



ANNO 2017
RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEI
FAMIGLIARI E DEGLI
OSPITI

A CURA DELL'UFFICIO GESTIONE QUALITA'

	REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	CODICE: RAV Rev: 00 Data: Gennaio 2013
---	--	--

SODDISFAZIONE

Per l'anno 2016 sono stati somministrati i questionari di rilevazione della soddisfazione agli ospiti ed ai loro famigliari con i seguenti risultati:

N. di questionari elaborati: 154

N. ospiti presenti (media nell'anno): 216

I questionari elaborati sono stati così suddivisi:

MEDIA POSTI OCCUPATI NELL'ANNO	220				
N° QUESTIONARI ELABORATI	89	40%	COMPILATORE	OSPITE	28
				FAMILIARE	61
			TIPOLOGIA OFFERTA	RICOVERO LUNGO TERMINE	57
				ART. 2	24
				SVP	3
			PERMANENZA	1-2 MESI	23
				6 MESI	10
				1 ANNO	7
				PIU' DI 1 ANNO	44

Nel 2017 la percentuale di ospiti/famigliari ai quali è stato somministrato il questionario è stato superiore al 2016 ma una percentuale inferiore ha risposto. Pertanto la percentuale di risultato di questionari raccolti per l'anno 2017 risulta essere del 40% rispetto al 71% del 2016. Nell'anno in corso la somministrazione è stata fatta allo stesso modo rispetto all'anno precedente.

I questionari somministrati avevano lo scopo di indagare il livello di soddisfazione percepita dagli utenti e loro famigliari in relazione alle seguenti aree:

- Area organizzazione
- Area spazio – ambiente
- Area servizi alberghieri
- Area servizi alla persona
- Giudizio complessivo

Di seguito i risultati derivanti dall'analisi ORGANIZZAZIONE così come valutati:

ORGANIZZAZIONE					
DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI
72%	66%	67%	73%	82%	65%
71%					



Il 71% è la media della soddisfazione rilevata nell'area Organizzazione che comprende:

- ✓ Disponibilità dell'amministrazione 72%
- ✓ Disponibilità del personale di assistenza 66%
- ✓ Chiarezza delle informazioni ricevute 67%
- ✓ Orario degli uffici 73%
- ✓ Orario delle visite 82 %
- ✓ Sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni 65%

L'orario di visite è l'item che ha ottenuto la maggior percentuale di consenso, essendo la struttura aperta alle visite dalle 7 della mattina alle 8 di sera, consente ai famigliari di poter visitare i propri cari in qualsiasi ora della giornata. Rispetto all'anno 2016 tutte le percentuali hanno subito una modifica in ribasso tranne l'item orario di visite che passa dall'81% all'82%.

AREA SPAZIO AMBIENTE

SPAZIO-AMBIENTE					
POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO
66%	66%	73%	75%	74%	68%
70%					

Il 70% degli intervistati ritiene soddisfacente lo spazio ambientale fruibile, l'area è stata così indagata: Nel 2016 la percentuale era del 72%

- ✓ Possibilità di personalizzare la stanza 66% (nel 2016 65%) <
- ✓ Confort della stanza 66% (nel 2016 65%) >
- ✓ Pulizia e ordine 73% (Nel 2016 75%) <
- ✓ Fruibilità degli spazi comuni 75% (Nel 2016 78%) <
- ✓ Fruibilità degli spazi verdi 74% (Nel 2016 79%)<
- ✓ Adeguatezza del parcheggio 68% (Invariata rispetto al 2016)

Gli indici indagati raffrontati con gli stessi dell'anno 2016 hanno subito mutazioni in negativo seppur in percentuale abbastanza contenuta. Risulta migliorata la soddisfazione riguardo all'area confort della stanza che passa dal 65% dell'anno 2016 al 66% del 2017.

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area nell'anno 2016 era del 72%, passa al 70% nell'anno 2017.



AREA DEI SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO ALBERGHIERO		
SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE
60%	66%	65%
63%		

Il 63% degli intervistati si ritiene soddisfatto dei servizi alberghieri che comprendono: (nel 2016 la percentuale di soddisfazione era del 67%)

- ✓ Servizio di lavanderia 60% (nel 2016 63%)
- ✓ Servizio ristorazione 66% (nel 2016 **69%**)
- ✓ Servizio manutenzione 65% (nel 2016 68%)

Il servizio di lavanderia risulta soddisfacente per gli ospiti e i loro famigliari nella percentuale del 60%. Nel 2016 la rilevazione di soddisfazione complessiva relativa a questa area, dava una percentuale del 63%

Rispetto all'anno precedente la percezione della soddisfazione legata all'area servizi ristorazione alberghiera risulta essere peggiorata passando ad una percentuale del 66% rispetto al 69% dell'anno precedente.

Mentre il servizio manutenzione riparazione passa dal 68 % del 2016 al 65% dell'anno in corso.

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area raccolta nell'anno 2016 era del 67% che si abbassa al 63% nell'anno 2017.



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO ALLA PERSONA						
SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
67%	63%	67%	71%	71%	75%	76%
SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
72%	72%	71%	75%	73%	79%	75%
72%						

SERVIZI ALLA PERSONA

Il 72% degli intervistati si ritiene soddisfatto dei servizi rivolti alla persona i quali sono così suddivisi:

- Servizio medico 67 % (nel 2016 67%) rimane invariato
- Servizio coordinamento di nucleo 63% (nel 2016 70%)
- Servizio infermieristico 67% (nel 2016 70%)
- Servizio sociale 71% (nel 2016 75%)
- Servizio socio sanitario 71% rimane invariato rispetto al 2016
- Servizio fisioterapico 75% rimane invariato rispetto al 2016
- Servizio psicologico 76% (nel 2016 75%) Leggermente migliorato
- Servizio logopedico 72% (nel 2016 73%)
- Servizio socio educativo 72% (nel 2016 75%)
- Servizio trasporti 71 % (nel 2016 76%)
- Servizio di pedicure 75 % (nel 2016 67%)in netto miglioramento
- Servizio parrucchiera 73% (nel 2016 72%)
- Servizio religioso 79% (nel 2016 76%) in miglioramento
- Servizio di volontariato 75% (nel 2016 77%)

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area raccolta nell'anno in corso si attesta sul 72% mentre nel 2016 risultava essere del 73%

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	
COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE
68%	70%
69%	



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

L'item Coinvolgimento della famiglia, intende rilevare il grado di coinvolgimento percepito dai famigliari e dagli ospiti alle attività a loro indirizzate. Le indicazioni della Direzione, danno come fattore prioritario far sì che i famigliari e gli ospiti siano parte attiva del quotidiano sia nella gestione delle attività socio assistenziali che nelle attività ludiche che vengono promosse all'interno della Casa.

Il 69% degli intervistati ha risposto di sentirsi coinvolto nelle attività socio sanitarie ed assistenziali della Casa, l'area indaga: (in netto peggioramento rispetto all'anno 2016 che risultava essere del 74%)

- ✓ Grado di coinvolgimento dei famigliari nel progetto assistenziale 68 % (nel 2016 era del 72%)
- ✓ Coinvolgimento ad eventi / iniziative proposte dalla struttura 70 % (nel 2016 era del 76%)

IN SINTESI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE:

Anno 2017

ORGANIZZAZIONE	71%	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	69%
SPAZIO-AMBIENTE	70%	SERVIZIO ALLA PERSONA	72%
SERVIZIO ALBERGHIERO	63%	GIUDIZIO COMPLESSIVO	69%
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO			69%

Anno 2016

ORGANIZZAZIONE	74%	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	74%
SPAZIO-AMBIENTE	72%	SERVIZIO ALLA PERSONA	73%
SERVIZIO ALBERGHIERO	67%	GIUDIZIO COMPLESSIVO	70%
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO			71%

Anno 2015

ORGANIZZAZIONE	76%	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	69%
SPAZIO-AMBIENTE	74%	SERVIZIO ALLA PERSONA	72%
SERVIZIO ALBERGHIERO	68%	GIUDIZIO COMPLESSIVO	70%
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO			71%



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

Inoltre i dati sono stati analizzati e raccolti per:

- ✓ Per ospite (ossia come l'ospite percepisce la soddisfazione relativamente ai servizi offerti)
- ✓ Per compilatore
- ✓ Per servizio offerto
- ✓ Per tempo di permanenza in struttura

I risultati sono stati così formalizzati:

RILEVAZIONE PER OSPITE

ORGANIZZAZIONE					
DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI
71%	69%	64%	76%	85%	61%
71%					

