ESITI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PARENTI

2017

Premessa..... 3

1) In quali orari riceve visita o, se parente, fa abituialmente visita al Suo familiare?..... 3

2) Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare? 4

3) Lei, o il Suo familiare, è ricoverato da: 4

4) Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero? 5

5) Come giudica il tempo d’attesa per il ricovero?..... 5

8) Come valuta la disponibilità all’ascolto del personale sanitario? 7

9) Come considera l’approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario?..... 7

10) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e gli ospiti? 8

11) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell’Ente ed i parenti degli Ospiti? 8

12) Come considera il rapporto umano degli Ospiti fra loro? 9

13) Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Sanitaria / Amministrativa? 9

14) Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura?..... 10

15) Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti? 10

16) Come giudica la cura della persona? 11

17) Ritiene che l’abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato?..... 11

18) Come giudica il livello di pulizia della biancheria 12

19) Come valuta l’attenzione alle necessità fisiologiche degli Ospiti?..... 12

20) Come giudica mobilità e tempi di mobilitazione degli ospiti?..... 13

21) Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.)? 13

22) Come giudica la qualità del cibo? 14

23) Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione dei pasti)..... 14

24) Ritiene che la sorveglianza degli Ospiti sia adeguata 15

25) Come giudica l’attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza degli ospiti? 15

26) Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli Ospiti? 16

27) Come giudica l’assistenza medica fornita agli ospiti? 16

28) Come valuta l’assistenza infermieristica? 17

29) Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati? 17

30) Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che La riguardano o riguardano il proprio familiare?..... 18

31) Come valuta gli interventi di riabilitazione? 18

32) Come valuta l’attività di animazione 19

33) Come valuta l’assistenza religiosa?..... 19

34) Come giudica globalmente la professionalità del personale? 20

35) Come giudica il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d’uso)?..... 20

36) Come giudica il confort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d’uso)? 21

37) Rispetto alle Sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio da sulla soddisfazione delle sue attese .. 21

38) Come valuta l’accessibilità degli spazi all’interno dell’Ente? 22

39) Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all’interno dell’Ente? 22

40) Come valuta i rapporti di orientamento (segnaletica) all’interno della struttura? 23

41) Come valuta il “microclima” (temperatura, umidità, aerazione, qualità dell’aria, rumorosità, ecc)? ... 23

42) Come valuta la qualità dell’ambiente nel suo complesso? 24

43) Come giudica il livello di pulizia della camera? 24

44) Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici? 25

45) Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, ecc.)?..... 25

46) Dopo il ricovero presso l’Ente, ritiene che nel suo complesso ci siano stati miglioramenti nel Suo stato psicofisico o del Suo parente / altro? 26

47) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura?..... 26

Grafico rappresentante l’andamento delle astensioni rispetto alle domande. 27

Premessa

A partire dall’anno 2010 è stato scelto di proporre un questionario unico per la valutazione del gradimento da parte degli ospiti e dei parenti dei servizi offerti dalla nostra Fondazione, a differenza di quanto avveniva gli anni precedenti quando proponevamo due questionari distinti.

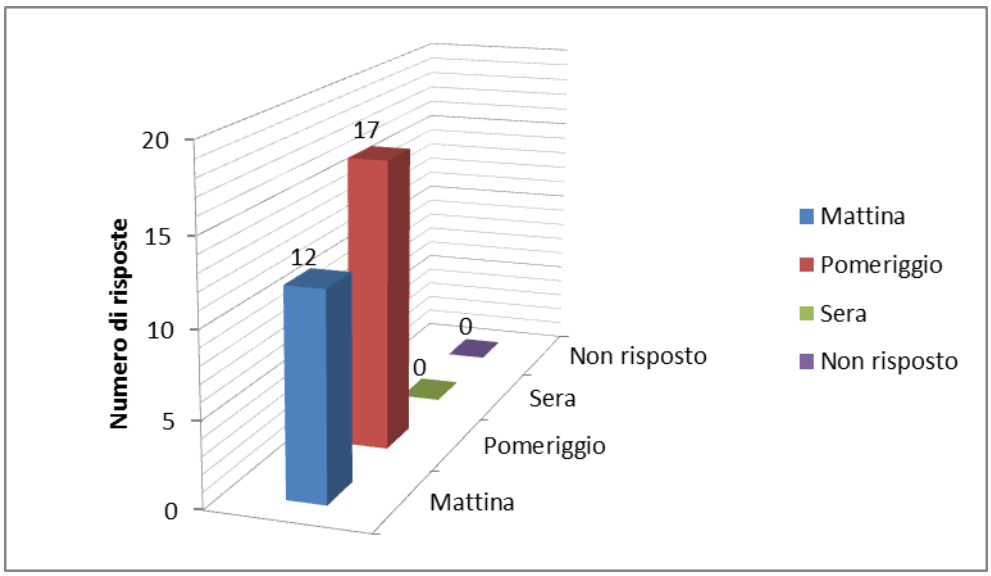
Con l’anno 2013 il questionario, sempre unico per ospiti e parenti, è stato completamente rivisitato nel contenuto e nella formulazione dei quesiti.

Il presente questionario è stato sottoposto a 53 parenti. Di questi lo hanno riconsegnato compilato 29, pari al 54,72%.

1) In quali orari riceve visita o, se parente, fa abituialmente visita al Suo familiare?

Mattina	41.38 %
Pomeriggio	58.62 %
Sera	0.00 %
Non risposto	0.00 %

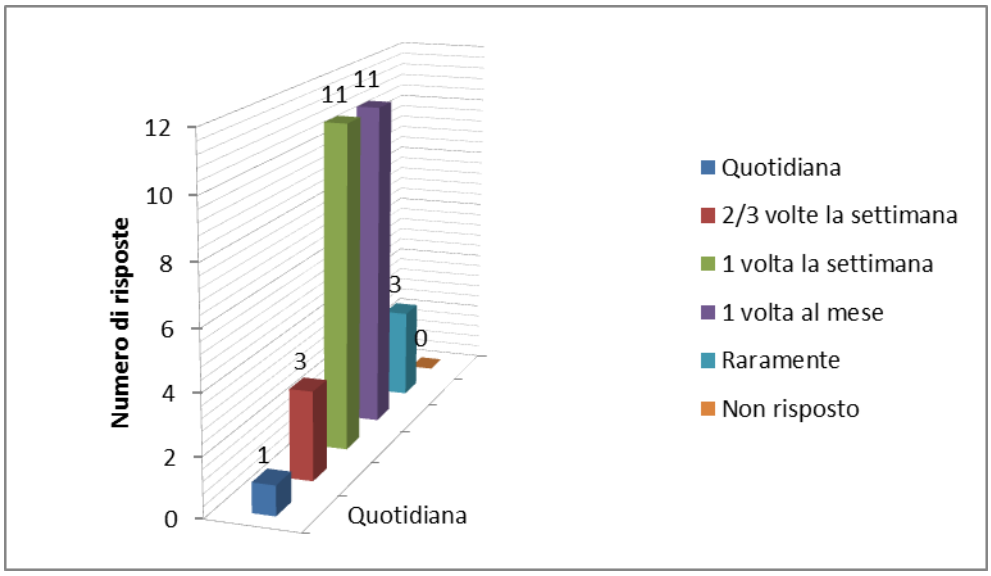
Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone



2) Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare?

Quotidiana	3.44 %
2/3 volte la settimana	10.35 %
1 volta la settimana	37.93 %
1 volta al mese	37.93 %
Raramente	10.35 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

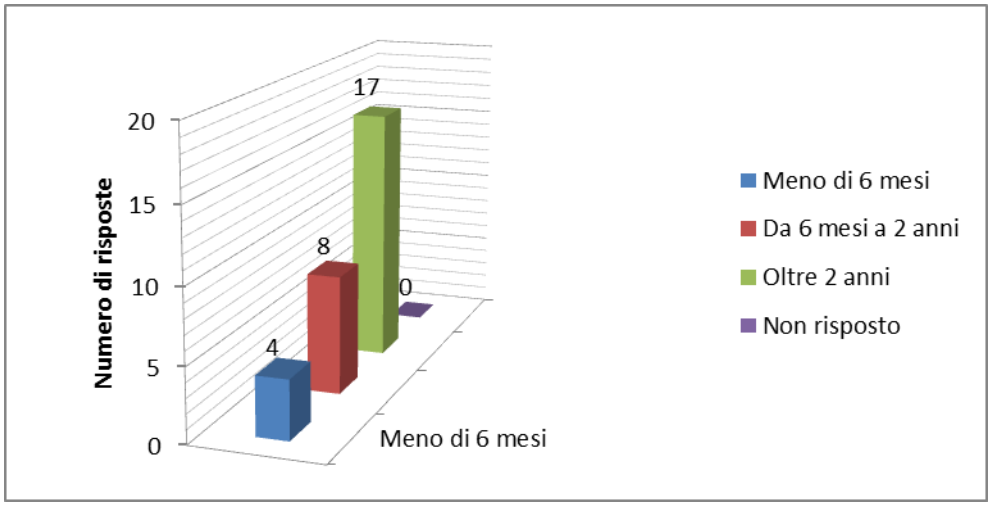


---

3) Lei, o il Suo familiare, è ricoverato da:

Meno di 6 mesi	13.79 %
Da 6 mesi a 2 anni	27.59 %
Oltre 2 anni	58.62 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

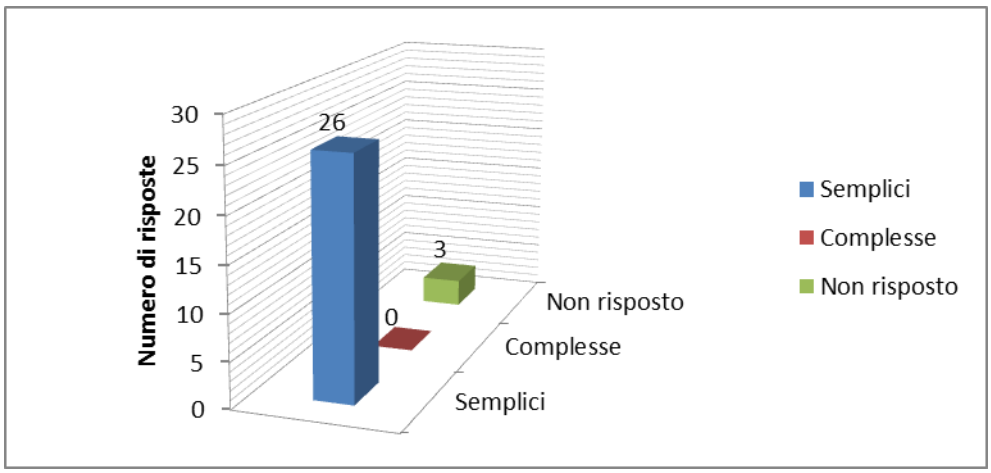


---

4) Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero?

