

ANNO 2025
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

Data l'esiguità del numero di Utenti in alcuni distretti, i risultati sono stati accorpati.

Si specifica che nel corso dell'anno i questionari vengono somministrati agli Utenti alla chiusura del servizio.

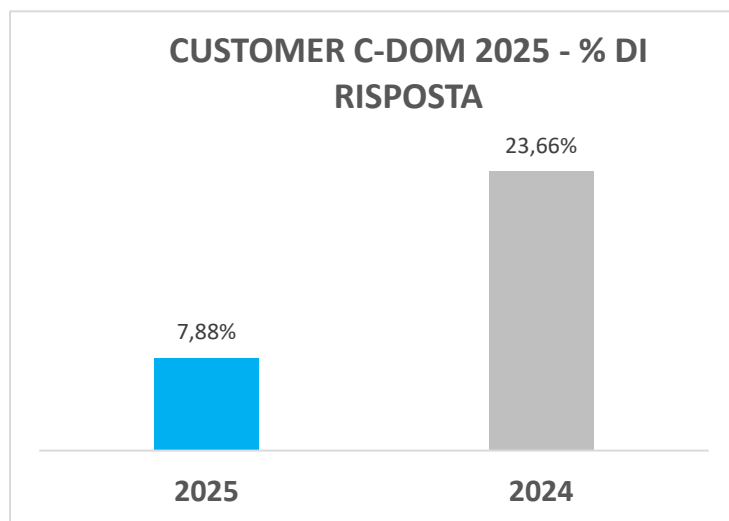
Nel mese di dicembre, agli utenti in carico in quel momento, viene fatta una distribuzione ed una raccolta specifica.

Si espongono i risultati.

RISULTATI CUSTOMER UTENTI C-DOM

Per questa UdO i tassi di risposta sono stati veramente esigui:

ANNO	NR. UTENTI	Q RICEVUTI	% RISPOSTA
2025	749	59	7,88%
2024	617	146	23,66%



I Questionari ricevuti sono stati:

- 37 della vecchia edizione
- 22 della nuova

Per un totale di 59 Q ricevuti.

Durante la riunione di restituzione della customer agli operatori è stata sottolineata la criticità della tematica, insistendo sul loro importante ruolo di contatto con i familiari e gli Utenti per caldeggiarne la compilazione.

Il 2025 ha visto la sovrapposizione di due questionari di rilevazione, di cui si espongono i risultati. Per la valutazione 2026 verranno presi in considerazione solamente i dati del Questionario più recente, elaborato secondo lo schema proposto anche per le altre UdO.

Questi sono i risultati provenienti dagli Utenti che hanno compilato la vecchia edizione del Questionario (37 Utenti):

CUSTOMER C-DOM - 2025								
Chi compila il Questionario				L'Utente è...				
ITEM	VA	%		ITEM	VA	%		
Il Pz stesso	25	68%		Maschio	13	35%		
Un familiare	10	27%		Femmina	22	59%		
NR	2	5%		NR	2	5%		
TOTALE	37	100%		TOTALE	37	100%		
Di che tipo di servizio ha usufruito				E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?				
ITEM	VA	%		ITEM	VA	%		
Igiene e mobilitazione	0	0%		No	7	19%		
Medicazione	15	41%		Si	28	76%		
Somm. Terapia	5	14%		NR	2	5%		
Visita specialistica	0	0%		TOTALE	37	100%		
Fisioterapia	6	16%						
Colloquio psicologico	0	0%						
Altro	9	24%						
NR	2	5%						
TOTALE	37	100%						
Come ha conosciuto la Fondazione?				E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?				
ITEM	VA	%		ITEM	VA	%		
Medico di famiglia	14	38%		Si	23	62%		
Attraverso amici/familiari	3	8%		No	0	0%		
Conosco gli operatori e ho fiducia i	16	43%		Non ho usufruito del servizio	11	30%		
E' vicino a casa	0	0%		nr	3	8%		
Altro	1	3%		TOTALE	37	100%		
NR	3	8%						
TOTALE	37	100%						

