

FONDAZIONE ONLUS

CASA DI RIPOSO CITTA' DI SONDRIO

RIASSUNTO CUSTOMER SATISFACTION

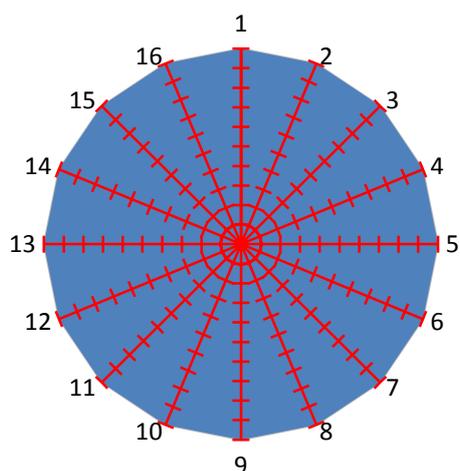
ANNO 2017



FAMILIARI CDD: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	%	Δ% anno prec.
1	Ritiene adeguati alle sue esigenze gli orari di funzionamento del Centro?	100	0
2	E' soddisfatto del servizio di trasporto?	100	4
3	E' soddisfatto dello scambio di informazioni con il Centro?	100	0
4	E' soddisfatto del servizio ristorazione (varietà, appetibilità, preparazione dei cibi)?	100	0
5	E' soddisfatto del servizio parucchiera? (risponda solo se il suo familiare utilizza il servizio).	100	0
6	E' soddisfatto delle attività proposte dal Centro?	100	0
7	E' soddisfatto delle prestazioni degli educatori?	100	0
8	E' soddisfatto delle prestazioni degli ausiliari?	100	0
9	E' soddisfatto delle prestazioni svolte dall'infermiere professionale?	100	0
10	E' soddisfatto delle prestazioni svolte dal medico del Centro?	100	0
11	E' soddisfatto del trattamento riabilitativo? (risponda solo se il suo familiare è stato trattato)	100	0
12	Il suo familiare frequenta volentieri il Centro?	100	0
13	Ritiene che si risponda adeguatamente ai bisogni del suo familiare?	100	0
14	Giudica buono il suo rapporto con il personale del Centro?	100	0
15	E' soddisfatto delle informazioni ricevute prima dell' ingresso al Centro del suoi familiare (solo nuovi ingressi)	100	0
16	Ritiene che l'accoglienza all'ingresso sia stata sollecita e attenta ai bisogni del suo familiare? (nuovi ingressi)	100	0

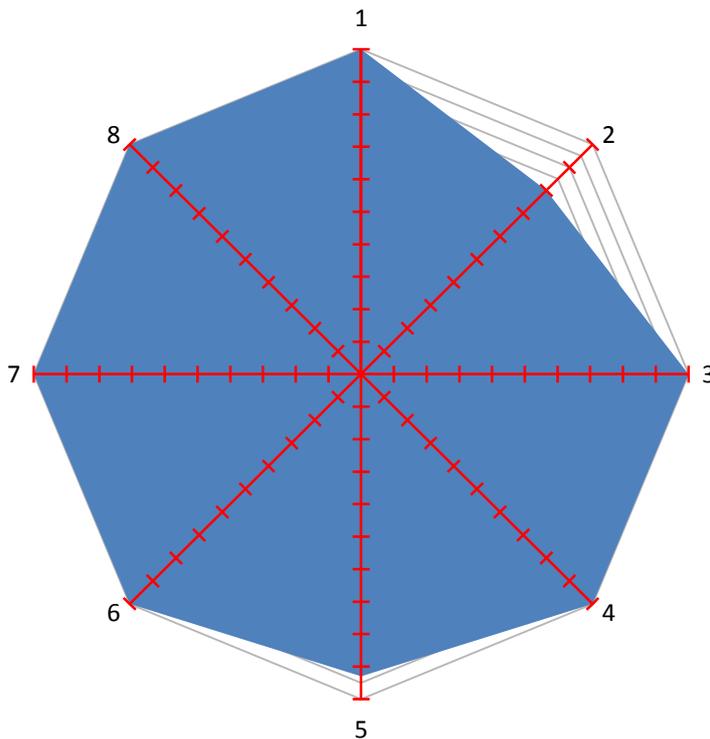
**Familiari CDD: percentuale di soddisfazione
(per singola domanda)**



OSPITI CDD: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	%	Δ% anno prec.
1	Ti piace frequentare il Centro?	100	0
2	Sono gentili gli accompagnatori dei pullmini?	80	-11
3	Mangi bene al Centro?	100	0
4	Ti piacciono le attività che svolgi al Centro?	100	0
5	Gli operatori sono gentili?	93	-7
6	Quando hai bisogno di andare in bagno vieni aiutato?	100	0
7	Quando sei in difficoltà gli operatori ti aiutano?	100	0
8	Ti trovi bene con i compagni?	100	5

