

CUSTOMER SATISFACTION 2010

QUESTIONARI DISTRIBUITI – 70

QUESTIONARI RESTITUITI – 34

QUESTIONARI COMPILATI – 33

AREA ATTIVITÀ DEL PERSONALE	ECCELLENTE	BUONO	SUFF.	INSUFF.	MOLTO SCARSO	NON SA NON RISPONDE
1- ACCOGLIENZA	7	18	6	1	-	1
2- RISCONTRO	6	20	3	3	1	-
3- ASA OSS	7	14	9	3	-	-
15- PERSONALE PASTI	6	18	9	-	-	-
TOTALE	26/132	70/132	27/132	7/132	1/132	1/132
%	19.7%	53%	20.5%	5.3%	0.75%	0.75%

AREA SANITARIA	ECCELLENTE	BUONO	SUFF.	INSUFF.	MOLTO SCARSO	NON SA NON RISPONDE
4- I.P.	8	17	7	-	1	
5- PRIVACY	9	19	4	-	-	1
6- MEDICI	8	17	7	1	-	-

13- RIABILITAZIONE	7	15	7	-	2	2
TOTALE	32/132	68/132	25/132	1/132	3/132	3/132
%	24.2%	51.5%	19%	0.7%	2.3%	2.3%

AREA SOCIO ASSISTENZIALE	ECCELLENTE	BUONO	SUFF.	INSUFF.	MOLTO SCARSO	NON SA NON RISPONDE
7- IGIENE PERS.	9	19	4	1	-	-
8- IGIENE LOCI	10	16	5	2	-	-
17- ANIMAZIONE	11	14	5	-	1	2
TOTALE	30/99	49/99	14/99	3/99	1/99	2/99
%	30.3%	49.5%	14.2%	3%	1%	2%

AREA SERVIZI ALBERGHIERI	ECCELLENTE	BUONO	SUFF.	INSUFF.	MOLTO SCARSO	NON SA NON RISPONDE
9- SPAZI	6	20	5	2	-	-
10- ORARI VISITA	15	18	-	-	-	-
11- QUALITÀ SERVIZI	5	16	9	1	2	-
12- ADEGUATEZZA	6	17	7	2	-	1
14- VITTO	8	16	6	2	1	-
16- LAVANDERIA	6	13	7	3	1	3

18- ASSISTENZA GLOBALE	6	18	9	-	-	-
19- CARTA SERVIZI	1	9	6	-	-	17
TOTALE	53/264	127/264	49/264	10/264	4/264	21/264
%	20.1%	48.1%	18.6%	3.8%	1.5%	7.9%

