

ANNO 2024 RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E UTENTI SERVIZI TERRITORIALI

Report di valutazione della qualità percepita e soddisfazione
degli Utenti

CURE DOMICILIARI RSA APERTA

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione per i Familiari e gli Utenti.

CURE DOMICILIARI C-DOM

Risultati questionari rivolti agli Utenti

La Fondazione è Ente gestore per Cure Domiciliari nei seguenti distretti:

- **ATS della Valpadana**
Asst Di Cremona – Distretto Cremonese
Asst Di Crema – Distretto Cremasco
- **ATS di Brescia**
Asst Degli Spedali Civili Di Brescia – Distretto Brescia
Asst Della Franciacorta – Distretto Bassa Occidentale
- **ATS Città Metropolitana di Milano**
ASST di Lodi – Distretto Basso Lodigiano

Si presentano i report delle customer compilate dagli utenti delle tre ATS citate, accorpandoli per distretti appartenenti alla medesima ATS.

Nel corso dell'anno i questionari vengono somministrati agli Utenti alla chiusura del servizio.
Nel mese di dicembre, agli utenti in carico in quel momento, viene fatta una distribuzione ed una raccolta specifica.

Si espongono i risultati.

RISULTATI CUSTOMER UTENTI C-DOM ATS DELLA VALPADANA

Asst Di Cremona – Distretto Cremonese
Asst Di Crema – Distretto Cremasco

Percentuali di risposta

La percentuale di adesione alla customer, nonostante le numerose sollecitazioni da parte degli Operatori, è piuttosto bassa e si colloca al 24% (115 questionari restituiti sui 470 utenti in carico nel 2024).

Ecco i risultati della rilevazione:

Chi compila il Questionario		L'Utente è...	
ITEM	%	ITEM	%
Il Pz stesso	33%	Maschio	37%
Un familiare	59%	Femmina	54%
NR	8%	NR	10%
TOTALE	100%	TOTALE	100%

Di che tipo di servizio ha usufruito		E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?	
ITEM	%	ITEM	%
Igiene e mobilitazione	10%	No	17%
Medicazione	41%	Si	78%
Somm. Terapia	6%	NR	5%
Visita specialistica	0%	TOTALE	100%
Fisioterapia	8%		
Colloquio psicologico	2%		
Altro	27%		
NR	6%		
TOTALE	100%		

La maggioranza dei questionari è compilata da un familiare e, per quanto attiene agli Utenti, sono in gran parte donne; quasi sempre non conoscevano prima l'Istituto Vismara.

Prevalgono di gran lunga le prestazioni relative a medicazioni

Come ha conosciuto la Fondazione?	
ITEM	%
Medico di famiglia	43%
Attraverso amici/familiari	10%
Conosco gli operatori e ho fiducia	22%
E' vicino a casa	6%
Altro	11%
NR	8%
TOTALE	100%

E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?	
ITEM	%
Si	59%
No	2%
Non ho usufruito del servizio	27%
nr	13%
TOTALE	100%

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta	
ITEM	%
Eccessivo	2%
Lungo	0%
Accettabile	87%
nr	11%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	3%
Buono/Ottimo	89%
nr	8%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	2%
Buono/Ottimo	89%
nr	10%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale medico	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	10%
Buono/Ottimo	54%
nr	37%
TOTALE	100%

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state...	
ITEM	%
Precise ed esaurienti	94%
Scarse e vaghe	0%
nr	6%
TOTALE	100%

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono stati...	
ITEM	%
Precise ed esaurienti	92%
Scarse e vaghe	0%
nr	8%
TOTALE	100%

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è stato assicurato?	
ITEM	%
Si	97%
No	2%
nr	2%
TOTALE	100%

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra Fondazione?	
ITEM	%
Si	97%
No	0%
Non saprei	3%
nr	0%
TOTALE	100%

Qual è il livello complessivo di soddisfazione del servizio ricevuto?	
ITEM	%
Ottimo	73%
Buono	27%
Accettabile	0%
Scarso	0%
Pessimo	0%
nr	0%
TOTALE	100%

Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?	
ITEM	%
Si	92%
No	2%
Non saprei	5%
nr	2%
TOTALE	100%

COMMENTI PERSONALI DEGLI UTENTI

	COMMENTI PERSONALI
CDOM	La piaga da decubito non si è ancora chiusa
CDOM	Ho usufruito della fisioterapia e sono stato molto soddisfatto
CDOM	Nessuna osservazione. Servizio ottimo
CDOM	Il supporto inf. è stato prezioso ed indispensabile non solo per affrontare il problema per cui era stato attivato il servizio ma soprattutto per far fronte a problematiche di salute, spesso improvvise, con grande professionalità e la necessaria umanità.
CDOM	Ci troviamo bene, servizio ottimo
CDOM	Nulla da segnalare, servizio ottimo

Commento ai risultati

Gli Utenti valutano molto positivamente il servizio ricevuto, sotto tutti i punti di vista. Il giudizio raggiunto è quasi esclusivamente collocato tra il valore Buono/Ottimo o, comunque, al grado più elevato di valutazione proposto dalla scaletta.

Da migliorare la percentuale di Questionari raccolti in proporzione a quelli distribuiti.

RISULTATI CUSTOME UTENTI C-DOM ATS DI BRESCIA

Asst Degli Spedali Civili Di Brescia – Distretto Brescia
Asst Della Franciacorta – Distretto Bassa Occidentale

Percentuali di risposta

La percentuale di adesione alla customer, nonostante le numerose sollecitazioni da parte degli Operatori, è piuttosto bassa e si colloca al 20% (28 questionari restituiti sui 143 utenti in carico nel 2024).

Ecco i risultati della rilevazione:

Chi compila il Questionario		L'Utente è...	
ITEM	%	ITEM	%
Il Pz stesso	36%	Maschio	29%
Un familiare	50%	Femmina	82%
NR	14%	NR	7%
TOTALE	100%	TOTALE	100%

Di che tipo di servizio ha usufruito		E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?	
ITEM	%	ITEM	%
Igiene e mobilizzazione	11%	No	39%
Medicazione	32%	Si	54%
Somm. Terapia	7%	NR	7%
Visita specialistica	0%	TOTALE	100%
Fisioterapia	7%		
Colloquio psicologico	4%		
Altro	25%		
NR	14%		
TOTALE	100%		

La maggioranza dei questionari è compilata da un familiare e, per quanto attiene agli Utenti, sono in gran parte donne; quasi sempre non conoscevano prima l'Istituto Vismara.

Prevalgono di gran lunga le prestazioni relative a medicazioni. Al 2° posto "Altre prestazioni" non specificate.

Come ha conosciuto la Fondazione?	
ITEM	%
Medico di famiglia	39%
Attraverso amici/familiari	11%
Conosco gli operatori e ho fiducia	4%
E' vicino a casa	0%
Altro	25%
NR	21%
TOTALE	100%

E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?	
ITEM	%
Si	54%
No	14%
Non ho usufruito del servizio	11%
nr	21%
TOTALE	100%

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta	
ITEM	%
Eccessivo	14%
Lungo	0%
Accettabile	71%
nr	14%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	11%
Buono/Ottimo	79%
nr	11%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	4%
Buono/Ottimo	82%
nr	14%
TOTALE	100%

Cortesia e sollecitudine del personale medico	
ITEM	%
Pessimo	0%
Scarso	0%
Accettabile	14%
Buono/Ottimo	50%
nr	36%
TOTALE	100%

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state...	
ITEM	%
Precise ed esaurienti	89%
Scarse e vaghe	0%
nr	11%
TOTALE	100%

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono stati...	
ITEM	%
Precise ed esaurienti	89%
Scarse e vaghe	0%
nr	11%
TOTALE	100%

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è stato assicurato?	
ITEM	%
Si	93%
No	0%
nr	7%
TOTALE	100%

