ESITI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI

2018

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.

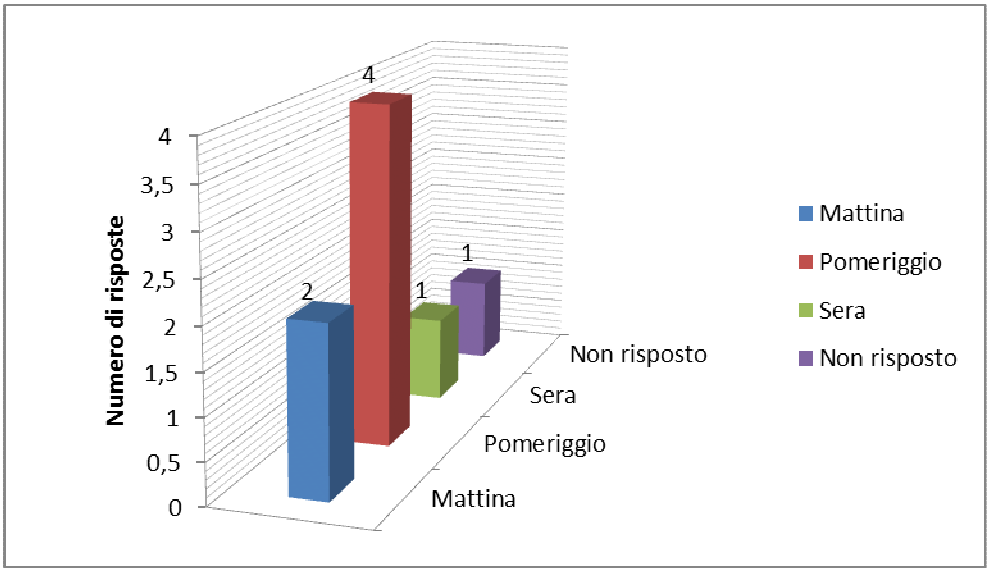
Con l’anno 2013 il questionario, sempre unico per ospiti e parenti, è stato completamente rivisitato nel contenuto e nella formulazione dei quesiti.

Il presente questionario è stato sottoposto a 8 ospiti. Di questi lo hanno riconsegnato compilato 8, pari al 100,00%.

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

Mattina	25.00 %
Pomeriggio	50.00 %
Sera	12.50 %
Non risposto	12.50 %

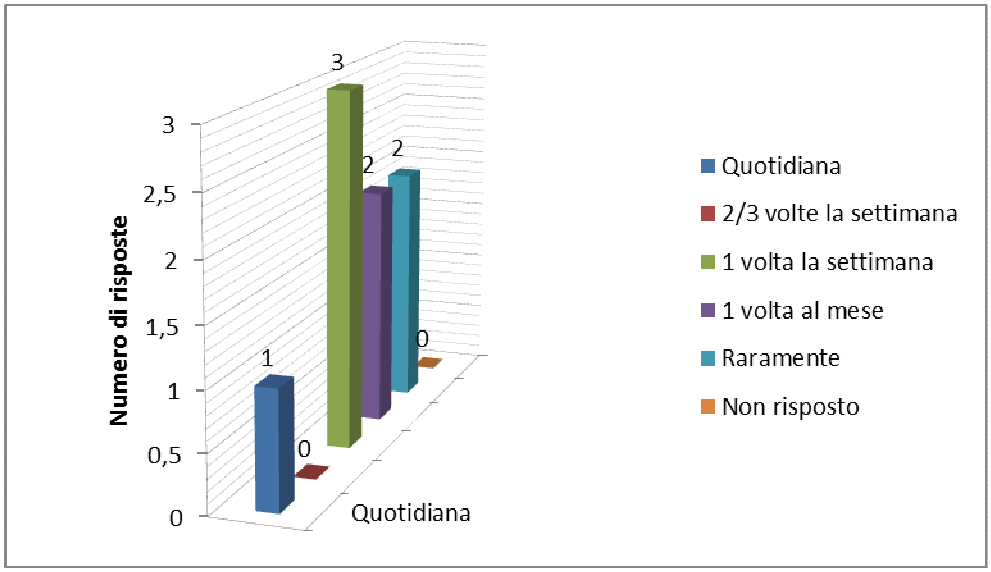
Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone



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

Quotidiana	12.50 %
2/3 volte la settimana	0.00 %
1 volta la settimana	37.50 %
1 volta al mese	25.00 %
Raramente	25.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

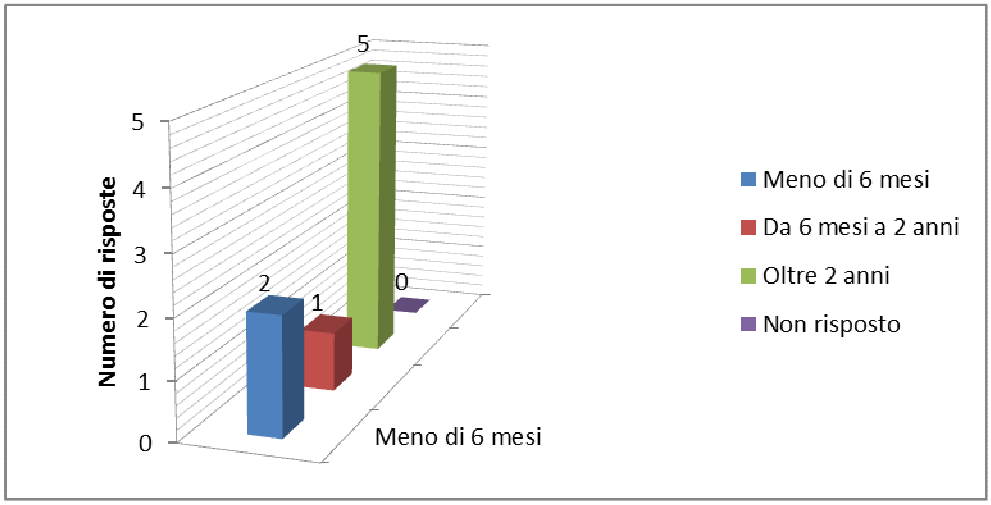


---

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

Meno di 6 mesi	25.00 %
Da 6 mesi a 2 anni	12.50 %
Oltre 2 anni	62.50 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

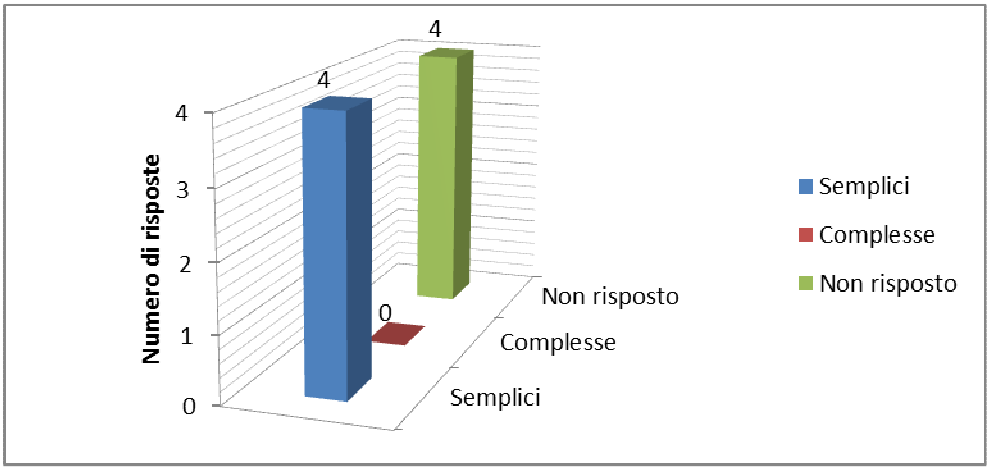


---

4) Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero?

Semplici	50.00 %
Complesse	0.00 %
Non risposto	50.00 %

Domanda a cui hanno risposto 4/8 persone

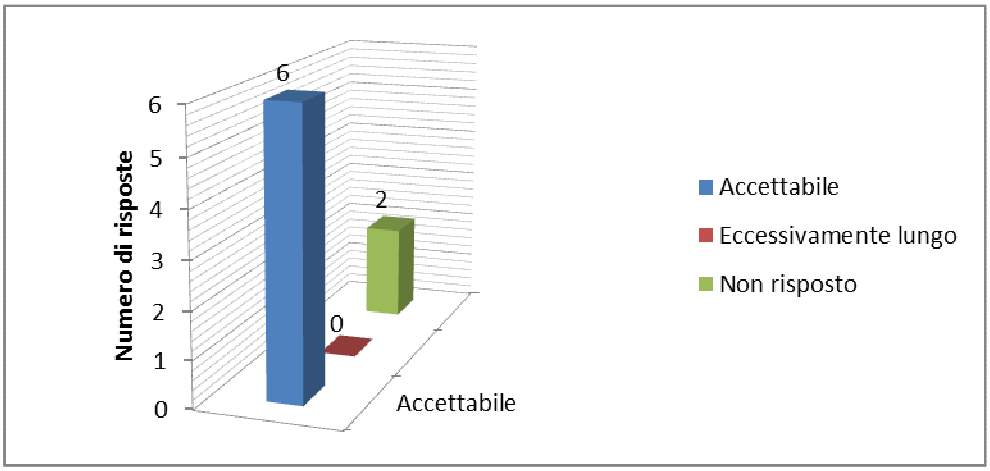


---

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

Accettabile	75.00 %
Eccessivamente lungo	0.00 %
Non risposto	25.00 %

Domanda a cui hanno risposto 6/8 persone

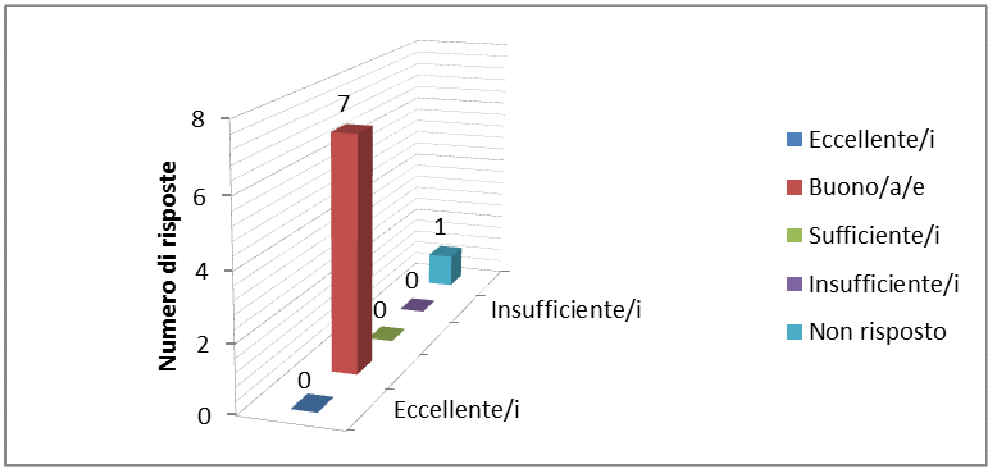


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	87.50 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

