

Customer Satisfaction FAMILIARI OSPITI

RSA Lainate

anno 2023



ESITI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2023

I NUMERI DEL QUESTIONARIO:

Il questionario FAMILIARI è stato proposto nei primi mesi del 2024 ai familiari degli ospiti residenti in RSA durante il 2023.

Su 142 persone ospiti della RSA Sercop di Lainate nel 2023, è stata proposta la compilazione del questionario ai familiari dei 102 ospiti ancora in struttura ad inizio 2024.

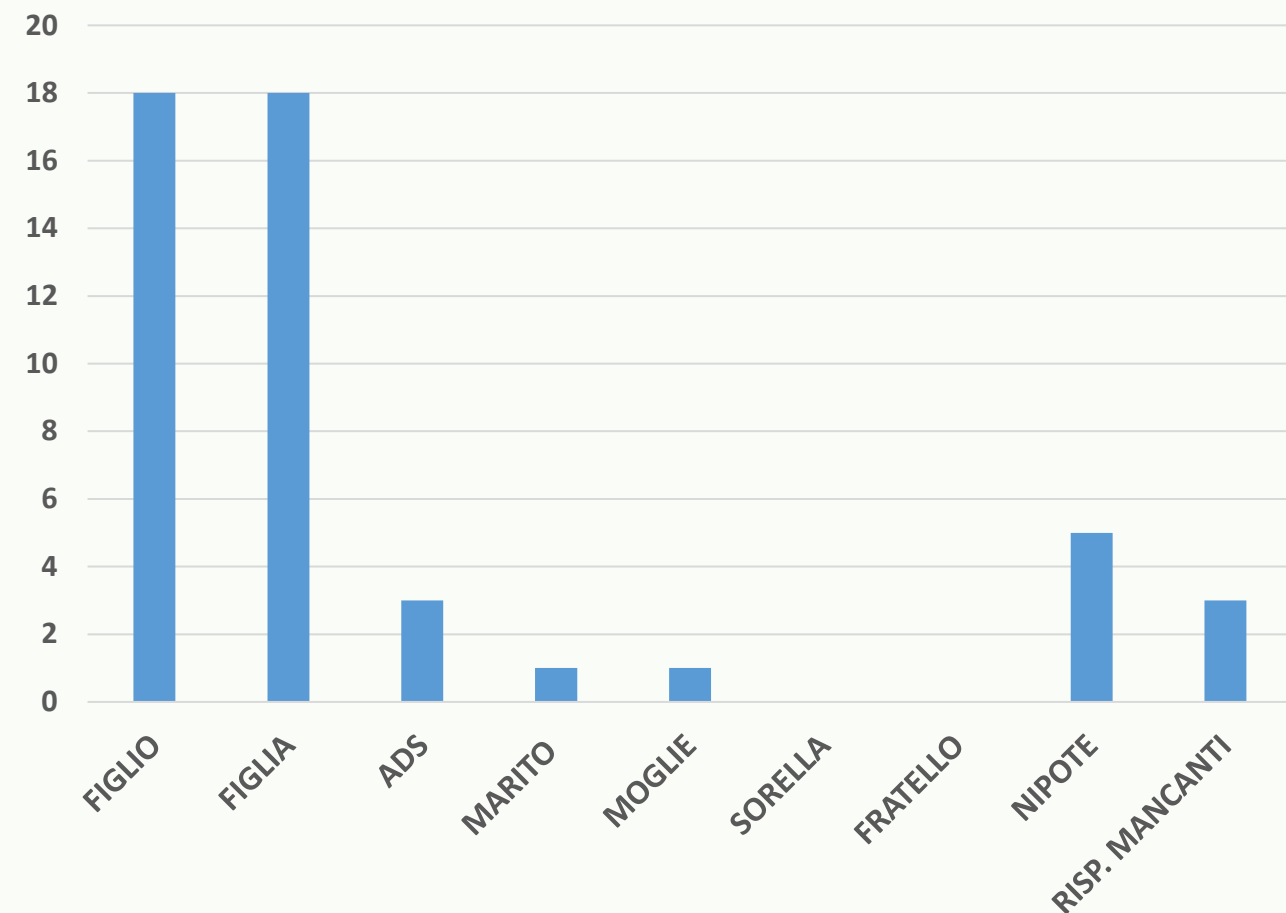
Sono stati restituiti 49 questionari compilati, con il 48,02% di tasso di risposta.

Si sono approfondite in particolare 4 AREE D'INTERESSE :

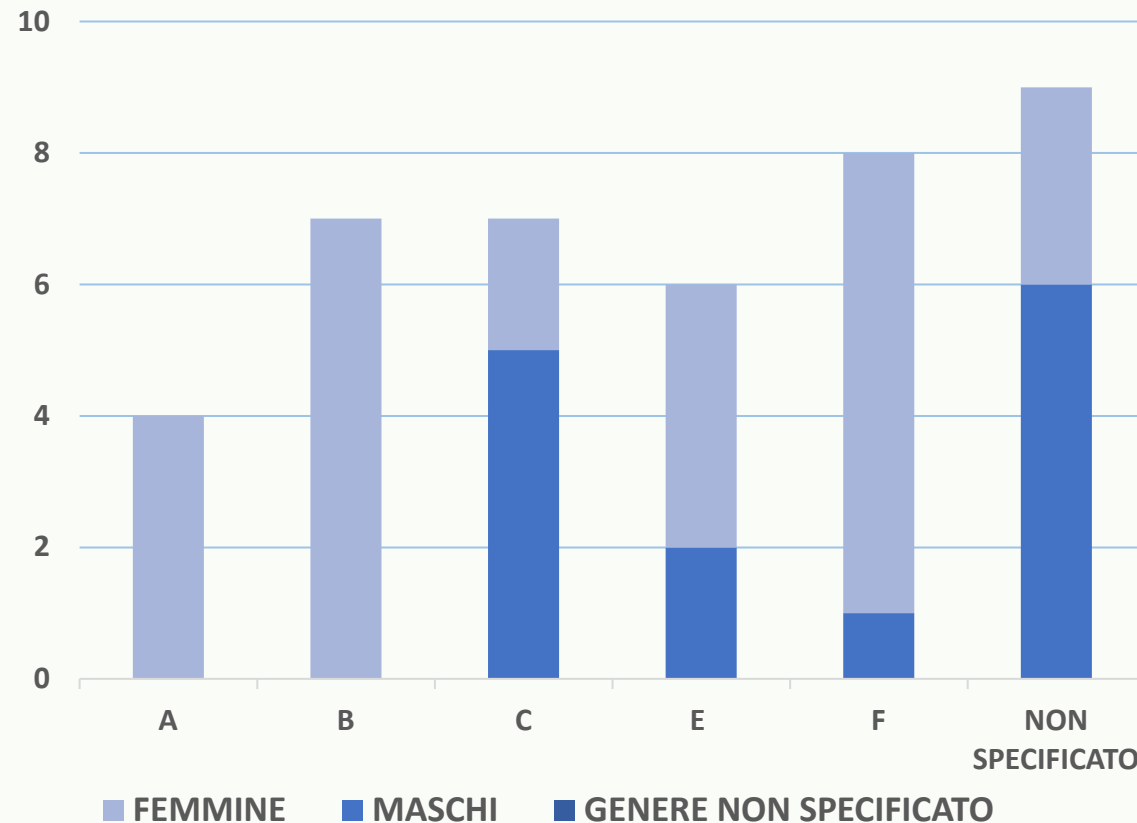
- 1. Ospitalità e comfort*
- 2. Qualità del servizio pulizie e lavanderia*
- 3. Qualità del servizio ristorazione*
- 4. Qualità del servizio assistenza*

DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELLA RSA

Legame con l'ospite



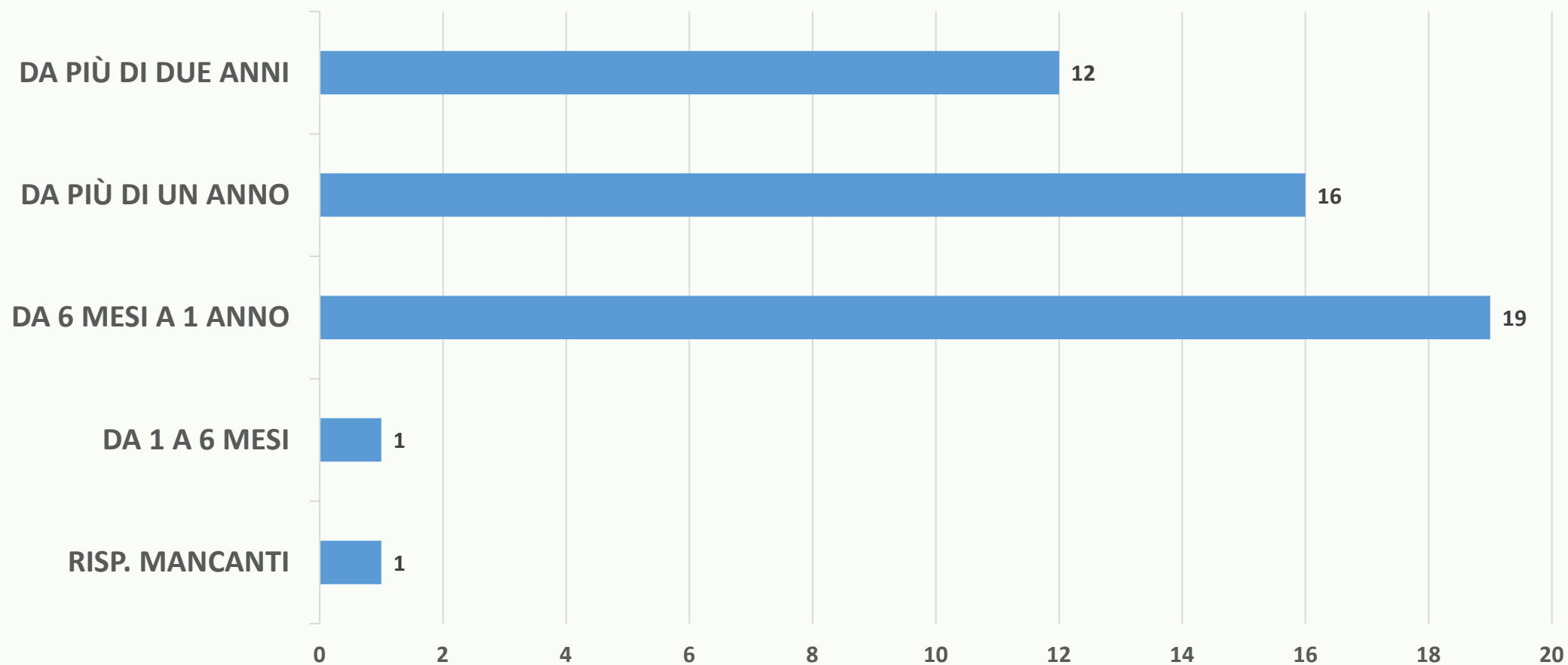
*Nucleo di appartenenza dell'ospite e genere**



**8 ospiti non hanno specificato nucleo di appartenenza e genere*

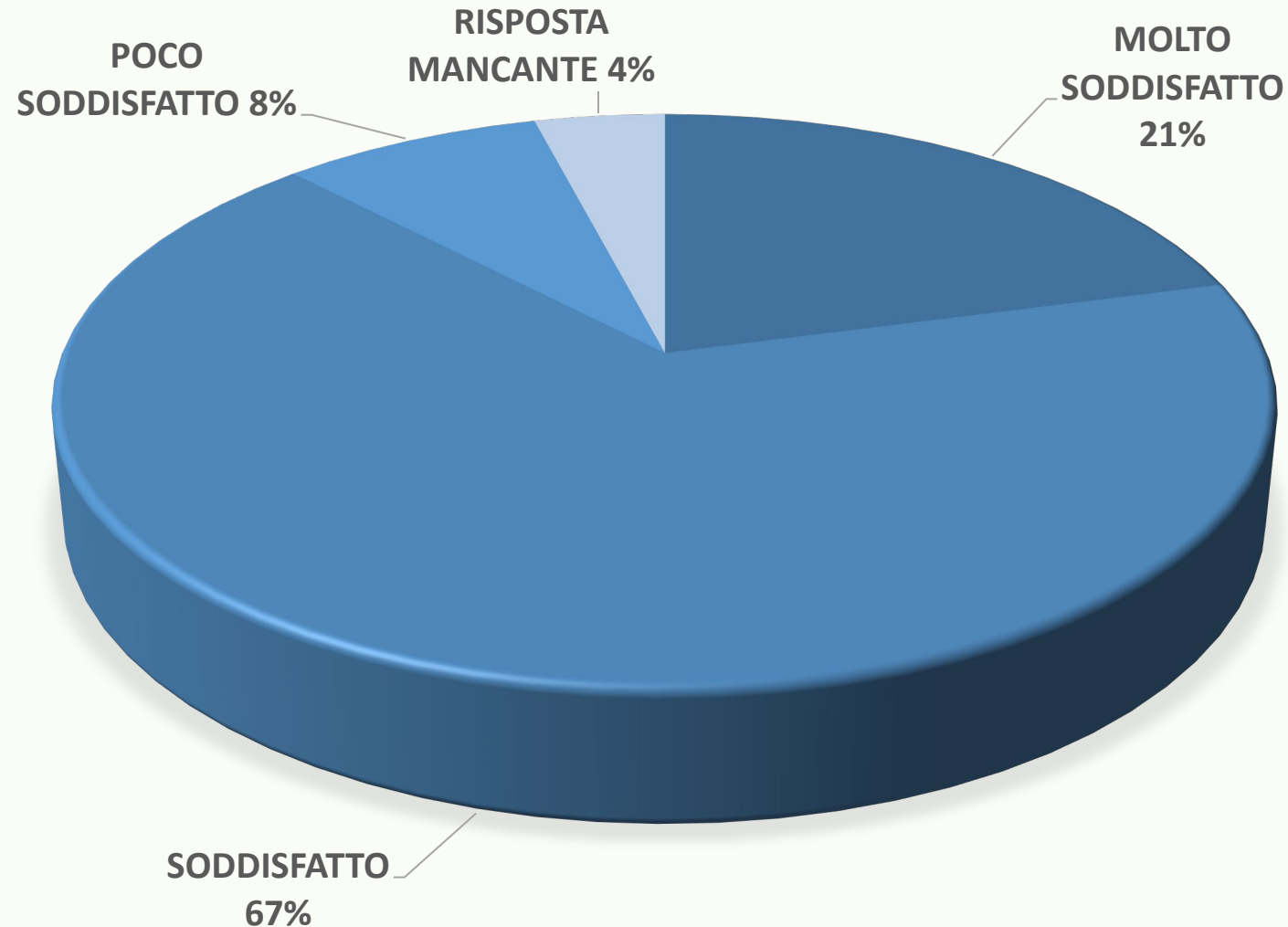
DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELLA RSA

