misurare una **valutazione complessiva** (ad esempio, attraverso il Net Promoter Score: “Consigliaresti la nostra RSA ad altri?”).

Ogni obiettivo deve poter essere tradotto in due o tre domande specifiche, chiare e facilmente comprensibili.



2. Strutturare i domini e le domande

Un questionario efficace deve coprire i **principali domini di esperienza delle famiglie**. Alcuni esempi:

·qualità dell'assistenza

o "Quanto ritieni che i residenti ricevano un'assistenza rispettosa della loro dignità?"

o "Sei soddisfatto della tempestività con cui vengono gestite le necessità quotidiane?"

·personale

o "Il personale mostra gentilezza e disponibilità nei confronti dei residenti e dei familiari?"

o "Quanto percepisci coerenza e continuità nell'assegnazione degli operatori?"

·ambiente

o "Quanto sei soddisfatto della pulizia e del comfort degli spazi comuni?"

o "Ritieni che gli ambienti trasmettano un senso di familiarità e accoglienza?"

·alimentazione

o "Quanto sei soddisfatto della varietà e qualità dei pasti?"

o "Quanto ritieni che vengano rispettate le preferenze alimentari del residente?"

·comunicazione e coinvolgimento

o "Quanto è facile contattare il personale quando hai bisogno di informazioni?"

o "Ti senti coinvolto nelle decisioni che riguardano il tuo familiare?"

·vita quotidiana e attività

o "Quanto sei soddisfatto delle attività ricreative proposte?"

o "Quanto ritieni che le attività favoriscano socializzazione e benessere?"

Il questionario deve essere breve: massimo 40-50 domande, con una compilazione che non superi i 20-25 minuti.

3. Scegliere il formato di risposta

Per garantire risposte analizzabili e confrontabili nel tempo:

·utilizzare **scale Likert** (es. da 1 = per nulla soddisfatto a 5 = molto soddisfatto);

·inserire almeno due o tre **domande aperte** per raccogliere spunti più qualitativi;

·concludere con una **domanda di sintesi**, come:

"Consigliaresti la nostra RSA ad altri familiari?" (scala da 0 a 10).



4. Validare e testare il questionario

Un questionario ben costruito va sempre **testato prima di essere diffuso**. Si può iniziare con un piccolo gruppo di famiglie (5-10 persone), raccogliere le loro impressioni, verificare la chiarezza delle domande ed eliminare eventuali ridondanze. Il linguaggio deve essere semplice, privo di tecnicismi, e capace di includere tutti.

5. Garantire anonimato e trasparenza

LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE: una leva strategica per la qualità nelle RSA

La **qualità della vita** dei residenti dipende, in larga parte, dalla qualità della vita lavorativa del personale che ogni giorno li accompagna. Per questo motivo, **misurare la soddisfazione del personale** non è un esercizio opzionale, ma una leva strategica per garantire continuità, sicurezza ed eccellenza nelle cure.

Perché misurare la soddisfazione del personale?

1. Miglioramento della qualità assistenziale

Uno staff motivato e sereno garantisce un'assistenza più attenta, rispettosa e sicura. Nelle RSA, dove molti residenti hanno deficit cognitivi e non sempre riescono a esprimere le proprie opinioni, la voce del personale diventa ancora più centrale: chi ha cura quotidiana dei residenti sa cogliere i segnali e trasformarli in attenzione concreta.

2. Impatto sull'organizzazione

Dipendenti coinvolti sono più produttivi, creativi e fedeli all'organizzazione. Al contrario, un basso livello di soddisfazione può tradursi in assenteismo, turnover e scarsa continuità. Conoscere i punti critici permette alla direzione di intervenire con strategie mirate e sostenibili.

3. Prevenzione del burnout

Carichi di lavoro eccessivi, mancanza di riconoscimento o scarsa chiarezza organizzativa sono fattori di rischio per la salute psicofisica degli operatori. Valutare regolarmente il livello di stress e di benessere consente di proteggere le persone che ogni giorno reggono il cuore dell'assistenza.



4. Decisioni basate sui dati

Senza numeri si rischia di restare nel campo delle percezioni, con giudizi parziali o colpevolizzanti. La misurazione permette invece di distinguere i problemi individuali dalle criticità sistemiche, orientando decisioni fondate su evidenze.

