

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024
RIASSUNTO ANALISI FAMIGLIARI RSA

Table with 3 columns: Unit, DISTRIBUITI, and RESTITUITI. Rows include GERIATRIA A, GERIATRIA B, GERIATRIA C, and a total row (TOT.) showing 200 distributed and 104 returned.

Table for DOMANDA 1: ACCOGLIENZA. Columns include satisfaction levels (MOLTO SODDISFATTO, SODDISFATTO, ACCETTABILE, NON SODDISFATTO, NON SO, NON RISPOSTO) for GER A, GER B, GER C, and a total column (TOT. A+B+C). Rows detail 'Cortesia e disponibilità del personale di accoglienza' and 'Completezza delle informazioni ricevute e gestione pratiche amministrative'.

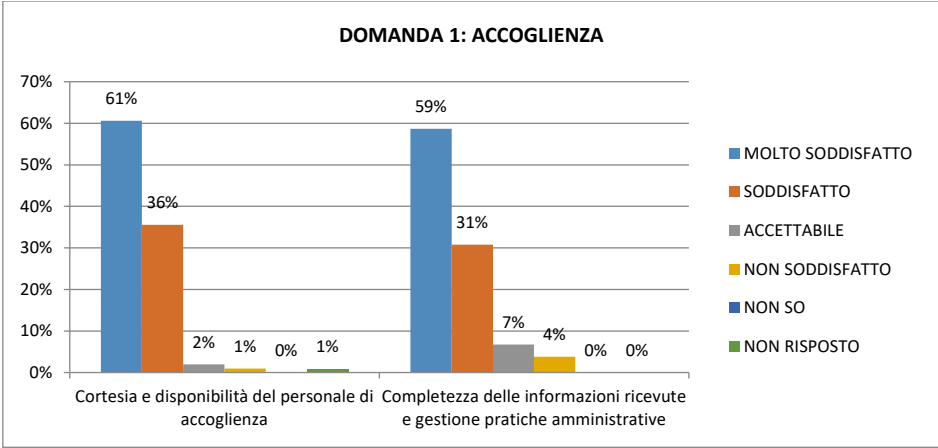
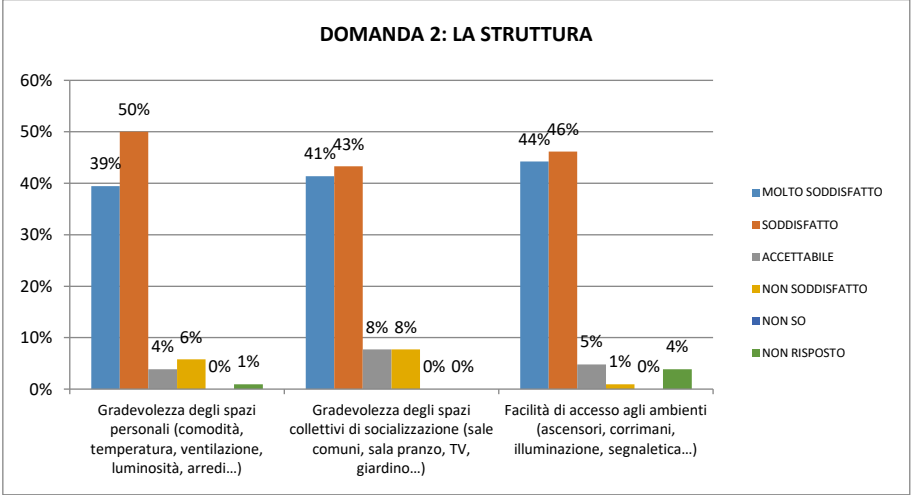
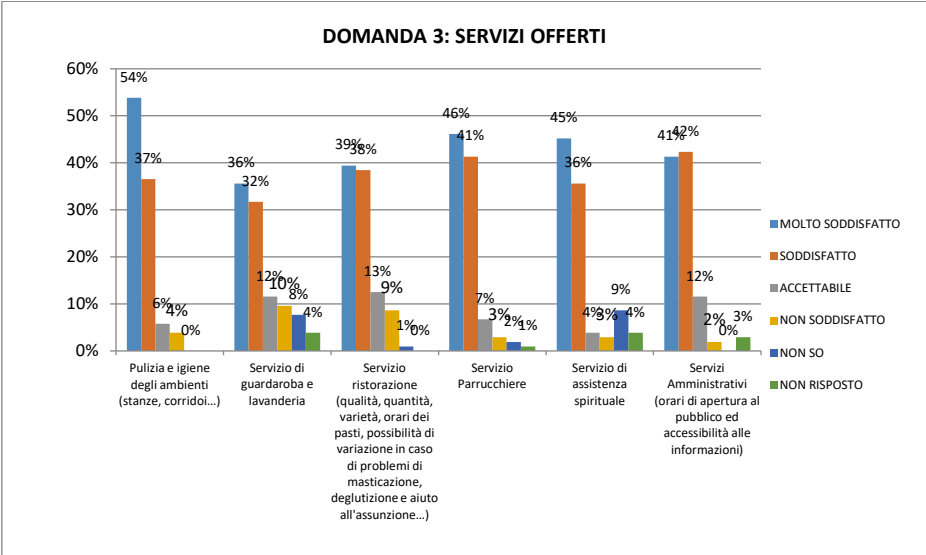


