



RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION IN RSA

ELABORAZIONE QUESTIONARI

ANNO 2018

PIANO DI DIFFUSIONE DELLE RISULTANZE INDAGINE DI SODDISFAZIONE OSPITI

La Direzione Generale della R.S.A. San Francesco d'Assisi come ogni anno predispone il Piano Annuale Controllo Qualità in cui sono definiti gli obiettivi e gli indicatori di verifica da tenere sotto controllo ed i relativi parametri.

La R.S.A. misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente mediante la distribuzione di questionari di customer satisfaction.

I dati vengono raccolti ed elaborati con cadenza annuale servono alla Direzione della R.S.A. per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi offerti.

Mediante l'analisi dei dati la D.G. individua gli interventi per i possibili miglioramenti dei processi operativi, della qualità e confort degli ambienti e per mantenere il servizio conforme alle aspettative dei clienti.

La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati, entro il mese di marzo dell'anno successivo di quello preso in considerazione.

La D.G. ha stabilito anche le modalità per la diffusione delle risultanze della elaborazione dei dati raccolti dalle customer satisfaction che avviene mediante la distribuzione degli elaborati grafici ai clienti, l'esposizione nelle bacheche informative ai piani e la pubblicazione sul sito internet www.rsasanfrancesco.it

Milano, lì 04/04/2019

Pensando di fare cosa gradita, anticipiamo i risultati ottenuti dalla elaborazione dei questionari raccolti, mediante rappresentazione grafica.

Sono stati distribuiti a tutti gli Ospiti che hanno usufruito nell'anno 2018 dei servizi della RSA.

DATI:

N. 91 questionari distribuiti.

N. 48 questionari ritornati compilati pari al 53% degli Ospiti totali.

Scala dei valori di soddisfazione:

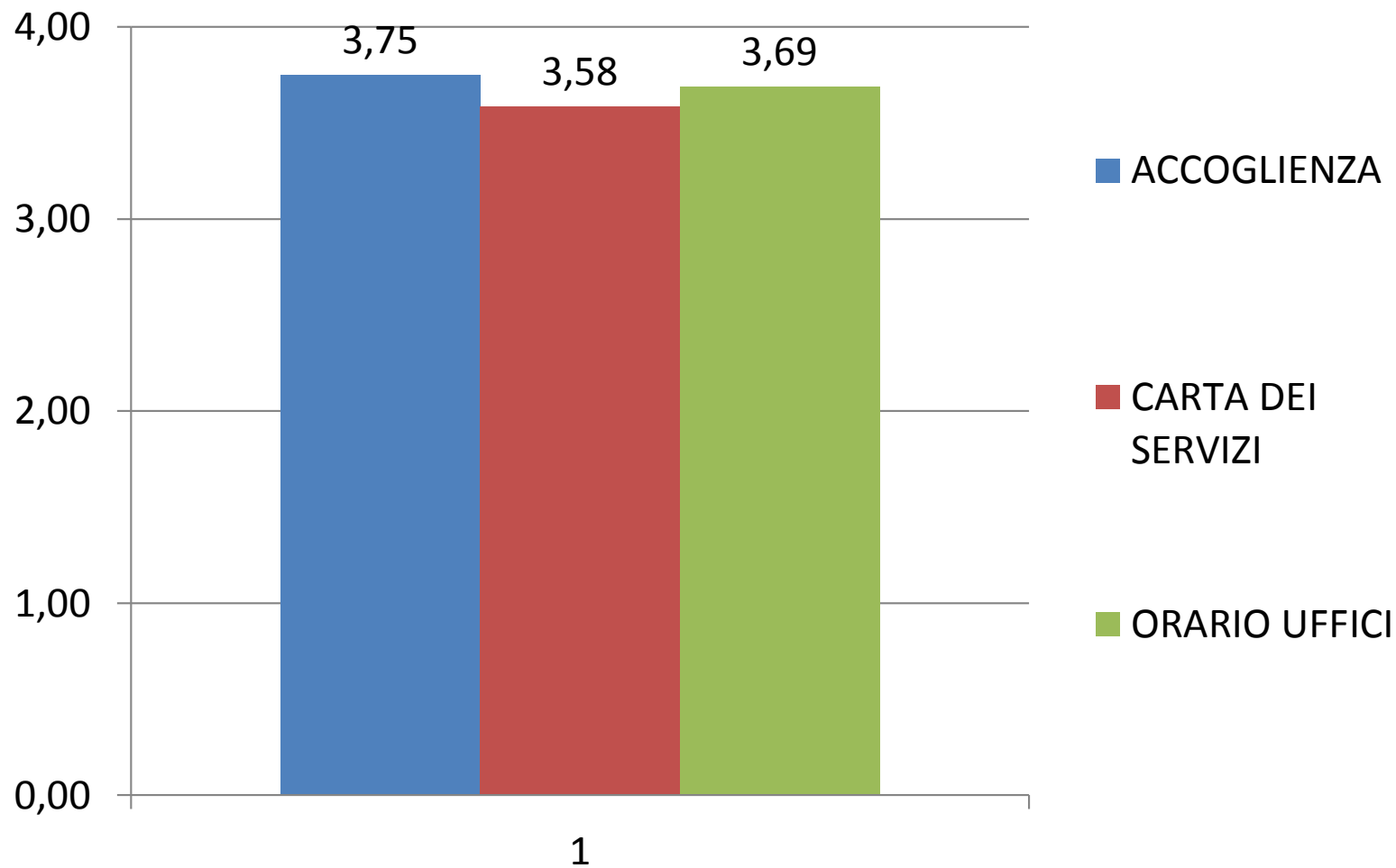
4 = molto

3 = abbastanza

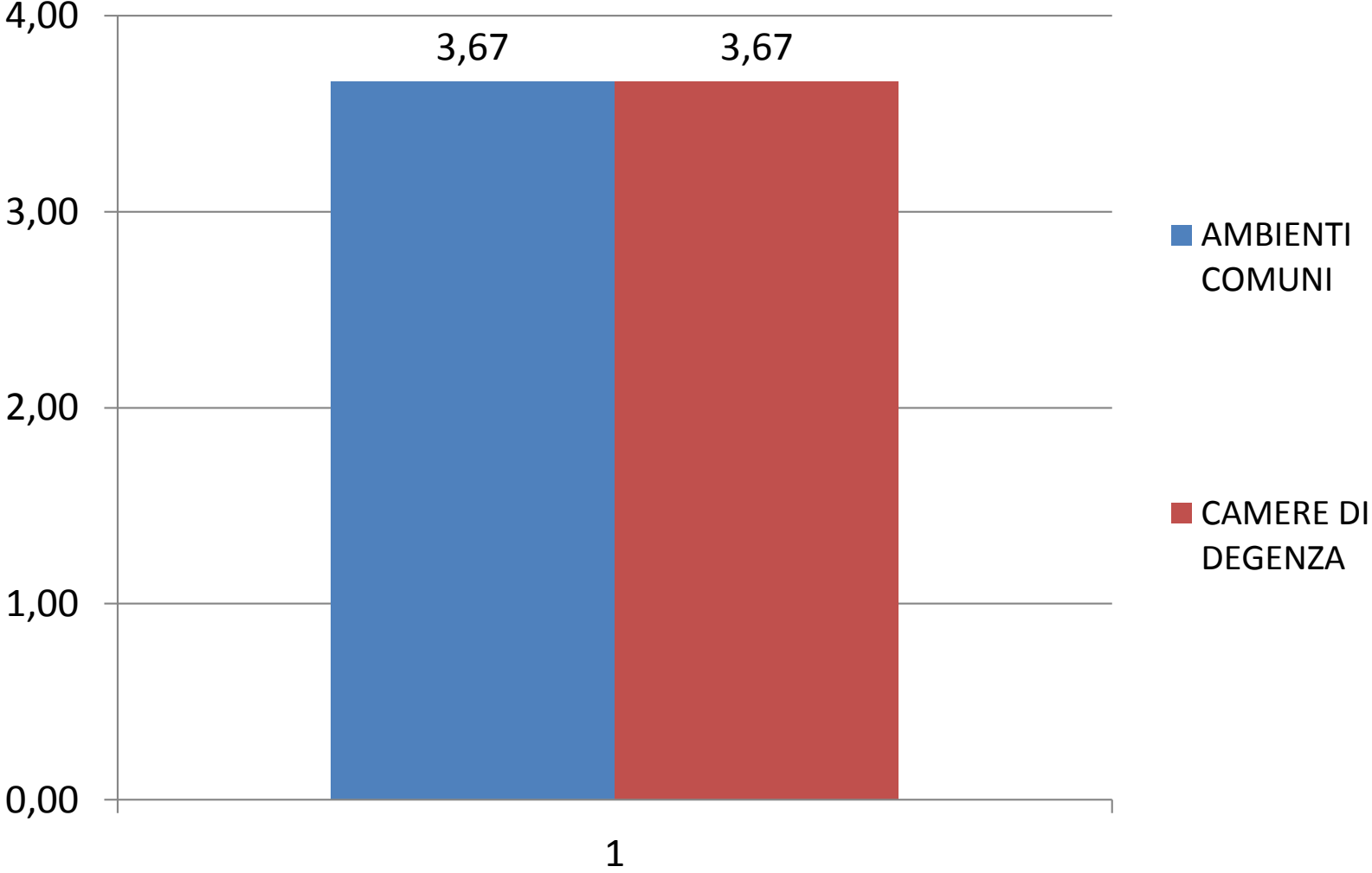
2 = poco

