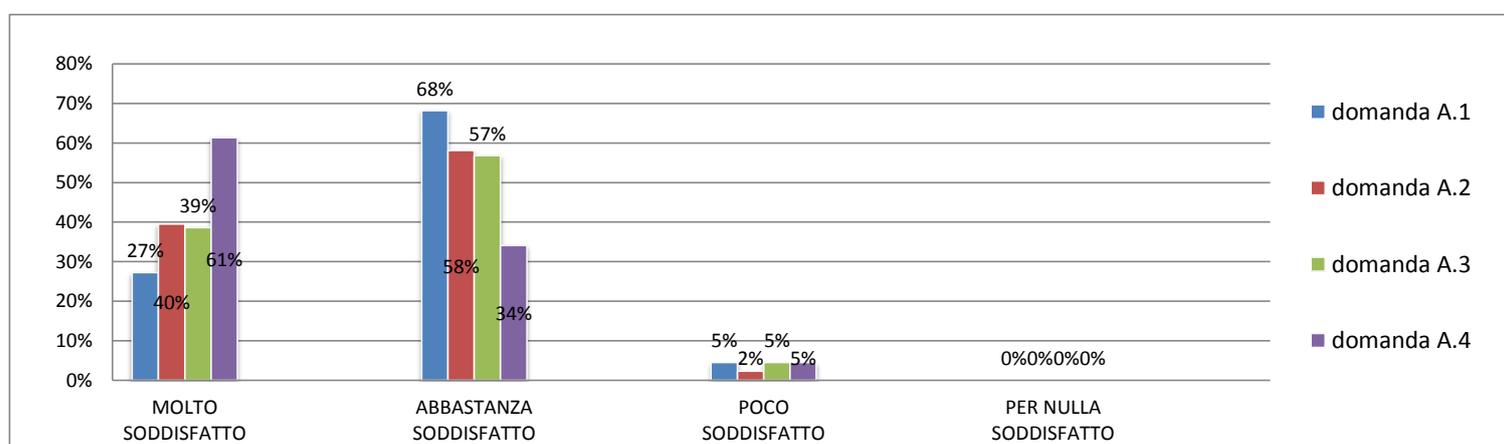
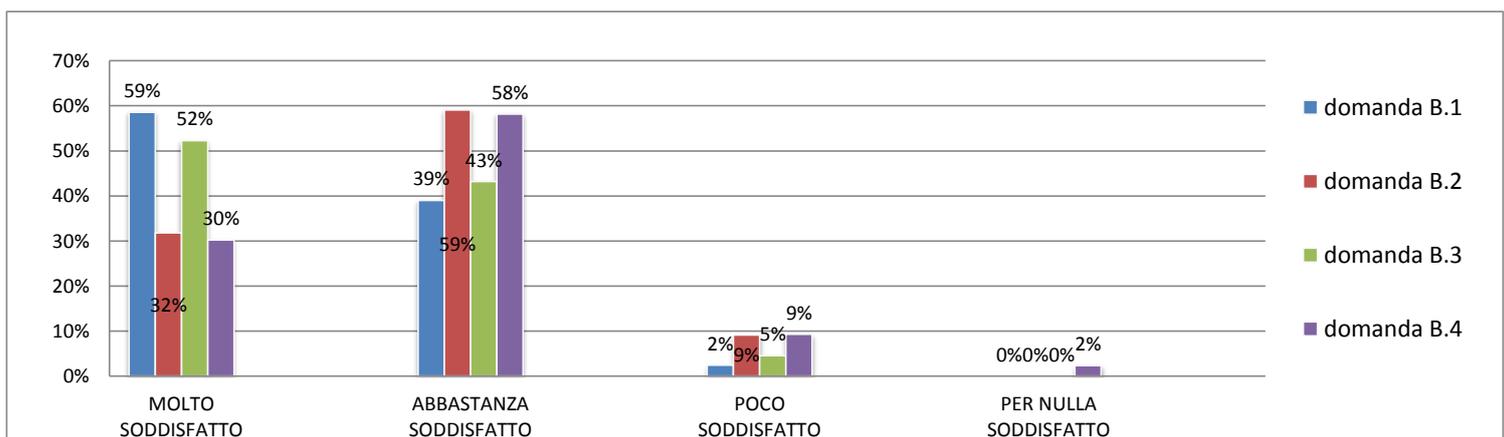