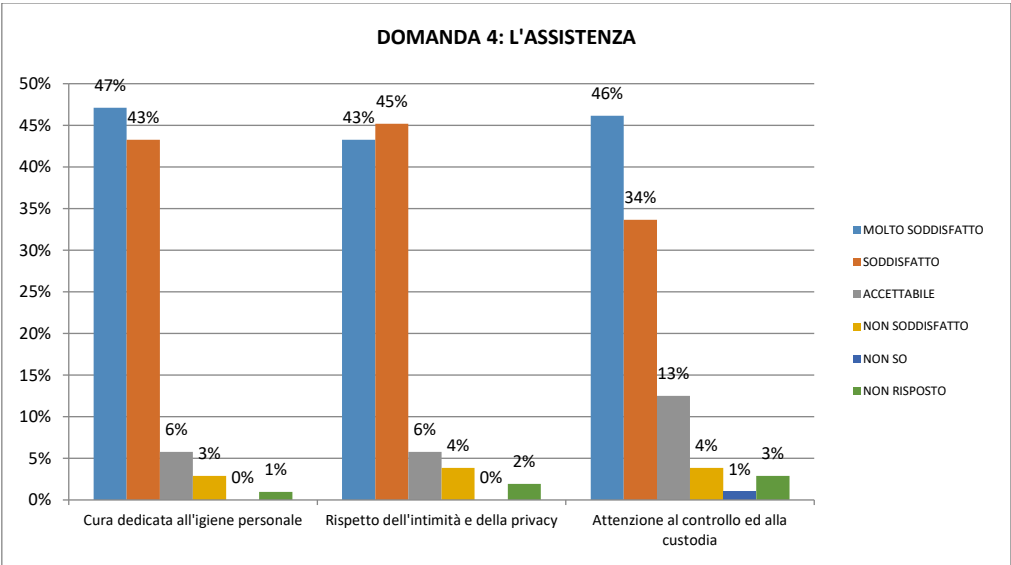
Table for DOMANDA 2: LA STRUTTURA. Columns include satisfaction levels (MOLTO SODDISFATTO, SODDISFATTO, ACCETTABILE, NON SODDISFATTO, NON SO, NON RISPOSTO) for GER A, GER B, GER C, and a total column (TOT. A+B+C). Rows detail 'Gradevolezza degli spazi personali', 'Gradevolezza degli spazi collettivi di socializzazione', and 'Facilità di accesso agli ambienti'.



