



# **RISULTATI ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ANNO 2012**

Tabella riepilogativa dei risultati 2011

Domanda	2011 ASS			2011%		
	MS	S	I	MS	S	I
IL MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO	8	4		67%	33%	0%
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	5	7		42%	58%	0%
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE	2	10		17%	83%	0%
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE	5	7		42%	58%	0%
IL SERVIZIO LAVANDERIA	3	4	5	25%	33%	42%
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI	3	9		25%	75%	0%
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE	3	9		25%	75%	0%
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	2	3	1	17%	25%	8%
IL SERVIZIO DI FARMACIA	2	6		17%	50%	0%
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	6	6		50%	50%	0%
USCITE DI GRUPPO	3	3		25%	25%	0%
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI	3	7	2	25%	58%	17%
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	2	8	2	17%	67%	17%
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	5	7		42%	58%	0%
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	3	9		25%	75%	0%
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO	1	9	1	8%	75%	8%
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE	3	9		25%	75%	0%
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE	6	5	1	50%	42%	8%
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE	2	7		17%	58%	0%
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...	3	9		25%	75%	0%

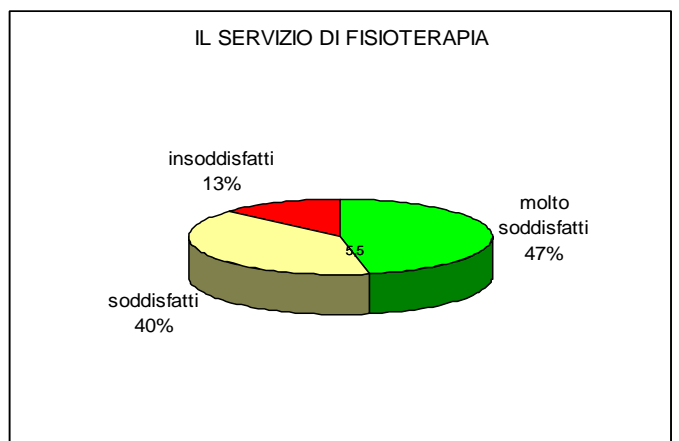
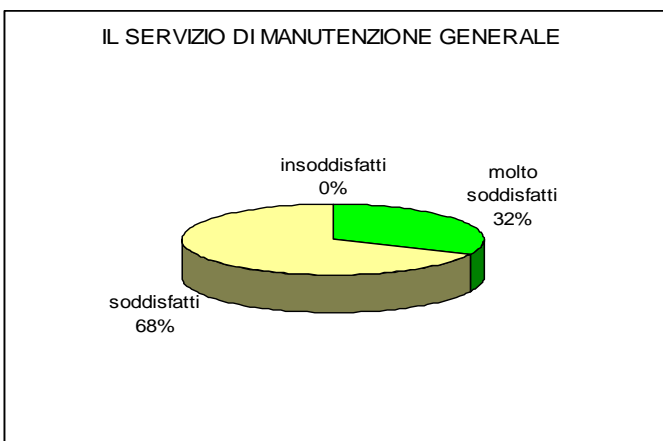
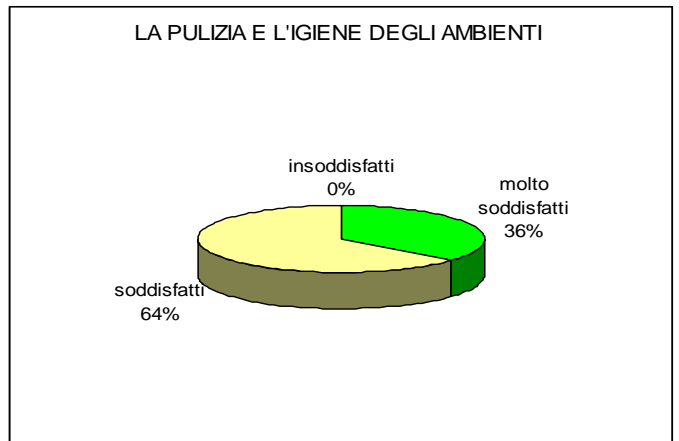
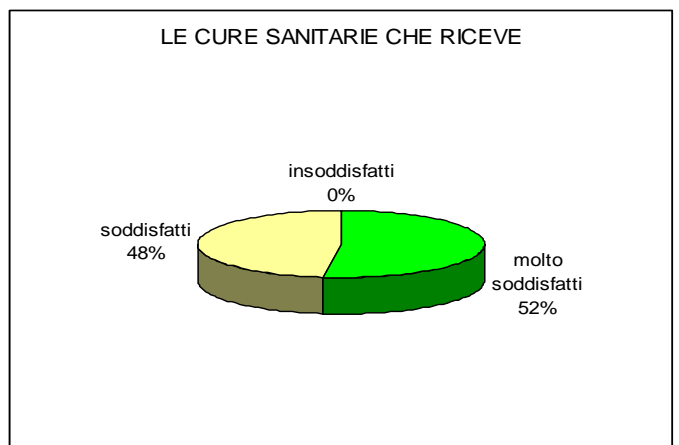
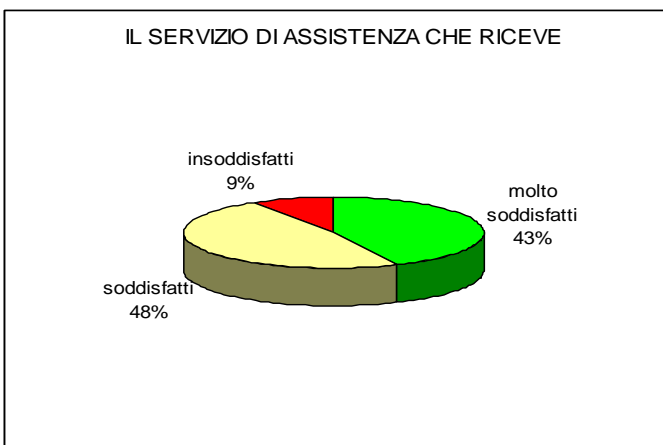
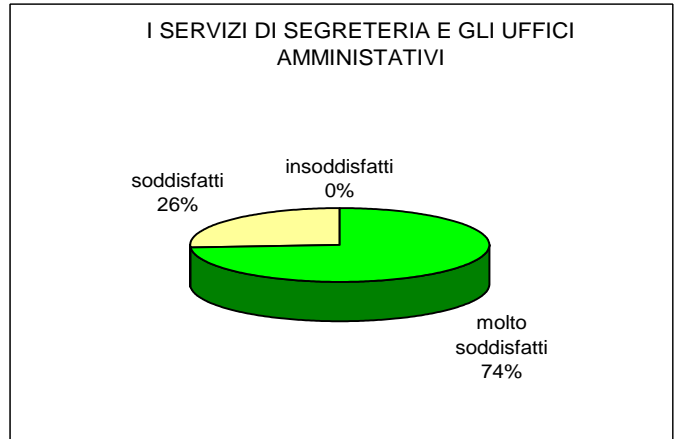
Tabella riepilogativa dei risultati 2012

