

Customer Satisfaction OSPITI RSA Lainate anno 2023



ESITI QUESTIONARI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI ANNO 2023

I NUMERI DEL QUESTIONARIO:

Il questionario OSPITI è stato somministrato nei primi mesi del 2024 agli ospiti residenti in RSA durante il 2023.

E' stata proposta la compilazione del questionario unicamente agli ospiti che secondo valutazione medica hanno le competenze cognitive per comprendere e restituire il proprio gradimento del servizio di cui beneficiano.

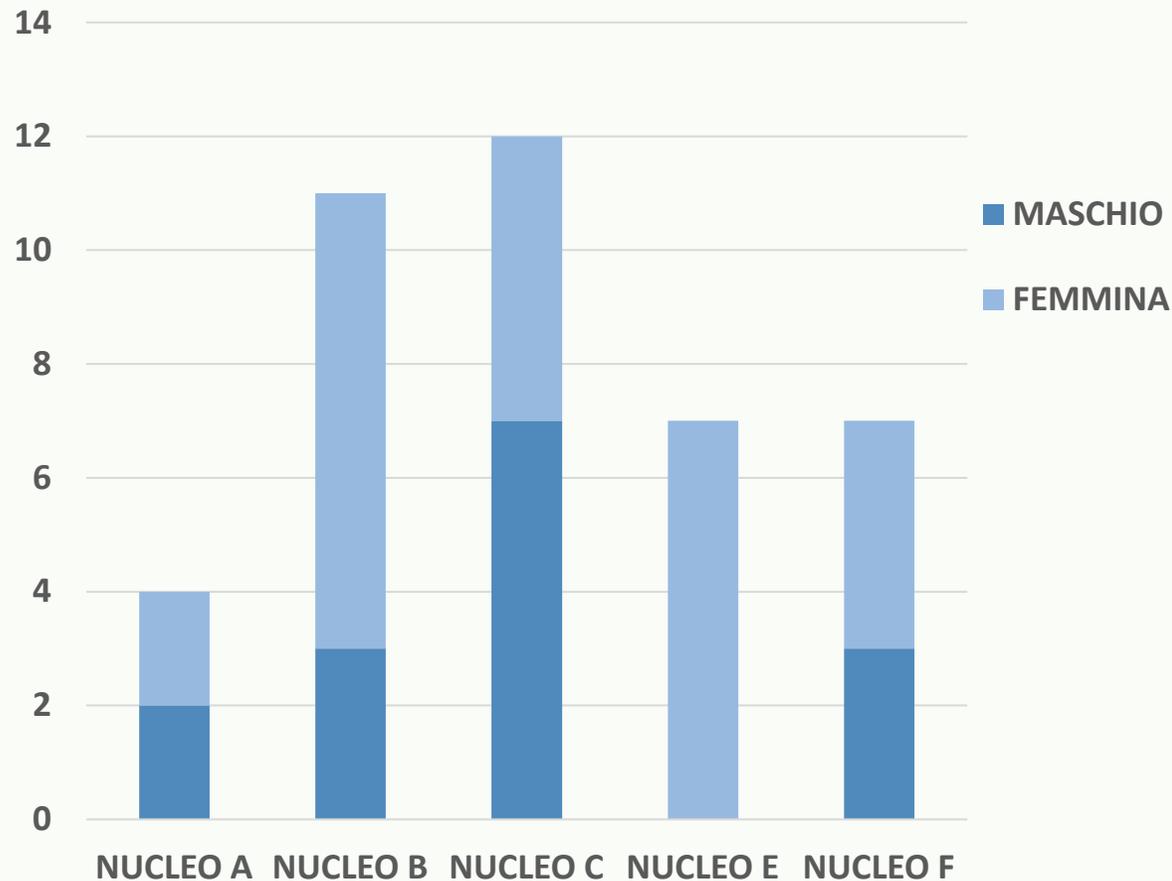
Sono stati consegnati 61 questionari, di cui 43 compilati, con un tasso di risposta del 70%. I questionari sono stati compilati in prevalenza (83%) con il supporto di un operatore.

Si sono approfondite in particolare 4 AREE D'INTERESSE :

