



Fondazione Zaccaro Onlus

CUSTOMER SATISFACTION DELL'ANNO 2024

Questionari di soddisfazione dei Familiari: analisi dei dati

Sono stati consegnati e compilati 10 questionari. Alcuni questionari sono stati consegnati in ritardo rispetto alla scadenza, dopo un promemoria via mail. I familiari sono stati invitati a rispondere a 14 domande, di cui 6 relative alla valutazione dei servizi offerti, 5 relative alla struttura e al personale, 1 al grado di parentela con l'ospite, e 1 alle eventuali proposte che si vorrebbero evidenziare. Di queste, 1 formulata come domande aperte, le altre composte da alcuni items per i quali si è richiesto di esprimere il grado di soddisfazione con quanto espresso dall'affermazione su una scala a 5 punti, da per nulla a ottimo.

Di seguito i dati raccolti.

3) Grado di familiarità con l'ospite della struttura

PARENTELA	N°
Familiare	1
Tutore/ amministratore di sostegno	10

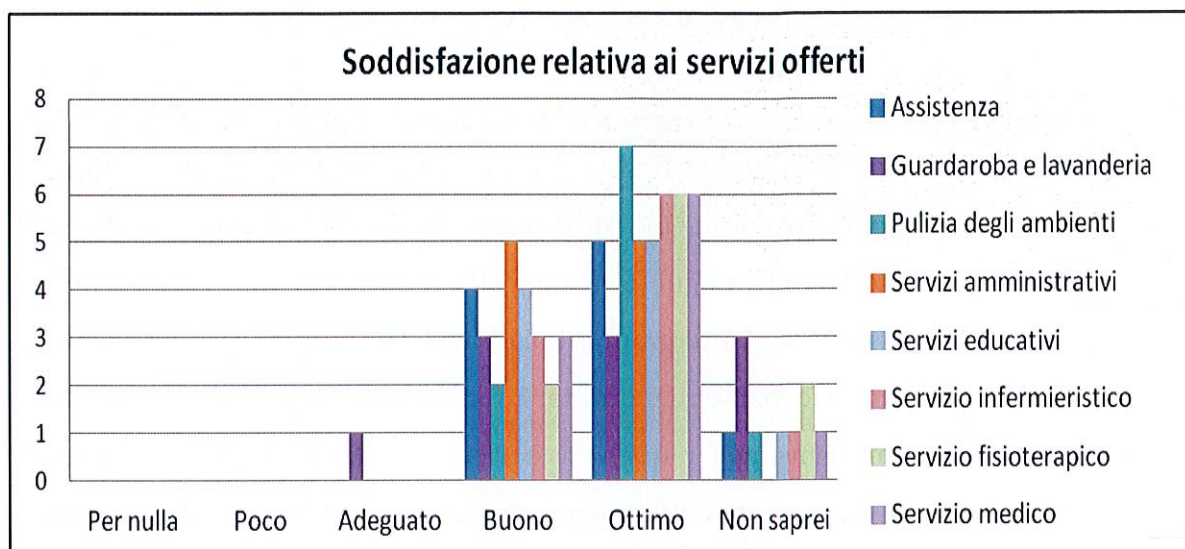
1) Valutazione dei servizi offerti

SODDISFAZIONE SERVIZI	Per nulla	Poco	Adeguito	Buono	Ottimo	Non saprei
Assistenza	0	0	0	4	5	1
Guardaroba e lavanderia	0	0	1	3	3	3
Pulizia degli ambienti	0	0	0	2	7	1
Servizi amministrativi	0	0	0	5	5	0
Servizi educativi	0	0	0	4	5	1
Servizio infermieristico	0	0	0	3	6	1
Servizio fisioterapico	0	0	0	2	6	2
Servizio medico	0	0	0	3	6	1

Tutti i familiari valutano tutti i servizi offerti dalla struttura come buoni e ottimi. Una persona non ritiene di poter valutare la maggior parte delle voci mentre esprime il suo giudizio solo sui servizi amministrativi.



