

Customer Satisfaction OSPITI RSA Lainate anno 2022



ESITI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2022

I NUMERI DEL QUESTIONARIO:

Il questionario OSPITI è stato somministrato nei primi mesi del 2023 agli ospiti residenti in RSA durante il 2022.

E' stata proposta la compilazione del questionario unicamente agli ospiti che secondo valutazione medica hanno le competenze cognitive per comprendere e restituire il proprio gradimento del servizio di cui beneficiano.

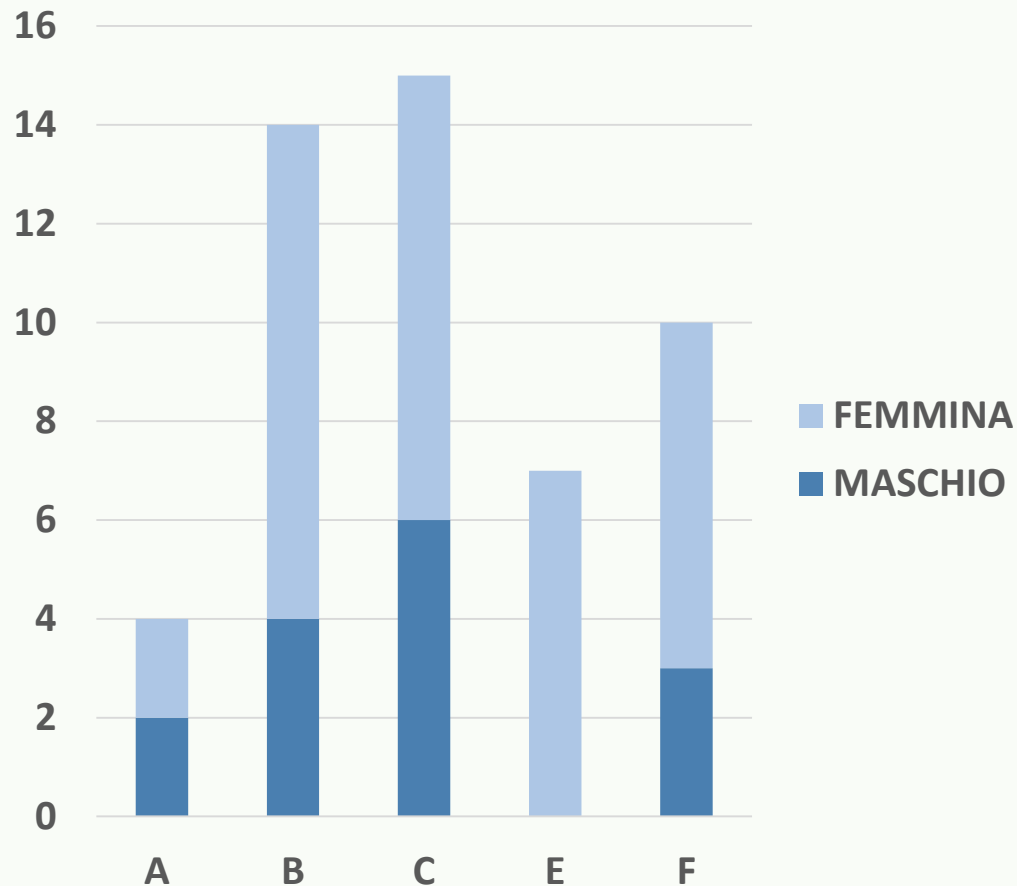
Sono stati consegnati 52 questionari, di cui 50 compilati, con un tasso di risposta del 96%. I questionari sono stati compilati in prevalenza (95%) con il supporto di un operatore.

Si sono approfondite in particolare 4 AREE D'INTERESSE :

