



Istituto per Anziani "Isidoro Cappelletti" - ONLUS -

via Cappelletti, 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@isidorocappelletti.it
SITO: isidorocappelletti.it

Prot. 21/2025

ANALISI DEL QUESTIONARIO di valutazione da parte dei famigliari della qualità di assistenza

ANNO 2024

1. PREMESSA

L'Istituto per Anziani Isidoro Cappelletti "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 osservazioni/segnalazioni, 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 famigliari 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.

Sono stati distribuiti n. 50 questionari e riconsegnati purtroppo solo n. 16: non vi è stata grande partecipazione però questo è dato dal fatto che molti famigliari (almeno così hanno rappresentato anche all'amministrazione) non amano la burocrazia e reputano inutili simili compilazioni.

3. ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato ai parenti è strutturato in modo tale da ottenere informazioni generali, informazioni in ordine alla permanenza in Istituto con specifico riferimento alla gestione Sanitaria ed il rapporto intrapreso con tutto il personale presente, alla qualità dei servizi proposti nonché ciò che vorrebbero. Il questionario è costituito da n.12 domande, espone in modo semplificato per dare la possibilità al parente 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: **“Lei è parente di un ospite”**

- 11 hanno risposto essere il “figlio”
- 1 ha detto essere il “fratello/sorella”
- 1 ha risposto “il nipote”
- Nessuno ha detto essere “il coniuge”
- 2 hanno risposto “altro”

Alla domanda: **“Il suo familiare è ricoverato da....”**

- 2 hanno risposto “da meno di un anno”
- 10 hanno detto “da oltre due anni”
- 3 hanno riferito “da più di tre anni”

Alla domanda: **“Con quale frequenza fa visita al suo familiare?”**

- Nessuno ha risposto “quotidianamente”
- 9 hanno detto “2/3 volte alla settimana”
- 5 hanno risposto “una volta alla settimana”
- 1 ha detto “una volta al mese”
- Nessuno ha detto “raramente”

Alla domanda: **“Come giudica l'accoglienza che ha ricevuto il suo caro al momento dell'ingresso in RSA?”**

- 10 hanno risposto “molto buona”
- 5 hanno detto “buona”
- Nessuno ha indicato “sufficiente”
- Nessuno ha indicato “insufficiente”

Alla domanda: **“Come giudica la pulizia degli ambienti?”**

- 7 hanno risposto “Molto buona”
- 9 hanno indicato “buona”
- Nessuno ha risposto “Sufficiente”
- Nessuno ha barrato “Insufficiente”

Alla domanda: **“E' soddisfatto dei piatti che vengono proposti?”**

- 12 hanno detto “molto”
- 4 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha riferito “poco”
- Nessuno ha barrato “per nulla”

Alla domanda: **“Ritiene che gli orari di visita agli ospiti siano:”**

- 4 hanno risposto “molto buoni”
- 12 hanno risposto “buoni”
- nessuno ha detto “sufficienti”
- nessuno ha detto “insufficienti”

Alla domanda: **“Le stanze e gli ambienti comuni (saloni) ed il giardino sono adeguati alle esigenze degli ospiti?”**

- 6 hanno detto “Molto”
- 9 hanno risposto “Abbastanza”
- 1 ha detto “Poco”
- Nessuno ha risposto “per nulla”

Alla domanda: **“A suo avviso queste figure sono cortesi, disponibili e professionali?”**

OSS

- 11 hanno risposto “molto”
- 5 hanno risposto “abbastanza”
- 0 ha detto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

INFERMIERI

- 12 hanno risposto “molto”
- 3 hanno detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”
- Nessuno da scritto “per nulla”

EDUCATORI

- 15 hanno detto “molto”
- 1 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha scritto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

FISIOTERAPISTI

- 11 hanno risposto “molto”
- 5 hanno detto “abbastanza”
- 0 hanno detto “poco”
- Nessuno ha scritto “per nulla”

MEDICI

- 11 hanno risposto “molto”
- 5 hanno detto “abbastanza”
- 0 hanno scritto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

ADDETTE ALLA SALA

- 11 hanno risposto “molto”
- 5 hanno detto “abbastanza”
- Nessuno ha indicato “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

AMMINISTRAZIONE

- 11 hanno risposto “molto”
- 4 hanno detto “abbastanza”
- 0 hanno risposto “poco”

- Nessuno ha detto “per nulla”

Alla domanda: **“In base alla sua esperienza professionale come giudica il servizio prestato da queste figure?”**

OSS

- 10 hanno risposto “molto buono”
- 6 hanno risposto “Abbastanza buono”
- nessuno ha detto “sufficiente”
- nessuno ha detto “insufficiente”

INFERMIERI

- 11 hanno risposto “molto buono”
- 4 hanno detto “abbastanza buono”
- nessuno ha risposto “sufficiente”
- nessuno ha risposto “insufficiente”

EDUCATORI

- 11 hanno detto “molto buono”
- 3 hanno risposto “abbastanza buono”
- Nessuno “sufficiente”
- Nessuno “insufficiente”

FISIOTERAPISTI

- 9 hanno risposto “molto buono”
- 5 hanno detto “abbastanza buono”
- 1 ha risposto “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

MEDICI

- 11 hanno risposto “molto buono”
- 4 hanno detto “abbastanza buono”
- Nessuno “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

ADDETTE ALLA SALA

- 10 hanno risposto “molto buono”
- 4 hanno riferito “abbastanza buono”
- Nessuno sufficiente
- Nessuno insufficiente

AMMINISTRAZIONE

- 12 hanno risposto “molto buono”
- 3 hanno detto “abbastanza buono”
- nessuno ha detto sufficiente
- nessuno ha risposto “insufficiente”

Alla domanda: “E’ soddisfatto delle attività interne alla struttura (feste, uscite/gite, etc.?)”