Durata del ricovero dell'ospite



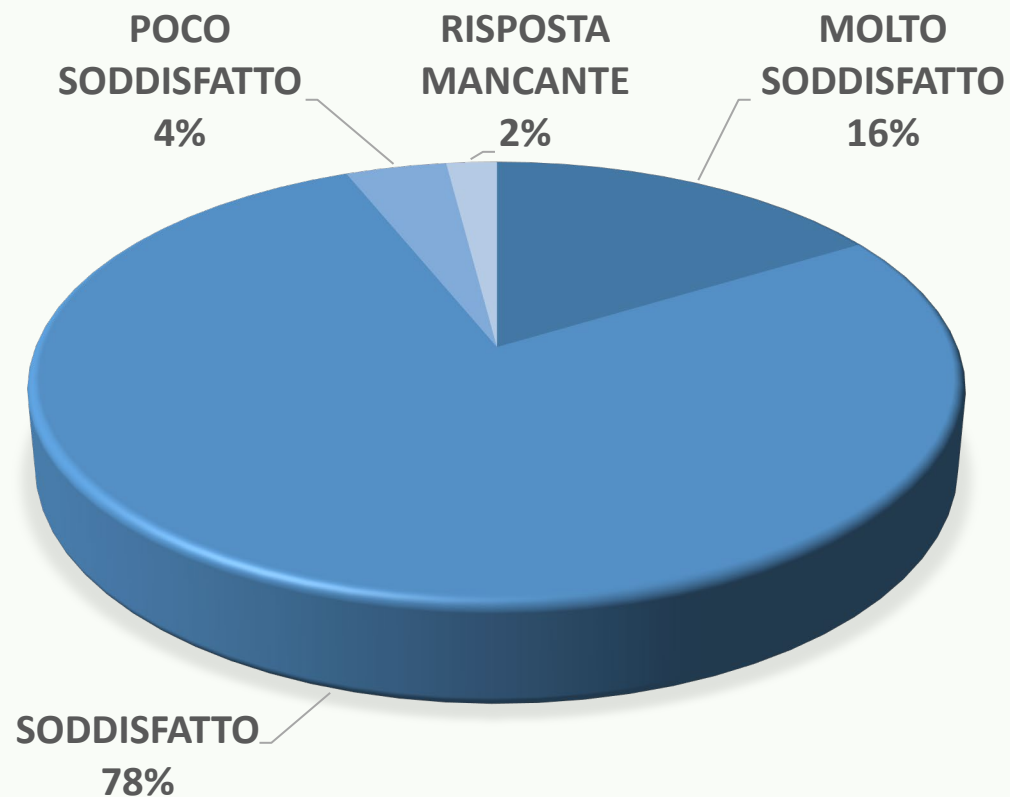
1. OSPITALITA' E COMFORT

Come valuta professionalità e accoglienza dell'Ente Gestore SERCOP ?

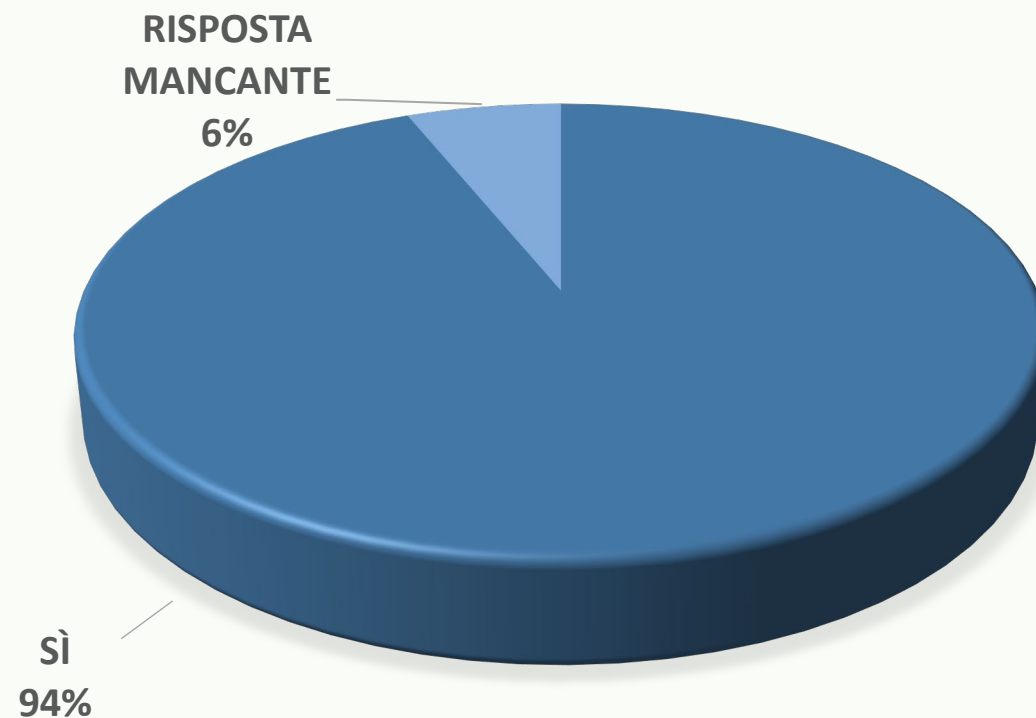


1. OSPITALITA' E COMFORT

Come valuta le informazioni sull'organizzazione del NUCLEO al momento dell'ingresso (orario delle attività della giornata, visite mediche, ecc...)

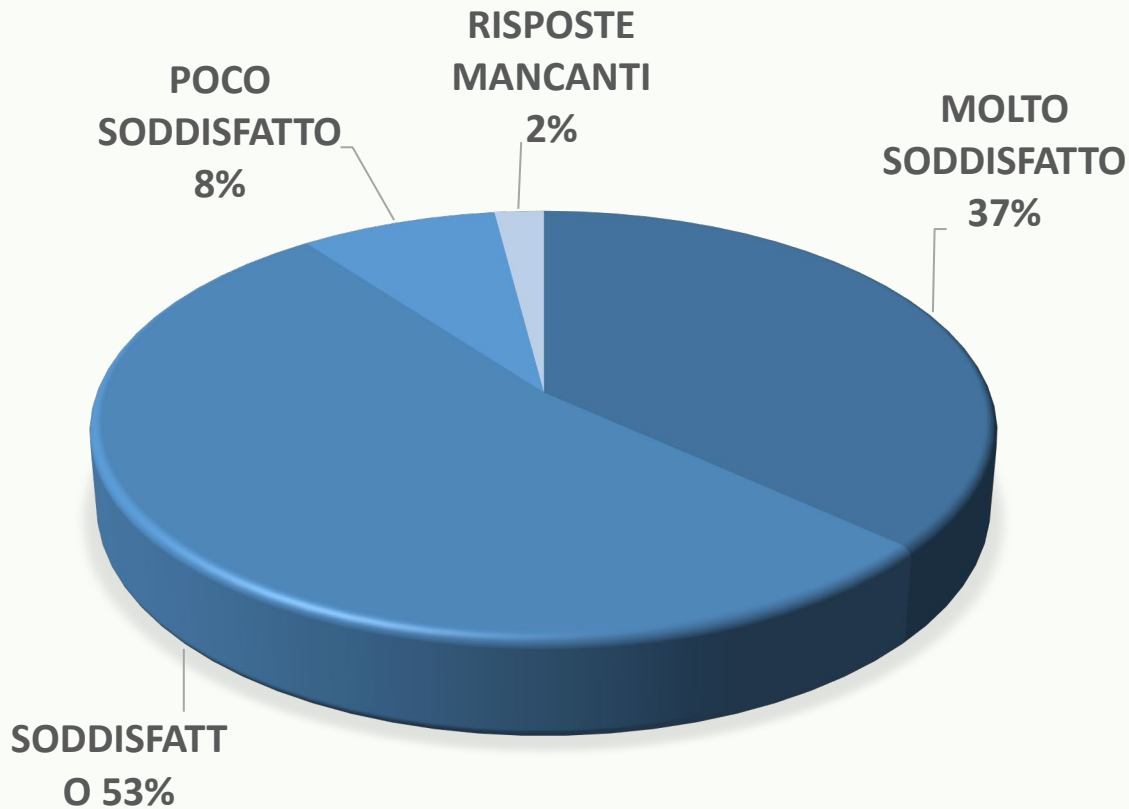


Al momento dell' INGRESSO del suo familiare vi siete sentiti accolti?