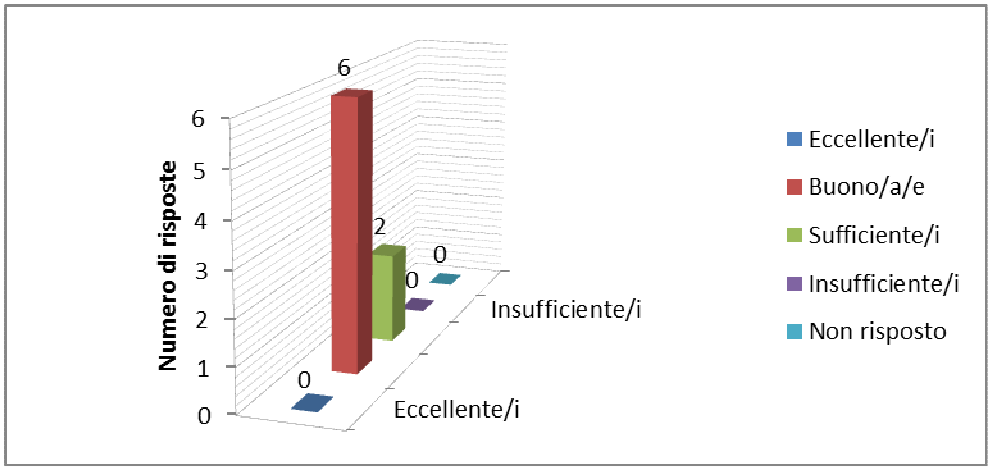


---

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

Eccellenti	0.00 %
Buone	75.00 %
Sufficienti	25.00 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

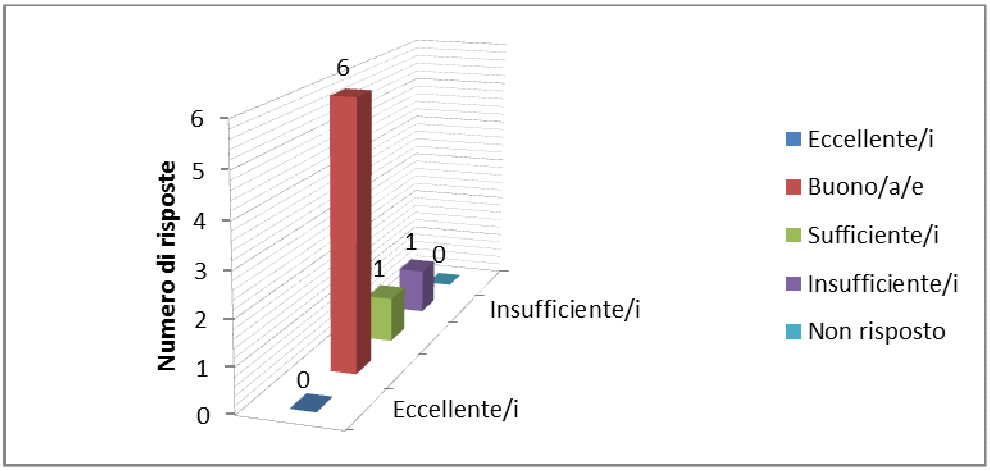


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	12.50 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

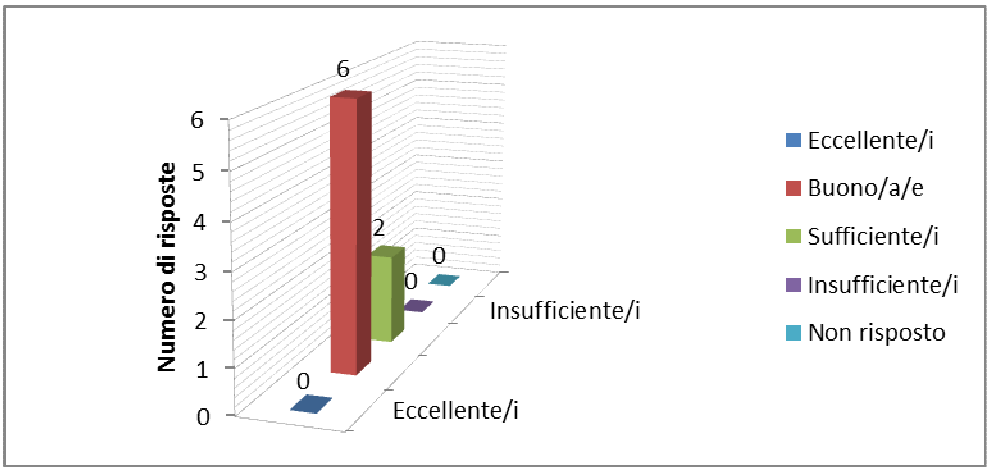


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	75.00 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

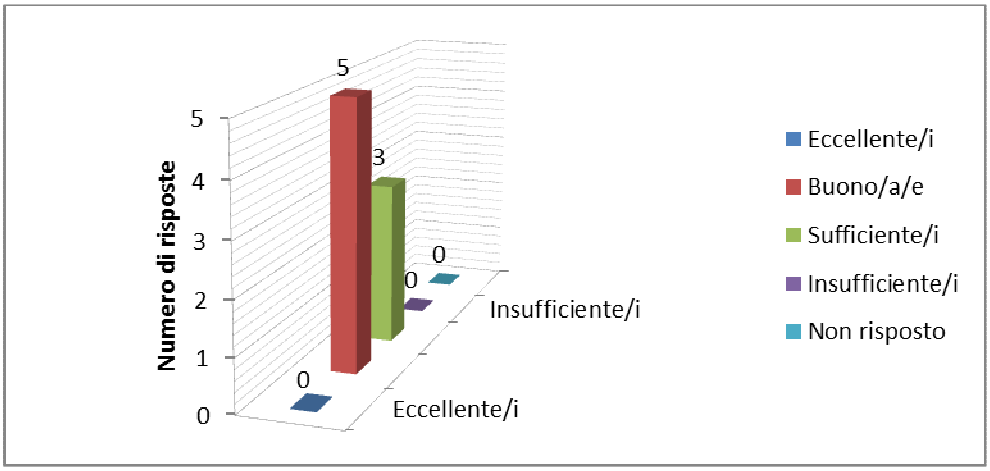


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	62.50 %
Sufficiente	37.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

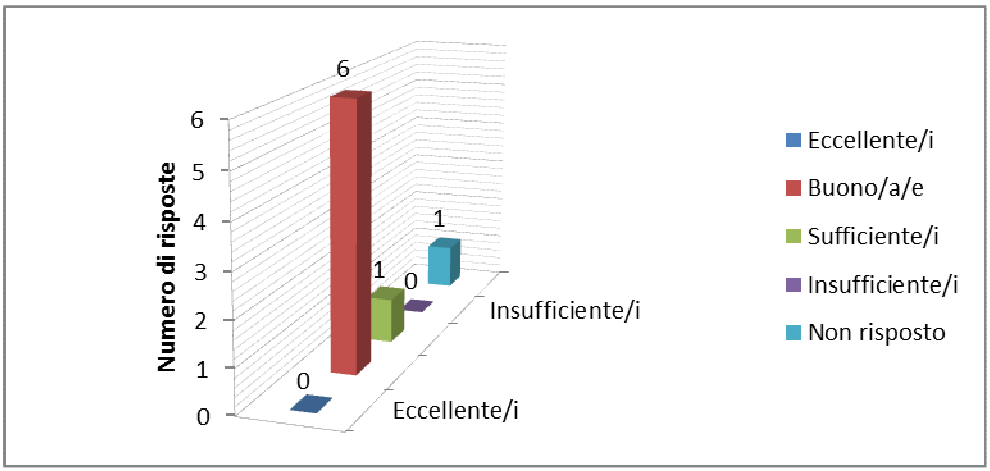


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	75.00 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

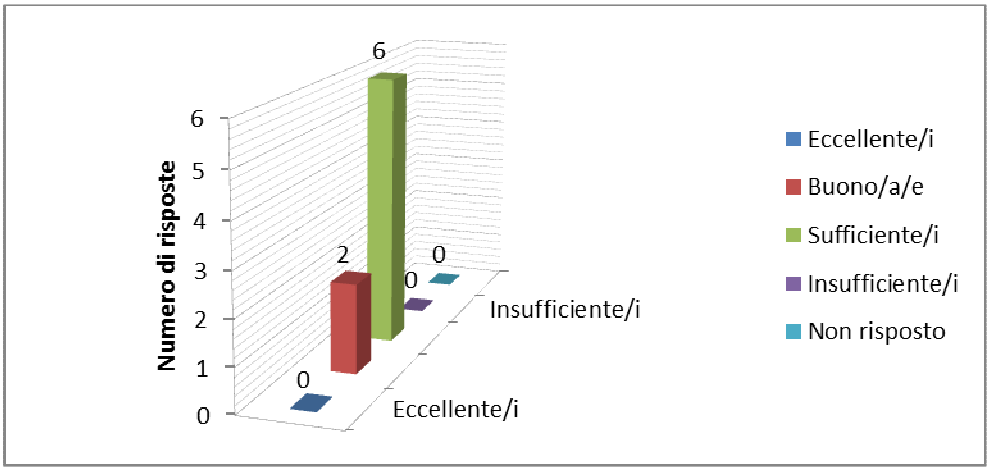


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	25.00 %
Sufficiente	75.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

