



QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO PERCEPITA DAGLI OSPITI E DAI LORO FAMILIARI – ANNO 2023

Gentili Signore/i,

Vi preghiamo di completare il presente questionario e riconsegnarlo nell'apposita urna.

I dati raccolti saranno trattati in forma assolutamente anonima e saranno oggetto di analisi solamente in forma aggregata tenendo conto di eventuali segnalazioni reputate utili al miglioramento del servizio.

Si ringrazia per la cortese collaborazione.

La Direzione

Chi compila il questionario è:

- L'Ospite
- L'Ospite con l'aiuto di un parente o altra persona
- Un parente/tutore/amministratore di sostegno

1) Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua permanenza nella nostra RSA?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

2) Le aspettative, le speranze e i desideri che aveva prima dell'ingresso in RSA sono state rispettate?

- Totalmente rispettate
- Parzialmente rispettate
- Per nulla rispettate

3) Da quanto tempo è nella nostra RSA?

- Da uno a sei mesi
- Da sei mesi a un anno
- Da più di un anno

4) Quando si manifesta un problema con chi preferisce parlarne?

- Direttore Sanitario / Personale medico
- Coordinatrice
- Personale infermieristico
- Personale ASA / OSS
- Psicologa
- Educatori
- Fisioterapisti
- Direttore / Personale amministrativo

5) Quando richiede delle informazioni in merito alla Sua permanenza in RSA Le vengono date:

- In modo chiaro ed esauriente
- In modo poco chiaro o non esauriente
- Non vengono date o sono rinviate ad altro momento

6) E' soddisfatto della Direzione Sanitaria e dell'assistenza medica?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul modo di operare della Direzione Sanitaria e del personale medico (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.) e sulla qualità del servizio reso:

7) E' soddisfatto della Coordinatrice?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul modo di operare della Coordinatrice (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.)

8) E' soddisfatto del personale infermieristico?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul modo di operare del personale infermieristico (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.) e sulla qualità del servizio reso:

9) E' soddisfatto del personale addetto all'assistenza (ASA/OSS)?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul modo di operare del personale ASA/OSS (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.) e sulla qualità del servizio reso:

10) E' soddisfatto del personale fisioterapista e delle attività fisioterapiche a Lei proposte?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul modo di operare del personale di riabilitazione (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.) e sulla qualità del servizio di fisioterapia reso:

11) E' soddisfatto del personale educatore e delle attività / iniziative a Lei proposte?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sul servizio educativo (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.) e sulla qualità delle iniziative proposte:

12) E' soddisfatto della Direzione Generale e dei Servizi Amministrativi?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni/suggerimenti sull'attività della Direzione Generale e dei Servizi Amministrativi (gentilezza, disponibilità, attenzione etc.):

13) E' soddisfatto del servizio di ristorazione?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

	SI	NO	PERCHE' /OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI
La qualità dei pasti è di suo gradimento?			
La varietà del menù è di suo gradimento?			

E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto durante il consumo dei pasti (aiuto ad imboccare, a sminuzzare il cibo etc.)?			
--	--	--	--

14) E' soddisfatto del servizio di lavanderia?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

	SI	NO	PERCHE' /OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI
E' soddisfatto del lavaggio e della stiratura degli abiti?			
E' soddisfatto dei tempi di attesa per gli abiti mandati in lavanderia?			
E' soddisfatto di come gli abiti sono riposti negli armadi?			

15) E' soddisfatto del servizio di pulizia degli ambienti?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

	SI	NO	PERCHE' /OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI
E' soddisfatto della pulizia della camera?			
E' soddisfatto della pulizia dei bagni?			
I saloni, le sale da pranzo, la palestra sono puliti?			

Eventuali osservazioni/suggerimenti/proposte per migliorare la Sua permanenza nella nostra RSA:

Grazie per la collaborazione