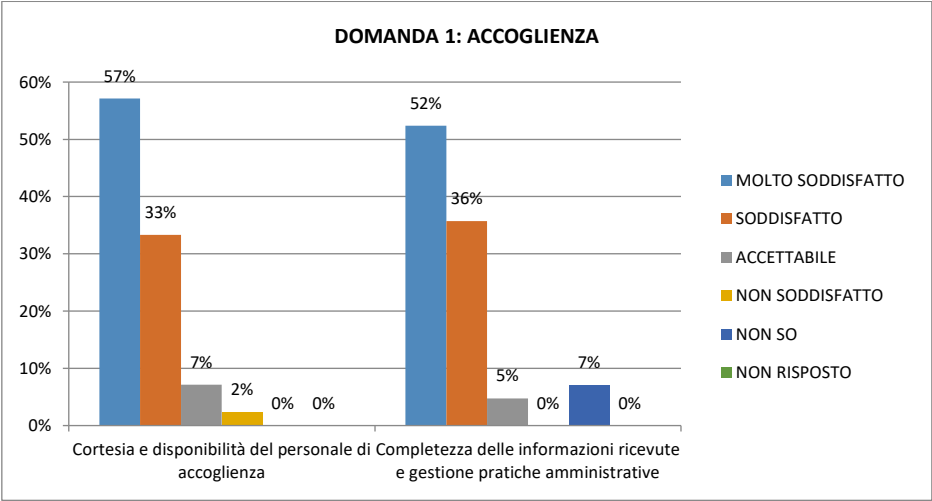


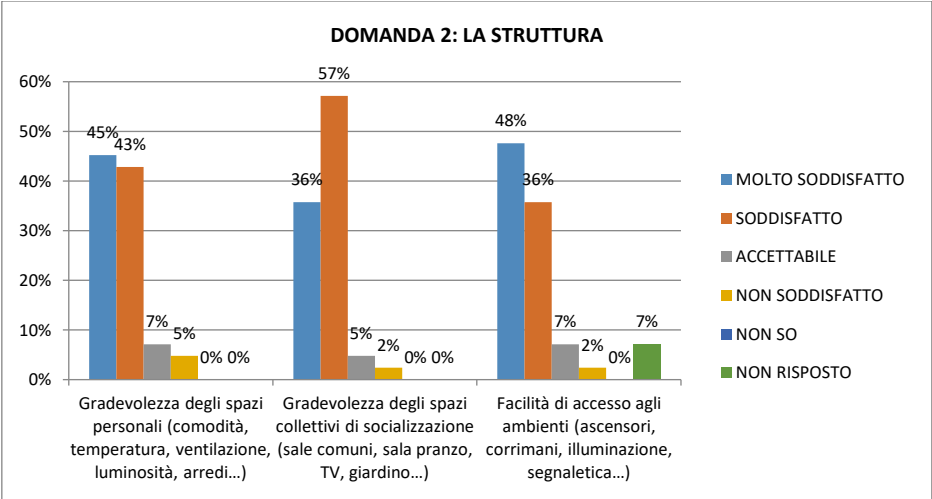
CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024
RIASSUNTO ANALISI UTENTI RSA

	DISTRIBUITI	RESTITUITI
GERIATRIA A	80	0
GERIATRIA B	80	30
GERIATRIA C	40	12
TOT.	200	42

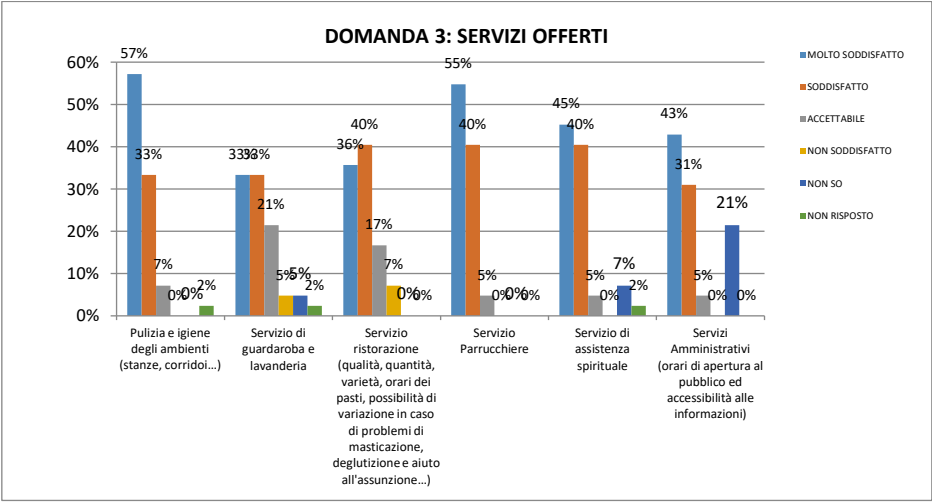
DOMANDA 1: ACCOGLIENZA																								
E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto presso la struttura?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	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
Cortesia e disponibilità del personale di accoglienza	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	0%	50%	17%	25%	8%	0%	0%	57%	33%	7%	2%	0%	0%
Completezza delle informazioni ricevute e gestione pratiche amministrative	0%	0%	0%	0%	0%	0%	57%	40%	3%	0%	0%	0%	42%	25%	8%	0%	25%	0%	52%	36%	5%	0%	7%	0%



