



terme dell'agriturismo  
**villaggio** della **salute+**

# Carta dei Servizi

*Questa Carta dei Servizi è di proprietà delle Essepienne SrL. Sono vietate distribuzioni e fotocopie non espressamente autorizzate*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 2 di 17

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Messaggio ai Clienti**

**Cosa sono le Terme dell'Agriturismo**

**La missione**

**La carta dei servizi delle Terme dell'Agriturismo**

**Soggetti destinatari della Carta**

**Come arrivare al poliambulatorio**

**Numeri utili ed orari**

## **STANDARD DI QUALITA'**

**Introduzione**

- 1. Comunicazione**
- 2. Accessibilità al servizio**
- 3. Trasparenza**
- 4. Professionalità**
- 5. Tempestività**

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

- 1. Reclamo**
- 2. Questionario di Gradimento**

<i>Essepienne Srl</i>	<b>Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo</b>	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 3 di 17

## **MESSAGGIO AGLI UTENTI**

*Gentili Clienti,*

*la Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra le strutture sanitarie che erogano servizi e Voi cittadini che ne usufruite.*

*La "Carta" costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra Cittadino e Sanità, per effetto del quale il destinatario dei servizi passa da "utente" a "utente partecipante" della qualità della prestazione sanitaria.*

*Lo standard del servizio che noi della Essepienne S.p.A. ci impegniamo a garantirVi fa riferimento al concetto di "Relazione di Servizio" secondo il quale l'erogazione del servizio sanitario non può esaurirsi nell'atto professionale ma deve poter comprendere la relazione che la determina, il contesto nel quale la prestazione viene erogata, la percezione di chi la riceve. Questa relazione triangolare vede ad ognuno dei suoi vertici:*

- *la qualità percepita dal cittadino;*
- *la qualità tecnica dell'atto professionale;*
- *la qualità organizzativa.*

*Questa Carta dei Servizi si rivolge infatti non solo a Voi cittadini come singoli o alle Associazioni di tutela degli Utenti ma anche ai Medici di Base e alle Strutture Sanitarie Pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da questa struttura sanitaria.*

*L'intento della "Carta" è dunque quello di dare risposte sulle attività della struttura, sui tempi di erogazione delle prestazioni, sui tempi di attesa, sulla possibilità di inoltrare reclami e in generale sulla totalità degli impegni ai quali la Struttura Sanitaria deve adempiere.*

*Bologna 26/01/2022*

*La Direzione Generale  
Essepienne S.r.L.*

*Dott. Federico Monti*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <small>terme dell'agriturismo</small> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 4 di 17

## COSA SONO LE TERME DELL'AGRITURISMO

Le TERME DELL'AGRITURISMO sono uno Stabilimento Termale di Salute e Benessere che sfrutta le proprietà terapeutiche delle acque termali nella cura delle forme artrosiche, reumatiche, delle affezioni legate alla decalcificazione ossea e nella cura dei problemi vascolari. Le Terme dell'Agriturismo sono anche un centro di medicina fisica e riabilitativa e offrono specialistica anche in convenzione con il SSN.

### IL POLIAMBULATORIO

Le Terme dell'Agriturismo offrono un'attività sanitaria completa ed organizzata con numerose specialità (molte anche in accreditamento col S.S.N): Angiologia, Cardiologia, Dermatologia, Diagnostica per Immagine, Medicina fisica e riabilitativa e Oculistica.

Per l'elenco delle prestazioni svolte in accreditamento e a pagamento si veda l'allegato 1 di questo documento.

### LO STABILIMENTO TERMALE

Le Terme dell'Agriturismo hanno avuto dal Ministero della Salute il riconoscimento dell'acqua termale carbonato-solfato-calcica ("San Clemente") per la balneoterapia nella cura delle malattie artroreumatiche

## LA MISSIONE

Il Circuito della Salute Più, nel quale si inserisce la struttura TERME DELL'AGRITURISMO, ha come obiettivo la creazione di una grande realtà capace di rispondere alle esigenze di salute e benessere del cittadino. Con ampliamenti e innovazioni continue, il gruppo sta progressivamente completando la sua offerta di servizi con un orientamento sempre attento alla serietà professionale e al gradimento dell'Utente.