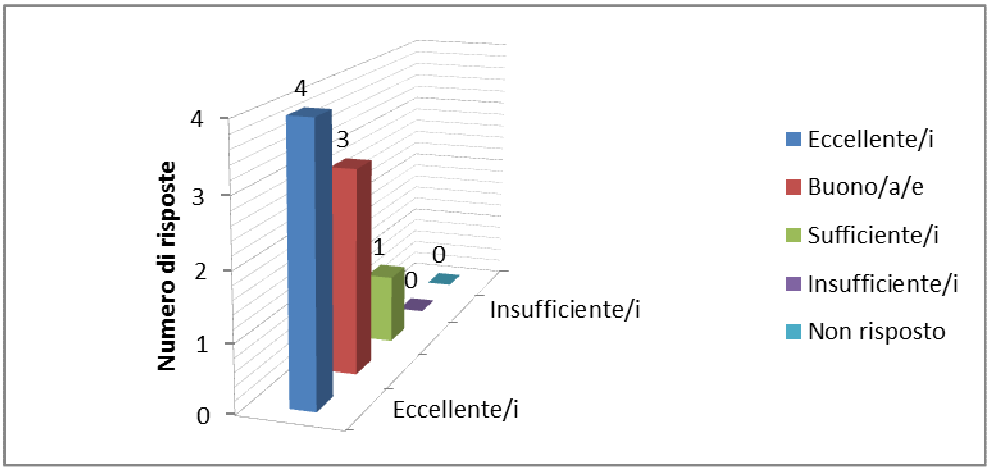


---

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

Eccellenti	50.00 %
Buoni	37.50 %
Sufficienti	12.50 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

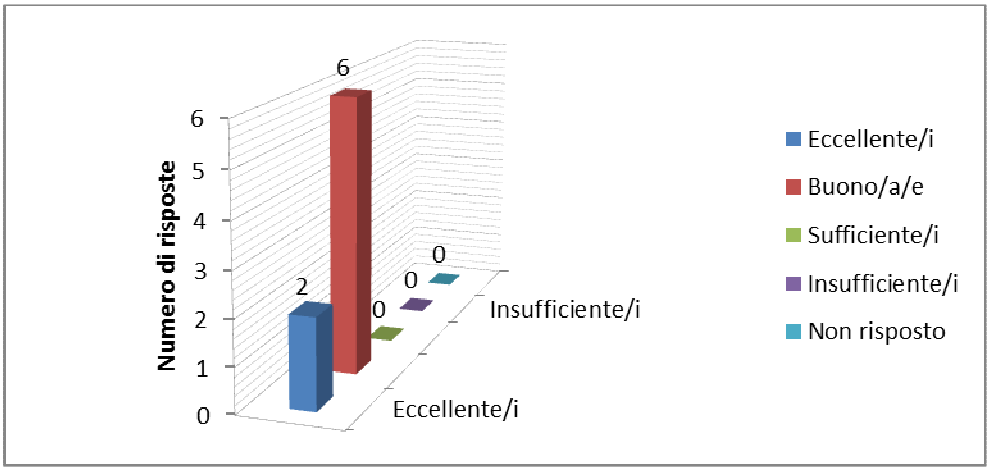


---

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

Eccellente	25.00 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

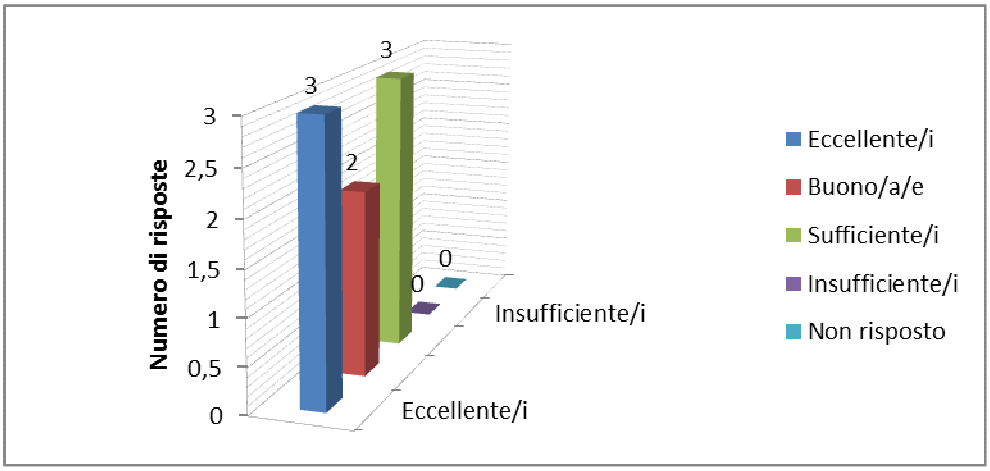


---

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

Eccellente	37.50 %
Buona	25.00 %
Sufficiente	37.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

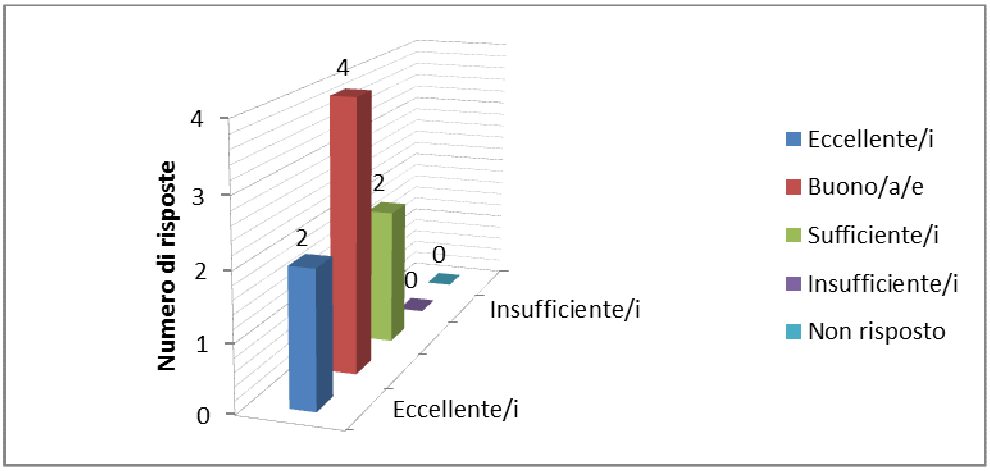


---

16) Come giudica la cura della persona?

Eccellente	25.00 %
Buona	50.00 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

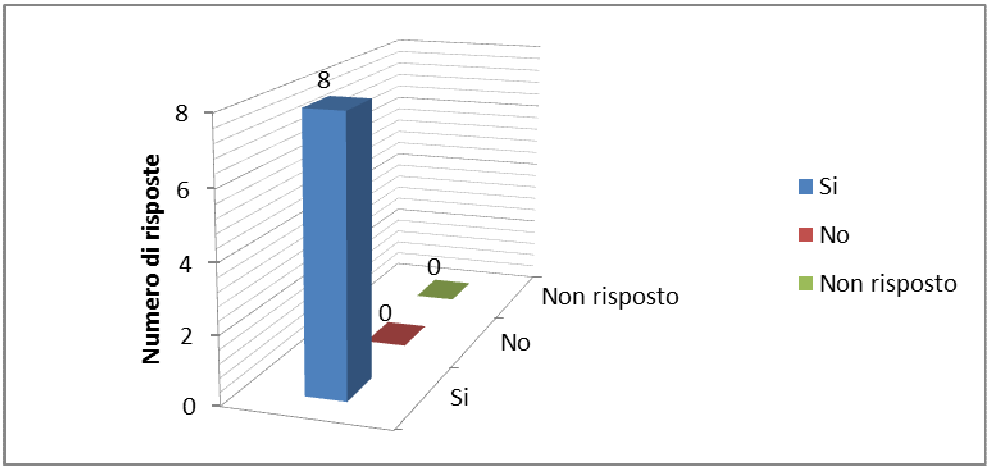


---

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

Si	100.00 %
No	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

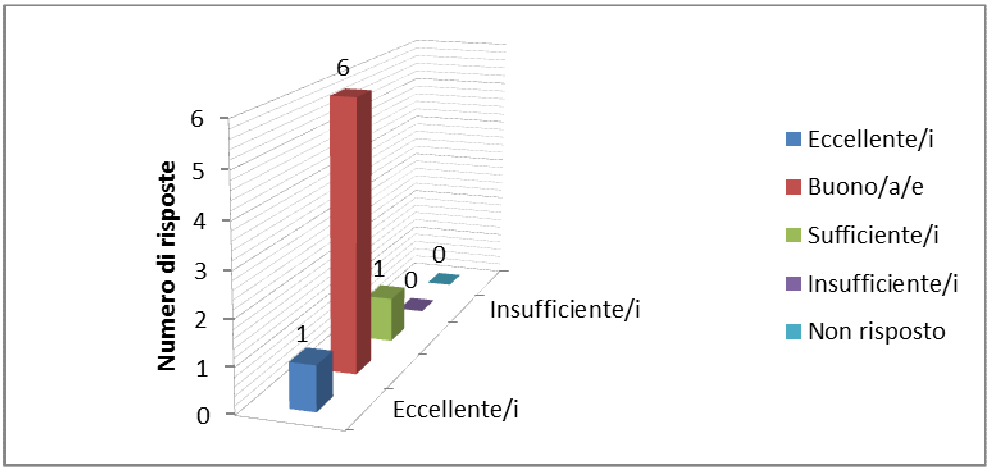


---

18) Come giudica il livello di pulizia della biancheria

Eccellente	12.50 %
Buono	75.00 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

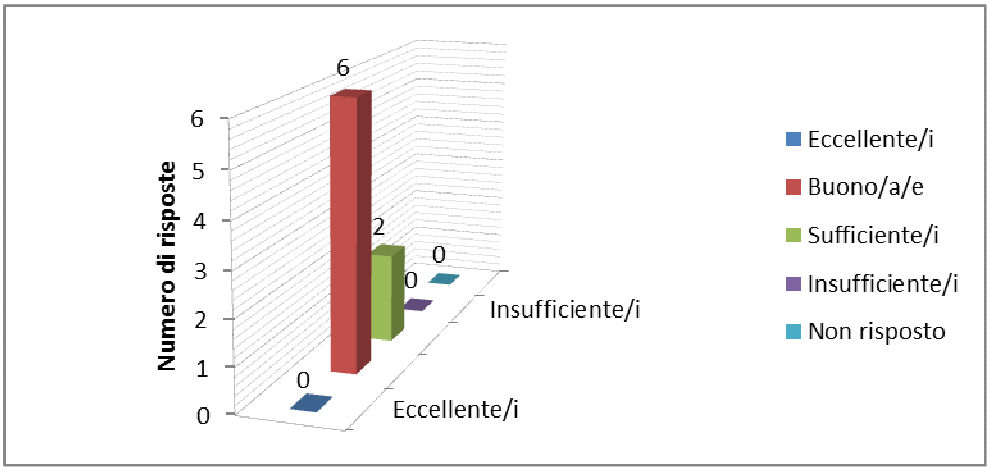


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

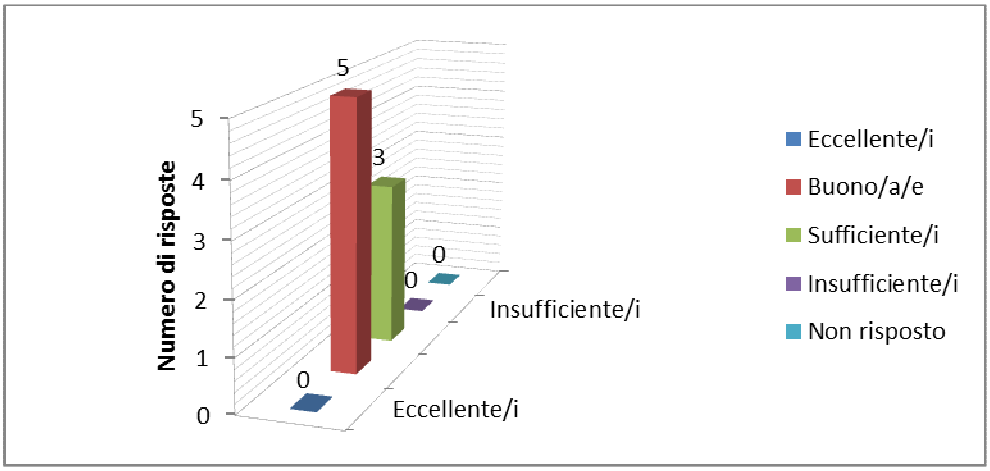


---

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

Eccellenti	0.00 %
Buone	62.50 %
Sufficienti	37.50 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

