

Allegato 1 \_report 02/2024“CdR Villaggio Mediterraneo Servizio Internato

| ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO INTERNATO - 2023  |                           |                   |                  |                   |                                |                   |                          |                   |                         |                   |                              |                   |
|--|---------------------------|-------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
| ELEMENTI DI VALUTAZIONE  | Molto<br>soddis-<br>fatto | PUNT<br>EGGI<br>O | Soddi-<br>sfatto | PUNT<br>EGGI<br>O | Parzia-<br>lment<br>e<br>soddi | PUNT<br>EGGI<br>O | Poco<br>soddis-<br>fatto | PUNT<br>EGGI<br>O | Insod-<br>disfat-<br>to | PUNT<br>EGGI<br>O | TOTA-<br>LE<br>RISP-<br>OSTE | PUNT<br>EGGI<br>O |
| 1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) ?  | 23                        | 115               | 12               | 48                | 1                              | 3                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 36                           | 4,61              |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulla Tutela della sua privacy?   | 23                        | 115               | 12               | 48                | 1                              | 3                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 36                           | 4,61              |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'accessibilità del Servizio?  | 22                        | 110               | 12               | 48                | 2                              | 6                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 36                           | 4,56              |
| E' soddisfatto del Comfort degli ambienti?   | 24                        | 120               | 12               | 48                |                                | 0                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 36                           | 4,67              |
| E' soddisfatto della Pulizia e igiene degli ambienti?  | 26                        | 130               | 9                | 36                |                                | 0                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 35                           | 4,74              |
| (Da compilare solo se utente straniero)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale.? |                           | 0                 |                  | 0                 |                                | 0                 |                          | 0                 |                         | 0                 | 0                            | #DIV/<br>0!       |

|   |    |     |    |    |   |   |  |   |  |   |   |         |      |
|---|----|-----|----|----|---|---|--|---|--|---|---|---------|------|
| (Da compilare solo se utente straniero)<br>E' soddisfatto del rispetto e dell' attenzione mostrata verso la sua cultura?                                    |    | 0   |    | 0  |   | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 | #DIV/0! |      |
| (Da compilare se utente adulto)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative?  | 26 | 130 | 9  | 36 |   | 0 |  | 0 |  | 1 | 1 | 36      | 4,64 |
| Da compilare nel caso di minore)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative? | 23 | 115 | 13 | 52 |   | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 | 36      | 4,64 |
| E' soddisfatto dell'attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni?  | 26 | 130 | 9  | 36 |   | 0 |  | 0 |  | 1 | 1 | 36      | 4,64 |
| E' soddisfatto dell'erogazione del servizio rispetto ai ritmi fisiologici dell'assistito?   | 23 | 115 | 13 | 52 |   | 0 |  | 0 |  | 0 | 0 | 36      | 4,64 |
| E' soddisfatto della qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio ?   | 26 | 130 | 9  | 36 | 1 | 3 |  | 0 |  | 0 | 0 | 36      | 4,69 |
| E' soddisfatto dell'atteggiamento del personale sanitario ( modo di parlare, ascoltare, rispondere)?  | 28 | 140 | 8  | 32 | 1 | 3 |  | 0 |  | 0 | 0 | 37      | 4,73 |
| E' soddisfatto della disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso ? | 27 | 135 | 8  | 32 | 1 | 3 |  | 0 |  | 0 | 0 | 36      | 4,72 |



|  |    |     |    |    |   |   |   |   |   |   |    |         |
|--|----|-----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| (Da compilare solo se si usufruisce del Servizio trasporto della Fondazione ORTUS)<br>E' soddisfatto del Servizio trasporto? | 0  | 0   | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | #DIV/0! |
| E' soddisfatto delle attività ricreative interne/esterne (feste, giochi, gite...) organizzate dalla Struttura?               | 26 | 130 | 10 | 40 |   | 0 |   | 0 |   | 0 | 36 | 4,72    |
| E' soddisfatto della segnaletica presente in Struttura che l'aiuta ad orientarsi?  | 28 | 140 | 6  | 24 | 2 | 6 |   | 0 |   | 0 | 36 | 4,72    |

Il valore globale è soddisfacente avendo superato la soglia minima stabilita del 75% (4,15).

| ANALISI QUESTIONARI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE - SERVIZIO INTERNATO - 2023  |                      |                   |             |                   |                       |                   |                     |                   |                       |                   |                                |                   |
|--|----------------------|-------------------|-------------|-------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|
| ELEMENTI DI VALUTAZIONE  | Molto<br>soddisfatto | PUN<br>TEG<br>GIO | Soddisfatto | PUN<br>TEG<br>GIO | Parzialmente<br>soddi | PUN<br>TEG<br>GIO | Poco<br>soddisfatto | PUN<br>TEG<br>GIO | Inso<br>ddis<br>fatto | PUN<br>TEG<br>GIO | TOT<br>ALE<br>RISP<br>OST<br>E | PUN<br>TEG<br>GIO |
| 1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) ?  | 23                   | 115               | 12          | 48                | 1                     | 3                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 36                             | 4,61              |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulla Tutela della sua privacy?   | 23                   | 115               | 12          | 48                | 1                     | 3                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 36                             | 4,61              |
| E' soddisfatto delle informazioni ricevute sull'accessibilità del Servizio?  | 22                   | 110               | 12          | 48                | 2                     | 6                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 36                             | 4,56              |
| E' soddisfatto del Comfort degli ambienti?   | 24                   | 120               | 12          | 48                |                       | 0                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 36                             | 4,67              |
| E' soddisfatto della Pulizia e igiene degli ambienti?  | 26                   | 130               | 9           | 36                |                       | 0                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 35                             | 4,74              |
| (Da compilare solo se utente straniero)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale.? |                      | 0                 |             | 0                 |                       | 0                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 0                              | #DIV<br>/0!       |
| (Da compilare solo se utente straniero)<br>E' soddisfatto del rispetto e dell'attenzione mostrata verso la sua cultura?  |                      | 0                 |             | 0                 |                       | 0                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 0                              | #DIV<br>/0!       |
| (Da compilare se utente adulto)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative?   | 26                   | 130               | 9           | 36                |                       | 0                 |                     | 0                 | 1                     | 1                 | 36                             | 4,64              |
| Da compilare nel caso di minore)<br>E' soddisfatto delle informazioni ricevute sulle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative?  | 23                   | 115               | 13          | 52                |                       | 0                 |                     | 0                 |                       | 0                 | 36                             | 4,64              |



|  |    |     |    |    |   |   |  |   |  |   |    |      |
|--|----|-----|----|----|---|---|--|---|--|---|----|------|
| E' soddisfatto delle attività ricreative interne/esterne (feste, giochi, gite...) organizzate dalla Struttura? | 26 | 130 | 10 | 40 |   | 0 |  | 0 |  | 0 | 36 | 4,72 |
| E' soddisfatto della segnaletica presente in Struttura che l'aiuta ad orientarsi?                              | 28 | 140 | 6  | 24 | 2 | 6 |  | 0 |  | 0 | 36 | 4,72 |