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLE TERME DELL'AGRITURISMO

La Carta dei Servizi delle Terme dell'Agriturismo dà attuazione ai principi indicati nel Decreto del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:

**eguaglianza e imparzialità:** le Terme dell'Agriturismo sono accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e convenzionati con vari Enti e Gruppi associativi privati;

**continuità:** grazie alla innovativa tecnologia dei suoi impianti termali e al costante controllo del loro funzionamento le Terme dell'Agriturismo si impegnano a fornire ai loro Clienti un servizio continuativo e senza interruzioni e garantiscono procedure d'intervento volte ad arrecare il minor disagio possibile, in caso di emergenze.

Essepienne Srl	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 terme dell'agriturismo <b>villaggio della salute+</b>	
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022	Pagina 5 di 17

**diritto di scelta:** le Terme dell'Agriturismo sono inserite in un circuito, denominato Circuito della Salute Più, comprendente 14 strutture poliambulatoriali (dislocate in Emilia Romagna e in Veneto) con diverse caratteristiche e una vastissima gamma di prestazioni. L'Utente perciò ha la possibilità di accedere ad una qualunque di queste strutture collegate dallo stesso software che permette di conservare lo storico del paziente sia dal punto di vista amministrativo sia dal punto di vista medico.

**partecipazione:** da sempre le Terme dell'Agriturismo utilizzano i suggerimenti dell'utenza per rimuovere rapidamente gli ostacoli che rendono difficili i rapporti con i Clienti e migliorare quindi l'erogazione dei servizi, esaminando in tempi brevissimi gli eventuali reclami proposti;

**efficienza ed efficacia:** l'impegno costante delle Terme dell'Agriturismo è volto a garantire il miglior servizio ottenibile, garantendo l'offerta di soluzioni terapeutiche innovative messe in atto da professionisti altamente qualificati.

Con la propria carta le Terme dell'Agriturismo intendono altresì:

- individuare gli standard quali-quantitativi dei servizi offerti;
- documentare un processo di misurazione e monitoraggio periodico atto a verificare se i livelli di garanzia di qualità sono soddisfatti (cioè se gli standard prefissati sono rispettati e costanti nel tempo)
- attivare un processo di revisione periodica e all'aggiornamento degli stessi standard in un'ottica di miglioramento, documentando azioni correttive e/o piani di miglioramento qualora fossero riscontrati scostamenti dallo standard prefissato.

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <small>terme dell'agriturismo</small> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 6 di 17

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Le Terme dell'Agriturismo sono in via Sillaro 27, a Monterenzio (BO).

## NUMERI UTILI ED ORARI

*Per ogni informazione:*

051 929972 – 051 929791

[info@villaggiodelsalute.it](mailto:info@villaggiodelsalute.it)

[www.villaggiodelsalute.it](http://www.villaggiodelsalute.it)

[www.maretermalebolognese.it](http://www.maretermalebolognese.it)

[www.circuitodelsalute.it](http://www.circuitodelsalute.it)

Le informazioni vengono fornite ai Clienti ad ogni visita. I Sanitari sono disponibili a fornire informazioni ai Clienti e ai Medici Curanti ogni giorno durante l'orario di apertura della Struttura.

URP: è a disposizione degli Utenti un servizio di assistenza per qualsiasi tipo di informazione durante l'orario di apertura.

Gli orari di apertura della struttura sono dal lunedì al giovedì dalle ore 9.30 alle ore 19, venerdì ore 9.30-01, sabato ore 9-01, domenica ore 9-20.

