



**MODULO PER RECLAMI e
APPREZZAMENTI**

Allegato " 10 "

Alla spett. Direzione della
Fondazione Gioventù Nova Villa Rovera Molina Onlus - Residenza Mario e Rina Molina

OGGETTO DEL
RECLAMO/APPREZZAMENTO: _____

Data

FIRMA
(facoltativa)



Fondazione Gioventù Nova

Residenza Mario e Rina Molina

Questionario di soddisfazione per i famigliari della Residenza Mario e Rina Molina

Gentilissimo Famigliare, La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare i servizi offerti dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il questionario potrà essere consegnato in **forma anonima** o **firmata**, se lo desidera, ed andrà imbucato nell'apposita cassetta situata presso il centralino.

Le chiediamo di esprimere la sua opinione mettendo una crocetta in corrispondenza del punteggio – da 1 (**molto negativo**) a 10 (**molto positivo**) – che vuole assegnare a ciascuna delle voci indicate.

Qual è la sua opinione riguardo a:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La pulizia e l'igiene della camera										
La pulizia e l'igiene degli spazi comuni										
Il mantenimento delle condizioni di igiene personale										
L'ordine e l'igiene dei capi d'abbigliamento										
L'aspetto e l'arredamento della camera										
L'aspetto e l'arredamento degli spazi comuni										
Il rapporto umano tra il suo familiare ed il personale di assistenza										
Il rapporto umano tra il suo familiare ed il personale medico										
Il rapporto umano tra il suo familiare e la Direzione										
I Suoi rapporti con il personale di assistenza della Casa										
I Suoi rapporti con il personale medico della Casa										
I Suoi rapporti con la Direzione										
La disponibilità del personale a fornire informazioni ai parenti										
La gentilezza e la disponibilità del personale che risponde alle Vostre telefonate										
La facilità nel comunicare telefonicamente con la struttura (linee occupate, lunghi tempi d'attesa...)										
Le cure sanitarie (mediche e infermieristiche) che riceve										
L'efficienza del reparto riabilitativo (fisiatra e fisioterapisti)										
Le iniziative dell'animazione e le possibilità di svago										
La qualità dei pasti										
Il servizio di somministrazione dei pasti										
L'efficienza del servizio esterno di lavanderia										
Esprima un giudizio complessivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenuto conto dei vari aspetti analizzati sui servizi erogati dalla nostra struttura esprima un giudizio complessivo										

Parte riservata ai familiari di Ospiti che risiedono nella casa da meno di sei mesi

Qual è la sua opinione riguardo a:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il livello delle informazioni ricevute in ordine ai servizi offerti e all'organizzazione della struttura										
I servizi di prima accoglienza dell'Ospite										
La documentazione mostrata relativa alla tipologia dei servizi offerti, rette, regolamento, etc., in termini di chiarezza e trasparenza										

Il suo familiare è:

- Maschio
- Femmina

Il suo familiare è ospite della nostra residenza da:

- Meno di sei mesi
- Da sei mesi a due anni
- Più di due anni

I modi e i trattamenti attuati rispettano la dignità della persona? Se no motivare.

.....
.....

Con quale formula gradirebbe che il personale di rivolgesse al suo familiare: con il "TU" confidenziale o con il "LEI"?

.....
.....

La invitiamo a fornirci delle proposte per arricchire e migliorare la qualità di vita della nostra residenza:

.....
.....
.....

Altro (suggerimenti e consigli in generale):

.....
.....
.....

Nome e Cognome (facoltativo).....

Il questionario andrà imbucato nell'apposita cassetta situata presso il centralino.
Ringraziamo per la collaborazione.

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, sulla tutela della privacy e del Regolamento UE 2016/679, FONDAZIONE GIOVENTU' NOVA VILLA ROVERA MOLINA ONLUS assicura che i dati e le informazioni fornite saranno trattate esclusivamente ai fini del monitoraggio della soddisfazione del Cliente. Eventuali tabulati di sintesi e/o altre forme di presentazione dei dati raccolti saranno elaborati in forma anonima. Titolare del trattamento dei dati è FONDAZIONE GIOVENTU' NOVA VILLA ROVERA MOLINA ONLUS, sede di Luino (VA), Via della Vittoria, 12. Per ogni comunicazione potrà inviare una e-mail al seguente indirizzo: direttore@villaroveramolina.it oppure scrivere alla FONDAZIONE possibilmente tramite raccomandata.