


<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 21/01/2020</p> <hr/> <p>RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2019</p>
--	---

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

Nel mese di novembre sono stati consegnati i questionari a tutti gli ospiti/familiari; risultano compilati nr. 29 questionari dai parenti e nr. 30 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).

Anche quest'anno sono stati utilizzati i questionari di gradimento del 2017 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:

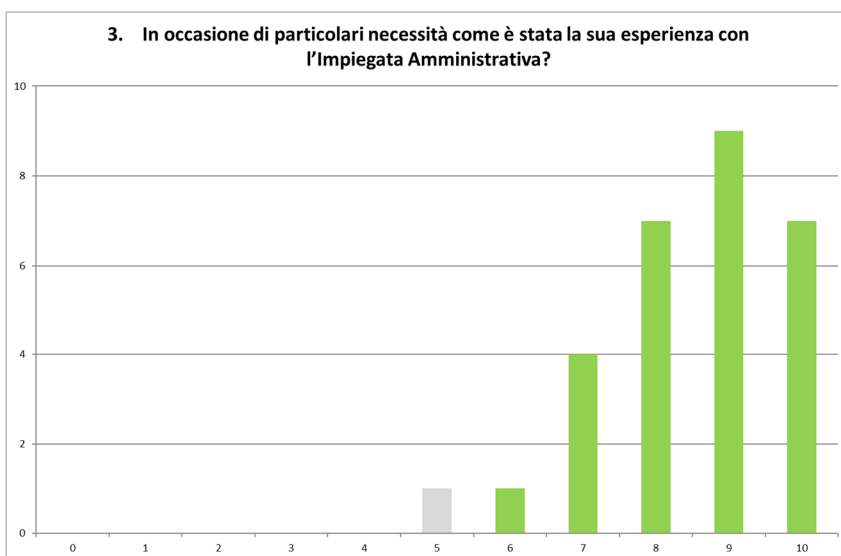
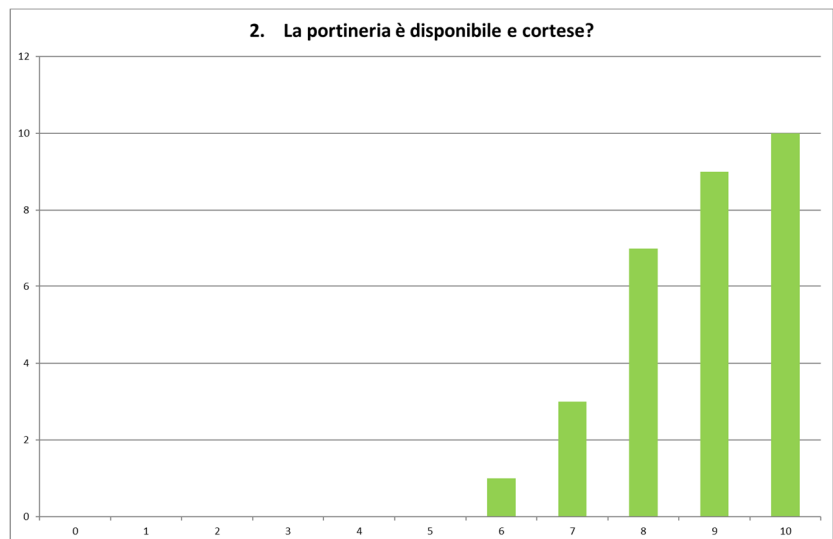
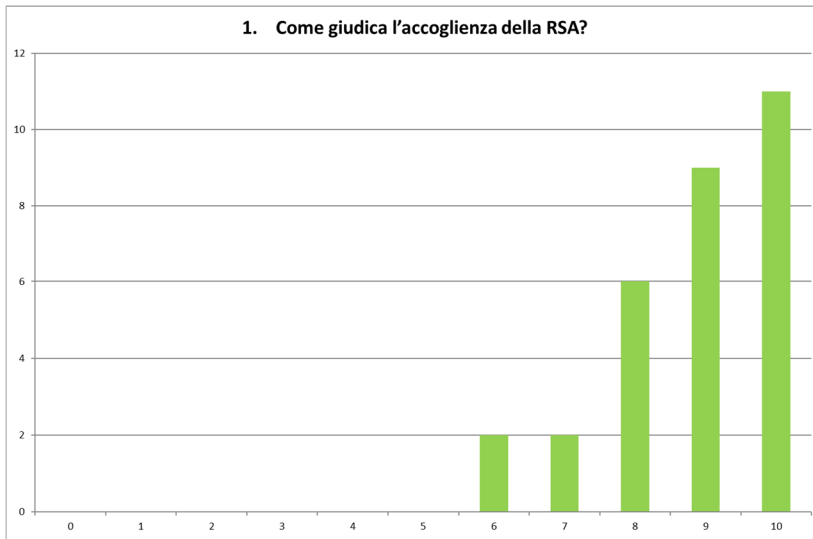
- La maggioranza degli ambiti esaminati mostra mantenimento dei livelli di soddisfazione, in alcuni ambiti con giudizi di "eccellenza". Tale tendenza indica che gli interventi migliorativi messi in atto hanno prodotto una percezione in continuo miglioramento in molte aree d'intervento.
- I risultati complessivi sono stati pubblicati nel sito web della RSA e a breve verrà data comunicazione a tutti gli interessati dell'avvenuta pubblicazione, inoltre saranno esposti in bacheca in RSA i risultati.

