



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
SITO: isidorocappi.it

Prot. 84/2023

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEI FAMIGLIARI DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA ANNO 2022

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2022

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 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, 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
- 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?**

- 18 hanno risposto "ottima"
- 8 "buona"
- Nessuno ha indicato sufficiente

TEMPO DI PERMANENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

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

- 10 riferiscono da meno di 1 anno
- 7 "da oltre un anno"
- 10 da più di 3 anni

PANDEMIA COVID-19

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

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

Alla domanda: **Nel periodo pandemico le informazioni riguardanti le regole da osservare, gli aggiornamenti circa i focolai in essere, la gestione degli incontri etc., i comportamenti da tenere etc., Le sono giunte in modo chiaro e comprensibile?**

- 21 hanno risposto "molto"
- 4 hanno detto "abbastanza"
- Nessuno ha risposto "poco"

Alla domanda: **Come giudica i mezzi di comunicazione utilizzati durante la pandemia (videochiamate-telefonate-incontri assistiti)?**

- 16 hanno detto “ottime soluzioni”
- 11 hanno detto “soluzioni gradite”
- Nessuno ha risposto “soluzioni inutili”

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

- Per 27 famigliari “ottima soluzione e nel rispetto delle normative”
- Nessuno ha risposto “non mi piace perché manca il contatto fisico che vorrei”
- Nessuno ha risposto “l’ho accettata anche se non di mio gradimento”

Alla domanda: **Durante la pandemia ha trovato comprensione, disponibilità da parte della struttura nel prendere in considerazione le Sue richieste o necessità?**

- Per 20 famigliari “molto”
- 6 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “non tanto perché non erano compatibili con i protocolli COVID”

METODO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

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

- 13 parenti hanno risposto “con l’educatrice”
- 3 con il personale ASA/OSS
- 9 con il personale infermieristico
- 6 con il Direttore Sanitario
- 4 con il Direttore Amministrativo

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

- 15 hanno risposto “molto”
- 10 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco.”

GIUDIZIO SULL’ASSISTENZA

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

- Per 24 famigliari “molto”
- Per 4 “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

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

- Per 22 famigliari “molto”
- Solo 4 ha detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

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

- 15 hanno risposto “molto”
- 10 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”

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

- Per 22 parenti “molto”
- Per 3 “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

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

- 3 hanno risposto “poco”
- 1 ha risposto “abbastanza”
- 11 ha detto “dipende dai singoli medici”
- 9 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?**

- 10 hanno risposto “molto”
- 15 hanno risposto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”

GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO

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

- 20 hanno risposto “ottimo”
- 7 hanno risposto “discreto”
- 1 “buono”
- Nessuno “sufficiente”

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

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

- 23 hanno detto “molto”
- 4 hanno detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

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

- 24 hanno detto “mai avuto difficoltà”
- 1 ha risposto “qualche volta”
- Nessuno ha detto “che mai ha avuto necessità di parlare con loro”

GIUDIZIO SULLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO

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

- 25 hanno detto “sì senza dubbio”
- Nessun “no”

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

“Vorrei che mia mamma occupasse la stanza nella parte nuova, se la retta si aumenta sarà un problema; troppo poco il tempo di frequentazione per dare giudizi”.

RELAZIONE FINALE

Dall'analisi delle risposte fornite dai famigliari al questionario somministrato, emerge la loro soddisfazione per la scelta fatta ed il loro apprezzamento. Risposte positive sono state date anche in ordine alla gestione della pandemia la quale è stata gestita molto bene e soprattutto è stato fatto tutto quello che si doveva e poteva. Le regole e le prescrizioni nonché gli aggiornamenti circa i focolai sono sempre pervenuti con prontezza ed in modo chiaro e comprensibile. I mezzi di comunicazione adottati (videochiamate-incontri assistiti) sono stati considerati ottimi strumenti.

Il personale sanitario (oss, infermieri, educatori e fisioterapisti) è ritenuto professionale, disponibile all'ascolto, pronto anche a risolvere le problematiche che vengono segnalate. 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 20 famigliari è “ottima”, per 7 “discreta” e 25 parenti hanno risposto che 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

(Luca Vinci)

(Marassi Marisa)