













**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ACCOGLIMENTO**






REPORT TRIMESTRALE: **4° 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
<b>7</b>	<b>4</b>	<b>57%</b>

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	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso ?	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
ACCOGLIENZA NEL REPARTO				
Informazioni al momento dell'accoglienza nel nucleo	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Accoglienza del nucleo dal punto di vista ambientale	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gentilezza e disponibilità del personale socio-sanitario	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO				
Adeguatezza informazioni fornite da Carta dei Servizi	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Giudizio sulle note informative consegnate a disposizione dell'utenza	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

LIVELLO DI SODDISFAZIONE					GIUDIZIO PREVALENTE  
N. GIUDIZI ESPRESSI	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
VALORE IN %	100	0	1	0	

Note e osservazioni:

- Ringrazio tutti i collaboratori di questa struttura per l'eccellenza dei rapporti umani e la gentilezza

Il Direttore Amministrativo  
Dott.ssa Enza Moratti

Castiglione delle Stiviere, 02/02/12