

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**  
"CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

**QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI ANNO 2022**

**"Residenza Città di Bollate - Giovanni Paolo II"**

Gent.ma Sig.ra / Gent.mo Sig.re,

il presente questionario è rivolto agli utenti (ospiti, familiari e tutori) della nostra Residenza e si prefigge lo scopo di misurare il grado di soddisfazione dell'assistenza e dei servizi.

Teniamo in grande considerazione la Sua opinione al riguardo e le indicazioni ottenute saranno utili per cambiare in meglio.

Il questionario è anonimo e ne chiediamo la restituzione entro il 03/10/2022 nell'apposita urna sigillata che potrà trovare all'ingresso presso la postazione reception.

Segni con una X il quadratino che meglio esprime la Sua opinione; se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi dell'assistenza erogata può utilizzare lo spazio libero in calce al questionario "proposte e/o suggerimenti".

Per qualsiasi informazione potrà comunque rivolgersi all'ufficio segreteria.

La ringraziamo vivamente in anticipo per la Sua preziosa collaborazione.

Cordiali saluti.

La Direzione della Struttura

| REVISIONE   | Approvato da                                | Natura delle modifiche |
|-------------|---|------------------------|
| Rev. N. 01  | Consiglio di Amministrazione del 14.09.2022 | Adozione               |
| Rev. N. ___ |   |                        |
| Rev. N. ___ |   |                        |

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA DELLA RESIDENZA CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II°

#### Età utente:

- |                 |   |                          |
|-----------------|---|--------------------------|
| Fino a 80 anni  | 1 | <input type="checkbox"/> |
| Da 81 a 89 anni | 2 | <input type="checkbox"/> |
| 90 anni e oltre | 3 | <input type="checkbox"/> |

#### Periodo di permanenza in struttura?

- |                    |   |                          |
|--------------------|---|--------------------------|
| Da meno di un anno | 1 | <input type="checkbox"/> |
| Da uno a tre anni  | 2 | <input type="checkbox"/> |
| Oltre 3 anni       | 3 | <input type="checkbox"/> |

#### Scolarizzazione

- |                     |   |                          |
|---------------------|---|--------------------------|
| Nessuna             | 1 | <input type="checkbox"/> |
| Scuola dell’obbligo | 2 | <input type="checkbox"/> |
| Scuola superiore    | 3 | <input type="checkbox"/> |
| Laurea              | 4 | <input type="checkbox"/> |

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

DI SEGUITO SONO RIPORTATI DIVERSI ASPETTI DEI NOSTRI SERVIZI, LA PREGHIAMO DI INDICARE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO/A RISPETTO A CIASCUNO DEGLI ELEMENTI PROPOSTI.

**(INDICARE UNA SOLA RISPOSTA)**

| L'AMMISSIONE  | Pessimo<br>[1] ☹      | Insufficiente<br>[2] ☹ | Sufficiente<br>[3] ☺  | Buono<br>[4] ☺☺       | Ottimo<br>[5] ☺☺☺     |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Informazioni fornite sui servizi e sulla struttura in generale | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Accoglienza dell'ospite al momento dell'ingresso               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| I SERVIZI ASSISTENZIALI  | Pessimo<br>[1] ☹      | Insufficiente<br>[2] ☹ | Sufficiente<br>[3] ☺  | Buono<br>[4] ☺☺       | Ottimo<br>[5] ☺☺☺     |
|--|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3. Igiene e cura della persona: alzata, messa a letto, vestizione                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Cura dell'immagine esteriore dell'ospite (pulizia del viso, pettinatura, taglio unghie, ecc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Adeguatezza dell'abbigliamento in relazione alle stagioni                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Continuità del servizio da parte del personale assistenziale                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Attenzione nel capire le esigenze da parte del personale assistenziale                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

### "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. Grado di coinvolgimento dell'ospite/familiare nel percorso assistenziale | o | o | o | o | o |
| 9. Attenzione e rispetto per gli oggetti personali dell'ospite              | o | o | o | o | o |
| 10. Disponibilità e cortesia del personale assistenziale                    | o | o | o | o | o |

NOTE E/O OSSERVAZIONI CON PRECISAZIONE DEL RELATIVO PUNTO:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

| <b>L'ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA</b>                 | Pessimo<br>[1] ☹ | Insufficiente<br>[2] ☹ | Sufficiente<br>[3] ☺ | Buono<br>[4] ☺☺ | Ottimo<br>[5] ☺☺☺ |
|--|------------------|------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|
| 11. Informazioni e rapporto con il personale infermieristico | o                | o                      | o                    | o               | o                 |
| 12. Qualità dell'attività di assistenza infermieristica      | o                | o                      | o                    | o               | o                 |
| 13. Disponibilità e cortesia degli infermieri                | o                | o                      | o                    | o               | o                 |
| 14. Informazioni e rapporto con il personale medico          | o                | o                      | o                    | o               | o                 |

