Indice

1 - ANALISI SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO 2
2 – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA 2
3-ACCOGLIENZA E ORARI DI APERTURA: 3
4 – ORARIO PASTI: 4
5- ADEGUATEZZA E PREPARAZIONE DEL PERSONALE: 4
6- INFORMAZIONI RICEVUTE 5
7-SOSTEGNO E COINVOLGIMENTO 5
8- ASPETTI DELL'ASSISTENZA 6
9- SERVIZI AMMINISTRATIVI, LAVANDERIA, PARRUCCHIERE, SERVIZI LAVANDERIA 7
10- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE 7
11- ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA 8
12 ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA 8
13 SUGGERIMENTI PER L'OTTIMIZZAZIONE DEL SERVIZIO: 9

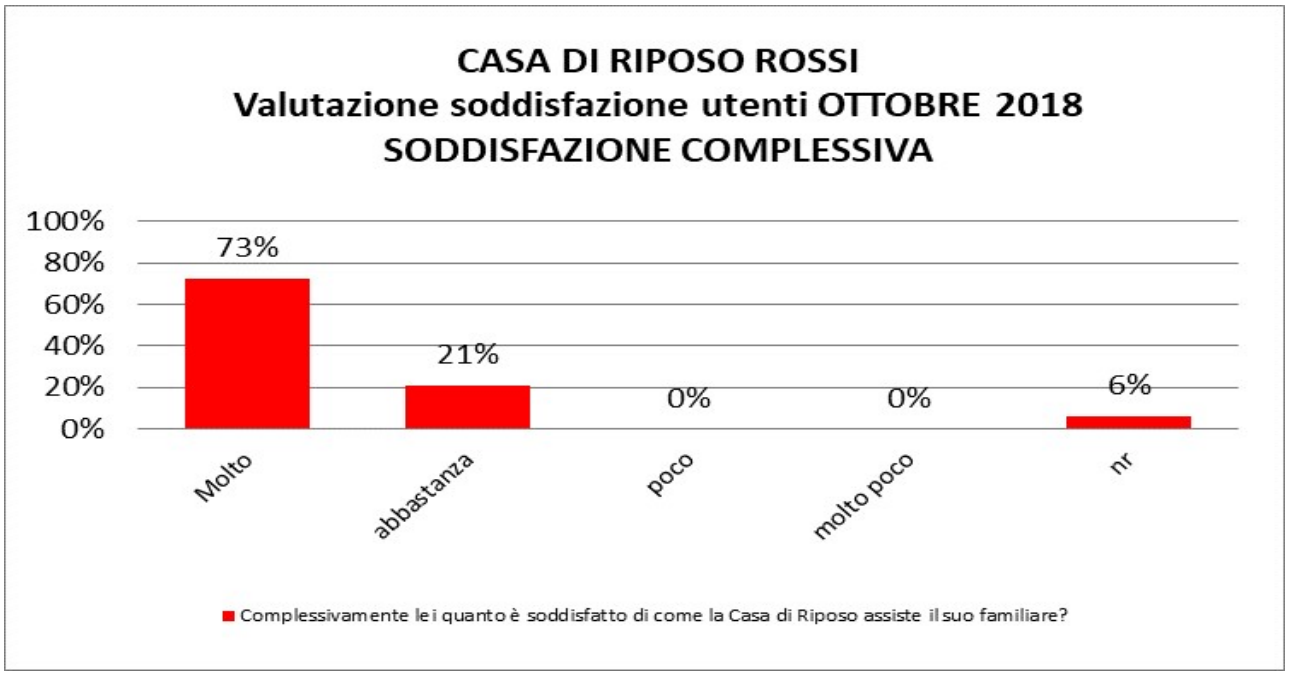
1 - Analisi soddisfazione generale del servizio

A ottobre 2018 sono stati raccolti 33 questionari per la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

