

**CUSTOMER SATISFACTION OSPITI**  
**R.S.A. VILLA DI SALUTE**

*Ediz. Marzo 2022*

## VALORI ASSOLUTI SU QUESTIONARI DI GRADIMENTO RESTITUITI

<input type="checkbox"/> 2 ospite	<input type="checkbox"/> 32 familiare	<input type="checkbox"/> 1 care-giver	<b>R.S.A. VILLA DI SALUTE</b>	<b>EDIZ. 2022</b>
<b>Qualità e adeguatezza del vitto:</b>				
<input type="checkbox"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 10 buono	<input type="checkbox"/> 9 sufficiente	<input type="checkbox"/> 4 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 6 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Orario dei pasti:</b>				
<input type="checkbox"/> 8 ottimo	<input type="checkbox"/> 12 buono	<input type="checkbox"/> 4 sufficiente	<input type="checkbox"/> 3 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 8 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:</b>				
<input type="checkbox"/> 11 ottimo	<input type="checkbox"/> 13 buono	<input type="checkbox"/> 11 sufficiente	<input type="checkbox"/> 0 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"/> 13 buono	<input type="checkbox"/> 10 sufficiente	<input type="checkbox"/> 1 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"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 10 buono	<input type="checkbox"/> 10 sufficiente	<input type="checkbox"/> 2 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 7 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Giudizi sull'assistenza alla persona</b>				
<b>Frequenza delle visite mediche:</b>				
<input type="checkbox"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 9 buono	<input type="checkbox"/> 6 sufficiente	<input type="checkbox"/> 6 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 8 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'ospite:</b>				
<input type="checkbox"/> 9 ottimo	<input type="checkbox"/> 11 buono	<input type="checkbox"/> 11 sufficiente	<input type="checkbox"/> 4 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 0 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"/> 9 ottimo	<input type="checkbox"/> 14 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente	<input type="checkbox"/> 4 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 1 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"/> 8 ottimo	<input type="checkbox"/> 13 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente	<input type="checkbox"/> 7 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 0 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
<b>Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?</b>				
<input type="checkbox"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 10 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente	<input type="checkbox"/> 7 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 5 non saprei <input type="checkbox"/> nessuna risposta
Altre considerazioni _____				
<b>Come valuta le attività di animazione?</b>				
<input type="checkbox"/> 9 ottimo	<input type="checkbox"/> 9 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"/> 2 SI	<input type="checkbox"/> 33 NO	<input type="checkbox"/> NON HA RISPOSTO		
<b>Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?</b>				
<input type="checkbox"/> 2 SI	<input type="checkbox"/> 33 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"/> 20 buono	<input type="checkbox"/> 7 sufficiente	<input type="checkbox"/> 0 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 2 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"/> 6 ottimo	<input type="checkbox"/> 11 buono	<input type="checkbox"/> 10 sufficiente		
<input type="checkbox"/> 3 insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 5 non saprei	<input type="checkbox"/> nessuna risposta		

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

11 1= insufficiente  
 1 4=ottimo

14 2=sufficiente  
 1 0= non so

8 3=buono

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

10 1= insufficiente  
 7 4=ottimo

9 2=sufficiente  
 5 0= non so

4 3=buono

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

13 1= insufficiente  
 2 4=ottimo

10 2=sufficiente  
 0 0= non so

10 3=buono

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

18 1= insufficiente  
 0 4=ottimo

10 2=sufficiente  
 0 0= non so

7 3=buono

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

15 1= insufficiente  
 0 4=ottimo

10 2=sufficiente  
 1 0= non so

9 3=buono

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

11 1= insufficiente  
 3 4=ottimo

13 2=sufficiente  
 0 0= non so

8 3=buono

**Come valuta la frequenza delle visite?**

17 1= insufficiente  
 4 4=ottimo

9 2=sufficiente  
 0 0= non so

5 3=buono

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

8 1= insufficiente  
 8 4=ottimo

9 2=sufficiente  
 0 0= non so

10 3=buono

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

16 1= insufficiente  
 3 4=ottimo

6 2=sufficiente  
 4 0= non so

6 3=buono

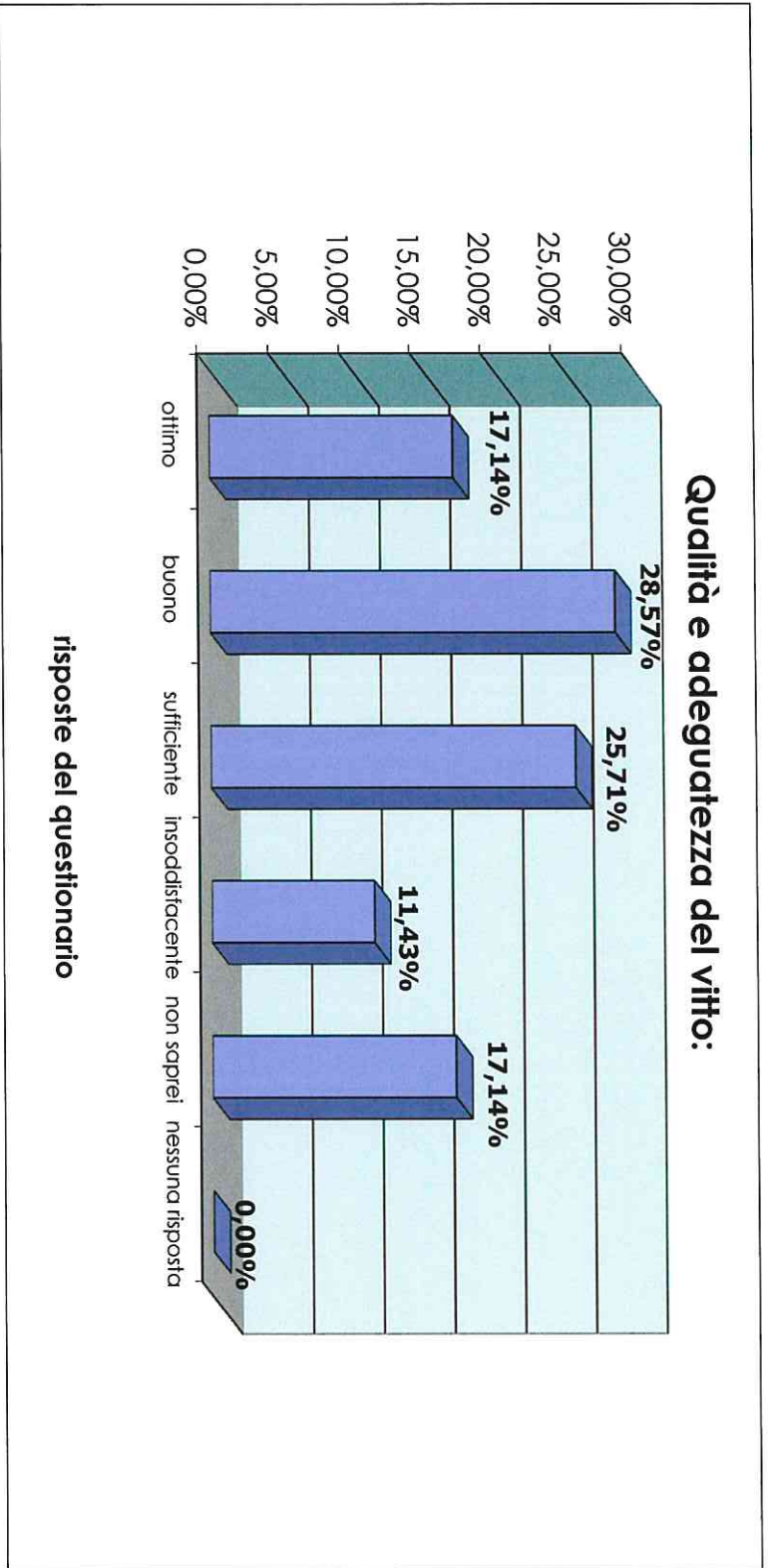
**VALORI PERCENTUALI SU QUESTIONARI GRADIMENTO RESTITUITI - ANNO 2022**  
**R.S.A. VILLA DI SALUTE**