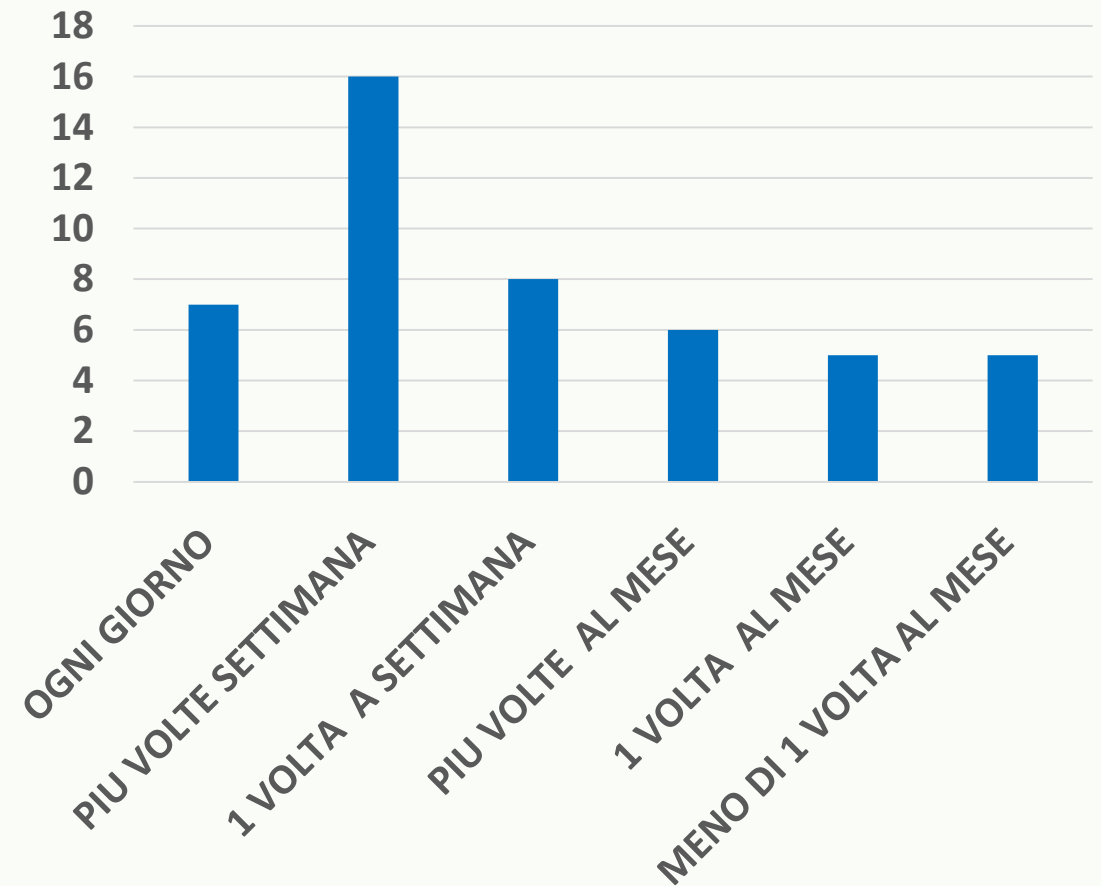
- 1. Ospitalità e comfort***
- 2. Qualità del servizio lavanderia***
- 3. Qualità del servizio ristorazione***
- 4. Qualità del servizio assistenza***