- 10 hanno detto “molto”
- 5 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno “poco”
- Nessuno “per niente”

Alla domanda: “E’ soddisfatto di questa struttura?”

- 11 hanno risposto “molto”

- 5 hanno detto “abbastanza”
- Nessuno “poco”
- Nessuno “per nulla”

Alla domanda: “Cosa cambierebbe?”

- Le risposte sono state:

migliorare i bagni nelle stanze, se è obbligatorio l'uso della mascherina controllare che tutti e non solo alcuni la mettano; serve più personale, va bene così.

RELAZIONE FINALE

Coloro che hanno risposto al questionario sono stati per la maggior parte i figli i quali, seppure non hanno la possibilità di frequentare la struttura quotidianamente, hanno manifestato soddisfazione del modo di accoglienza del loro caro. L'accoglienza è sempre molto difficile e delicata sia per i parenti sia per l'ospite ed il fatto che il personale gestisca molto bene il momento è molto importante. Da ormai un po' di tempo è consentito ai famigliari salire anche ai piani di degenza per cui è stato possibile, per i compilatori, esprimere il loro grado di soddisfazione per la pulizia degli ambiente la quale è stata definita buona e/o molto buona. Ripristinate da tempo le visite in presenza e gli orari proposti sono graditi e compatibili con le esigenze dei famigliari.

Molto gradimento ha ottenuto il settore della cucina. Come già rappresentato, la struttura è una delle poche realtà che ha il dono e privilegio di avere una cucina interna che, oltre a rispettare le esigenze e patologie degli utenti, propone anche in modo “creativo” i piatti della tradizione.

Anche gli ambienti comuni e lo spazio esterno, anche se nell'anno 2024 lo spazio esterno non è stato possibile utilizzarlo causa i lavori di efficientamento energetico, piacciono alle famiglie.

Analizzando i giudizi che le famiglie hanno dato alle figure operanti in struttura (medici, infermieri, oss, educatori, fisioterapisti, addette alla sala ed amministrazione) in ordine alla cortesia e disponibilità si denota che, pur essendoci ugualmente molto gradimento, si potrebbe fare qualcosa di più. Purtroppo già da prima della pandemia la carenza di personale si faceva sentire ed ora più che mai. Questo fa sì che coloro che prestano servizio sono molto stanchi, stressati e succede che a volte la disponibilità e cortesia vengano un pochino meno. In ogni caso nessun ospite riferisce di maleducazione o manifesta insoddisfazione. Va da sé che se vi fossero più risorse umane da impiegare, il personale potrebbe recuperare più energie ed essere meno stanco quindi dare ancora di più. Purtroppo nonostante l'impegno profuso dall'amministrazione a tal proposito vi sono difficoltà a reperire personale qualificato.

Giudizi molto positivi sono stati espressi verso il servizio che viene prestato dagli operatori, medici, infermieri, addette alla sala, educatori, fisioterapisti, amministrazione. Vi è sempre colui che

vorrebbe di più quindi reputa “abbastanza buono” detto “operato”. Molto buono anche il rapporto con le figure professionali. Nessun insoddisfatto.

Altro aspetto affrontato nel questionario è quello delle attività interne e nello specifico le feste, le uscite e gite e tutto ciò che viene organizzato. Anche in questo ambito la maggioranza di coloro che hanno risposto hanno manifestato molta soddisfazione ma c'è anche chi non si ritiene soddisfatto al 100%. L'amministrazione spesso organizza momenti di convivialità tra ospiti e parenti, con la cittadinanza, dà corso a progetti con le scuole dell'infanzia, organizza pranzi di beneficenza e gite a tema. Ci si sta adoperando perché la maggior parte di certe attività e progetti che venivano attuati ante pandemia siano riproposti.

Feedback positivi anche per il lavoro svolto dalla Direzione, il modo di porsi e di affrontare le problematiche.

Al termine del questionario è stata posta la domanda: “è soddisfatto di questa struttura?” e la maggioranza dei compilatori ha fornito una risposta chiara dicendo “molto”. Questa è la dimostrazione che tutti gli sforzi profusi dal personale e dall'amministrazione sono stati apprezzati, hanno portato i loro frutti anche se si è consapevoli che, nonostante le risposte positive ottenute, vi è da migliorare affinché coloro che attualmente non sono pienamente o completamente soddisfatti mutino in meglio la loro valutazione.

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)