



# ABSTRACT

## PROGETTO DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION

14 SETTEMBRE 2019

A CURA DI





PRESENTAZIONE

Progetto di ricerca di

# CUSTOMER SATISFACTION

14 SETTEMBRE 2019

## Metodologia del progetto di ricerca

Condivisa da  
ASP Reggio Emilia  
e Notari Ricerche

FASE PREPARATORIA

IDENTIFICAZIONE DEL  
PARENTE DI RIFERIMENTO

INVIO DEI QUESTIONARI

RACCOLTA DEI FEEDBACK

ELABORAZIONE STATISTICA

REALIZZAZIONE REPORT TECNICO

PRESENTAZIONE PUBBLICA

# QUESTIONARI

Somministrati al parente di riferimento

Accompagnati da una lettera esplicativa

Analoghi a quelli dell'anno precedente

Differenziati per case di residenza e per centri diurni

**L'intervistato poteva assegnare una votazione da 1 a 5**



# QUESTIONARI

Suddivisi nelle seguenti parti:

**Tempo e struttura di appartenenza**

Fase di ingresso

Valutazione dei servizi

Valutazione del personale

Servizi ritenuti più importanti

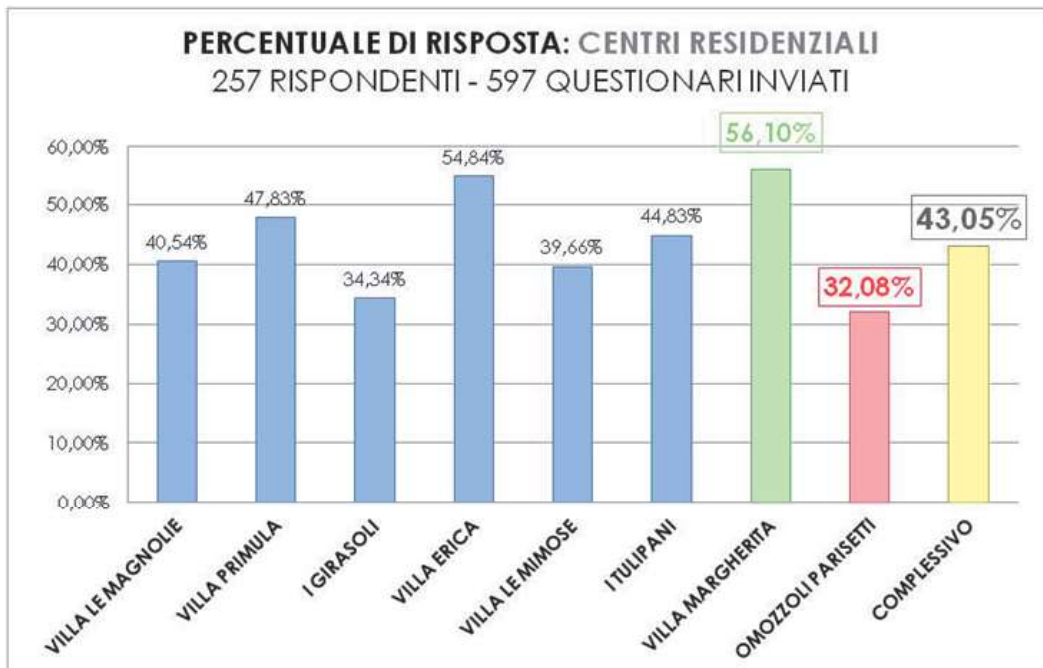
Valutazione complessiva

Dati anagrafici

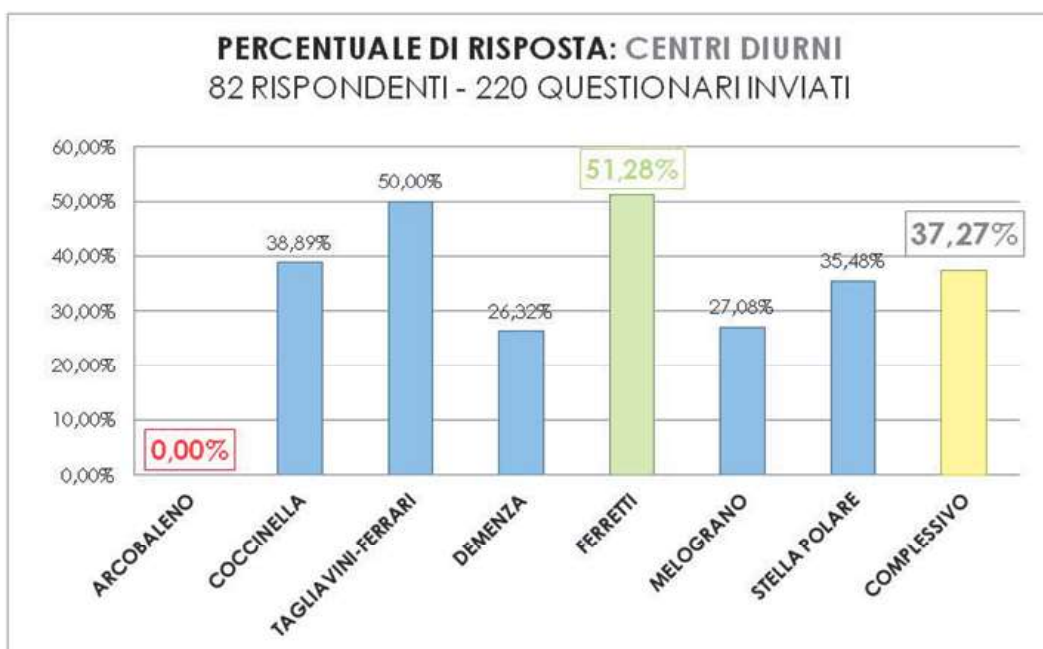




# PERCENTUALE DI RISPOSTA



# PERCENTUALE DI RISPOSTA





## LAVORO DI ANALISI STATISTICA

Condotto da  
Notari Ricerche



### GRAFICI COMPLESSIVI

Per ciascun quesito è stato realizzato un grafico generale ed è stato calcolato il voto medio.

### GRAFICI DISTINTI PER STRUTTURA

E' stato poi calcolato il voto medio per singola struttura e comparato con il voto medio complessivo.

### VALUTAZIONE IMPATTO NON RISPONDENTI

REALIZZAZIONE DI INCROCI  
Analisi dell'andamento di alcune valutazioni in funzione di precise caratteristiche del rispondente

### ELABORAZIONE DATI TRAMITE R

ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE  
Rappresentazione dei risultati mediante informazione grafica

### REALIZZAZIONE DI TABELLE DI CONFRONTO

Comparazione dei risultati di quest'anno con quelli ottenuti nell'anno precedente

