

# Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction

Questionario DO M 007  
Utenti Ambulatoriali Adulti  
Compilatori n. 36

Anno 2017  
Sede di Bosisio Parini

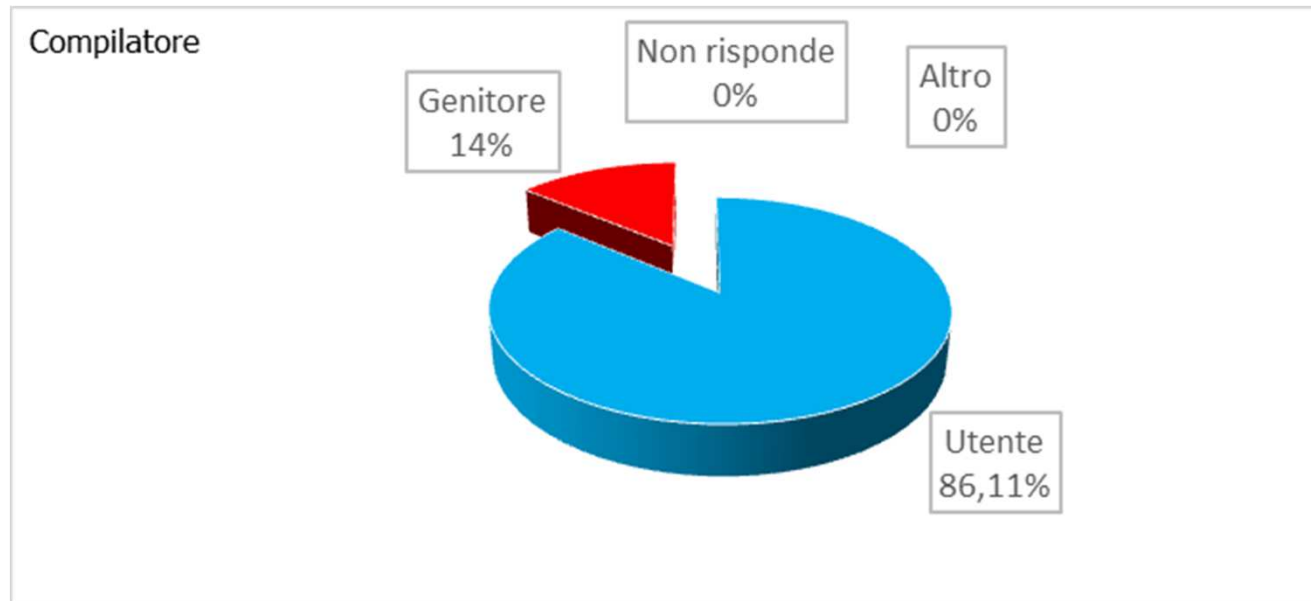
*«... Non dubitate, perché io mi sento di essere con voi; di lavorare, di sacrificare e di gioire con voi»  
Beato Luigi Monza*

# Presentazione

- I questionari utilizzati sono stati elaborati nell'ambito del "Progetto di Missione" dell'Associazione La Nostra Famiglia e sono orientati a valutare quanto e come la Missione dell'Ente venga percepita dall'utente attraverso queste principali aree:
- attività di cura e riabilitazione
- relazioni con gli operatori
- integrazione con il territorio
- comfort e cura degli ambienti
- Tale strumento ha offerto anche la possibilità all'intervistato di esprimere l'incidenza che la Missione ha nella propria esistenza, rispetto alla qualità della vita, ai bisogni di accoglienza ed ascolto e ai valori umani e spirituali.