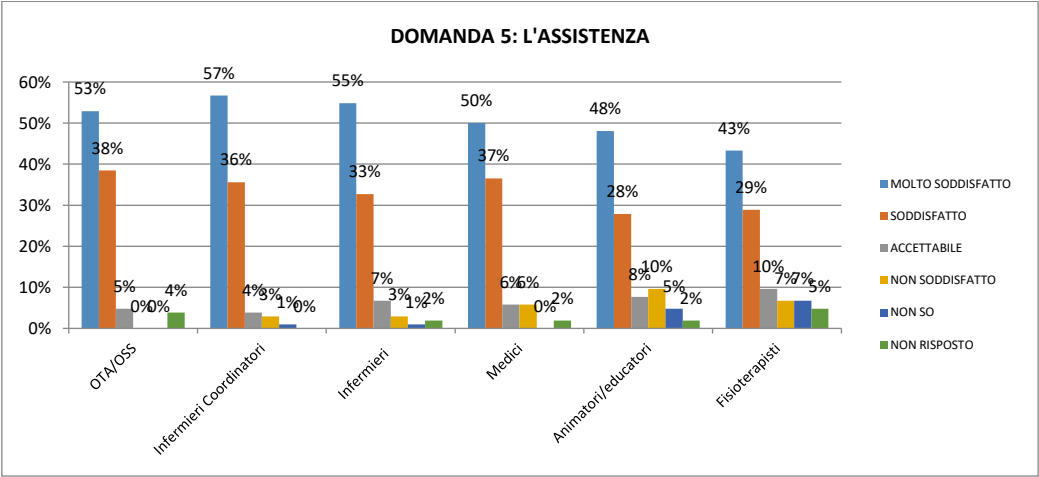
DOMANDA 3: SERVIZI OFFERTI																									
E' soddisfatto dell'ospitalità e del comfort?																									
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	
Pulizia e igiene degli ambienti (stanze, corridoi...)	55%	30%	9%	6%	0%	0%	57%	37%	2%	4%	0%	0%	45%	45%	10%	0%	0%	0%	54%	37%	6%	4%	0%	0%	
Servizio di guardaroba e lavanderia	36%	30%	6%	15%	6%	6%	43%	27%	12%	6%	8%	4%	15%	45%	20%	10%	10%	0%	36%	32%	12%	10%	8%	4%	
Servizio ristorazione (qualità, quantità, varietà, orari dei pasti, possibilità di variazione in caso di problemi di masticazione)	39%	45%	6%	9%	0%	0%	49%	31%	16%	4%	0%	0%	15%	45%	15%	20%	5%	0%	39%	38%	13%	9%	1%	0%	
Servizio Parrucchiere	55%	30%	0%	9%	3%	3%	47%	43%	10%	0%	0%	0%	30%	55%	10%	0%	5%	0%	46%	41%	7%	3%	2%	1%	
Servizio di assistenza spirituale	45%	30%	3%	6%	12%	3%	45%	37%	6%	2%	4%	6%	45%	40%	0%	0%	15%	0%	45%	36%	4%	3%	9%	4%	
Servizi Amministrativi (orari di apertura al pubblico ed accessibilità alle informazioni)	48%	27%	12%	6%	0%	6%	43%	45%	10%	0%	0%	2%	25%	60%	15%	0%	0%	0%	41%	42%	12%	2%	0%	3%	



