

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E
DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE**

(ASP CORDENONESE VIRGINIA FABBRI TALIENTO)

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.

Le ricordiamo, in ogni caso, che il questionario è anonimo

ETA' DELL'OSPITE _____ anni

SESSO Maschio Femmina

VIVE NELLA RESIDENZA DA: meno di 6 mesi da 6 mesi a 2 anni

più di 2 anni più di 4 anni

Nucleo (specificare) _____

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO

Coniuge Figlio/figlia Nipote Altro

QUALE E' IL SUO GIUDIZIO CIRCA I SEGUENTI QUESITI:

1	QUALITA' DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI					
1.1	Il modo in cui lei/il suo familiare/assistito è stato accolto in struttura	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.2	Il coinvolgimento nell'incontro di restituzione e condivisione relativo all'andamento del suo familiare/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.3	Gli orari di accesso alla struttura per far visita al suo familiare	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.4	L'organizzazione della giornata del suo familiare/assistito all'interno della struttura	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	COORDINAMENTO					
1.5	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del Coordinamento	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.6	Il grado di professionalità del personale del Coordinamento	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO INFERMIERISTICO					
1.7	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del Coordinamento	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.8	Il grado di professionalità del servizio infermieristico	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.9	Il grado di coinvolgimento negli aspetti sanitari del suo familiari/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.10	Il grado di assistenza infermieristica presente in struttura	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO ASSISTENZIALE					
1.11	La qualità del servizio di assistenza diretta fornita dal personale del servizio di assistenza	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E
DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE**

(ASP CORDENONESE VIRGINIA FABBRI TALIENTO)

1.12	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio di assistenza	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.13	La qualità del decoro e della cura dell'aspetto del suo familiare/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO EDUCATIVO					
1.14	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio educativo	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.15	La varietà delle attività offerte dal servizio educativo	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.16	La varietà della proposta degli eventi in collaborazione con le associazioni del territorio	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO PSICOLOGICO					
1.17	Il grado di gentilezza e disponibilità della psicologa di struttura	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.18	Il grado di professionalità della psicologa	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO FISIOTERAPICO					
1.19	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio fisioterapico	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.20	Il grado di professionalità del personale del servizio fisioterapico	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.21	La chiarezza e la fruizione delle informazioni date dal personale del servizio fisioterapico in seguito a richieste specifiche	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	SERVIZIO CORTESIA					
1.22	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio cortesia	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.23	Il grado di professionalità del personale del servizio cortesia	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
	ALTRI SERVIZI					
1.24	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio di parrucchiera	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.25	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio di estetista	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.26	La qualità degli interventi manutentivi (es. manutenzione giardino, manutenzione locali interni)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.27	La qualità delle relazioni con il personale (tutte le professioni)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
1.28	La qualità dell'assistenza religiosa	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto	Non so

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E
DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE**

(ASP CORDENONESE VIRGINIA FABBRI TALIENTO)

2 QUALITA' DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE						
SERVIZIO LAVANDERIA						
2.1	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale del servizio di lavanderia	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.2	La qualità del servizio di lavanderia per la biancheria personale del suo familiare/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.3	La qualità del servizio di lavanderia per la biancheria piana (es. lenzuola)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.4	La qualità e accuratezza della tenuta dell'armadio	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE						
2.5	La pulizia dell'ambiente della stanza e del bagno del suo familiare/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.6	La possibilità di personalizzare la stanza del suo familiare/ assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.7	La pulizia degli ambienti comuni (es. soggiorno, sala da pranzo, corridoi)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.8	La temperatura e ventilazione degli ambienti	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
SERVIZIO DI RISTORAZIONE						
2.9	La varietà e stagionalità del menù proposto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.10	La gustosità, e la qualità del cibo	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
2.11	La quantità del cibo	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
3 QUALITÀ DEI SERVIZI LOGISTICI						
3.1	Il grado di gentilezza e disponibilità del personale dei servizi amministrativi	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
3.2	La modalità di pagamento automatico delle rette	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4 COMUNICAZIONE - TUTELA - SICUREZZA						
4.1	Disponibilità a fornire informazioni da parte del nostro personale	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4.2	La chiarezza e puntualità delle informazioni fornite dal nostro personale	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4.3	Grado di sicurezza nell'ottenere assistenza in modo tempestivo e appropriato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4.4	Modalità e tempi di risposta a seguito di eventuali segnalazioni di disservizi	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4.5	Applicazione Carta dei Servizi	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
4.6	Chiarezza della Carta dei Servizi	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E
DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE**

(ASP CORDENONESE VIRGINIA FABBRI TALIENTO)

4.7	Grado di serenità nell'affidare il proprio familiare alla struttura	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5	QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE IN MERITO ALLA GESTIONE DEI CANALI COMUNICATIVI ED INFORMATIVI QUALI:					
5.1	chiamate	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.2	videochiamate	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.3	messaggistica istantanea (es. whatsapp)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.4	mail	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.5	sito internet	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.6	social network (es. pagina Facebook)	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
5.7	Efficacia dei mezzi di comunicazione attualmente in uso per la conoscenza delle attività educative svolte dal suo familiare/assistito	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
6	COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena <input type="checkbox"/> malinconica				Non so
6.1	E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa del suo familiare?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
6.2	Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti e nei confronti del suo familiare/assistito?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so
7	VALUTAZIONE COMPLESSIVA					
7.1	E' soddisfatto globalmente del servizio offerto da questa struttura residenziale?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non so

Quali sono i servizi che apprezza maggiormente?

Quali sono i servizi che pensa possano essere migliorati?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario inserendolo all'interno dell'apposita cassetta situata all'ingresso della struttura, presso l'Ufficio Cortesia, **ENTRO E NON OLTRE 11.03.2024**