SERENITY house	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI E FAMILIARI	Livello: Direzione Strategica Settore: RAG
Revisione: 00	Data:	Tracciabilità:

Caro Signore/Signora,
per una valutazione dei servizi offerti dalla R.S.A. R3 "Serenity House group srl" le chiediamo di rispondere al seguente questionario. Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le Sue esigenze. Le ricordiamo che il questionario è anonimo e che nessuno verrà a sapere delle Sue personali opinioni anche per il rispetto del Regolamento UE (679/2016) e del Codice Privacy (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.). Una volta compilato, potrà imbucarlo nella Cassetta "Questionario Soddisfazione Ospite e Familiari" collocata all'Info point posta all'ingresso della Struttura. La ringraziamo fin da ora per il tempo che vorrà dedicarci.

QUESTIONARIO COMPILATO DA: □ **OSPITE** □ **FAMILIARE DELL'OSPITE** (specificare_____)

ITEM	**Insufficiente**	**Sufficiente**	**Buono**	**Ottimo**
SEZIONE 1 – SERVIZIO ASSISTENZIALE (O.S.A. - O.S.S.)				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Capacità di ascolto e disponibilità a fornire informazioni				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Ordine e adeguatezza dei capi riposti presso l'armadio dell'Ospite				
Capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità dell'assistenza				
SEZIONE 2 – SERVIZIO MEDICO				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Capacità di ascolto e disponibilità a fornire informazioni				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sullo stato di salute dell'Ospite e sulle cure prestate				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio medico				
SEZIONE 3 – SERVIZIO INFERMIERISTICO				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio infermieristico				
SEZIONE 4 – SERVIZIO FISIOTERAPICO				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio fisioterapico				
SEZIONE 5 – SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE/ANIMAZIONE				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza.				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati.				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio T.O./animazione				

ITEM	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
SEZIONE 6 – SERVIZIO PSICOLOGICO				
Disponibilità, cordialità, educazione e riservatezza.				
Attenzione individualizzata alla cura dell'Ospite				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite sugli interventi attuati.				
Capacità di ascolto e capacità di farsi carico anche dei bisogni relazionali dell'Ospite				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio psicologico				
SEZIONE 7 – SERVIZIO AMMINISTRATIVO				
Disponibilità oraria del servizio				
Ampiezza dell'offerta di servizi e/o di consulenze amministrativo-burocratiche				
Qualità, precisione e chiarezza delle informazioni fornite dal personale addetto				
Capacità nella risoluzione dei problemi presentati				
Disponibilità e cordialità del personale addetto				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio amministrativo				
SEZIONE 8 – SERVIZIO DI CUCINA				
Varietà del menù (a riguardo anche della patologia dell'Ospite)				
Rispetto del menù programmato				
Qualità e appetibilità degli alimenti				
Quantità delle porzioni				
Cura nella presentazione dei piatti				
Rispetto degli orari nella somministrazione dei pasti				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio di cucina				
SEZIONE 9 – SERVIZIO DI LAVANDERIA				
Qualità del servizio di lavanderia				
Tempestività e puntualità del servizio di lavanderia				
Come giudica complessivamente la qualità del servizio di lavanderia				
SEZIONE 10 – AMBIENTI: COMFORT, PULIZIA E OSPITALITÀ				
Cura e manutenzione della struttura				
Gradevolezza degli ambienti interni				
Grado di diffusione e chiarezza della segnaletica interna				
Climatizzazione degli ambienti				
Presenza e adeguatezza di aree comuni di socializzazione				
Pulizia e ordine degli ambienti comuni (ingresso, servizi igienici, sala da pranzo, palestra, etc.)				
Pulizia e ordine degli ambienti privati dell'Ospite (camera, servizio igienico, armadi e comodini)				
Come giudica complessivamente il comfort, la pulizia e l'ospitalità della struttura				
SEZIONE 11 - DOMANDE GENERALI				
Come giudica gli orari di visita della struttura				
Come giudica il rispetto della Privacy garantita all'Ospite				
Rapporto tra servizio atteso, servizio percepito ed oneri sostenuti				

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA				
Grado di soddisfazione complessiva				

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

_____
_____
_____
_____
_____

Data ……

Sede: SERENITY HOUSE GROUP RSA-R3 S.R.L
Via di Pozzuoli ,28 80124 Napoli
Cell: 3203228576
Tel: 0812138363
e.mail: gruppocasaserena@gmail.com
pec : serenitygroupsrl@pec.it
P.IVA 09044161215