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra Fondazione?	
ITEM	%
Si	86%
No	0%
Non saprei	7%
nr	7%
TOTALE	100%

Qual è il livello complessivo di soddisfazione del servizio ricevuto?	
ITEM	%
Ottimo	50%
Buono	43%
Accettabile	0%
Scarso	0%
Pessimo	0%
nr	7%
TOTALE	100%

Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?	
ITEM	%
Si	68%
No	7%
Non saprei	14%
nr	11%
TOTALE	100%

COMMENTI PERSONALI DEGLI UTENTI

	COMMENTI PERSONALI
CDOM	Ringraziamo l'inf. per la professionalità, la cortesia e la sollecitudine nel passaggio delle informazioni e della conoscenza in campo saniatrico. Io e mio fratello gli siamo molto grati
CDOM	Ringrazio l'operatrice per l'amore e le premure rivolte alla mia mamma
CDOM	Siete molto bravi e con molta sensibilità ai pz. Grazie.

Commento ai risultati

I risultati della rilevazione per il servizio C-DOM relativo ad ATS Brescia sono del tutto sovrapponibili a quelli visti per ATS Valpadana.

Il servizio è valutato in modo più che positivo sotto tutti i punti di vista.

Anche in questo caso è sicuramente da migliorare la percentuale di Questionari raccolti in proporzione a quelli distribuiti.

RISULTATI CUSTOME UTENTI C-DOM ATS CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

ASST di Lodi – Distretto Basso Lodigiano

Per i 4 utenti in carico al servizio si è proceduto con analogo questionario.

Data l'esiguità del numero di utenti, si espongono i risultati dei singoli questionari (hanno riconsegnato 3 su 4 Utenti) senza ulteriore commento.

		Chi compila il Questionario	L'Utente è...	Di che tipo di servizio ha usufruito	E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?	Come ha conosciuto la Fondazione?	E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?
CDOM	Q1	Il Pz stesso	Maschio	Medicazione	Si	Medico di famiglia	Si
CDOM	Q2	Un familiare	Maschio	Medicazione	Si	Medico di famiglia	Si
CDOM	Q3	Un familiare	Femmina	Altro	Si	Altro	No

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta	Cortesia e sollecitudine del personale di contatto	Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico	Cortesia e sollecitudine del personale medico
Accettabile	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo
Accettabile	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo
Accettabile	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo	Buono/Ottimo

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state...	Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono stati...	Il rispetto alla sua privacy durante le cure è stato assicurato?	Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla	Qual è il livello complessivo di soddisfazione del servizio ricevuto?	Ritiene che il suo problema di salute sia
Precise ed esaurienti	Precise ed esaurienti	Si	Si	Buono	Si
Precise ed esaurienti	Precise ed esaurienti	Si	Si	Ottimo	Si
Precise ed esaurienti	Precise ed esaurienti	Si	Si	Ottimo	Si

RSA

APERTA – MISURA 4

Risultati questionari rivolti agli Utenti

Tassi di partecipazione

Il prospetto sottostante mette in evidenza le caratteristiche dei rispondenti che hanno riconsegnato il Questionario, distribuito attraverso gli operatori del servizio nel mese di dicembre e a loro riconsegnato dai familiari o dagli Utenti.

Anche qui si evidenzia una elevata percentuale di risposta, attestatasi al 65% (62 questionari ritornati su 95 distribuiti).

