

ALLEGATO N. 4

Questionario di valutazione del grado di soddisfazione
dei familiari degli ospiti della R.S.A. e degli utenti del C.D.I.



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 RSA, 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 fra 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. Ritiene 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 dell'RSA:

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 RSA, 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 dell' RSA grazie alla collaborazione di tutti i volontari e del personale che opera nell'Azienda speciale:

Feste in RSA	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:
