

REPORT PER LA DIREZIONE SULL'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2016 AL 31.12.2016

OSPITI PRESENTI IN STRUTTURA N° 91+ 3(COMUNITA' CAFARNAO)	100 %
QUESTIONARI CONSEGNATI N° 77	81,91 %

N. DI RISPOSTE RACCOLTE SU UTENTI: 65, PARI AL 69,15%

N. DI RISPOSTE RACCOLTE SU CONSEGNATE: 65, PARI AL 84,42%

Organizzazione	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Disponibilità della direzione/amministrazione	36,92%	47,69%	9,23%	3,08%	0,00%	3,08%
Disponibilità del personale/assistenza	29,23%	50,77%	15,38%	1,54%	0,00%	3,08%
Chiarezza sulle informazioni	16,92%	56,92%	10,77%	1,54%	0,00%	13,85%
Orario degli uffici	20,00%	55,38%	3,08%	0,00%	0,00%	21,54%
Orario di visita	33,85%	46,15%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%
Sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni	18,46%	56,92%	7,69%	3,08%	0,00%	13,85%

Spazio - ambiente	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Possibilità di personalizzare la stanza	24,62%	52,31%	15,38%	3,08%	0,00%	4,62%
Comfort della stanza	43,08%	38,46%	13,85%	1,54%	0,00%	3,08%
Pulizia e ordine	67,69%	32,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Fruibilità degli spazi comuni	32,31%	56,92%	7,69%	1,54%	0,00%	1,54%
Fruibilità degli spazi verdi	20,00%	50,77%	15,38%	1,54%	3,08%	9,23%
Adeguatezza del parcheggio	10,77%	35,38%	15,38%	4,62%	0,00%	33,85%

Servizio alberghiero	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio di lavanderia	23,08%	41,54%	16,92%	10,77%	3,08%	4,62%
Ristorazione (varietà del menù, qualità del cibo...)	16,92%	61,54%	13,85%	6,15%	0,00%	1,54%
Servizio di manutenzione/riparazione	29,23%	40,00%	6,15%	0,00%	0,00%	24,62%

Servizi alla persona	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio medico	24,62%	36,92%	12,31%	16,92%	6,15%	3,08%
Servizio di coordinamento di nucleo	24,62%	33,85%	10,77%	1,54%	0,00%	29,23%
Servizio infermieristico	30,77%	47,69%	13,85%	7,69%	0,00%	0,00%
Servizio assistente sociale	29,23%	33,85%	3,08%	0,00%	0,00%	33,85%
Servizio operatore socio-sanitario	30,77%	43,08%	18,46%	1,54%	0,00%	6,15%
Servizio di fisioterapia	33,85%	46,15%	9,23%	0,00%	0,00%	10,77%
Servizio di psicologia	26,15%	44,62%	3,08%	1,54%	0,00%	24,62%
Servizio di logopedia	35,38%	30,77%	6,15%	0,00%	0,00%	27,69%
Servizio di animazione/educativo	50,77%	41,54%	1,54%	0,00%	0,00%	6,15%
Servizio di trasporti	20,00%	35,38%	3,08%	1,54%	0,00%	40,00%
Servizio di pedicure	3,08%	40,00%	7,69%	0,00%	0,00%	49,23%
Servizio di parrucchiere	15,38%	53,85%	10,77%	3,08%	1,54%	15,38%
Servizio di assistenza religiosa	41,54%	43,08%	6,15%	3,08%	0,00%	6,15%
Servizio di volontariato	29,23%	44,62%	6,15%	0,00%	0,00%	20,00%

Coinvolgimento della famiglia	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Grado di coinvolgimento nei progetti di assistenza	18,46%	35,38%	4,62%	3,08%	0,00%	38,46%
Coinvolgimento ad eventi/iniziative proposte dall'istituto (incontri di formazione/informazione, feste organizzate dal servizio di animazione)	33,85%	44,62%	6,15%	0,00%	0,00%	15,38%

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?	32,31%	53,85%	12,31%	1,54%	0,00%	0,00%
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto delle modalità di comunicazione delle attività di gruppo proposte?	26,15%	43,08%	12,31%	0,00%	0,00%	18,46%