

Piccola Casa della Divina Provvidenza "COTTOLENGO"

Via Cottolengo, 1 - 20023 **Cerro Maggiore** (Mi)

Tel.0331.519374 - Fax 0331.515018

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

ANNO _____

Nucleo: _____

Legenda: 1 = insufficiente 2 = sufficiente 3 = buono 4 = molto buono

AREA RELAZIONALE

	1	2	3	4
✓ In caso di ingresso recente, come giudica l'accoglienza ricevuta?				

	1	2	3	4
1. Come considera il rapporto umano tra il personale di assistenza e gli ospiti?				
2. Come considera il rapporto umano tra i volontari e gli ospiti?				
3. Come considera il rapporto umano degli ospiti tra loro?				
4. Come considera il coinvolgimento dei parenti nelle attività della struttura?				

AREA ASSISTENZA

	1	2	3	4
5. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite da parte del personale?				
6. Come valuta in generale la disponibilità del personale?				
7. Come giudica l'assistenza medica agli ospiti?				
8. Come giudica l'assistenza infermieristica fornita agli ospiti e la disponibilità degli operatori?				
9. Come valuta l'attività del personale di assistenza nei confronti degli ospiti?				
10. Come valuta, in generale, l'attenzione verso le cure igieniche?				
11. Come valuta la disponibilità del personale ad accompagnare al bagno in caso di richiesta/necessità?				
12. Come giudica l'assistenza dei fisioterapisti?				
13. Come giudica la qualità del servizio offerto da educatori, terapisti occupazionali, musicoterapista, psicologa, animatore?				
14. Come ritiene l'organizzazione della vita quotidiana nel nucleo in rapporto alle esigenze dell'ospite?				

AREA ALBERGHIERA E SPAZI DI VITA

	1	2	3	4
15. Come giudica la struttura rispetto all'aspetto murario ed all'accessibilità degli spazi (presenza/assenza di barriere architettoniche)?				
16. Come valuta gli ambienti interni (camere e spazi comuni) e quelli esterni (giardini)?				
17. Come valuta la disponibilità di spazi che gli ospiti hanno per incontrare parenti o amici?				
18. Come valuta il grado di pulizia degli ambienti?				
19. Come giudica la qualità del cibo?				
20. Come giudica il servizio di lavanderia?				

ALTRE AREE

	1	2	3	4
21. Come giudica il servizio offerto Ufficio Relazioni con il Pubblico?				
22. Come giudica i servizi di parrucchiera?				

SERVIZIO RELIGIOSO

	1	2	3	4
23. Come valuta il Servizio Religioso interno?				
24. Come valuta la presenza di personale religioso nella struttura?				

LE VOSTRE PROPOSTE

✍ Quali ritiene siano le criticità della struttura?

✍ Che cosa apprezza maggiormente della Piccola Casa?

✍ Ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci?

Data: _____