## RISULTATI COMPLESSIVI

### CENTRI RESIDENZIALI

GENTILEZZA DEGLI  
OPERATORI IN FASE  
DI INGRESSO  
VALUTAZIONE PIÙ ALTA



CURA DELLA  
PERSONA  
ASPETTO CITATO  
MAGGIORMENTE COME  
PIÙ IMPORTANTE



LAVANDERIA  
VALUTAZIONE PIÙ BASSA



# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI RESIDENZIALI



**INGRESSO-  
INFORMAZIONI  
RICEVUTE**

**3,89/5,00**



**INGRESSO-  
GESTIONE  
COMPLESSIVA**

**4,01/5,00**



**COINVOLGIMENTO  
NELLE ATTIVITÀ**

**3,42/5,00**



**INGRESSO-  
GENTILEZZA DEGLI  
OPERATORI**

**4,25/5,00**



**INFORMAZIONE**

**3,64/5,00**



**SODDISFAZIONE IN  
TERMINI DI ORARI**

**3,45/5,00**



**INGRESSO-  
RASSICURAZIONE  
AI FAMILIARI**

**3,99/5,00**



**COINVOLGIMENTO  
NELLE DECISIONI**

**3,60/5,00**



**ADEGUATEZZA  
LIVELLI DI  
RISERVATEZZA**

**3,65/5,00**

# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI RESIDENZIALI



**PULIZIA DEI LOCALI**

**3,81/5,00**



**TEMPERATURA  
INTERNA**

**3,84/5,00**



**RISTORAZIONE:  
QUANTITÀ**

**3,64/5,00**



**FUNZIONALITÀ E  
COMFORT ARREDI**

**3,41/5,00**



**GIARDINO/  
SPAZI ESTERNI**

**3,51/5,00**



**RISTORAZIONE:  
VARIETÀ**

**3,40/5,00**



**ACCOGLIENZA  
DEGLI AMBIENTI**

**3,59/5,00**



**RISTORAZIONE:  
QUALITÀ**

**3,46/5,00**



**LAVANDERIA**

**2,94/5,00**

# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI RESIDENZIALI



**GUARDAROBA**  
**3,27/5,00**



**CURE ASSISTENZIALI**  
**3,81/5,00**



**CURE INFERMIERISTICHE**  
**3,91/5,00**



**MANUTENZIONE DELLA STRUTTURA**  
**3,12/5,00**



**ANIMAZIONE**  
**3,60/5,00**



**CURE MEDICHE**  
**3,80/5,00**



**SERVIZI AMMINISTRATIVI**  
**3,66/5,00**



**FISIOTERAPIA**  
**3,31/5,00**



**VALUTAZIONE  
COMPLESSIVA**

# 3,69/5,00

CENTRI RESIDENZIALI



# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI DIURNI

GENTILEZZA DEGLI  
OPERATORI IN FASE  
DI INGRESSO

VALUTAZIONE PIÙ ALTA



CORTESIA DEL PERSONALE  
& RISPETTO VERSO  
L'ANZIANO

ASPETTI CITATI MAGGIORMENTE  
COME PIÙ IMPORTANTI



GIARDINO/SPAZI ESTERNI

VALUTAZIONE PIÙ BASSA

# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI DIURNI



INGRESSO-  
INFORMAZIONI  
RICEVUTE

4,43/5,00



INGRESSO-  
GESTIONE  
COMPLESSIVA

4,49/5,00



ORGANIZZAZIONE  
DELLA GIORNATA

4,23/5,00



INGRESSO-  
GENTILEZZA DEGLI  
OPERATORI

4,69/5,00



INFORMAZIONE

4,37/5,00



INGRESSO-  
RASSICURAZIONE  
AI FAMILIARI

4,49/5,00



COINVOLGIMENTO  
NELLE DECISIONI

4,41/5,00

# RISULTATI COMPLESSIVI

## CENTRI DIURNI



**PULIZIA DEI LOCALI**  
**4,46/5,00**



**GIARDINO/  
SPAZI ESTERNI**  
**3,91/5,00**



**SERVIZI  
AMMINISTRATIVI**  
**4,22/5,00**



**FUNZIONALITÀ E  
COMFORT ARREDI**  
**4,13/5,00**



**RISTORAZIONE:  
QUALITÀ**  
**4,10/5,00**



**CURE  
ASSISTENZIALI**  
**4,39/5,00**



**ACCOGLIENZA  
DEGLI AMBIENTI**  
**4,35/5,00**



**RISTORAZIONE:  
QUANTITÀ**  
**4,24/5,00**



**ANIMAZIONE**  
**4,24/5,00**



**TEMPERATURA  
INTERNA**  
**4,36/5,00**



**RISTORAZIONE:  
VARIETÀ**  
**4,11/5,00**



**CURE  
INFERMIERISTICHE**  
**4,29/5,00**



**VALUTAZIONE  
COMPLESSIVA**

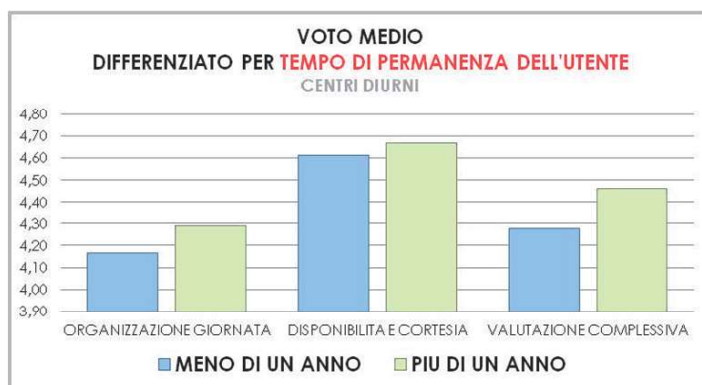
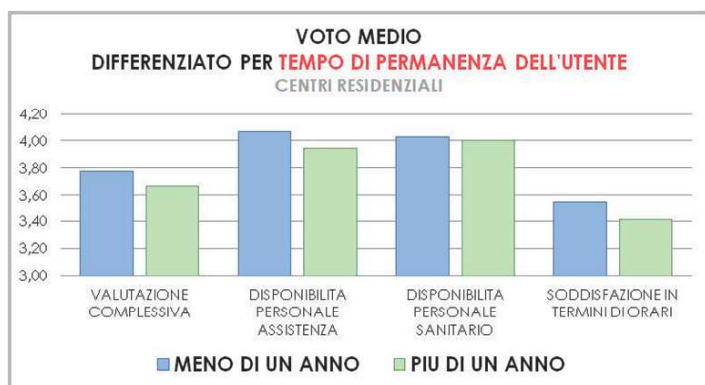
# 4,40/5,00

CENTRI DIURNI

# OSSERVAZIONI INCROCIATE

## UN ESEMPIO

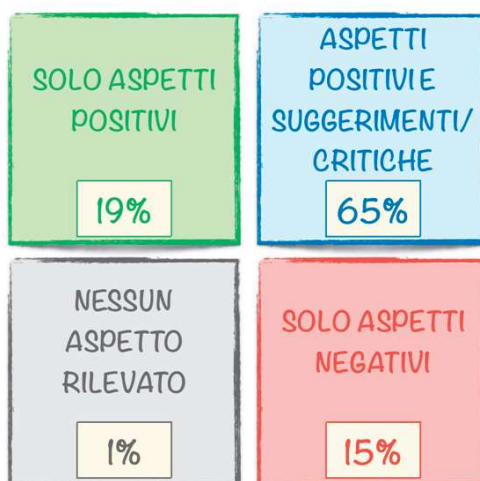
ANDAMENTO DI ALCUNE VALUTAZIONI  
IN FUNZIONE DEL TEMPO DI PERMANENZA



## ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

### CENTRI RESIDENZIALI

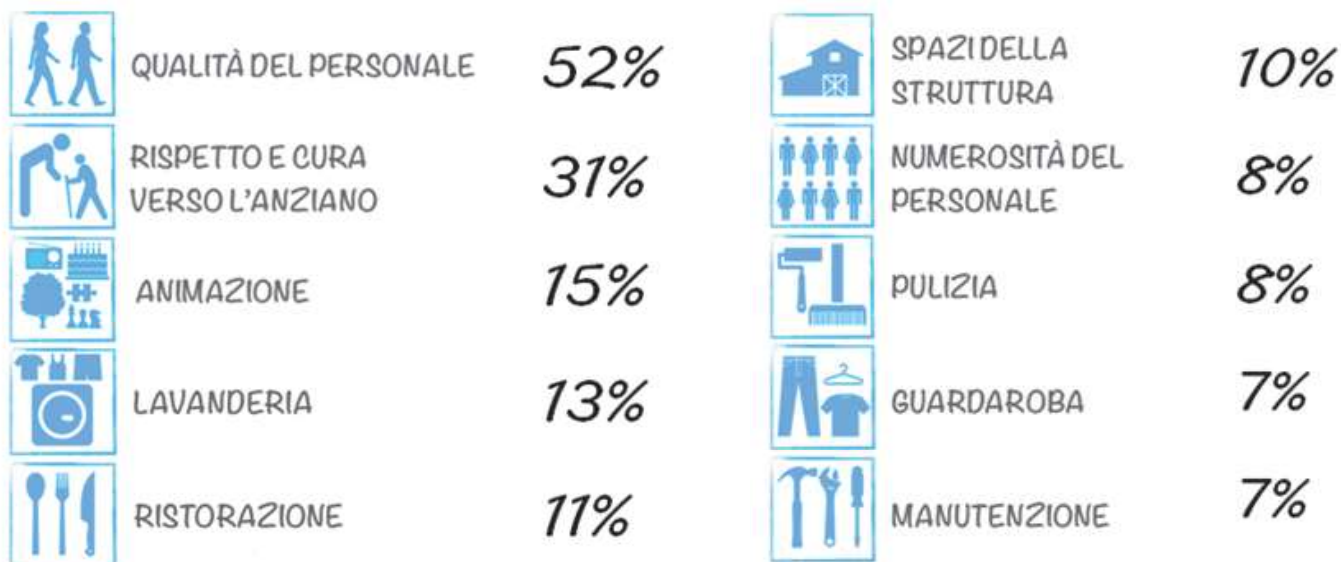
QUAL È LA COSA CHE APPREZZA DI PIÙ E QUELLA CHE APPREZZA DI MENO  
ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?  
RITIENE IMPORTANTE SEGNALARE QUALCHE ALTRO O ASPETTO?





# ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

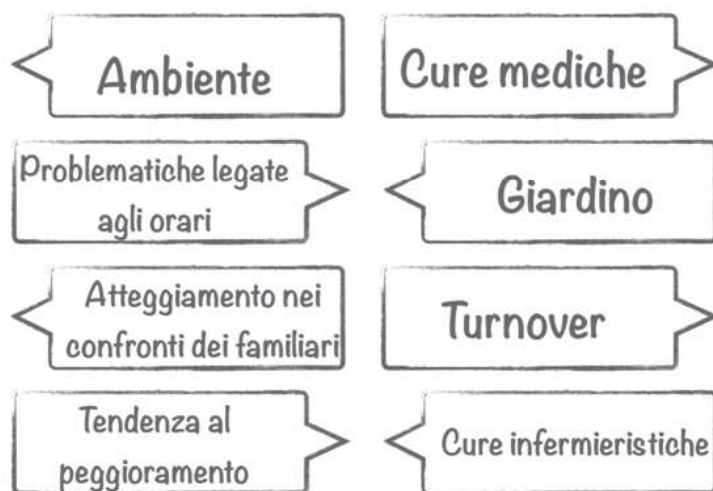
## CENTRI RESIDENZIALI



# ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

## CENTRI RESIDENZIALI

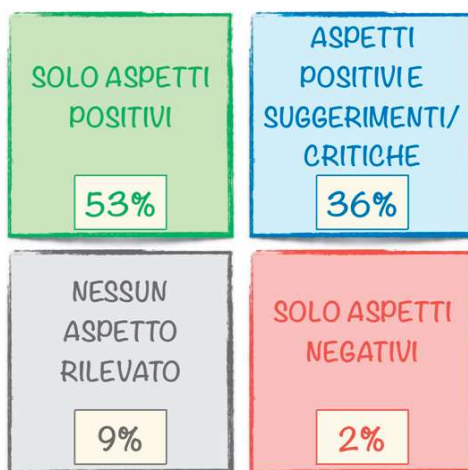
### ALTRE TEMATICHE AFFRONTATE



# ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

## CENTRI DIURNI

QUAL È LA COSA CHE APPREZZA DI PIÙ E QUELLA CHE APPREZZA DI MENO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?  
RITIENE IMPORTANTE SEGNALARE QUALCHE ALTRO O ASPETTO?



# ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

## CENTRI DIURNI



# ANALISI DELLE RISPOSTE APERTE

## CENTRI DIURNI

### ALTRE TEMATICHE AFFRONTATE



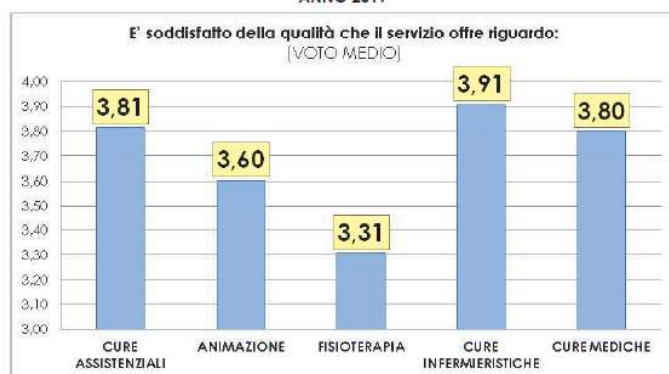
# CONFRONTO CON L'ANNO 2018

## CENTRI RESIDENZIALI

ANNO 2018



ANNO 2019





# CONFRONTO CON L'ANNO 2018

CENTRI RESIDENZIALI  
valutazione complessiva

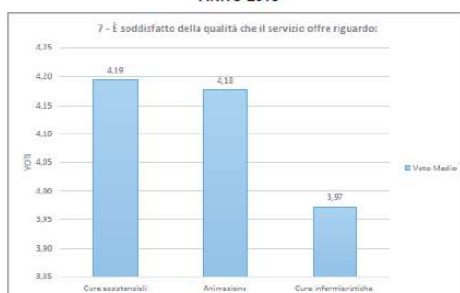


2018 **3,82/5,00**    2019 **3,69/5,00**

# CONFRONTO CON L'ANNO 2018

CENTRI DIURNI

ANNO 2018



ANNO 2019



# CONFRONTO CON L'ANNO 2018

CENTRI RESIDENZIALI  
valutazione complessiva



2018 **4,32/5,00**    2019 **4,40/5,00**

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**



ESTRATTO DA:

Report di ricerca

# Customer Satisfaction

**AREA ANZIANI:** CENTRI RESIDENZIALI E CENTRI DIURNI

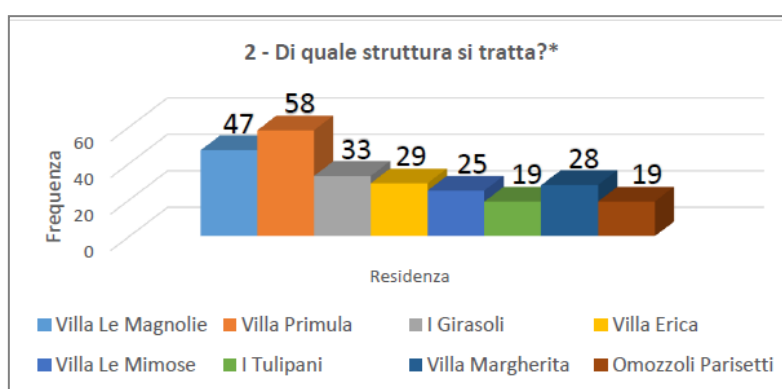
Realizzazione: **LUGLIO 2019**

CONFRONTO CON  
L'ANNO 2018

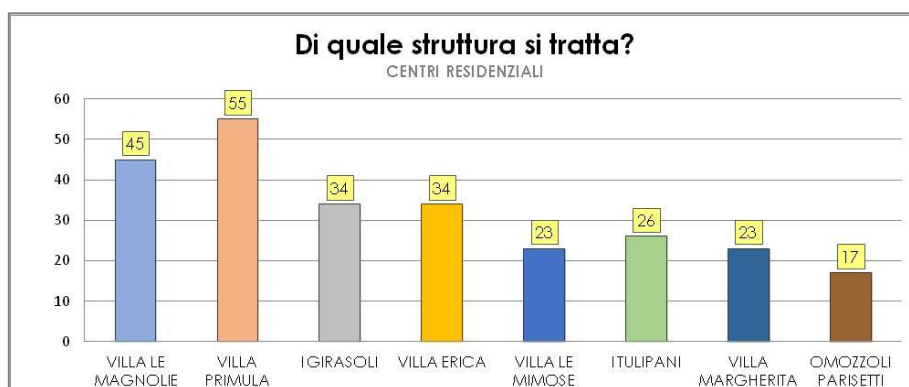
# CASE DI RESIDENZA

## STRUTTURA DI APPARTENENZA

**ANNO 2018: 258 RISPONDENTI TOTALI**



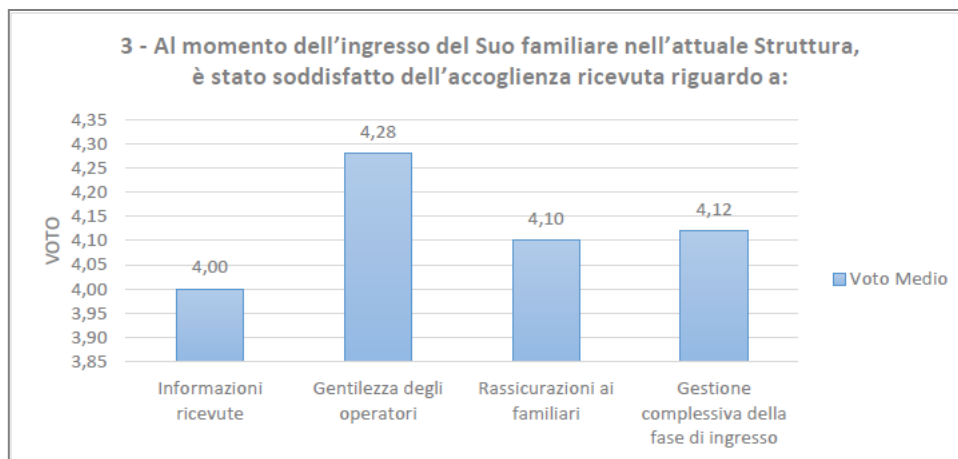
**ANNO 2019: 257 RISPONDENTI TOTALI**



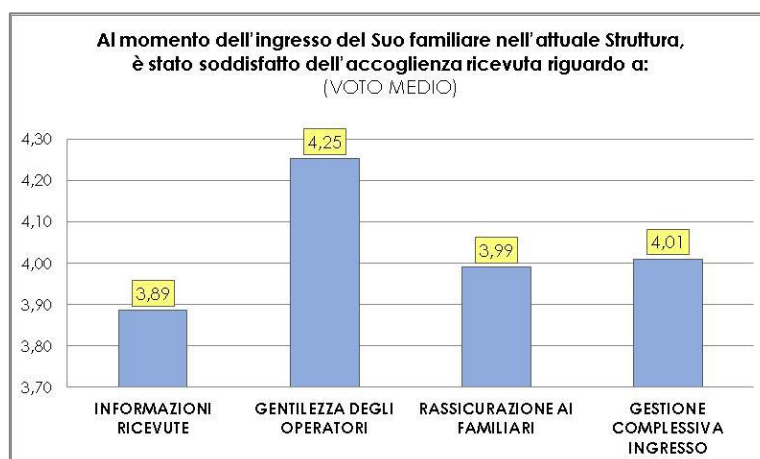


# FASE DI INGRESSO

## ANNO 2018

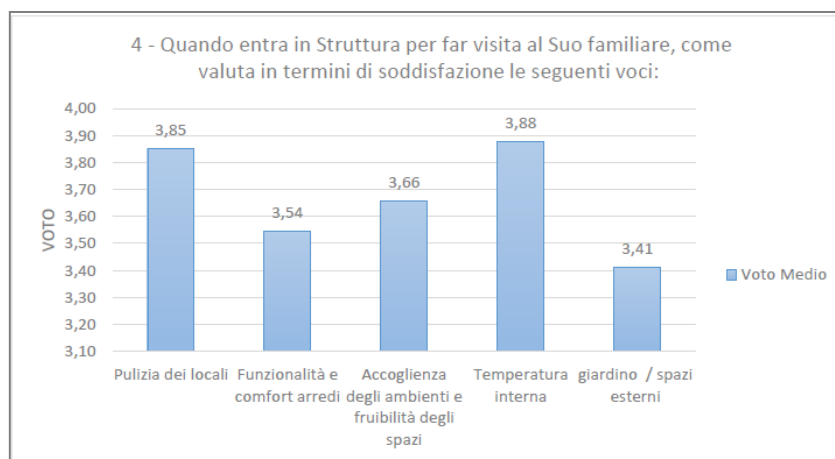


## ANNO 2019

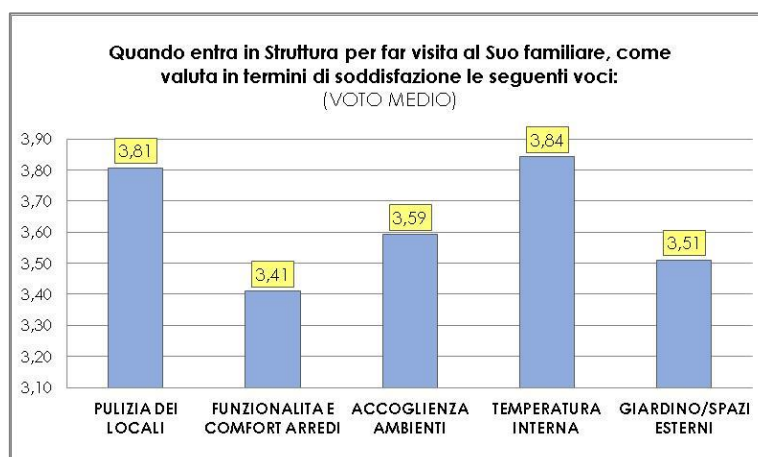


# VALUTAZIONE SERVIZI

## ANNO 2018

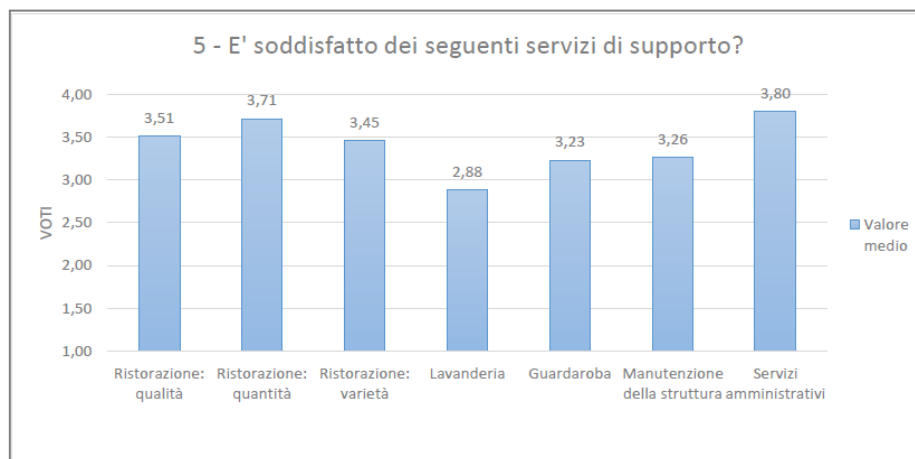


## ANNO 2019

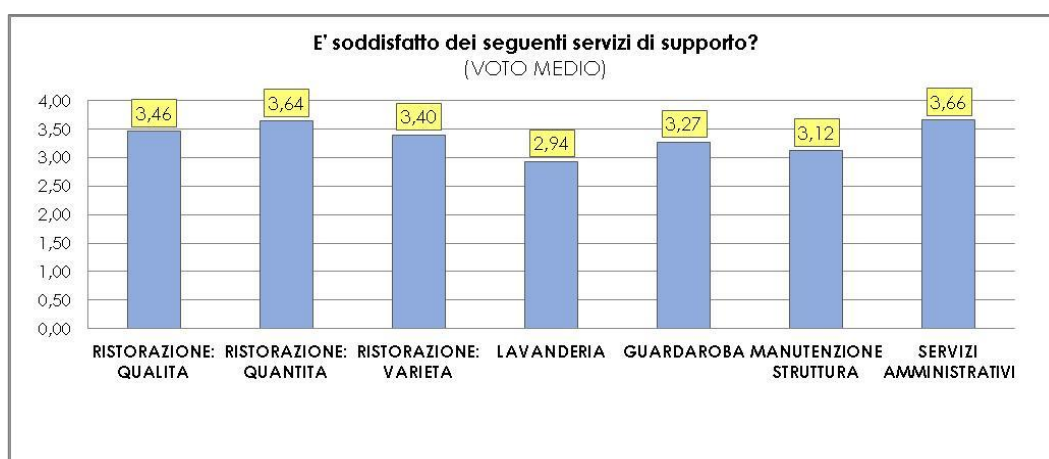


# SERVIZI DI SUPPORTO

## ANNO 2018

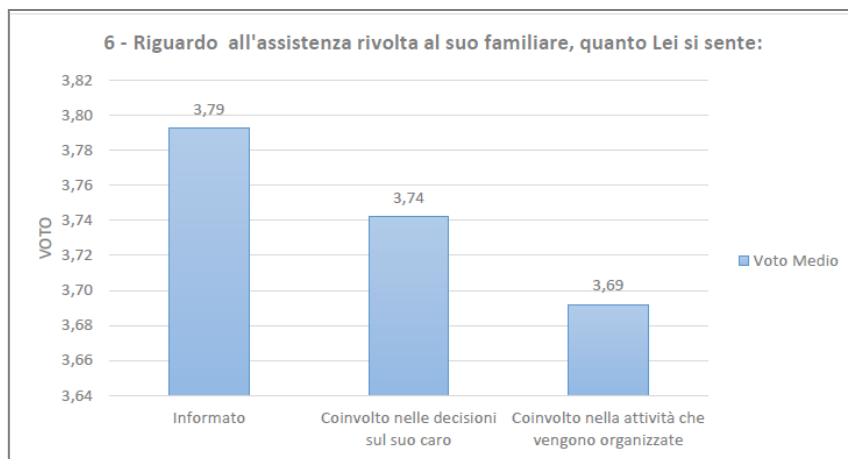


## ANNO 2019

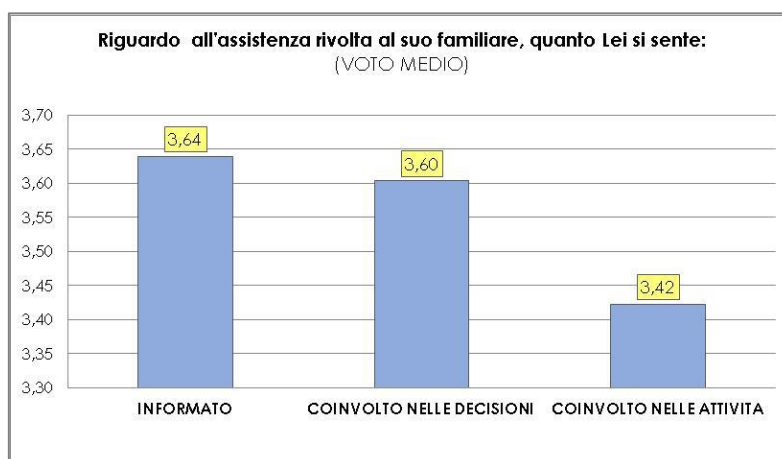


# ASSISTENZA AGLI OSPITI

## ANNO 2018

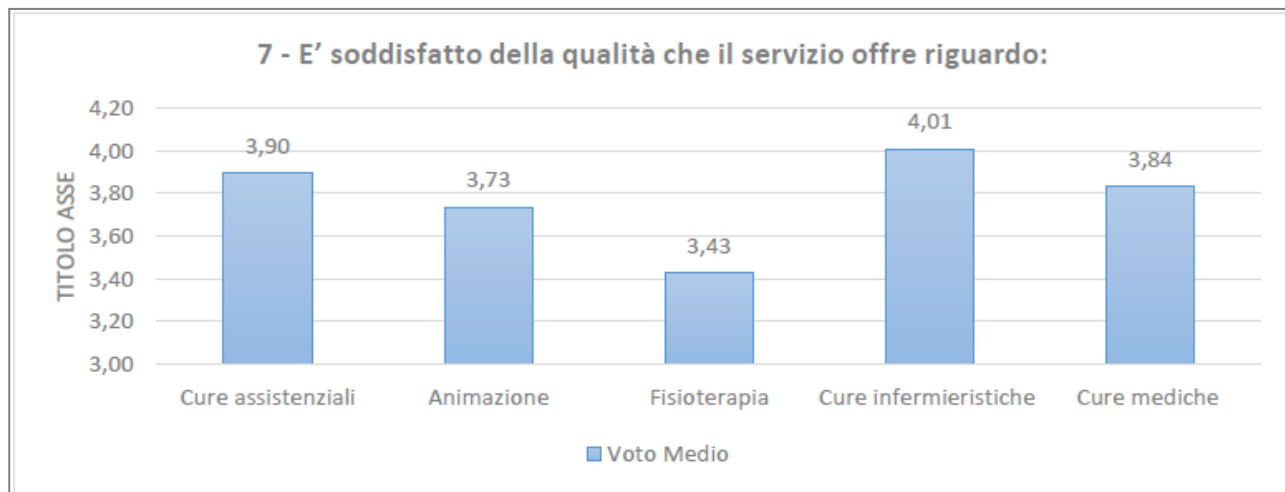


## ANNO 2019

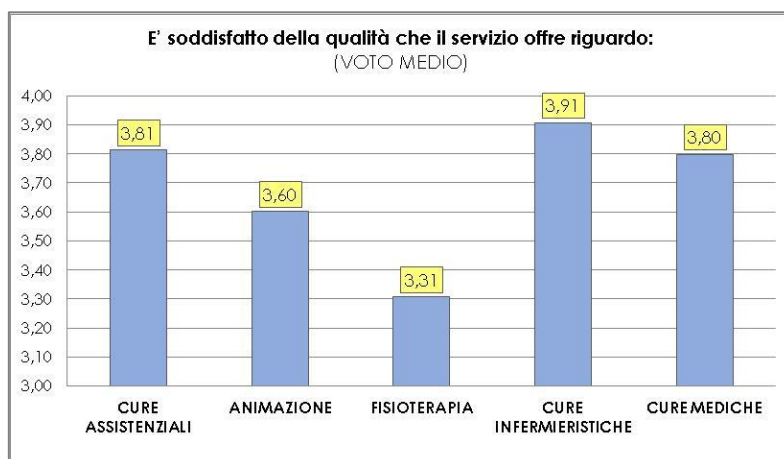




## ANNO 2018



## ANNO 2019



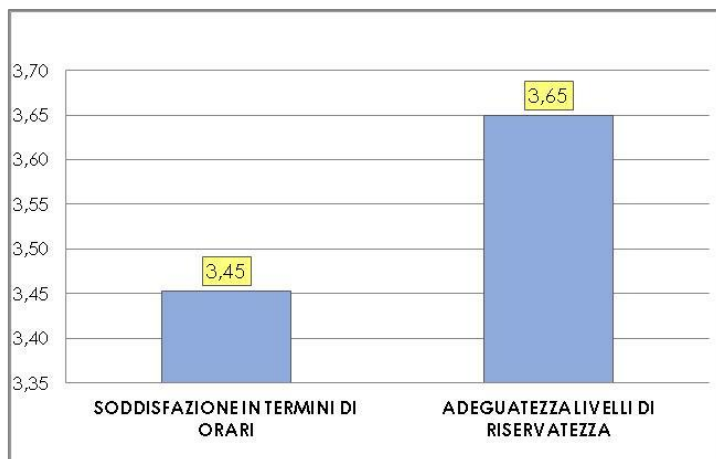
# ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E ADEGUATEZZA LIVELLI DI RISERVATEZZA

## ANNO 2018

VOTO MEDIO
<b>Domanda 8</b> - E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari?
<b>3,54</b>

