

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Gentile Signora/e,

La invitiamo a esprimere la Sua opinione e ogni altro suggerimento che può esserci utile per migliorare la qualità dell'assistenza presso il reparto di riabilitazione (I.d.R.).

La informiamo che i dati da Lei forniti nel questionario saranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza, in modo da rendere impossibile l'identificazione del compilatore.

Metta una croce [ X ] nella casella che si avvicina di più al Suo giudizio.

### ISTRUZIONI

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di rispondere, la compilazione può essere effettuata dal parente referente.

OSPITE

PARENTE

Grado di parentela \_\_\_\_\_

Unità Operativa:

Riabil. generale / geriatrica

Riabil. specialistica

## **VALUTAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE**

1. Considerando complessivamente l'esperienza del ricovero, come valuta in generale la qualità dei servizi che ha ricevuto?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

2. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autonomia (camminare, vestirsi, mangiare, igiene, tono dell'umore) ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

3. In caso di necessità, tornerebbe in idr?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

## **VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI REPARTO**

4. Come valuta l'assistenza ricevuta dal Personale Medico?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

5. Come considera il rapporto umano col Personale Medico (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

6. Come considera la disponibilità del Personale Medico ad ascoltare e rispondere alle esigenze degli Utenti (Ospiti e Familiari)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

7. Come valuta la disponibilità del Personale Medico a dare spiegazioni/informazioni ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

8. Come valuta l'assistenza ricevuta dagli Infermieri?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

9. Come considera il rapporto umano con gli Infermieri (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

10. Come considera la disponibilità dagli Infermieri ad ascoltare e rispondere alle esigenze degli Utenti (Ospiti e Familiari)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

11. Come valuta la disponibilità dagli Infermieri a dare spiegazioni/informazioni ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

12. Come valuta l'assistenza ricevuta dai Fisioterapisti?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

13. Come considera il rapporto umano coi Fisioterapisti (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

14. Come valuta la disponibilità dei Fisioterapisti a dare spiegazioni/informazioni ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

15. Come valuta l'assistenza ricevuta dal Personale di assistenza (ASA/OSS)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

16. Come considera il rapporto umano col Personale ASA/OSS (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

17. Come considera la disponibilità del Personale ASA/OSS ad ascoltare e rispondere alle esigenze degli Utenti (Ospiti e Familiari)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### **VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DI REPARTO**

18. Come valuta nel suo complesso il servizio amministrativo? (competenza, puntualità, disponibilità, ...)

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

19. Come considera il rapporto umano col Personale amministrativo (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

20. Come valuta nel suo complesso il servizio delle Assistenti sociali (competenza, chiarezza, disponibilità, ...) ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

21. Come considera il rapporto umano con le Assistenti sociali (attenzione, comprensione, gentilezza, riservatezza)?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### **VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI**

22. Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

23. Come giudica la qualità del vitto (orari, quantità, qualità e varietà del cibo) e il servizio di refezione?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

24. Come valuta gli orari concessi per le visite di parenti e amici?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### **VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI**

25. Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

26. Come valuta il comfort della camera ?

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

27. Come valuta la disponibilità e fruibilità degli spazi:

- interni al Reparto (stanza, sale, spazi comuni, palestra, ...)

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- esterni (giardino, cappella, teatro, ...)

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI GENERALI

28. Come valuta i seguenti servizi accessori?

- parrucchiera/barbiere

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- giornalaio

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- bar interno

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- trasporto in ambulanza

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- logopedista, se prevista

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- dietista

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

- portineria-centralino

ECCELLENTE  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

29. Al momento del ricovero ha ricevuto copia o ha preso visione della Carta dei Servizi della Fondazione ?

SI  NO

30. Al momento della dimissione è stato soddisfatto di come è stato organizzato il suo rientro al domicilio o il trasferimento presso altro servizio ?

OTTIMO  BUONO  SUFFICIENTE  INSUFFICIENTE  MOLTO INSUFFICIENTE

### SUGGERIMENTI

Sponga se lo desidera le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti:

---

---

---

---

Grazie per la collaborazione

Data \_\_\_\_\_