

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI SULLA QUALITA' PERCEPITA PRESSO LA RSA ED IL CDI DELLA "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 9.6/10 a 9.8/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggi da 8.4/10 a 8.9/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggi da 8.8/10 a 8.9/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 8.9/10
- Trattamento alberghiero, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggi da 9/10 a 9.2/10
- Nella parte relativa alle conclusioni, la maggior parte dei famigliari, ritiene soddisfacente la permanenza del proprio caro in struttura (punteggio 9.1/10) e tutti concordano nel consigliare la Fondazione ad amici e parenti (punteggio 10/10).

QUESTIONARIO OSPITI RESIDENTI IN RSA

- Accoglienza: totalizzato punteggio 9.3/10
- Servizi sanitari ed assistenziali: totalizzato punteggi da 8.8/10 a 9.3/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggi da 9/10 a 9.3/10
- Rapporti umani: totalizzato punteggio 9.7/10
- Trattamento alberghiero, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggi da 9/10 a 10/10

-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 punteggi da 9.2/10 a 9.6/10
- Servizi fisioterapici ed educativi: totalizzato punteggi da 9.2/10 a 10/10
- Struttura e spazi: totalizzato punteggi da 9.1/10 a 9.6/10
- Trattamento alberghiero, servizi generali e servizi alla persona: totalizzato punteggi da 9.1/10 a 9.5/10
- In conclusione, i parenti degli utenti cdi, si ritengono soddisfatti del servizio offerto (punteggio 9.6/10).

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 punteggi da 9.5/10 a 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. Questi dati gratificano il lavoro compiuto dall'Amministrazione della Fondazione, alla ricerca di una sempre maggiore qualità dei servizi offerti.

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

Cavriana, 08/04/2025