

# Customer Satisfaction FAMILIARI OSPITI

## RSA Lainate

### anno 2022



# ESITI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2022

## I NUMERI DEL QUESTIONARIO:

Il questionario FAMILIARI è stato proposto nei primi mesi del 2023 ai familiari degli ospiti residenti in RSA durante il 2022.

Su 143 persone ospiti della RSA Sercop di Lainate nel 2022, è stata proposta la compilazione del questionario ai familiari dei 98 ospiti ancora in struttura ad inizio 2023.

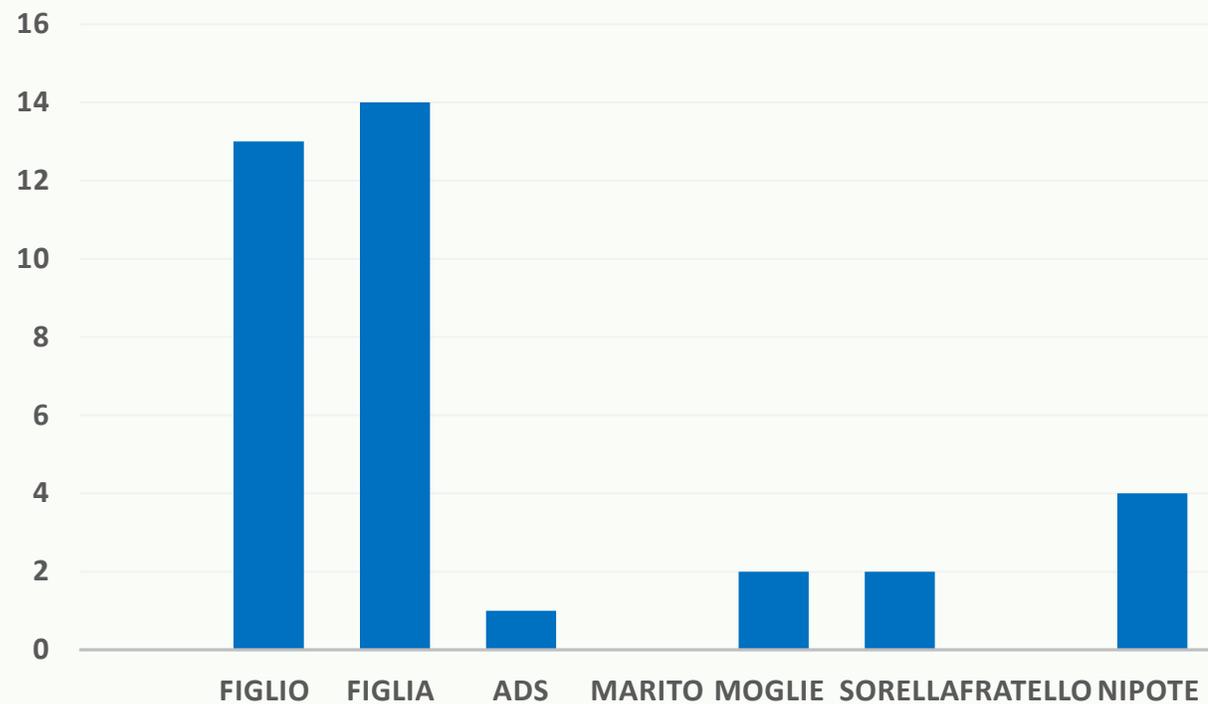
Sono stati restituiti 39 questionari compilati, con il 40% di tasso di risposta.

Si sono approfondite in particolare 4 AREE D'INTERESSE :

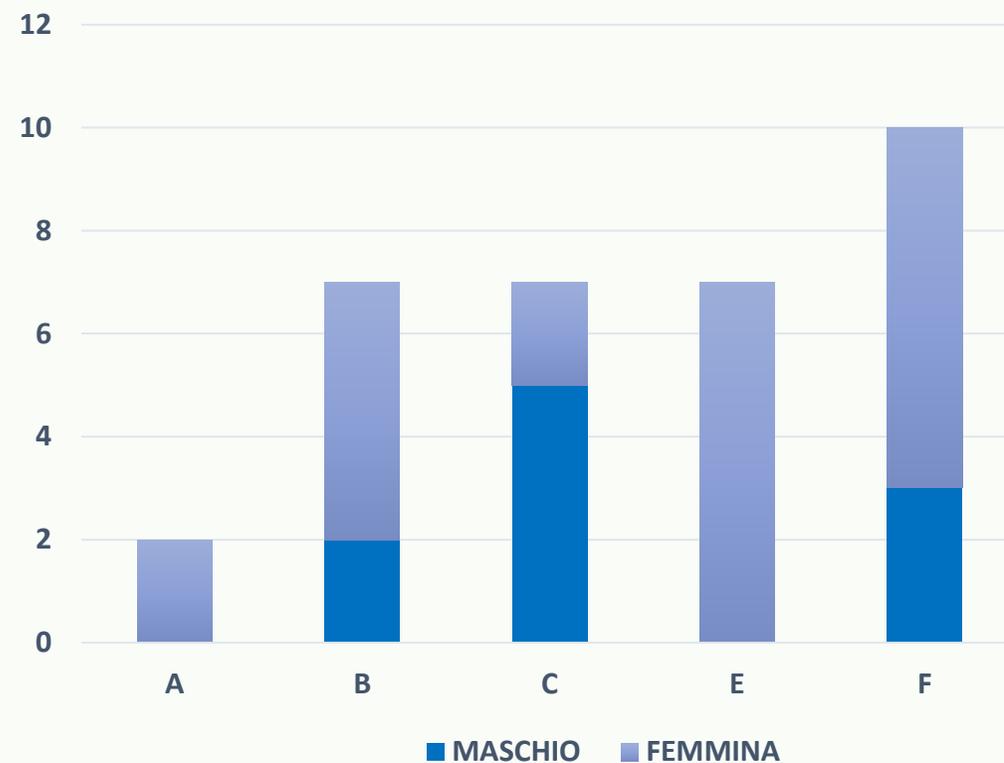
- 1. Ospitalità e comfort***
- 2. Qualità del servizio pulizie e lavanderia***
- 3. Qualità del servizio ristorazione***
- 4. Qualità del servizio assistenza***

# DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELLA RSA

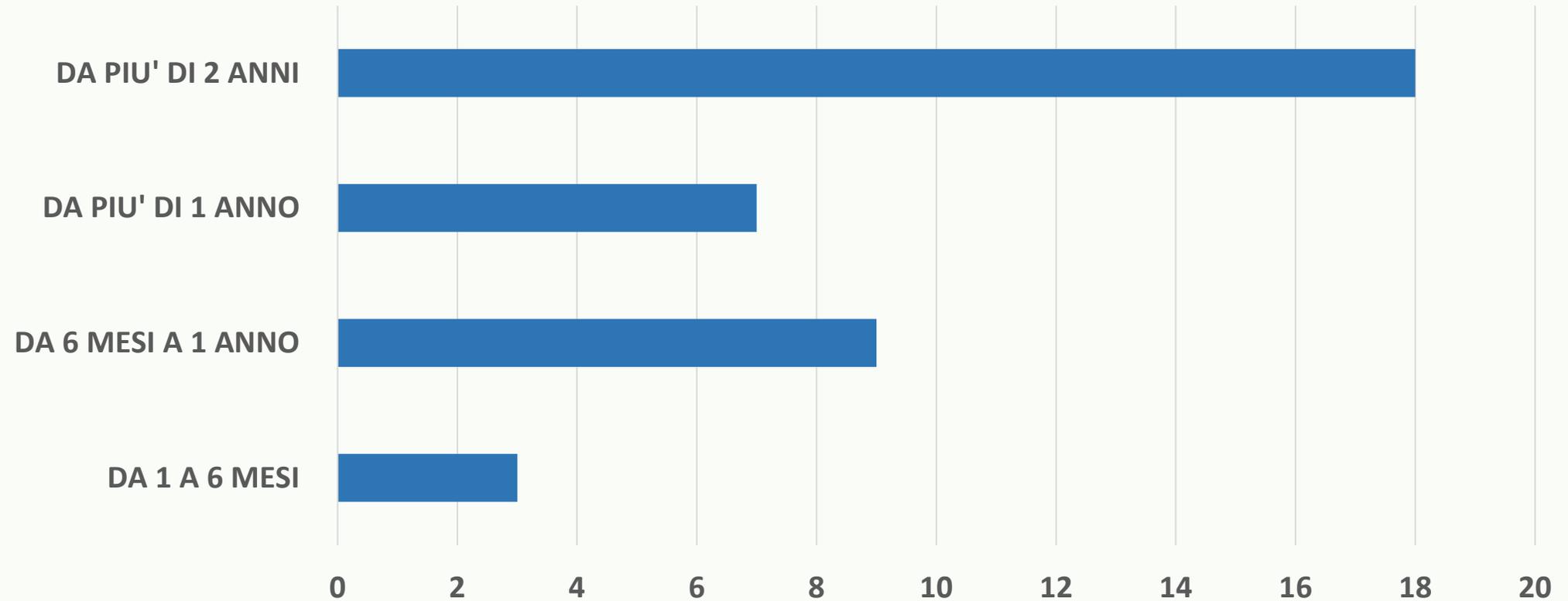
## LEGAME CON L'OSPITE



## NUCLEO DI APPARTENENZA DELL'OSPITE E GENERE

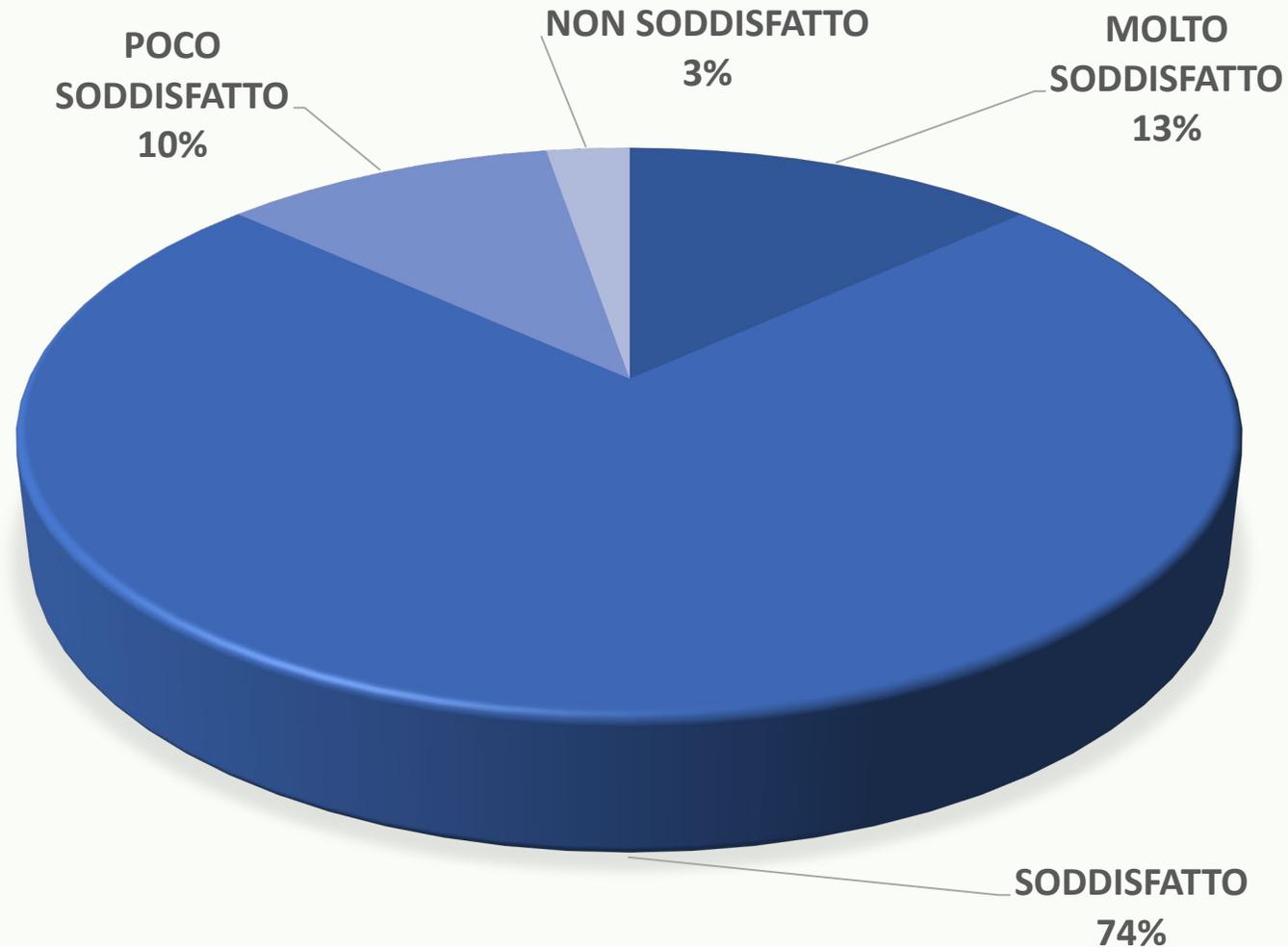


## DURATA DEL RICOVERO DELL'OSPITE



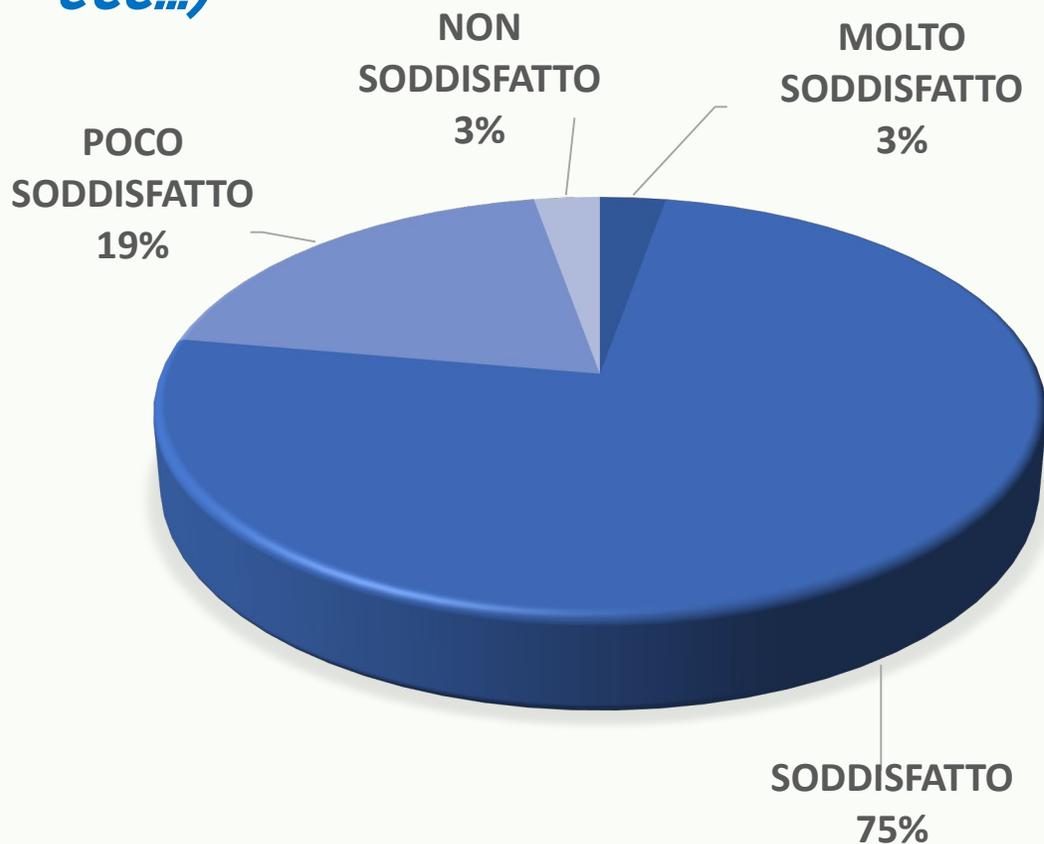
# 1. OSPITALITA' E COMFORT

*Come valuta professionalità e accoglienza dell'Ente Gestore SERCOP ?*



# OSPITALITA' E COMFORT

*Come valuta le informazioni sull'organizzazione del NUCLEO al momento dell' ingresso (orario delle attività della giornata, visite mediche, ecc...)*