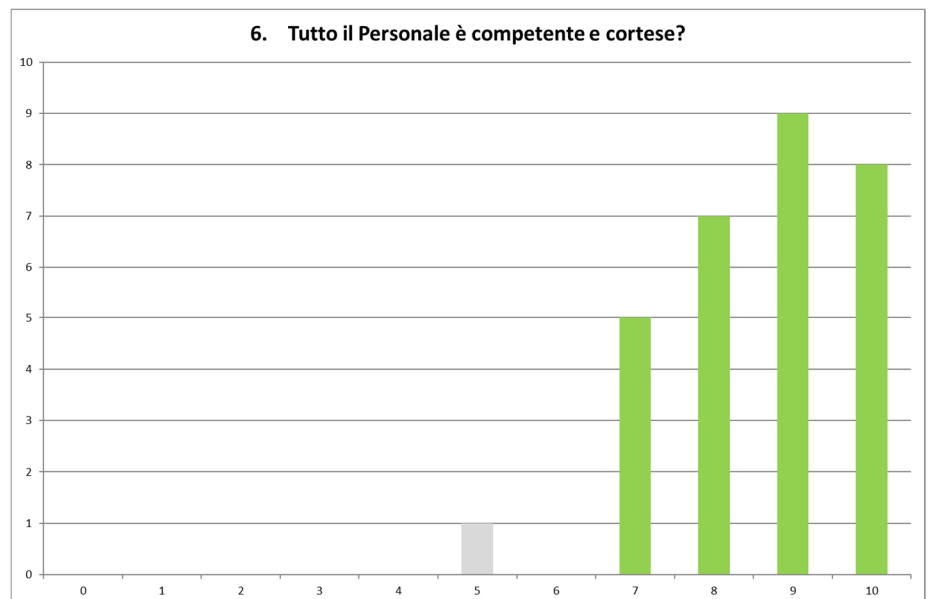
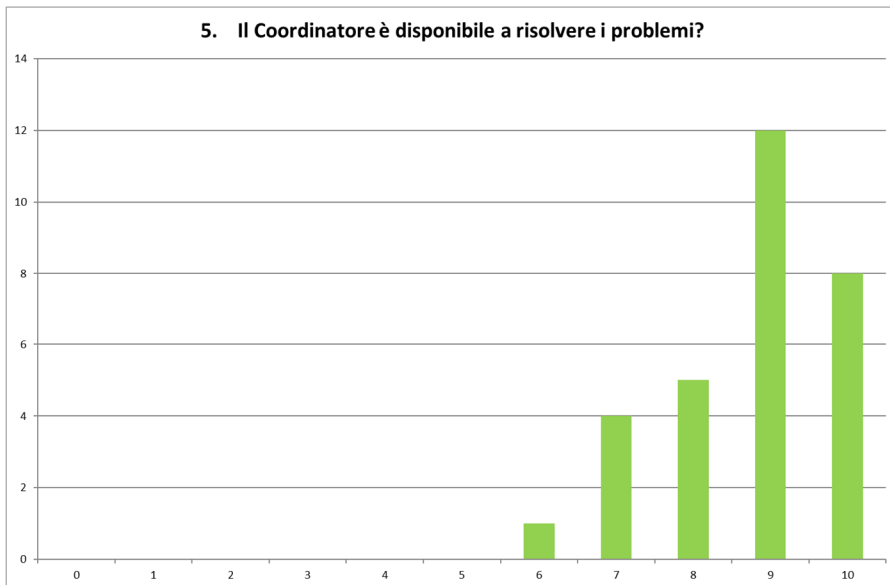
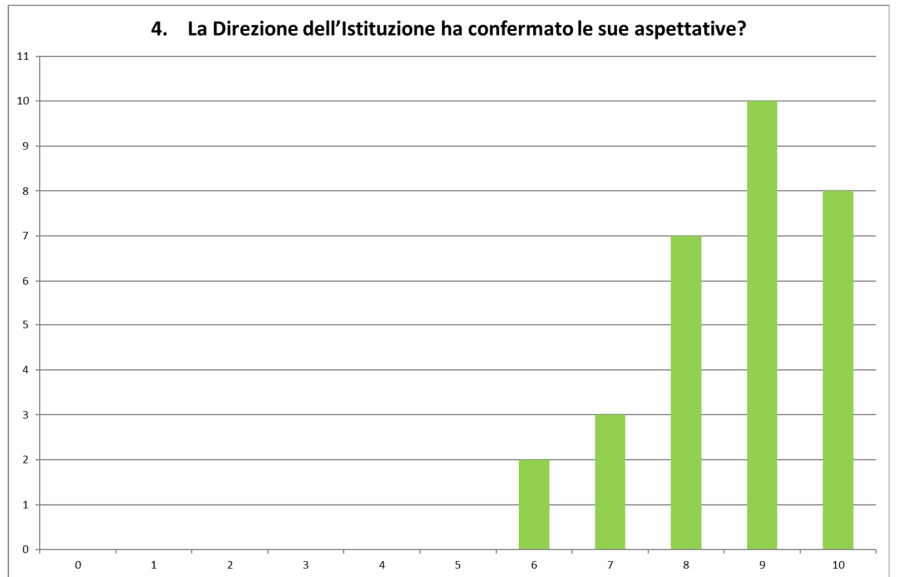
Il Direttore

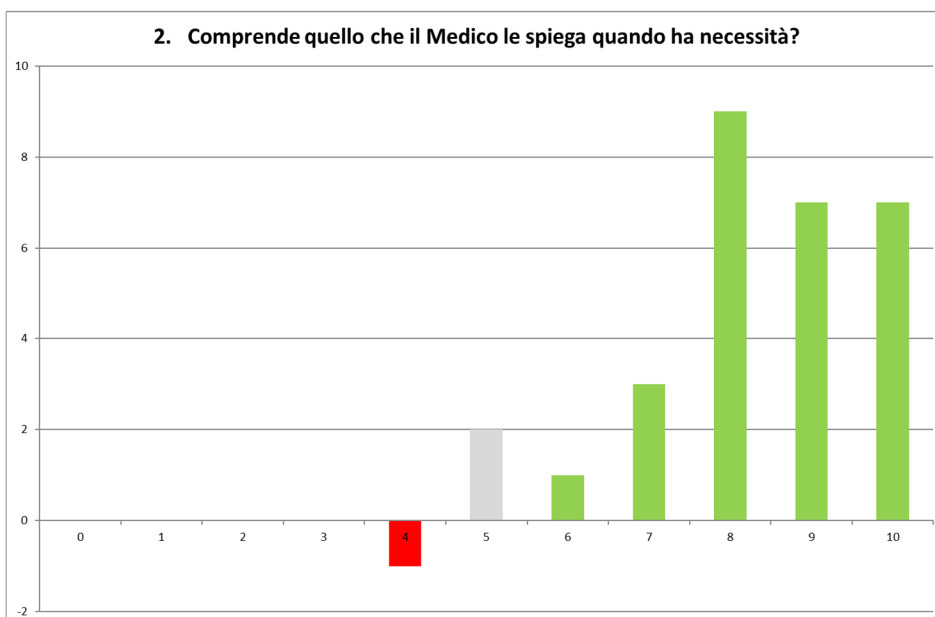
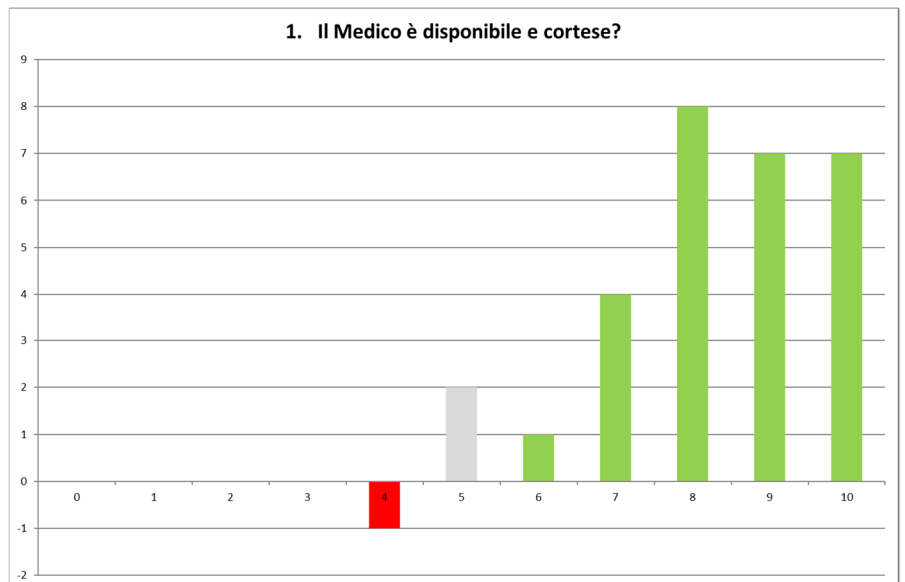
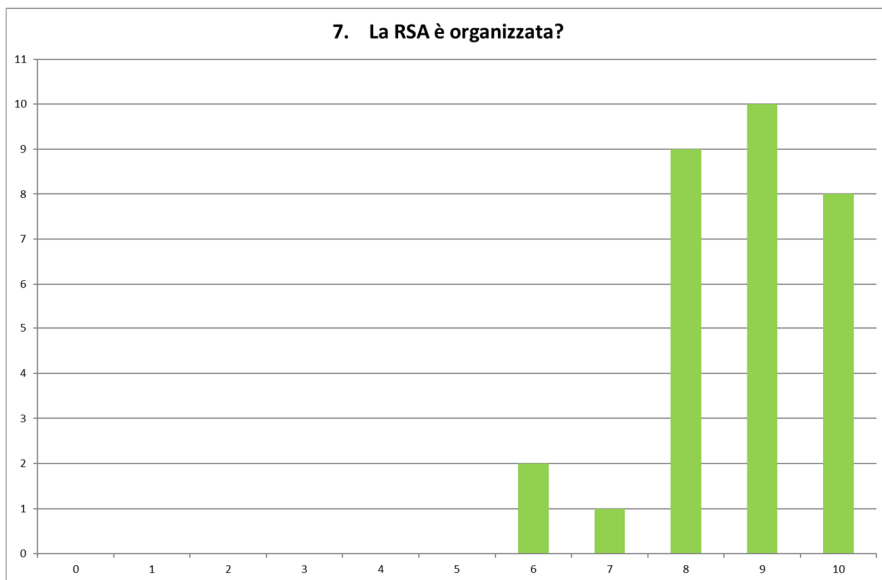
Dott. A. Pietrolino

