



Centro Geriatrico Matera S.r.l.

REPORT

Customer care

Spett.le Direzione Sanitaria e Operativa

(SEDE)

Sono stati somministrati i questionari di customer care ai pazienti presenti in struttura. Gli ospiti sono 12 di cui 4 non in grado di compilare . Degli 8 ospiti votanti ci sono 6 donne (n°5 con più di 80 anni e n° 1 tra i 66/80) e 2 maschi(tra i 66/80 anni). Scolarità pazienti : 1 laureata- 3 diplomati, 3 con licenza media , 1pz. non ha specificato .

In riferimento alle macro aree sono state date le seguenti risposte:

- Chiarezza segnaletica esterna: 2 sufficiente; 3 buono; 2 ottimo
- Chiarezza segnaletica interna: 3 sufficiente ; 5 buono
- Barriere architettoniche : 1 sufficiente; 4 buono ; 1 ottimo
- Ricovero programmato: 4 si ; 2 no; 1 risp. Multipla si e no
- Tempo di attesa tra richiesta e ricovero: 6 buono ; 2 ottimo
- Chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione: 2 sufficienti; 4 buono ; 1 ottimo
- Cortesia del personale in accettazione: 2 sufficiente ; 4 buono; 1 ottimo
- Confort della stanza: 1 sufficiente ; 3 buono ; 3 ottimo
- Condivisione spazi privati con altri pazienti: 4 sufficiente ; 3 buono ; 1 ottimo
- Facilità di condivisione degli spazi comuni: 6 buono; 1risposta multipla buono e ottimo
- Attività ricreative e di animazione : 3 sufficiente ; 2 buono ; 3 ottimo
- Orario visite: 2 insufficiente: 1 buono; 2 ottimo; 1 risposta multipla buono e ottimo
- Igiene e pulizia: 2 sufficiente; 2 buono; 4 ottimo
- Qualità del cibo: 2 insufficiente ; 1 sufficiente ; 3 buono; 2 ottimo



Centro Geriatrico Matera S.r.l.

- Orario dei pasti: 1 insufficiente; 6 buono; 1 ottimo
- Tranquillità all'interno del nucleo: 1 insufficiente; 1 sufficiente ; 3 buono; 3 ottimo
- Qualità dei servizi accessori: 1 insufficiente; 1 sufficiente; 3 buono; 2 ottimo
- Tempestività interventi di assistenza: 3 sufficiente; 2 buono; 1 ottimo ; 1 risposta multipla sufficiente e ottimo
- Assistenza del personale infermieristico: 1 insufficiente; 1 sufficiente; 2 buono; 3 ottimo; 1 risposta multipla sufficiente e buono
- Cortesia del personale infermieristico: 1 sufficiente; 2 buono; 3 ottimo; 1 risposta multipla sufficiente e buono
- Assistenza del personale fisioterapico: 2 sufficiente; 1 buono; 5 ottimo
- Cortesia del personale fisioterapico: 1 sufficiente; 2 buono; 4 ottimo
- Qualità della relazione con altre figure professionali presenti: 1 sufficiente; 4; 3 ottimo
- Chiarezza delle informazioni sull'andamento del soggiorno da parte del medico responsabile: 1 insufficiente; 4 buono; 3 ottimo
- Valutazione complessiva della qualità del servizio: 1 sufficiente ; 3 buono ; 3 ottimo

ASPETTI CHE POTREBBERO ESSERE MIGLIORATI

- OSSERVAZIONI-

- Qualità del cibo - Orari di visita più flessibili
- Organizzazione orario pasti - cordialità del personale OSS e infermieri per alcuni.

Matera lì 27/06/2023

Assistente Sociale

Maria Rosaria Quintano



Centro Geriatrico Matera S.r.l.