

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

COMMENTO RISULTATI

Nei questionari si è reputato di valutare gli aspetti inerenti:

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

Le valutazioni sono state espresse in decimi.

QUESTIONARIO PARENTI DEGLI OSPITI RESIDENTI IN RSA

- Programmazione ricovero, accoglienza, servizi segreteria: totalizzato punteggio 9.5/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggio 9.5/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggio 9/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 9/10
- Trattamento alberghiero, servizi lavanderia e servizi alla persona: totalizzato punteggio 9.5/10
- Nella parte relativa alle conclusioni, la maggior parte dei famigliari, ritiene soddisfacente la permanenza del proprio caro in struttura (punteggio 9.3/10) e tutti concordano nel consigliare la Fondazione ad amici e parenti (punteggio 10/10).

QUESTIONARIO OSPITI RESIDENTI IN RSA

- Accoglienza: totalizzato punteggio 9/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggio 9.6/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggio 9.6/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 9/10



FONDAZIONE SAN BIAGIO

ONLUS

-Trattamento alberghiero, servizi lavanderia e servizi alla persona: totalizzato punteggio 9.6/10

-Nella parte relativa alle conclusioni, gli ospiti intervistati, ritengono soddisfacente la loro permanenza in struttura (punteggio 9/10).

QUESTIONARIO PARENTI DEGLI UTENTI CDI

-Servizio segreteria e accoglienza: totalizzato punteggio 10/10

-Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggio 10/10

-Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggio 10/10

-Struttura e spazi: totalizzato punteggio 10/10

-Trattamento alberghiero e servizi alla persona: totalizzato punteggio 9.6/10

-In conclusione, tutti i parenti degli utenti cdi, si ritengono soddisfatti del servizio offerto (punteggio 10/10).

QUESTIONARIO UTENTI CDI

Tutte gli item relativi agli aspetti organizzativi, sanitari, assistenziali e servizi alberghieri 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
27/01/23