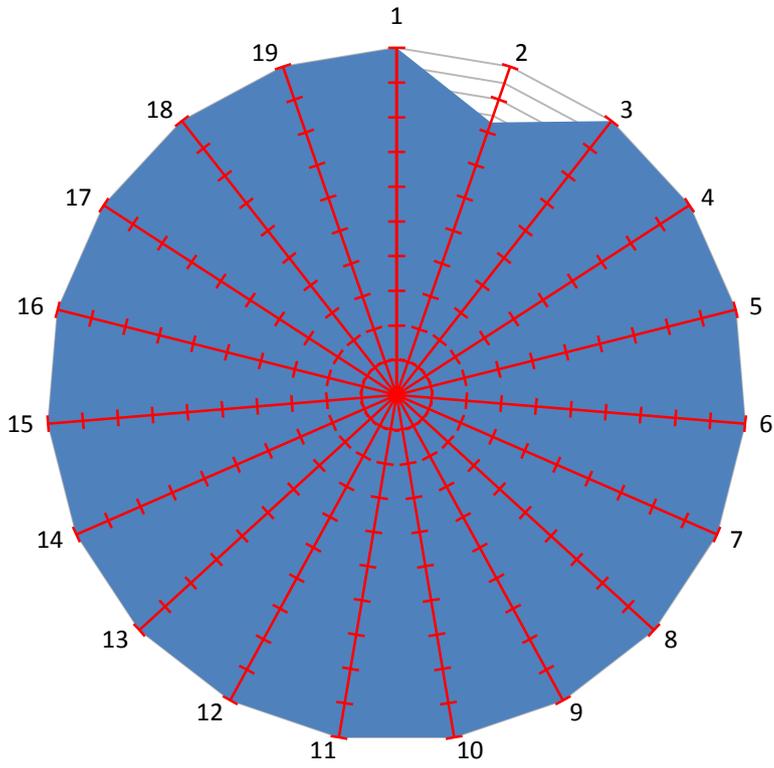
**Ospiti CDD percentuale di soddisfazione
(per singola domanda)**



FAMILIARI CDI: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	%	Δ% anno prec.
1	E' soddisfatto degli orari di apertura del Centro Diurno?	100	8
2	E' soddisfatto del servizio di trasporto?	83	-17
3	Ritiene che gli operatori assistenziali del Centro Diurno siano disponibili e attenti ai bisogni del suo familiare?	100	0
4	E' soddisfatto delle dello scambio di informazioni fra Lei e gli operatori del Centro Diurno?	100	0
5	E' soddisfatto del servizio ristorazione (varietà, appetibilità e preparazione dei cibi)?	100	0
6	E' soddisfatto dell'assistenza alla persona (bagno, igiene quotidiana e cura della persona)?	100	0
7	E' soddisfatto del servizio di pulizia degli ambienti?	100	0
8	E' soddisfatto delle prestazioni svolte dal medico del Centro Diurno?	100	0
9	E' soddisfatto delle prestazioni svolte dall'infermiere professionale?	100	0
10	E' soddisfatto del trattamento riabilitativo? (risponda solo se il suo familiare è stato trattato)	100	0
11	E' soddisfatto delle attività di animazione?	100	0
12	Ritiene positivo che vengano organizzate periodiche uscite dal Centro per brevi gite?	100	0
13	E' soddisfatto del servizio religioso?	100	0
14	E' soddisfatto del servizio amministrativo?	100	0
15	E' soddisfatto del servizio parrucchiera? (risponda solo se il suo familiare utilizza il servizio)	100	10
16	Ritiene utile l'attività dei volontari?	100	0
17	Consiglierebbe questo Centro ad un amico o conoscente?	100	0
18	E' soddisfatto delle informazioni ricevute prima dell'ingresso al Centro Diurno del suo familiare?	100	0
19	Ritiene che l'accoglienza al Centro Diurno sia stata sollecita ed attenta ai bisogni del suo familiare?	100	0

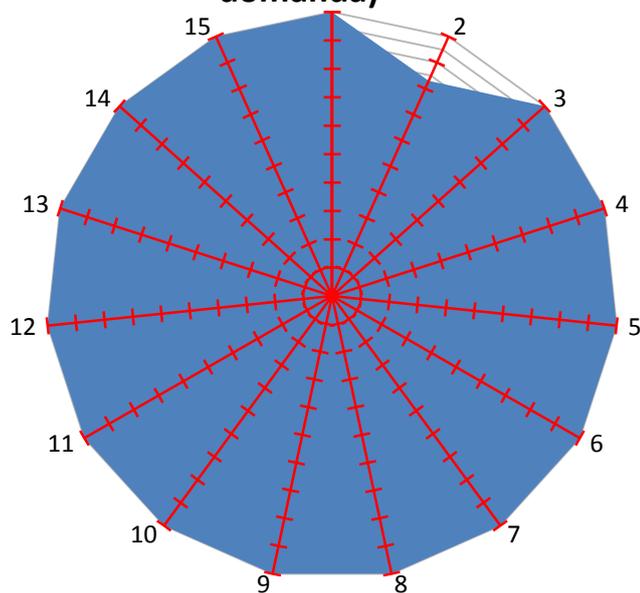
**Familiari CDI: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



