


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

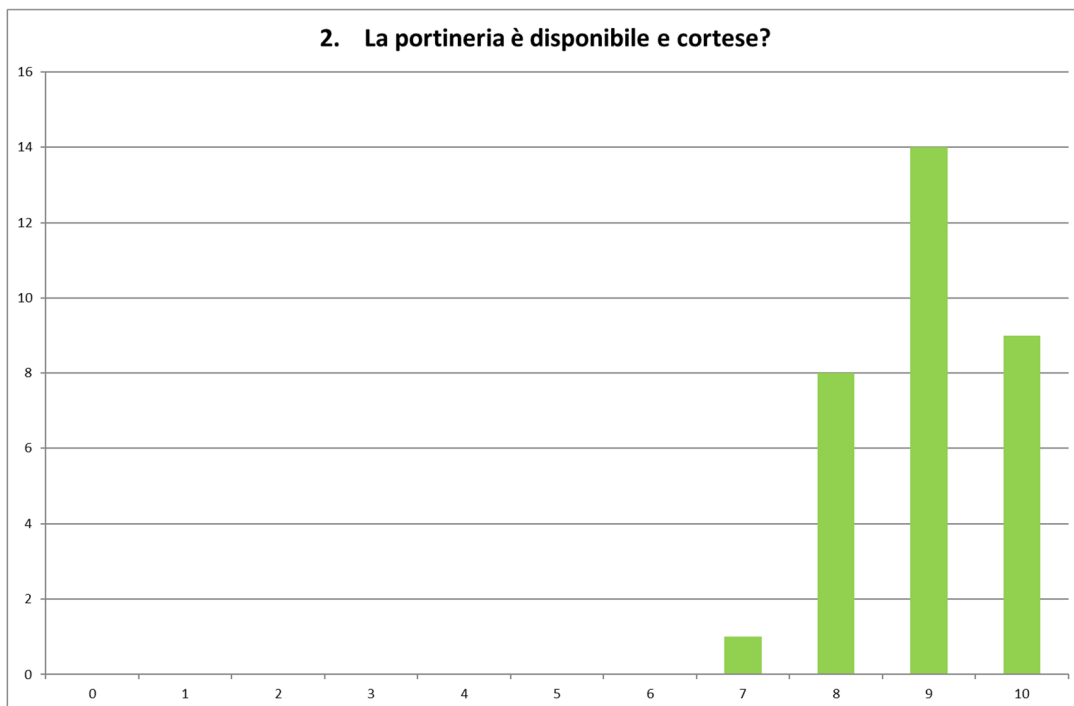
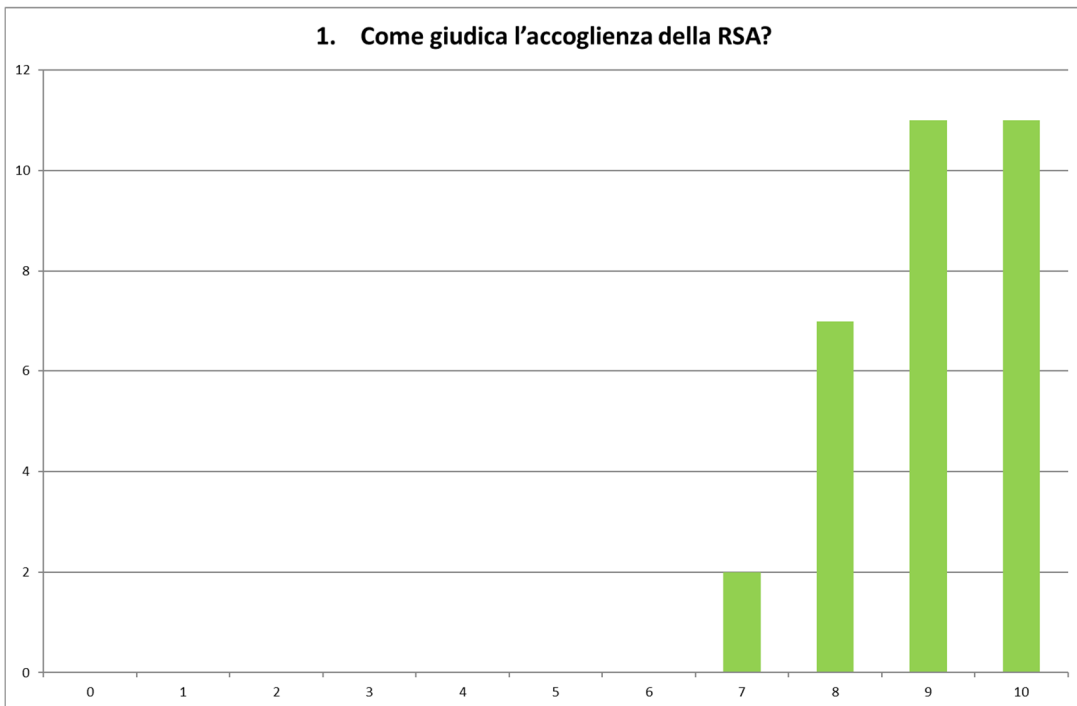
- Modello del Questionario Ospiti;
- Modello del Questionario Parenti;
- Stampa dei grafici risultanti da analisi statistica dei risultati;

Il Responsabile di Struttura

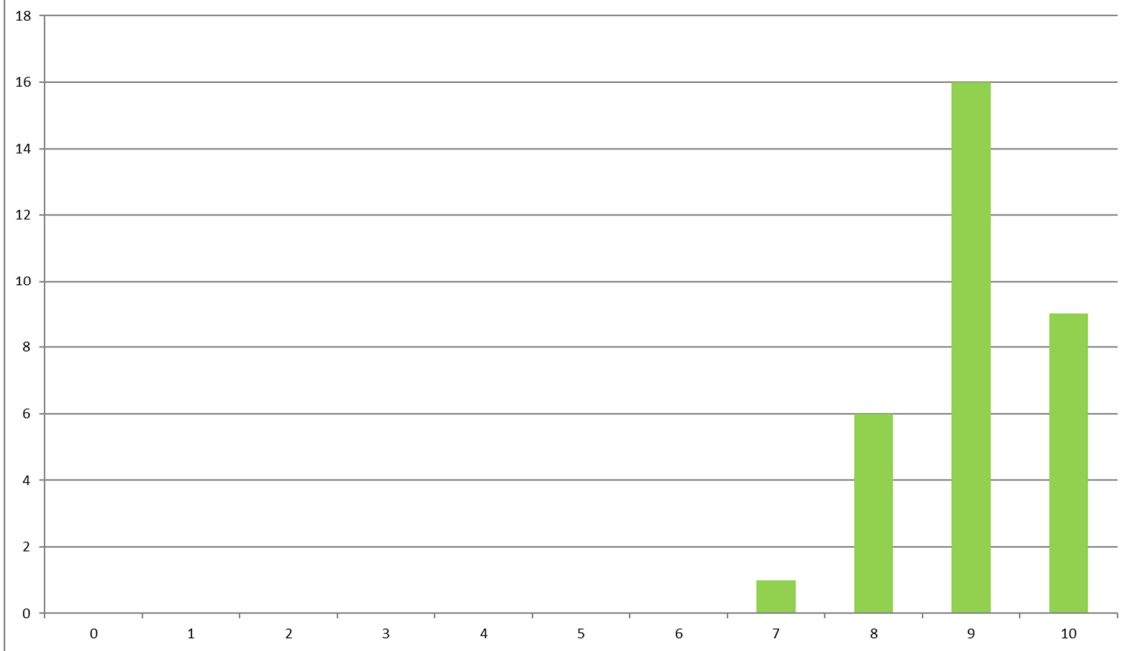
Carmelo Alessandrino



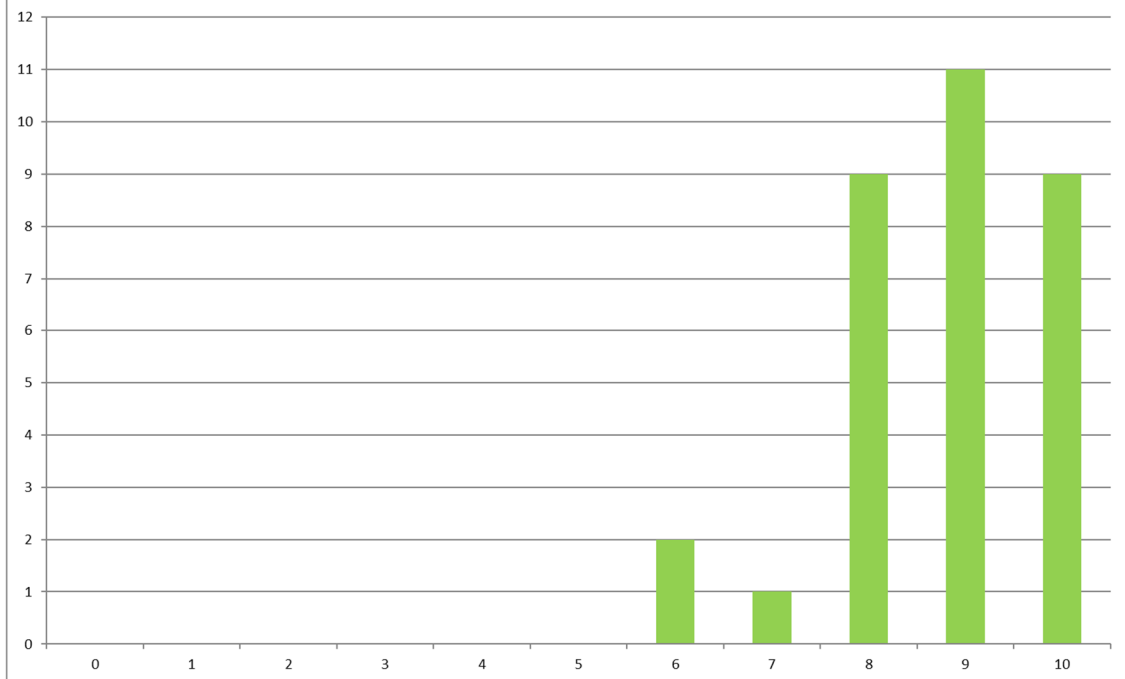
DATI AGGREGATI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRATO AGLI OSPITI

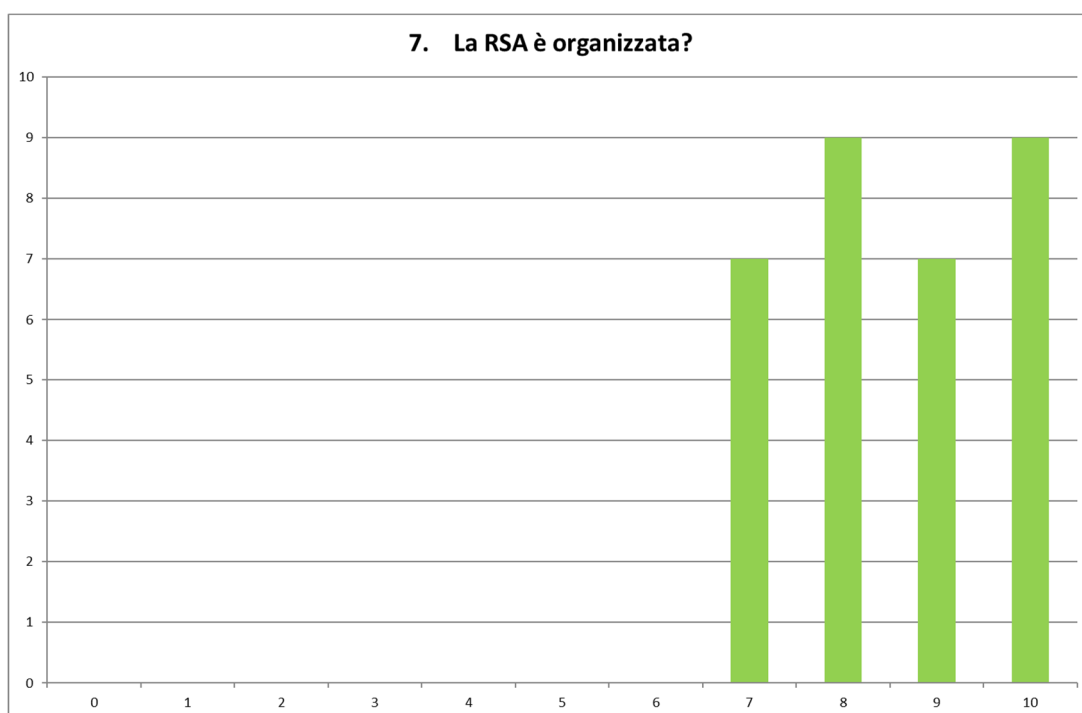
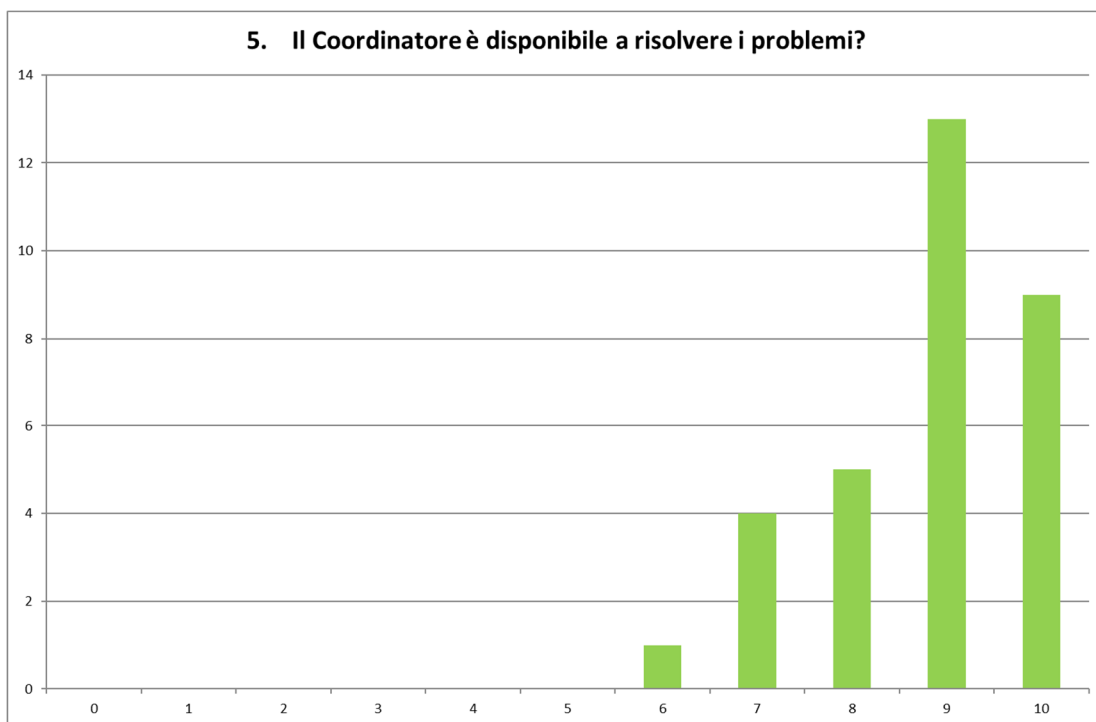


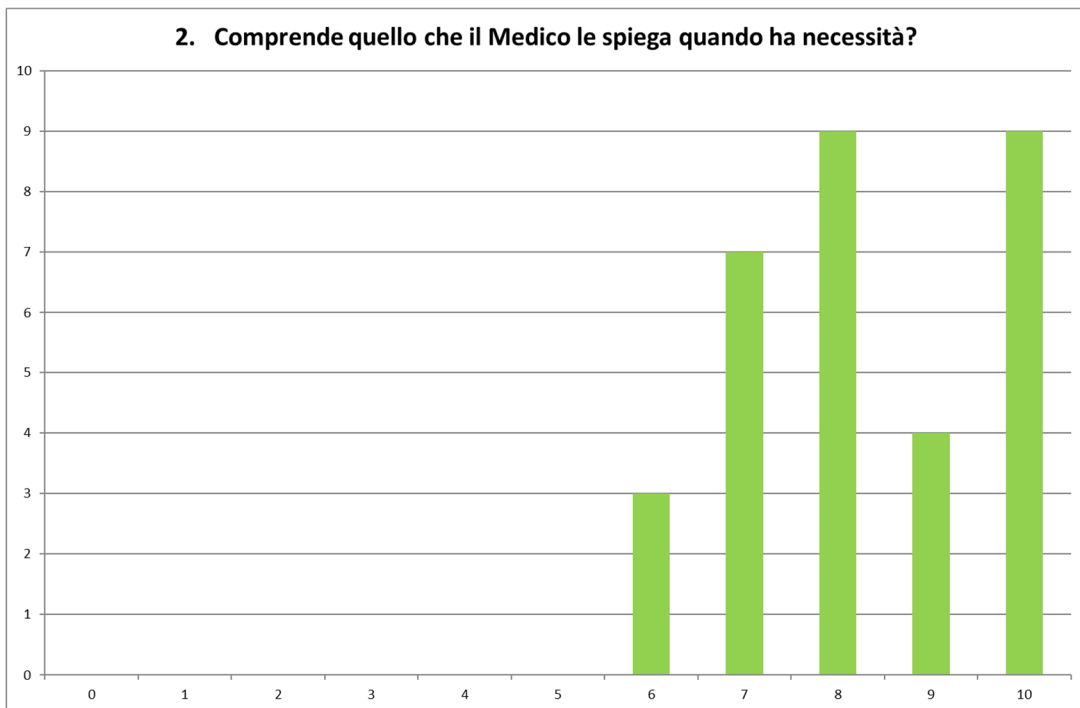
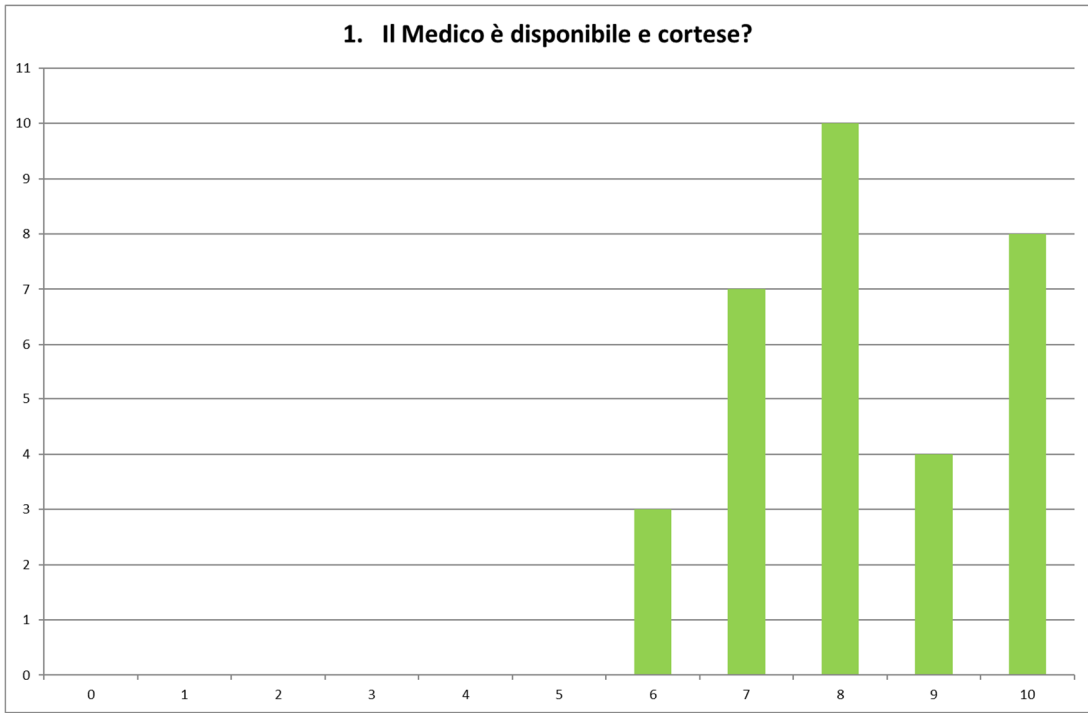
3. In occasione di particolari necessità come è stata la sua esperienza con l'Impiegata Amministrativa?