SPAZIO-AMBIENTE					
POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO
63%	60%	72%	76%	74%	62%
71%					

SERVIZIO ALBERGHIERO			COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	
SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE E PROPOSTE
55%	65%	63%	69%	74%
61%			71%	

SERVIZIO ALLA PERSONA						
SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
65%	69%	74%	71%	79%	81%	73%
SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
73%	78%	71%	77%	72%	81%	78%
74%						



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

RILEVAZIONE DEL DATO PER COMPILATORE (FAMIGLIARE/OSPITE)

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	72%	66%	67%	73%	82%	65%	
OSPITE	71%	69%	64%	76%	85%	61%	
FAMILIARE	70%	64%	66%	72%	82%	65%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	66%	66%	73%	75%	74%	68%	
OSPITE	63%	60%	72%	76%	74%	62%	
FAMILIARE	66%	68%	71%	73%	74%	69%	
SERVIZIO ALBERGHIERO			COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA				
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	60%	66%	65%	68%	70%		
OSPITE	55%	65%	63%	69%	74%		
FAMILIARE	60%	65%	64%	68%	68%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	67%	63%	67%	71%	71%	75%	76%
OSPITE	65%	69%	74%	71%	79%	81%	73%
FAMILIARE	67%	62%	66%	69%	70%	73%	74%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	72%	71%	75%	73%	79%	75%
OSPITE	73%	78%	71%	77%	72%	81%	78%
FAMILIARE	71%	69%	71%	74%	71%	77%	73%
		GENERALE	OSPITE	FAMILIARE			
ORGANIZZAZIONE		71%	71%	70%			
SPAZIO-AMBIENTE		70%	68%	70%			
SERVIZIO ALBERGHIERO		63%	61%	63%			
COINVOLGIMENTO DELLA		69%	71%	68%			
SERVIZIO ALLA PERSONA		72%	74%	71%			
GIUDIZIO COMPLESSIVO		69%	72%	67%			
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO		69%	70%	68%			



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

RILEVAZIONE DEL DATO PER SERVIZIO OFFERTO

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	72%	66%	67%	73%	82%	65%	
LT	70%	66%	63%	73%	81%	63%	
ART2	80%	71%	79%	77%	86%	76%	
SVP	33%	33%	33%	50%	67%	25%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	66%	66%	73%	75%	74%	68%	
LT	66%	67%	71%	76%	76%	68%	
ART2	70%	69%	78%	74%	71%	72%	
SVP	33%	50%	58%	50%	50%	33%	
SERVIZIO ALBERGHIERO				COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA			
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	60%	66%	65%	68%	70%		
LT	61%	65%	67%	68%	70%		
ART2	59%	70%	65%	75%	76%		
SVP	25%	38%	25%	42%	0%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	67%	63%	67%	71%	71%	75%	76%
LT	68%	60%	66%	70%	69%	73%	71%
ART2	67%	74%	71%	81%	82%	86%	89%
SVP	42%	42%	58%	38%	38%	42%	42%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	72%	71%	75%	73%	79%	75%
LT	73%	73%	70%	75%	72%	78%	74%
ART2	73%	73%	86%	82%	75%	81%	81%
SVP	38%	38%	50%	25%	50%	25%	0%
		GENERALE	LT	ART2	SVP		
ORGANIZZAZIONE		71%	69%	78%	40%		
SPAZIO-AMBIENTE		70%	71%	72%	46%		
SERVIZIO ALBERGHIERO		63%	64%	65%	29%		
COINVOLGIMENTO DELLA		69%	69%	76%	21%		
SERVIZIO ALLA PERSONA		72%	71%	79%	38%		
GIUDIZIO COMPLESSIVO		69%	67%	78%	25%		
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO		69%	69%	75%	33%		