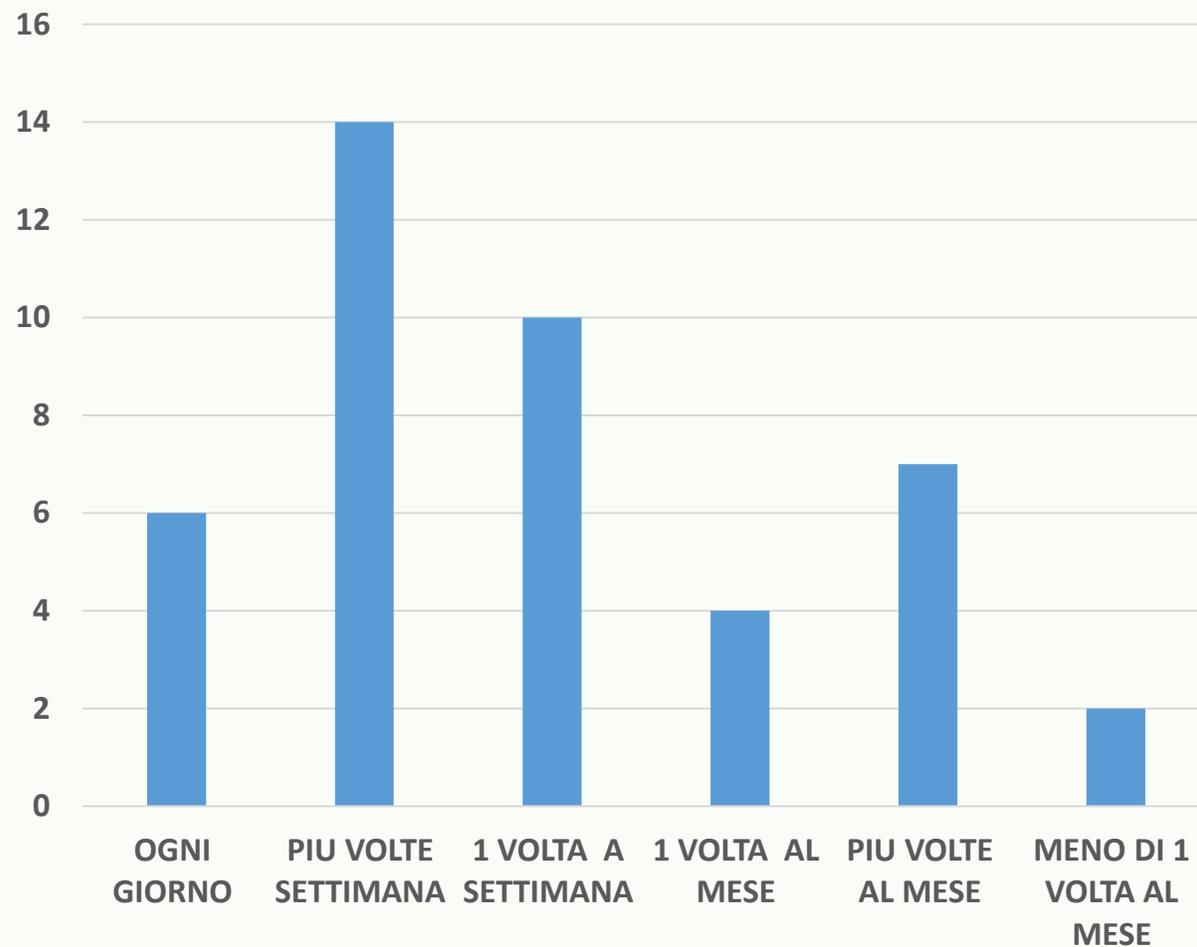
- 1. Ospitalità e comfort***
- 2. Qualità del servizio lavanderia***
- 3. Qualità del servizio ristorazione***
- 4. Qualità del servizio assistenza***

DATI DELL'OSPITE DELLA RSA

*Nucleo di appartenenza dell'ospite e genere**



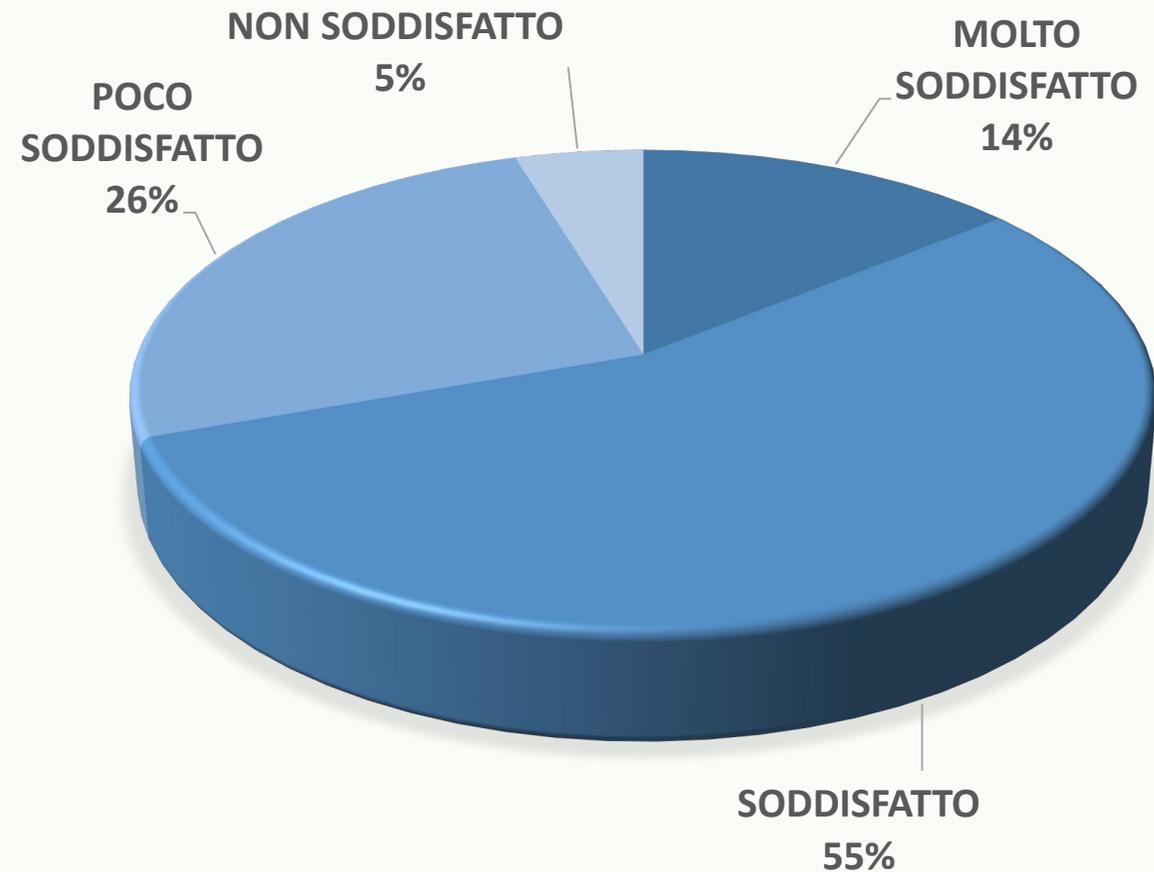
Frequenza delle visite di parenti e altri cari