DATI DELL'OSPITE DELLA RSA

NUCLEO DI APPARTENENZA DELL'OSPITE E GENERE

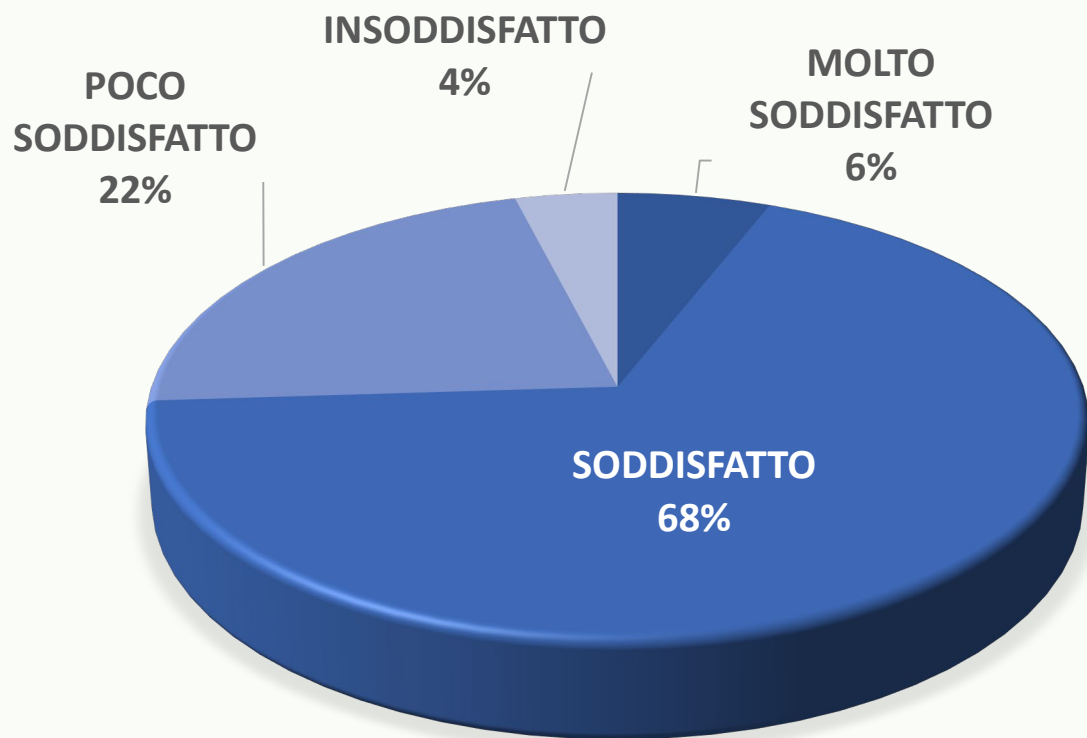


FREQUENZA DELLE VISITE DI PARENTI E ALTRI CARI

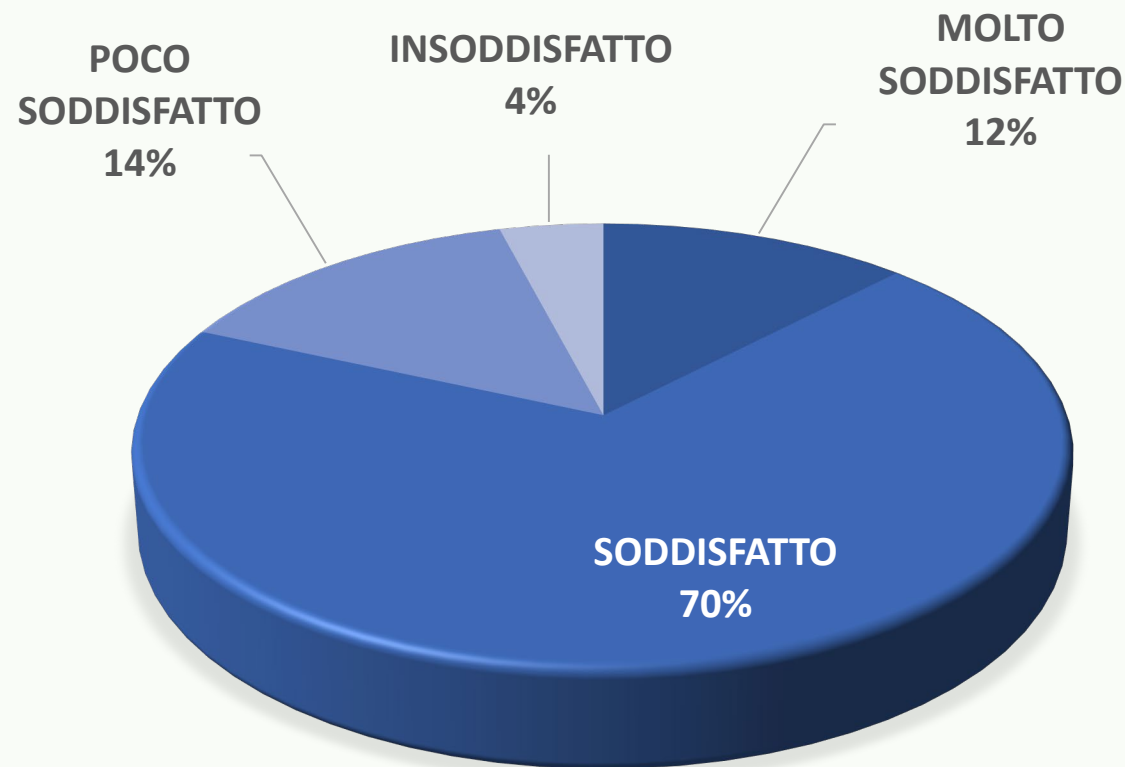


1. OSPITALITA' E COMFORT

QUANTO E' SODDISFATTO COMPLESSIVAMENTE
DELL' OSPITALITÀ OFFERTA IN STRUTTURA?

