

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

CURE INTERMEDIE

CONSEGNA

DURANTE TUTTO L'ANNO

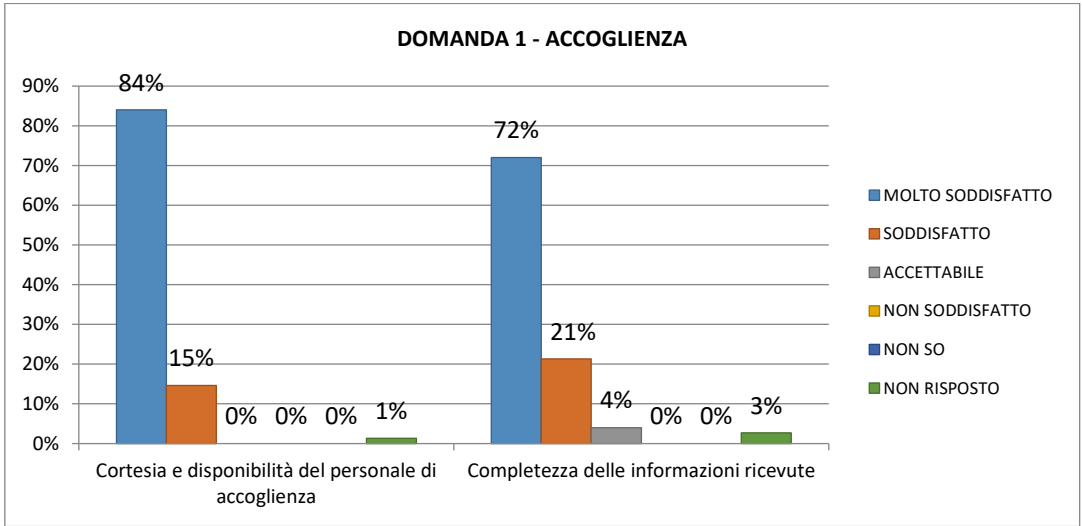
RESTITUZIONE

MESE DI GENNAIO/FEBBRAIO 2025

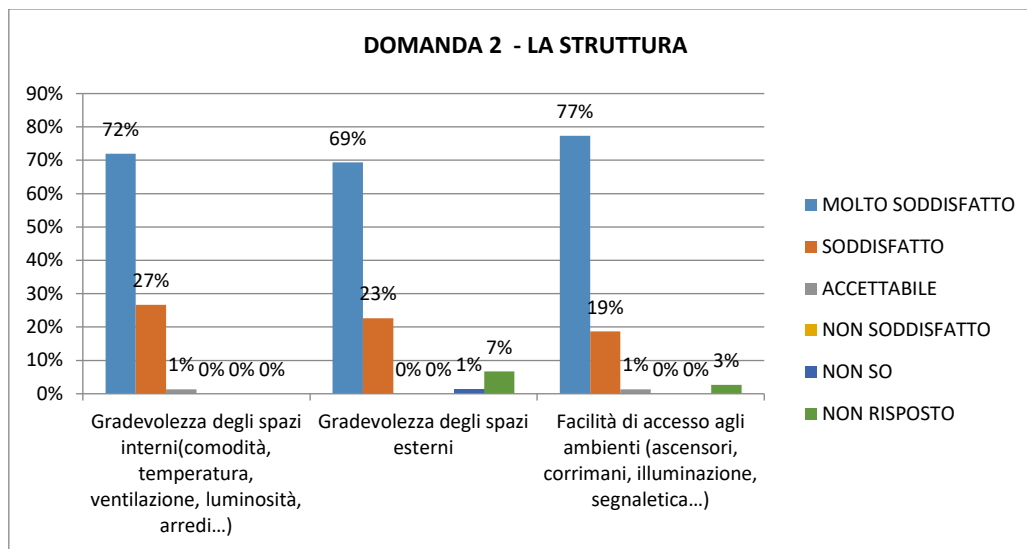
QUESTIONARI RESTITUITI	
VERSIONE UTENTI	75
VERSIONE FAMIGLIARI	78

RIASSUNTO ANALISI UTENTI

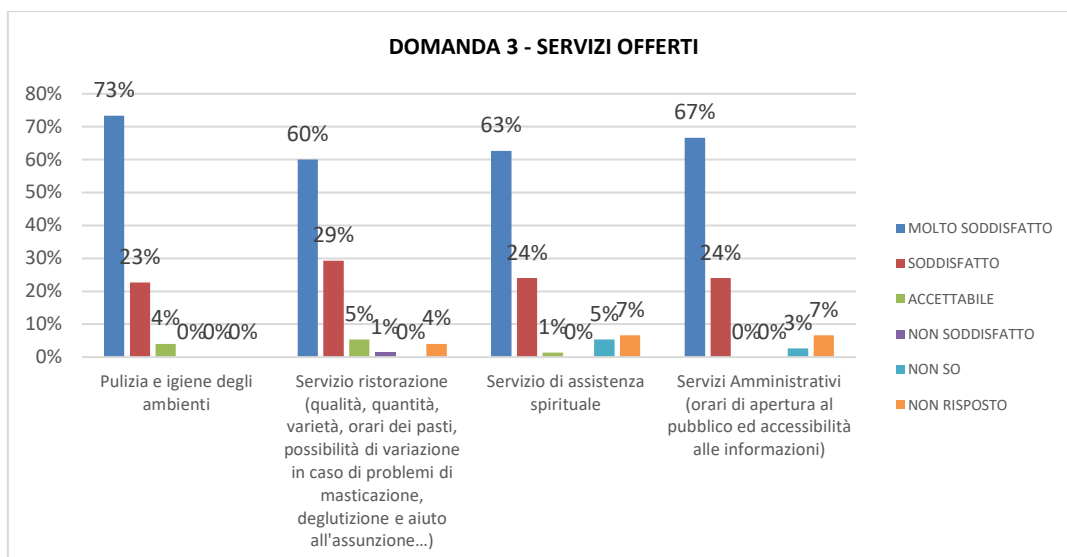
DOMANDA 1 ACCOGLIENZA E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto presso la struttura?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Cortesìa e disponibilità del personale di accoglienza	84%	15%	0%	0%	0%	1%