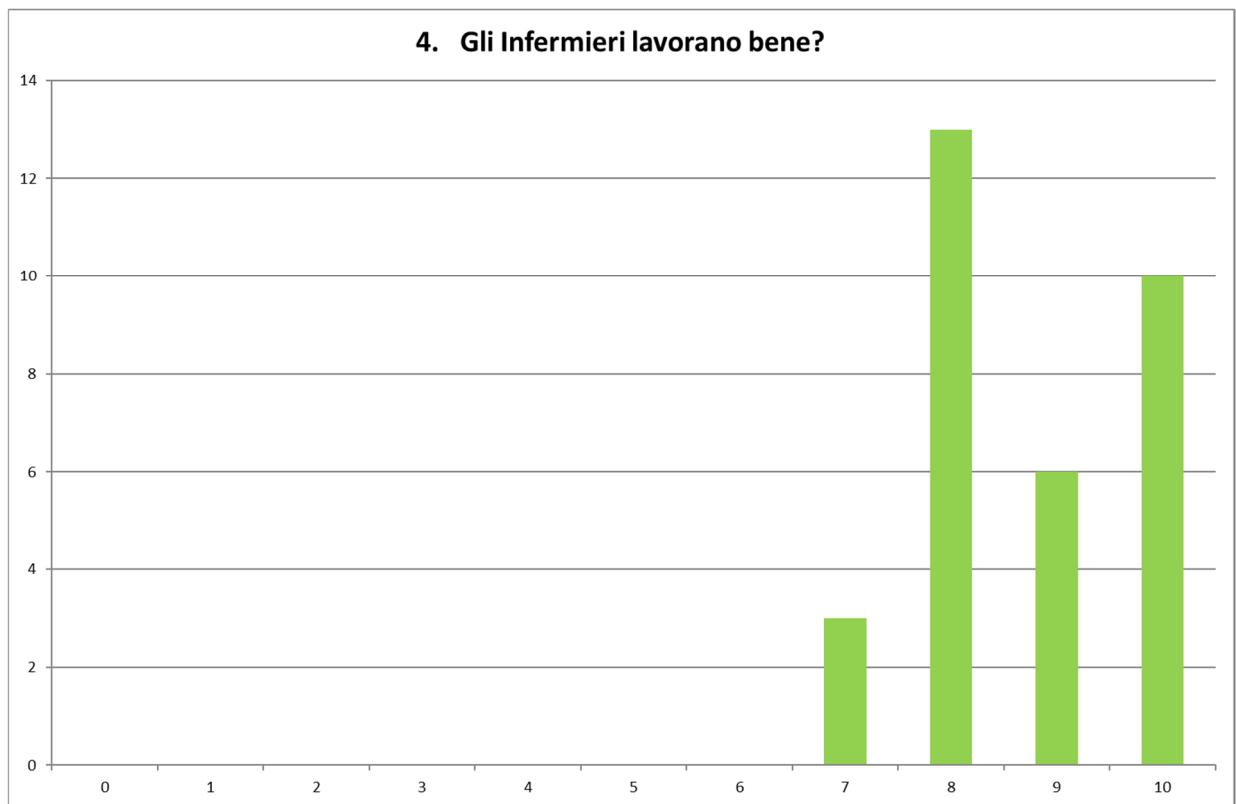
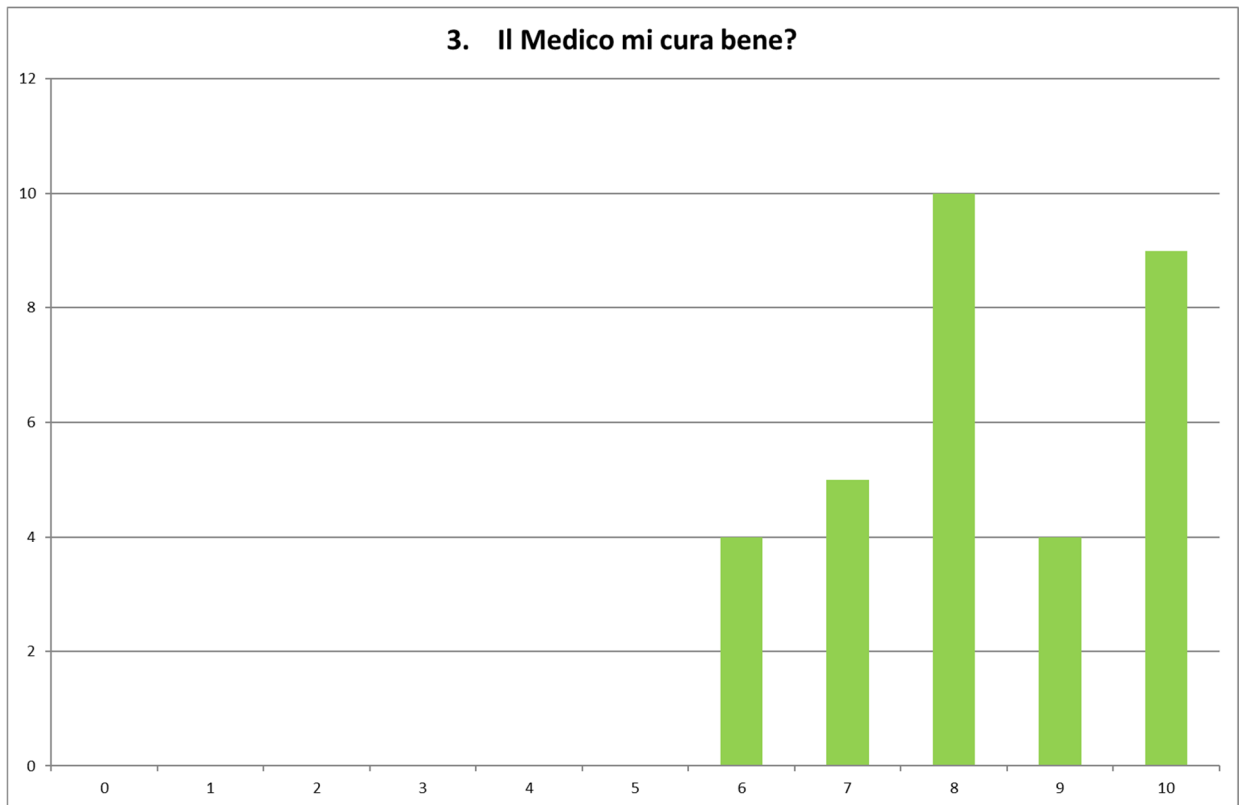


4. La Direzione dell'Istituzione ha confermato le sue aspettative?

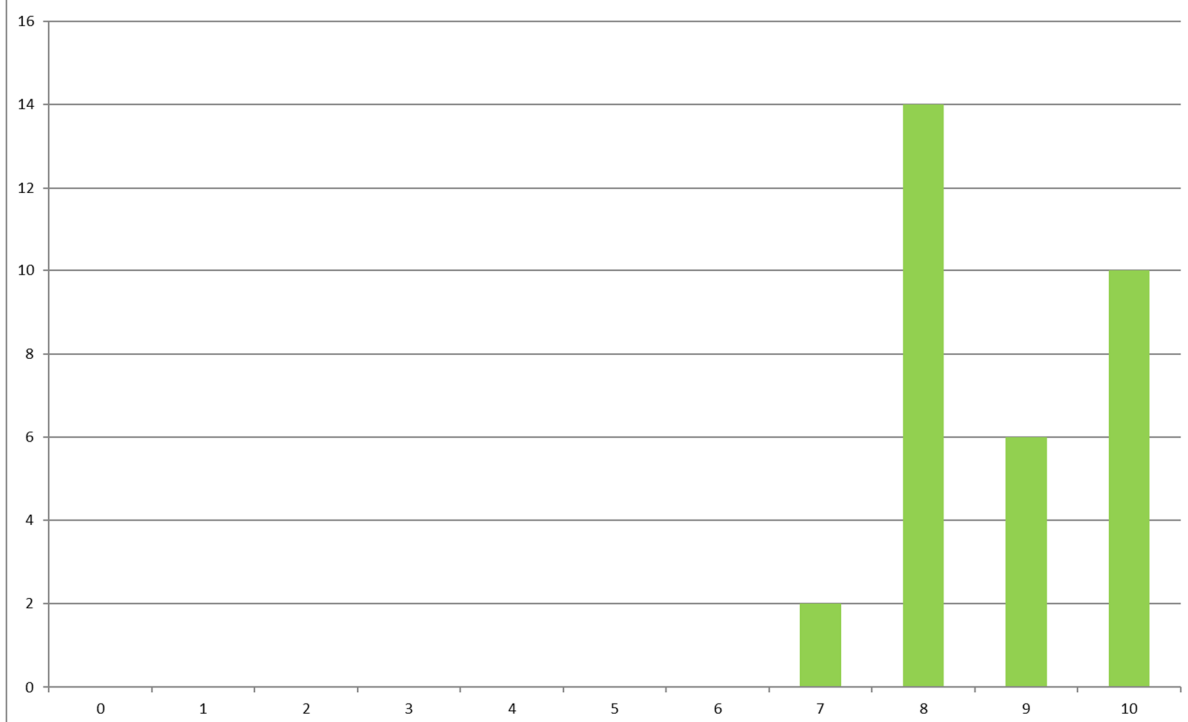




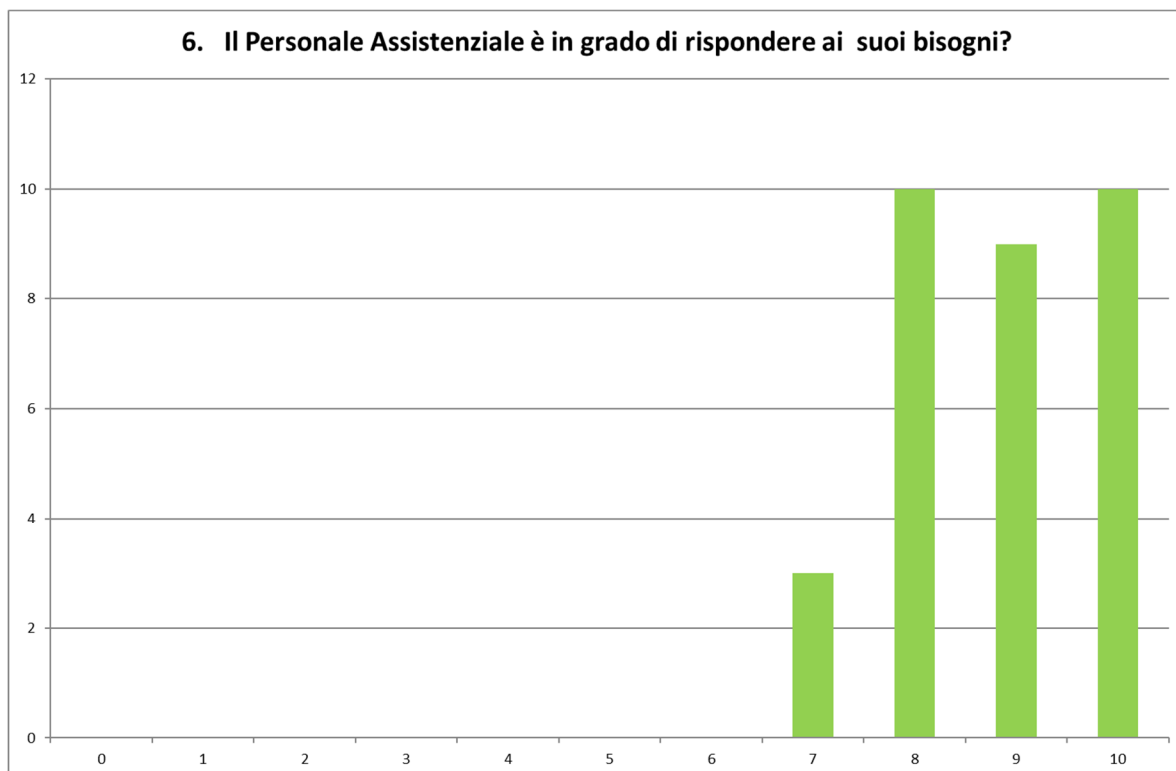


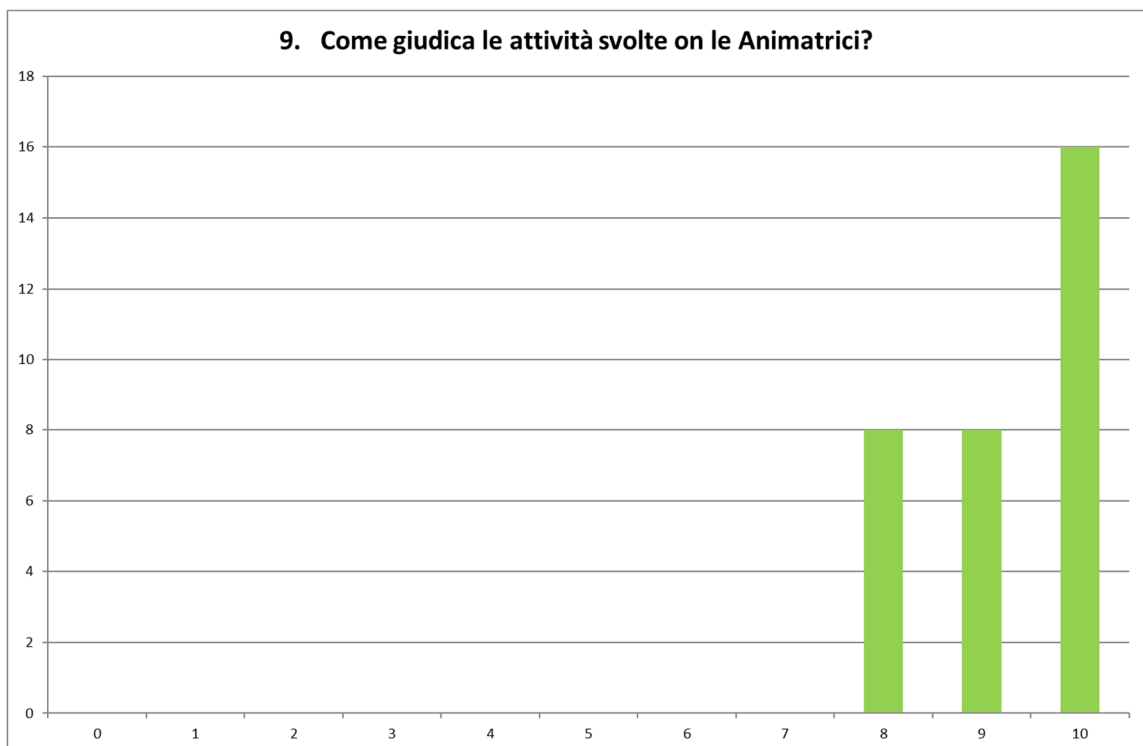
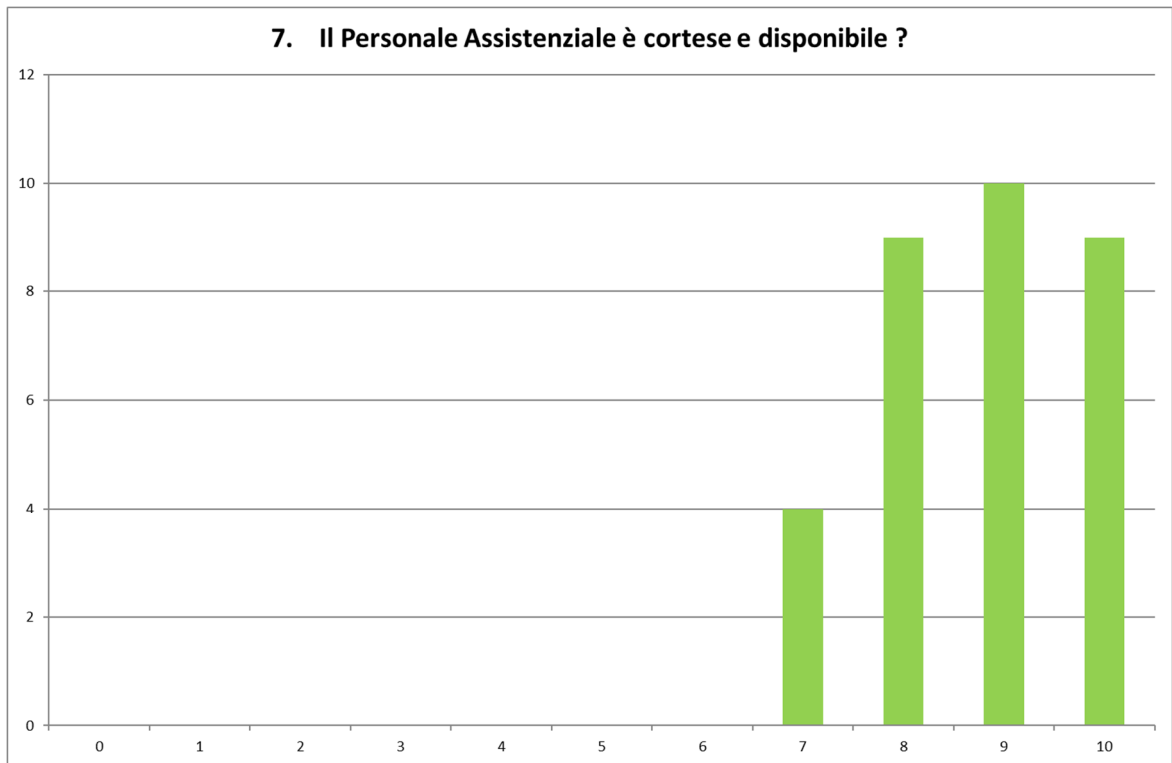