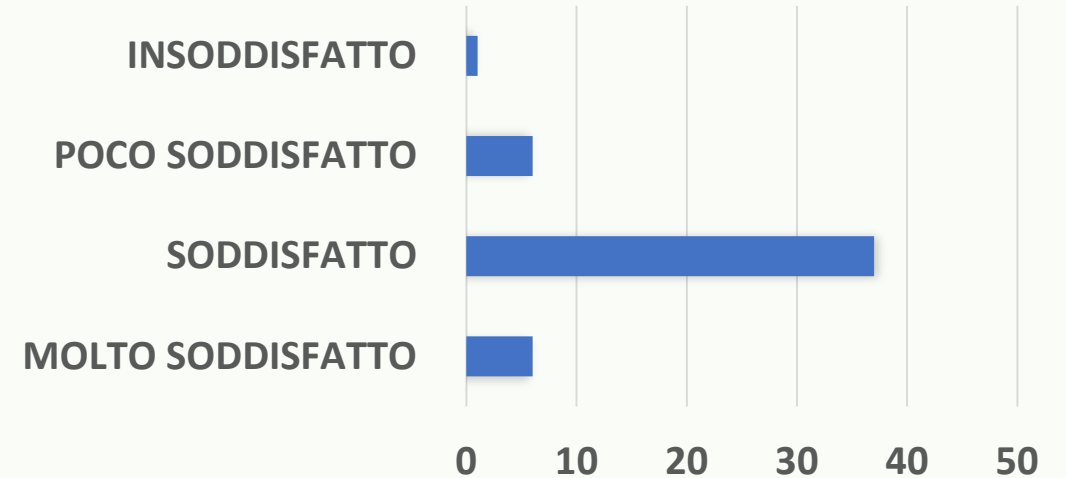


COME CONSIDERA LA GRADEVOLEZZA DEGLI
AMBIENTI (LETTI, CAMERE, CORRIDOI, SPAZI
COMUNI , ECC...) ?