Completezza delle informazioni ricevute	72%	21%	4%	0%	0%	3%



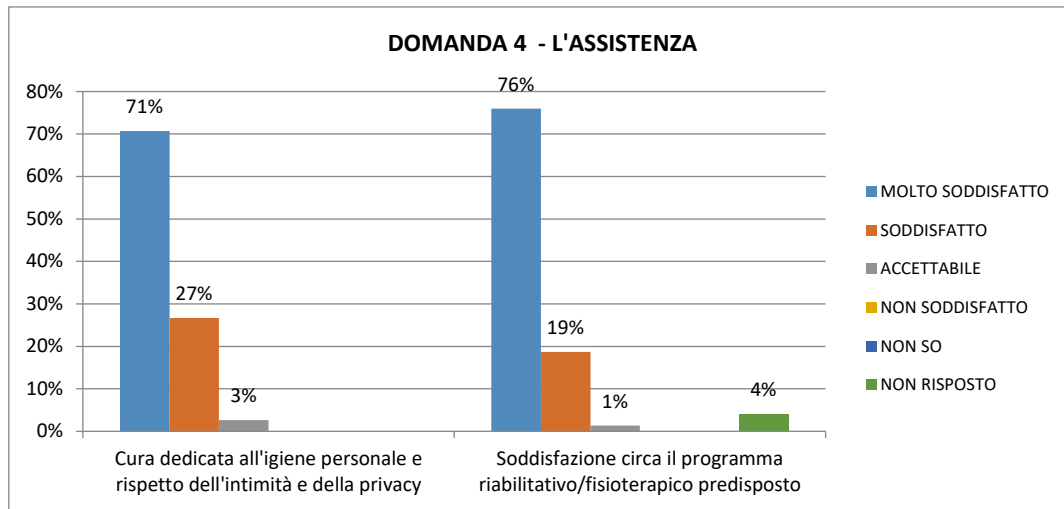
DOMANDA 2 LA STRUTTURA E' soddisfatto degli ambienti della struttura?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Gradevolezza degli spazi interni (comodità, temperatura, ventilazione, luminosità, arredi...)	72%	27%	1%	0%	0%	0%
Gradevolezza degli spazi esterni	69%	23%	0%	0%	1%	7%
Facilità di accesso agli ambienti (ascensori, corrimani, illuminazione, segnaletica...)	77%	19%	1%	0%	0%	3%



