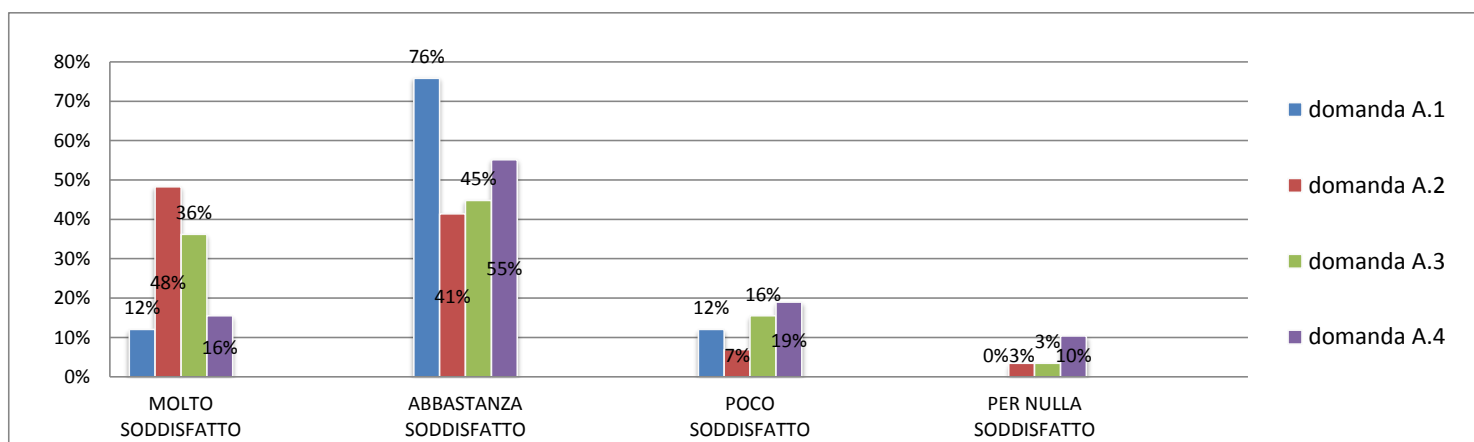
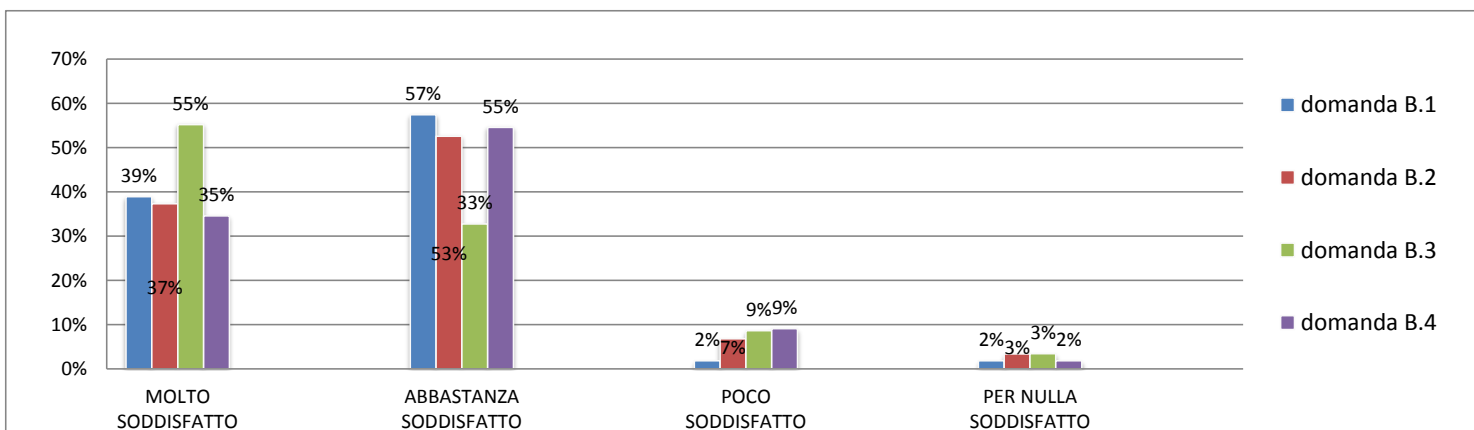