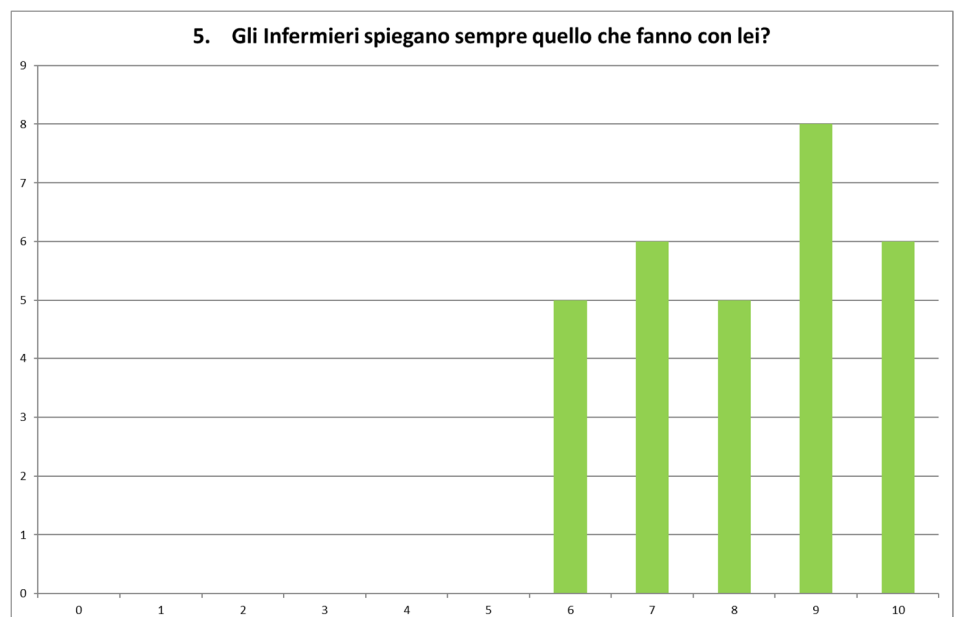
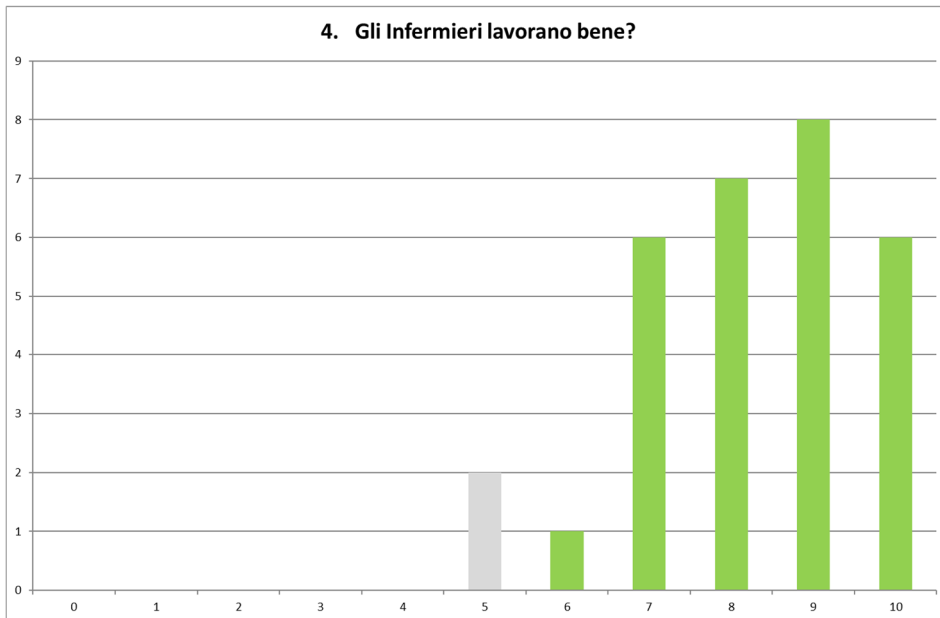
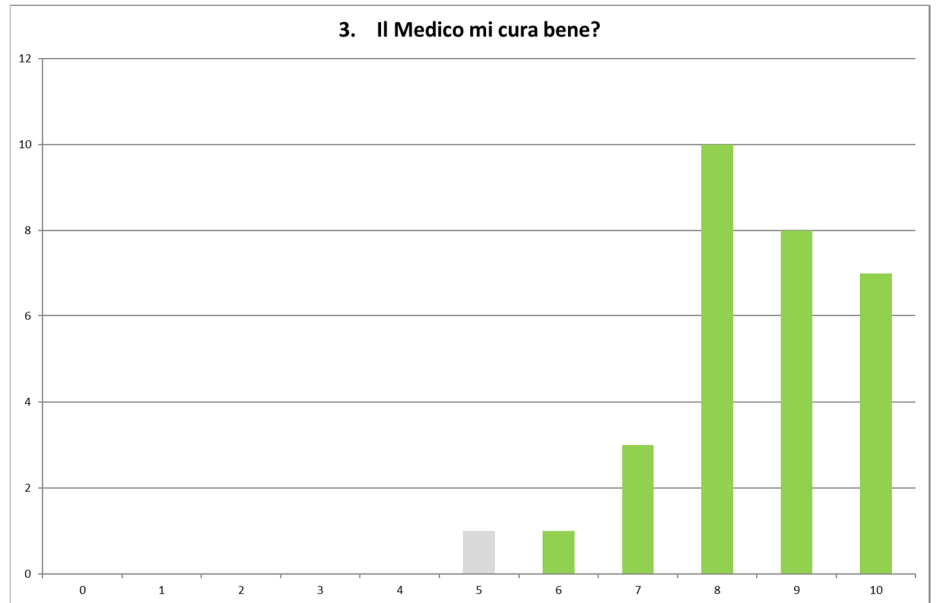