Customer 2017 per 2018

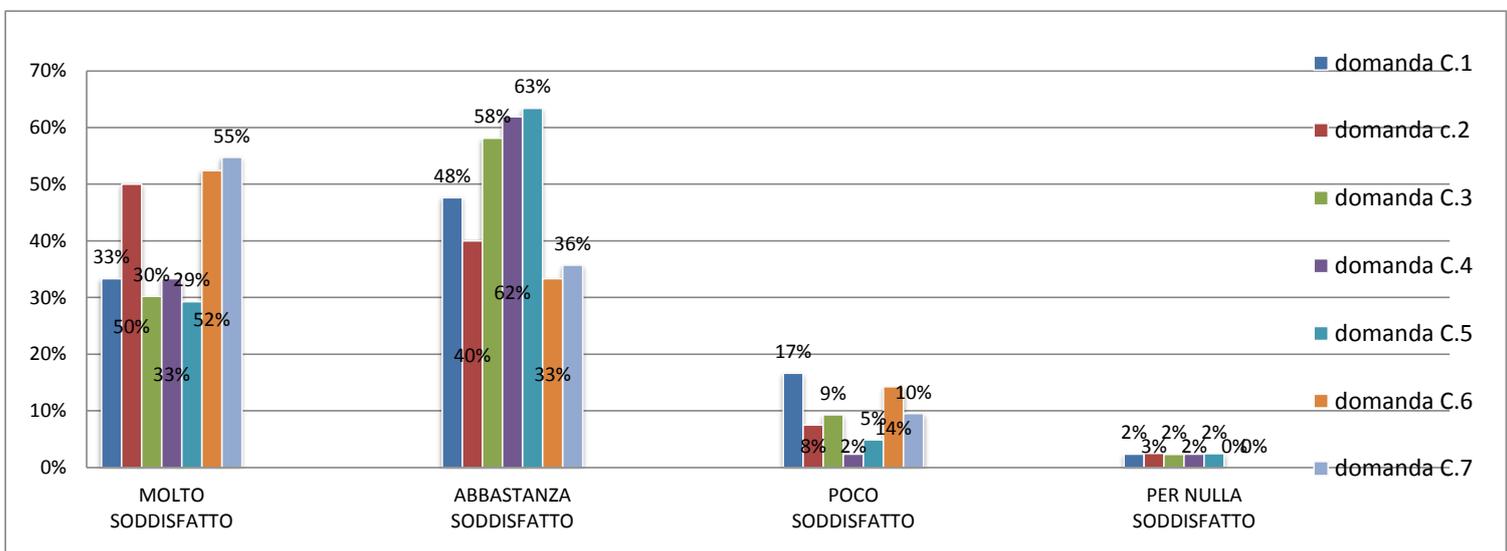
A - AREA SPAZI-AMBIENTI-ATTREZZATURE	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
A.1 - Arredamento delle stanze	12 27%	30 68%	2 5%	0 0%	44 100%
A.2 - Assenza di ostacoli che intralcino il passaggio degli ospiti nei vari ambienti della casa	17 40%	25 58%	1 2%	0 0%	43 100%
A.3 - Ambienti puliti ed ordinati	17 39%	25 57%	2 5%	0 0%	44 100%
A.4 - Temperatura adeguata nelle stagioni	27 61%	15 34%	2 5%	0 0%	44 100%



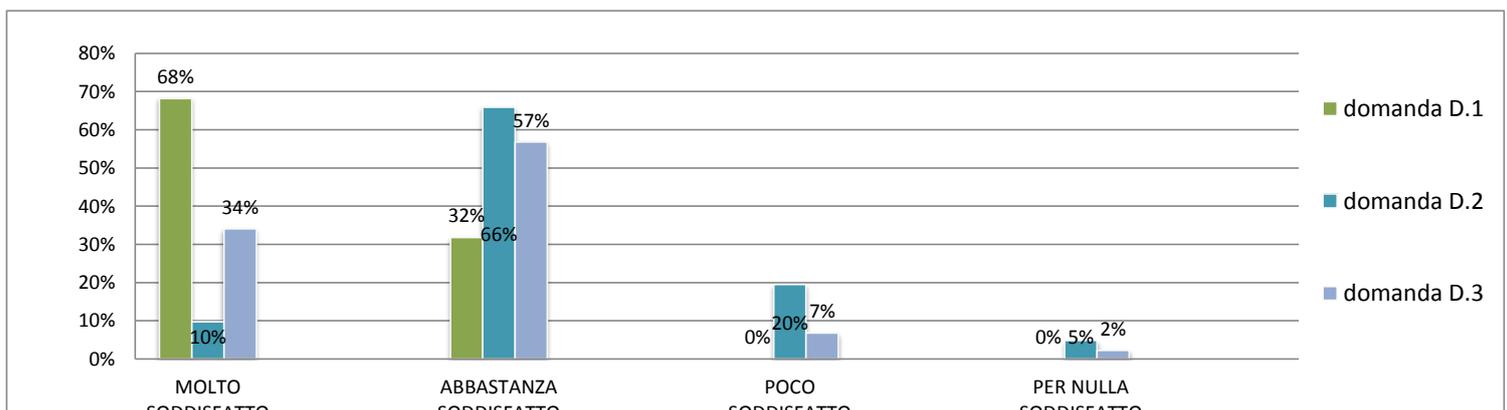
B - AREA RELAZIONI	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
B.1 - Servizio religioso/spirituale	24 59%	16 39%	1 2%	0 0%	41 100%
B.2 - Educazione del personale nei confronti degli ospiti	14 32%	26 59%	4 9%	0 0%	44 100%
B.3 - Disponibilità del personale amministrativo nei confronti di ospiti e familiari	23 52%	19 43%	2 5%	0 0%	44 100%
B.4 - Coinvolgimento dei familiari nella vita della Casa	13 30%	25 58%	4 9%	1 2%	43 100%



