

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

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 ospiti e familiari, 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 16 domande richiede un massimo di venti 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. ai suoi familiari.
3. Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero 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).

QUESTIONARIO

DATA _____

RESIDENZA _____

DATI ANAGRAFICI:

Et : _____

Da quanto tempo   ospite della struttura: meno di 6 mesi Tra 6 mesi e 1 anno
 pi  di 1 anno

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il suo benessere le attivit� assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto � soddisfatto delle attivit� assistenziali?						

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
3. Quanto sono importanti per lei le attivit� fisioterapiche?						
4. Quanto � soddisfatto delle attivit� che svolgono i fisioterapisti?						

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
5. Quanto sono importanti per lei le attivit� infermieristiche?						
6. Quanto � soddisfatto delle attivit� che svolgono gli infermieri?						

ATTIVITA' MEDICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto è importante per lei l'attività del medico?						
8. Quanto e' soddisfatto delle attività mediche?						

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
9. Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?						
10. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						

ASPETTI ALBERGHIERI (spazi, pasti, pulizia, ...)

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
11. Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?						
12. Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?						

ASPETTI RELAZIONALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
13. Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?						
14. Quanto e' soddisfatto delle relazioni con il personale della struttura?						

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
15. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?						
16. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!