

**CUSTOMER SATISFACTION OSPITI**  
**R.S.A. MONS. F. PINZONI**  
*Ediz. Marzo 2022*

## VALORI ASSOLUTI SU QUESTIONARI DI GRADIMENTO RESTITUITI

	R.S.A. PINZONI	EDIZ. 2022
<input type="checkbox"/> 2 ospite	<input type="checkbox"/> 31 familiare	<input type="checkbox"/> 2 care-giver
<b>Qualità e adeguatezza del vitto:</b>		
<input type="checkbox"/> 1 ottimo	<input type="checkbox"/> 16 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente
<input type="checkbox"/> 6 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 5 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Orario dei pasti:</b>		
<input type="checkbox"/> 4 ottimo	<input type="checkbox"/> 20 buono	<input type="checkbox"/> 5 sufficiente
<input type="checkbox"/> 3 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 3 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:</b>		
<input type="checkbox"/> 12 ottimo	<input type="checkbox"/> 14 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente
<input type="checkbox"/> 2 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 0 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Tranquillità e confort personale:</b>		
<input type="checkbox"/> 10 ottimo	<input type="checkbox"/> 15 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente
<input type="checkbox"/> 2 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 1 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, delle attività, ecc.):</b>		
<input type="checkbox"/> 3 ottimo	<input type="checkbox"/> 16 buono	<input type="checkbox"/> 3 sufficiente
<input type="checkbox"/> 11 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 2 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Giudizi sull'assistenza alla persona</b>		
<b>Frequenza delle visite mediche:</b>		
<input type="checkbox"/> 0 ottimo	<input type="checkbox"/> 8 buono	<input type="checkbox"/> 9 sufficiente
<input type="checkbox"/> 6 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 12 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite:</b>		
<input type="checkbox"/> 3 ottimo	<input type="checkbox"/> 14 buono	<input type="checkbox"/> 8 sufficiente
<input type="checkbox"/> 8 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 2 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:</b>		
<input type="checkbox"/> 7 ottimo	<input type="checkbox"/> 15 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente
<input type="checkbox"/> 6 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 0 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere e soddisfare alle necessità dell'ospite:</b>		
<input type="checkbox"/> 10 ottimo	<input type="checkbox"/> 10 buono	<input type="checkbox"/> 8 sufficiente
<input type="checkbox"/> 4 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 3 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?</b>		
<input type="checkbox"/> 3 ottimo	<input type="checkbox"/> 9 buono	<input type="checkbox"/> 10 sufficiente
<input type="checkbox"/> 9 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 4 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
Altre considerazioni _____		
<b>Come valuta le attività di animazione?</b>		
<input type="checkbox"/> 5 ottimo	<input type="checkbox"/> 13 buono	<input type="checkbox"/> 9 sufficiente
<input type="checkbox"/> 5 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 3 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
Altre considerazioni _____		
<b>Aspetti generali</b>		
<b>Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti?</b>		
<input type="checkbox"/> 1 SI	<input type="checkbox"/> 34 NO	<input type="checkbox"/> NON HA RISPOSTO
<b>Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?</b>		
<input type="checkbox"/> 0 SI	<input type="checkbox"/> 35 NO	<input type="checkbox"/> NON HA RISPOSTO
<b>Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?</b>		
<input type="checkbox"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 18 buono	<input type="checkbox"/> 6 sufficiente
<input type="checkbox"/> 1 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 4 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta
Altre considerazioni _____		
<b>Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?</b>		
<input type="checkbox"/> 2 ottimo	<input type="checkbox"/> 18 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente
<input type="checkbox"/> 6 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 2 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta

**Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei famigliari siano adeguate?**

10 1= insufficiente  
 4 4=ottimo

15 2=sufficiente  
 2 0= non so

4 3=buono

**Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo famigliare siano personalizzate?**

8 1= insufficiente  
 4 4=ottimo

9 2=sufficiente  
 4 0= non so

10 3=buono

**Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo famigliare?**

11 1= insufficiente  
 5 4=ottimo

13 2=sufficiente  
 1 0= non so

5 3=buono

**Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?**

12 1= insufficiente  
 4 4=ottimo

12 2=sufficiente  
 1 0= non so

6 3=buono

**Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e uscite?**

12 1= insufficiente  
 3 4=ottimo

13 2=sufficiente  
 2 0= non so

5 3=buono

**Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso..)?**

6 1= insufficiente  
 5 4=ottimo

15 2=sufficiente  
 2 0= non so

7 3=buono

**Come valuta la frequenza delle visite?**

8 1= insufficiente  
 7 4=ottimo

14 2=sufficiente  
 1 0= non so

5 3=buono

**Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo famigliare?**

7 1= insufficiente  
 8 4=ottimo

11 2=sufficiente  
 4 0= non so

8 3=buono

**Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo famigliare?**

15 1= insufficiente  
 4 4=ottimo

7 2=sufficiente  
 5 0= non so

4 3=buono

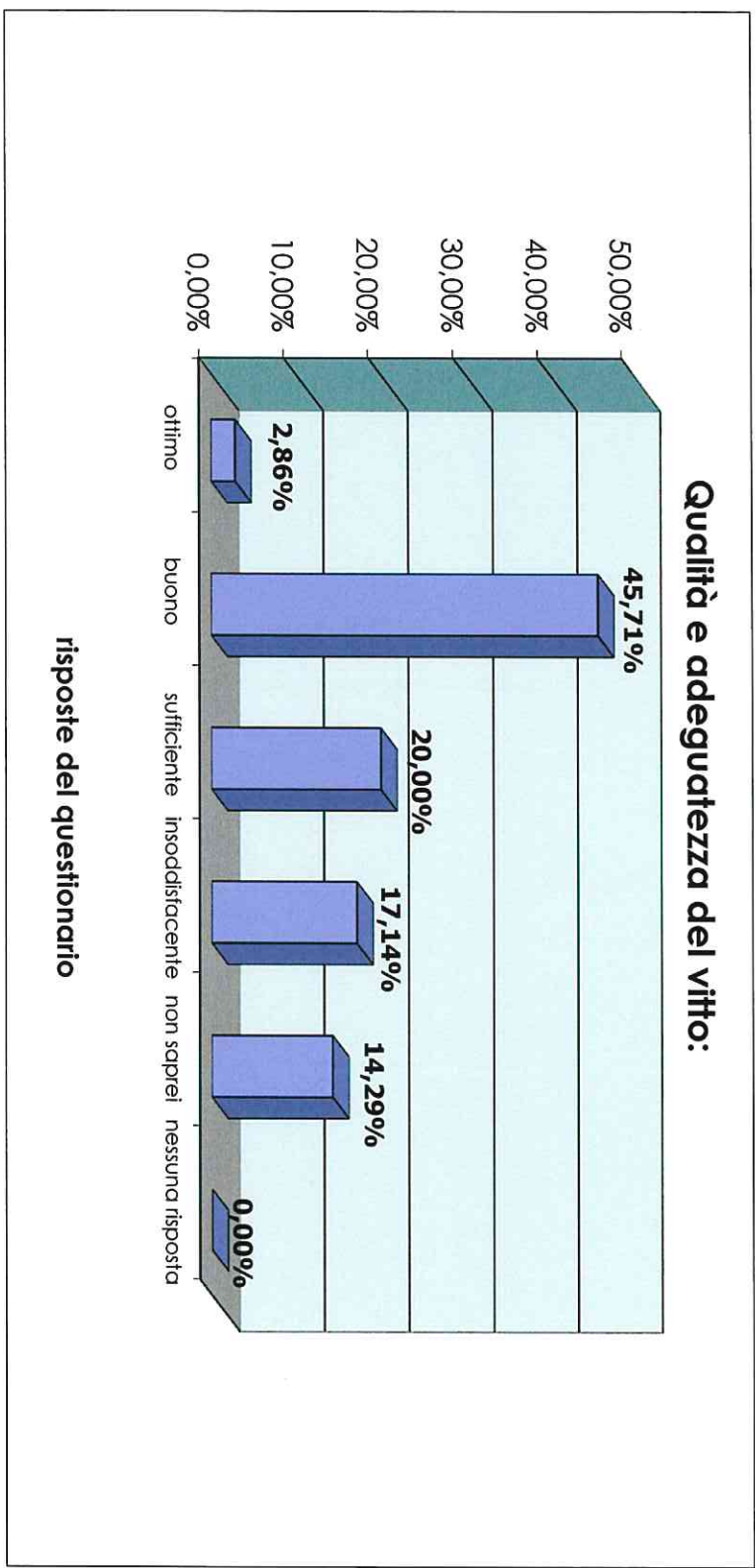
**VALORI PERCENTUALI SU QUESTIONARI GRADIMENTO RESTITUITI - ANNO 2022**  
**R.S.A. PINZONI**

