



Istituto per Anziani "Isidoro Cappi" - ONLUS -

via Cappi, 34
46025 Poggio Rusco -Mn-
COD. ENTE 28471
C.F. 80018910200
P.I. 01591210206

AMMINISTRAZIONE E FAX 0386/733200
TELEFONI REPARTI 0386/734396
E-MAIL info.isidorocappi@gmail.com
SITO: isidorocappi.it

Prot. 268/21

INDAGINE TRA I FAMIGLIARI DEGLI OSPITI

**Rilevazione della soddisfazione, della qualità
percepita e del clima organizzativo**

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2021

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappi -Onlus-, quale Fondazione che offre servizi alla persona fragile, considera come obiettivo primario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche ed ai bisogni necessari agli utenti, con l'intento di far collimare la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore; trattasi, pertanto, di un momento di confronto estremamente importante, con l'utente e con i suoi famigliari, per affrontare il tema della qualità della vita delle persone che vi abitano.

E' scopo della Fondazione stimolare e organizzare la partecipazione dei famigliari, con l'aiuto degli ospiti, al processo di miglioramento continuo del servizio erogato, in quanto il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, per la Fondazione, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti.

Inoltre, non bisogna dimenticare, che anche la Regione Lombardia ha stabilito, quale requisito obbligatorio per l'accreditamento delle R.S.A., l'attuazione di un sistema di valutazione annuale della soddisfazione dell'utente.

Obiettivi dell'Istituto per Anziani Isidoro Cappi, sono stati: la raccolta del maggior numero possibile delle informazioni, l'analisi delle informazioni e, grazie anche ai suggerimenti, alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, attivare un piano di miglioramento.

A seguito dell'analisi dei risultati, cioè dell'elaborazione dei dati emersi dal questionario, è stata eseguita una relazione riassuntiva e da ciò ne scaturisce l'individuazione delle azioni correttive da effettuare e/o migliorare sull'organizzazione.

Verrà poi comunicato a tutti i famigliari, durante pubblica riunione, il risultato dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento che verranno messi in opera.

Il risultato dell'indagine, unitamente al verbale della pubblica riunione che sarà redatto, sarà presentato al Consiglio di Amministrazione, che sarà convocato a seguire.

Ad ultimare l'iter necessario della somministrazione della Customer Satisfaction, i risultati ottenuti, saranno inviati all'ATS di competenza.

2. IL QUESTIONARIO

Il Questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore.

3. ANALISI DEL QUESTIONARIO

Viene specificato che l'Istituto Isidoro Cappi è autorizzato dalla Regione Lombardia per un totale di 66 posti letto, suddivisi in 40 posti letto a contratto/accreditati e 26 posti letto autorizzati.

Viene ora analizzato il questionario, suddividendolo in:

- Informazioni generali
- Valutazioni sulla pandemia
- Metodo di risoluzione dei problemi
- Giudizio sull'assistenza
- Giudizio sul costo della retta
- Giudizio sulla struttura
- Servizio Amministrativo

Per rendere l'analisi di più facile ed immediata comprensione, si riportano di seguito le domande con relative risposte in percentuale.

ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

Alla domanda: **Qual è il suo giudizio riguardo all'accoglienza iniziale nella struttura?**

- 2 hanno risposto "ottima"
- 6 "buona"
- Nessuno ha indicato sufficiente

TEMPO DI PERMANENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Alla domanda: **Da quanto tempo l'ospite si trova in struttura?**

- 1 riferisce da meno di 6 mesi
- 4 da "un anno"
- 2 da più di due anni
- 3 da oltre 5 anni

PANDEMIA COVID-19

Alla domanda: **Come ritiene sia stata gestita la pandemia?**

- 4 hanno risposto "bene"
- 3 hanno detto "molto bene"
- 4 hanno riferito che è stato fatto tutto quello che si doveva
- Nessuno ha detto "troppe restrizioni"

Alla domanda: **Nel periodo pandemico le informazioni riguardanti le regole da osservare, i comportamenti da tenere etc., Le sono giunte in modo chiaro e tempestivo?**

- Per 9 famigliari "molto"
- 1 famigliare ha detto "abbastanza"
- Nessuno ha risposto "poco"

Alla domanda: **I mezzi di comunicazione utilizzati durante la pandemia (videochiamate-telefonate-incontri assistiti) sono stati adeguati alle sue aspettative?**

- Per 9 famigliari "molto"

- Per 1 “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Come reputa il sistema degli incontri programmati (stanza degli abbracci) effettuati tra i famigliari e l’ospite?**

- Per 9 famigliari “ottima soluzione e nel rispetto delle normative”
- Per 2 famigliari “non mi piace perché manca il contatto fisico che vorrei”
- Nessuno ha risposto “l’ho accettata anche se non di mio gradimento”

METODO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

Alla domanda: **Quando c’è un problema, con chi ne parla?**

- 6 parenti hanno risposto “con l’educatrice”
- 7 con il personale infermieristico
- 1 con il Direttore Amministrativo

Alla domanda: **E’ soddisfatto/a della tempistica con cui vengono gestiti e risolti i problemi?**

- 4 hanno risposto “molto”
- 4 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco.”