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta		
ITEM	VA	%
Eccessivo	0	0%
Lungo	1	3%
Accettabile	21	57%
nr	15	41%
TOTALE	37	100%

Cortesia e sollecitudine del personale infermieristico/tecnico		
ITEM	VA	%
Pessimo	0	0%
Scarso	0	0%
Accettabile	1	3%
Buono/Ottimo	34	92%
nr	2	5%
TOTALE	37	100%

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state...		
ITEM	VA	%
Precise ed esaurienti	28	76%
Scarse e vaghe	0	0%
nr	9	24%
TOTALE	37	100%

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è stato assicurato?		
ITEM	VA	%
Si	34	92%
No	2	5%
nr	1	3%
TOTALE	37	100%

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto		
ITEM	VA	%
Pessimo	0	0%
Scarso	0	0%
Accettabile	1	3%
Buono/Ottimo	32	86%
nr	4	11%
TOTALE	37	100%

Cortesia e sollecitudine del personale medico		
ITEM	VA	%
Pessimo	0	0%
Scarso	0	0%
Accettabile	0	0%
Buono/Ottimo	23	62%
nr	14	38%
TOTALE	37	100%

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono stati...		
ITEM	VA	%
Precise ed esaurienti	36	97%
Scarse e vaghe	0	0%
nr	1	3%
TOTALE	37	100%

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra Fondazione?		
ITEM	VA	%
Si	35	95%
No	0	0%
Non saprei	0	0%
nr	2	5%
TOTALE	37	100%

Qual è il livello complessivo di soddisfazione del servizio ricevuto?			Ritiene che il suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?		
ITEM	VA	%	ITEM	VA	%
Ottimo	32	86%	Si	36	97%
Buono	2	5%	No	0	0%
Accettabile	2	5%	Non saprei	0	0%
Scarso	0	0%	nr	1	3%
Pessimo	0	0%	TOTALE	37	100%
nr	1	3%			
TOTALE	37	100%			

Per quanto attiene al Questionario nella nuova edizione, ne sono stati ricevuti nr.22.

Come già anticipato, il “nuovo” questionario è costruito ricalcando lo schema di quelli impostati per le altre UdO .

Questi i dati del nuovo questionario:

CUSTOMER CURE DOMICILARI 2025				
ANNO	MEDIA POND. DEL SERVIZIO	Valutazione rispetto all'avvio del servizio	Valutazione rispetto al PERSONALE che ha erogato le cure	Valutazione complessiva del Servizio ricevuto
2025	4,91	4,97	4,82	4,95

Come è possibile vedere, la media di tutti gli item è molto elevata. Sicuramente si tratta di un servizio molto apprezzato dall'Utenza e dai familiari.

Vediamo le caratteristiche socio-anagrafiche dei rispondenti:

- Prevale la compilazione da parte dell'Utente, anche se una quota consistente è compilata dal familiare/caregiver;
- Prevale il genere femminile nell'Utenza;
- La fascia di età prevalente è elevata;
- Quasi sempre l'Utente vive con altre persone (familiare, badante...);
- Le prestazioni ricevute sono frequentemente di tipo infermieristico;
- Spesso è la 1° volta che l'Utenza si rivolge alla Fondazione;
- Anche in questo caso il "passaparola" è il principale canale di conoscenza della Fondazione

CUSTOMER C-DOM - 2025					
Chi compila il Questionario			L'Utente è...		
ITEM	VA	%	ITEM	VA	%
Utente	9	41%	Maschio	7	32%
Utente con familiare/ca	6	27%	Femmina	14	64%
Il familiare/caregiver	7	32%	NR	1	5%
NR	0	0%	TOTALE	22	100%
TOTALE	22	100%			

