













RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ACCOGLIMENTO






REPORT TRIMESTRALE: **2° trimestre 2011**

STRUMENTO UTILIZZATO:

Questionario sulla soddisfazione dei famigliari/garanti rispetto all'accoglimento di proprio congiunto presso la struttura

N. UTENTI TOTALE CUI È STATO SPEDITO/CONSEGNA TO IL QUESTIONARIO	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO	
	valore assoluto	% sul totale
13	6	46%

PROGRAMMAZIONE DEL RICOVERO ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO SERVIZI DI SEGRETERIA				
	soddisfacente	accettabile	non soddisfacente	non so non ho elementi per rispondere
Informazioni ricevute per la programmazione del ricovero	5	1	0	0
Informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso ?	5	0	1	0
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	5	1	0	0
ACCOGLIENZA NEL REPARTO				
Informazioni al momento dell'accoglienza nel nucleo	6	0	0	0
Accoglienza del nucleo dal punto di vista ambientale	5	0	1	0
Gentilezza e disponibilità del personale socio-sanitario	5	1	0	0
CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO				
Adeguatezza informazioni fornite da Carta dei Servizi	5	1	0	0
Giudizio sulle note informative consegnate a disposizione dell'utenza	6	0	0	0

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE
N. GIUDIZI ESPRESSI	42	4	2	0	
VALORE IN %	87,5	8,5	4	0	

Note e osservazioni:

Non sono state evidenziate note od osservazioni

Il Direttore Amministrativo
Dott.ssa Enza Moratti

Castiglione delle Stiviere, 17/08/11