

Azienda Speciale Evaristo Almici

Via Santuario,3 Rezzato

Tel. 030-2791408 Fax 030-2595811

e-mail: amministrazione@ealmici.it

sito web: www.ealmici.it



Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei familiari degli ospiti della RSA / degli utenti del Centro Diurno Integrato



Anno 2007

Gentile Signora/e,

il Consiglio di Amministrazione e le Direzioni Sanitaria ed Amministrativa dell'Azienda speciale, ente gestore della RSA (Residenza sanitaria assistenziale per anziani) e del CDI (Centro Diurno Integrato) "Evaristo Almici", attraverso il presente questionario **che può essere compilato in forma completamente anonima**, intendono dare seguito ad un percorso di autocontrollo e verifica della qualità delle prestazioni rese e del grado di soddisfacimento dei familiari avviato negli anni scorsi, ottemperando in tal modo anche alle disposizioni impartite dalla Regione Lombardia per i servizi accreditati.

Le risposte da Voi fornite, unitamente all'osservazione quotidiana agita dai referenti organizzativi dell'Azienda (Direttore sanitario, Direttore generale, Caposala) ed ai contributi offerti dagli operatori che prestano la propria attività lavorativa all'interno dei servizi, costituiranno il punto di partenza per attuare una valutazione globale di tutte le prestazioni rese da questa Azienda al fine di individuare le eventuali criticità, porre in essere le opportune riorganizzazioni o potenziamenti di servizi già esistenti e recepire le sollecitazioni per sperimentare nuove attività.

Vi preghiamo di riporre, una volta compilato, il presente questionario nell'apposita urna collocata all'ingresso di Casa Almici (presso il centralino), entro il 31.01.2008.

Per chi lo desiderasse il testo del questionario può essere scaricato anche dal sito web dell'Azienda www.ealmici.it e riconsegnato con le modalità sopra indicate.

Per eventuali chiarimenti o spiegazioni è possibile contattare la Direzione generale nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Ringraziando anticipatamente per la preziosa collaborazione, si porgono molti cordiali saluti.

Il Presidente
Enzo Gerosa

Il Direttore Generale
Dott.ssa Stefania Mosconi

Il Direttore Sanitario
Dott. Angelo Forti

1. Qual è il suo grado di parentela con l'ospite?

Figlio [] Coniuge [] Fratello/sorella [] Altro []

2. Sesso del compilatore

M [] F []

3. Età del compilatore : _____

4. Il suo familiare è ricoverato da:

Meno di sei mesi []
Da sei mesi a due anni []
Da oltre due anni []

5. In quale nucleo è ricoverato il suo familiare?

Nucleo bianco 1° piano [] Nucleo Azzurro 1° piano []
Nucleo Giallo 2° piano []
Centro Diurno Integrato []

6. Con quale frequenza fa visita al suo familiare?

Quotidiana []
Due o tre volte alla settimana []
Settimanale []
Mensile []
Raramente []

7. In quali orari abitualmente fa visita al suo familiare?

Mattino [] Pomeriggio [] Sera []

8. Come giudica il momento dell'accoglienza in Casa Almici, il giorno del ricovero in RSA o dell'inizio di frequenza al Centro Diurno?

Ottimo [] Buono [] Sufficiente [] Insufficiente []

9. In particolare, come giudica il primo contatto con:

Personale amministrativo	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Personale medico	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Personale infermieristico	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Fisioterapisti	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Animatore	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Ausiliari	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

10. In particolare, le informazioni ricevute all'arrivo sono state:

esaurienti [] sufficienti [] scarse []

11. Durante la permanenza successiva del suo familiare in questi servizi, come giudica il comportamento dei medici riguardo a:

Disponibilità al colloquio	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Professionalità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Informazione chiara su malattie e interventi sanitari	sempre []	talvolta []	raramente []	mai []

12. Come giudica l'assistenza fornita dagli infermieri riguardo a:

Disponibilità al colloquio	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Professionalità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Sollecitudine all'intervento	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

13. Come giudica il trattamento fornito dai fisioterapisti riguardo a:

Disponibilità al colloquio	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Professionalità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

14. Come giudica l'assistenza fornita dagli ausiliari riguardo a:

Prontezza alla chiamata	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Disponibilità a soddisfare le esigenze dell'ospite	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Cordialità nel rapporto con l'ospite	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

15. Come giudica il rapporto umano tra il personale ed i parenti degli ospiti:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

16. Come considera il grado di collaborazione tra il personale:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente [] non so []

17. Come considera il rapporto degli ospiti tra loro:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente [] non so []

18. Ritiene che il numero del personale socio-sanitario sia:

Infermiere:	sufficiente []	insufficiente []
Ausiliari:	sufficiente []	insufficiente []
Fisioterapisti:	sufficiente []	insufficiente []

19. Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che riguardano il suo familiare:

spesso [] talvolta [] raramente [] mai []

20. Ritiene che l'abbigliamento del suo familiare sia sufficientemente curato:

Sì [] non sempre [] no []

OSSERVAZIONI:

21. Ritene che l'igiene del suo familiare sia sufficientemente curata:

Sì [] non sempre [] no []

