

# Customer Satisfaction FAMILIARI hospice Lainate anno 2024



# ESITI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DAL 1 GENNAIO ANNO 2024

## I NUMERI DEL QUESTIONARIO:

Il questionario di gradimento in forma cartacea è stato consegnato al familiare al momento dell'ingresso del paziente in hospice.

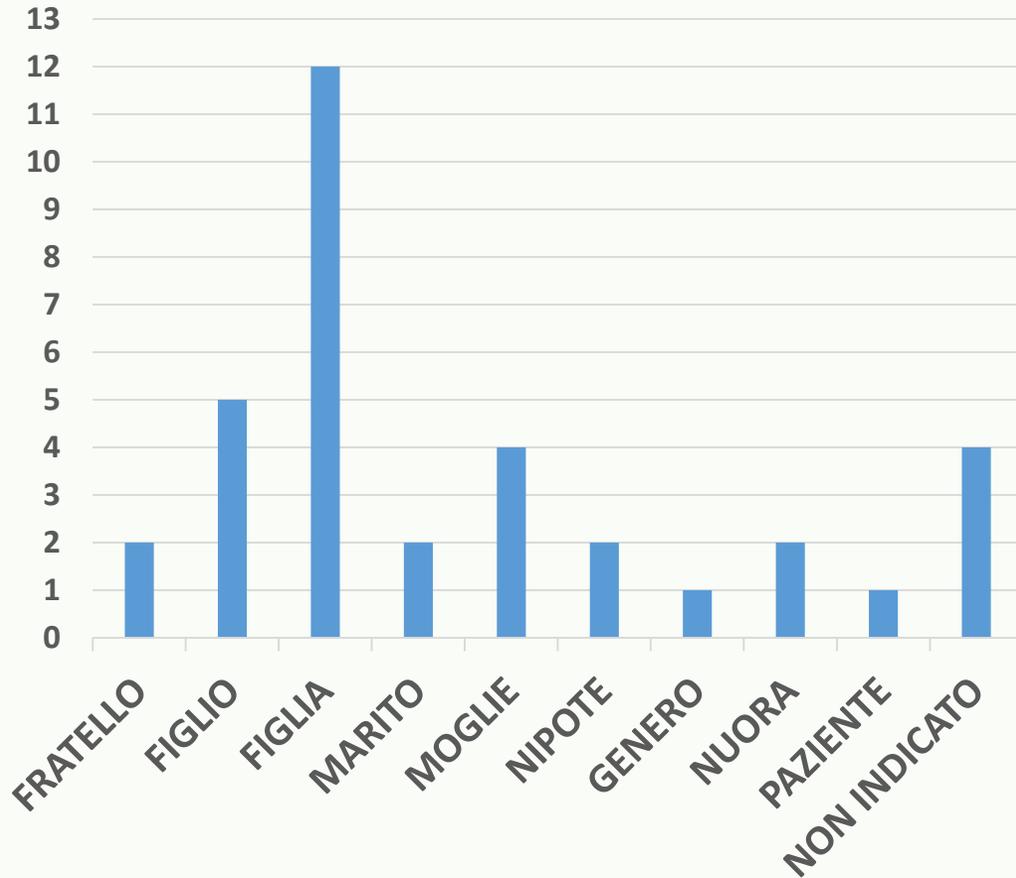
I questionari consegnati sono stati 102 e i questionari restituiti compilati 35 , con il 34% di tasso di risposta.

Si sono approfondite in particolare 5 AREE D'INTERESSE :