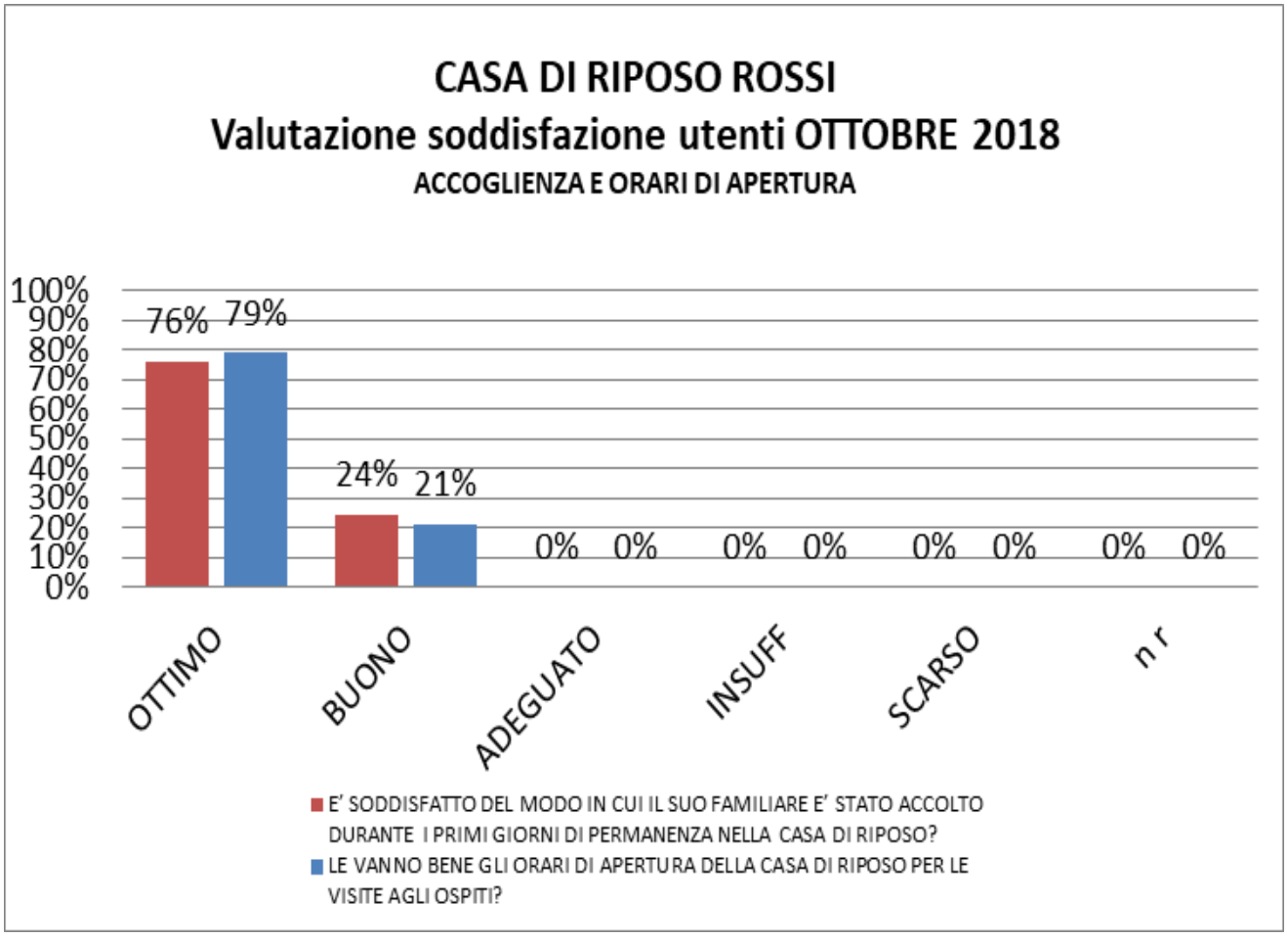
Il campionamento ha coperto il 59% degli ospiti in carico.