<b>Qualità e adeguatezza del vitto:</b>	<b>ottimo</b> 2,86%	<b>buono</b> 45,71%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 17,14%	<b>non saprei</b> 14,29%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Orario dei pasti:</b>	<b>ottimo</b> 11,43%	<b>buono</b> 57,14%	<b>sufficiente</b> 14,29%	<b>insoddisfacente</b> 8,57%	<b>non saprei</b> 8,57%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:</b>	<b>ottimo</b> 34,29%	<b>buono</b> 40,00%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 5,71%	<b>non saprei</b> 0,00%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Tranquillità e comfort personale:</b>	<b>ottimo</b> 28,57%	<b>buono</b> 42,86%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 5,71%	<b>non saprei</b> 2,86%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, delle attività, ecc.):</b>	<b>ottimo</b> 8,57%	<b>buono</b> 45,71%	<b>sufficiente</b> 8,57%	<b>insoddisfacente</b> 31,43%	<b>non saprei</b> 5,71%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Frequenza delle visite mediche:</b>	<b>ottimo</b> 0,00%	<b>buono</b> 22,86%	<b>sufficiente</b> 25,71%	<b>insoddisfacente</b> 17,14%	<b>non saprei</b> 34,29%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite:</b>	<b>ottimo</b> 8,57%	<b>buono</b> 40,00%	<b>sufficiente</b> 22,86%	<b>insoddisfacente</b> 22,86%	<b>non saprei</b> 5,71%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:</b>	<b>ottimo</b> 20,00%	<b>buono</b> 42,86%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 17,14%	<b>non saprei</b> 0,00%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:</b>	<b>ottimo</b> 28,57%	<b>buono</b> 28,57%	<b>sufficiente</b> 22,86%	<b>insoddisfacente</b> 11,43%	<b>non saprei</b> 8,57%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?</b>	<b>ottimo</b> 8,57%	<b>buono</b> 25,71%	<b>sufficiente</b> 28,57%	<b>insoddisfacente</b> 25,71%	<b>non saprei</b> 11,43%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Come valuta le attività di animazione?</b>	<b>ottimo</b> 14,29%	<b>buono</b> 37,14%	<b>sufficiente</b> 25,71%	<b>insoddisfacente</b> 14,29%	<b>non saprei</b> 8,57%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti?</b>	<b>SI</b> 2,86%	<b>NO</b> 97,14%				<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?</b>	<b>SI</b> 0,00%	<b>NO</b> 100,00%				<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?</b>	<b>ottimo</b> 17,14%	<b>buono</b> 51,43%	<b>sufficiente</b> 17,14%	<b>insoddisfacente</b> 2,86%	<b>non saprei</b> 11,43%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?</b>	<b>ottimo</b> 5,71%	<b>buono</b> 51,43%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 17,14%	<b>non saprei</b> 5,71%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%

<b>Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei famigliari siano adeguate?</b>	1= insufficiente 28,57%	2=sufficiente 42,86%	3=buono 11,43%	4=ottimo 11,43%	0= non so 5,71%		100,00%
<b>Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo famigliare siano</b>	insufficiente 22,86%	2=sufficiente 25,71%	3=buono 28,57%	4=ottimo 11,43%	0= non so 11,43%		100,00%
<b>Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo famigliare?</b>	1= insufficiente 31,43%	2=sufficiente 37,14%	3=buono 14,29%	4=ottimo 14,29%	0= non so 2,86%		100,00%
<b>Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?</b>	1= insufficiente 34,29%	2=sufficiente 34,29%	3=buono 17,14%	4=ottimo 11,43%	0= non so 2,86%		100,00%
<b>Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?</b>	1= insufficiente 34,29%	2=sufficiente 37,14%	3=buono 14,29%	4=ottimo 8,57%	0= non so 5,71%		100,00%
<b>Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso..)?</b>	1= insufficiente 17,14%	2=sufficiente 42,86%	3=buono 20,00%	4=ottimo 14,29%	0= non so 5,71%		100,00%
<b>Come valuta la frequenza delle visite?</b>	1= insufficiente 22,86%	2=sufficiente 40,00%	3=buono 14,29%	4=ottimo 20,00%	0= non so 2,86%		100,00%
<b>Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo famigliare?</b>	1= insufficiente 18,42%	2=sufficiente 28,95%	3=buono 21,05%	4=ottimo 21,05%	0= non so 10,53%		100,00%
<b>Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo famigliare?</b>	1= insufficiente 42,86%	2=sufficiente 20,00%	3=buono 11,43%	4=ottimo 11,43%	0= non so 14,29%		100,00%

Qualità e adeguatezza del vitto:	
ottimo	2,86%
buono	45,71%
sufficiente	20,00%
insoddisfacente	17,14%
non saprei	14,29%
nessuna risposta	0,00%

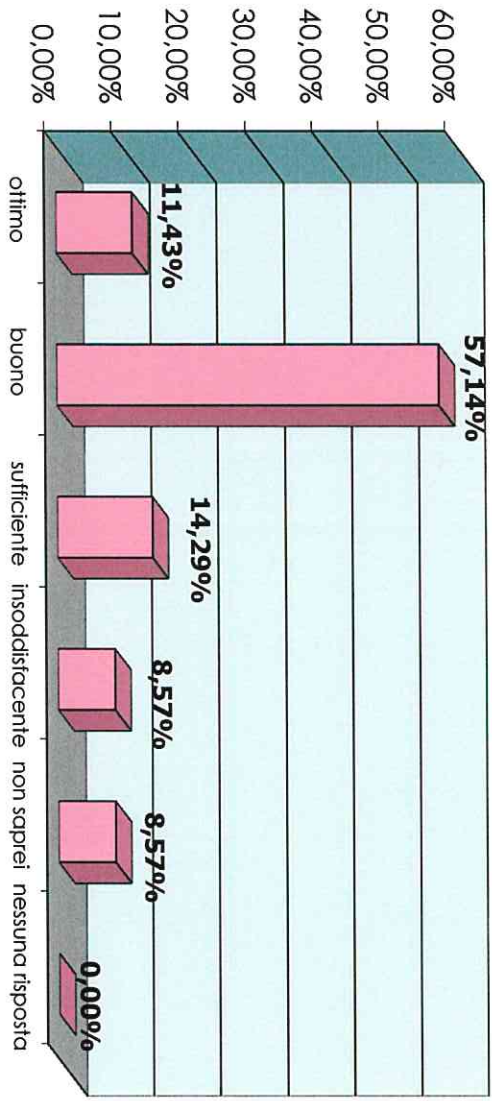
100,00%



Orario dei pasti:		ottimo	buono	sufficiente	insoddisfaccen	non saprei	nessuna risposta
		11,43%	57,14%	14,29%	8,57%	8,57%	0,00%

100,00%

### Orario dei pasti:

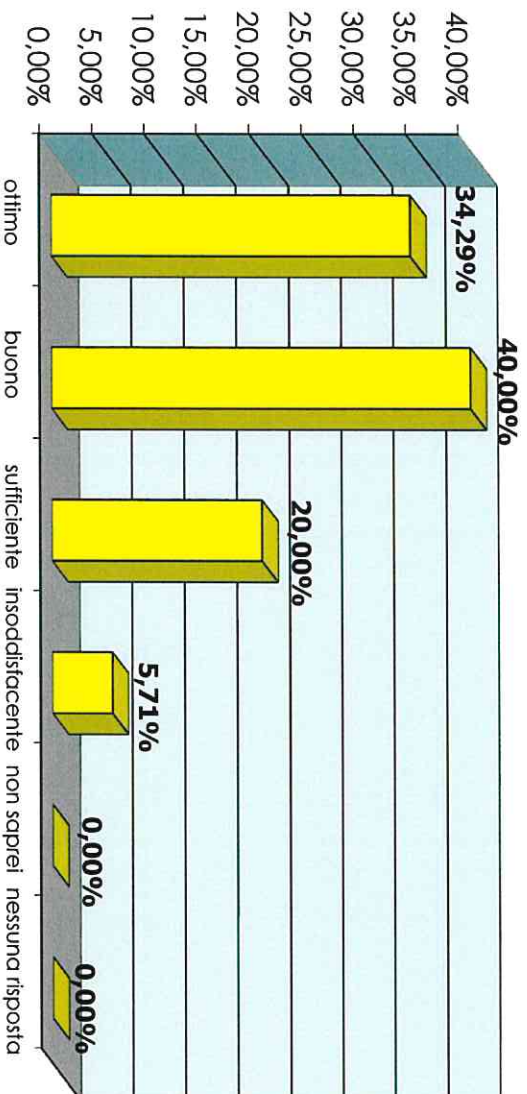


### risposte del questionario

Igiene e pulizia degli ambienti	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacen	non saprei	nessuna risposta
	34,29%	40,00%	20,00%	5,71%	0,00%	0,00%

100,00%

### Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti ecc.