GIUDIZIO SULL’ASSISTENZA

Alla domanda: **Il personale Oss è disponibile e professionale?**

- Per 8 famigliari “molto”
- Per 3 “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Il personale Infermieristico è disponibile e professionale?**

- Per 10 famigliari “molto”
- Solo 1 ha detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Il personale Fisioterapico è disponibile e professionale?**

- 5 hanno risposto “molto”
- 3 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”

Alla domanda: **Il personale Educativo è disponibile e professionale?**

- Per 6 “molto”
- Per 2 “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Ha difficoltà ad ottenere informazioni da parte dei medici?**

- 7 hanno risposto “poco”
- 1 ha risposto “abbastanza”
- 1 ha detto “dipende dai singoli medici”
- 1 ha risposto “ non ho mai avuto la necessità”

GIUDIZIO SUL COSTO DELLA RETTA

Alla domanda: **A suo avviso il costo della retta è adeguato al servizio offerto?**

- 4 hanno risposto “molto”
- 6 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO

Alla domanda: **Quale è il suo grado di soddisfazione della struttura?**

- 7 hanno risposto “ottimo”
- 3 hanno risposto “discreto”
- Nessuno “buono”
- Nessuno “sufficiente”
- nessuno “scarso”

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Alla domanda: **Il personale amministrativo che fornisce notizie generali, dimostra disponibilità e cortesia?**

- 9 hanno detto “molto”
- 1 ha detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Ha mai trovato difficoltà ad interloquire con il personale amministrativo e/o il Direttore?**

- 9 hanno detto “mai avuto difficoltà”
- Nessuno ha risposto “qualche volta”
- 1 ha detto “che mai ha avuto necessità”

GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO

Alla domanda: **Per la sua esperienza personale consiglierebbe la struttura a quale suo amico/conoscente bisognoso di assistenza?**

- 10 hanno detto “sì senza dubbio”

- Nessun “no”

Di seguito si riporta quanto scritto dai famigliari a titolo di suggerimenti, proposte e/o critiche

“Non ho suggerimenti e tanto meno critiche: avanti così!”; Sarebbe opportuno mettere a punto un protocollo interno per gestire al meglio i flussi informativi fra la struttura e la famiglia nel caso di episodi in cui l’ospite subisse traumi sia leggere sia di entità più grave: ritengo che la famiglia debba venire prontamente informata”; La videochiamata è uno strumento ottimo”.

RELAZIONE FINALE

Dall’analisi del Questionario, premesso che a fronte di 45 invii solo 11 questionari sono tornati compilati, emerge comunque soddisfazione, apprezzamento da parte delle famiglie. Molte famiglie, nonostante l’invito dell’Amministrazione a farlo, hanno ritenuto superfluo compilare il questionario essendo contente dell’operato dell’Ente. La pandemia è stata gestita bene ed è stato fatto tutto quello che si doveva e poteva. Purtroppo e come noto l’assenza del contatto fisico è un dato negativo. La comprensione c’è ma lo stress dettato dalla pandemia porta anche a tollerare meno le prescrizioni....

Il personale sanitario (oss, infermieri, educatori e fisioterapisti) è ritenuto professionale, disponibile all’ascolto. I servizi sono apprezzati ed anche i rapporti con i preposti ed il personale.

Il costo della retta è considerato adeguato o comunque abbastanza adeguato.

In merito al giudizio sulla struttura nel complesso molta la soddisfazione espressa: per 7 famigliari è “ottima”, per 3 “discreta” e 10 la consiglierebbero senza dubbio!

Molto buone anche le risultanze in ordine al rapporto con l’amministrazione e Direzione!

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutti i parenti per la disponibilità resa e per tutti i suggerimenti forniti, utili al fine di apporre quelle migliorie alla gestione del nostro Istituto, ma soprattutto indispensabili per una miglior qualità della vita per i nostri Ospiti.

Il Presidente

Il Direttore Amministrativo

(Marcello Gabrielli)

(Marassi Marisa)