Le caratteristiche degli Utenti sono molto simili a quelle delle altre tipologie di servizio:

CUSTOMER 2024 - RSA APERTA - Caratteristiche degli utenti					
PERCENTUALE DI RISPOSTA 65% (62 Q su 95 Utenti)					
Q COMPILATO DA	VA	%	GENERE	VA	%
Utente	11	18%	Donna	42	68%
Utente con aiuto di un fam	16	26%	Uomo	17	27%
Un familiare	32	52%	NR	3	5%
NR	3	5%	TOTALE	62	100%
TOTALE	62	100%			
ETA'	VA	%	SERVIZIO UTILIZZATO	VA	%
<=70 anni	1	2%	Addetto all'assistenza	50	81%
da 71 a 75 anni	4	6%	Fisioterapista	7	11%
da 76 a 80 anni	7	11%	Educatore	3	5%
da 81 a 85 anni	10	16%	Ter. Occupazionale	0	0%
da 86 a 90 anni	17	27%	Altro	0	0%
da 91 a 95 anni	9	15%	NR	2	3%
> di 96 anni	4	6%	TOTALE	62	100%
NR	10	16%			
TOTALE	62	100%			

Oltre l'evidenza della fragilità degli Utenti, che ha reso necessaria la compilazione del questionario da parte di un familiare, si conferma negli Utenti:

- La prevalenza di donne
- L'età decisamente avanzata con una percentuale equamente distribuita nelle classi di età 81-85, 86-90, 91-95 e oltre che in complesso rappresentano il 64% degli utenti, percentuale significativa se pensiamo che si tratta di persone che vivono al domicilio

Il servizio più utilizzato è chiaramente quello dell'Addetto all'assistenza (ASS o OSS), a volte in combinazione con altre prestazioni, fisioterapista o educatore.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Utenti.

Nel prospetto si mostra il voto medio ponderato relativo all'area considerata:

CUSTOMER 2024 - RSA APERTA			
RISPOSTE DEGLI UTENTI (PERCENTUALE DI RISPOSTA 65% (62 Q SU 95 DISTRIBUITI))			
MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO	PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...	SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...	SERVIZIO ATTIVATO NEL 2024, come valuta...
4,57	4,63	4,61	4,39

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.57. Tutte le Aree superano il valore 4=buono.

Vediamo nel dettaglio le Aree.

Area: PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...

Domande da 1 a 4 - Me.Pond. di Area: 4,63

La media dell'area è appena al di sopra della Me.P. del servizio (4,57) ed anche all'interno dei singoli item i valori sono elevati.

Spicca la cortesia e la disponibilità degli operatori con una valutazione di 4,87.

	PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...			
	1	2	3	4
RSA APERTA	La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio	La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata	La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni	La loro CORTESIA E DISPONIBILITA'
NR RISPOSTE VALIDE	62	62	62	62
VOTO MEDIO	4,58	4,44	4,63	4,87
ME.POND. DI AREA	4,63			

Area: IL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...
Domande da 5 a 7 – Med.Pond. di Area: 4,61

Tutta l'area è superiore alla media ponderata del servizio.
 La valutazione nel complesso è assolutamente elevata.

	SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...		
	5	6	7
RSA APERTA	La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito	L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Utente	L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente
NR RISPOSTE VALIDE	62	61	61
VOTO MEDIO	4,60	4,61	4,64
ME.POND. DI AREA	4,61		

Area: AVVIO DEL SERVIZIO NEL 2023
Domande dalla 9 alla 11 – Me.Pond. di Area: 4,73

Alcune domande erano rivolte in specifico a chi ha attivato il servizio nel 2024 indagando la semplicità della procedura, i tempi di attivazione, la completezza delle informazioni ricevute.

Per tutti gli item la valutazione è stata molto elevata anche se un pochino inferiore alla media ponderata del servizio.

	SERVIZIO ATTIVATO NEL 2024, come valuta...	
	10	11
RSA APERTA	I tempi di attesa per il primo accesso	La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio
NR RISPOSTE VALIDE	47	47
VOTO MEDIO	4,36	4,45
ME.POND. DI AREA	4,39	

UTILITA' DEL SERVIZIO

Una delle domande era interessata a capire la percezione da parte degli Utenti/Familiari circa l'utilità del servizio per consentire la permanenza a domicilio.

Nello schema più sotto a fianco come si sono suddivise le risposte che conferma come questo servizio sia importante per ritardare l'ingresso degli anziani in RSA.