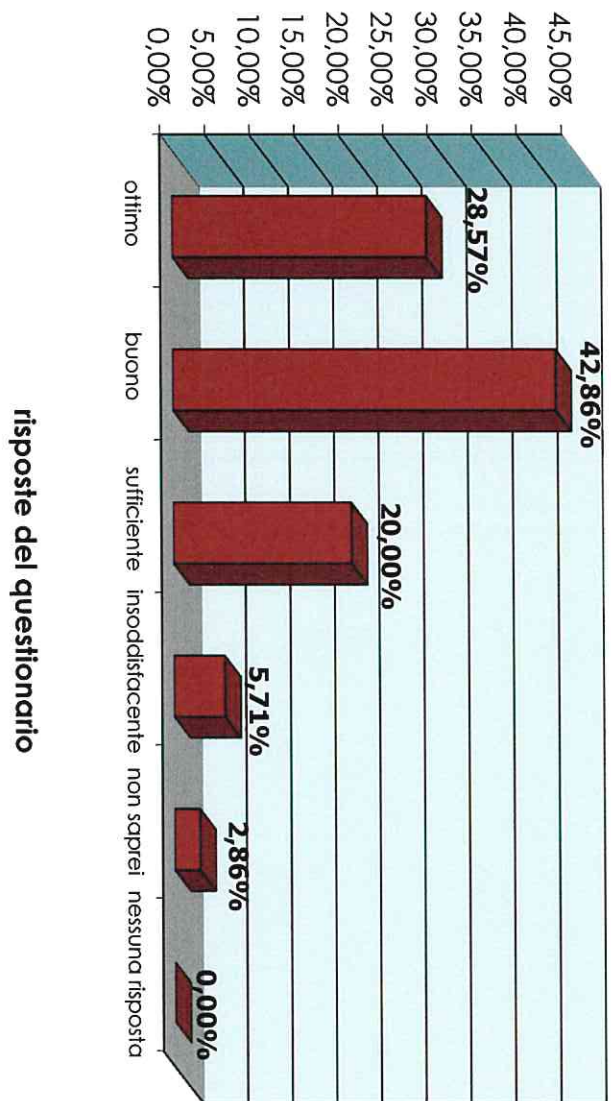


risposte del questionario

Tranquillità e comfort personale	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	28,57%	42,86%	20,00%	5,71%	2,86%	0,00%

100,00%

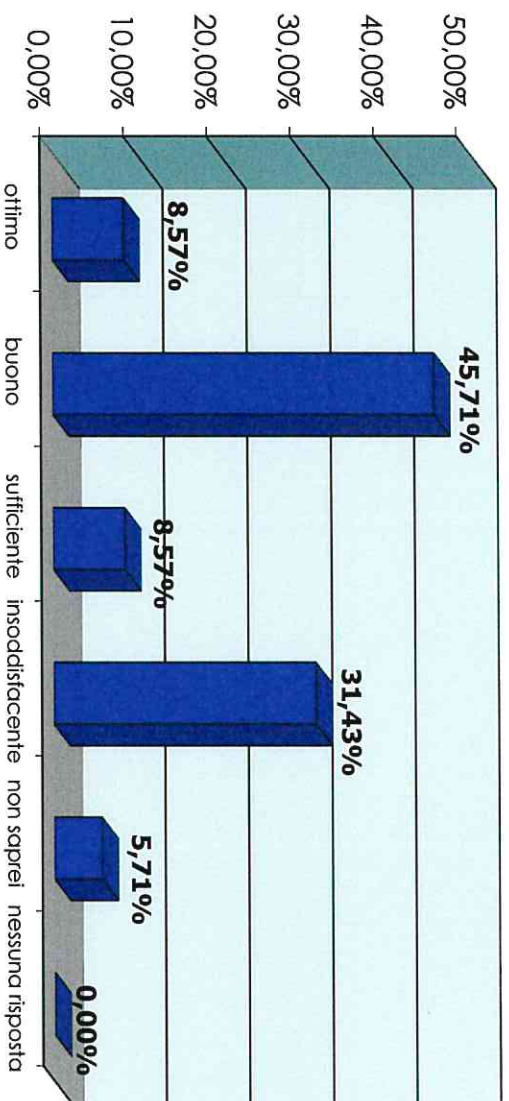
### Tranquillità e comfort personale:



Organizzazione della Giornata:	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	8,57%	45,71%	8,57%	31,43%	5,71%	0,00%

100,00%

## Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, delle attività, ecc.):

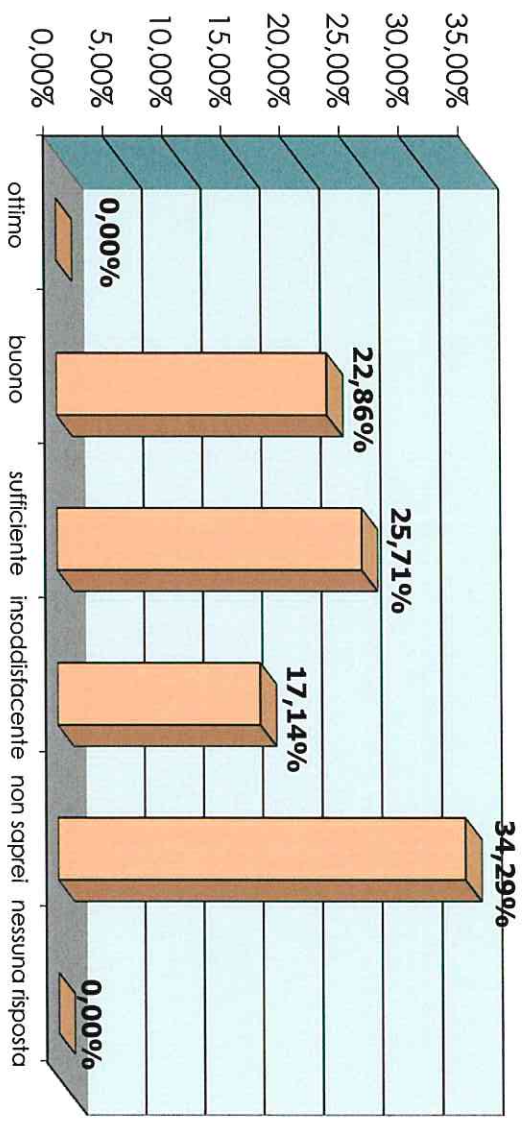


risposte del questionario

Frequenza delle visite mediche:						
ottimo	buono	sufficiente	insoddisfaccen	non saprei	nessuna risposta	
0,00%	22,86%	25,71%	17,14%	34,29%	0,00%	

100,00%

### Frequenza delle visite mediche:

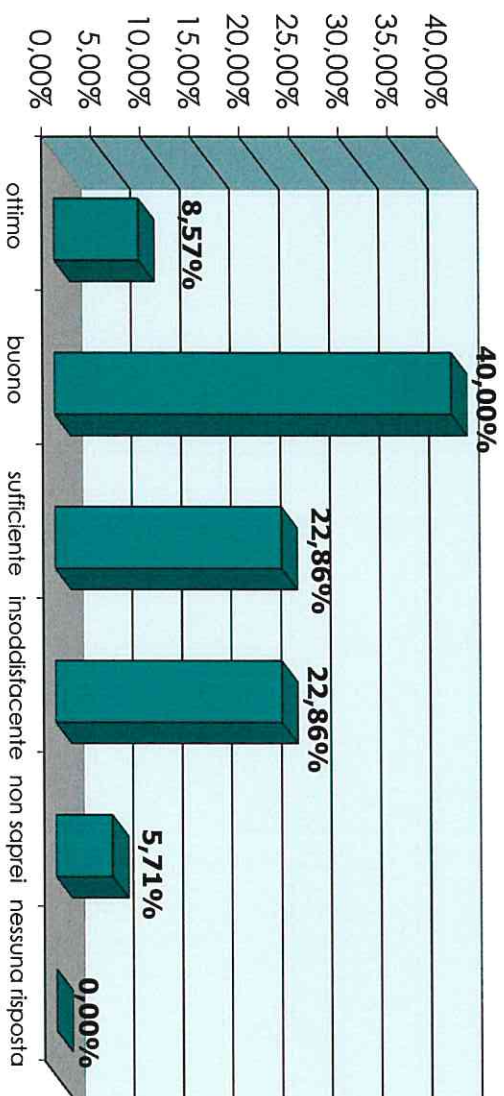


risposte del questionario

Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'Ospite	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	8,57%	40,00%	22,86%	22,86%	5,71%	0,00%