Semplici	89.65 %
Complesse	6.67 %
Non risposto	10.35 %

Domanda a cui hanno risposto 26/29 persone

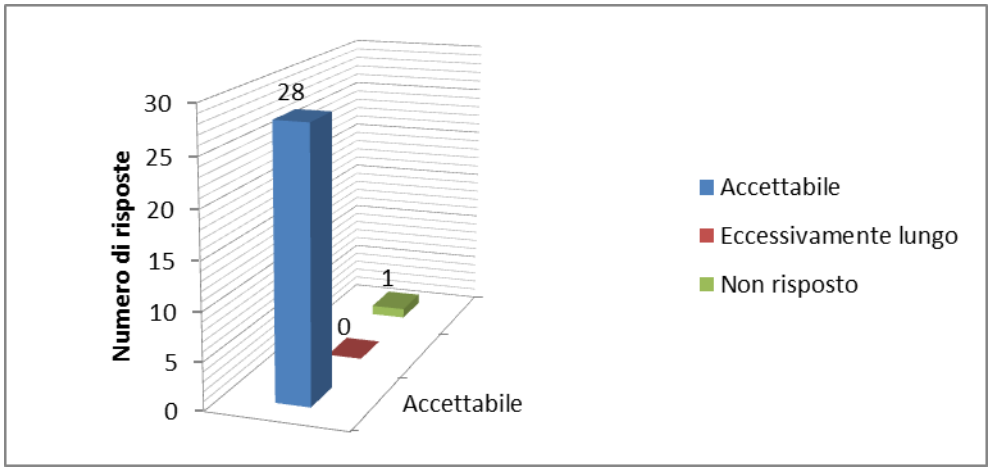


---

5) Come giudica il tempo d’attesa per il ricovero?

Accettabile	96.55 %
Eccessivamente lungo	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

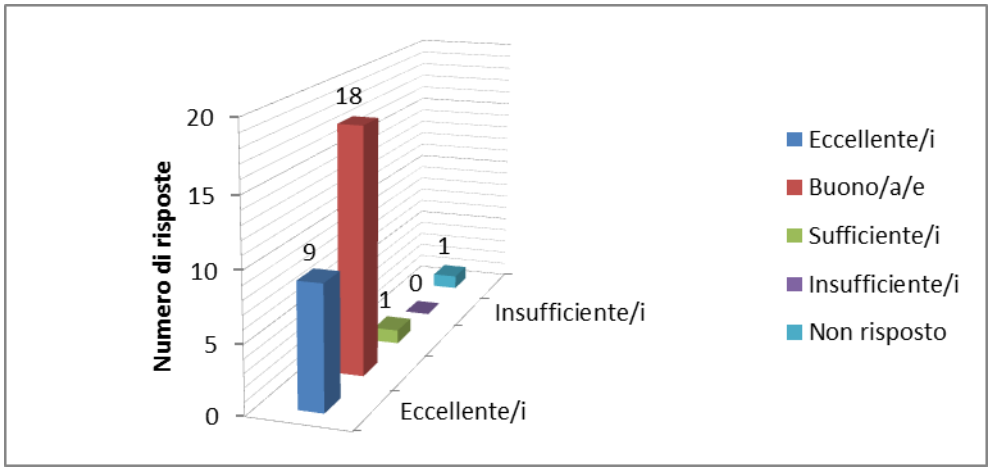


---

6) Come giudica l’accoglienza ricevuta all’ingresso nella struttura?

Eccellente	31.03 %
Buona	62.07 %
Sufficiente	3.45 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

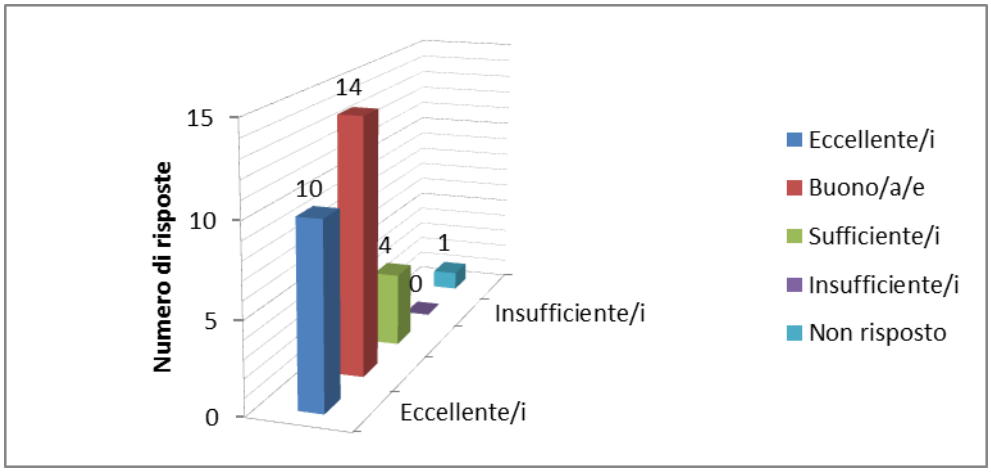


---

7) Le informazioni sull’organizzazione del Reparto che ha ricevuto al momento dell’accoglienza, sono:

Eccellenti	34.48 %
Buone	48.28 %
Sufficienti	13.79 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

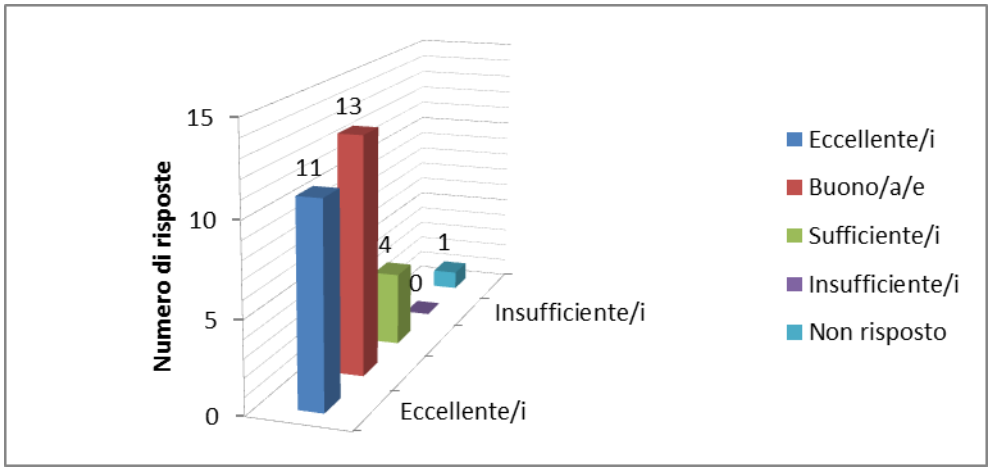


---

8) Come valuta la disponibilità all’ascolto del personale sanitario?

Eccellente	37.93 %
Buona	44.83 %
Sufficiente	13.79 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

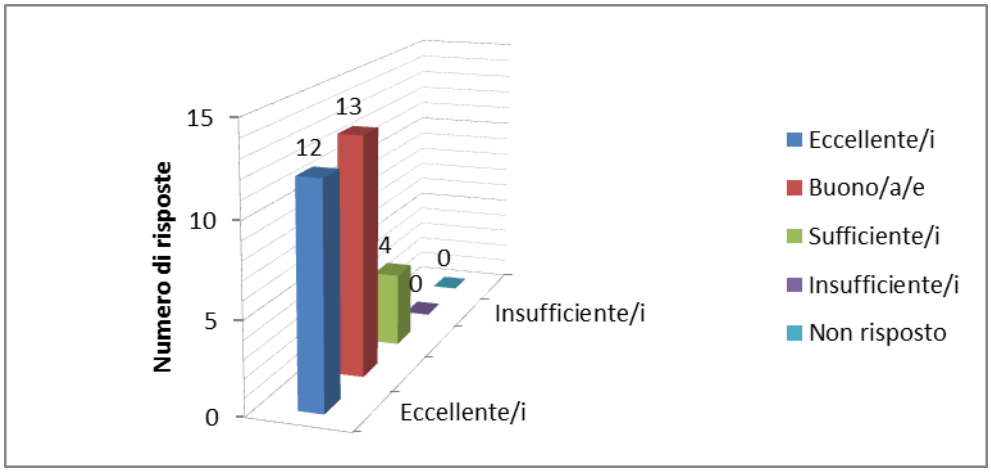


---

9) Come considera l’approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario?

Eccellente	41.38 %
Buono	44.83 %
Sufficiente	13.79 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

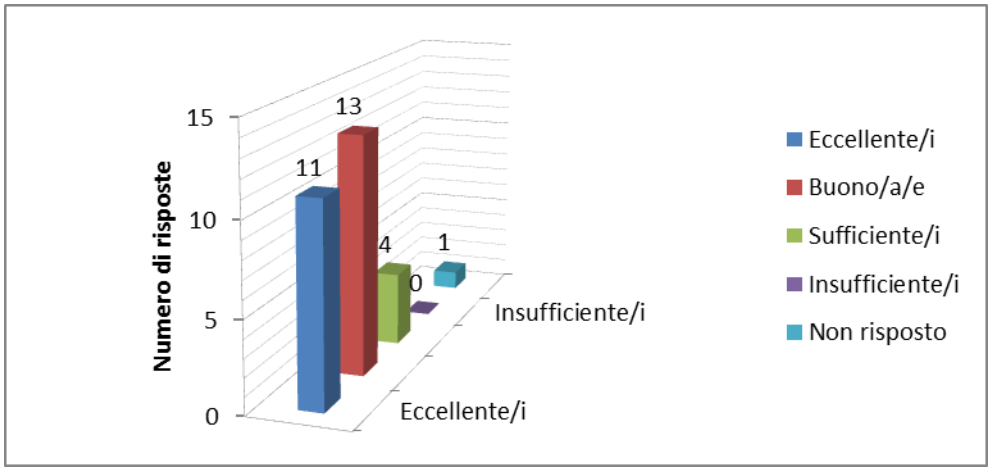


---

10) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e gli ospiti?

Eccellente	37.93 %
Buono	44.83 %
Sufficiente	13.79 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

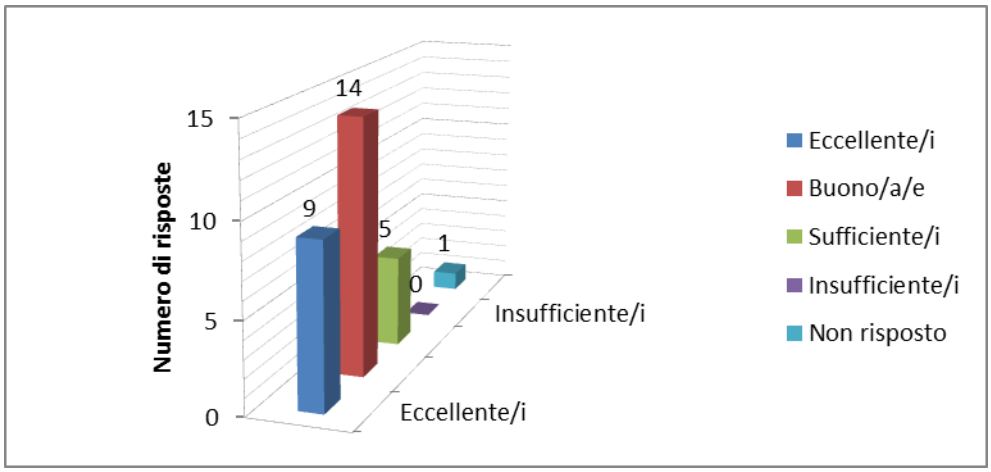


---

11) Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell’Ente ed i parenti degli Ospiti?

