



FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE



Questionario di gradimento del servizio

Considerazioni ed azioni 2022

Il questionario di gradimento è stato somministrato, come da istruzione di lavoro IL 7.14, ai soli ospiti delle R.S.A. ritenuti idonei. A giustificazione della mancata somministrazione i medici hanno compilato il modello M119 "elenco ospiti non idonei alla somministrazione della customer satisfaction.

Il numero degli ospiti idonei alla somministrazione e che hanno risposto al questionario risulta il seguente:

- RSA Orzinuovi 25 idonei - 8 risposte
- RSA Orzivecchi 16 idonei - 9 risposte
- RSA Barbariga 20 idonei – 11 risposte

Il numero complessivo dei familiari a quali è stato inviato il questionario risulta il seguente:

- RSA Orzinuovi 110 familiari
- RSA Orzivecchi 42 familiari
- RSA Barbariga 36 familiari

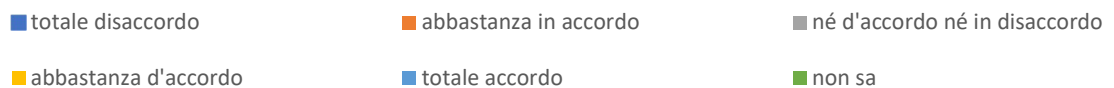
Il numero dei familiari che hanno risposto al questionario risulta il seguente:

- RSA Orzinuovi 33 familiari
- RSA Orzivecchi 15 familiari
- RSA Barbariga 15 familiari

Dallo spoglio dei questionari inviati ai parenti, nelle 3 RSA è emerso quanto segue:

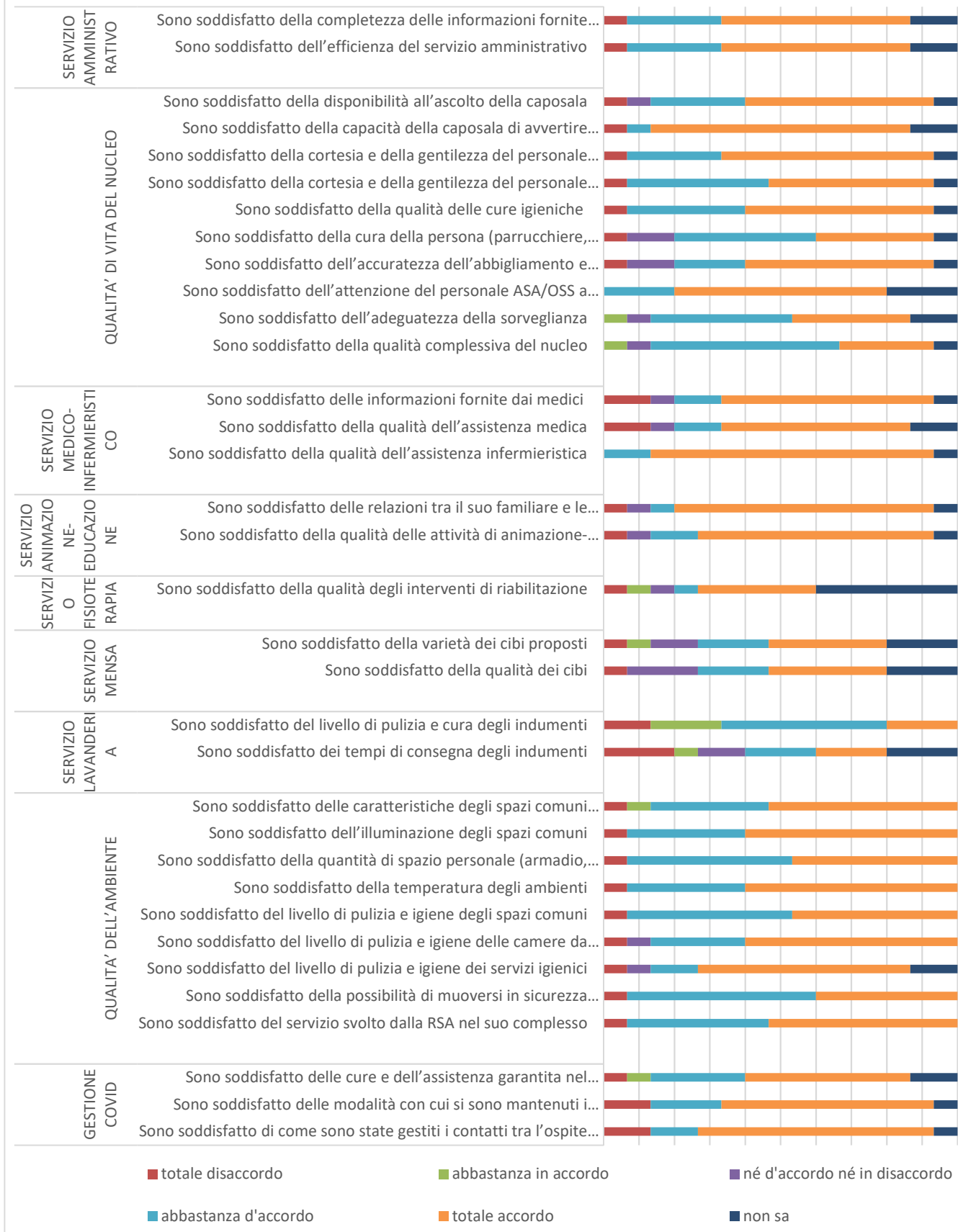
PARENTI ORZINUOVI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



