

CUSTOMER SATISFACTION 2025

Nel corso dell'anno 2025 sono stati somministrati i tre questionari di valutazione della soddisfazione.

Su n. 60 ospiti presenti nella nostra struttura solo alcuni (quelli che hanno ancora la possibilità di farlo) hanno potuto compilare e restituire il modulo (n. 18 ospiti) con l'aiuto dei familiari e/o delle educatrici.

Abbiamo avuto il riscontro di n. 16 familiari.

Tra il personale abbiamo avuto il ritorno di n. 3 questionari compilati.

Non abbiamo avuto nessuno reclamo/disservizio compilato.

Risposte Questionario Ospiti.

A) LEI È OSPITE DI QUESTA CASA DA:

- | | |
|---|------|
| ☐ Meno di sei mesi | n. 3 |
| ☐ Da sei mesi a due anni | n. 4 |
| ☐ Da due a cinque anni | n. 8 |
| ☐ Da più di cinque anni | n. 3 |

B) RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:

1. Il modo in cui è stata accolta all'arrivo.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 5 | ☐ Soddisfatta | n. 11 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

2. Le informazioni ricevute all'arrivo.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 13 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

3. Il servizio di assistenza che riceve.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 13 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 1 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

4. Le cure sanitarie che riceve.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 5 | ☐ Soddisfatta | n. 10 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 2 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

5. Il rapporto umano con il personale.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 4 | ☐ Soddisfatta | n. 13 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

6. Il rapporto con la/le compagna/e di camera.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 5 | ☐ Soddisfatta | n. 11 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

7. Il rapporto con le altre ospiti della Casa.

- | | | | |
|--|------|--------------------------------------|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 5 | ☐ Soddisfatta | n. 12 |
|--|------|--------------------------------------|-------|

- ☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

8. *Il rispetto della riservatezza e del pudore.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 4 ☐ Soddisfatta n. 13
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

9. *La pulizia e l'igiene.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 3 ☐ Soddisfatta n. 14
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

10. *La qualità e la varietà dei pasti.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 2 ☐ Soddisfatta n. 15
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

11. *La quantità di spazio personale disponibile (armadio, comodino).*

- ☐ Molto soddisfatta n. 5 ☐ Soddisfatta n. 12
☐ Un po' insoddisfatta n. 1 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

12. *L'aspetto e l'arredamento della camera da letto.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 6 ☐ Soddisfatta n. 12
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

13. *L'aspetto e l'arredamento degli ambienti comuni.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 3 ☐ Soddisfatta n. 15
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

14. *La temperatura e la ventilazione degli ambienti.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 3 ☐ Soddisfatta n. 14
☐ Un po' insoddisfatta n. 1 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

15. *Gli spazi esterni.*

- ☐ Molto soddisfatta n. 4 ☐ Soddisfatta n. 14
☐ Un po' insoddisfatta n. 0 ☐ Molto insoddisfatta n. 0

16. Gli orari della giornata.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 14 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 1 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

17. Gli orari delle visite dei parenti.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 6 | ☐ Soddisfatta | n. 11 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 2 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

18. La disponibilità del personale verso i parenti.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 14 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

19. Il rapporto con le Suore.

- | | | | |
|---|------|--|------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 9 | ☐ Soddisfatta | n. 9 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

20. L'attenzione degli ausiliarie socio-assistenziali.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 15 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

21. L'attenzione e la competenza degli infermieri.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 4 | ☐ Soddisfatta | n. 13 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

22. La capacità e l'aiuto che le offrono i terapeuti della riabilitazione.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 13 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 2 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

23. La competenza professionale delle educatrici.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 8 | ☐ Soddisfatta | n. 10 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

24. La disponibilità, l'ascolto e la comprensione dei medici.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 12 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 3 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

25. L'attenzione, le cure e il rispetto per gli aspetti personali e religiosi della vita.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 15 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

26. La disponibilità e il rispetto dei volontari.

- | | | | |
|---|------|--|------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 2 | ☐ Soddisfatta | n. 2 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 0 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

27. L'attenzione alle sue esigenze personali.

- | | | | |
|---|------|--|-------|
| ☐ Molto soddisfatta | n. 3 | ☐ Soddisfatta | n. 12 |
| ☐ Un po' insoddisfatta | n. 1 | ☐ Molto insoddisfatta | n. 0 |

C) CONCLUDENDO, La preghiamo di classificare secondo il grado di importanza da Lei attribuito, i sottoelencati aspetti relativi all'assistenza nella nostra Casa (per facilità si può indicare la lettera corrispondente):

I posto	A	_____	
II posto	Q	_____	
III posto	P	_____	
<u>A</u> ttenzione al paziente (Disponibilità, Cortesia)	A		n. 14
<u>I</u> nformazione e comunicazione	I		n. 3
<u>O</u> rganizzazione ed efficienza	O		n. 3
<u>P</u> rofessionalità adeguata	P		n. 6
<u>Q</u> ualità delle cure ricevute	Q		n. 6
<u>R</u> iservatezza – rispetto della privacy	R		n. 6
<u>S</u> ervizi alberghieri (Stanza, igiene e pasti)	S		n. 3

D) HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:

- | | |
|--|-------|
| ☐ Da sola | n. 2 |
| ☐ Con l'aiuto di un familiare | n. 16 |

Risposte Questionario Operatori.

A) Da quanto tempo lavora in RSA?

- ☐ Da meno di un anno *n. 1*
☐ Da uno a quattro anni *n. 0*
☐ Da più di quattro anni *n. 2*

B) La sua qualifica professionale

n.3 Infermieri

C) Le piace il lavoro che svolge?

