

ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO SEMINTERNAO - 2022													
ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Molto soddis- fatto	PUNTE GGIO	Soddis- fatto	PUNTEGGIO	Poco soddis- fatto	PUNTEGGIO	Insoffi- satto	PUNTEGGIO	Altro	PUNTEGGIO	TOTALE RISPOSTE	PUNTEGGIO	
1. E' soddisfatto delle indicazioni fornite sulle modalità di erogazione del servizio?	13	65	15	60	2	6	0	0	0	0	30	4,37	OK
2. Le prestazioni e le modalità di erogazione del servizio hanno soddisfatto i suoi bisogni e le sue esigenze?	11	55	13	52	5	15	0	0	1	1	30	4,10	OK
3. E' soddisfatto dell'orario di erogazione del servizio?	10	50	15	60	4	12	1	2	0	0	30	4,13	OK
4. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sugli obiettivi della riabilitazione?	7	35	17	68	3	9	1	2	2	2	30	3,87	OK
5. E' soddisfatto del trattamento riabilitativo descritto nel PRI?	7	35	17	68	1	3	1	2	4	4	30	3,73	ATTENZIONE
6. E' soddisfatto delle modalità di comunicazione con il nostro servizio?	12	60	14	56	4	12	0	0	0	0	30	4,27	OK
7. E' soddisfatto dell'accessibilità al servizio ?	10	50	16	64	2	6	0	0	2	2	30	4,07	OK
8. E' soddisfatto del servizio di trasporto ?	12	60	13	52	3	9	0	0	2	2	30	4,10	OK
9. E' soddisfatto delle modalità con le quali la struttura tutela la sua privacy ?	12	60	16	64	0	0	0	0	2	2	30	4,20	OK
10. E' soddisfatto della relazione che si è instaurata con la nostra struttura?	14	70	13	52	3	9	0	0	0	0	30	4,37	OK
11. E' soddisfatto dell'ascolto e delle occasioni di confronto e di condivisioni che ricevete dal servizio riguardo il vostro familiare ?	11	55	15	60	4	12	0	0	0	0	30	4,23	OK
12. E' soddisfatto delle attività ricreative interne/esterne (feste, giochi,gite...) organizzate dalla struttura?	11	55	17	68	1	3	0	0	1	1	30	4,23	OK
13. E' soddisfatto della competenza e della professionalità degli operatori ?	14	70	13	52	1	3	0	0	2	2	30	4,23	OK
14. E' soddisfatto delle attenzioni che il personale mette nella cura della persona ?	12	60	15	60	2	6	0	0	1	1	30	4,23	OK
15. E' soddisfatto dei risultati raggiunti ?	8	40	19	76	2	6	0	0	1	1	30	4,10	OK
16. Quanto si ritiene soddisfatto dei miglioramenti nel comportamento del suo familiare ?	9	45	18	72	2	6	0	0	1	1	30	4,13	OK
17. Il suo familiare è soddisfatto di frequentare il Centro ?	15	75	11	44	2	6	0	0	2	2	30	4,23	OK
				50,67%		821,62%		8,22%				4,15	OK

ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO INTERNAIO - 2022													
ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Molt o soddi sfatti	PONTE GGIO	Soddis fatto	PONTEG GIO	Poco soddisf atto	PONTEGG IO	Insod disfatti o	PONTE GGIO	Altro	PONTE GGIO	TOTALE E RISPO SIVE	PONT EGGI o	
1. E' soddisfatto delle indicazioni fornite sulle modalità di erogazione del servizio?	10	50	29	116	0	0	0	0		0	39	4,26	OK
2. Le prestazioni e le modalità di erogazione del servizio hanno soddisfatto i suoi bisogni e le sue esigenze?	9	45	30	120		0		0		0	39	4,23	OK
3. E' soddisfatto dell'orario di erogazione del servizio?	9	45	30	120		0	0	0		0	39	4,23	OK
4. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sugli obiettivi della riabilitazione?	10	50	28	112	1	3	0	0		0	39	4,23	OK
5. E' soddisfatto del trattamento riabilitativo descritto nel PRI?	8	40	29	116	2	6	0	0		0	39	4,15	OK
6. E' soddisfatto delle modalità di comunicazione con il nostro servizio?	11	55	28	112		0		0		0	39	4,28	OK
7. E' soddisfatto dell'accessibilità al servizio ?	8	40	30	120		0		0		0	38	4,21	OK
8. E' soddisfatto del servizio di trasporto ?	6	30	10	40	2	6	1	2	20	20	39	2,51	ATT.NE!
9. E' soddisfatto delle modalità con le quali la struttura tutela la sua privacy ?	12	60	27	108		0		0		0	39	4,31	OK
10. E' soddisfatto della relazione che si è instaurata con la nostra struttura?	12	60	26	104		0		0	1	1	39	4,23	OK
	9	45	29	116	1	3		0		0	39	4,21	OK
12. E' soddisfatto delle attività ricreative interne/esterne (feste, giochi,gite...) organizzate dalla struttura?	10	50	29	116		0		0		0	39	4,26	OK
13. E' soddisfatto della competenza e della professionalità degli operatori ?	13	65	26	104		0		0		0	39	4,33	OK
14. E' soddisfatto delle attenzioni che il personale mette nella cura della persona ?	13	65	26	104		0		0		0	39	4,33	OK
15. E' soddisfatto dei risultati raggiunti ?	13	65	24	96	2	6		0		0	39	4,28	OK
16. Quanto si ritiene soddisfatto dei miglioramenti nel comportamento del suo familiare ?	14	70	23	92	2	6		0		0	39	4,31	OK
17. Il suo familiare è soddisfatto di frequentare il Centro ?	13	65	25	100		0		0	1	1	39	4,26	OK
			68,66%	6683,33%	1,37%						415		OK

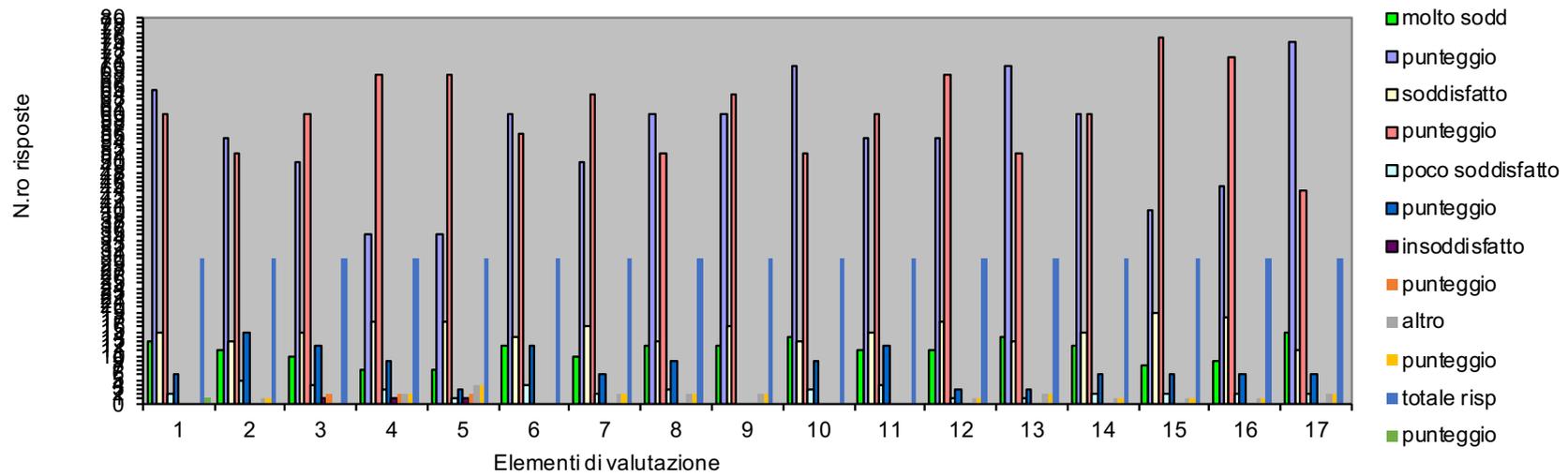
ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO DOMICILIARE - 2022														
ELEMENTO DI VALUTAZIONE	Molto soddisfatti	PUNTEGGIO	Soddisfatti	PUNTEGGIO	Poco soddisfatti	PUNTEGGIO	Insoddisfatti	PUNTEGGIO	Altre	PUNTEGGIO	TOTALE RISPOSTE	PUNTEGGIO		
1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio?	17	85	13	0		0	0	0	0	0	30	2,83	TENZIONE!	
2. Informazioni riguardanti gli obiettivi della riabilitazione?	16	80	14	56	0	0	0	0	0	0	30	4,53	OK	
3. Tempi di erogazione del servizio?	18	90	11	44	1	3	0	0	0	0	30	4,57	OK	
4. Raggiungimento degli obiettivi riabilitativi?	12	60	17	68	1	3	0	0	0	0	30	4,37	OK	
5. Rispetto dei tempi concordati per le prestazioni?	16	80	14	56	0	0	0	0	0	0	30	4,53	OK	
6. Disponibilità degli Operatori?	29	145	1	4	0	0	0	0	0	0	30	4,97	OK	
7. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio?	27	135	3	12	0	0	0	0	0	0	30	4,90	OK	
8. Tutela della Privacy ?	17	85	12	48	0	0	0	0	1	1	30	4,47	OK	
9. Accessibilità della struttura ?	15	75	10	40	3	9	0	0	2	2	30	4,20	OK	
10. Qualità del servizio nel suo complesso?	20	100	9	36	0	0	0	0	1	1	30	4,57	OK	
#														
					34,67%	242	6,67%	1,67%					4,39	OK

