



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

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI OSPITI SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA ANNO 2021

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2021

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappelletti "Onlus", quale Fondazione che offre servizi alla persona fragile, considera, come obiettivo primario, allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale ai bisogni necessari degli 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, per affrontare il tema della qualità della vita che quotidianamente vive all'interno della Struttura.

Scopo della Fondazione è anche stimolare e organizzare la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento continuo del servizio erogato, in quanto il livello di soddisfazione degli stessi costituisce, per la Struttura, una risorsa essenziale per rendere migliore anche qualitativamente il servizio.

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 Cappelletti "Onlus", sono stati: la raccolta del maggior numero possibile di informazioni, l'analisi dei dati raccolti e, grazie anche ai suggerimenti, alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, attivare un piano di miglioramento.

A seguito dell'analisi dei risultati è stata redatta una relazione riassuntiva.

Successivamente a questo, vi è l'individuazione delle azioni correttive da adottare per migliorare l'organizzazione quindi ottimizzare le risorse.

Verrà poi comunicato a tutti i familiari degli ospiti e agli ospiti stessi, 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, che comunque ha possibilità di sottoscriverlo.

Ne sono stati distribuiti 30 e riconsegnati 30 a conferma di una buona partecipazione e possibilità anche di risposte multiple. Non tutti gli utenti ai quali è stato consegnato il questionario hanno risposto a tutte le domande poste.

E' stato distribuito direttamente agli utenti che sono risultati in grado di esprimere le proprie impressioni in quanto orientati e lucidi, i quali hanno provveduto, chi per proprio conto chi con l'aiuto del personale (educatrici), alla compilazione.

3. ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato agli utenti è strutturato in modo tale da ottenere informazioni generali, informazioni in ordine alla permanenza nel nostro Istituto con specifico riferimento alla gestione Sanitaria ed il rapporto intrapreso con tutto il personale presente, nonché alla permanenza in struttura durante il periodo pandemico, la gestione della pandemia vissuta dagli stessi; è composto da n. 22 domande, esposte in modo semplificato per dare la possibilità all'utente di rispondere con immediatezza e semplicità.

Per rendere l'analisi di più facile ed immediata comprensione, si riportano di seguito gli esiti ottenuti.

Alla domanda: **Come ritiene di essere stato accolto in struttura?**

- 21 ospiti hanno risposto "benissimo"
- 4 hanno indicato "Discretamente"
- 4 hanno indicato "sufficientemente"

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

- 4 "da meno di sei mesi"
- 11 "da un anno"
- 10 "da più di 2 anni"
- 4 "da oltre 5 anni"

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

- 15 hanno risposto "bene"
- 4 "molto bene"
- 9 hanno risposto "è stato fatto tutto quello che si doveva"

Alla domanda: **Nel periodo pandemico come reputa i cambiamenti delle attività quotidiane, le regole da rispettare?**

- 7 hanno risposto "Molto giusti"
- 10 hanno indicato "corretti ed adeguati"
- 12 hanno indicato "li ho capiti ed accettati anche se a volte a malincuore"

Alla domanda: **Durante la pandemia si è sentito protetto/a?**

- 17 hanno risposto "Molto"
- 11 hanno indicato "Abbastanza"
- 1 ospite ha risposto "poco"

Alla domanda: **Cosa pensa del sistema delle videochiamate, incontri assistiti nella stanza degli abbracci?**

- 15 hanno detto “sono un’ottima soluzione
- 11 hanno risposto “mi piacciono”
- n. 02 ospiti hanno risposto “non mi soddisfano”

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

- 12 hanno risposto “con le educatrici”
- 3 hanno risposto “Con il personale ASA/OSS”
- 12 hanno detto “Con il personale infermieristico”
- 5 “con il Direttore sanitario”
- 3 hanno riferito di rivolgersi al Direttore Amministrativo

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

- 8 hanno detto “Molto”
- 19 hanno risposto “Abbastanza”
- 2 hanno risposto “poco perché vorrei tutto e subito”

Alla domanda: **Come si trova in struttura?**

- 14 hanno detto “Molto bene”
- 12 hanno risposto di essere soddisfatti
- 3 hanno detto “non la accetto”