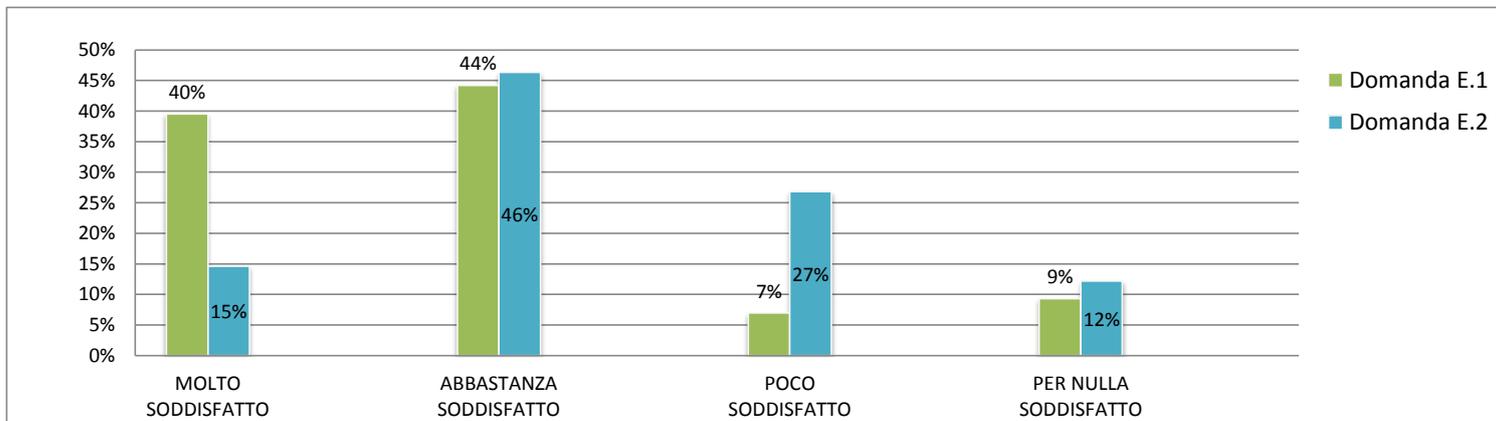
<b>C - AREA SERVIZI alla PERSONA</b>	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
C.1 - Servizio medico: informazioni sullo stato di salute dell'ospite da parte del personale medico specie nelle urgenze	14	20	7	1	42
	<b>33%</b>	<b>48%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	100%
C.2 - Servizio di fisioterapia: stimolo e mantenimento delle autonomie	20	16	3	1	40
	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	100%
C.3 - Servizio di assistenza alla persona (operatori): attenzione all'igiene e cura della persona	13	25	4	1	43
	<b>30%</b>	<b>58%</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>	100%
C.4 - Servizio infermieristico: assistenza sanitaria dell'ospite	14	26	1	1	42
	<b>33%</b>	<b>62%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	100%
C.5 - Servizio infermieristico: gestione delle emergenze	12	26	2	1	41
	<b>29%</b>	<b>63%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	100%
C.6 - Servizio animazione: animazione della giornata con attività di svago e di recupero per gli anziani della casa	22	14	6	0	42
	<b>52%</b>	<b>33%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	100%
C.7 - Servizio animazione: organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari	23	15	4	0	42
	<b>55%</b>	<b>36%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	100%



<b>D - AREA ORGANIZZAZIONE</b>	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
D.1 - Orari di accesso alla struttura	30	14	0	0	44
	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	100%
D.2 - Costi (retta e spese accessorie)	4	27	8	2	41
	<b>10%</b>	<b>66%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	100%
D.3 - Chiarezza sulle informazioni amministrative	15	25	3	1	44
	<b>34%</b>	<b>57%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>	100%



<b>E - AREA SERVIZI ALBERGHIERI</b>	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
<b>E.1 - Qualità del servizio ristorazione</b>	17 <b>40%</b>	19 <b>44%</b>	3 <b>7%</b>	4 <b>9%</b>	43 100%
<b>E.2 - Qualità servizio lavanderia/guardaroba</b>	6 <b>15%</b>	19 <b>46%</b>	11 <b>27%</b>	5 <b>12%</b>	41 100%



Sono stati consegnati 45 questionari di cui 1 in bianco. Quattro persone richiedono maggiore personale presente nelle ore notturne tra OSS, infermieri e dottori. Una persona richiede maggiore relazione tra dottori e famigliari. Due persone riferiscono che i vestiti con il nuovo servizio lavanderia tornano dopo troppo tempo o mancano. Due persone edono un giro in più di ritiro/consegna dei capi. Due persone richiedono più attività di animazione. Una persona suggerisce di aumentare il personale animativo. Una persona richiede di ampliare gli orari del CDI. Una persona suggerisce di permettere agli ospiti che lo desiderano di rimanere per un pò nella saletta della televisione anche dopo cena.



