



## MISERICORDIA DI CITTA' DELLA PIEVE



### QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E/O DEI FAMILIARI SUI SERVIZI EROGATI

Questionario compilato da:

- ◆ Utente/Paziente
- ◆ Familiare
- ◆ Altra figura .....

**1. Come giudica nel complesso il servizio ricevuto?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**2. Come giudica il suo rapporto con il personale in termini di disponibilità, attenzione e cortesia?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**3. Come giudica l'accoglienza al suo arrivo o al contatto telefonico?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**4. Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'utente da parte del personale volontario?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**5. Come giudica la cura alla persona durante il trasporto?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**6. Come giudica le possibilità di poter esprimere la propria opinione in merito alle attività della struttura?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**7. Come giudica la conduzione del mezzo durante il trasporto?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**8. Come giudica la possibilità di contattare il personale della struttura per ricevere informazioni?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**8.a. Le informazioni ricevute sono state esaurienti?**

- ◆ Sì
- ◆ No

**8.b. Il personale è stato gentile nel rispondere?**

- ◆ Sì
- ◆ No

**9. Come giudica il ruolo del servizio Amministrativo?**

- ◆ Molto soddisfatto
- ◆ Soddisfatto
- ◆ Non soddisfatto
- ◆ Molto insoddisfatto

**9.a. È soddisfatto della risposta del Servizio Amministrativo per la gestione delle pratiche di trasporto?**

- ◆ Sì
- ◆ No

**9.b. È soddisfatto della risposta del Servizio Amministrativo per il servizio di fatturazione ricevuta?**

- ◆ Sì
- ◆ No

N.B.: Si raccomanda di compilare le sezioni del questionario se effettivamente in grado di esprimere un parere. Si comunica, inoltre, che per qualsiasi suggerimento e/o reclamo sono disponibili in sede e online i moduli per la segnalazione. Da restituire tramite mail, posta o direttamente in sede.