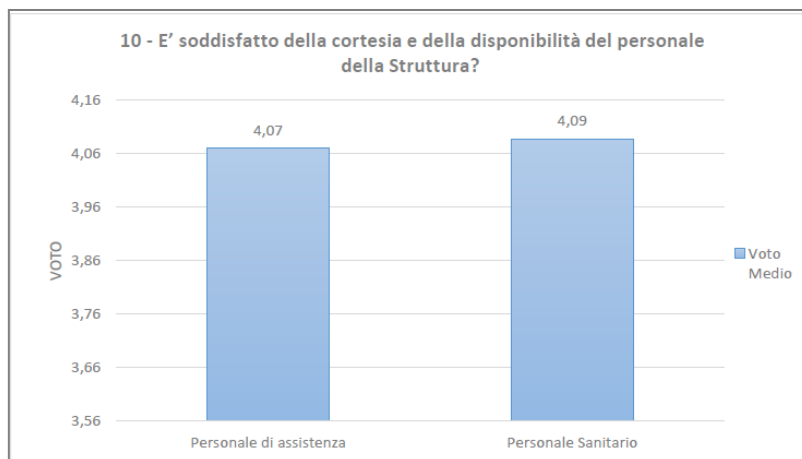
VOTO MEDIO
<b>Domanda 9</b> - Ritieni che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati?
<b>3,67</b>

## ANNO 2019

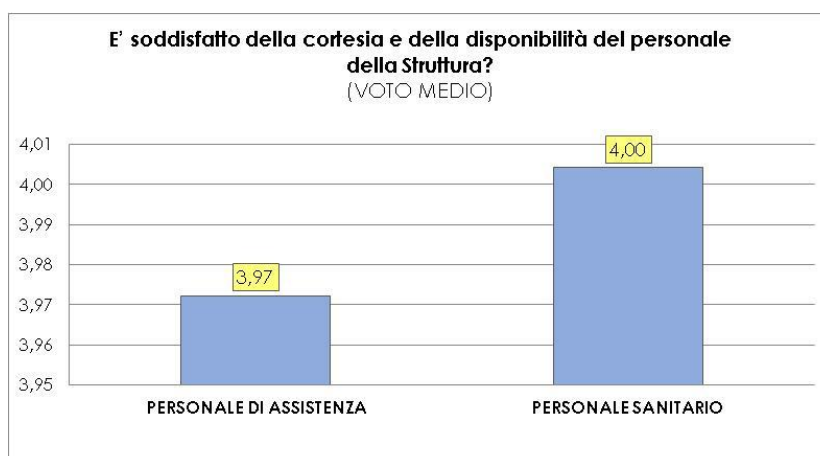


# VALUTAZIONE PERSONALE

## ANNO 2018

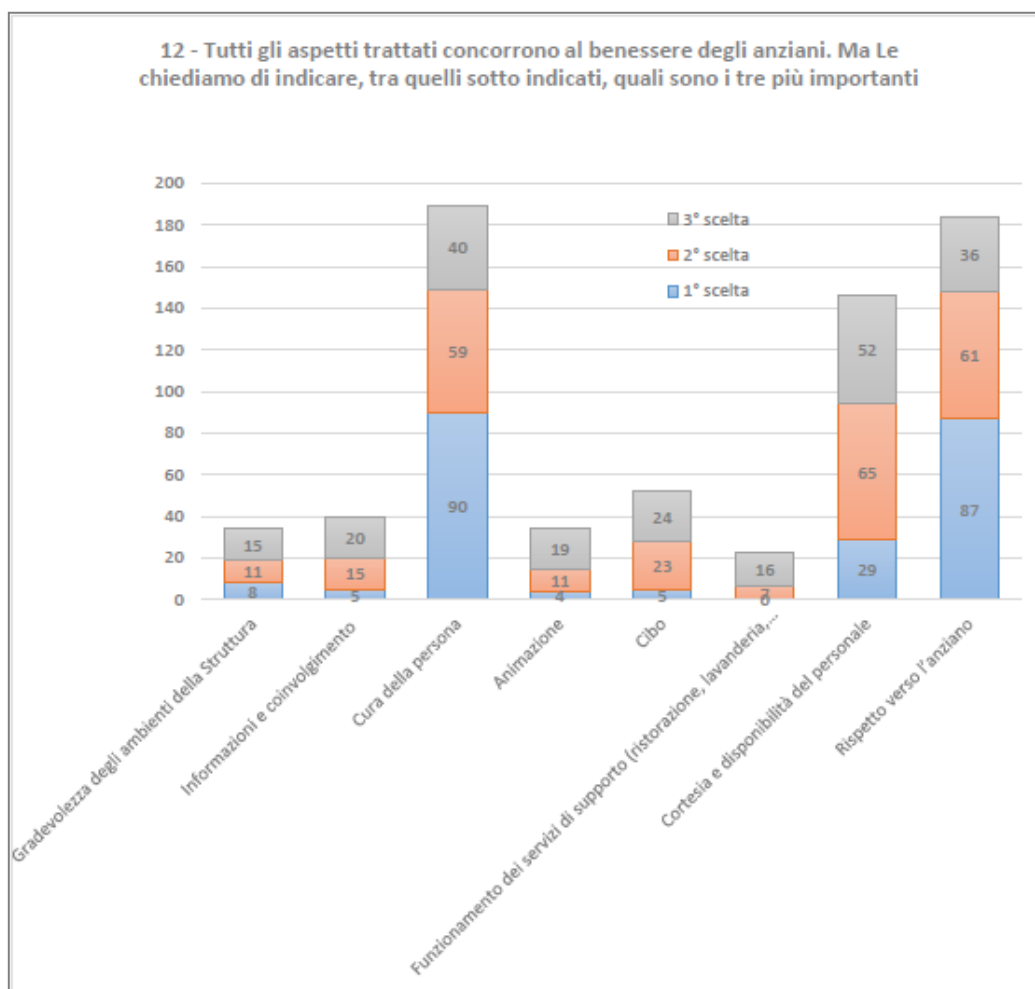


## ANNO 2019



# SERVIZI RITENUTI PIÙ IMPORTANTI

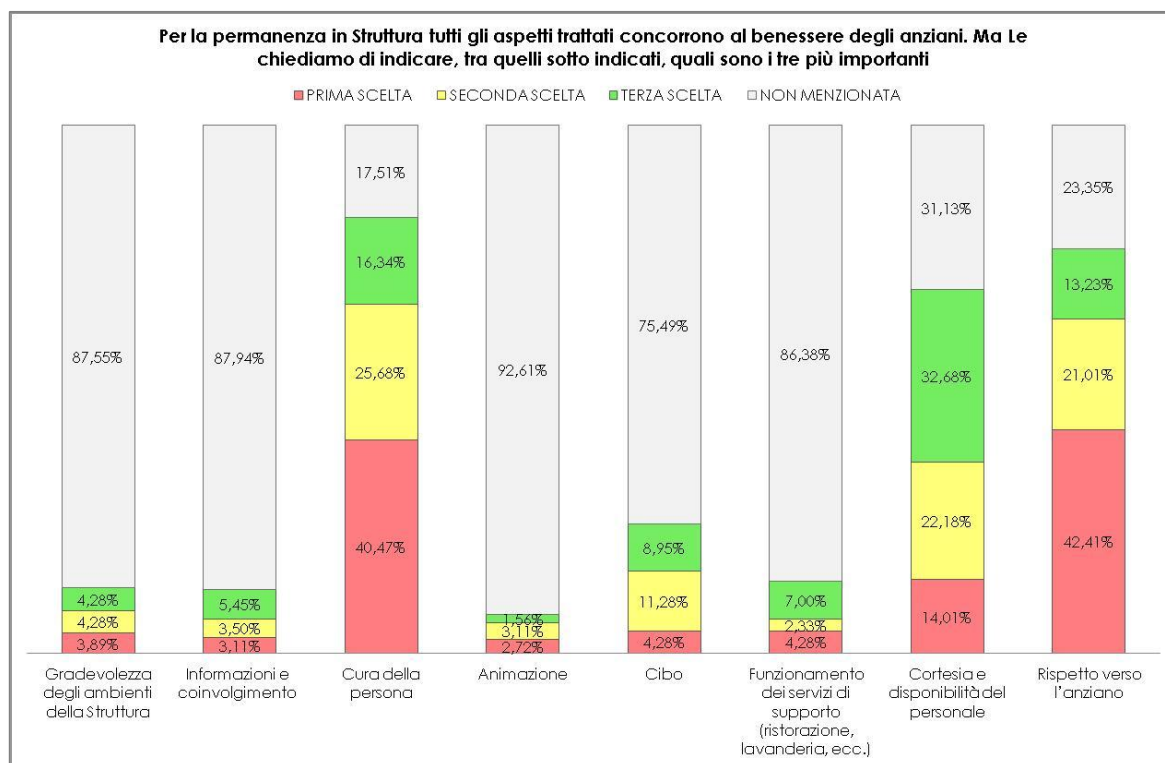
ANNO 2018



Si tratta di valori assoluti **non di valori percentuali**.



## ANNO 2019



Per agevolare il confronto rispetto all'anno passato si riportano nella seguente tabella i dati assoluti (non in percentuale):

### DATI ASSOLUTI 2019

11. Per la permanenza in Struttura tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti									
	Gradevolezza degli ambienti	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Funzionamento dei servizi di	Cortesia e disponibilità del	Rispetto verso	
1	10	8	104	7		11	11	36	109
2	11	9	66	8		29	6	57	54
3	11	14	42	4		23	18	84	34
99	225	226	45	238		194	222	80	60
Totale complessivo	257	257	257	257		257	257	257	257

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## ANNO 2018

VOTO MEDIO
Domanda 13 - Infine Le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto di come viene assistito in Struttura il Suo familiare?
<b>3,82</b>

## ANNO 2019

VOTO MEDIO
Infine Le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto di come viene assistito in Struttura il Suo familiare?
<b>3,69</b>

# CASE DI RESIDENZA

## DETTAGLIO

### VILLA LE MAGNOLIE

#### ANNO 2018

VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,87	3,67	3,91	3,84	3,60

#### ANNO 2019

VILLA LE MAGNOLIE				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
3,44	3,19	3,50	3,64	3,50

#### ANNO 2018

VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,67	3,93	3,58	2,64	3,00	3,39	3,91

#### ANNO 2019

VILLA LE MAGNOLIE						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,48	3,66	3,26	2,41	2,83	3,05	3,58

#### ANNO 2018

VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,82	3,98	3,56	3,93	3,56

#### ANNO 2019

VILLA LE MAGNOLIE				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,51	3,47	2,89	3,75	3,41

