



MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 1/6		

Gentile familiare/ospite,

siamo a chiederle la sua gentile collaborazione nella compilazione del presente questionario, che vuol essere un ulteriore strumento di dialogo che consente la raccolta di preziose informazioni sulla qualità dei servizi che offriamo. La collaborazione con le famiglie, così come l'ascolto attento dell'anziano e delle sue esigenze, crediamo rappresenti il miglior modo per fornire, ai nostri ospiti e alle famiglie, un servizio di qualità secondo criteri di efficacia ed efficienza.

Le indicazioni che complessivamente emergeranno dai questionari raccolti, diverranno oggetto di riflessione e motivo di impegno per tutta l'organizzazione che, compatibilmente con le risorse disponibili e in un ottica di medio periodo, opererà per rispondere al meglio ai vostri suggerimenti.

Il questionario è diviso in tre parti, la prima più generale dedicata alla struttura, la seconda più dettagliata riguardante più da vicino le caratteristiche del servizio fornito al suo familiare, secondo quanto da Lei percepito, saranno proposte diverse tabelle, una per ciascun insieme omogeneo di servizi o di caratteristiche della nostra casa. La terza parte sarà dedicata alla raccolta di alcune informazioni anagrafiche per consentire un maggior approfondimento dell'analisi.

Nel caso ritenesse opportuno avere un aiuto nella compilazione del questionario rimaniamo a disposizione.

1. Da quanto tempo il suo familiare vive presso la nostra casa?

- Da meno di sei mesi
- Da sei mesi a due anni
- Da più di due a cinque anni
- Da più di cinque anni

2. In quale area della casa è situata la stanza del suo familiare?



- I piano
- II piano (corridoio)
- II piano (tondo)
- III piano

3. Quante volte riesce a recarsi a far visita al suo familiare?

- Tutti i giorni
- Almeno una volta alla settimana
- Almeno una volta al mese
- Altro

4. Secondo Lei, in quale misura il suo familiare ha bisogno di aiuto da parte della nostra organizzazione?

- E' autonomo nelle attività di vita quotidiana

MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 2/6		

- In alcune attività di vita quotidiana
- In quasi tutte le attività di vita quotidiana
- In tutte le attività di vita quotidiana

5. Indichi quale delle seguenti affermazioni secondo Lei è più vicina al modo di operare della nostra residenza? (Sceglia una sola risposta)

- La nostra organizzazione opera innanzitutto per garantire continuità di assistenza agli ospiti
- La nostra organizzazione opera innanzitutto per garantire prestazioni competenti
- La nostra organizzazione opera innanzitutto per favorire l'autonomia degli ospiti
- La nostra organizzazione opera innanzitutto per pianificare e realizzare un servizio ad hoc sul singolo ospite
- Non sa, non risponde

Nelle tabelle sottoposte troverà delle coppie di attributi opposti, a sinistra quelli positivi, a destra quelli negativi. Segni con una crocetta una casella per ogni riga, tenendo presente che le caselle a sinistra indicano un giudizio positivo e man mano che si va verso destra si esprime un giudizio negativo.

Tabella 1. ASSISTENZA NELLE ATTIVITA' DI VITA

(Servizi assistenziali, cura della persona)

Molti sono gli elementi che concorrono a stabilire un buon rapporto tra l'anziano e le persone che lavorano nella casa. La tabella seguente riporta alcune delle caratteristiche di questa relazione.

Indichi il suo parere sui diversi aspetti.

Attenzione alla persona					Mancanza di dialogo
Buona assistenza					Cattiva assistenza
Fiducia					Sfiducia
Gentilezza					Scortesia
Imparzialità					Ingiustizia
Organizzazione					Disorganizzazione
Precisione					Imprecisione
Professionalità					Superficialità
Riservatezza/rispetto					Irriverenza
Sicurezza					Pericolosità
Tempestività					Ritardo
Affidabilità					Inaffidabilità
Chiarezza di linguaggio					Oscurità di linguaggio
Ascolto					Indifferenza



MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 3/6		

Tabella 2. PRESTAZIONI SANITARIE

(Servizio medico, fisioterapico, infermieristico)

Molti sono gli elementi che concorrono a stabilire la qualità delle prestazioni sanitarie. La tabella seguente riporta alcune delle caratteristiche di questo servizio. Indichi il suo parere sui diversi aspetti.

