

Customer Satisfaction FAMILIARI OSPITI

RSD 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 RSD durante il 2023.

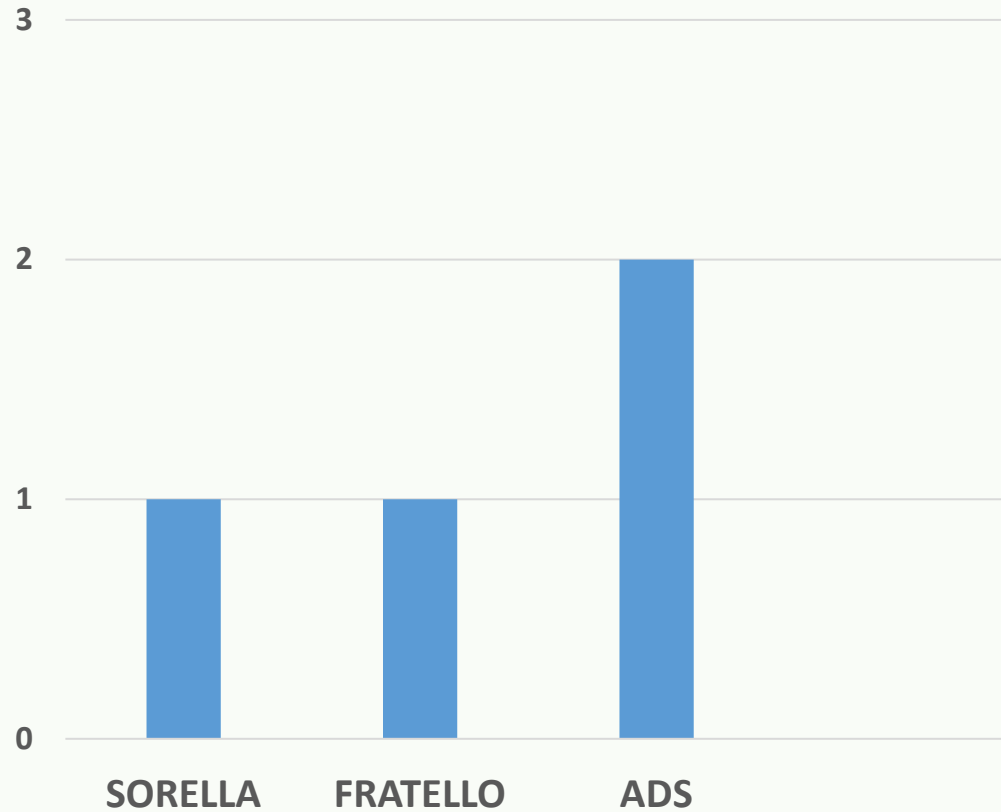
La compilazione del questionario è stata proposta ai familiari delle 20 persone ospiti della RSD Sercop di Lainate nel 2023 ancora in struttura ad inizio 2024. Sono stati restituiti 4 questionari compilati, con il 20% di tasso di risposta.

Si sono approfondite in particolare 4 AREE D'INTERESSE :

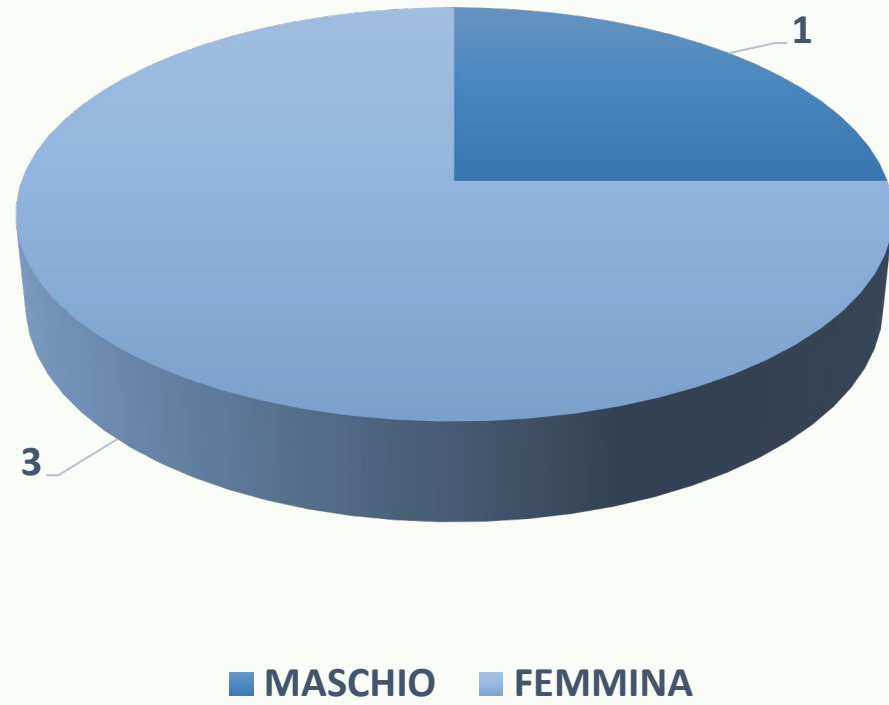
- 1. Ospitalità e comfort*
- 2. Qualità del servizio pulizie e lavanderia*
- 3. Qualità del servizio ristorazione*
- 4. Qualità del servizio assistenza*

DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELLA RSA

Legame con l'ospite

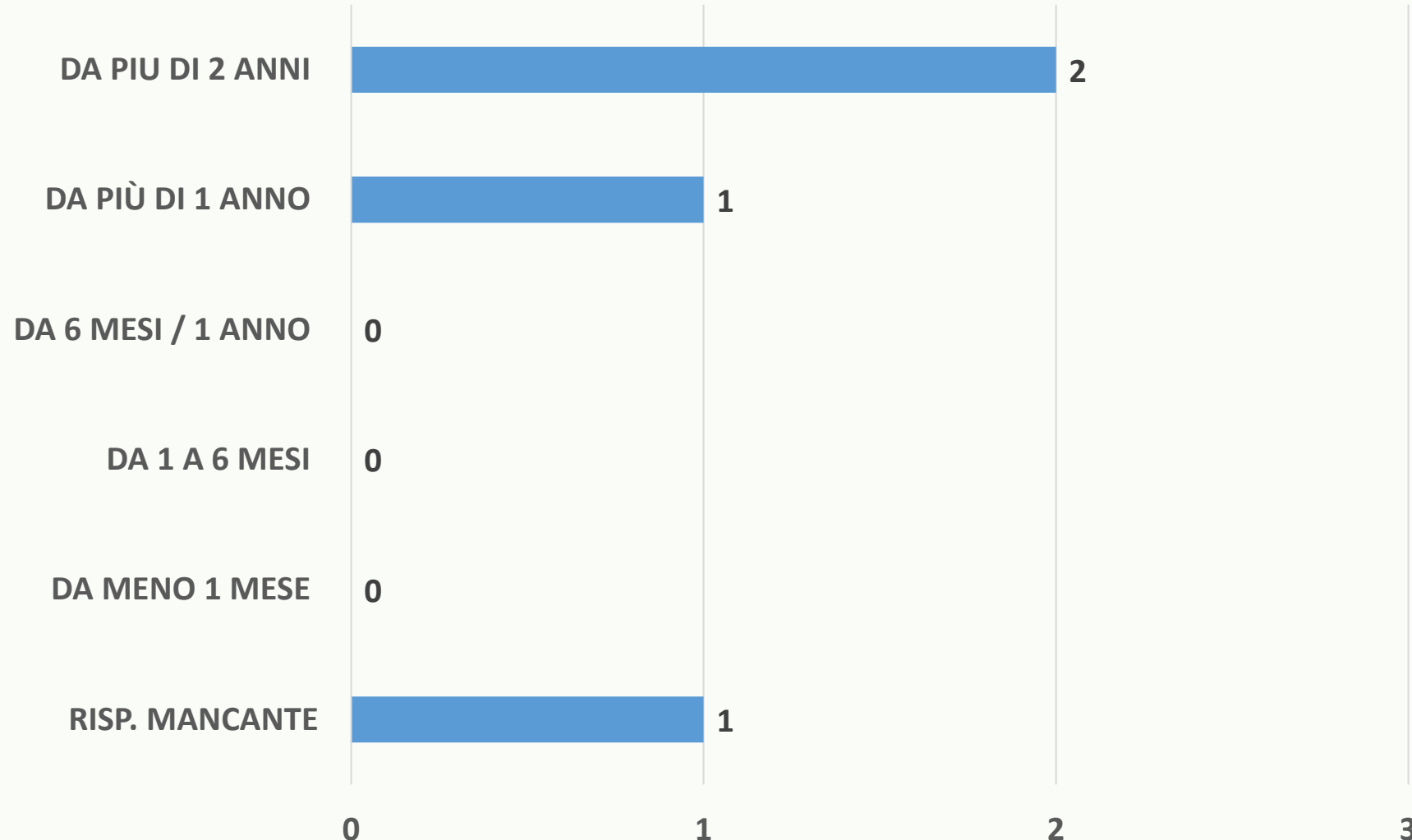


Genere dell'ospite



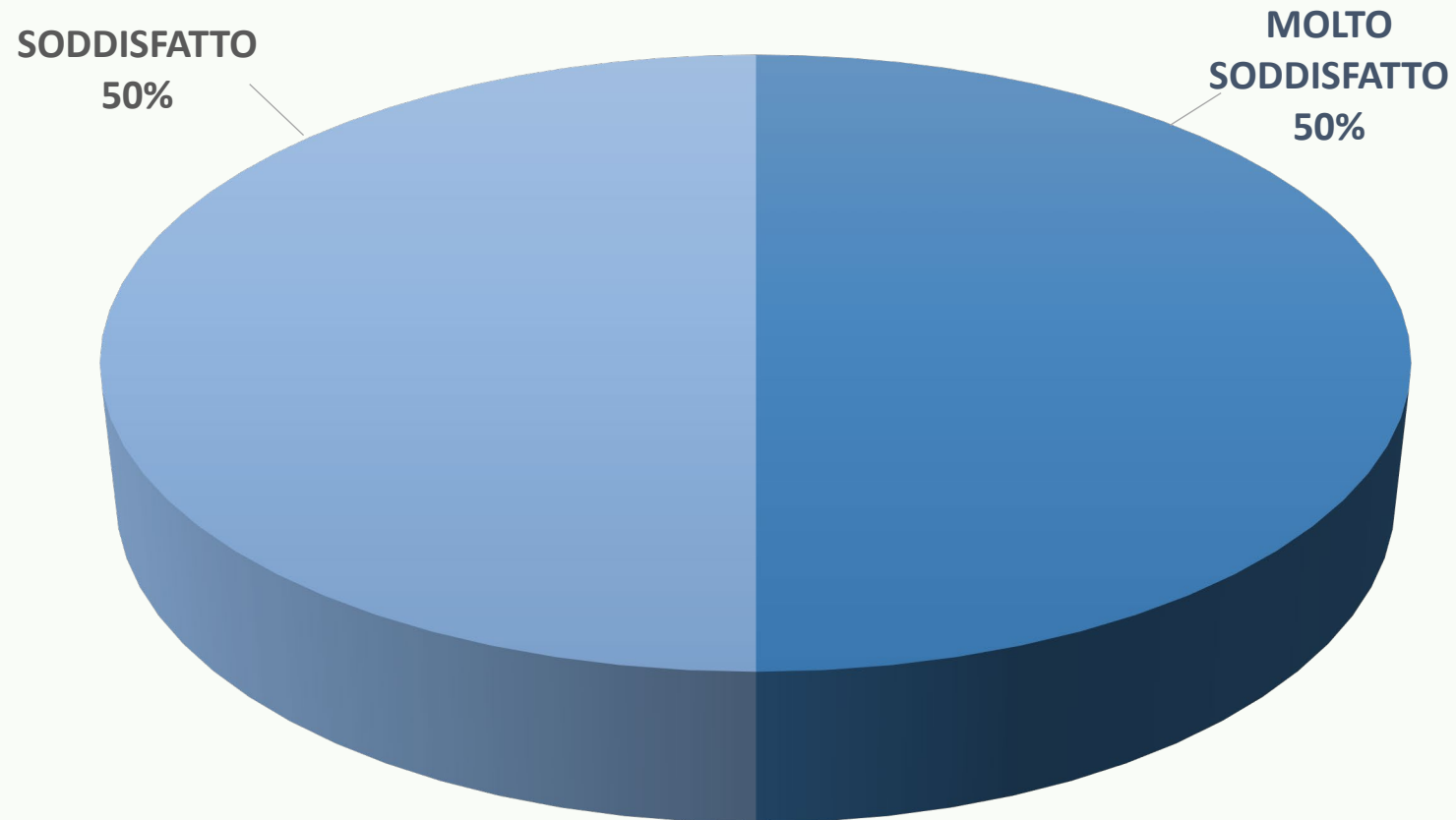
DATI DEL COMPILATORE E DEL SUO FAMILIARE OSPITE DELLA RSA

Durata del ricovero dell'ospite



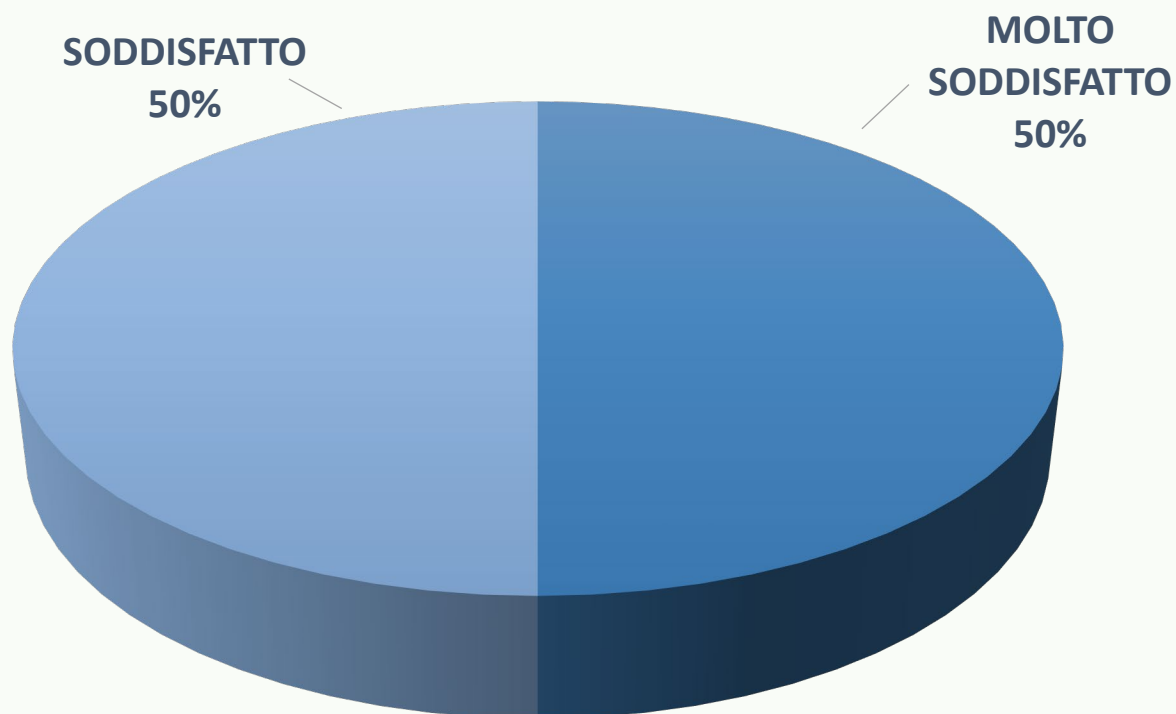
1. OSPITALITA' E COMFORT

Come valuta la professionalità e l'accoglienza dell' Ente Gestore SERCOP?