- ☐ SI' *n. 3* ☐ NO *n. 0* ☐ IN PARTE *n. 0*

D) Ritene che i livelli di autonomia lavorativa siano adeguati alla sua professionalità?

- ☐ SI' *n. 3* ☐ NO *n. 0* ☐ IN PARTE *n. 0*

E) Come giudica l'organizzazione del lavoro in questa Casa?

- ☐ OTTIMA *n. 1* ☐ BUONA *n. 2* ☐ DISCRETA *n. 0*
☐ SUFFICIENTE *n. 0* ☐ INSUFFICIENTE *n. 0* ☐ SCADENTE *n. 0*

F) Quali aspetti le creano più difficoltà ?

- ☐ Orari dei turni *n. 0*
☐ Organizzazione del lavoro quotidiano *n. 0*
☐ Rapporti con gli altri operatori *n. 2*
☐ Rapporti con la responsabile del suo reparto o servizio *n. 0*
☐ Rapporti con la Direzione *n. 0*
☐ Nessuno *n. 0*
☐ Altro _____ *n. 1*

G) Le pare che vi sia una buona collaborazione nel lavoro?

- ☐ SI' *n. 1* ☐ NO *n. 0* ☐ IN PARTE *n. 2*

H) Secondo lei il rapporto tra numero di ospiti e numero di operatori nel suo reparto o servizio è adeguato?

- ☐ SI' *n. 2* ☐ NO *n. 0* ☐ IN PARTE *n. 1*

I) Quali aspetti apprezza maggiormente del lavoro in questa Casa?

L'approccio al malato, l'ambiente familiare, la qualità

L) Quali aspetti le sembrano più carenti?

La scarsa apertura verso proposte/migliorie

M) Ritene utile l'organizzazione di corsi di aggiornamento?

☐ **SI'**

n. 3

☐ **NO**

n. 0

☐ **IN PARTE**

n. 0

N) Se sì, su quali argomenti:

n. 1 comunicazione

n. 2 rispetto tra operatori

n. 1 team building

Risposte Questionario per i familiari delle ospiti.

A) LA SUA FAMILIARE OSPITE DELLA CASA È RICOVERATA DA:

- | | | | |
|---|------|---|------|
| ☐ Meno di sei mesi | n. 0 | ☐ Da sei mesi a due anni | n. 5 |
| ☐ Da due a cinque anni | n. 8 | ☐ Da oltre cinque anni | n. 2 |

B) LA SUA FAMILIARE ATTUALMENTE È:

- | | |
|---|-------|
| ☐ Autosufficiente | n. 3 |
| ☐ Parzialmente non autosufficiente | n. 10 |
| ☐ Gravemente non autosufficiente | n. 2 |

C) E' INFORMATO DELLE PERSONE E DELLE MODALITÀ A CUI RICORRERE PER LE DIVERSE NECESITA'?

- | | |
|---|------|
| ☐ Sempre | n. 7 |
| ☐ Abbastanza | n. 5 |
| ☐ Sufficientemente | n. 2 |
| ☐ Solo qualche volta | n. 1 |
| ☐ Non saprei | n. 0 |

D) RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE LEI AVEVA AL MOMENTO DEL RICOVERO ?

- | | | | |
|---|------|--|------|
| ☐ Pienamente | n. 8 | ☐ Discretamente | n. 4 |
| ☐ Sufficientemente | n. 1 | ☐ Solo in parte | n. 2 |
| ☐ Per nulla | n. 0 | ☐ Non saprei | n. 0 |

E) IL SUO PARERE SU:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
1. L'accoglienza e l'ospitalità	9	5	2	0
2. L'igiene e la pulizia ambientale	11	5	0	0
3. L'ambiente ed il comfort	8	6	0	1
4. La qualità del cibo	5	9	2	0
5. Il servizio al momento dei pasti	6	7	2	0
6. La cortesia e la sollecitudine del:				
Personale infermieristico	8	7	1	0
Personale Ausiliario	4	11	1	0

Personale dell'animazione	8	6	1	1
Personale di riabilitazione	6	7	0	3
Personale Amministrativo	9	7	0	1
Volontari	3	6	1	0
7. La professionalità del Personale:				
Ausiliario	5	11	1	0
Infermieristico	11	5	2	0
Riabilitativo	4	8	0	2
Amministrativo	8	4	0	1
8. Il rapporto con i Medici che operano nella Casa	10	5	2	1
9. Le attività di animazione	4	8	1	1
10. Il rispetto della riservatezza e della segretezza	7	8	1	0
11. Gli orari delle visite	10	4	1	0
12. Il giardino e gli spazi esterni	10	5	1	0
13. Il clima familiare	10	5	1	0
14. Il rispetto dell'intimità e della privacy	5	8	2	0
15. La promozione della qualità relazionale	4	10	1	1

F) QUALI SONO GLI ASPETTI CHE APPREZZA MAGGIORMENTE?

n.1 clima familiare
n.3 gentilezza
n.5 pulizia e ordine della casa
n.1 la disponibilità
n.2 orari visite
n.2 la cucina
n.1 cura dei pazienti
n.1 infermieri
n.1 la pazienza

G) QUALI ASPETTI LE SEMBRANO MENO VALIDI?

n.1 aumentare attività ricreative
n.1 spazi comuni troppo piccoli
n.1 carenza del personale

n.1 cura dell'abbigliamento e vestizione dell'ospite

H) SUGGERIMENTI

n.1 aumentare l'animazione

n. 1 campanello nel soggiorno

n.1 servizio lavanderia