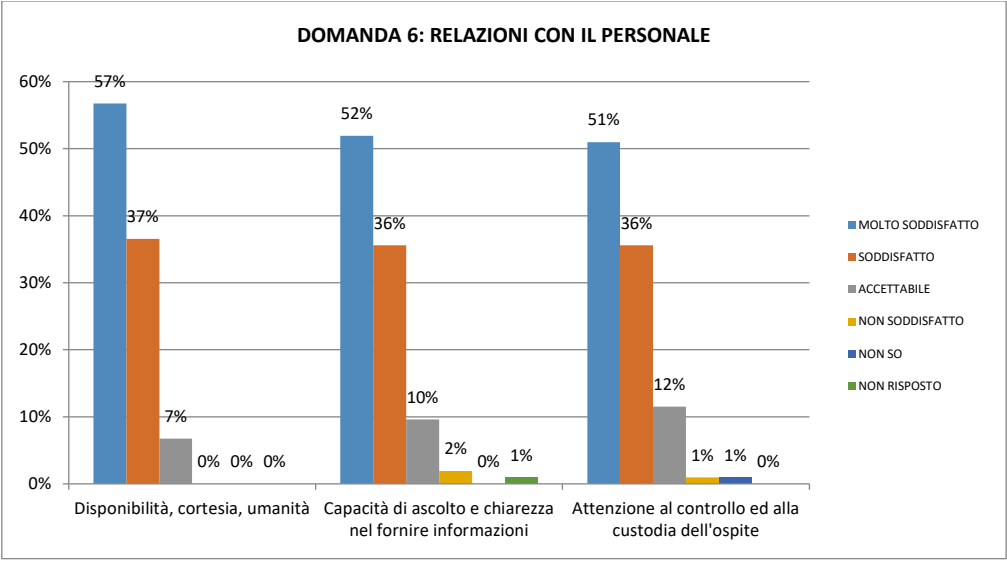
DOMANDA 4: L'ASSISTENZA E' soddisfatto delle cure rivolte al Suo parente?																									
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	
Cura dedicata all'igiene personale	52%	42%	3%	3%	0%	0%	55%	39%	6%	0%	0%	0%	20%	55%	10%	10%	0%	5%	47%	43%	6%	3%	0%	1%	
Rispetto dell'intimità e della privacy	52%	30%	6%	9%	0%	3%	51%	43%	4%	2%	0%	0%	10%	75%	10%	0%	0%	5%	43%	45%	6%	4%	0%	2%	
Attenzione al controllo ed alla custodia	45%	33%	12%	3%	0%	6%	57%	29%	8%	4%	2%	0%	20%	45%	25%	5%	0%	5%	46%	34%	13%	4%	1%	3%	



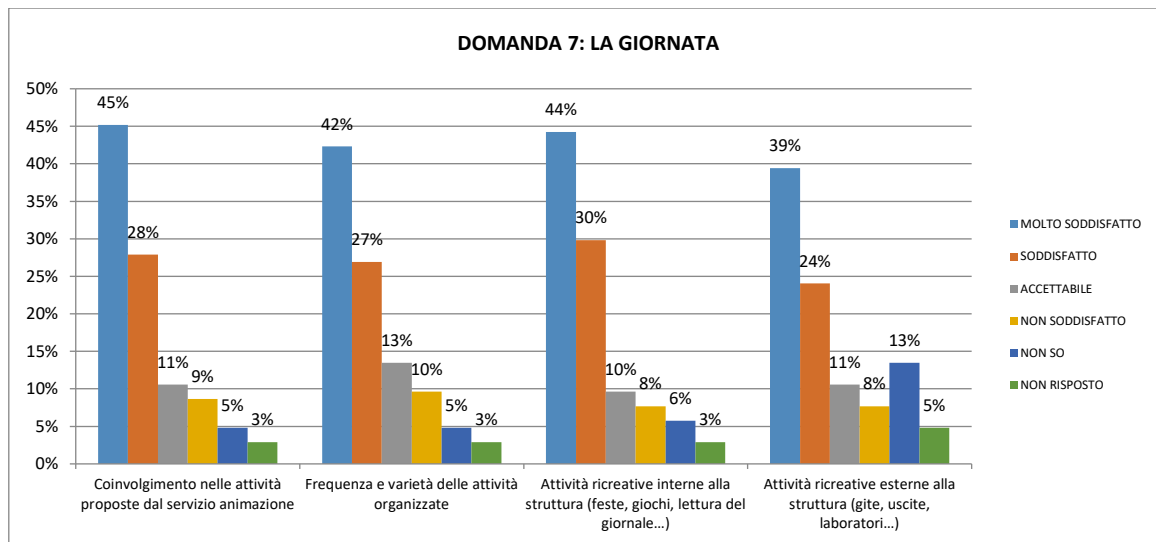
DOMANDA 5: L'ASSISTENZA E' soddisfatto della qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
OTA/OSS	52%	36%	6%	0%	0%	6%	61%	35%	2%	0%	0%	2%	35%	50%	10%	0%	0%	5%	53%	38%	5%	0%	0%	4%
Infermieri Coordinatori	48%	33%	6%	9%	3%	0%	69%	29%	2%	0%	0%	0%	40%	55%	5%	0%	0%	0%	57%	36%	4%	3%	1%	0%
Infermieri	45%	27%	9%	9%	3%	6%	69%	29%	2%	0%	0%	0%	35%	50%	15%	0%	0%	0%	55%	33%	7%	3%	1%	2%
Medici	52%	36%	3%	6%	0%	3%	57%	33%	8%	0%	0%	2%	30%	45%	5%	20%	0%	0%	50%	37%	6%	6%	0%	2%
Animatori/educatori	52%	24%	12%	3%	6%	3%	59%	24%	0%	12%	4%	2%	15%	45%	20%	15%	5%	0%	48%	28%	8%	10%	5%	2%
Fisioterapisti	39%	33%	15%	3%	3%	6%	57%	20%	4%	6%	10%	4%	15%	45%	15%	15%	5%	5%	43%	29%	10%	7%	7%	5%