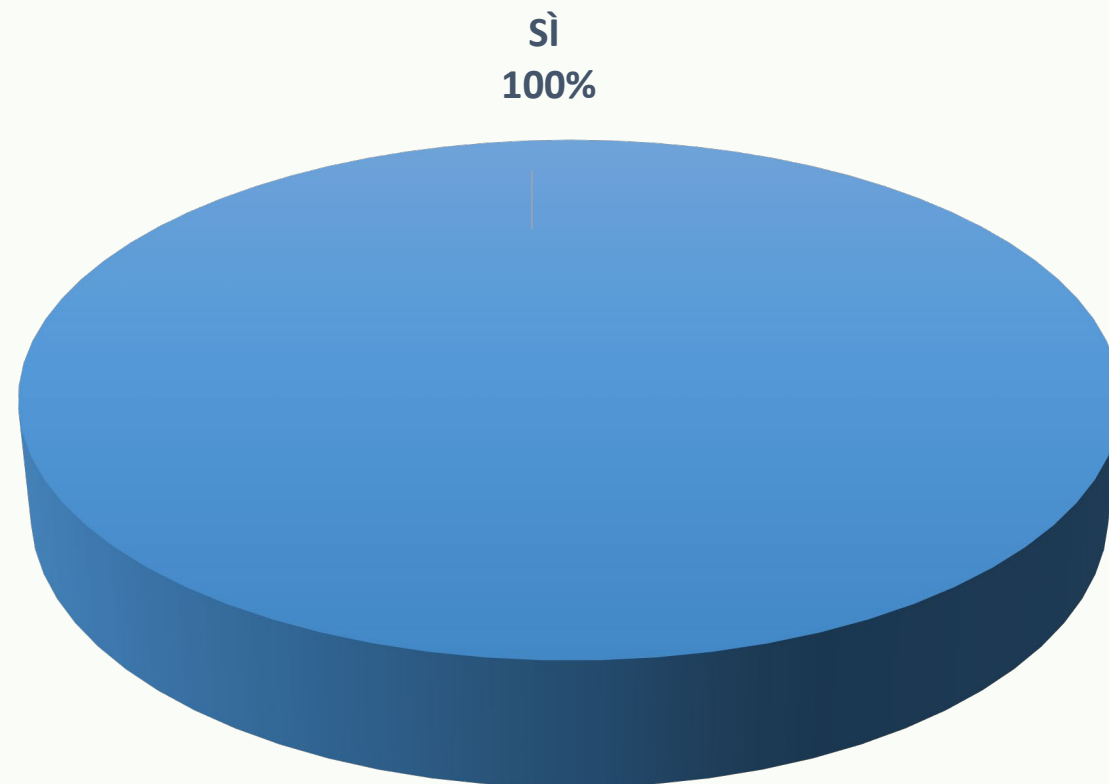


1. OSPITALITA' E COMFORT

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



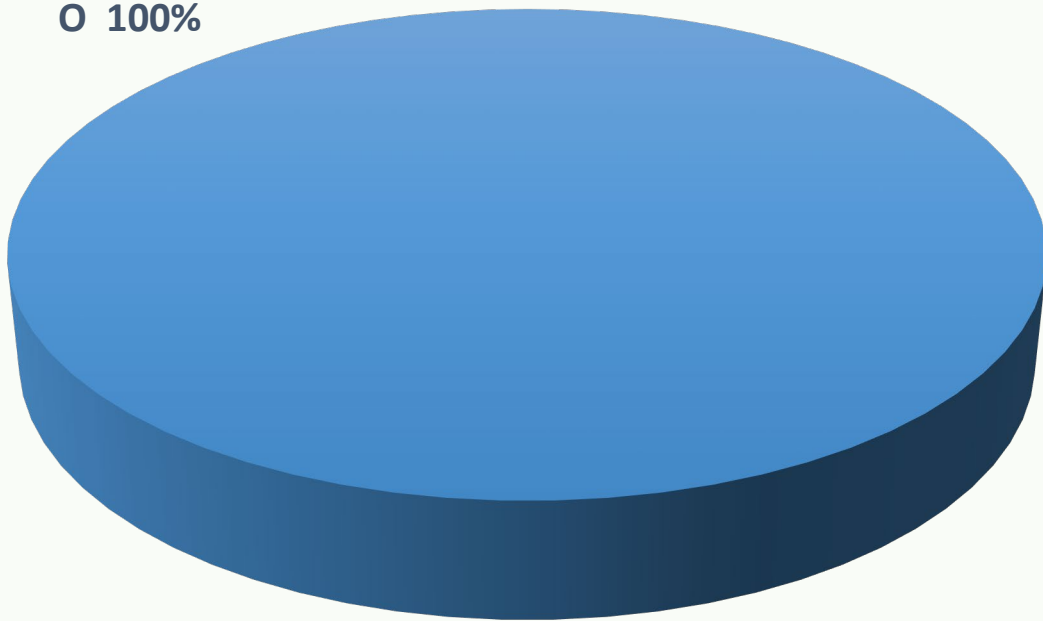
Al momento dell'ingresso del suo familiare, vi siete sentiti ACCOLTI?