100,00%

### Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'Ospite:

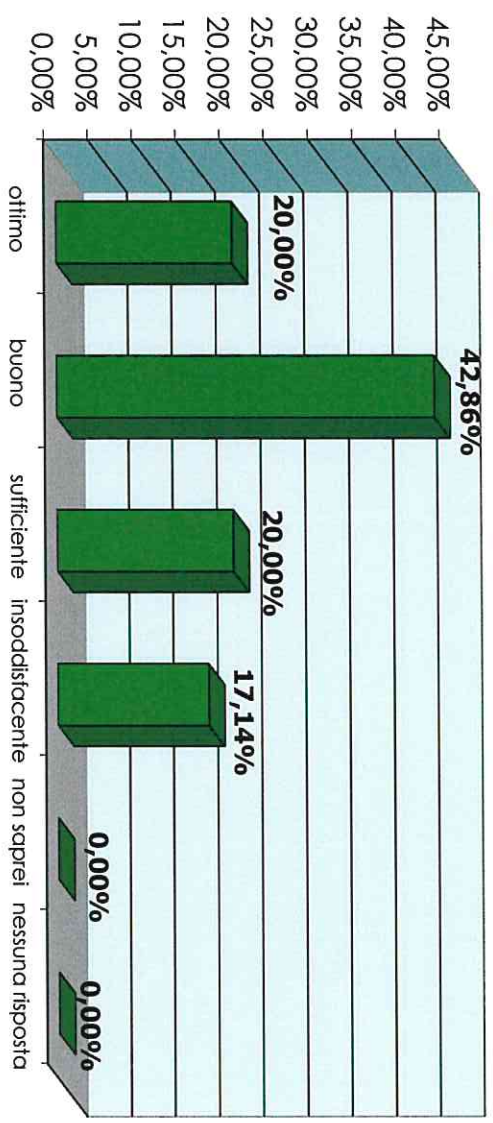


risposte del questionario

Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:	risposte					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacent	non saprei	nessuna risposta
	20,00%	42,86%	20,00%	17,14%	0,00%	0,00%

100,00%

### Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere e soddisfare le necessità dell'Ospite:

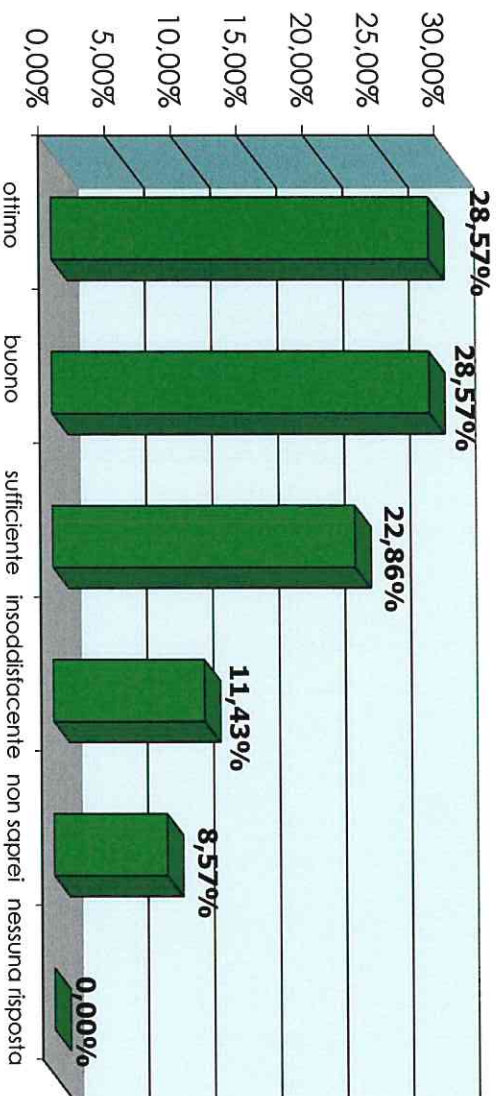


risposte del questionario

Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	28,57%	28,57%	22,86%	11,43%	8,57%	0,00%

100,00%

## Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere e soddisfare le necessità dell'Ospite:

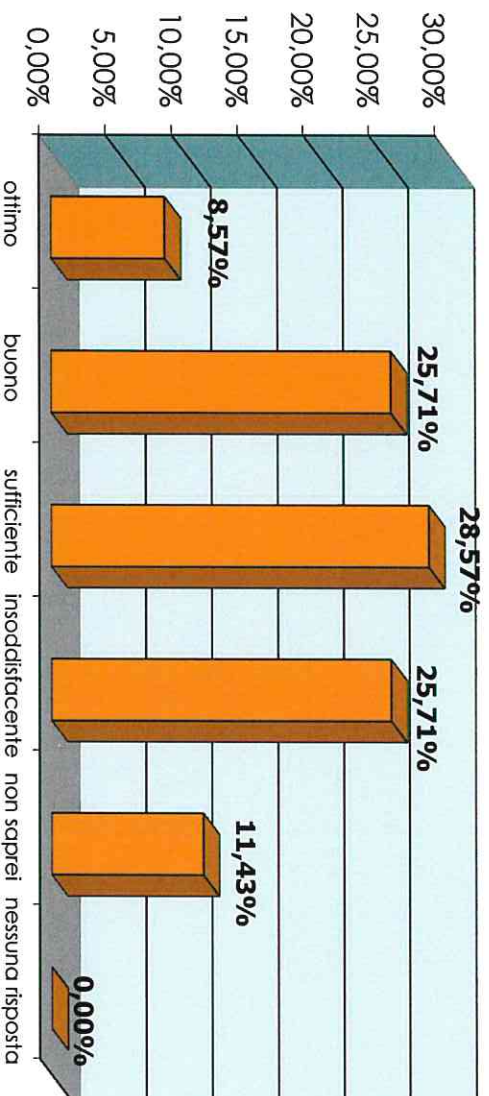


risposte del questionario

Valutazione delle attività di riabilitazione individuali e di gruppo	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	8,57%	25,71%	28,57%	25,71%	11,43%	0,00%

100,00%

## Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo:

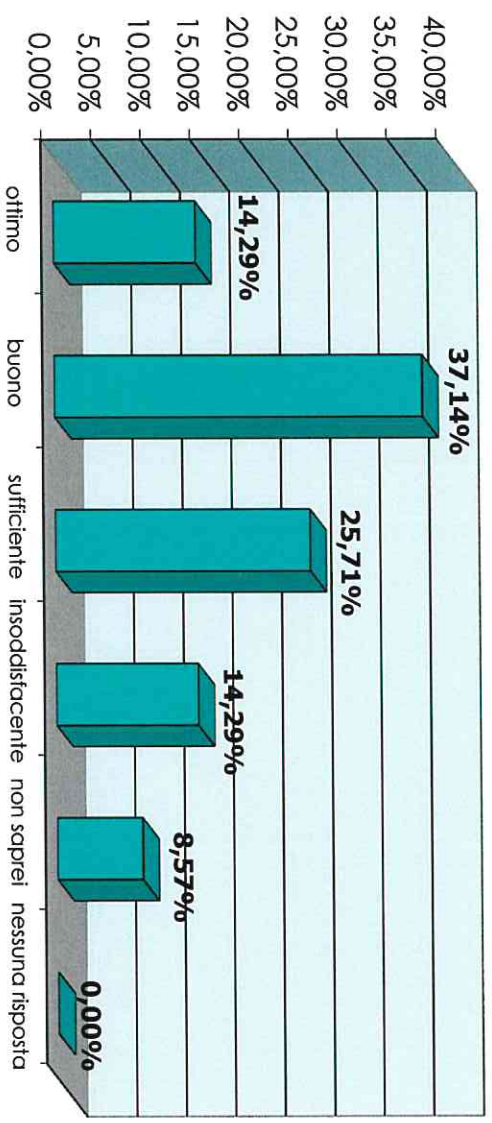


risposte del questionario

Come valuta le attività di animazione:						
ottimo	buono	sufficiente	insoddisfaccen	non saprei	nessuna risposta	
14,29%	37,14%	25,71%	14,29%	8,57%	0,00%	