CUSTOMER SATISFACTION 2010

QUESTIONARI DISTRIBUITI = 70

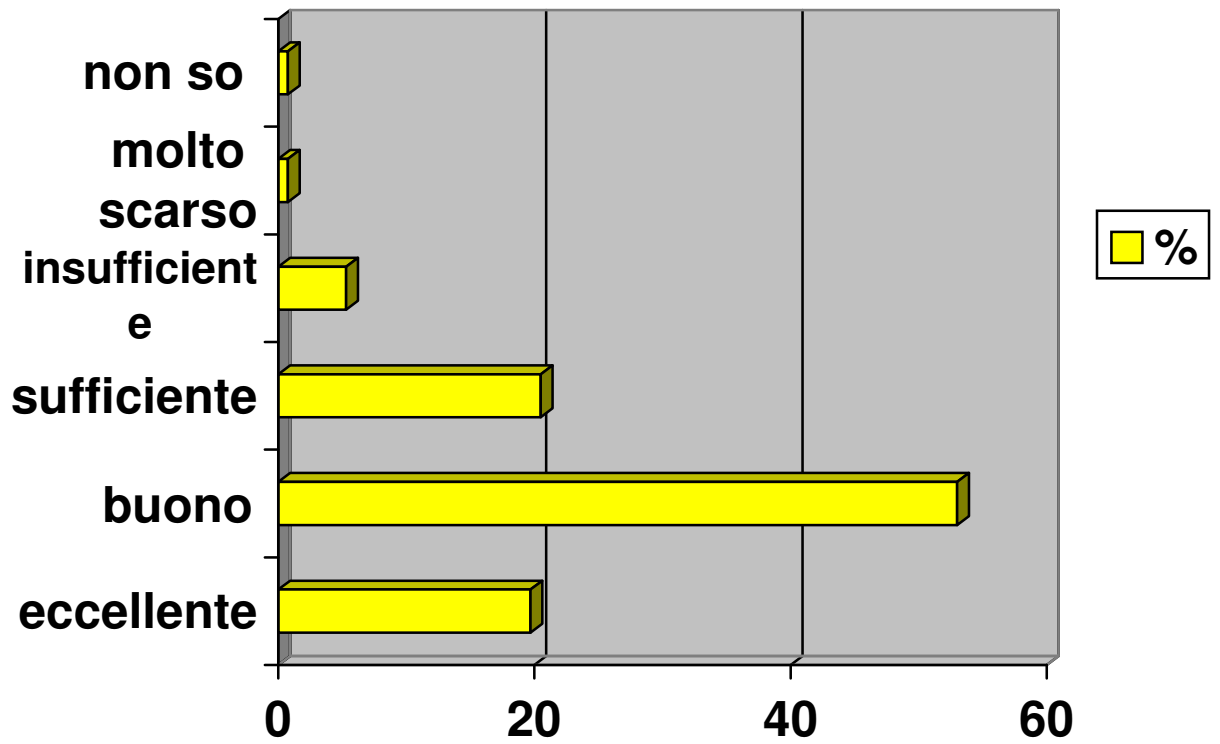
QUESTIONARI RESTITUITI = 34

QUESTIONARI COMPILATI = 33

I RISULTATI SONO STATI RAGGRUPPATI IN 4 AREE

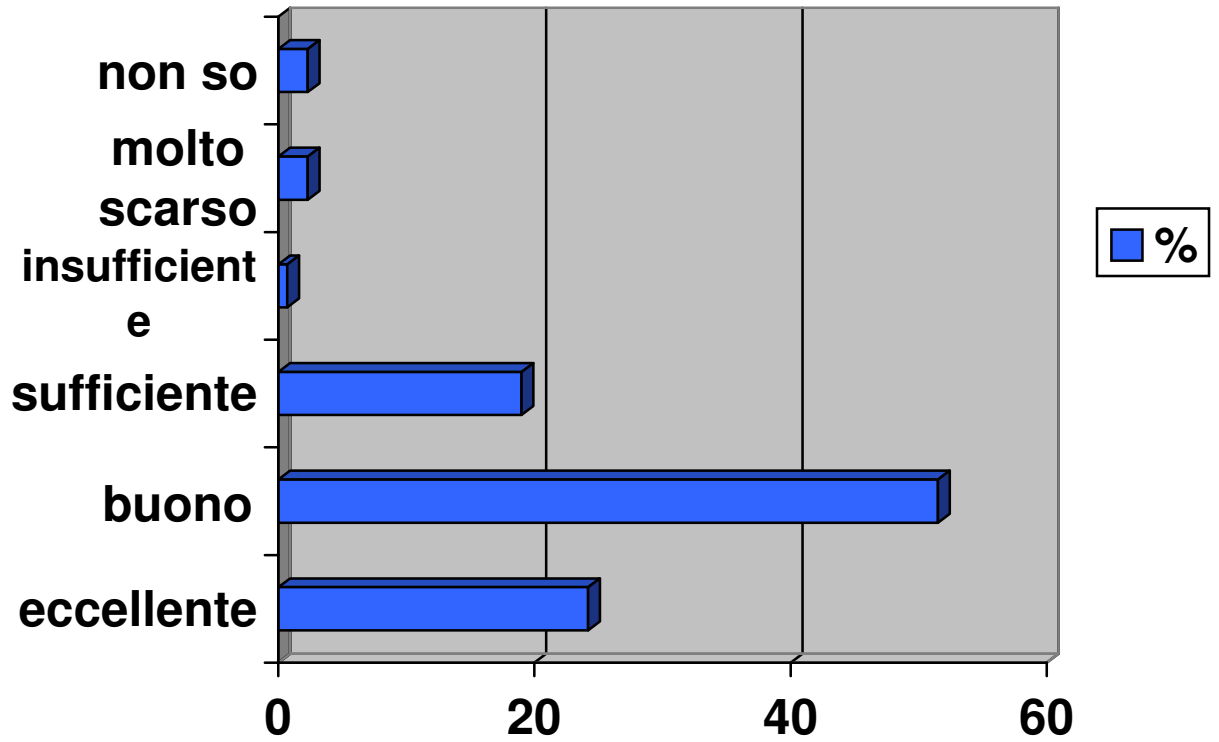
- AREA ATTIVITA' DEL PERSONALE: DOMANDE 1-2-3-15
- AREA SANITARIA: DOMANDE 4-5-6-13
- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE: DOMANDE 7-17-8
- AREA SERVIZI ALBERGHIERI: DOMANDE 9-10-11-12-14-16-18-19