5. Gli Infermieri spiegano sempre quello che fanno con lei?

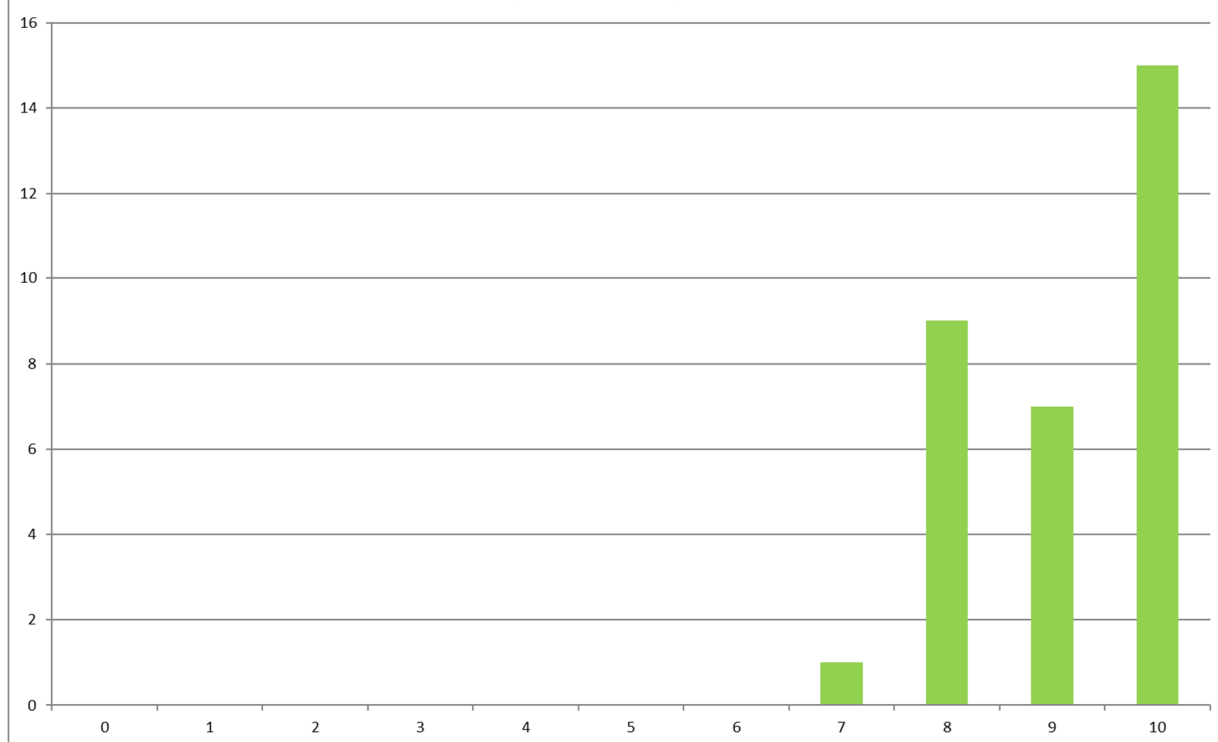


6. Il Personale Assistenziale è in grado di rispondere ai suoi bisogni?

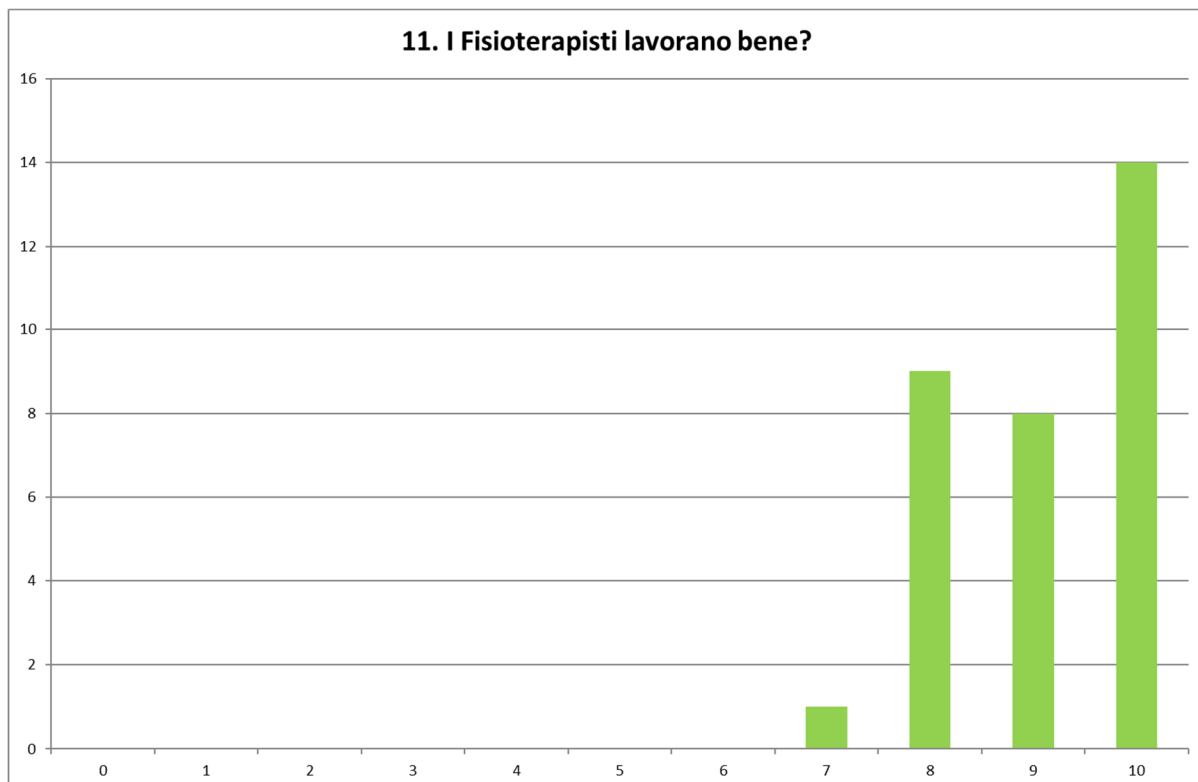


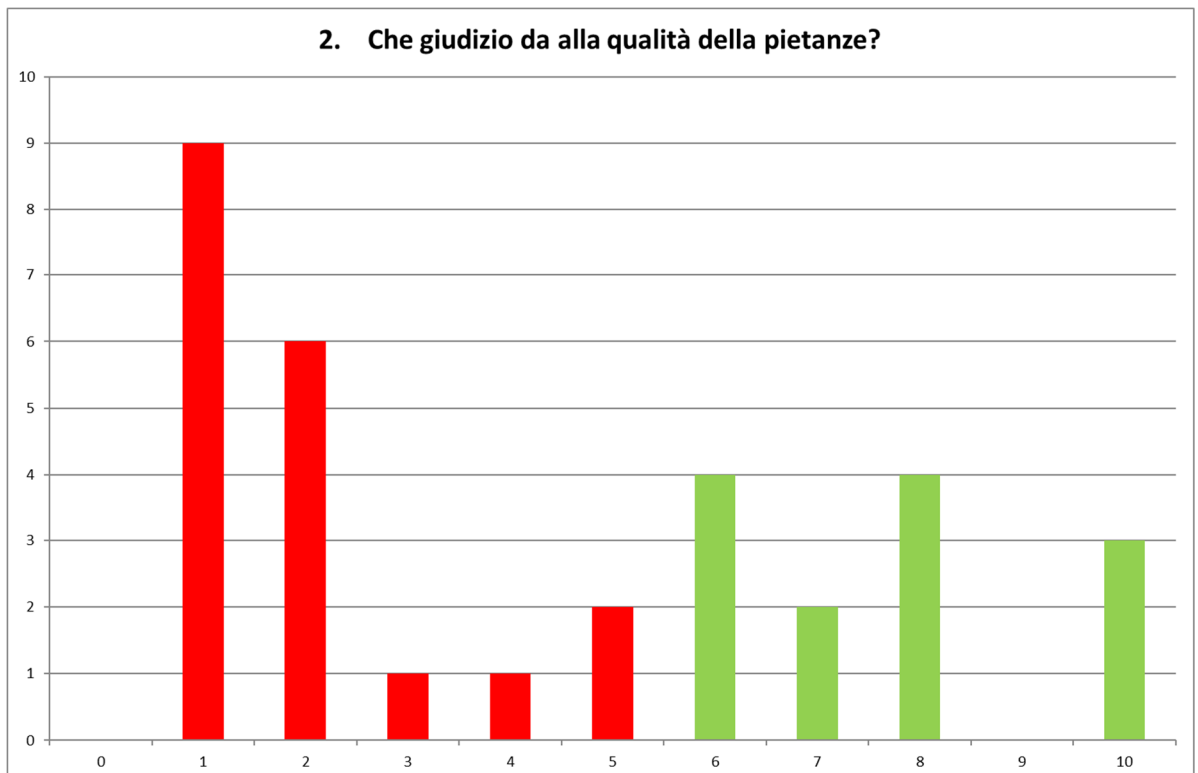
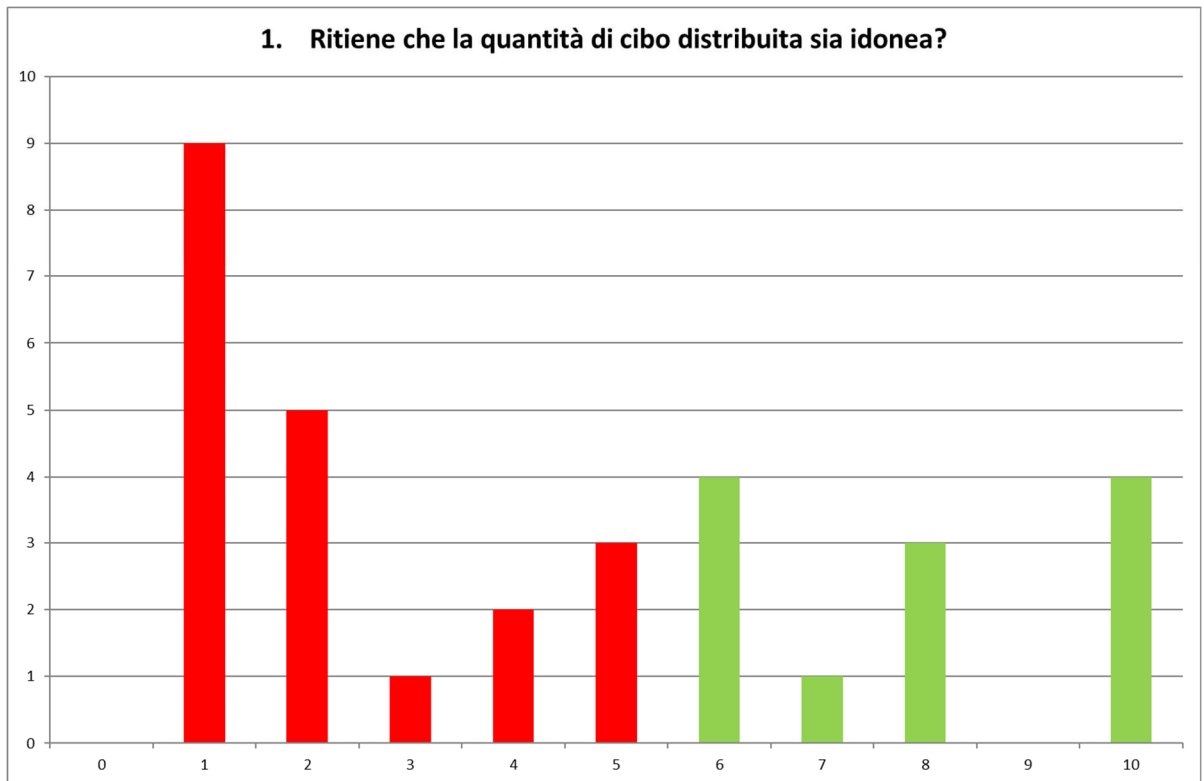


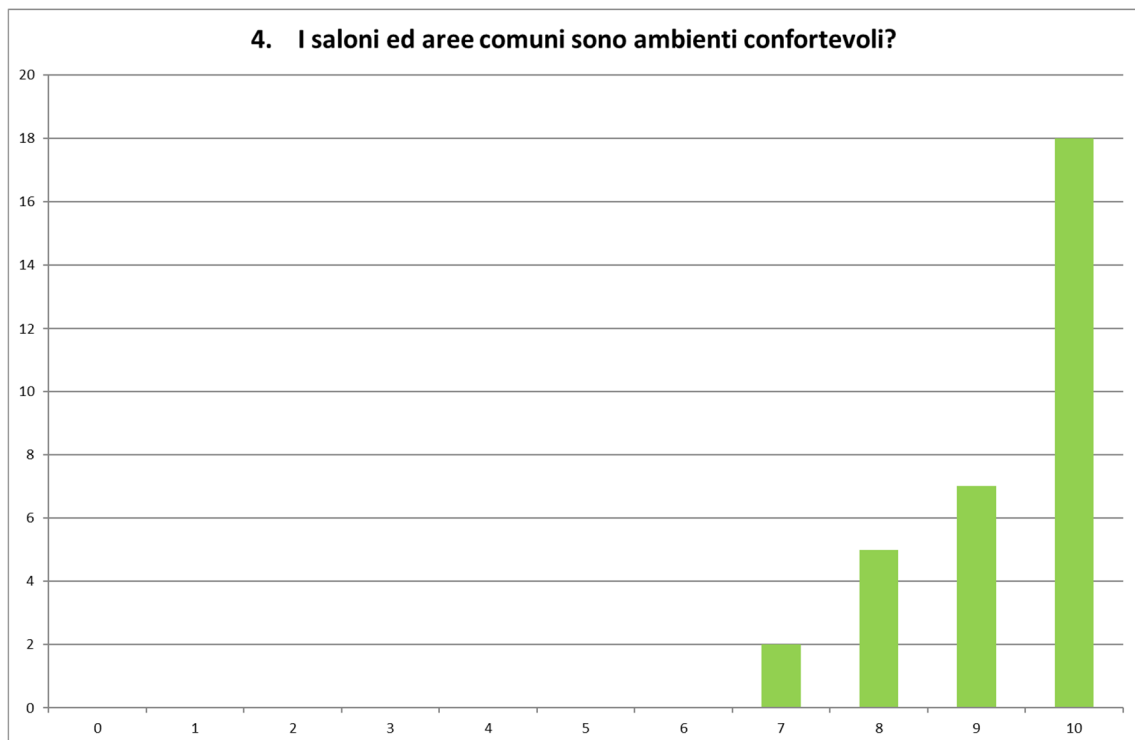
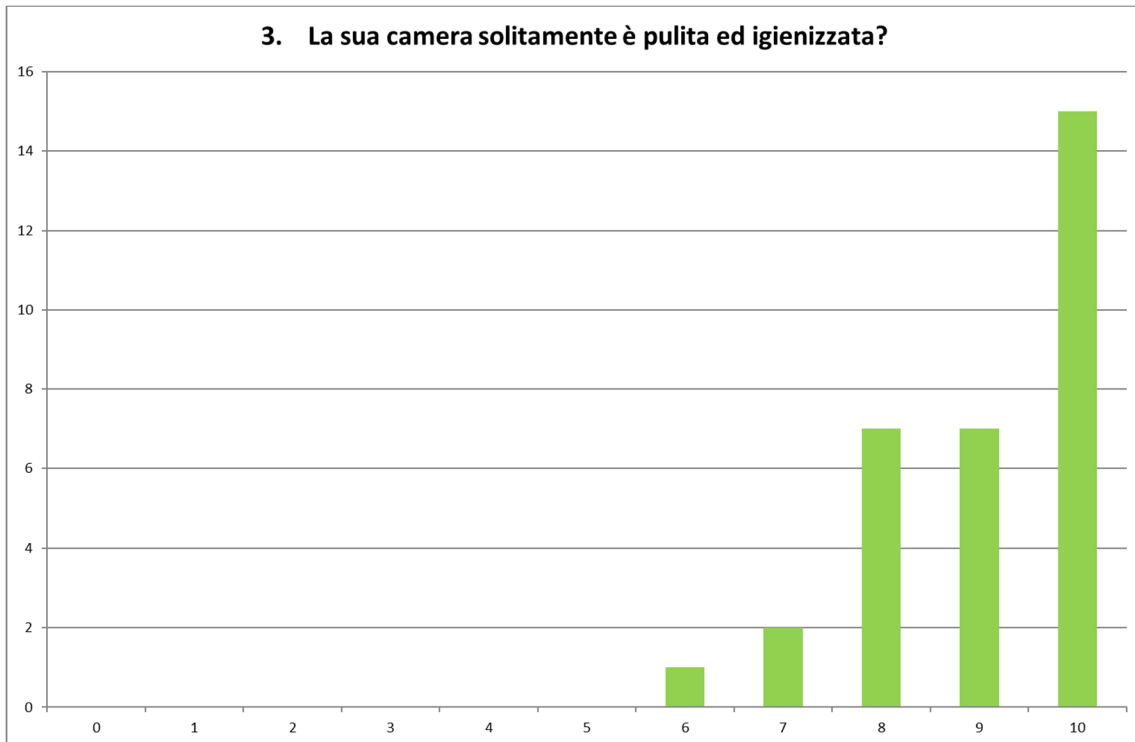
10. I Fisioterapisti sono disponibili e cortesi?



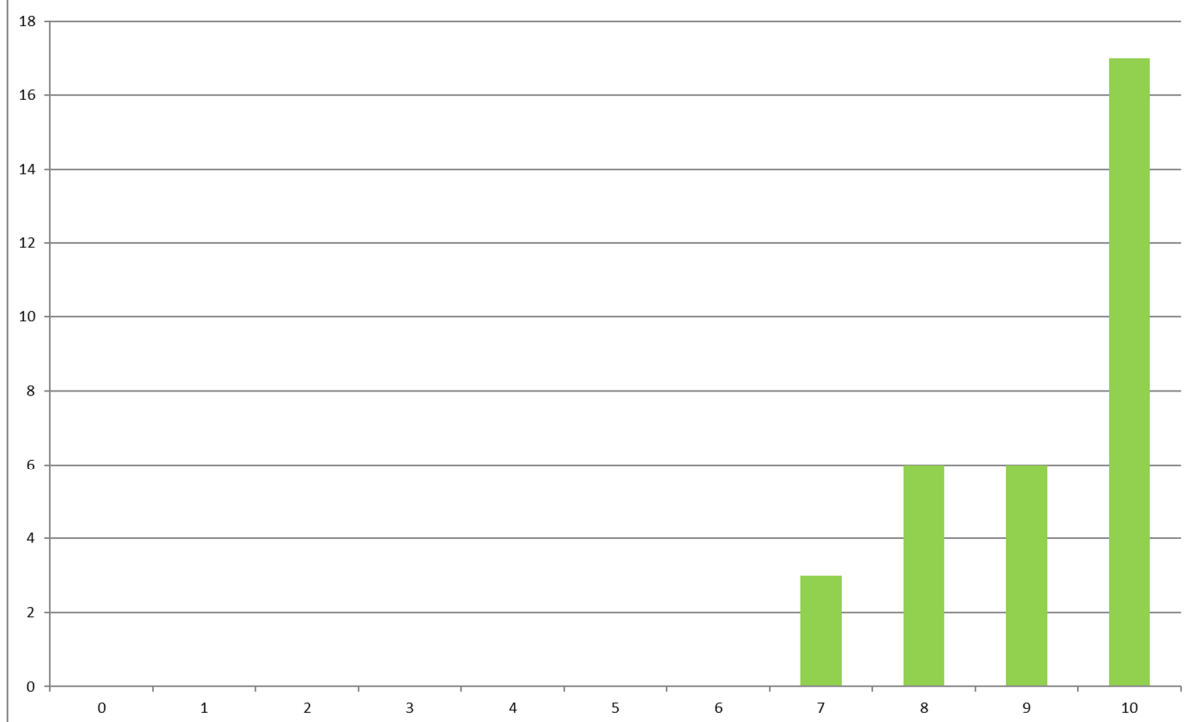
11. I Fisioterapisti lavorano bene?