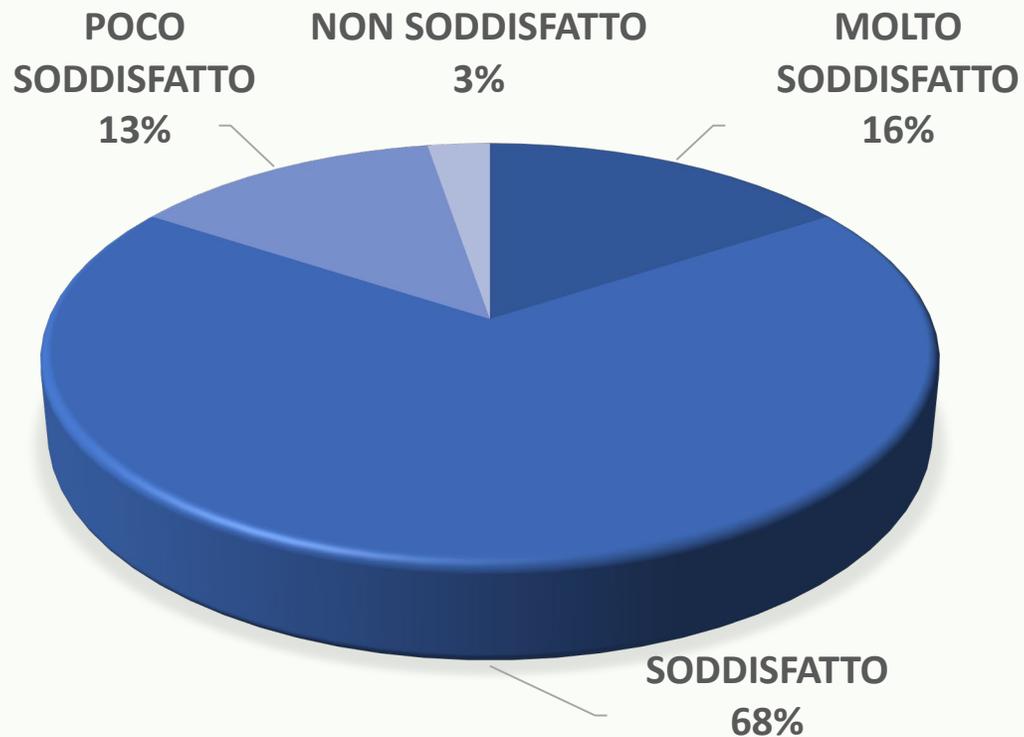


*Al momento dell' INGRESSO del suo familiare vi siete sentiti accolti?*

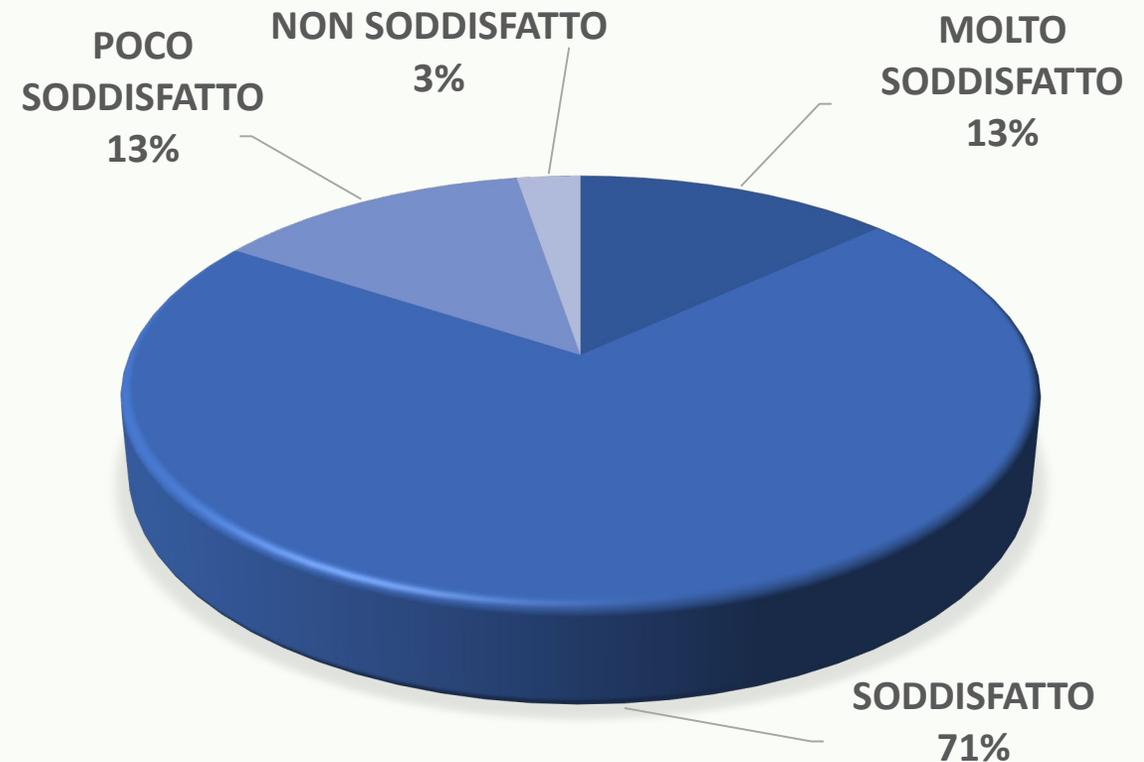


# OSPITALITA' E COMFORT

*Come valuta il  
SERVIZIO RECEPTION?*

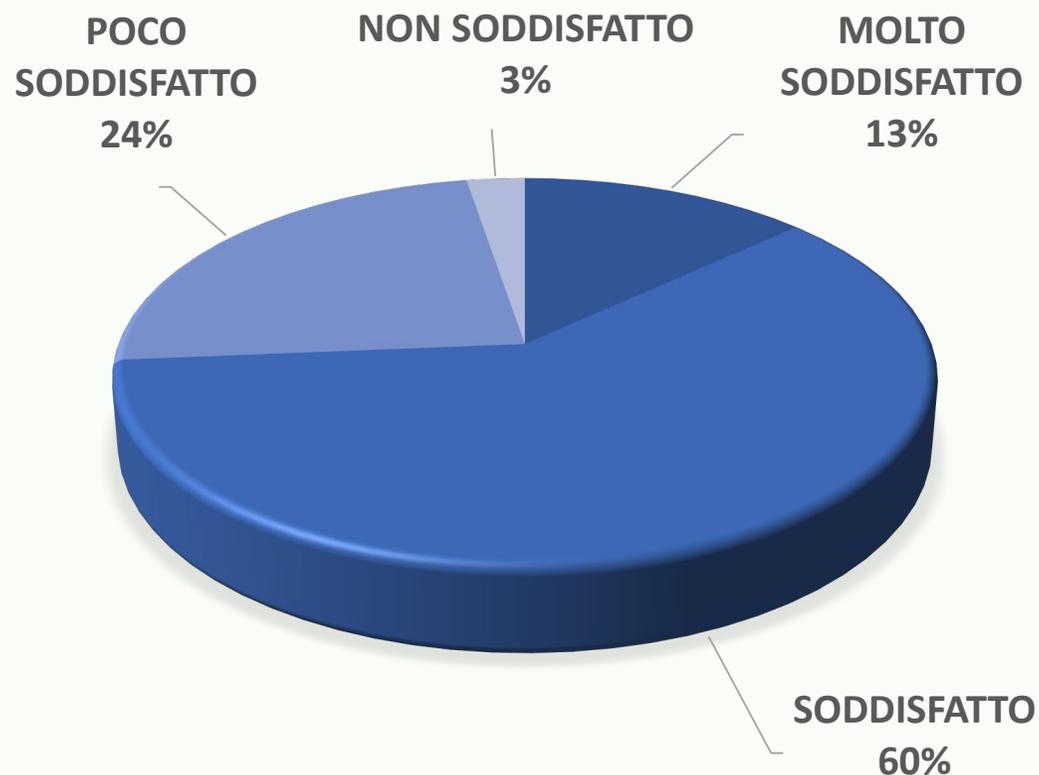


*Come valuta il rispetto della  
RISERVATEZZA PERSONALE?*

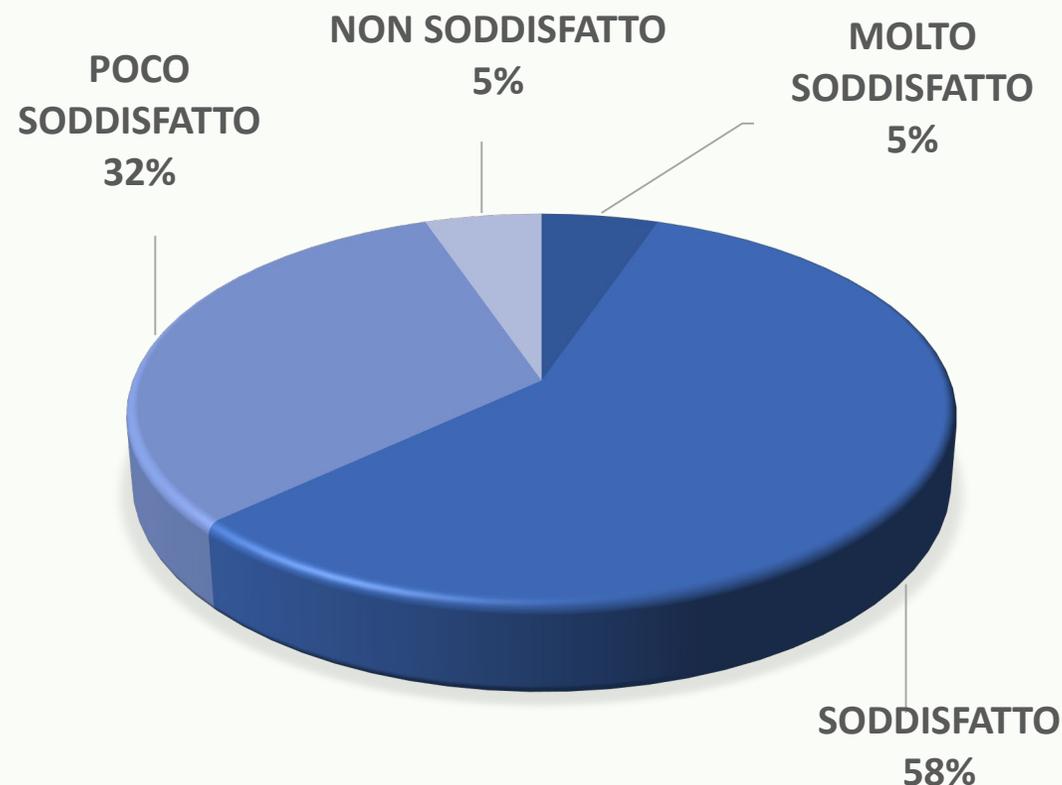