1. OSPITALITA' E COMFORT

***Come valuta il
SERVIZIO RECEPTION?***

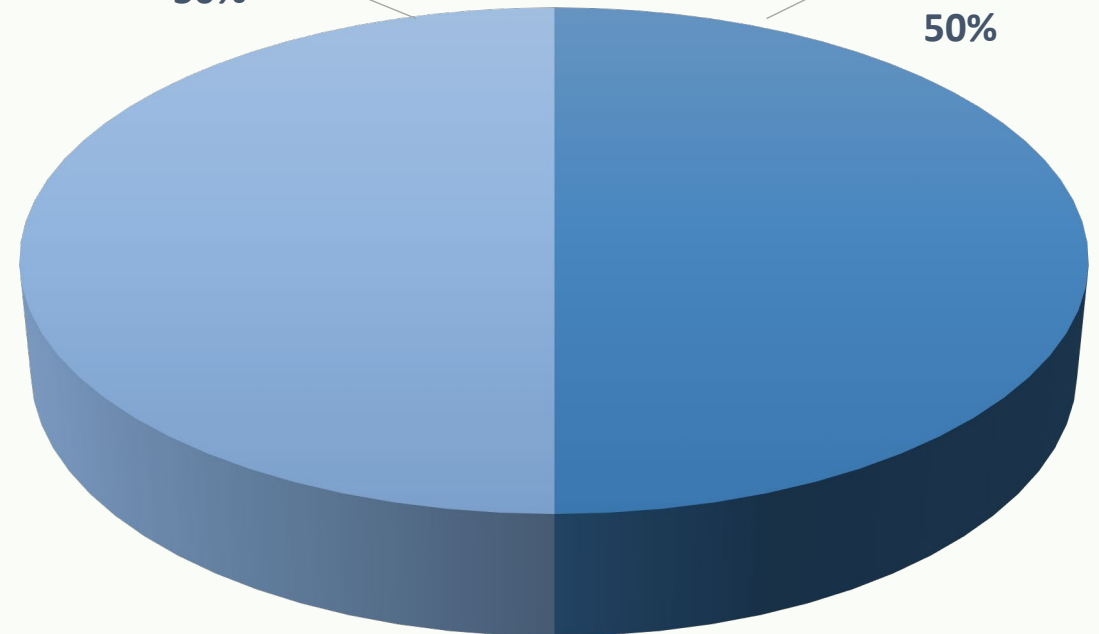
**MOLTO
SODDISFATT
O 100%**



***Come valuta il rispetto della
RISERVATEZZA PERSONALE?***

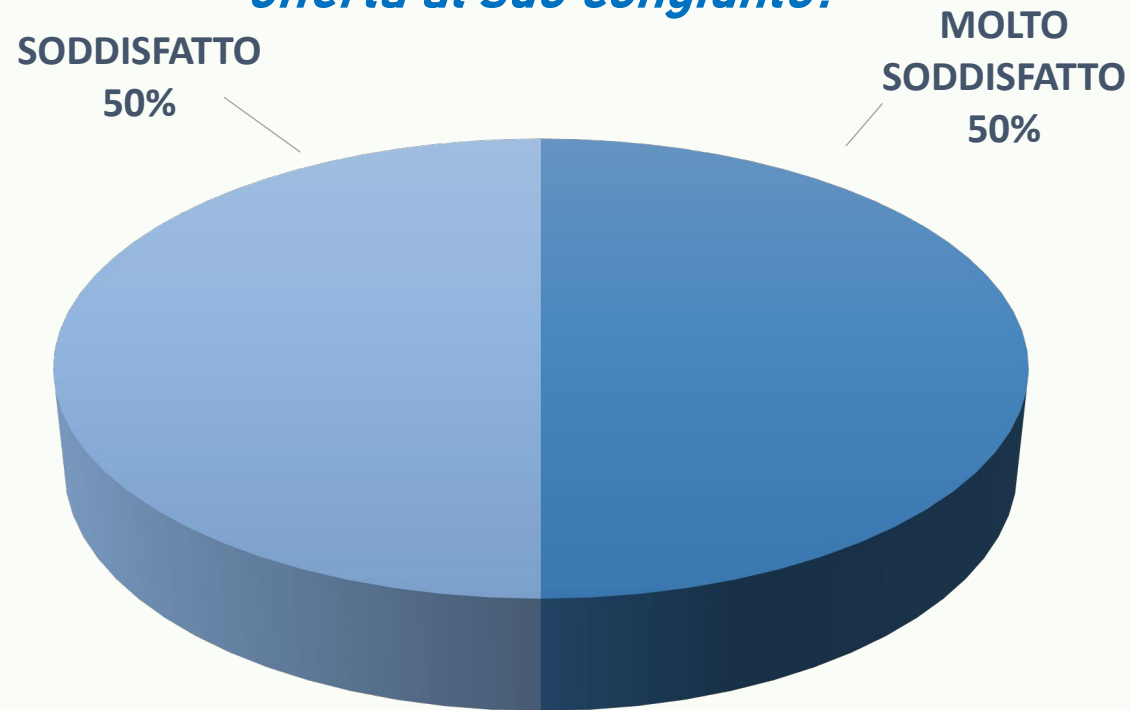
**SODDISFATTO
50%**

**MOLTO
SODDISFATTO
50%**

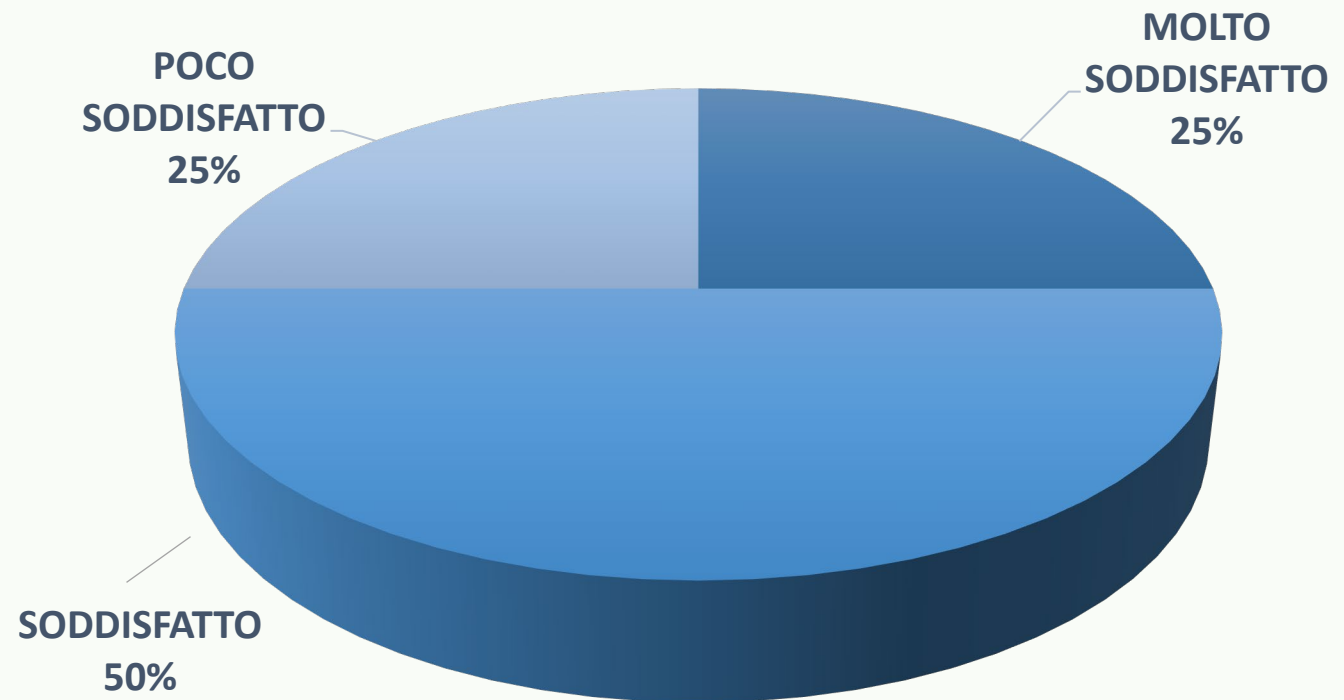


OSPITALITA' E COMFORT

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

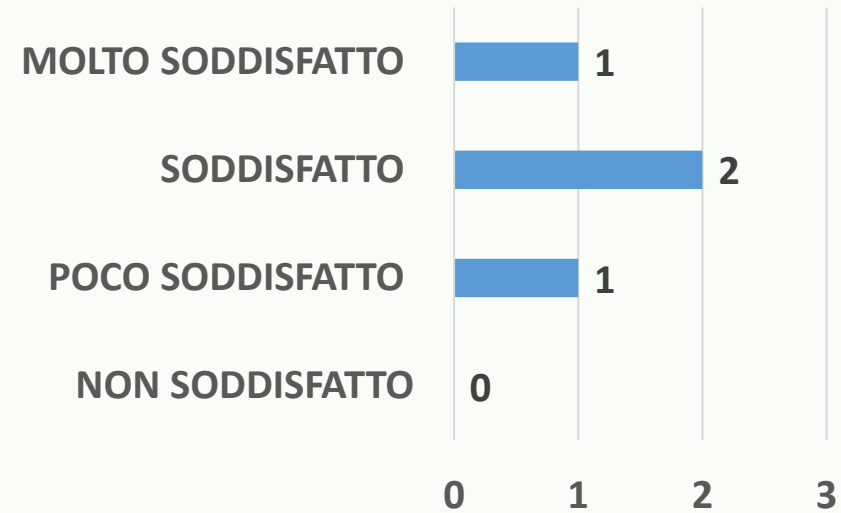


E' soddisfatto degli ambienti e spazi dedicati agli INCONTRI con i vostri cari?