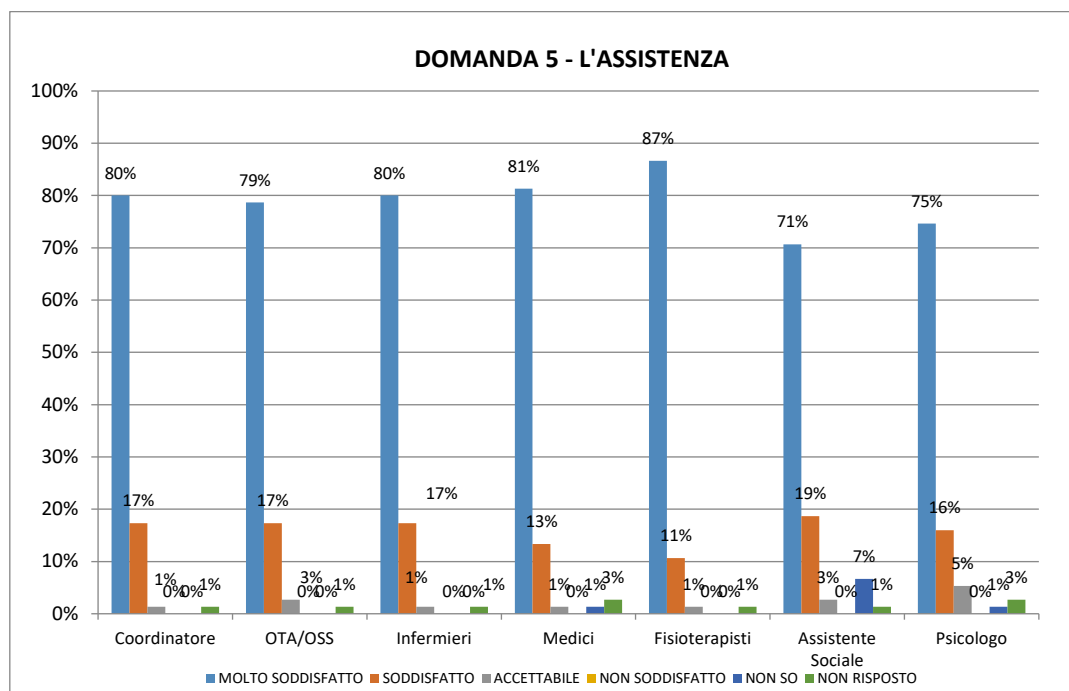
DOMANDA 3 SERVIZI OFFERTI E' soddisfatto dell'ospitalità e del comfort?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Pulizia e igiene degli ambienti	73%	23%	4%	0%	0%	0%
Servizio ristorazione (qualità, quantità, varietà, orari dei pasti, possibilità di variazione in caso di problemi di)	60%	29%	5%	1%	0%	4%
Servizio di assistenza spirituale	63%	24%	1%	0%	5%	7%
Servizi Amministrativi (orari di apertura al pubblico ed accessibilità alle informazioni)	67%	24%	0%	0%	3%	7%