22. Come giudica l'operato dell'animatore riguardo a:

Relazione con gli ospiti	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Disponibilità al colloquio	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Capacità di stimolo e coinvolgimento degli ospiti	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

23. Come considera il suo rapporto con la Direzione generale riguardo a:

Chiarezza nelle informazioni	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Gentilezza e disponibilità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

24. Come considera il rapporto degli ospiti con i volontari:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente [] non so []

25. Come giudica il servizio di trasporto ed accompagnamento effettuato dai volontari dell'AUSER (garantito da un'apposita convenzione che l'Azienda sottoscrive ogni anno con l'Associazione):

Cordialità dei volontari nel rapporto con l'ospite	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Cordialità dei volontari nel rapporto con i parenti degli ospiti	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Puntualità e precisione nell'assolvimento del servizio	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

OSSERVAZIONI:

26. Come giudica le prestazioni rese dai volontari dell'Associazione "Amici della Casa di Riposo" che operano gratuitamente all'interno di Casa Almici:

Cordialità dei volontari nel rapporto con l'ospite	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Cordialità dei volontari nel rapporto con i parenti degli ospiti	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Servizio idratazioni (mattino e pomeriggio)	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Servizio aiuto imboccamento (pranzo e cena)	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Supporto attività di animazione (feste in Casa Almici, gite, uscite sul territorio, giochi, etc..)	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

OSSERVAZIONI:

27. Come giudica l'organizzazione delle attività di animazione "straordinarie" promosse nel corso dell'anno all'interno di Casa Almici grazie alla collaborazione di tutti i volontari e del personale che opera nell'Azienda speciale:

Feste in Casa Almici	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Gite	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Soggiorno al lago	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Partecipazione a spettacoli o rappresentazioni teatrali in altre sedi	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

OSSERVAZIONI:

28. Come giudica il servizio lavanderia:

	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
--	------------	-----------	-----------------	-------------------

In caso di insufficienza spiegare il **motivo o i disagi rilevati** :

29. Come giudica il servizio parrucchiera:

	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
--	------------	-----------	-----------------	-------------------

In caso di insufficienza spiegare il **motivo o i disagi rilevati** :

30. Come giudica il servizio callista:

	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
--	------------	-----------	-----------------	-------------------

In caso di insufficienza spiegare il **motivo o i disagi rilevati** :

31. Come giudica il vitto e la sua distribuzione:

Vitto come qualità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Vitto come quantità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Servizio di distribuzione al tavolo	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Orario di colazione	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Orario di pranzo	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Orario di cena	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

OSSERVAZIONI:

32. Come giudica i servizi igienici e la pulizia ambientale relativamente a:

Pulizia della stanza	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Pulizia degli spazi comuni	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Pulizia dei servizi igienici	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Comfort dei servizi igienici	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Numero dei servizi igienici	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

33. Come giudica la camera di degenza:

Dal punto di vista estetico	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Dal punto di vista funzionale	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Come dimensioni	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

34. Come giudica l'adeguatezza delle attrezzature presenti in reparto:

Carrozzelle	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Sollevatori	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Materassi antidecubito	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

35. Come giudica la temperatura degli ambienti:

adeguata [] inadeguata []

36. Come giudica , in generale, il rispetto della privacy:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

37. In caso di insufficienza alla precedente domanda, in quale figura è emersa questa carenza?

Ufficio Direzione generale	[]
Ufficio Amministrativo	[]
Direzione sanitaria	[]
Medici	[]
Infermieri	[]
Ausiliari	[]
Animatrice	[]
Fisioterapisti	[]
Personale religioso	[]
Portineria/centralino	[]
Volontari per il trasporto	[]
Volontari per le idratazioni/imboccamento	[]
Volontari per l'animazione	[]

da altre figure precisare [].....

38. Come giudica gli spazi comuni a sua disposizione per incontrare parenti ed amici:

Come numero	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []
Come qualità	ottimo []	buono []	sufficiente []	insufficiente []

39. Come giudica l'orario in cui sono attualmente consentite le visite:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

40. Come giudica la possibilità di comunicare con l'ospite telefonicamente dall'esterno:

ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

41. Come giudica la possibilità di comunicazione dell'ospite verso la famiglia:
ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

42. Come giudica la possibilità di utilizzo della zona giardino:
ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

43. Come giudica la segnaletica per muoversi all'interno dell'istituto:
Come chiarezza ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []
Come frequenza ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

44. Come giudica l'assistenza religiosa cattolica :
adeguata [] inadeguata []

Se è richiesto altro tipo di assistenza spirituale precisare quale? [].....

45. Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero/della frequenza del suo familiare in questa R.S.A./Centro Diurno Integrato?

Moltissimo []
Molto []
Abbastanza []
Poco []

46. Come giudica il rapporto qualità/prezzo rispetto ai servizi fruiti dal Suo familiare?
ottimo [] buono [] sufficiente [] insufficiente []

Esprima con un voto finale (da 1 a 10) il grado di soddisfazione complessivo relativamente alla degenza del suo familiare presso Casa Almici o alla frequenza al Centro Diurno Integrato:

[_____]

Ulteriori suggerimenti

Data compilazione _____