Customer 2019 per 2020

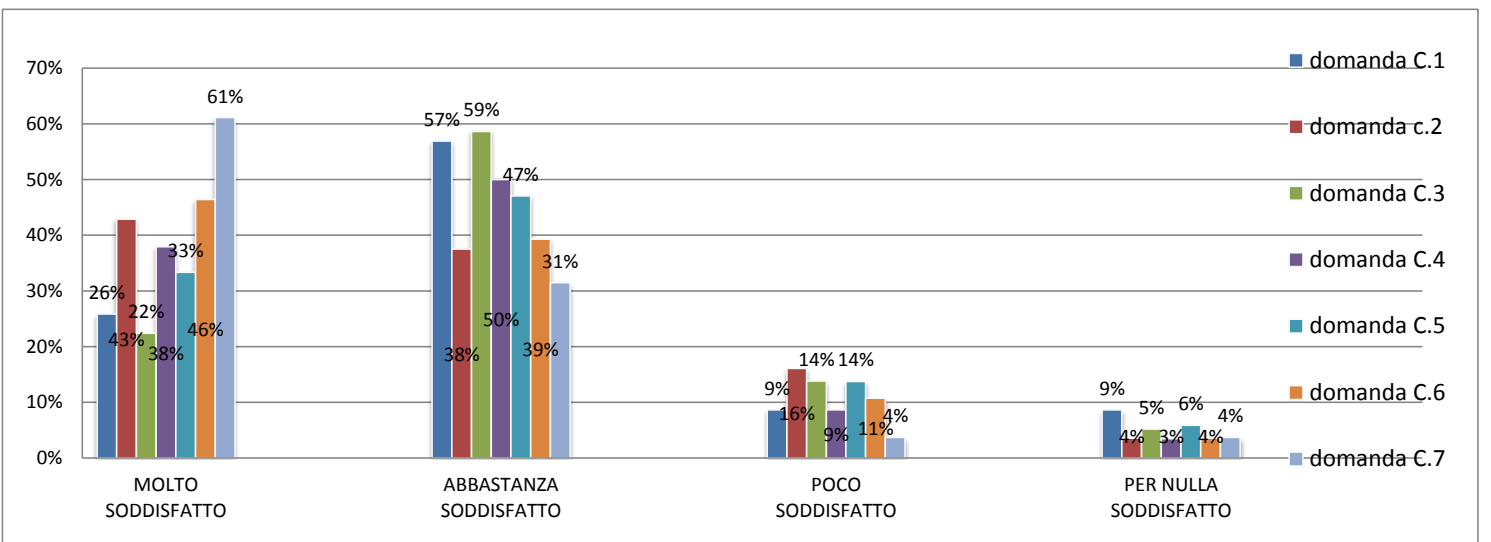
A - AREA SPAZI-AMBIENTI-ATTREZZATURE	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
A.1 - Arredamento delle stanze	7 12%	44 76%	7 12%	0 0%	58 100%
A.2 - Assenza di ostacoli che intralcino il passaggio degli ospiti nei vari ambienti della casa	28 48%	24 41%	4 7%	2 3%	58 100%
A.3 - Ambienti puliti ed ordinati	21 36%	26 45%	9 16%	2 3%	58 100%
A.4 - Temperatura adeguata nelle stagioni	9 16%	32 55%	11 19%	6 10%	58 100%