Eccellente	31.03 %
Buono	48.28 %
Sufficiente	17.24 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

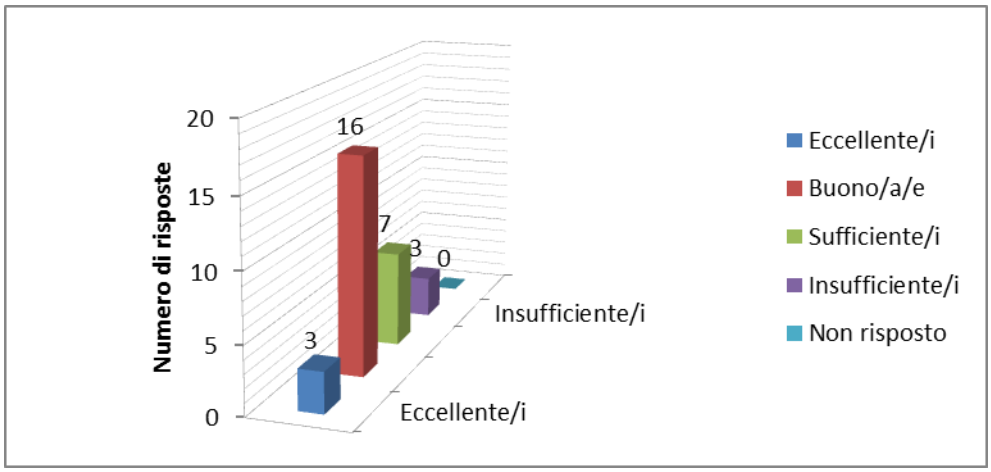


---

12) Come considera il rapporto umano degli Ospiti fra loro?

Eccellente	10.35 %
Buono	55.17 %
Sufficiente	24.13 %
Insufficiente	10.35 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

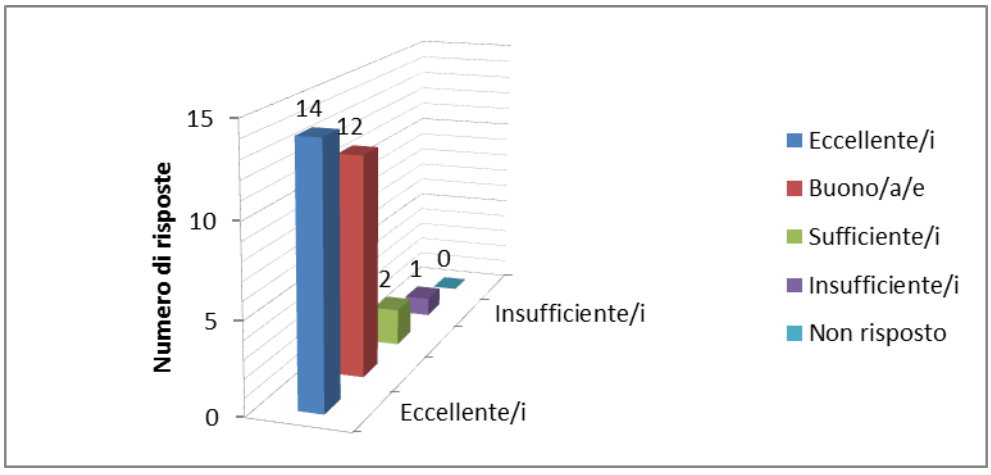


---

13) Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Sanitaria / Amministrativa?

Eccellenti	48.28 %
Buoni	41.37 %
Sufficienti	6.90 %
Insufficienti	3.45 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

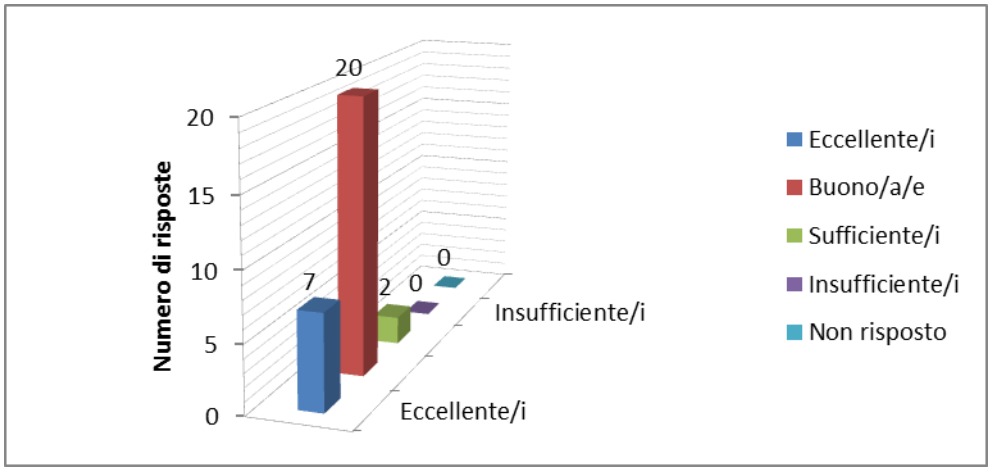


---

14) Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura?

Eccellente	24.13 %
Buona	68.97 %
Sufficiente	6.90 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

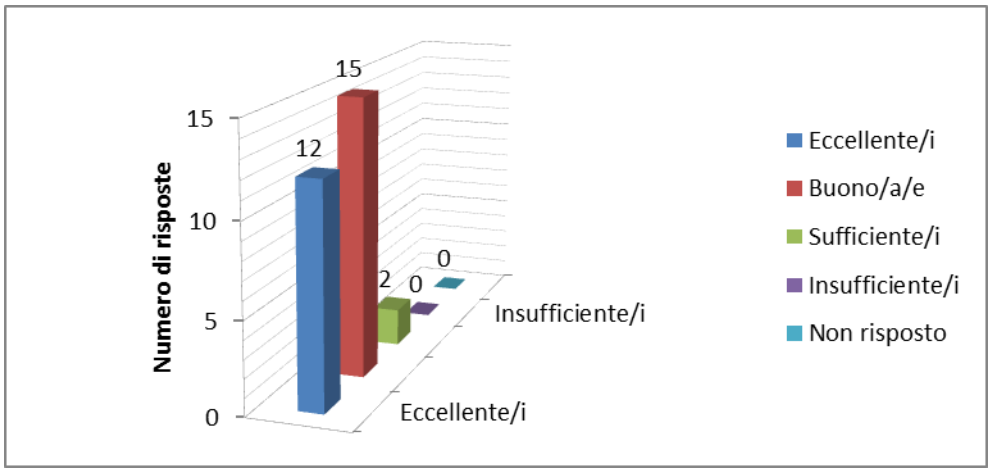


---

15) Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti?

Eccellente	41.38 %
Buona	51.72 %
Sufficiente	6.90 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

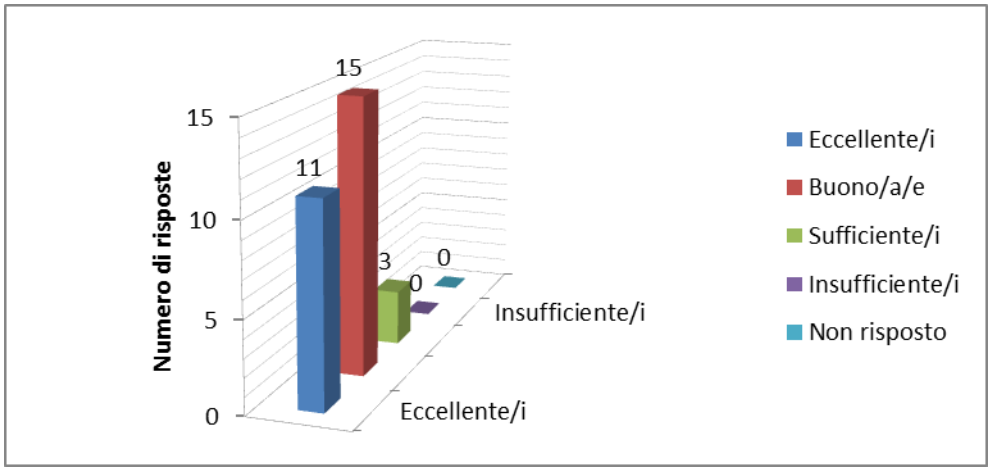


---

16) Come giudica la cura della persona?

Eccellente	37.93 %
Buona	51.72 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

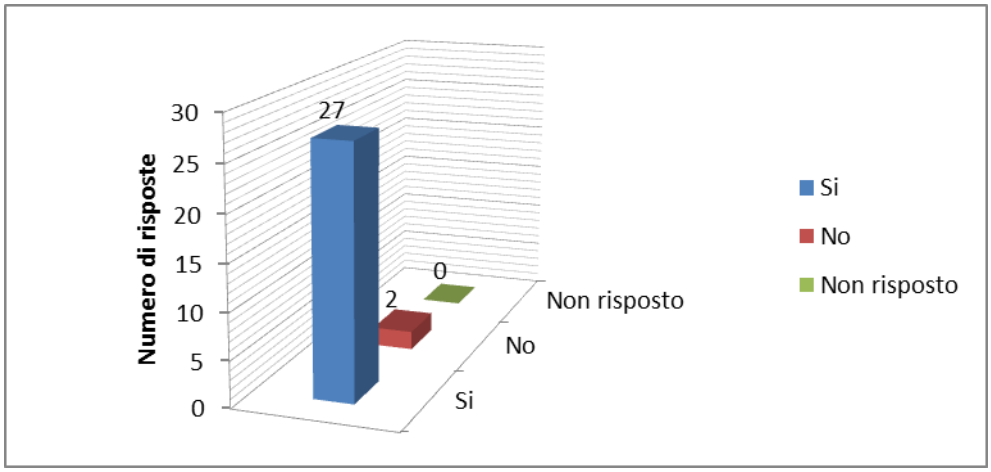


---

17) Ritiene che l’abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato?

Si	93.10 %
No	6.90 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

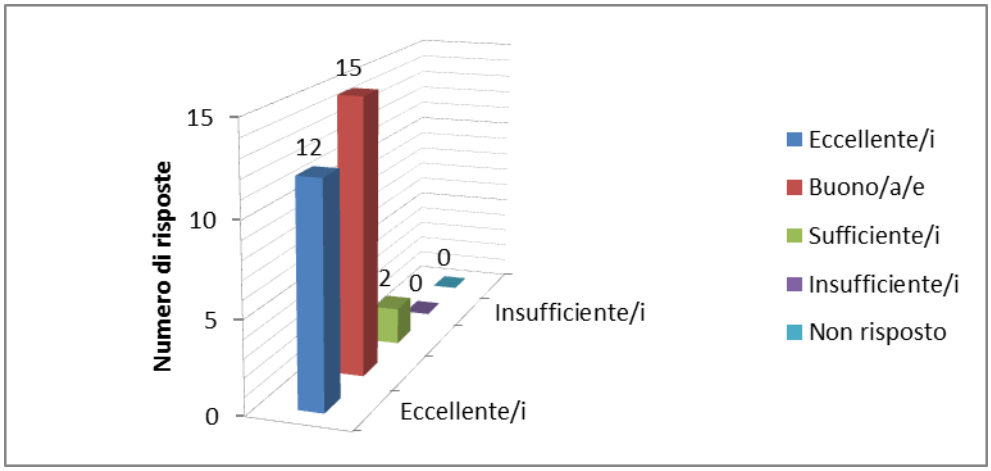


---

18) Come giudica il livello di pulizia della biancheria

Eccellente	41.38 %
Buono	51.72 %
Sufficiente	6.90 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

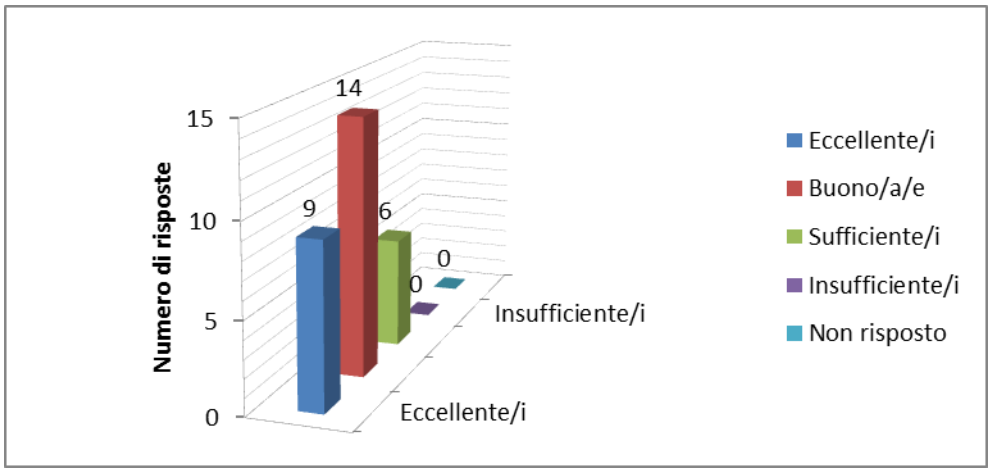


---

19) Come valuta l’attenzione alle necessità fisiologiche degli Ospiti?