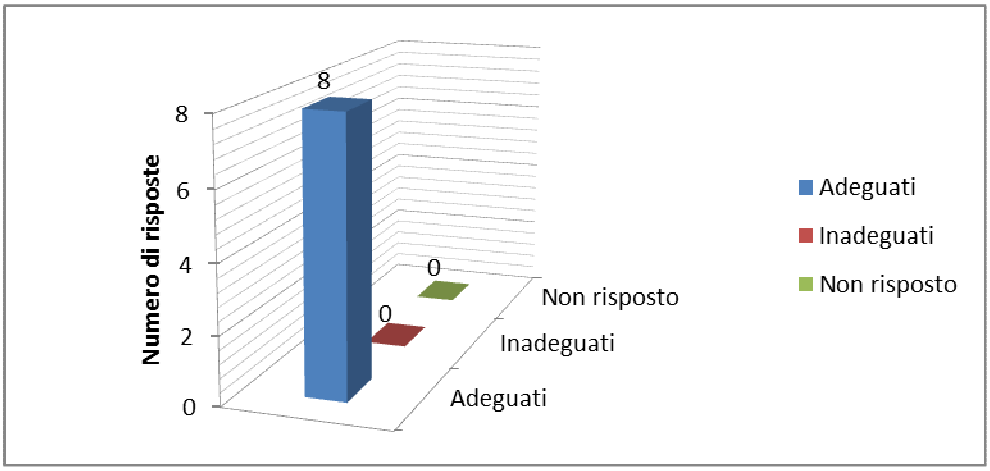


---

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 8/8 persone

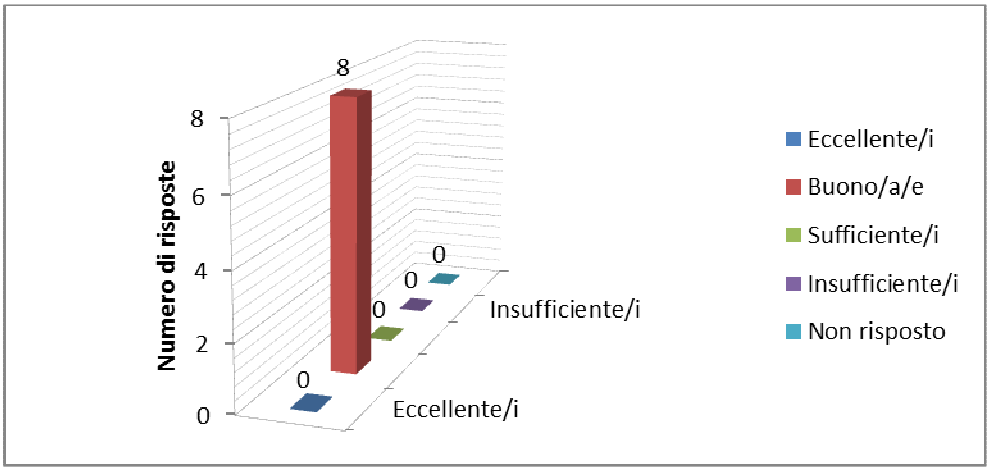


---

22) Come giudica la qualità del cibo?

Eccellente	0.00 %
Buona	100.00 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

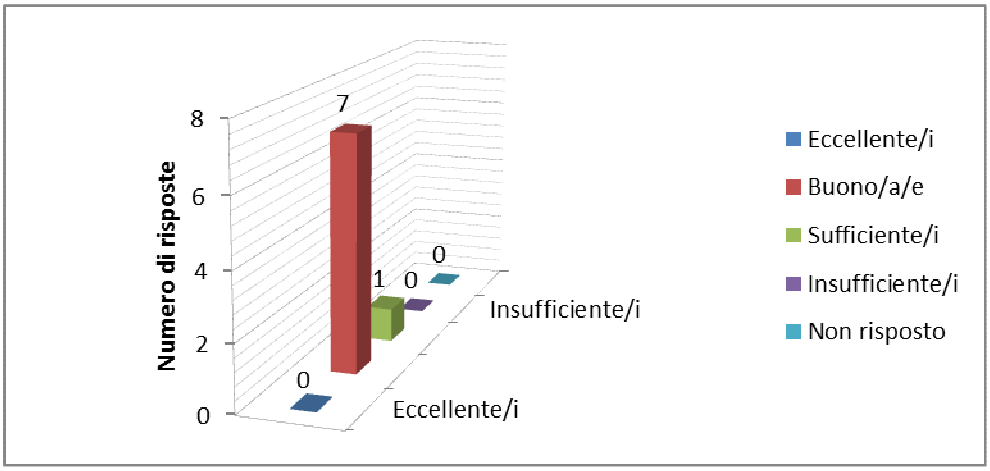


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	87.50 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

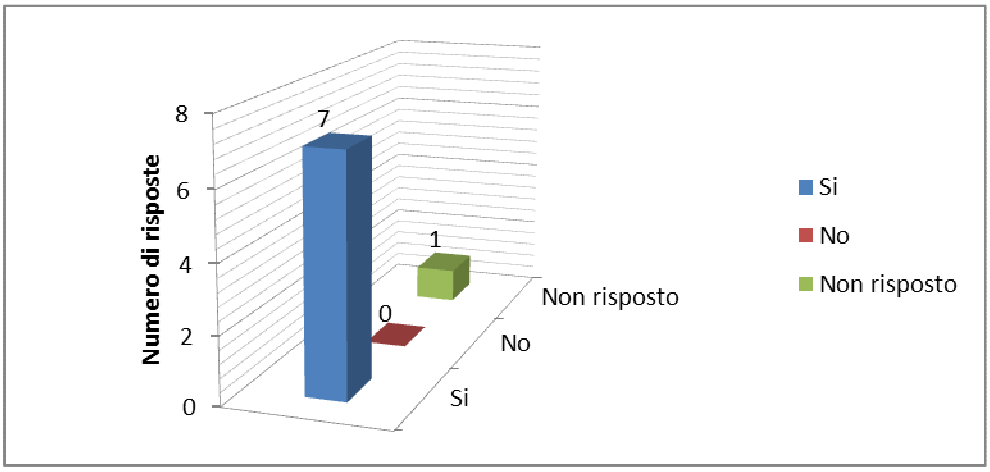


---

24) Ritiene che la sorveglianza degli Ospiti sia adeguata?

Si	87.50 %
No	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

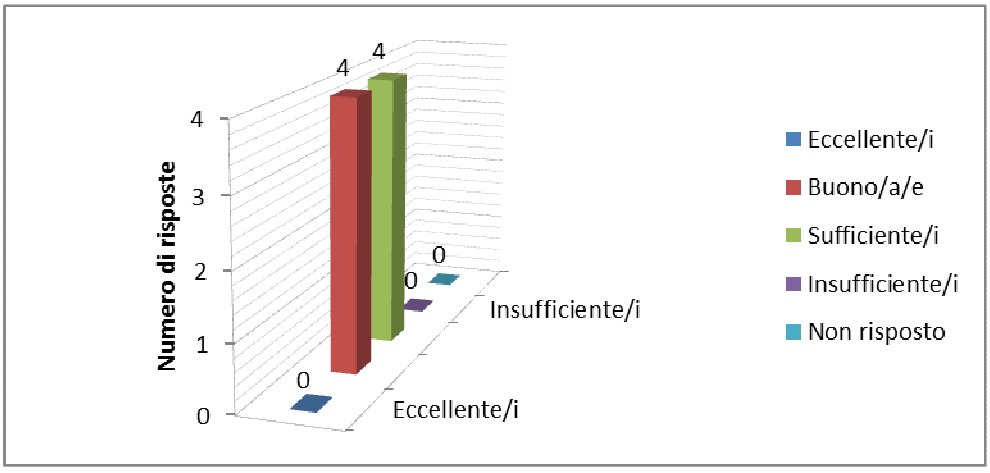


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	50.00 %
Sufficiente	50.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

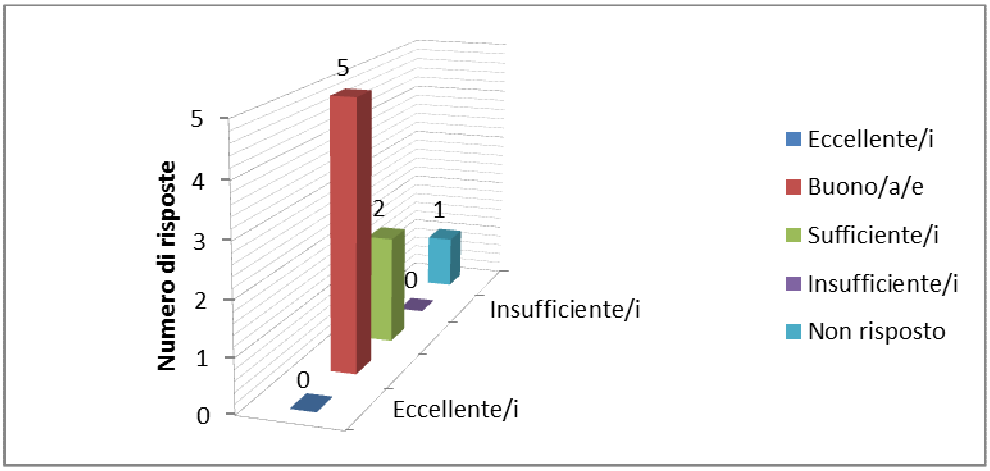


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	62.50 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