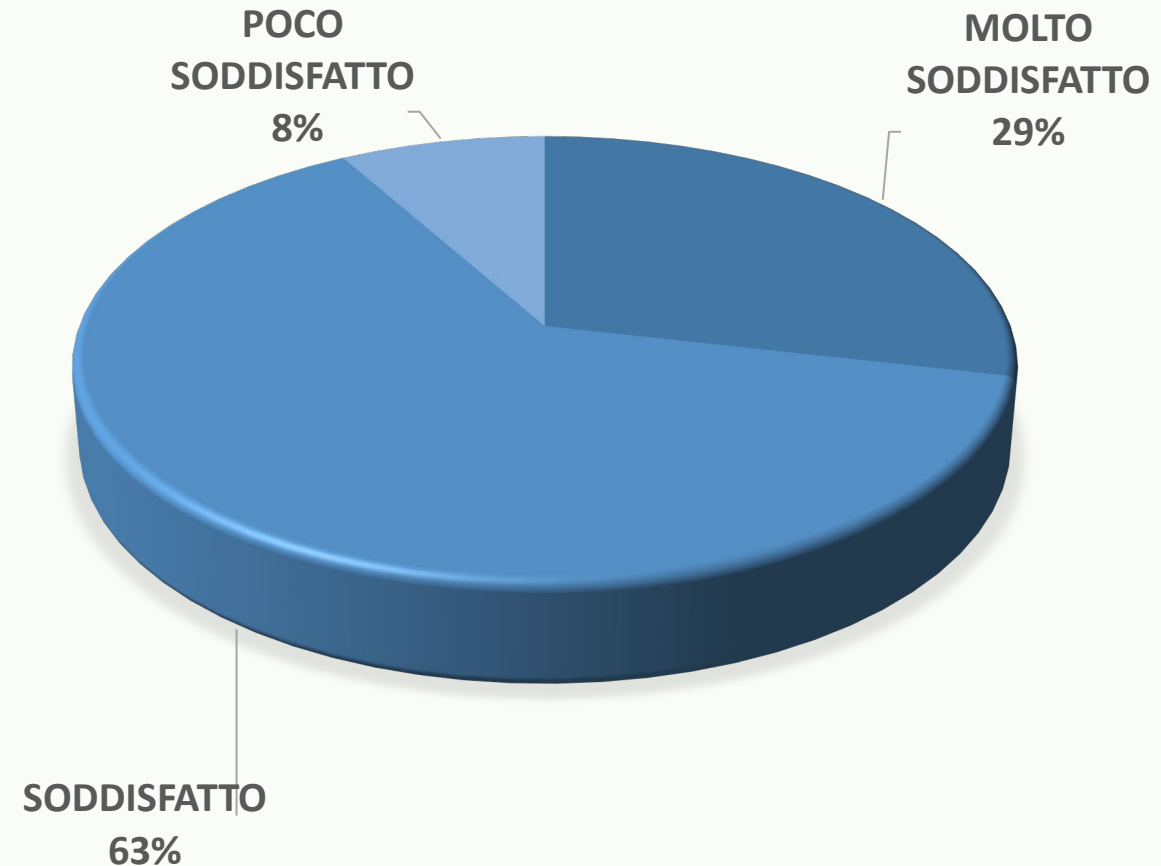


1. OSPITALITA' E COMFORT

*Come valuta il
SERVIZIO RECEPTION?*

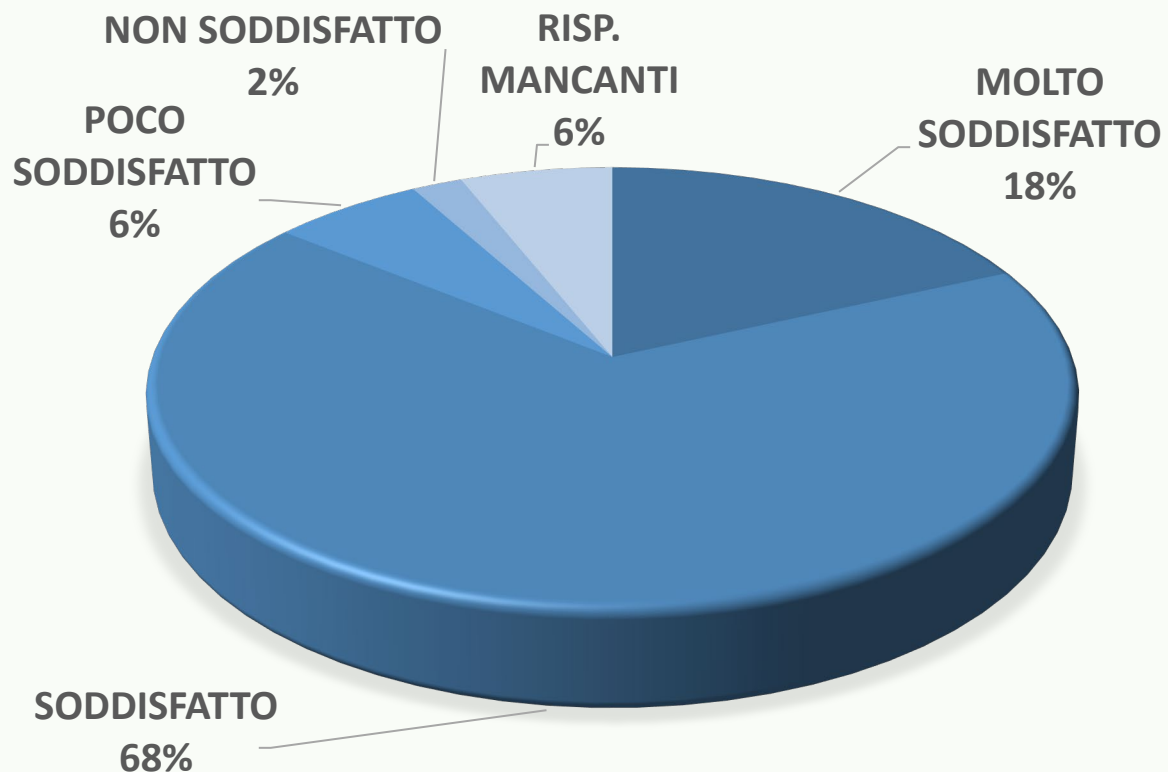


*Come valuta il rispetto della
RISERVATEZZA PERSONALE?*

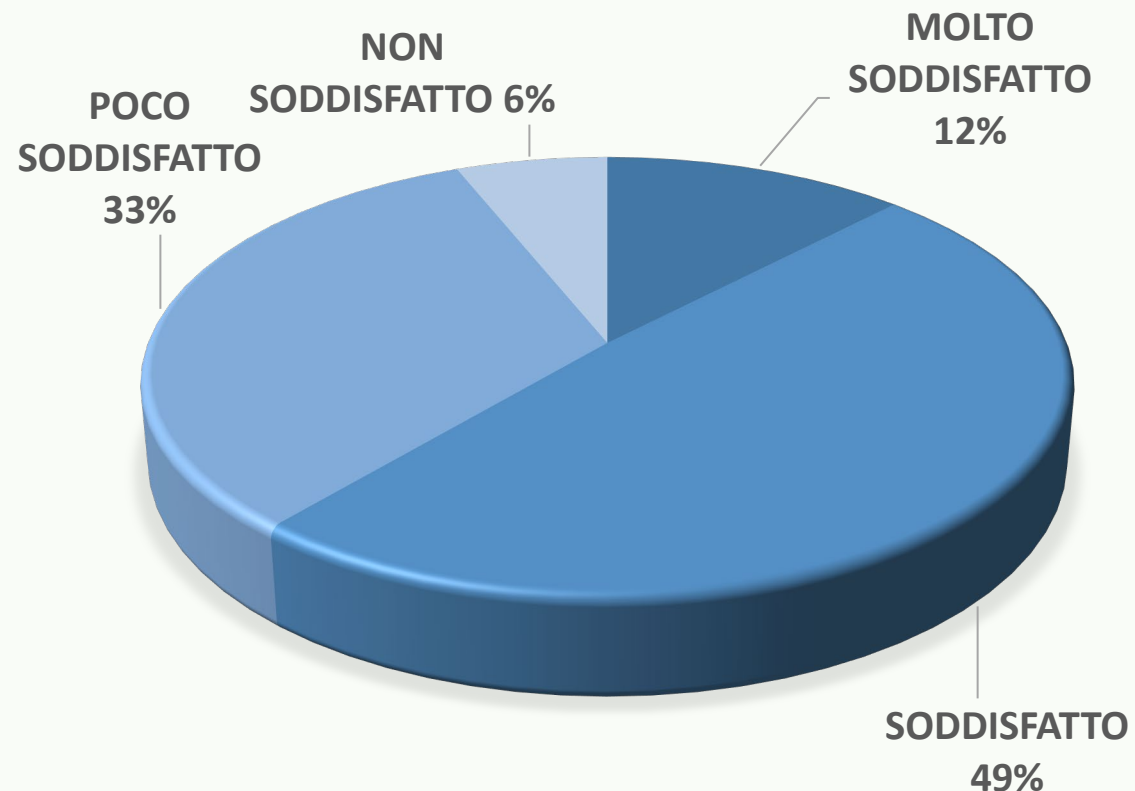


1. OSPITALITA' E COMFORT

Come valuta nell'insieme l'OSPITALITÀ offerta al suo congiunto?

