



RSD FIRMO TOMASO - anno 2020

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE COMPILATO
DAI FAMILIARI

Obiettivo:

**rilevare il gradimento delle
prestazioni e dei servizi**



Questionario di gradimento del servizio

Data di compilazione del questionario: __ / __ / ____

Nucleo Abitativo: _____

N.B. la compilazione delle informazioni qui sotto riportate è facoltativa: essa è finalizzata ad intraprendere azioni comuni di miglioramento.

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni sull'utente del servizio:

Sesso: M F

Età: ____

Anno di inserimento: _____

Informazioni sul familiare/tutore dell'utente del servizio:

Sesso: M F

Età: ____

Rapporto di parentela: _____

Misura di protezione giuridica (se attiva): Tutore Curatore Amministratore di sostegno



Questionario di gradimento del servizio

ISTRUZIONI

Qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita residenziale dell'utente. Per ognuno di essi pensi a quanto si considera soddisfatto/a tenendo presente che:

1=PER NULLA SODDISFATTO

2= POCO SODDISFATTO

3= SODDISFATTO SOLO IN PARTE

4= SODDISFATTO

5= MOLTO SODDISFATTO

NS=NON SAPREI

Segni con una crocetta (X) la risposta che più si avvicina alla propria opinione e al proprio vissuto.

Le ricordiamo che tutto ciò che riporterà nel questionario è tutelato dal segreto professionale.

Questionario di gradimento del servizio

Legenda: 1=per nulla soddisfatto 2=poco soddisfatto 3= soddisfatto solo in parte 4= soddisfatto 5= molto soddisfatto
NS=non saprei

AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

1	È soddisfatto delle informazioni che riceve in merito all'andamento dell'ospitalità, allo stato di salute, alle cure prestate e al trattamento del suo familiare?.	1	2	3	4	5	NS
<i>La domanda che segue è rivolta solo a chi è stato accolto in struttura nel corso dell'ultimo anno.</i>							
2	È soddisfatto delle informazioni ricevute nella fase di accoglienza della struttura (le informazioni sono state chiare e complete)	1	2	3	4	5	NS

ASPETTI RESIDENZIALI

3	È soddisfatto, in generale, dell'ambiente e della disponibilità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, pasti).	1	2	3	4	5	NS
Le chiediamo di esprimere una valutazione specifica per ognuno dei servizi offerti:							
	Servizio Ristorazione	1	2	3	4	5	NS
	Servizio Lavanderia	1	2	3	4	5	NS
	Servizio pulizie ambienti	1	2	3	4	5	NS



Questionario di gradimento del servizio

AREA ORGANIZZAZIONE ED EFFICIENZA

4	È soddisfatto in generale dell'organizzazione e dell'efficienza del servizio (orari, turnazione del personale ecc.).	1	2	3	4	5	NS
---	--	---	---	---	---	---	----

AREA ASSISTENZA E CONTINUITA'

5	È soddisfatto dell'assistenza medica e infermieristica garantita (figure mediche e infermieri).	1	2	3	4	5	NS
6	È soddisfatto degli interventi riabilitativi-educativi ed assistenziali (educatori professionali, ASA, OSS, Fisioterapisti)	1	2	3	4	5	NS
7	Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori?	1	2	3	4	5	NS

AREA RELAZIONALE

8	È soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto e alle spiegazioni)	1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	---	---	----



Questionario di gradimento del servizio

AREA SANITARIA EMERGENZA COVID-19

9	Le misure organizzative e gestionali adottate per contrastare la pandemia da Covid-19, sono adeguate per garantire la sicurezza dei vostri famigliari.	1	2	3	4	5	NS
10	Le misure organizzative e gestionali adottate per contrastare la pandemia da Covid-19, sono adeguate per garantire una dignitosa qualità di vita dei vostri famigliari.	1	2	3	4	5	NS
11	Ritengo che le attività di informazione e aggiornamento sull'emergenza sanitaria da Covid-19 fornite dalla Residenza, siano sufficienti.	1	2	3	4	5	NS

9. Nel complesso, ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'inserimento? (indichi con una crocetta l'affermazione che desidera)

Pienamente	Discretamente	Sufficientemente	Solo in parte	Per nulla	Non saprei
------------	---------------	------------------	---------------	-----------	------------

10. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----



Questionario di gradimento del servizio

11. Data la sua esperienza, consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno? SI NO
Per quali motivi?

12. In conclusione, le chiediamo, se lo desidera, di indicare eventuali osservazioni e/o suggerimenti

-Per migliorare il servizio cosa suggerisce?

-Altre osservazioni e suggerimenti:

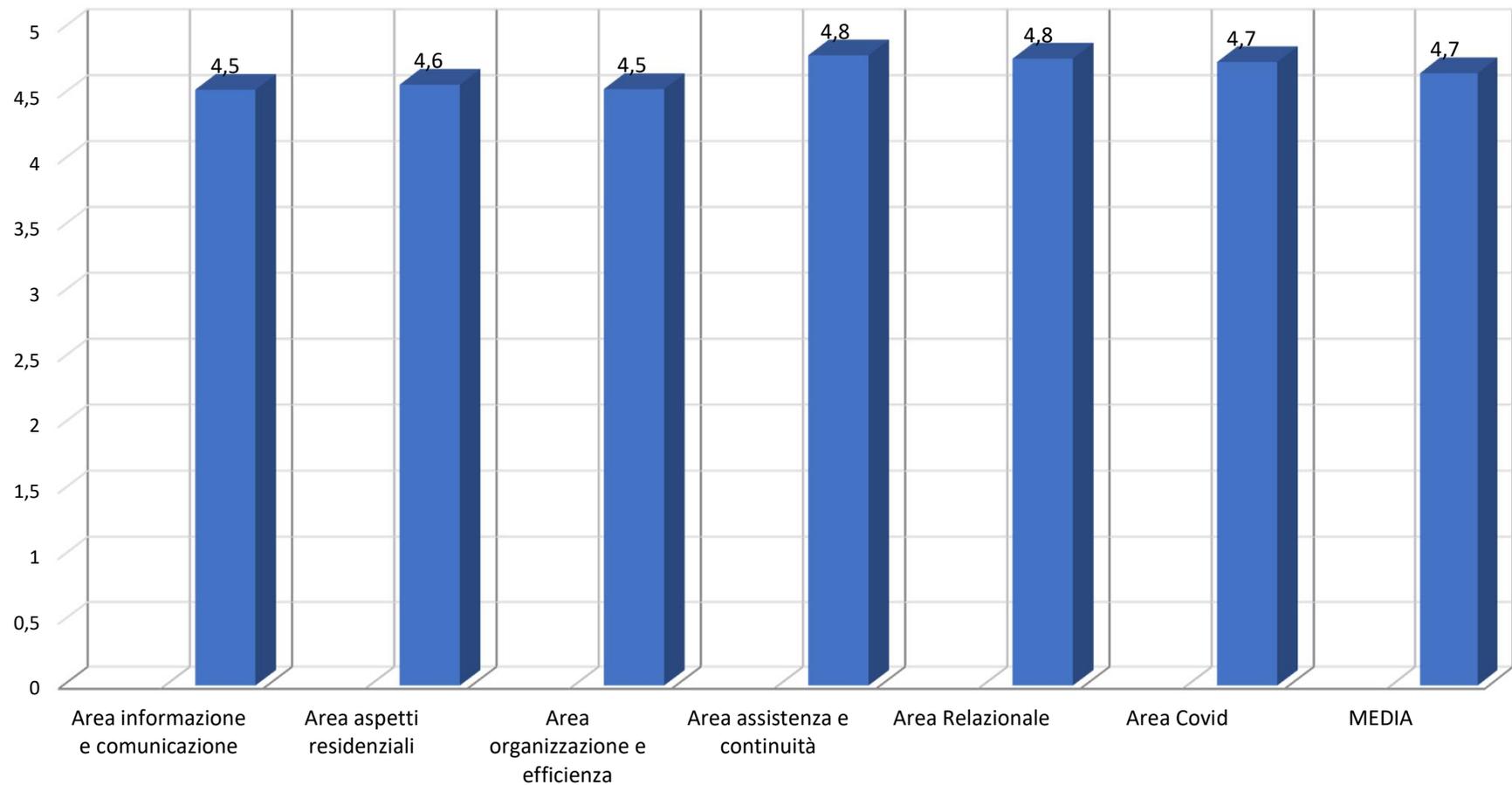


Analisi dei dati

N° dei questionari compilati e restituiti: 13

Legenda: 1= per nulla soddisfatto, 2=poco soddisfatto, 3=soddisfatto in parte, 4=soddisfatto, 5=molto soddisfatto

AREE			MEDIA
Area informazione e comunicazione			4,5
Area aspetti residenziali			4,6
Area organizzazione e efficienza			4,5
Area assistenza e continuità			4,8
Area Relazionale			4,8
Area Covid			4,7
MEDIA			4,7



Legenda: 1= per nulla soddisfatto, 2=poco soddisfatto, 3=soddisfatto in parte, 4=soddisfatto, 5=molto soddisfatto



11. Consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno? Se la risposta è sì, per quali motivi?

- spirito di Don Pierino e filosofia di Franco Basaglia;
- Buona l'organizzazione, ottimo il rapporto delle operatrici con gli ospiti che sono seguiti anche da un buon staff di infermieri e medici;
- perché in questa struttura viene rispettata la individualità di ogni ospite, con molta professionalità e umanità;
- per noi va tutto bene;
- per noi è una struttura adatta alla disabilità;
- professionalità di tutto il personale, amore verso il proprio lavoro;



11. *Consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno? Se la risposta è sì, per quali motivi?*

- per tutto il servizio offerto sia sanitario che personale;
- ci sentiamo privilegiati di appartenere ad una grande famiglia che ci sostiene e alla quale vogliamo bene;
- professionalità, competenze, gestione;
- la forte umanità nei rapporti con l'ospite;
- consiglierei questa RSD più che altro per la serietà, la competenza, la dedizione e soprattutto per l'amore che viene dato ai nostri ragazzi così bisognosi. Grazie di esistere;
- per tutte le positività indicate;

Nessuna segnalazione per gli item:

Per migliorare il servizio cosa suggerisce?

Altre osservazioni e suggerimenti:



Azioni di miglioramento

- cercheremo di motivare i famigliari alla compilazione del questionario di soddisfazione.
- il livello di soddisfazione è mediamente alto (4,7 su scala 1-5), con incremento di 0,1 rispetto allo scorso anno anche sul servizio di ristorazione che rimanere l'item con minore grado di soddisfazione (valutazione media di 4,2). L'utilizzo delle segnalazioni da parte degli operatori di nucleo rispetto alle pietanze, ha portato negli ultimi anni ad una maggiore attenzione da parte dell'azienda appaltatrice sul servizio di refezione offerto, continueremo in questa direzione cercando di offrire un servizio all'altezza delle aspettative di ospiti e famigliari. Inoltre i pasti cremosi sono migliorati grazie all'acquisto dell'omogeneizzatore.