# VILLA PRIMULA

## ANNO 2018

VILLA PRIMULA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,61	3,39	3,33	3,49	2,98

## ANNO 2019

VILLA PRIMULA				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATUR A INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
3,64	3,44	3,50	3,67	3,45

## ANNO 2018

VILLA PRIMULE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,66	3,76	3,54	2,75	3,25	3,12	3,76

## ANNO 2019

VILLA PRIMULA						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATI
3,55	3,67	3,53	2,86	3,16	3,17	3,61

## ANNO 2018

VILLA PRIMULA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,79	3,33	3,20	4,02	3,91

## ANNO 2019

VILLA PRIMULA				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,91	3,29	3,11	3,98	3,87



# I GIRASOLI

## ANNO 2018

I GIRASOLI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,03	3,82	4,09	4,12	4,10

## ANNO 2019

I GIRASOLI				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
3,79	3,15	3,42	3,88	3,82

## ANNO 2018

I GIRASOLI: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,68	3,69	3,58	2,97	3,39	3,34	3,85

## ANNO 2019

I GIRASOLI						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,29	3,44	3,13	3,28	3,62	2,77	3,55

## ANNO 2018

I GIRASOLI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,00	4,24	3,48	4,06	3,97

## ANNO 2019

I GIRASOLI				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,74	3,46	3,26	3,67	3,61

# VILLA ERICA

## ANNO 2018

VILLA ERICA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,00	3,57	3,68	4,14	3,63

## ANNO 2019

VILLA ERICA				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATUR A INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,12	3,62	3,68	4,03	3,47

## ANNO 2018

VILLA ERICA: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,52	3,81	3,54	3,12	3,31	3,38	4,00

## ANNO 2019

VILLA ERICA						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,48	3,73	3,56	3,18	3,59	3,88	3,91

## ANNO 2018

VILLA ERICA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,21	3,64	3,52	4,21	4,11

## ANNO 2019

VILLA ERICA				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,94	3,81	3,50	4,00	4,09

# VILLA LE MIMOSE

## ANNO 2018

VILLA LE MIMOSE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,56	3,44	3,40	4,00	3,16

## ANNO 2019

VILLA LE MIMOSE				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATURA A INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
3,78	3,48	3,91	4,17	3,50

## ANNO 2018

VILLA LE MIMOSE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
2,72	3,29	2,92	2,63	2,96	3,39	3,90

## ANNO 2019

VILLA LE MIMOSE						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,20	3,57	3,40	2,95	3,00	3,36	3,86

## ANNO 2018

VILLA LE MIMOSE: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,74	3,84	3,39	3,75	3,80

## ANNO 2019

VILLA LE MIMOSE				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,64	3,73	3,20	3,73	4,00

# I TULIPANI

## ANNO 2018

VILLA I TULIPANI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,26	4,16	4,53	3,84	3,53

## ANNO 2019

I TULIPANI				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,28	4,16	4,44	4,04	3,63

## ANNO 2018

I TULIPANI: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,18	3,41	3,06	3,40	3,61	3,33	3,44

## ANNO 2019

I TULIPANI						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,45	3,74	3,33	3,57	3,68	2,65	3,71

## ANNO 2018

I TULIPANI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,83	3,72	3,22	3,89	3,68

## ANNO 2019

I TULIPANI				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,92	4,00	3,59	4,22	4,05

# VILLA MARGHERITA

## ANNO 2018

VILLA MARGHERITA Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,25	3,33	3,39	4,26	3,11

## ANNO 2019

VILLA MARGHERITA				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,22	3,24	3,14	3,85	3,17

## ANNO 2018

VILLA MARGHERITA: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,88	4,13	3,78	3,62	3,64	3,44	3,96

## ANNO 2019

VILLA MARGHERITA						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,91	3,85	3,75	3,00	3,38	3,20	3,70

## ANNO 2018

VILLA MARGHERITA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,36	4,20	4,00	4,41	4,14

## ANNO 2019

VILLA MARGHERITA				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
4,36	4,14	4,18	4,41	4,27

# OMOZZOLI-PARISETTI

## ANNO 2018

OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,37	2,94	3,05	3,58	3,37

## ANNO 2019

OMOZZOLI-PARISETTI				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT	ACCOGLIENZA AMBIENTI	TEMPERATUR A INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
3,47	2,94	3,18	3,76	3,41

## ANNO 2018

OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei voti						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,26	3,26	3,26	2,06	2,69	2,41	3,33

## ANNO 2019

OMOZZOLI-PARISETTI						
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	LAVANDERIA	GUARDAROBA	MANUTENZIONE STRUTTURA	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,07	3,40	3,19	2,36	3,20	2,53	3,31

## ANNO 2018

OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,32	2,82	2,60	3,63	3,35

## ANNO 2019

OMOZZOLI-PARISETTI				
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	FISIOTERAPIA	CURE INFERMIERISTI	CURE MEDICHE
3,56	3,08	3,00	3,50	3,07

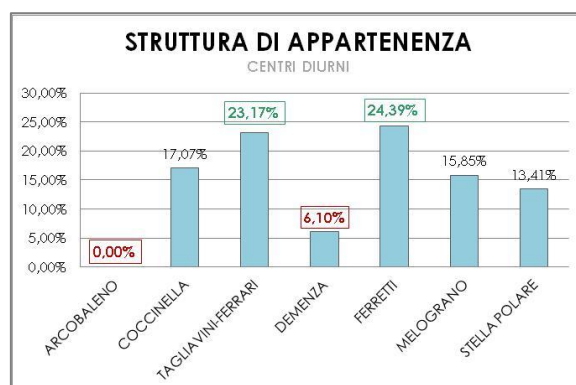
# CENTRI DIURNI

## STRUTTURA DI APPARTENENZA

**ANNO 2018: 75 RISPONDENTI TOTALI**



**ANNO 2019: 82 RISPONDENTI TOTALI**

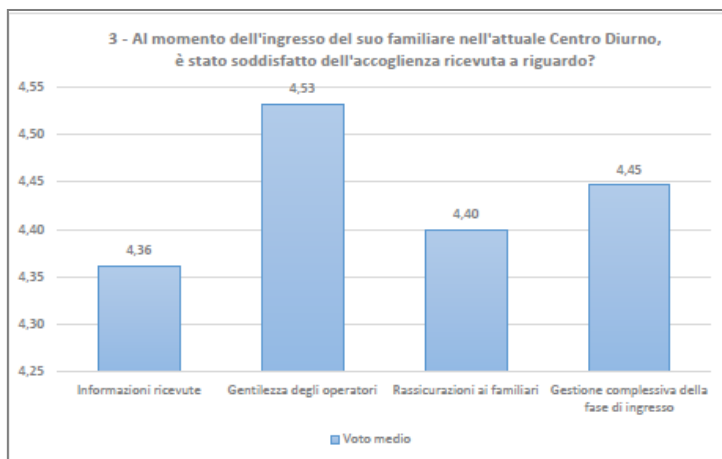


I dati nei grafici sopra-riportati sono espressi in percentuale.

