



FONDAZIONE OPERA SAN CAMILLO  
**RSA Residenza San Camillo**  
Via Visconta,1 - Besana in Brianza (MB)

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE  
DELLA SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI

**MOD.SQ.14.QSU**

Revisione: 5

Data: 20/01/2023

Pagg.: 4

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO 2023

Gentile Ospite e/o Familiare,

Le chiediamo cinque minuti del Suo tempo per conoscere il Suo parere relativo al soggiorno presso la nostra RSA, barrando semplicemente la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più consona.

Le ricordiamo che il questionario è anonimo e che ogni Suo consiglio e/o suggerimento sarà di aiuto per migliorare il servizio offerto.

La ringraziamo per la collaborazione e Le ricordiamo di imbucare il prima possibile, e comunque entro il **28/02/2023**, il questionario compilato nell'apposita cassetta posta a piano terra vicino all'ufficio amministrativo.

I risultati verranno esposti in bacheca e Le verranno comunicati via mail.

Grazie per la preziosa collaborazione

*La Direzione*

QUESTIONARIO COMPILATO DA:	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Parente	<input type="checkbox"/> AdS (Amm. di Sostegno)
LOCALIZZAZIONE DELL'OSPITE:	<input type="checkbox"/> 1° Piano	<input type="checkbox"/> 2° Piano	<input type="checkbox"/> Area Solventi
L'OSPITE E' RICOVERATO DA:	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> Da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> Oltre i 2 anni		
CON QUALE FREQUENZA VISITA O RICEVE VISITE:	<input type="checkbox"/> Quotidiana	<input type="checkbox"/> 2/3 volte alla settimana	<input type="checkbox"/> 1 volta alla settimana <input type="checkbox"/> 1 volta al mese <input type="checkbox"/> Raramente

### PROGRAMMAZIONE RICOVERO – ACCOGLIENZA – SERVIZI DI SEGRETERIA

<b>Ritiene che le informazioni ricevute per programmare il ricovero siano state:</b>	<input type="radio"/> ① Molto chiare e del tutto esaurienti <input type="radio"/> ② Abbastanza chiare e complete <input type="radio"/> ③ Poco chiare e a volte incomplete <input type="radio"/> ④ Insufficienti e non chiare
<b>L'accoglienza all'ingresso è stata:</b>	<input type="radio"/> ① Molto sollecita e attenta ai miei bisogni <input type="radio"/> ② Sollecita e sufficientemente attenta alle miei bisogni <input type="radio"/> ③ Poco sollecita e solo in parte attenta ai miei bisogni <input type="radio"/> ④ Insufficiente
<b>L'amministrazione risponde in modo adeguato alle sue richieste?</b>	<input type="radio"/> ① Sì, si contraddistingue per disponibilità e chiarezza <input type="radio"/> ② È abbastanza disponibile e chiara <input type="radio"/> ③ Non sempre risponde con disponibilità e chiarezza <input type="radio"/> ④ La disponibilità e la chiarezza sono insufficienti

<b>SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI</b>	
<b>Come risponde il personale alle chiamate?</b>	① Prontamente e in modo cortese ② Quasi sempre con prontezza e cortesia ③ A volte devo chiamare più di una volta perché mi rispondano ④ Con ritardo e dopo sollecitazione
<b>Come valuta l'igiene personale (sia quella quotidiana che il bagno settimanale)?</b>	① Curata ② Abbastanza curata ③ A volte è frettolosa e poco curata ④ Insoddisfacente
<b>Come valuta l'assistenza infermieristica?</b>	① Professionale e cortese ② Adeguata ③ A volte non è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>Come valuta l'assistenza medica?</b>	① Professionale e cortese ② Adeguata ③ A volte non è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>Come valuta il supporto psicologico?</b>	① Professionale e cortese ② Adeguato ③ A volte non è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>È soddisfatto dell'assistenza che riceve nella sua globalità?</b>	① Sono molto soddisfatto ② L'assistenza è buona e costante ③ A volte non è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>FISIOTERAPIA</b>	
<b>Come valuta l'assistenza del servizio di fisioterapia?</b>	① Professionale e cortese ② Adeguata ③ Non sempre è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>Il Suo programma di Fisioterapia individuale risponde alle Sue esigenze?</b>	① Sì, è adeguato alle mie esigenze ② È abbastanza soddisfacente ③ Non sempre è soddisfacente ④ Insoddisfacente
<b>ANIMAZIONE</b>	
<b>Come valuta le attività del servizio di Animazione proposte dagli Educatori Professionali?</b>	① Sono interessanti, divertenti e coinvolgenti ② Sono quasi sempre di mio gradimento ③ A volte non rispondono ai miei bisogni ④ Non partecipo perché non mi interessano
<b>Il servizio di Animazione/educativo valorizza i Suoi interessi e le Sue abitudini personali?</b>	① Ho trovato spazio e momenti per coltivare i miei interessi ② Sono stato abbastanza coinvolto nelle attività ③ Sono poco valorizzato nelle mie attitudini personali ④ Non sono stato valorizzato dal punto di vista personale

