



Allegato 6 Carta Servizi

Mese e anno

Gentile Signora/Egregio Signore,

Le sottopongo un questionario allo scopo di rilevare la Sua personale soddisfazione per il servizio svolto dalla nostra R.S.A..

Il Suo giudizio, qualunque esso sia, ci aiuterà a migliorare continuamente l'assistenza che prestiamo.

Viene garantito l'anonimato e le risposte devono riferirsi all'andamento dell'ultimo anno. Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Inserisca questo modulo nel contenitore predisposto presso la portineria, entro il **00/00/0000**. I risultati saranno comunicati entro il **00/00/0000**.

RingraziandoLa per la preziosa collaborazione, porgo cordiali saluti.

La Direttrice della RSA

QUESTIONARIO PER L'OSPITE

Nucleo di appartenenza

A) Domande riservate a chi è entrato in struttura dal mese di ottobre 20XX ad oggi

- 1) Prima di entrare nella nostra struttura ha ricevuto informazioni al riguardo ? SI ☐ NO ☐
- 2) Se **Si** da chi ha ricevuto le informazioni?

- 3) Le informazioni ricevute sono state chiare? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 4) Il giorno del suo arrivo in struttura si è sentita accolta con disponibilità e attenzione?
SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 5) La realtà che sta vivendo corrisponde alle informazioni ricevute? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Osservazioni _____

B) AREA ASSISTENZIALE

- 1) E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto nell'igiene e nelle cure della sua persona? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 2) E' soddisfatto dell'aiuto ricevuto durante i pasti? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 3) Gli operatori che la assistono sono cortesi e disponibili ad ascoltarla? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- Può descrivere la situazione spiacevole nella quale si è trovata? (solo nel caso in cui la risposta fosse negativa)

Osservazioni _____

C) AREA SANITARIA

- 1) E' soddisfatto delle cure ricevute dai medici? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 2) Il personale medico è cortese e disponibile ad ascoltarla? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- Può descrivere la situazione spiacevole nella quale si è trovata? (solo nel caso in cui la risposta fosse negativa)

- 3) E' soddisfatto delle cure ricevute dagli infermieri? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- 4) Il personale infermieristico è cortese e disponibile ad ascoltarla? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- Può descrivere la situazione spiacevole nella quale si è trovata? (solo nel caso in cui la risposta fosse negativa)



5) Se ha usufruito del Servizio di fisioterapia è soddisfatto delle attività fisioterapiche?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

6) Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile ad ascoltarla?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

- Può descrivere la situazione spiacevole nella quale si è trovata? (solo nel caso in cui la risposta fosse negativa)

Osservazioni _____

D) AREA ANIMAZIONE

1) E' soddisfatto dell' animazione?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

2) Il personale di animazione è cortese e disponibile ad ascoltarla?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

- Può descrivere la situazione spiacevole nella quale si è trovata? (solo nel caso in cui la risposta fosse negativa)

3) Usufruisce delle attività di animazione?

SI ☐ NO ☐

4) Se Si è soddisfatto delle attività proposte?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

5) Negli ambienti in cui vive può coltivare hobby e interessi?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Osservazioni _____

E) AMBIENTI E ALTRI SERVIZI

1) Sono gradevoli gli ambienti in cui vive?

- ♦ la camera e il bagno SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- ♦ gli ambienti di uso comune (soggiorno e sala da pranzo) SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐
- ♦ il giardino SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

2) E' soddisfatto dei pasti?(quantità, qualità, possibilità di scelta)

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

3) E' soddisfatto della lavanderia?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

4) E' soddisfatto dei servizi elencati?

Assistenza religiosa SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Amministrativo/segreteria SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Centralino SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Parrucchiera SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Tecnico di manutenzione SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Attività volontari SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

5) Gli orari delle attività giornaliere sono soddisfacenti? SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

(alzata, riposo, pasti . . .)

6) Questa residenza la paragonerebbe più ad una casa o più ad un ospedale?

Osservazioni _____

Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?

SI ☐ NO ☐ PARZIALMENTE ☐

Cosa migliorerebbe nella Residenza?

1) _____

2) _____

3) _____