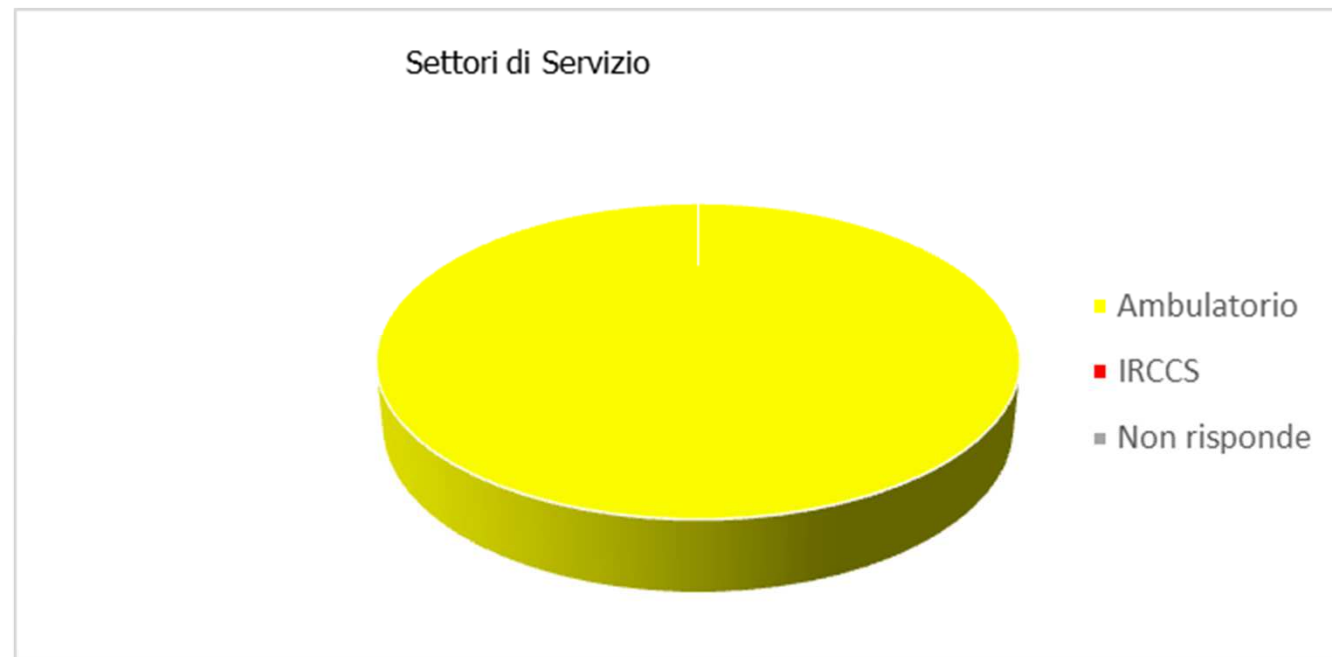
# Compilatore

	Frequenza	Percentuale
Utente	31	86,11%
Genitore	5	13,89%
Altro	0	0,00%
Non risponde	0	0,00%



# Settori di Servizio

	Frequenza	Percentuale
Ambulatorio	36	100,00%



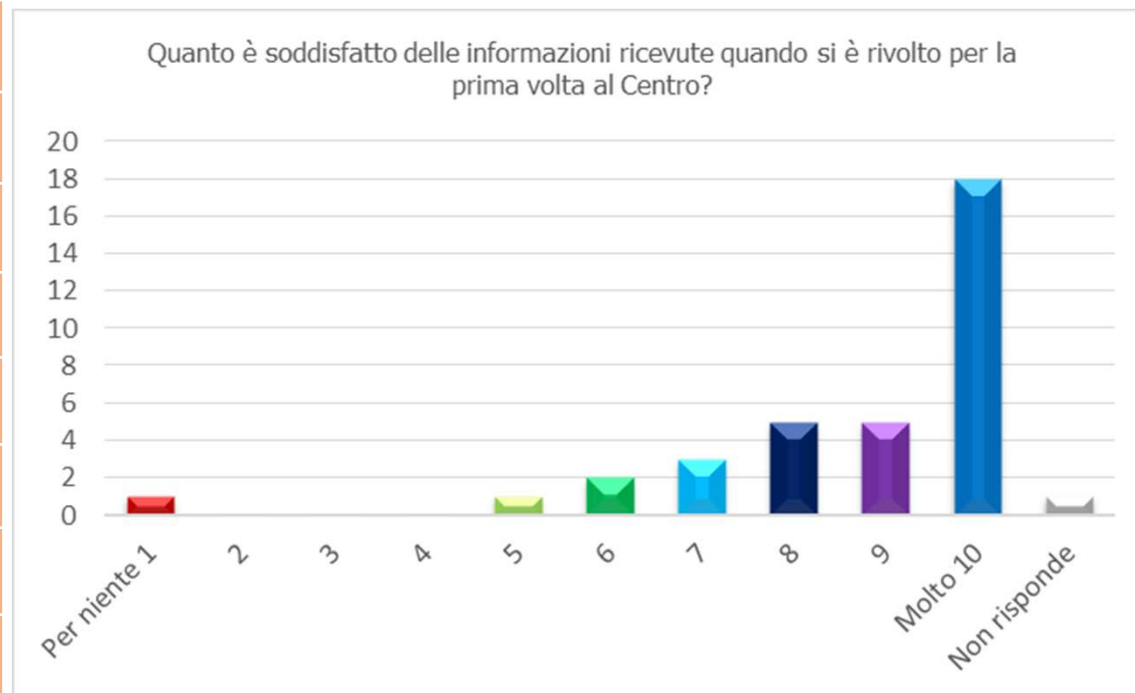
## Domanda 5. Com'è venuto a conoscenza del Centro?