OSSERVAZIONI

ELEMENTI EMERSI

Il valore globale (4,39 pari a 88%) è soddisfacente avendo superato la soglia minima stabilita del 75% (3,75).

Grafico



ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO AMBULATORIALE - 2022													
ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Molto soddisfatto	PUNTEGGIO	Soddisfatto	PUNTEGGIO	Poco soddisfatto	PUNTEGGIO	Insoddisfatto	PUNTEGGIO	Altro	PUNTEGGIO	TOTALE RISPOSTE	PUNTEGGIO	
1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio?	15	75	21	84	1	3	0	0		0	37	4,38	OK
2. Informazioni riguardanti gli obiettivi della riabilitazione?	14	70	20	80	3	9	0	0		0	37	4,30	OK
3. Tempi di erogazione del servizio?	10	50	15	60	10	30	2	4		0	37	3,89	OK
4. Raggiungimento degli obiettivi riabilitativi?	9	45	15	60	10	30	3	6		0	37	3,81	OK
5. Rispetto dei tempi concordati per le prestazioni?	12	60	23	92	2	6	0	0		0	37	4,27	OK
6. Disponibilità degli Operatori?	15	75	21	84	1	3	0	0		0	37	4,38	OK
7. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio?	15	75	20	80	2	6	0	0		0	37	4,35	OK
8. Tutela della Privacy ?	9	45	28	112	0	0	0	0		0	37	4,24	OK
9. Accessibilità della struttura ?	7	35	21	84	7	21	1	2	1	1	37	3,86	OK
10. Qualità del servizio nel suo complesso?	9	45	23	92	3	9	1	2	1	1	37	4,03	OK
			55,95%	707,69%	10,54%							4,15	OK

ANALISI DEI QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**biennio 2021/2022 - AMBULATORIO**