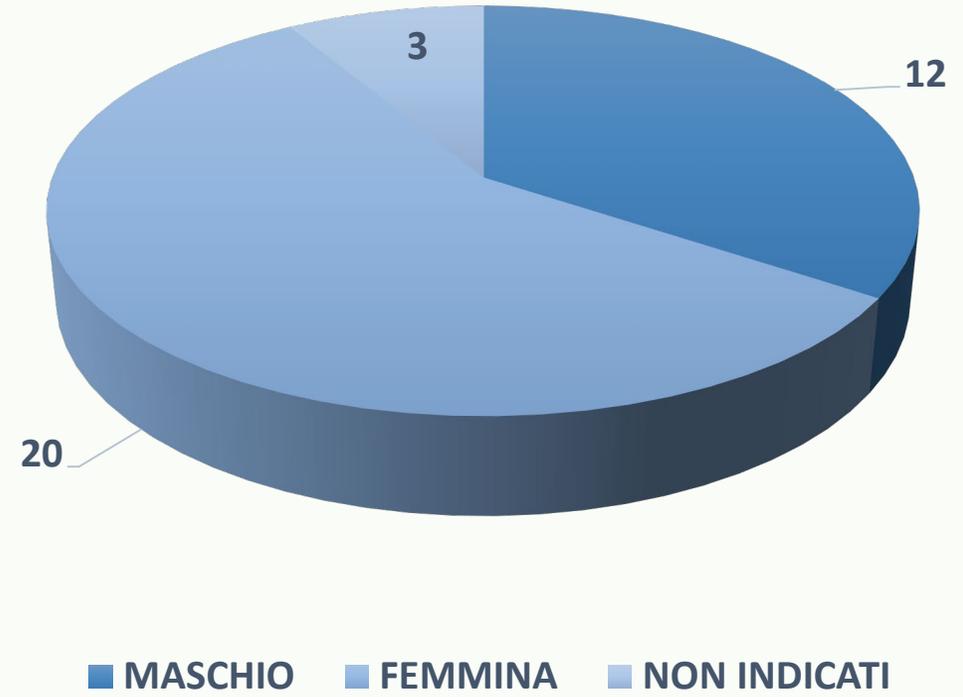
- 1. Accoglienza***
- 2. Assistenza alle cure – Adeguatezza delle prestazioni***
- 3. Attività e servizi proposti***
- 4. Attenzione del personale verso pazienti e parenti***
- 5. Qualità servizio di ristorazione e pulizia***

