

















RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION FAMILIARI DEGLI OSPITI 2010

STRUMENTO UTILIZZATO:













Questionario sulla soddisfazione dei familiari/garanti






| | N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNATO IL QUESTIONARIO | | | N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO | |
|---|--|--|---|---|--------------|
| | 100 | | | valore assoluto | % sul totale |
| LA RESIDENZA |  soddisfacente |  accettabile |  non soddisfacente |  non so non ho elementi per rispondere | |
| La stanza di degenza | 19 | 6 | 2 | 1 | |
| Il nucleo di degenza | 16 | 7 | 4 | 1 | |
| Gli ambienti comuni | 19 | 6 | 3 | 0 | |
| ASSISTENZA E CURE |  |  |  |  | |
| Medici | 23 | 4 | 0 | 1 | |
| Infermieri | 21 | 5 | 1 | 1 | |
| Fisioterapisti | 13 | 6 | 1 | 8 | |
| ASA | 21 | 3 | 2 | 1 | |
| IGIENE E CURA OSPITI |  |  |  |  | |
| Igiene personale | 22 | 5 | 2 | 0 | |
| Abbigliamento e cura persona | 19 | 8 | 1 | 0 | |
| RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'OSPITE |  |  |  |  | |
| Rispetto | 17 | 10 | 1 | 0 | |
| Ascolto | 12 | 7 | 4 | 5 | |
| Attenzione | 18 | 7 | 2 | 1 | |



Residenza Sanitaria Assistenziale BEATA PAOLA

Piazza Canatarana n. 18 - 46049 Volta M.na (MN) - Cod. Struttura

| RAPPORTI TRA FAMIGLIARI E PERSONALE |  soddisfacente |  accettabile |  non soddisfacente |  non so non ho elementi per rispondere |
|--|--|--|---|---|
| Con Infermieri e ASA | 22 | 5 | 1 | 0 |
| Con Medici | 22 | 5 | 0 | 1 |
| Con Personale Amministrativo | 25 | 3 | 0 | 0 |
| SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA |  |  |  |  |
| Animazione | 19 | 3 | 1 | 5 |
| Ristorazione | 12 | 5 | 4 | 7 |
| Pulizia | 22 | 4 | 0 | 2 |
| Lavanderia | 15 | 7 | 4 | 2 |
| Parrucchiere | 18 | 4 | 4 | 2 |
| Podologo | 15 | 5 | 1 | 7 |
| Servizi Amministrativi | 24 | 2 | 0 | 2 |
| VALUTAZIONI CONCLUSIVE |  |  |  |  |
| Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore e accoglienza? | 20 | 6 | 1 | 1 |
| Consiglierebbe la Residenza? | 22 | 3 | 2 | 1 |

| LIVELLO DI SODDISFAZIONE |  |  |  |  | GIUDIZIO PREVALENTE |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| | soddisfacente | accettabile | non soddisfacente | non so non ho elementi per rispondere | |
| N. GIUDIZI ESPRESSI | 456 | 126 | 41 | 49 |  |
| VALORE IN % | 68% | 19% | 7% | 6% | |

Volta Mantovana, 06/12/2010

Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Enza Moratti