DATI AGGREGATI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRATO AGLI OSPITI

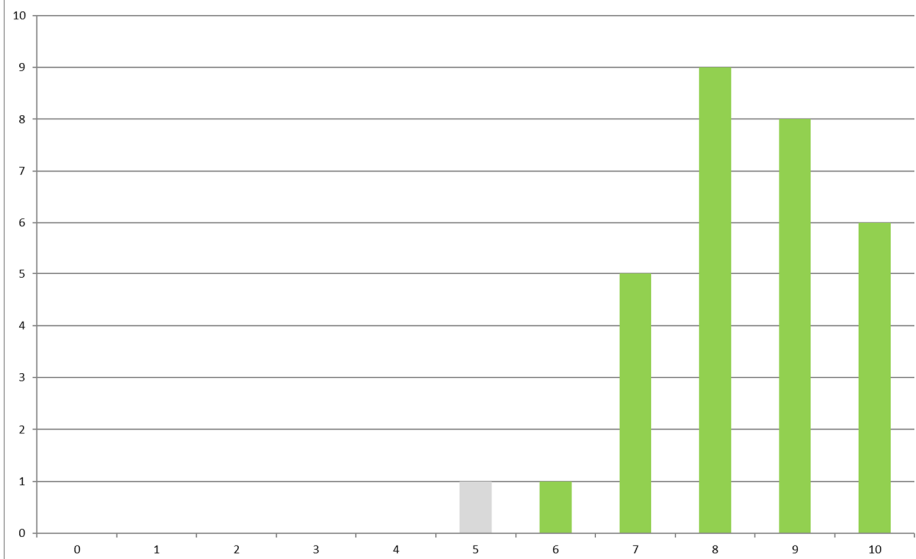




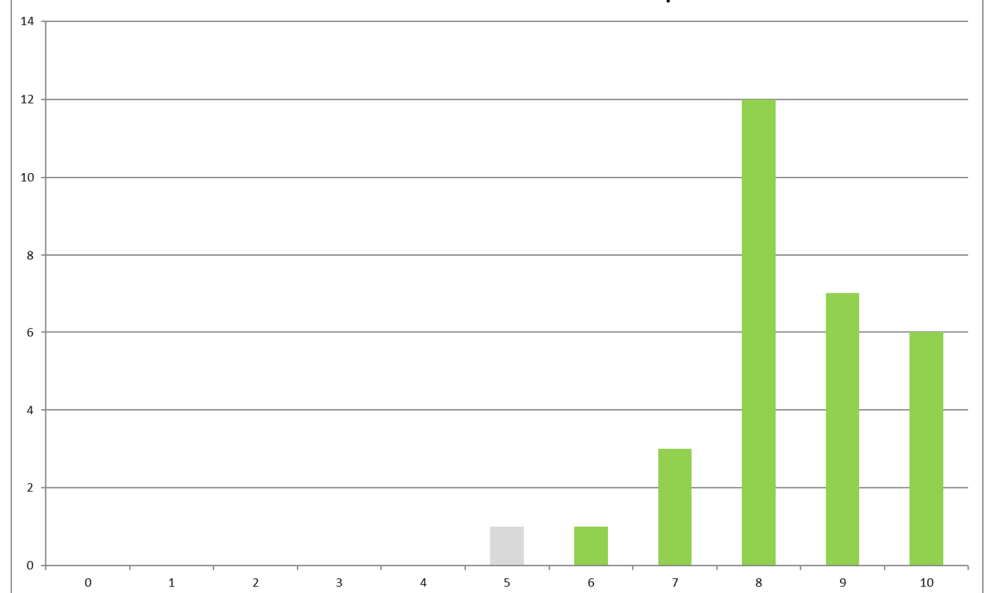




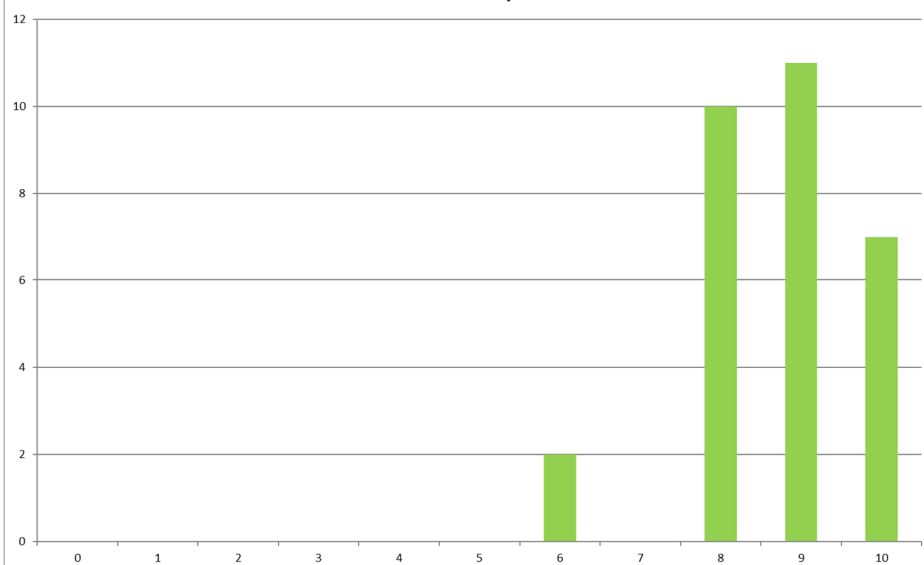
6. Il Personale Assistenziale è in grado di rispondere ai suoi bisogni?

