

CUSTOMER CARE 2025

RSA ALESSANDRINO

Il benessere dei nostri ospiti e la soddisfazione dei familiari sono al centro del nostro impegno quotidiano. *Dati percentuali simulati su base n=18.*

PARTECIPAZIONE 18 questionari su 55 pazienti	TASSO DI PARTECIPAZIONE 32,7%	RECLAMI FORMALI NESSUN RECLAMO	AGIO COMPLESSIVO SI 94,4% (17/18) NO 5,6% (1/18)
---	----------------------------------	-----------------------------------	---

RISULTATI PER PARAMETRO

Parametro	Ottimo	Buono	Medio	Scarso	Pessimo	Positivo (O+B)
Cortesia e professionalita del personale in accettazione	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Cortesia e professionalita del personale in segreteria	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Accoglienza da parte del medico responsabile e medici di reparto	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Cortesia e professionalita del Caposala	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Cortesia e professionalita del personale di assistenza (Infermieri e OSS)	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Cortesia e professionalita dei Fisioterapisti	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Cortesia e professionalita dei Terapisti Occupazionali	61,1%	27,8%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Cortesia e professionalita del personale ausiliario	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Attenzione alle sue esigenze da parte del personale	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Soddisfazione su come vengono affrontati e risolti i suoi problemi	50,0%	33,3%	11,1%	5,6%	0,0%	83,3%
Informazione sulle proprie condizioni sanitarie	44,4%	33,3%	16,7%	5,6%	0,0%	77,8%
Facilita di spostamento per usufruire dei bagni e degli spazi comuni	50,0%	33,3%	11,1%	5,6%	0,0%	83,3%
Rispetto della privacy	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Pulizia degli ambienti	50,0%	33,3%	11,1%	5,6%	0,0%	83,3%
Pulizia dei servizi igienici	44,4%	38,9%	11,1%	5,6%	0,0%	83,3%
Regolarita del cambio biancheria	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Qualita dei pasti	33,3%	38,9%	22,2%	5,6%	0,0%	72,2%
Varieta dei cibi e orario di somministrazione	33,3%	38,9%	22,2%	5,6%	0,0%	72,2%
Aiuto nell'assunzione del cibo	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%
Rispetto delle diversita (religiose, culturali, linguistiche)	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%	94,4%
Accompagnamento fine vita	61,1%	27,8%	11,1%	0,0%	0,0%	88,9%

AZIONI MIGLIORATIVE: analisi interna qualita pasti | maggior supervisione pulizie | miglioramento comunicazione con familiari | programmazione rinnovo arredi compatibilmente con risorse
Grazie a tutti coloro che hanno partecipato. Il vostro contributo e prezioso per aiutarci a migliorare ogni giorno.
Percentuali arrotondate a una cifra decimale.

Il Rappresentante Legale