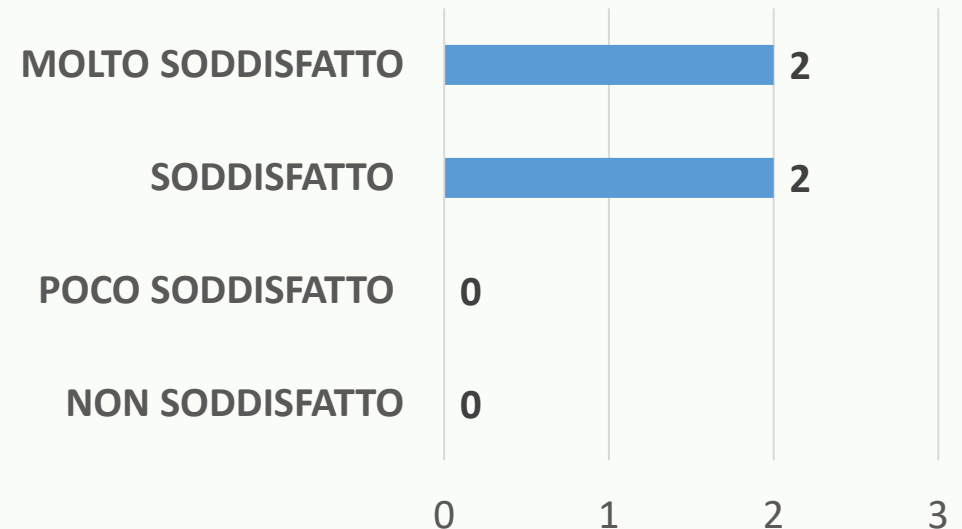


1. OSPITALITA' E COMFORT

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

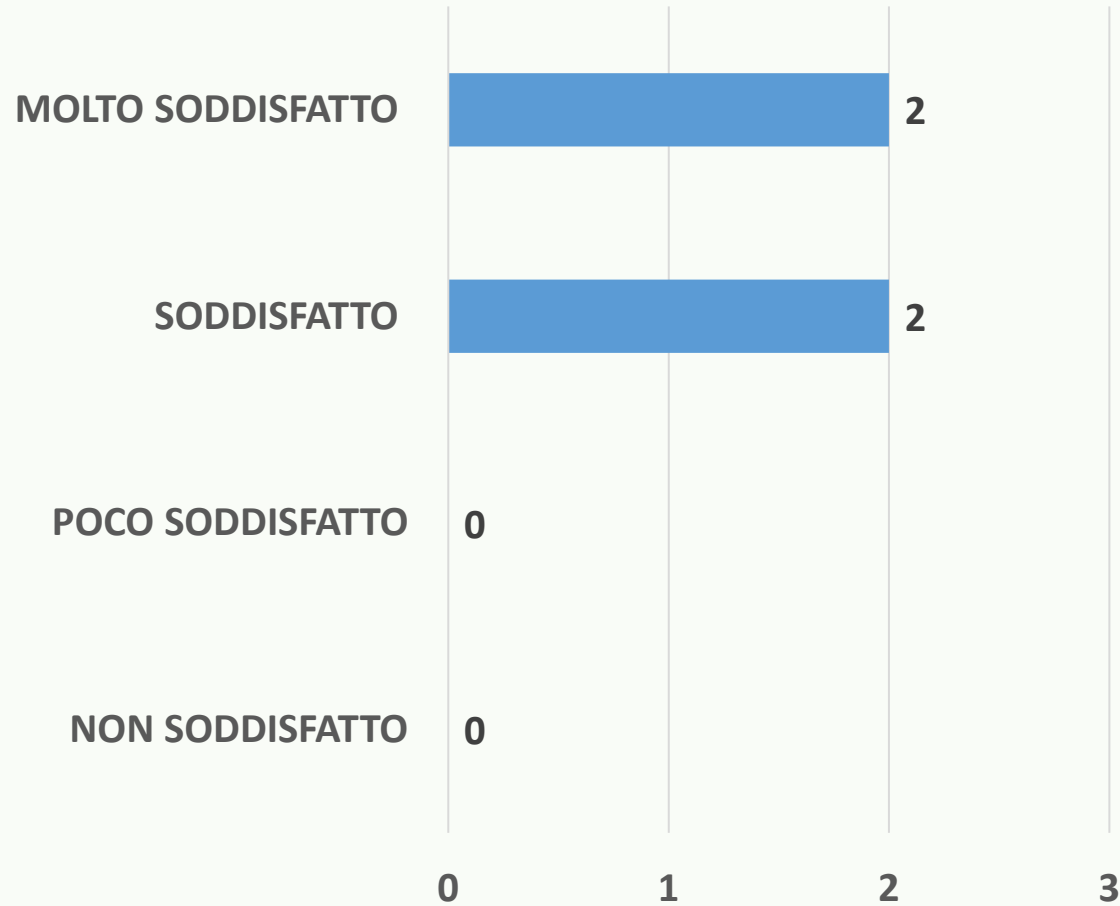


FACILITA' DI ACCESSO AGLI
AMBIENTI
(uso ascensori, scivoli,
corrimani...)

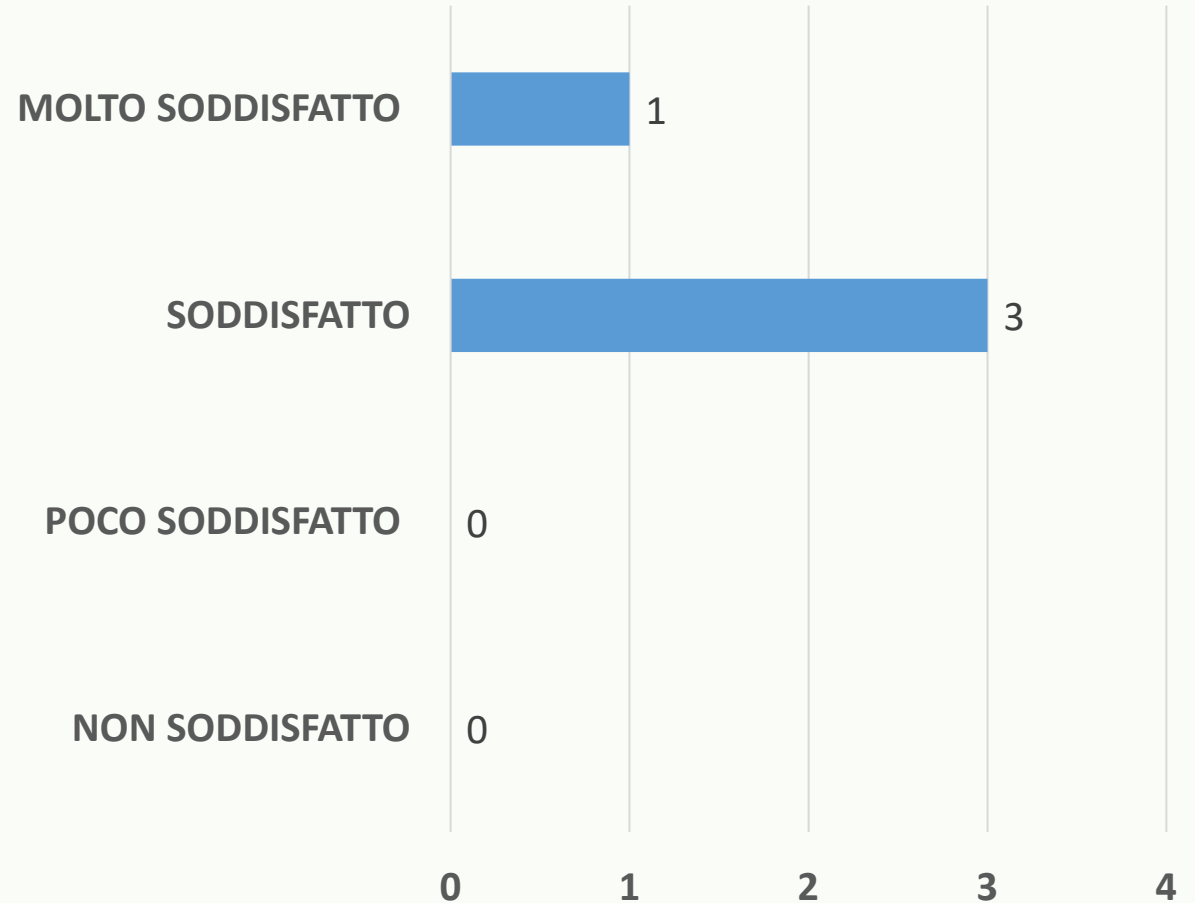


2. QUALITÀ SERVIZIO PULIZIE E LAVANDERIA

Quanto è soddisfatto della CURA dedicata all'igiene degli AMBIENTI?