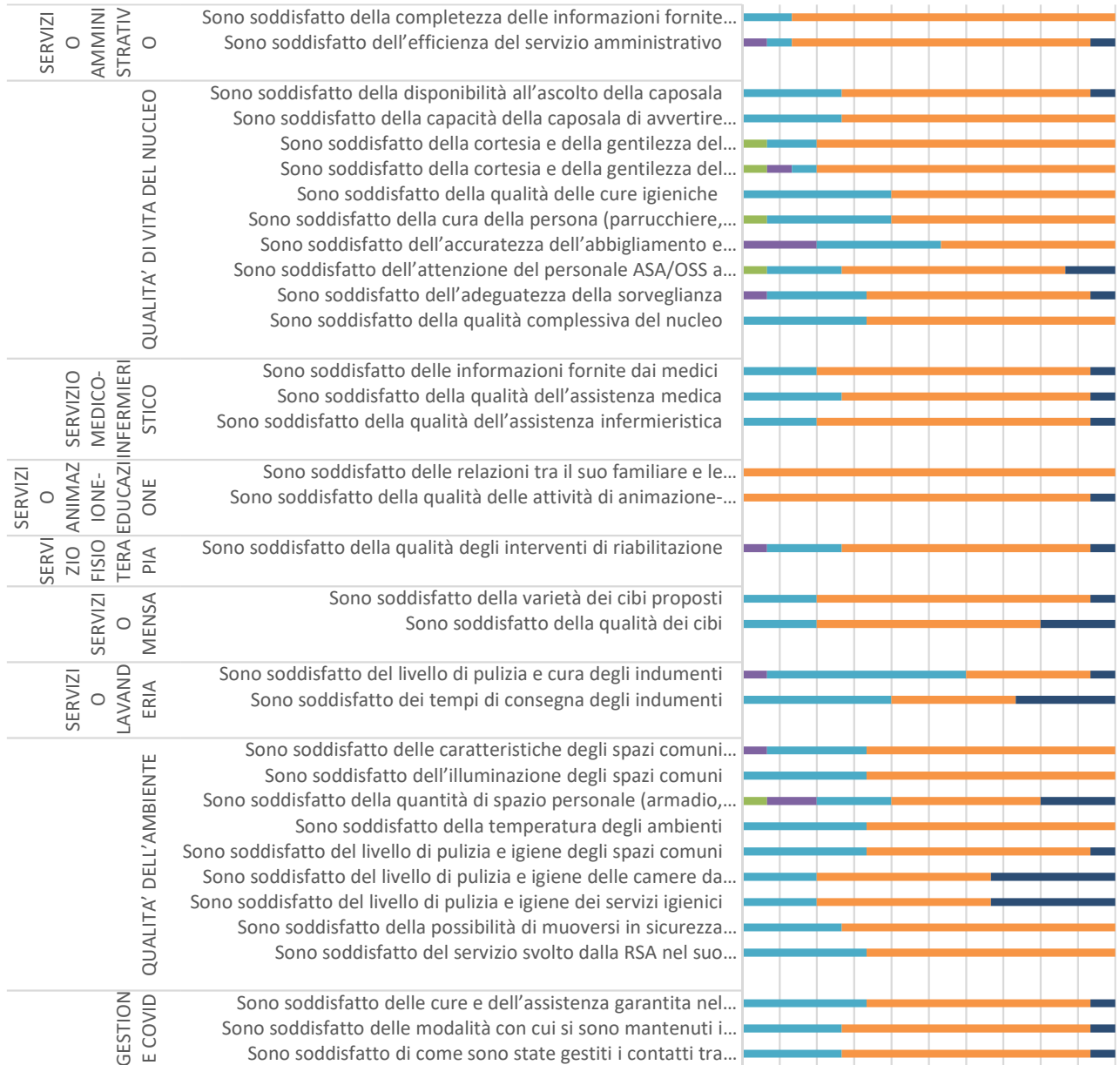
PARENTI ORZIVECCHI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