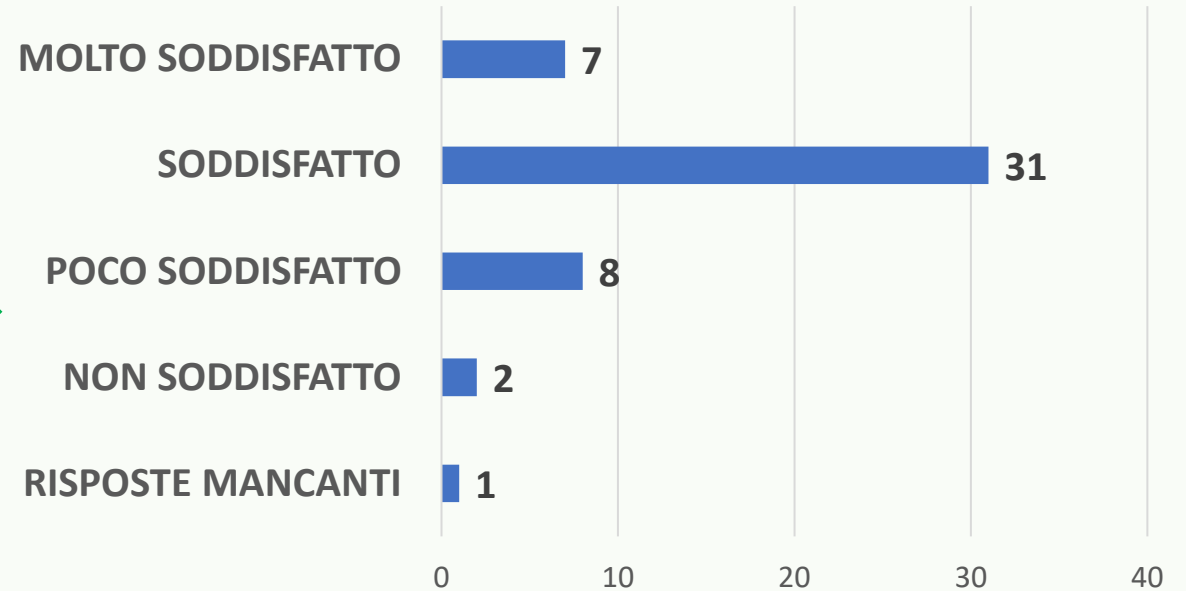


E' soddisfatto degli ambienti e spazi dedicati agli INCONTRI con i vostri cari?