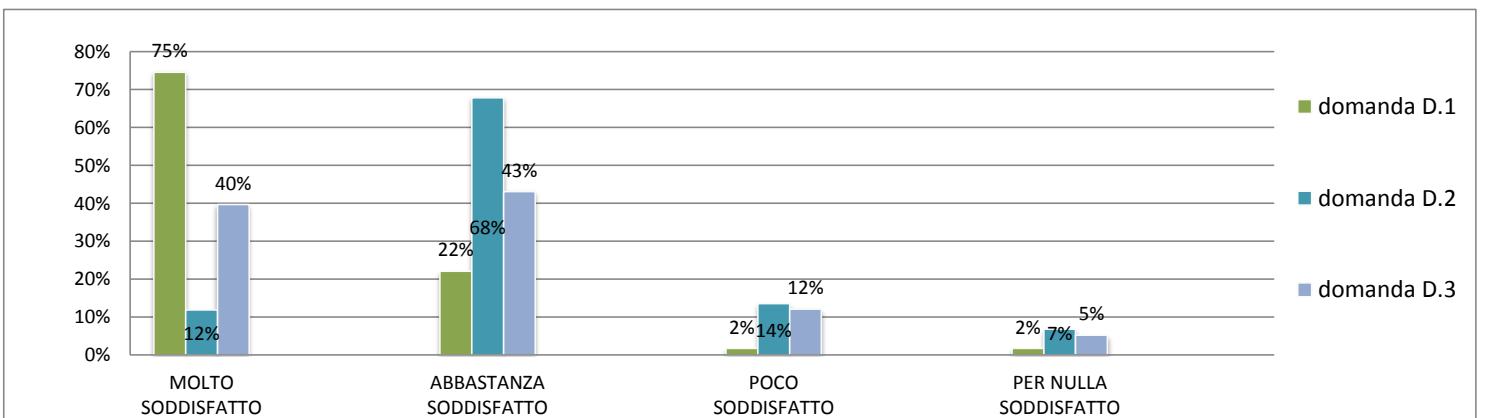
B - AREA RELAZIONI	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
B.1 - Servizio religioso/spirituale	21 39%	31 57%	1 2%	1 2%	54 100%
B.2 - Educazione del personale nei confronti degli ospiti	22 37%	31 53%	4 7%	2 3%	59 100%
B.3 - Disponibilità del personale amministrativo nei confronti di ospiti e familiari	32 55%	19 33%	5 9%	2 3%	58 100%
B.4 - Coinvolgimento dei familiari nella vita della Casa	19 35%	30 55%	5 9%	1 2%	55 100%



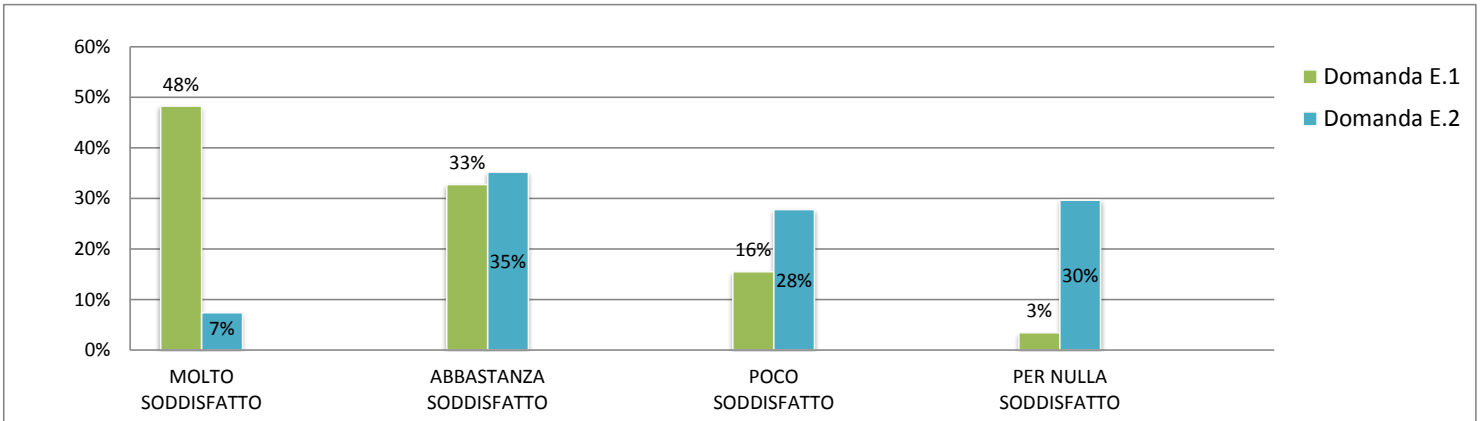
C - AREA SERVIZI alla PERSONA	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
C.1 - Servizio medico: informazioni sullo stato di salute dell'ospite da parte del personale medico specie nelle urgenze	15	33	5	5	58
	26%	57%	9%	9%	100%
C.2 - Servizio di fisioterapia: stimolo e mantenimento delle autonomie	24	21	9	2	56
	43%	38%	16%	4%	100%
C.3 - Servizio di assistenza alla persona (operatori): attenzione all'igiene e cura della persona	13	34	8	3	58
	22%	59%	14%	5%	100%
C.4 - Servizio infermieristico: assistenza sanitaria dell'ospite	22	29	5	2	58
	38%	50%	9%	3%	100%
C.5 - Servizio infermieristico: gestione delle emergenze	17	24	7	3	51
	33%	47%	14%	6%	100%
C.6 - Servizio animazione: animazione della giornata con attività di svago e di recupero per gli anziani della casa	26	22	6	2	56
	46%	39%	11%	4%	100%
C.7 - Servizio animazione: organizzazione di momenti di festa per ospiti e familiari	33	17	2	2	54
	61%	31%	4%	4%	100%