Domanda	2012 ASS			2012%		
	MS	S	I	MS	S	I
IL MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO	15	9		63%	38%	0%
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	18	6		75%	25%	0%
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE	11	11	2	46%	46%	8%
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE	12	12		50%	50%	0%
IL SERVIZIO LAVANDERIA	5	17	1	21%	71%	4%
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI	8	15		33%	63%	0%
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE	7	16		29%	67%	0%
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	7	7	2	29%	29%	8%
IL SERVIZIO DI FARMACIA	12	10		50%	42%	0%
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	8	11	1	33%	46%	4%
USCITE DI GRUPPO	4	7	1	17%	29%	4%
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI	8	12	4	33%	50%	17%
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	5	19	2	21%	79%	8%
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	11	12	1	46%	50%	4%
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	5	15	4	21%	63%	17%
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO	5	18	1	21%	75%	4%
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE	13	9	2	54%	38%	8%
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE	20	4		83%	17%	0%
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE	11	10	2	46%	42%	8%
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...	10	13	1	42%	54%	4%

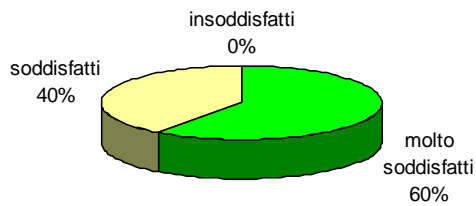
Tabella confronti in percentuale 2011-2012

Domanda	2012-2011 %		
	MS	S	I
IL MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO ALL'ARRIVO	-4%	4%	0%
I SERVIZI DI SEGRETERIA E GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	33%	-33%	0%
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CHE RICEVE	29%	-38%	8%
LE CURE SANITARIE CHE RICEVE	8%	-8%	0%
IL SERVIZIO LAVANDERIA	-4%	38%	-38%
LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI	8%	-13%	0%
IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE GENERALE	4%	-8%	0%
IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	13%	4%	0%
IL SERVIZIO DI FARMACIA	33%	-8%	0%
LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	-17%	-4%	4%
USCITE DI GRUPPO	-8%	4%	4%
LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI	8%	-8%	0%
MODALITA' E ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	4%	13%	-8%
GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	4%	-8%	4%
LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	-4%	-13%	17%
L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DA LETTO	13%	0%	-4%
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE	29%	-38%	8%
SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE	33%	-25%	-8%
MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE	29%	-17%	8%
NEL COMPLESSO MI RITENGO ...	17%	-21%	4%