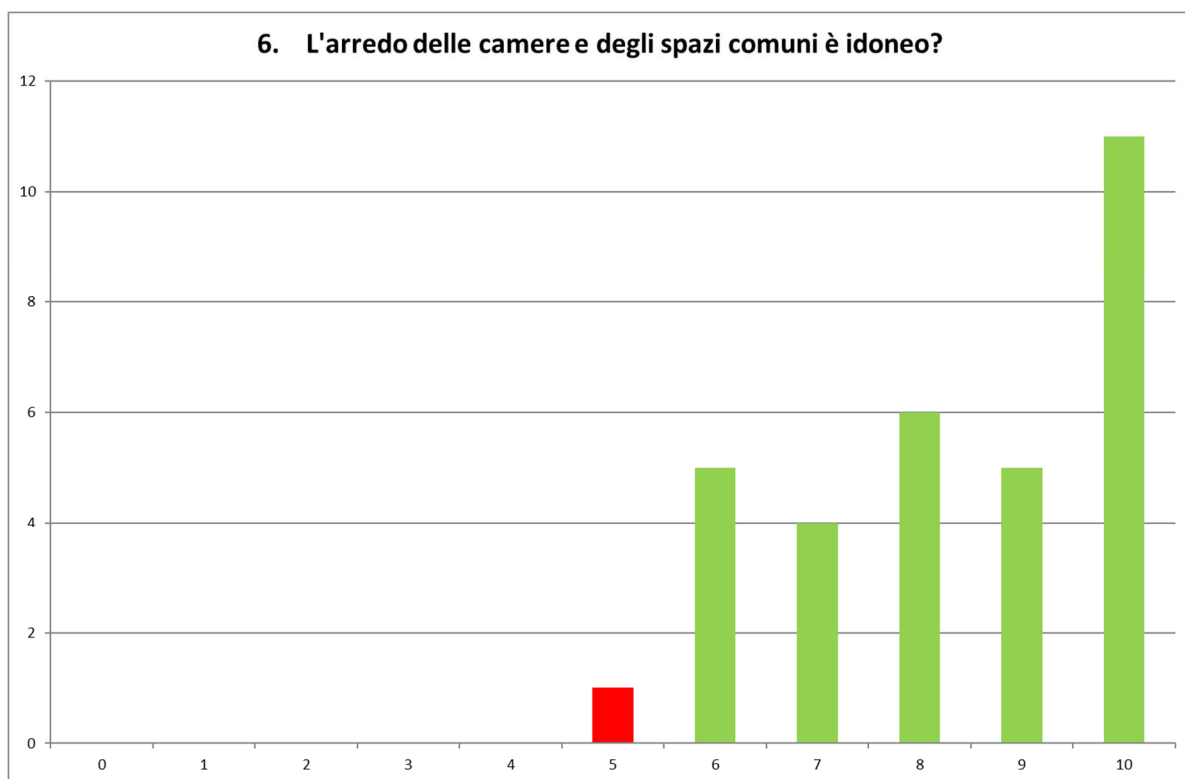




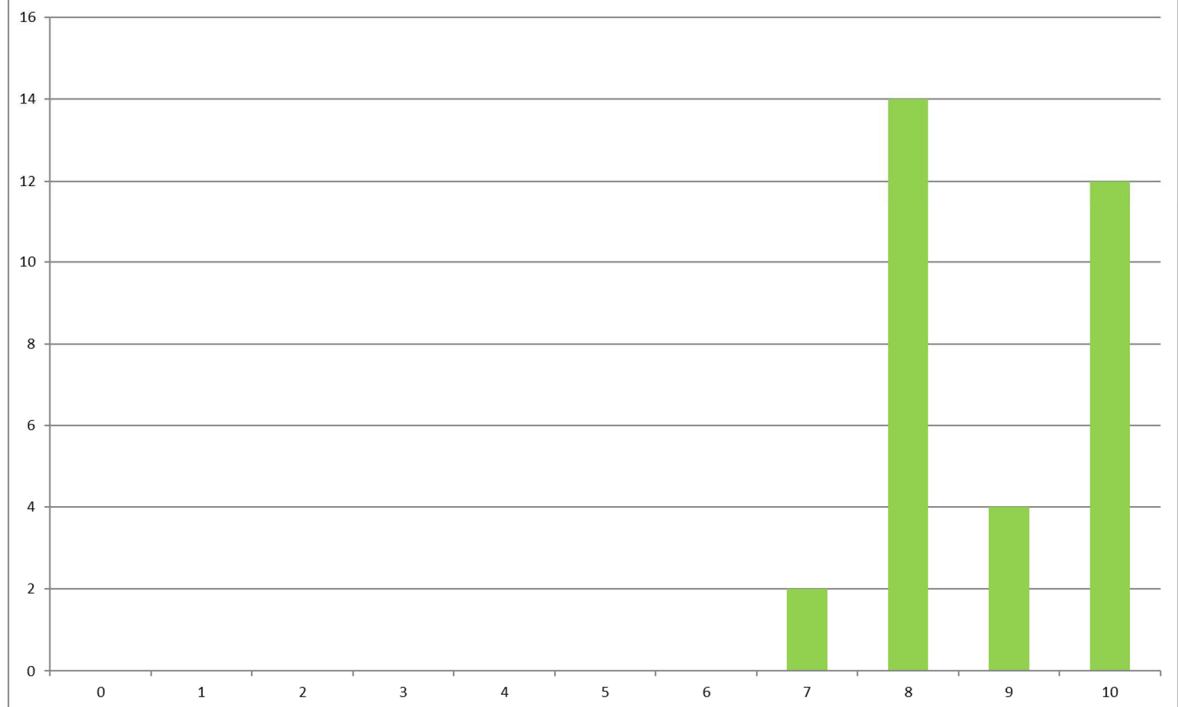
5. La biancheria è pulita adeguatamente?



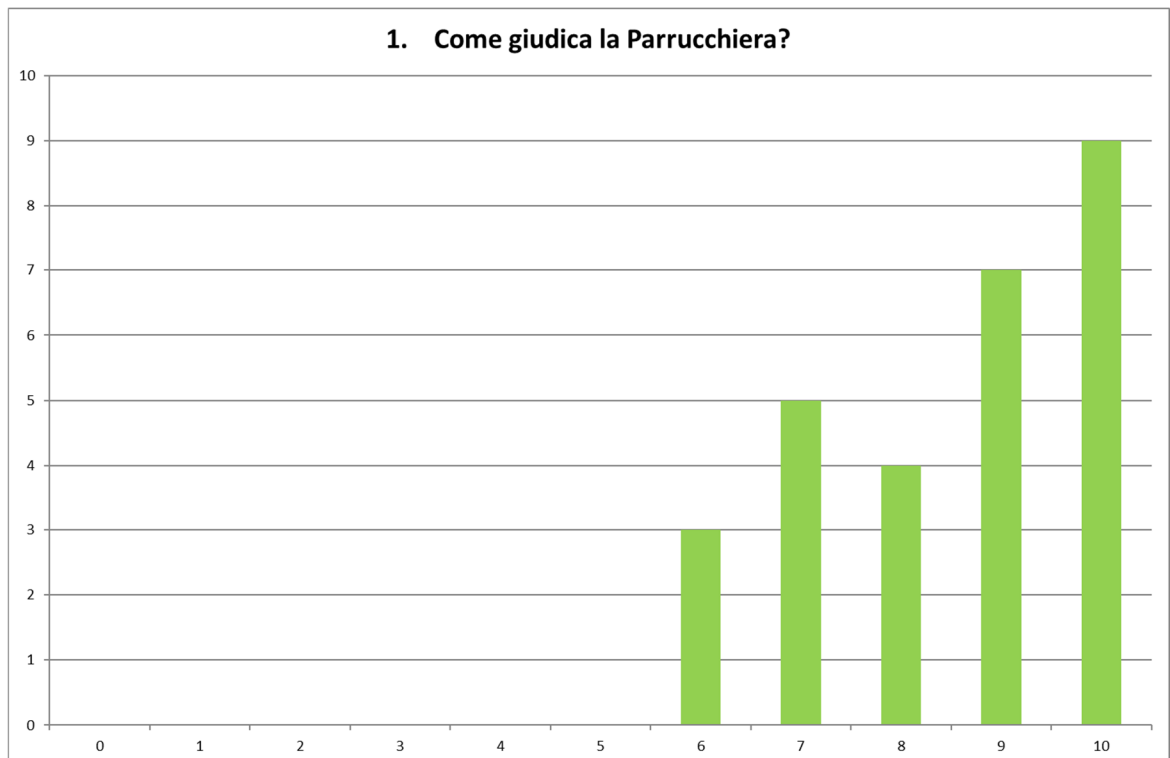
6. L'arredo delle camere e degli spazi comuni è idoneo?

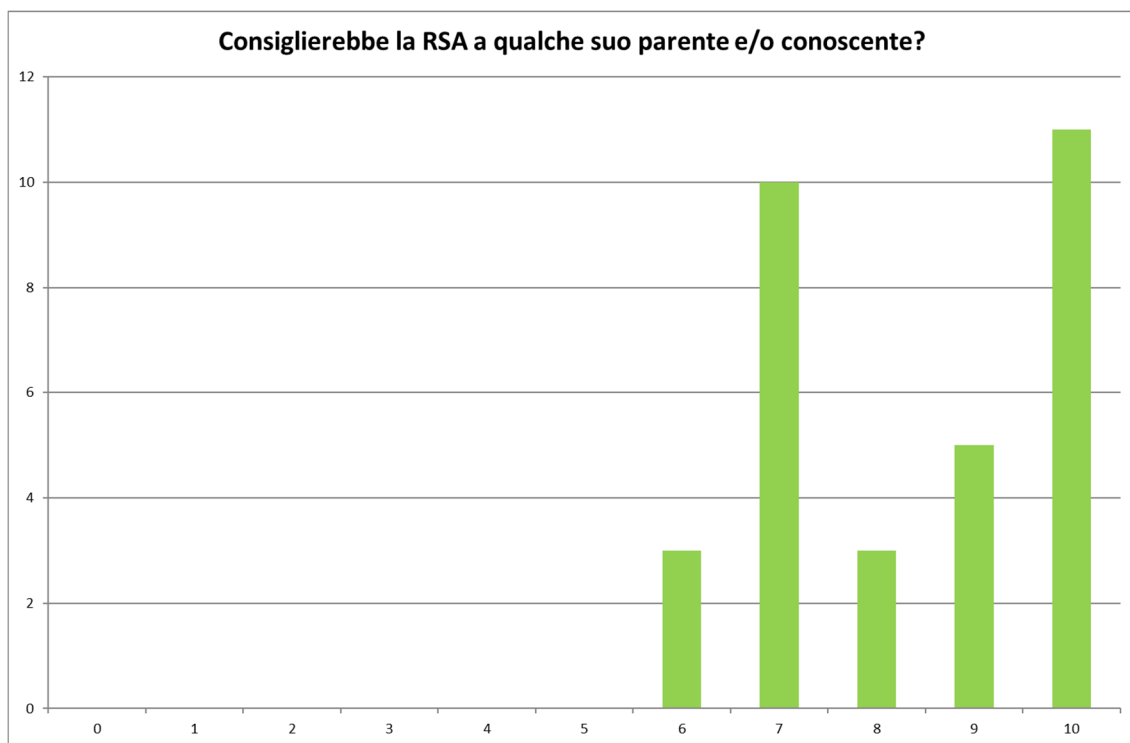
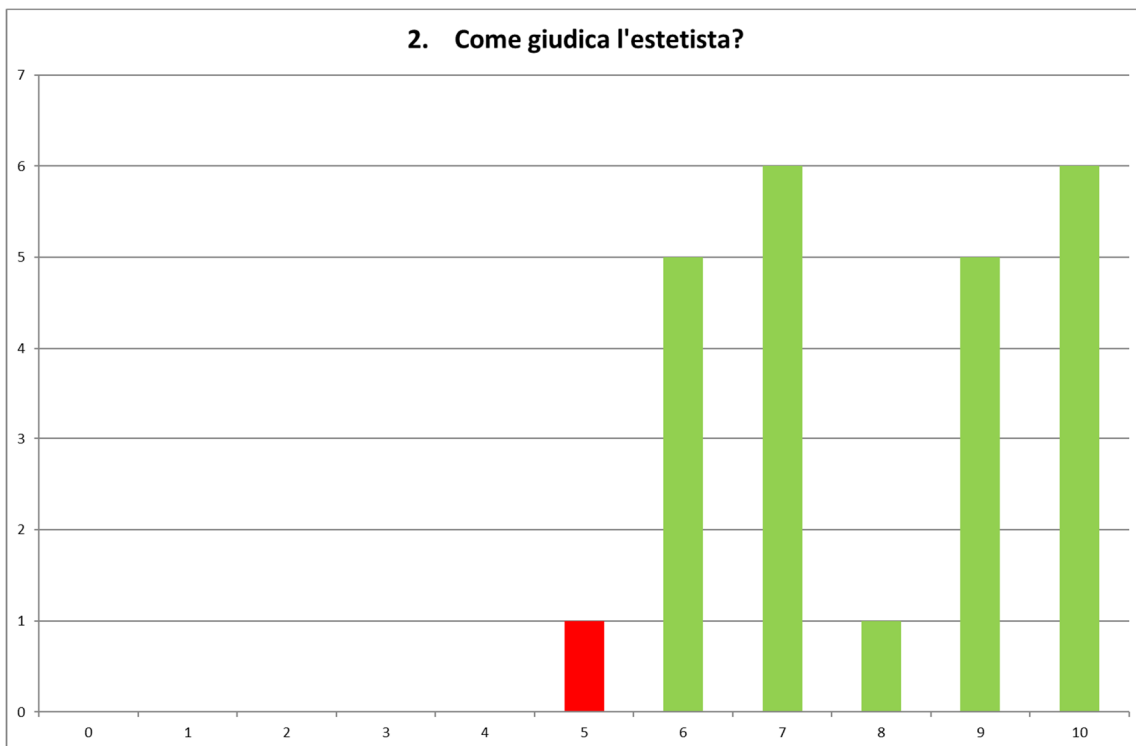


7. La temperatura degli ambienti è idonea?

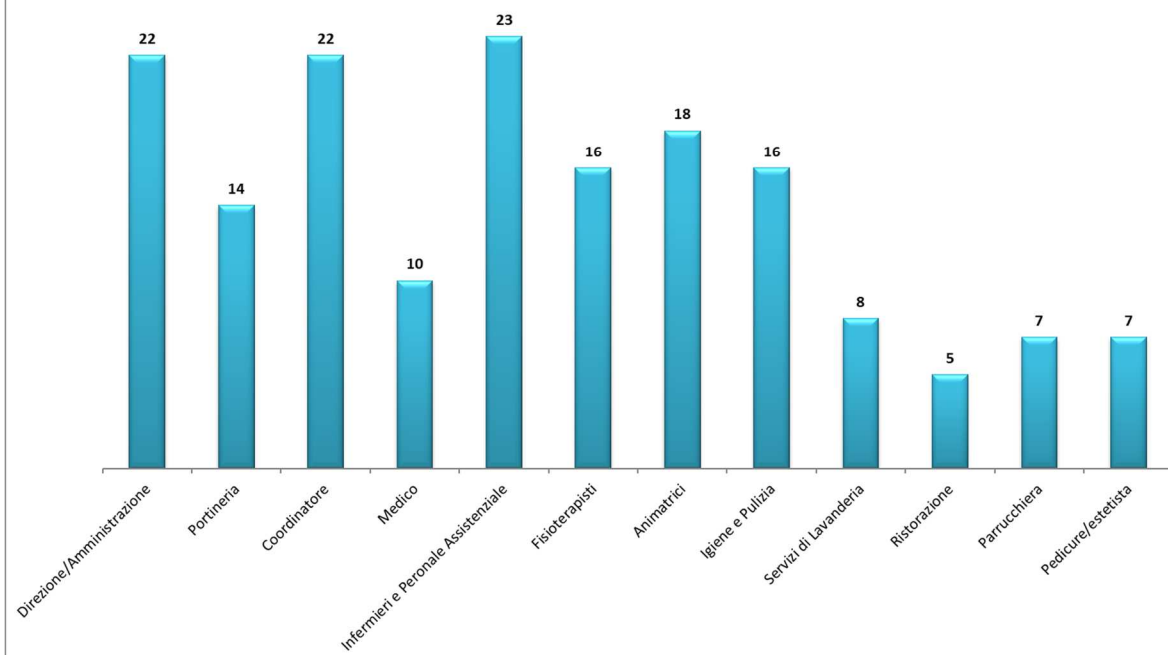


1. Come giudica la Parrucchiera?

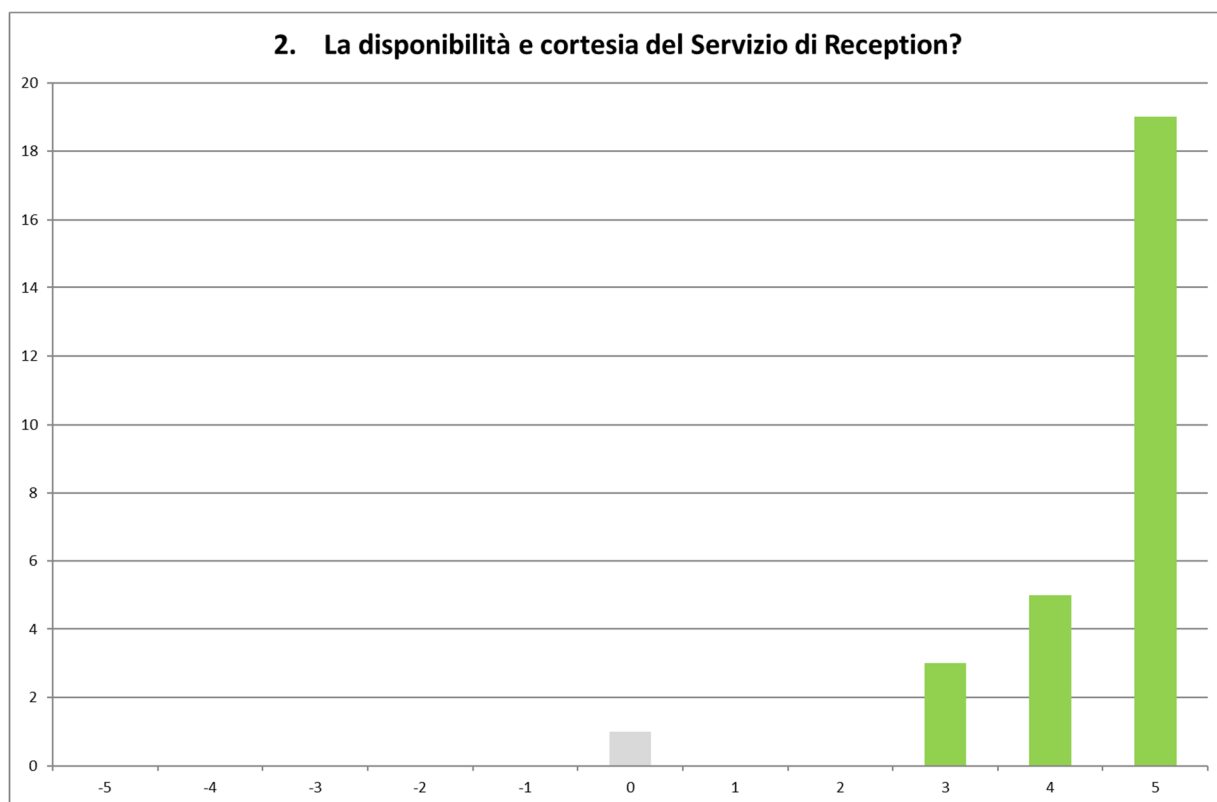
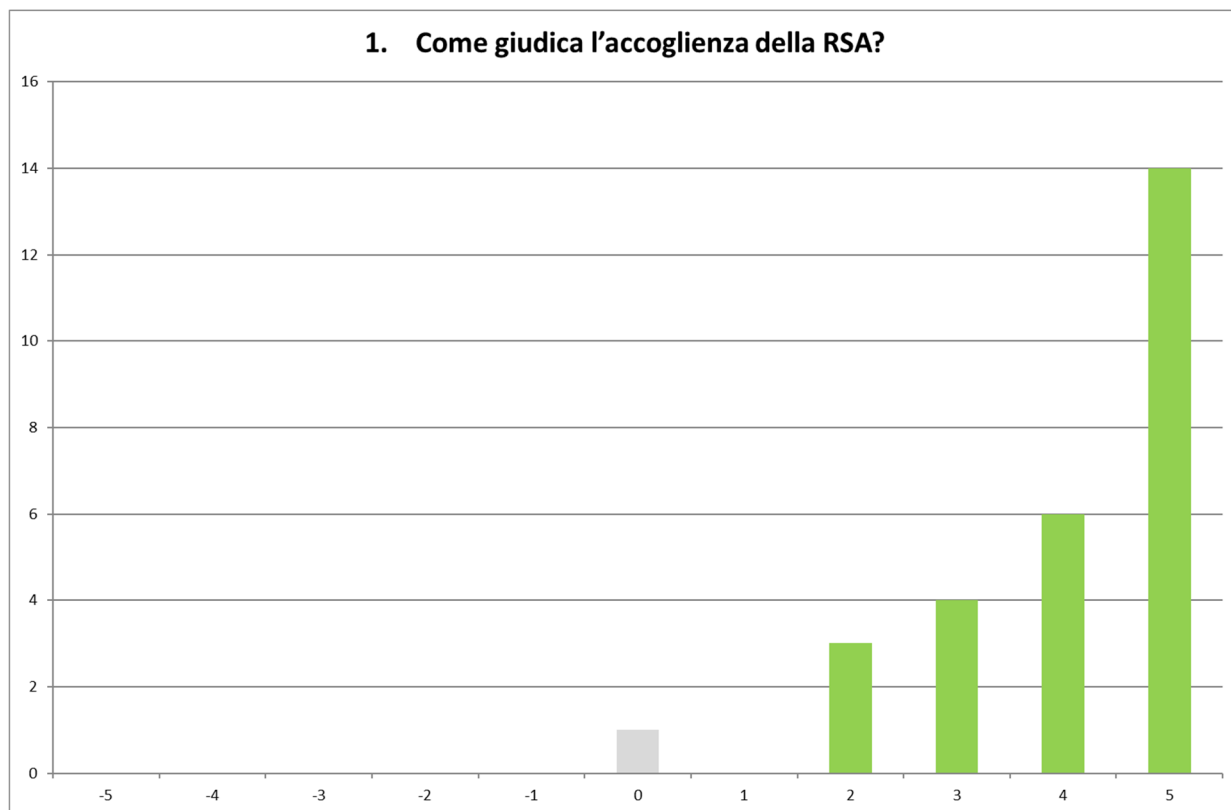