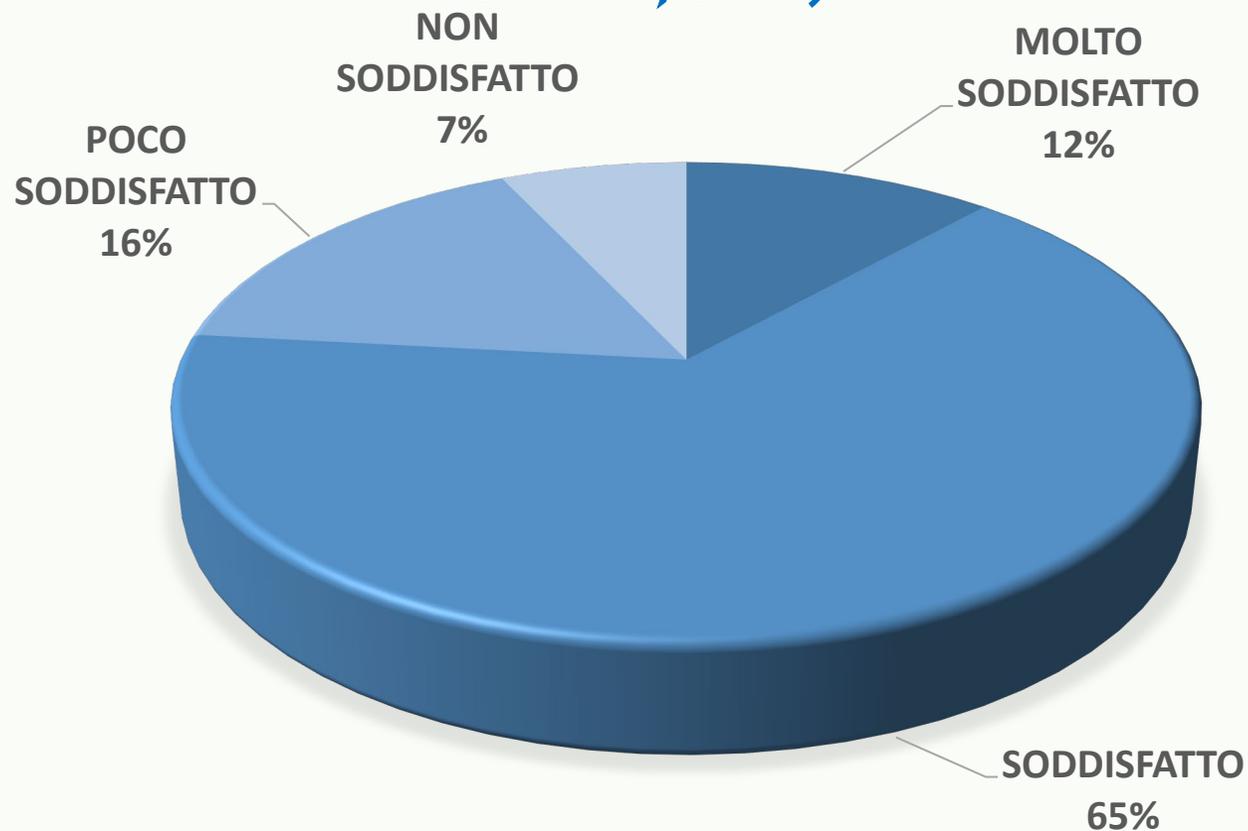
** 2 ospiti non hanno indicato genere e nucleo di appartenenza*

1. OSPITALITA' E COMFORT

Quanto è soddisfatto complessivamente dell'ospitalità offerta in struttura?