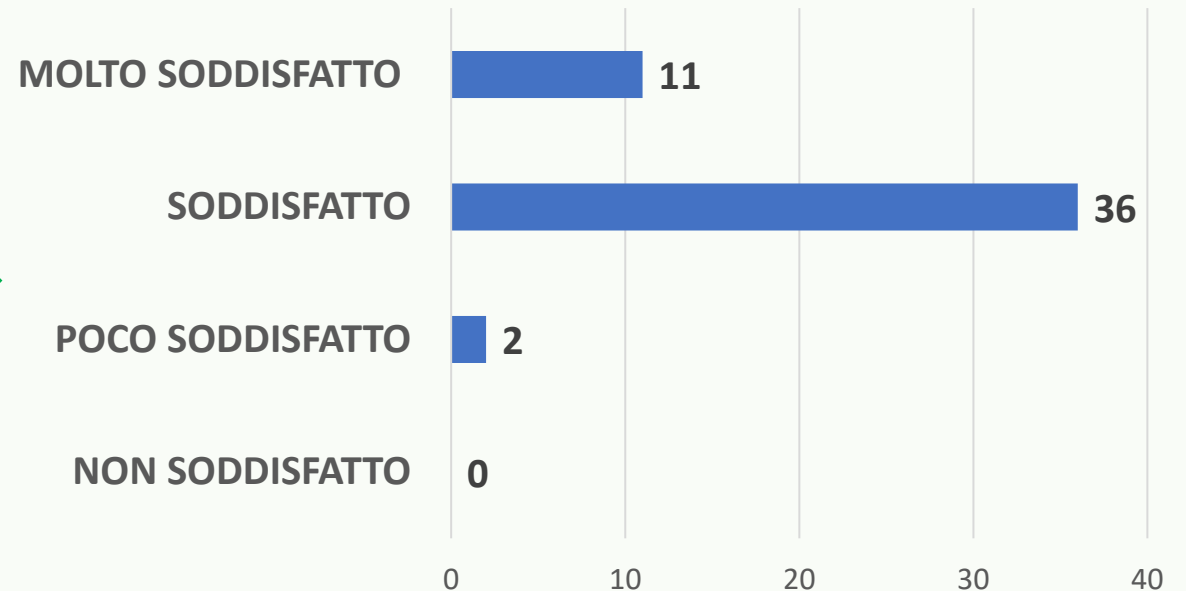


1. OSPITALITA' E COMFORT

**PRESENZA DI SPAZI
COLLETTIVI DI
SOCIALIZZAZIONE** (sala
riunioni, attività, palestra,
giardino...)

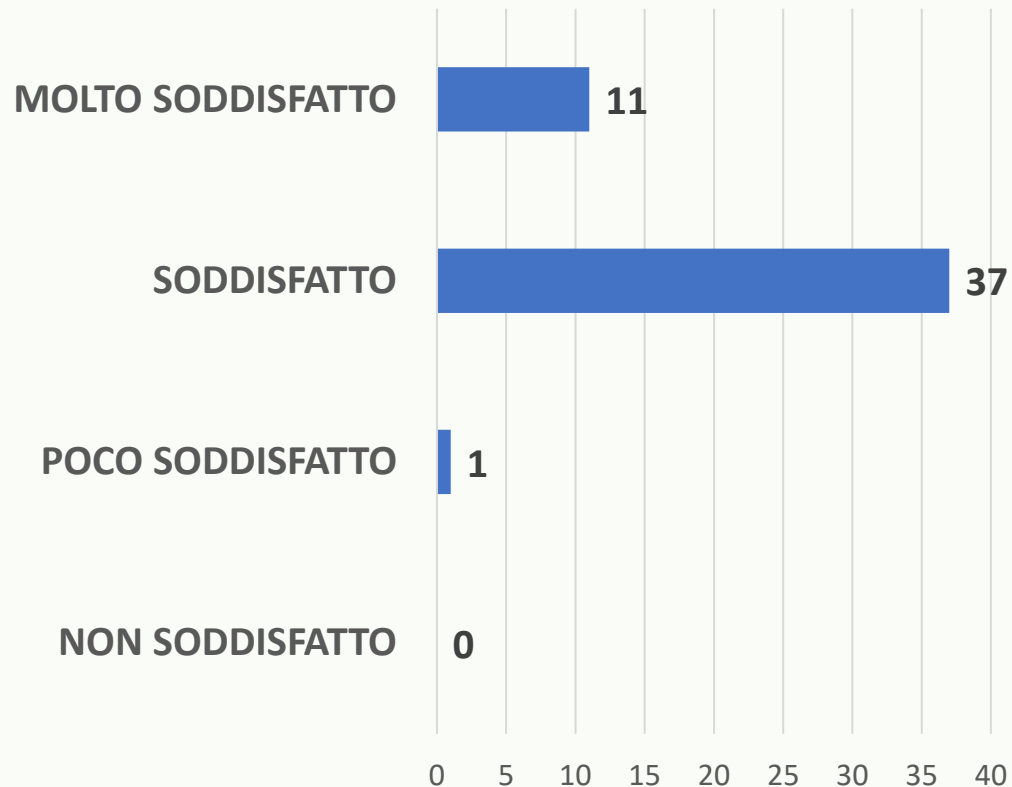


**FACILITA' DI ACCESSO AGLI
AMBIENTI**
(uso ascensori, scivoli,
corrimani...)

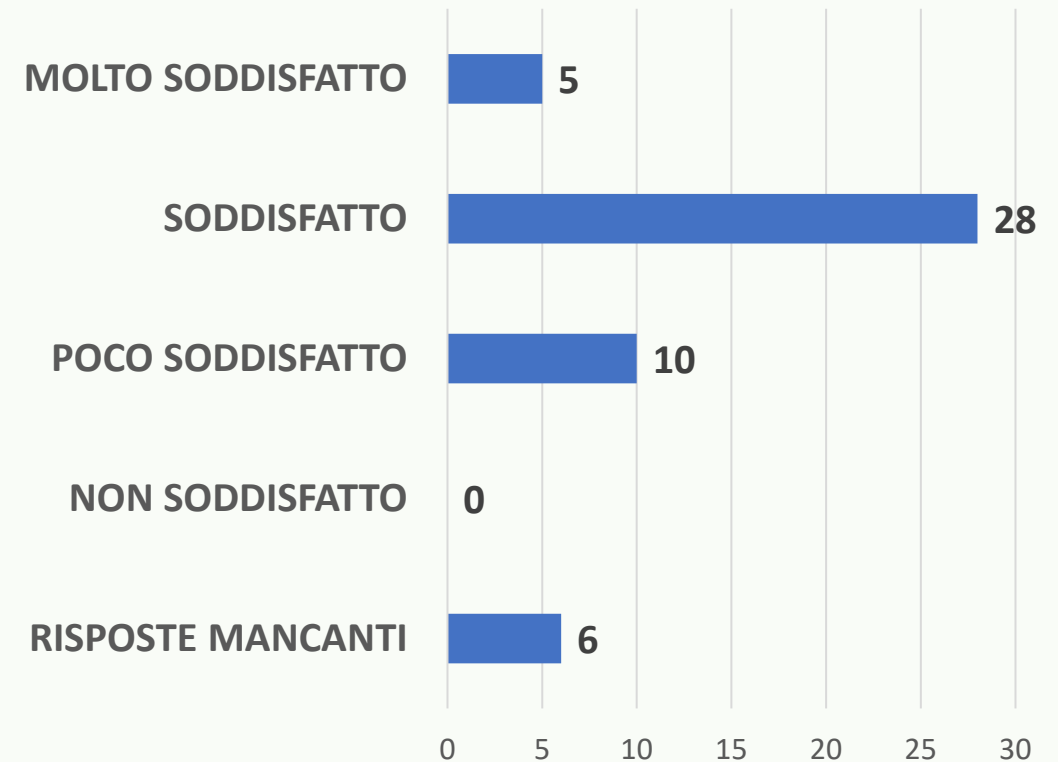


2. QUALITÀ SERVIZIO PULIZIE E LAVANDERIA

E' soddisfatto della cura dedicata all'igiene degli AMBIENTI?

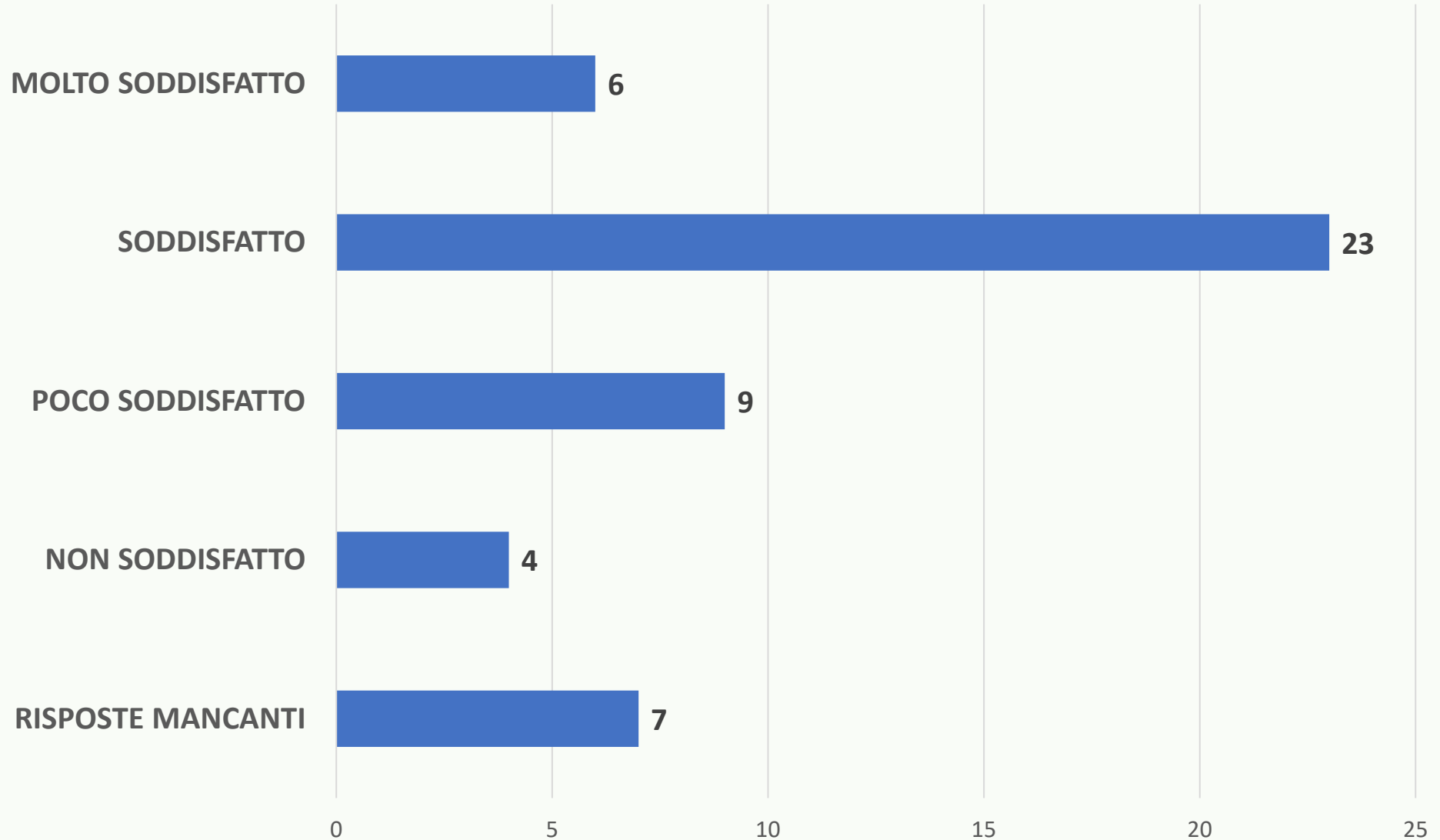


E' soddisfatto dell'igiene dei CAPI?



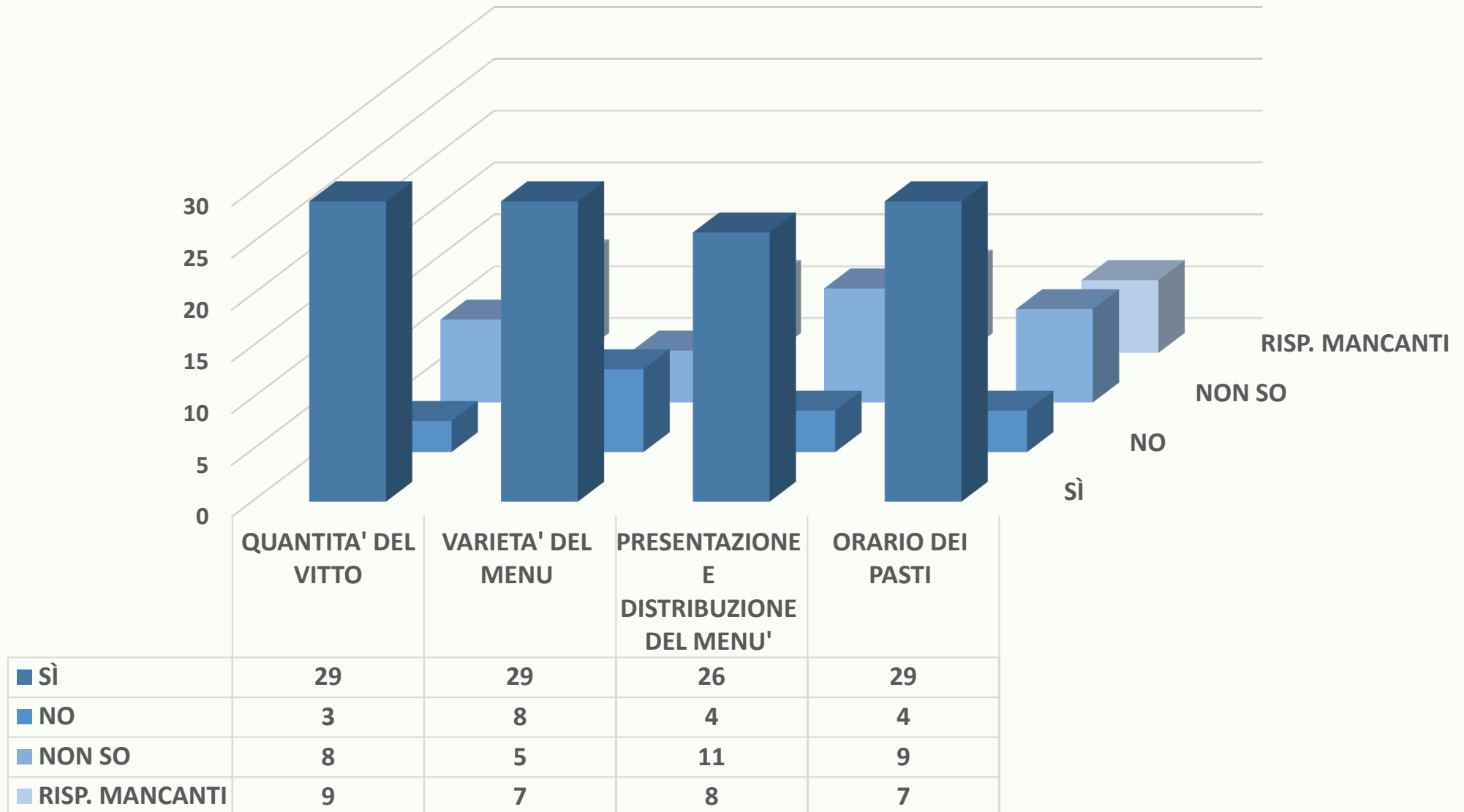
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?