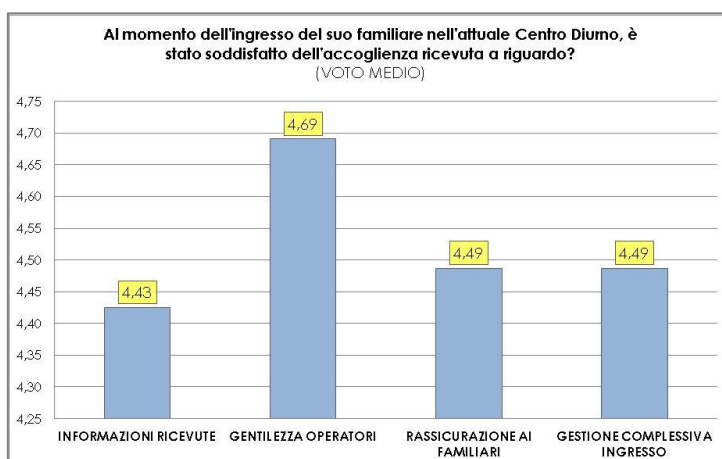


# FASE DI INGRESSO

## ANNO 2018

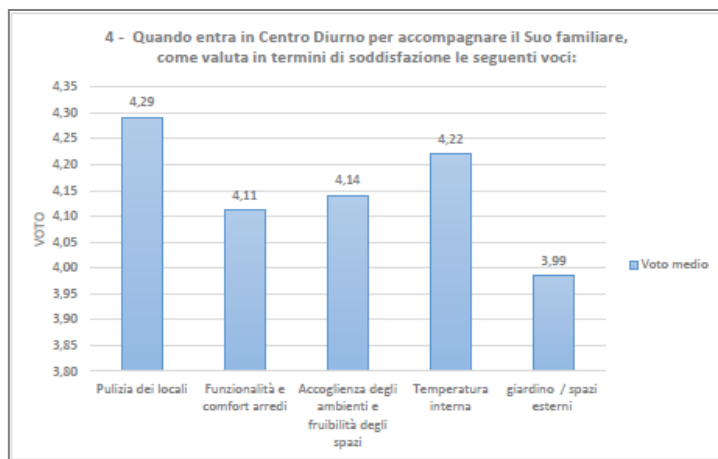


## ANNO 2019

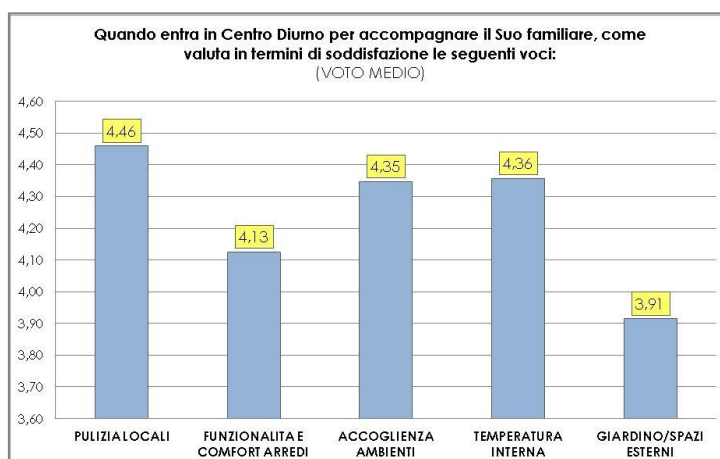


# VALUTAZIONE SERVIZI

## ANNO 2018

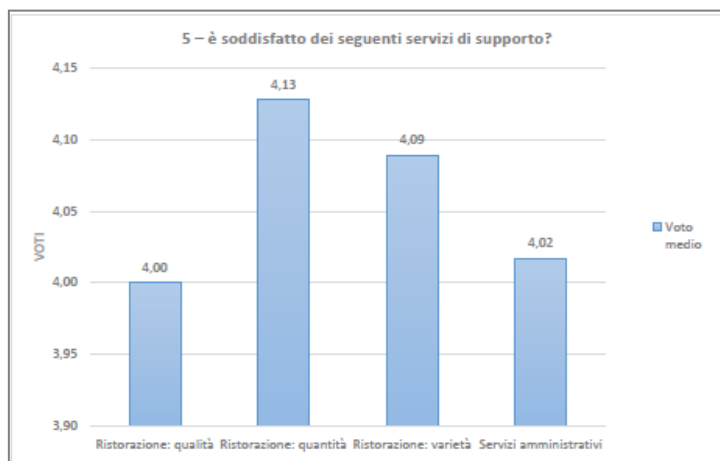


## ANNO 2019

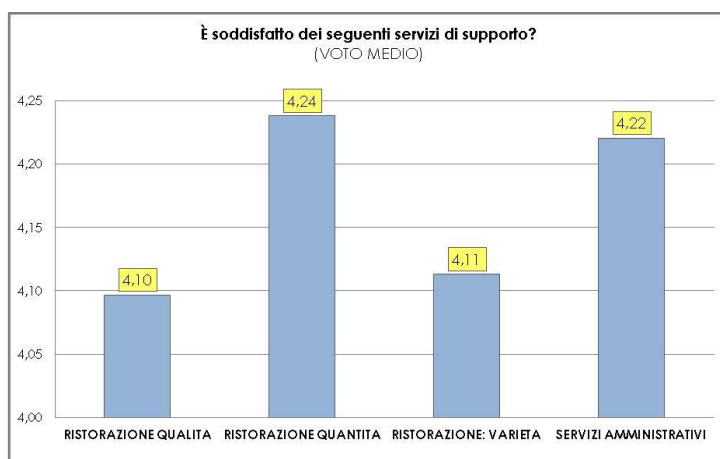


# SERVIZI DI SUPPORTO

## ANNO 2018

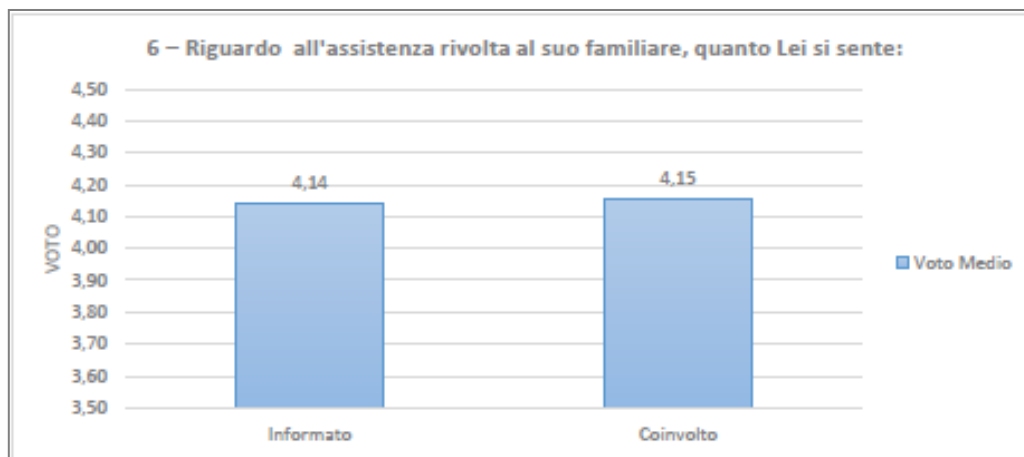


## ANNO 2019

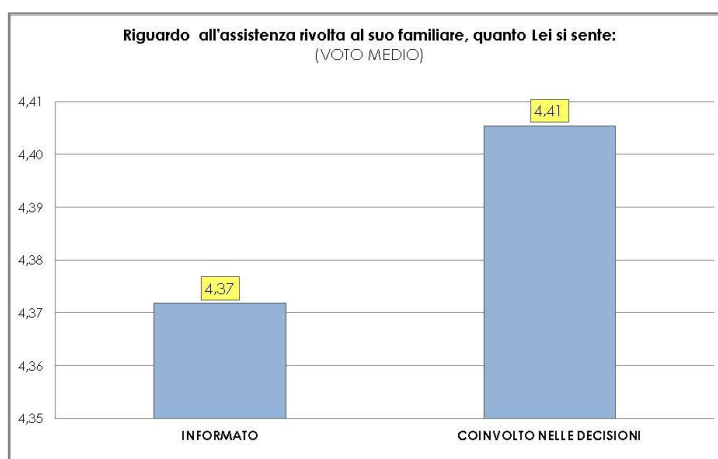


# ASSISTENZA AGLI OSPITI

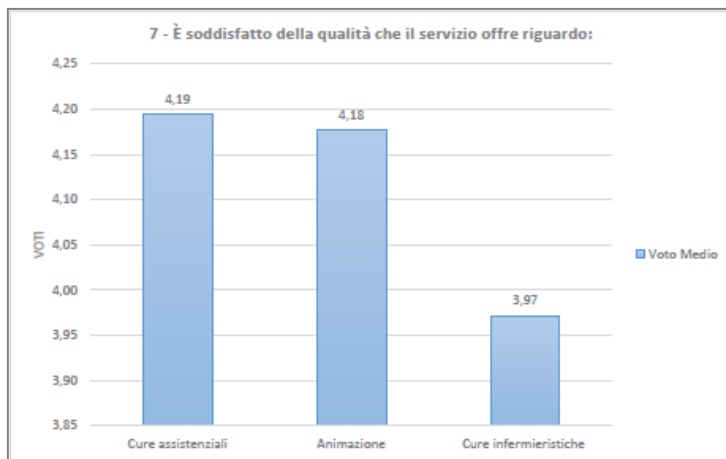
## ANNO 2018



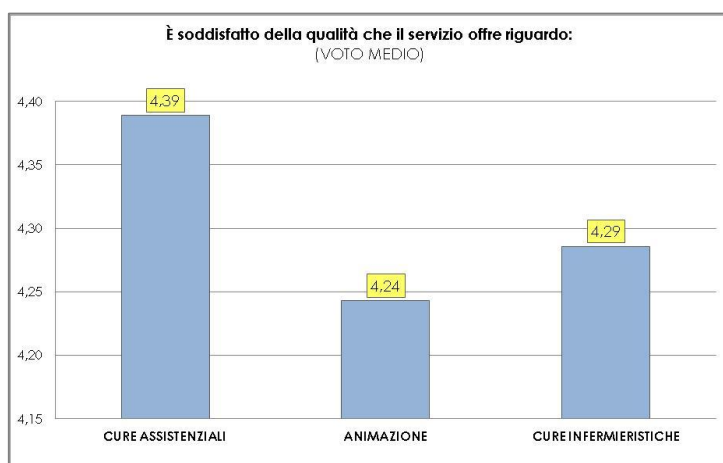
## ANNO 2019



## ANNO 2018



## ANNO 2019



# ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E VALUTAZIONE PERSONALE

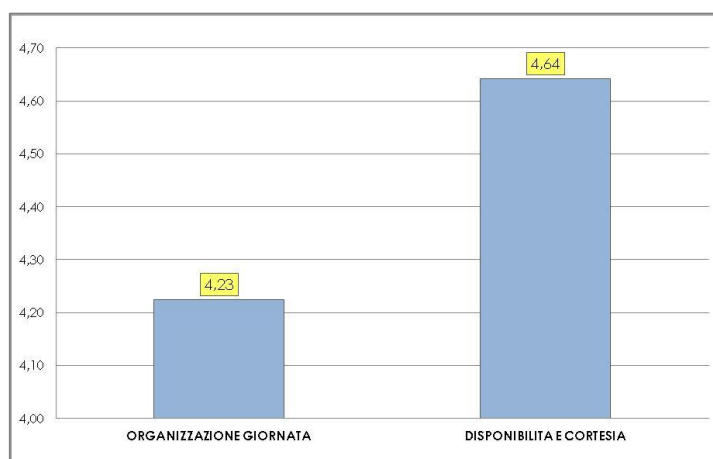
## ANNO 2018

VOTO MEDIO
<b>Domanda 8 - È soddisfatto di come è organizzata la giornata nel Centro Diurno in termini di orari?</b>
<b>4,03</b>

