

CUSTOMER OSPITI				molto	abbastanza	poco	molto poco
1	è soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza ?			48,00%	48,00%	4,00%	0,00%
a	carta dei servizi			31,00%	57,00%	6,00%	6,00%
b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni			52,00%	43,00%	5,00%	0,00%
2	è soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza ?						
a	ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			47,00%	47,00%	6,00%	0,00%
b	camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità			57,00%	38,00%	5,00%	0,00%
3	è soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti ?						
a	cura dedicata all'igiene personale			45,00%	45,00%	5,00%	5,00%
b	pulizia dei servizi e degli ambienti			55,00%	30,00%	15,00%	0,00%
4	è soddisfatto del servizio di ristorazione ?						
a	qualità dei pasti			33,00%	38,00%	19,00%	10,00%
b	quantità dei pasti			47,00%	47,00%	6,00%	0,00%
c	varietà del menù			33,00%	47,00%	10,00%	10,00%
d	possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute			47,00%	43,00%	5,00%	5,00%
5	è soddisfatto del servizio di lavanderia ?			43,00%	50,00%	7,00%	0,00%
6	è soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza ?						
a	orari di apertura delle visite			72,00%	28,00%	0,00%	0,00%
b	orari pasti			50,00%	40,00%	5,00%	5,00%
c	orari sonno/veglia			35,00%	40,00%	25,00%	0,00%
7	è soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del personale assistenziale ?						
a	personale ausiliario			42,00%	42,00%	16,00%	0,00%
b	infermieri			62,00%	28,00%	10,00%	0,00%
c	personale medico			62,00%	33,00%	0,00%	5,00%
d	fisioterapisti			47,00%	43,00%	0,00%	10,00%
e	animatori			33,00%	57,00%	10,00%	0,00%
8	si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale ? (PAI)			42,00%	37,00%	10,00%	10,00%
9	è soddisfatto delle attività di animazione ?			29,00%	56,00%	15,00%	0,00%
10	è soddisfatto delle attività di fisioterapia ?			48,00%	32,00%	10,00%	10,00%
11	è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy ?			35,00%	60,00%	5,00%	0,00%
12	percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza come			serena	67,00%	malinconica	33,00%
a	è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti o familiari ?			29,00%	58,00%	13,00%	0,00%
b	è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti il personale che si occupa di lei ?			38,00%	48,00%	14,00%	0,00%
c	percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti ?			SI ?	70,00%	no?	30,00%
<b>TOTALI</b>				<b>44,69%</b>	<b>43,65%</b>	<b>8,69%</b>	<b>2,92%</b>



CUSTOMER FAMILIARI							
				molto	abbastanza	poco	molto poco
1	è soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza ?			47,00%	49,00%	2,00%	2,00%
a	carta dei servizi			36,00%	56,00%	7,00%	1,00%
b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni			52,00%	44,00%	4,00%	0,00%
2	è soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza ?						
a	ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità			36,00%	60,00%	2,00%	2,00%
b	camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità.			47,00%	43,00%	6,00%	4,00%
3	è soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti ?						
a	cura dedicata all'igiene personale			39,00%	53,00%	6,00%	2,00%
b	pulizia dei servizi e degli ambienti			43,00%	53,00%	2,00%	2,00%
4	è soddisfatto del servizio di ristorazione ?						
a	qualità dei pasti			25,00%	58,00%	15,00%	2,00%
b	quantità dei pasti			38,00%	47,00%	8,00%	7,00%
c	varietà del menù			34,00%	52,00%	9,00%	5,00%
d	possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute			37,00%	49,00%	12,00%	2,00%
5	è soddisfatto del servizio di lavanderia ?			27,00%	47,00%	17,00%	9,00%
6	è soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza ?						
a	orari di apertura delle visite			71,00%	29,00%	0,00%	0,00%
b	orari pasti			31,00%	53,00%	10,00%	6,00%
c	orari sonno/veglia			27,00%	69,00%	4,00%	0,00%
7	è soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del personale assistenziale ?						
a	personale ausiliario			46,00%	50,00%	2,00%	2,00%
b	infermieri			48,00%	48,00%	4,00%	0,00%
c	personale medico			64,00%	34,00%	2,00%	0,00%
d	fisioterapisti			52,00%	36,00%	9,00%	3,00%
e	animatori			48,00%	43,00%	7,00%	2,00%
8	si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale ? (PAI)			33,00%	44,00%	20,00%	3,00%
9	è soddisfatto delle attività di animazione ?			33,00%	47,00%	10,00%	10,00%
10	è soddisfatto delle attività di fisioterapia ?			36,00%	40,00%	12,00%	12,00%
11	è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy ?			36,00%	57,00%	7,00%	0,00%
12	percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza come			serena	86,00%	malinconica	14,00%
a	è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti o familiari ?			47,00%	47,00%	6,00%	0,00%
b	è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti il personale che si occupa di lei ?			43,00%	53,00%	2,00%	2,00%
c	percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti ?			si	95,00%	no	5,00%
TOTALI				41,38%	48,50%	7,12%	3,00%