Di seguito riportiamo l'analisi della soddisfazione rilevata per ogni tipologia di attività svolta:

2 – Soddisfazione complessiva

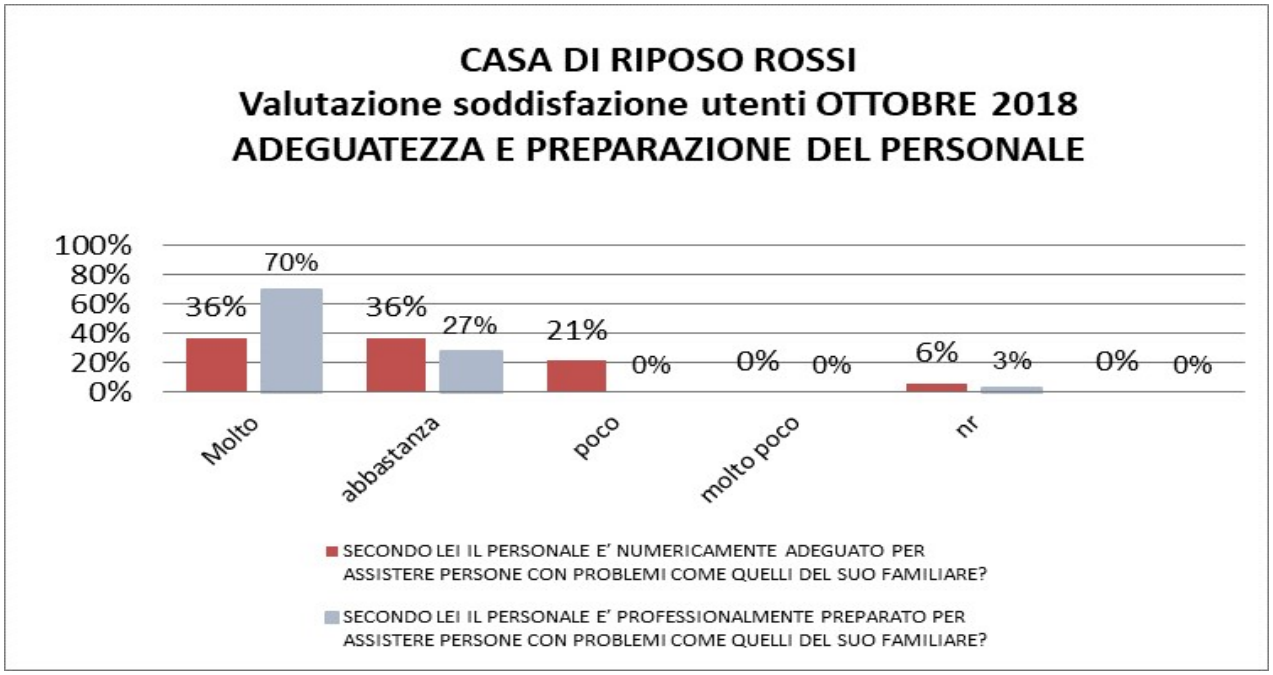


3-Accoglienza e orari di apertura:

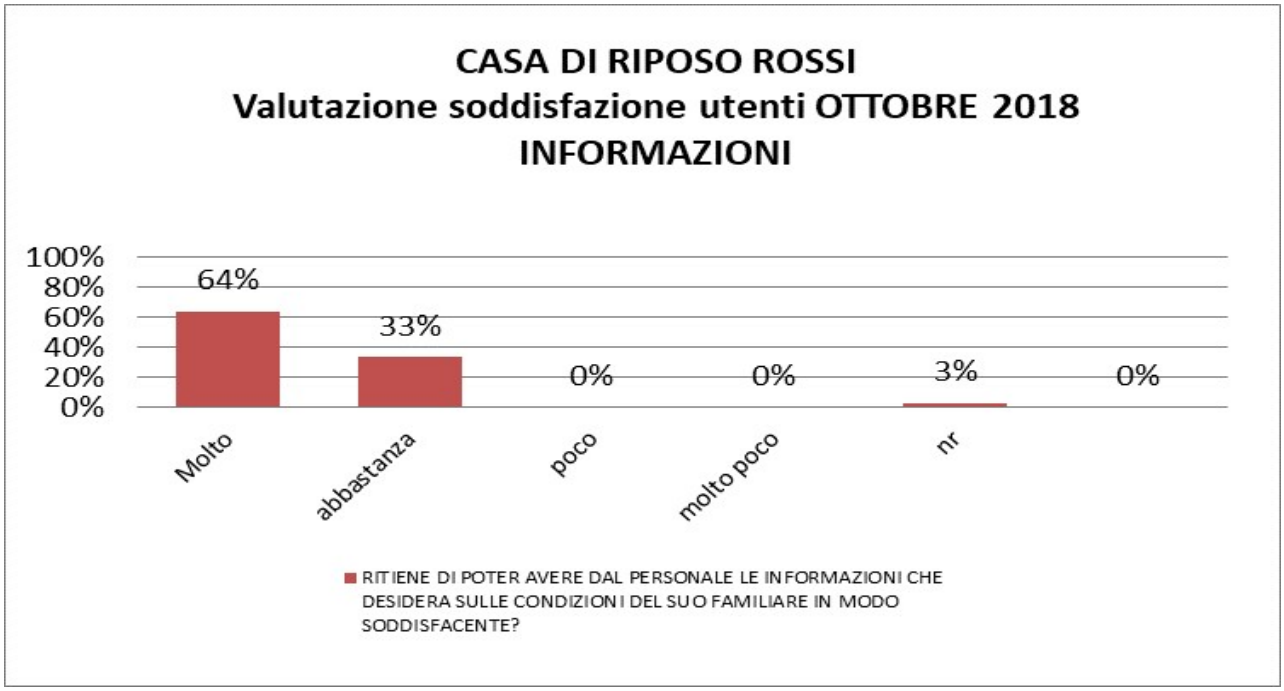


4 – Orario pasti:

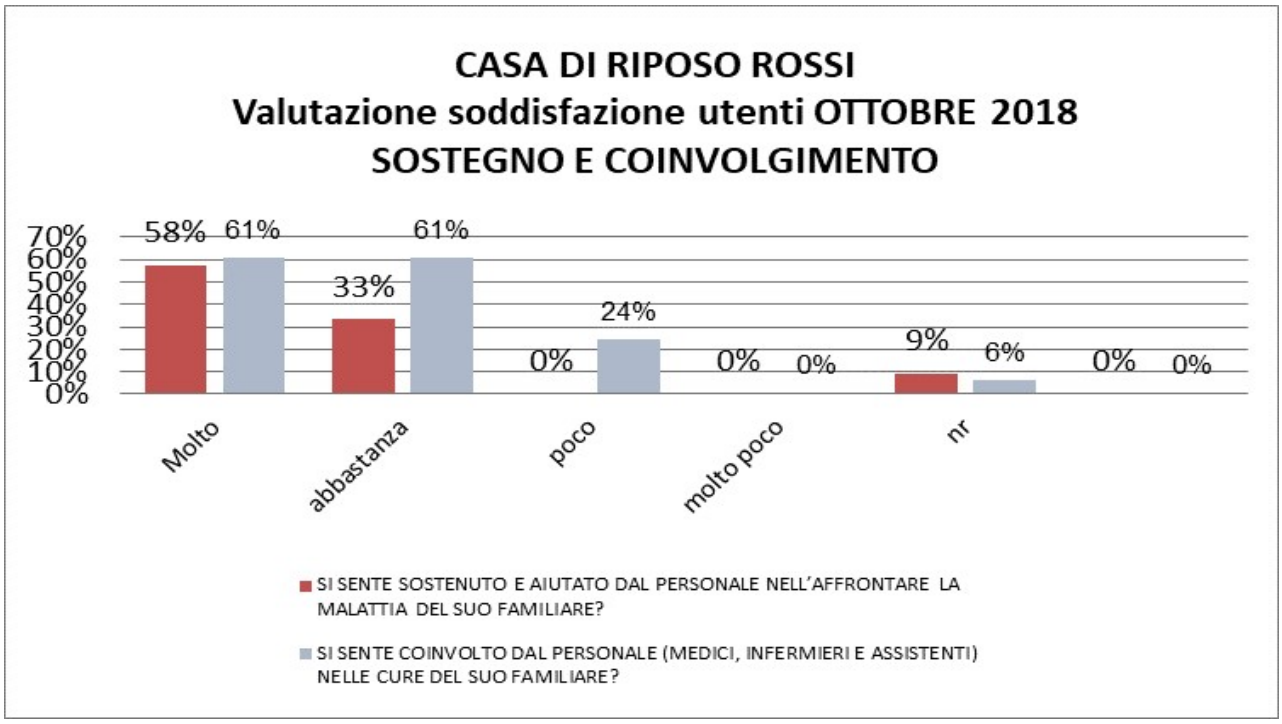
5- Adeguatezza e preparazione del personale:



