

Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in Guerra"	Questionario di soddisfazione del Cliente/Ospite	Cod. M-08.06
		Rev. 02-13/10/09
		Pag. 1 di 3

La Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in Guerra" nell'intendimento di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti ai suoi ospiti chiede gentilmente agli stessi o ai suoi familiari di compilare il seguente questionario di Customer Satisfaction, esprimendo un giudizio obiettivo in merito agli aspetti sotto elencati. (barrare con una crocetta un numero, tenendo presente che si parte da una risposta positiva 10, 9, 8... per arrivare, diminuendo, ad una negativa ... 3, 2, 1).

1) La qualità dei servizi erogati dalla Casa di Riposo è risultata in linea con le sue aspettative?

Molto					Per niente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

2) Come valuta la disponibilità e al cortesia del personale operativo (addetti all'assistenza)?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

3) Come valuta la disponibilità e al cortesia del personale infermieristico?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

4) Come valuta la disponibilità e al cortesia del personale medico?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

5) Come valuta la disponibilità e al cortesia del personale degli uffici amministrativi?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

6) Come valuta la disponibilità e al cortesia delle assistenti sociali?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in Guerra"	Questionario di soddisfazione del Cliente/Ospite	Cod. M-08.06
		Rev. 02-13/10/09
		Pag. 2 di 3

7) Come valuta la disponibilità e al cortesia del personale addetto al servizio manutenzione?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

8) Come valuta la qualità del servizio assistenziale (confort ambientale, cura ed ordine del personale, cura dell'ospite, cura della struttura, gestione delle consegne, effettuazione dei bagni assistiti, somministrazione dei pasti principali, ecc)?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

9) Come valuta la qualità del servizio sanitario (attrezzature, rispetto dei protocolli e dei turni, attenzione verso l'ospite, ecc)?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

10) Come valuta i servizi di Riabilitazione (confort ambientale, rispetto e cura delle attrezzature ed ausili, rapporto tra personale riabilitativo e personale della struttura, ecc)?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

11) Come valuta i servizio di Animazione?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

12) Come valuta il servizio di Ristorazione (varietà dei cibi, cura e ordine del personale, ecc)?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in Guerra"	Questionario di soddisfazione del Cliente/Ospite	Cod. M-08.06
		Rev. 02-13/10/09
		Pag. 3 di 3

13) Come valuta il servizio di Pulizia?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

14) Come valuta il servizio di Lavanderia?

Ottima					Totalmente insufficiente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

15) Ritieni che le attività svolte/i servizi offerti siano idonei a favorire lo sviluppo/mantenimento dell'autonomia e il senso di responsabilità?

Molto					Per niente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

11) Ritieni importanti i momenti di incontro con il personale della struttura?

Molto					Per niente				
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Commento:

.....

.....

☞ Riportare qui, di seguito, eventuali suggerimenti e/o proposte per migliorare la qualità del servizio fornito.

.....

.....

.....

Data, / /

Firma

(Si ricorda che la firma è facoltativa)

Si prega di restituire a:

**Casa di Riposo "Monumento ai Caduti in
Guerra"**

Via San Francesco 11
30027 San Donà di Piave (VE)

Tel: 0421/330807

Fax: 0421/331165

e-mail: info@cdrmonumento.it