# ***DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELL'HOSPICE***

***Legame con l'ospite***

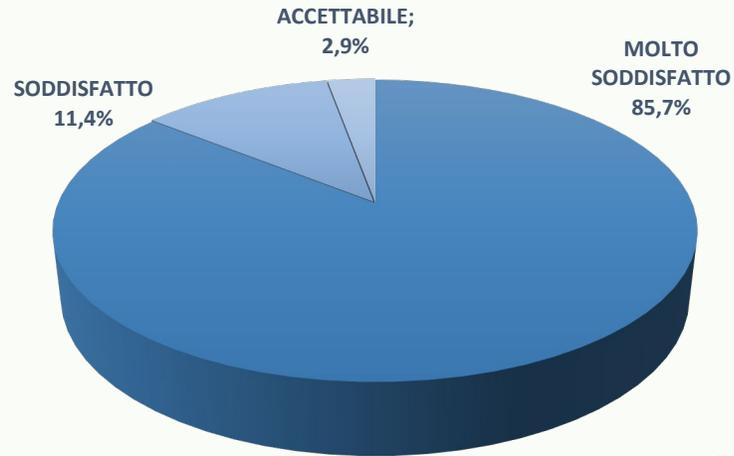


***Genere dell'ospite***

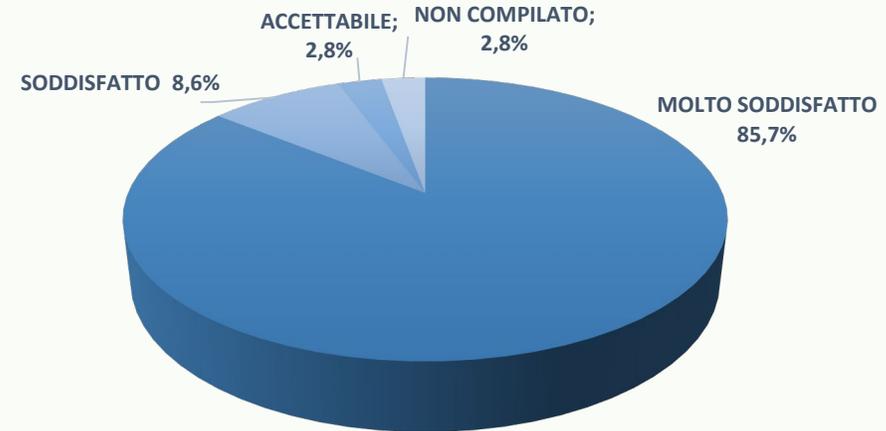


# 1. ACCOGLIENZA

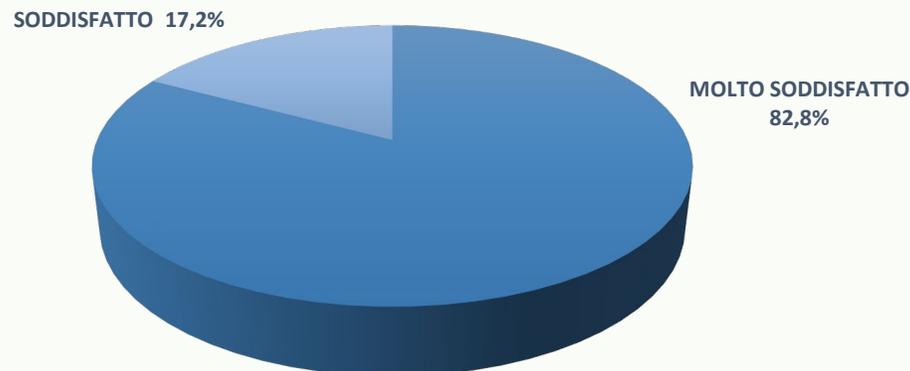
*Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura)?*



*Come valuta le informazioni ricevute durante il colloquio di presa in carico con l'assistente sociale ?*

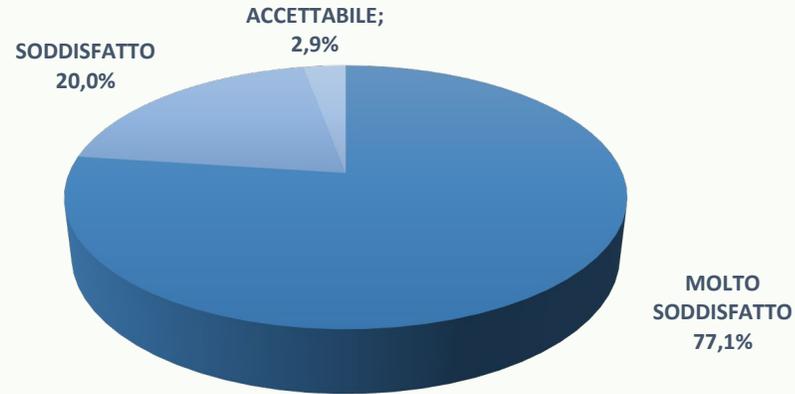


*Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza (orari visite parenti, orari visite mediche, informazioni generali sul reparto)?*

