

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

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2011 AL 31.12.2011

OSPITI PRESENTI IN STRUTTURA N°91	100 %
QUESTIONARI EFFETTIVAMENTE CONSEGNATI N°87	95,60 %

N. DI RISPOSTE RACCOLTE 64 PARI AL 73,56% DEL TOTALE DEI  
QUESTIONARI CONSEGNATI

FATTORE DEL SERVIZIO (*)	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
<b>1) ACCOGLIENZA - solo per le persone accolte nel 2011 -</b>					
a) <i>Informazioni ricevute al primo colloquio</i>	23,44	7,81	0,00	0,00	68,75
b) <i>Accoglimento nel nucleo di servizio al momento dell'ingresso</i>	23,44	9,38	0,00	0,00	67,19
c) <i>Soddisfazione per gli orari di visita</i>	25,00	4,69	0,00	0,00	70,31
<b>2) COMUNICAZIONE</b>					
a) <i>In merito all'organizzazione di servizi e attività programmate</i>	46,88	39,06	0,00	0,00	14,06
b) <i>Sul progetto d'intervento elaborato a favore dell'anziana ospite</i>	42,19	31,25	0,00	0,00	26,56
c) <i>In merito alla presenza del Comitato Familiari</i>	32,81	28,13	4,69	1,56	32,81
d) <i>In merito alla Carta dei Servizi in uso</i>	35,94	31,25	4,69	0,00	28,13
<b>3) SEGRETERIA</b>					
a) <i>Accoglienza e disponibilità all'ascolto</i>	57,81	17,19	1,56	0,00	23,44
b) <i>Pronta risposta alle richieste promosse</i>	53,13	18,75	1,56	0,00	26,56
<b>4) DIREZIONE</b>					
a) <i>Accoglienza e disponibilità all'ascolto</i>	59,38	15,63	0,00	1,56	23,44
b) <i>Chiara comunicazione e di risposta in merito a quesiti posti ed iniziative promosse dalla struttura</i>	53,13	18,75	1,56	0,00	26,56
<b>5) AREE: SANITARIA, DEI SERVIZI ASSISTENZIALI, DI RIABILITAZIONE</b>					
<b>5.1) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività/interventi a favore dell'ospite</b>					
a) Medici	53,13	40,63	1,56	0,00	4,69
b) Coordinatrice Socio Sanitaria	39,06	46,88	3,13	0,00	10,94
c) Infermieri	57,81	35,94	1,56	0,00	4,69
d) Operatori Socio Sanitari del piano	57,81	32,81	0,00	0,00	9,38
e) Assistente Sociale	23,44	29,69	1,56	1,56	43,75
f) Educatori	62,50	29,69	0,00	0,00	7,81
g) Fisioterapisti	62,50	25,00	0,0	0,00	12,50
h) Logopedista	53,13	26,56	1,56	0,00	18,75
i) Psicologo	51,56	31,25	0,00	1,56	15,63

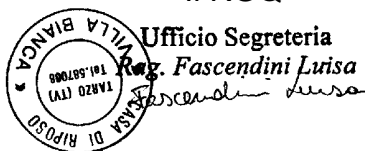
	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
<b>5.2) Pronta risposta in caso di necessità</b>					
a) Medici	60,94	28,13	3,13	0,00	7,81
b) Coordinatrice Socio Sanitaria	42,19	35,94	1,56	1,56	18,75
c) Infermieri	59,38	28,13	3,13	0,00	9,38
d) Operatori Socio Sanitari del piano	48,44	40,63	0,00	0,00	10,94
e) Assistente Sociale	18,75	31,25	1,56	0,00	48,44
f) Educatori	56,25	29,69	0,00	0,00	14,06
g) Fisioterapisti	56,25	28,13	0,00	1,56	14,06
h) Logopedista	46,88	26,56	1,56	0,00	25,00
i) Psicologo	48,44	25,00	0,00	3,13	23,44
<b>5.3) Attenzione, assistenza, decoro, gentilezza nei confronti dell'ospite</b>					
a) Medici	68,75	25,00	0,00	0,00	6,25
d) Operatori Socio Sanitari del piano	53,13	29,69	3,13	0,00	14,06
c) Infermieri	64,06	26,56	0,00	0,00	9,38
d) Operatori Socio Sanitari del piano	46,88	45,31	1,56	0,00	6,25
e) Assistente Sociale	21,88	26,56	1,56	1,56	48,44
f) Educatori	62,50	25,00	0,00	0,00	12,50
g) Fisioterapisti	54,69	26,56	0,00	1,56	17,19
h) Logopedista	51,56	25,00	0,00	0,00	23,44
i) Psicologo	53,13	23,44	0,00	1,56	21,88
<b>6) AREA DEI SERVIZI GENERALI</b>					
<b>6.1) Ristorazione</b>					
a) Qualità	17,19	59,38	14,06	0,00	9,38
b) Quantità	20,31	45,31	25,00	0,00	9,38
<b>6.2) Pulizie:</b> igiene della stanza e dell'ambiente in genere	50,00	40,63	1,56	0,00	7,81
<b>6.3) Lavanderia:</b> pulizia della biancheria piana e dei capi d'abbigliamento	51,56	35,94	1,56	1,56	9,38
a) corrispondenza tra biancheria piana inviata al lavaggio a quella restituita nel piano	29,69	50,00	6,25	0,00	14,06
<b>7) AREA DEI SERVIZI DI VOLONTARIATO</b>					
<b>7.1) Servizio delle suore per l'assunzione dei pasti, animazione, la compagnia all'ospite e l'accompagnamento spirituale</b>	79,69	14,06	1,56	0,00	4,69
<b>7.2) Presenza e servizio dei volontari</b>	18,75	14,06	3,13	3,13	60,94
<b>8) PRIVACY</b>					
<b>8.1) Come giudica il rispetto della privacy attuato dalla struttura</b>	39,06	45,31	3,13	0,00	12,50
<b>TOTALE</b>	<b>46,40</b>	<b>29,38</b>	<b>2,11</b>	<b>0,48</b>	<b>21,64</b>

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

DATA 26.03.2012

II RGQ

Visto


 Il Direttore  
 Dr. Sallemi Giovanni
EMESSO DA: R-AMM  
DATA 04.01.2011VISTO DA: RGQ  
DATA 04.01.2011APPROVATO DA: DIR  
DATA 04.01.2011