Quanto è importante il servizio fornito perché Lei/il suo familiare possa continuare a vivere al domicilio?		
RISPOSTA	VA	%
Per nulla importante	0	0%
Abbastanza importante	5	8%
Importante	14	23%
Molto Importante	40	65%
NR	3	5%
TOTALE	62	100%

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

CUSTOMER 2024 - RSA APERTA		
RSA APER	Q	COMMENTI PERSONALI
RSA AP	Q6	Non tutti gli operatori sono cortesi e disponibili. 1) Il mio suggerimento è che non tutti gli operatori sono preparati per essere al domicilio. 2) Ci dovrebbe essere un'equipe solo domiciliare e il care giver di tutti i familiari ogni almeno 6 mesi fare una riunione x esporre le proprie criticità che vengono rilevate dal familiare stesso.
RSA AP	Q8	Molto soddisfatta di questa iniziativa sia da parte dell'utente (mamma) che da parte mia (figlia). La tiene molto attiva e attende con entusiasmo le giornate in cui viene eseguito il servizio
RSA AP	Q18	Si richiede di migliorare la comunicazione quando l'operatore non si presenta al mattino in modo che i familiari possano organizzarsi
RSA AP	Q219	Sburocratizzare. Poter accedere a più servizi senza dover rinunciare a quelli già attivi. Per il benessere dell'utente servono più operatori con servizi diversi
RSA AP	Q21	Molto contenta
RSA AP	Q23	Il servizio infermieristico rispetto ad una ferita inguinale è molto carente
RSA AP	Q28	Siamo molto soddisfatti della sig.ra Pantaleoni Arianna. E' competente, disponibile, gentile e sa come porsi con l'utente anziano inogliandola a lavorare facendo esercizi vari e rendendo il malato partecipe. A volte invece altre addette all'assistenza si limitavano a "far compagnia"
RSA AP	Q29	La mamma desidera solo operatori donne!
RSA AP	Q39	Sono molto contenta
RSA AP	Q44	La parola UTENTE... proprio non mi piace da qui si capisce come viene considerata una persona che ha qualche disabilità. La presenza saltuaria di un medico o semplicemente una telefonata per sentire se ci sono dei problemi e dare dei consigli. Pensare un pochino a chi sta H24 con il familiare da scudire COME... aumentare il numero di presenze dell'educatrice in modo che il familiare abbia quel minimo di respiro. per una fattiva collaborazione spero che questi suggerimenti vengano presi in considerazione.
RSA AP	Q53	Peccato che dal 1.1.25 viene ridotto il servizio di igiene
RSA AP	Q56	Grazie per l'aiuto prezioso e la gentilezza delle operatrici

	<p>Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)</p>	<p>17</p>
---	--	-----------

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA
 SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DI CURE DOMICILIARI**

Gentile Signore/a,

è nostro dovere effettuare un'indagine sulla qualità da Lei percepita sui servizi domiciliari erogati dalla nostra Fondazione: la Sua collaborazione, ci è particolarmente preziosa al fine di poter meglio individuare e migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Qualora non possa compilarlo da solo/a, potrà avvalersi dell'aiuto di una persona di Sua fiducia che conosca bene i Suoi bisogni.

Le ricordiamo che i dati verranno raccolti ed analizzati in forma anonima.

Almeno annualmente sono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati attraverso il sito della Fondazione www.fondazionevismara.it

La ringraziamo sin d'ora per la Sua disponibilità e la collaborazione.

Il Direttore Generale
 Marco Milesi



Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus
Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)

18

Chi compila il questionario è:

- Il paziente stesso
- Un parente _____

L'utente è:

- Maschio
- Femmina

Di che tipo di servizio ha usufruito l'utente:

- Igiene e mobilizzazione
- Medicazione
- Somministrazione terapia
- Visita specialistica _____
- Fisioterapia
- Colloquio psicologico
- Altro

È la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?

- Sì
- No

Come ha conosciuto la Fondazione?

