



Fondazione Sant'Erasmus

Ente del Terzo Settore

QUESTIONARIO CUSTOMER OSPITI/PARENTI

MARZO 2024

TOTALE OSPITI PRESENTI

125

TOTALE RISPOSTE

58

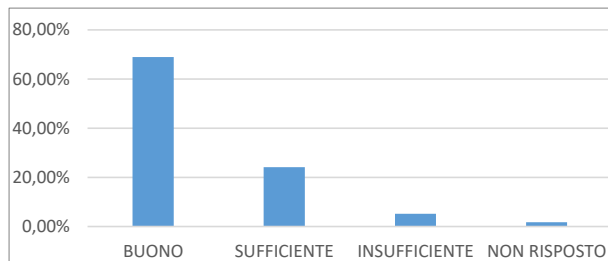
pari al

46,40%

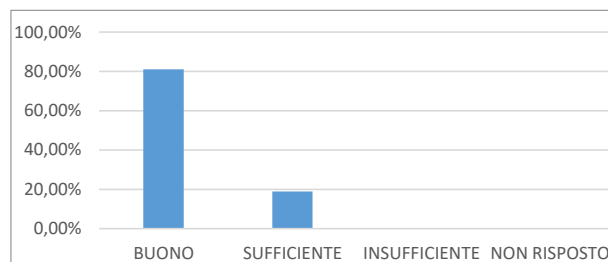
COMPILATORE

OSPITE	PARENTE		
	CONIUGE	FIGLIO	ALTRO
11	1	35	11
18,97%	1,72%	60,34%	18,97%

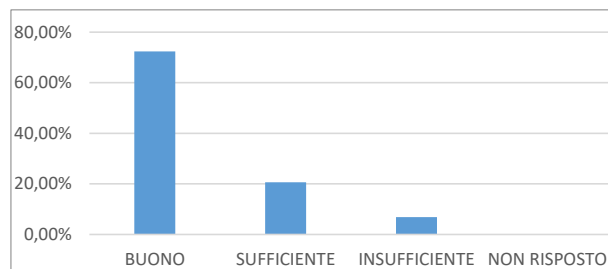
1 - Cosa pensa del livello di confortevolezza degli ambienti di vita, sia interni al nucleo che nel reparto o esterni?			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
40	14	3	1
68,97%	24,14%	5,17%	1,72%



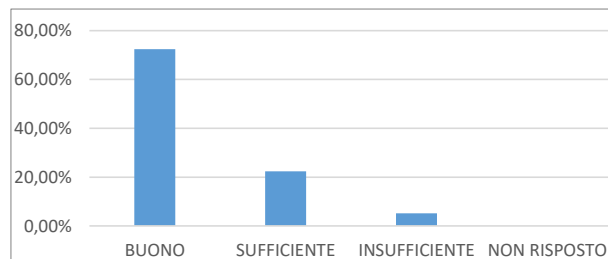
2 - Come giudica la pulizia dei locali e dei servizi?			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
47	11		
81,03%	18,97%	0,00%	0,00%



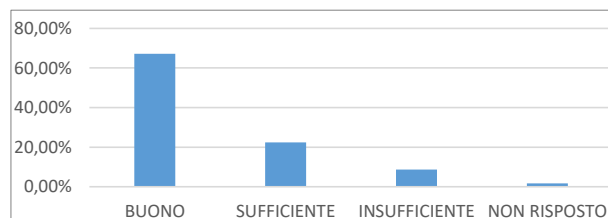
3 -In che modo il personale di assistenza (infermieri, fisioterapisti e operatori sanitari) risponde alle sue aspettative per quanto riguarda: LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
42	12	4	
72,41%	20,69%	6,90%	0,00%



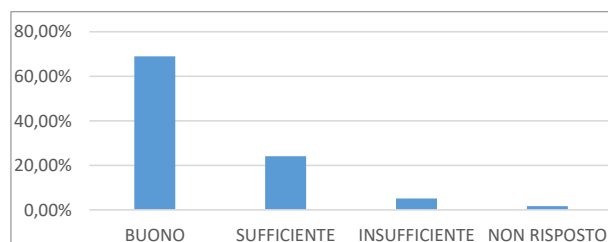
4 -In che modo il personale di assistenza (infermieri, fisioterapisti e operatori sanitari) risponde alle sue aspettative per quanto riguarda: LA GENTILEZZA E LA DISPONIBILITA'			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
42	13	3	
72,41%	22,41%	5,17%	0,00%