PARENTI BARBARIGA

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ totale disaccordo

■ abbastanza in accordo

■ né d'accordo né in disaccordo

■ abbastanza d'accordo

■ totale accordo

■ non sa

OSPITI ORZINUOVI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

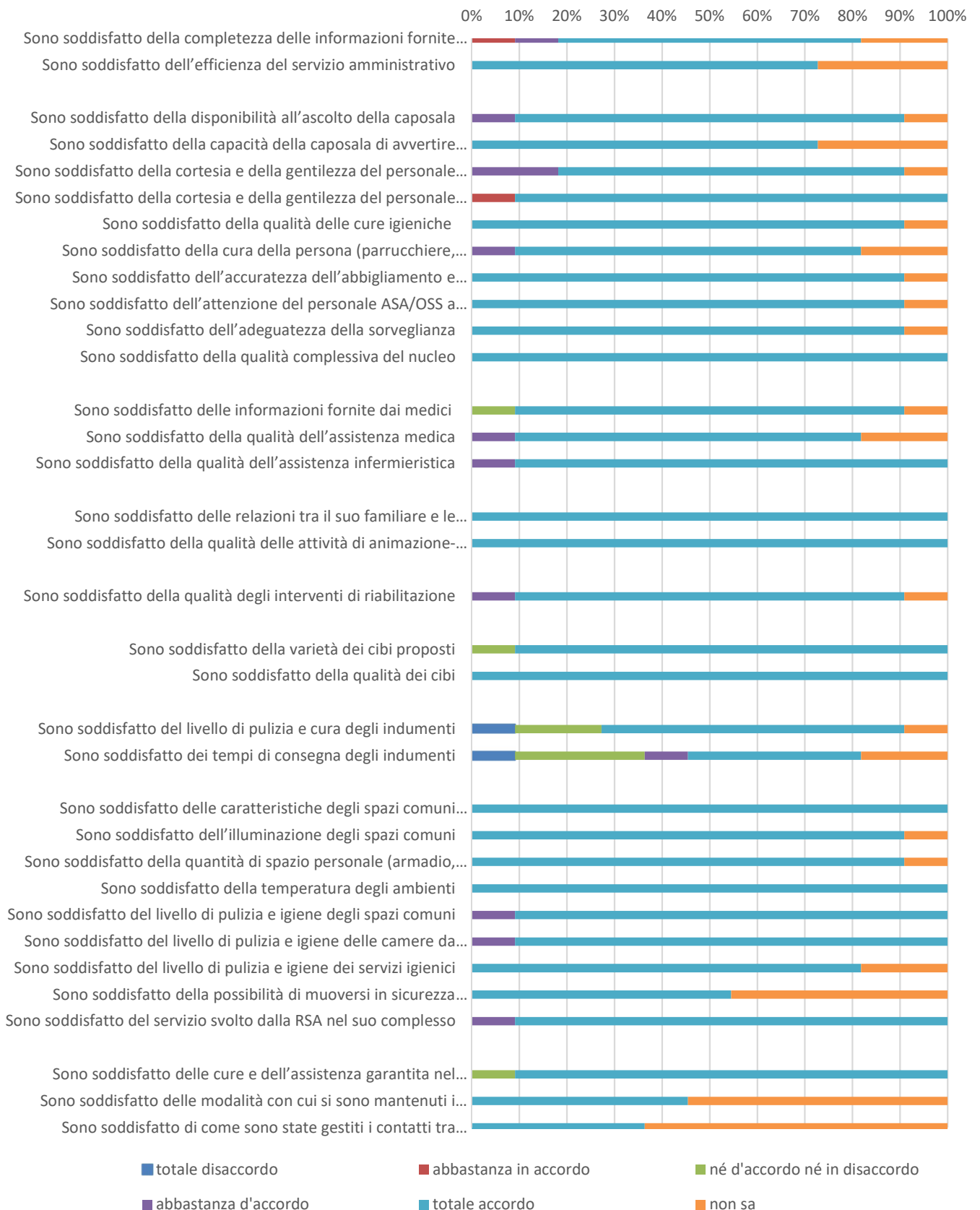


OSPITI ORZIVECCHI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

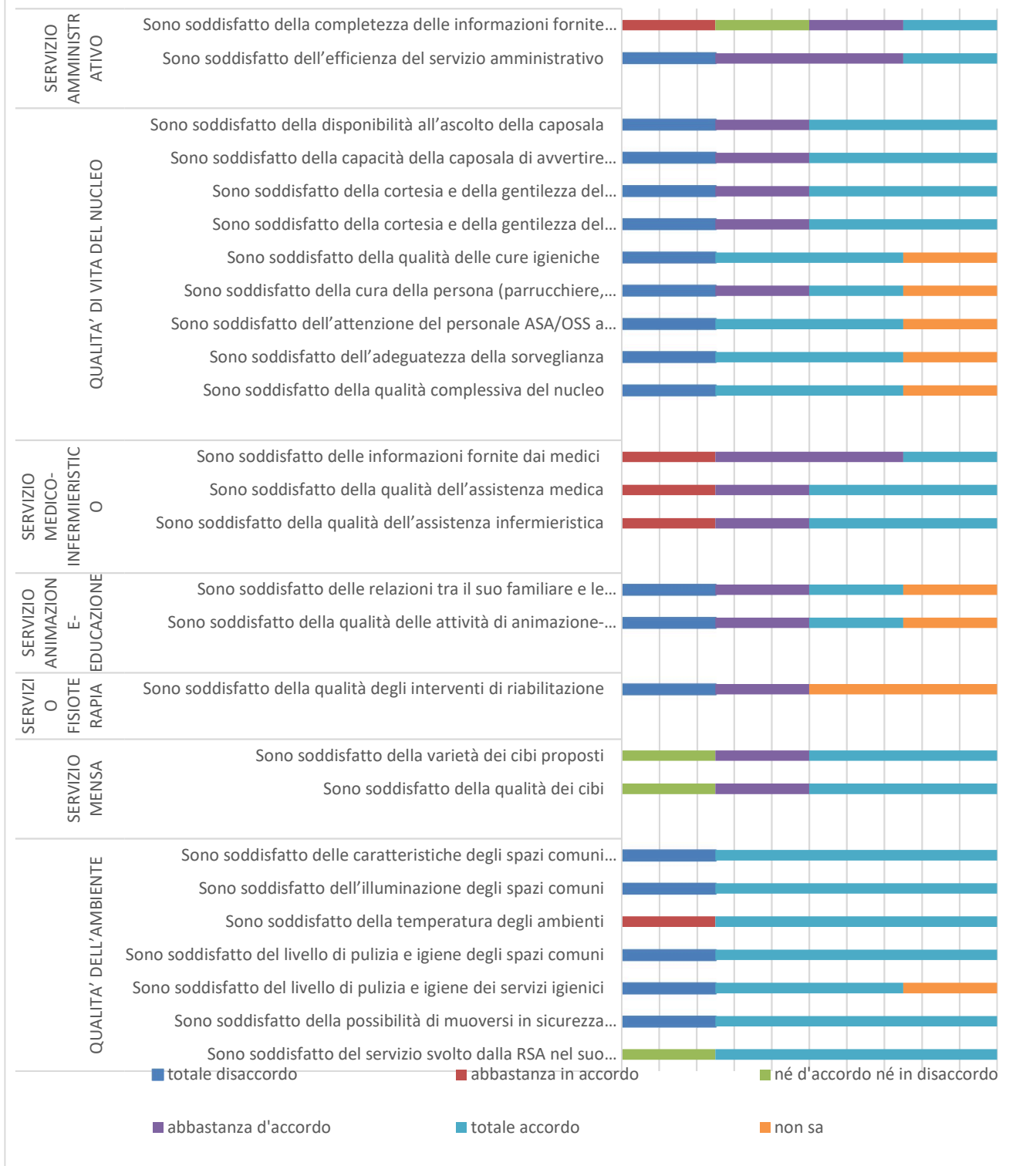


OSPITI BARBARIGA