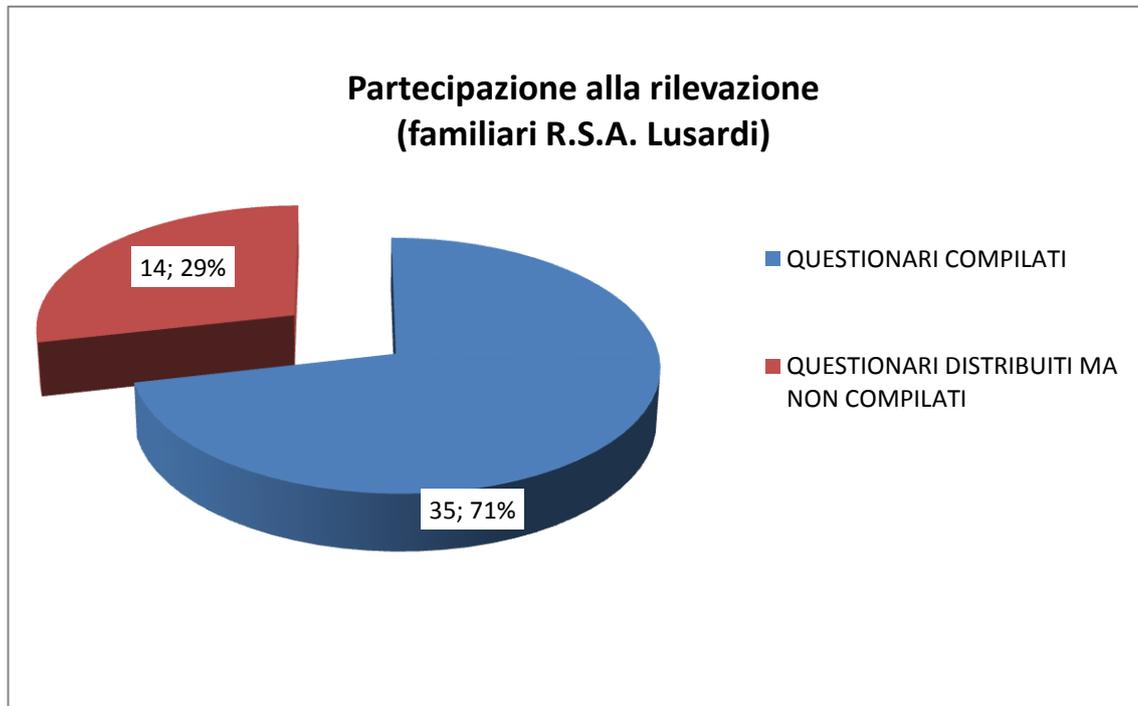
OSPITI CDI: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	%	Δ% anno prec.
1	Le piace frequentare il Centro Diurno?	100	0
2	E' contento del servizio di trasporto?	83	-17
3	E' contento di come mangia?	100	0
4	Il personale è gentile?	100	0
5	E' contento dell'assistenza durante la doccia e l'igiene quotidiana?	100	0
6	E' contento dei medici?	100	0
7	E' contento delle infermiere?	100	0
8	E' contento dei fisioterapisti?	100	0
9	E' contento delle animatrici?	100	0
10	E' contento del servizio religioso?	100	0
11	E' contento della parrucchiera?	100	0
12	Secondo lei la Casa di Riposo è pulita?	100	0
15	Si trova bene con gli altri ospiti?	100	0
16	Consiglierebbe questo Centro ad un amico o conoscente?	100	0
17	E' stato accolto bene al Centro? (solo per i nuovi ingressi)	100	0

