

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI SULLA QUALITA' PERCEPITA ALLA RSA E CDI "FONDAZIONE SAN BIAGIO ONLUS" (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 ed ai servizi generali

Le valutazioni sono state espresse in decimi.

QUESTIONARIO PARENTI DEGLI OSPITI RESIDENTI IN RSA

- Programmazione ricovero, accoglienza, servizi segreteria: totalizzato punteggi da 9.5/10 a 9.7/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggi da 8.8/10 a 9.5/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggi da 8.8/10 a 9.5/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 9.7/10
- Trattamento alberghiero, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggi da 9/10 a 9.7/10
- Nella parte relativa alle conclusioni, la maggior parte dei familiari, ritiene soddisfacente la permanenza del proprio caro in struttura (punteggio 9/10) e tutti concordano nel consigliare la Fondazione ad amici e parenti (punteggio 10/10).

QUESTIONARIO OSPITI RESIDENTI IN RSA

- Accoglienza: totalizzato punteggi da 9/10 a 9.3/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggi da 8.4/10 a 9/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggio 9.3/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 9/10
- Trattamento alberghiero, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggi da 9.3/10 a 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, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggio 10/10
- In conclusione, tutti i parenti degli utenti cdi, si ritengono soddisfatti del servizio offerto (punteggio 10/10).

QUESTIONARIO 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, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggio 10/10
- In conclusione, tutti gli utenti intervistati, si ritengono soddisfatti del servizio offerto (punteggio 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, 29/05/2024