DOMANDA 6: RELAZIONI CON IL PERSONALE E' soddisfatto del rapporto instaurato con il personale?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Disponibilità, cortesia, umanità	61%	30%	9%	0%	0%	0%	65%	31%	4%	0%	0%	0%	30%	60%	10%	0%	0%	0%	57%	37%	7%	0%	0%	0%
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	58%	24%	12%	3%	0%	3%	61%	35%	4%	0%	0%	0%	20%	55%	20%	5%	0%	0%	52%	36%	10%	2%	0%	1%
Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite	52%	36%	9%	3%	0%	0%	61%	31%	8%	0%	0%	0%	25%	45%	25%	0%	5%	0%	51%	36%	12%	1%	1%	0%



DOMANDA 7: LA GIORNATA E' soddisfatto dell'organizzazione della giornata?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Coinvolgimento nelle attività proposte dal servizio animazione	45%	33%	12%	0%	6%	3%	57%	18%	10%	10%	4%	2%	15%	45%	10%	20%	5%	5%	45%	28%	11%	9%	5%	3%
Frequenza e varietà delle attività organizzate	42%	30%	15%	0%	6%	6%	57%	20%	8%	10%	4%	2%	5%	40%	25%	25%	5%	0%	42%	27%	13%	10%	5%	3%
Attività ricreative interne alla struttura (feste, giochi, lettura del giornale...)	48%	33%	6%	3%	6%	3%	55%	22%	8%	6%	6%	4%	10%	45%	20%	20%	5%	0%	44%	30%	10%	8%	6%	3%
Attività ricreative esterne alla struttura (gite, uscite, laboratori...)	42%	24%	12%	3%	9%	9%	51%	22%	6%	6%	14%	2%	5%	30%	20%	20%	20%	5%	39%	24%	11%	8%	13%	5%



DOMANDA 8 DELLE VISITE								FREQUENZA	
	GER A		GER B		GER C			TOT. A+B+C	
Ogni giorno	10	30%	10	20%	8	40%	28	27%	
Più volte alla settimana	13	39%	21	41%	10	50%	44	42%	
Una volta alla settimana	4	12%	10	20%	0	0%	14	13%	
Più volte al mese	0	0%	4	8%	1	5%	5	5%	
Una volta al mese	0	0%	2	4%	0	0%	2	2%	
Meno di una volta al mese	0	0%	1	2%	0	0%	1	1%	