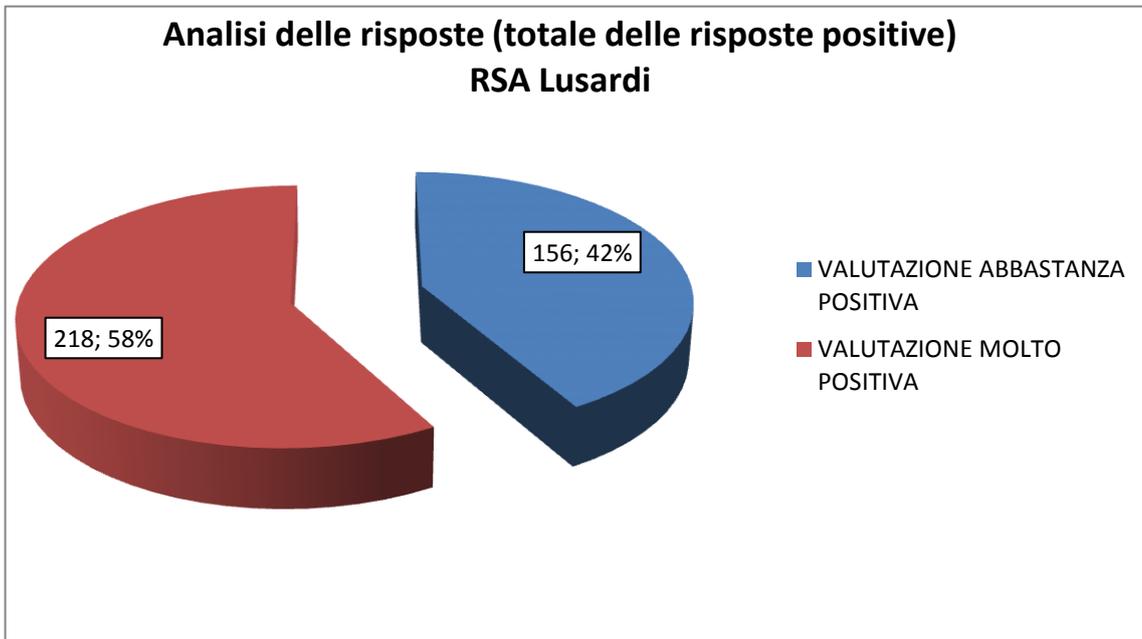
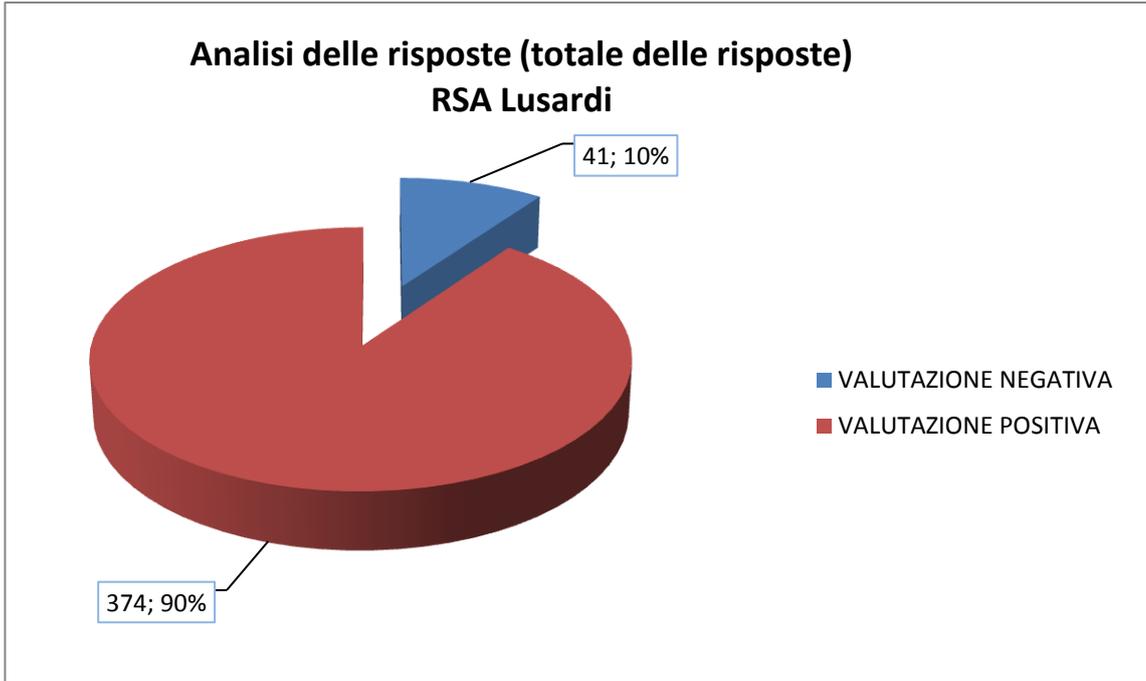
Ospiti CDI: percentuale di soddisfatti (per singola domanda)



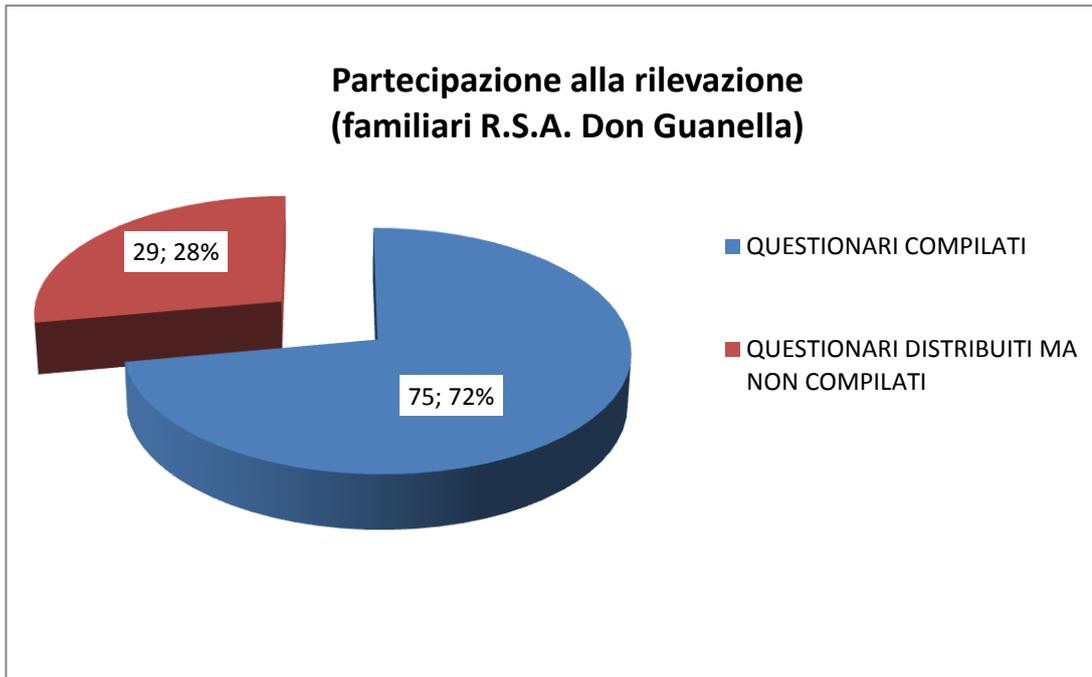
Partecipazione alla rilevazione (familiari RSA Lusardi)	
QUESTIONARI COMPILATI	35
QUESTIONARI DISTRIBUITI MA NON COMPILATI	14