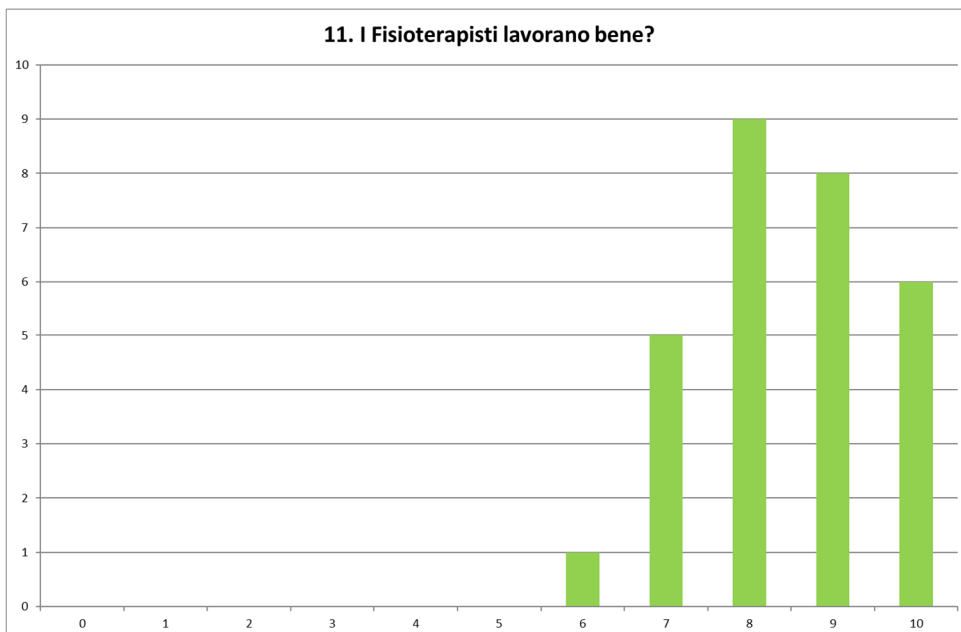
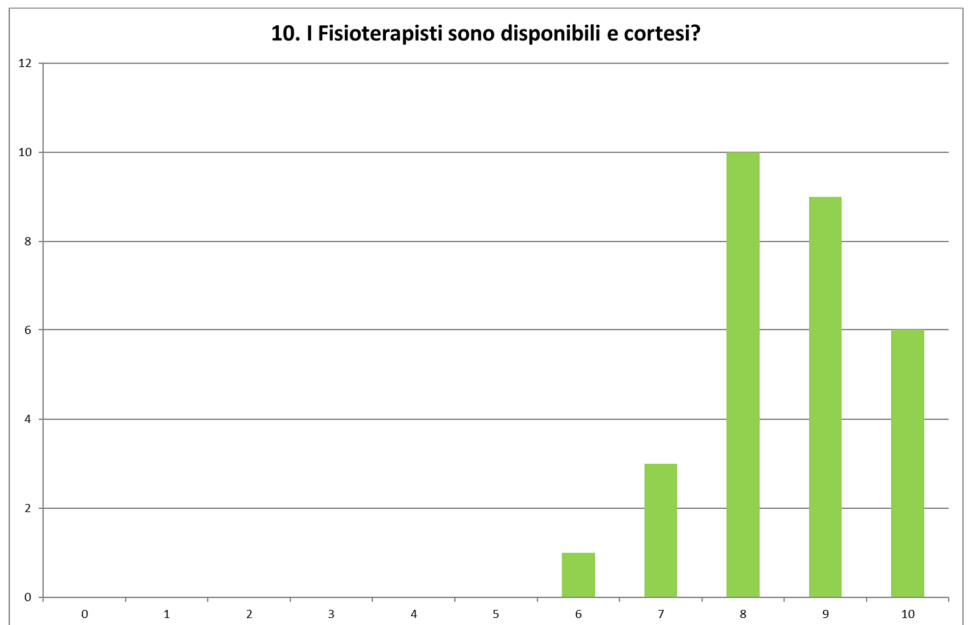
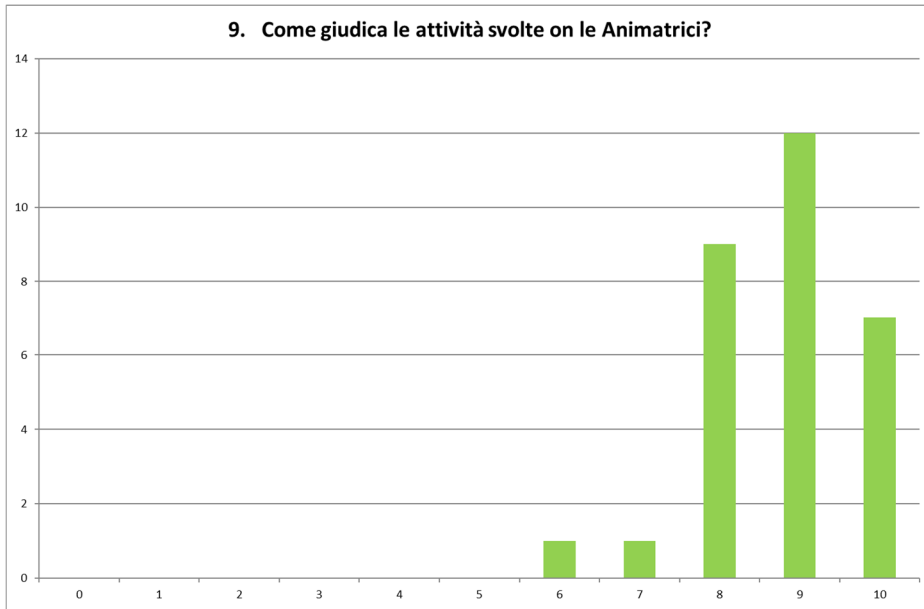