1 = molto poco

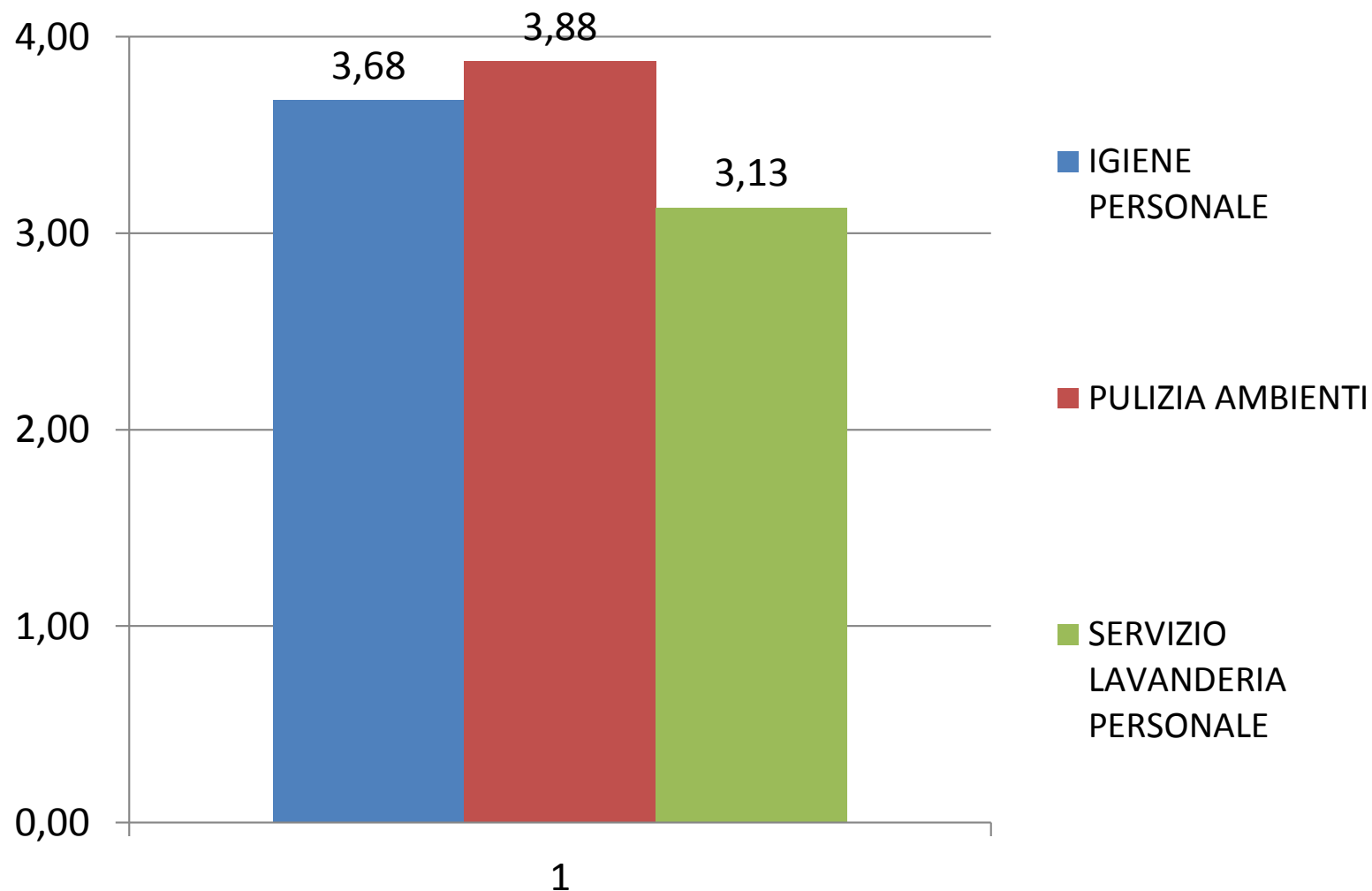
E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA



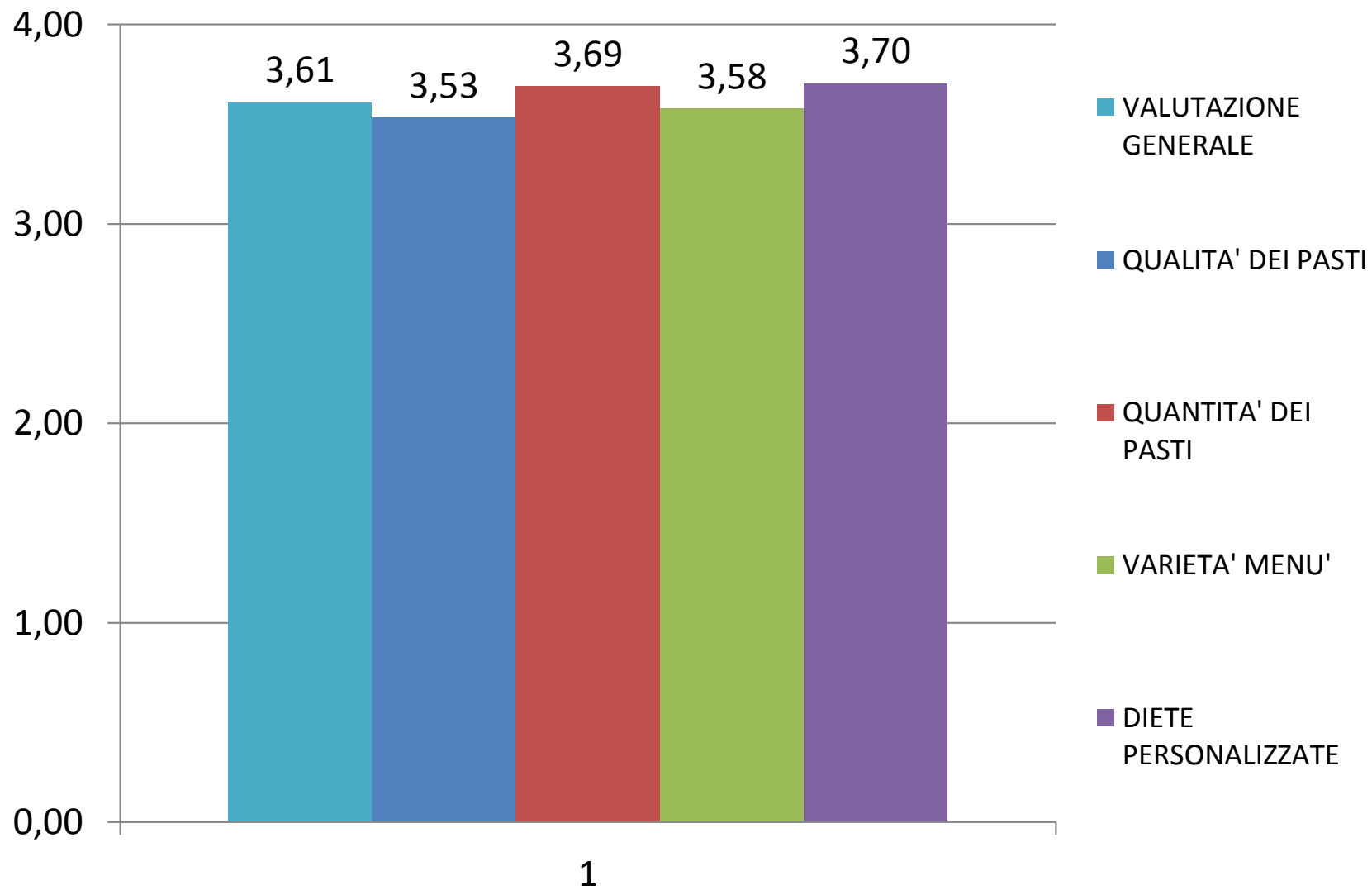
E' SODDISFATTO DEGLI AMBIENTI COMUNI E CAMERE DI DEGENZA



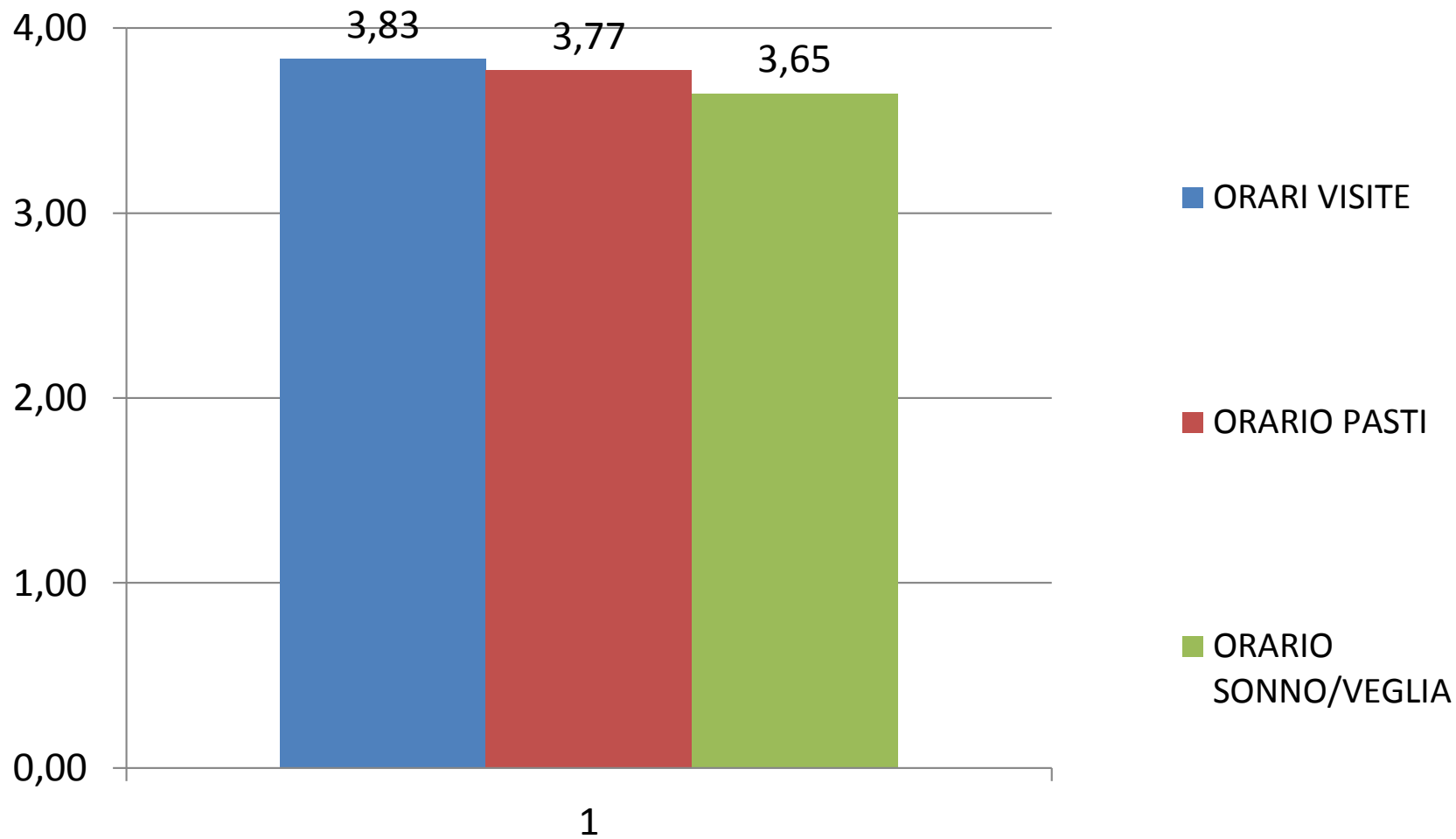
E' SODDISFATTO DELL'IGIENE PERSONALE - DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DEL SERVIZIO LAVANDERIA PERSONALE