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <small>terme dell'agriturismo</small> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 7 di 17

# STANDARD DI QUALITA'

## Introduzione

La "qualità del servizio" si ricava dal rapporto tra le aspettative del Cliente e le prestazioni rese dal Poliambulatorio e dallo Stabilimento Termale; quanto maggiore è il divario tra esse, tanto minore è il livello di accettabilità del servizio.

E' proprio nel confronto tra la percezione del servizio ricevuto ed il livello desiderato che va misurata la soddisfazione del Cliente ed è su tale risultato che saranno poi definite ed avviate le conseguenti azioni correttive.

La capacità di risposta delle Terme dell'Agriturismo alle esigenze dei Clienti è definita dai seguenti macrofattori di qualità:

- la *comunicazione*, intesa come capacità di gestione del rapporto con il Cliente
- l'*accessibilità* al servizio, intesa come semplicità delle procedure di accesso alle singole prestazioni;
- la *trasparenza*, intesa sia come completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria sia come possibilità di accedere alla documentazione.
- la *professionalità*, intesa come garanzia di efficacia ed efficienza sanitaria da parte dell'equipe medica;
- la *tempestività*, intesa come capacità di rispondere in tempi brevi alle richieste del Cliente;

I fattori inerenti la qualità del servizio quali la comunicazione, l'informazione, la personalizzazione e umanizzazione sono esprimibili con la massima efficacia solo con indicatori di soddisfazione.

I fattori attinenti alla dimensione temporale della qualità del servizio (tempestività regolarità, puntualità) sono quelli che meglio si prestano ad essere espressi da indicatori di processo in forma quantitativa.

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 8 di 17

# Comunicazione

<b>Comunicazione</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dalla segreteria	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale medico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale paramedico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Cortesìa e disponibilità del personale	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *Il personale delle segreterie si rivolge a tutti gli Utenti con la massima cortesia e disponibilità fornendo informazioni chiare e precise sulle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie*
- *Il rapporto con i clienti è curato in modo prioritario dal personale medico e paramedico che si impegna a fornire informazioni sui servizi erogati, a promuovere ricerche e analisi sulla domanda dei servizi e sull'efficacia di quelli erogati, anche allo scopo di formulare proposte per definire gli aspetti organizzativi del rapporto con la clientela*
- *Il sito [www.villaggiodelsalute.it](http://www.villaggiodelsalute.it) descrive prestazioni erogate e modalità di accesso. Eventuali richieste e prenotazioni possono essere fatte anche via mail*
- *La segnaletica interna consente di individuare agevolmente gli ambulatori preposti all'erogazione delle singole prestazioni*
- *E' garantito il diritto di accesso alla modulistica in tempo reale*



<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 9 di 17

## Accessibilità al Servizio

<b>Accessibilità al servizio</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Ordine/pulizia degli ambienti	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nominativo e della qualifica*
- *E' garantita la massima attenzione alla situazione igienico sanitaria degli ambienti di sosta e degli spogliatoi, oltre che degli ambulatori medici*
- *Le Terme dell'Agriturismo si impegnano il più possibile ad assicurare la massima puntualità nell'esecuzione delle prestazioni*
- *Per ogni utente viene creata una cartella informatizzata unica in tutti i centri del Circuito contenente la Sua situazione contabile, referti, impegnative scannerizzate .*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 10 di 17

## Trasparenza

<b>Trasparenza</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo di risposta ai reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massimo 4 gg lavorativi</li> </ul>
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massimo 2 gg lavorativi</li> </ul>

- *Grazie alla gestione informatizzata della cartella sanitaria e contabile è possibile fare richiesta in ogni momento delle informazioni inerenti i propri dati clinici*
- *Viene garantita agli utenti l'informazione sulle finalità e sulla natura delle prestazioni diagnostico terapeutiche, nonché sulle loro conseguenze e sui loro rischi al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 11 di 17