<b>Qualità e adeguatezza del vitto:</b>	<b>ottimo</b> 17,14%	<b>buono</b> 28,57%	<b>sufficiente</b> 25,71%	<b>insoddisfacente</b> 11,43%	<b>non saprei</b> 17,14%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Orario dei pasti:</b>	<b>ottimo</b> 22,86%	<b>buono</b> 34,29%	<b>sufficiente</b> 11,43%	<b>insoddisfacente</b> 8,57%	<b>non saprei</b> 22,86%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Igiene e pulizia degli ambienti: camere, corridoi, letti, ecc.:</b>	<b>ottimo</b> 31,43%	<b>buono</b> 37,14%	<b>sufficiente</b> 31,43%	<b>insoddisfacente</b> 0,00%	<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> 37,14%	<b>sufficiente</b> 28,57%	<b>insoddisfacente</b> 2,86%	<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> 17,14%	<b>buono</b> 28,57%	<b>sufficiente</b> 28,57%	<b>insoddisfacente</b> 5,71%	<b>non saprei</b> 20,00%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Frequenza delle visite mediche:</b>	<b>ottimo</b> 17,14%	<b>buono</b> 25,71%	<b>sufficiente</b> 17,14%	<b>insoddisfacente</b> 17,14%	<b>non saprei</b> 22,86%	<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> 25,71%	<b>buono</b> 31,43%	<b>sufficiente</b> 31,43%	<b>insoddisfacente</b> 11,43%	<b>non saprei</b> 0,00%	<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> 25,71%	<b>buono</b> 40,00%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 11,43%	<b>non saprei</b> 2,86%	<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> 22,86%	<b>buono</b> 37,14%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 20,00%	<b>non saprei</b> 0,00%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo?</b>	<b>ottimo</b> 17,14%	<b>buono</b> 28,57%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 20,00%	<b>non saprei</b> 14,29%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Come valuta le attività di animazione?</b>	<b>ottimo</b> 25,71%	<b>buono</b> 25,71%	<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> 5,71%	<b>NO</b> 94,29%				<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%
<b>Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?</b>	<b>SI</b> 5,71%	<b>NO</b> 94,29%				<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> 57,14%	<b>sufficiente</b> 20,00%	<b>insoddisfacente</b> 0,00%	<b>non saprei</b> 5,71%	<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> 17,14%	<b>buono</b> 31,43%	<b>sufficiente</b> 28,57%	<b>insoddisfacente</b> 8,57%	<b>non saprei</b> 14,29%	<b>nessuna risposta</b> 0,00%	100,00%

Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei famigliari siano adeguate?	1= insufficiente 31,43%	2=sufficiente 40,00%	3=buono 22,86%	4=ottimo 2,86%	0= non so 2,86%		100,00%
Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo famigliare siano	insufficiente 28,57%	2=sufficiente 25,71%	3=buono 11,43%	4=ottimo 20,00%	0= non so 14,29%		100,00%
Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo famigliare?	1= insufficiente 37,14%	2=sufficiente 28,57%	3=buono 28,57%	4=ottimo 5,71%	0= non so 0,00%		100,00%
Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?	1= insufficiente 51,43%	2=sufficiente 28,57%	3=buono 20,00%	4=ottimo 0,00%	0= non so 0,00%		100,00%
Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?	1= insufficiente 42,86%	2=sufficiente 28,57%	3=buono 25,71%	4=ottimo 0,00%	0= non so 2,86%		100,00%
Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso..)?	1= insufficiente 31,43%	2=sufficiente 37,14%	3=buono 22,86%	4=ottimo 8,57%	0= non so 0,00%		100,00%
Come valuta la frequenza delle visite?	1= insufficiente 48,57%	2=sufficiente 25,71%	3=buono 14,29%	4=ottimo 11,43%	0= non so 0,00%		100,00%
Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo famigliare?	1= insufficiente 22,86%	2=sufficiente 25,71%	3=buono 28,57%	4=ottimo 22,86%	0= non so 0,00%		100,00%
Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo famigliare?	1= insufficiente 45,71%	2=sufficiente 17,14%	3=buono 17,14%	4=ottimo 8,57%	0= non so 11,43%		100,00%

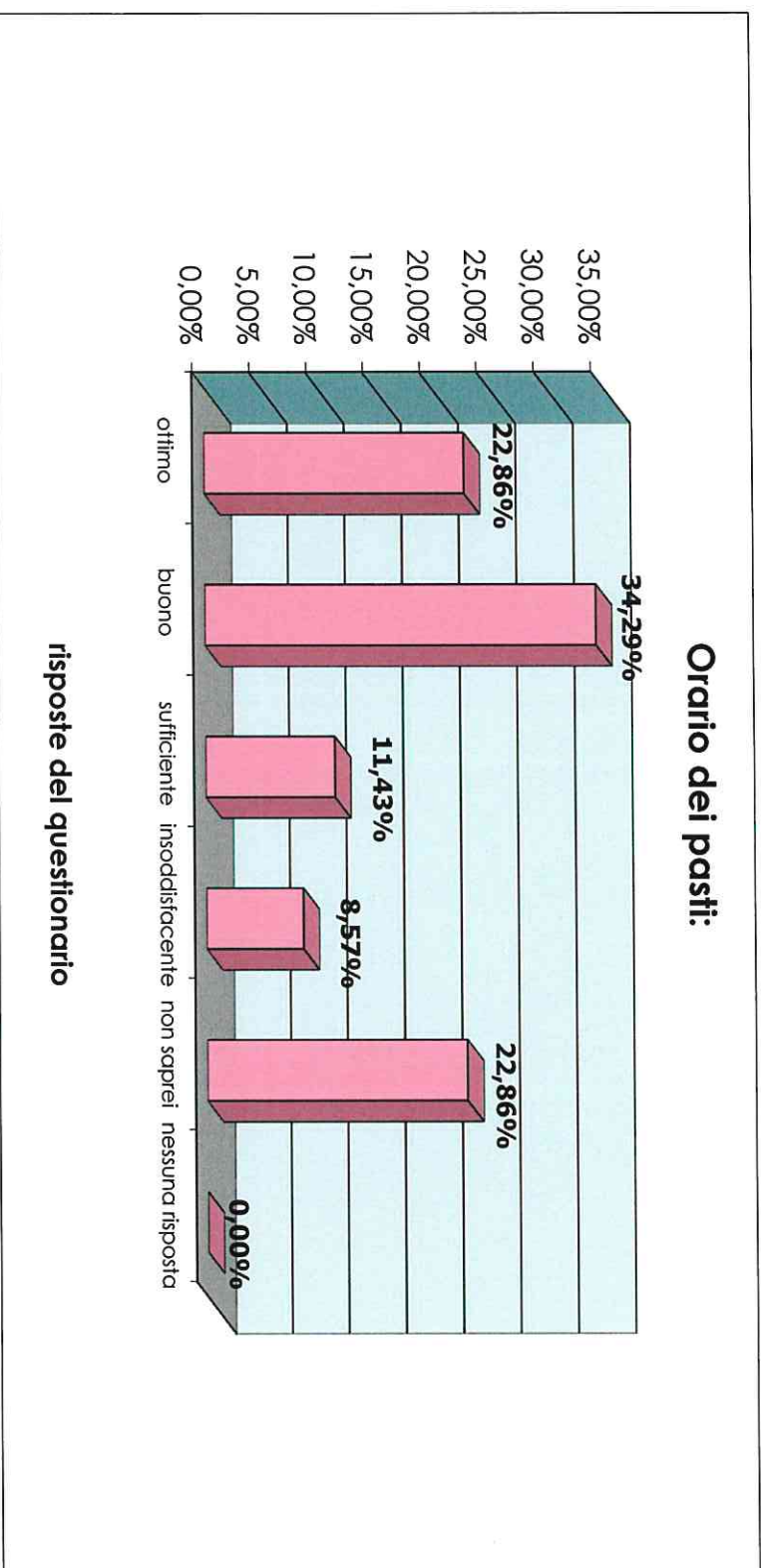
Qualità e adeguatezza del vitto:						
ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta	
17,14%	28,57%	25,71%	11,43%	17,14%	0,00%	

100,00%



Orario dei pasti:		ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacen	non saprei	nessuna risposta
		22,86%	34,29%	11,43%	8,57%	22,86%	0,00%

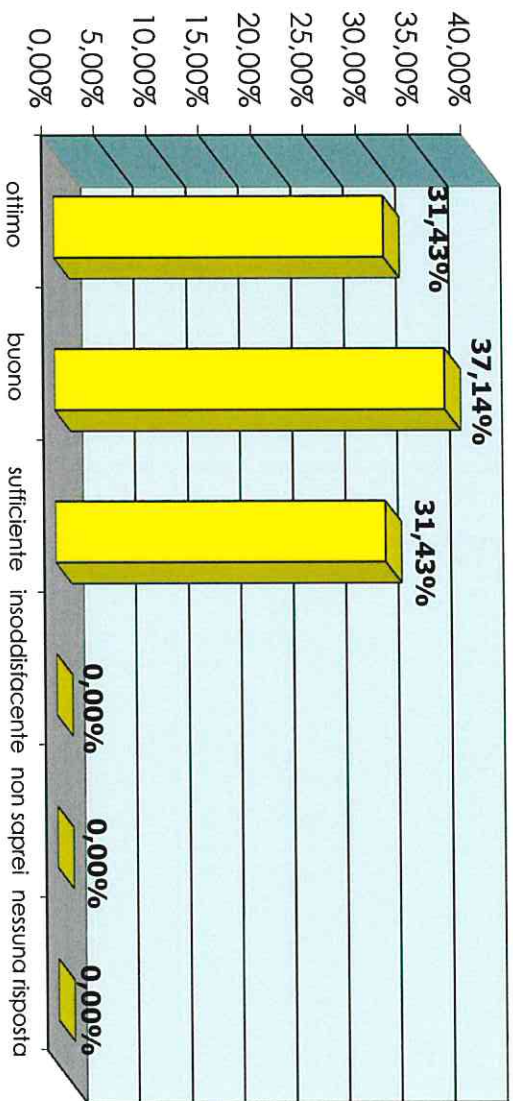
100,00%



Igiene e pulizia degli ambienti	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacen	non saprei	nessuna risposta
	31,43%	37,14%	31,43%	0,00%	0,00%	0,00%