Analisi delle risposte (familiari RSA Lusardi)	
VALUTAZIONE NEGATIVA	41
VALUTAZIONE POSITIVA	374
VALUTAZIONE ABBASTANZA POSITIVA	156
VALUTAZIONE MOLTO POSITIVA	218

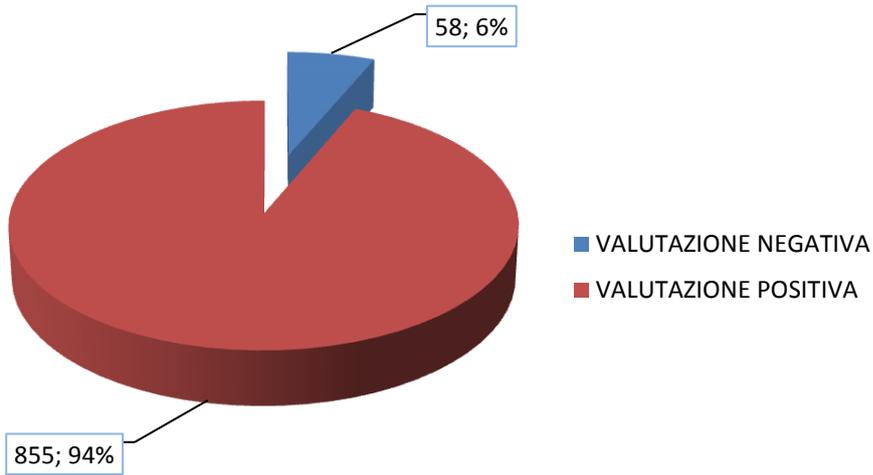


Partecipazione alla rilevazione (familiari RSA Don Guanella)	
QUESTIONARI COMPILATI	75
QUESTIONARI DISTRIBUITI MA NON COMPILATI	29

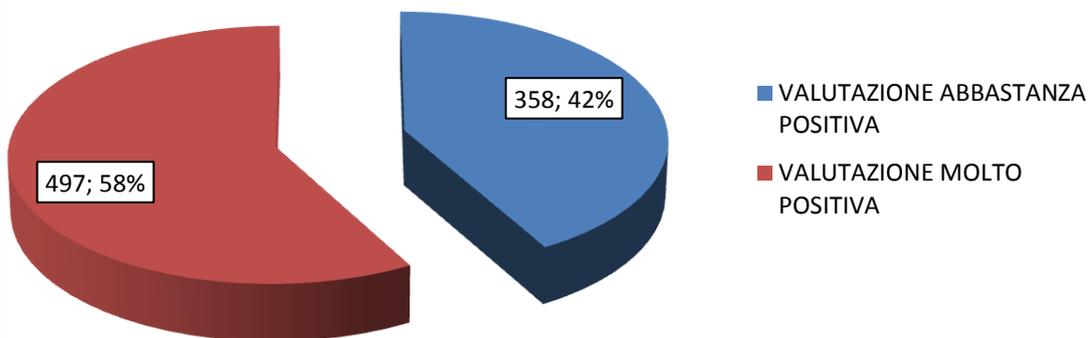


Analisi delle risposte (familiari RSA. Don Guanella)	
VALUTAZIONE NEGATIVA	58
VALUTAZIONE POSITIVA	855
VALUTAZIONE ABBASTANZA POSITIVA	358
VALUTAZIONE MOLTO POSITIVA	497

