

Allegato 4 - Customer satisfaction

CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Signora, Egregio Signore

Le chiediamo cortesemente di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, i servizi e il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei nostri ospiti.

Le ricordiamo che il questionario è anonimo e Le chiediamo la cortesia di rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore posto sul corridoio a fianco nel "negozio merceria Madali".

ISTRUZIONI: metta una crocetta in corrispondenza della risposta che intende dare.

Compilato da:

☐ Ospite

☐ Familiare

☐ Ospite insieme al familiare

1. Come giudica l'accoglienza in struttura?

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

2. Come considera il rapporto umano con il personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Ausiliari Socio Assistenziali – ASA /OSS:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Infermieri:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Animatrici/ educatrici:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Fisioterapisti:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Cuochi:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Personale addetto alla sanificazione:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Personale Amministrativo:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Volontari :

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Medici:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Responsabile Servizi alla Persona:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

3. Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale circa il Suo stato di salute?

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

4. Come giudica il livello di presa in carico dei suoi bisogni da parte del personale:

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

Se ha risposto sufficiente, insufficiente o scarso risponda alla numero 5

5. Ha ricevuto spiegazioni del perché i suoi bisogni non sono stati secondo lei presi in carico?

☐ Sì

☐ No

6. Riceve risposte adeguate ai suoi quesiti, o viene rimandata alla persona giusta a cui chiedere?

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

7. Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che le hanno fornito?

☐ Eccellente

☐ Buono

☐ Sufficiente

☐ Insufficiente

☐ Scarso

8. Come valuta la cura dell'igiene personale?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
9. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
10. Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
11. Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, stanze, infermeria, uffici,...)?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
12. Come valuta la disponibilità degli spazi all'interno della struttura?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
13. Come giudica l'attuale proposta degli orari di visita?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
Se ha risposto insufficiente o scarso risponda, alla numero 14				
14. ha chiesto una personalizzazione degli orari di ingresso				
☐ Sì ☐ No				
15. Come valuta la disponibilità del servizio di parrucchiere?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
16. Come valuta il servizio religioso?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
17. Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
18. domanda dedicata ai soli ospiti:				
Come giudica la Qualità del cibo (orario, qualità e varietà) ed il servizio ai pasti?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
19. domanda dedicata ai soli ospiti				
Ritiene che i menù siano vari?				
☐ Sì	☐ No	Se No perché _____		
20. domanda dedicata ai soli ospiti				
Come giudica la professionalità del personale durante la dispensa dei pasti?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
21. domanda dedicata ai soli ospiti				
In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua qualità di vita (senso di sicurezza, igiene, socializzazione)?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
22. Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
23. Il servizio di animazione propone attività per numero e tipologia adeguato alle sue aspettative?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
24. Il servizio Amministrativo la supporta adeguatamente nelle attività burocratiche?				
☐ Eccellente	☐ Buono	☐ Sufficiente	☐ Insufficiente	☐ Scarso
A. Sponga, se lo desidera, eventuali osservazioni e suggerimenti:				
B. Cosa ha apprezzato maggiormente?				
C. Quali cose considera negative?				
Grazie				