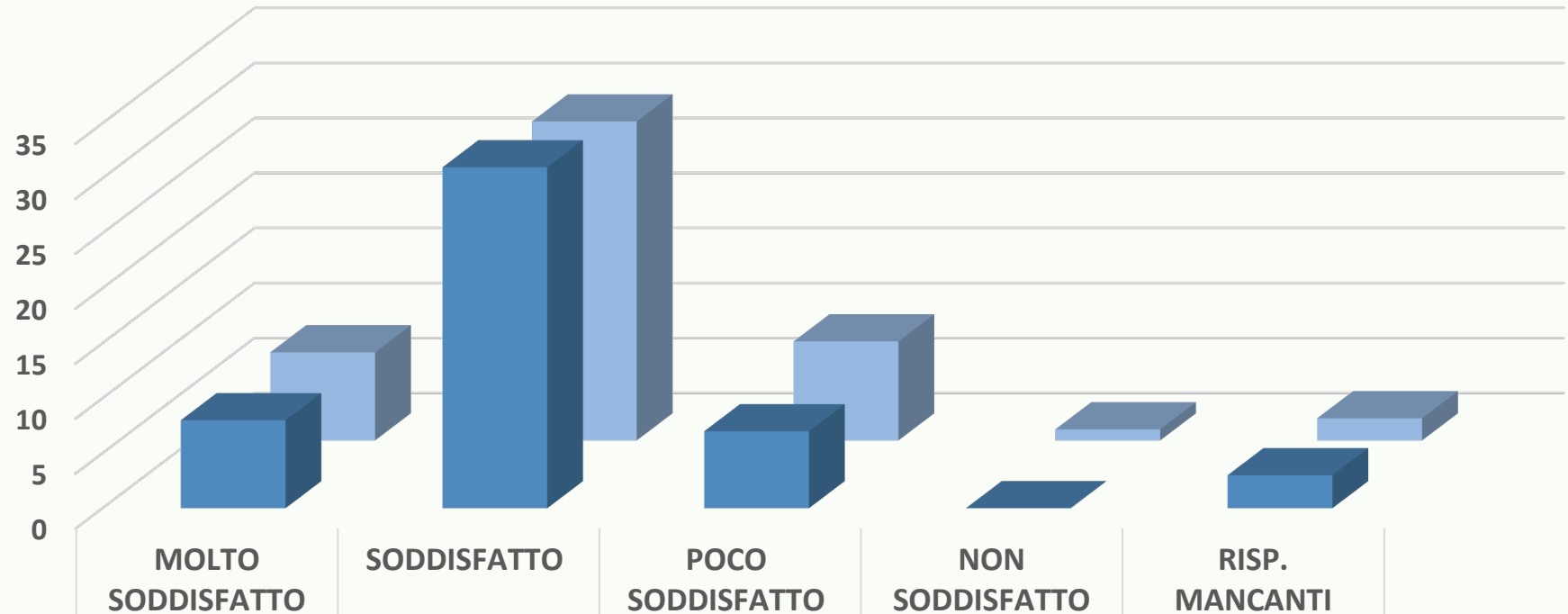
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

E' soddisfatto di ..



4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

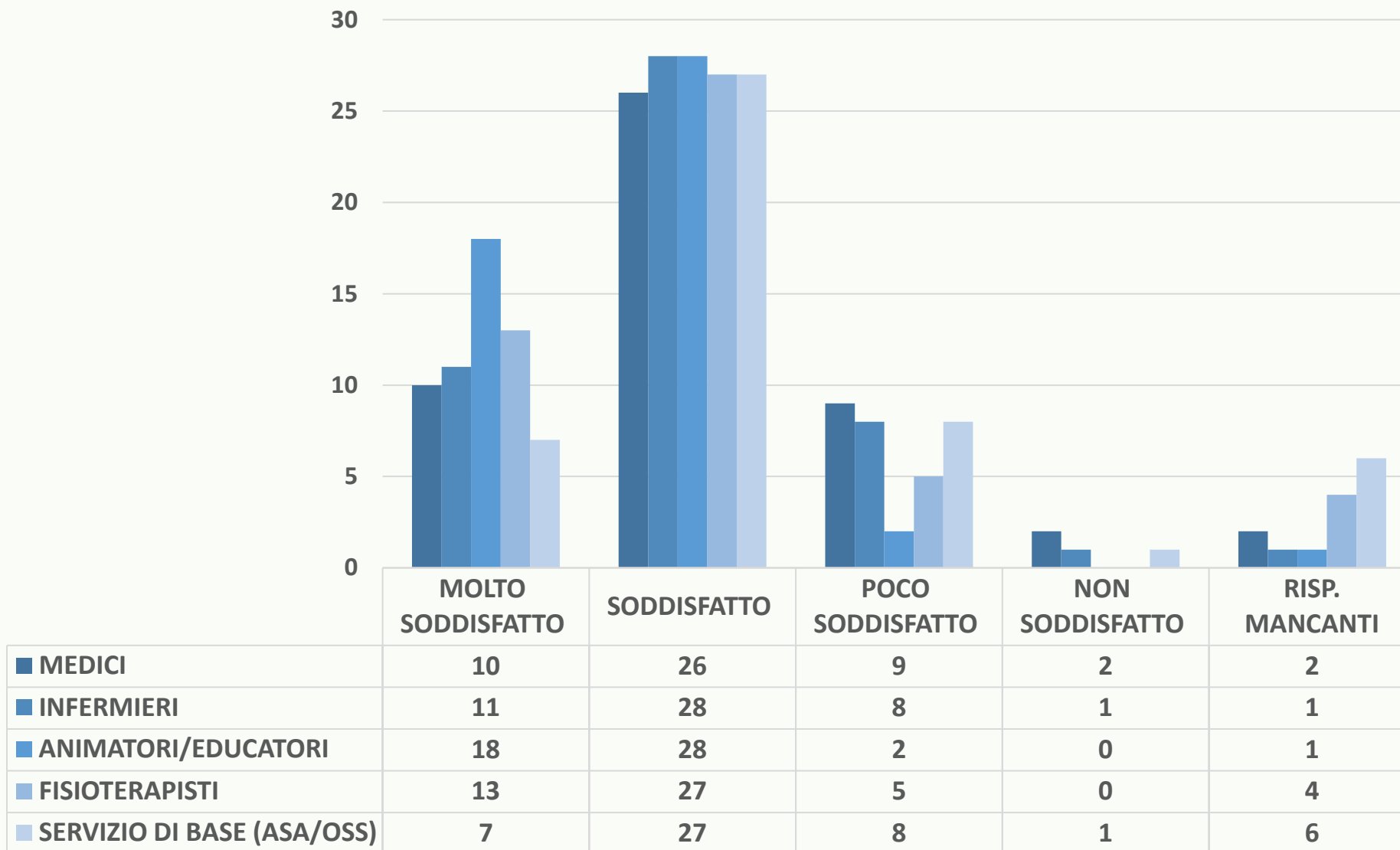
Assistenza, cura e tempestività



■ Come valuta l'assistenza e la cura offerta al vostro caro?	8	31	7	0	3
■ Sulla base della sua esperienza come valuta la tempestività degli interventi di assistenza?	8	29	9	1	2