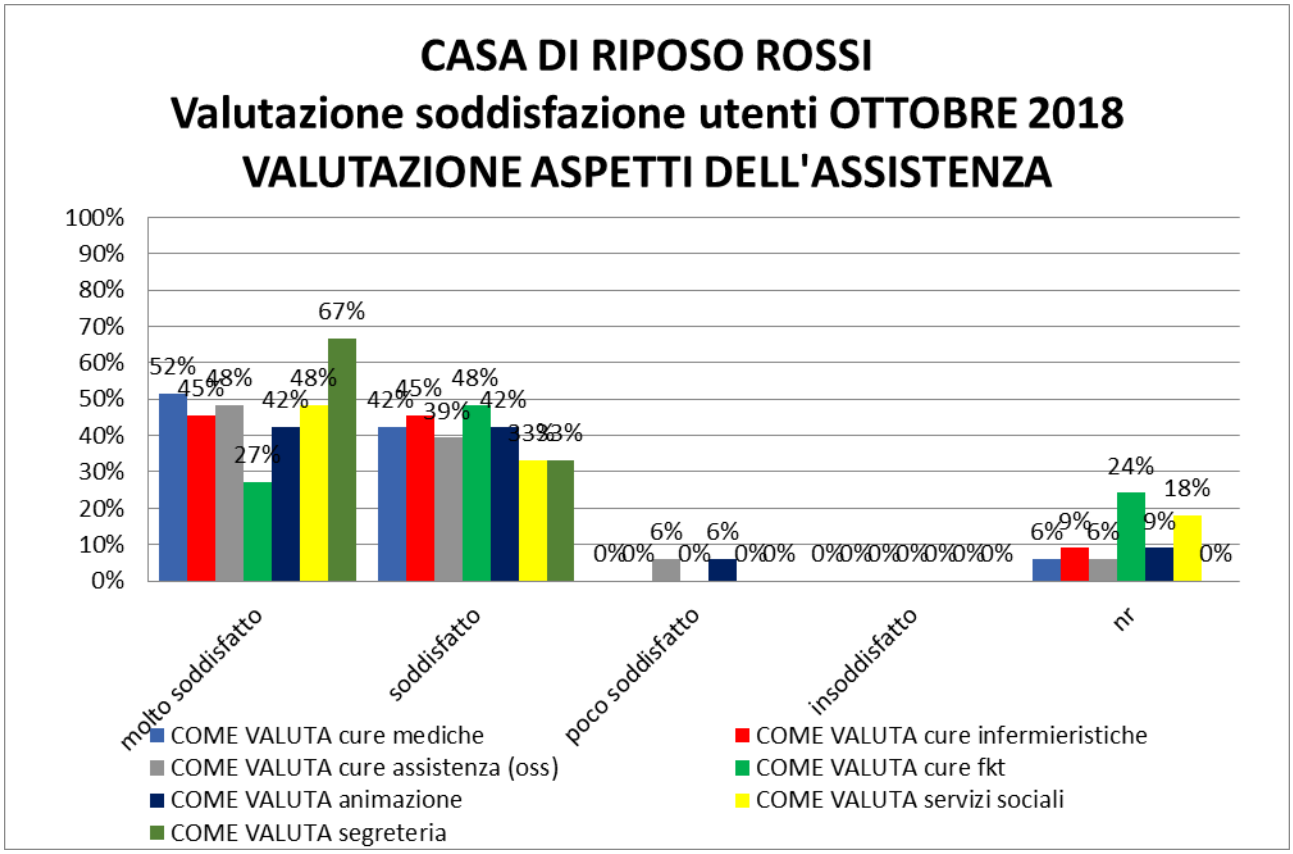
6- Informazioni ricevute



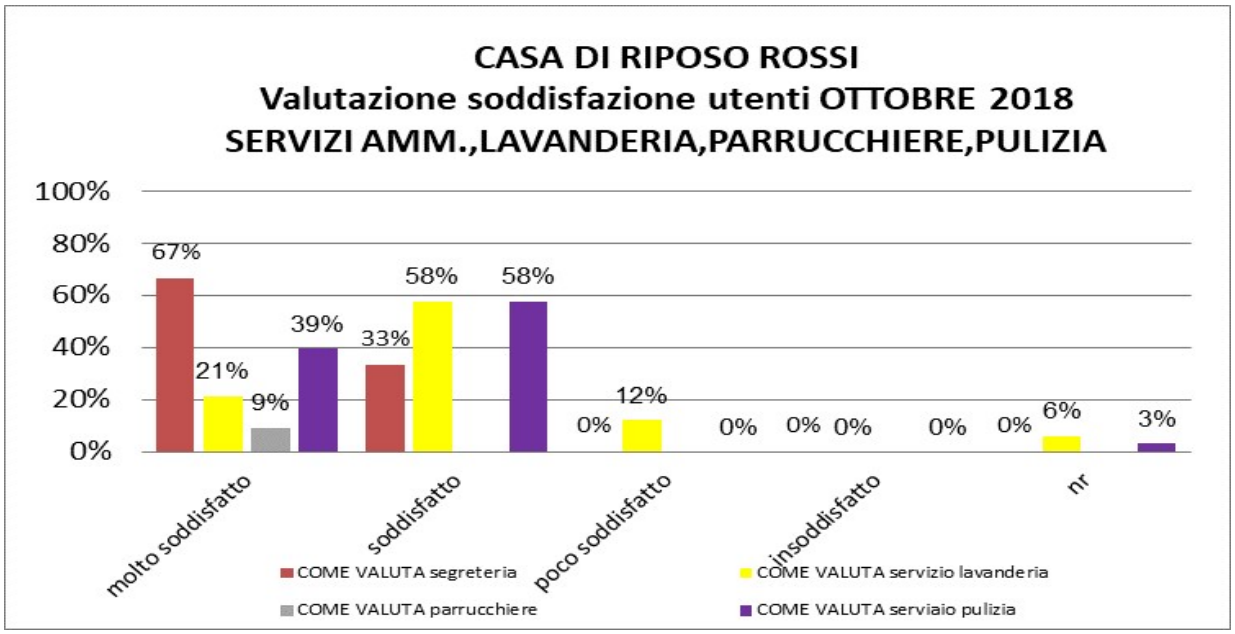
