



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. 23/2025

ANALISI DEL QUESTIONARIO di valutazione da parte degli ospiti 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. 40 questionari e riconsegnati n. 35 (di cui una persona ha rifiutato il ritiro e 4 non sono stati compilati), quindi una buona partecipazione anche se non tutti gli utenti 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, la qualità dei servizi proposti nonché ciò che vorrebbero. Il questionario è costituito da n.12 domande, espone 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: **“Lei è ospite della struttura da....”**

- 11 ospiti hanno risposto “da meno di 1 anno”
- 14 hanno indicato “da oltre 2 anni”
- 09 hanno indicato “da più di 3 anni”

Alla domanda: **“Con quale frequenza riceve le visite?”**

- 6 hanno risposto “quotidianamente”
- 13 hanno detto “2/3 volte alla settimana”
- 11 hanno riferito “1 volta alla settimana”
- 1 ha risposto “1 volta al mese”
- 3 hanno detto “molto raramente”

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

- 16 hanno risposto “molto buona”
- 15 hanno detto “Buona”
- 3 hanno risposto “Sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

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

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

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

- 18 hanno risposto “Molto”
- 14 hanno indicato “Abbastanza”
- 2 hanno risposto “Poco”
- Nessuno ha barrato “per nulla”

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

- 13 hanno detto “molto buoni”
- 16 hanno risposto “buoni”
- 5 hanno riferito “sufficienti”
- Nessuno ha barrato “insufficiente”

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

- 11 hanno risposto “molto”
- 23 hanno risposto “abbastanza”
- nessuno ha detto “poco”
- nessuno ha detto “per nulla”

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

OSS

- 14 hanno detto “Molto”
- 19 hanno risposto “Abbastanza”
- 1 ha detto “Poco”
- Nessuno ha risposto “per nulla”

INFERMIERI

- 17 hanno risposto “molto”
- 17 hanno detto “abbastanza”
- Nessuno ha risposto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

EDUCATORI

- 20 hanno risposto “molto”
- 13 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

FISIOTERAPISTI

- 16 hanno risposto “molto”
- 17 hanno detto “abbastanza”
- 2 hanno risposto “poco”
- Nessuno ha scritto “per nulla”

MEDICI

- 15 hanno risposto “molto”
- 16 hanno detto “abbastanza”
- 4 hanno detto “poco”
- Nessuno ha risposto “per nulla”

ADDETTE ALLA SALA

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

AMMINISTRAZIONE

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

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

OSS

- 15 hanno risposto “molto buono”
- 18 hanno risposto “abbastanza buono”
- 1 ha detto “insufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

INFERMIERI

- 17 hanno risposto “molto buono”
- 17 hanno detto “abbastanza buono”
- Nessuno ha risposto “insufficiente”
- Nessuno da scritto “sufficiente”

EDUCATORI

- 21 hanno detto “molto buono”
- 13 hanno risposto “abbastanza buono”
- Nessuno ha scritto “insufficiente”
- Nessuno ha detto “sufficiente”

FISIOTERAPISTI

- 14 hanno risposto “molto buono”
- 19 hanno detto “abbastanza buono”
- 2 hanno detto “sufficiente”
- Nessuno ha scritto “insufficiente”

MEDICI

- 17 hanno risposto “molto buono”
- 14 hanno detto “abbastanza buono”
- 4 hanno scritto “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

ADDETTE ALLA SALA

- 16 hanno risposto “molto buono”
- 17 hanno detto “abbastanza buono”
- Nessuno ha indicato “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

AMMINISTRAZIONE

- 14 hanno risposto “molto buono”
- 16 hanno detto “abbastanza buono”
- 1 ha risposto “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

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

- 23 hanno risposto “molto”
- 11 hanno risposto “Abbastanza”
- Nessuno ha risposto “Poco”
- 1 ha detto “per niente”

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

- 22 hanno risposto “molto”
- 12 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

Alla domanda: “Cosa cambierebbe” i suggerimenti ricevuti sono:

alcune operatrici
a volte gli ospiti sono maleducati tra loro e a me non piace
non cambierei nulla
c'è troppo controllo delle cose dei malati
più feste
cambierei molti ospiti
cambierei le attività interne

RELAZIONE FINALE

Dall'analisi del Questionario, è emersa la visione personale inerente lo svolgimento della vita 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. Il momento dell'accoglimento in RSA, momento molto delicato ed importante è stato ritenuto molto buono dalla maggioranza di coloro che hanno risposto. Hanno avuto un'accoglienza dignitosa, premurosa e professionale, un'accoglienza che è rimasta come dato molto positivo nei loro ricordi. Molto soddisfacente anche il risultato per la pulizia degli ambienti. Quotidianamente il personale dedicato alla cura degli ambienti si adopera per la sanificazione e pulizia dei locali, pulizia che viene applicata più volte al giorno in caso di particolari condizioni (pandemia). La struttura gode di un fiore all'occhiello che altre realtà analoghe purtroppo non possiedono e si tratta della cucina interna, cucina per la quale è stato investito dall'amministrazione acquistando nuovi strumenti (es. forno, armadio frigo). Ogni giorno vengono cucinati cibi diversi, anche della tradizione mantovana e non solo, che soddisfano le esigenze dell'utenza. Vengono soddisfatti, laddove possibile, alcuni desideri/sfizi: cioccolata in tazza in inverno per merenda ed il gelato in estate; il tutto rispettando le eventuali diete dei singoli utenti ed anche le problematiche degli stessi (diabete-disfagia- intolleranza). La nostra cucina è sempre pronta a sopperire a tutte le esigenze e necessità. Il fatto che si tratti di un dono da custodire caramente è affermato dagli ospiti i quali apprezzano molto il lavoro dei nostri cuochi.

Dopo le restrizioni imposte dalla pandemia in merito alle visite dei parenti, finalmente è stato possibile migliorare questo aspetto consentendo, seppure nel rispetto delle normative e disposizioni sanitarie per evitare contagi, ai famigliari il contatto con i loro cari. Le visite in RSA sono consentite tutti i giorni della settimana, festivi inclusi, sia al mattino sia la pomeriggio rispettando lo svolgimento delle attività e le esigenze degli utenti. Questa maggiore “libertà” è stata molto gradita dagli ospiti anche se vi sono persone che ricevono purtroppo la visita del loro familiare solo una volta al mese o molto di rado.

Analizzando i giudizi che gli utenti 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.

Al termine del questionario è stata posta la domanda: "è soddisfatto di questa struttura?" e la maggioranza (22 utenti su 35) 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)