

## CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI

### GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

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

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri familiari e ospiti, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Residenze Anni Azzurri.

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

---

1. Il questionario composto da 35 domande richiede un massimo di trenta minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.
2. Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:
  - a. al direttore della struttura;
  - b. ad un operatore di sua fiducia;
  - c. ad un altro familiare.
3. Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del valore numerico che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.
4. Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il **n° 1** esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il **n° 6** il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).



### ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
4. Quanto sono importanti per l'ospite le attività fisioterapiche?						
5. Quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
6. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?						

### ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto sono importanti per l'ospite le attività infermieristiche?						
8. Quanto pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai bisogni dell'ospite?						
9. Quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?						

### ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
10. Quanto è importante l'attività del medico per l'ospite?						
11. Quanto pensa che il medico sia disponibile ed attento alle necessità mediche dell'ospite?						
12. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite?						
13. Quanto è soddisfatto delle attività mediche?						

### ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
14. Quanto sono importanti per l'ospite le attività di animazione?						
15. Quanto pensa che l'animatore sia disponibile ed attento?						
16. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						
17. Quanto è soddisfatto delle iniziative aperte al pubblico che periodicamente si svolgono nella Residenza?						
18. Quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività?						

### ASPETTI ALBERGHIERI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
19. Quanto sono importanti per l'ospite gli aspetti alberghieri?						
20. Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti offerti dalla struttura?						
21. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia dei capi personali dell'ospite?						
22. Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia della biancheria della struttura?						
23. Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?						
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli aspetti alberghieri?						

### ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
25. Quanto sono importanti le relazioni con il personale di struttura?						
26. Quanto è informato circa le attività che riguardano la struttura (feste, iniziative, ecc.)?						
27. Quanto è soddisfatto della completezza delle informazioni che riguardano l'ospite?						
28. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle relazioni con il personale della struttura?						

**Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo**

<b>DOMANDE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
29. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ospite all'ingresso in struttura?						
30. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata quando viene in Residenza o telefona?						
<b>31. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?</b>						

<b>DOMANDE:</b>	<b>Numero (da 1 a 7)</b>
32. Metta in ordine d'importanza le sette aree indagate (utilizzando i numeri da 1 a 7, dove 1 è l'area più importante e 7 l'area meno importante)	
• Attività assistenziali	
• Attività fisioterapiche	
• Attività infermieristiche	
• Attività mediche	
• Attività di animazione	
• Aspetti Alberghieri	
• Aspetti Relazionali	

33. C'è qualche altro elemento - al di là delle attività e degli aspetti qui sopra analizzati - che Lei considera altamente insoddisfacente o altamente soddisfacente?

.....

.....

.....

.....

.....

34. Ci sono delle tipologie di servizio che riterrebbe utile suggerirci - tali da poterle inserire nella nostra offerta attuale - sia rispetto alle vostre necessità che a quelle degli ospiti?

.....

.....

.....

.....

.....

35. Ci sono invece dei servizi che Lei ritiene inutili nel nostro panorama di offerta rispetto alla vostra esperienza?

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!