

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le chiediamo di esprimere cortesemente una valutazione sulla Casa di Riposo Ida Zuzzi, sul personale che vi opera e sui servizi che essa offre.

Ogni consiglio e suggerimento sarà per noi molto utile per capire quali sono i problemi esistenti e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare costantemente l'efficienza e la qualità del servizio offerto.

I dati da Lei forniti verranno tutelati dal più assoluto riserbo, essendo il questionario anonimo. Se Lei desidera può però firmarlo mantenendo comunque il diritto alla massima riservatezza da parte nostra.

Il questionario potrà essere restituito alla Direzione, in occasione della prossima visita ai Vostri cari.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua preziosa collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente.

il Direttore  
dott. Mauro Masutti

**Questionario di soddisfazione del cliente:**     **Ospite**                       **Familiare**

**Nucleo**                       **“Casa Gialla”**             **“Casa Rosa”**             **“Casa Blu”**

<b>In merito ai seguenti aspetti del servizio fornito dalla nostra struttura, quale valutazione darebbe?</b>	<b>Ottima</b>	<b>Buona</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Non sufficiente</b>
<b>Servizi Amministrativi/di Accoglienza</b>				
▪ Come valuta la disponibilità della struttura nelle fasi della domanda di inserimento e di prima accoglienza?				
▪ Come valuta il servizio svolto dall'Assistente Sociale?				
▪ Come valuta il servizio svolto dal personale amministrativo?				
<b>Servizi Assistenziali/Sanitari/Riabilitativi *</b>				
▪ Come valuta, in generale, l'assistenza medica offerta all'interno della Struttura?				
▪ Come valuta, in generale, il servizio svolto dal personale addetto all'assistenza?				
▪ Come valuta il modo in cui viene svolta l'igiene dell'Ospite?				
▪ Come valuta, in generale, il servizio svolto dal personale infermieristico?				
▪ Come valuta gli interventi finalizzati al mantenimento delle autonomie dell'Ospite?				
▪ Come valuta il servizio di fisioterapia?				
▪ Come valuta le iniziative di animazione proposte dalla Struttura?				
▪ Come valuta il rapporto (disponibilità, gentilezza, collaborazione, ...) che ha instaurato con il personale della Struttura?				
<b>Servizio Alberghiero</b>				
▪ Rispetto ai Suoi bisogni e alle Sue necessità, come trova, in generale, gli ambienti della Struttura. (Spazi comuni, rispetto della privacy, aree di svago, ecc.)?				
▪ Come valuta la qualità e la personalizzazione dei menù ed il servizio di preparazione dei pasti?				
▪ Come valuta il grado di igiene dell'ambiente, delle attrezzature e della biancheria?				

**Suggerimenti/Reclami:**

---



---



---



---



---



---



---



---

\*: Qualora l'Ospite non fruisse del servizio menzionato nelle domande, può non esprimere alcuna valutazione.