# OSPITALITA' E COMFORT

*Come valuta nell'insieme l'OSPITALITÀ offerta al suo congiunto?*

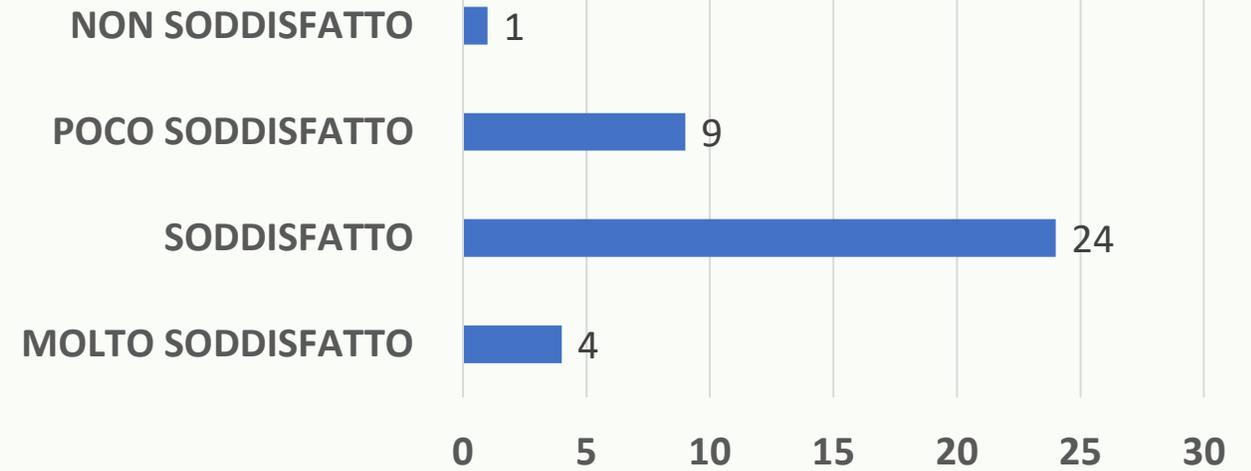


*E' soddisfatto degli ambienti e spazi dedicati agli INCONTRI con i vostri cari?*

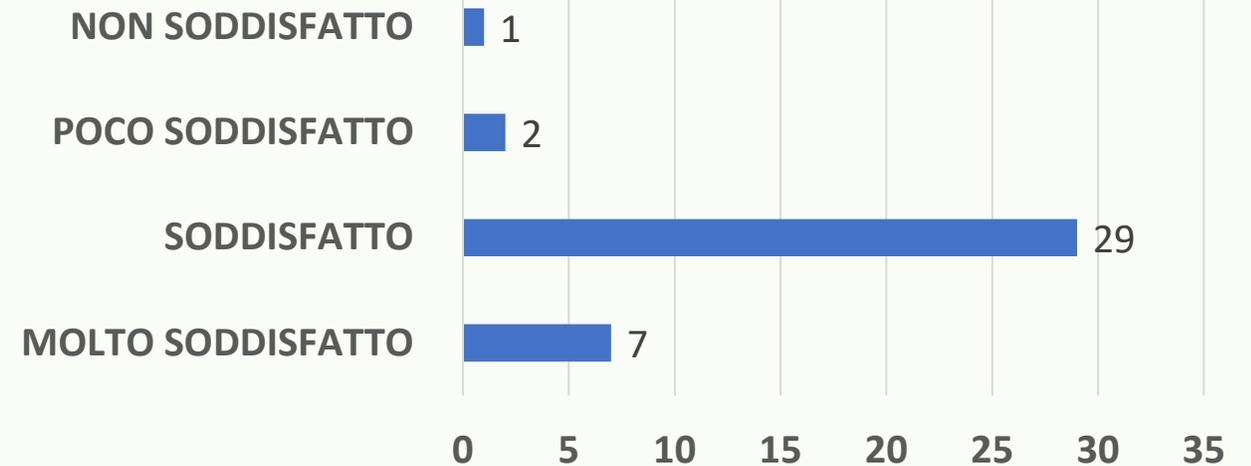


# OSPITALITA' E COMFORT

PRESENZA DI SPAZI COLLETTIVI DI SOCIALIZZAZIONE (sala riunioni, attività, palestra, giardino...)

