

## RELAZIONE - RIESAME C.S.

Verbale n° 1	Data: 01/06/2018	
<p>Nei mesi di marzo e aprile 2018 è stato distribuito il questionario di soddisfazione del cliente, creato dalla scrivente, a famigliari ed ospiti della struttura. Sono stati dunque distribuiti n.57 questionari e di questi ne sono stati compilati n.45 pari al 49,45%, dato in calo rispetto all'anno precedente.</p> <p>Nel giudizio complessivo (prima domanda con richiesta esplicita) si ottiene l'80% di risposte tra ottimo e buono, risultato in linea con l'anno precedente anche se la scala di valutazione era diversa (tra molto soddisfatto e soddisfatto). In linea generale tutti gli items riportano una percentuale oltre il 50% tra buono e ottimo.</p> <p>Le risposte negative al questionario riguardano soprattutto il servizio di lavanderia (6,67% insufficiente comunque in miglioramento rispetto al 13,85% dell'anno precedente che era tra poco e per niente soddisfatto) e il servizio di parrucchiera (6,67%).</p> <p>Non immediata comunque la comparazione con i dati degli anni precedenti in quanto sono variati gli items e anche la scala di valutazione. Si è aggiunta una voce per indicare la non conoscenza, il non utilizzo di un professionista o di un servizio che principalmente riguarda le volontarie e la parrucchiera (dato quest'ultimo che è dovuto alle risposte delle religiose). Il totale comunque tra i non so/non so chi è/non usufruisco e i non risposti è del 6,35%.</p> <p>In generale si può affermare che il giudizio complessivo della struttura risulta più che soddisfacente.</p>		
	Data: 01/06/2018	Firma AS: <i>Buosi Serena</i>