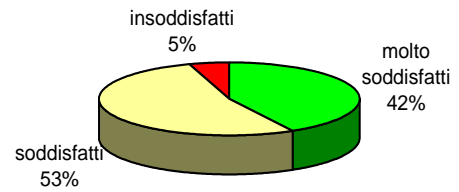
## SEGMENTAZIONE DELLE RISPOSTE 2012



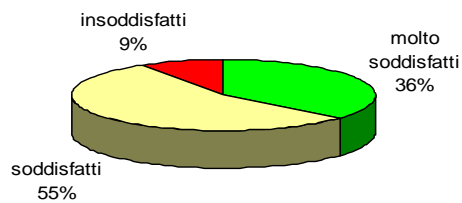
### IL SERVIZIO DI FARMACIA



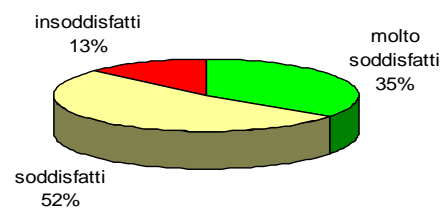
### LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE



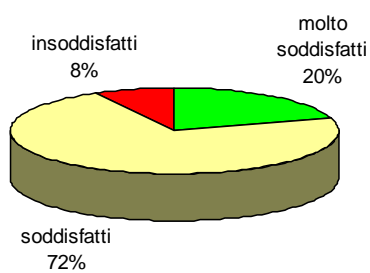
### USCITE DI GRUPPO



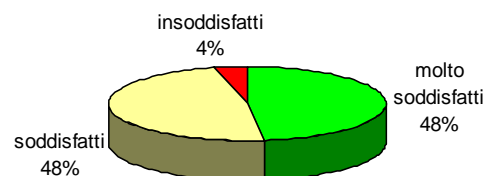
### LA QUALITA' E VARIETA' DEI PASTI



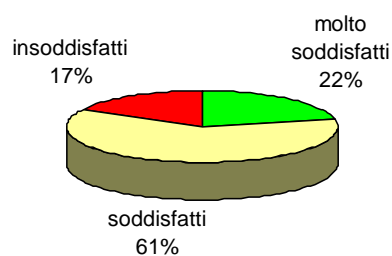
### MODALITA' E ORARI DI DISTRIB. DEI PASTI



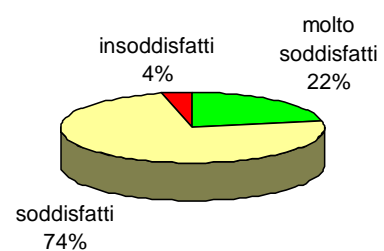
### GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



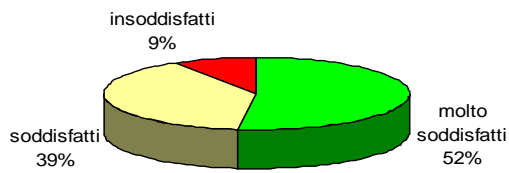
### LA TEMPERATURA E VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI



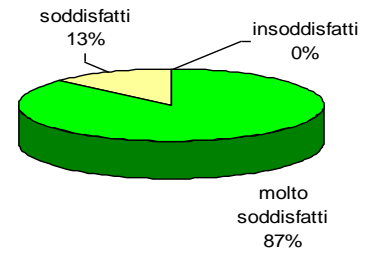
### L'ASPETTO E L'ARREDO DELLA CAMERA DALETTO



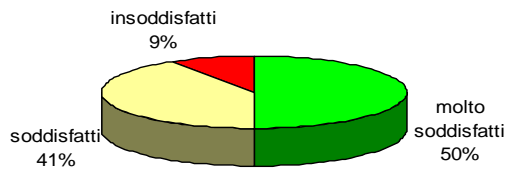
GRADO DI IGIENE PERSONALE OFFERTO ALL'OSPITE



SENSIBILITA' DIMOSTRATA DAL PERSONALE



MIGLIORAMENTO DELLO STATO PSICO-FISICO DELL'OSPITE



NEL COMPLESSO MI RITENGO ...