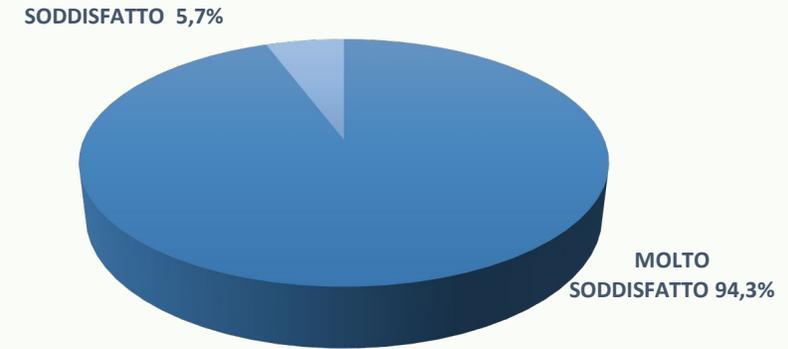


# ASSISTENZA ALLE CURE - ADEGUATEZZA DELLE PRESTAZIONI

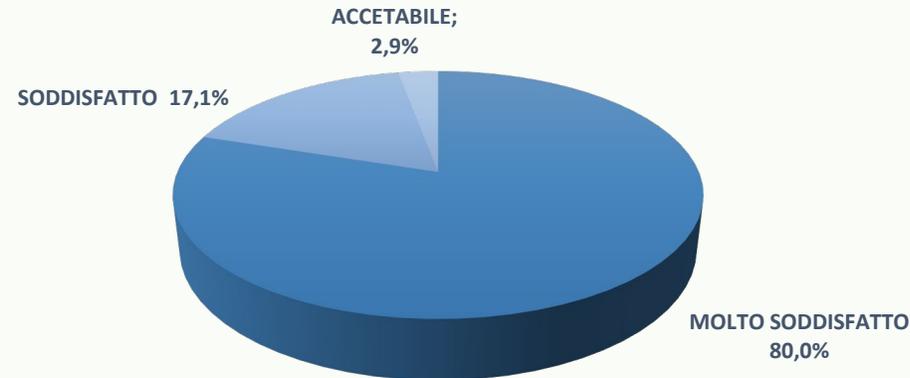
*Come valuta l'assistenza medica?*



*Come valuta l'assistenza infermieristica?*



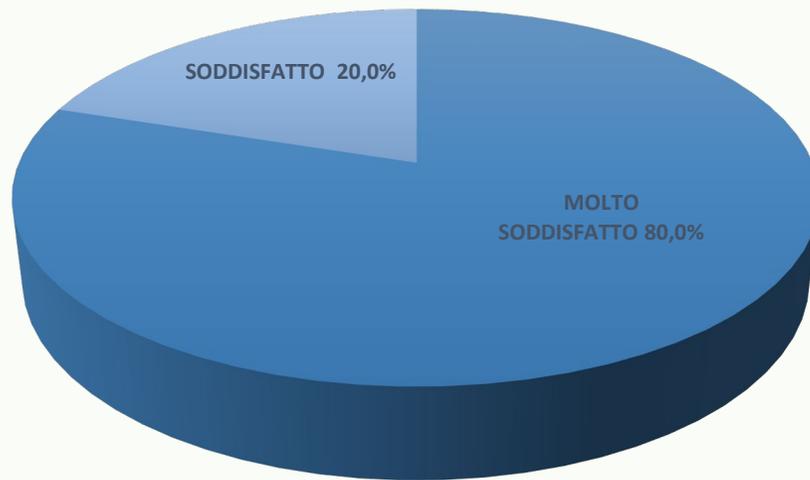
*Come valuta l'assistenza degli operatori socio sanitari ?*