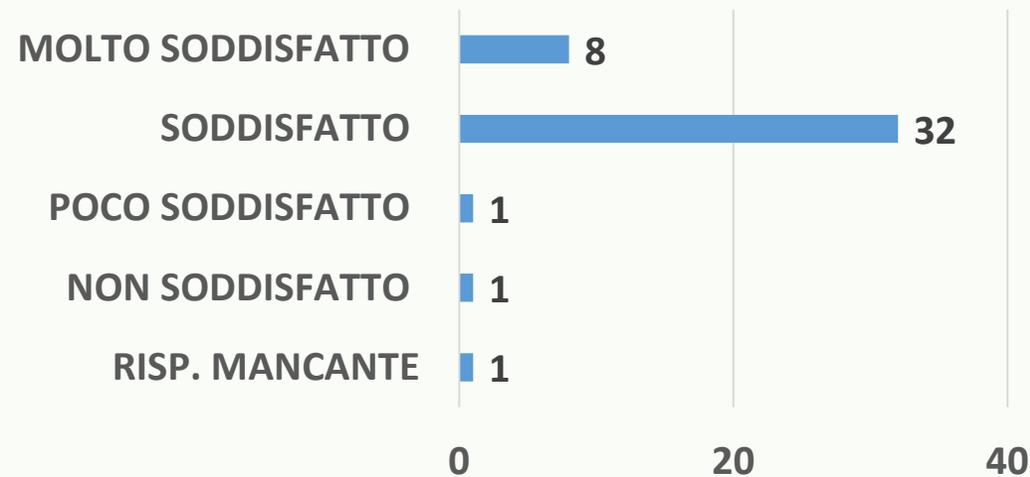


Come considera la gradevolezza degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni , ecc...) ?

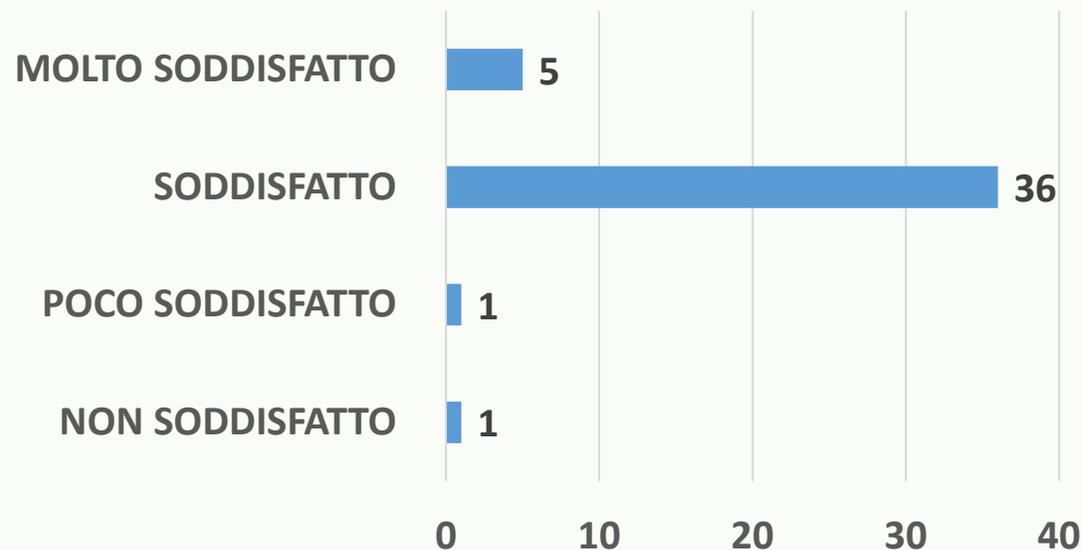


1. OSPITALITA' E COMFORT

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

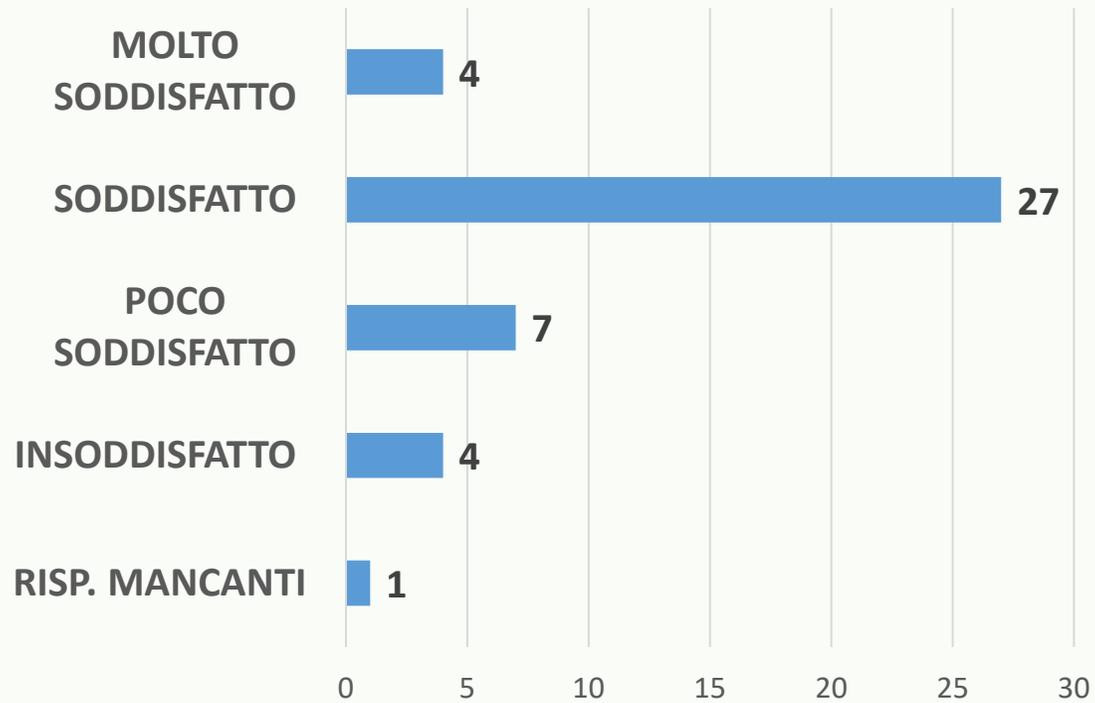


FACILITA' DI ACCESSO AGLI AMBIENTI (uso ascensori, scivoli, corrimani...)