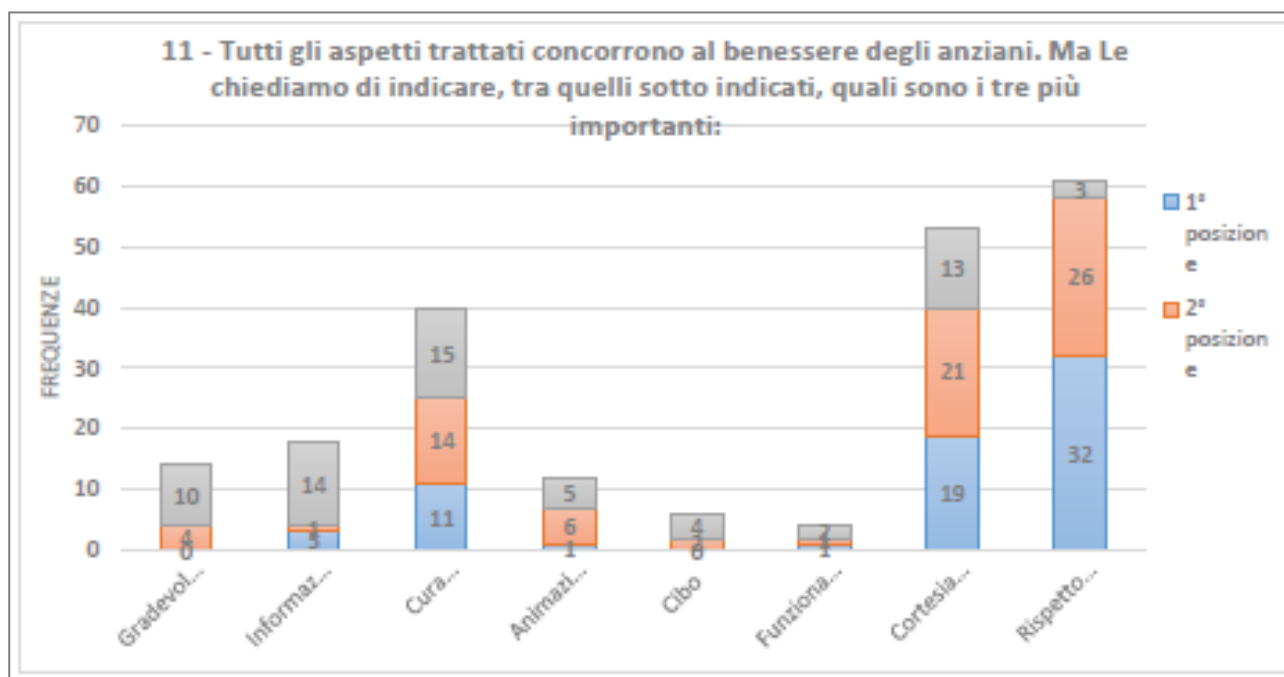
VOTO MEDIO
<b>Domanda 9 - È soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale del Centro?</b>
<b>4,52</b>

## ANNO 2019



# SERVIZI RITENUTI PIÙ IMPORTANTI

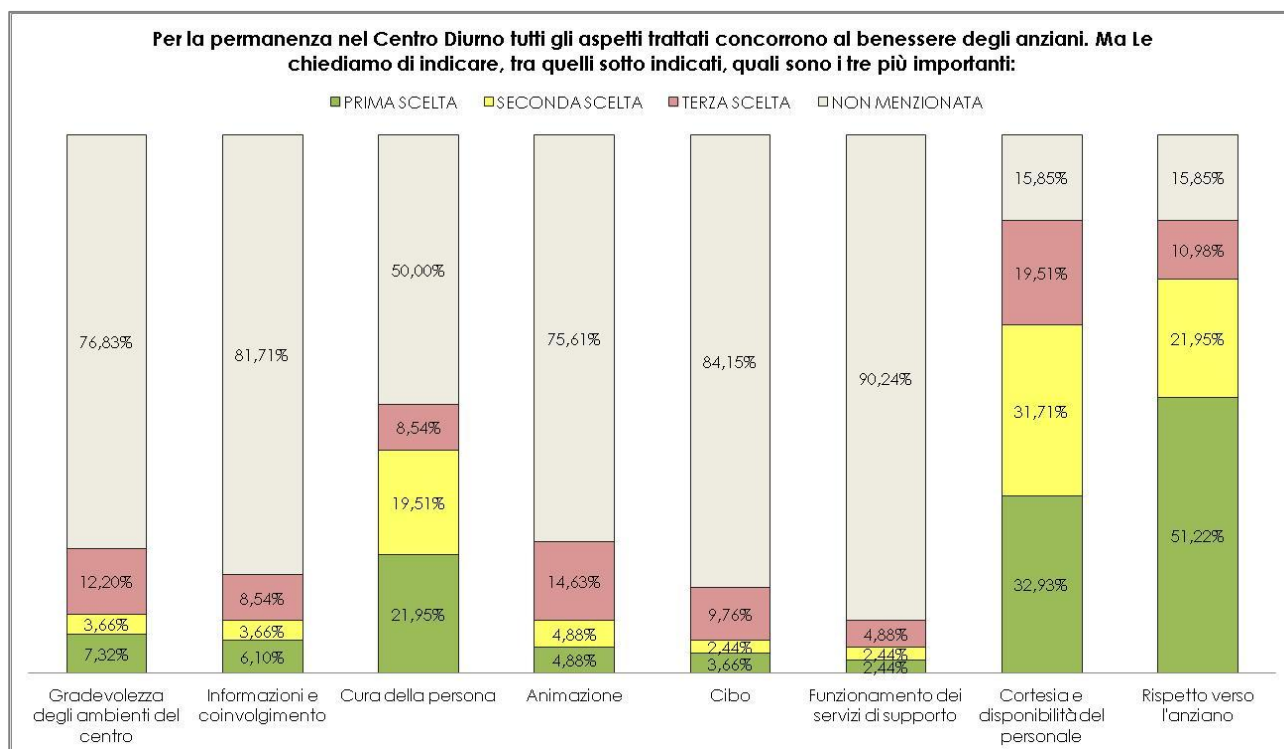
ANNO 2018



Si tratta di valori assoluti **non di valori percentuali**.



## ANNO 2019



Per agevolare il confronto rispetto all'anno passato si riportano nella seguente tabella i dati assoluti (non in percentuale):

10. Per la permanenza nel Centro Diurno tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti:									
	Gradevolezza degli ambienti del centro	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Funzionamento dei servizi di supporto	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano	
1	6	5	18	4	3	2	27	42	
2	3	3	16	4	2	2	26	18	
3	10	7	7	12	8	4	16	9	
99	63	67	41	62	69	74	13	13	
Totale complessivo	82	82	82	82	82	82	82	82	

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## ANNO 2018

VOTO MEDIO
Domanda 12 – Infine le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il Suo familiare?
<b>4,32</b>

## ANNO 2019

VOTO MEDIO
Infine le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il Suo familiare?
<b>4,40</b>

# CENTRI DIURNI

## DETTAGLIO

### ARCOBALENO

#### ANNO 2018

ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,20	4,00	4,20	4,40	4,00

#### ANNO 2019

**DATI NON PRESENTI**

#### ANNO 2018

ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,00	4,00	3,60

#### ANNO 2019

**DATI NON PRESENTI**

#### ANNO 2018

ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
3,67	3,50	3,40

#### ANNO 2019

**DATI NON PRESENTI**

# COCCINELLA

## ANNO 2018

COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,50	4,36	4,29	4,29	4,14

## ANNO 2019

COCCINELLA				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,71	4,50	4,79	4,57	4,07

## ANNO 2018

COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,11	4,22	4,00	4,40

## ANNO 2019

COCCINELLA			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
4,10	4,50	4,20	4,36

## ANNO 2018

COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,08	4,08	4,00

## ANNO 2019

COCCINELLA		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,50	4,31	4,44

# TAGLIAVINI FERRARI

## ANNO 2018

TAGLIAVINI - FERRARI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,44	4,44	4,22	4,33	3,56

## ANNO 2019

TAGLIAVINI FERRARI				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,58	4,17	4,37	4,44	3,88

## ANNO 2018

TAGLIAVINI - FERRARI: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
3,86	4,00	4,00	4,13

## ANNO 2019

TAGLIAVINI FERRARI			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
4,50	4,50	4,44	4,38

## ANNO 2018

TAGLIAVINI - FERRARI: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,50	4,20	4,33

## ANNO 2019

TAGLIAVINI FERRARI		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,50	4,44	4,17

# DEMENZA

## ANNO 2018

DEMENZA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,20	4,20	4,20	4,20	4,40

## ANNO 2019

DEMENZA				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,75	4,33	5,00	4,67	4,00

## ANNO 2018

DEMENZA: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,00	4,00	3,33

## ANNO 2019

DEMENZA			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
5,00	5,00	5,00	4,33

## ANNO 2018

DEMENZA: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,60	4,50	4,33

## ANNO 2019

DEMENZA		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,75	4,50	5,00

**NOTA:** Si tenga conto che nel 2019 le interviste raccolte in questo centro sono state 5: a diversi quesiti non hanno risposto tutti.

# FERRETTI

## ANNO 2018

FERRETTI: medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,13	3,73	3,86	4,17	4,15

## ANNO 2019

FERRETTI				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,22	3,76	4,11	4,22	3,83

## ANNO 2018

FERRETTI: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,13	4,13	4,08

## ANNO 2019

FERRETTI			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,84	3,89	3,76	4,00

## ANNO 2018

FERRETTI: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,46	4,21	4,13

## ANNO 2019

FERRETTI		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,21	4,24	4,20



# MELOGRANO

## ANNO 2018

MELOGRANO: medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,27	3,91	3,91	4,27	3,73

## ANNO 2019

MELOGRANO				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,45	4,36	4,27	4,36	4,09

## ANNO 2018

MELOGRANO: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
3,86	3,86	4,00	4,00

## ANNO 2019

MELOGRANO			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
4,25	4,33	4,33	4,27

## ANNO 2018

MELOGRANO: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
3,89	4,18	3,60

## ANNO 2019

MELOGRANO		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,44	4,09	4,50

# STELLA POLARE

## ANNO 2018

STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,23	4,23	4,38	4,00	4,00

## ANNO 2019

STELLA POLARE				
PULIZIA DEI LOCALI	FUNZIONALITÀ E COMFORT ARREDI	ACCOGLIENZA A AMBIENTI	TEMPERATURA INTERNA	GIARDINO/ SPAZI ESTERNI
4,13	3,78	4,00	4,00	3,57

## ANNO 2018

STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,11	4,44	4,33	3,91

## ANNO 2019

STELLA POLARE			
RISTORAZIONE: QUALITÀ	RISTORAZIONE: QUANTITÀ	RISTORAZIONE: VARIETÀ	SERVIZI AMMINISTRATIVI
3,63	4,00	3,63	4,10

## ANNO 2018

STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,15	4,33	4,25

## ANNO 2019

STELLA POLARE		
CURE ASSISTENZIALI	ANIMAZIONE	CURE INFERMIERISTICHE
4,20	3,89	3,50