

<p>COMUNE DI PARONA</p>  <p><b>Azienda Speciale Parona</b> Ente strumentale del Comune di Parona <b>Casa per l'Anziano</b> Via Gramsci, n° 16 – 27020 PARONA PV</p>	<p>REV 00 del 11/01/2017</p> <hr/> <p><b>RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2016</b></p>
--	---

La presente relazione è finalizzata ad una analisi quantitativa/qualitativa dei questionari somministrati agli ospiti presenti in struttura ed ai parenti degli stessi.

Nei mesi di ottobre e novembre 2017 sono stati consegnati i questionari a tutti gli ospiti/famigliari; risultano compilati nr. 28 questionari dai parenti e nr. 31 dagli ospiti per un totale di nr. 59 questionari. Gli ospiti hanno compilato il questionario in modalità assistita (ovvero con l'assistenza del personale di animazione).

Quest'anno sono stati revisionati i questionari di gradimento per cercare di cogliere meglio, laddove possibile, il giudizio di parenti/tutori e Ospiti relativamente ai servizi offerti dalla RSA. Pertanto il questionario somministrato ai parenti prevede una scala di valutazione che prende in esame le aspettative con una scala di punteggi che varia da – 5 a +5, il valore 0 (zero) indica giudizio neutro.

Per quanto riguarda gli ospiti per facilitare la compilazione del questionario si è deciso di utilizzare una scala di valutazione da 0 (zero) a 10.

In tutte le aree prese in esame i risultati si riassumono:

La maggioranza degli ambiti esaminati mostra un andamento tendenziale al miglioramento soprattutto nel giudizio su valori superiori a sette. Tale tendenza indica che gli interventi migliorativi messi in atto dalla Direzione hanno prodotto una percezione in continuo miglioramento in molte aree d'intervento.

Pur rilevando un miglioramento tendenziale nel triennio precedente, il Servizio Ristorazione in confronto con gli altri servizi è quello con maggiori criticità. I risultati complessivi sono stati pubblicati nel sito web della RSA e a breve verrà data comunicazione a tutti gli interessati dell'avvenuta pubblicazione attraverso comunicazione scritta.

Allegati:

- Modello del Questionario Ospiti;
- Modello del Questionario Parenti;
- Stampa dei grafici risultanti da analisi statistica dei risultati;

Il Responsabile di Struttura

*Carmelo Alessandrino*

