



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. 53/2024

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI OSPITI DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA ANNO 2023

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2023

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappi "Onlus", quale Fondazione che offre servizi alle persone fragili, 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 Cappi "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 o altro sistema di diffusione, 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 33 e riconsegnati 33 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.

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. 12 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: **Da quanto tempo si trova in struttura?**

- 10 ospiti hanno risposto "da meno di 1 anno"
- 12 hanno indicato "da oltre 1 anno"
- 11 hanno indicato "da più di 3 anni"

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

- 13 hanno risposto "Ottimi"
- 11 hanno detto "Buoni"
- 9 hanno riferito "Sufficienti"

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

- 6 hanno risposto "Ottima"
- 12 hanno detto "Buona"
- 12 hanno risposto "Sufficiente"

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

- 16 hanno risposto "Attento, premuroso, professionale"
- 11 hanno indicato "Riservato e gentile"
- 6 hanno indicato "Scarso e poco disponibile"

Alla domanda: **E' soddisfatto del servizio di fisioterapia che riceve?**

- 12 hanno risposto "Molto"
- 14 hanno indicato "Abbastanza"
- 6 ospite ha risposto "Poco"

Alla domanda: **E' soddisfatto del servizio di animazione?**

- 20 hanno detto "Molto"
- 11 hanno risposto "Abbastanza"

- 2 ospiti hanno risposto “Poco”

Alla domanda: **Come reputa il servizio degli infermieri?**

- 16 hanno risposto “Ottimo”
- 11 hanno risposto “Buono”
- 6 hanno detto “Sufficiente”

Alla domanda: **E’ soddisfatto del rapporto che hai con i Medici?**

- 12 hanno detto “Molto”
- 19 hanno risposto “Abbastanza”
- 2 hanno risposto “Poco”

Alla domanda: **E’ soddisfatto della cucina e dei cibi che prepara?**

- 18 hanno detto “Molto”
- 11 hanno risposto “Abbastanza”
- 4 hanno risposto “Poco”

Alla domanda: **E’ soddisfatto della Direzione/Amministrazione?**

- 11 hanno risposto “Molto”
- 13 hanno risposto “Abbastanza”
- 8 hanno risposto “Poco”

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

- 31 hanno risposto Sì senza dubbio”
- 2 hanno detto “No”

Di seguito si riportano i suggerimenti/critiche:

non mi piace la rsa

non sentire il personale che dice parolacce alle colleghe

i bagni

migliorerei al cucina

niente

cambiare la testa a qualche degente perché leggendo tutto il giorno si credono superiori a tutti

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.

Soddisfacimento sia per i servizi assistenziali sanitari sia per quelli di carattere generale. Il personale oss, infermieristico, educativo e fisioterapico è stato definito molto disponibile all'ascolto e professionale. Tuttavia, vi sono comunque 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 "rispetto e amore". Estremamente positive le risposte ottenute in merito all'attività educativa-occupazionale e di fisioterapia effettuate. Nel complesso gli utenti che hanno risposto al questionario hanno riferito che trattasi di RSA ottima e discreta tanto che la consiglierebbero.

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

(Vinci Luca)

Il Direttore Amministrativo

(Marassi Marisa)