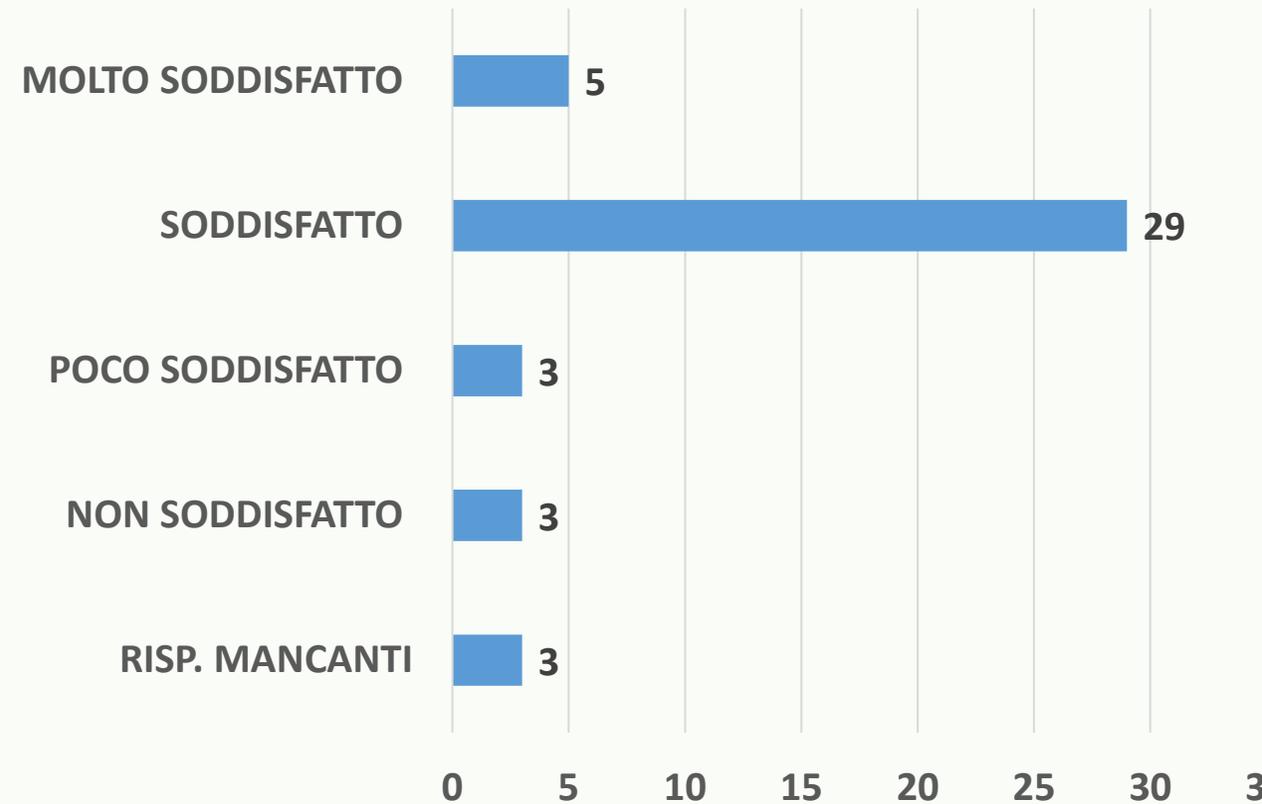


2. QUALITÀ SERVIZIO LAVANDERIA

Quanto è soddisfatto dell'igiene dei capi?