Attenzione alla persona					Mancanza di dialogo
Buona assistenza					Cattiva assistenza
Fiducia					Sfiducia
Gentilezza					Scortesia
Imparzialità					Ingiustizia
Professionalità					Superficialità
Riservatezza/rispetto					Irriverenza
Sicurezza					Pericolosità
Tempestività					Ritardo
Affidabilità					Inaffidabilità
Chiarezza di linguaggio					Oscurità di linguaggio
Ascolto					Indifferenza
Strumentazione moderna					Strumentazione vecchia

Tabella 3. SERVIZIO SOCIALE

Molti sono elementi che concorrono a stabilire la qualità del Servizio sociale. La tabella seguente riporta alcune delle caratteristiche di questo servizio. Indichi il suo parere sui diversi aspetti.

Attenzione alla persona					Mancanza di dialogo
Fiducia					Sfiducia
Gentilezza					Scortesia
Imparzialità					Ingiustizia
Professionalità					Superficialità
Riservatezza/rispetto					Irriverenza
Tempestività					Ritardo
Affidabilità					Inaffidabilità
Chiarezza di linguaggio					Oscurità di linguaggio
Ascolto					Indifferenza



MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 4/6		

Tabella 4. RISTORAZIONE

Molti sono gli elementi che concorrono a stabilire la qualità del cibo e del servizio ristorazione. La tabella seguente riporta alcune delle caratteristiche di questo comparto. Indichi il suo parere sui diversi aspetti.

Vario					Monotono
Gustoso					Poco gustoso
Appetitoso					Non appetitoso
Tenero					Duro
Quantità adeguata					Troppo abbondante
Dietetico					Non dietetico
Molta scelta					Poca scelta
Sufficiente					Scarso
Durata del pasto adeguata					Non adeguata
Caldo					Freddo
Leggero					pesante

Tabella 5. AMBIENTI

Molti sono gli elementi che concorrono a stabilire la qualità degli ambienti. Indichi il suo parere sui diversi aspetti.

Confortevole					Scomodo
Pulito					Sporco
Ordinato					Disordinato
Tranquillo					Rumoroso
Luminoso					Poco luminoso
Spazioso					Stretto
Accogliente					Freddo
Riservato					Senza privacy
Sicuro					Pericoloso



MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 5/6		



Tabella 6. SPAZI COMUNI

Confortevole						Scomodo
Pulito						Sporco
Ordinato						Disordinato
Tranquillo						Rumoroso
Luminoso						Poco luminoso

Spazioso						Stretto
Accogliente						Freddo
Adatto						Dispersivo
Sicuro						Pericoloso

6. Ognuno di noi ha una sua idea sul modo migliore di partecipare alla vita della casa. Attualmente la casa offre o potrebbe offrire alle famiglie le seguenti iniziative. Esprima per ciascuna voce l'importanza da Lei attribuita e il suo grado di soddisfazione.

	Poco importante	Importante	Molto importante	soddisfatto	Non soddisfatto
Momenti di formazione su tematiche relative all'anziano					
Incontri collettivi (assemblee, riunioni, ecc)per scambiare idee e informazioni sui servizi					
Partecipazione a consiglio di amministrazione da parte dei rappresentanti dei familiari					
Incontri di PAI					

MOD/AGQ/138 Modulo di Customer satisfaction per i parenti degli ospiti	MODULO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I PARENTI DEGLI OSPITI	Verifica Data 18/01/2012 Firma 
18/01/2012 Rev. 1		Approvazione Data 18/01/2012 Firma 
Pagina 6/6		

7. C'è qualche aspetto che non abbiamo analizzato e che Lei ritiene importante segnalare a chi gestisce l'organizzazione. Se sì, per favore lo scriva qui di seguito.

Per finire, le chiediamo di fornirci alcune informazioni anagrafiche per consentire un maggior approfondimento dell'analisi.

Età del rispondente <input type="checkbox"/> Da 18 – fino a 30 anni <input type="checkbox"/> Più di 30 - fino a 50 anni <input type="checkbox"/> Più di 50 fino a 65 anni <input type="checkbox"/> Oltre 65 anni

Sesso <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina
--

Tempo impiegato per raggiungere la struttura (dall'abitazione) <input type="checkbox"/> Meno di 15 minuti <input type="checkbox"/> Da 15 a 30 minuti <input type="checkbox"/> Da 30 minuti a 1 ora <input type="checkbox"/> Oltre 1 ora
--

Segreto statistico

I dati raccolti nell'ambito della presente ricerca sono tutelati dal più rigoroso segreto statistico e pertanto non possono essere da noi esternati o comunicati se non in forma aggregata, in modo che non se ne possa fare alcun riferimento individuale e possono essere utilizzati solo per scopi statistici e scientifici (D.lg. 30.06.2003 n°196).

Con la compilazione del questionario, pertanto, si intende liberamente e validamente prestato in forma specifica il consenso al trattamento dei dati forniti.