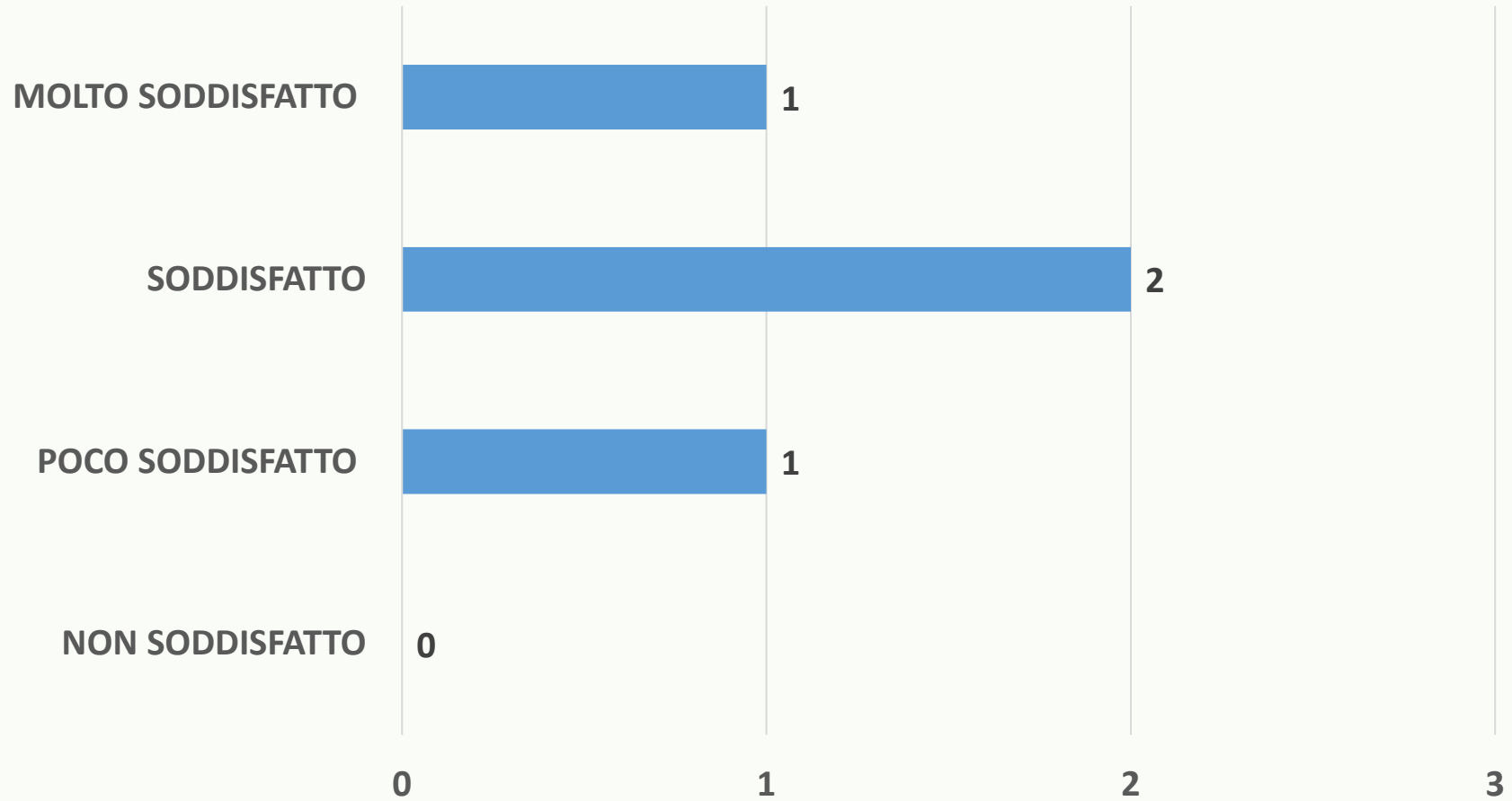


Quanto è soddisfatto dell'igiene dei CAPI?



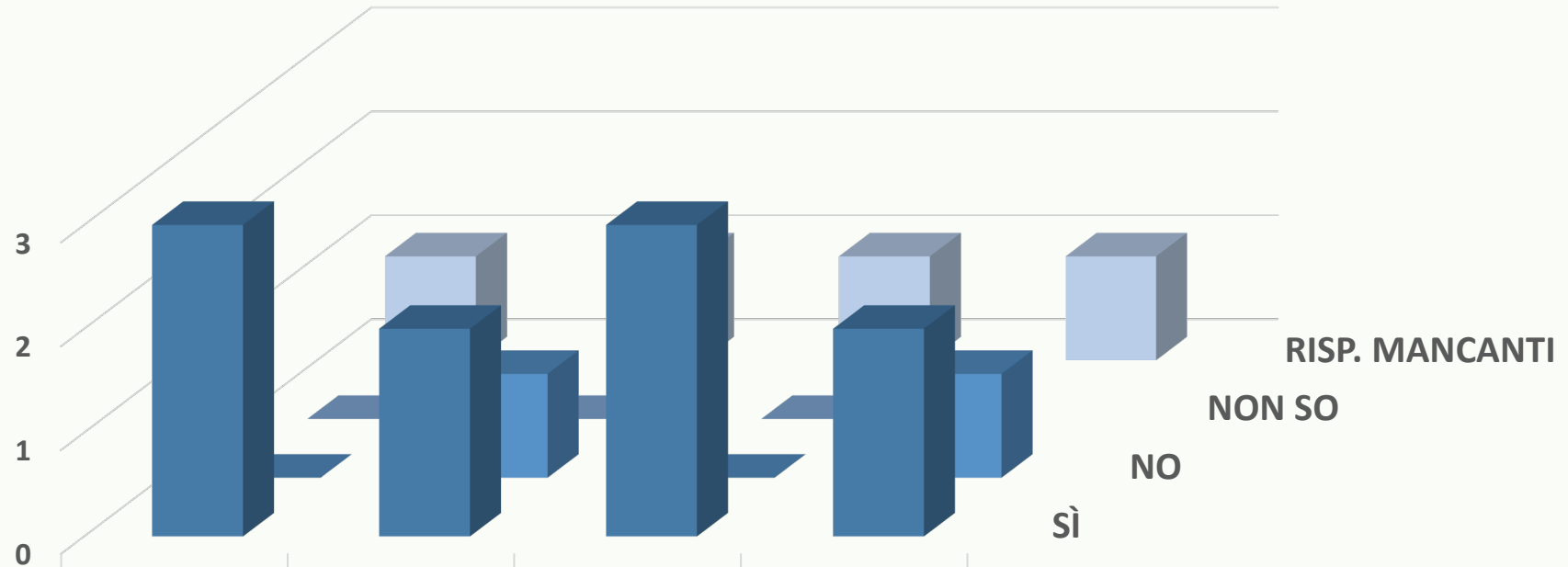
3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio ristorazione?



3. QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

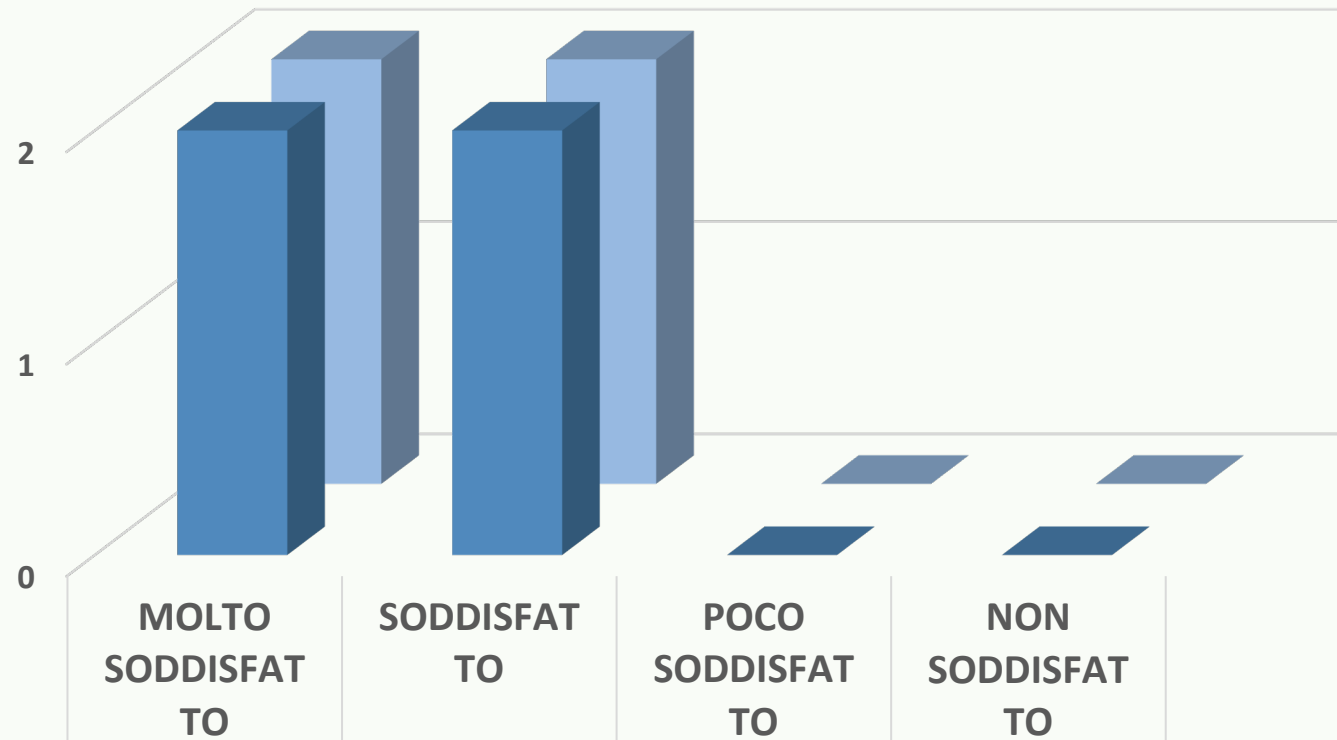
E' soddisfatto di ..