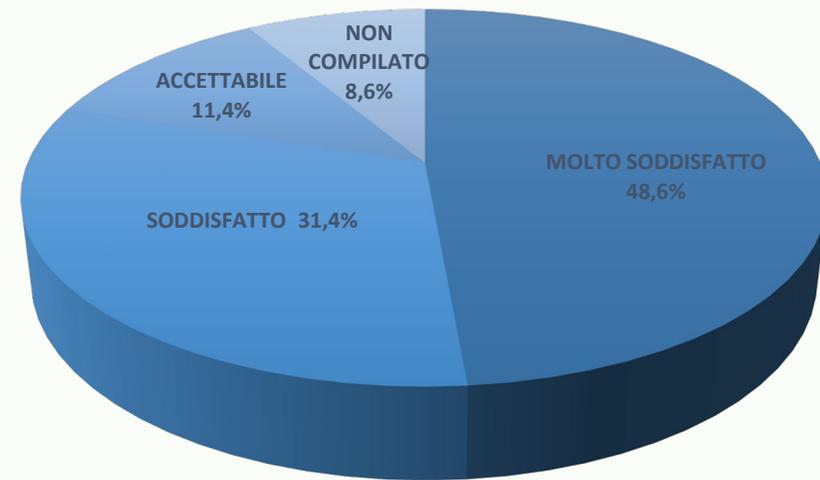
# ***ASSISTENZA ALLE CURE - ADEGUATEZZA DELLE PRESTAZIONI***

## ***SERVIZIO SOCIALE E PSICOLOGICO***

***Come valuta l'intervento dell'assistente sociale?***

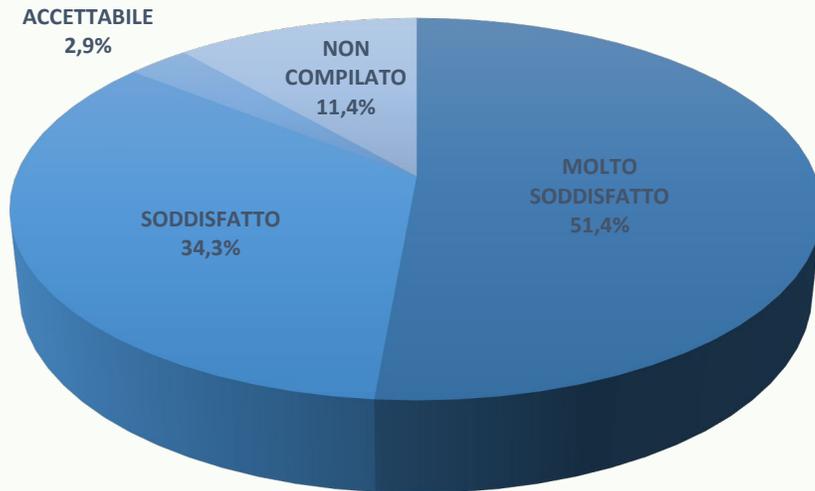


***Come valuta l'assistenza psicologica?***

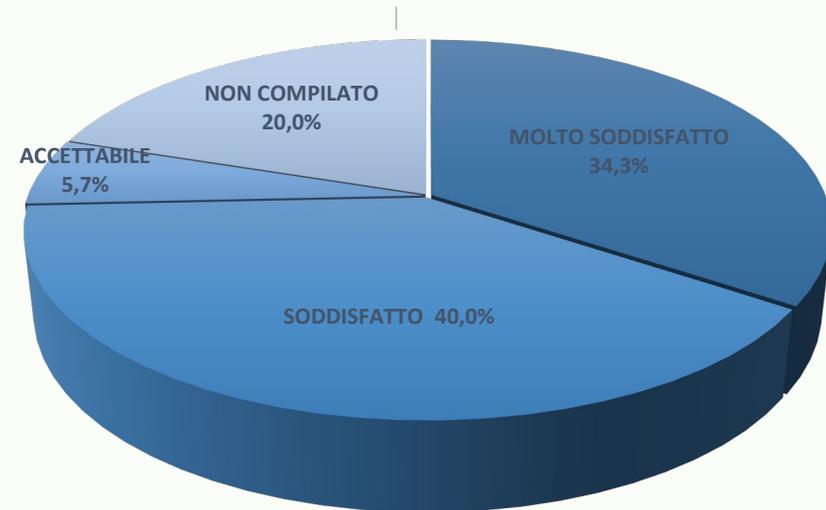


# ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI

*Come valuta il supporto dei volontari di porta aperta?*

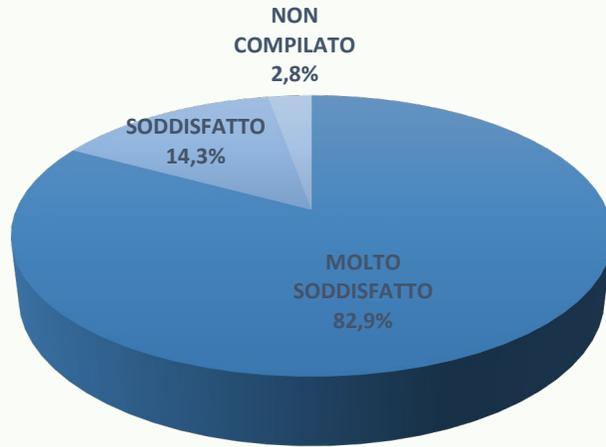


*Come valuta l'assistenza spirituale?*

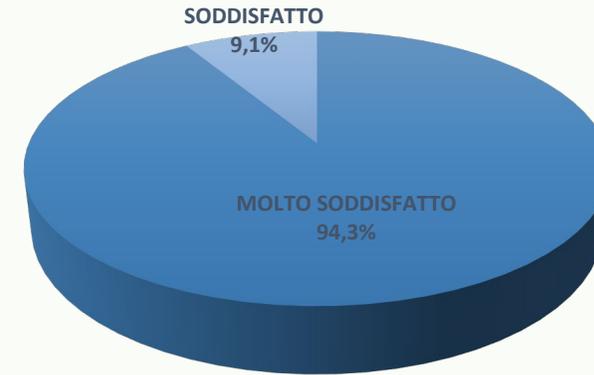


# ATTENZIONE DEL PERSONALE VERSO I PAZIENTI E PARENTI

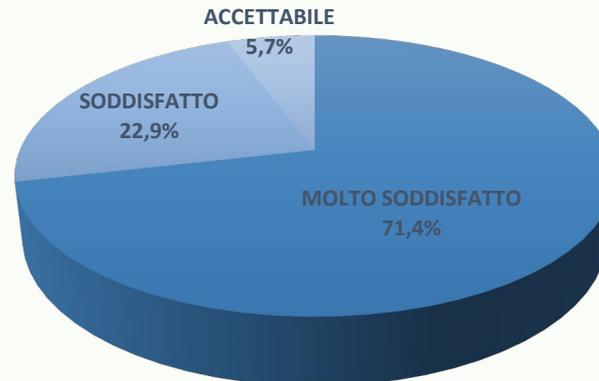
*Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo ?*



*Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale infermieristico e socio sanitario ?*



*Come valuta la capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico?*



# QUALITA' SERVIZIO RISTORAZIONE E PULIZIA

*Come valuta il servizio ristorazione?*



*Come valuta il servizio di pulizia nella stanza e nelle aree comuni?*