AREA ATTIVITA' DEL PERSONALE



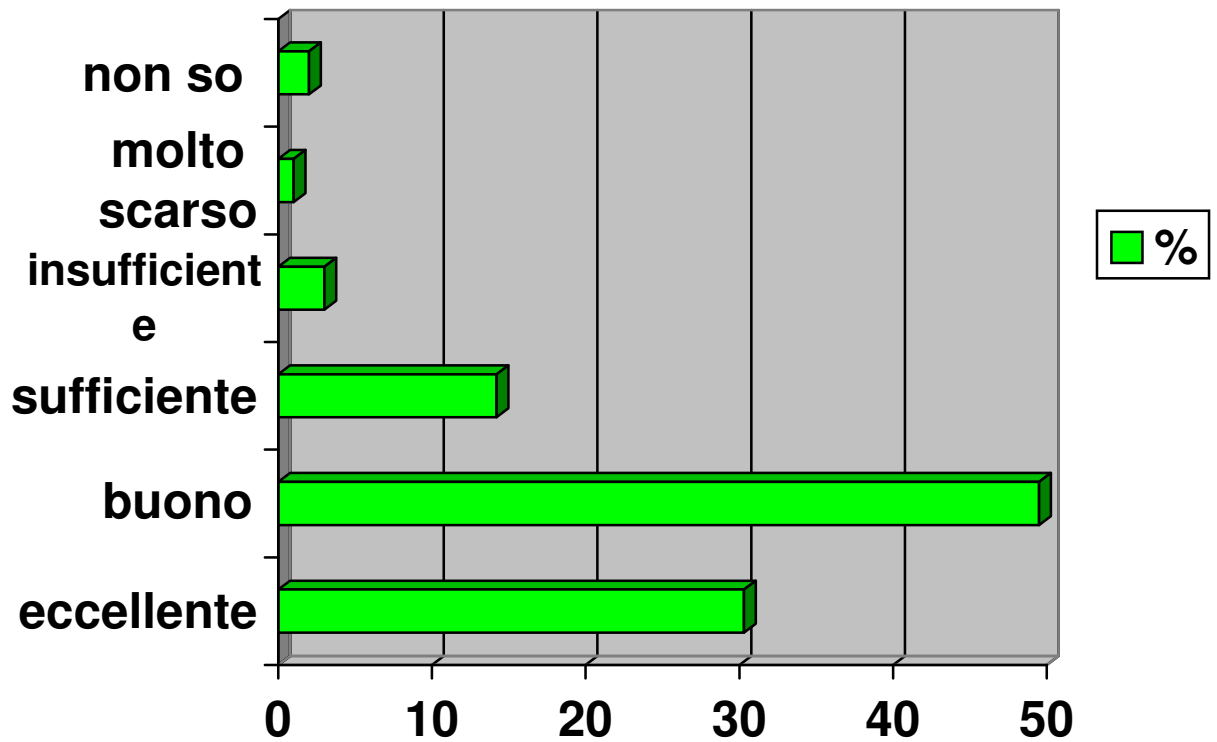
	eccellente	buono	sufficiente	insufficiente	molto scarso	non so
%	19,7	53	20,5	5,3	0,75	0,75