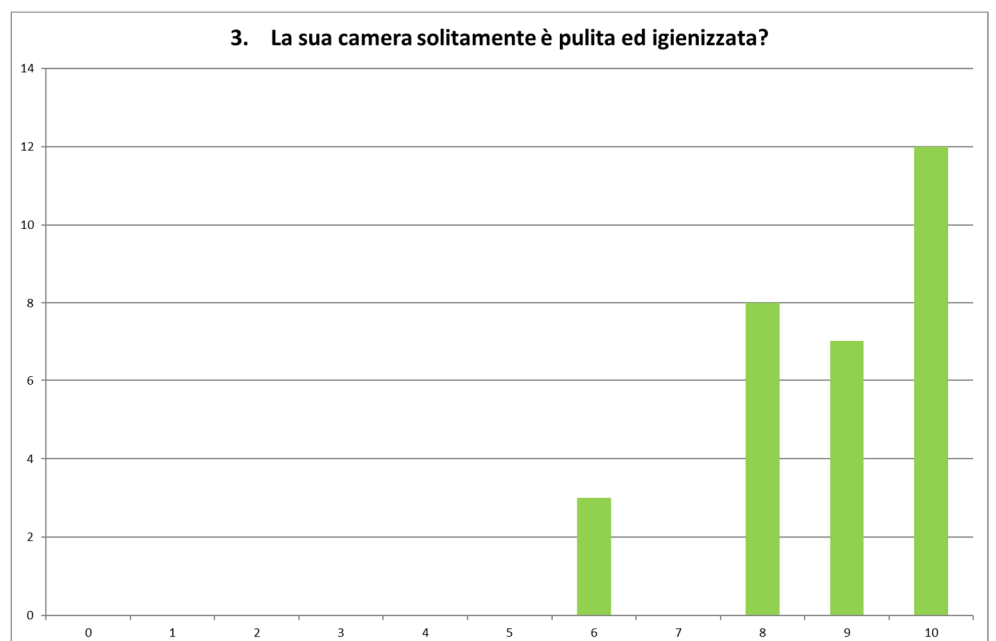
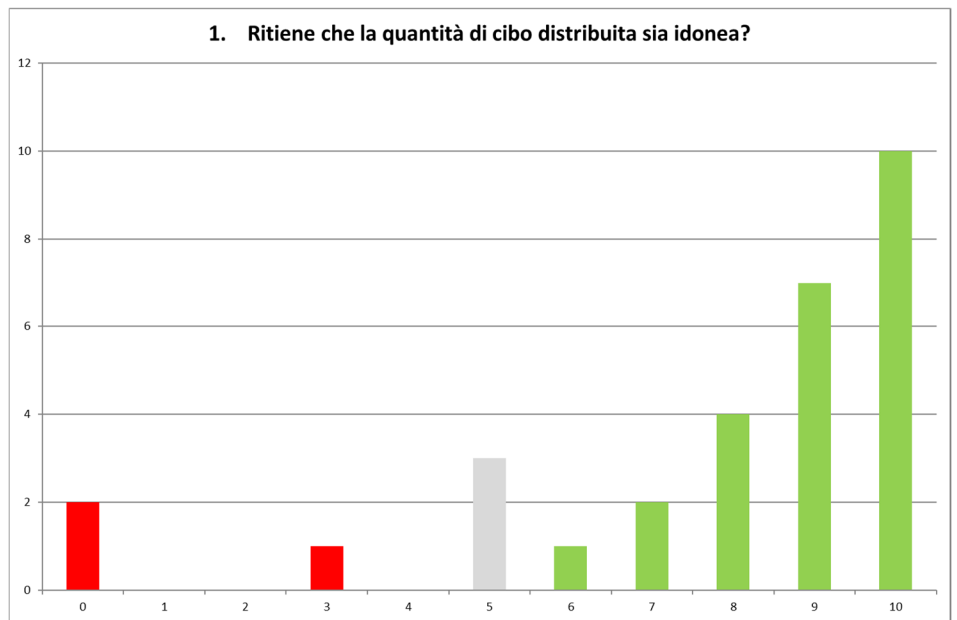
7. Il Personale Assistenziale è cortese e disponibile ?



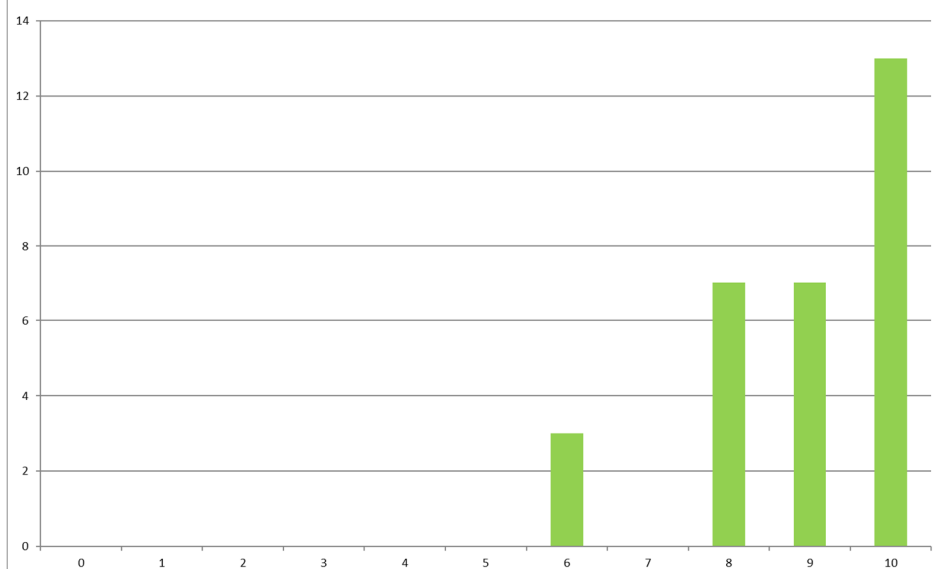
8. Le Animatrici sono disponibili e cortesi?



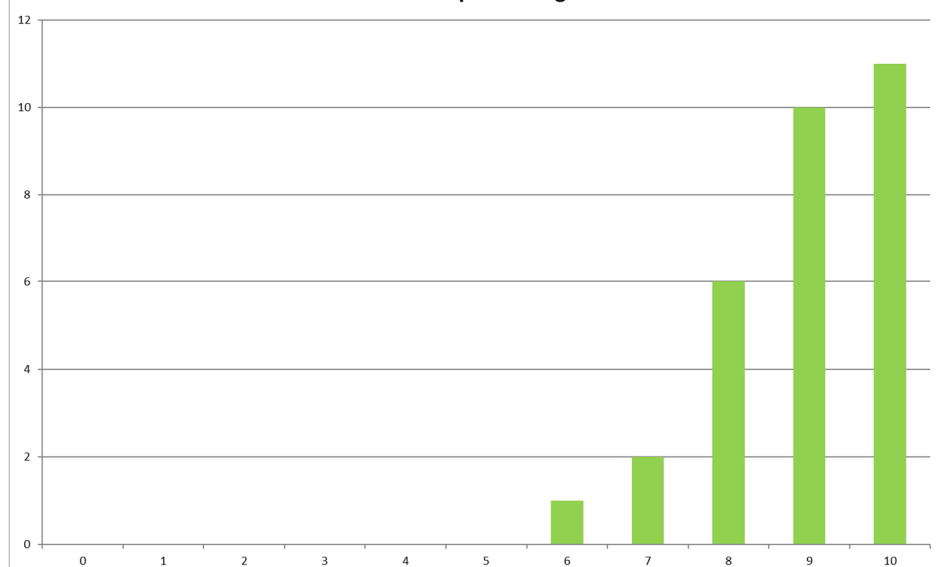




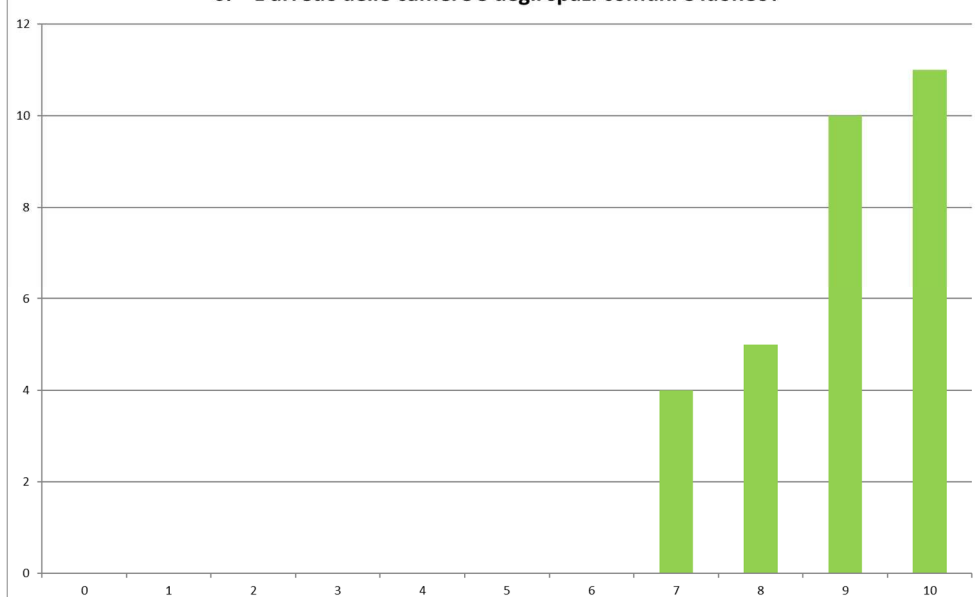
4. I saloni ed aree comuni sono ambienti confortevoli?