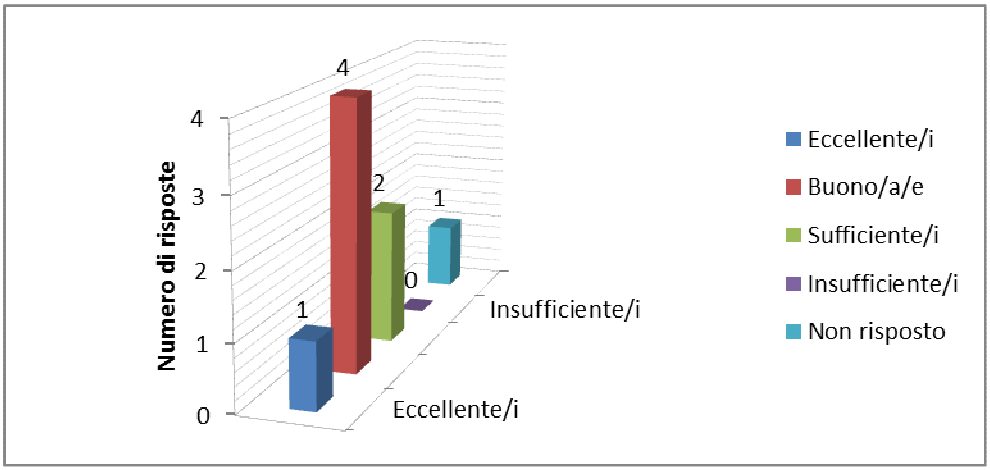


---

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

Eccellente	12.50 %
Buona	50.00 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

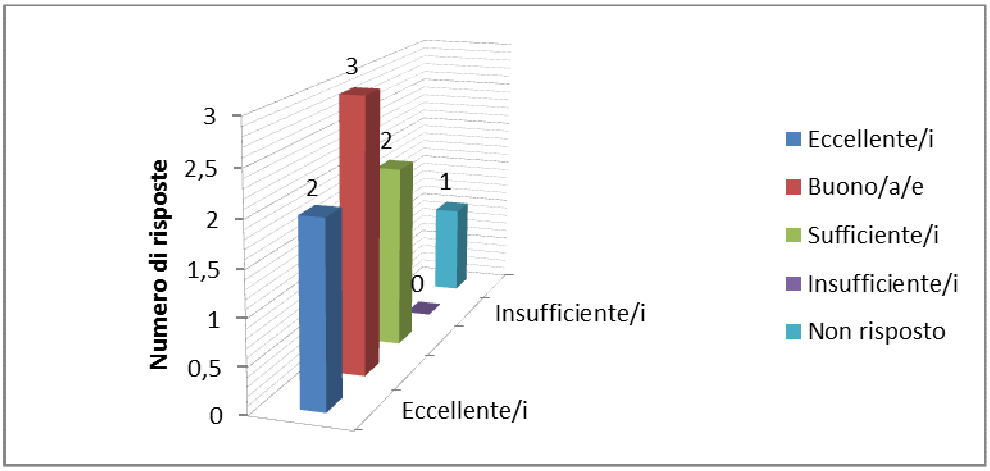


---

28) Come valuta l’assistenza infermieristica?

Eccellente	25.00 %
Buona	37.50 %
Sufficiente	25.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

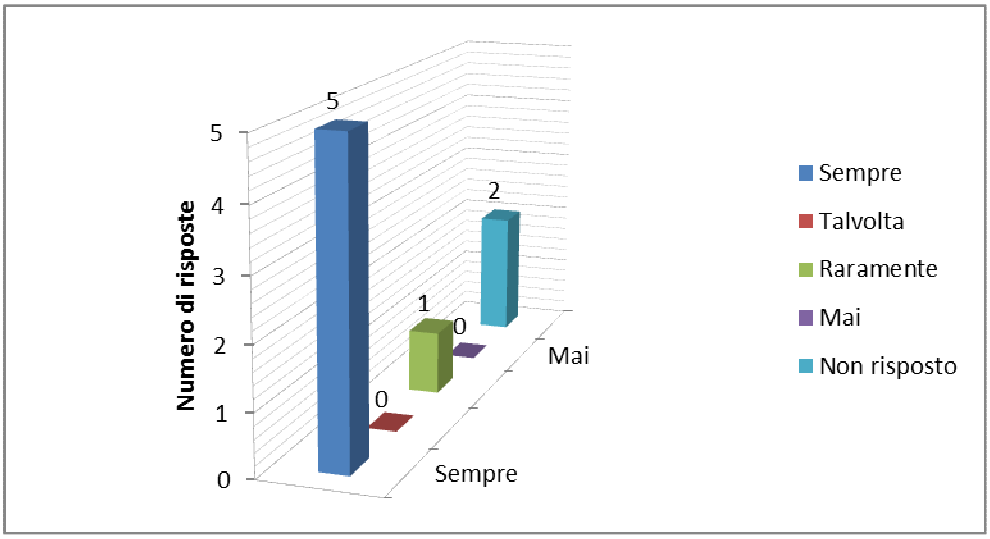


---

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

Sempre	62.50 %
Talvolta	0.00 %
Raramente	12.50 %
Mai	0.00 %
Non risposto	25.00 %

Domanda a cui hanno risposto 6/8 persone

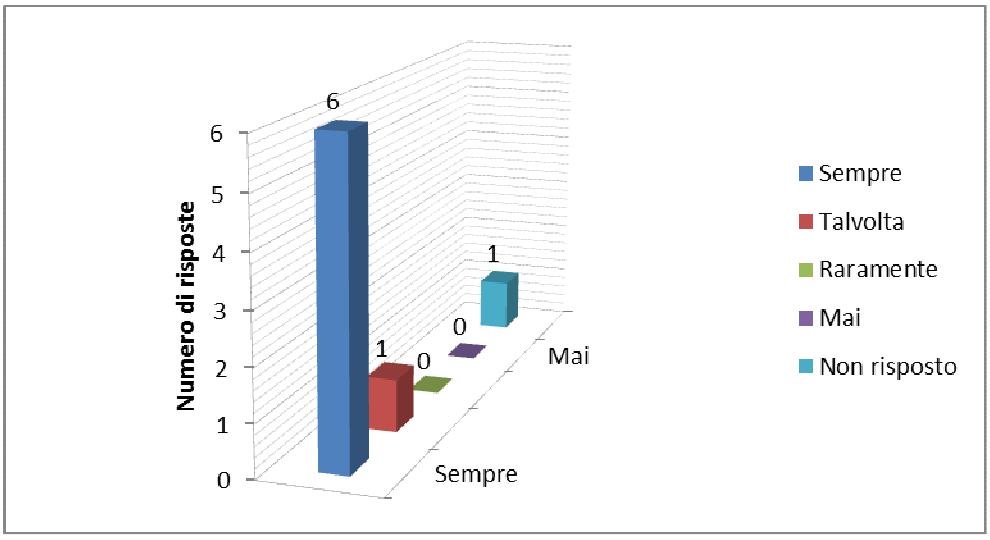


---

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

Sempre	75.00 %
Talvolta	12.50 %
Raramente	0.00 %
Mai	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

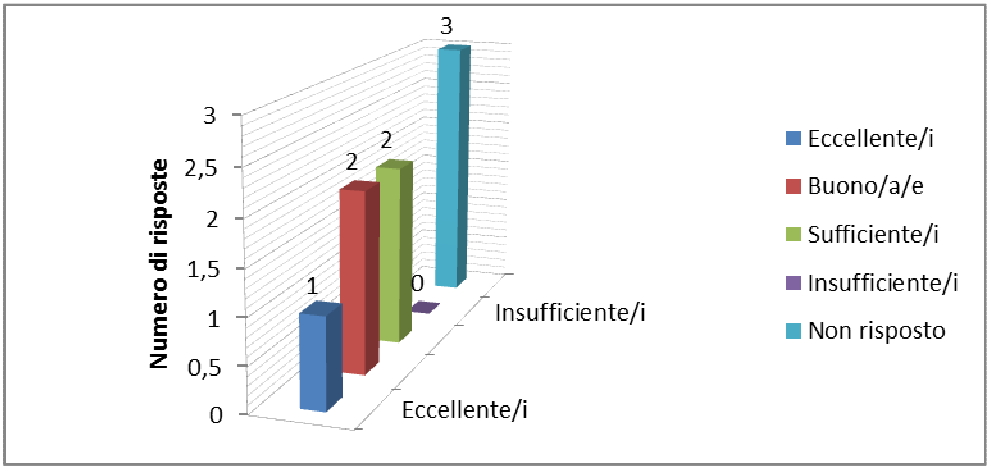


---

31) Come valuta gli interventi di riabilitazione?