D - AREA ORGANIZZAZIONE	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
D.1 - Orari di accesso alla struttura	44	13	1	1	59
	75%	22%	2%	2%	100%
D.2 - Costi (retta e spese accessorie)	7	40	8	4	59
	12%	68%	14%	7%	100%
D.3 - Chiarezza sulle informazioni amministrative	23	25	7	3	58
	40%	43%	12%	5%	100%



E - AREA SERVIZI ALBERGHIERI	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NULLA SODDISFATTO	TOT.
E.1 - Qualità del servizio ristorazione	28 48%	19 33%	9 16%	2 3%	58 100%
E.2 - Qualità servizio lavanderia/guardaroba	4 7%	19 35%	15 28%	16 30%	54 100%



N° 60 Questionari raccolti su 90 distribuiti. Di cui n°1 compilato solamente nello spazio per segnalazioni e suggerimenti. 2 maggiore educazione e attenzione nei confronti degli ospiti. 2 maggiore pulizia degli ambienti. 1 personale più disponibile e che non si nasconde per non interagire coi famigliari. 1 si chiede attività fisioterapica quotidiana. 1 maggiore cura nel servizio lavanderia. 1 maggiore cura nel servizio ristorazione. 1 durante i pasti meno fretta degli operatori nello sparecchiare. 1 richiesta di più personale. 1 lamenta che gli ospiti sono spesso lasciati soli, poco integrati nelle attività animative. 1 lamenta poco dialogo tra infermieri-medici e operatori e spesso c'è uno scarico di responsabilità. 1 lamenta mancanza presenza infermieristica durante la notte. 1 richiede che il direttore sanitario sia maggiormente presente in struttura, che conosca ospiti e famigliari e possa avere con loro un dialogo in merito ad eventuali problemi sanitari. 1 chiede la presenza di un responsabile di reparto esterno alla struttura che faccia da tramite tra i parenti e la direzione. 1 richiede incontri periodici tra i famigliari e i referenti della struttura per un confronto sulle varie problematiche. Pulitura balconi e davanzali da escrementi piccioni. Ritinteggiare le camere. Efficientare gli impianti riscaldamento/rinfrescamento. Una segnalazione riferisce che le osservazioni fatte nel tempo nella customer sono sempre state tenute in considerazione dalla direzione con relative soluzioni, si consiglia di migliorare il servizio alberghiero. Qualche operatore è un po' ansioso.

