

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE








Si sta eseguendo una ricerca presso l'utenza del servizio al fine di migliorare la qualità delle prestazioni offerte. Per questo si chiede di rispondere alle domande riportate nel presente Questionario.

Il questionario è **anonimo** e le risposte date sono ritenute confidenziali ed utilizzate nel rispetto della segretezza e della privacy, per cui non sarà in alcun modo possibile ricondurre al compilatore del questionario e per questo si confida nella **sincerità** e nella **obiettività** di chi risponde.

Come rispondere

Le domande sono suddivise per area; le risposte prevedono l'assegnazione del "grado di soddisfazione" ritenuto più opportuno, apponendo una croce su **uno solo** dei quadratini di risposta presenti (salvo indicazioni diverse).

I gradi di soddisfazione corrispondono ad una scala di valori da 1 (pessimo) a 6 (ottimo) a cui è aggiunta anche l'opzione "non so", secondo lo schema seguente:

						
PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La compilazione del questionario richiede all'incirca di 10 minuti; il questionario compilato va consegnato all'eventuale incaricato o imbucato nell'apposita cassetta.

Si ringrazia per la collaborazione

La Direzione

IDENTIFICAZIONE RILEVAZIONE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Rilevazione indagine Customer Satisfaction _____
 Data di compilazione del questionario _____

IDENTIFICAZIONE DELLA STRUTTURA COMUNITARIA OSPITANTE

Peschiera Borromeo (MI) "Maria Madre della Amore"	<input type="checkbox"/>	S. Donato Milanese (MI) "Maria Madre della Pace"	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	---	--------------------------

INFORMAZIONI GENERALI SUL COMPILATORE

GENERE	Maschio <input type="checkbox"/>	Femmina <input type="checkbox"/>
ETÀ	< 40 anni <input type="checkbox"/> 40-50 anni <input type="checkbox"/> 51-60 anni <input type="checkbox"/>	61-65 anni <input type="checkbox"/> 66-70 anni <input type="checkbox"/> > 70 anni <input type="checkbox"/>
NAZIONALITÀ	Italiana <input type="checkbox"/>	Comunitaria <input type="checkbox"/> Extracomunitaria <input type="checkbox"/>
PRESA IN CARICO	Mese _____	Anno _____

MODALITA' INGRESSO	accesso volontario <input type="checkbox"/>	su indicazione del Ser.T./NOA/S.m.i. <input type="checkbox"/>
	su indicazione dei Servizi Sociali Comunali <input type="checkbox"/>	su indicazione di associazioni del Privato Sociale (Comunità Terapeutiche) <input type="checkbox"/>
	su indicazione di altri enti <input type="checkbox"/>	su indicazione di associazioni di auto-muto aiuto <input type="checkbox"/>

SULLE INFORMAZIONI RICEVUTE

Domanda 1							?
Come valuta le informazioni ricevute durante i colloqui di valutazione per l'ingresso nell'unità abitativa protetta?	PESSIME	INSUFFICIENTI	SUFFICIENTI	DISCRETE	BUONE	OTTIME	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUL TRATTAMENTO RICEVUTO

Domanda 2							?
Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale?	PESSIME	INSUFFICIENTI	SUFFICIENTI	DISCRETE	BUONE	OTTIME	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 3							?
Come valuta la pertinenza degli interventi con i suoi problemi di cronicità?	PESSIMA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETA	BUONA	OTTIMA	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 4							?
In generale come valuta il tempo dedicato dagli operatori per il conseguimento del suo benessere psico-fisico?	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 5							?
In generale come valuta le attività programmate all'interno dell'unità abitativa protetta?	PESSIME	INSUFFICIENTI	SUFFICIENTI	DISCRETE	BUONE	OTTIME	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 6							?
In generale qual è il suo grado di soddisfazione nei confronti degli operatori?	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	DISCRETO	BUONO	OTTIMO	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INDICAZIONI PER MIGLIORARCI

Domanda 7: Qual è l'aspetto che gradisce di più? (è possibile UNA SOLA risposta)

Organizzazione della Comunità	Informazioni Comunicazione	Attenzione all'utente (cortesia, ascolto, disponibilità)	Rispetto della riservatezza personale	Professionalità e competenza degli operatori	Qualità del servizio ricevuto	Comfort alberghiero	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 8: Qual è l'aspetto che gradisce di meno? (è possibile UNA SOLA risposta)

Organizzazione della Comunità	Informazioni Comunicazione	Attenzione all'utente (cortesia, ascolto, disponibilità)	Rispetto della riservatezza personale	Professionalità e competenza degli operatori	Qualità del servizio ricevuto	Comfort alberghiero	Non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUL SERVIZIO RICEVUTO ...

Domanda 9							?
Quanto ritiene siano state soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'ingresso nella unità abitativa protetta?	PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE MENTE	DISCRETA MENTE	MOLTO	MOLTISSIMO	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domanda 10				?
Consiglierebbe ad un suo parente/amico/conoscente il nostro Servizio per affrontare i suoi problemi di cronicità legati alle dipendenze?	NO	FORSE	SI	NON SO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>