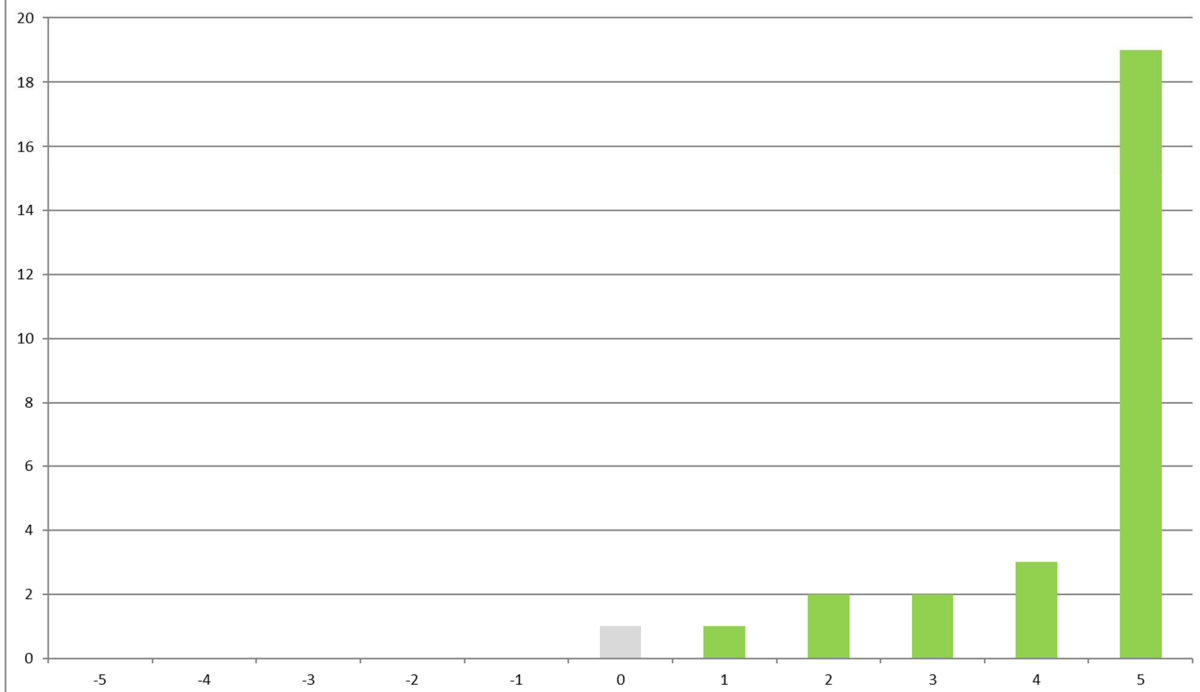
Se in accordo con la domanda precedente cosa tra quelli elencati ha influenzato maggiormente la scelta?



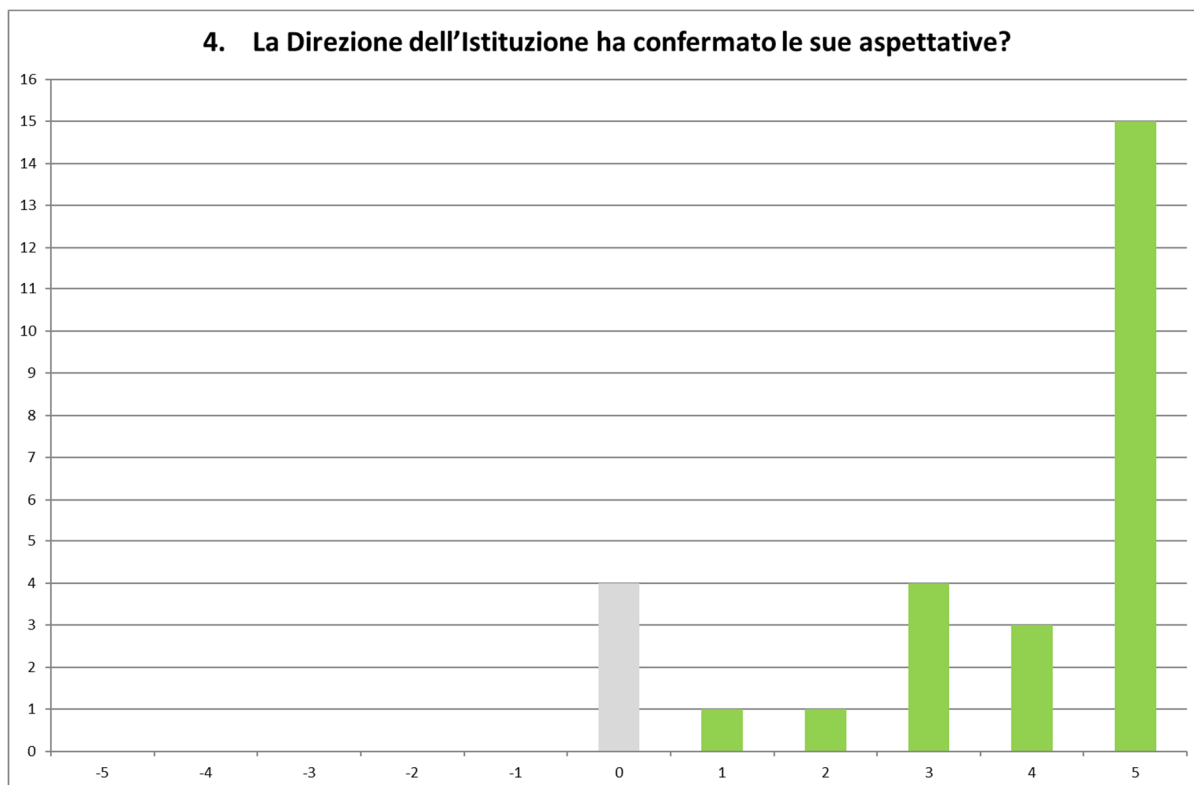
DATI AGGREGATI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRATO AI PARENTI



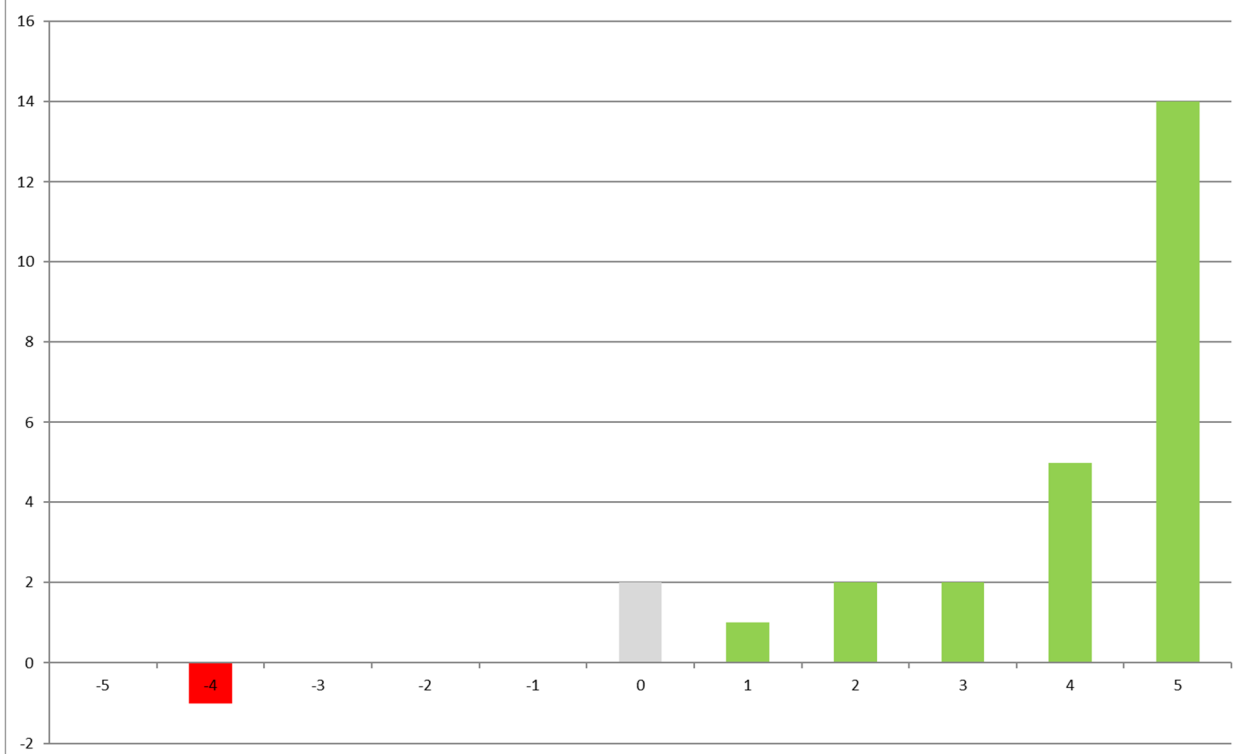
3. In occasione di particolari necessità come è stata la sua esperienza con l'Impiegata Amministrativa?



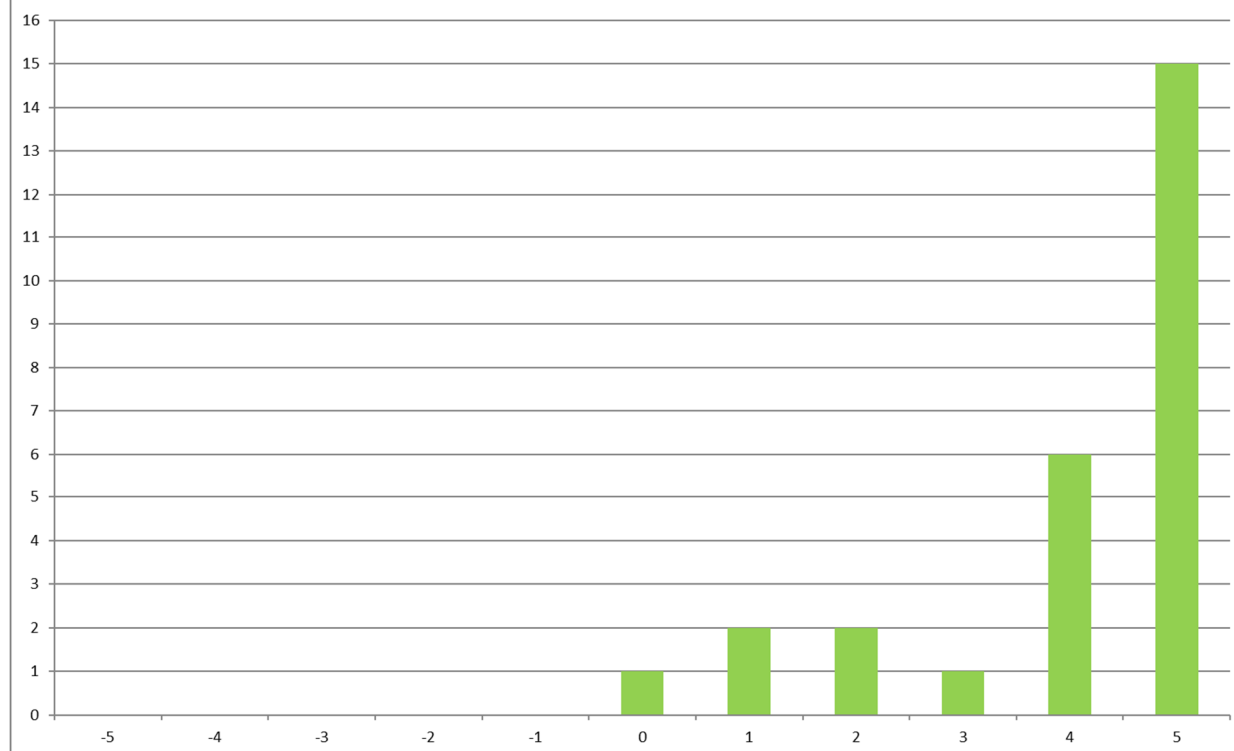
4. La Direzione dell'Istituzione ha confermato le sue aspettative?



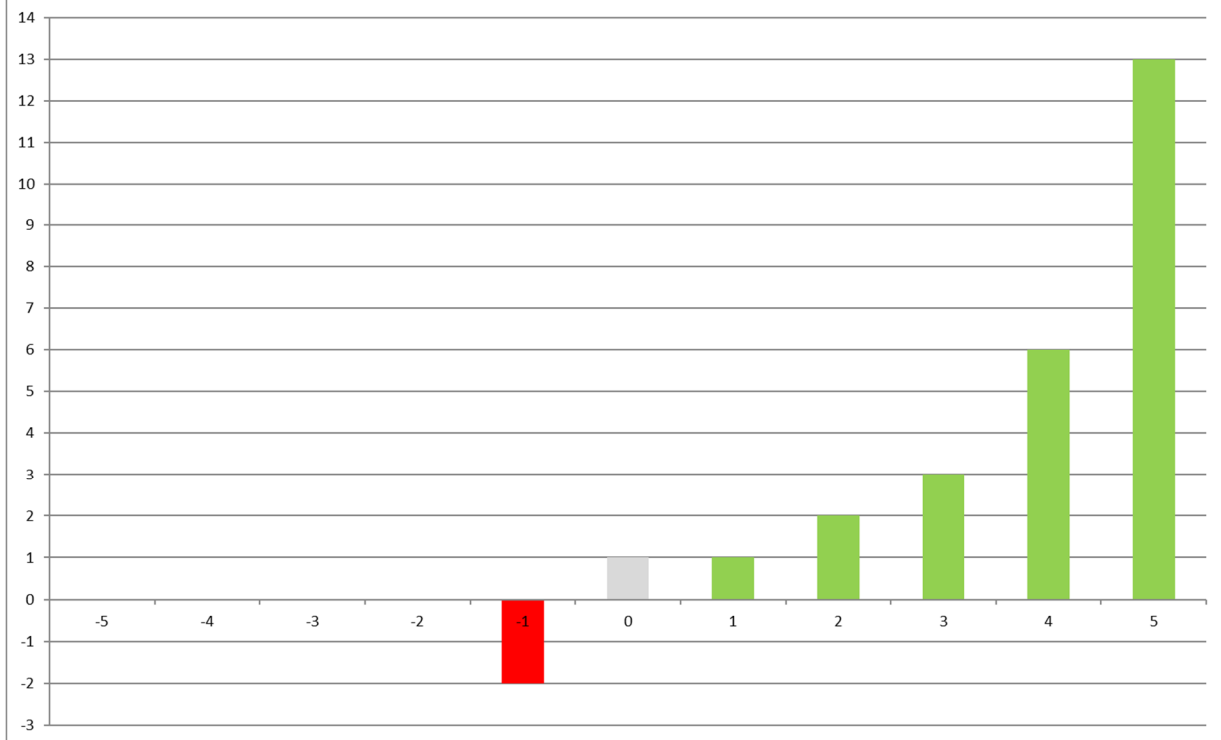
5. Il Coordinatore ha confermato le sue aspettative?



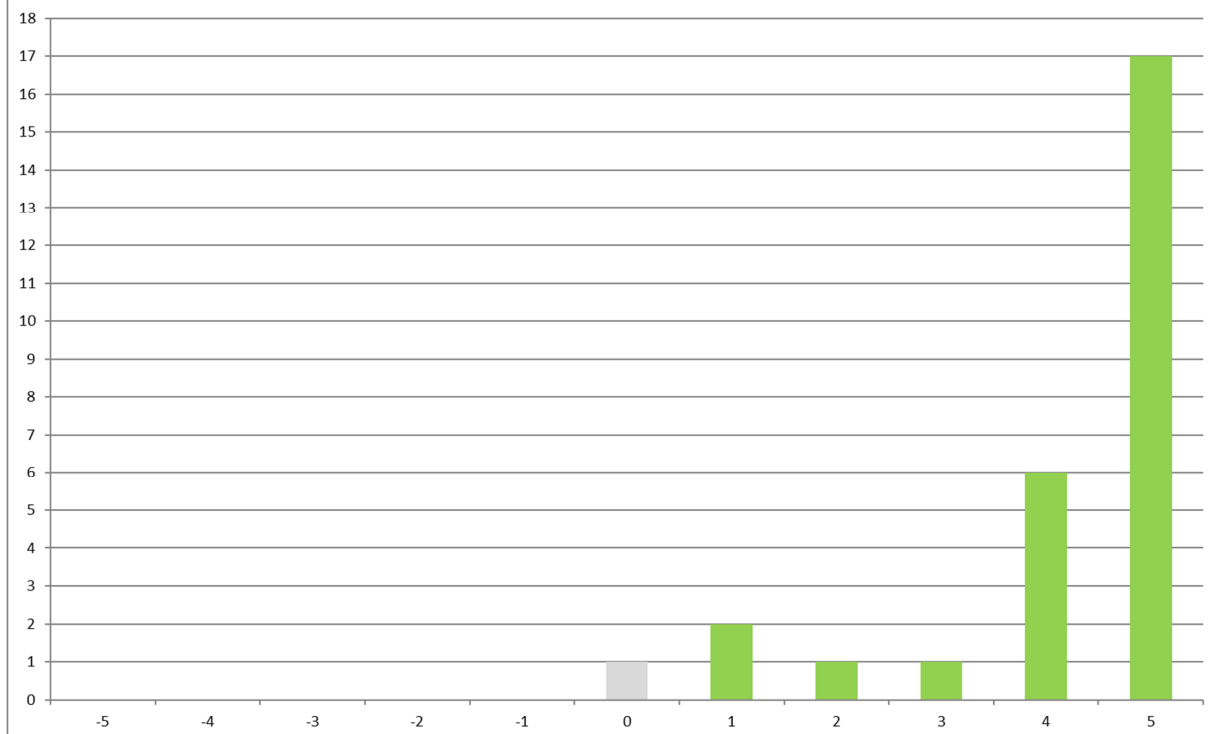
6. Il Personale è competente e cortese con Ospiti e/o visitatori



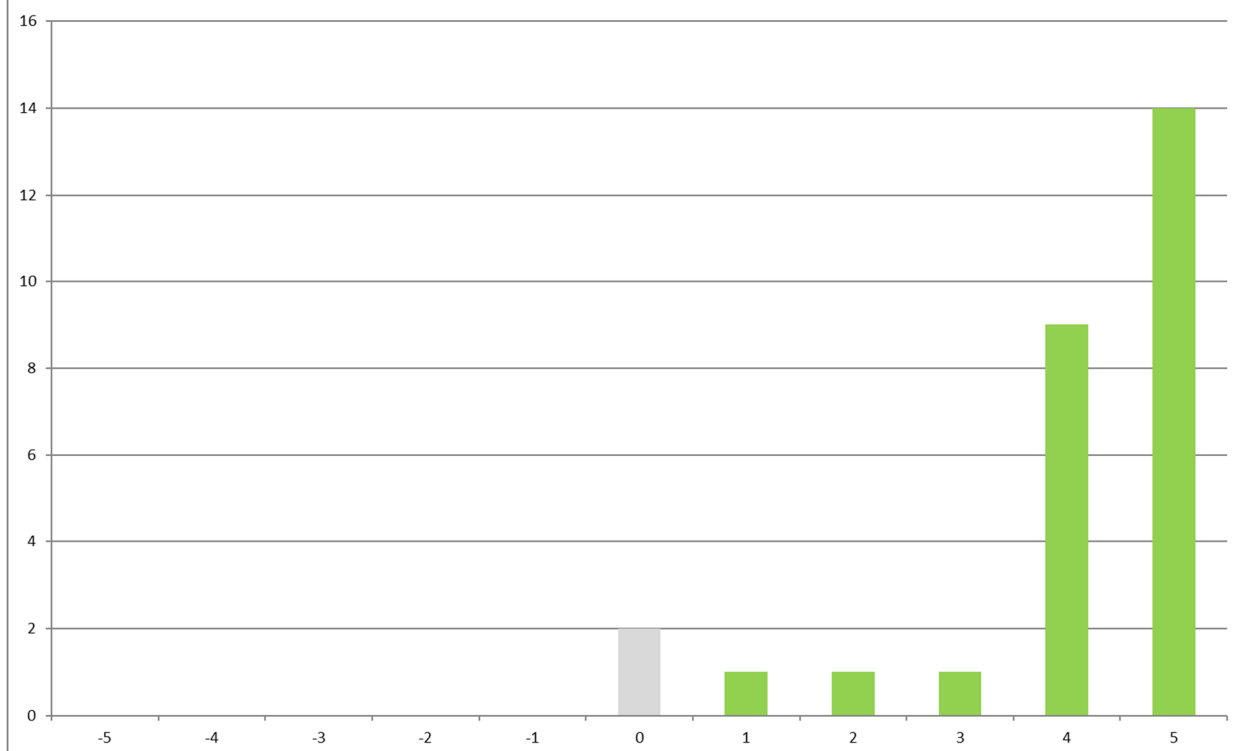
7. L'Organizzazione della RSA in senso generale