CUSTOMER OPERATORI							
		molto	abbastanza	poco	molto poco		
1	è soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono ?	9,00%	48,00%	22,00%	21,00%		
a	informazioni in merito agli aspetti organizzativi	4,00%	60,00%	23,00%	13,00%		
b	informazioni relative ai piani assistenziali	14,00%	48,00%	24,00%	14,00%		
2	è soddisfatto del rapporto con i suoi Collaboratori ?	10,00%	67,00%	10,00%	13,00%		
a	percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori	14,00%	58,00%	14,00%	14,00%		
b	in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'èquipe	6,00%	47,00%	29,00%	18,00%		
c	è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in èquipe con i suoi collaboratori ?	10,00%	52,00%	14,00%	24,00%		
d	è soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori ?	10,00%	57,00%	24,00%	9,00%		
3	è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori e tra operatori e referenti?	5,00%	52,00%	14,00%	29,00%		
4	le è chiaro quali sono le persone responsabili di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro ?	86,00%	si?	14,00%	no?		
5	è soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionale che riguardano il suo lavoro ?	24,00%	28,00%	28,00%	20,00%		
6	la sua professione le offre anche la possibilità di relazionarsi con gli ospiti ?		si?	81,00%	no?	19,00%	
a	se ha risposto positivamente alla domanda precedente come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite ?	<50%	86,00%	>50%	9,00%	100,00%	5,00%
b	vive serenamente la relazione con l'ospite ?		si?	86,00%	no?	14,00%	
7	riesce ad instaurare con i familiari degli ospiti un rapporto di collaborazione ?		si?	86,00%	no?	14,00%	
a	pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste dei familiari ?		si?	60,00%	no?	40,00%	
8	è soddisfatto del suo ambiente fisico di lavoro ?	19,00%	38,00%	24,00%	19,00%		
a	ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro ?		si?	70,00%	no'	30,00%	
9	è soddisfatto dei suoi orari di lavoro ?	28,00%	48,00%	19,00%	5,00%		
a	è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro ?	23,00%	50,00%	18,00%	9,00%		
b	è soddisfatto del rapporto tra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro) ?	17,00%	17,00%	43,00%	23,00%		
c	è soddisfatto della disponibilità dell'ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori ?	43,00%	30,00%	9,00%	18,00%		
10	ritiene necessari corsi di aggiornamento ?		si?	79,00%	no?	21,00%	
11	complessivamente si ritiene soddisfatto e gratificato dal suo lavoro ?	24,00%	48,00%	14,00%	14,00%		
12	consiglierebbe ad un suo amico di lavorare in questa struttura ?		si?	65,00%	no?	35,00%	
13	se in futuro lei o un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in una RSA, lei sceglierebbe questa ?		si?	73,00%	no?	27,00%	
	<b>TOTALI</b>	<b>16,25%</b>	<b>46,75%</b>	<b>20,56%</b>	<b>16,44%</b>		