Fascia di Età		
ITEM	VA	%
< 60 anni	1	5%
Tra 61 e 70 anni	0	0%
Tra 71 e 80 anni	4	18%
Tra 81 e 90 anni	8	36%
> 90 anni	2	9%
NR	7	32%
TOTALE	22	100%

L'Utente vive...		
ITEM	VA	%
Da solo	3	14%
Con altre persone	18	82%
NR	1	5%
TOTALE	22	100%

Tipologia di prestazioni di cui ha usufruito		
ITEM	VA	%
Infermiere	11	50%
Fisioterapista	7	32%
Inf+FKT	4	18%
NR	0	0%
TOTALE	22	100%

E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Vismara?		
ITEM	VA	%
No	6	27%
Si	15	68%
NR	1	5%
TOTALE	22	100%

Come ha conosciuto la Fondazione?		
ITEM	VA	%
Medico di famiglia	7	32%
Attraverso amici/familiari	6	27%
E' vicino a casa	3	14%
Conosco gli operatori	3	14%
Altro	3	14%
NR	0	0%
TOTALE	22	100%

I punteggi delle singole domande sono così rappresentati:

L'AVVIO DEL SERVIZIO: Me.Pond di Area: 4.91

Sia la qualità delle informazioni ricevute, sia il tempo di attesa, sia la gentilezza degli operatori che hanno effettuato la 1° visita, presentano punteggi molto elevati, vicino al punteggio 5=Molto buono, se non 5 addirittura.

	Rispetto all'avvio del servizio, come valuta?		
	La QUALITÀ e completezza delle INFORMAZIONI ricevute	Il TEMPO di attesa per il 1° accesso	La GENTILEZZA del personale che ha effettuato la 1° VISITA DOMICILIARE
QUESTIONARI	22	22	22
RISPOSTE VALIDE	22	22	22
VOTO MEDIO	4,95	4,77	5,00
ME.POND.AREA	4,91		

IL PERSONALE CHE HA EROGATO LE CURE:

Me.Pond di Area: 4.97

Ancora più elevata è la valutazione del personale che ha erogato le cure, sia dal punto di vista del comportamento che delle informazioni date durante il percorso di cura, sia l'educazione sanitaria fornita ai familiari per la gestione di alcune situazioni.

	Rispetto al PERSONALE che ha erogato le cure, come valuta?			
	La CORTESIA E DISPONIBILITÀ	Il loro COMPORTAMENTO durante gli interventi messi in atto	La completezza e qualità delle informazioni ricevute sull'andamento delle cure	La chiarezza delle istruzioni ricevute sui comportamenti da tenere al domicilio
QUESTIONARI	22	22	22	22
RISPOSTE VALIDE	22	21	22	22
VOTO MEDIO	4,95	5,00	4,95	4,95
ME.POND.AREA	4,97			

LA QUALITA' DELLE CURE RICEVUTE:

Me.Pond di Area: 4.82

Anche in tema di qualità delle cure ricevute i punteggi sfiorano il valore massimo.

	Rispetto alle CURE RICEVUTE come valuta?		
	La PUNTUALITA' degli accessi rispetto all'orario concordato	la CONTINUITA' degli operatori nello svolgimento delle cure	L'UTILITA' del servizio ricevuto per l'Utente e la sua famiglia
QUESTIONARI	22	22	22
RISPOSTE VALIDE	22	22	22
VOTO MEDIO	4,73	4,82	4,91
ME.POND.AREA	4,82		

IN SINTESI...

Il voto espresso dagli Utenti come valutazione complessiva del servizio ricevuto si colloca, coerentemente con i risultati appena visti, ad un valore di 4.95.

Il dato dell'apprezzamento è confermato dalla risposta alla domanda successiva: "Consiglierebbe ad un amico di rivolgersi alla Fondazione Vismara?".