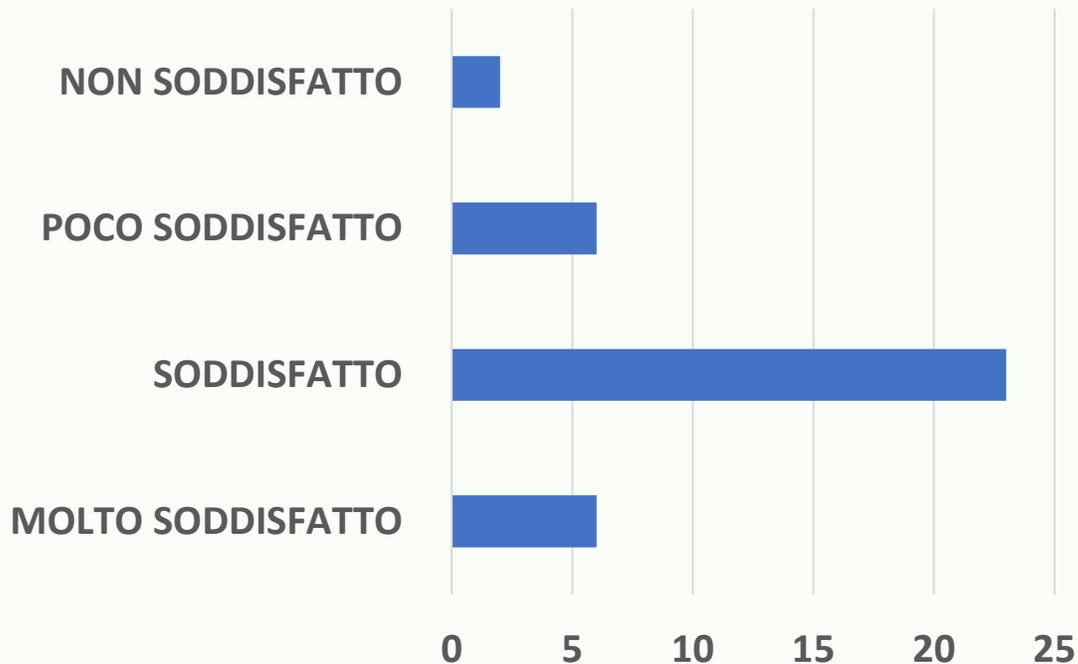


FACILITA' DI ACCESSO AGLI AMBIENTI (uso ascensori, scivoli, corrimani...)

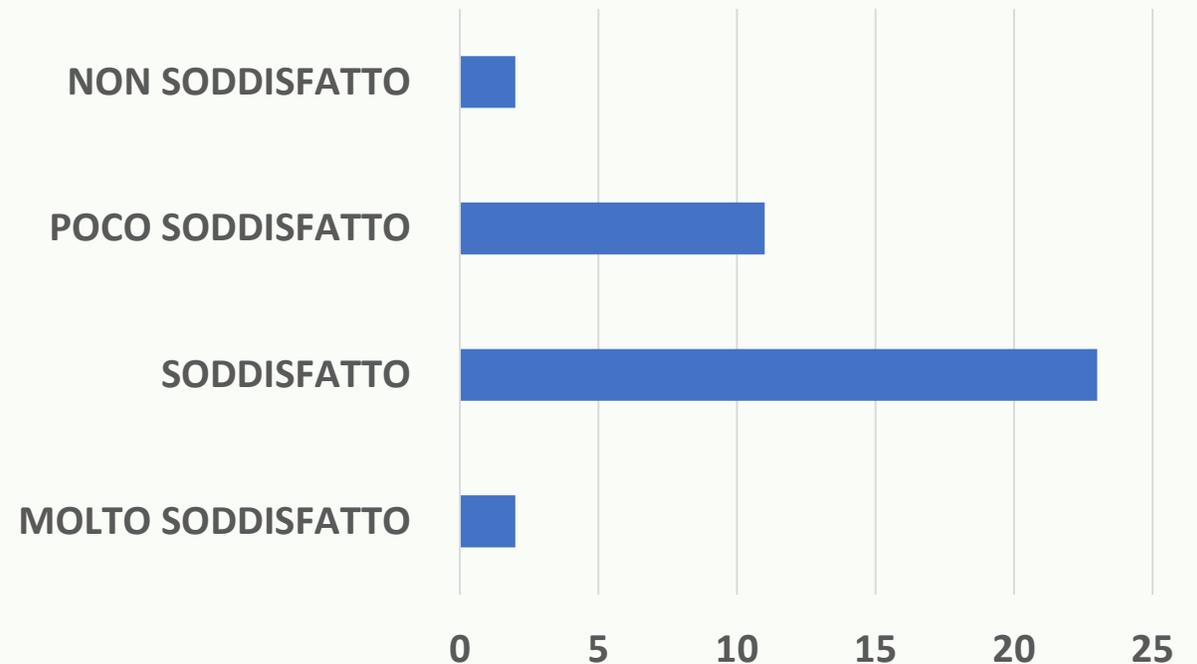


## 2. QUALITÀ SERVIZIO PULIZIE E LAVANDERIA

Quanto è soddisfatto della CURA dedicata all'igiene degli AMBIENTI?