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

PER TEMPO DI PERMANENZA IN STRUTTURA

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	72%	66%	67%	73%	82%	65%	
1-2 MESI	80%	71%	81%	76%	86%	76%	
6 MESI	68%	64%	58%	72%	75%	53%	
1 ANNO	61%	50%	54%	61%	82%	57%	
+ 1 ANNO	70%	67%	63%	74%	81%	64%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	66%	66%	73%	75%	74%	68%	
1-2 MESI	71%	67%	79%	75%	74%	75%	
6 MESI	53%	64%	68%	70%	65%	63%	
1 ANNO	58%	64%	57%	71%	71%	64%	
+ 1 ANNO	69%	67%	73%	77%	78%	68%	
SERVIZIO ALBERGHIERO				COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA			
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	60%	66%	65%	68%	70%		
1-2 MESI	65%	71%	64%	78%	78%		
6 MESI	40%	58%	67%	57%	61%		
1 ANNO	50%	46%	50%	67%	70%		
+ 1 ANNO	64%	68%	67%	66%	69%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	67%	63%	67%	71%	71%	75%	76%
1-2 MESI	68%	71%	72%	77%	81%	82%	89%
6 MESI	43%	54%	68%	75%	64%	69%	58%
1 ANNO	63%	58%	42%	50%	50%	55%	60%
+ 1 ANNO	72%	62%	68%	71%	72%	75%	74%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	72%	71%	75%	73%	79%	75%
1-2 MESI	81%	71%	96%	79%	78%	79%	82%
6 MESI	50%	66%	61%	75%	85%	67%	56%
1 ANNO	63%	60%	56%	67%	40%	75%	70%
+ 1 ANNO	75%	77%	71%	75%	76%	82%	77%
		GENERALE	1-2 MESI	6 MESI	1 ANNO	+ 1 ANNO	
ORGANIZZAZIONE		71%	78%	65%	61%	70%	
SPAZIO-AMBIENTE		70%	74%	64%	64%	72%	
SERVIZIO ALBERGHIERO		63%	67%	55%	49%	67%	
COINVOLGIMENTO DELLA		69%	78%	59%	68%	67%	
SERVIZIO ALLA PERSONA		72%	79%	63%	58%	73%	
GIUDIZIO COMPLESSIVO		69%	79%	58%	46%	69%	
TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO		69%	76%	61%	58%	70%	



IN SINTESI

Il giudizio complessivo di soddisfazione si attesta attorno al 69%, tale percentuale confrontata con il dato del 2016 risulta essere leggermente più basso.

Bisogna anche considerare che i questionari tornati sono in numero molto inferiore rispetto all'anno precedente, per cui le percentuali di rilevazione meritano una interpretazione diversa e più accurata.

Solo in alcuni item, si possono leggere delle variazioni in aumento o diminuzione rispetto all'anno precedente ma, pur sempre molto minime.

A parte l'item "COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA" che nella percentuale di sintesi passa dal 74% al 69%.

L'item "SAPER A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONE" subisce un forte calo e passa dal 70% al 65% dell'anno in corso.

L'item "SERVIZIO ALBERGHIERO" che comprende servizio di lavanderia, manutenzione e ristorazione passa dal **67% al 63%**.

Subisce una impennata in positivo il servizio di pedicure che passa **dal 67% al 75%** in netto miglioramento.

Merita considerazione l'item "DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZIALE" che passa dal 70% al 66%.

Per dare la giusta misura della rilevazione della soddisfazione, si aggiunge la Tabella Riassuntiva dei Reclami/Encomi/suggerimenti raccolti rispettivamente negli anni 2015 - 2016 - 2017 dall'ufficio Relazioni con il Pubblico.

ANNO 2015

TOTALE SEGNALAZIONI	RECLAMI	ENCOMI	SUGGERIMENTI	REPARTO
8	5	3	0	1 OVEST
14	8	5	1	2 OVEST
10	6	4	0	3 E 4 OVEST
18	14	3	1	PAD EST
49	33	15	2	

ANNO 2016

TOTALE SEGNALAZIONI	RECLAMI	ENCOMI	SUGGERIME NTI	REPARTO
7	5	2	0	1 OVEST
7	5	2	0	2 OVEST
13	10	3	0	3 E 4 OVEST
10	6	3	1	PAD EST
37	26	10	1	



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV
Rev: 00
Data: Gennaio 2013

ANNO 2017

TOTALE SEGNALAZIONI	RECLAMI	ENCOMI	SUGGERIME NTI	REPARTO
11	8	3	0	1 OVEST
6	4	2	0	2 OVEST
5	4	1	0	3 E 4 OVEST
10	7	3	0	PAD EST
32	23	9	0	

Conegliano, 2 marzo 2018

Responsabile Qualità
Marilena Stella