CONSIGLIEREBBE ad un amico di rivolgersi alla Fondazione Vismara?		
RISPOSTA	VA	%
Si	21	95%
No	0	0%
NR	1	5%
TOT.	22	100%

COMMENTI PERSONALI DEGLI UTENTI

Questi i commenti degli Utenti/Caregiver:

CUSTOMER C-DOM - 2025		
CDOM	Q7	Con FKT a domicilio è sempre comodo per utente e famiglia che lavora
CDOM	Q8	Conosco la competenza e professionalità di Valeriana da anni è sempre ottima!
CDOM	Q21	Operatore molto attento professionale, con anni di esperienza nel settore. Ho apprezzato che sia stato mandato lo stesso operatore della volta precedente, così le cose si semplificano

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.

Come osservato, da migliorare la percentuale di Questionari raccolti in proporzione agli Utenti in carico.

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 74% (49 questionari ritornati su 66 distribuiti).

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

CUSTOMER 2025 - RSA APERTA - Caratteristiche degli utenti					
PERCENTUALE DI RISPOSTA 74% (49 Q su 66 Utenti)					
Q COMPILATO DA	VA	%	GENERE	VA	%
Utente	10	20%	Donna	27	55%
Utente con aiuto di un familiare	12	24%	Uomo	20	41%
Un familiare	25	51%	NR	2	4%
NR	2	4%	TOTALE	49	100%
TOTALE	49	100%			

ETA'	VA	%
<=70 anni	2	4%
da 71 a 75 anni	3	6%
da 76 a 80 anni	8	16%
da 81 a 85 anni	7	14%
da 86 a 90 anni	10	20%
da 91 a 95 anni	8	16%
> di 95 anni	3	6%
NR	8	16%
TOTALE	49	100%

SERVIZIO UTILIZZATO	VA	%
Addetto all'assistenza	42	86%
Fisioterapista	2	4%
Educatore	4	8%
NR	1	2%
TOTALE	49	79%

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

CUSTOMER 2025 - RSA APERTA			
RISPOSTE DEGLI UTENTI (PERCENTUALE DI RISPOSTA 74% (49 Q SU 66 DISTRIBUITI)			
MEDIA GENERALE DEL SERVIZIO	PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...	SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...	SERVIZIO ATTIVATO NEL 2025, come valuta...
4,68	4,73	4,73	4,56

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 2025 - RSA APERTA		
RSA AP.	Q	COMMENTI PERSONALI
RSA AP	Q44	Il voto 4 è riferito alle informazioni ricevute dal Vismara (altrimenti il voto sarebbe stato 2). Altra cosa importante: le risposte sono quasi tutte con punteggio ottimo, questo perché mi riferisco a Canessi Paola con cui ci troviamo benissimo. Se fosse con altre operatrici il punteggio sarebbe inferiore.
RSA AP	Q6	Sono molto bravi tutti. Grazie tante e auguri
RSA AP	Q17	Più giorni di assistenza! Due sono troppo pochi per una donna non-autosufficiente!
RSA AP	Q20	Non tutti gli operatori sul territorio sono adatti a questo servizio e soprattutto è importante la continuità con lo stesso operatore, il passaggio consegna tra familiari e operatori stessi
RSA AP	Q33	Ho richiesto riabilitazione motoria senza ricevere nessuna risposta dopo prima visita domiciliare. Sarebbe bello avere anche stimolazione cognitiva
RSA AP	Q40	Grazie per il servizio che ci date e colgo l'occasione per farvi i nostri più sinceri auguri di buone feste (M.Elena e famiglia)
RSA AP	Q43	Solo un grande "grazie".
RSA AP	Q44	Il servizio dovrebbe essere puntuale nei giorni stabiliti ciò che invece non è. Almeno avvisare se c'è mancanza di personale.
RSA AP	Q46	Eccellente tutto

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

**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

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

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

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

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 2025

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 2025, 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?						
☐ Per nulla importante ☐ Abbastanza importante ☐ Importante ☐ Molto Importante						

SE HA ATTIVATO IL SERVIZIO DI RSA APERTA NEL 2025, 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?
--

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