



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

“Del Campana Guazzesi”

RESIDENZA PER ANZIANI

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI) - Tel. 0571 / 418252 - Fax. 0571 / 418539 Part. I.V.A.
01084470507 - Cod. Fisc. 82000570505 - IBAN: IT18D0630071150CC1000200411

Questionari di rilevazione della soddisfazione per i clienti (Anziani e parenti)

Raffronto rilevazioni customer satisfaction negli anni Massimo punteggio 4,00					
	2008	2009-2010	2011-2012	2013-2014	2015-2016
	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio
01) Il modo in cui è stato accolto	3,30	3,46	3,47	3,43	
02) Le informazioni ricevute all'arrivo	3,11	3,24	3,17	3,40	3,08
03) Il servizio di assistenza	3,35	3,40	3,33	3,35	3,34
04) Le cure sanitarie	3,30	3,52	3,37	3,38	3,36
05) La competenza del personale	3,33	3,18	3,33	3,32	3,29
06) Il rapporto umano con il personale	3,35	3,34	3,43	3,51	3,35
07) La relazione con altri residenti	2,86	3,31	3,30	3,05	3,03
08) Rispetto e riservatezza del pudore	3,31	3,29	3,45	3,27	3,32
09) Pulizia e igiene dell'ambiente	3,39	3,40	3,37	3,35	3,38
10) Qualità, quantità puntualità dei pasti	2,57	3,23	3,10	3,29	3,11
11) Spazio personale a disposizione	3,23	3,66	3,38	3,45	3,28
12) Arredamento camera da letto	3,13	3,33	3,21	3,19	3,24
13) Arredamento altri ambienti(salone, refettorio...)	3,26	3,31	3,45	3,24	3,22
14) Luminosità, temperatura, ventilazione degli ambienti	2,94	3,40	3,47	3,28	3,33
15) La comodità dei bagni	3,33	3,23	3,43	3,29	3,30
16) Le possibilità di svago	3,17	3,32	3,34	3,33	3,31
17) Orari della residenza	3,30	3,54	3,46	3,49	3,37
18) Lavaggio indumenti	3,27	3,35	3,00	3,23	3,14



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

“Del Campana Guazzesi”

RESIDENZA PER ANZIANI

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI) - Tel. 0571 / 418252 - Fax. 0571 / 418539 Part. I.V.A.
01084470507 - Cod. Fisc. 82000570505 - IBAN: IT18D0630071150CC1000200411

19) Custodia dei beni	2,95	3,21	3,26	3,19	3,03
20) Disponibilità del personale a dare informazioni	3,24	3,31	3,52	3,38	3,37
21) Cure mediche	/	3,43	3,33	3,39	3,18
22) Il servizio di fisioterapia	/	/	/	3,29	3,18
23) Organizzazione della struttura	/	3,48	3,31	3,27	3,27
24) Il servizio complessivo ricevuto	/	/	/	3,35	3,36
PUNTEGGIO	3,18	3,36	3,34	3,36	3,28

Anno	Molto soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Molto insoddisfatti	Totale preferenze espresse
2008	185=31,35%	351=59,49%	55=9,32%	8=1,35%	590
2009-2010	315=42,56%	382=51,62%	40=5,16%	3=0,40%	740
2011-2012	268=41,74%	325=50,2%	49=7,63%	0	642
2013-2014	333=40,51%	455=55,35%	32=3,89%	2=0,24%	822
2014-2016	292=36,18%	471=58,36%	44=5,45%	0	807