2. Gestione delle risorse umane e riduzione del turnover

Le RSA soffrono spesso di turnover elevato. Un buon sistema di ascolto e di valorizzazione contribuisce a trasformare la struttura in un luogo “magnete”, dove le persone vogliono restare perché trovano supporto, riconoscimento e crescita.

Come misurare la soddisfazione del personale

Non esiste un unico questionario universale. Tuttavia, gli strumenti da adottare devono essere **validati**, **affidabili** e **adattabili** al contesto RSA. Alcuni dei più diffusi sono:

- **Utrecht Work Engagement Scale (UWES)**: misura l’engagement positivo (energia, dedizione, immersione).
- **Maslach Burnout Inventory (MBI)**: valuta i livelli di burnout (esaurimento emotivo, distacco, realizzazione personale).
- **Copenhagen Burnout Inventory (CBI)**: open source, indaga burnout legato al lavoro e alla relazione con i residenti.
- **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**: esplora la soddisfazione intrinseca (motivazione, autonomia) ed estrinseca (condizioni, retribuzione).
- **Safety Attitudes Questionnaire (SAQ) / Nursing Home Survey on Patient Safety Culture (NHSOPS)**: strumenti utili a misurare la percezione di sicurezza e collaborazione tra operatori.

Questi strumenti possono essere usati singolarmente o integrati, in base agli obiettivi della RSA.



Best practice nella progettazione e somministrazione

Perché un questionario sia utile, deve rispondere a criteri chiari:

- **domande semplici e pertinenti**, scritte con linguaggio comprensibile, evitando il gergo tecnico
- **copertura dei domini chiave**, come: soddisfazione generale, carico di lavoro, comunicazione interna, lavoro di squadra, supporto della leadership, formazione, riconoscimento, condizioni di lavoro
- **formato chiaro e coerente**, con scale Likert (ad esempio da 1 = per nulla soddisfatto a 5 = molto soddisfatto)
- **spazio per domande aperte**, per raccogliere suggerimenti concreti
- **garanzia di anonimato**, per favorire risposte sincere
- **coinvolgimento della direzione**, con impegno a condividere i risultati e a tradurli in azioni.

La frequenza ideale è una rilevazione annuale completa.

Dall'analisi ai cambiamenti concreti

Il valore dei questionari non sta nei grafici, ma nella capacità di tradurre i dati in **azioni visibili e misurabili**. Ogni passo deve essere accompagnato da una comunicazione trasparente: i dipendenti devono sapere che il loro contributo ha un impatto reale. La soddisfazione del personale è un **indicatore chiave di qualità RSA**: senza operatori motivati, nessuna eccellenza organizzativa è possibile. Misurare e agire su questo fronte significa riconoscere che la cura passa prima di tutto dal **benessere di chi ha cura**. All'interno del **Sente-Mente® modello**, l'ascolto del personale non è solo uno strumento gestionale, ma un atto di responsabilità etica e relazionale: valorizzare le persone per costruire insieme una RSA capace di crescere, innovare e custodire dignità.

Strumenti integrati di valutazione: verso un cruscotto unico

Una RSA che aspira all'eccellenza non può affidarsi a una sola prospettiva. La qualità dell'assistenza è un mosaico che si compone di molte tessere: la voce dei residenti, lo sguardo delle famiglie, l'esperienza quotidiana del personale. Ognuno porta un punto di vista diverso, ma ugualmente necessario. Per questo, la vera sfida non è solo misurare, ma integrare le misurazioni, creando un **cruscotto unico di valutazione** che diventi bussola organizzativa.



Tre prospettive, un'unica verità condivisa

•**Residenti:** anche in presenza di fragilità cognitive, possono offrire indicazioni preziose. Attraverso scale validate, osservazioni qualitative, interviste semplificate o tecniche narrative, la loro esperienza rimane al centro

•**Famiglie:** rappresentano al tempo stesso clienti e partner. Il loro feedback non è solo un "giudizio esterno", ma un contributo concreto alla co-progettazione della cura

•**Personale:** è la voce interna che racconta le forze e le fragilità dell'organizzazione, offrendo spunti essenziali per migliorare il clima di lavoro e, di conseguenza, la qualità assistenziale.

