

**VALUTAZIONE CUSTOMER PARENTI 2023**

|                |                   |               |                     |
|----------------|-------------------|---------------|---------------------|
| <b>DOMANDE</b> | <b>RESTITUITE</b> | <b>OSPITI</b> | <b>PERCENTUALE</b>  |
|                | <b>41</b>         | <b>80</b>     | <b>RISPOSTA 51%</b> |

|   | 10     | 8     | 6        | 5             | 4    | Tot | 61 | 2023              | 2022      | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|--------|-------|----------|---------------|------|-----|----|-------------------|-----------|------|------|------|
|   | ottimo | Buono | Discreto | insufficiente | m.s. |     |    | <b>DOM. REST.</b> | <b>41</b> |      |      |      |
| <b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>   |        |       |          |               |      |     |    |                   |           |      |      |      |
| 1) Come valuta complessivamente il SERVIZIO AMMINISTRATIVO (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza)   | 10     | 26    | 5        | 0             | 0    | 41  |    | 8,24              | 8,46      | 8,45 | 8,15 | 8,43 |
| <b>PERSONALE E SERVIZI PROPOSTI</b>   | 0      | 0     | 0        | 0             | 0    |     |    |                   |           |      |      |      |
| 2) Come valuta complessivamente il servizio MEDICO (disponibilità, chiarezza del linguaggio,.....)  | 13     | 12    | 14       | 2             | 0    | 41  |    | 7,80              | 8,15      | 8,10 | 7,41 | 8,18 |
| 3) Come valuta complessivamente il servizio di ASSISTENZA DIRETTA   | 10     | 22    | 9        | 0             | 0    | 41  |    | 8,05              | 8,31      | 8,14 | 7,98 | 8,14 |
| 4) Come valuta complessivamente il servizio di FISIOTERAPIA (disponibilità, cortesia, organizzazione)   | 8      | 19    | 12       | 0             | 0    | 39  |    | 7,79              | 8,07      | 8,06 | 8,12 | 7,98 |
| 5) Come valuta complessivamente il SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE (disponibilità, cortesia, organizzazione)   | 23     | 18    | 0        | 0             | 0    | 41  |    | 9,12              | 8,77      | 8,90 | 9,00 | 8,74 |
| 6) Come valuta complessivamente il SERVIZIO INFERMIERISTICO (disponibilità, cortesia, organizzazione)   | 12     | 19    | 10       | 0             | 0    | 41  |    | 8,10              | 8,20      | 8,39 | 8,26 | 8,42 |
| <b>PROCESSI COMUNICATIVI</b>  | 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   | 5      | 22    | 10       | 2             | 0    | 39  |    | 7,59              | 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,..) | 5      | 27    | 7        | 1             | 0    | 40  |    | 7,83              | 7,73      | 8,41 | 7,77 | 8,03 |
| <b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>  | 0      | 0     | 0        | 0             | 0    |     |    |                   |           |      |      |      |
| 9) Come valuta il servizio lava noleggio della biancheria piana (lenzuola, federe, traversi, copriletto)?   | 10     | 25    | 6        | 0             | 0    | 41  |    | 8,20              | 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     | 16    | 12       | 0             | 2    | 40  |    | 7,70              | 7,75      | 8,21 | 7,98 | 8,15 |
| 11) Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi)  | 14     | 25    | 2        | 0             | 0    | 41  |    | 8,59              | 8,67      | 8,69 | 8,64 | 8,97 |
| 12) Come valuta la climatizzazione dei locali?  | 8      | 20    | 12       | 0             | 0    | 40  |    | 7,80              | 8,22      | 8,10 | 8,28 | 8,34 |
| 13) Come valuta gli arredi e l'attrezzatura in genere   | 8      | 23    | 9        | 1             | 0    | 41  |    | 7,88              | 8,50      | 8,08 | 8,02 | 8,13 |
| 14) Come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili)?   | 10     | 29    | 2        | 0             | 0    | 41  |    | 8,39              | 8,45      | 8,39 | 8,47 | 8,52 |
| 15) Come valuta la QUALITA' delle pietanze?   | 10     | 24    | 2        | 1             | 0    | 37  |    | 8,35              | 8,18      | 7,83 | 7,85 | 8,04 |
| 16) Come valuta la QUANTITA' delle pietanze?  | 11     | 21    | 2        | 1             | 0    | 35  |    | 8,43              | 8,47      | 8,34 | 8,02 | 8,22 |
| 17) Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?  | 11     | 23    | 3        | 0             | 0    | 37  |    | 8,43              | 7,96      | 8,14 | 8,13 | 8,35 |
| 18) Come valuta il servizio di barbiere – parrucchiere interno?   | 10     | 22    | 7        | 2             | 0    | 41  |    | 8,00              | 7,63      | 7,78 | 7,89 | 8,21 |
| 19) Come valuta il servizio di bar con distributori automatici?   | 6      | 27    | 7        | 0             | 0    | 40  |    | 7,95              | 7,82      | 7,84 | 7,93 | 7,48 |
| 20) Come valuta il servizio di assistenza spirituale e/o religioso?   | 10     | 31    | 0        | 0             | 0    | 41  |    | 8,49              | 8,13      | 8,33 | 8,95 | 8,50 |
| 21) Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura?  | 9      | 27    | 5        | 0             | 0    | 41  |    | 8,20              | 7,86      | 8,48 | 8,22 | 8,31 |
| 22) Come valuta complessivamente la nostra struttura?   | 12     | 24    | 5        | 0             | 0    | 41  |    | 8,34              | 8,12      | 8,62 | 8,52 | 8,71 |
| 23) Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?  | 11     | 23    | 7        | 0             | 0    | 41  |    | 8,20              | 8,18      | 8,38 | 8,39 | 8,54 |

Valore medio

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 8,150 | 8,146 | 8,254 | 8,161 | 8,280 |
|-------|-------|-------|-------|-------|