

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

PERIODO CONSIDERATO DAL 01.01.2010 AL 31.12.2010

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

N. DI RISPOSTE RACCOLTE 60 PARI AL 68,96% DEL TOTALE
OSPITI/PARENTI CIRCOLARIZZATI

FATTORE DEL SERVIZIO (*)	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
1) ACCOGLIENZA					
a) Informazioni ricevute al primo colloquio	25,00	45,00	5,00	1,67	23,33
b) Accoglimento nel nucleo di servizio al momento dell'ingresso	33,33	43,33	3,33	1,67	18,33
c) Soddisfazione per gli orari di visita	36,67	38,33	0,00	0,00	25,00
2) COMUNICAZIONE					
a) In merito all'organizzazione di servizi e attività programmate	25,00	53,33	6,67	0,00	15,00
b) Sul progetto d'intervento elaborato a favore dell'anziana ospite	23,33	50,00	11,67	1,67	13,33
c) In merito alla presenza del Comitato Familiari	21,67	20,00	20,00	0,00	38,33
d) In merito alla Carta dei Servizi in uso	18,33	16,67	23,33	1,67	40,00
3) SEGRETERIA					
a) Accoglienza e disponibilità all'ascolto	28,33	45,00	0,00	0,00	26,67
b) Pronta risposta alle richieste promosse	26,67	45,00	0,00	1,67	26,67
4) DIREZIONE					
a) Accoglienza e disponibilità all'ascolto	31,67	43,33	0,00	0,00	25,00
b) Chiara comunicazione e di risposta in merito a quesiti posti ed iniziative promosse dalla struttura	31,67	38,33	1,67	0,00	28,33
5) AREE: SANITARIA, DEI SERVIZI ASSISTENZIALI, DI RIABILITAZIONE					
5.1) Chiara comunicazione in merito a progetti ed attività/interventi a favore dell'ospite					
a) Medici	26,67	56,67	13,33	0,00	3,33
b) Coordinatrice Socio Sanitaria	26,67	38,33	13,33	1,67	20,00
c) Infermieri	25,00	55,00	15,00	1,67	3,33
d) Operatori Socio Sanitari del piano	26,67	51,67	10,00	1,67	10,00
e) Assistente Sociale	16,67	20,00	11,67	1,67	50,00
f) Educatori	30,00	38,33	15,00	0,00	16,67
g) Fisioterapisti	30,00	43,33	13,33	0,00	13,33
h) Logopedista	23,33	40,00	13,33	0,00	23,33
i) Psicologo	21,67	38,33	15,00	1,67	23,33
5.2) Pronta risposta in caso di necessità					
a) Medici	40,00	50,00	5,00	0,00	5,00
b) Coordinatrice Socio Sanitaria	31,67	38,33	11,67	0,00	18,33

5.2) Pronta risposta in caso di necessità	Ottimo %	Buono %	Suff. %	Scarso %	Non risp. %
c) Infermieri	31,67	53,33	8,33	0,00	6,67
d) Operatori Socio Sanitari del piano	21,67	53,33	8,33	0,00	16,67
e) Assistente Sociale	16,67	20,00	5,00	0,00	58,33
f) Educatori	25,00	40,00	5,00	0,00	30,00
g) Fisioterapisti	26,67	41,67	8,33	0,00	23,33
h) Logopedista	18,33	46,67	3,33	1,67	30,00
i) Psicologo	18,33	38,33	5,00	1,67	36,67
5.3) Attenzione, assistenza, decoro, gentilezza nei confronti dell'ospite					
a) Medici	40,00	53,33	1,67	0,00	5,00
d) Operatori Socio Sanitari del piano	28,33	50,00	3,33	0,00	18,33
c) Infermieri	36,67	56,67	0,00	0,00	6,67
d) Operatori Socio Sanitari del piano	31,67	50,00	8,33	0,00	10,00
e) Assistente Sociale	15,00	21,67	5,00	0,00	58,33
f) Educatori	31,67	50,00	3,33	0,00	15,00
g) Fisioterapisti	23,33	50,00	5,00	0,00	21,67
h) Logopedista	21,67	46,67	3,33	0,00	28,33
i) Psicologo	21,67	43,33	3,33	1,67	30,00
6) AREA DEI SERVIZI GENERALI					
6.1) Ristorazione					
a) Qualità	11,67	46,67	26,67	3,33	11,67
b) Quantità	13,33	50,00	25,00	0,00	11,67
6.2) Pulizie: igiene della stanza e dell'ambiente in genere	31,67	56,67	3,33	0,00	8,33
6.3) Lavanderia: pulizia della biancheria piana e dei capi d'abbigliamento	23,33	55,00	6,67	3,33	11,67
a) corrispondenza tra biancheria piana inviata al lavaggio a quella restituita nel piano	20,00	30,00	21,67	3,33	25,00
7) AREA DEI SERVIZI DI VOLONTARIATO					
7.1) Servizio delle suore per l'assunzione dei pasti, animazione, la compagnia all'ospite e l'accompagnamento spirituale	48,33	45,00	0,00	0,00	6,67
7.2) Presenza e servizio dei volontari	20,00	41,67	5,00	1,67	31,67
8) PRIVACY					
8.1 Come giudica il rispetto della privacy attuato dalla struttura	25,00	31,67	16,67	3,33	23,33
TOTALE	26,12	43,04	8,48	0,80	21,56

*) Il totale per riga deve dare il 100%

DATA 28.03.2011

Il RGQ

Luisa Forcellini
 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