



Centro Geriatrico Matera S.r.l.

REPORT CUSTOMER CARE

II SEMESTRE 2023

Spett.le Direzione Sanitaria e Operativa,

Sono stati somministrati i questionari di Customer care ai pazienti presenti in struttura. Gli ospiti sono 31 di cui 15 non in grado di compilare.

Dei 16 ospiti votanti ci sono 14 donne (n°11 con più di 80 anni e n°3 tra i 66/80) e 2 maschi (tra i 66/80 anni).

Scolarità pazienti: 1 laureata, 2 diplomati, 3 con licenza media, 10 non hanno specificato.

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

- **Chiarezza segnaletica esterna:**
2 insufficiente; 3 sufficiente; 6 buono; 2 ottimo; 3 non hanno risposto;
- **Chiarezza segnaletica interna:**
1 insufficiente; 2 sufficiente; 7 buono; 3 ottimo; 3 non hanno risposto;
- **Barriere architettoniche:**
1 insufficiente; 2 sufficiente; 8 buono; 3 ottimo; 2 non hanno risposto;
- **Orientamento nella struttura:**
1 insufficiente; 5 sufficiente; 7 buono; 1 ottimo; 2 non hanno risposto;
- **Ricovero programmato:**
9 si; 4 no; 3 non hanno risposto;
- **Tempo di attesa tra richiesta e ricovero:**
1 insufficiente; 4 sufficiente 8 buono; 3 non hanno risposto;
- **Chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione:**
1 insufficiente; 4 sufficienti; 8 buono; 1 ottimo; 2 non hanno risposto;
- **Cortesia del personale in accettazione:**
1 insufficiente; 3 sufficiente; 7 buono; 5 ottimo;



Centro Geriatrico Matera S.r.l.

- **Comfort della stanza:**
1 insufficiente; 4 sufficiente; 6 buono; 5 ottimo;
- **Condivisione spazi privati con altri pazienti:**
3 insufficienti; 3 sufficiente; 4 buono; 5 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Facilità di condivisione degli spazi comuni:**
1 insufficiente; 3 sufficiente; 5 buono; 5 ottimo; 2 non hanno risposto;
- **Attività ricreative e di animazione:**
1 insufficiente; 2 sufficiente; 6 buono; 7 ottimo;
- **Orario visite:**
1 insufficiente; 2 sufficiente; 8 buono; 2 ottimo; 3 non hanno risposto;
- **Igiene e pulizia:**
1 insufficiente; 6 sufficiente; 5 buono; 3 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Qualità del cibo:**
6 insufficiente; 6 sufficiente; 1 buono; 2 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Orario dei pasti:**
2 insufficiente; 5 sufficiente; 4 buono; 4 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Tranquillità all'interno del nucleo:**
2 insufficiente; 3 sufficiente; 6 buono; 4 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Qualità dei servizi accessori:**
3 insufficiente; 3 sufficiente; 5 buono; 2 ottimo; 3 non ha risposto;
- **Tempestività interventi di assistenza:**
1 insufficiente; 4 sufficiente; 5 buono; 6 ottimo;
- **Assistenza del personale infermieristico:**
2 sufficiente; 2 buono; 12 ottimo;
- **Cortesìa del personale infermieristico:**
2 sufficiente; 3 buono; 11 ottimo;
- **Assistenza del personale fisioterapico:**
1 sufficiente; 4 buono; 11 ottimo;



Centro Geriatrico Matera S.r.l.

- **Cortesìa del personale fisioterapico:**
1 sufficiente; 4 buono; 11 ottimo;
- **Qualità della relazione con altre figure professionali presenti:**
1 sufficiente; 2 buono; 12 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Chiarezza delle informazioni sull'andamento del soggiorno da parte del medico responsabile:**
1 insufficiente; 3 sufficiente; 4 buono; 7 ottimo; 1 non ha risposto;
- **Valutazione complessiva della qualità del servizio:**
1 insufficiente; 1 sufficiente; 6 buono; 8 ottimo;

ASPETTI CHE POTREBBERO ESSERE MIGLIORATI

- OSSERVAZIONI-

- Migliorare la qualità del cibo da non somministrare freddo;
- Insufficienza di armadi nella stanza dell'ospite;
- Necessità di un armadietto nel bagno;

Assistente Sociale

Maria Rosaria Quintano