Eccellenti	12.50 %
Buoni	25.00 %
Sufficienti	25.00 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	37.50 %

Domanda a cui hanno risposto 5/8 persone

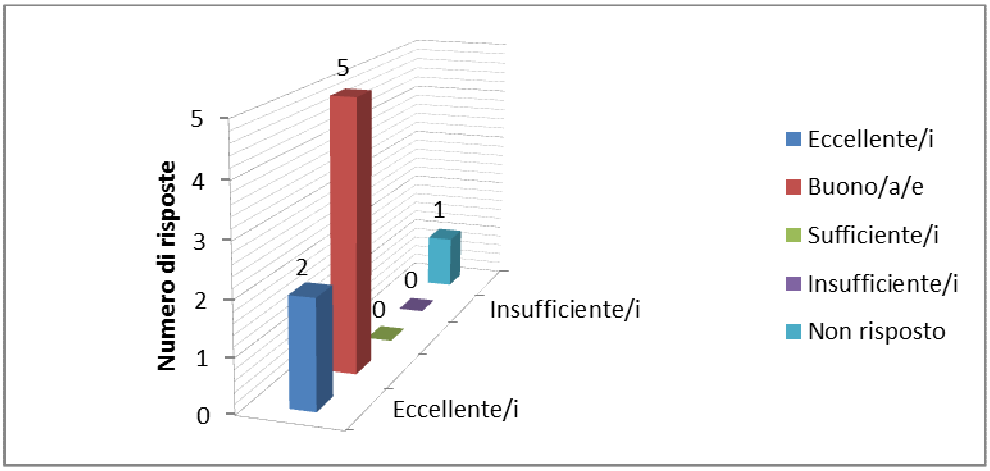


---

32) Come valuta l’attività di animazione

Eccellente	25.00 %
Buona	62.50 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

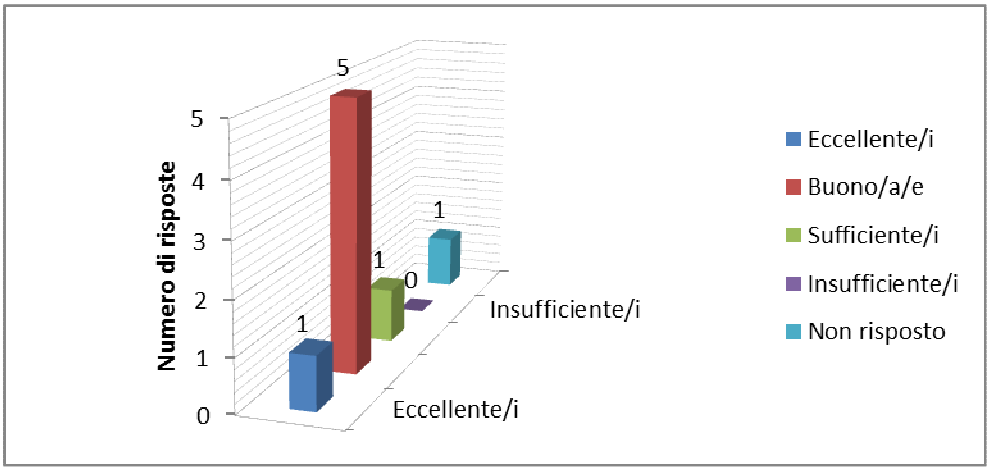


---

33) Come valuta l’assistenza religiosa?

Eccellente	12.50 %
Buona	62.50 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

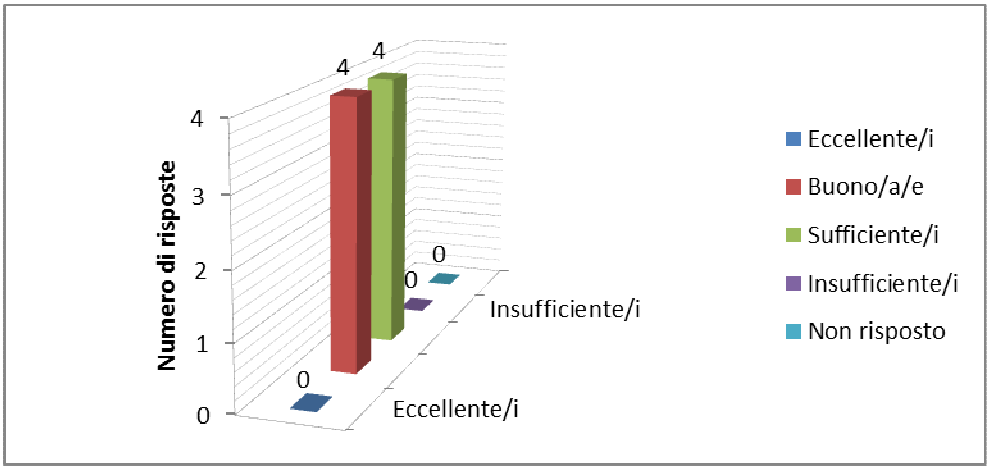


---

34) Come giudica globalmente la professionalità del personale?

Eccellente	0.00 %
Buona	50.00 %
Sufficiente	50.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

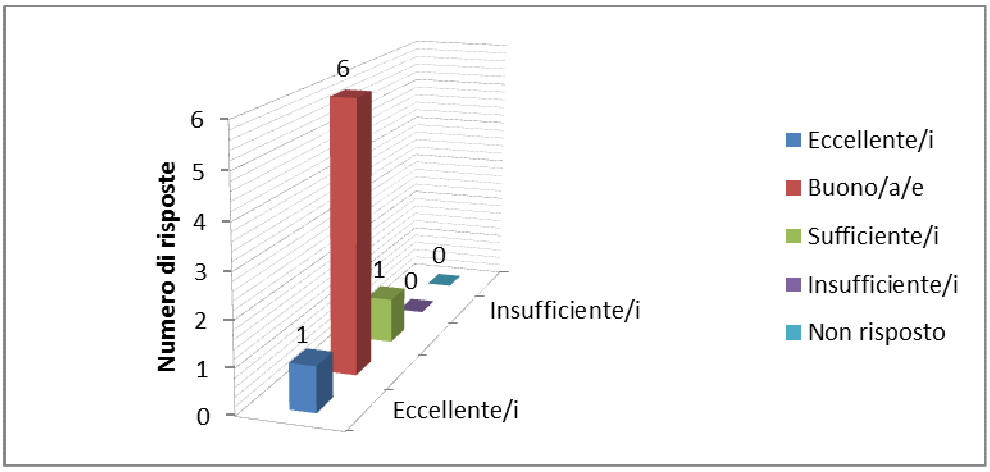


---

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

Eccellente	12.50 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

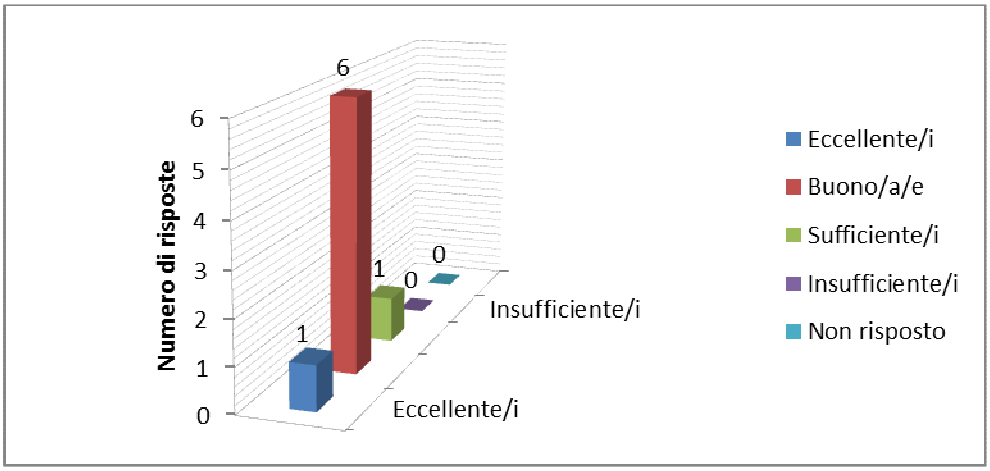


---

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

Eccellente	12.50 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

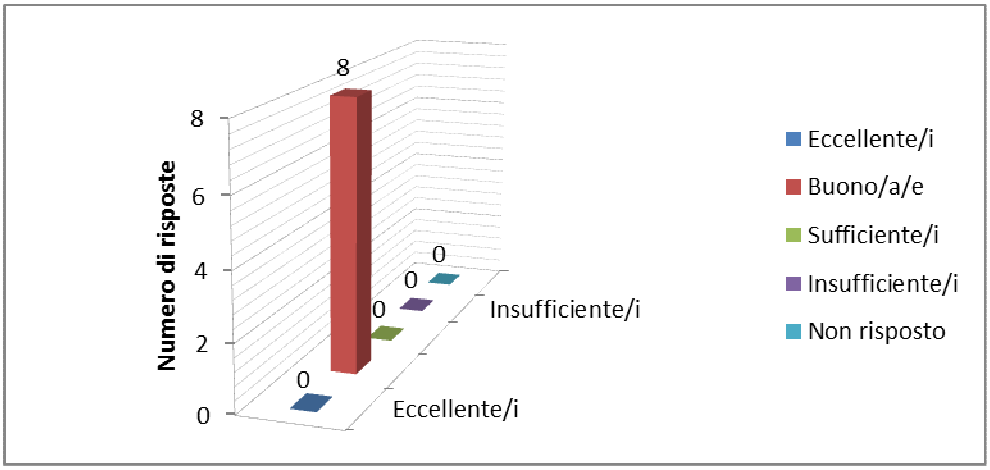


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	100.00 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

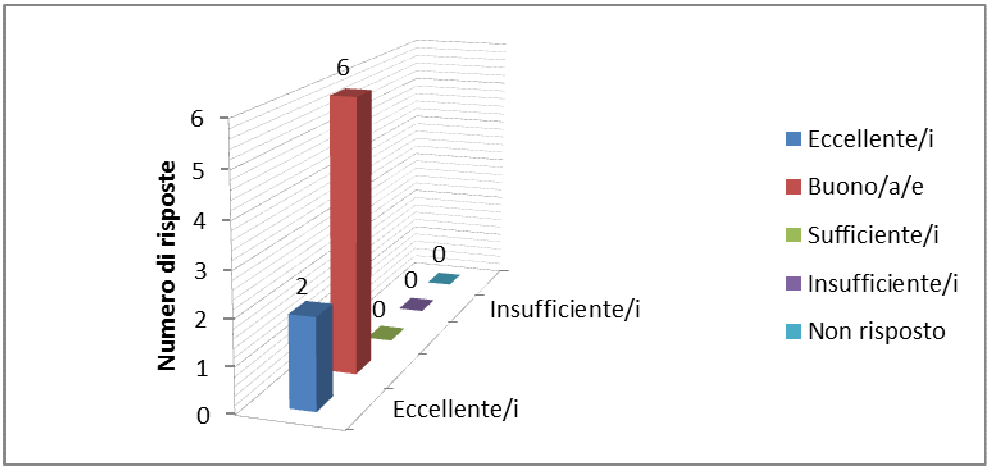


---

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

Eccellente	25.00 %
Buona	75.00 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