Eccellente	31.03 %
Buona	48.28 %
Sufficiente	20.69 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

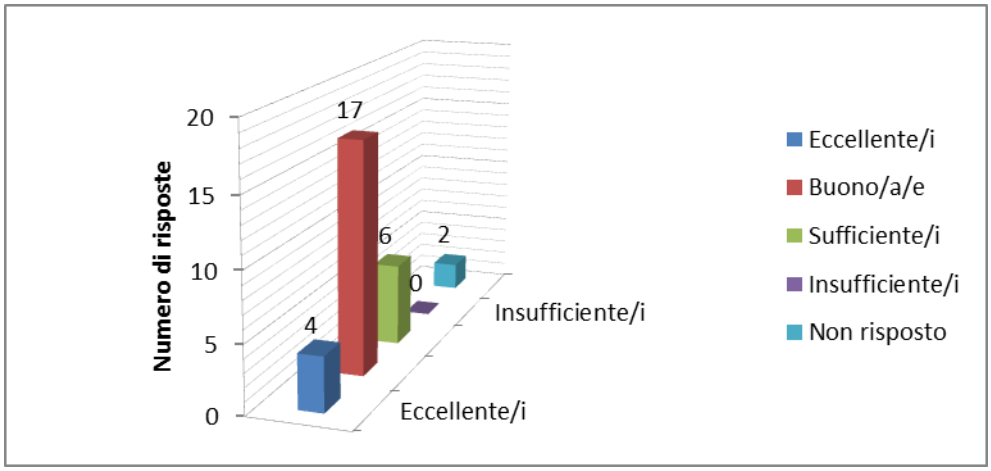


---

20) Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli ospiti?

Eccellenti	13.79 %
Buone	58.62 %
Sufficienti	20.69 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	6.90 %

Domanda a cui hanno risposto 27/29 persone

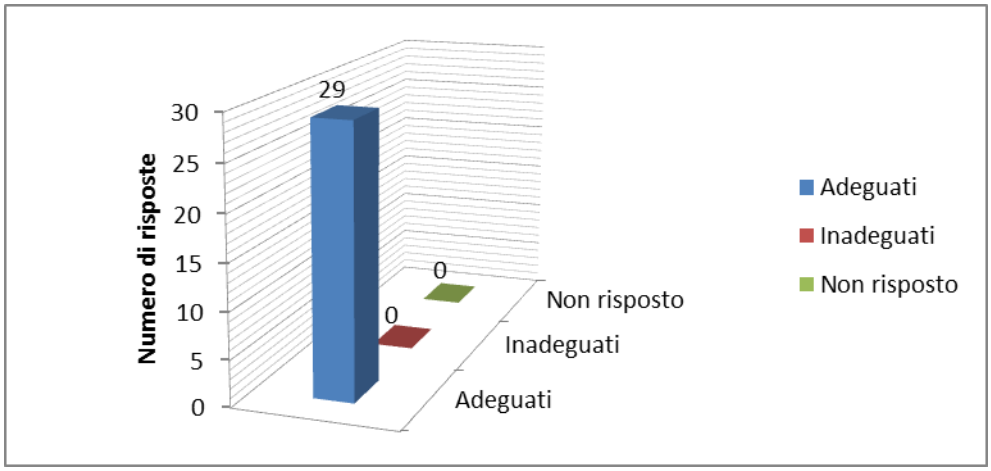


---

21) Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.)?

Adeguati	100.00 %
Inadeguati	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

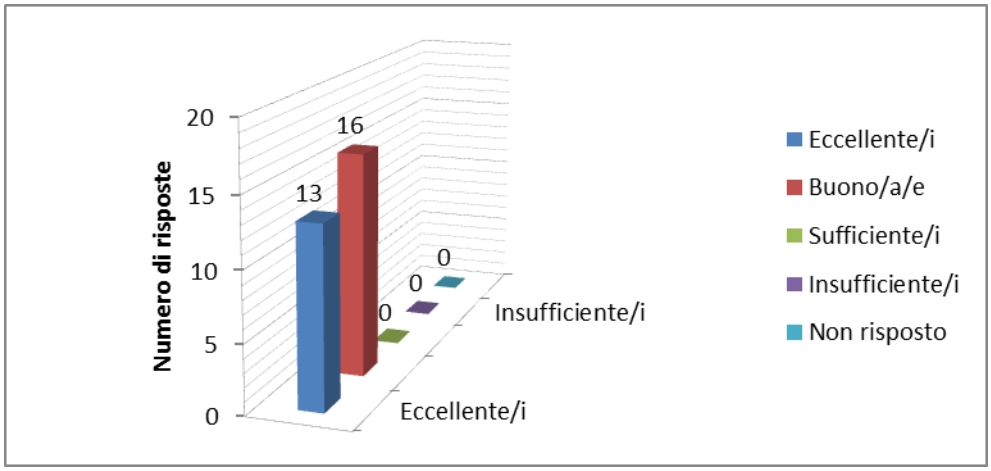


---

22) Come giudica la qualità del cibo?

Eccellente	44.83 %
Buona	55.17 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

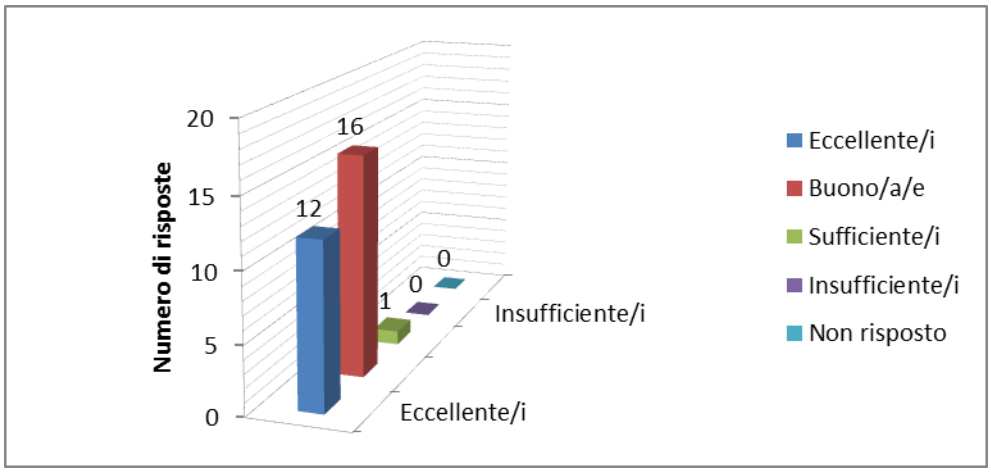


---

23) Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione dei pasti)

Eccellente	41.38 %
Buono	55.17 %
Sufficiente	3.45 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

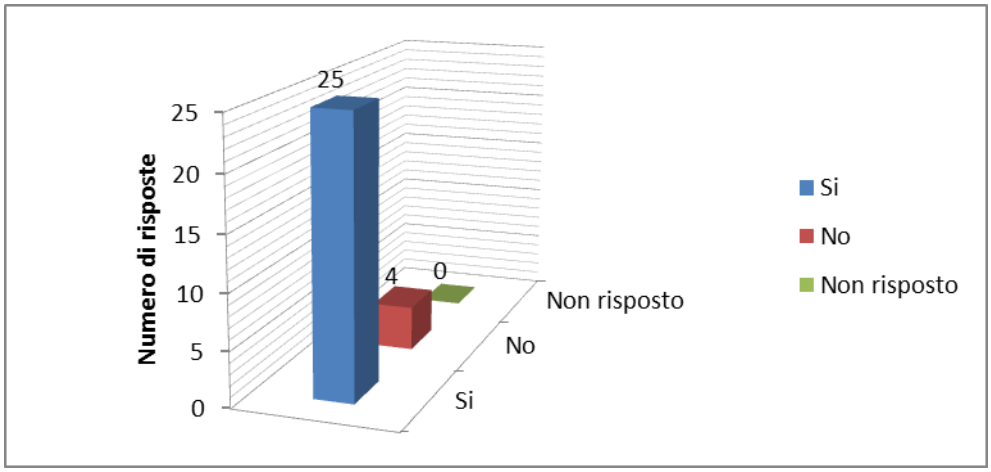


---

24) Ritiene che la sorveglianza degli Ospiti sia adeguata?

Si	86.21 %
No	13.79 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

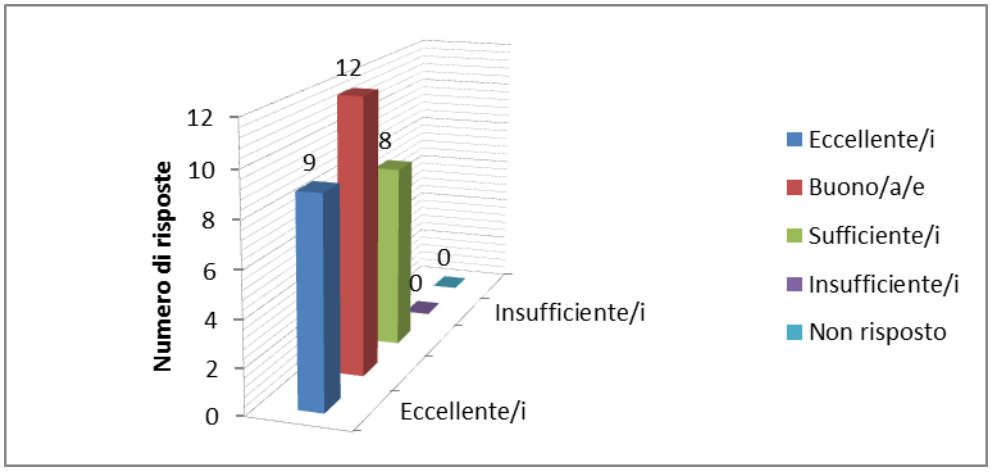


---

25) Come giudica l’attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza degli ospiti?

