

## REPORT PER LA DIREZIONE SULL'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2013 AL 31.12.2013

OSPITI EFFETTIVAMENTE PRESENTI IN STRUTTURA N°91	100 %
QUESTIONARI CONSEGNATI N°83	91,21 %

N. DI RISPOSTE RACCOLTE 69, PARI AL 83,13%

Organizzazione	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Disponibilità della direzione/amministrazione	<b>27,54%</b>	<b>65,22%</b>	<b>4,35%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,45%</b>
Disponibilità del personale/assistenza	<b>28,99%</b>	<b>50,72%</b>	<b>15,94%</b>	<b>2,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,45%</b>
Chiarezza sulle informazioni	<b>36,23%</b>	<b>56,52%</b>	<b>4,35%</b>	<b>2,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Orario degli uffici	<b>21,74%</b>	<b>73,91%</b>	<b>4,35%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Orario di visita	<b>27,54%</b>	<b>71,01%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni	<b>43,48%</b>	<b>50,72%</b>	<b>4,35%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Spazio - ambiente	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Possibilità di personalizzare la stanza	<b>14,49%</b>	<b>44,93%</b>	<b>34,78%</b>	<b>2,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,90%</b>
Comfort della stanza	<b>14,49%</b>	<b>56,52%</b>	<b>21,74%</b>	<b>5,80%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>
Pulizia e ordine	<b>21,74%</b>	<b>75,36%</b>	<b>2,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Fruibilità degli spazi comuni	<b>8,70%</b>	<b>76,81%</b>	<b>5,80%</b>	<b>4,35%</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,35%</b>
Fruibilità degli spazi verdi	<b>10,14%</b>	<b>75,36%</b>	<b>7,25%</b>	<b>2,90%</b>	<b>1,45%</b>	<b>2,90%</b>
Adeguatezza del parcheggio	<b>10,14%</b>	<b>46,38%</b>	<b>20,29%</b>	<b>10,14%</b>	<b>4,35%</b>	<b>8,70%</b>

Servizio alberghiero	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio di lavanderia	<b>21,74%</b>	<b>63,77%</b>	<b>7,25%</b>	<b>5,80%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>
Ristorazione (varietà del menù, qualità del cibo...)	<b>24,64%</b>	<b>57,97%</b>	<b>10,14%</b>	<b>4,35%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,90%</b>
Servizio di manutenzione/riparazione	<b>28,99%</b>	<b>63,77%</b>	<b>4,35%</b>	<b>1,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,45%</b>

Servizi alla persona	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio medico	39,13%	49,28%	10,14%	1,45%	0,00%	0,00%
Servizio di coordinamento di nucleo	13,04%	30,43%	15,94%	1,45%	0,00%	39,13%
Servizio infermieristico	26,09%	66,67%	5,80%	1,45%	0,00%	0,00%
Servizio assistente sociale	17,39%	47,83%	2,90%	0,00%	0,00%	31,88%
Servizio operatore socio-sanitario	37,68%	47,83%	11,59%	1,45%	0,00%	1,45%
Servizio di fisioterapia	36,23%	53,62%	2,90%	0,00%	0,00%	7,25%
Servizio di psicologia	39,13%	50,72%	0,00%	1,45%	0,00%	8,70%
Servizio di logopedia	31,88%	53,62%	1,45%	1,45%	0,00%	11,59%
Servizio di animazione/educativo	34,78%	56,52%	2,90%	1,45%	0,00%	4,35%
Servizio di trasporti	13,04%	40,58%	4,35%	1,45%	1,45%	39,13%
Servizio di pedicure	10,14%	5,80%	4,35%	1,45%	0,00%	78,26%
Servizio di parrucchiere	13,04%	44,93%	7,25%	1,45%	1,45%	31,88%
Servizio di assistenza religiosa	37,68%	46,38%	4,35%	0,00%	0,00%	11,59%
Servizio di volontariato	33,33%	43,48%	2,90%	0,00%	0,00%	20,29%

Coinvolgimento della famiglia	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Grado di coinvolgimento nei progetti di assistenza	33,33%	60,87%	1,45%	0,00%	0,00%	4,35%
Coinvolgimento ad eventi/iniziativa proposte dall'istituto (incontri di formazione/informazione, feste organizzate dal servizio di animazione)	40,58%	52,17%	4,35%	0,00%	0,00%	2,90%

Giudizio complessivo	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Nel complesso, qual è il grado di soddisfazione del servizio offerto da questo istituto?	26,27%	54,08%	7,38%	1,90%	0,36%	10,01%

Tarzo, 14 aprile 2014



Il Direttore  
Dr. Sallemi Giovanni