



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Il presente questionario è rivolto agli Ospiti della Fondazione "Bartolomea Spada – Schilpario – Valle di Scalve" O.N.L.U.S. ed ai loro familiari.

La risposta alle domande formulate ci aiuterà a migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Il modulo potrà essere consegnato in forma anonima oppure sottoscritto.

Data di compilazione <sup>(1)</sup>: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

- Lei è <sup>(2)</sup>:
- Ospite
  - parente di un Ospite (grado di parentela \_\_\_\_\_ )
  - altro (specificare \_\_\_\_\_ )

- Sesso <sup>(3)</sup>:
- maschio
  - femmina

Età <sup>(4)</sup>: \_\_\_\_\_ anni

Grado di scolarizzazione <sup>(5)</sup>:

- nessuno
- scuola dell'obbligo
- diploma
- laurea

Impiego/condizione professionale <sup>(6)</sup>:

\_\_\_\_\_

In quali orari riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare <sup>(7)</sup>?

- mattina
- pomeriggio
- sera

Con quale frequenza riceve visita o, se parente, fa abitualmente visita al Suo familiare <sup>(8)</sup>?

- quotidiana
- 1 volta la settimana
- 2 / 3 volte la settimana
- 1 volta al mese
- raramente



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Lei, o il Suo familiare, è ricoverato da <sup>(9)</sup>:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> meno di 6 mesi | <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni |
| <input type="checkbox"/> oltre 2 anni   |   |

-----

Come giudica le modalità di prenotazione del ricovero <sup>(10)</sup>?

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> semplici | <input type="checkbox"/> complesse |
|-----------------------------------|------------------------------------|

Come giudica il tempo d'attesa per il ricovero <sup>(11)</sup>?

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> accettabile | <input type="checkbox"/> eccessivamente lungo |
|--------------------------------------|---|

Come giudica l'accoglienza ricevuta all'ingresso nella struttura <sup>(12)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Le informazioni sull'organizzazione del Reparto che ha ricevuto al momento dell'accoglienza, sono <sup>(13)</sup>:

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buone         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

-----

Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario <sup>(14)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come considera l'approccio assistenziale garantito dal personale ausiliario <sup>(15)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale di assistenza e gli Ospiti <sup>(16)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come considera il rapporto umano esistente tra il personale dell'Ente ed i parenti degli Ospiti <sup>(17)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come considera il rapporto umano degli Ospiti fra loro <sup>(18)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come considera i Suoi rapporti con la Direzione Sanitaria / Amministrativa <sup>(19)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

-----  
Come valuta la possibilità di ingresso dei visitatori in struttura <sup>(20)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli Ospiti <sup>(21)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica la cura della persona <sup>(22)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Ritiene che l'abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato <sup>(23)</sup>?

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|

Come giudica il livello di pulizia della biancheria <sup>(24)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come valuta l'attenzione alle necessità fisiologiche degli Ospiti <sup>(25)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica modalità e tempi di mobilitazione degli Ospiti <sup>(26)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buone         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come giudica gli orari della struttura (sveglia, alzate dal letto, pasti, ecc.) <sup>(27)</sup>?

- adeguati  inadeguati

Come giudica la qualità del cibo <sup>(28)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Come giudica il servizio di refezione (preparazione tavola, distribuzione dei pasti) <sup>(29)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buono  eccellente

Ritiene che la sorveglianza degli Ospiti sia adeguata <sup>(30)</sup>?

- si  no

Come giudica l'attenzione da parte del personale al rispetto della riservatezza degli Ospiti <sup>(31)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Come considera la sollecitudine del personale nei confronti degli Ospiti <sup>(32)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Come giudica l'assistenza medica fornita agli Ospiti <sup>(33)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Come valuta l'assistenza infermieristica <sup>(34)</sup>?

- insufficiente  sufficiente  
 buona  eccellente

Viene abitualmente informato con linguaggio chiaro e semplice su eventuali malattie e sugli interventi sanitari effettuati <sup>(35)</sup>?

- mai  raramente  
 talvolta  sempre



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Ritiene di essere sufficientemente coinvolto dagli operatori sanitari nelle decisioni che La riguardano o riguardano il proprio familiare <sup>(36)</sup>?

- |                          |          |                          |           |
|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | mai      | <input type="checkbox"/> | raramente |
| <input type="checkbox"/> | talvolta | <input type="checkbox"/> | sempre    |

-----

Come valuta gli interventi di riabilitazione <sup>(37)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficienti | <input type="checkbox"/> | sufficienti |
| <input type="checkbox"/> | buoni         | <input type="checkbox"/> | eccellenti  |

Come valuta l'attività di animazione <sup>(38)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

Come valuta l'assistenza religiosa <sup>(39)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

-----

Come giudica globalmente la professionalità del personale <sup>(40)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

Come giudica il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso) <sup>(41)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

Come giudica il comfort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso) <sup>(42)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |

Come giudica la disponibilità degli spazi per gli incontri all'interno dell'Ente <sup>(43)</sup>?

- |                          |               |                          |             |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | insufficiente | <input type="checkbox"/> | sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | buona         | <input type="checkbox"/> | eccellente  |



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Come valuta l'accessibilità degli spazi all'interno dell'Ente <sup>(44)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come valuta la possibilità di muoversi autonomamente e senza rischi all'interno dell'Ente <sup>(45)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buona         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come valuta i rapporti di orientamento (segnaletica) all'interno della struttura <sup>(46)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficienti | <input type="checkbox"/> sufficienti |
| <input type="checkbox"/> buoni         | <input type="checkbox"/> eccellenti  |

Come valuta il "microclima" (temperatura, umidità, aerazione, qualità dell'aria, rumorosità, ecc) <sup>(47)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso <sup>(48)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica il livello di pulizia della camera <sup>(49)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici <sup>(50)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

Come giudica il livello di pulizia degli spazi comuni (corridoi, sale, ecc.) <sup>(51)</sup>?

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> insufficiente | <input type="checkbox"/> sufficiente |
| <input type="checkbox"/> buono         | <input type="checkbox"/> eccellente  |

-----

Dopo il ricovero presso l'Ente, ritiene che nel complesso ci siano stati miglioramenti nel Suo stato psicofisico o del Suo parente / altro <sup>(52)</sup>?

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
|-----------------------------|-----------------------------|



## FONDAZIONE BARTOLOMEA SPADA

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RISERVATO AD OSPITI E PARENTI DEGLI STESSI

Se dovesse fornire un giudizio complessivo, è soddisfatto del ricovero nella struttura <sup>(53)</sup>?

- |                          |            |                          |       |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | per nulla  | <input type="checkbox"/> | poco  |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza | <input type="checkbox"/> | molto |



Si desidera inoltre evidenziare alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della segnalazione) <sup>(54)</sup>:

---

---

---

---

Si desidera inoltre comunicare alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali suggerimenti) <sup>(55)</sup>:

---

---

---

---

Firma (facoltativa)

---