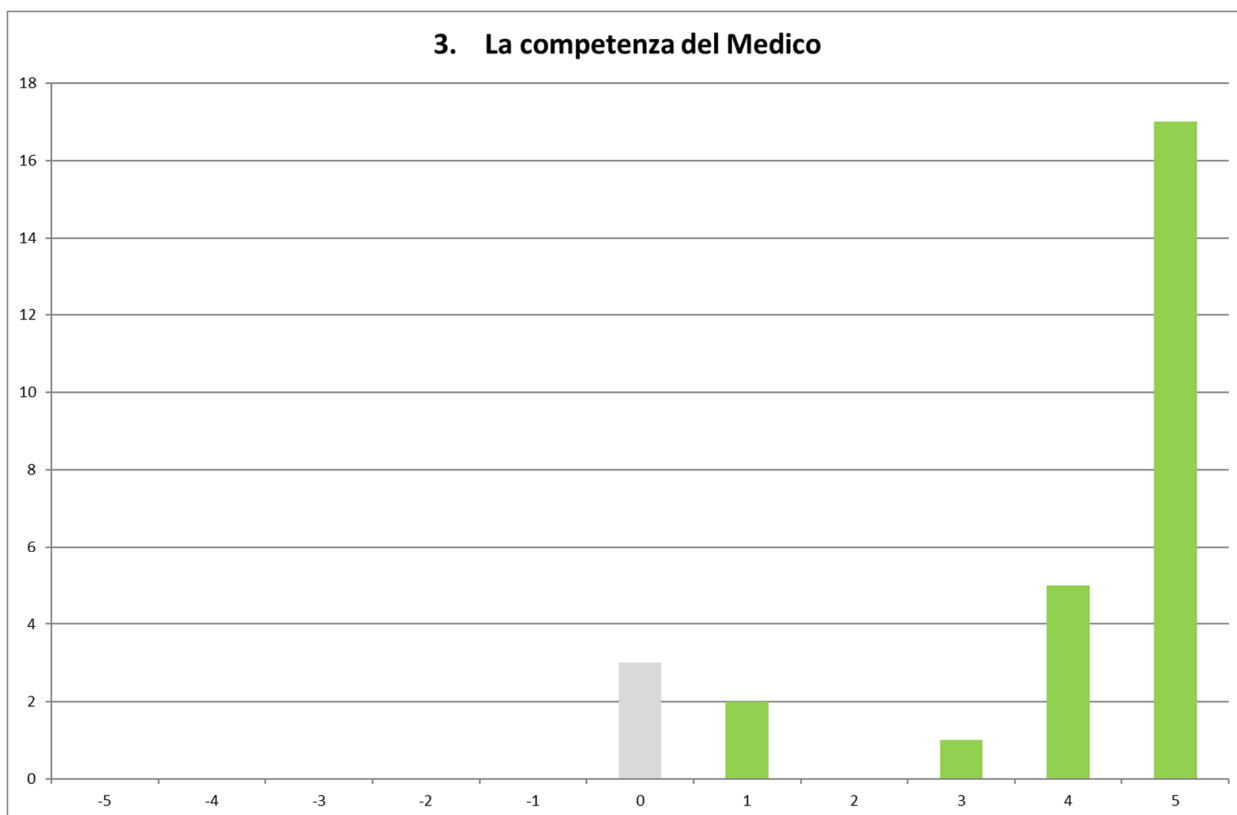
1. Disponibilità e cortesia del Medico di Struttura



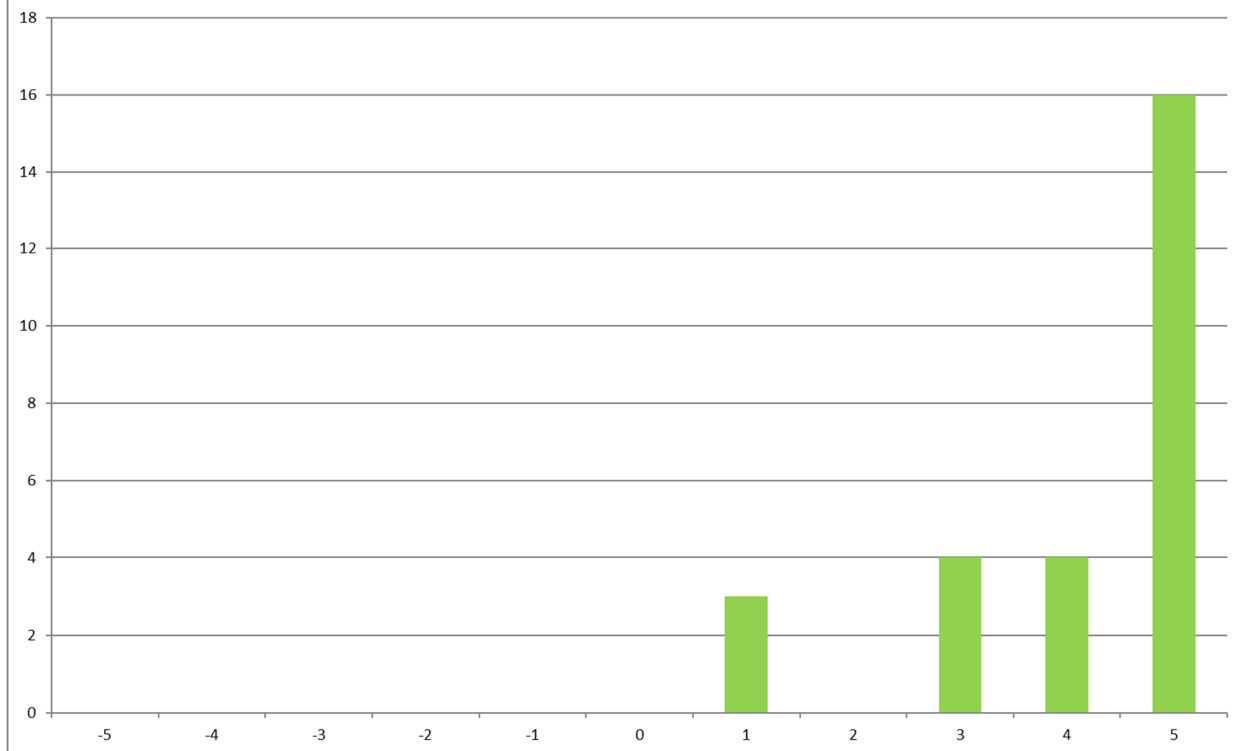
2. Comunicazioni del Medico su particolari necessità del vostro congiunto



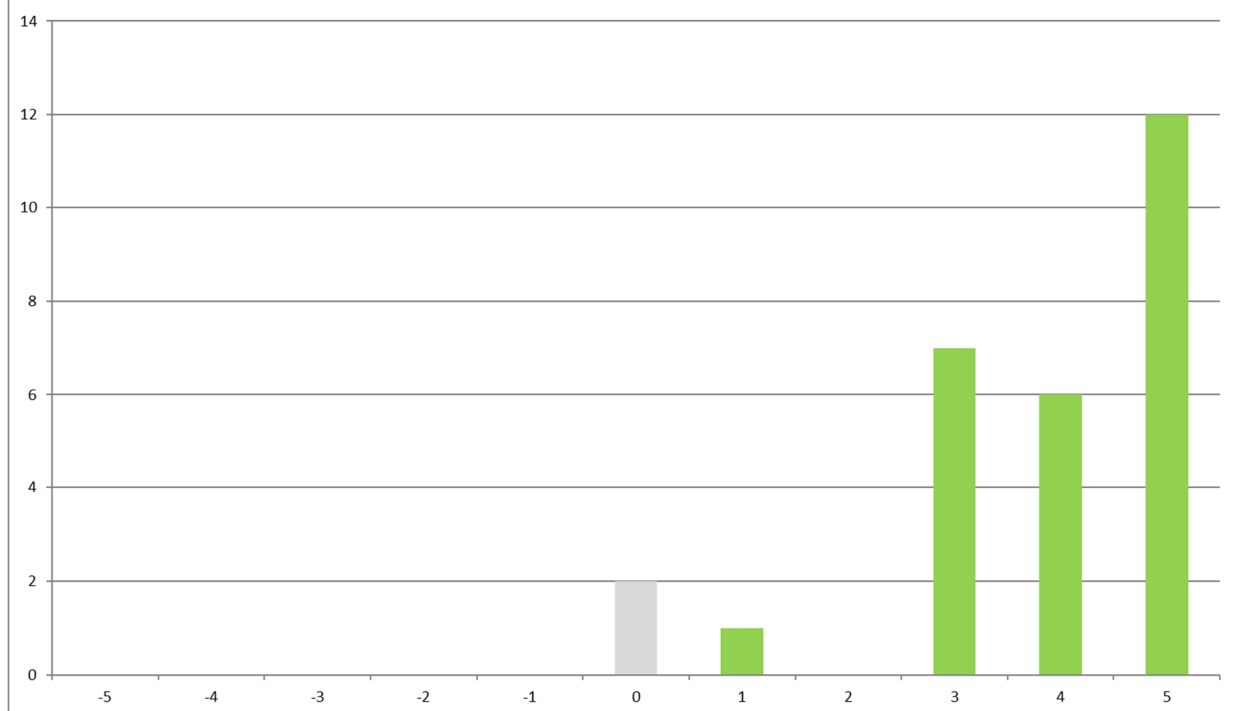
3. La competenza del Medico



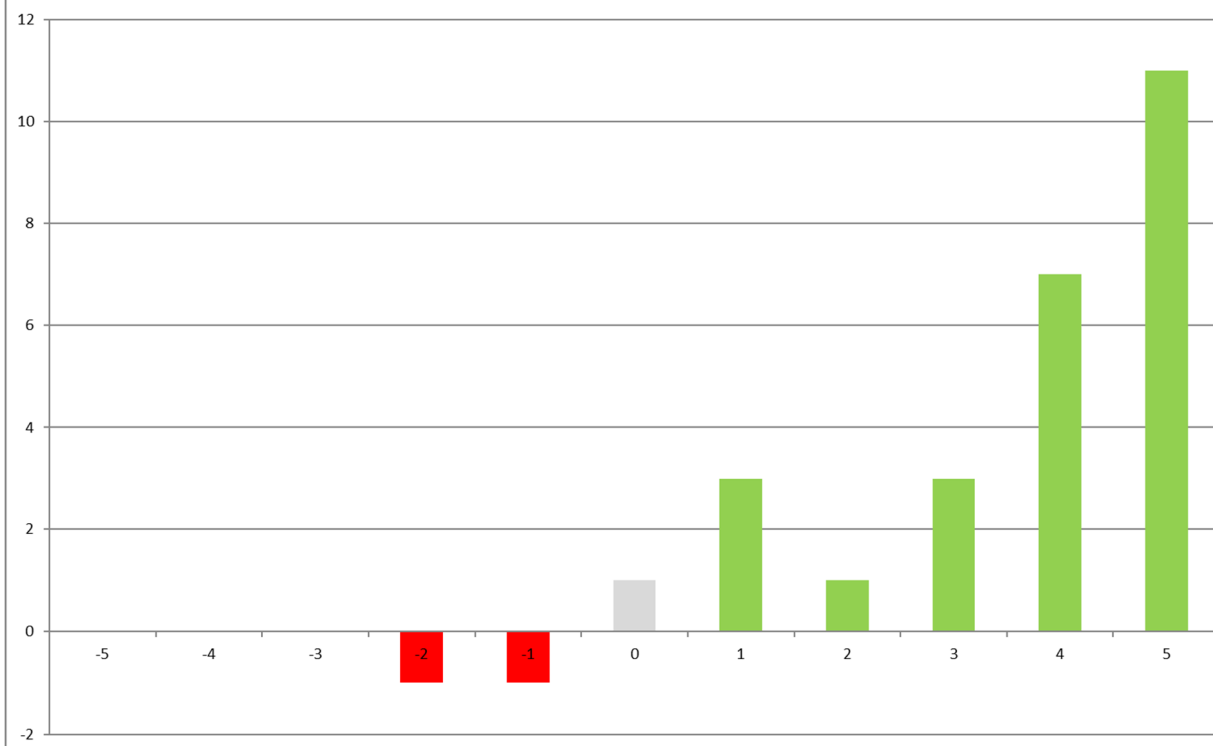
4. Gli Infermieri dimostrano competenza nelle loro azioni



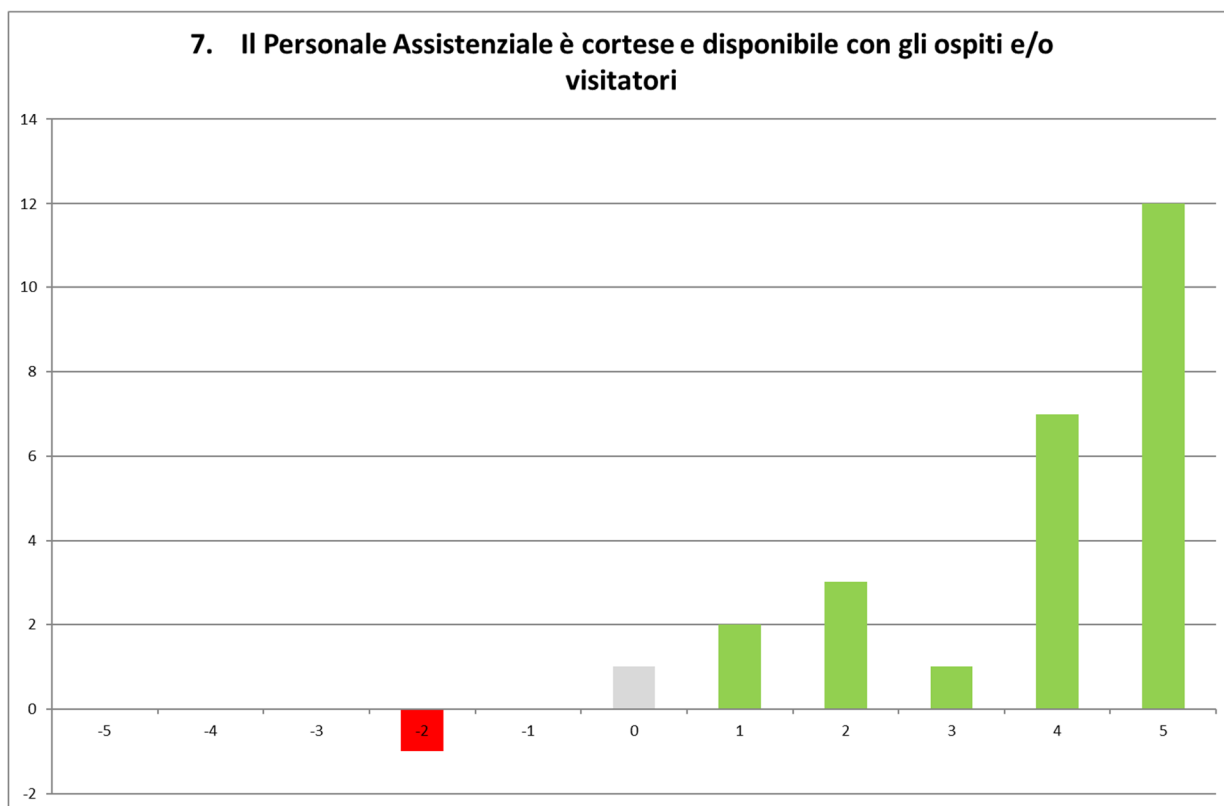
5. Gli Infermieri sono disponibili e chiari nelle comunicazioni riguardanti il vostro congiunto



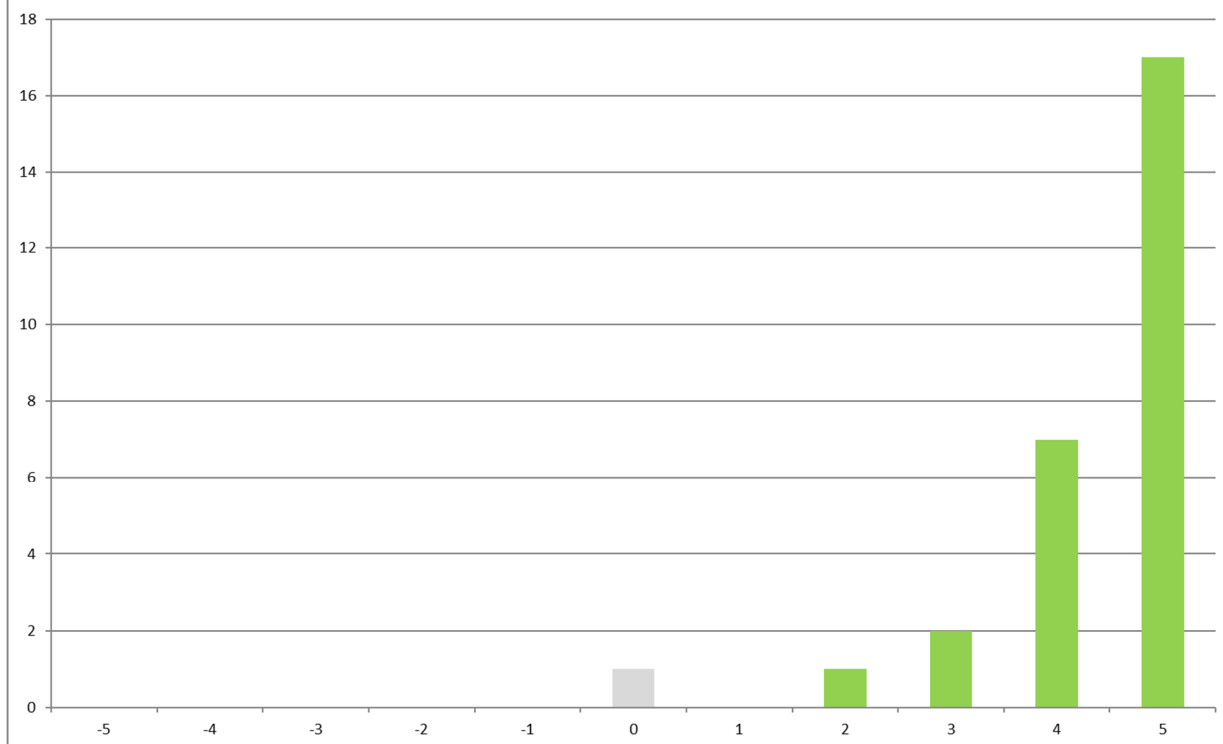
6. Il Personale Assistenziale è in grado di rispondere ai bisogni degli ospiti