Eccellente	31.03 %
Buona	41.38 %
Sufficiente	27.59 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

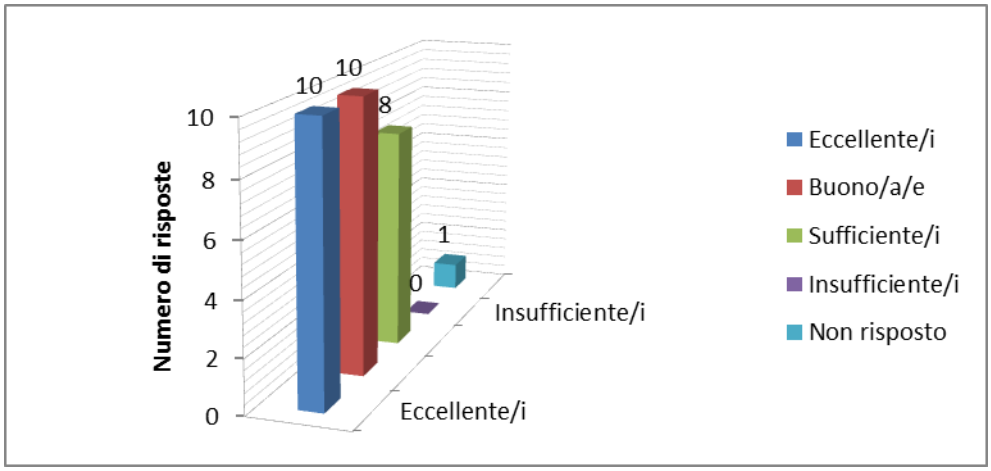


---

26) Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli Ospiti?

Eccellente	34.48 %
Buona	34.48 %
Sufficiente	27.59 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

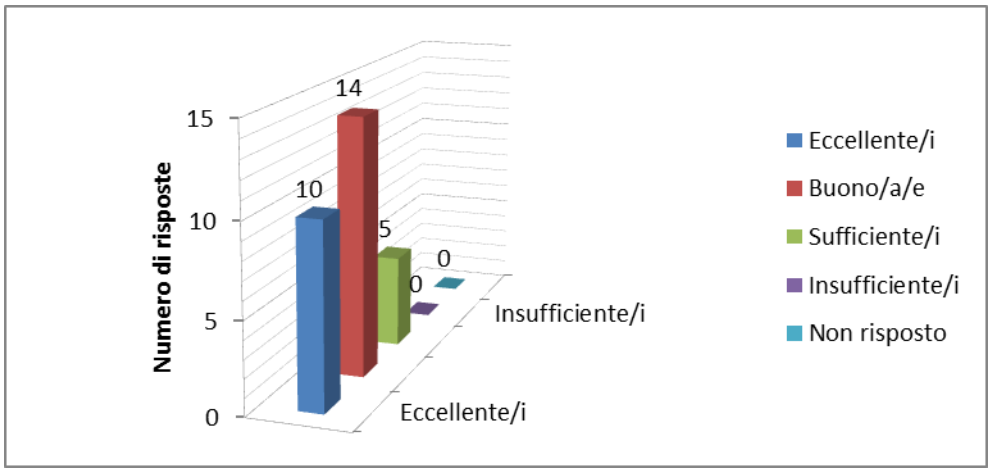


---

27) Come giudica l’assistenza medica fornita agli ospiti?

Eccellente	34.48 %
Buona	48.28 %
Sufficiente	17.24 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

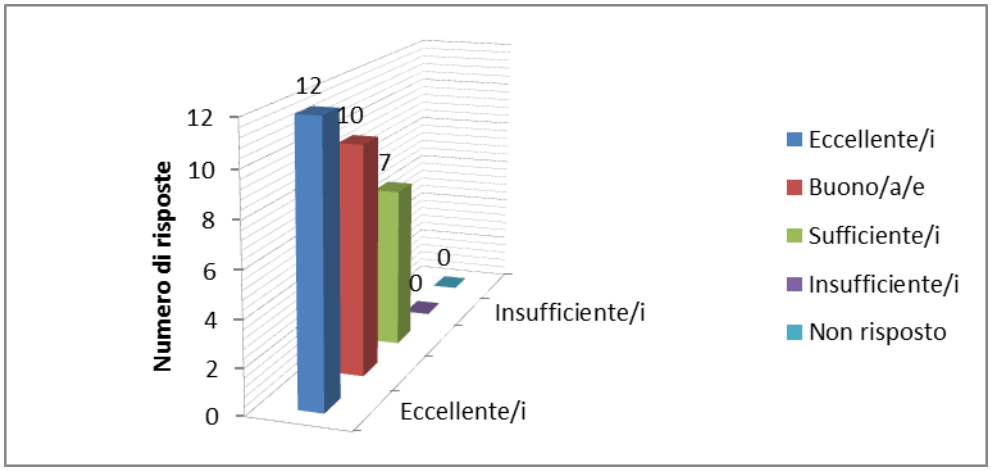


---

28) Come valuta l’assistenza infermieristica?

Eccellente	41.38 %
Buona	34.48 %
Sufficiente	24.14 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

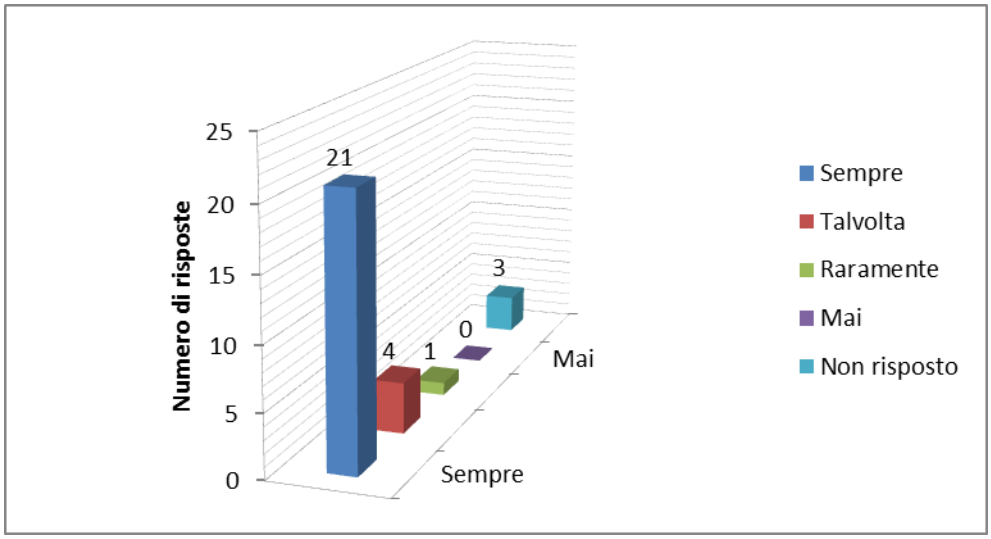


---

29) Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati?

Sempre	72.41 %
Talvolta	13.79 %
Raramente	3.45 %
Mai	0.00 %
Non risposto	10.35 %

Domanda a cui hanno risposto 26/29 persone

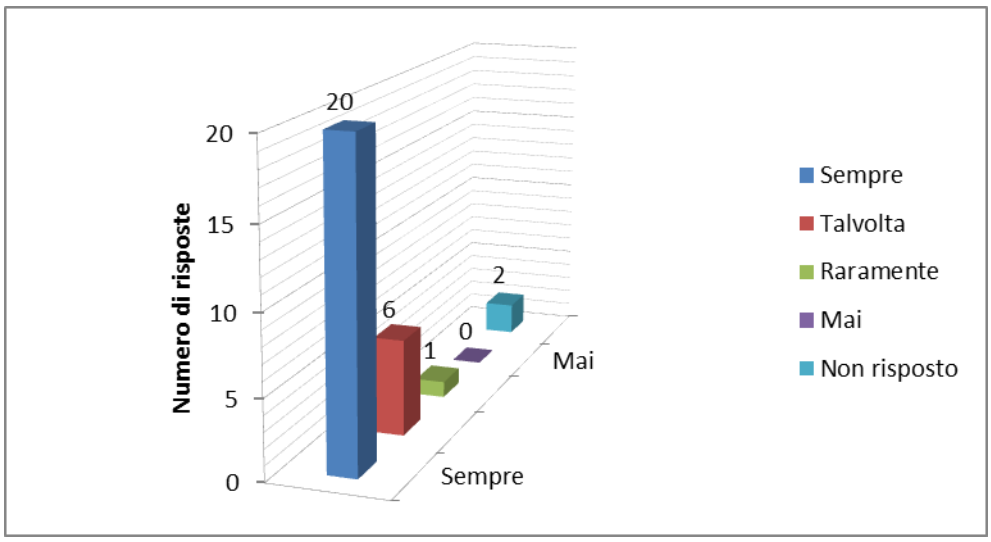


---

30) Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che La riguardano o riguardano il proprio familiare?

Sempre	68.97 %
Talvolta	20.68 %
Raramente	3.45 %
Mai	0.00 %
Non risposto	6.90 %

Domanda a cui hanno risposto 27/29 persone

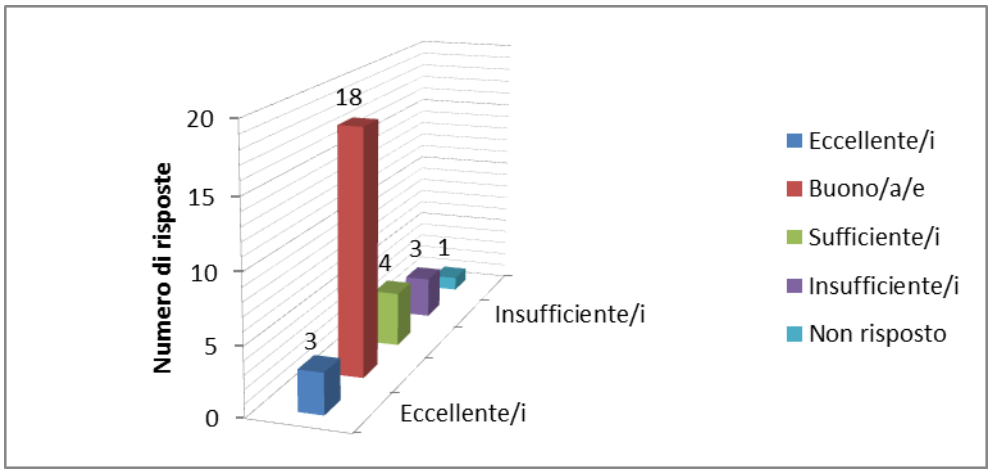


---

31) Come valuta gli interventi di riabilitazione?

