



*Gentile Signora, Egregio Signore,
nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.
In particolare, siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità dei nostri collaboratori tutti, nonché una descrizione sintetica del suo pensiero: cosa eventualmente cambierebbe e con quali proposte.
Le chiediamo alcuni minuti del Suo tempo per la compilazione del questionario riportato nelle prossime pagine: per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza della casella contenente il giudizio che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.*

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Ospite <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	AdS/ Tutore/ Procuratore <input type="checkbox"/>
Età dell'utente (anni)				
Sesso	Maschio <input type="checkbox"/>		Femmina <input type="checkbox"/>	
Data dell'ingresso	Meno di un mese <input type="checkbox"/>	Da uno a sei mesi <input type="checkbox"/>	Da sette mesi a due anni <input type="checkbox"/>	Oltre due anni <input type="checkbox"/>

Il questionario sarà anonimo: le uniche informazioni personali sono quelle richieste nel box sottostante .

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, laddove realizzabili, saranno oggetto di nuova programmazione.

INFORMAZIONI ALL'INGRESSO						
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione dell'ingresso (telefoniche o presso la struttura)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so (non ho elementi per rispondere)
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura ?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
CARTA DEI SERVIZI						
Ritiene che la Carta dei Servizi del Centro offra un'adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni ?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
ORARI e GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO						
I giorni di apertura del Centro rispondono alle Sue necessità	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli orari del Centro sono adeguati alle necessità dell'ospite	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
AMBIENTI e PULIZIA						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine degli ambienti?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, salone polifunzionale ...)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so



CORTESIA e DISPONIBILITA' del PERSONALE						
Come ritiene la disponibilità e cortesia del personale da Lei incontrato?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
ANIMAZIONE, FISIOTERAPIA, SERVIZIO SANITARIO						
Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di animazione?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di fisioterapia?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Ritiene che il medico o gli infermieri siano disponibili, in caso di necessità, a rilasciare le informazioni in modo completo?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO ASSISTENZA di BASE						
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'ospite? (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Il comportamento degli operatori socio sanitari è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso il paziente?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZI DIVERSI						
Qual è il suo giudizio sul servizio di parrucchiera?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Qual è il suo giudizio sul servizio di manicure/pedicure?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so



RISTORAZIONE						
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfagici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so

GIUDIZIO GLOBALE						
Come valuta nel complesso la sua esperienza in RSA Fondazione Moscati?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Pensa che il clima emotivo sia in genere sereno (pur nelle difficoltà cliniche che si riscontrano nei nuclei di degenza)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Suggerirebbe la RSA Moscati ad altre persone?	SI			NO		

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni:	
Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	