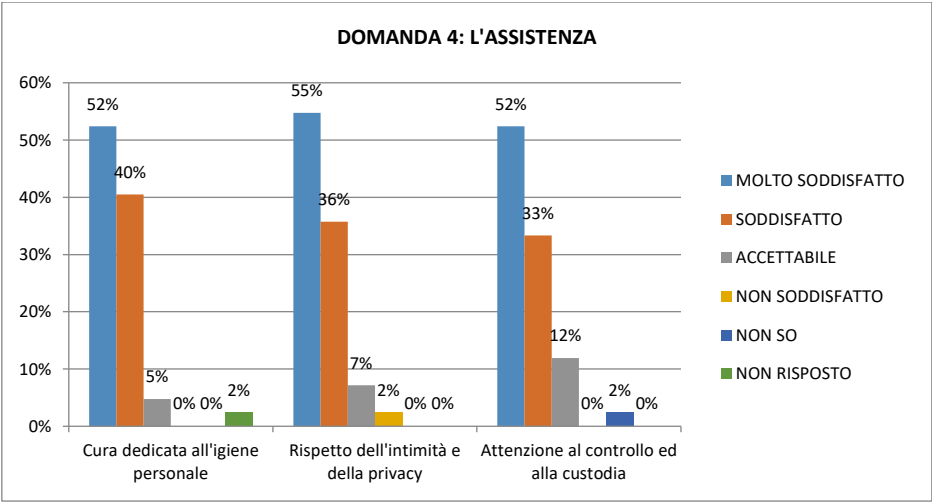
DOMANDA 2: LA STRUTTURA E' soddisfatto degli ambienti della struttura?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON ESPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON ESPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON ESPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON ESPOSTO
Gradevolezza degli spazi personali (comodità, temperatura, ventilazione, luminosità, arredi...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	50%	7%	3%	0%	0%	58%	25%	8%	8%	0%	0%	45%	43%	7%	5%	0%	0%
Gradevolezza degli spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, sala pranzo, TV, giardino...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	30%	63%	3%	3%	0%	0%	50%	42%	8%	0%	0%	0%	36%	57%	5%	2%	0%	0%
Facilità di accesso agli ambienti (ascensori, corrimani, illuminazione, segnaletica,...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	37%	7%	3%	0%	10%	58%	33%	8%	0%	0%	0%	48%	36%	7%	2%	0%	7%



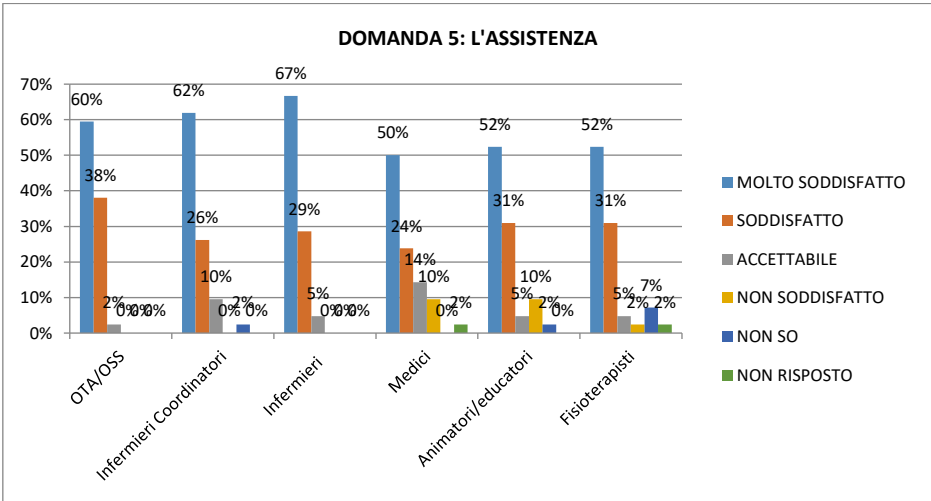
DOMANDA 3: SERVIZI OFFERTI E' soddisfatto dell'ospitalità e del comfort?																									
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	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...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	63%	37%	0%	0%	0%	0%	42%	25%	25%	0%	0%	8%	57%	33%	7%	0%	0%	2%	
Servizio di guardaroba e lavanderia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37%	30%	17%	7%	7%	3%	25%	42%	33%	0%	0%	0%	33%	33%	21%	5%	5%	2%	
Servizio ristorazione (qualità, quantità, varietà, orari dei pasti, possibilità di variazione in caso di problemi di masticazione)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	47%	40%	13%	0%	0%	0%	8%	42%	25%	25%	0%	0%	36%	40%	17%	7%	0%	0%	
Servizio Parrucchiere	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	43%	7%	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%	0%	55%	40%	5%	0%	0%	0%	
Servizio di assistenza spirituale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	43%	7%	0%	3%	3%	50%	33%	0%	0%	17%	0%	45%	40%	5%	0%	7%	2%	
Servizi Amministrativi (orari di apertura al pubblico ed accessibilità alle informazioni)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	53%	30%	7%	0%	10%	0%	17%	33%	0%	0%	50%	0%	43%	31%	5%	0%	21%	0%	



