

## Questionario di rilevazione del gradimento di servizi e prestazioni erogate nella R.S.A. - Parenti

Gentile Cliente,

è nostro impegno perseguire la qualità dei servizi da noi offerti, in un'ottica di miglioramento continuo ed attenzione alle Vostre esigenze. Per tale motivo è per noi importante conoscere il Suo parere circa i servizi ricevuti, perché questo ci aiuterà a guardare avanti, imparare e crescere.

Le saremo quindi grati se volesse compilare il presente questionario - ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che meglio corrisponde alla Sua esperienza - e depositarlo nell'apposito box situato in portineria, oppure inviarlo all'email [ospiti@rsacasalbuttano.eu](mailto:ospiti@rsacasalbuttano.eu) o via posta a "Fondazione Ospedale della Carità – URP, Via Marconi n.1 – 26011 Casalbuttano"

Grazie per la collaborazione.

Il Presidente di Fondazione Ospedale  
della Carità ONLUS

\*\*\*\*\*

### 1) Informazioni preliminari

1.1 Da quanto tempo il Suo congiunto è ospite presso l'RSA di Fondazione?

- Da meno di 1 anno
- Da 1 – 3 anni
- Da 3 – 5 anni
- Da più di 5 anni

1.2 In quale nucleo è attualmente ospitato? \_\_\_\_\_

### 2) Accoglienza (parte riservata ai nuovi ospiti accolti in RSA nel corso dell'anno)

2.1 Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero del Suo congiunto?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

2.2 Come valuta le informazioni ricevute circa l'organizzazione del servizio/reparto?

Ottime	Buone	Sufficienti	Scarse	Pessime	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

### 3) Qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute

3.1 Con riferimento all'anno appena trascorso, come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto da Fondazione Ospedale della Carità?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
--------	-------	-------------	--------	---------	--------

3.2 Come valuta la qualità delle relazioni con il personale della nostra RSA, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e cortesia?

Disponibilità, attenzione e cortesia dell'Assistente Sociale	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia dei Medici	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia dei Capo-Area	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia degli Infermieri	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia dei Fisioterapisti	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia degli Animatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Disponibilità, attenzione e cortesia degli Ausiliari	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so

3.3 Come valuta la qualità delle informazioni ricevute, in termini di chiarezza, completezza e frequenza?

Chiarezza delle informazioni ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Completezza delle informazioni ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Frequenza delle informazioni ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so

3.4 Come valuta la qualità dei seguenti aspetti del servizio ricevuto nel corso dell'anno?

Servizio cucina	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Spazi comuni ed arredo	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Pulizia camera e spazi comuni	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Lavanderia / Guardaroba	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Servizio Parrucchiera / Barberia	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Servizi Amministrativi	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
Servizio Centralino-Portineria	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so

La invitiamo, utilizzando queste righe, a fornirci **osservazioni e suggerimenti** al fine di migliorare il nostro servizio

---



---



---

I DATI RACCOLTI VERRANNO ANNUALMENTE ELABORATI E RESI DISPONIBILI TRAMITE BILANCIO SOCIALE, SITO E BACHECA DELLA FONDAZIONE (fronte Portineria)