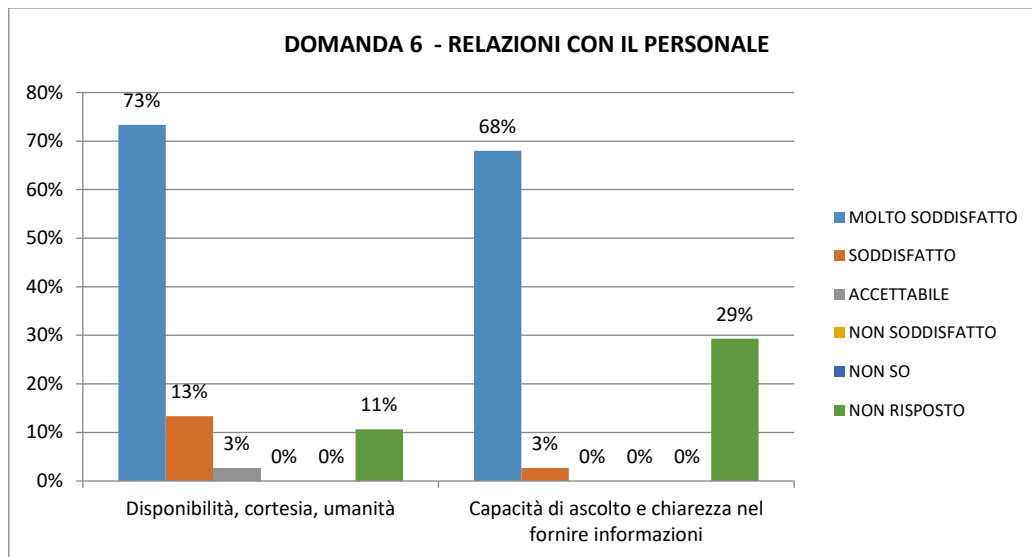
DOMANDA 4 L'ASSISTENZA E' soddisfatto delle cure a Lei rivolte?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Cura dedicata all'igiene personale e rispetto dell'intimità e della privacy	71%	27%	3%	0%	0%	0%
Soddisfazione circa il programma riabilitativo/fisioterapico predisposto	76%	19%	1%	0%	0%	4%



DOMANDA 5 L'ASSISTENZA E' soddisfatto della qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Coordinatore	80%	17%	1%	0%	0%	1%
OTA/OSS	79%	17%	3%	0%	0%	1%
Infermieri	80%	17%	1%	0%	0%	1%
Medici	81%	13%	1%	0%	1%	3%
Fisioterapisti	87%	11%	1%	0%	0%	1%
Assistente Sociale	71%	19%	3%	0%	7%	1%
Psicologo	75%	16%	5%	0%	1%	3%

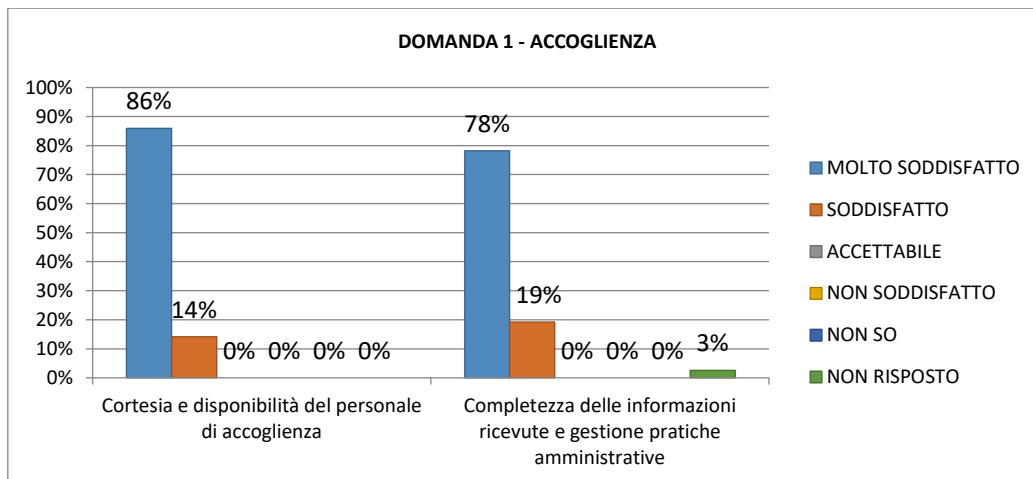


DOMANDA 6 RELAZIONI CON IL PERSONALE E' soddisfatto del rapporto instaurato con il personale?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
...sibilità, cortesia, umanità	73%	13%	3%	0%	0%	11%
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	68%	3%	0%	0%	0%	29%