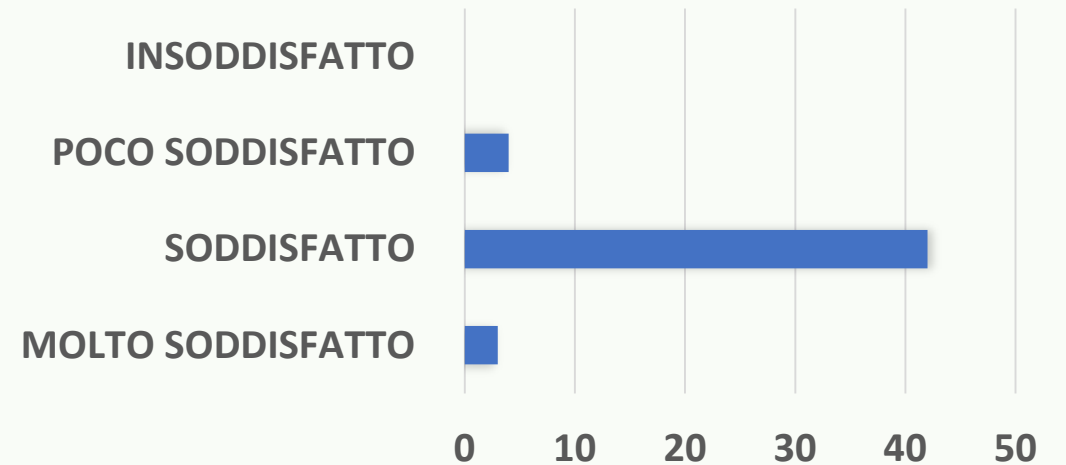


OSPITALITA' E COMFORT

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

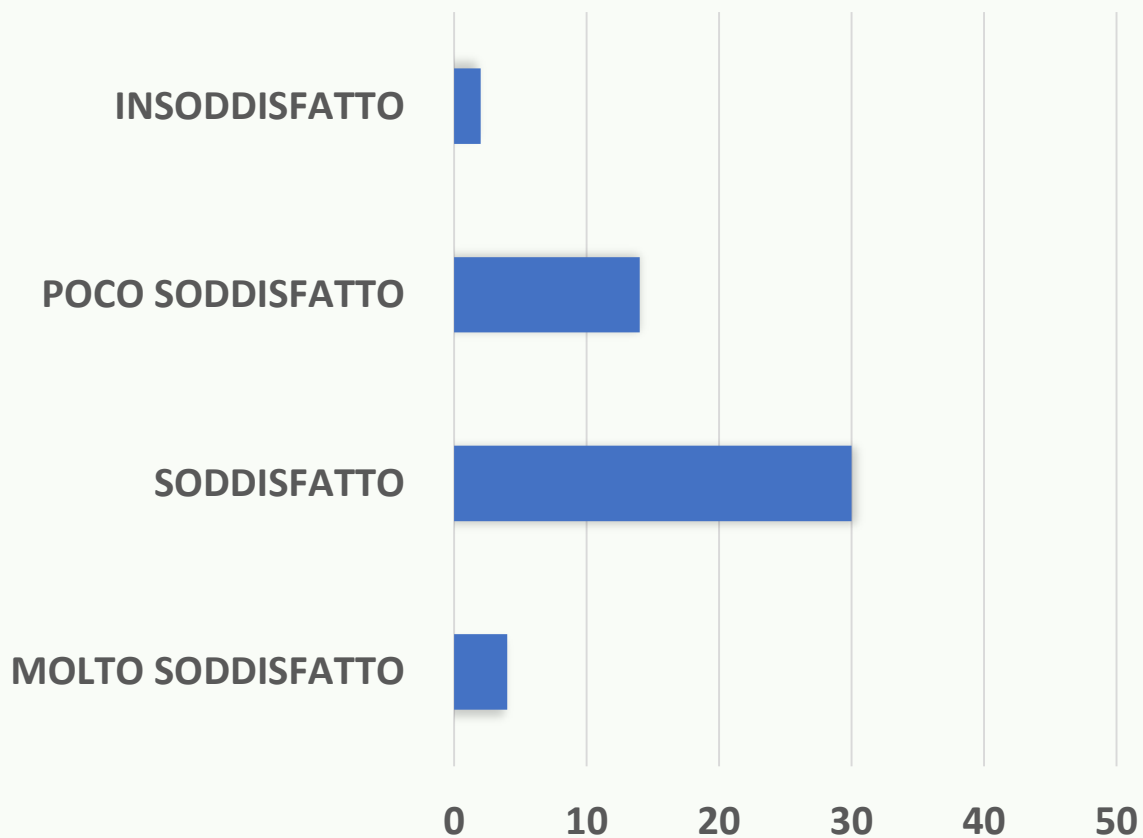


**FACILITA' DI ACCESSO AGLI
AMBIENTI**
(uso ascensori, scivoli,
corrimani...)

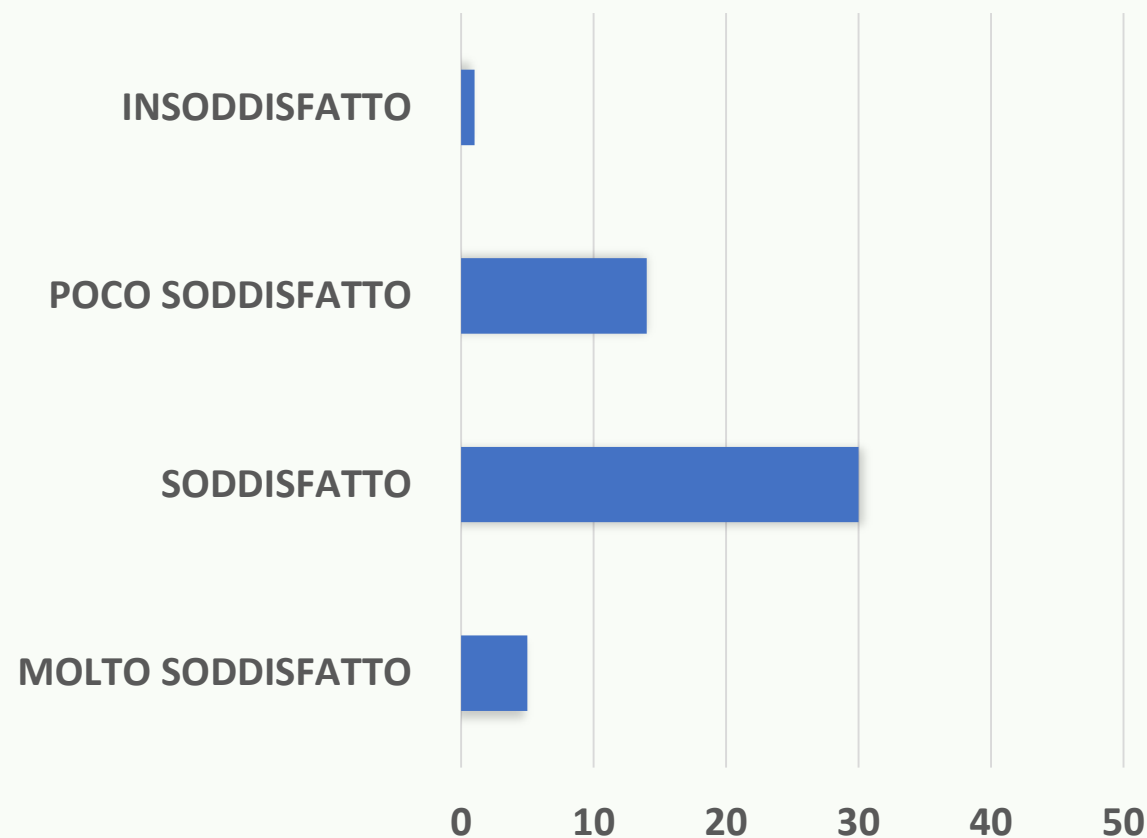


2. QUALITÀ SERVIZIO LAVANDERIA

Quanto è soddisfatto dell'igiene dei capi?