100,00%

### Come valuta le attività di animazione:

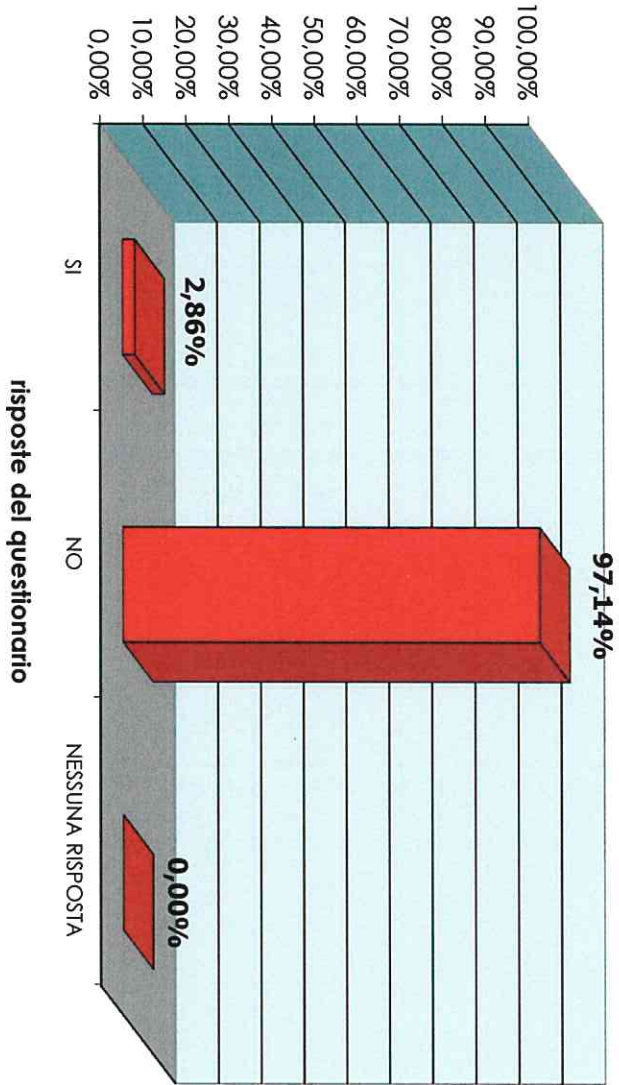


risposte del questionario

Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti	SI	NO	NESSUNA RISPOSTA
	2,86%	97,14%	0,00%

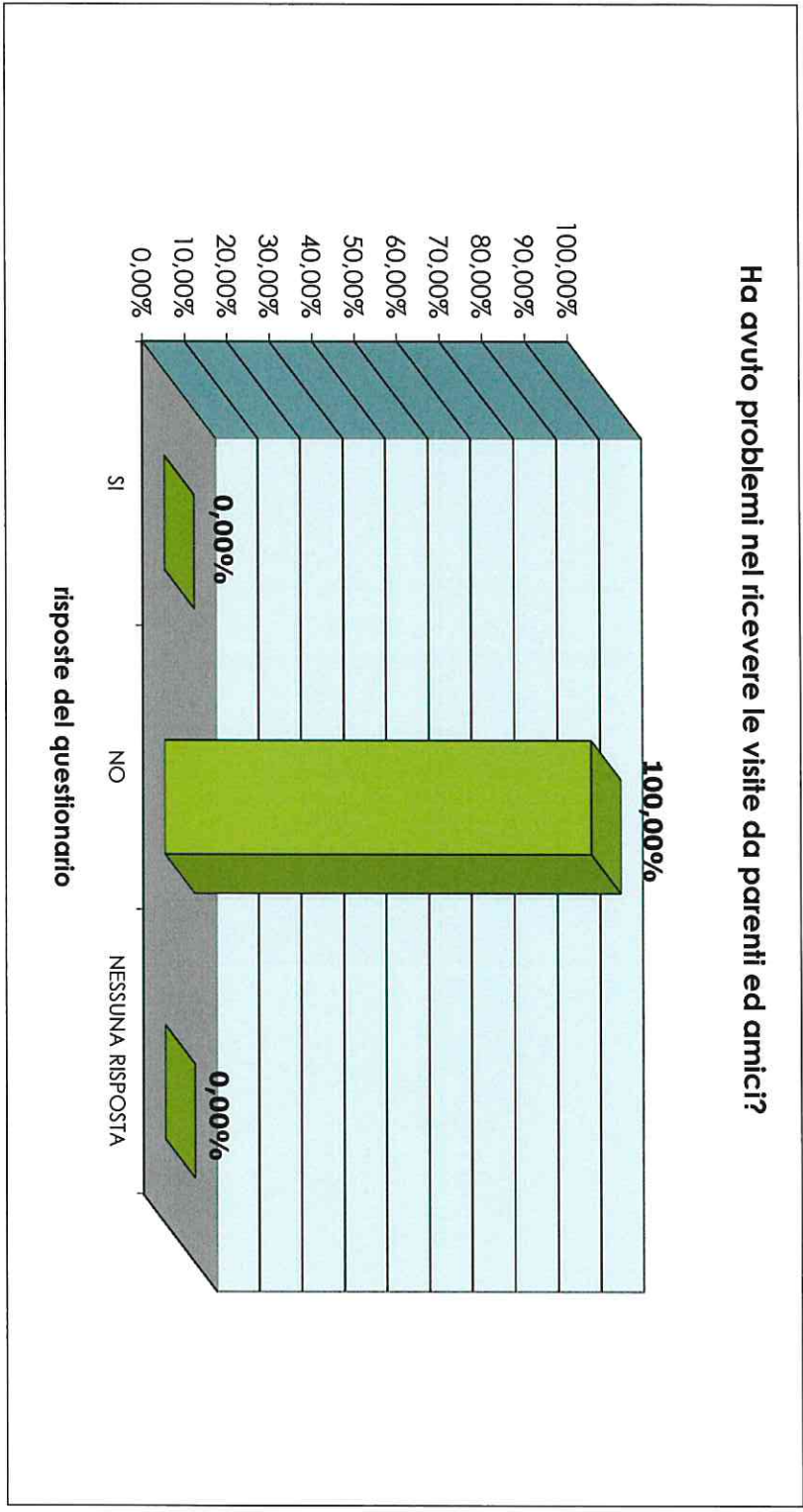
100,00%

### Ha avuto problemi nelle relazioni con altri Ospiti?



Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?	SI	NO	NESSUNA RISPOSTA
	0,00%	100,00%	0,00%

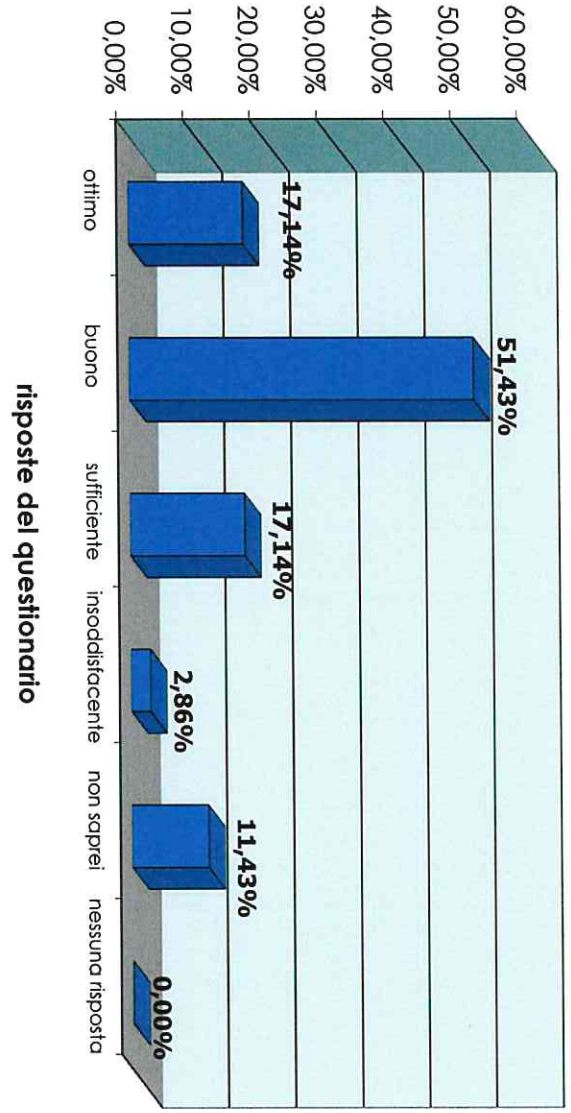
100,00%



Come considerare l'aspetto della riservatezza del personale	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	51,43%	17,14%	2,86%	11,43%	0,00%

