

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE:

In relazione alle sue aspettative iniziali, complessivamente la sua opinione su questa residenza è:

- Migliore di quanto pensassi
- Esattamente come me l'immaginavo
- Peggio di quanto pensassi
- Non so ancora esprimere un giudizio

Qual è l'aspetto che più le piace di questa residenza?

.....
 ...

E quello che le piace meno?

.....
 ...

Se desidera esprimere altre considerazioni o segnalare eventuali problematiche, la preghiamo di indicarli qui di seguito:

.....
 ...

.....
 ...

.....
 ...

.....
 ...

Opere Pie Agnesi "Casa di Riposo Paolo Agnesi"
 via Torino 124 – 18027 Pontedassio (IM)
 Tel. 0183/779005 Fax 0183/779607



CASA DI RIPOSO
 PAOLO AGNESI

Questionario sul livello di soddisfazione

Programma di valutazione e miglioramento della qualità

*Gentile Signora/e,
 con il presente questionario Le chiediamo qualche minuto del Suo tempo per collaborare alla valutazione del servizio offerto dalla nostra Residenza.
 La sua opinione e i suoi suggerimenti saranno molto utili nel migliorare i servizi offerti e renderli sempre più rispondenti alle diverse esigenze.*

La ringraziamo fin da ora per la sua preziosa collaborazione

INFORMAZIONI PRELIMINARI*Chi sta compilando il questionario?*

- ospite fratello/sorella figlio/a coniuge
 amico/a cognato/a genero/nuora altro

L'età di chi compila il questionario:

- Meno di 40 anni 40-54 anni 55-69 anni 70 anni o più

Con quale frequenza si reca in struttura?

- Ogni giorno Più di una volta a settimana Una volta a settimana
 Una volta al mese Meno di una volta al mese

IL SERVIZIO OFFERTO**GIUDIZI SUL SERVIZIO (VALUTI IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE)**

| Aspetti valutati | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|---|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Accoglienza dell'Ospite all'arrivo in struttura | ④ | ③ | ② | ① |
| Orari di apertura per la visita agli Ospiti | ④ | ③ | ② | ① |
| Pulizia dei locali e accoglienza delle camere | ④ | ③ | ② | ① |
| Fruibilità dell'area esterna e giardino | ④ | ③ | ② | ① |

CURA DELL'OSPITE (valuti il suo grado di soddisfazione)

| Aspetti valutati | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|--|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Servizio assistenziale (cura alla persona) | ④ | ③ | ② | ① |
| Servizio infermieristico | ④ | ③ | ② | ① |
| Servizio medico | ④ | ③ | ② | ① |
| Servizio lavanderia | ④ | ③ | ② | ① |
| Servizio parrucchiere/barbiere | ④ | ③ | ② | ① |

ALIMENTAZIONE (valuti da 1 a 4 il suo grado di soddisfazione)

| Aspetti valutati | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|------------------------|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Orari dei pasti | ④ | ③ | ② | ① |
| Varietà del menù | ④ | ③ | ② | ① |
| Qualità delle pietanze | ④ | ③ | ② | ① |

PERSONALE DELLA STRUTTURA**COMPORAMENTO DEL PERSONALE SOCIO SANITARIO (valuti da 1 a 4 il suo grado di soddisfazione)**

| Aspetti valutati | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|--|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Medico | ④ | ③ | ② | ① |
| Infermieri | ④ | ③ | ② | ① |
| Fisioterapisti | ④ | ③ | ② | ① |
| Animatori | ④ | ③ | ② | ① |
| Operatori addetti al servizio mensa | ④ | ③ | ② | ① |
| Operatori addetti alla cura dell'ospite | ④ | ③ | ② | ① |
| Operatori addetti alla pulizia dei locali | ④ | ③ | ② | ① |
| Operatori addetti alla lavanderia/guardaroba | ④ | ③ | ② | ① |

VALUTAZIONE DEL RAPPORTO CON IL PERSONALE AMMINISTRATIVO DELLA STRUTTURA (valuti da 1 a 4 il suo grado di soddisfazione)

| Aspetti valutati | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Poco soddisfatto | Insoddisfatto |
|--------------------------|-------------------|-------------|------------------|---------------|
| Direttore | ④ | ③ | ② | ① |
| Impiegata | ④ | ③ | ② | ① |
| Presidente e Consiglieri | ④ | ③ | ② | ① |

Ritiene il personale di struttura professionalmente preparato nell'assistenza degli ospiti?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Ritiene il personale di struttura educato e collaborativo nell'assistenza degli ospiti?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Le è mai capitato di segnalare alla direzione problemi o disservizi particolari?

- No
 Sì – quali

E si ritiene soddisfatto di come la direzione risolve lamentele o problemi particolari?

- Molto Abbastanza Poco Molto poco Per nulla