Mettendo insieme queste tre prospettive, la RSA si dota di un **sistema di valutazione tridimensionale**, capace di restituire un'immagine fedele e dinamica della propria realtà.

Dal dato al senso: il valore del cruscotto

Un cruscotto integrato non è un elenco di numeri: è un sistema vivo, che racconta una storia:

•**mostra punti di forza** (dove la struttura sta crescendo)

•evidenzia **aree critiche** (dove residenti, famiglie e operatori percepiscono difficoltà)

•fornisce **connessioni inaspettate**: ad esempio, se il personale segnala carichi eccessivi e contemporaneamente i familiari lamentano ritardi nelle comunicazioni, il cruscotto permette di vedere come le due percezioni siano collegate.

Questa visione integrata evita che le RSA cadano nella trappola delle analisi "a silos", dove ogni feedback rimane isolato. Unendo le prospettive, diventa più semplice **leggere le cause profonde e costruire risposte sistemiche**.

Come costruire un cruscotto integrato

1. Raccogliere i dati con strumenti specifici ma coordinati: questionari per famiglie e personale, osservazioni e interviste per residenti.

2. Uniformare le dimensioni di analisi: ad esempio, qualità dell'assistenza, comunicazione, ambiente, benessere, partecipazione. Questo consente di confrontare i tre punti di vista sugli stessi temi.



3. **Restituire i risultati in modo visivo e intuitivo:** grafici radar, mappe di calore, cruscotti digitali. La semplicità è fondamentale per trasformare i dati in strumenti di dialogo, non in complicati report tecnici.
4. **Usare il cruscotto come base per la riflessione collettiva:** condivisione con la direzione, gli operatori, le famiglie e, per quanto possibile, anche con i residenti.

Una cultura di ascolto reciproco

Integrare le valutazioni significa soprattutto coltivare una cultura di **ascolto reciproco**. Nessuna voce è più importante dell'altra: tutte contribuiscono a delineare la qualità reale, vissuta ogni giorno. In questo senso, il cruscotto unico non è solo uno strumento di management, ma un **luogo di incontro**. Un punto in cui numeri e vissuti si intrecciano, generando consapevolezza e aprendo strade concrete di miglioramento.

IL CICLO DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO: dal PDCA alla mappa della Speranza[6] di Snyder

Ogni RSA che sceglie la strada dell'eccellenza deve dotarsi di un metodo per crescere nel tempo. Il ciclo del miglioramento continuo, noto come **Plan-Do-Check-Act** (PDCA), è lo strumento più diffuso a livello internazionale per tradurre i dati in azioni concrete.

Plan (Pianificare): definire gli obiettivi di miglioramento e scegliere gli indicatori più significativi, in linea con la missione della RSA.

Do (Fare): implementare le azioni concordate, coinvolgendo operatori, famiglie e residenti.

Check (Verificare): analizzare i dati raccolti, confrontarli con i risultati attesi e discutere le evidenze nelle équipe.

Act (Agire): introdurre correzioni, consolidare le buone pratiche e rilanciare un nuovo ciclo di crescita.

[6] Metabolè di Anna Chaira Scardicchio - Franco Angeli



Questo approccio, seppur efficace, rischia di restare tecnico e freddo se non viene nutrito di senso. Qui entra in gioco la **mapa della speranza di Snyder**, che integra il PDCA con una dimensione umana e motivazionale.

Secondo Snyder, la speranza^[7] si fonda su tre pilastri:

1. **Agency (energia e volontà di agire)** - credere che il cambiamento sia possibile.
2. **Pathways (vie alternative)** - la capacità di immaginare percorsi diversi quando un ostacolo blocca la strada.
3. **Goals (obiettivi)** - la chiarezza della direzione verso cui si vuole andare.

Applicata alle RSA, la mapa della speranza diventa una bussola che rafforza il ciclo PDCA:

- nella fase di **Plan**, aiuta a definire obiettivi che non siano meri numeri, ma fari di senso condivisi.
- nella fase di **Do**, sostiene la motivazione del personale, stimolando creatività e resilienza nel trovare nuove soluzioni.
- nella fase di **Check**, permette di leggere i dati non solo come misure di performance, ma come segnali di speranza e progresso.
- nella fase di **Act**, guida la capacità di rilanciare, anche quando i risultati non sono immediati, ricordando che ogni passo in avanti rafforza la fiducia collettiva.