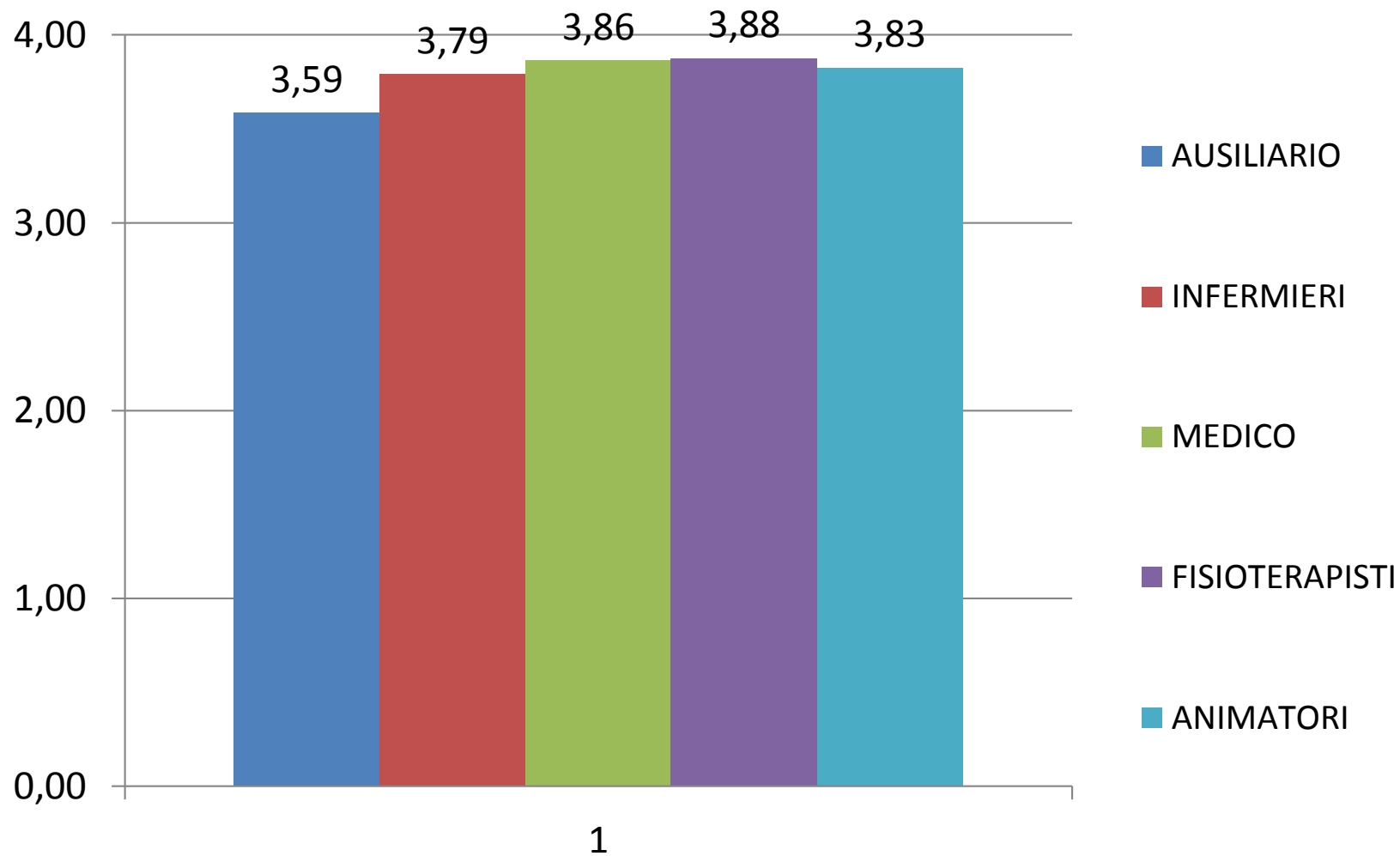
E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE



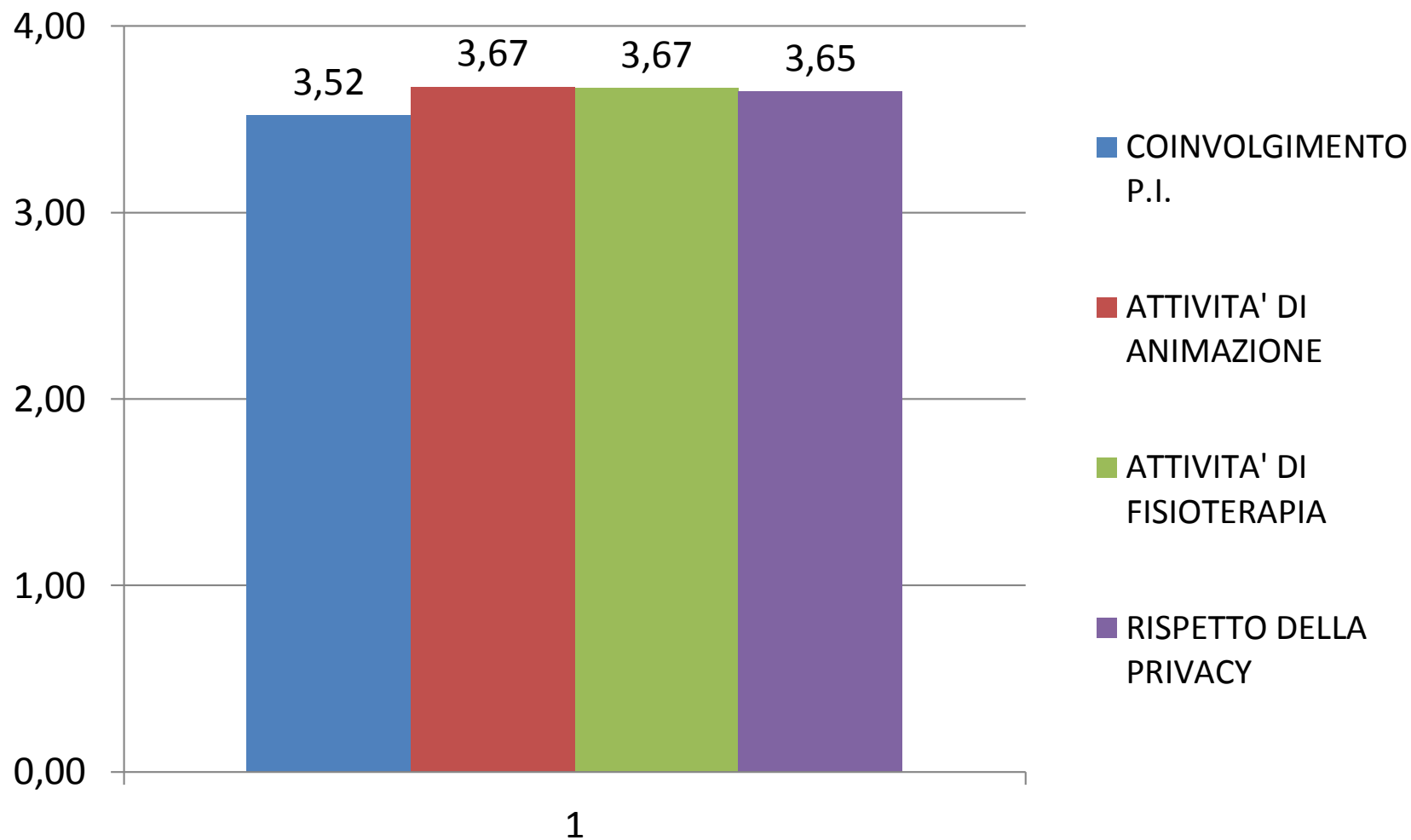
E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI DELLA RSA



E' SODDISFATTO DEL PERSONALE DELLA RSA



VALUTAZIONE DELLA GESTIONE DEL PAI - ATTIVITA' E RISPETTO DELLA PRIVACY



E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO - DELL'ATMOSFERA E DEL CLIMA EMOTIVO IN RSA

