

# Questionario di rilevazione del gradimento di servizi e prestazioni nella R.S.A. 2020

## **Agli Ospiti in RSA**

E' costante impegno della Fondazione Ospedale della Carità perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Anche quest'anno, pur nell'emergenza della pandemia che ci ha costretti a rimodulare e modificare in continuazione servizi, piani di lavoro, protocolli e abitudini, resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti; questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale del vostro reparto, o qualora vogliate venga garantito il vostro anonimato riporlo nella teca posta in portineria.

Vi ringrazio per la Vostra preziosa collaborazione.

Il Presidente

dott. Orfeo Mattarozzi



## **A. Servizi generali**

### **A.1 Servizio Ristorazione**

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

### **A.2 Servizio Lavanderia/Guardaroba**

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

### **A.3 Servizio Parrucchiera/Barbiere**

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

### **A.4 Servizio di Igiene e Pulizia Ambientale**

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

## **B. Servizi sanitari**

**B.1 Valutazione sulla relazione con il MEDICO** (disponibilità a fornire informazioni sullo stato di salute dell'Ospite, disponibilità a fornire informazioni sulle scelte terapeutiche e farmacologiche, disponibilità all'ascolto, attenzione e cortesia)

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

**B.2 Valutazione sul rapporto con il CAPOAREA** (disponibilità all'ascolto, disponibilità e tempestività a recepire/risolvere problematiche organizzative burocratiche e assistenziali dell'Ospite, disponibilità a fornire notizie che riguardano la vita e i servizi all'interno della struttura, attenzione e cortesia)

OTTIMO      BUONO      SUFFICIENTE      SCARSO      INSUFFICIENTE  
○              ○              ○              ○              ○

**B.3 Valutazione sul rapporto con gli INFERMIERI** (disponibilità all'ascolto, disponibilità a fornire informazioni inerenti gli interventi infermieristici, attenzione e cortesia)

<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>SCARSO</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.4 Valutazione sul servizio di FISIOTERAPIA** (gradimento del servizio, disponibilità relazionale del fisioterapista, capacità di coinvolgimento, attenzione e cortesia)

<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>SCARSO</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.5 Valutazione sul servizio di ANIMAZIONE** (gradimento del servizio, disponibilità relazionale dell'animatore, attenzione e cortesia)

<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>SCARSO</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.6 Valutazione sulle attività di relazione alternative con i familiari** (sicurezza, efficacia, frequenza, gentilezza e disponibilità degli operatori, disponibilità ed efficienza degli strumenti)

<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>SCARSO</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Qual è il giudizio complessivo sull'assistenza in questa struttura?**

<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>SCARSO</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Consiglierebbe ad altri questa Residenza Sanitaria Assistenziale?

SI'

NO

Per gli ospiti che compilano per la prima volta il questionario

Come giudica l'accoglienza ricevuta al momento dell'ingresso in RSA?

OTTIMO

BUONO

SUFFICIENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

La invitiamo, utilizzando queste righe, a fornirci osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il nostro servizio.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

I DATI RACCOLTI VERRANNO ELABORATI E RESI DISPONIBILI TRAMITE  
PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB AZIENDALE

Fondazione Ospedale della Carità Casa di Riposo – Onlus  
Via Marconi, 1 /26011 Casalbuttano (Cr)/ Tel. 0374 361118 r.a. / Fax 0374 361878  
e-mail: [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)