**Analisi delle risposte (totale delle risposte)
RSA Don Guanella**



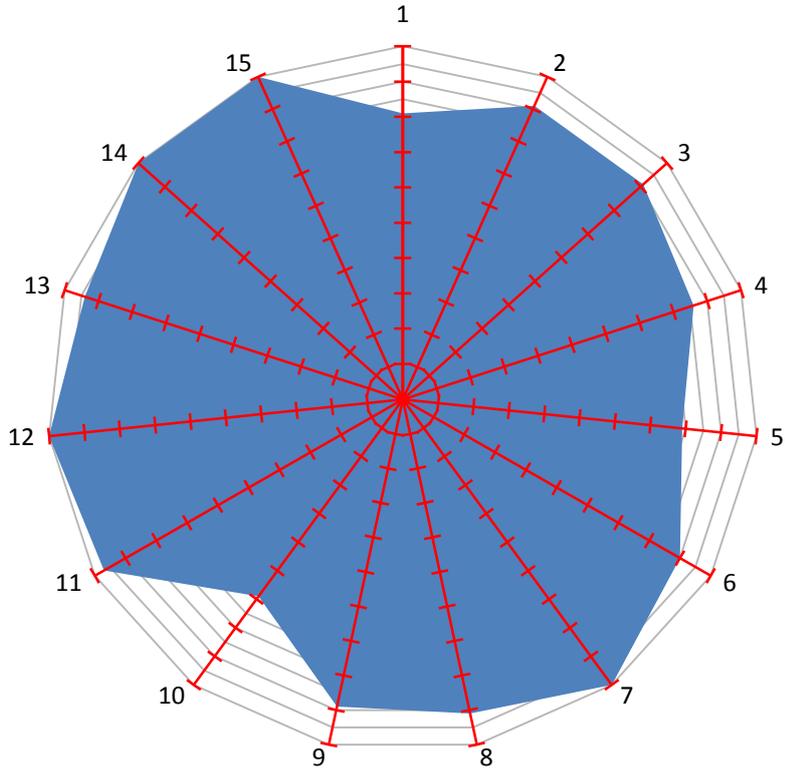
**Analisi delle risposte (totale delle risposte positive)
RSA Don Guanella**



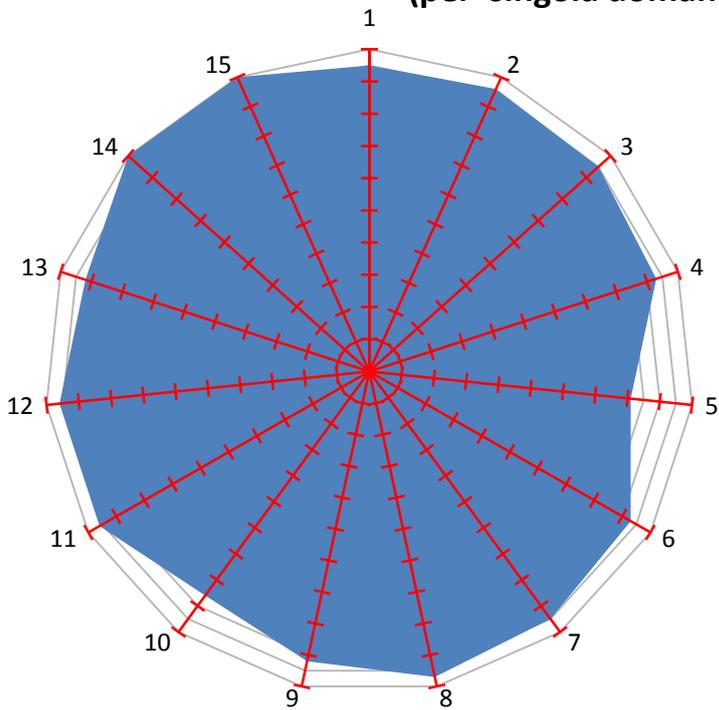
FAMILIARI RSA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	Lusardi		Guanella		Lus. vs. Guan.
		%	$\Delta\%$ anno prec.	%	$\Delta\%$ anno prec.	
1	E' soddisfatto dell'assistenza alla persona (bagno, igiene quotidiana, abbigliamento e cura della persona)?	81	-7	95	5	-14
2	E' soddisfatto del servizio ristorazione (varietà, appetibilità e preparazione dei cibi)?	91	-3	96	12	-5
3	Ritiene che il suo familiare riceva cure mediche adeguate?	91	-3	95	-3	-4
4	E' soddisfatto delle prestazioni svolte dall'infermiere professionale?	86	-3	93	0	-7
5	E' soddisfatto del trattamento riabilitativo? (risponda solo se il suo familiare è stato trattato)	79	-16	81	-3	-2
6	E' soddisfatto delle attività di animazione?	90	-4	93	4	-3
7	E' soddisfatto del servizio religioso?	100	7	95	1	5
8	E' soddisfatto del servizio amministrativo?	91	-3	97	0	-6
9	E' soddisfatto del servizio parrucchiera? (risponda solo se il suo familiare utilizza il servizio)	89	4	92	1	-3
10	E' soddisfatto del servizio lavanderia?	69	-2	86	8	-17
11	E' soddisfatto del servizio di pulizia degli ambienti (camere, bagni, sale da pranzo, palestra, salotti e luoghi comuni)?	97	-3	96	1	1
12	Ritiene utile l'attività dei volontari?	100	0	96	5	4
13	Consiglierebbe questa struttura ad altri?	94	-3	92	5	2
14	E' soddisfatto delle informazioni ricevute prima dell'ingresso in RSA del suo familiare?	100	0	100	6	0
15	Ritiene che l'accoglienza all'ingresso sia stata sollecita ed attenta ai bisogni del suo familiare?	100	0	100	0	0