100,00%

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

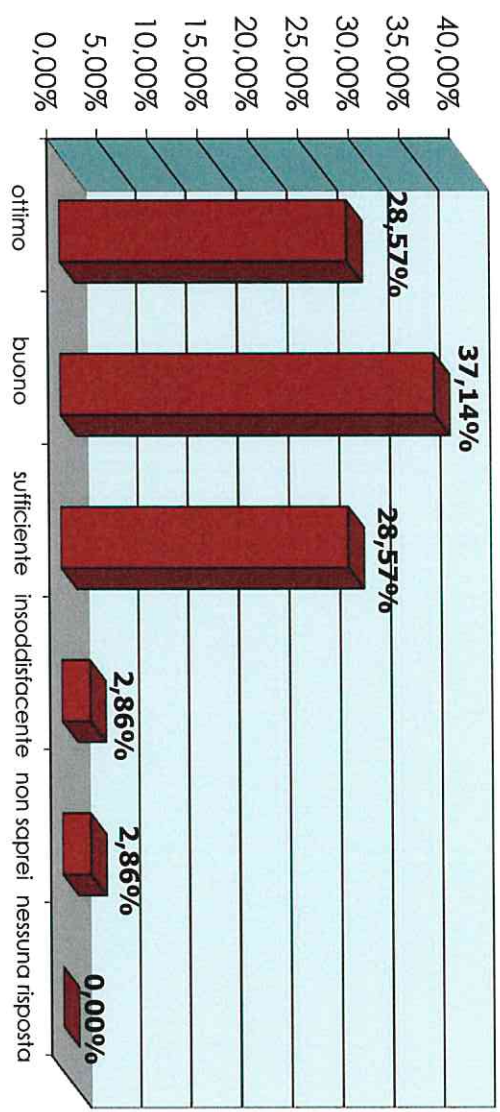


risposte del questionario

Tranquillità e comfort personale						
ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacent	non saprei	nessuna risposta	
28,57%	37,14%	28,57%	2,86%	2,86%	0,00%	

100,00%

### Tranquillità e comfort personale:

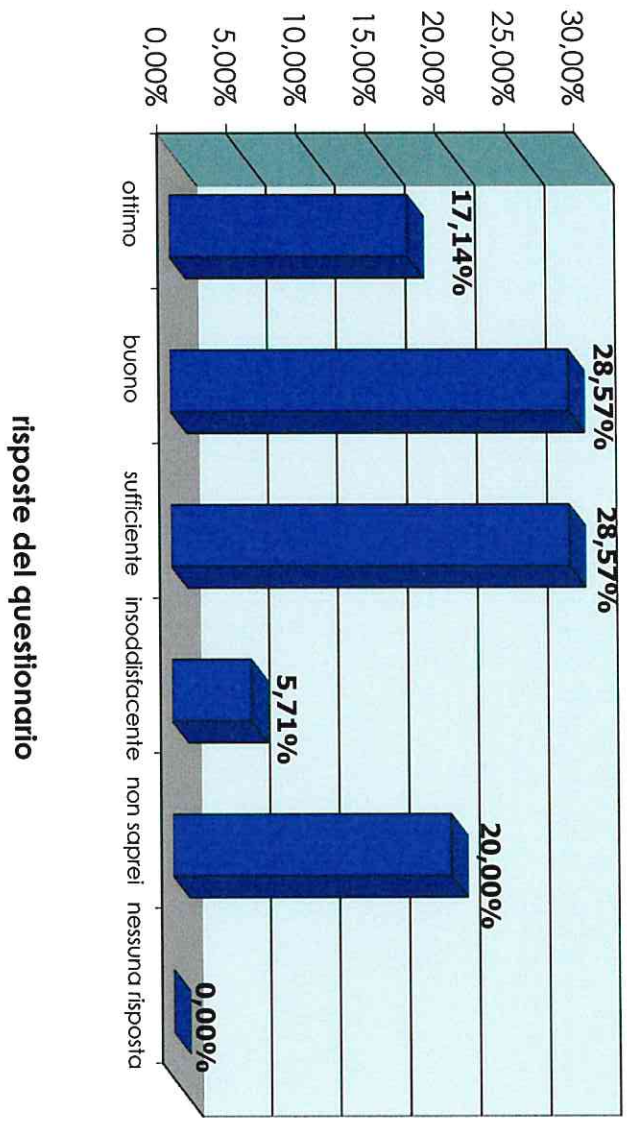


risposte del questionario

Organizzazione della Giornata:	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	28,57%	28,57%	5,71%	20,00%	0,00%

100,00%

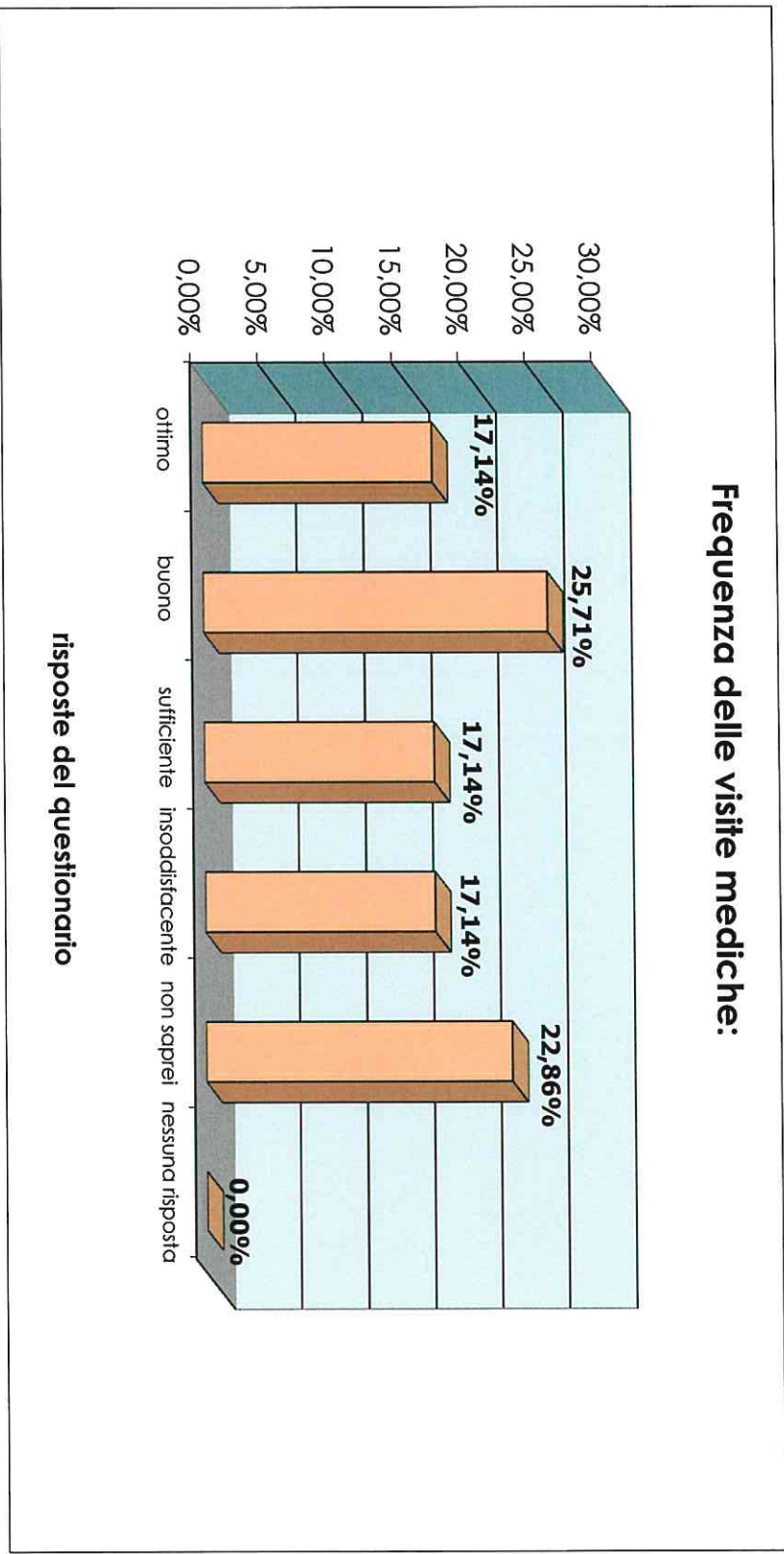
### Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, delle attività, ecc.):