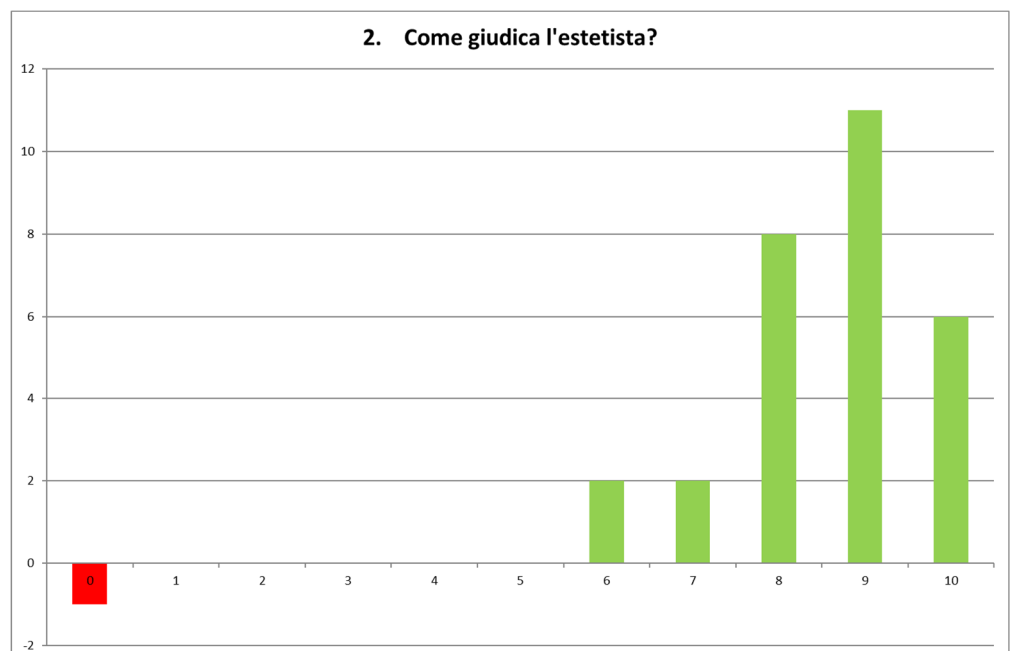
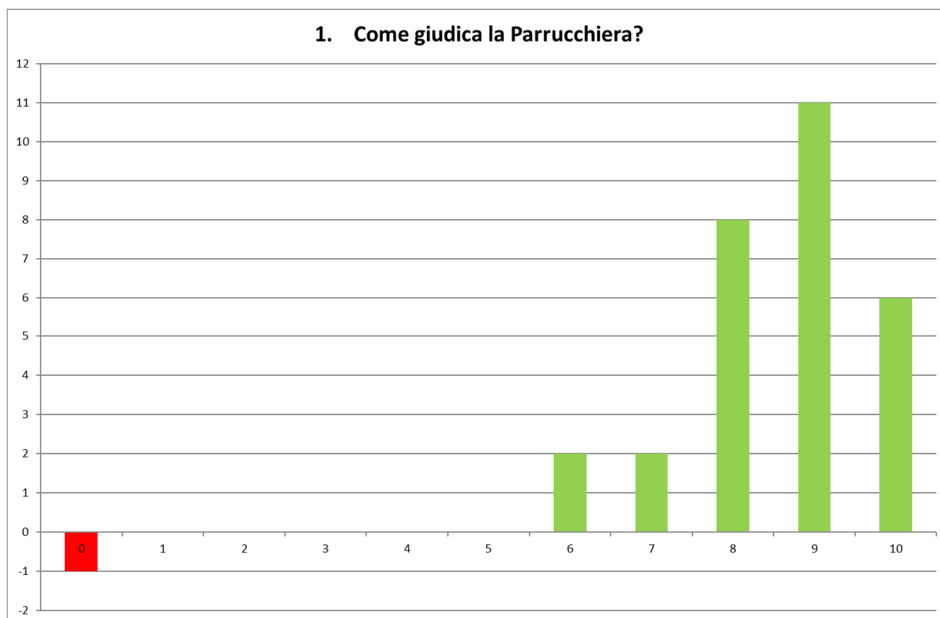
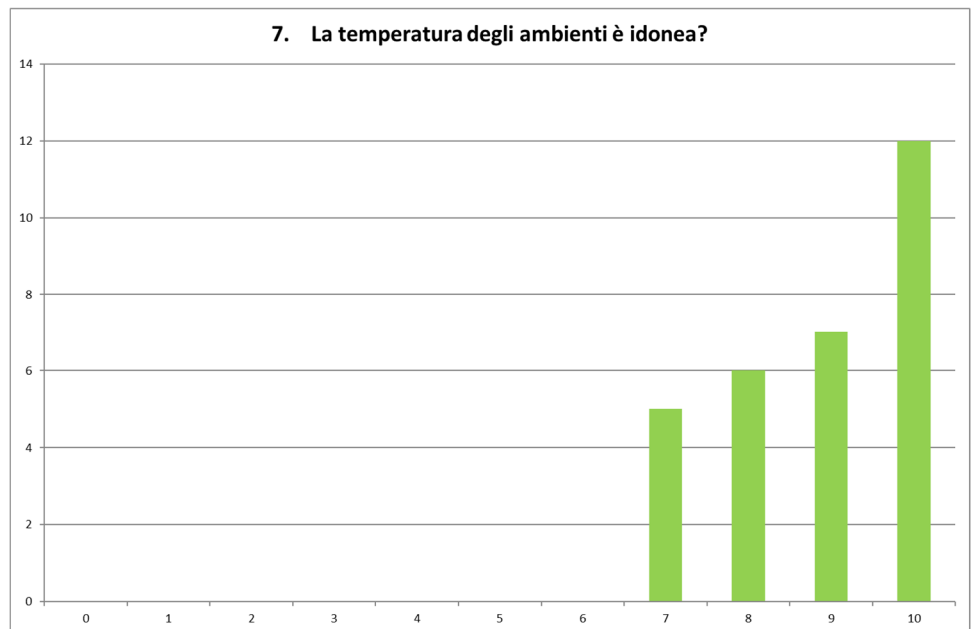