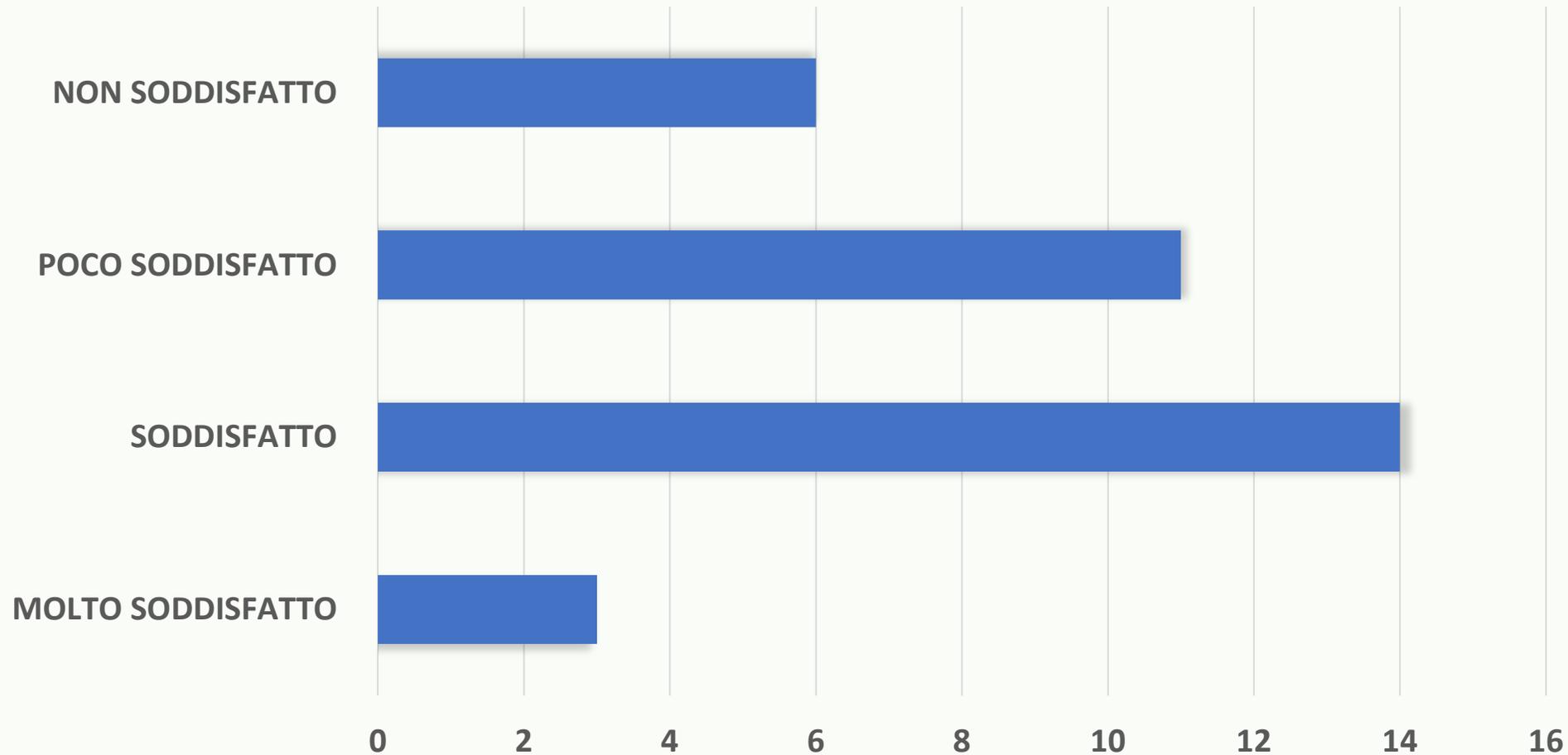


Quanto è soddisfatto dell'igiene dei CAPI?



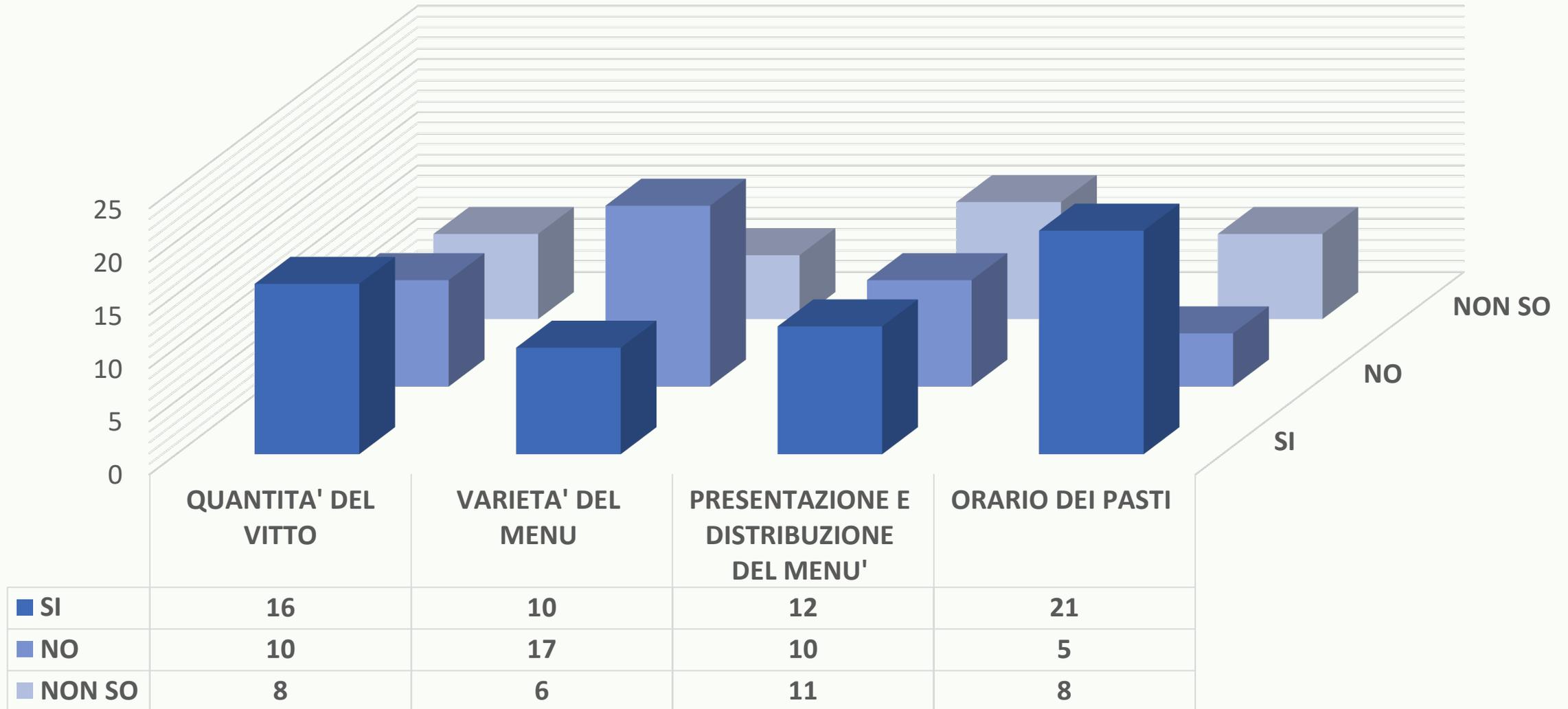
# ***3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE***

*Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?*



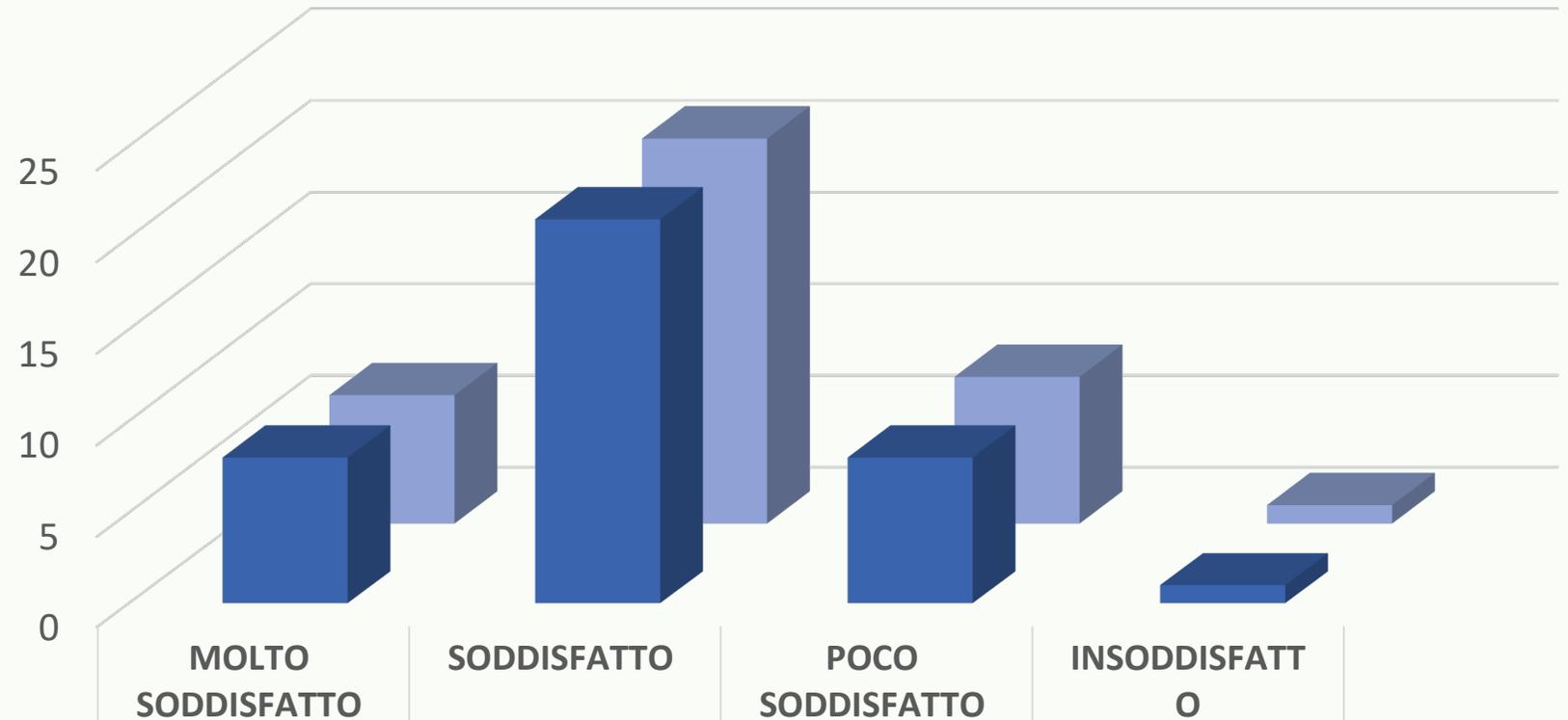
# QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