# Professionalità

<b>Professionalità</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Efficacia clinica delle terapie prescritte ed erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari)</li> <li>• Percentuale di interruzioni terapie dovuta a carenza/disservizio dell'UO</li> <li>• Indice di miglioramento riabilitativo dei pazienti sottoposti a un ciclo di terapia fisica</li> <li>• Durata minima riservata per l'effettuazione di visite specialistiche</li> <li>• Numero cartelle cliniche non compilate secondo lo standard prefissato</li> <li>• Ecografie: controllo semestrale della percentuale di cartelle con immagini</li> <li>• Ecocolordoppler: controllo semestrale della percentuale di cartelle con immagini</li> </ul>	<p>Giudizi buono/ottimo &gt;90% insuff&lt;5%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 8%</li> </ul> <p>Ridurre almeno del 45% il dolore di ogni tratto. Il rapporto tra Vas Iniziale e Vas Finale deve quindi essere pari o inferiore a 0.55</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 minuti</li> <li>• &lt; = 2 su 100 cartelle esaminate a campione semestralmente</li> </ul> <p>&gt;90%</p> <p>&gt;90%</p>
Efficacia dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi conclusi sul totale di corsi programmati</li> <li>• Persone formate soddisfatte sul totale delle persone formate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• &gt; 90%</li> </ul>

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 terme dell'agriturismo <b>villaggio della salute+</b>	
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022	Pagina 12 di 17

- *L'elevata professionalità dei medici specialisti che operano all'interno delle Terme dell'Agriturismo e l'utilizzo di adeguati protocolli specifici per patologia garantiscono un servizio di "Qualità" per il cliente.*
- *E' stata introdotta la cartella "monitoraggio" nella quale vengono registrati e confrontati i risultati iniziali con quelli successivi all'effettuazione di un ciclo di terapia fisica (utilizzo di indicatori sul miglioramento riabilitativo).*
- *Aggiornata la cartella clinica del paziente il medico può stampare la "lettera al medico curante" che riporterà in automatico la frase della diagnosi finale.*
- *La valutazione degli indicatori si traduce in un'attenta analisi delle opportunità di perfezionamento delle terapie applicate per garantire al Cliente l'applicazione delle migliori tecniche conosciute.*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 13 di 17

## Tempestività

<b>Tempestività</b>		
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Tempestività di gestione emergenze tecniche e organizzative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo che intercorre per usufruire di prestazione non effettuata a causa di disservizi tecnico-organizzativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 4 gg lavorativi</li> </ul>
Attesa tra giorno prenotazione e giorno erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione di visita fisiatrica in accreditamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 12 gg lavorativi</li> </ul>
Rapporto interattivo tra i Centri del Circuito della Salute	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione della visita fisiatrica in accreditamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 2 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi</li> </ul>

- *Gli utenti in dimissione possono effettuare una visita di controllo ricevendo comunicazione della data ora e luogo in cui presentarsi senza necessità di ulteriori prenotazioni*
- *Grazie all'informatizzazione del Circuito della Salute è possibile accelerare ulteriormente i tempi prenotando la prestazione nel primo centro del Circuito libero ed abilitato*

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 14 di 17

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

# Reclamo

Il reclamo è lo strumento di tutela più immediato che il cliente possa invocare in presenza di irregolarità riscontrate nel corso del suo rapporto con la ESSEPIENNE S.p.A.. Nello stesso tempo il reclamo, se correttamente utilizzato, diventa contributo fondamentale per il concreto avvicinamento della ESSEPIENNE S.p.A.. alle esigenze del Cliente.


Per assicurare imparzialità, efficienza e trasparenza nei rapporti con il Cliente e per garantire il progressivo miglioramento della qualità dei servizi offerti la ESSEPIENNE S.p.A. ha provveduto alla definizione di una procedura per la disciplina delle istanze di reclamo che ne regola le modalità di presentazione, i termini per l'esame ed i tempi di risposta del Cliente. E' a disposizione di tutti gli Utenti un modulo preposto alla segnalazione dei reclami e da richiedere in segreteria.

La Essepienne S.p.A. ha realizzato un archivio dei reclami che, con il monitoraggio delle singole fattispecie e la misurazione dell'incidenza delle stesse, consente l'adozione di tutti i necessari correttivi al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio.

Va in ultimo precisato che il reclamo è una forma di tutela del Cliente che non sostituisce il ricorso amministrativo o giurisdizionale previsto dalla normativa vigente e non ne interrompe i termini.

- *I reclami devono essere effettuati necessariamente per iscritto*
- *Si garantisce risposta al 100% dei reclami ricevuti*
- *Il tempo massimo di risposta è di 4 gg*
- *Una volta esaminato l'oggetto del reclamo la direzione si impegna ad inviare comunicazione al cliente delle azioni correttive intraprese*

Gli Utenti possono inoltre esprimere il loro giudizio sul grado di soddisfazione del servizio tramite la compilazione del "Questionario di Gradimento" messo a loro disposizione presso la segreteria. In tal modo sarà possibile analizzare le disfunzioni o anomalie messe in evidenza al fine di migliorare il più possibile la qualità percepita dagli Utenti.

Essepienne Srl	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo		terme dell'agriturismo <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022	Pagina 15 di 17

## Essepienne Srl – Poliambulatorio e Stabilimento Terme dell'Agriturismo

### MODULO DI RECLAMO

LA INFORMIAMO CHE LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO NON SOSTITUISCE I RICORSI AMMINISTRATIVI E GIURISDIZIONALI

*RECLAMO PRESENTATO DA:*

COGNOME.....  
 NOME .....

NATO A ..... IL .....

RESIDENTE A ..... PROV. ....

IN (VIA, PIAZZA) ..... N. ....

CAP ..... TEL. ....

*IN QUALITA' DI:*

- DIRETTO INTERESSATO O DELEGATO
- .....

*MOTIVO DEL RECLAMO*

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

*SUGGERIMENTI*

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

DATA .....

FIRMA .....

<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 16 di 17

### *QUESTIONARIO DI GRADIMENTO*

Gentile Signora, gentile Signore, La preghiamo di aiutarci a migliorare i nostri servizi compilando il questionario e imbucandolo nell'apposita cassetta situata in entrambe le reception. Il questionario può essere firmato o lasciato anonimo. La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

**SESSO:** MASCHIO  FEMMINA

**ETÀ:** \_\_\_\_\_

**SERVIZI EFFETTUATI** \_\_\_\_\_ **DATA** \_\_\_\_\_

**NOME E COGNOME** \_\_\_\_\_

**FIRMA** \_\_\_\_\_

<b>ACQUAPARK</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>
Accoglienza biglietteria (se si desidera specificare il nome .....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenti bagnanti, personale del parco (se si desidera specificare il nome .....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proposte dell'Acquapark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità cibo dei chioschi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità servizio chioschi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordine/pulizia parco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi (spogliatoi, bagni,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<i>Essepienne Srl</i>	Poliambulatorio e Stabilimento termale Terme dell'Agriturismo	 <b>terme dell'agriturismo</b> <b>villaggio della salute+</b>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 8 Data 26/01/2022
		Pagina 17 di 17

<b>TERME/AMBULATORIO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>
Accoglienza segreteria (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Personale medico (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Personale paramedico (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Operatori delle piscine (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Beneficio/gradimento prestazioni effettuate	□	□	□	□
Ordine/pulizia ambienti	□	□	□	□
<b>AGRITURISMO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>
Personale reception (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Personale ristorante (se si desidera specificare il nome .....)	□	□	□	□
Qualità ristorazione	□	□	□	□
Camere	□	□	□	□

### SUGGERIMENTI

Non ho apprezzato.....

.....

Bisogna migliorare.....

.....

Volevo ringraziare.....

.....