



CUSTOMER SATISFACTION

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.

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

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"/>
Provenienza del paziente	Domicilio <input type="checkbox"/>	Ospedale <input type="checkbox"/>	Altro istituto <input type="checkbox"/>	Già seguito in CDI <input type="checkbox"/>
Data del ricovero	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"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>

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 del ricovero (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 della Residenza sia in grado di fornire 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
LA GIORNATA IN STRUTTURA						
Orario di assistenza (alzata, pasto, riposo, attività)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Orari di visita	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
LA 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

SERVIZIO MEDICO						
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali dell'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so (non ho elementi per rispondere)
Nei confronti dell'ospite, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Nei confronti delle famiglie il medico è cortese e disponibile alla comunicazione?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO INFERMIERISTICO						
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli infermieri sono disponibili nella comunicazione con le famiglie?	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 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
Gli operatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so



SERVIZIO di ANIMAZIONE						
E' soddisfatto dell'attività del servizio di animazione?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Se ha usufruito del Servizio di Arteterapia, è soddisfatto di tale attività?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli Educatori sono cortesi e disponibili con l'ospite?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Gli Educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZIO di FISIOTERAPIA						
Se ha usufruito del Servizio di fisioterapia, è soddisfatto delle attività fisioterapiche?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO						
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze degli Ospiti?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Come giudica il livello di manutenzione e conservazione degli edifici e degli arredi della R.S.A.?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
Le camere sono adeguate alle esigenze degli Ospiti? (es. dimensioni, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ...)	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 al 4° piano, palestra...)	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so



SERVIZI COMPLEMENTARI						
È soddisfatto del servizio di lavanderia interno (biancheria intima e pigiami)?	Ottimo (punti 5)	Buono (punti 4)	Sufficiente (punti 3)	Scarso (punti 2)	Insufficiente (punti 1)	Non so
È soddisfatto del servizio di lavanderia esterno (abbigliamento in generale)?	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 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

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?	