	Frequenza	Percentuale
Medico base	7	18,92%
Conoscenti	10	27,03%
Altri ospedali	11	29,73%
Altro utente	1	2,70%
Serv. Territ.	1	2,70%
Altro	6	16,22%
Non risponde	1	2,70%



## Domanda 6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta al Centro?

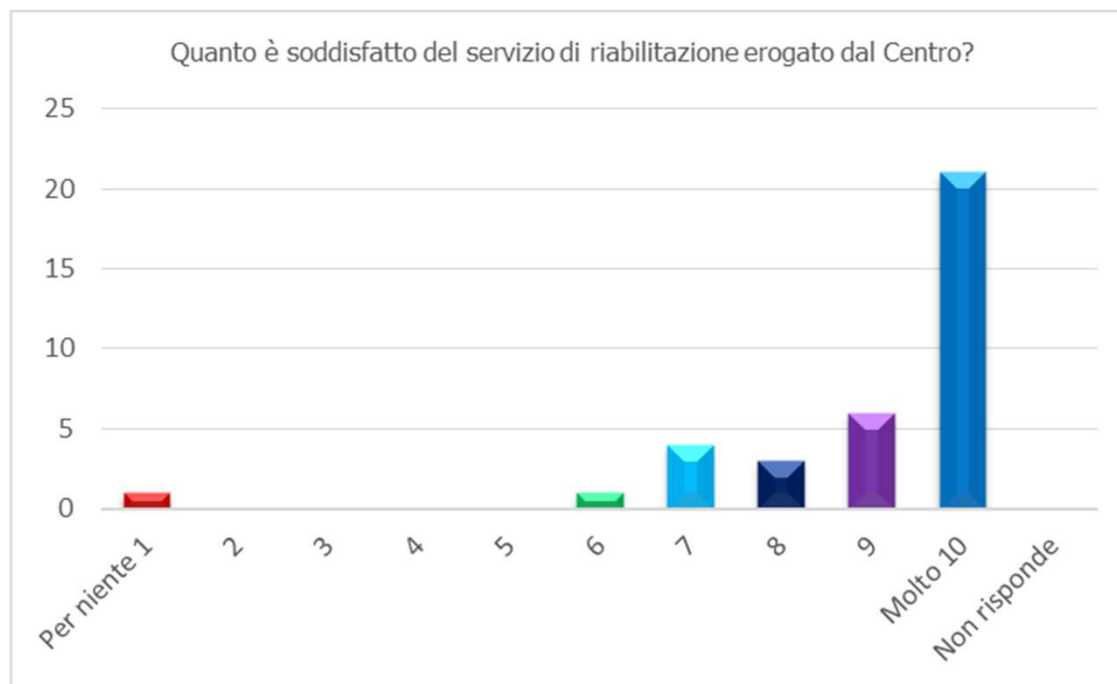
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	1	2,78%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,78%
6	2	5,56%
7	3	8,33%
8	5	13,89%
9	5	13,89%
Molto 10	18	50,00%
Non risponde	1	2,78%



