

ALLEGATO F)

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti

Gent.le Sig.ra / Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una "X" la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario, lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.

Le ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

Età _____ **Sesso** maschio femmina

Vive nella residenza da; meno di 6 mesi da 6 mesi a 2 anni più di 2 anni più di 4 anni

Persona che compila il questionario; ospite familiare operatore volontario

1. E soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in residenza?	si	no	abbastanza
- chiara completa e comprensibile	si	no	abbastanza
- carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	si	no	abbastanza
- orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici, informazioni	si	no	abbastanza
2. E soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?	si	no	abbastanza
- sono presenti barriere architettoniche?	si	no	abbastanza
- aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni	si	no	abbastanza
- quantità di spazio personale messo a disposizione	si	no	abbastanza
3. E soddisfatto della pulizia e della cura dell'igiene?	si	no	abbastanza
- cura dedicata all'igiene personale	si	no	abbastanza
- pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	si	no	abbastanza
4. E soddisfatto del servizio di ristorazione?	si	no	abbastanza
- orari dei pasti	si	no	abbastanza

- qualità dei pasti	si	no	abbastanza
- quantità dei pasti	si	no	abbastanza
- varietà del menu	si	no	abbastanza
- modalità di distribuzione	si	no	abbastanza
5. E soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	si	no	abbastanza
- orari apertura alle visite	si	no	abbastanza
- orari di animazione	si	no	abbastanza
- orari di fisioterapia	si	no	abbastanza
- orari di musicoterapia	si	no	abbastanza
6. E soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	si	no	abbastanza
- personale medico	si	no	abbastanza
- coordinatore	si	no	abbastanza
- infermieri professionali	si	no	abbastanza
- fisioterapisti	si	no	abbastanza
- oss / asa	si	no	abbastanza
- animatori	si	no	abbastanza
- musicoterapista	si	no	abbastanza
- personale cucina	si	no	abbastanza
7. E soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	si	no	abbastanza
8. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	gioiosa	triste	sereno
- è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	si	no	abbastanza
- è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei (medico, coordinatrice, infermiere, FKT, animatrice, ecc)?	si	no	abbastanza
- percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	si	no	abbastanza
9. E a conoscenza che esiste una carta di servizi?	si	no	
10. E a conoscenza di dove essere riposta la carta dei servizi?	si	no	
11. Viene esposto in bacheca il piano di miglioramento per l'anno seguente?	si	no	
Totale			

Importante – le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “ troppo lungo”, “ superficiale”, “ non è stato indagato questo aspetto”, ecc.).

--

Cosa vorrebbe modificare e perché nella parte assistenziale	
Cosa vorrebbe modificare e perché nella parte medica	
Cosa vorrebbe modificare e perché nella parte alberghiera	

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che i risultati della presente indagine saranno analizzati dalla Direzione de La Muggiasca Cooperativa di Sol a R. L. e a disposizione del Servizio Accreditamento e Vigilanza dell'ATS Brianza.
Dopo l'elaborazione dei dati raccolti farà seguito il piano migliorativo aziendale proposto.

Grazie per la collaborazione!