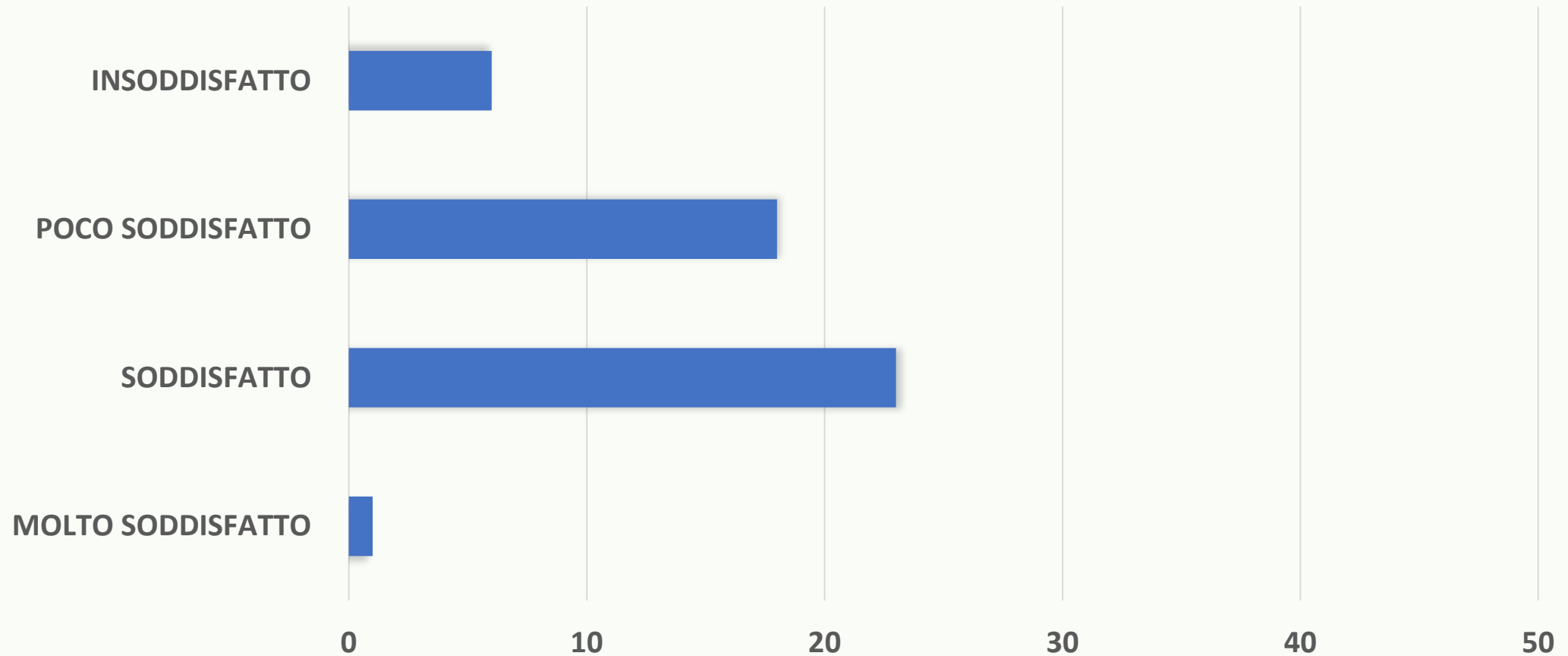


Quanto è soddisfatto della cura e della sistemazione dei capi nell'armadio?