Alla domanda: **A suo avviso le stanze di degenza sono accoglienti, luminose e pulite?**

- 18 hanno detto “molto”
- 11 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

Alla domanda: **Come giudica la cucina e la varietà dei cibi?**

- 15 hanno risposto “molto buona”
- 11 hanno risposto “gradevole”
- 3 dicono essere da migliorare

Alla domanda: **A suo avviso il personale OSS è disponibile all’ascolto e professionale?**

- 16 hanno risposto “molto”
- 9 hanno detto “abbastanza”
- 4 hanno risposto “Poco”

Alla domanda: **A suo avviso, il personale Infermieristico è disponibile all’ascolto e professionale?**

- 18 hanno risposto “molto”
- 10 hanno detto “abbastanza”

- N. 01 ospite ha risposto “Poco”

Alla domanda: **A suo avviso, il personale di fisioterapia è disponibile all’ascolto e professionale?**

- 11 “molto”
- 15 hanno detto “abbastanza”
- 3 hanno riferito “Poco”

Alla domanda: **A suo avviso, le educatrici sono disponibili all’ascolto e professionali?**

- 15 hanno risposto “molto”
- 11 hanno detto “abbastanza”
- 3 hanno detto “Poco”

Alla domanda: **E’ soddisfatto del rapporto che ha con i medici?**

- 13 hanno risposto “molto”
- 10 “abbastanza”
- 4 hanno risposto “Poco”
- 1 ha detto “dipende dai medici”

Alla domanda: **Vorrebbe che venissero fatte attività diverse? Quali?**

- 23 hanno detto “no”
- 5 hanno risposto “Sì”

Alla domanda: **Come reputa l’attività di riabilitazione e fisioterapia effettuata?**

- 12 “Ottima”
- 7 “Efficiente”
- 6 “adeguata”
- 4 hanno risposto “carente”

Alla domanda: **Come reputa, l’attività educativa/occupazionale effettuata?**

- 13 “Ottima”
- 9 “efficiente”
- 7 adeguata
- Nessuno ha risposto carente

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

- 13 hanno risposto “ottimo”
- 4 “discreto”
- 9 “buono”
- 3 “sufficiente”

Alla domanda: **Come si sente in struttura?**

- 7 “Amato come se fossi a casa mia”
- 20 “Rispettato”

- 3 non accettano la struttura

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

- 26 hanno risposto “Sì senza dubbio”
- 3 hanno detto “no”

Di seguito si riportano i suggerimenti/critiche:

“educare il personale ruffiano”; quanto è messo a disposizione degli ospiti è sufficiente, teniamo in considerazione il lungo percorso di covid ed il risultato raggiunto sino ad ora”.

RELAZIONE FINALE

Dall'analisi del Questionario, è emersa la visione personale inerente lo svolgimento della vita quotidiana in struttura da parte degli ospiti ritenuti oggettivamente in grado di rispondere ai quesiti indicati.

Dai risultati ottenuti, emerge l'alta percentuale del grado di soddisfazione degli ospiti, nei vari settori ed ambiti.

Sono state loro poste domande anche relative al periodo pandemico e precisamente come, a loro avviso, è stata gestita la pandemia. Le risposte sono state positive e soddisfacenti: hanno capito la situazione l'hanno accettata. Hanno apprezzato quello che l'Ente ha fatto, si sentono protetti, tutelati ed apprezzano la decisione di entrare in struttura. Non mancano coloro che, invece, devono ancora metabolizzare il passaggio ma che comunque stanno lavorando su loro stessi. Satisfacenti sia per i servizi assistenziali sanitari sia per quelli di carattere generale. Sicuramente vi sono cose da migliorare ma si percepisce il buon rapporto che gli utenti hanno instaurato con il personale e quello che quest'ultimo offre a loro “amore”.

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutti gli ospiti per la disponibilità resa e per tutti i suggerimenti forniti, utili al fine di apporre quelle migliorie utili al nostro Istituto, ma soprattutto indispensabili per una miglior qualità della vita all'interno della nostra Struttura.

Il Presidente

(Marcello Gabrielli)

Il Direttore Amministrativo

(Marassi Marisa)