

REPORT PER LA DIREZIONE SULL'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2012 AL 31.12.2012

OSPITI PRESENTI IN STRUTTURA N°91	100 %
QUESTIONARI EFFETTIVAMENTE CONSEGNATI N°88	96,70 %

N. DI RISPOSTE RACCOLTE 70, PARI AL 79,54%.

Organizzazione	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Disponibilità della direzione/amministrazione	44,29%	42,86%	4,29%	0,00%	0,00%	8,57%
Disponibilità del personale/assistenza	40,00%	42,86%	8,57%	2,86%	0,00%	5,71%
Chiarezza sulle informazioni	30,00%	52,86%	4,29%	2,86%	0,00%	10,00%
Orario degli uffici	35,71%	51,43%	0,00%	0,00%	0,00%	12,86%
Orario di visita	52,86%	34,29%	0,00%	0,00%	0,00%	12,86%
Sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni	32,86%	50,00%	5,71%	0,00%	0,00%	11,43%

Spazio - ambiente	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Possibilità di personalizzare la stanza	34,29%	48,57%	5,71%	5,71%	2,86%	2,86%
Comfort della stanza	27,14%	51,43%	12,86%	5,71%	1,43%	1,43%
Pulizia e ordine	40,00%	45,71%	7,14%	5,71%	0,00%	1,43%
Fruibilità degli spazi comuni	37,14%	45,71%	5,71%	1,43%	0,00%	10,00%
Fruibilità degli spazi verdi	24,29%	54,29%	8,57%	2,86%	0,00%	10,00%
Adeguatezza del parcheggio	20,00%	52,86%	10,00%	2,86%	0,00%	14,29%

Servizio alberghiero	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio di lavanderia	21,43%	54,29%	14,29%	4,29%	0,00%	5,71%
Ristorazione (varietà del menù, qualità del cibo...)	34,29%	45,71%	10,00%	5,71%	0,00%	4,29%
Servizio di manutenzione/riparazione	31,43%	60,00%	2,86%	0,00%	0,00%	5,71%

Servizi alla persona	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Servizio medico	38,57%	51,43%	5,71%	1,43%	0,00%	2,86%
Servizio di coordinamento di nucleo	37,14%	42,86%	5,71%	8,57%	0,00%	5,71%
Servizio infermieristico	34,29%	50,00%	12,86%	0,00%	0,00%	2,86%
Servizio assistente sociale	28,57%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	21,43%
Servizio operatore socio-sanitario	30,00%	47,14%	12,86%	5,71%	0,00%	4,29%
Servizio di fisioterapia	37,14%	48,57%	8,57%	1,43%	0,00%	4,29%
Servizio di psicologia	40,00%	38,57%	8,57%	2,86%	0,00%	10,00%
Servizio di logopedia	31,43%	44,29%	12,86%	0,00%	0,00%	11,43%
Servizio di animazione/educativo	45,71%	32,86%	7,14%	7,14%	0,00%	7,14%
Servizio di trasporti	30,00%	55,71%	1,43%	1,43%	0,00%	11,43%
Servizio di pedicure	10,00%	37,14%	2,86%	0,00%	1,43%	48,57%
Servizio di parrucchiere	15,71%	34,29%	0,00%	4,29%	1,43%	44,29%
Servizio di assistenza religiosa	45,71%	45,71%	1,43%	2,86%	0,00%	4,29%
Servizio di volontariato	21,43%	30,00%	2,86%	1,43%	1,43%	42,86%

Coinvolgimento della famiglia	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	poco soddisfatto	per niente soddisfatto	non risponde
Grado di coinvolgimento nei progetti di assistenza	22,86%	55,71%	2,86%	1,43%	0,00%	17,14%
Coinvolgimento ad eventi/iniziativa proposte dall'istituto (incontri di formazione/informazione, feste organizzate dal servizio di animazione)	27,14%	54,29%	11,43%	0,00%	0,00%	7,14%

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?	27,14%	57,14%	12,86%	0,00%	0,00%	2,86%

Tarzo 08.03.2013



Il Direttore
Dr. Gallemi Giovanni