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	SI	NO	IN PARTE	TOTALE RISPOSTE
1. Il mio lavoro mi piace	31	0	2	33
2. Il mio lavoro mi piace di più, quando il cliente è soddisfatto.	27	0	6	33
3. Ho tempo sufficiente per occuparmi in modo ottimale delle mie mansioni.	9	11	9	29
4. Sono orgoglioso di dire che lavoro in questa Organizzazione.	20	1	12	33
5. Nel mio lavoro ho la possibilità di mettere a frutto le mie conoscenze e le mie capacità.	16	1	18	35
6. Ho le conoscenze necessarie per migliorare il mio lavoro.	20	0	11	31
7. Ricevo le istruzioni necessarie per poter lavorare al meglio.	10	2	15	27
8. Dispongo di attrezzature adeguate.	16	7	11	34
9. L'eccessivo stress mi impedisce di svolgere il mio lavoro con sufficiente accuratezza.	9	14	9	32
10. Se un amico cercasse lavoro, gli suggerirei di presentare domanda in questa Organizzazione.	25	1	8	34
11. Mi sento sempre in grado di gestire la quantità di lavoro di mia competenza.	18	1	13	32
12. Sono libero di prendere decisioni che mi permettono di migliorare il mio lavoro.	11	11	12	34
13. Lo stipendio che viene corrisposto è proporzionato alle mie mansioni e responsabilità.	4	15	13	32
14. Sono soddisfatto della mia partecipazione alle decisioni riguardanti il mio lavoro.	12	9	12	33
15. Sono soddisfatto dell'orario di lavoro.	18	5	8	31
16. L'atmosfera lavorativa della nostra organizzazione è buona.	14	1	14	29
17. Nella nostra Organizzazione, i compiti e le mansioni di ciascuno sono chiaramente definiti.	18	3	12	33

ANALISI DEI DATI

18. Nella nostra Organizzazione esiste la tendenza a sottrarsi alle proprie responsabilità.	5	21	5	31
19. Nella nostra Organizzazione le decisioni vengono prese con tempestività.	11	5	14	30
20. Nella nostra Organizzazione si verificano attriti o errori poiché non sono chiaramente definite le competenze di ciascuno.	10	15	7	32
21. Nella nostra Organizzazione far le cose per bene è prioritario rispetto a farle velocemente.	13	8	9	30
22. Grazie alla buona comunicazione, nel lavoro quotidiano si evitano errori.	19	3	9	31
23. In caso di errori o problemi si cercano soprattutto le soluzioni; l'attribuzione delle colpe è un fatto secondario.	18	1	12	31
24. Conosco gli obiettivi fissati per la mia area funzionale.	25	0	5	30
25. Do il mio appoggio agli obiettivi fissati per la mia area funzionale.	29	1	3	33
26. Se mi lamento per qualcosa collegata alle condizioni del mio lavoro, vengono fatti gli sforzi necessari a trovare una soluzione.	16	4	11	31
27. Se mi trovo ad affrontare problemi collegati al mio lavoro, il mio superiore mi aiuta a risolverli.	21	9	7	37
28. Basandomi sulle lodi o sulle critiche del mio superiore, capisco come viene valutato il mio lavoro.	13	9	15	37
29. Posso parlare tranquillamente con il mio superiore degli errori commessi senza preoccuparmi delle ripercussioni negative.	15	4	11	30
30. Il mio superiore tiene sempre in considerazione le osservazioni e le critiche dei suoi sottoposti.	14	2	9	25
31. Sono sempre garantire le condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro.	22	1	10	33
32. Non sono mai stato oggetto di molestie sessuali da parte di colleghi e/o superiori.	20	11	0	31
33. Non sono mai stato oggetto di condizionamento psicologico da parte di colleghi e/o superiori.	14	10	4	28
34. In generale, il clima di lavoro è amichevole.	24	1	8	33
35. Se mi venisse offerta un'opportunità interessante, accetterei di lavorare per un'altra Organizzazione.	11	8	11	30
<i>TOTALI</i>	<i>604</i>	<i>195</i>	<i>335</i>	<i>1108</i>

OSSERVAZIONI**ELEMENTI EMERSI****N.RO RILIEVI**

dalla analisi effettuata risulta una percentuale di soddisfazione (SI) del 66% inferiore alla soglia minima dell'obiettivo prefissato pari allo 80%.

