



## **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 [inforsa@isidorocappi.it](mailto:inforsa@isidorocappi.it)  
SITO: [isidorocappi.it](http://isidorocappi.it)

**Prot. 54/2024**

# **QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEI FAMIGLIARI DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA ANNO 2023**

## **ANALISI DEL QUESTIONARIO**

# **ANNO 2023**

## **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 alle caratteristiche ed 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 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, anche 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 Cappelletti, sono stati: la raccolta del maggior numero possibile di 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 o sistema analogo, 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
- Giudizio sull'assistenza
- 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.

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

- 3 hanno risposto "da meno di un anno"
- 8 hanno detto "da oltre un anno"
- 1 ha risposto da più di 3 anni

Alla domanda: **Come valuta gli orari concessi per le visite parenti ed amici?**

- 8 hanno risposto "ottimi"
- 3 hanno risposto "discreti"
- 1 ha detto "sufficienti"

Alla domanda: **Come considera la possibilità di uscite giornaliere e del rientro al domicilio?**

- 4 hanno risposto "ottima"
- 5 hanno risposto "buona"
- 1 ha risposto "sufficiente"

Alla domanda: **Come giudica le stanze di degenza?**

- 1 ha risposto "molto belle"
- 9 hanno risposto "gradevoli ed accoglienti"
- 2 hanno risposto "standard"

Alla domanda: **Come giudica le informazioni fornite a lei ed ai suoi parenti da parte della struttura?**

- 7 hanno risposto "chiare e complete"
- 5 hanno risposto "chiare e sufficienti"
- 0 hanno risposto "scarse."

Alla domanda: **Come reputa il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto?**

- 5 hanno risposto “attento, premuroso, professionale”
- 7 hanno risposto “riservato, gentile”
- 0 hanno risposto “scarso e poco disponibile”

Alla domanda: **Come giudica la disponibilità dei medici ad informare Lei ed i suoi famigliari circa le condizioni di salute del vostro caro?**

- 5 hanno risposto “ottima”
- 7 hanno risposto “buona”
- 0 hanno risposto “scarsa”

Alla domanda: **Come giudica il livello di cura dell’igiene personale?**

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

Alla domanda: **E’ soddisfatto del servizio di fisioterapia che riceve il suo caro?**

- 7 hanno detto “molto”
- 5 hanno risposto “abbastanza”
- 0 ha risposto “poco”

Alla domanda: **Come reputa il servizio di animazione?**

- 10 hanno risposto “ottimo”
- 3 hanno risposto “buono”
- 0 hanno detto “sufficiente”

Alla domanda: **E’ soddisfatto del servizio degli infermieri?**

- 8 hanno risposto “molto”
- 4 hanno risposto “abbastanza”
- 0 hanno risposto “poco”

Alla domanda: **Le cure ricevute corrispondono alle sue aspettative?**

- 8 hanno risposto “molto”
- 4 hanno risposto “abbastanza”
- 0 “poco”

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

- 5 hanno detto “ottimo”
- 7 hanno detto “buono”
- 0 hanno risposto “sufficiente”

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

- 11 hanno detto “molto”
- 1 ha risposto “abbastanza”
- 0 hanno risposto “poco”

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

- 12 hanno detto “sì senza dubbio”
- 0 hanno detto “no”

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

“Nessuna”.

## **RELAZIONE FINALE**

Si premette che, nonostante tutti i famigliari abbiano ricevuto il questionario, pochi lo hanno restituito adducendo che non era necessario fornire le risposte in quanto non avevano ravvisato problematiche. Questo dato è confermato dalle risposte fornite dai famigliari che hanno restituito il questionario. Risposte positive sono state date circa i servizi sanitari offerti, l'animazione. Soddisfazione emerge anche per il rapporto con il personale, amministrazione inclusa. Giudizi più che positivi per la struttura la quale verrebbe consigliata 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

---

(Luca Vinci)

---

(Marassi Marisa)