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

100,00%

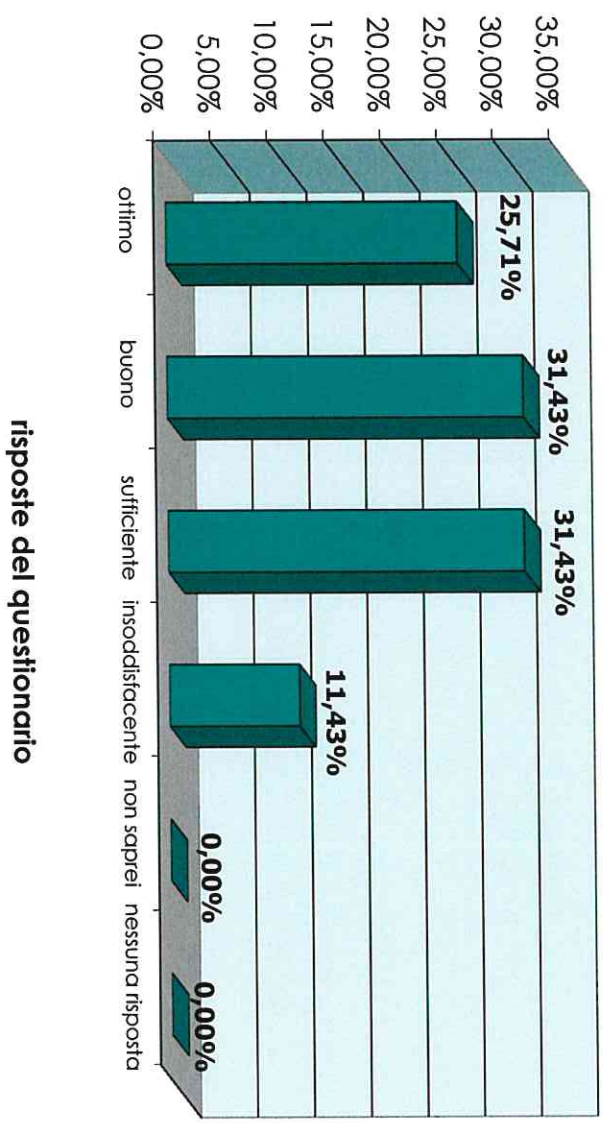
### Frequenza delle visite mediche:



Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'Ospite	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	25,71%	31,43%	31,43%	11,43%	0,00%	0,00%

100,00%

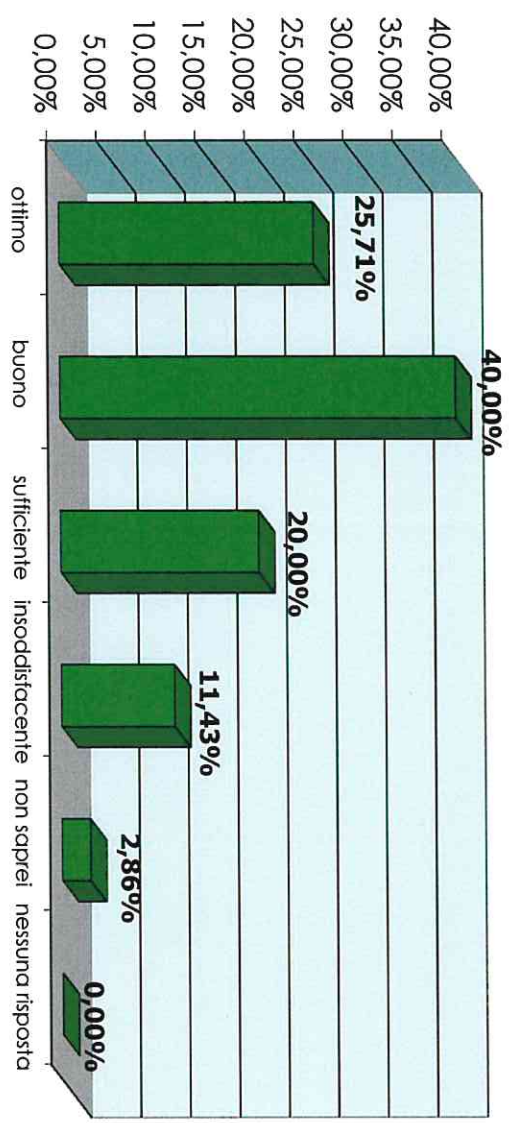
### Disponibilità del medico a dare notizie sullo stato di salute dell'Ospite:



Professionalità e cortesia del personale infermieristico nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfaccen	non saprei	nessuna risposta
	25,71%	40,00%	20,00%	11,43%	2,86%	0,00%

100,00%

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

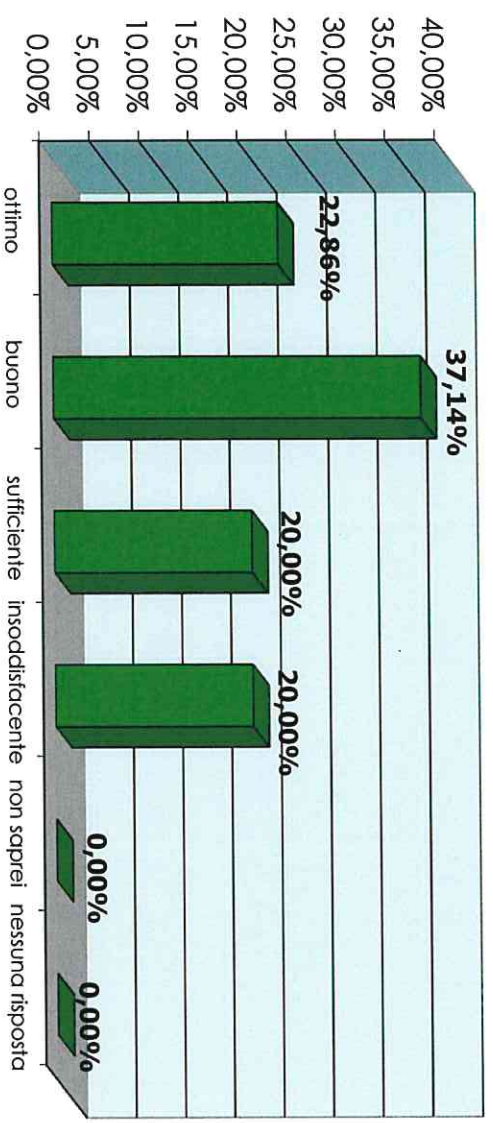


risposte del questionario

Professionalità e cortesia del personale di assistenza nel provvedere a soddisfare le necessità dell'ospite:	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacent	non saprei	nessuna risposta
	22,86%	37,14%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%

