



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. 18/2026

Poggio Rusco, li 23.02.2026

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

ANNO 2025

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. 62 questionari e riconsegnati solo 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. 11 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: **“Che legame ha con l’ospite”**

- 10 hanno risposto essere il “figlio/a”
- nessuno ha detto essere il “fratello/sorella”
- 2 hanno risposto essere “il nipote”
- nessuno ha detto essere “il coniuge”
- 2 hanno risposto “altro”

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

- 1 ha risposto “quotidianamente”
- 8 hanno risposto “2/3 volte alla settimana”
- 6 hanno risposto “1 volta alla settimana”
- Nessuno “1 volta al mese”
- Nessuno “Molto raramente”

Alla domanda: **“Come giudica la permanenza del suo caro in RSA?”**

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

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

- 9 hanno risposto “Molto buona”
- 5 hanno indicato “Buona”
- 1 ha risposto “Sufficiente”
- Nessuno ha barrato “Insufficiente”

Alla domanda: **“Come giudica gli orari di visita agli ospiti?”**

- 3 hanno detto “molto buoni”
- 12 hanno risposto “buoni”
- Nessuno ha riferito “conformi alle esigenze delle famiglie”

Alla domanda: **“A suo avviso, gli ambienti comuni (saloni) ed il giardino sono adeguati alle esigenze degli ospiti?”**

- 7 hanno risposto “molto”
- 8 hanno risposto “abbastanza”
- nessuno ha detto “poco”
- nessuno ha detto “per nulla”

Alla domanda: **“Per la sua esperienza, queste figure sono cortesi, disponibili e professionali?”**

OSS

- 13 hanno risposto “molto”
- 2 hanno risposto “abbastanza”
- nessuno ha detto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

INFERMIERI

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

EDUCATORI

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

FISIOTERAPISTI

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

MEDICI

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

ADDETTE ALLA SALA

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

AMMINISTRAZIONE

- 12 hanno risposto “molto”
- 2 hanno detto “abbastanza”
- nessuno ha risposto “poco”
- Nessuno ha detto “per nulla”

Alla domanda: **“Per la sua esperienza, come giudica il servizio prestato dalle figure?”**

OSS

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

INFERMIERI

- 13 hanno risposto “molto buono”
- 1 ha detto “abbastanza buono”

- nessuno ha risposto “sufficiente”
- nessuno ha risposto “insufficiente”

EDUCATORI

- 13 hanno detto “molto buono”
- nessuno ha risposto “abbastanza buono”
- 1 ha detto “sufficiente”
- Nessuno ha risposto “insufficiente”

FISIOTERAPISTI

- 13 hanno risposto “molto buono”
- 1 ha detto “abbastanza buono”
- nessuno ha risposto “sufficiente”
- Nessuno ha detto “insufficiente”

MEDICI

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

ADDETTE ALLA SALA

- 11 hanno risposto “molto buono”
- 2 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.)”

- 8 hanno detto “molto”
- 7 hanno risposto “abbastanza”
- Nessuno ha detto “poco”
- Nessuno ha detto “per niente”

Alla domanda: “Consiglierebbe ad altri questa RSA?”

- 14 hanno risposto “certamente”
- 1 ha detto “abbastanza”
- Nessuno “poco”
- Nessuno “per nulla”

RELAZIONE FINALE

Coloro che hanno risposto al questionario sono stati per la maggior parte i figli degli utenti quali, seppure non hanno la possibilità di frequentare la struttura quotidianamente, ma lo fanno 2/3 volte

alla settimana ed alcuni una sola volta alla settimana, hanno manifestato soddisfazione del modo di accoglienza del loro caro e della gestione del medesimo.

La permanenza degli ospiti in RSA è ritenuta dalla maggior parte dei risponditori “molto buona” e questo è un dato molto positivo soprattutto se si considera che ormai da anni le strutture affrontano il problema della carenza di personale sanitario (OSS ed Infermieri). Il fatto che l’Amministrazione abbia puntato e punti anche ora, nonostante le criticità date dalla carenza di personale, alla qualità del servizio erogato, al benessere psicofisico degli utenti è confermato dalle risposte date dalle famiglie in ordine alla cortesia e professionalità delle figure professionali, al servizio dalle stesse prestato e dal fatto che “consiglierebbero ad altri” la struttura.

Molto gradimento ha ottenuto la “pulizia degli ambienti”.

Relativamente agli spazi esterni e comuni c’è chi ritiene siano “abbastanza” adeguati alle esigenze degli ospiti, apprezzato è lo spazio verde esterno che consente agli utenti che sono in grado di curare le piante ed i fiori. Il salone polivalente all’interno della struttura non sempre consente di attivare tutti i progetti che si vorrebbero realizzare appunto per motivi di capienza e questo a volte non è gradito. Le feste e gli eventi che in generale si organizzano, coinvolgendo anche le famiglie, sono apprezzati.

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: “consiglierebbe ad altri questa struttura?” e praticamente all’unanimità i parenti hanno risposto “Certamente”. Questa è la dimostrazione che tutti gli sforzi profusi dal personale e dall’amministrazione sono apprezzati, si raccolgono i frutti delle fatiche profuse 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)