



## **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. 22/2025

# **ANALISI DEL QUESTIONARIO di valutazione da parte dei dipendenti della qualità di assistenza**

## **ANNO 2024**

### **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 non solo stimolare e organizzare la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento continuo ma anche migliorare il lavoro del personale, la qualità del loro 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: raccogliere il maggior numero possibile di informazioni, analizzare i dati raccolti e, grazie anche ai suggerimenti, alle osservazioni/segnalazioni, attivare un piano di miglioramento. Il piano di miglioramento, però è difficile da individuare quando, la carenza di personale, è tale da molto tempo.

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 dipendenti, 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.

Sono stati distribuiti n. 45 questionari, ritirati n. 37 e riconsegnati n. 35 (di cui 7 non compilati), quindi una buona partecipazione anche se non tutti i dipendenti hanno risposto a tutte le domande poste.

## **3. ANALISI DEL QUESTIONARIO**

Il questionario somministrato ai dipendenti è strutturato in modo tale da ottenere informazioni generali, informazioni in ordine al rapporto con i familiari degli utenti, a quello che viene da loro trasmesso e poi anche ai rapporti tra colleghi e preposti. Il questionario è costituito da n.12 domande, esposte in modo semplificato per dare la possibilità al dipendente 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: **“Anzianità di servizio....”**

- 2 hanno risposto “meno di 1 anno”
- 12 hanno indicato “1-4 anni”
- 14 hanno indicato “più di 4 anni”

Alla domanda: **“professione”**

- 12 dei compilatori sono “asa/oss”
- 3 compilatori sono “infermieri”
- Nessuno ha barrato “medico”
- 2 sono “fisioterapisti”
- 4 sono “educatori”
- 7 hanno barrato “altro”

Alla domanda: **“E’ soddisfatto del rapporto con i suoi collaboratori?”**

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

Alla domanda: **“In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone da assistere, riesce a dedicare tempo al confronto con i suoi colleghi circa le criticità che insorgono?”**

- 4 hanno risposto “molto”
- 12 hanno detto “abbastanza”
- 8 hanno indicato “poco”
- 4 hanno detto “molto poco”

Alla domanda: **“E’ soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra i colleghi?”**

- 3 hanno risposto “Molto”
- 9 hanno indicato “Abbastanza”
- 12 hanno risposto “Poco”
- 4 hanno detto “molto poco”

Alla domanda: **“La sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti?”**

- 23 hanno detto “sì”
- 4 hanno risposto “no”

Alla domanda: **“Riesce ad instaurare con i famigliari degli ospiti un rapporto di collaborazione?”**

- 22 hanno risposto “sì”
- 5 hanno risposto “no”

Alla domanda: **“Ritiene che il suo lavoro abbia un impatto positivo sulla vita degli ospiti?”**

- 10 hanno detto “Molto”
- 14 hanno risposto “Abbastanza”
- 3 hanno detto “Poco”
- 1 ha detto “molto poco”

Alla domanda: **“Sete/percepisce che l’assistenza che offre all’ospite sia apprezzata anche dai famigliari?”**

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

Alla domanda: **“Percepisce che i suoi preposti-supervisorri apprezzano il lavoro che svolge nei confronti degli ospiti?”**

- 5 hanno risposto “molto”
- 13 hanno risposto “Abbastanza”
- 5 hanno detto “Poco”
- 5 hanno risposto “molto poco”

Alla domanda: **“Raccomanderebbe ai suoi amici di far ricoverare il loro caro in questa struttura?”**

- 4 hanno risposto “molto”
- 17 hanno detto “abbastanza”
- 3 hanno risposto “poco”
- 4 hanno risposto “per nulla”

Alla domanda: **“Consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa struttura?”**

- 18 hanno risposto “Sì”
- 9 hanno detto “no”

Alla domanda: **“Complessivamente è contento di lavorare in questa struttura?”**

- 22 hanno detto “sì”
- 5 hanno detto “no”

## **RELAZIONE FINALE**

Al questionario hanno risposto per lo più persone che stanno prestando servizio come asa/oss da oltre un anno e da oltre quattro anni. Dalle risposte emergono gli effetti del protrarsi della carenza di personale, carenza che, considerate le condizioni e la complessità delle persone da assistere, porta a diverbi fra colleghi e a non apprezzare ciò che svolgono.

La maggior parte di coloro che hanno risposto sono “abbastanza soddisfatti” di come si affrontano le criticità, però i conflitti tra colleghi sono impegnativi da affrontare e da risolvere. A volte viene adottata la soluzione più facile e cioè dimettersi. Il lavoro di assistenza all’anziano piace, infatti l’attività svolta dal personale ha un impatto positivo sulla vita degli utenti, i dipendenti riescono a relazionare con i famigliari ed instaurare con loro un rapporto di collaborazione.

Dall’analisi del Questionario, è emerso che l’assistenza offerta è ben apprezzata dai famigliari anche se non tutti esternano la loro soddisfazione. Ciò che invece, viene percepito solo “abbastanza” è l’apprezzamento dei preposti per il lavoro che viene svolto dal personale asa/oss. Si tratta di settori in cui la collaborazione e condivisione sono di fondamentale importanza e devono andare di pari passo, ma non sempre questo avviene. Alla base di tutto questo vi è la stanchezza sia fisica sia psicofisica ma soprattutto la non sufficiente volontà di credere fino in fondo nel proprio lavoro, che bisogna parlare delle criticità perché insieme si può trovare la soluzione o la strada alternativa.

Nonostante le criticità, la maggioranza dei risponditori consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa rsa e, sempre la netta maggioranza dei compilatori ha detto che nel complesso sono contenti di lavorare in questa struttura.

La Presidenza e direzione sono consapevoli degli effetti negativi di questa carenza di personale, la direzione ne discute anche con il personale dipendente per trovare con loro una soluzione o altro. Sono state incaricate più agenzie interinali ma, ad oggi, non vi sono stati sviluppi.

Il Consiglio di Amministrazione ringrazia tutti i dipendenti per la disponibilità resa e rinnova la disponibilità ad ascoltare e ricevere suggerimenti utili per migliorare la qualità del loro lavoro.

Il Presidente

Il Direttore Amministrativo

---

(Vinci Luca)

---

(Marassi Marisa)