

VALUTAZIONE CUSTOMER OSPITI 2023

DOMANDE

RESTITUITE
19OSPITI
80

PERCENTUALE

RISPOSTA

24%

	10	8	6	5	4	Tot	61	2023	2022	2019	2018	2017
	ottimo	Buono	Discreto	insufficiente	m.s.	DOM. REST.				25	24	19
SERVIZI AMMINISTRATIVI												
1) Come valuta complessivamente il SERVIZIO AMMINISTRATIVO (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza)	0	4	1	0	0	5		8,26	8,35	6,00	5,50	7,67
PERSONALE E SERVIZI PROPOSTI												
2) Come valuta complessivamente il servizio MEDICO (disponibilità, chiarezza del linguaggio,.....)	1	7	9	1	1	19		6,79	7,12	6,08	6,00	6,27
3) Come valuta complessivamente il servizio di ASSISTENZA DIRETTA	1	10	8	0	0	19		7,26	7,79	6,60	5,87	6,70
4) Come valuta complessivamente il servizio di FISIOTERAPIA (disponibilità, cortesia, organizzazione)	2	15	2	0	0	19		8,00	8,50	8,00	7,89	8,37
5) Come valuta complessivamente il SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE (disponibilità, cortesia, organizzazione)	10	9	0	0	0	19		9,05	8,88	9,44	9,42	8,58
6) Come valuta complessivamente il SERVIZIO INFERMIERISTICO (disponibilità, cortesia, organizzazione)	1	11	7	0	0	19		7,37	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	0	16	2	1	0	19		7,63	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	18	1	0	0	19		7,89	6,19	6,88	6,05	5,84
SERVIZI ALBERGHIERI												
9) Come valuta il servizio lava noleggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traversi, coprilletto)?	1	13	4	1	0	19		7,53	8,24	7,92	6,50	7,70
10) Come valuta il servizio lavanderia/stiratura degli indumenti personali (cura degli indumenti, tempi di riconsegna)?	4	8	2	4	0	18		7,56	8,23	6,48	6,58	7,78
11) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi)	1	17	1	0	0	19		8,00	8,52	7,84	7,25	7,60
12) Come valuta la climatizzazione dei locali?	0	14	4	0	0	18		7,56	8,18	7,48	7,58	7,93
13) Come valuta gli arredi e l'attrezzatura in genere	0	15	3	1	0	19		7,53	7,67	7,63	7,58	7,35
14) Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili)?	4	13	2	0	0	19		8,21	8,56	8,18	7,57	7,93
15) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?	1	13	5	0	0	19		7,58	8,44	7,24	8,00	7,22
16) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?	0	16	3	0	0	19		7,68	8,68	7,72	8,00	7,97
17) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti e dell'idratazione?	0	15	3	0	1	19		7,47	8,32	6,73	8,10	7,50
18) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?	0	11	4	3	0	18		7,06	7,76	7,46	8,00	7,93
19) Come valuta il servizio di barbiere – parrucchiere interno?	2	11	1	3	1	18		7,39	6,78	6,79	8,04	7,73
20) Come valuta il servizio di bar con distributori automatici?	0	13	2	0	0	15		7,73	7,00	6,87	7,70	5,79
21) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso?	3	14	2	0	0	19		8,11	8,44	8,40	9,83	8,53
22) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?	0	13	6	0	0	19		7,37	6,67	6,08	6,57	5,85
23) Come valuta complessivamente la nostra struttura?	1	15	3	0	0	19		7,79	8,08	8,24	7,29	7,90
24) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?	0	17	2	0	0	19		7,79	7,71	8,17	7,38	7,63

Valore medio

7,7

7,9

7,2

7,3

7,4