

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2009 AL 31.12.2009

OSPITI PRESENTI IN STRUTTURA N°91	100 %
OSPITI/PARENTI A CUI SI E' POTUTO EFFETTIVAMENTE CONSEGNARE IL QUESTIONARIO N°87	95,60 %

N. 60 RISPOSTE RACCOLTE, PARI AL 68,96%

FATTORE DEL SERVIZIO (*)	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
<b>1. ACCOGLIENZA</b>					
a) Informazioni ricevute al momento dell'ingresso	46,67	43,33	1,67	0,00	8,33
b) Accoglimento nel nucleo di servizio al momento dell'ingresso	53,33	35,00	1,67	0,00	10,00
c) Servizio di accoglienza: portineria/telefono	50,00	41,67	1,67	0,00	6,67
<b>2. COMUNICAZIONE</b>					
a) Comunicazioni ricevute in merito all'organizzazione dei servizi ed attività programmate	40,00	43,33	10,00	0,00	6,67
b) Comunicazione in merito al progetto d'intervento elaborato in favore dell'anziana ospite di Villa Bianca	43,33	41,67	8,33	0,00	6,67
c) Comunicazione in merito alla presenza del Comitato Familiari	35,00	45,00	11,67	0,00	8,33
d) Comunicazione in merito alla Carta dei Servizi in uso	31,67	45,00	11,67	1,67	10,00
<b>3. AREA AMMINISTRATIVA</b>					
a) Accoglienza e disponibilità all'ascolto	61,67	30,00	3,33	0,00	5,00
b) Servizio segreteria: pronta risposta alle richieste promosse	68,33	25,00	1,67	0,00	5,00
c) Come giudica il rispetto della privacy attuato dalla struttura	60,00	28,33	5,00	0,00	6,67
<b>4. AREA DELLA DIREZIONE</b>					
a) Disponibilità all'ascolto	68,33	25,00	0,00	0,00	6,67
b) Chiara comunicazione e di risposta in merito a quesiti posti ed iniziative promesse dalla struttura	65,00	26,67	1,67	0,00	6,67
c) Accoglienza, disponibilità	66,67	25,00	1,67	0,00	6,67
<b>5. AREA SANITARIA E DEI SERVIZI ASSISTENZIALI</b>					
<b>5.1 Servizio medico</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi sanitari	60,00	31,67	3,33	1,67	3,33
b) Pronta risposta in caso di necessità	63,33	30,00	3,33	1,67	1,67
<b>5.2 Servizio di coordinamento socio sanitario</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi socio sanitari	50,00	41,67	1,67	1,67	5,00
b) Pronta risposta in caso di necessità	51,67	41,67	1,67	0,00	5,00
<b>5.3 Servizio infermieristico</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi infermieristici	58,33	33,33	5,00	0,00	3,33
b) Pronta risposta in caso di necessità	70,00	21,67	3,33	1,67	3,33

FATTORE DEL SERVIZIO (*)	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
<b>5.4 Servizio degli operatori socio sanitari</b>					
a) Accettazione, assistenza, decoro, gentilezza nei confronti della persona accolta	63,33	30,00	5,00	0,00	1,67
b) Chiara comunicazione in merito ad attività-interventi OSS	61,67	28,33	6,67	0,00	3,33
c) Pronta risposta in caso di necessità	63,33	30,00	3,33	1,67	1,67
<b>6. AREA DEI SERVIZI DI RIABILITAZIONE</b>					
<b>6.1 Servizio di assistenza sociale</b>					
a) Disponibilità all'ascolto	30,00	51,67	3,33	1,67	13,33
b) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi sociali	26,67	48,33	3,33	0,00	21,67
c) Pronta risposta in caso di necessità	31,67	45,00	3,33	0,00	20,00
<b>6.2 Servizio educativo</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi educativi	55,00	31,67	3,33	0,00	10,00
b) Pronta risposta in caso di necessità	51,67	35,00	3,33	1,67	8,33
<b>6.3 Servizio di fisioterapia</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi di fisioterapia	41,67	43,33	3,33	0,00	11,67
b) Pronta risposta in caso di necessità	40,00	43,33	3,33	0,00	13,33
<b>6.4 Servizio di logopedia</b>					
a) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi di logopedia	46,67	31,67	1,67	0,00	20,00
b) Pronta risposta in caso di necessità	50,00	26,67	1,67	0,00	21,67
<b>6.5 Servizio di psicologia</b>					
a) Disponibilità all'ascolto	41,67	46,67	3,33	0,00	8,33
b) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività-interventi psicologici	33,33	55,00	1,67	1,67	8,33
c) Pronta risposta in caso di necessità	33,33	48,33	1,67	0,00	16,67
<b>7. AREA DEI SERVIZI GENERALI</b>					
<b>7.1 Ristorazione</b>					
a) Qualità	31,67	56,67	8,33	0,00	3,33
b) Quantità	36,67	50,00	8,33	0,00	5,00
c) Possibilità di scelta del vitto	18,33	60,00	8,33	3,33	10,00
<b>7.2 Pulizie:</b> igiene della stanza e dell'ambiente in genere	66,67	30,00	1,67	0,00	1,67
<b>7.3 Lavanderia:</b> pulizia della biancheria piana e dei capi di abbigliamento	55,00	33,33	5,00	3,33	3,33
a) Corrispondenza tra biancheria inviata al lavaggio e quella restituita nel piano	41,67	41,67	8,33	5,00	3,33
<b>8 AREA DEI SERVIZI DI VOLONTARIATO</b>					
<b>8.1</b> Servizio delle suore per l'assunzione dei pasti, animazione, la compagnia all'ospite e l'accompagnamento spirituale	65,00	30,00	1,67	3,33	0,00
<b>8.2</b> Presenza e servizio dei volontari	45,00	35,00	13,33	3,33	3,33
<b>TOTALE</b>	<b>49,37</b>	<b>37,78</b>	<b>4,33</b>	<b>0,79</b>	<b>7,74</b>

\*) Il totale per riga deve dare il 100%

Data 10.02.2010

Il RGQ: Rag. Luisa Fascendini

EMESSO DA: R-AMM  
DATA 27.10.2009VISTO DA: RGQ  
DATA 27.10.2009APPROVATO DA: DIR  
DATA 27.10.2009
