


Cod.doc: M – DIR 04	SISTEMA GESTIONE QUALITA' Residenza per Anziani QUINTA STELLA	Rev. 0 del 01/06/2015
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE	Pagina 1 di 4

Gentile Signora , Egregio Signore

Abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di rilevazione della soddisfazione dei nostri clienti sia ospiti che familiari, rispetto ai nostri servizi, nell'intento di garantire qualità elevata e rispondenza alle vostre aspettative.

In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità degli operatori.

La preghiamo di voler dedicare pochi minuti alla compilazione del presente questionario.

A sua completa tutela il questionario sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti , insieme a quelli di altri ospiti e familiari, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

La Direzione


Data di compilazione _____

Da quanto tempo l'ospite risiede presso la nostra Residenza?

- Da meno di 6 mesi
- Da 6 mesi ad 1 anno
- Da più di 1 anno
- Da più di 2 anni

Nucleo di appartenenza

<input type="radio"/> Nucleo Pleiadi	<input type="radio"/> Nucleo Orsa Maggiore	<input type="radio"/> Nucleo Stella Polare	<input type="radio"/> Nucleo Orsa Minore
--------------------------------------	--	--	--

Cod.doc: M – DIR 04	SISTEMA GESTIONE QUALITA' Residenza per Anziani QUINTA STELLA	Rev. 0 del 01/06/2015
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE	Pagina 2 di 4

AREA TEMATICA: SERVIZI SANITARI

Come valuta il Servizio Medico?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio infermieristico?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Osservazioni, richieste suggerimenti

--

AREA TEMATICA: SERVIZI ASSISTENZIALI

Come valuta il Servizio Assistenziale?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Osservazioni, richieste suggerimenti

--

AREA TEMATICA: SERVIZI DI RIABILITAZIONE

Come valuta il Servizio di Fisioterapia ?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio di Riattivazione e Sostegno psicologico?


<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio di Animazione?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Osservazioni, richieste suggerimenti

--

Cod.doc: M – DIR 04	SISTEMA GESTIONE QUALITA' Residenza per Anziani QUINTA STELLA	Rev. 0 del 01/06/2015
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE	Pagina 3 di 4

AREA TEMATICA: PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Come valuta la qualità del Piano di Assistenza Individualizzato?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

AREA TEMATICA: ACCOMPAGNAMENTO AL FINE VITA

Come valuta la qualità dei percorsi di accompagnamento al fine vita a supporto degli ospiti e dei loro familiari?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

AREA TEMATICA: SERVIZI ALBERGHIERI

Come valuta il Servizio di Ristorazione?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio di Pulizie?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio di Lavanderia?


<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Servizio di Manutenzione?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Osservazioni, richieste suggerimenti

--

Cod.doc: M – DIR 04	SISTEMA GESTIONE QUALITA' Residenza per Anziani QUINTA STELLA	Rev. 0 del 01/06/2015
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE	Pagina 4 di 4

AREA TEMATICA: SERVIZI GENERALI

Come valuta l'atteggiamento del Personale? (sensibilità, cortesia, serietà)

<input type="radio"/> Infermieri	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> OSS	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> Riabilitaz.	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> Direzione	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso

Come valuta la professionalità del Personale? (competenza, affidabilità, responsabilità)

<input type="radio"/> Infermieri	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> OSS	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> Riabilitaz.	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
<input type="radio"/> Direzione	<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso

Come valuta il Servizio Amministrativo?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta il Sistema Organizzativo nel suo complesso?

<input type="radio"/> ottimo	<input type="radio"/> buono	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> scarso	<input type="radio"/> molto scarso
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------

Come valuta la retta di ospitalità in rapporto ai servizi erogati?

<input type="radio"/> Troppo costosa La Qualità del servizio è inferiore rispetto al costo	<input type="radio"/> Adeguata Giusto rapporto qualità/prezzo	<input type="radio"/> Economica La Qualità del servizio è superiore rispetto al costo
---	--	--

Osservazioni, richieste suggerimenti