Integrare PDCA e mapa della speranza significa unire **metodo e motivazione, rigore e umanità**. Le RSA che scelgono questo approccio non solo migliorano i propri processi, ma alimentano una cultura in cui la qualità diventa un orizzonte comune, fatto di numeri che raccontano vite, di grafici che restituiscono dignità, di percorsi che costruiscono fiducia.

[7] Antonio Di Somma – Essere speranza nella dimensione della cura – Cittadella Editrice



CONCLUSIONI:

un viaggio di senso verso l'eccellenza

L'eccellenza nelle RSA non è un punto di arrivo, ma un **viaggio collettivo**. Un cammino che richiede metodo, responsabilità e soprattutto **intenzionalità**: scegliere ogni giorno chi vogliamo essere mentre abbiamo cura delle persone che ci sono affidate.

Gli strumenti che abbiamo descritto – indicatori di processo e di risultato, valutazione della soddisfazione di famiglie e personale, cruscotti integrati, cicli di miglioramento continuo – non sono semplici tecnicismi organizzativi. Sono **bussole etiche** che ci aiutano a non perdere la rotta, a distinguere tra ciò che “facciamo” e ciò che “diventiamo” come organizzazione.

Eppure, nessun numero, nessun grafico, nessuna scheda può da solo trasformare una RSA. La vera energia nasce dalla capacità di alimentare **speranza e fiducia**. La mappa della speranza di Snyder ci ricorda che ogni obiettivo è un faro, ogni ostacolo può aprire nuove strade, ogni passo avanti è già un segno di cambiamento. Così, la valutazione non è più controllo sterile, ma **cura organizzativa**: cura delle relazioni, delle persone, delle comunità che ruotano attorno alla RSA. Una cura che si traduce in trasparenza con le famiglie, in ascolto del personale, in attenzione concreta ai residenti, in processi che imparano e crescono.[8]

Il modello Sente-Mente® ci insegna che la qualità non è mai solo “fare bene le cose”, ma **costruire cultura e significato**. Una RSA eccellente è quella che sa unire dati e sogni, indicatori e intenzioni, procedure e umanità. Questo viaggio richiede tempo, costanza, metodo. Ma il futuro appartiene a quelle RSA che hanno il coraggio di misurare per crescere, ascoltare per trasformare, sperare per orientare.

Quale RSA scegliamo di essere, oggi, mentre costruiamo il futuro della qualità?

Se desideri una consulenza per creare questo viaggio nella tua residenza scrivici, sappiamo come farlo accadere bene, insieme al tuo team.

[8] Heifetz, Linsky, Grashow La pratica della leadership adattiva – Franco Angeli



Sente-mente®

Le risorse a tua disposizione:

Podcast

Allenamenti alla Buona Cura per affrontare le sfide quotidiane in Rsa su **Spotify** nel canale **Sente-mente® voice** e **Giorni Felici voice**

Video

Allenamenti, interviste, formazioni specifiche per professionisti della Cura su **You Tube** (canale Letizia Espanoli)

Blog

Articoli di approfondimento per comprendere meglio come vivere la relazione di cura nonostante la demenza e rispondere con efficacia. Entra direttamente nel sito **www.letiziaespanoli.com** e leggi ogni mese un articolo

Newsletter Sente-mente e Giorni Felici

Contenuti, idee e strategie efficaci, riflessioni dalla penna di Letizia Espanoli ogni giovedì e venerdì.
Iscrizione tramite il sito

Social

Infografiche, suggerimenti rapidi e storie quotidiane per sperimentare nuove possibilità nella pagina Facebook **Sente-mente® FormAzione**

Telegram

Spunti quotidiani e riflessioni per allenare il tuo ben-essere, nel canale Telegram **Giorni Felici**, link **<https://t.me/giornifelici>**

OGNI PIATTAFORMA È PENSATA PER OFFRIRTI CIÒ DI CUI HAI BISOGNO, QUANDO NE HAI BISOGNO:

che sia ascoltare un podcast, leggere un articolo, scoprire una mail o guardare un video, **siamo al tuo fianco in ogni momento del viaggio**



letizia.espanoli@sente-mente.it

Letizia Espanoli

Formatrice, consulente, autrice e
founder del Sente-mente® modello

