



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. 19/2026

Poggio Rusco, li 23.02.2026

ANALISI DEL QUESTIONARIO di valutazione del servizio da parte degli ospiti

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. 36 questionari e riconsegnati n. 36 quindi un'ottima partecipazione.

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. Il questionario è costituito da n.10 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: **“Con quale frequenza riceve le visite?”**

- 3 hanno risposto “quotidianamente”
- 17 hanno detto “2/3 volte alla settimana”

- 11 hanno riferito “1 volta alla settimana”
- 1 ha risposto “1 volta al mese”
- 2 hanno detto “molto raramente”

Alla domanda: **“Ha scelto lei di venire in RSA oppure la sua famiglia o insieme?”**

- 11 hanno risposto “IO”
- 13 hanno detto “la famiglia”
- 11 hanno risposto “insieme”

Alla domanda: **“Come è stato accolto?”**

- 26 hanno risposto “molto bene”
- 8 hanno detto “discretamente”
- 1 ha indicato “sufficiente”
- nessuno ha indicato “insufficiente”

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

- 18 hanno risposto “Molto buona”
- 14 hanno indicato “Buona”
- 2 hanno risposto “Sufficiente”
- 1 ha barrato “insufficiente”

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

- 14 hanno detto “molto”
- 19 hanno risposto “abbastanza”
- 2 hanno riferito “poco”
- nessuno ha barrato “per nulla”

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

OSS

- 12 hanno detto “Molto”
- 20 hanno risposto “Abbastanza”
- 3 ha detto “Poco”
- nessuno ha risposto “per nulla”

INFERMIERI

- 15 hanno risposto “molto”
- 19 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha risposto “poco”
- nessuno ha detto “per nulla”

EDUCATORI

- 22 hanno risposto “molto”
- 13 hanno detto “abbastanza”
- nessuno ha risposto “poco”

- nessuno ha detto “per nulla”

FISIOTERAPISTI

- 16 hanno risposto “molto”
- 17 hanno detto “abbastanza”
- 0 hanno risposto “poco”
- 1 ha scritto “per nulla”

MEDICI

- 18 hanno risposto “molto”
- 16 hanno detto “abbastanza”
- 1 ha detto “poco”
- nessuno ha risposto “per nulla”

ADDETTE ALLA SALA

- 17 hanno risposto “molto”
- 15 hanno risposto “poco”
- 1 ha scritto “per nulla”
- nessuno ha detto “poco”

AMMINISTRAZIONE

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

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

OSS

- 13 hanno risposto “molto buono”
- 19 hanno risposto “abbastanza buono”
- 2 ha detto “sufficiente”
- nessuno ha detto “insufficiente”

INFERMIERI

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

EDUCATORI

- 18 hanno detto “molto buono”
- 14 hanno risposto “abbastanza buono”
- 1 ha scritto “insufficiente”
- nessuno ha detto “sufficiente”

FISIOTERAPISTI

- 15 hanno risposto “molto buono”
- 17 hanno detto “abbastanza buono”
- 1 ha detto “sufficiente”
- 1 ha scritto “insufficiente”

MEDICI

- 18 hanno risposto “molto buono”
- 16 hanno detto “abbastanza buono”
- 1 ha scritto “sufficiente”
- nessuno ha detto “insufficiente”

ADDETTE ALLA SALA

- 18 hanno risposto “molto buono”
- 15 hanno detto “abbastanza buono”
- 1 ha indicato “sufficiente”
- nessuno ha detto “insufficiente”

AMMINISTRAZIONE

- 11 hanno risposto “molto buono”
- 13 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.)?**

- 20 hanno risposto “molto”
- 15 hanno risposto “Abbastanza”
- nessuno ha risposto “Poco”
- nessuno ha detto “per niente”

Alla domanda: **“Se potesse, andrebbe in un’altra struttura?”**

- 2 hanno risposto “Sì”
- 31 hanno detto “No”
- 1 ha detto “per nulla”

Alla domanda: **“Come giudica questa struttura?”**

- 18 “molto buona”
- 16 “discreta”
- 2 “sufficiente”
- 1 “insufficiente”

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. La maggior parte di loro riceve la visita della famiglia almeno 2/3 volte a settimana ma vi è anche chi la riceve molto raramente. La decisione di andare in struttura e di venire in questa RSA è stata per la quasi totalità degli ospiti condivisa con i parenti.

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. La struttura gode, poi, 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. Poi vi è chi è soddisfatto abbastanza del servizio ma probabilmente perché vorrebbe non aver limiti di quantità e poter osare di più; ma al di là di questo il lavoro dei nostri cuochi è apprezzato.

Analizzando i giudizi in ordine alla cortesia e disponibilità che gli utenti hanno dato alle figure operanti in struttura (medici, infermieri, oss, educatori, fisioterapisti, addette alla sala ed amministrazione) si denota che, pur essendoci ugualmente molto gradimento, alcuni settori potrebbero fare di più. Purtroppo però si tratta di quelle figure professionali (infermieri ed oss) per le quali c'è carenza da anni e la situazione non migliora. Non si parla però di insoddisfazione. 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.

Discorso analogo viene fatto per il servizio reso. Purtroppo la carenza impatta sulla gestione delle alzate e non solo, motivo per il quale c'è chi ha detto "abbastanza". Nonostante ciò nessuno 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 ha 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.

Al termine del questionario sono state poste domande che comportano un giudizio sulla struttura e precisamente: "se potesse, andrebbe in un'altra struttura?" e 31 utenti su 35 ha risposto "NO" e addirittura uno "per nulla", mentre l'altra domanda è: "Come giudica questa struttura?" ed anche in questo caso 18 hanno risposto "molto buona" e 16 "discreta". Questa è la dimostrazione che tutti gli sforzi profusi dal personale e dall'amministrazione sono 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)