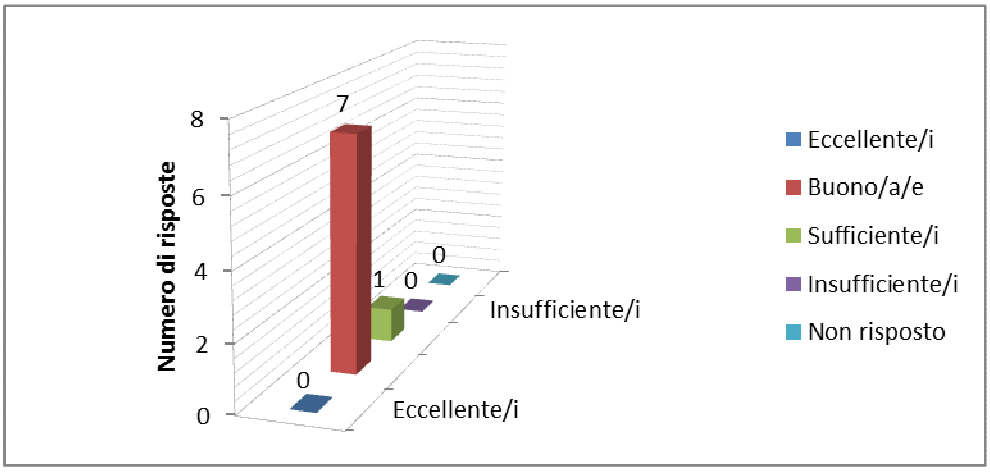


---

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

Eccellente	0.00 %
Buona	87.50 %
Sufficiente	12.50 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

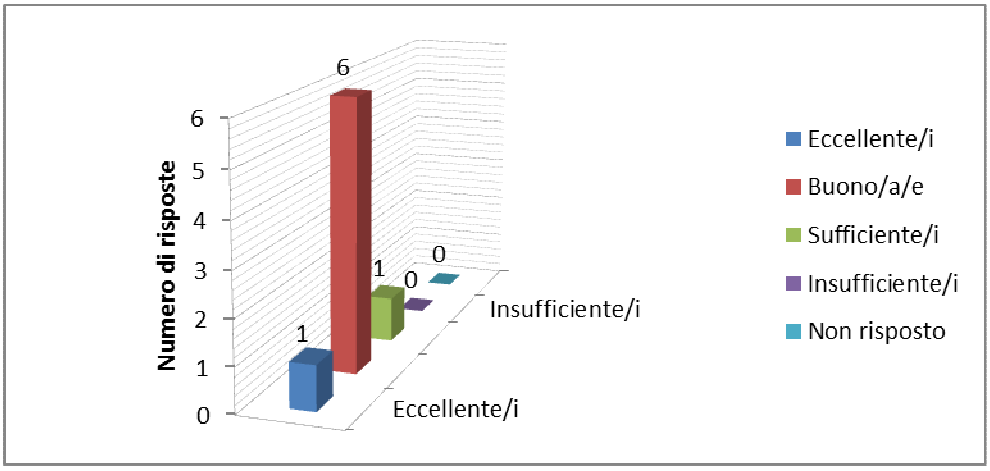


---

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

Eccellenti	12.50 %
Buoni	75.00 %
Sufficienti	12.50 %
Insufficienti	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

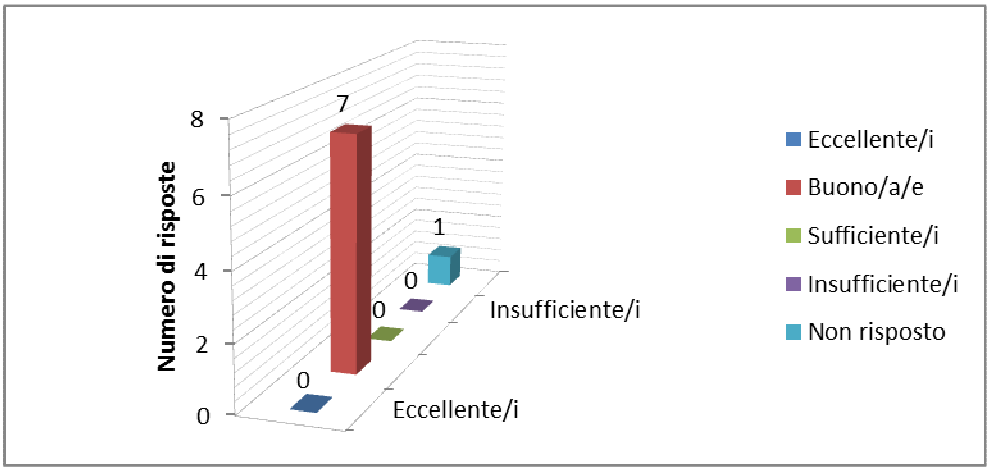


---

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

Eccellente	0.00 %
Buono	87.50 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

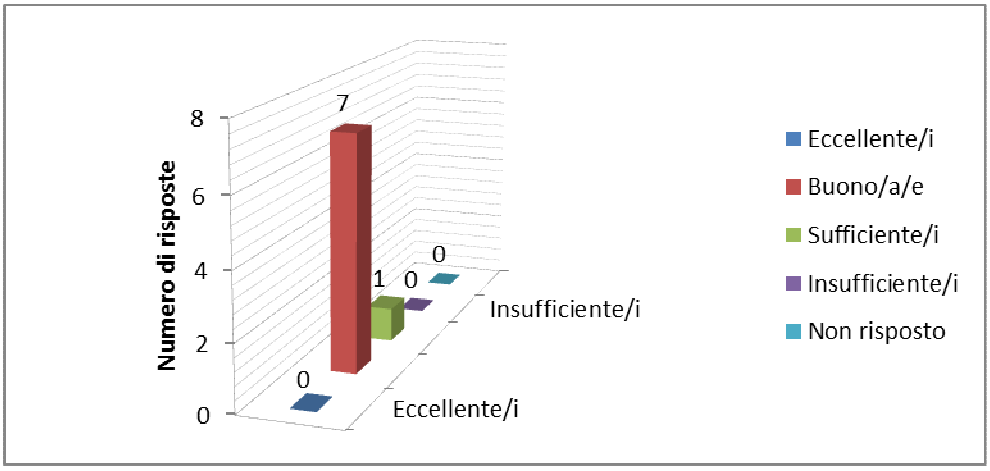


---

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

Eccellente	22.22 %
Buono	66.67 %
Sufficiente	11.11 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

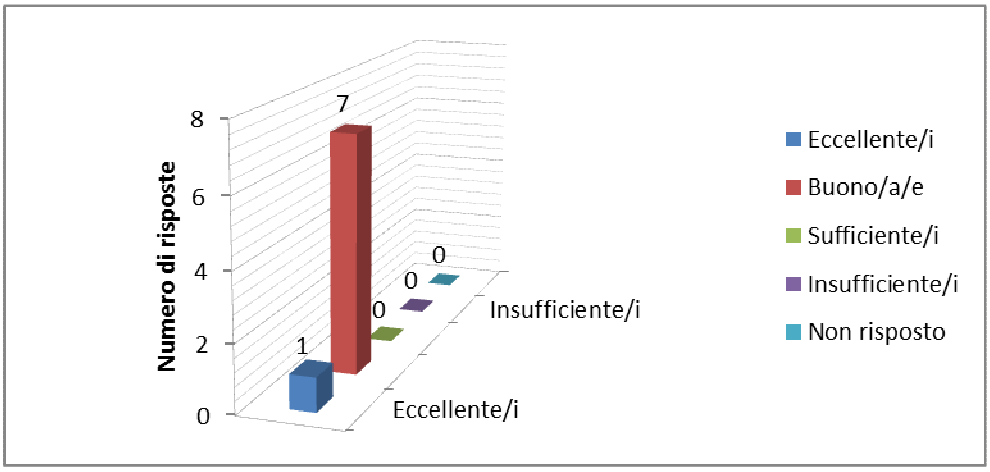


---

43) Come giudica il livello di pulizia della camera?

Eccellente	12.50 %
Buono	87.50 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

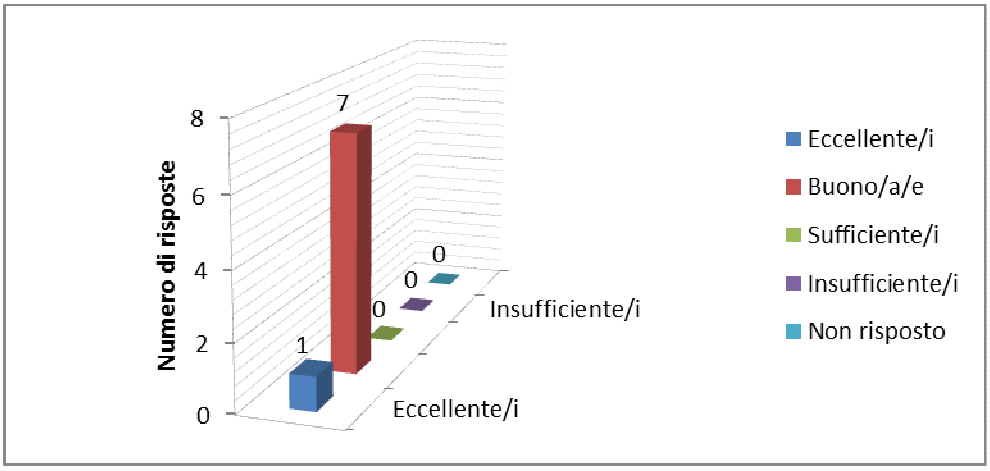


---

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

Eccellente	12.50 %
Buono	87.50 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

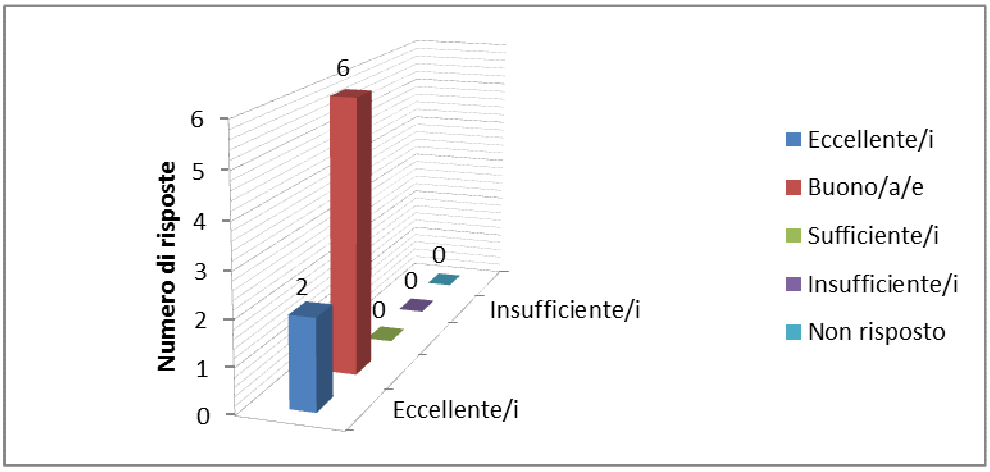


---

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

Eccellente	25.00 %
Buono	75.00 %
Sufficiente	0.00 %
Insufficiente	0.00 %
Non risposto	0.00 %