*E' soddisfatto di ..*



# 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

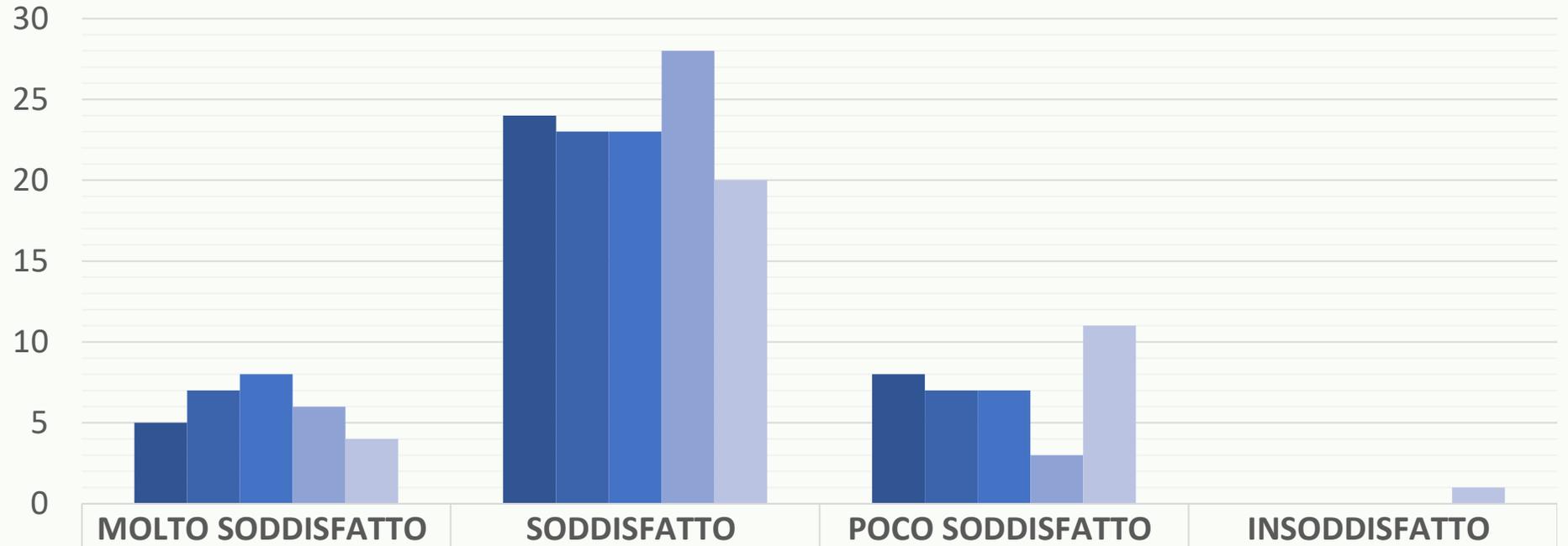
## Assistenza, cura e tempestività



	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO
■ COME VALUTA L' ASSISTENZA E LA CURA OFFERTA AL VOSTRO CARO?	8	21	8	1
■ SULLA BASE DELLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA?	7	21	8	1

# QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

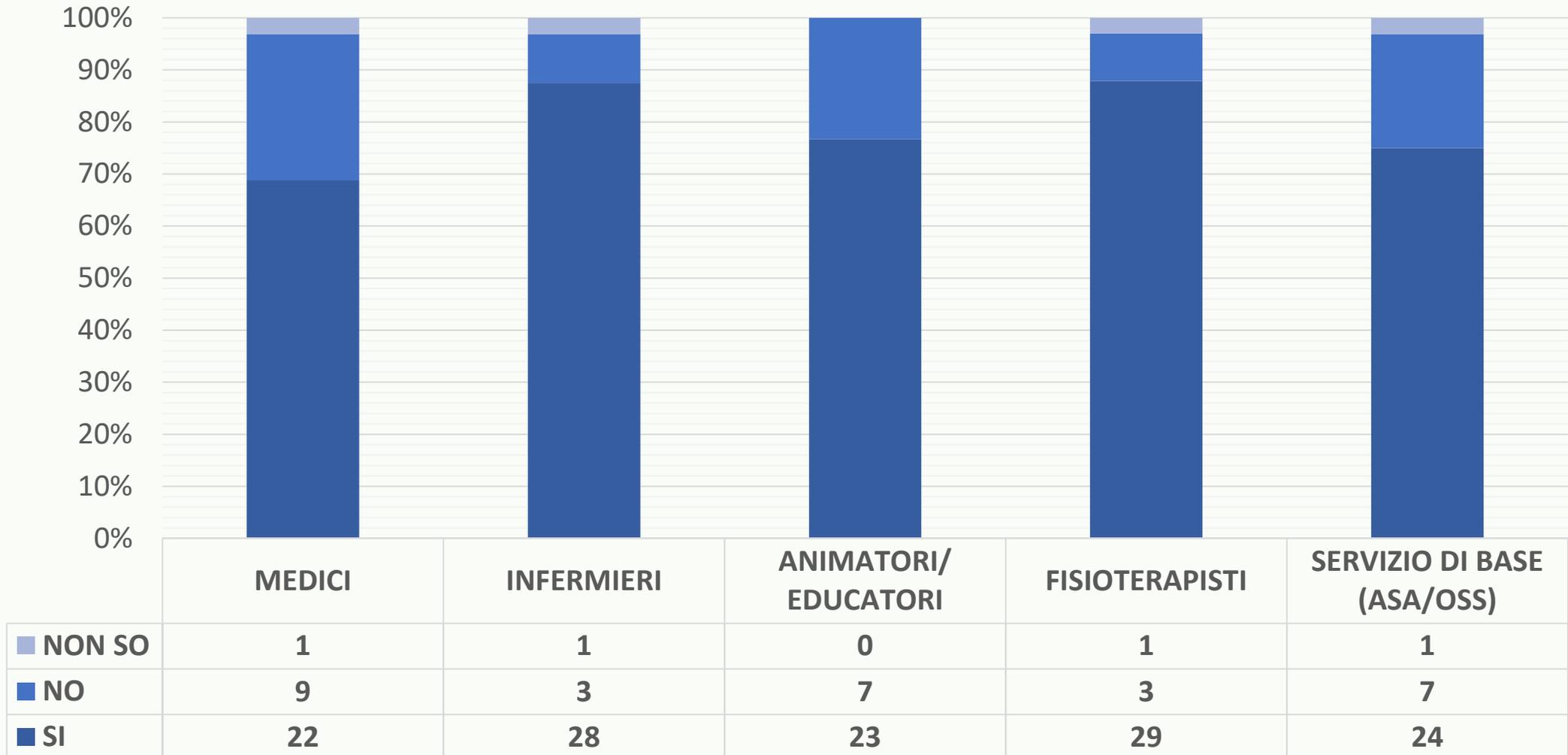
*Quanto è soddisfatto di professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori?*



	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO
■ MEDICI	5	24	8	0
■ INFERMIERI	7	23	7	0
■ ANIMATORI/EDUCATORI	8	23	7	0
■ FISIOTERAPISTI	6	28	3	0
■ SERVIZIO DI BASE (ASA/OSS)	4	20	11	1