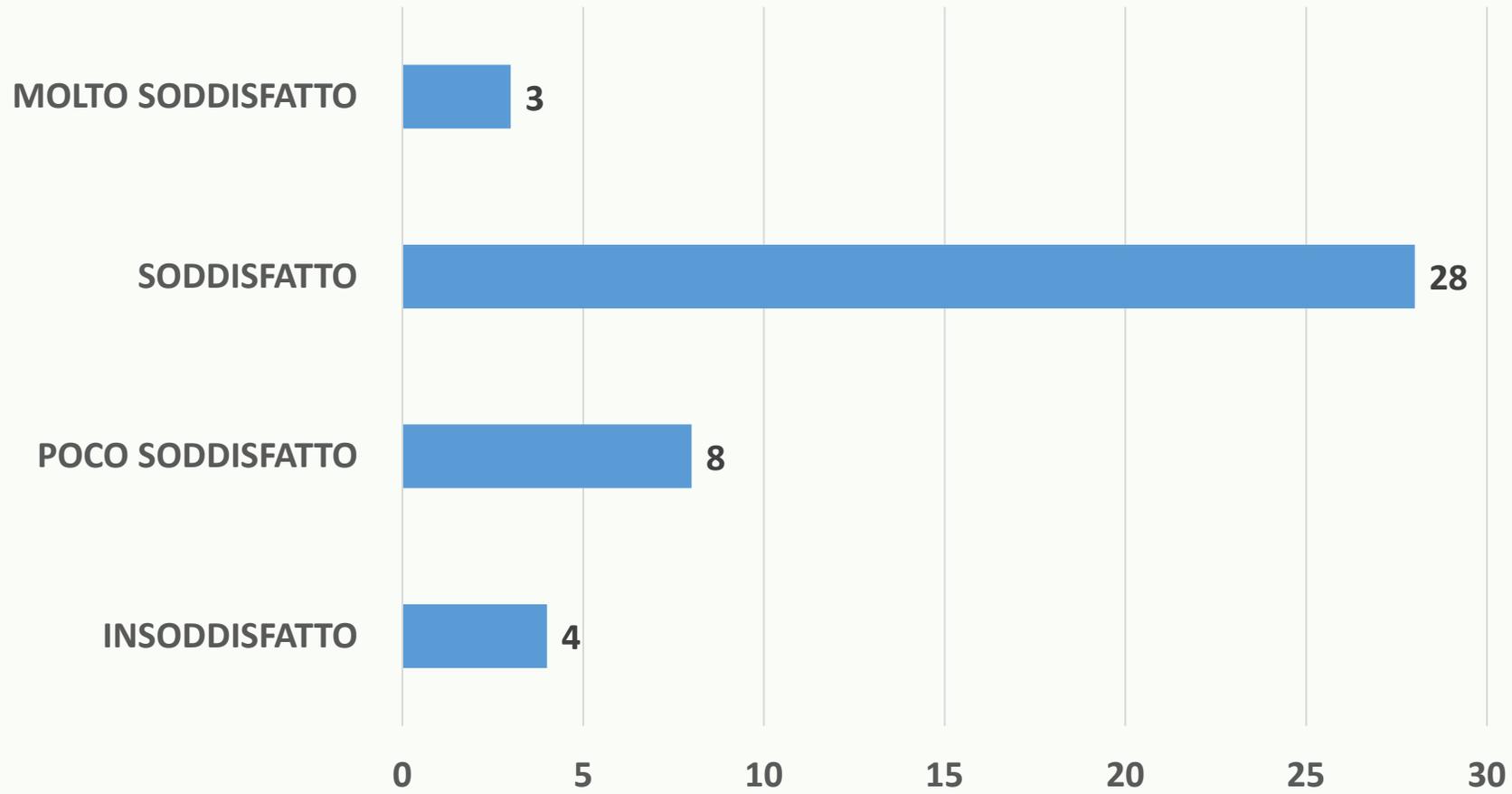


Quanto è soddisfatto della cura e della sistemazione dei capi nell'armadio?



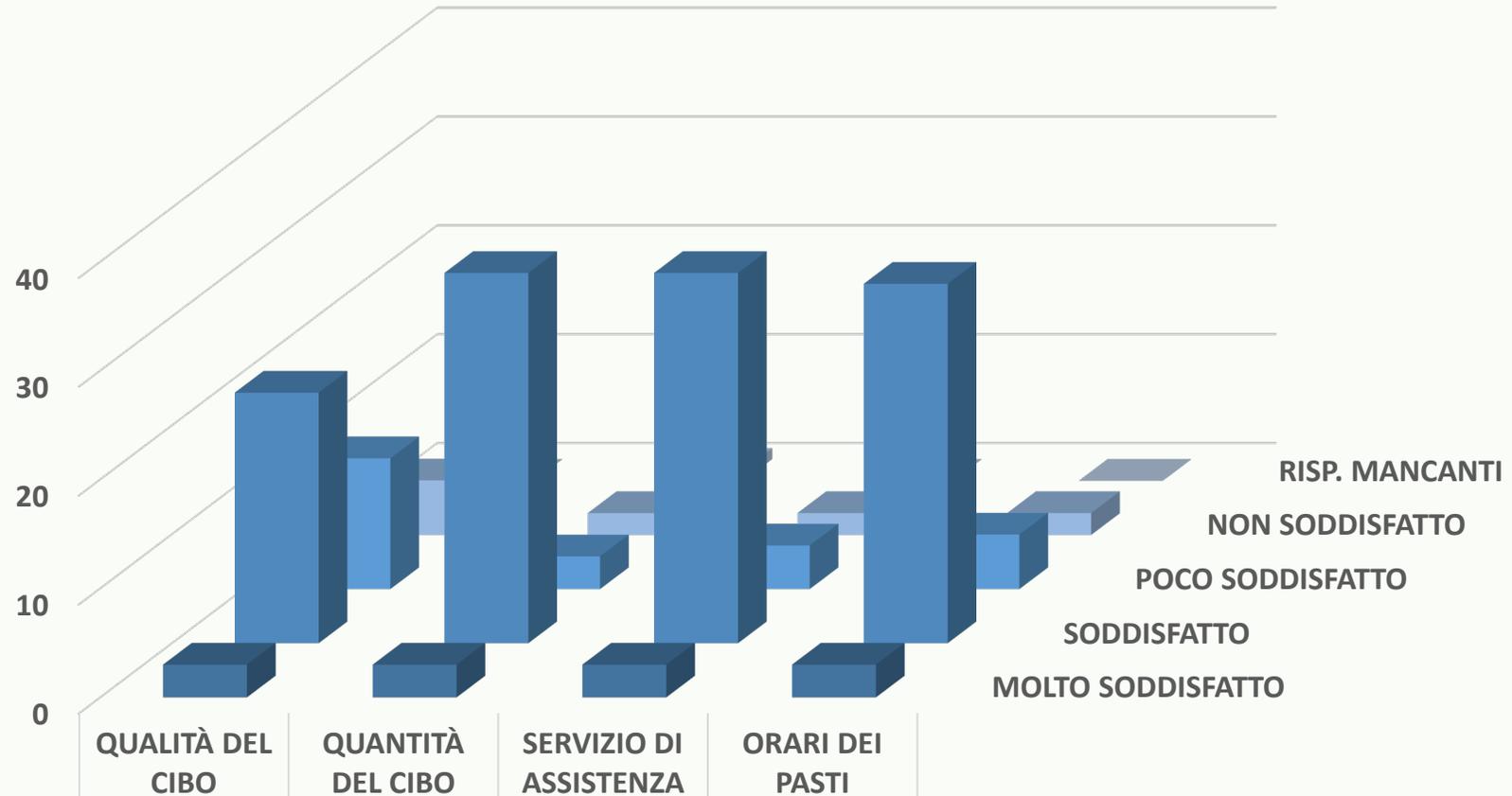
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?



