

QUESTIONARIO APPROFONDITO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CASE PER ANZIANI

Utilizzo delle schede:

- per ogni parametro indicare a fianco uno dei seguenti punteggi
 - 1insufficiente, 2scarso, 3sufficiente, 4buono, 5ottimo
- ove possibile motivare la valutazione

1. struttura:

- ✓ facile da trovare (segnaletica, indicazioni in internet, etc.) – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ disponibilità di parcheggio nelle vicinanze - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ accessibilità all'edificio per soggetti con difficoltà di deambulazione - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ accessibilità in orari comodi per le visite all'ospite – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ estetica della struttura - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ cura degli spazi esterni - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ pulizia degli spazi comuni - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ qualità degli arredi degli spazi comuni - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ pulizia degli spazi riservati agli ospiti – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ qualità degli arredi degli spazi riservati agli ospiti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ personalizzabilità degli spazi dedicati agli ospiti – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ temperatura dei locali - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ pulizia dei bagni comuni - *punteggio*

- ✓ *motivazione*
- ✓ comfort dei bagni - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ accessibilità dei bagni da parte di soggetti con problemi di deambulazione - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ spazio a disposizione per ogni ospite - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ areazione degli ambienti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ quantità e qualità degli ausili per l'assistenza all'ospite - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*

STRUTTURA - REFETTORIO

- ✓ accoglienza dell'ambiente - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ comodità della seduta - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ qualità delle stoviglie e dell'allestimento del tavolo in genere - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*

2. personale

- ✓ gentilezza e competenza nella risposta telefonica - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ accoglienza all'entrata nella struttura da parte del servizio di segreteria - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ attenzione prestata dal personale agli ospiti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ attenzione prestata dal personale ai famigliari dell'ospite - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ positività trasmessa dal personale - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ capacità nel gestire situazioni/ospiti "difficili" - *punteggio*

- ✓ *motivazione*
- ✓ disponibilità a fornire informazioni ai famigliari dell'ospite – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ professionalità trasmessa dagli addetti all'assistenza – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ professionalità trasmessa dagli infermieri – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ professionalità trasmessa dai medici – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ professionalità trasmessa dal restante personale – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ positività nel modo di relazionarsi – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ capacità di accogliere e stimolare eventuali critiche– *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ capacità di mettere le persone a loro agio – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ rispetto della privacy dell'ospite – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ discrezione nel modo di porsi – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ rapidità – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ capacità di trasmettere tranquillità – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ presenza e dunque prontezza nell'intervenire in caso di necessità – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*

3. valutazione del pranzo/cena/colazione

- ✓ qualità del menù (varietà e tipologia di pietanze proposte) – *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ qualità della materia prima utilizzata – *punteggio*

- ✓ *motivazione*
- ✓ qualità della pietanza preparata - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ estetica della preparazione - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ quantità - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ tempo di attesa a tavola tavola - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*

4. varie

- ✓ rapporto qualità/prezzo dei servizi offerti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ qualità e frequenza delle attività ricreative/aggregative per gli ospiti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ coinvolgimento dei famigliari in attività ricreative/aggregative - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ coinvolgimento dei famigliari in momenti d'incontro di gruppo - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ cura dei capi d'abbigliamento degli ospiti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ supporto psicologico ai famigliari in momenti appositamente dedicati - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ cura dell'abbigliamento degli ospiti - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*
- ✓ tutela della vita religiosa/spirituale dell'ospite - *punteggio*
 - ✓ *motivazione*

Domande a risposta chiusa:

- consiglierai questa struttura SI NO
- le mie aspettative sono state rispettate dal primo approccio alla struttura SI NO

- le mie aspettative sono state rispettate nell'arco del tempo dalla struttura SI NO

Domande a risposta aperta:

- di questa struttura cambierei: _____

- mi piacerebbe in questa struttura: _____