100,00%

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

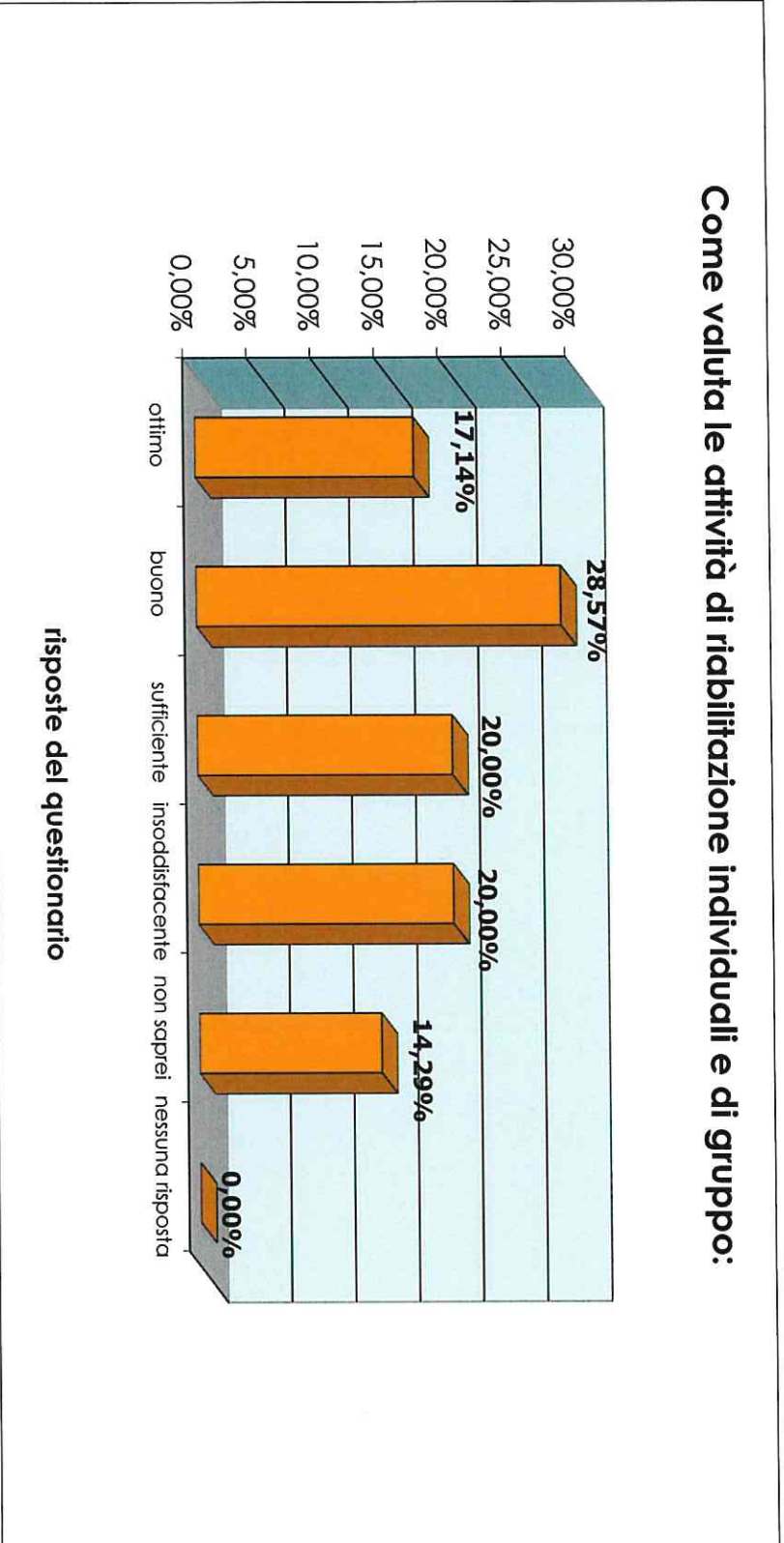


risposte del questionario

Valutazione delle attività di riabilitazione individuali e di gruppo	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfaccen	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	28,57%	20,00%	20,00%	14,29%	0,00%

100,00%

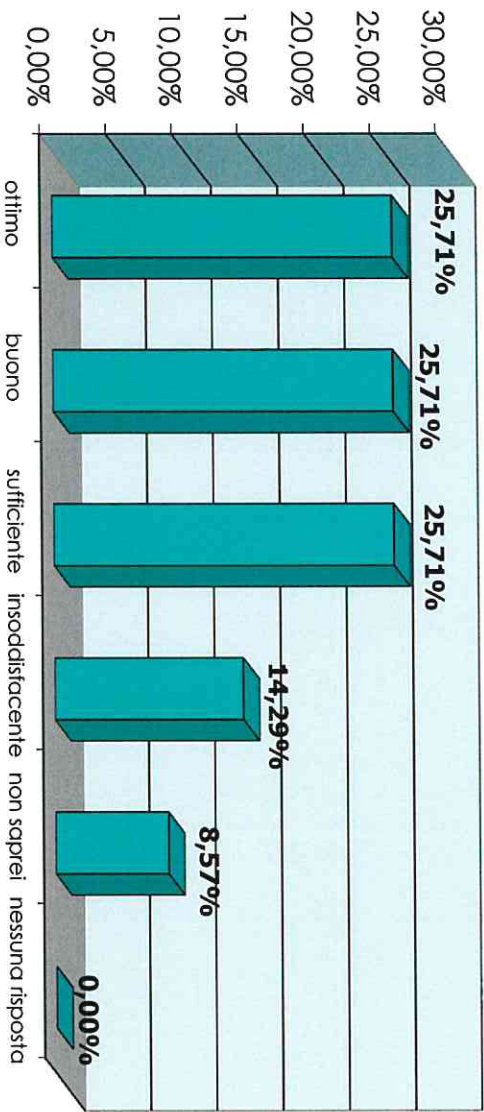
### Come valuta le attività di riabilitazione individuali e di gruppo:



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

100,00%

### Come valuta le attività di animazione:

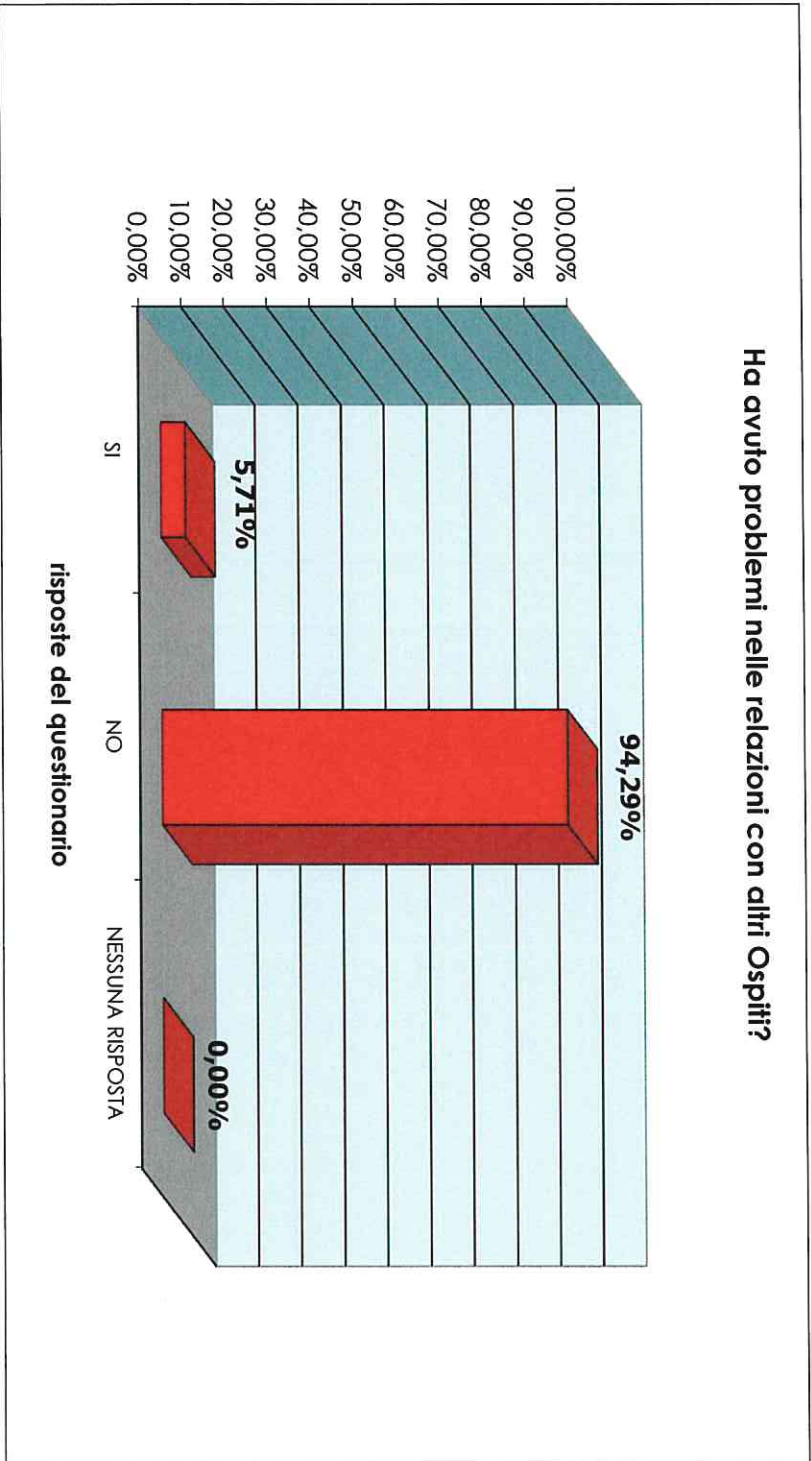


risposte del questionario

Ha avuto problemi nelle relazioni con altri ospiti	SI	NO	NESSUNA RISPOSTA
	5,71%	94,29%	0,00%