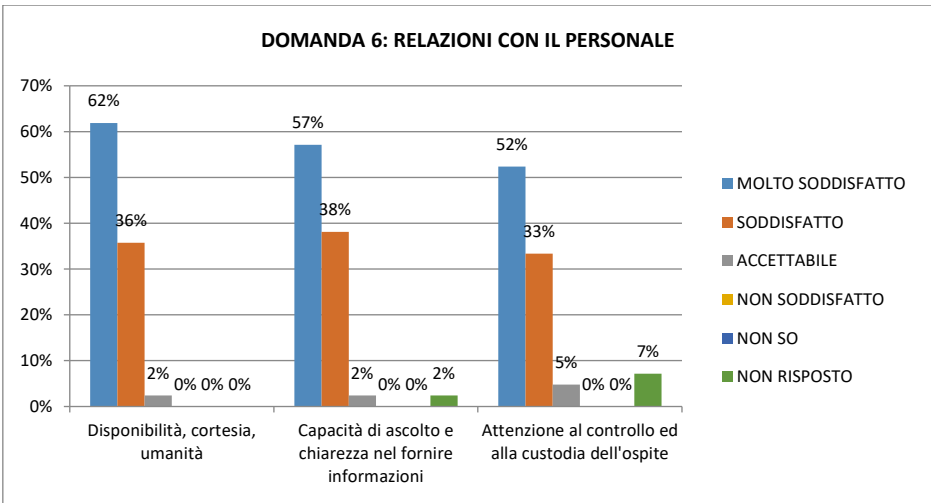
DOMANDA 4: L'ASSISTENZA E' soddisfatto delle cure a Lei rivolte?																								
	GER A						GER B						GER C						TOT. A+B+C					
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Cura dedicata all'igiene personale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	57%	40%	0%	0%	0%	3%	42%	42%	17%	0%	0%	0%	52%	40%	5%	0%	0%	2%
Rispetto dell'intimità e della privacy	0%	0%	0%	0%	0%	0%	53%	40%	7%	0%	0%	0%	58%	25%	8%	8%	0%	0%	55%	36%	7%	2%	0%	0%
Attenzione al controllo ed alla custodia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	53%	40%	3%	0%	3%	0%	50%	17%	33%	0%	0%	0%	52%	33%	12%	0%	2%	0%



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	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	37%	3%	0%	0%	0%	58%	42%	0%	0%	0%	0%	60%	38%	2%	0%	0%	0%
Infermieri Coordinatori	0%	0%	0%	0%	0%	0%	67%	27%	7%	0%	0%	0%	50%	25%	17%	0%	8%	0%	62%	26%	10%	0%	2%	0%
Infermieri	0%	0%	0%	0%	0%	0%	67%	30%	3%	0%	0%	0%	67%	25%	8%	0%	0%	0%	67%	29%	5%	0%	0%	0%
Medici	0%	0%	0%	0%	0%	0%	57%	30%	10%	0%	0%	3%	33%	8%	25%	33%	0%	0%	50%	24%	14%	10%	0%	2%
Animatori/educatori	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	33%	7%	13%	3%	0%	75%	25%	0%	0%	0%	0%	52%	31%	5%	10%	2%	0%
Fisioterapisti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	47%	37%	3%	0%	10%	3%	67%	17%	8%	8%	0%	0%	52%	31%	5%	2%	7%	2%



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	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	0%	67%	25%	8%	0%	0%	0%	62%	36%	2%	0%	0%	0%
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	0%	0%	0%	0%	0%	0%	57%	40%	0%	0%	0%	3%	58%	33%	8%	0%	0%	0%	57%	38%	2%	0%	0%	2%
Attenzione al controllo ed alla custodia dell'ospite	0%	0%	0%	0%	0%	0%	53%	37%	0%	0%	0%	10%	50%	25%	17%	0%	0%	0%	52%	33%	5%	0%	0%	7%



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	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	33%	10%	3%	7%	3%	58%	33%	0%	8%	0%	0%	48%	33%	7%	5%	5%	2%
Frequenza e varietà delle attività organizzate	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	33%	13%	3%	7%	3%	58%	33%	0%	8%	0%	0%	45%	33%	10%	5%	5%	2%
Attività ricreative interne alla struttura (feste, giochi, lettura del giornale...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	37%	10%	3%	7%	3%	67%	25%	0%	8%	0%	0%	48%	33%	7%	5%	5%	2%
Attività ricreative esterne alla struttura (gite, uscite, laboratori...)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37%	27%	13%	3%	17%	3%	67%	25%	0%	8%	0%	0%	45%	26%	10%	5%	12%	2%