Domanda a cui hanno risposto 8/8 persone

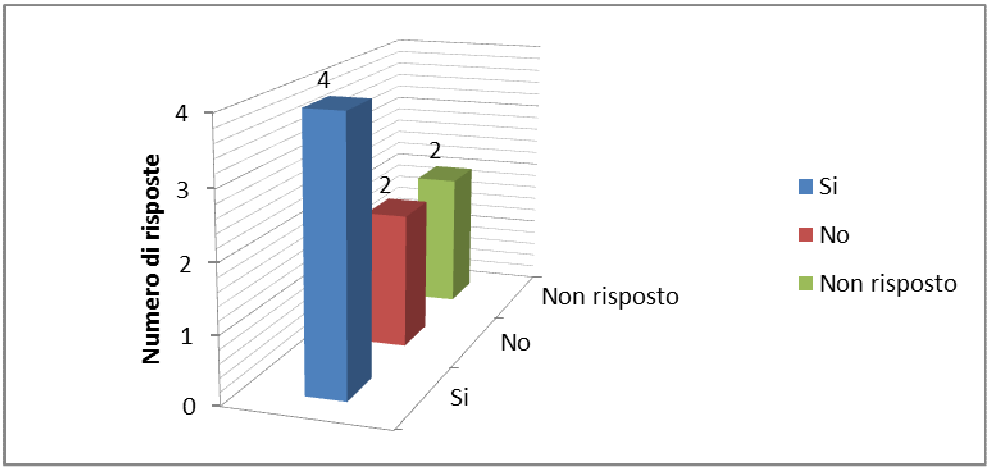


---

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	50.00 %
No	25.00 %
Non risposto	25.00 %

Domanda a cui hanno risposto 6/8 persone



---

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

Molto	12.50 %
Abbastanza	75.00 %
Poco	0.00 %
Per nulla	0.00 %
Non risposto	12.50 %

Domanda a cui hanno risposto 7/8 persone

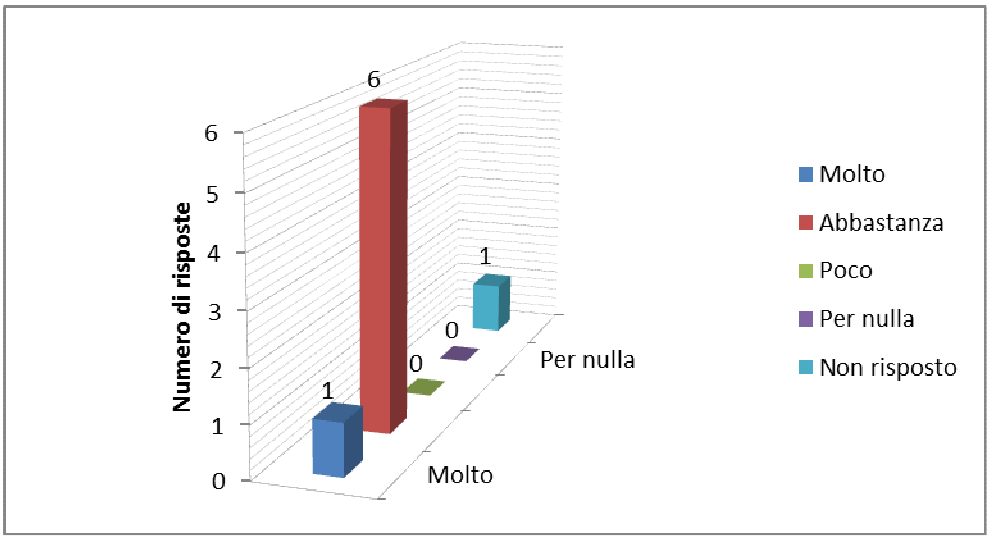
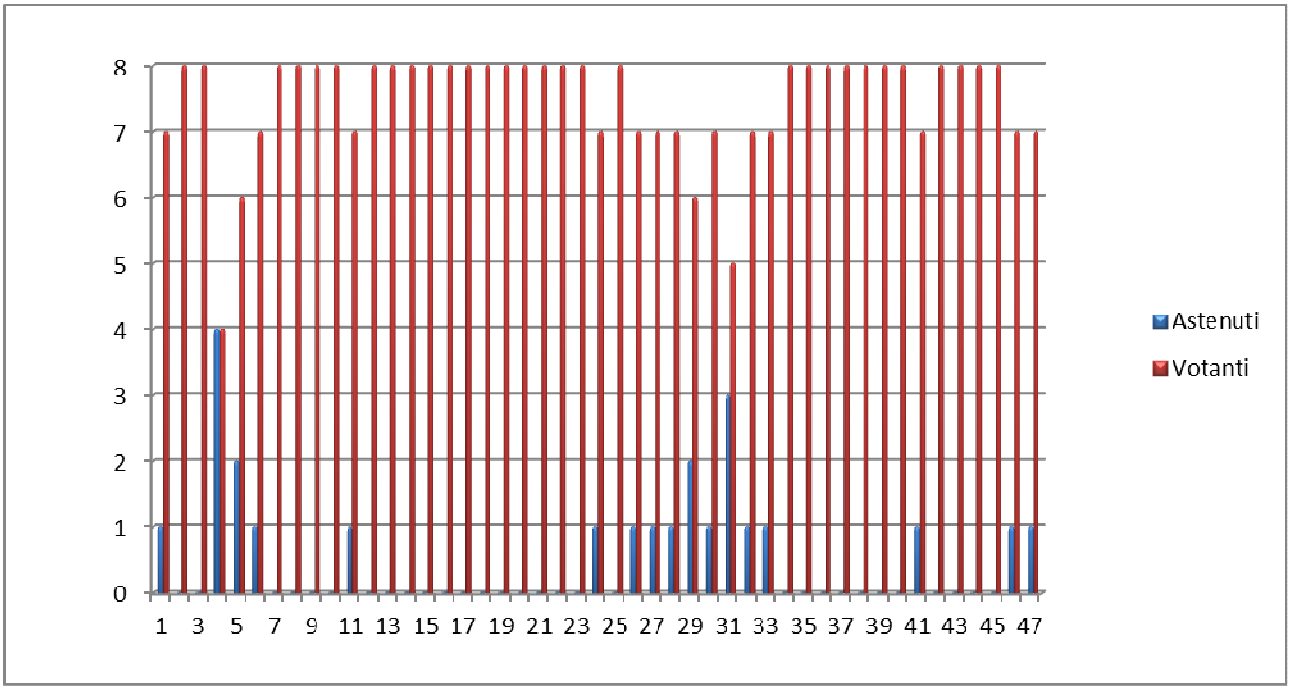
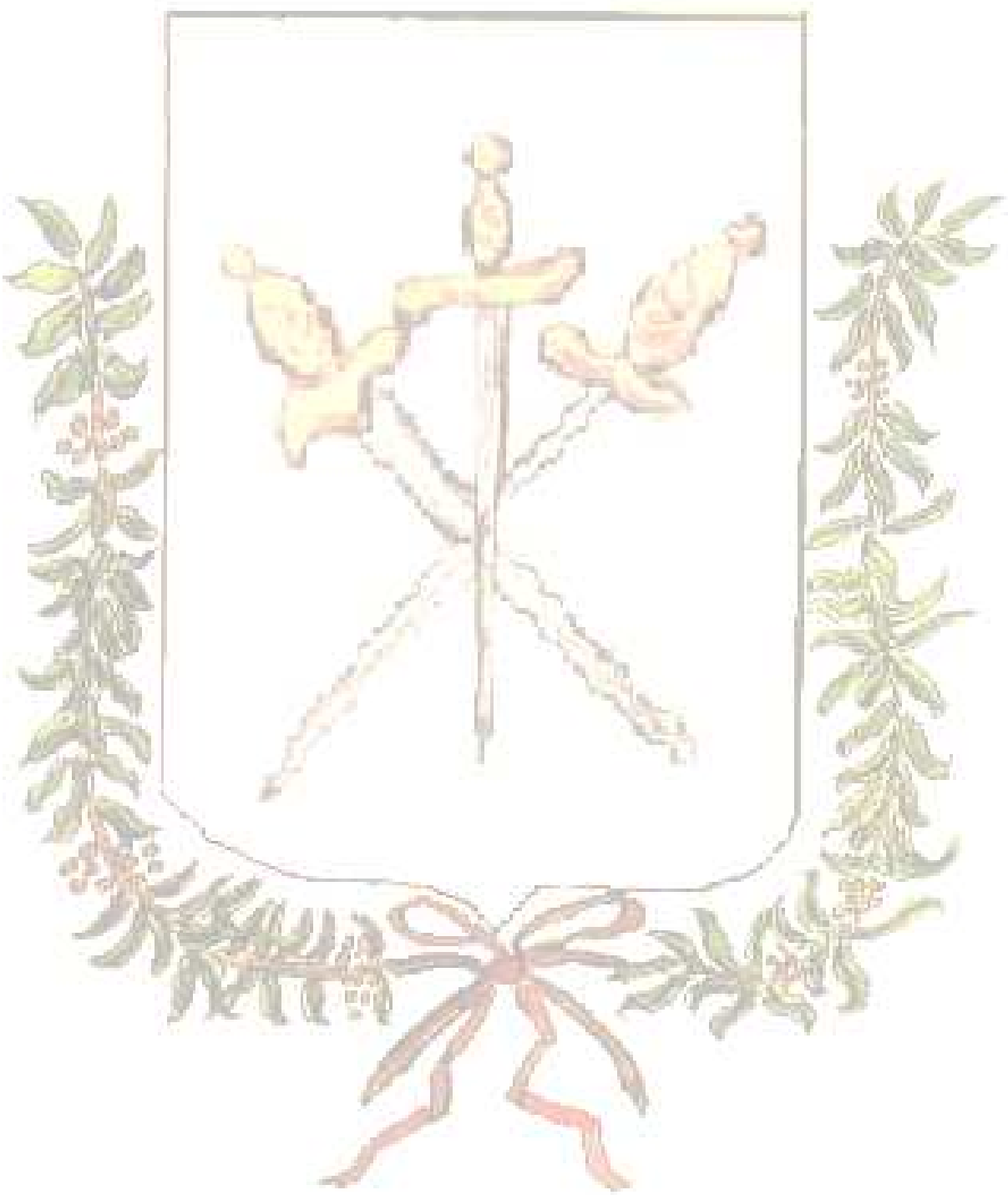



Grafico rappresentante l’andamento delle astensioni rispetto alle domande.