

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

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 chiediamo di compilare il presente questionario, ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che meglio corrisponde alla Sua esperienza e farcelo avere inserendolo nell'apposito raccoglitore posto in portineria o consegnandolo direttamente ai nostri operatori. Non esiti a chiedere supporto in caso di bisogno (domande non chiare; difficoltà di lettura; etc.).

Grazie per la collaborazione.

Il Presidente di Fondazione  
Ospedale della Carità

\*\*\*\*\*

### 1) Informazioni preliminari

1.1 Da quanto tempo 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 Suo ingresso nella nostra Struttura?

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 Come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto?

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 questi aspetti del nostro servizio RSA?

La qualità dell'assistenza e cura da Lei ricevute	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità delle attività proposte dai fisioterapisti	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità delle attività proposte dagli animatori	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità dei pasti che Le offriamo	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità dagli arredi della Sua camera	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità del servizio lavanderia e guardaroba	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità della pulizia degli ambienti	Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Pessima	Non so
La qualità del servizio parrucchiera/barberia	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)