■ SÌ	3	2	3	2
■ NO	0	1	0	1
■ NON SO	0	0	0	
■ RISP. MANCANTI	1	1	1	1

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

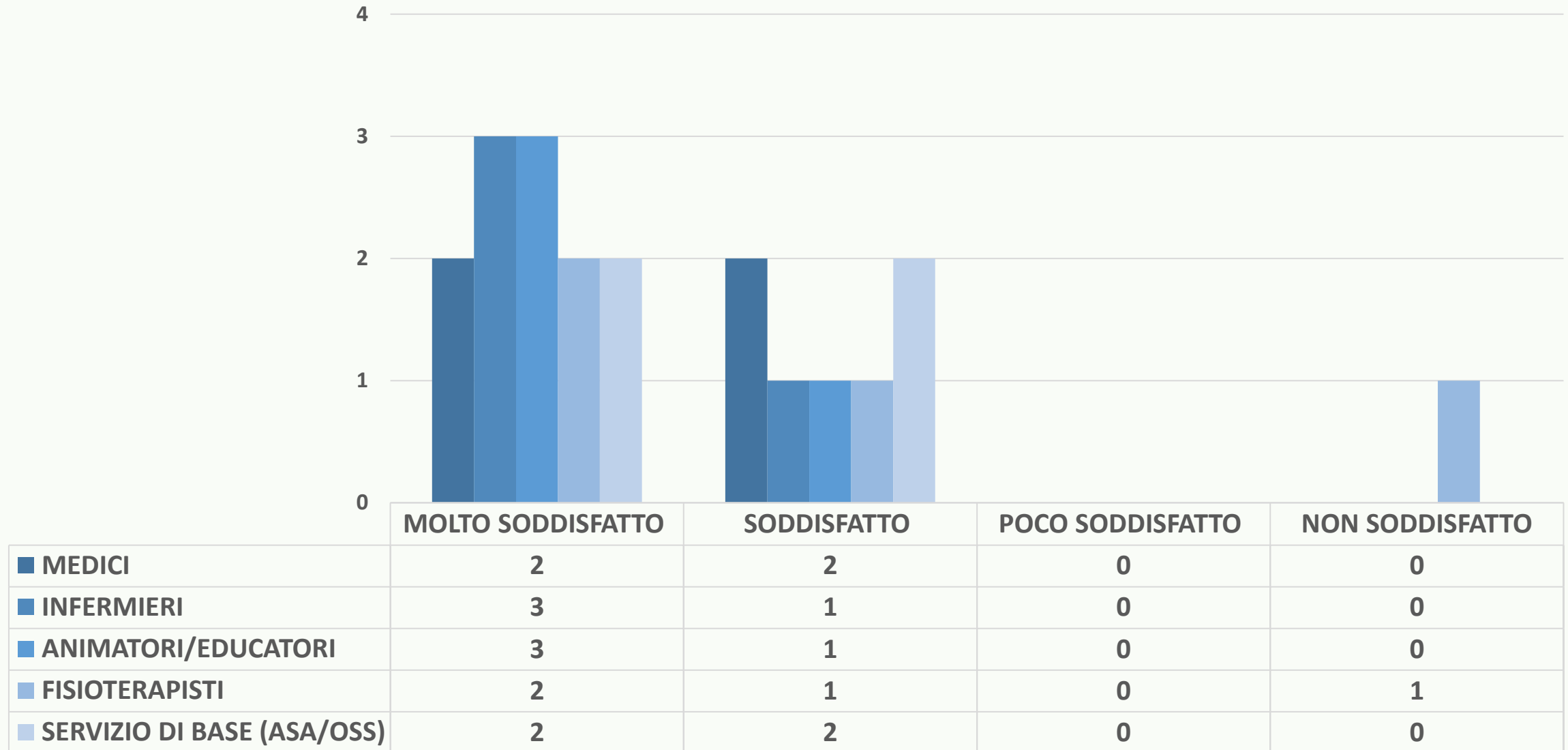
Assistenza, cura e tempestività



■ Come valuta l'assistenza e la cura offerta al vostro caro?	2	2	0	0
■ Sulla base della sua esperienza come valuta la tempestività degli interventi di assistenza?	2	2	0	0

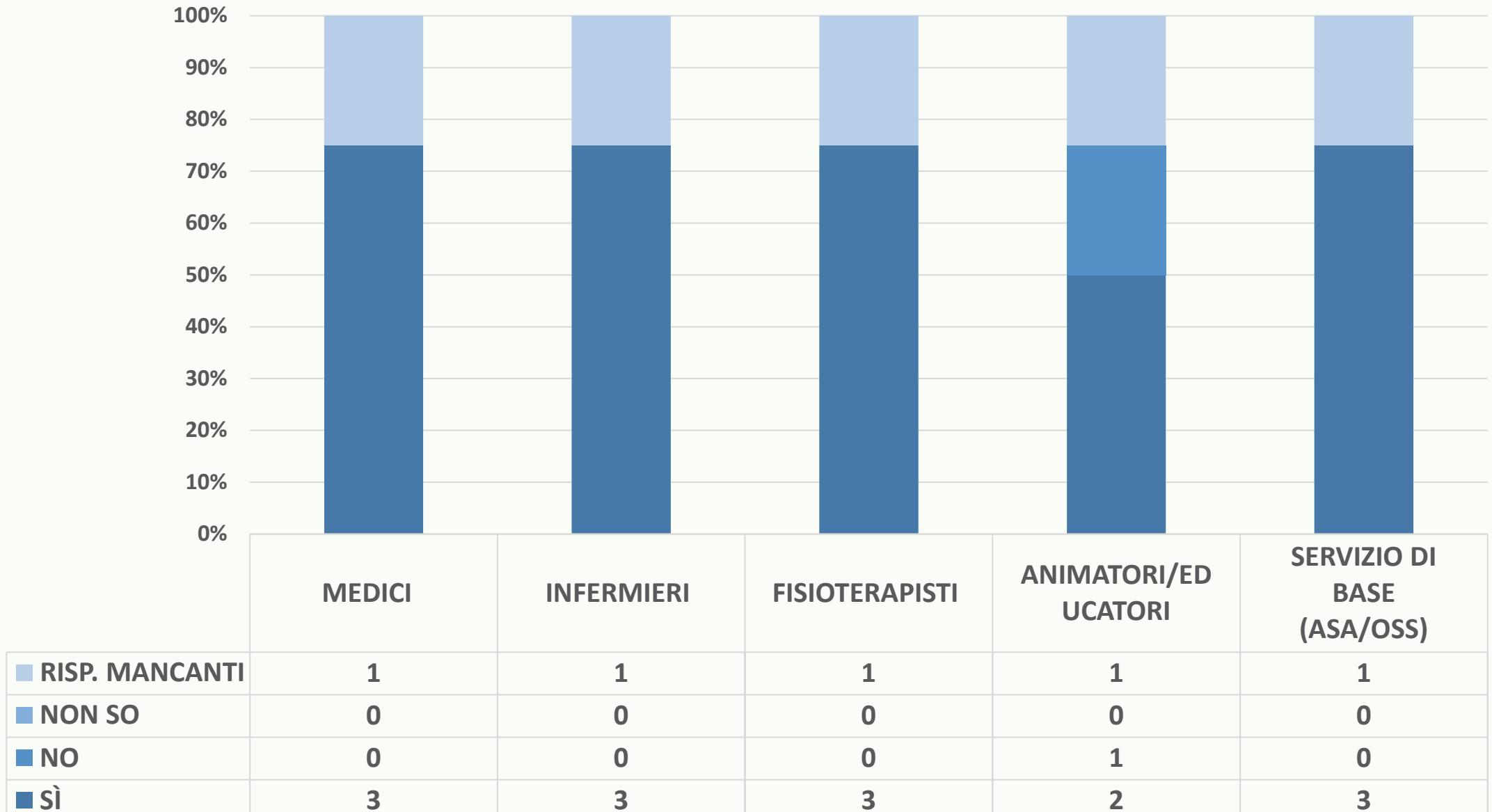
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