100,00%

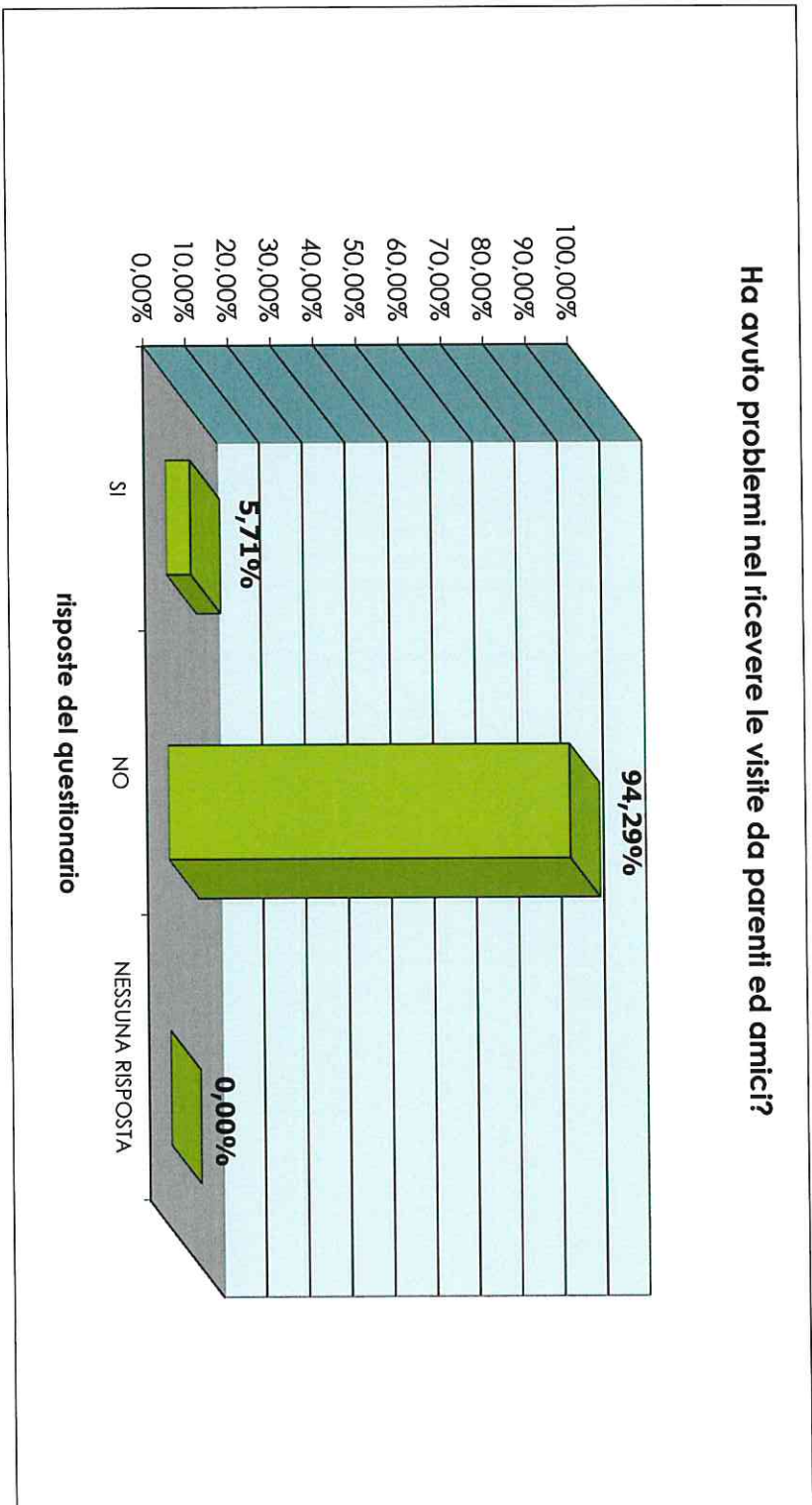
### Ha avuto problemi nelle relazioni con altri Ospiti?



Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?	SI	NO	NESSUNA RISPOSTA
	5,71%	94,29%	0,00%

100,00%

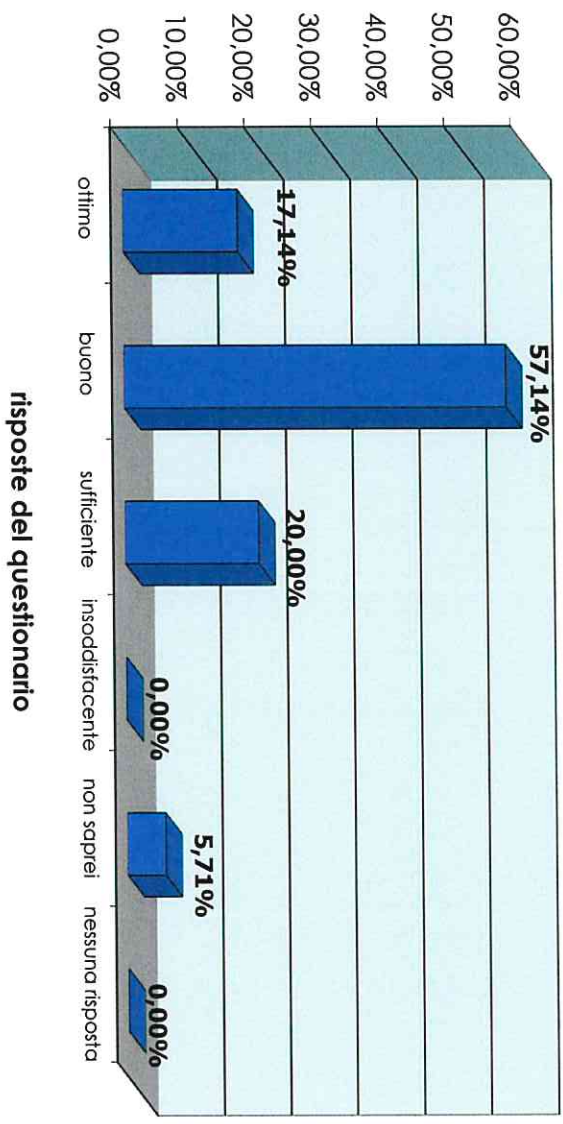
### Ha avuto problemi nel ricevere le visite da parenti ed amici?



Come considerare l'aspetto della riservatezza del personale	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	57,14%	20,00%	0,00%	5,71%	0,00%

100,00%

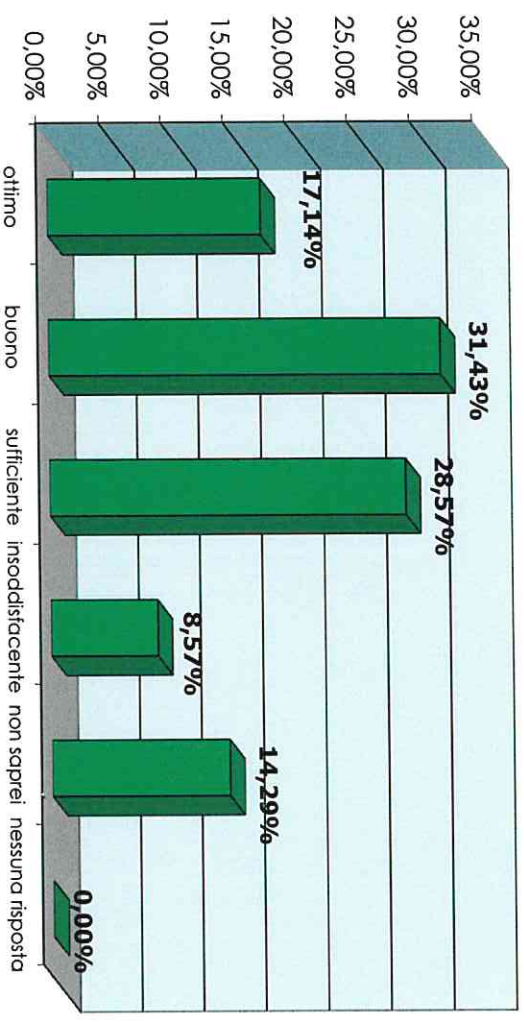
### Come considera l'aspetto della riservatezza del personale?



dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi che le sono stati offerti?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	17,14%	31,43%	28,57%	8,57%	14,29%	0,00%