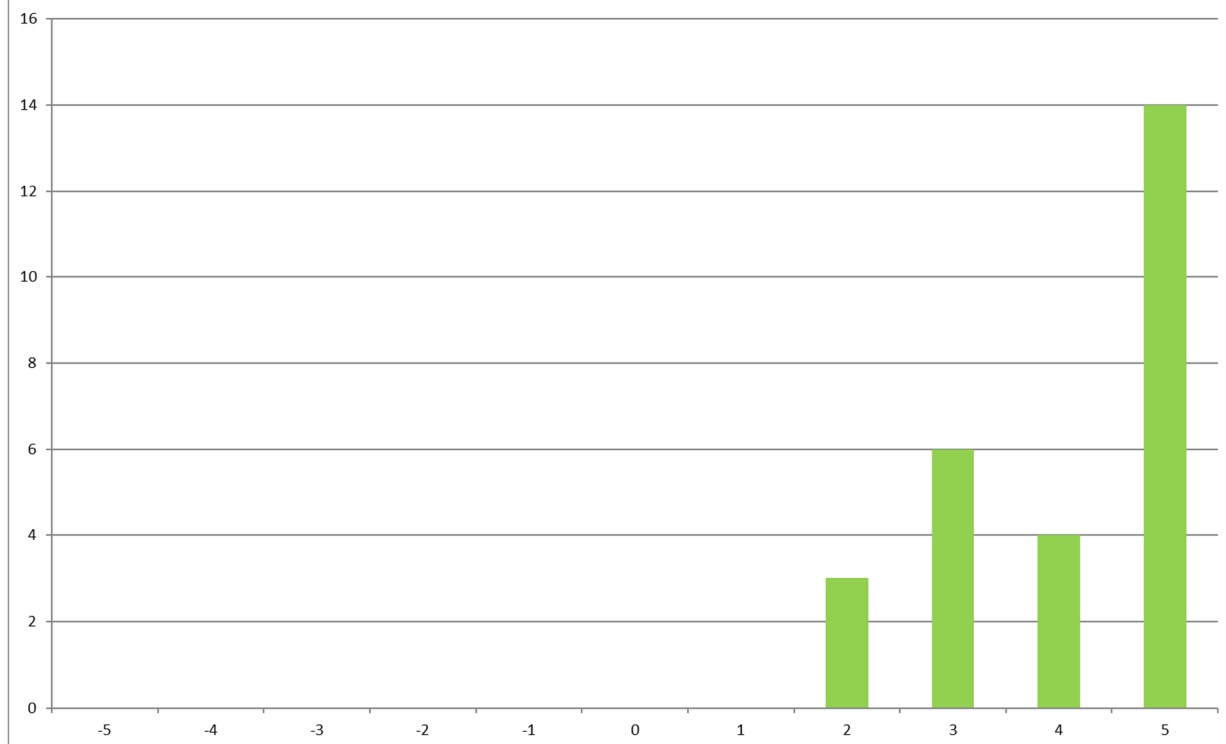
7. Il Personale Assistenziale è cortese e disponibile con gli ospiti e/o visitatori



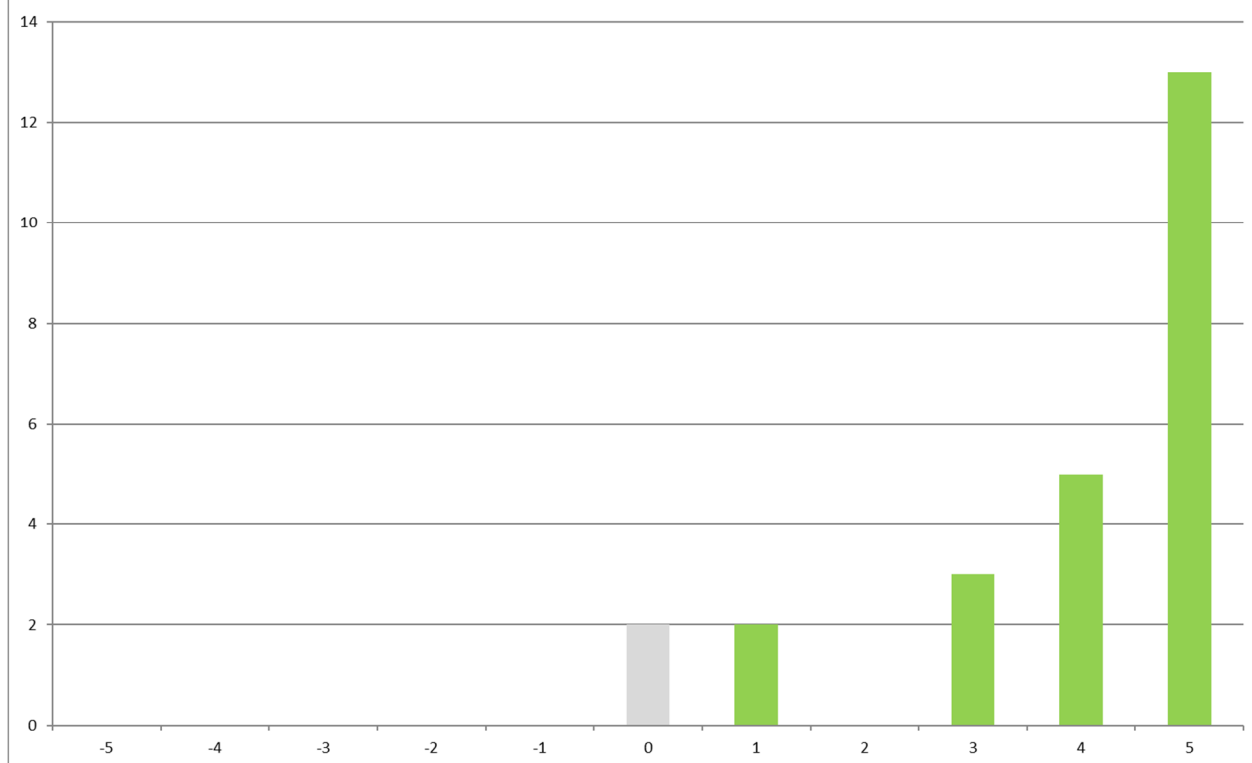
8. Le Animatrici sono disponibili e cortesi con Ospiti e/o visitatori



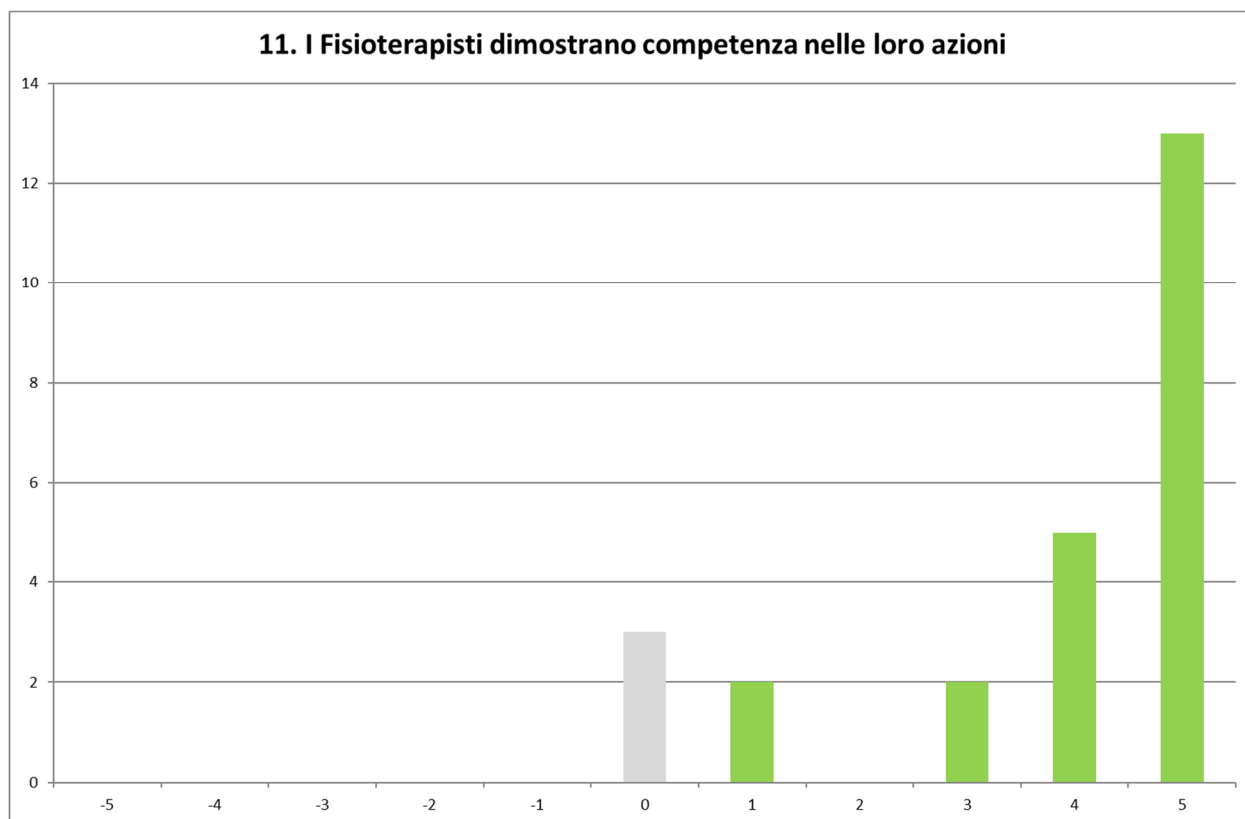
9. Le attività socio occupazionali condotte quotidianamente dalle animatrici

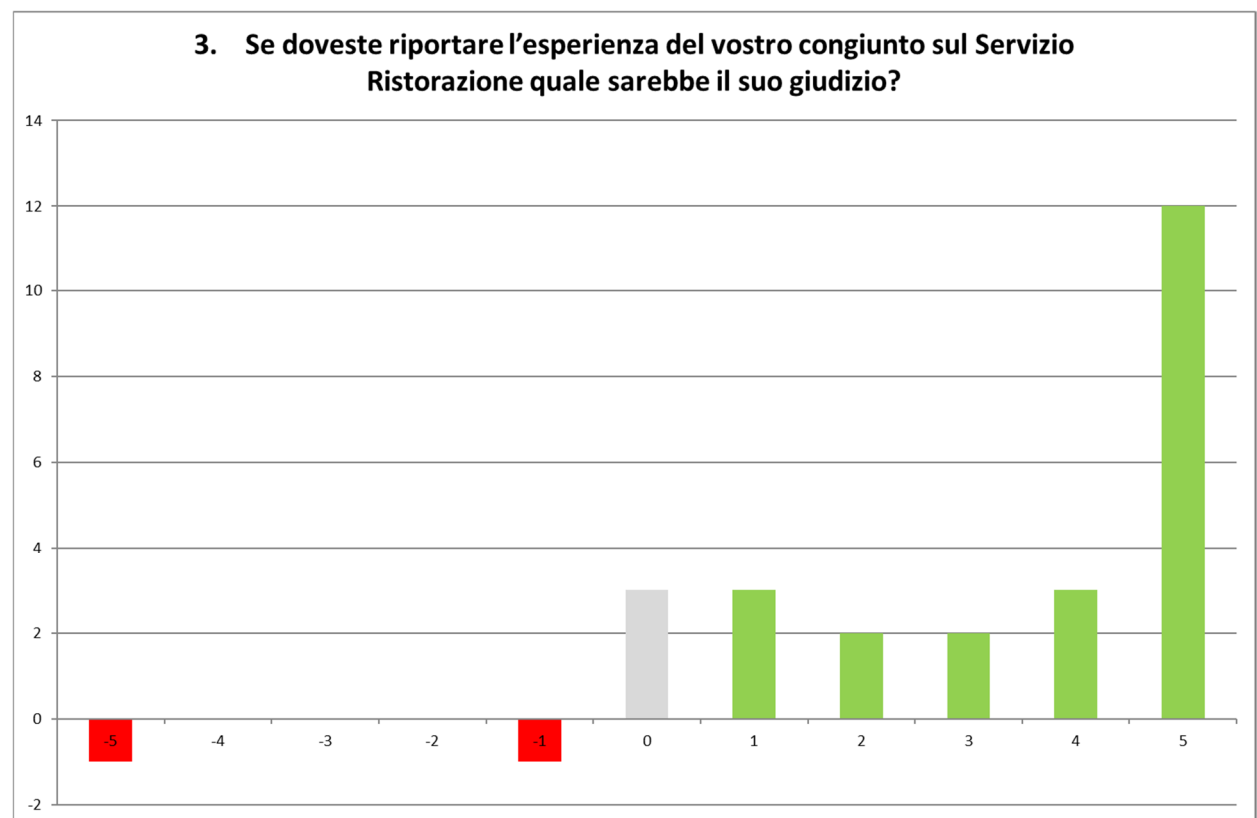
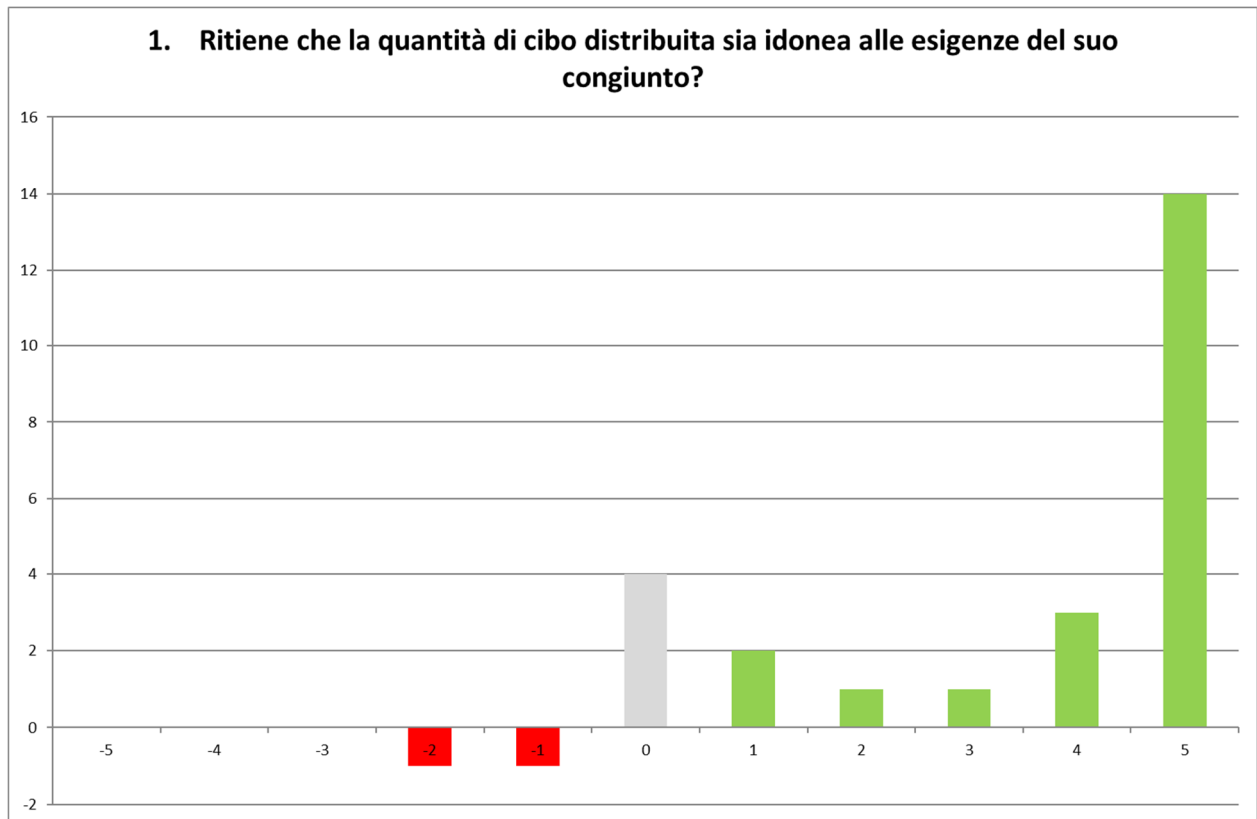