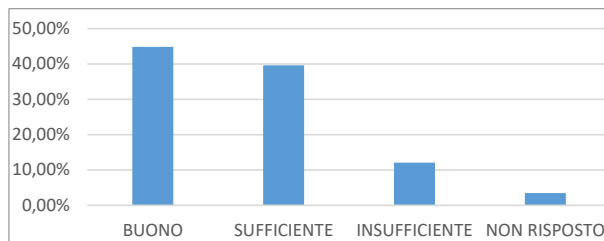
5 -In che modo il personale medico ha risposto alle sue aspettative per quanto riguarda: LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
39	13	5	1
67,24%	22,41%	8,62%	1,72%



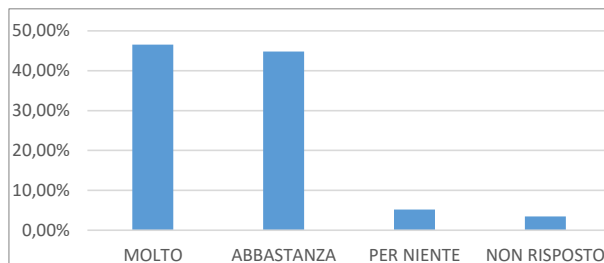
6 -In che modo il personale medico ha risposto alle sue aspettative per quanto riguarda: LA DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
40	14	3	1
68,97%	24,14%	5,17%	1,72%



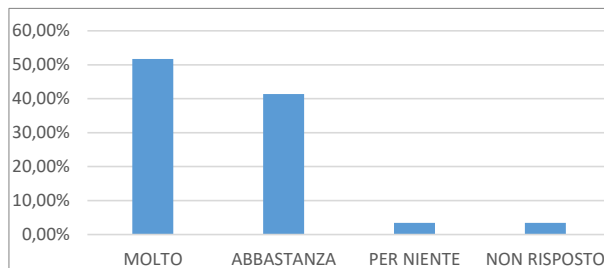
7 -Come giudica la qualità del cibo?			
BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON RISPOSTO
26	23	7	2
44,83%	39,66%	12,07%	3,45%



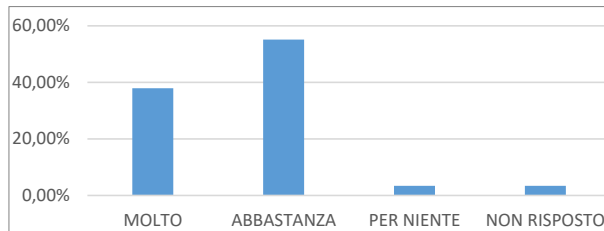
8 -È soddisfatto dei servizi presenti in reparto, in particolare dei: SERVIZI RIABILITATIVI			
MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE	NON RISPOSTO
27	26	3	2
46,55%	44,83%	5,17%	3,45%



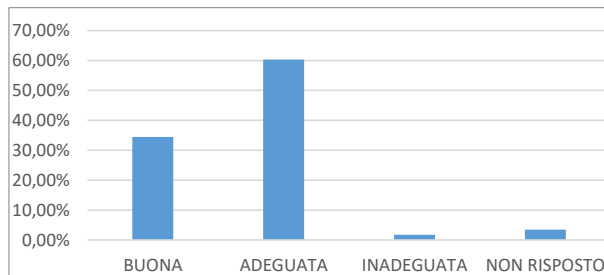
È soddisfatto dei servizi presenti in reparto, in particolare dei: SERVIZI EDUCATIVI/ANIMATIVI			
MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE	NON RISPOSTO
30	24	2	2
51,72%	41,38%	3,45%	3,45%



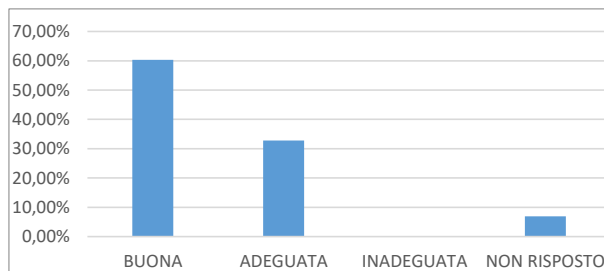
9 -È soddisfatto dei servizi presenti in reparto, in particolare dei: SERVIZIO GUARDAROBA			
MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE	NON RISPOSTO
22	32	2	2
37,93%	55,17%	3,45%	3,45%