Eccellenti	10.35 %
Buoni	62.06 %
Sufficienti	13.79 %
Insufficienti	10.35 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

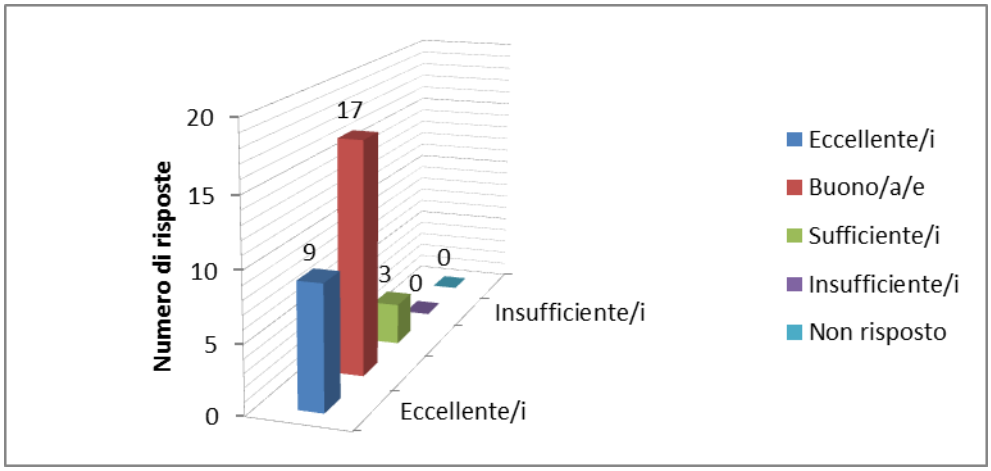


---

32) Come valuta l’attività di animazione

Eccellente	31.03 %
Buona	58.62 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

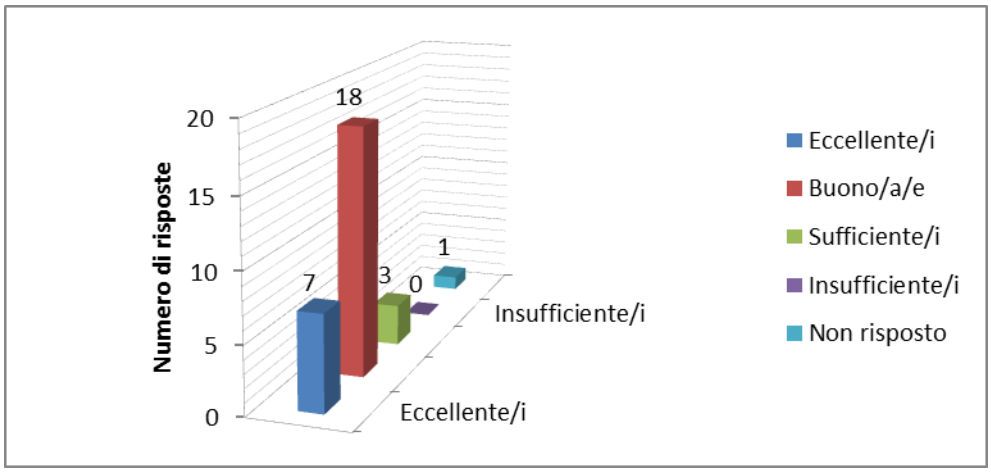


---

33) Come valuta l’assistenza religiosa?

Eccellente	24.13 %
Buona	62.07 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

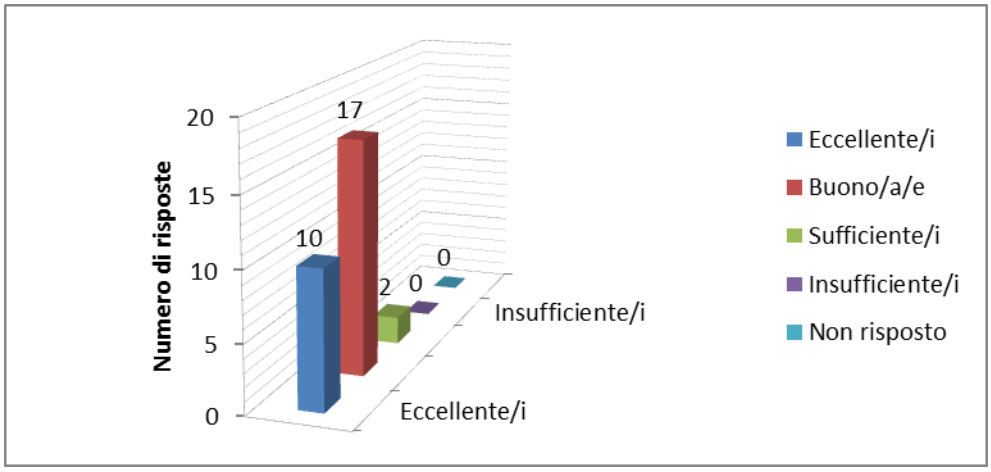


---

34) Come giudica globalmente la professionalità del personale?

Eccellente	34.48 %
Buona	58.62 %
Sufficiente	6.90 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

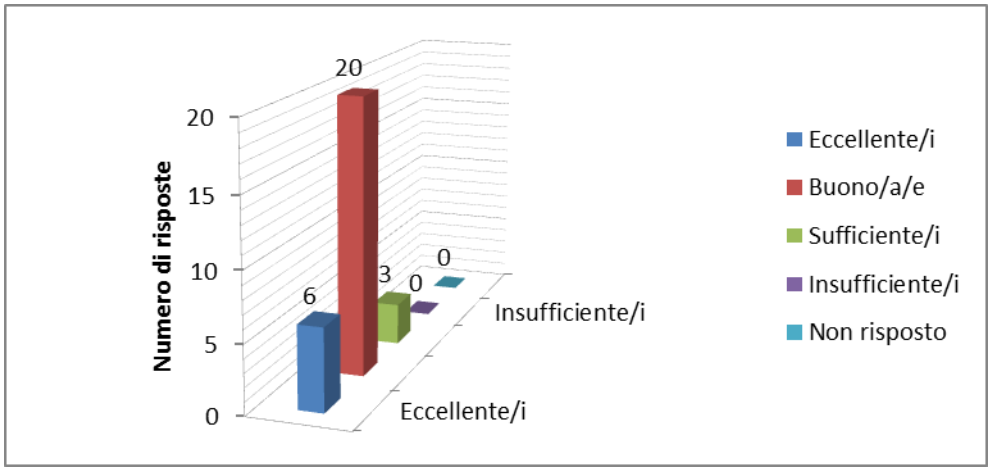


---

35) Come giudica il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d’uso)?

Eccellente	20.69 %
Buona	68.96 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

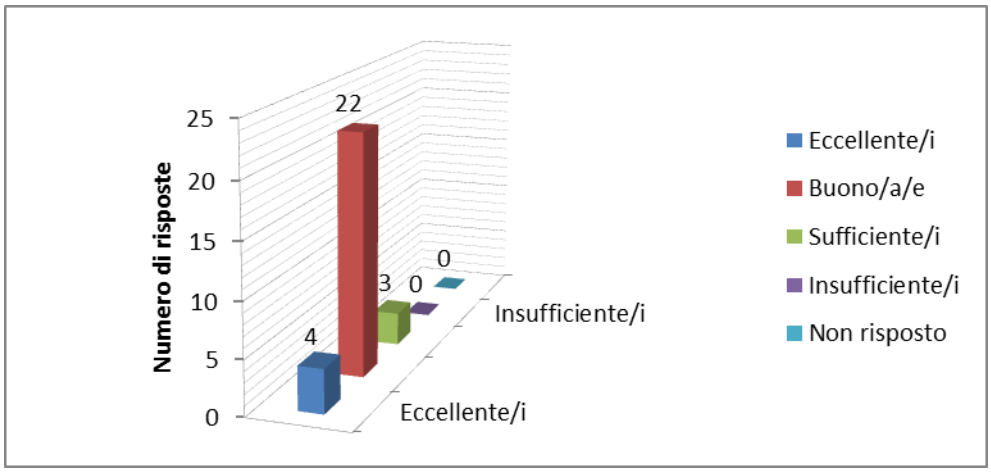


---

36) Come giudica il confort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d’uso)?

Eccellente	13.79 %
Buona	75.86 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

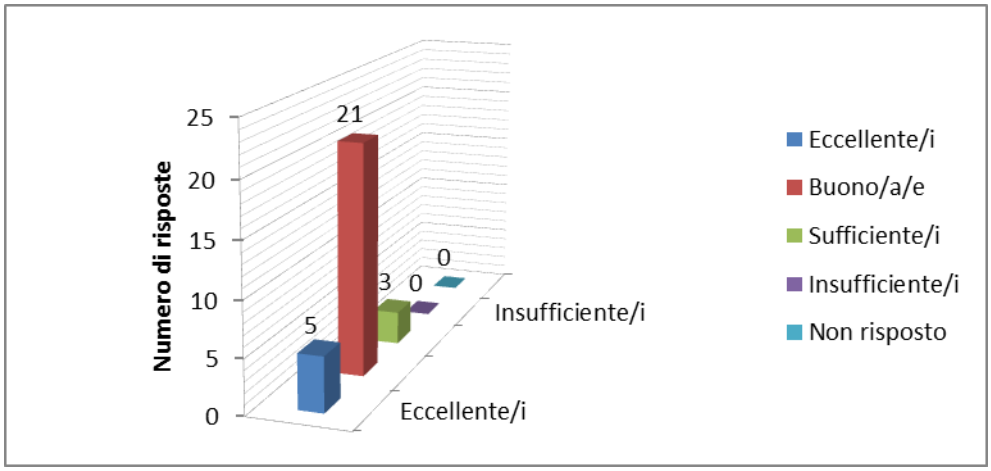


---

37) Come giudica la disponibilità degli spazi per gli incontri all’interno dell’Ente?

Eccellente	17.24 %
Buona	72.41 %
Sufficiente	10.35 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

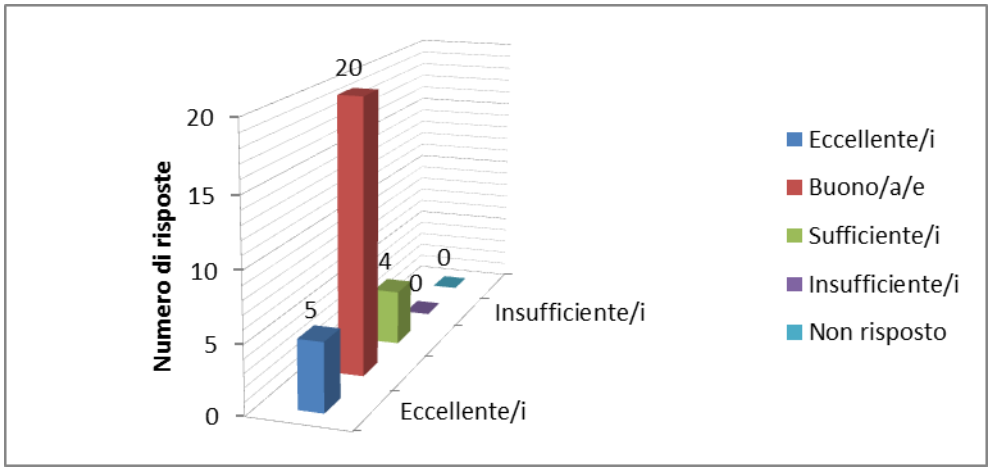


---

38) Come valuta l’accessibilità degli spazi all’interno dell’Ente?

Eccellente	17.24 %
Buona	68.97 %
Sufficiente	13.79 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

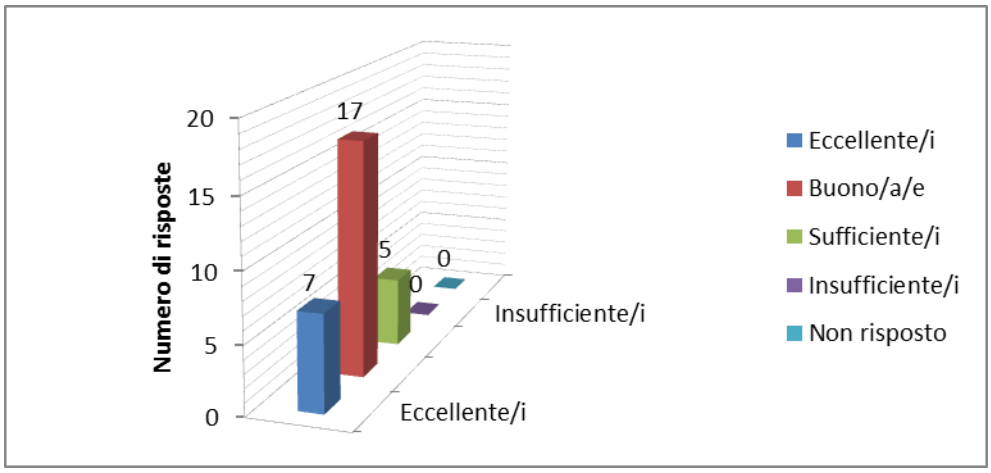


---

39) Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all’interno dell’Ente?

Eccellente	24.14 %
Buona	58.62 %
Sufficiente	17.24 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

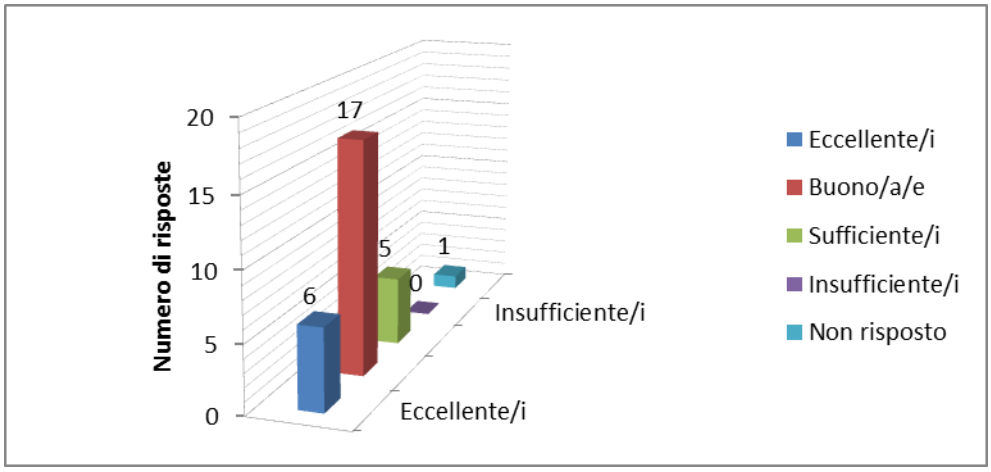


---

40) Come valuta i rapporti di orientamento (segnaletica) all’interno della struttura?

Eccellenti	20.69 %
Buoni	58.62 %
Sufficienti	17.24 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	3.50 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

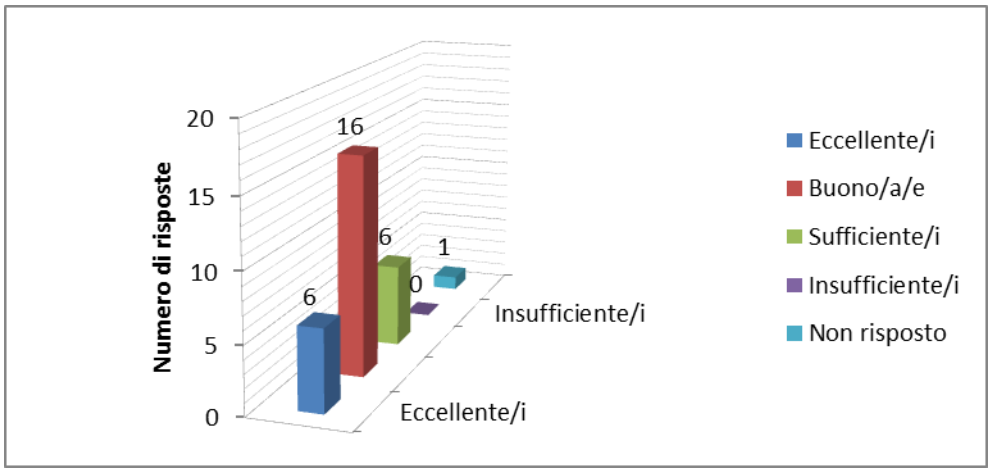


---

41) Come valuta il “microclima” (temperatura, umidità, aerazione, qualità dell’aria, rumorosità, ecc)?

Eccellente	20.69 %
Buono	55.17 %
Sufficiente	20.69 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	3.45 %

Domanda a cui hanno risposto 28/29 persone

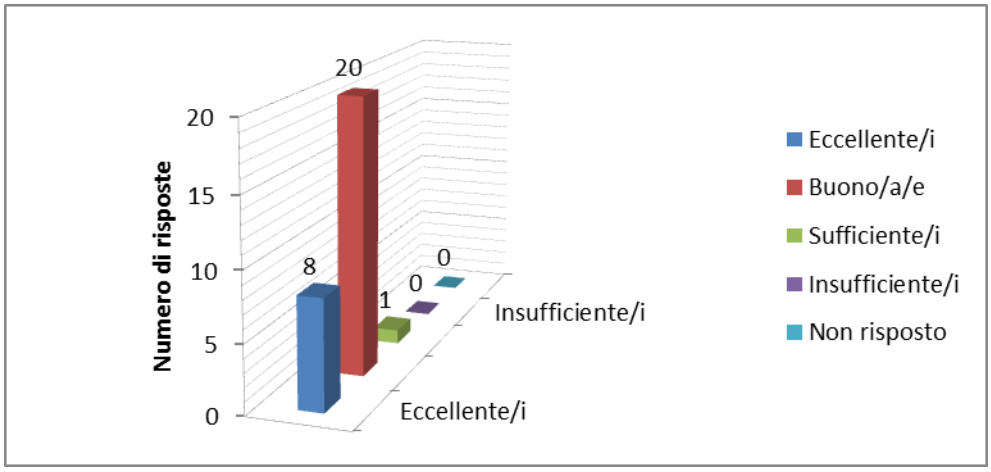


---

42) Come valuta la qualità dell’ambiente nel suo complesso?

Eccellente	27.58 %
Buono	68.97 %
Sufficiente	3.45 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

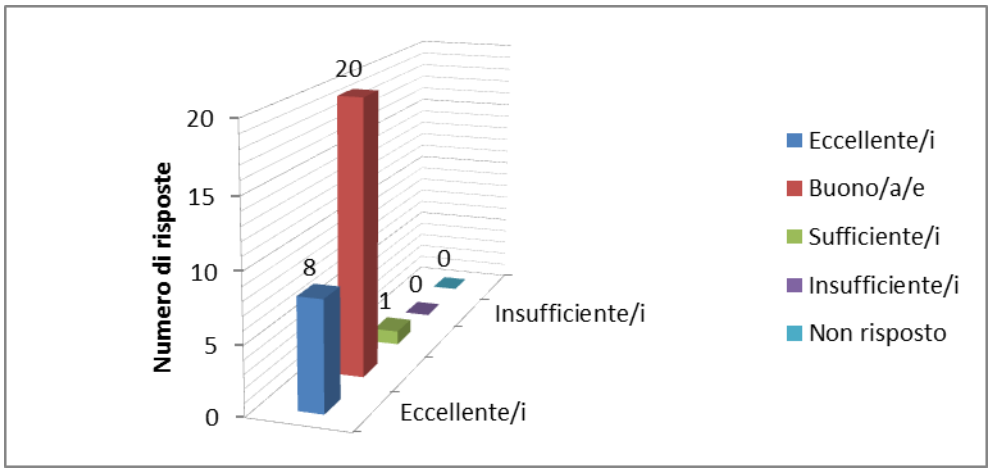


---

43) Come giudica il livello di pulizia della camera?

Eccellente	27.58 %
Buono	68.97 %
Sufficiente	3.45 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

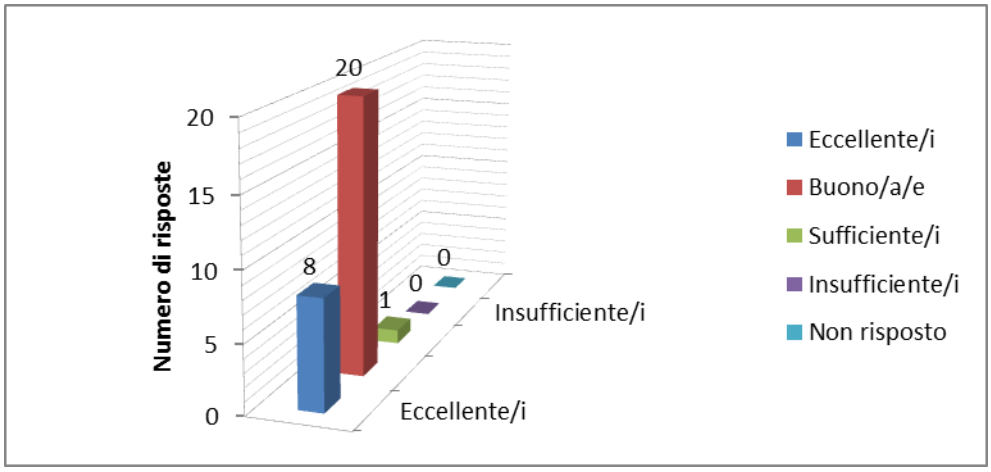


---

44) Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici?

Eccellente	27.58 %
Buono	68.97 %
Sufficiente	3.45 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

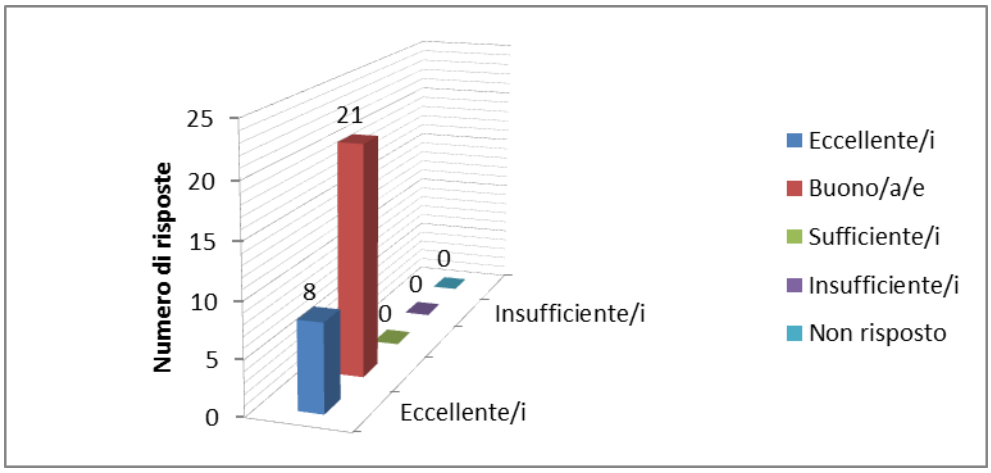


---

45) Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, ecc.)?