**Familiari RSA Lusardi: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



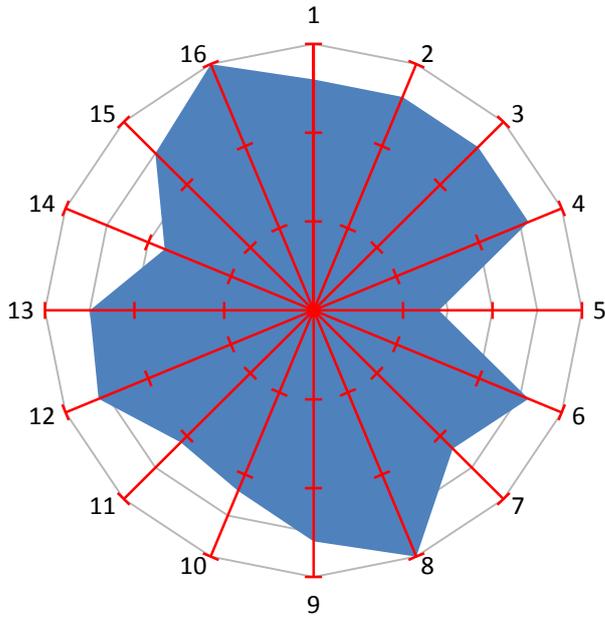
**Familiari RSA Don Guanella: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



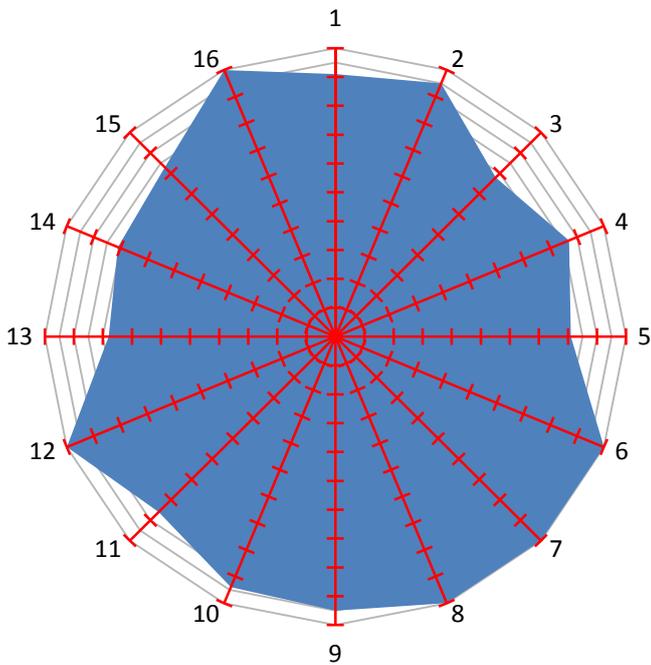
OSPITI RSA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	Lusardi		Guanella		Lus. vs. Guan.
		%	Δ% anno prec.	%	Δ% anno prec.	
1	E' contento dell'assistenza durante il bagno, la doccia e l'igiene quotidiana?	96	2	91	-4	5
2	E' contento di come viene vestito?	96	6	95	11	1
3	E' contento di come mangia?	96	3	78	5	18
4	Il personale è gentile?	96	6	87	11	9
5	E' contento dei medici?	84	-5	81	-14	3
6	E' contento delle infermiere?	96	3	100	5	-4
7	E' contento dei fisioterapisti?	92	-4	100	5	-8
8	E' contento delle animatrici?	100	6	100	0	0
9	E' contento del servizio religioso?	96	0	95	6	1
10	E' contento della parrucchiera?	92	-4	94	-6	-2
11	E' contento della lavanderia?	91	10	86	9	5
12	Secondo lei la Casa di Riposo è pulita?	96	-4	100	0	-4
13	Si trova bene in casa di riposo?	95	6	78	-8	17
14	Si trova bene con il compagno di camera?	88	12	81	5	7
15	Consiglierebbe questo Centro ad un amico o conoscente?	95	11	83	-8	12
16	E' stato accolto bene in RSA? (solo per i nuovi ingressi)	100	0	100	0	0

**Ospiti RSA Lusardi: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



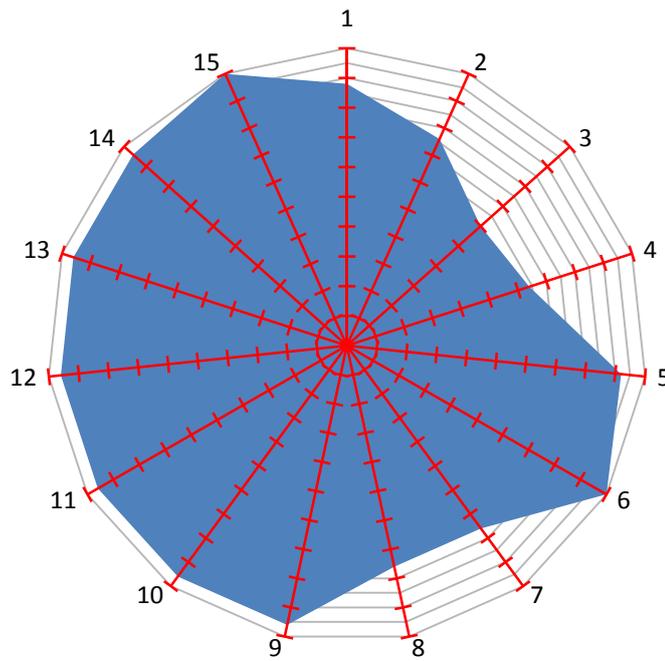
**Ospiti RSA Don Guanella: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



