

VALUTAZIONE CUSTOMER OSPITI 2022

DOMANDE

RESTITUITE
25OSPITI
80

PERCENTUALE

RISPOSTA

31%

	10	8	6	5	4	Tot	61	2022	2019	2018	2017
	ottimo	Buono	Discreto	insufficiente	m.s.	DOM. REST.		25	25	24	19
SERVIZI AMMINISTRATIVI											
1) Come valuta complessivamente il SERVIZIO AMMINISTRATIVO (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza)	0	0	0	0	0	0		8,35	6,00	5,50	7,67
PERSONALE E SERVIZI PROPOSTI											
2) Come valuta complessivamente il servizio MEDICO (disponibilità, chiarezza del linguaggio,.....)	3	10	8	4	0	25		7,12	6,08	6,00	6,27
3) Come valuta complessivamente il servizio di ASSISTENZA DIRETTA	6	10	7	1	0	24		7,79	6,60	5,87	6,70
4) Come valuta complessivamente il servizio di FISIOTERAPIA (disponibilità, cortesia, organizzazione)	7	16	1	0	0	24		8,50	8,00	7,89	8,37
5) Come valuta complessivamente il SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE (disponibilità, cortesia, organizzazione)	12	12	1	0	0	25		8,88	9,44	9,42	8,58
6) Come valuta complessivamente il SERVIZIO INFERMIERISTICO (disponibilità, cortesia, organizzazione)	6	16	3	0	0	25		8,24	6,80	6,63	7,33
PROCESSI COMUNICATIVI											
7) Il gruppo di lavoro provvede ad aggiornarla in merito ai progetti individuali di pianificazione della cura e dell'assistenza	3	3	1	1	4	12		6,75	4,96	5,95	5,84
8) Le vengono fornite le informazioni necessarie in merito all'organizzazione della vita all'interno della residenza (carta dei Servizi, orari, attività, manifestazioni, pratiche burocratiche,..)	0	6	4	3	3	16		6,19	6,88	6,05	5,84
SERVIZI ALBERGHIERI											
9) Come valuta il servizio lava noleggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traversi, coprilletto)?	8	12	5	0	0	25		8,24	7,92	6,50	7,70
10) Come valuta il servizio lavanderia/stiratura degli indumenti personali (cura degli indumenti, tempi di riconsegna)?	6	13	2	1	0	22		8,23	6,48	6,58	7,78
11) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi)	10	12	2	1	0	25		8,52	7,84	7,25	7,60
12) Come valuta la climatizzazione dei locali?	6	12	4	0	0	22		8,18	7,48	7,58	7,93
13) Come valuta gli arredi e l'attrezzatura in genere	3	15	4	2	0	24		7,67	7,63	7,58	7,35
14) Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili)?	9	14	2	0	0	25		8,56	8,18	7,57	7,93
15) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?	12	8	3	1	1	25		8,44	7,24	8,00	7,22
16) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?	14	8	0	1	2	25		8,68	7,72	8,00	7,97
17) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti e dell'idratazione?	8	13	4	0	0	25		8,32	6,73	8,10	7,50
18) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?	6	12	4	2	1	25		7,76	7,46	8,00	7,93
19) Come valuta il servizio di barbiere – parrucchiere interno?	3	9	3	4	4	23		6,78	6,79	8,04	7,73
20) Come valuta il servizio di bar con distributori automatici?	1	4	5	1	0	11		7,00	6,87	7,70	5,79
21) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso?	10	11	3	1	0	25		8,44	8,40	9,83	8,53
22) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?	3	5	8	2	3	21		6,67	6,08	6,57	5,85
23) Come valuta complessivamente la nostra struttura?	3	20	2	0	0	25		8,08	8,24	7,29	7,90
24) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?	4	13	6	1	0	24		7,71	8,17	7,38	7,63

Valore medio

7,9

7,2

7,3

7,4