5. La biancheria è pulita adeguatamente?

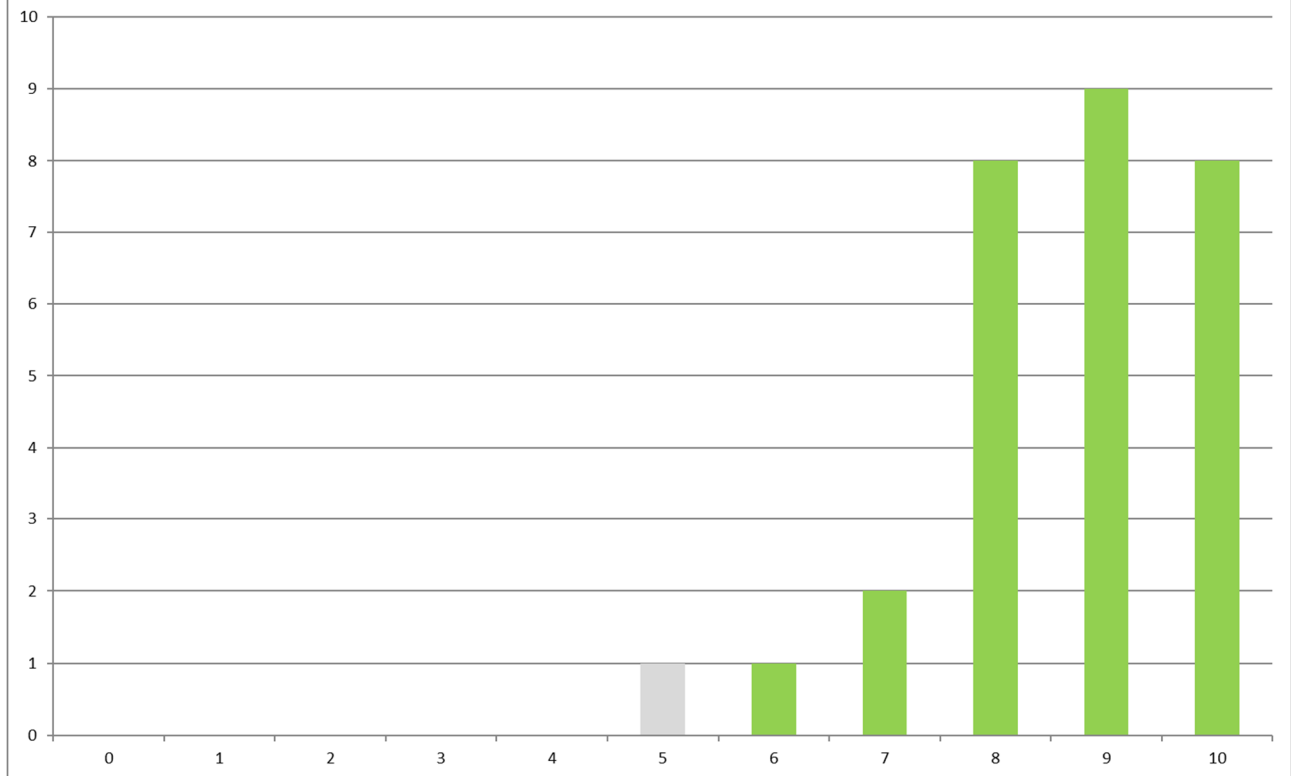


6. L'arredo delle camere e degli spazi comuni è idoneo?

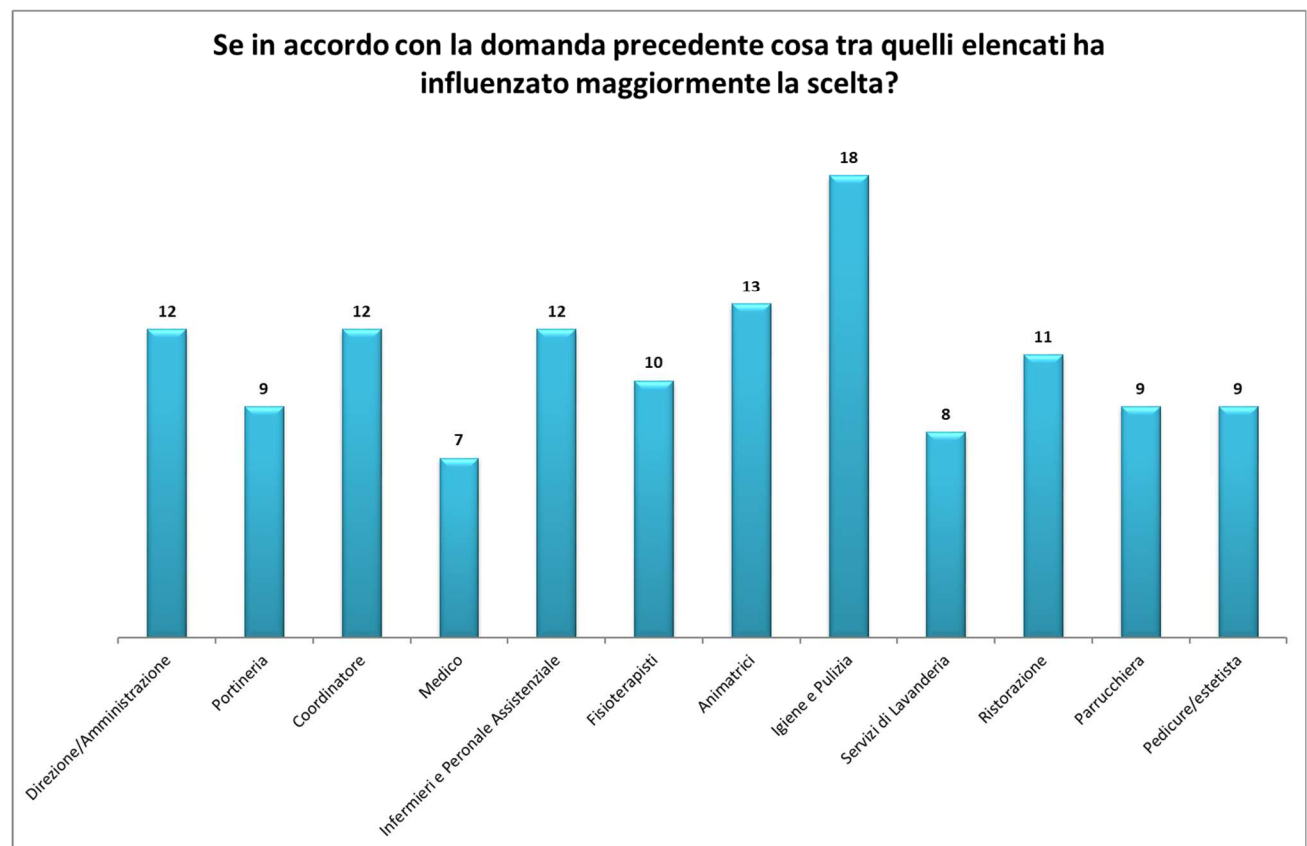




Consiglierebbe la RSA a qualche suo parente e/o conoscente?



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



DATI AGGREGATI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SOMMINISTRATO AI PARENTI