3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

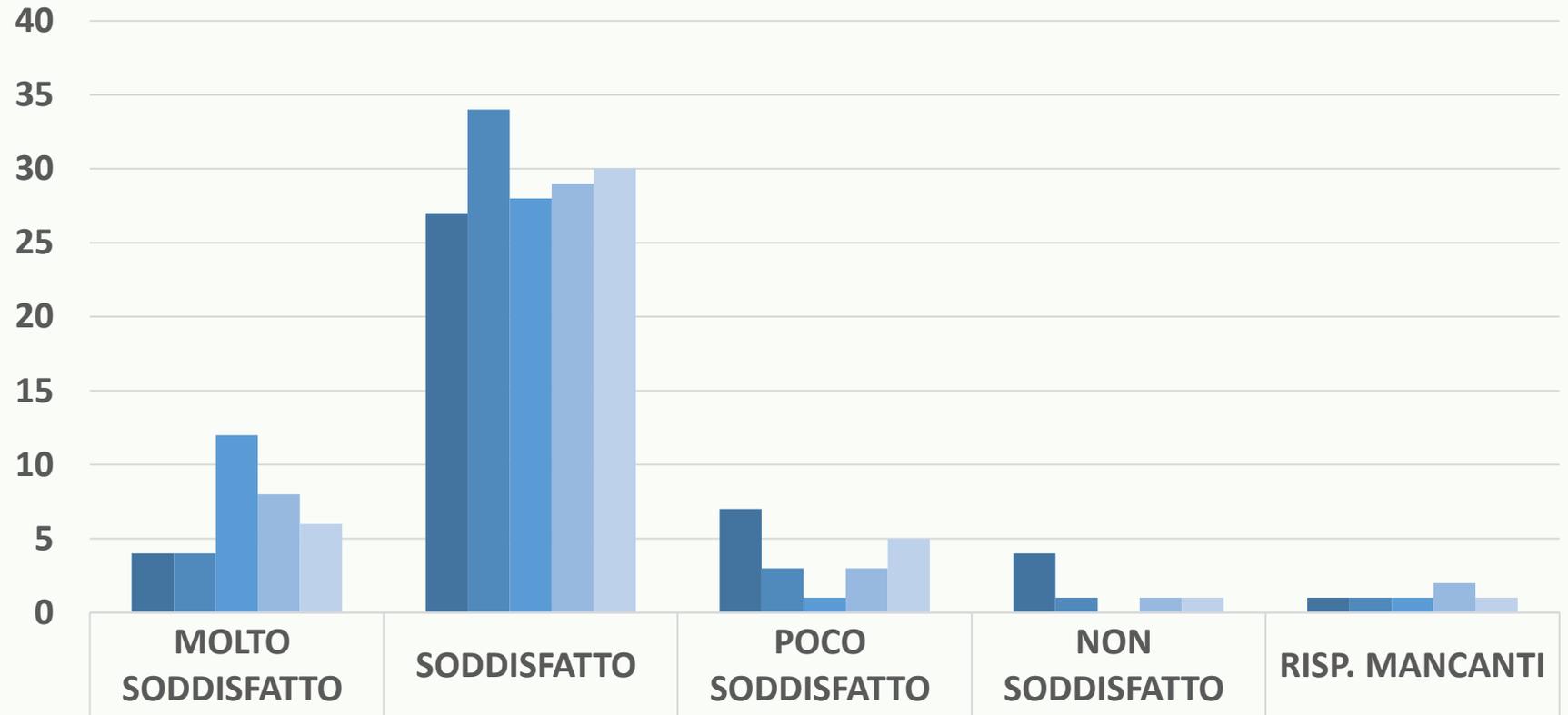
Quanto è soddisfatto di ..



