

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI SULLA QUALITÀ PERCEPITA ALLA R.S.A. FONDAZIONE SAN BIAGIO (CUSTOMER SATISFACTION)

COMMENTO DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI

Nei questionari si è reputato di valutare gli aspetti inerenti:

- alle informazioni e all' accoglienza al momento dell'ingresso
- all' assistenza sanitaria
- al servizio animativo e fisioterapico
- alla qualità delle relazioni
- al servizio alberghiero
- al periodo pandemico

QUESTIONARIO PARENTI DEGLI OSPITI RESIDENTI IN RSA

Le valutazioni (espresse in decimi) hanno dato per la maggior parte risultati positivi : da 9.3/10 a 9,6/10.

Le domande riguardanti il servizio alberghiero, la gestione delle videochiamate ed un eventuale consiglio della nostra struttura ad amici e parenti, hanno totalizzato 10/10.

Rilevazione risposte riguardanti la gestione in periodo emergenza covid:

- progetto videochiamate: totalizzato 10/10
- contatti con i propri cari: totalizzato 9,6/10
- gestione visite in presenza o al vetro: totalizzato 9,2/10

QUESTIONARIO OSPITI RESIDENTI IN RSA

Lo stesso questionario ,mancante della parte di domande riguardanti gestione emergenza covid , è stato somministrato agli ospiti cognitivamente in grado di fornire risposte adeguate.

Le domande riguardanti l'assistenza fornita da asa ed oss, la prontezza del personale in caso di chiamata ed il rapporto umano hanno totalizzato 9,4/10.

La domanda riguardante il servizio religioso ha totalizzato 9,7/10.

Le restanti domande hanno totalizzato tutte 10/10.

QUESTIONARIO PARENTI DEGLI UTENTI CDI

Tutte le domande relative agli aspetti organizzativi sanitari e sociali hanno totalizzato 10/10.

La domanda riguardante il giudizio sull'attività fisioterapica ha totalizzato 9,3/10.

QUESTIONARIO UTENTI CDI

Tutte le domande relative agli aspetti organizzativi, sanitari e sociali hanno totalizzato 10/10.

CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente positivi sui livelli di gradimento.

Questo fatto gratifica il lavoro compiuto dall'Amministrazione della Fondazione alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità.

I risultati emersi verranno utilizzati per la definizione di progetti di miglioramento della qualità di ciascun servizio.

Cavriana
20/12/21