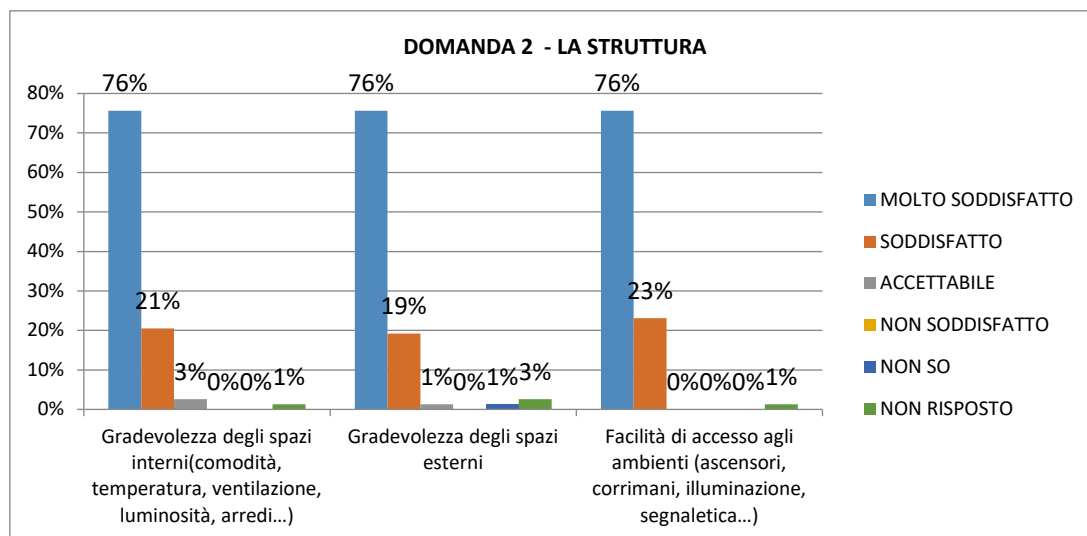


ANALISI FAMIGLIARI

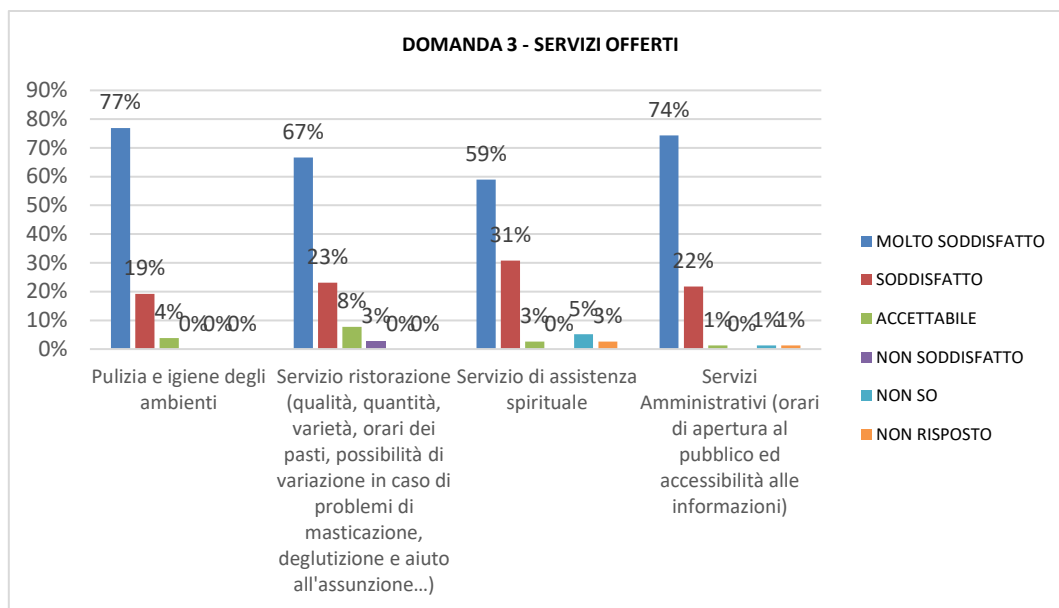
DOMANDA 1 ACCOGLIENZA E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto il Suo parente presso la struttura?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Cortesìa e disponibilità del personale di accoglienza	86%	14%	0%	0%	0%	0%
Completezza delle informazioni ricevute e gestione pratiche amministrative	78%	19%	0%	0%	0%	3%