AREA SANITARIA



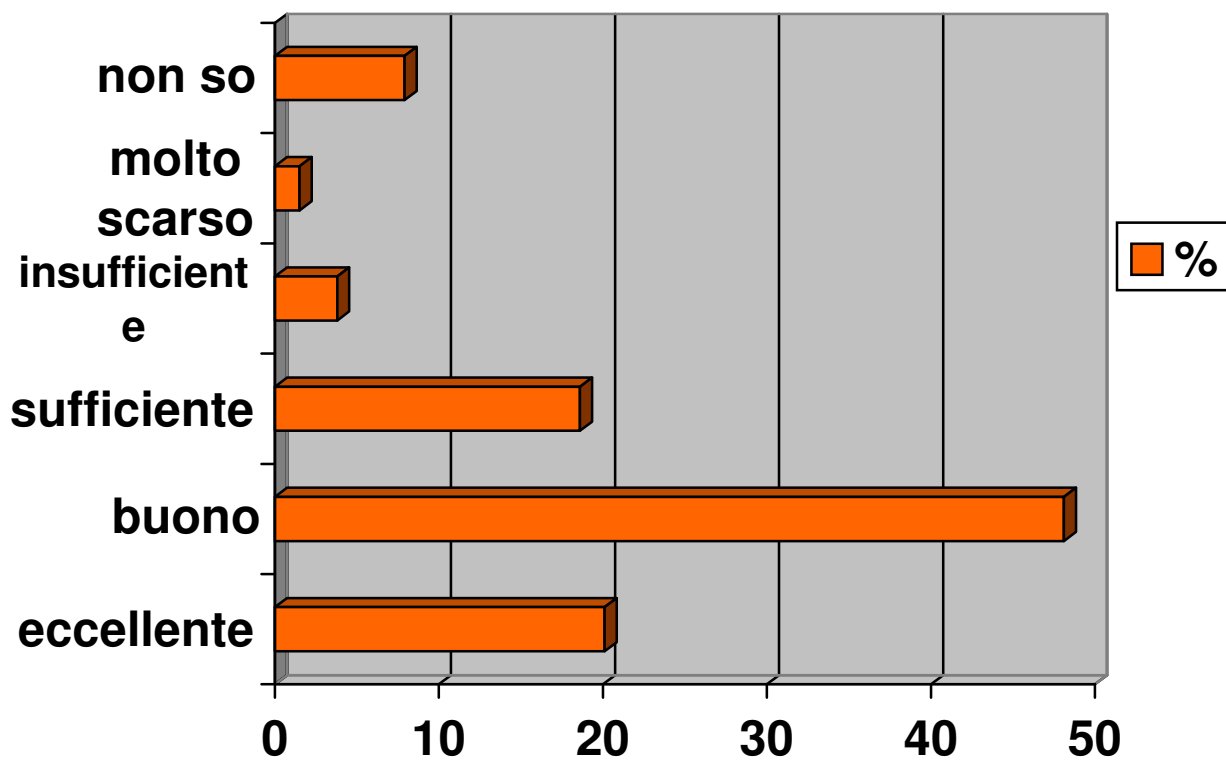
	eccellente	buono	sufficiente	insufficiente	molto scarso	non so
■ %	24,2	51,5	19	0,7	2,3	2,3

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE



	eccellente	buono	sufficiente	insufficiente	molto scarso	non so
■ %	30,3	49,5	14,2	3	1	2

AREA SERVIZI
ALBERGHIERI



	eccellente	buono	sufficiente	insufficiente	molto scarso	non so
%	20,1	48,1	18,6	3,8	1,5	7,9