N. DI QUESTIONARI ANALIZZATI**33**

totale domande

1155

percentuale

SI

604

52,29%

NO

195

16,88%

In parte

335

29,00%

98,18%

ANALISI DEI QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

biennio 2021/2022 - VILLAGGIO

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	SI	NO	IN PARTE	TOTALE RISPOSTE
1. Il mio lavoro mi piace	65	0	9	74
2. Il mio lavoro mi piace di più, quando il cliente è soddisfatto.	66	1	7	74
3. Ho tempo sufficiente per occuparmi in modo ottimale delle mie mansioni.	35	9	27	71
4. Sono orgoglioso di dire che lavoro in questa Organizzazione.	60	4	8	72
5. Nel mio lavoro ho la possibilità di mettere a frutto le mie conoscenze e le mie capacità.	32	8	36	76
6. Ho le conoscenze necessarie per migliorare il mio lavoro.	47	4	22	73
7. Ricevo le istruzioni necessarie per poter lavorare al meglio.	32	9	33	74
8. Dispongo di attrezzature adeguate.	50	4	20	74
9. L'eccessivo stress mi impedisce di svolgere il mio lavoro con sufficiente accuratezza.	11	34	27	72
10. Se un amico cercasse lavoro, gli suggerirei di presentare domanda in questa Organizzazione.	52	7	15	74
11. Mi sento sempre in grado di gestire la quantità di lavoro di mia competenza.	45	9	23	77
12. Sono libero di prendere decisioni che mi permettono di migliorare il mio lavoro.	19	16	36	71
13. Lo stipendio che viene corrisposto è proporzionato alle mie mansioni e responsabilità.	15	38	20	73
14. Sono soddisfatto della mia partecipazione alle decisioni riguardanti il mio lavoro.	37	15	26	78
15. Sono soddisfatto dell'orario di lavoro.	44	11	19	74
16. L'atmosfera lavorativa della nostra organizzazione è buona.	32	12	29	73
17. Nella nostra Organizzazione, i compiti e le mansioni di ciascuno sono chiaramente definiti.	26	13	34	73

ANALISI DEI DATI

18. Nella nostra Organizzazione esiste la tendenza a sottrarsi alle proprie responsabilità.	20	19	35	74
19. Nella nostra Organizzazione le decisioni vengono prese con tempestività.	23	14	37	74
20. Nella nostra Organizzazione si verificano attriti o errori poiché non sono chiaramente definite le competenze di ciascuno.	19	23	32	74
21. Nella nostra Organizzazione far le cose per bene è prioritario rispetto a farle velocemente.	50	10	14	74
22. Grazie alla buona comunicazione, nel lavoro quotidiano si evitano errori.	37	8	27	72
23. In caso di errori o problemi si cercano soprattutto le soluzioni; l'attribuzione delle colpe è un fatto secondario.	35	18	21	74
24. Conosco gli obiettivi fissati per la mia area funzionale.	58	0	14	72
25. Do il mio appoggio agli obiettivi fissati per la mia area funzionale.	61	1	8	70
26. Se mi lamento per qualcosa collegata alle condizioni del mio lavoro, vengono fatti gli sforzi necessari a trovare una soluzione.	38	11	24	73
27. Se mi trovo ad affrontare problemi collegati al mio lavoro, il mio superiore mi aiuta a risolverli.	45	4	25	74
28. Basandomi sulle lodi o sulle critiche del mio superiore, capisco come viene valutato il mio lavoro.	42	13	18	73
29. Posso parlare tranquillamente con il mio superiore degli errori commessi senza preoccuparmi delle ripercussioni negative.	41	7	25	73
30. Il mio superiore tiene sempre in considerazione le osservazioni e le critiche dei suoi sottoposti.	32	8	32	72
31. Sono sempre garantire le condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro.	56	3	15	74
32. Non sono mai stato oggetto di molestie sessuali da parte di colleghi e/o superiori.	38	34	1	73
33. Non sono mai stato oggetto di condizionamento psicologico da parte di colleghi e/o superiori.	36	29	8	73
34. In generale, il clima di lavoro è amichevole.	38	6	30	74
35. Se mi venisse offerta un'opportunità interessante, accetterei di lavorare per un'altra Organizzazione.	19	38	17	74
<i>TOTALI</i>	1382	440	774	2570

OSSERVAZIONI	
ELEMENTI EMERSI	N.RO RILEVI
<i>dalla analisi effettuata risulta una percentuale di soddisfazione (SI) del 66% inferiore alla soglia minima dell'obiettivo prefissato pari allo 80%.</i>	

N. DI QUESTIONARI ANALIZZATI	74
-------------------------------------	-----------

totale domande	2590	
		percentuale
SI	1382	53,36%
NO	440	16,99%
In parte	774	29,88%
		100,23%