

## QUESTIONARIO FAMILIARI RSA - 2023 - V.07.06.23

### Struttura del questionario

Il questionario è composto da 17 domande di gradimento, 9 a risposta multipla, 1 domanda a testo libero e 1 domanda NPS.

Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
1	Accoglienza & Stile della casa	Il personale con cui è venuta/o in contatto (anche telefonico o per e-mail) è stato cortese?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
2	Accoglienza & Stile della casa	I suoi referenti in residenza si sono resi disponibili all'ascolto delle sue esigenze?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
3	Accoglienza & Stile della casa	Quanto si ritiene sollevato e rasserenato dalla presa in carico del suo Caro da parte del nostro personale, rispetto alla situazione precedente?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
4	Accoglienza & Stile della casa	Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
5	Accoglienza & Stile della casa	Ritiene di essere informato con chiarezza e continuità sull'andamento della vita quotidiana del suo Caro?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
6	Salute Fisica e Benessere	Quanto si ritiene soddisfatto dell'attenzione riservata al suo caro in termini di decoro? (Acconciatura, cura mani e piedi, abbigliamento, ecc.)  <i>Domanda soggetta a regole di skip logic</i>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
7	Salute Fisica e Benessere	Quale o quali dei seguenti aspetti ritiene dovremmo migliorare?  <i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°6 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i>	Risposta multipla selezione multipla	a) Acconciatura b) Cura mani c) Cura piedi d) Abbigliamento dignitosi rispetto alla propria inclinazione personale e) Abbigliamento adatto rispetto alla stagione f) Altro  In caso di risposta f) verrà mostrata la domanda "Vuole dirci cosa?"
8	Salute Fisica e Benessere	Quanto si ritiene soddisfatto del rispetto delle specificità linguistiche, di culto, etniche e culturali?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
9	Professionalità	Quanto si ritiene soddisfatto delle attività prestate al suo caro? (Mediche, infermieristiche, di animazione, assistenziali e fisioterapiche)  <i>Domanda soggetta a regole di skip logic</i>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
10	Professionalità	<p>Quale o quali delle seguenti attività ritiene dovremmo migliorare?</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°9 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i></p>	Risposta multipla seleziona multipla	<p>a) Attività mediche (visite o colloqui del dottore)</p> <p>b) Attività infermieristiche (medicazioni, somministrazione medicine)</p> <p>c) Attività di animazione (giochi, collage, laboratori, eventi in residenza)</p> <p>d) Attività assistenziali dagli operatori (assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)</p> <p>e) Attività fisioterapiche che fa in palestra (ginnastica, cyclette, ecc.)</p> <p>f) Altro</p> <p>In caso di risposta f) verrà mostrata la domanda "Altro da segnalarci?"</p>
11	Professionalità	<p>Quanto si ritiene soddisfatto del rapporto con il Direttore? (Disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)</p>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
12	Accessibilità struttura-Visite & Videochiamata	<p>Stante le condizioni epidemiologiche è soddisfatto delle misure adottate dalla struttura?</p>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
13	Accessibilità struttura-Visite & Videochiamata	Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?	Testo Libero	
14	Aspetti Alberghieri	È soddisfatto della pulizia della struttura?  <i>Domanda soggetta a regole di skip logic</i>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
15	Aspetti Alberghieri	Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?  <i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°14 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i>	Risposta multipla selezione multipla	a) Camera b) Bagno c) Altri ambienti  In caso di risposta c) verrà mostrata la domanda "Vuole dirci quali?"
16	Aspetti Alberghieri	È in grado di valutare il gradimento del pasto da parte del suo caro? Se risponde sì le chiederemo di approfondire due aspetti relativi alla consumazione del pasto.  <i>Domanda soggetta a regole di skip logic</i>	Risposta multipla	a) Sì b) No



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
17	Aspetti Alberghieri	<p>Il pasto è un momento importante della vita in Residenza e segue le linee guida dell'ambito sanitario. Il Suo Caro è soddisfatto del cibo servito in residenza? (Qualità, quantità, varietà, ecc.)</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°16 è stata data la risposta "Sì".</i></p>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
18	Aspetti Alberghieri	<p>Quale o quali dei seguenti aspetti ritiene migliorabili?</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°17 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i></p>	Risposta multipla selezionata multipla	<p>a) Qualità b) Quantità c) Varietà d) Temperatura e) Altro</p> <p>In caso di risposta e) verrà mostrata la domanda "Vuole dirci cosa?"</p>



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
19	Aspetti Alberghieri	<p>Il pasto è un momento gradevole per il suo Caro? (Convivialità, ambiente, allestimento, ecc.)</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°16 è stata data la risposta "Sì".</i></p>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
20	Aspetti Alberghieri	<p>Quale o quali dei seguenti aspetti ritiene migliorabili?</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°19 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i></p>	Risposta multipla selezione multipla	<p>a) Convivialità (si trova bene con gli altri ospiti al tavolo)</p> <p>b) Ambiente (pulito, ordinato, curato)</p> <p>c) Impiattamento decoroso</p> <p>d) Allestimento della tavola curato</p> <p>e) Altro</p> <p>In caso di risposta e) verrà mostrata la domanda "Vuole dirci cosa?"</p>



Ordine	Categoria	Domanda	Modalità Domanda	Risposte possibili
21	Aspetti Alberghieri	<p>È in grado di valutare la stanza del suo caro? Se accede regolarmente risponda sì e le chiederemo di esprimere la sua soddisfazione.</p> <p><i>Domanda soggetta a regole di skip</i></p>	Risposta multipla	a) Sì b) No
22	Aspetti Alberghieri	<p>Complessivamente è soddisfatto della stanza del suo caro?</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°21 è stata data la risposta "Sì".</i></p>	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
23	Aspetti Alberghieri	<p>Quale o quali dei seguenti aspetti ritiene dovremmo migliorare?</p> <p><i>Questa domanda è visibile solo se alla domanda n°22 è stata data una risposta di gradimento pari a 1,2 e 3.</i></p>	Risposta multipla selezione multipla	a) Arredi b) Comodità del letto c) Privacy d) Profumazione dell'ambiente e) Luminosità f) Rumorosità g) Dimensioni della stanza h) Possibilità di personalizzazione i) Altro
				In caso di risposta i) verrà mostrata la domanda "Vuole dirci cosa?"



<b>Ordine</b>	<b>Categoria</b>	<b>Domanda</b>	<b>Modalità Domanda</b>	<b>Risposte possibili</b>
24	Aspetti Alberghieri	È facile orientarsi all'interno della struttura? (Riesce a trovare facilmente gli ambienti, la segnaletica è chiara)	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
25	Aspetti Alberghieri	Ritiene che in struttura vi sia un odore gradevole o nessun odore?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
26	Aspetti Alberghieri	Se usufruisce della lavanderia è soddisfatto del servizio?	Risposta multipla	a) Si b) No  In caso di risposta "No" verrà mostrata la domanda: c) Vuole dirci di piú?
27	Esperienza ricovero del suo caro	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	Gradimento	Valutazione da 1 a 5
28	NPS	Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?	NPS	Valutazione da 1 a 10