

valorizzazione = MOLTO 4 - ABBASTANZA 3 - POCO 2 - MOLTO POCO 1	
1. è soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	3,83
1.1 carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	3,66
1.2 orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	3,44
2. è soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in residenza?	3,77
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	3,44
2.2 camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	3,16
3. è soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?	3,66
3.1 cura dedicata all'igiene personale	3,66
3.2 pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	3,16
4. è soddisfatto del servizio di ristorazione?	3,11
4.1 qualità dei pasti	3,16
4.2 quantità dei pasti	3,11
4.3 varietà nel menù	3,16
4.4 possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	3,44
5. è soddisfatto del servizio di lavanderia?	3,66
6. è soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	3,44
6.1 orari apertura alle visite	2,44
6.2 orari pasti	3,16
6.3 orari sonno/veglia	3,22
7. è soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	3,77
7.1 personale ausiliario	3,66
7.2 infermieri	3,66
7.3 personale medico	3,66
7.4 operatori riabilitazione	3,77
7.5 animatori	3,83
8. si sente coinvolto nel programma di assistenza individuale (PTRP)?	3,22
9. è soddisfatto delle attività di animazione?	3,77
10. è soddisfatto delle attività di riabilitazione?	3,83
11. è soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	3,66
12. come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	3,22
12.1 è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	3,44
12.2 è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	3,77
12.3 percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	3,77

Anno 2020 numero di questionari 18

**VALORE MEDIO**

## CUSTOMER SATISFACTION 2021

