

## Questionario Customer Satisfaction RSA (questionario via email)

Il questionario è composto da 8 domande.

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
Ascolto Attivo	Il personale è stato disponibile ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste?	Valutazione da 1 a 7
Cortesìa	Il personale è stato cortese?	Valutazione da 1 a 7
Professionalità	Che opinione ha maturato relativamente alle competenze professionali di chi ha assistito/curato Lei o il suo congiunto?	Valutazione da 1 a 7
Pulizia	Come valuta la pulizia della struttura?	Valutazione da 1 a 7
Qualità del cibo	Come valuta i pasti serviti in struttura?	Valutazione da 1 a 7
Qualità del cibo	Quale dei seguenti aspetti ritiene dovremmo migliorare?	a ) Qualità dei prodotti b ) Varietà c ) Temperatura d ) Altro  Per la risposta e ) Altro verrà mostrata la domanda:  Vuole dirci cosa?
Comfort della struttura	Come valuta il comfort e la cura degli ambienti della struttura?	Valutazione da 1 a 7
NPS	In che misura consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?	Valutazione nps da 1 a 10

## CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

### GUIDA ALLA COMPILAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti abbiamo deciso di condurre in modo sistematico l'indagine di Customer Satisfaction di tutte le nostre strutture. In particolare siamo interessati a conoscere il grado di apprezzamento complessivo della struttura, dei servizi di assistenza e della professionalità di medici, infermieri e operatori.

Le chiediamo ora alcuni minuti del suo tempo per la compilazione del questionario.

A sua completa tutela questo sarà anonimo e non permetterà di risalire alla persona che lo ha compilato.

I suoi suggerimenti, insieme a quelli di altri ospiti e familiari, ci aiuteranno a migliorare i servizi offerti dalle nostre Residenze Anni Azzurri.

Con anticipo la ringraziamo per la disponibilità a collaborare al miglioramento dei nostri servizi.

---

1. Il questionario composto da 16 domande richiede un massimo di venti minuti per la sua compilazione e dovrebbe essere compilato direttamente da Lei.
2. Se necessita di aiuto per la compilazione può rivolgersi:
  - a. al direttore della struttura;
  - b. ad un operatore di sua fiducia;
  - c. ai suoi familiari.
3. Per ogni domanda/affermazione del questionario apponga una X in corrispondenza del numero che ritiene adeguato ad esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.
4. Al fine di rendere più semplice la compilazione le ricordiamo che il **n° 1** esprime il livello di soddisfazione più basso (giudizio molto negativo) ed il **n° 6** il livello di soddisfazione più alto (giudizio molto positivo).

## QUESTIONARIO

DATA \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_

### DATI ANAGRAFICI:

Et : \_\_\_\_\_

Da quanto tempo   ospite della struttura:  meno di 6 mesi  Tra 6 mesi e 1 anno  
 pi  di 1 anno

### ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
1. Quanto sono importanti per il suo benessere le attivit� assistenziali svolte dagli operatori (OTA, OSS, ecc.)?						
2. Quanto � soddisfatto delle attivit� assistenziali?						

### ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
3. Quanto sono importanti per lei le attivit� fisioterapiche?						
4. Quanto � soddisfatto delle attivit� che svolgono i fisioterapisti?						

### ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
5. Quanto sono importanti per lei le attivit� infermieristiche?						
6. Quanto � soddisfatto delle attivit� che svolgono gli infermieri?						

**ATTIVITA' MEDICHE**

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
7. Quanto è importante per lei l'attività del medico?						
8. Quanto e' soddisfatto delle attività mediche?						

**ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
9. Quanto sono importanti per lei le attività di animazione?						
10. Quanto è soddisfatto delle attività di animazione?						

**ASPETTI ALBERGHIERI (spazi, pasti, pulizia, ...)**

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
11. Quanto sono importanti per lei gli aspetti alberghieri?						
12. Quanto è soddisfatto degli aspetti alberghieri?						

**ASPETTI RELAZIONALI**

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
13. Quanto sono importanti per lei le relazioni con il personale di struttura?						
14. Quanto e' soddisfatto delle relazioni con il personale della struttura?						

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

DOMANDE	1	2	3	4	5	6
15. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza a lei riservata all'ingresso in struttura?						
16. Quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?						

Grazie per la collaborazione e la disponibilità!