<b>TRATTAMENTO ALBERGHIERO</b>	
<b>Come valuta il comfort della nostra Residenza?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① È molto confortevole</li> <li>② È confortevole e adeguata alle mie esigenze</li> <li>③ È poco confortevole</li> <li>④ Non è affatto confortevole</li> </ul>
<b>Come valuta la qualità del cibo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Il cibo è sempre molto buono e preparato accuratamente</li> <li>② Il cibo è abbastanza buono</li> <li>③ A volte il cibo non è di mio gradimento</li> <li>④ Il cibo non è buono né preparato con la cura necessaria</li> </ul>
<b>Quanto è soddisfatto dalla varietà del menù?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Sono molto soddisfatto</li> <li>② Sono soddisfatto</li> <li>③ Sono poco soddisfatto</li> <li>④ Insoddisfatto</li> </ul>
<b>E' soddisfatto della quantità dei pasti?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Sono molto soddisfatto</li> <li>② Sono soddisfatto</li> <li>③ Sono poco soddisfatto</li> <li>④ Insoddisfatto</li> </ul>
<b>Come valuta il servizio di Pulizie della Residenza?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① È sempre molto accurato</li> <li>② È abbastanza accurato</li> <li>③ In alcuni ambienti la pulizia è carente</li> <li>④ È insufficiente e inadeguata</li> </ul>
<b>Come valuta il servizio di Lavanderia della Residenza?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① I miei abiti sono sempre ben stirati e lavati</li> <li>② Sono abbastanza soddisfatto</li> <li>③ A volte i miei abiti non sono lavati/stirati come dovrebbero essere</li> <li>④ Non sono soddisfatto</li> </ul>
<b>SERVIZI ALLA PERSONA</b>	
<b>Come valuta il servizio di parrucchiere?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Sono molto soddisfatto</li> <li>② Sono abbastanza soddisfatto</li> <li>③ A volte non sono soddisfatto</li> <li>④ Non sono soddisfatto</li> </ul>
<b>Come valuta il servizio di Pedicure?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Sono molto soddisfatto</li> <li>② Sono abbastanza soddisfatto</li> <li>③ A volte non sono soddisfatto</li> <li>④ Non sono soddisfatto</li> </ul>
<b>RAPPORTI UMANI</b>	
<b>Ritiene che il Personale amministrativo abbia un comportamento rispettoso?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① È sempre molto rispettoso e gentile</li> <li>② È abbastanza rispettoso e gentile</li> <li>③ A volte è poco rispettoso</li> <li>④ È poco rispettoso e sgarbato</li> </ul>
<b>Ritiene che il Personale medico abbia un comportamento rispettoso?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① È sempre molto rispettoso e gentile</li> <li>② È abbastanza rispettoso e gentile</li> <li>③ A volte è poco rispettoso</li> <li>④ È poco rispettoso e sgarbato</li> </ul>

<b>Ritiene che il Personale infermieristico abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>Ritiene che il Personale di Assistenza (ASA/OSS) abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>Ritiene che il Personale di Fisioterapia abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>Ritiene che il Personale di Animazione abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>Ritiene che il Personale di Cucina abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>Ritiene che il Personale delle pulizie (igiene ambientale) abbia un comportamento rispettoso?</b>	① È sempre molto rispettoso e gentile ② È abbastanza rispettoso e gentile ③ A volte è poco rispettoso ④ È poco rispettoso e sgarbato
<b>VALUTAZIONI CONCLUSIVE</b>	
<b>Come si sente, da quando è ospite della Struttura?</b>	① Accudito e sereno ② Più tranquillo ③ Come prima ④ Molto solo
<b>Come valuta la permanenza presso la Residenza?</b>	① Molto soddisfatto ② Abbastanza soddisfatto ③ Poco soddisfatto ④ Per nulla soddisfatto
<b>Se ha avuto occasione di essere ricoverato in altre Strutture, la qualità delle prestazioni che riceve in questa Residenza è:</b>	① Decisamente migliore ② Migliore ③ Uguale ④ Peggioro
<b>CONSIGLI E SUGGERIMENTI</b>	

Data: \_\_\_\_\_