| | | | | |
|---------------------|----|----|----|----|
| ■ MOLTO SODDISFATTO | 3 | 3 | 3 | 3 |
| ■ SODDISFATTO | 23 | 34 | 34 | 33 |
| ■ POCO SODDISFATTO | 12 | 3 | 4 | 5 |
| ■ NON SODDISFATTO | 5 | 2 | 2 | 2 |
| ■ RISP. MANCANTI | 0 | 1 | 0 | 0 |

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

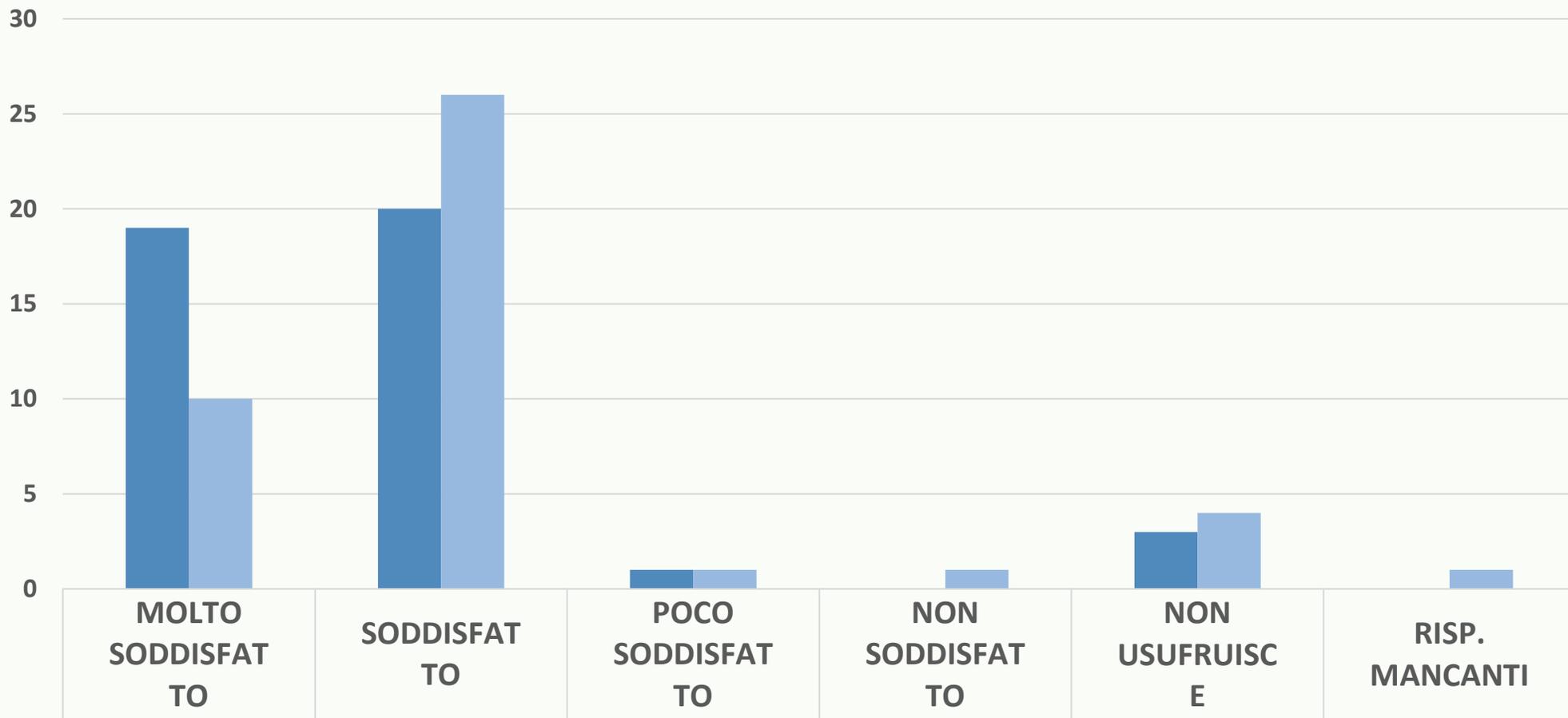
Quanto è soddisfatto di professionalità, cortesia e sollecitudine degli operatori?



| | | | | | |
|----------------------------|----|----|---|---|---|
| ■ MEDICI | 4 | 27 | 7 | 4 | 1 |
| ■ INFERMIERI | 4 | 34 | 3 | 1 | 1 |
| ■ ANIMATORI/EDUCATORI | 12 | 28 | 1 | 0 | 1 |
| ■ FISIOTERAPISTI | 8 | 29 | 3 | 1 | 2 |
| ■ SERVIZIO DI BASE ASA/OSS | 6 | 30 | 5 | 1 | 1 |

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Attività proposte



| | | | | | | |
|--|----|----|---|---|---|---|
| ■ E' soddisfatto delle attività di animazione? | 19 | 20 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| ■ E' soddisfatto delle attività di fisioterapia? | 10 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 |