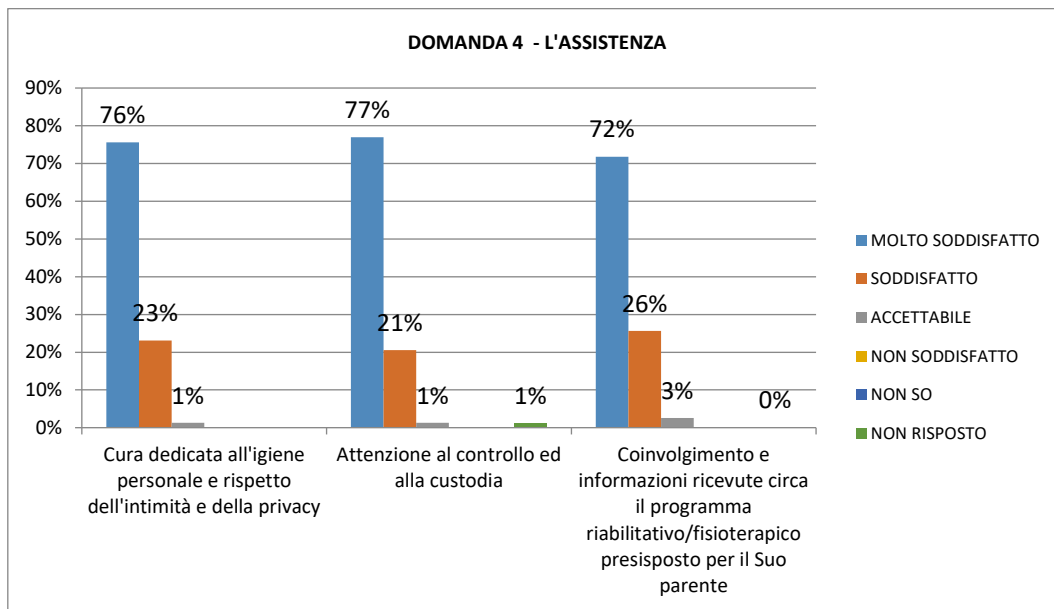
DOMANDA 2 LA STRUTTURA E' soddisfatto degli ambienti della struttura?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Gradevolezza degli spazi interni (comodità, temperatura, ventilazione, luminosità, arredi...)	76%	21%	3%	0%	0%	1%
Gradevolezza degli spazi esterni	76%	19%	1%	0%	1%	3%
Facilità di accesso agli ambienti (ascensori, corrimani, illuminazione, segnaletica...)	76%	23%	0%	0%	0%	1%