100,00%

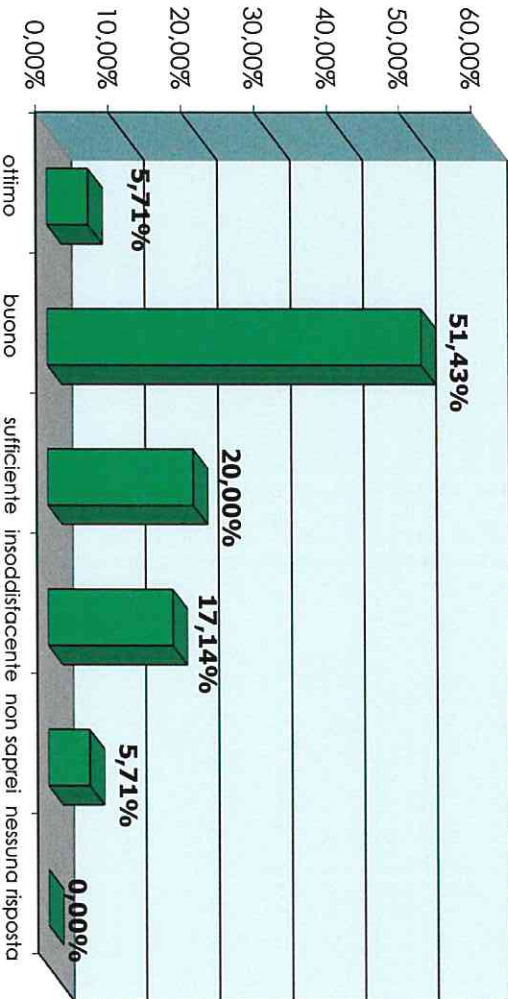
### Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?



dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	5,71%	51,43%	20,00%	17,14%	5,71%	0,00%

100,00%

**Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?**

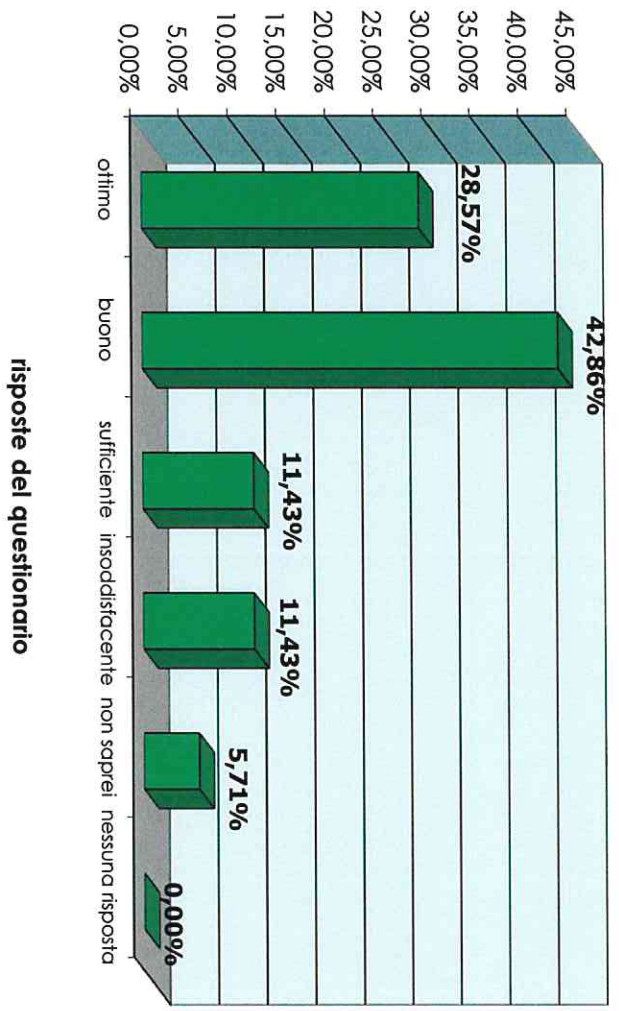


risposte del questionario

Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei familiari siano adeguate?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	28,57%	42,86%	11,43%	11,43%	5,71%	0,00%

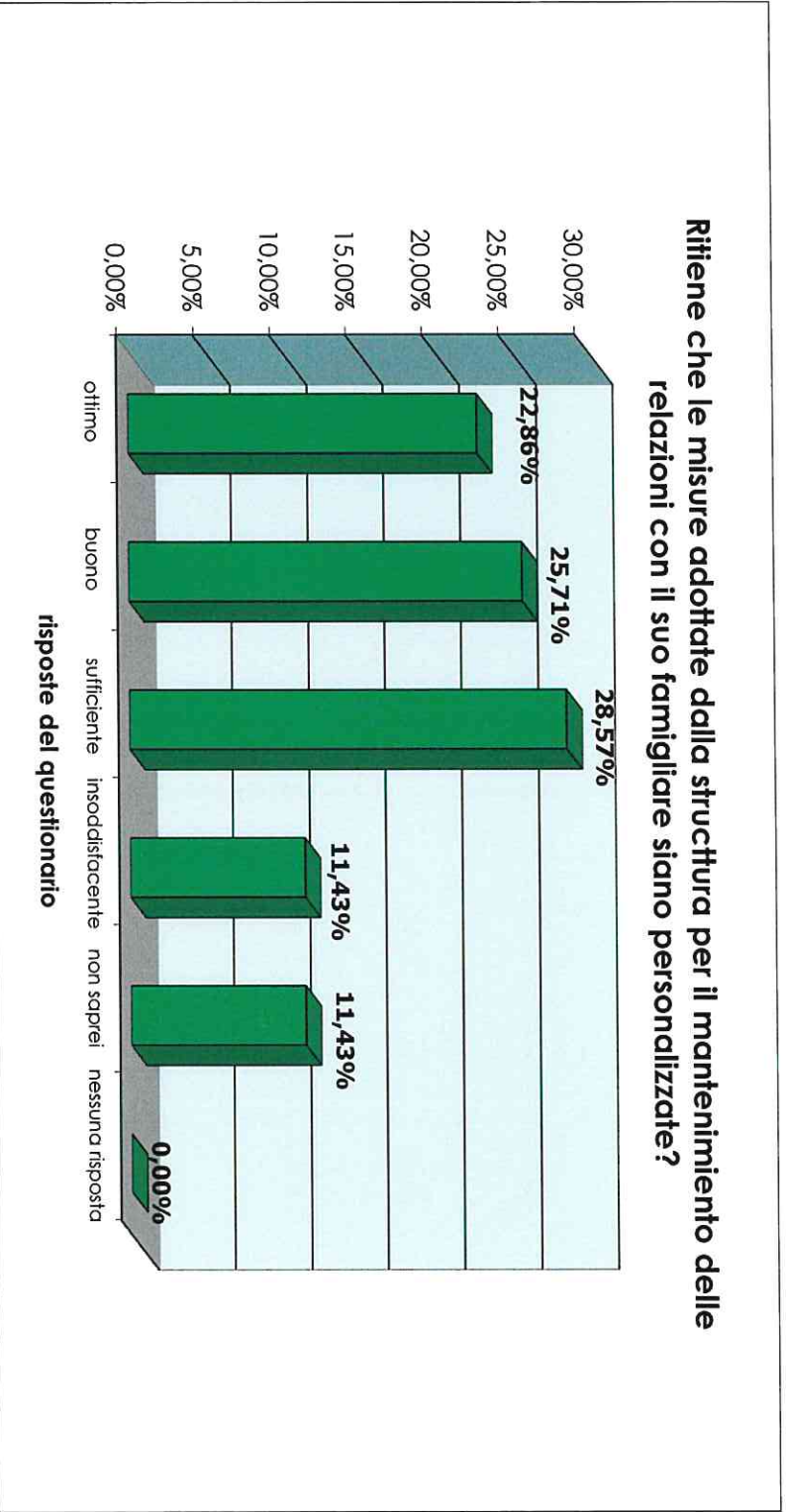
100,00%

### Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei familiari siano adeguate?



Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo familiare siano personalizzate?	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	22,86%	25,71%	28,57%	11,43%	11,43%	0,00%

100,00%

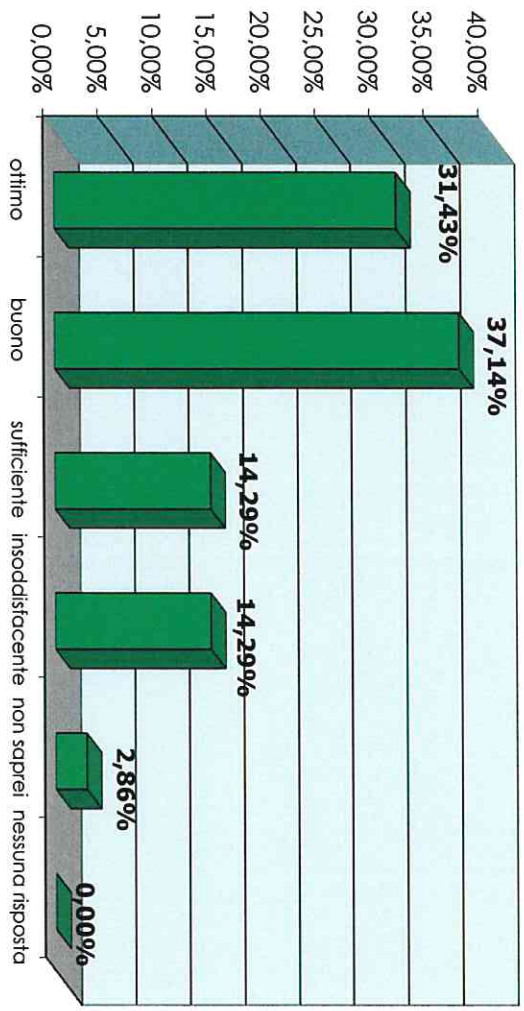


Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo famigliaere?

ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
31,43%	37,14%	14,29%	14,29%	2,86%	0,00%

100,00%

**Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo famigliaere?**

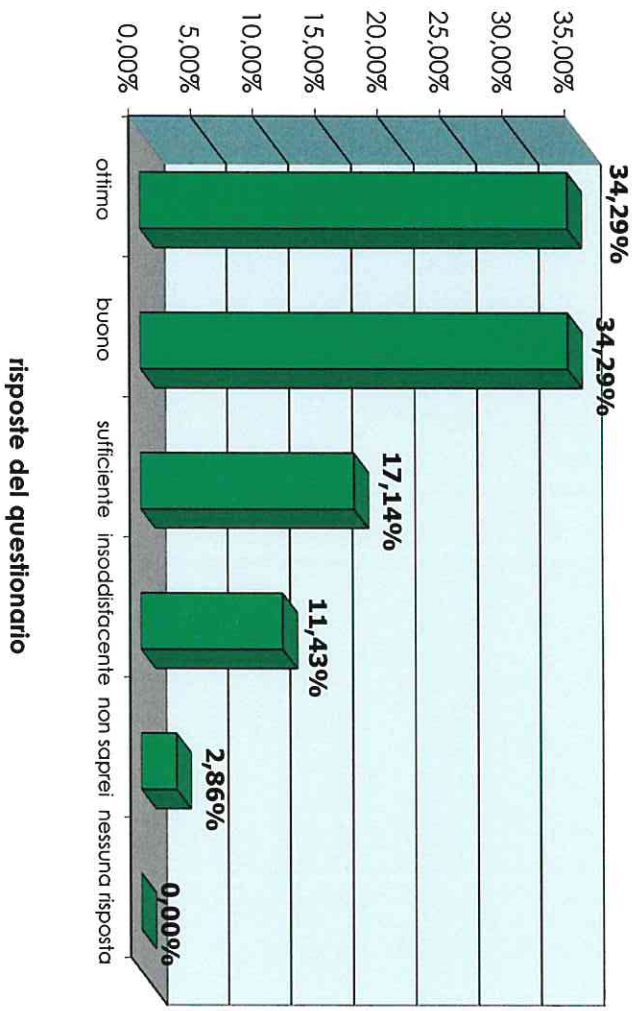


risposte del questionario

Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	34,29%	34,29%	17,14%	11,43%	2,86%	0,00%

100,00%

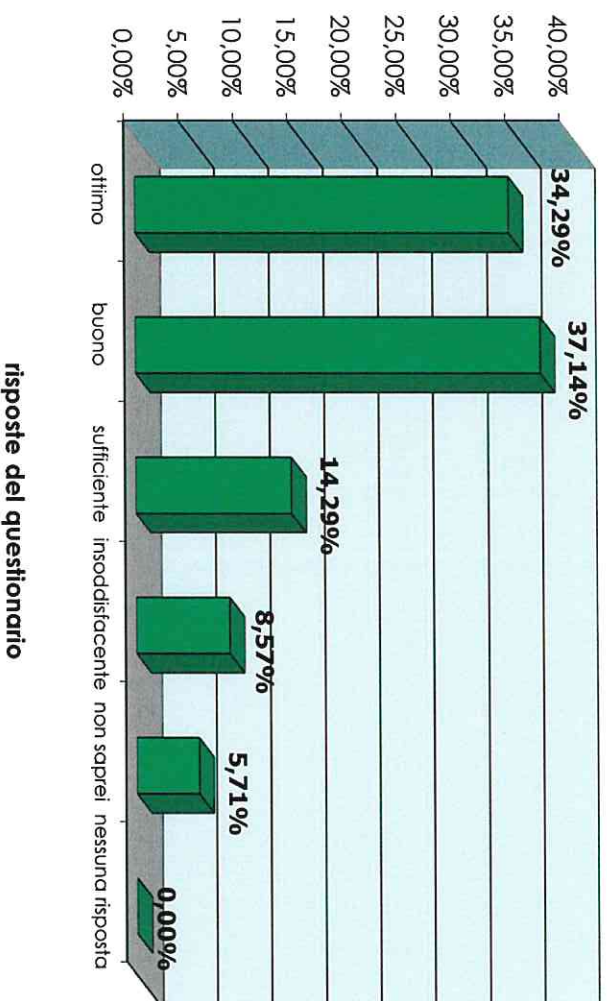
### Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?



Ritieni che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	34,29%	37,14%	14,29%	8,57%	5,71%	0,00%

100,00%

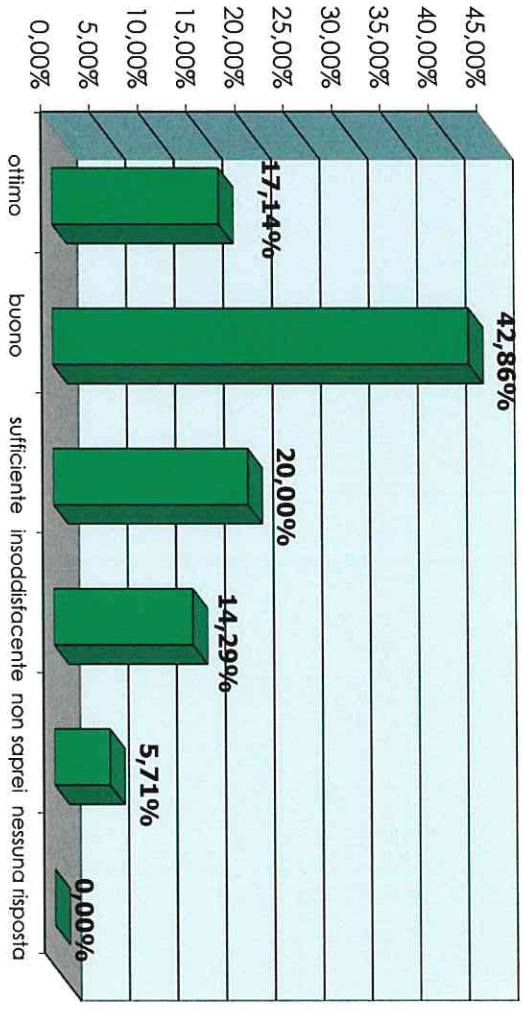
### Ritieni che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?



Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso...)?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	42,86%	20,00%	14,29%	5,71%	0,00%

100,00%

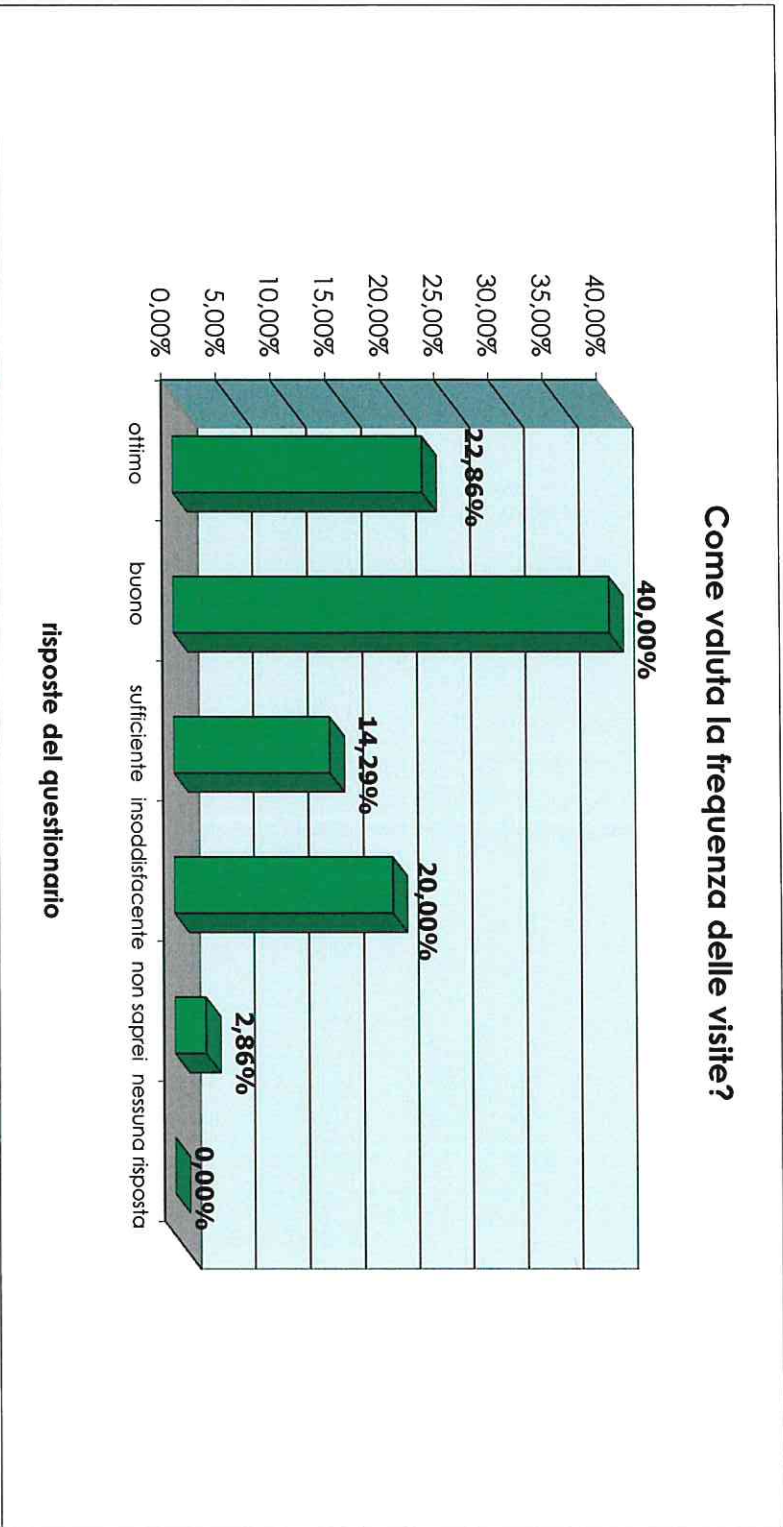
**come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso...)?**



risposte del questionario

Come valuta la frequenza delle visite?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	22,86%	40,00%	14,29%	20,00%	2,86%	0,00%

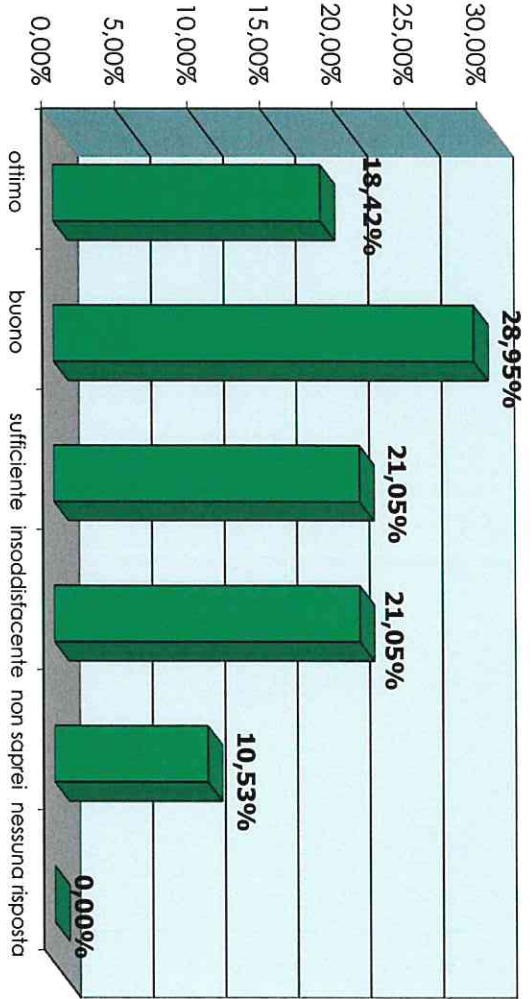
100,00%



Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	18,42%	28,95%	21,05%	21,05%	10,53%	0,00%

100,00%

### Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare?

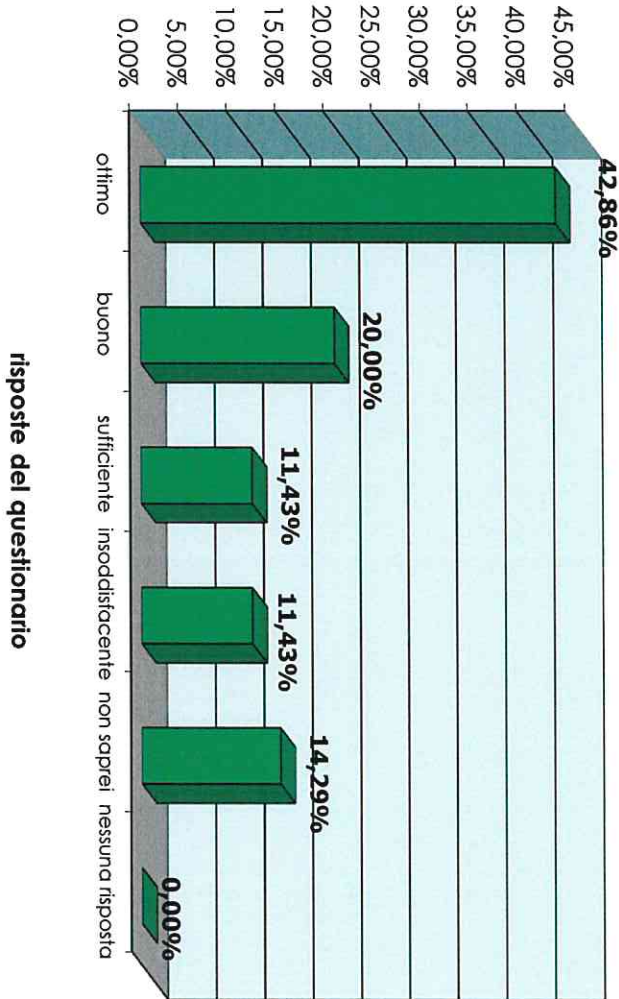


risposte del questionario

Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare?	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	42,86%	20,00%	11,43%	11,43%	14,29%	0,00%

100,00%

### Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare?



Totale questionari distribuiti	TOT. DISTRIBUITI	TOT. RESTITUITI
76	76	35

### QUESTIONARI RESTITUITI