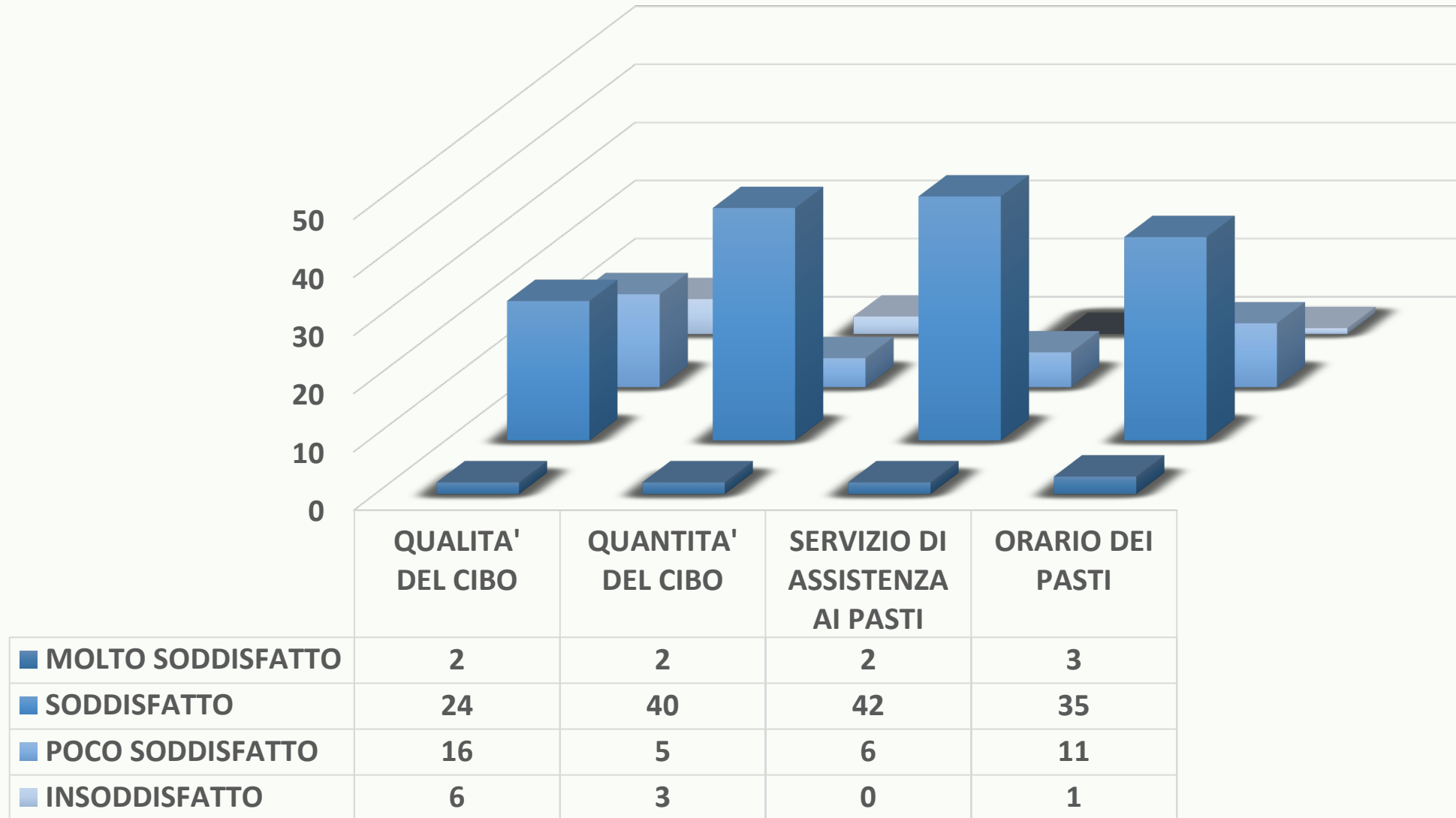
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?



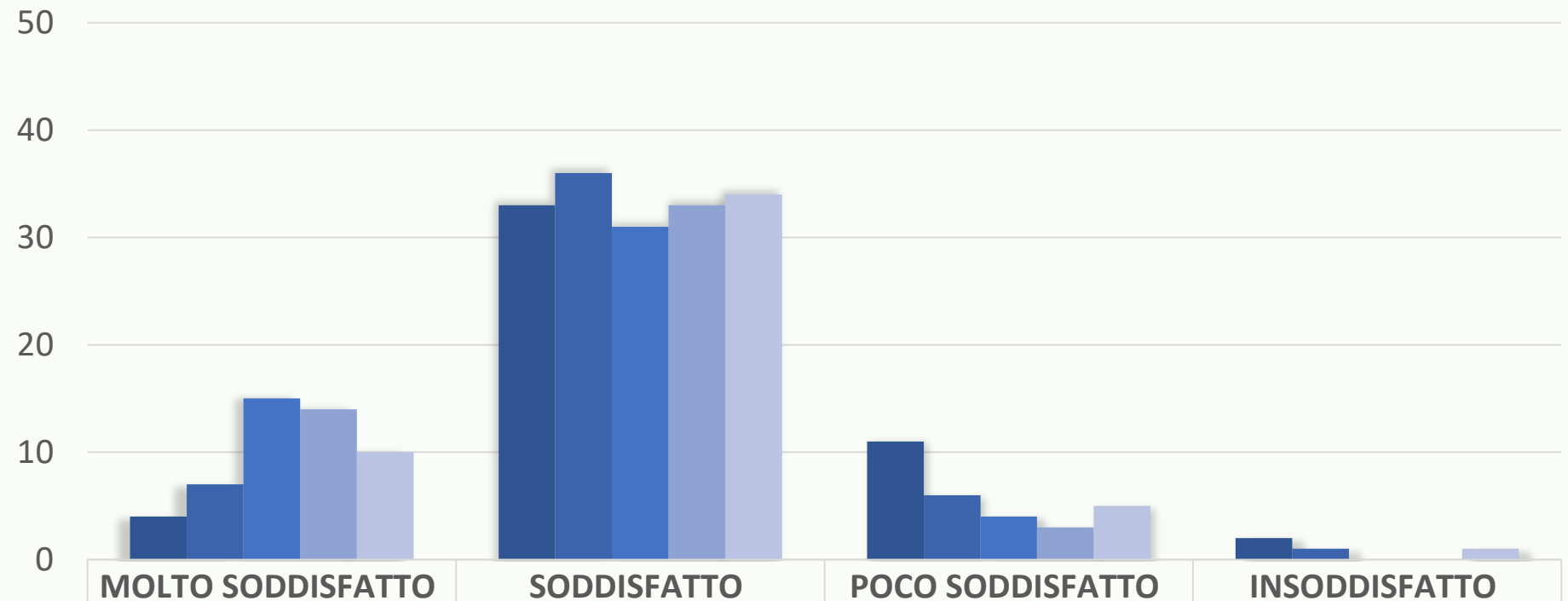
QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Quanto è soddisfatto di ..