7-Sostegno e coinvolgimento



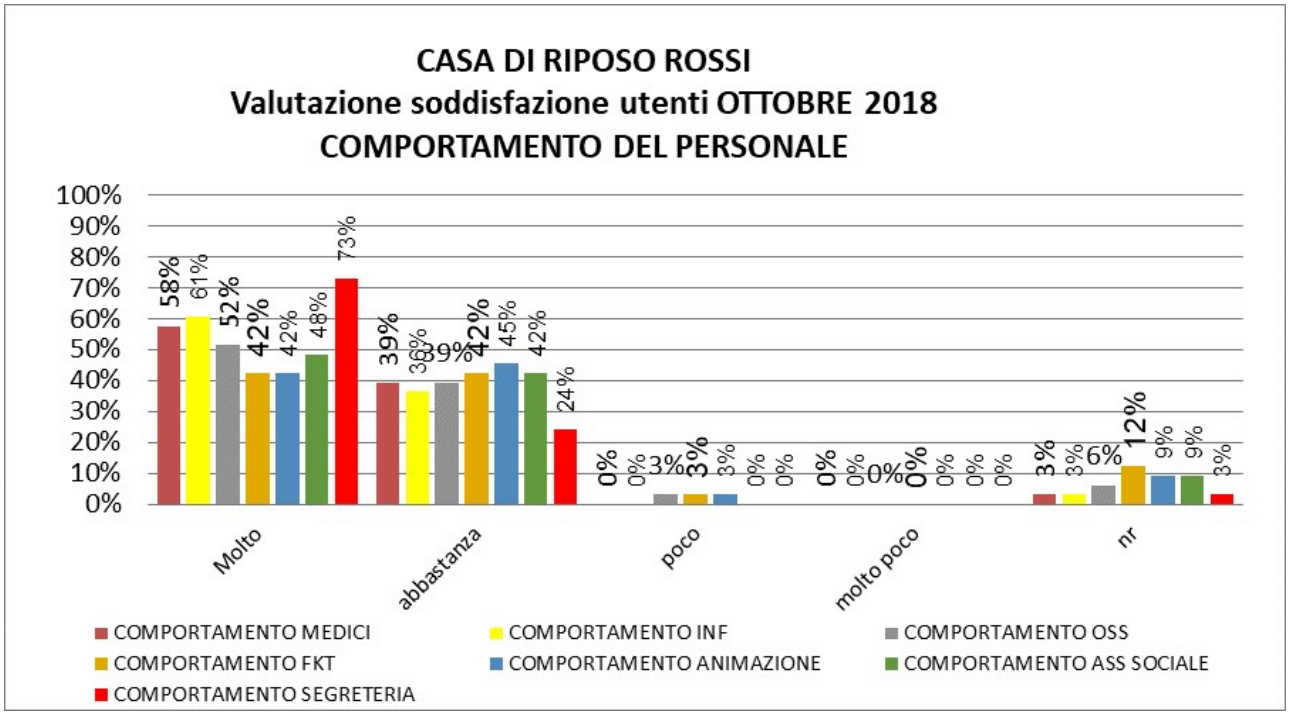
8- Aspetti dell’assistenza



