

RELAZIONE CUSTOMER CARE
RSA.....TROIA.....

La RSA di Troia ha consegnato n 30 schede della Customer Care ai familiari di 30 pazienti presenti in struttura alla data del 15 giugno 2023 al fine di verificare gli indici di gradimento dei servizi offerti dalla stessa struttura.

Nonostante i numerosi solleciti, delle n 30 schede consegnate , sono state rese alla RSA solo n 25 schede compilate e quindi solo 25 famiglie hanno espresso il loro indice di gradimento dei servizi offerti dalla nostra RSA.

Dai dati rilevati dalle 25 schede pervenute si evincono i seguenti punteggi relativamente ai vari punti di domanda elencati nella scheda preposta che vengono di seguito riportati:

1-ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO ALL"INGRESSO IN STRUTTURA

Molto soddisfatto 22; Soddisfatto 3; Insoddisfatto 0;

2-PULIZIA E CONFORT DELLA STRUTTURA (Igiene degli ambienti, confort delle camere e degli spazi collettivi, servizi vari)

Molto soddisfatto 0; Soddisfatto 24; Insoddisfatto 1;

3- PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI (Qualità e varietà del vitto, presenza di personale addetto durante la somministrazione dei pasti)

Molto soddisfatto 0 ; Soddisfatto 10; Insoddisfatto 15;

4-ATTIVITA" RICREATIVE E DI STIMOLAZIONE COGNITIVA (Presenza di educatori, volontari, uscite esterne, etc..)

Molto soddisfatto 12 ; Soddisfatto 13; Insoddisfatto 0

5- VISITE E REGOLAMENTI INTERNI(Orari di visita, Privacy e regole interne)

Molto soddisfatto 1; Soddisfatto 24; Insoddisfatto 0;

6-PERSONALE DI ASSISTENZA (Professionalità, disponibilità all'ascolto, attenzione verso gli ospiti)

Molto soddisfatto 0; Soddisfatto 24; Insoddisfatto 1

7-ALTRE PROFESSIONALITA' E COMPETENZE (Specialisti interni, Caposala, Psicologo, Fisioterapisti)

Molto soddisfatto 0; Soddisfatto 24; Insoddisfatto 1;

Considerazioni generali: Buone

P.S. : Per ogni punto potrebbe essere utile specificare il motivo della insoddisfazione

Luogo e data
Troia 01 luglio 2023

Firma Assistente Sociale
F.to Giovanna Tortorella

Firma Psicologo
F.to Alejandro Perez