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



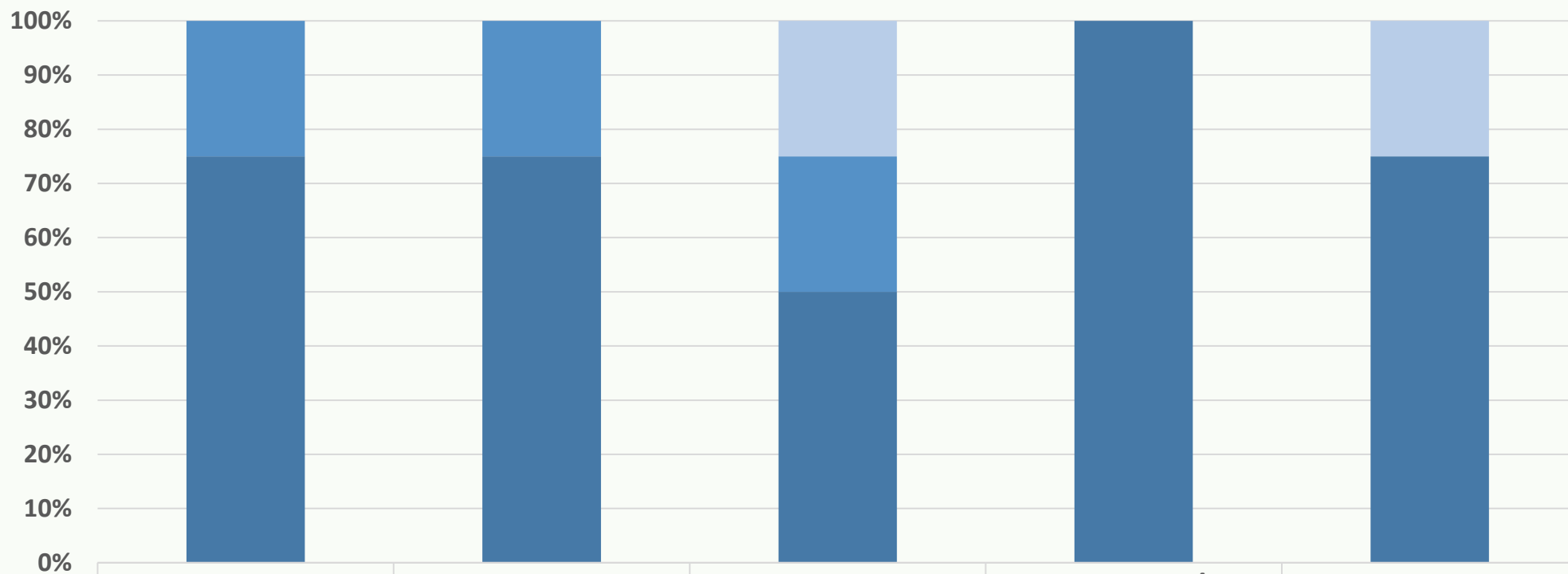
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

È soddisfatto del tempo dedicato al suo caro dal personale?



4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

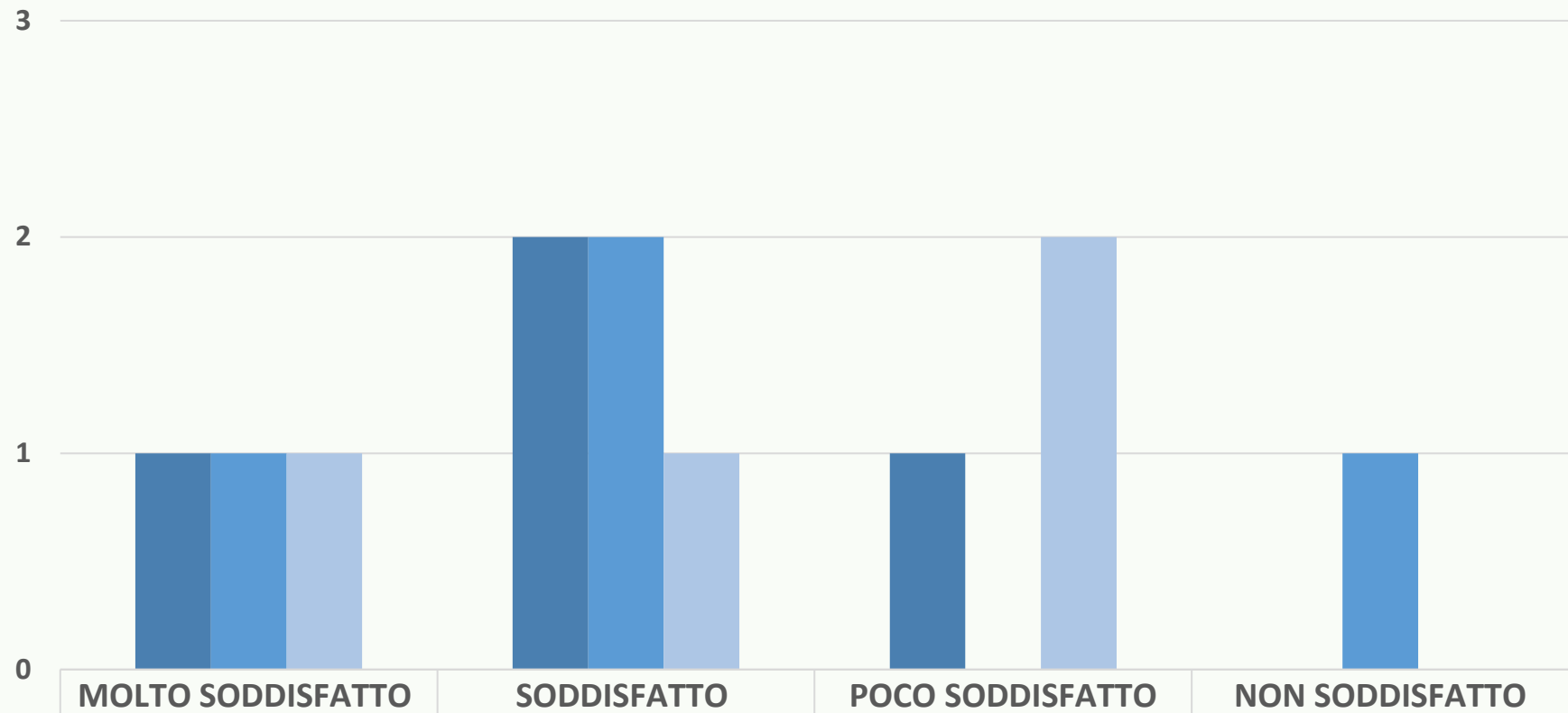
È soddisfatto delle modalità utilizzate dal personale per dare informazioni e spiegazioni?



RISP. MANCANTI	0	0	1	0	1
NON SO	0	0		0	0
NO	1	1	1	0	0
SÌ	3	3	2	4	3

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Altre proposte e notiziario



E' soddisfatto delle attività di animazione che vengono organizzate?	1
Come valutate le attività di fisioterapia proposte dalla struttura?	1
Come valutate il "notiziario" inviato a voi familiari? Lo ritenete utile ed esaustivo?	1

	1	2	1	
	1	2		1
	1	1	2	