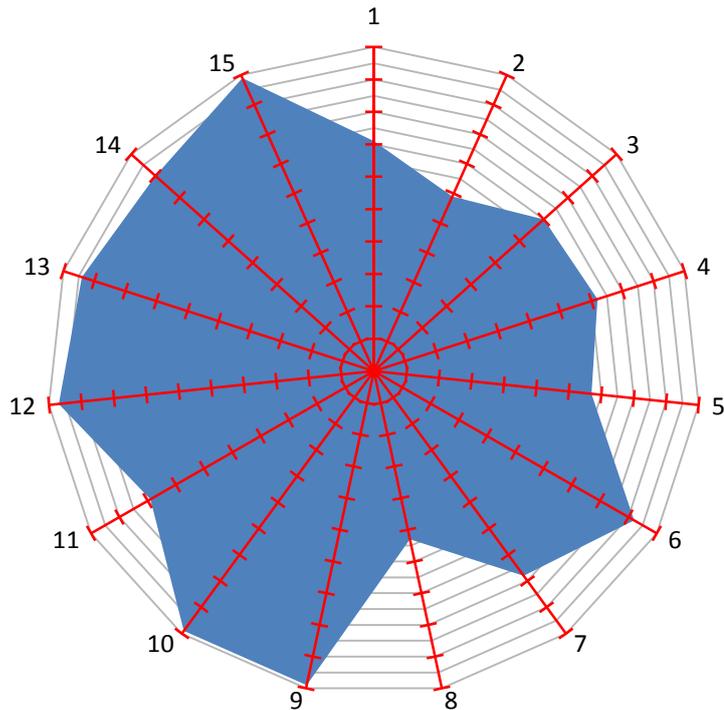
OPERATORI RSA: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	Lusardi		Guanella		Lus. vs. Guan.
		%	$\Delta\%$ anno prec.	%	$\Delta\%$ anno prec.	
1	E' gratificato dal suo lavoro?	88	7	71	-18	17
2	Si sente valorizzato e apprezzato per la sua attività?	76	-5	59	-21	17
3	E' soddisfatto del clima di lavoro?	60	-28	70	-19	-10
4	Sente di far parte di un gruppo di lavoro?	64	-17	72	-13	-8
5	Ritiene utile l'attività svolta dai volontari?	92	11	67	-9	25
6	Ritiene adeguate le attrezzature fornite per lo svolgimento delle sue attività	100	0	92	-1	8
7	Ritiene sufficienti le iniziative di formazione a lei rivolte nel corso del 2017?	76	-12	78	-7	-2
8	Ritiene che le proposte formulate dagli operatori trovino sufficiente ascolto da parte della direzione della fondazione?	76	3	53	-22	23
9	Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?	96	-4	99	1	-3
10	Come valuta l'attenzione all'abbigliamento degli ospiti?	96	-4	99	3	-3
11	Come valuta modi e tempi di mobilitazione degli ospiti?	96	3	79	-14	17
12	Come valuta l'attenzione alla dignità degli ospiti e alle loro esigenze di riservatezza e intimità?	96	-4	97	1	-1
13	Come valuta l'attenzione al rapporto umano con gli ospiti durante gli interventi assistenziali?	96	-4	94	-4	2
14	Come valuta la tempestività delle risposte alle richieste degli ospiti?	96	2	90	-6	6
31	Come valuta la qualità della relazione tra il personale e i familiari?	100	0	99	1	1

**Operatori RSA Lusardi: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



**Operatori RSA Don Guanella: percentuale di soddisfatti
(per singola domanda)**



OPERATORI CDD: PERCENTUALE DI SODDISFATTI (PER SINGOLA DOMANDA)

N.	DOMANDA	%	Δ% anno prec.
1	E' gratificato dal suo lavoro?	100	0
2	Si sente apprezzato e valorizzato per la sua attività?	100	0
3	E' soddisfatto del clima di lavoro?	71	-21
4	Sente di far parte di un gruppo di lavoro?	77	-1
5	Ritiene utile l'attività svolta dai volontari?	100	8
6	Ritiene adeguate le attrezzature fornite per lo svolgimento delle sue attività	100	0
7	Ritiene sufficienti le iniziative di formazione a lei rivolte nel corso del 2017?	64	-36
8	Ritiene che le proposte formulate dagli operatori trovino sufficiente ascolto da parte della direzione della fondazione?	71	-13
9	Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?	100	0
10	Come valuta l'attenzione all'abbigliamento degli ospiti?	93	1
11	Come valuta modi e tempi di mobilitazione degli ospiti?	93	9
12	Come valuta l'attenzione alla dignità degli ospiti e alle loro esigenze di riservatezza e intimità?	100	16
13	Come valuta l'attenzione al rapporto umano con gli ospiti durante gli interventi assistenziali?	100	8
14	Come valuta la tempestività delle risposte alle richieste degli ospiti?	100	8
15	Come valuta la qualità della relazione tra il personale e i familiari?	71	-29

Operatori CDD: percentuale di soddisfatti (per singola domanda)