4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

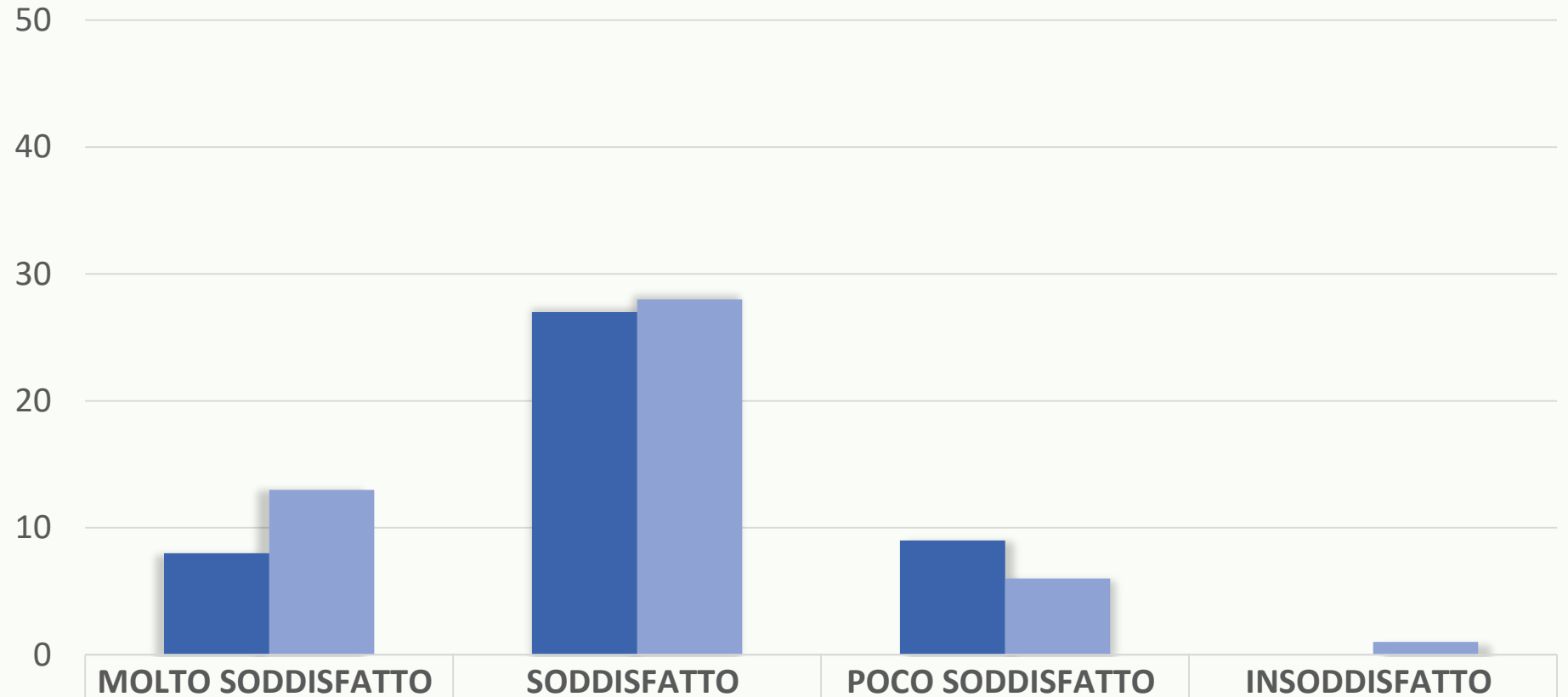
Quanto è soddisfatto di professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori?



■ MEDICI	4	33	11	2
■ INFERMIERI	7	36	6	1
■ ANIMATORI/ EDUCATORI	15	31	4	0
■ FISIOTERAPISTI	14	33	3	0
■ SERVIZIO DI BASE (ASA/OSS)	10	34	5	1

QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Attività proposte



■ E' soddisfatto delle attività di animazione?

■ E' soddisfatto delle attività di fisioterapia?

MOLTO SODDISFATTO

SODDISFATTO

POCO SODDISFATTO

INSODDISFATTO

8

27

9

0

13

28

6

1