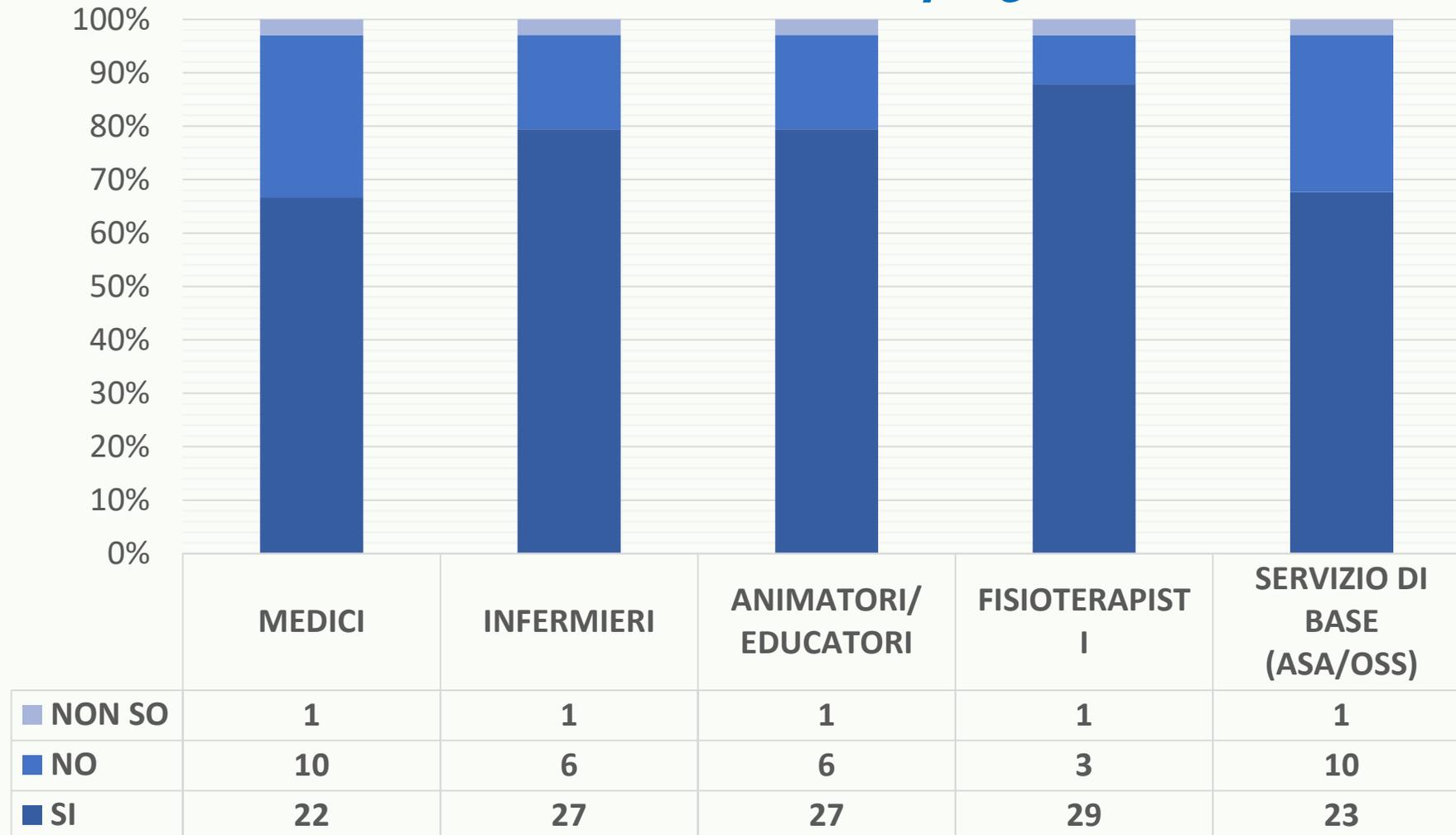
# QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

*E' soddisfatto del tempo dedicato al suo caro dal personale?*



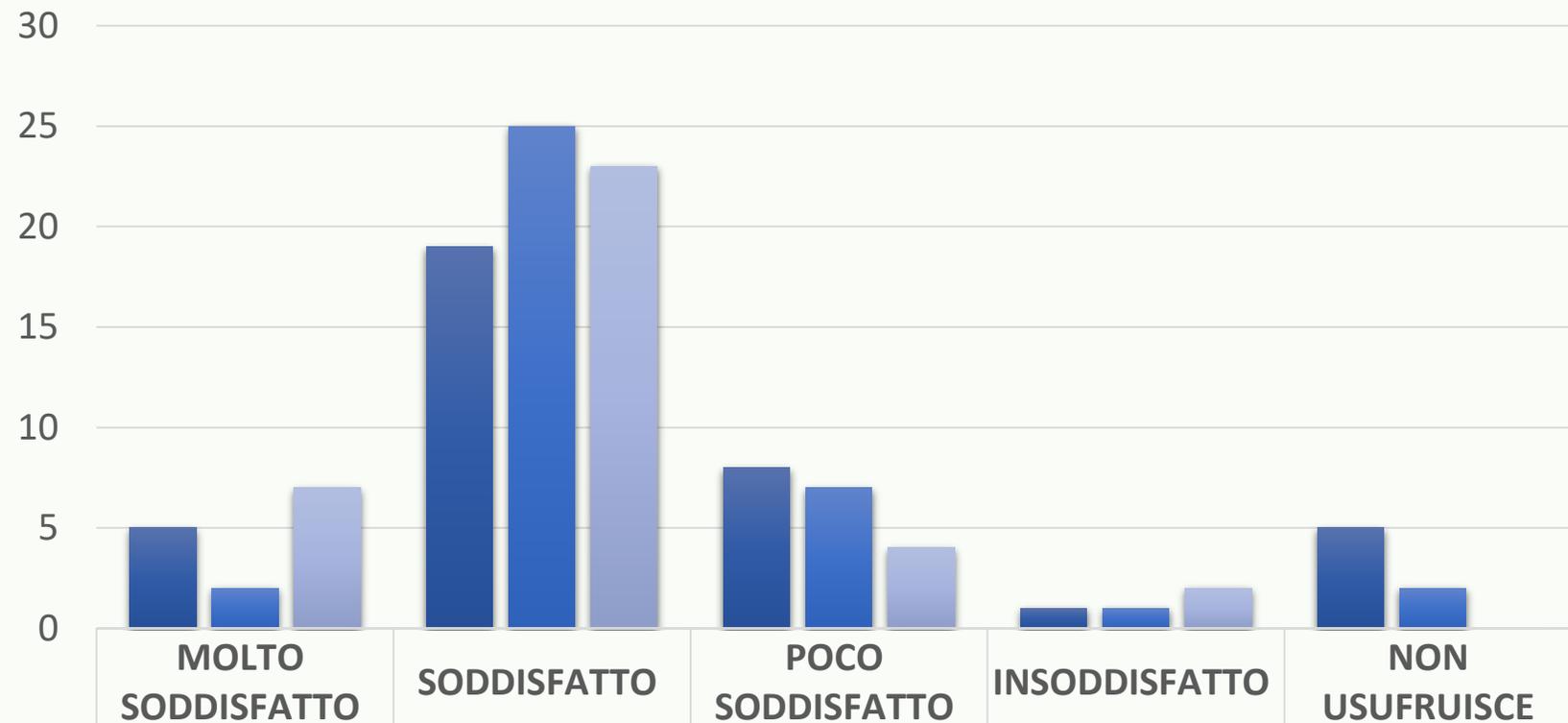
# QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

*E' soddisfatto delle modalità utilizzate dal personale per dare informazioni e spiegazioni?*



# QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

## Attività proposte e notiziario



■ E' soddisfatto delle attività di animazione organizzate?	5	19	8	1	5
■ E' soddisfatto delle attività di fisioterapia proposte?	2	25	7	1	2
■ Ritiene il "notiziario" inviato ai familiari utile ed esaustivo?	7	23	4	2	0