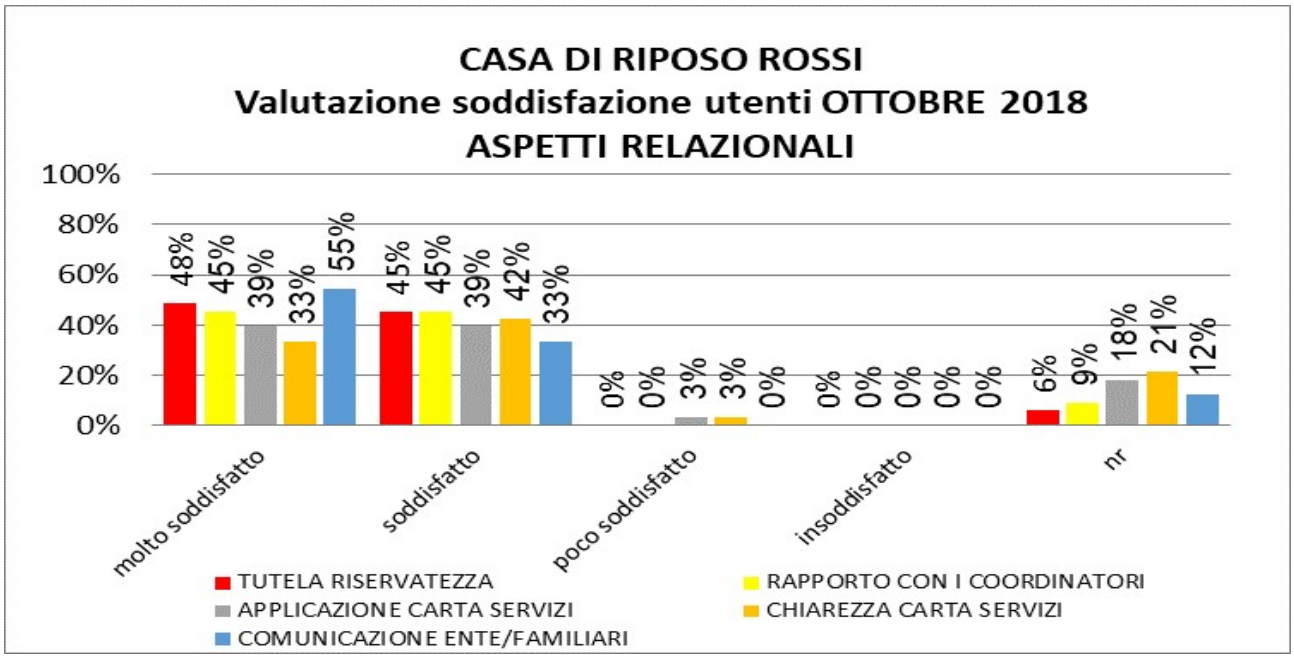
9- Servizi amministrativi, lavanderia, parrucchiere, servizi lavanderia