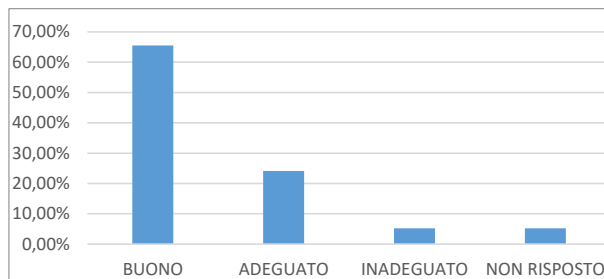
10 -Come valuta le attività proposte nel reparto, in particolare: L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA			
BUONA	ADEGUATA	INADEGUATA	NON RISPOSTO
20	35	1	2
34,48%	60,34%	1,72%	3,45%



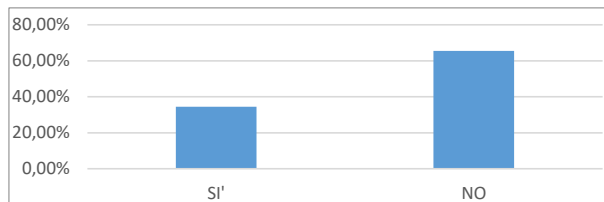
11 -Come valuta le attività proposte nel reparto, in particolare: IL SERVIZIO VOLONTARIO			
BUONA	ADEGUATA	INADEGUATA	NON RISPOSTO
35	19		4
60,34%	32,76%	0,00%	6,90%



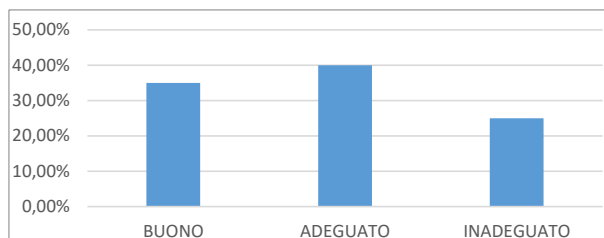
12 -Come giudica il servizio segreteria/amministrazione?			
BUONO	ADEGUATO	INADEGUATO	NON RISPOSTO
38	14	3	3
65,52%	24,14%	5,17%	5,17%



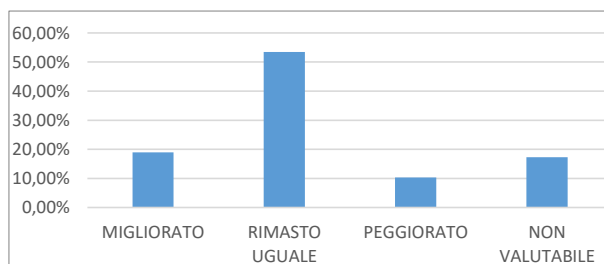
13 -In passato, le è capitato di fare reclami, osservazioni o proposte?	
SI'	NO
20	38
34,48%	65,52%



14 -In caso affermativo, quale grado di attenzione ha ricevuto?		
BUONO	ADEGUATO	INADEGUATO
7	8	5
35,00%	40,00%	25,00%



15 -Lei direbbe che il servizio della RSA, nel corso dell'ultimo anno, è ...			
MIGLIORATO	RIMASTO UGUALE	PEGGIORATO	NON VALUTABILE
11	31	6	10
18,97%	53,45%	10,34%	17,24%



Ha qualche osservazione o suggerimento per il miglioramento dei servizi?

- 1- Soddisfazione per come vengono seguiti ed accuditi gli ospiti
- 2- Migliorare i pasti (condimento , cotture pasta e carne)
- 3- Ospiti poco curati (rep. viola) a causa della scarsita di personale
- 4- Migliorare mensa e oss. Dovrebbero avere più attenzione verso gli ospiti ed essere più collaborative e comunicative coi famigliari
- 5- Tutto perfetto
- 6- Migliorare servizi educativi animazione,piu attenzione e gentilezza da parte del personale
- 7- Piu attenzione ai beni personali degli ospiti
- 8- Piena soddisfazione , continuare cosi
- 9- Maggior attenzione alle prestazioni infermieristiche (es. cambio guanti)
- 10- Maggior attenzione ai carica batterie durante pulizie
- 11- Migliorare pasti,ambienti esterni da rendere piu confortevoli ed accessibili ad ospiti e famigliari, e luminosita interni

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE