



Via S. Francesco, snc  
60025 Loreto (AN)  
tel. 071-75066 fax 071-75066400  
P.IVA 01590980429

Rev. 2006

Pag. 0

*Scheda valutazione soddisfazione cliente*

---

---

## SCHEDA VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

---

---

## SCHEDA VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

Gentile Utente, siamo interessati a conoscere la Sua opinione sulla nostra RSA, sul personale che vi opera e sui servizi che esso offre. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per capire i problemi esistenti, i possibili interventi e le soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità di questa Struttura. Il questionario che le chiediamo di compilare è assolutamente anonimo. Una volta compilata questa scheda la preghiamo di imbucarla nell'apposita cassetta posta nella Struttura.

### GIUDIZIO:

- 1 = ottimo
- 2 = soddisfacente
- 3 = insoddisfacente
- 4 = pessimo

Questionario compilato da:  utente ricoverato  familiare /parente di utente ricoverato

Sesso:  maschio  femmina Età: \_\_\_\_\_

Grado di istruzione:  elementare  media  diploma  laurea

E' il suo primo soggiorno alla RSA "Abitare il tempo" ?  sì  no

Reparto di degenza dove è stato ricoverato:  A1  A2  B1  B2  C1  C2

Quanto tempo è stato ricoverato ? \_\_\_\_\_

Perché ha scelto la RSA "Abitare il tempo" ?

- scelta personale  consiglio del medico di famiglia  consiglio del medico specialista  
 consiglio di amico/conoscente  consiglio del medico ospedaliero  altro \_\_\_\_\_

### QUAL E' IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE AI SEGUENTI ASPETTI ?

1. <u>Accesso alla struttura</u>	1	2	3	4
Cortesìa e disponibilità da parte del personale dell'URP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dei tempi di attesa previsti per il ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità da parte della Segreteria Sanitaria (Accettazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <u>Accesso al reparto e degenza</u>				
Cortesìa e disponibilità da parte del personale di reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione di reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tranquillità e confort personale (telefono, tv, aria condizionata, ..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione della giornata (orari visite, fisioterapia, pulizie, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Scheda valutazione soddisfazione cliente**

**GIUDIZIO:**

1 = ottimo

2 = soddisfacente

3 = insoddisfacente

4 = pessimo

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>3. <u>Vitto</u></b>				
Presentazione dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di somministrazione dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. <u>Assistenza Medica</u></b>				
Cortesìa e disponibilità da parte dei Medici della Struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità da parte dei Medici di Medicina Generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuratezza delle visite e delle prestazioni mediche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità da parte dei Medici di Struttura a fornire spiegazioni su esami, terapie, interventi, ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità da parte dei Medici di Medicina Generale a fornire spiegazioni su esami, terapie, interventi, ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. <u>Assistenza infermieristica</u></b>				
Cortesìa e disponibilità da parte delle caposala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e disponibilità da parte degli infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite infermieristiche diurne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite infermieristiche notturne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuratezza nell'esecuzione di attività infermieristiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità, da parte delle caposala, al dialogo e a fornire spiegazioni circa gli interventi da effettuare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità, da parte degli infermieri, al dialogo e a fornire spiegazioni circa gli interventi da effettuare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. <u>Attività riabilitativa</u></b>				
Cortesìa e disponibilità da parte dei fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità al dialogo e a fornire spiegazioni circa i trattamenti da effettuare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durata e frequenza dei trattamenti riabilitativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Scheda valutazione soddisfazione cliente**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>7. <u>Attività educativa</u></b>				
Cortesìa e disponibilità da parte degli educatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità al dialogo e a fornire spiegazioni circa l'attività da svolgere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durate e frequenza del Servizio Educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. <u>Servizio Sociale</u></b>				
Cortesìa e disponibilità dell'Assistente Sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità al dialogo e a fornire informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impegno profuso per risolvere eventuali problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

Qual è il giudizio complessivo circa la RSA "Abitare il tempo" ?

= ottimo       = soddisfacente       = insoddisfacente       = pessimo

Le regole di comportamento (divieto di fumo, disturbo, ecc.) che disciplinano la vita della RSA vengono fatte rispettare ?

= sì       = sì, ma non sempre       = quasi mai       = mai

Consiglierebbe ad un amico/conoscente che ne avesse bisogno di rivolgersi presso questa Struttura ?

= sì       = no       = non so

Osservazioni e suggerimenti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Grazie per la sua gentile collaborazione.