

ALLEGATO F.1



FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS
residenza casa di cura per anziani#casaserena

Questionario di gradimento degli Ospiti

DATI PERSONALI

Età:

- Maschio
- Femmina

DA QUANTO TEMPO RISIEDE NELLA STRUTTURA?

- meno di 1 anno
- da 1 a 5 anni
- da 5 a 10 anni
- oltre 10 anni
- non saprei

IL RICOVERO E' AVVENUTO:

- su richiesta del medico di base
- su richiesta del medico specialista
- si è rivolto/a autonomamente alla struttura
- altro

Di seguito sono elencate delle domande che riguardano il suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti e all'ambiente della struttura.

Segni con una crocetta la risposta che più si avvicina al suo grado di soddisfazione.

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Non saprei
Come considera l'accoglimento in struttura?	1	2	3	4	5
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	1	2	3	4	5
Come valuta il grado di igiene degli ambienti?	1	2	3	4	5
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	1	2	3	4	5
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?	1	2	3	4	5

ALLEGATO F.1

Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studi medici)?	1	2	3	4	5
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?	1	2	3	4	5
Come gli orari di visita?	1	2	3	4	5
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?	1	2	3	4	5
Come valuta la disponibilità dei servizi:					
• parrucchiere	1	2	3	4	5
• TV/telefono/distributori automatici	1	2	3	4	5
• servizi religiosi	1	2	3	4	5
Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?	1	2	3	4	5
	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Non saprei
Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?	1	2	3	4	5
Come giudica la professionalità del personale durante la dispensa dei pasti?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità del servizio lavanderia?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità del servizio di parrucchiere?	1	2	3	4	5

Di seguito sono elencate delle domande che riguardano il suo grado di soddisfazione rispetto all'assistenza da parte del personale socio-sanitario e assistenziale.

Segni con una crocetta la risposta che più si avvicina al suo grado di soddisfazione.

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Non saprei
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?	1	2	3	4	5

ALLEGATO F.1

Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?	1	2	3	4	5
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:	1	2	3	4	5
Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?	1	2	3	4	5
Come giudica la frequenza delle visite mediche?	1	2	3	4	5
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	1	2	3	4	5
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio offerto dall'Assistente Sociale (informazioni, comunicazioni, accoglienze)?	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	1	2	3	4	5

Di seguito sono elencate delle domande che riguardano il suo grado di soddisfazione rispetto all'assistenza da parte del personale amministrativo.

Segni con una crocetta la risposta che più si avvicina al suo grado di soddisfazione.

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Non saprei
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?	1	2	3	4	5
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?	1	2	3	4	5
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?	1	2	3	4	5

Qualche altra considerazione su aspetti generali della vita in struttura.

Con gli altri ospiti ha instaurato dei rapporti:

ottimi

ALLEGATO F.1

- buoni
- sufficienti
- scarsi
- non ho alcun rapporto
- non saprei

Considera il momento delle visite come:

- molto adeguato. - Posso avere uno spazio riservato e tranquillo
- adeguato. - Posso avere uno spazio riservato ma poco tranquillo
- poco adeguato. - Ho uno spazio ma è poco riservato e poco tranquillo
- inadeguato. - Non ho uno spazio riservato in cui sentirmi tranquillo.
- Non saprei

Se lo desidera può riportare nello spazio sottostante delle Sue osservazioni e dei suoi suggerimenti:

Le chiediamo cortesemente di segnalare da chi è stato compilato il questionario:

- direttamente dall'ospite
- dall'ospite con l'aiuto di un parente
- dall'ospite con l'aiuto di un operatore

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Revisione febbraio 2019