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

|  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 15. Qualità dell'attività di assistenza medica | <input type="radio"/> |
| 16. Disponibilità e cortesia del medico        | <input type="radio"/> |

| <b>LA RIABILITAZIONE</b>                              | Pessimo<br>[1] ☹      | Insufficiente<br>[2] ☺ | Sufficiente<br>[3] ☺  | Buono<br>[4] ☺☺       | Ottimo<br>[5] ☺☺☺     |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 17. Informazioni e rapporto con il fisioterapista     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Qualità dell'attività di assistenza riabilitativa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Disponibilità e cortesia del fisioterapista       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| <b>L'ANIMAZIONE</b>  | Pessimo<br>[1] ☹      | Insufficiente<br>[2] ☺ | Sufficiente<br>[3] ☺  | Buono<br>[4] ☺☺       | Ottimo<br>[5] ☺☺☺     |
|--|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 20. Attività di socializzazione di gruppo                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Attività individuali   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. Informazioni e rapporto con personale dell'animazione                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Partecipazione e coinvolgimento familiari nelle attività di animazione | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

NOTE E/O OSSERVAZIONI CON PRECISAZIONE DEL RELATIVO PUNTO:

---



---

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

| <b>SERVIZI ALBERGHIERI</b> (Pulizia, guardaroba, ristorazione)           | Pessimo<br>[1] ☹ | Insufficiente<br>[2] ☺ | Sufficiente<br>[3] ☺ | Buono<br>[4] ☺☺ | Ottimo<br>[5]<br>☺☺☺ |
|--|------------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| 24. Confort climatico degli ambienti                                     | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 25. Arredamento e confort degli ambienti                                 | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 26. Aree esterne e giardino  | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 27. Pulizia e igiene ambienti comuni                                     | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 28. Assenza di cattivi odori   | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 29. Pulizia dei servizi igienici   | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 30. Servizio di lavanderia: accuratezza nel mantenimento degli indumenti | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 31. Manutenzione delle attrezzature presenti in struttura                | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 32. Gradevolezza del cibo  | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 33. Qualità del cibo   | o                | o                      | o                    | o               | o                    |

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 34. Varietà del cibo   | o | o | o | o | o |
| 35. Orari di distribuzione dei pasti                                 | o | o | o | o | o |
| 36. Cottura e temperatura delle pietanze (primi, secondi e contorni) | o | o | o | o | o |

NOTE E/O OSSERVAZIONI CON PRECISAZIONE DEL RELATIVO PUNTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

| <b>ASPETTI E SERVIZI GENERALI</b>                     | Pessimo<br>[1] ☹ | Insufficiente<br>[2] ☹ | Sufficiente<br>[3] ☺ | Buono<br>[4] ☺☺ | Ottimo<br>[5]<br>☺☺☺ |
|---|------------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| 37. Tutela della riservatezza degli ospiti            | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 38. Rispetto della dignità umana                      | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 39. Rispetto dei tempi e delle abitudini degli ospiti | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 40. Servizio religioso                                | o                | o                      | o                    | o               | o                    |
| 41. Podologo  | o                | o                      | o                    | o               | o                    |



## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

La pandemia da Covid19 con il conseguente lockdown ha creato una situazione di isolamento e lontananza (spesso drammatica) tra ospite e familiare. Per ridurre la sofferenza che ne derivava, tutelando la sicurezza di tutti, abbiamo cercato di potenziare la comunicazione attraverso l'utilizzo degli strumenti digitali. Come valuta la gestione dell'emergenza sanitaria relativamente a:

| Gestione Emergenza Covid19   | Pessimo<br>[1] ☹ | Insufficiente<br>[2] 😐 | Sufficiente<br>[3] 😊 | Buono<br>[4] 😄 | Ottimo<br>[5] 😄😄😄 |
|--|------------------|------------------------|----------------------|----------------|-------------------|
| 51. Misure di sicurezza adottate dalla Struttura   | o                | o                      | o                    | o              | o                 |
| 52. Percezione di sicurezza  | o                | o                      | o                    | o              | o                 |
| 53. Disponibilità del personale a fornire informazioni sullo stato di salute del proprio familiare | o                | o                      | o                    | o              | o                 |
| 54. Chiarezza e trasparenza della comunicazione  | o                | o                      | o                    | o              | o                 |
| 55. Organizzazione e gestione incontri da remoto tra Ospiti e Familiari/Care giver                 |                  |                        |                      |                |                   |

NOTE E/O OSSERVAZIONI CON PRECISAZIONE DEL RELATIVO PUNTO:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