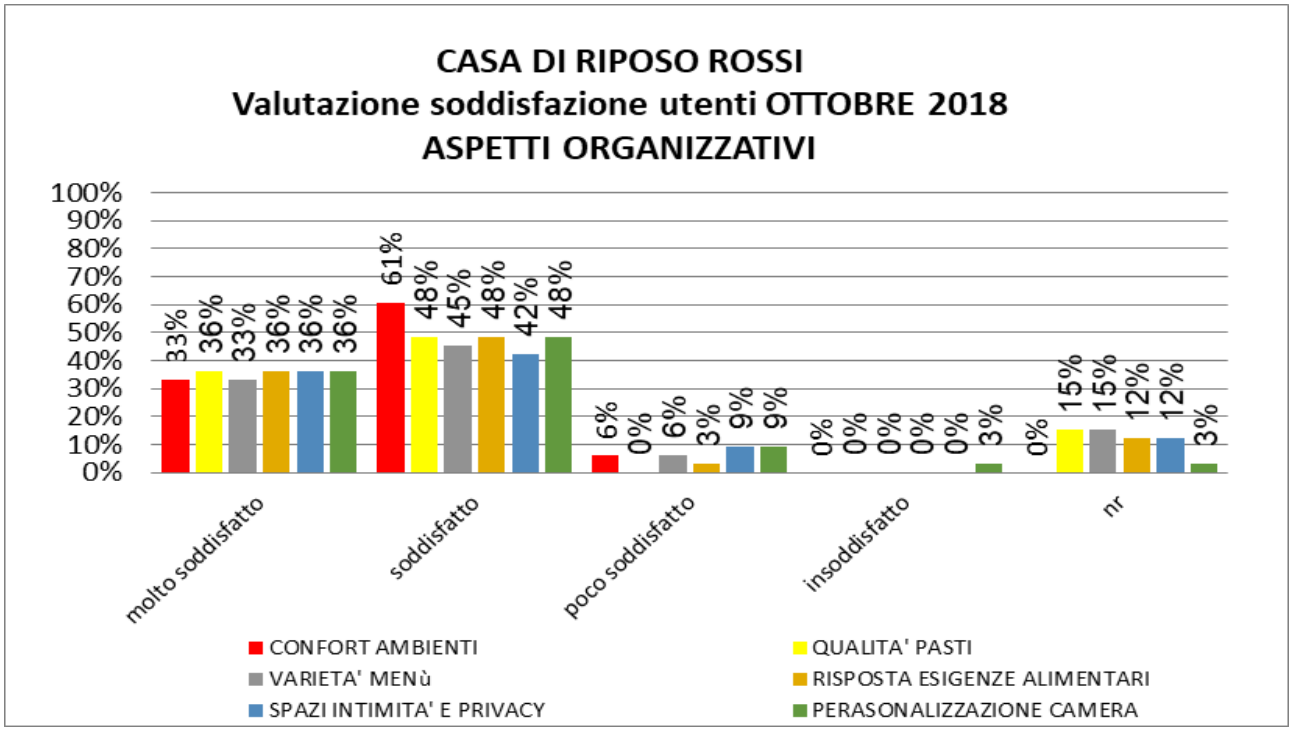
10- Comportamento del personale



11- Aspetti relazionali all’interno della struttura



12 Aspetti organizzativi all’interno della struttura



13 Quale è la cosa che più apprezza di questa casa di riposo?

Disponibilità,

educazione,

umanità,

dedizione,

clima familiare,

atteggiamento positivo verso l'ospite.

14 Suggerimenti per il miglioramento del servizio

Maggior attenzione al servizio lavanderia

Maggior attenzione nel vestire gli ospiti

Possibilità di usufruire di permessi per parcheggiare nelle vicinanze

Maggior offerta nei cibi alternativi al menù proposto