Consorzio SanLab

R.S.A.
Luigi Porro"
Barlassina

Barlassina, Novembre 2024

"QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PARENTI E OSPITI"

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

E' disponibile presso la reception.

La preghiamo inoltre di consegnare il questionario compilato nell'apposita urna posta all'entrata della Residenza ENTRO IL 10 GENNAIO 2025

Buon lavoro e grazie della collaborazione .

L'Ufficio Amministrativo



Consorzio SanLab

R.S.A. Luigi Porro" Barlassina

Indicare la persona che compila il presente questionario PARENTE ☐ OSPITE ☐

Ospite: Donna ☐ Uomo ☐

Età dell'ospite: _____

Reparto: 1 2 3

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono
Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente

LA RESIDENZA Comfort ed accoglienza della struttura	☺ soddisfacente	😐 accettabile	☹ non soddisfacente	non so
• La stanza di degenza	☐	☐	☐	☐
• Gli ambienti comuni	☐	☐	☐	☐
• Accoglienza nella struttura	☐	☐	☐	☐
• Carta dei servizi(indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	☐	☐	☐	☐

L'ASSISTENZA E LE CURE Adeguatezza delle prestazioni	☺ soddisfacente	😐 accettabile	☹ non soddisfacente	non so
• Assistenza del personale ausiliario	☐	☐	☐	☐
• Assistenza fisioterapica	☐	☐	☐	☐
• Assistenza medica	☐	☐	☐	☐
• Assistenza infermieristica	☐	☐	☐	☐

IGIENE E CURA DELL'OSPITE Accuratezza	☺ soddisfacente	😐 accettabile	☹ non soddisfacente	non so
• Igiene personale	☐	☐	☐	☐
• Abbigliamento e cura della persona	☐	☐	☐	☐
• Miglioramento della qualita' di vita	☐	☐	☐	☐
• Sviluppo della propria individualità/dignità e valore	☐	☐	☐	☐

RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE	soddisfacente	accettabile	non soddisfacente	non so
• Rispetto riservato all'ospite	☐	☐	☐	☐
• Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni	☐	☐	☐	☐
• Cortesia e gentilezza del personale verso ospiti	☐	☐	☐	☐

I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE Disponibilità	soddisfacente	accettabile	non soddisfacente	non so
• Fisioterapico	☐	☐	☐	☐
• ASA	☐	☐	☐	☐
• Infermieristico	☐	☐	☐	☐
• Medico	☐	☐	☐	☐
• Amministrativo	☐	☐	☐	☐
• Animativo/Educativo	☐	☐	☐	☐
• Accoglienza	☐	☐	☐	☐

SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA	soddisfacente	accettabile	non soddisfacente	non so
• Attività proposte dal servizio Animativo/educativo	☐	☐	☐	☐
• Servizio di Ristorazione	☐	☐	☐	☐
• Igiene e pulizia della rsa (stanze , corridoi, ecc.)	☐	☐	☐	☐
• Parrucchiere	☐	☐	☐	☐
• Podologo	☐	☐	☐	☐
• Servizi amministrativi	☐	☐	☐	☐
• Lavanderia	☐	☐	☐	☐
• Servizi assistenziali	☐	☐	☐	☐

IN EMERGENZA COVID(per chi ha vissuto il periodo)

E' soddisfatto della modalità con cui sono state comunicate le informazioni relative a quanto accadeva all'interno della struttura durante l'emergenza sanitaria?

SI' **NO**

E' soddisfatto di come è stata gestita l'emergenza Covid all'interno della struttura dal punto di vista sanitario e della sicurezza degli ospiti?

SI' **NO**

E' soddisfatto delle modalità messe in atto dalla struttura per comunicare a distanza con il suo congiunto?

SI' **NO**

E' soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale sanitario sullo stato di salute del suo caro in fase di emergenza sanitaria?

SI' **NO**

E' soddisfatto della modalità con le quali sono stati organizzati gli incontri ospiti/familiari in fase di emergenza sanitaria?

SI' **NO**

VALUTAZIONI CONCLUSIVE	soddisfacente	accettabile	non soddisfacente	non so
• Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza?	☐	☐	☐	☐
• Quanto è soddisfatto dell'assistenza offerta dalla nostra residenza?	☐	☐	☐	☐
• Consiglierebbe la residenza ad un conoscente?	☐	☐	☐	☐

Commenti e proposte per migliorare