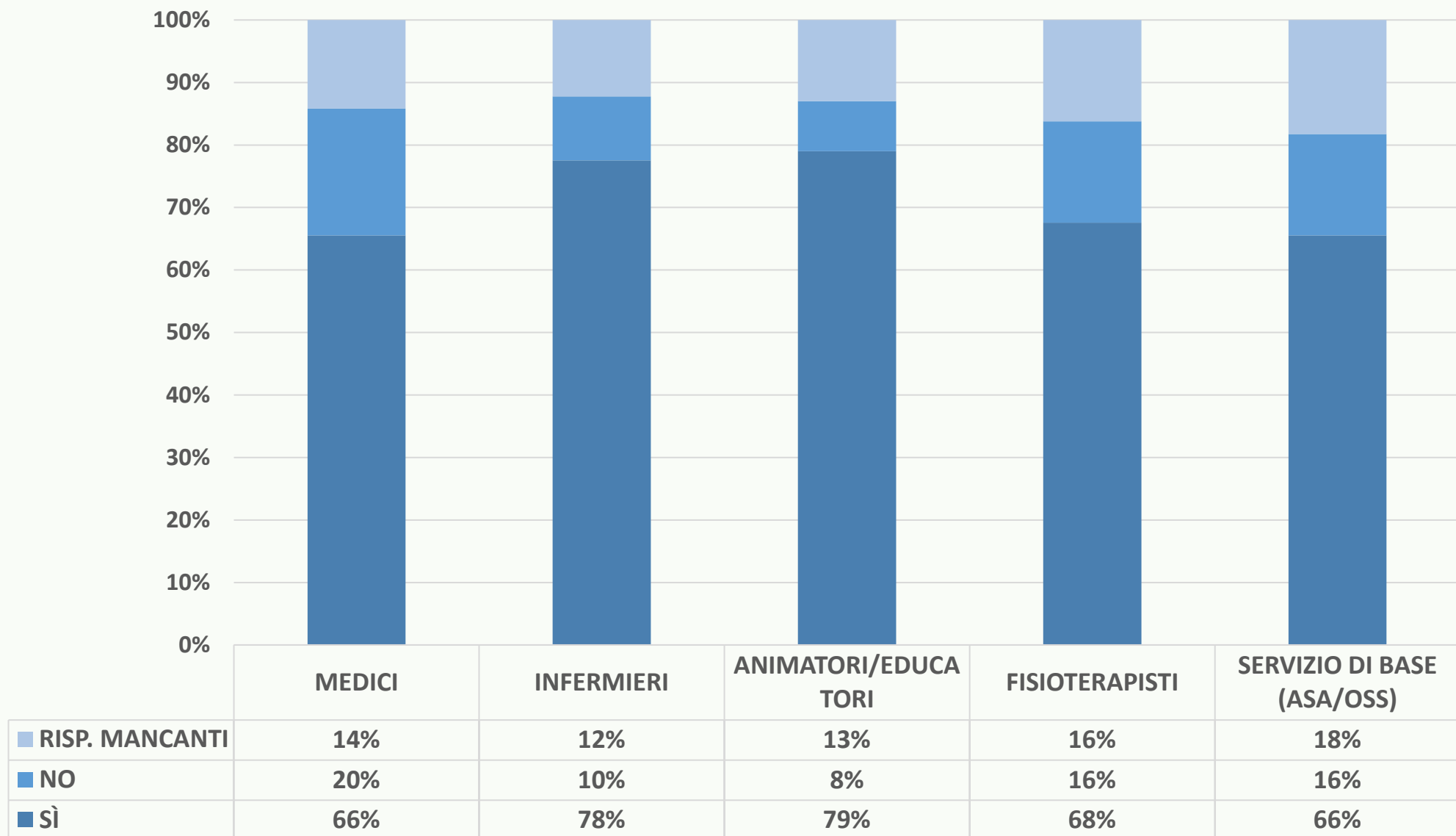
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Quanto è soddisfatto di professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori



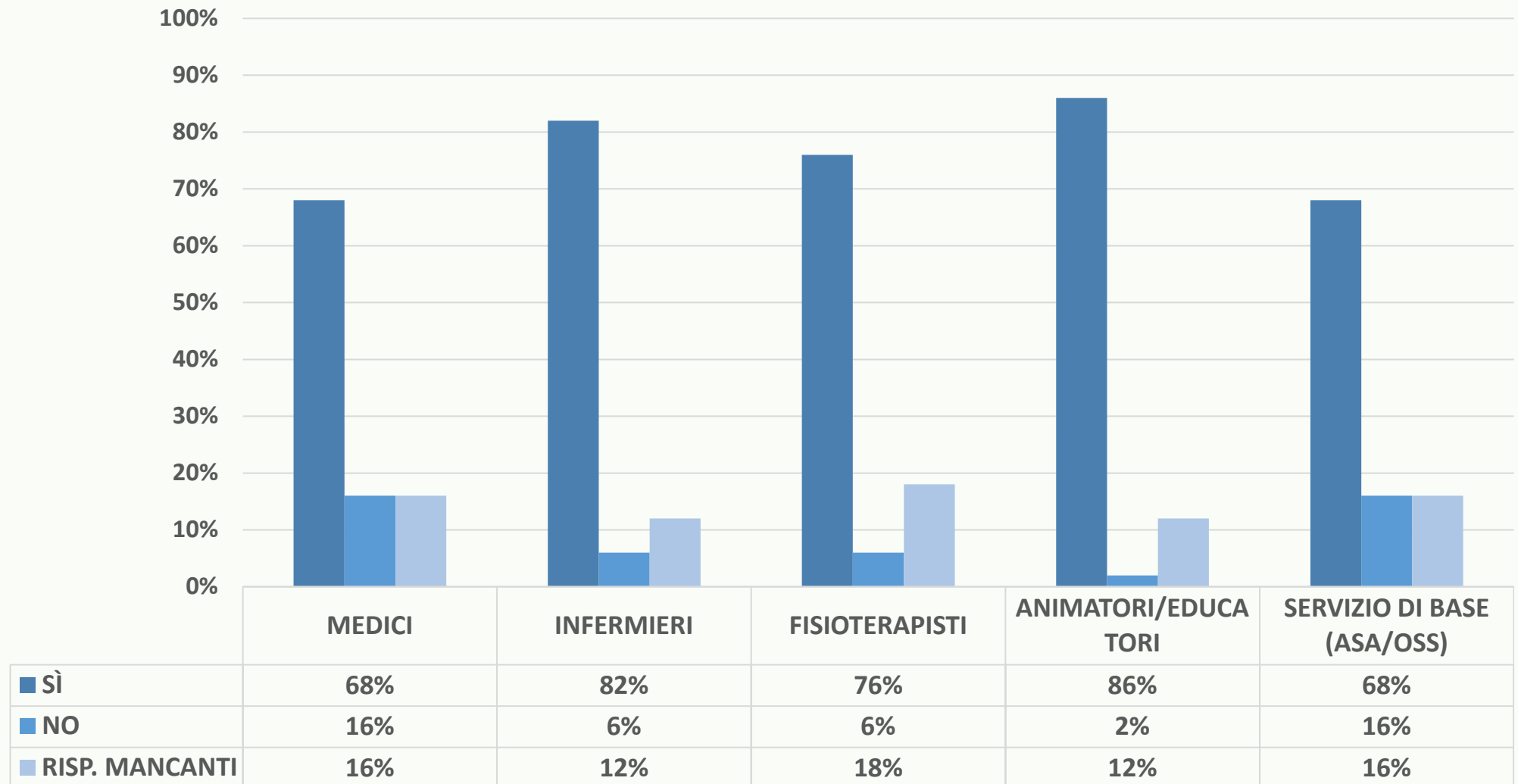
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

E' soddisfatto del tempo dedicato al suo caro dal personale?



QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

E' soddisfatto delle modalità utilizzate dal personale per dare informazioni e spiegazioni?



4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Attività proposte e notiziario

