



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 DEGLI OSPITI DELLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA ANNO 2022

ANALISI DEL QUESTIONARIO

ANNO 2022

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Capi "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 Capi "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 26 e riconsegnati 25 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. 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 giudica il suo ingresso in struttura?**

- 15 ospiti hanno risposto "ottimo"
- 3 hanno indicato "Discreto"
- 7 hanno indicato "sufficiente"

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

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

Alla domanda: **Come ritiene sia stata gestita dall'amministrazione la pandemia covid?**

- 13 hanno risposto "bene"
- 3 "molto bene"
- 7 hanno risposto "è stato fatto tutto quello che si doveva"

Alla domanda: **Durante la pandemia, come ha trovato le regole da rispettare, i vari cambiamenti?**

- 8 hanno risposto "Molto giusti"
- 5 hanno indicato "corretti ed adeguati"
- 11 hanno indicato "li ho capiti ed accettati ma a malincuore"

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

- 12 hanno risposto "Molto"
- 10 hanno indicato "Abbastanza"
- 1 ospite ha risposto "poco"

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

- 4 hanno detto "sono un'ottima soluzione"
- 12 hanno risposto "mi piacciono"

- n. 9 ospiti hanno risposto “non mi soddisfano perché vorrei il contatto fisico con i miei cari”

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

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

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

- 6 hanno detto “Molto”
- 14 hanno risposto “Abbastanza”
- 5 hanno risposto “poco perché vorrei tutto e subito”

Alla domanda: **Ritiene che le stanze di degenza siano accoglienti, luminose e pulite?**

- 20 hanno detto “molto”
- 6 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”

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

- 17 hanno risposto “molto buona”
- 7 hanno risposto “gradevole”
- 2 dicono essere da migliorare

Alla domanda: **Il personale OSS, a suo avviso, è disponibile all'ascolto e professionale?**

- 13 hanno risposto “molto”
- 12 hanno detto “abbastanza”
- 1 hanno risposto “Poco”

Alla domanda: **Il personale Infermieristico, a suo avviso, è disponibile all'ascolto e professionale?**

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

Alla domanda: **I fisioterapisti, a suo avviso, sono disponibili all'ascolto e professionali?**

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

Alla domanda: **Le educatrici, a suo avviso, sono disponibili all'ascolto e professionali?**

- 18 hanno risposto “molto”
- 9 hanno detto “abbastanza”
- nessuno ha detto “Poco”

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

- 9 hanno risposto “molto”
- 12 “abbastanza”
- 4 hanno risposto “Poco”
- 1 ha detto “dipende dai medici”

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

- 16 hanno detto “no”
- 10 hanno risposto “Si” (uscite, feste, più esercizi, avvicinamento con la famiglia)

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

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

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

- 16 “Ottima”
- 4 “efficiente”
- 4 adeguata
- 2 “carente”

Alla domanda: **Come giudica la struttura nel complesso?**

- 9 hanno risposto “ottimo”
- 5 “discreto”
- 7 “buono”
- 4 “sufficiente”

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

- 14 “molto bene”
- 11 “Rispettato”
- 1 “non accetto la struttura”

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

- 21 hanno risposto “Sì senza dubbio”
- 5 hanno detto “no”

Di seguito si riportano i suggerimenti/critiche:

“cambiare tutto”, “uscite giornaliere”, “ più frequenti le visite”; “libertà di visitare gli amici fuori”; educare il personale perché alcune oss offendono”; “la cucina”; “un po' più di emozione”.

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, come sono state recepite ed accettate le prescrizioni. 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 delle videochiamate e degli incontri nella stanza degli abbracci anche se non hanno mancato di sottolineare la mancanza del contatto fisico. Vi sono anche ospiti che, invece, devono ancora metabolizzare il passaggio ma che comunque stanno lavorando su loro stessi. 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 e che senza ombra di dubbio 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

Il Direttore Amministrativo

(Vinci Luca)

(Marassi Marisa)