



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- *Periodicità:* con cadenza annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo consentendo così la verifica sull'eventuale aumento o diminuzione del gradimento dei servizi erogati;
- *Consegnato:* di norma nel mese di Dicembre viene consegnato all'ospite e/o alla famiglia, che lo restituisce compilato in ogni sua parte;
- *Semplice:* gli Item considerati sono esposti in modo chiaro, in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale il questionario è destinato;
- *Anonimo:* l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale. I questionari vengono raccolti in una cassetta messa a disposizione in reception;
- *Oggetto di un'elaborazione:* i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento dei servizi erogati;
- *Divulgazione dei risultati:* al termine dell'elaborazione dei questionari, tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati, vengono presentati i dati ottenuti una volta l'anno.