- Me ne ha parlato il medico di famiglia
- Me l'hanno consigliata amici/famigliari
- Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
- È vicino a casa
- Altro _____

Le chiediamo la Sua opinione riguardo al servizio che la nostra Fondazione le ha offerto:

È stato facile usufruire della prenotazione telefonica?

- Sì
- No
- Non ho usufruito del servizio

Tempi di attesa

Sistema Sanitario  Regione
Lombardia

Edizione 2024

	<p>Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)</p>	<p>19</p>
---	--	-----------

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta:

- Eccessivo
- Lungo
- Accettabile

Relazione

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesia e disponibilità del personale medico:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Qualità dell'assistenza

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state:

- Precise ed esaurienti
- Scarse e vaghe

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono state:

- Scarse e vaghe
- Precise ed esaurienti

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è assicurato:

- Sì
- No

	<p>Fondazione Istituto C. Vismara – G. De Petri onlus Servizi accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione Via Vismara, 10 – 26020 S. Bassano (CR)</p>	<p>20</p>
---	--	-----------

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra fondazione per i propri problemi di salute:

- Sì
- No
- Non saprei

Nel complesso e sulla base della sua esperienza, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

- Ottimo
- Buono
- Accettabile
- Scarso
- Pessimo

Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

- Sì
- No
- Non saprei

Eventuali note, osservazioni, commenti e suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

Data di compilazione

Questionario di valutazione della qualità del Servizio RSA Aperta - Anno 2024

Gentile Signora/Egregio Signore,

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e Utenti che usufruiscono dei suoi Servizi.

Le chiediamo a questo scopo la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo al breve Questionario che troverà sul retro del foglio. All'interno troverà alcune semplici domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che Le offriamo.

Il questionario è rivolto a chi utilizza il servizio e lo si può compilare anche con l'aiuto di un familiare ed è anonimo.

Una volta compilato le chiediamo di inserirlo nella busta allegata e consegnarlo all'operatrice/operatore che la segue al più tardi entro il 31 dicembre 2024, o spedirlo per posta alla Fondazione entro la medesima data.

Contiamo molto sul Suo contributo e La ringraziamo fin d'ora per la sua preziosa collaborazione!

Il questionario è compilato da:

L'Utente L'Utente con l'aiuto di un familiare Un familiare

Dati dell'Utente:

Uomo Donna Età dell'Utente _____

Quali operatori le hanno fornito il servizio?

Addetto all'assistenza Fisioterapista Educatore Terapista Occupazionale
 Altro (specificare) _____

Per valutare il Servizio, Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5 mettendo una "X" sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:

1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=non so

In base alle PRESTAZIONI ricevute come valuta:	VALUTAZIONE					
1) La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio	1	2	3	4	5	0
2) La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata	1	2	3	4	5	0
3) La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni	1	2	3	4	5	0
4) La loro CORTESIA E DISPONIBILITA'	1	2	3	4	5	0

Rispetto al SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO come valuta:	VALUTAZIONE					
5) La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito	1	2	3	4	5	0
6) L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Utente	1	2	3	4	5	0
7) L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente	1	2	3	4	5	0
8) Quanto è importante il servizio fornito perché Lei/il suo familiare possa continuare a vivere al domicilio?						
<input type="radio"/> Per nulla importante <input type="radio"/> Abbastanza importante <input type="radio"/> Importante <input type="radio"/> Molto Importante						

SE HA ATTIVATO IL SERVIZIO DI RSA APERTA NEL 2024, LA PREGHIAMO DI RISPONDERE ANCHE ALLE SEGUENTI DOMANDE

Come valuta:	VALUTAZIONE					
La semplicità del percorso burocratico di avvio del servizio	1	2	3	4	5	0
I tempi di attesa per il primo accesso	1	2	3	4	5	0
La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio	1	2	3	4	5	0

Ha suggerimenti o osservazioni sulle tematiche affrontate? <hr/> <hr/> <hr/>
--

GRAZIE MILLE PER LA COLLABORAZIONE!!
Direzione dell'Istituto e personale della RSA Aperta