Fondazione Zaccheo Onlus



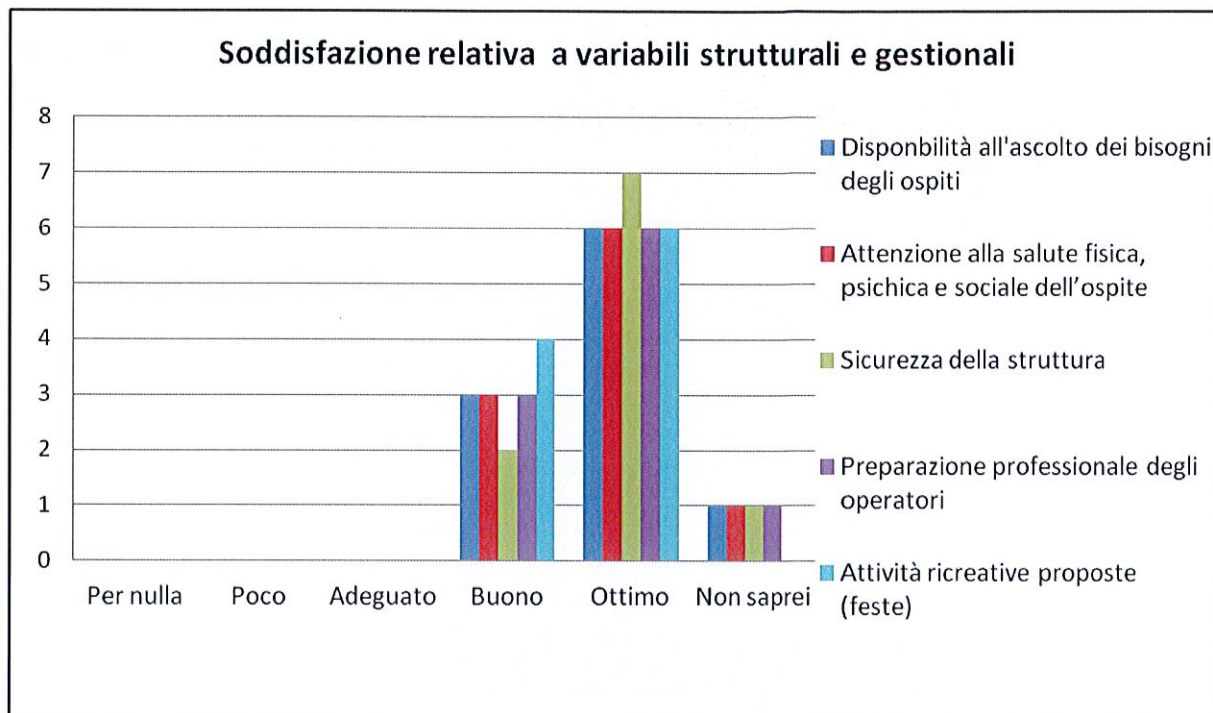
2) Valutazione delle variabili strutturali e gestionali

Tutti i familiari ritengono che le variabili strutturali e gestionali analizzate siano gestite in maniera buona o ottima. Una persona ritiene di non poter valutare la maggior parte delle voci mentre esprime il suo giudizio rispetto alle attività ricreative proposte.

SODDISFAZIONE PER ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	Per nulla	Poco	Adeguato	Buono	Ottimo	Non saprei
Disponibilità all'ascolto dei bisogni degli ospiti	0	0	0	3	6	1
Attenzione alla salute fisica, psichica e sociale dell'ospite	0	0	0	3	6	1
Sicurezza della struttura	0	0	0	2	7	1
Preparazione professionale degli operatori	0	0	0	3	6	1
Attività ricreative proposte (feste)	0	0	0	4	6	0



Fondazione Zaccheo Onlus



Non ci sono commenti/suggerimenti espressi dai familiari/amministratori di sostegno.

Tali dati verranno condivisi con gli operatori in equipe al fine di valutare la qualità del servizio e i possibili miglioramenti.

31/01/2025

La Coordinatrice
Dott.ssa Elisa Zocchi