100,00%

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

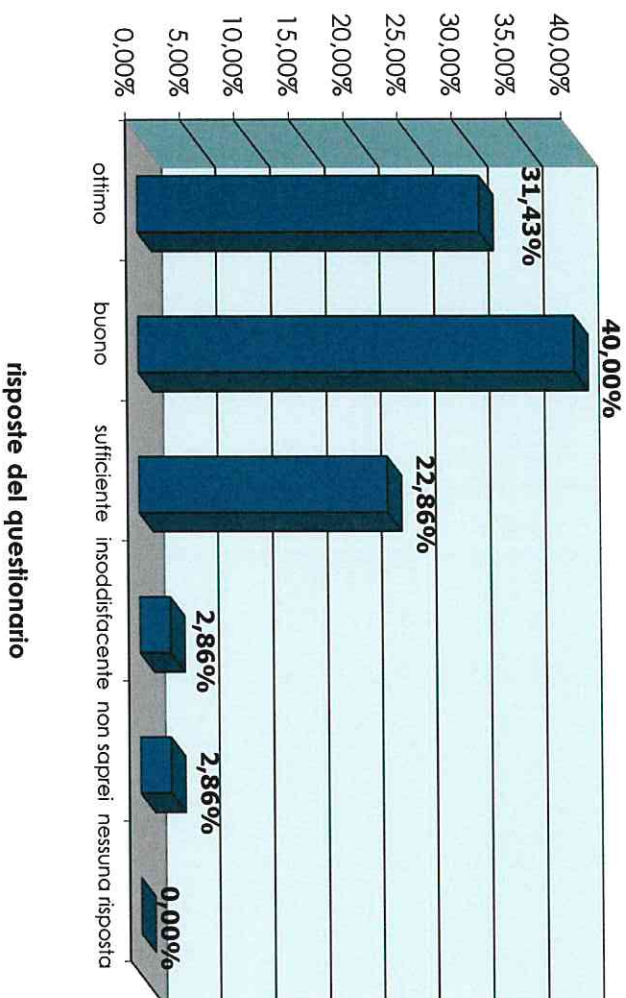


risposte del questionario

Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei famigliari siano adeguate?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	31,43%	40,00%	22,86%	2,86%	2,86%	0,00%

100,00%

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

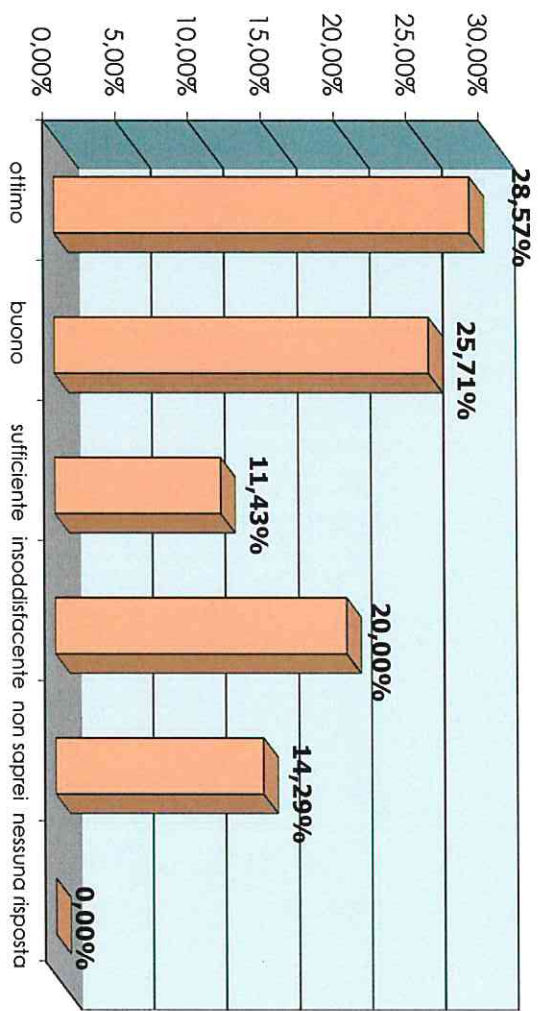


Ritiene che le misure adottate dalla struttura per il mantenimento delle relazioni con il suo famigliare siano personalizzate?

ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
28,57%	25,71%	11,43%	20,00%	14,29%	0,00%

100,00%

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



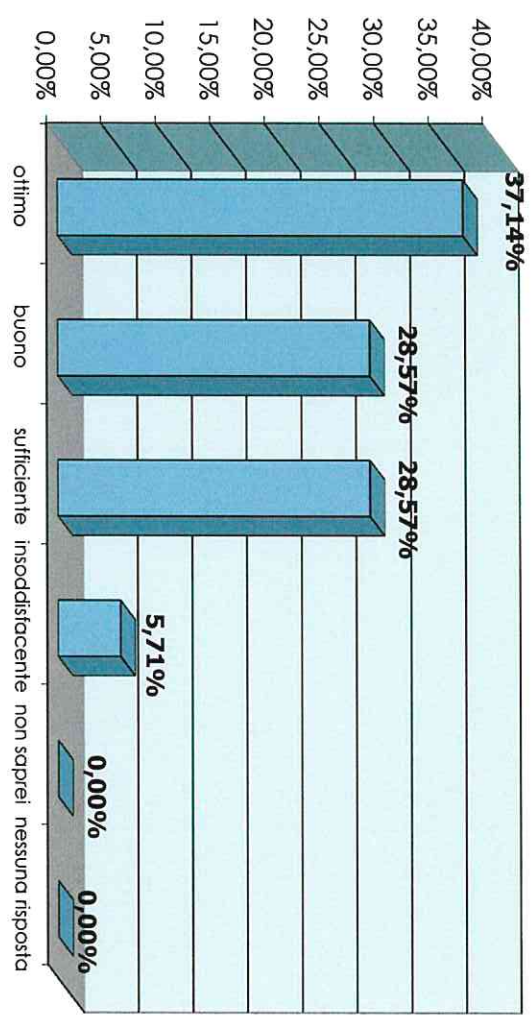
risposte del questionario

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

ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
37,14%	28,57%	28,57%	5,71%	0,00%	0,00%

100,00%

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

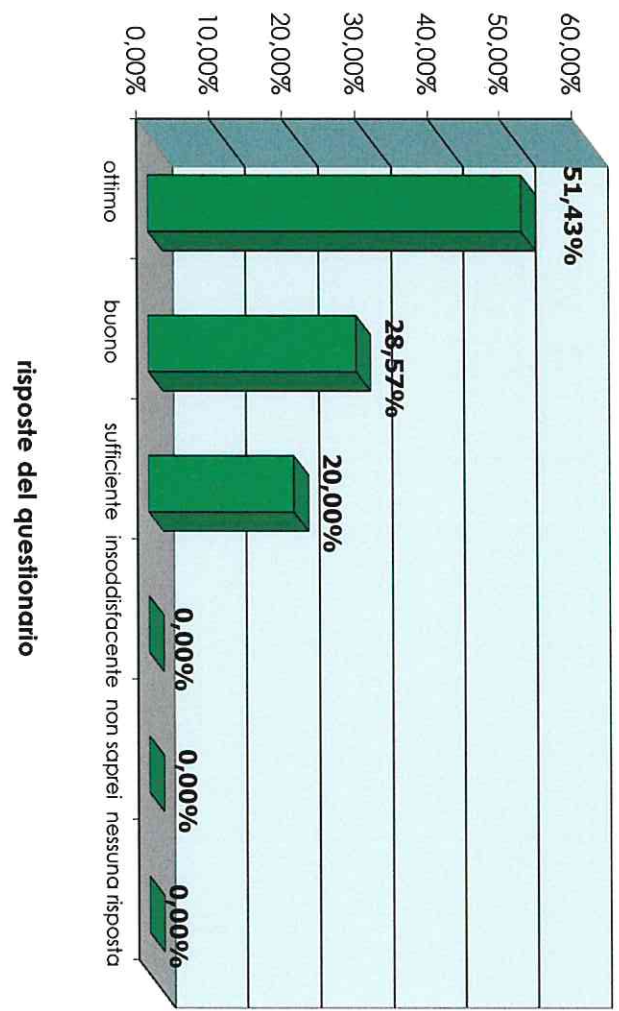


risposte del questionario

Ritiene che i percorsi e le modalità di accesso alla struttura siano chiari?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	51,43%	28,57%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%

100,00%

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

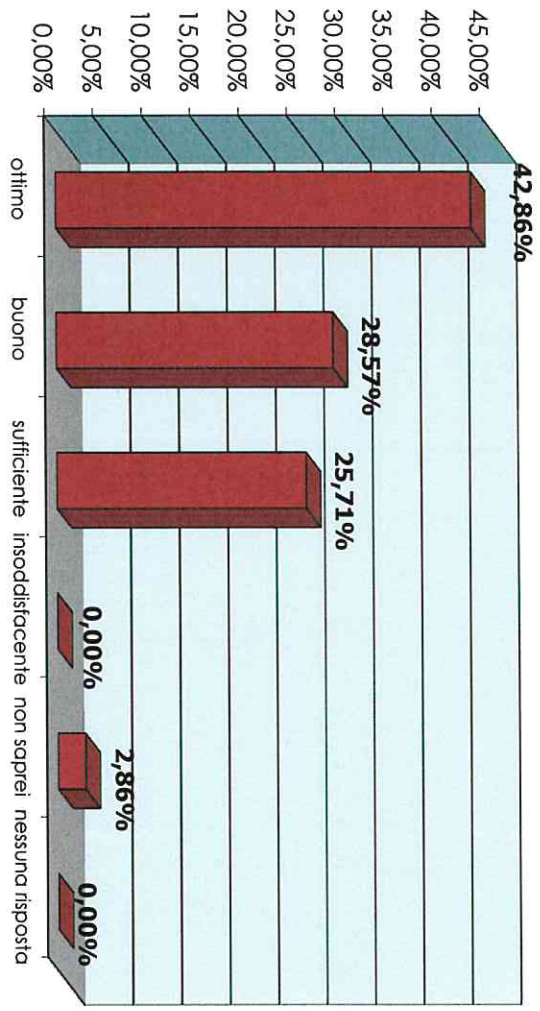


Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate per la gestione delle visite e delle uscite?

ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
42,86%	28,57%	25,71%	0,00%	2,86%	0,00%

100,00%

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

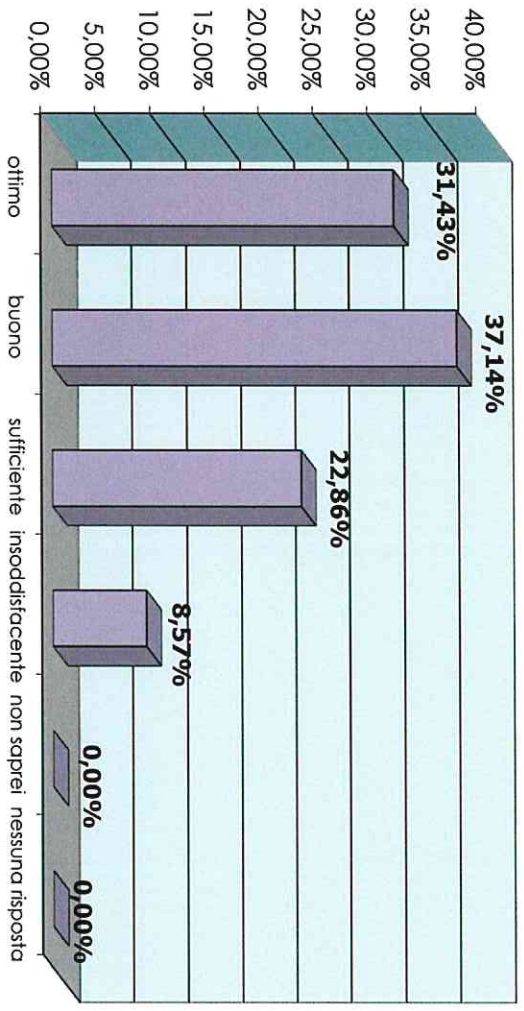


risposte del questionario

Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, modalità di prenotazione, procedure di accesso...)?	risposte del questionario					
	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	31,43%	37,14%	22,86%	8,57%	0,00%	0,00%

100,00%

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

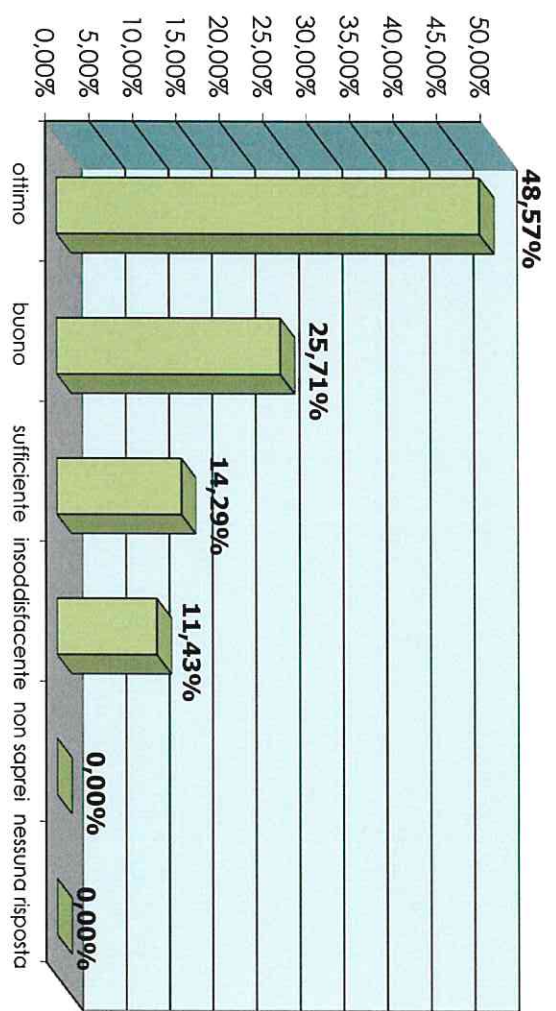


risposte del questionario

Come valuta la frequenza delle visite?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	48,57%	25,71%	14,29%	11,43%	0,00%	0,00%

100,00%

### Come valuta la frequenza delle visite?



risposte del questionario

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

ottimo  
22,86%

buono  
25,71%

sufficiente  
28,57%

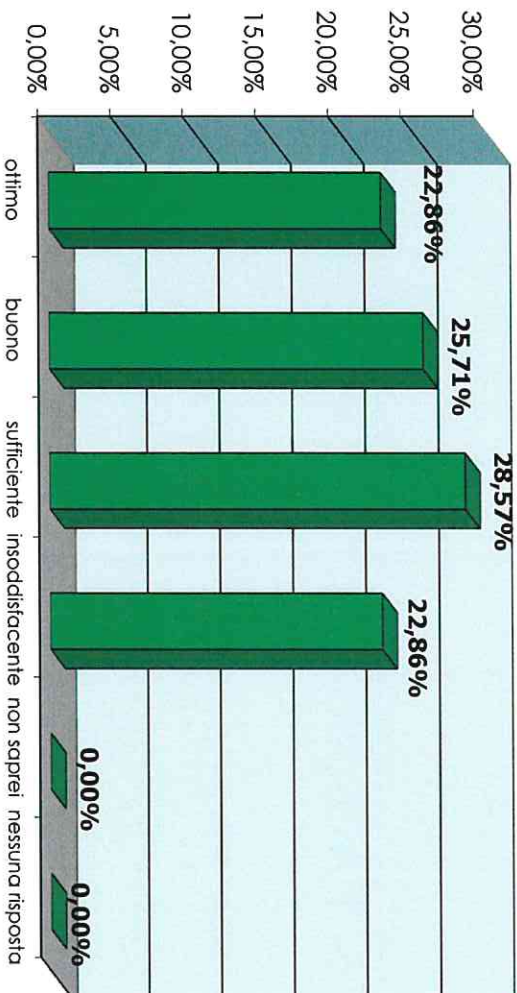
insoddisfacente  
22,86%

non saprei  
0,00%

nessuna risposta  
0,00%

100,00%

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

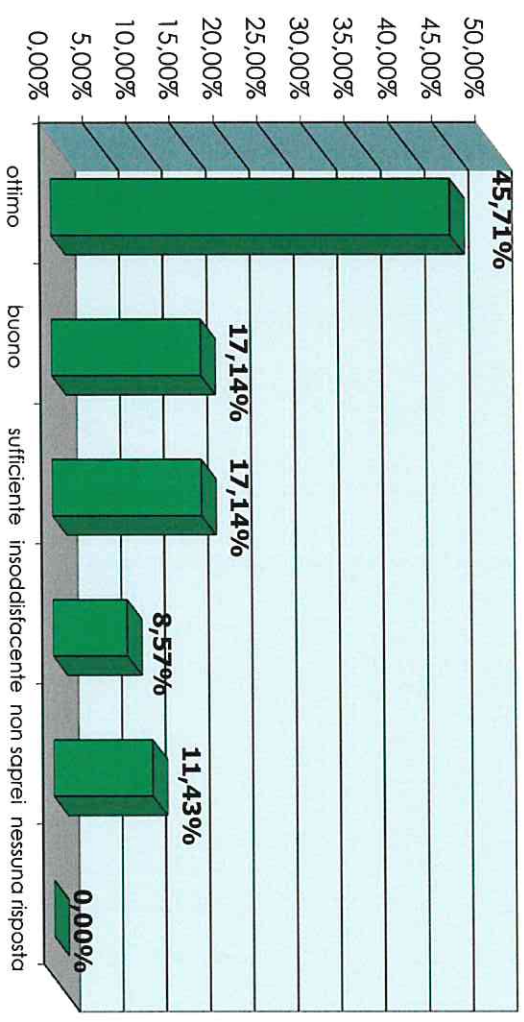


risposte del questionario

Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo famigliare?	ottimo	buono	sufficiente	insoddisfacente	non saprei	nessuna risposta
	45,71%	17,14%	17,14%	8,57%	11,43%	0,00%

100,00%

### Ritiene utile l'utilizzo della Videochiamata come strumento di comunicazione con il suo famigliare?



risposte del questionario

Totale questionari distribuiti	TOT. DISTRIBUITI	TOT. RESTITUITI
112	100,00%	31,25%
	112	35

35

