

VALUTAZIONE CUSTOMER PARENTI 2022

| | | | |
|---------|------------|--------|--------------|
| DOMANDE | RESTITUITE | OSPITI | PERCENTUALE |
| | 52 | 80 | RISPOSTA 65% |

| | 10 | 8 | 6 | 5 | 4 | Tot | 61 | 2022 | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|--------|-------|----------|---------------|------|-----|------------|------|------|------|------|
| | ottimo | Buono | Discreto | Insufficiente | m.s. | | DOM. REST. | 61 | 61 | 47 | 60 |
| SERVIZI AMMINISTRATIVI | | | | | | | | | | | |
| 1) Come valuta complessivamente il SERVIZIO AMMINISTRATIVO (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza) | 20 | 25 | 6 | 0 | 1 | 52 | | 8,46 | 8,45 | 8,15 | 8,43 |
| PERSONALE E SERVIZI PROPOSTI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| 2) Come valuta complessivamente il servizio MEDICO (disponibilità, chiarezza del linguaggio,.....) | 13 | 31 | 7 | 0 | 1 | 52 | | 8,15 | 8,10 | 7,41 | 8,18 |
| 3) Come valuta complessivamente il servizio di ASSISTENZA DIRETTA | 18 | 23 | 10 | 0 | 0 | 51 | | 8,31 | 8,14 | 7,98 | 8,14 |
| 4) Come valuta complessivamente il servizio di FISIOTERAPIA (disponibilità, cortesia, organizzazione) | 12 | 22 | 9 | 1 | 0 | 44 | | 8,07 | 8,06 | 8,12 | 7,98 |
| 5) Come valuta complessivamente il SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE (disponibilità, cortesia, organizzazione) | 20 | 32 | 0 | 0 | 0 | 52 | | 8,77 | 8,90 | 9,00 | 8,74 |
| 6) Come valuta complessivamente il SERVIZIO INFERMIERISTICO (disponibilità, cortesia, organizzazione) | 15 | 26 | 10 | 0 | 0 | 51 | | 8,20 | 8,39 | 8,26 | 8,42 |
| PROCESSI COMUNICATIVI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| 7) Il gruppo di lavoro provvede ad aggiornarla in merito ai progetti individuali di pianificazione della cura e dell'assistenza | 6 | 30 | 15 | 0 | 1 | 52 | | 7,58 | 7,95 | 7,55 | 7,79 |
| 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,...) | 6 | 34 | 11 | 0 | 1 | 52 | | 7,73 | 8,41 | 7,77 | 8,03 |
| SERVIZI ALBERGHIERI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| 9) Come valuta il servizio lava noleggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traversi, coprietto)? | 10 | 33 | 6 | 0 | 0 | 49 | | 8,16 | 8,39 | 8,39 | 8,57 |
| 10) Come valuta il servizio lavanderia/stiratura degli indumenti personali (cura degli indumenti, tempi di riconsegna)? | 10 | 26 | 12 | 3 | 0 | 51 | | 7,75 | 8,21 | 7,98 | 8,15 |
| 11) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi) | 20 | 28 | 3 | 0 | 0 | 51 | | 8,67 | 8,69 | 8,64 | 8,97 |
| 12) Come valuta la climatizzazione dei locali? | 14 | 30 | 4 | 3 | 0 | 51 | | 8,22 | 8,10 | 8,28 | 8,34 |
| 13) Come valuta gli arredi e l'attrezzatura in genere | 23 | 17 | 9 | 1 | 0 | 50 | | 8,50 | 8,08 | 8,02 | 8,13 |
| 14) Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili)? | 18 | 25 | 5 | 0 | 1 | 49 | | 8,45 | 8,39 | 8,47 | 8,52 |
| 15) Come valuta la QUALITA' delle pietanze? | 15 | 19 | 9 | 0 | 1 | 44 | | 8,18 | 7,83 | 7,85 | 8,04 |
| 16) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze? | 17 | 19 | 7 | 0 | 0 | 43 | | 8,47 | 8,34 | 8,02 | 8,22 |
| 17) Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti e dell'idratazione? | 18 | 20 | 8 | 1 | 0 | 47 | | 8,36 | 8,10 | 7,93 | 7,99 |
| 18) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc? | 5 | 17 | 4 | 1 | 0 | 27 | | 7,96 | 8,14 | 8,13 | 8,35 |
| 19) Come valuta il servizio di barbieri – parrucchiere interno? | 5 | 32 | 13 | 1 | 0 | 51 | | 7,63 | 7,78 | 7,89 | 8,21 |
| 20) Come valuta il servizio di bar con distributori automatici? | 5 | 22 | 3 | 2 | 1 | 33 | | 7,82 | 7,84 | 7,93 | 7,48 |
| 21) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso? | 7 | 35 | 4 | 0 | 0 | 46 | | 8,13 | 8,33 | 8,95 | 8,50 |
| 22) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura? | 7 | 33 | 9 | 1 | 0 | 50 | | 7,86 | 8,48 | 8,22 | 8,31 |
| 23) Come valuta complessivamente la nostra struttura? | 9 | 36 | 6 | 0 | 0 | 51 | | 8,12 | 8,62 | 8,52 | 8,71 |
| 24) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese? | 10 | 34 | 4 | 1 | 0 | 49 | | 8,18 | 8,38 | 8,39 | 8,54 |

Valore medio

| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 8,155 | 8,254 | 8,161 | 8,280 |
|-------|-------|-------|-------|