10. I Fisioterapisti sono disponibili e cortesi con Ospiti e/o visitatori

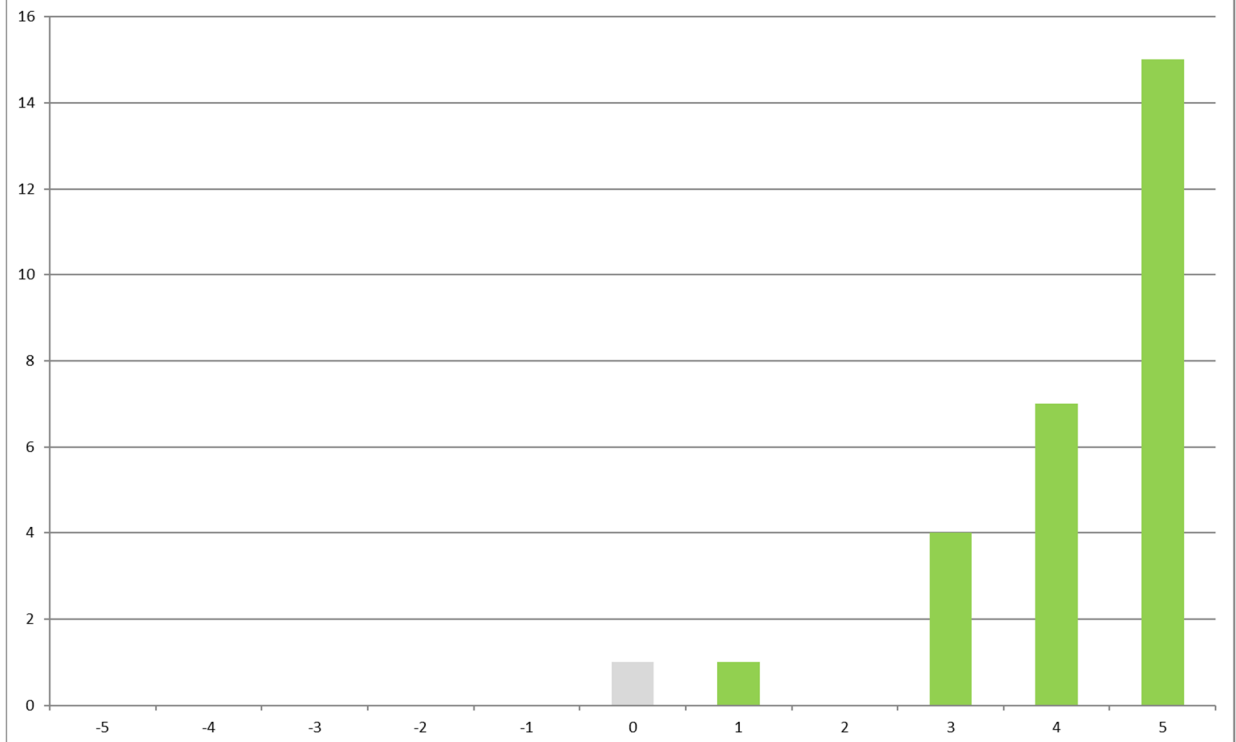


11. I Fisioterapisti dimostrano competenza nelle loro azioni

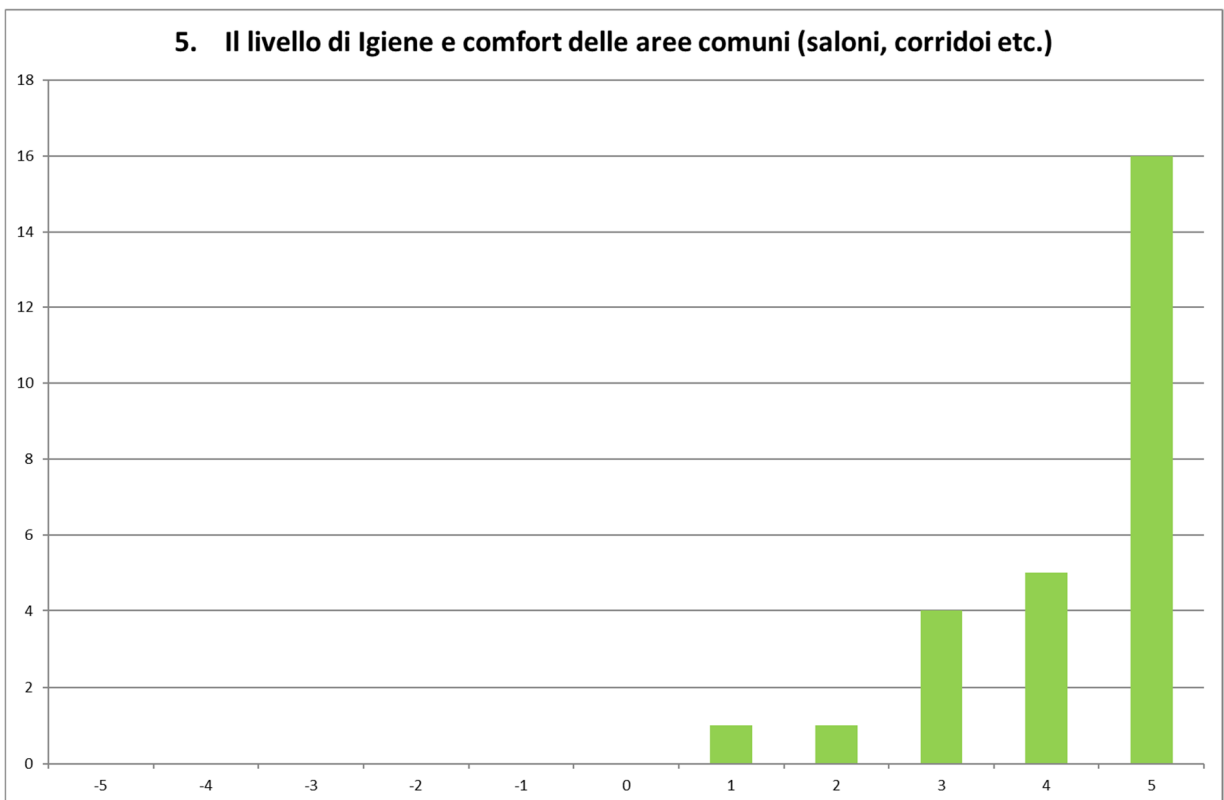




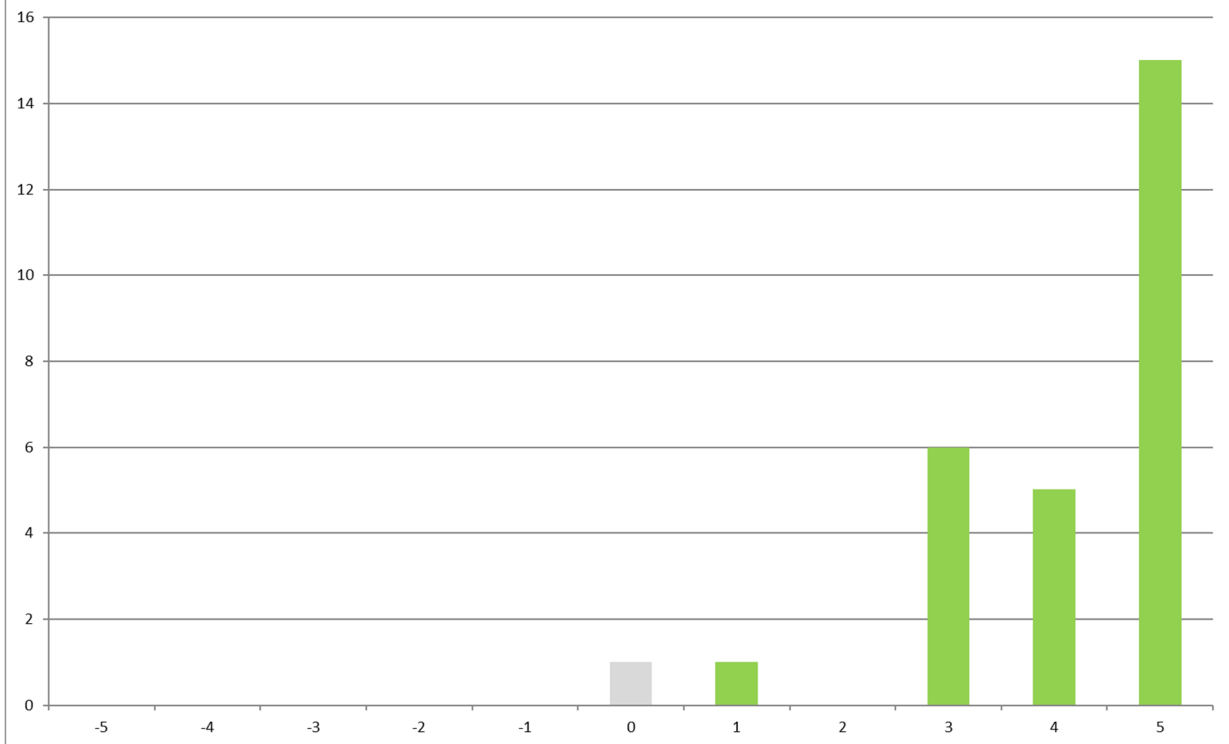
4. Il livello di Igiene e pulizia della camera di degenza



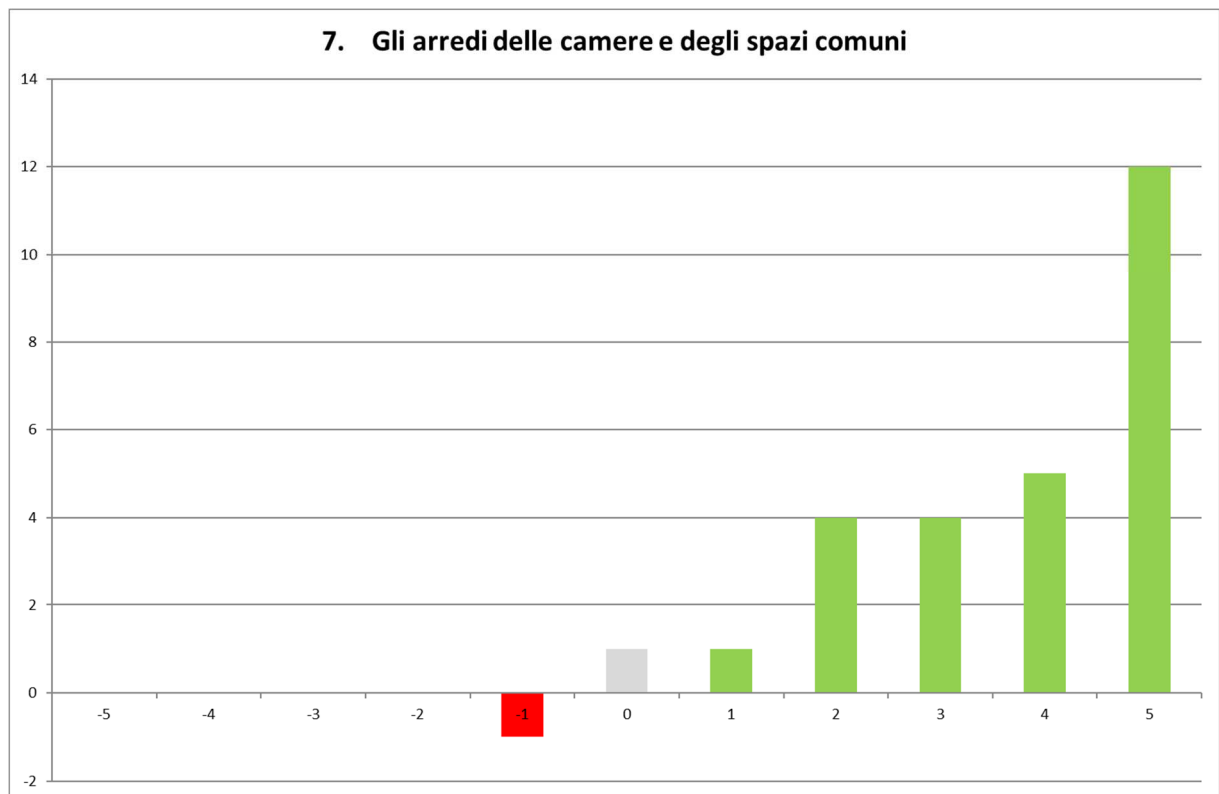
5. Il livello di Igiene e comfort delle aree comuni (saloni, corridoi etc.)



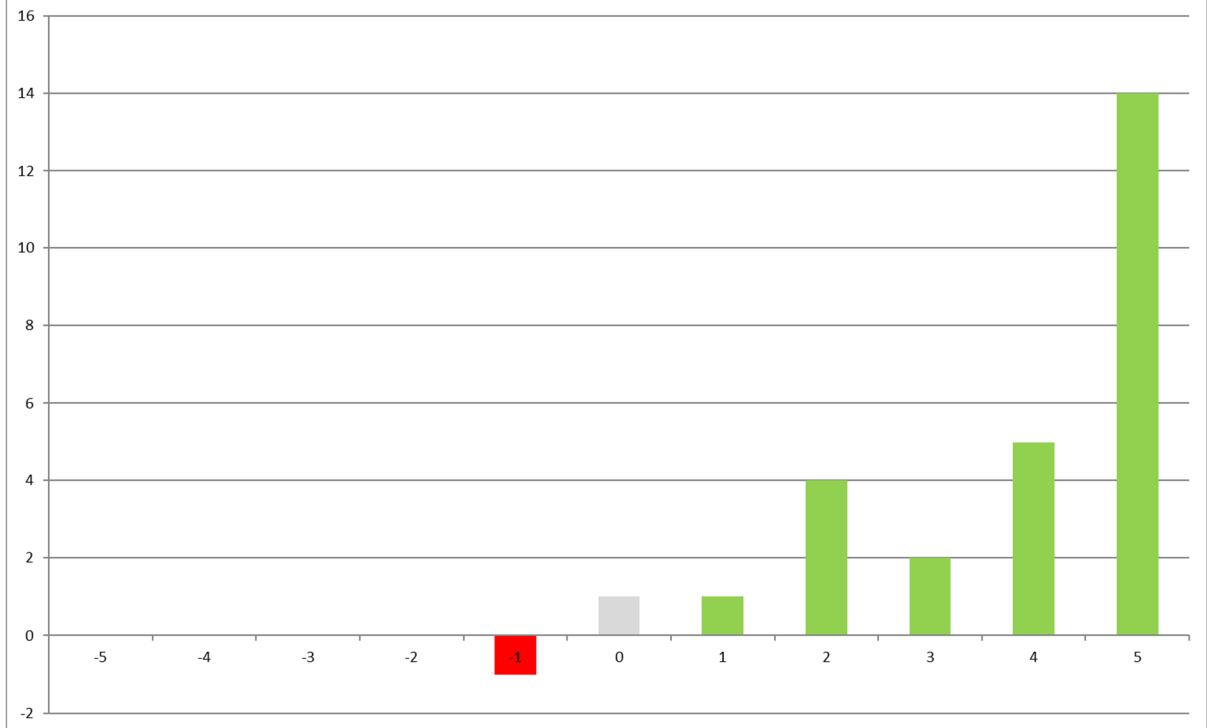
6. L'igiene della biancheria del vostro congiunto



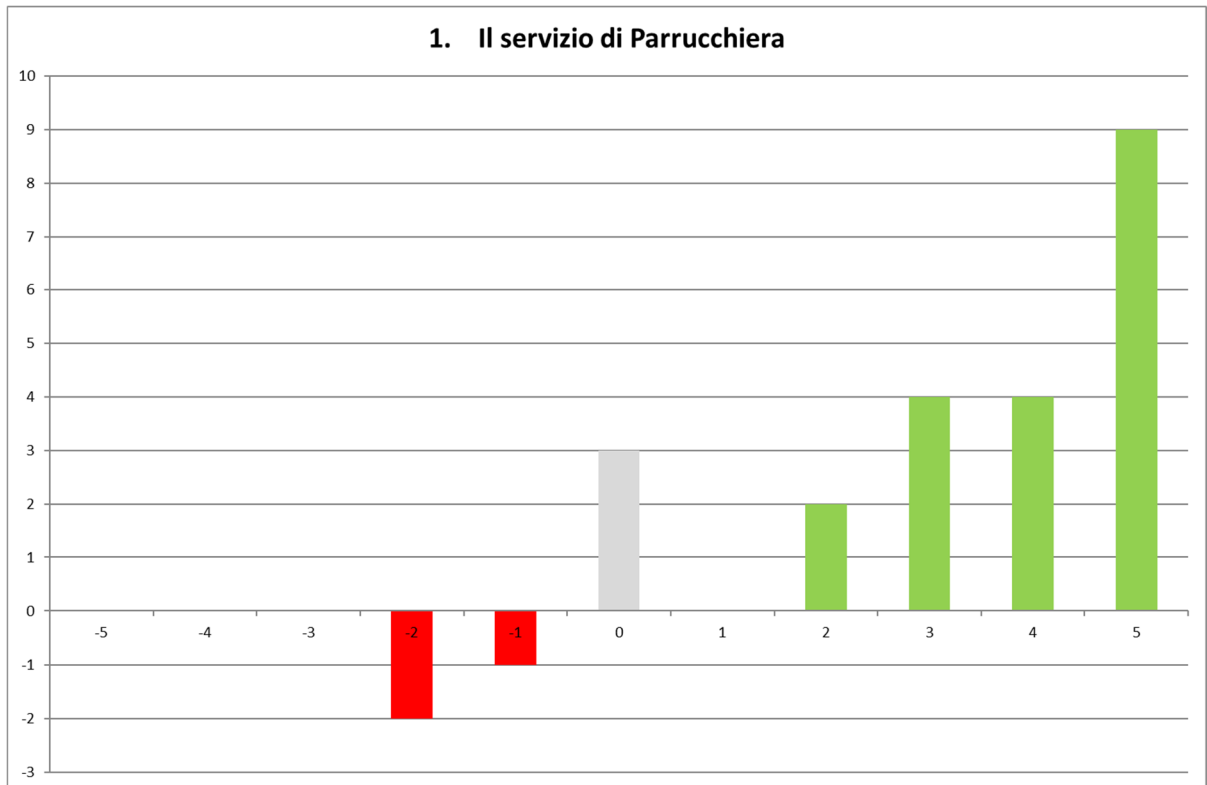
7. Gli arredi delle camere e degli spazi comuni



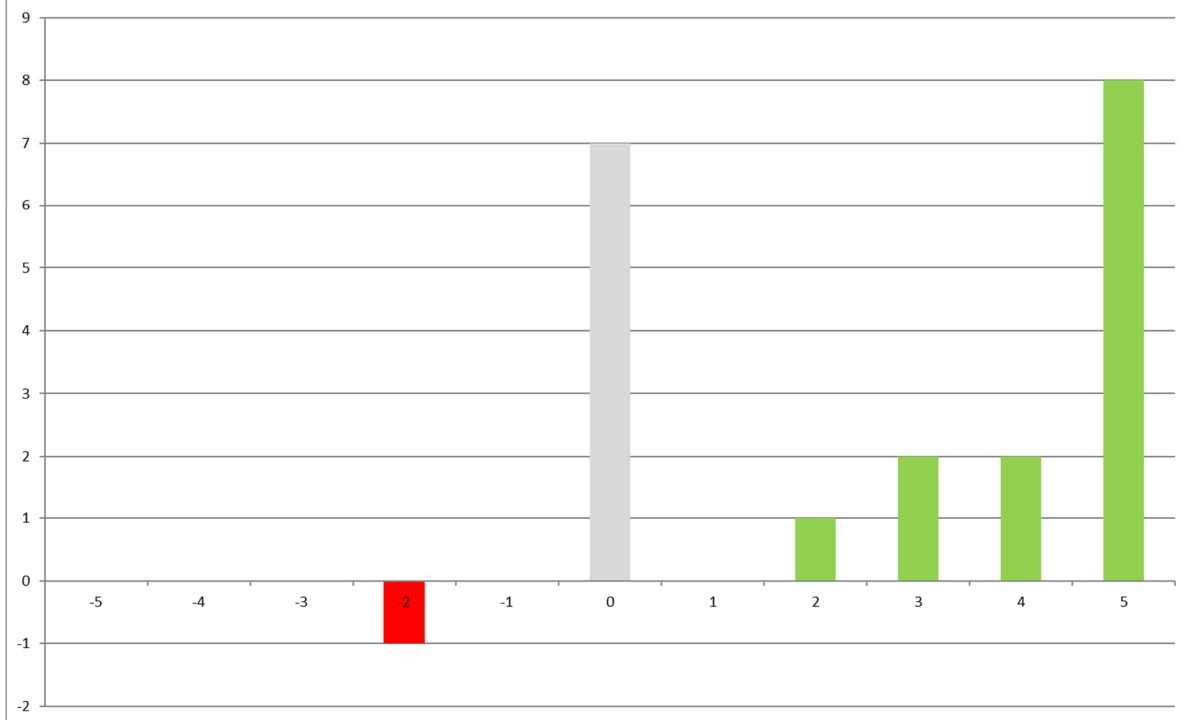
8. L'impianto di climatizzazione



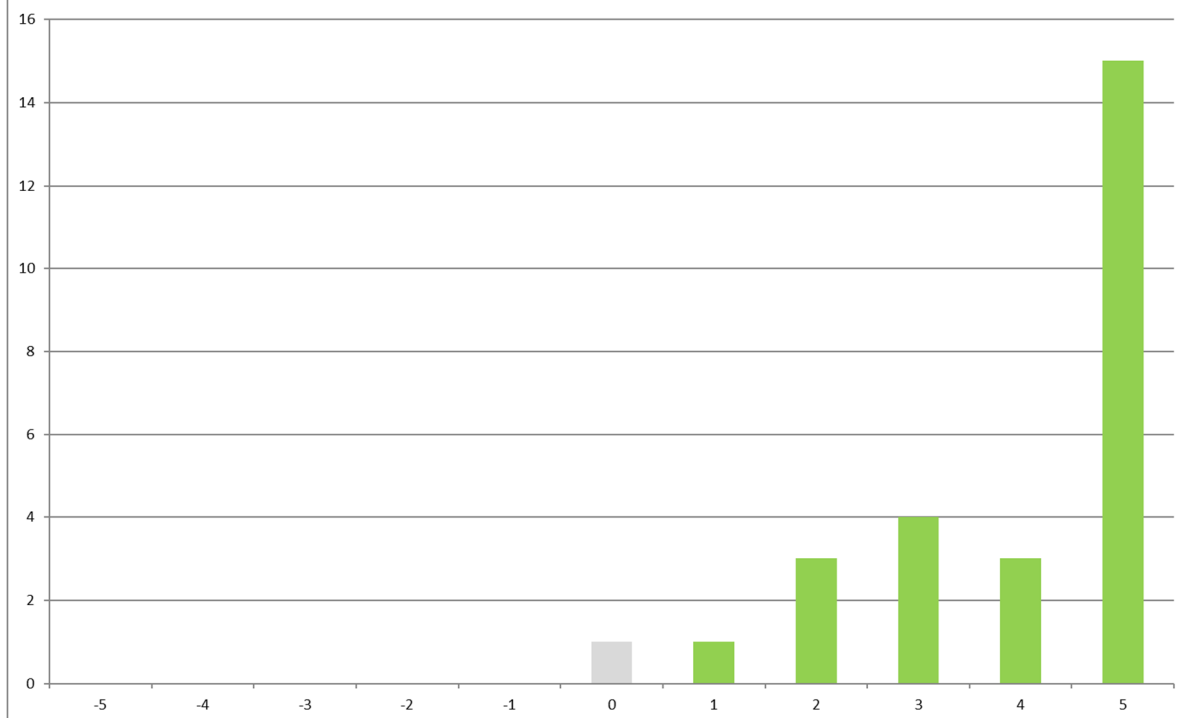
1. Il servizio di Parrucchiera



2. Il servizio di Pedicure/estetista



Consiglierebbe la RSA a qualche suo parente e/o conoscente?



Se in accordo con la domanda precedente cosa tra quelli elencati ha influenzato maggiormente la scelta?

