



**AZIENDA SPECIALE
TIGNALE SERVIZI
MANLIO BONINCONTRI**

Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEGLI OSPITI**

	ottimo	buono	discreto	insufficiente	molto scarso
PERSONALE					
1) Come valuta complessivamente il personale MEDICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
2) Come valuta complessivamente il personale INFERMIERISTICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
3) Come valuta complessivamente il personale AUSILIARIO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
4) Come valuta complessivamente il personale FISIOTERAPICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
5) Come valuta complessivamente il personale AMMINISTRATIVO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
6) Come valuta complessivamente il servizio di PORTINERIA?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI					
7) Come valuta le attività di fisioterapia?					
8) Come valuta il servizio di animazione?					
9) Come valuta le attività ricreative (feste, svago, ...)?					
10) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso?					
11) Come valuta l'offerta informativa (carta dei servizi, incontri, riunioni, ...)?					
12) Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti?					
13) Come valuta, in generale, l'attenzione verso le necessità personali?					
14) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?					

ottimo buono discreto insufficiente molto

LA STRUTTURA e GLI SPAZI					
15) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi, ecc...)?					
16) Come valuta il riscaldamento dei locali?					
17) Come valuta gli arredi e le attrezzature in genere?					
18) Come valuta la sua stanza in merito all'illuminazione?					
19) Come valuta la sua stanza in merito alla pulizia dell'ambiente e degli arredi?					
20) Come valuta la sua camera in merito alla funzionalità dell'armadio e del comodino?					
21) Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?					
22) Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (area verde, gazebo, terrazza)?					
23) Come valuta la segnaletica all'interno della struttura?					
SERVIZIO DI RISTORAZIONE					
24) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?					
25) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?					
26) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti?					
27) Come valuta, in termini di varietà, i menu stagionali proposti?					
28) Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?					
29) come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc...?					
30) Come valuta la pulizia dei locali ove vengono serviti i pasti?					
SERVIZI ALBERGHIERI					
31) Come valuta il servizio lavanoleggio della biancheria piana?					
32) Come valuta il servizio lavanderia/stiratura degli indumenti personali?					
33) Come valuta il servizio guardaroba interno?					
34) Come valuta il servizio di podologo/callista?					
35) Come valuta il servizio di barbiere/parrucchiere?					
36) Come valuta il servizio di manutenzione?					
GENERALI					
37) Come valuta complessivamente la nostra struttura?					
38) Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche al momento dell'ingresso in struttura?					
39) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?					
Indichi brevemente le situazioni sulle quali vorrebbe vedere un immediato cambiamento fornendo eventuali suggerimenti operativi: _____					



**AZIENDA SPECIALE
TIGNALE SERVIZI
MANLIO BONINCONTRI**

Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEI FAMILIARI DELL'OSPITE**

	ottimo	buono	discreto	insufficiente	molto scarso
PERSONALE					
1) Come valuta complessivamente il personale MEDICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
2) Come valuta complessivamente il personale INFERMIERISTICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
3) Come valuta complessivamente il personale AUSILIARIO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
4) Come valuta complessivamente il personale FISIOTERAPICO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
5) Come valuta complessivamente il personale AMMINISTRATIVO?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
6) Come valuta complessivamente il servizio di PORTINERIA?					
In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta?					
ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI					
7) Come valuta le attività di fisioterapia?					
8) Come valuta il servizio di animazione?					
9) Come valuta le attività ricreative (feste, svago, ...)?					
10) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso?					
11) Come valuta l'offerta informativa (carta dei servizi, incontri, riunioni, ...)?					
12) Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti?					
13) Come valuta, in generale, l'attenzione verso le necessità personali?					
14) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?					

	ottimo	buono	discreto	insufficiente	molto scarso
LA STRUTTURA e GLI SPAZI					
15) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi, ecc...)?					
16) Come valuta il riscaldamento dei locali?					
17) Come valuta gli arredi e le attrezzature in genere?					
18) Come valuta la stanza dell'ospite in merito all'illuminazione?					
19) Come valuta la stanza dell'ospite in merito alla pulizia dell'ambiente e degli arredi?					
20) Come valuta la camera dell'ospite in merito alla funzionalità dell'armadio e del comodino?					
21) Come valuta la stanza dell'ospite in merito alla possibilità di personalizzarla?					
22) Come valuta gli spazi esterni della struttura a disposizione (area verde, gazebo, terrazza)?					
23) Come valuta la segnaletica all'interno della struttura?					
SERVIZIO DI RISTORAZIONE					
24) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?					
25) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?					
26) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti?					
27) Come valuta, in termini di varietà, i menu stagionali proposti?					
28) Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?					
29) come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc...?					
30) Come valuta la pulizia dei locali ove vengono serviti i pasti?					
SERVIZI ALBERGHIERI					
31) Come valuta il servizio lavanoleggio della biancheria piana?					
32) Come valuta il servizio lavanderia/stiratura degli indumenti personali?					
33) Come valuta il servizio guardaroba interno?					
34) Come valuta il servizio di podologo/callista?					
35) Come valuta il servizio di barbiere/parrucchiere?					
36) Come valuta il servizio di manutenzione?					
GENERALI					
37) Come valuta complessivamente la nostra struttura?					
38) Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche al momento dell'ingresso in struttura?					
39) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?					
Indichi brevemente le situazioni sulle quali vorrebbe vedere un immediato cambiamento fornendo eventuali suggerimenti operativi: _____					



**AZIENDA SPECIALE
TIGNALE SERVIZI
MANLIO BONINCONTRI**
Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri

**SCHEMA DI RILEVAZIONE
APPREZZAMENTI/RECLAMI**

Data _____

Utente:

residente in _____ via _____ n. __ tel. _____

Descrizione dell'apprezzamento/reclamo:

Risposta (entro 30 giorni):

(firma leggibile)