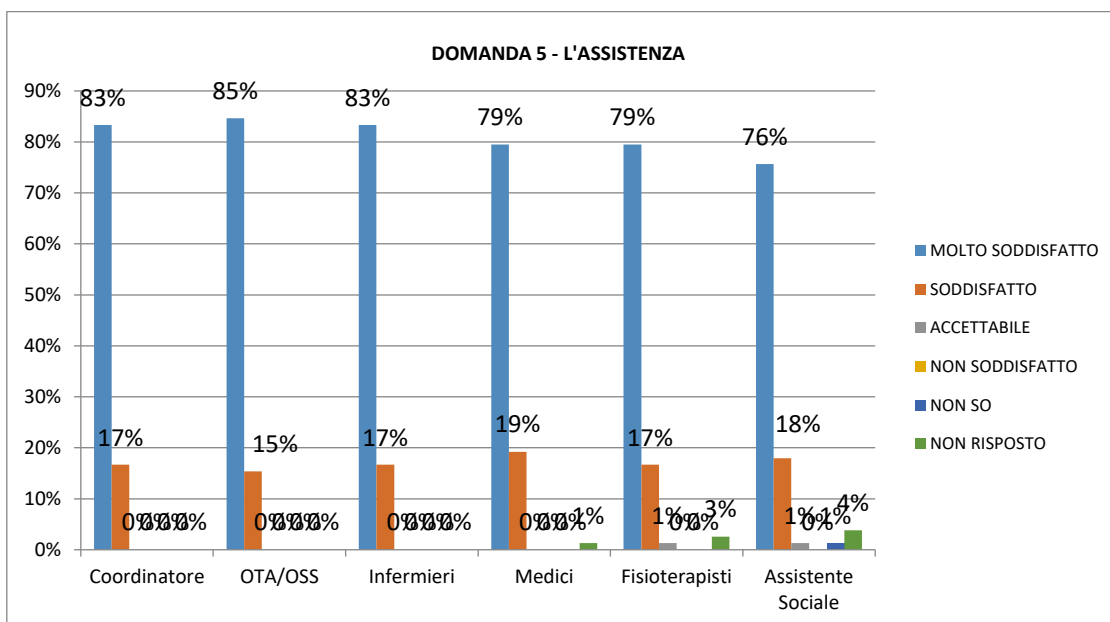
DOMANDA 3 SERVIZI OFFERTI E' soddisfatto dell'opsitalità e del comfort?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Pulizia e igiene degli ambienti	77%	19%	4%	0%	0%	0%
Servizio ristorazione (qualità, quantità, varietà, orari dei pasti, possibilità di variazione in caso di problemi di	67%	23%	8%	3%	0%	0%
Servizio di assistenza spirituale	59%	31%	3%	0%	5%	3%
Servizi Amministrativi (orari di apertura al pubblico ed accessibilità alle informazioni)	74%	22%	1%	0%	1%	1%



DOMANDA 4 L'ASSISTENZA E' soddisfatto delle cure rivolte al Suo parente?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Cura dedicata all'igiene personale e rispetto dell'intimità e della privacy	76%	23%	1%	0%	0%	0%
Attenzione al controllo ed alla custodia	77%	21%	1%	0%	0%	1%
Coinvolgimento e informazioni ricevute circa il programma riabilitativo/fisioterapico presisposto	72%	26%	3%	0%	0%	0%



DOMANDA 5 L'ASSISTENZA E' soddisfatto della qualità delle prestazioni da parte dei seguenti operatori?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Coordinatore	83%	17%	0%	0%	0%	0%
OTA/OSS	85%	15%	0%	0%	0%	0%
Infermieri	83%	17%	0%	0%	0%	0%
Medici	79%	19%	0%	0%	0%	1%
Fisioterapisti	79%	17%	1%	0%	0%	3%
Assistente Sociale	76%	18%	1%	0%	1%	4%
Psicologo	74%	15%	3%	0%	1%	6%



DOMANDA 6 RELAZIONI CON IL PERSONALE E' soddisfatto del rapporto instaurato con il personale?						
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ACCETTABILE	NON SODDISFATTO	NON SO	NON RISPOSTO
Disponibilità, cortesia, umanità	83%	14%	0%	0%	0%	3%
Capacità di ascolto e chiarezza nel fornire informazioni	81%	17%	0%	0%	0%	3%