Eccellente	27.58 %
Buono	72.42 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

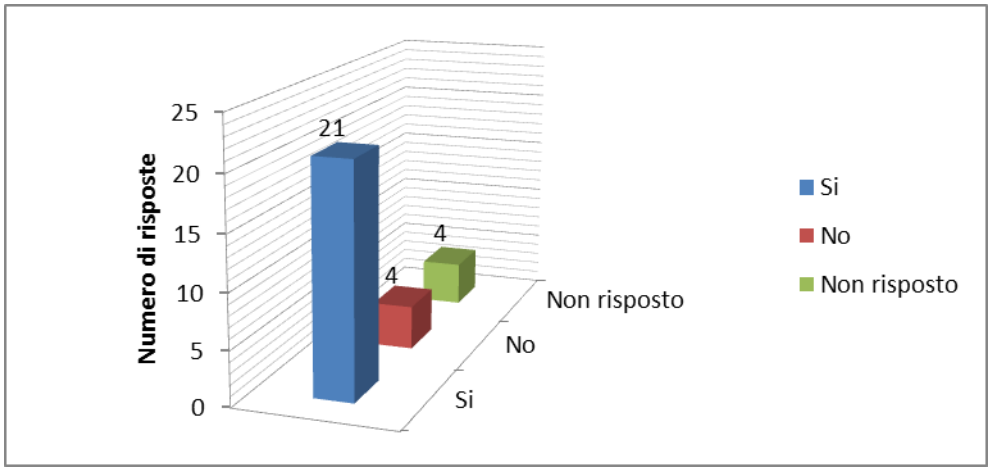


---

46) Dopo il ricovero presso l’Ente, ritiene che nel suo complesso ci siano stati miglioramenti nel Suo stato psicofisico o del Suo parente / altro?

Si	72.42 %
No	13.79 %
Non risposto	13.79 %

Domanda a cui hanno risposto 25/29 persone



---

47) Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura?

Molto	68.97 %
Abbastanza	31.03 %
Poco	0.00 %
Per nulla	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 29/29 persone

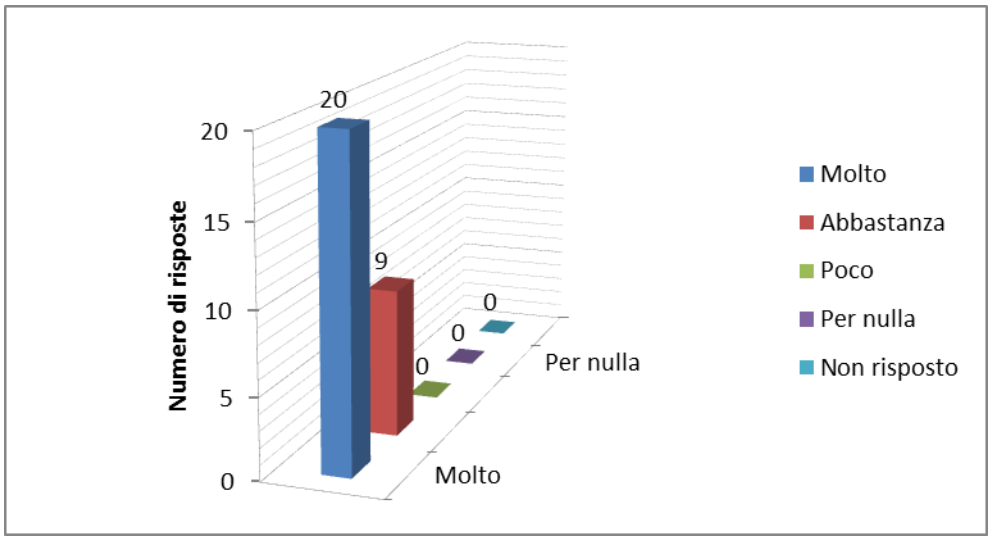
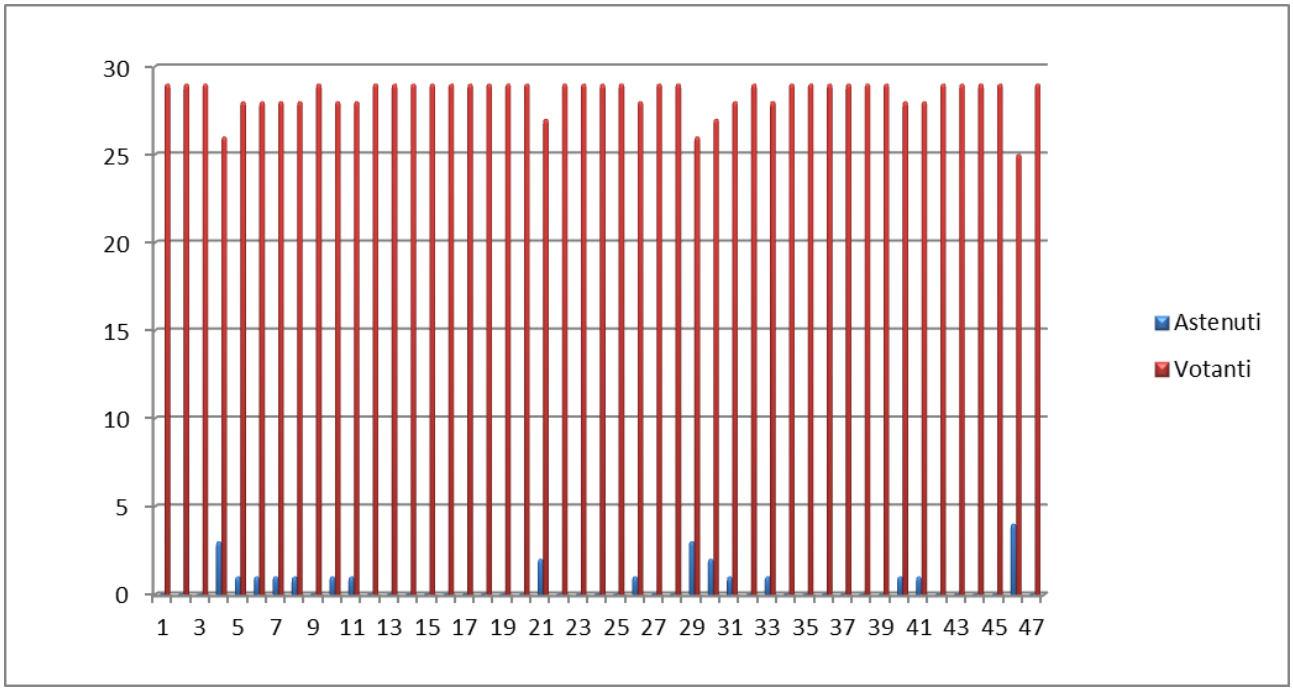
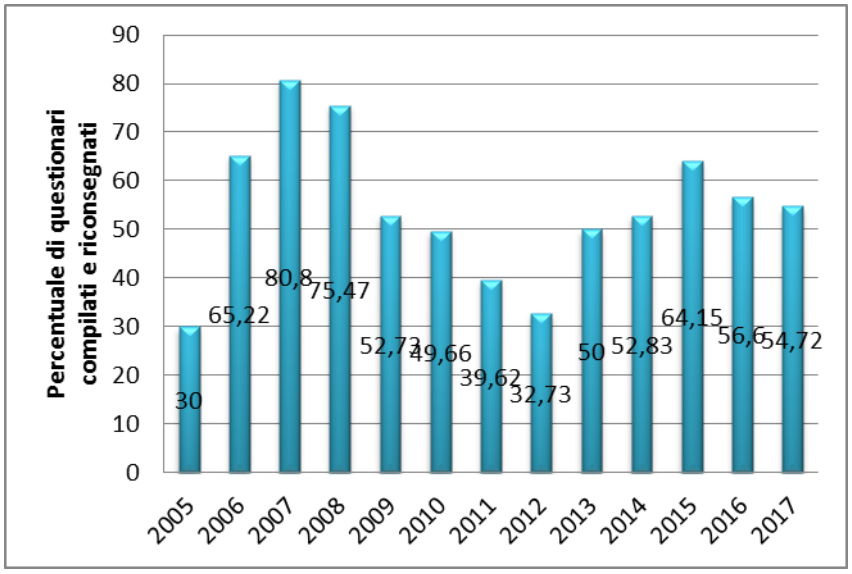
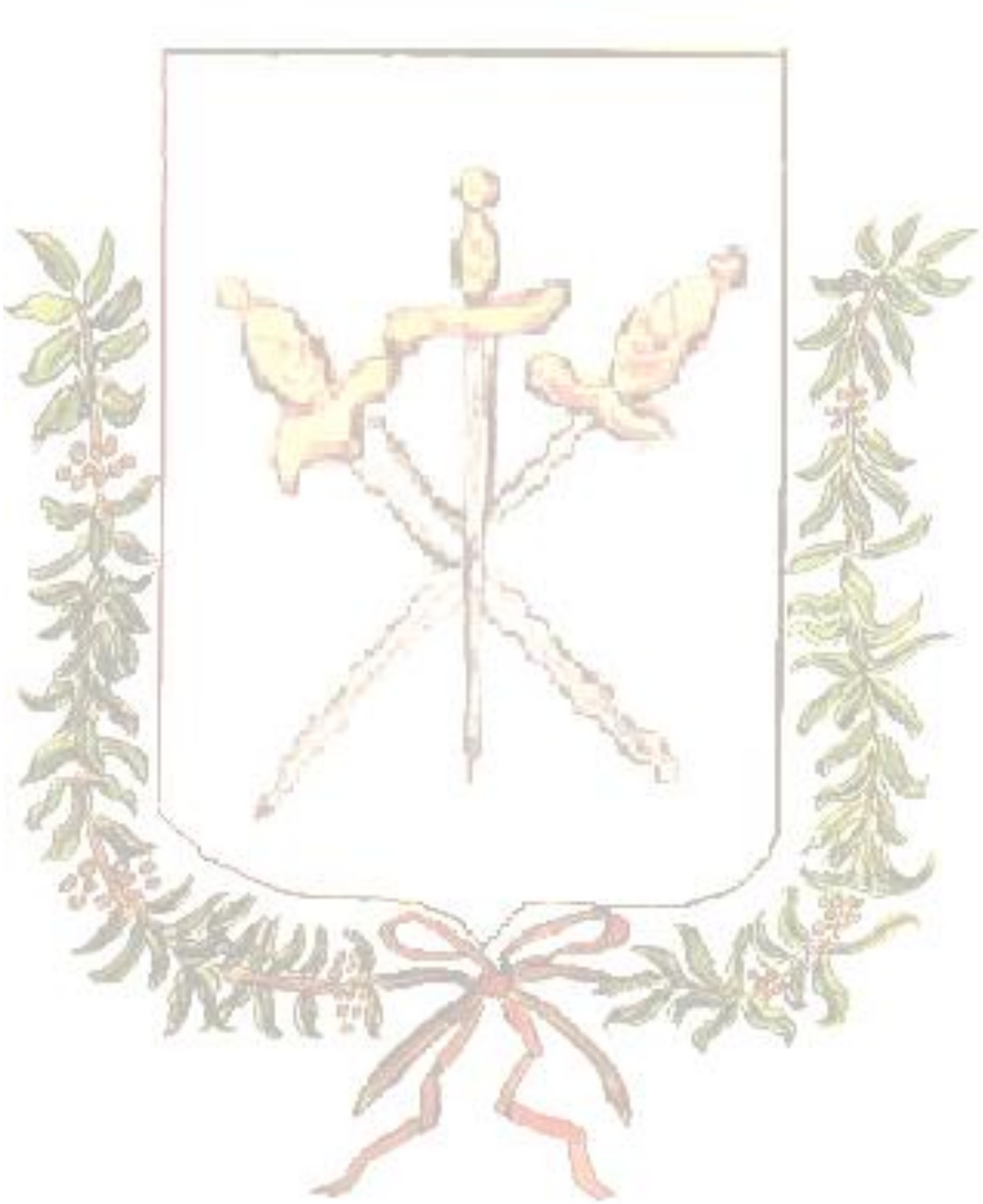


Grafico rappresentante l’andamento delle astensioni rispetto alle domande.



Grafici di confronto con gli anni scorsi