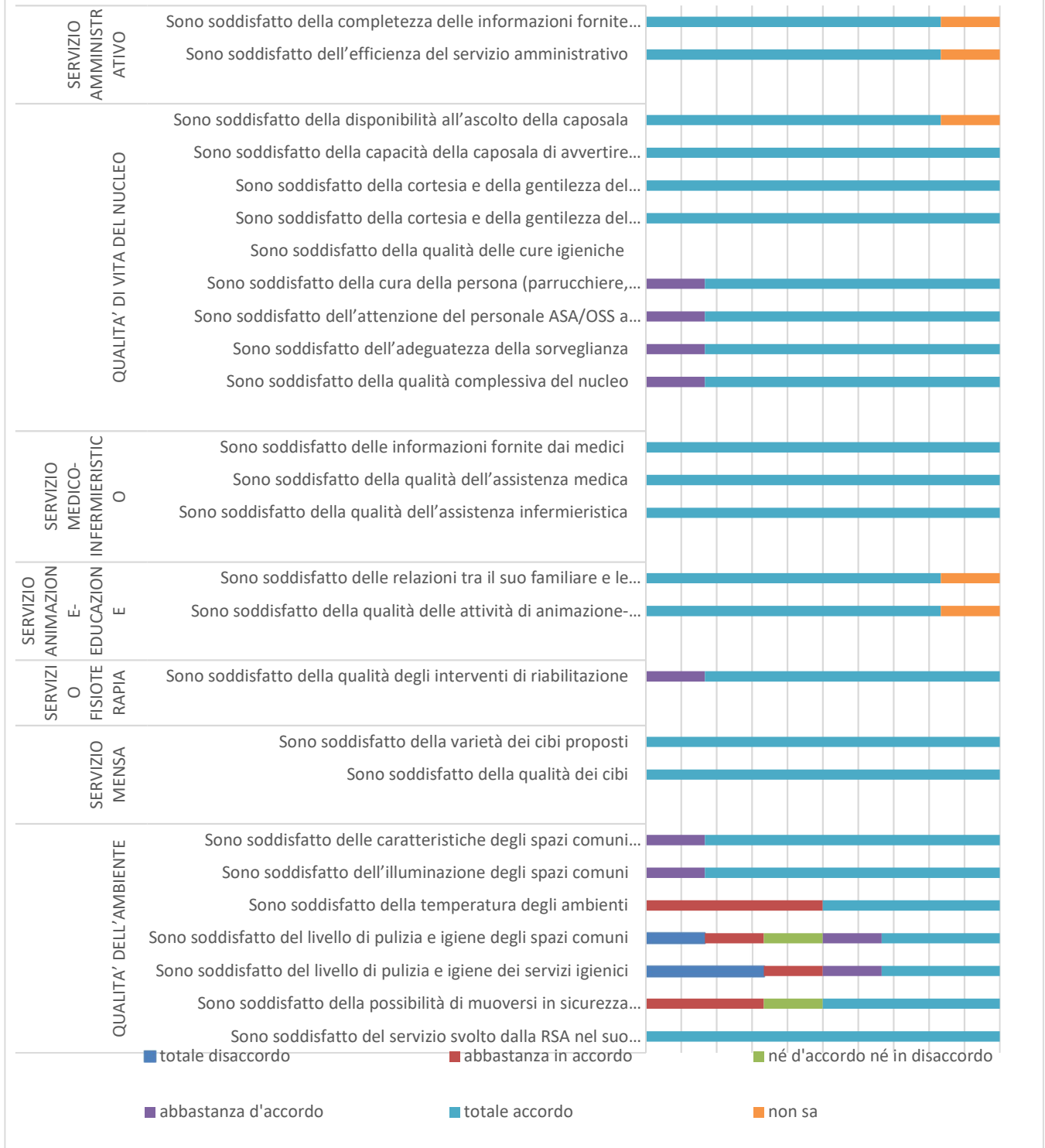
PARENTI CDI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



OSPITI CDI

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%





FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE



Dasa-R&gister
EN ISO 9001:2015
IQ-0416-08

COMMENTO AI RISULTATI DELLA CUSTOMER

Il risultato della customer satisfaction, sia degli ospiti che dei loro parenti, ha sostanzialmente dato un risultato positivo anche se il risultato risulta caratterizzato da una scarsa partecipazione dovuta in parte alla difficile situazione post covid. Si evince dalle numerose risposte "abbastanza d'accordo" e totale accordo" alle affermazioni contenute nel questionario. Nel corso del 2022 alcune criticità sollevato soprattutto sulla Lavanderia sono state affrontate con modifiche organizzative e maggior presenza degli addetti nei nuclei per la verifica delle modalità di gestione dei capi degli ospiti