Media 8,7

## Domanda 7. Quanto è soddisfatto del servizio di riabilitazione erogato dal Centro?

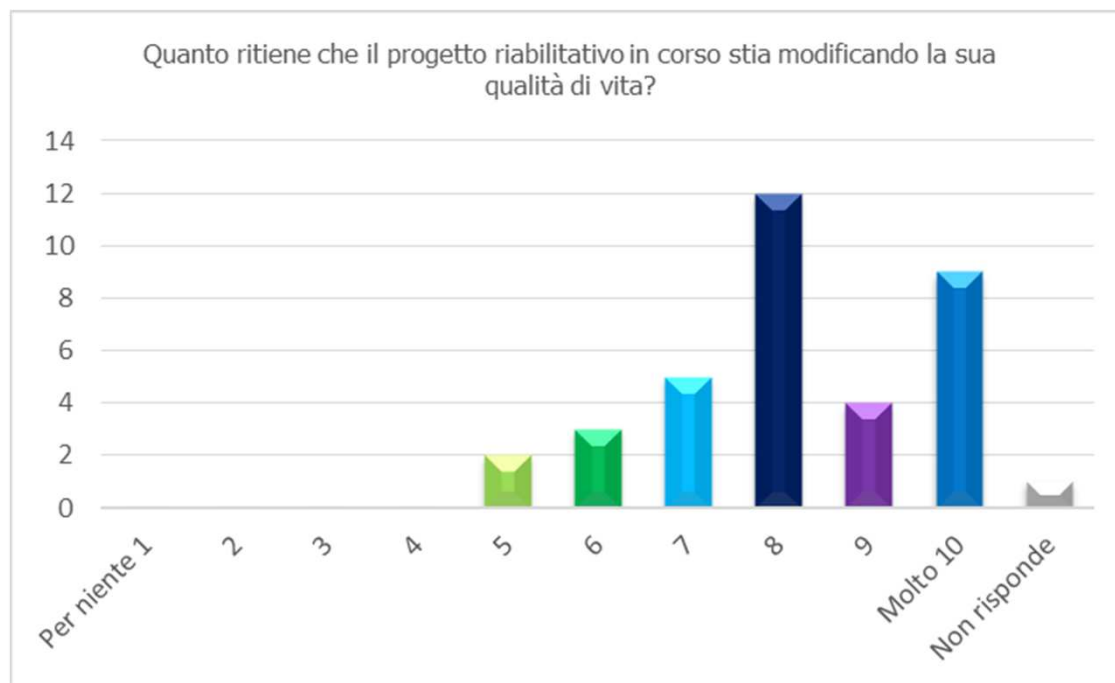
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	1	2,78%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,78%
7	4	11,11%
8	3	8,33%
9	6	16,67%
Molto 10	21	58,33%
Non risponde	0	0,00%



Media 9,0

## Domanda 8. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo in corso stia modificando la sua qualità di vita?

	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	2	5,56%
6	3	8,33%
7	5	13,89%
8	12	33,33%
9	4	11,11%
Molto 10	9	25,00%
Non risponde	1	2,78%

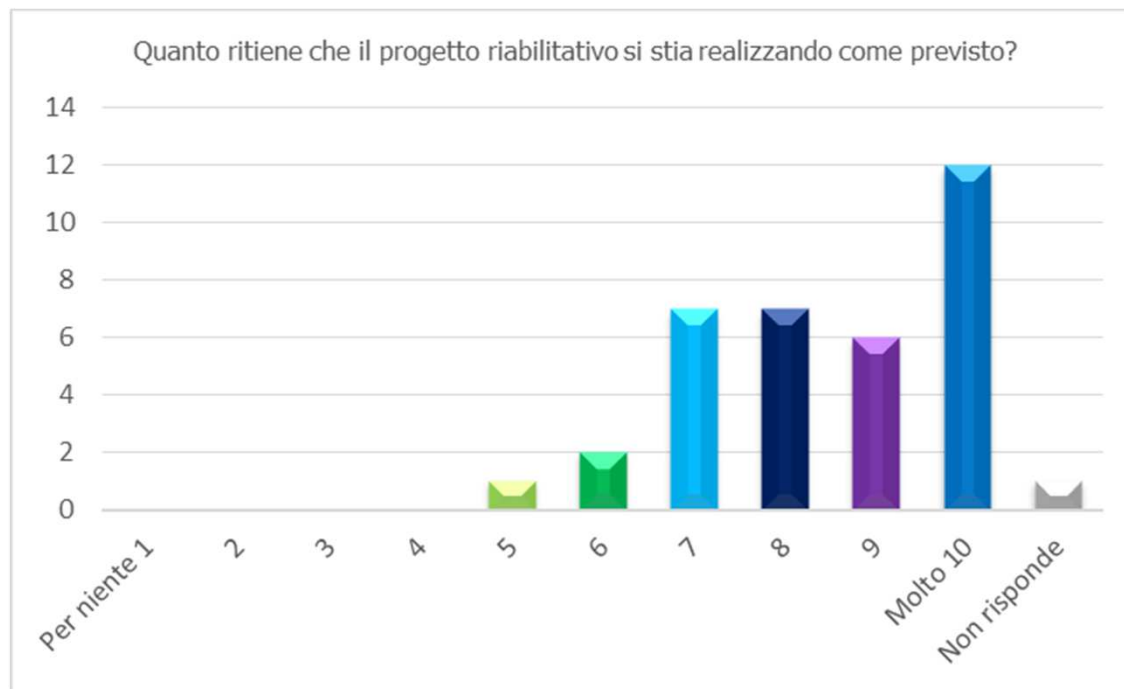


Media 8,1



## Domanda 9. Quanto ritiene che il progetto riabilitativo si stia realizzando come previsto?

	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,78%
6	2	5,56%
7	7	19,44%
8	7	19,44%
9	6	16,67%
Molto 10	12	33,33%
Non risponde	1	2,78%

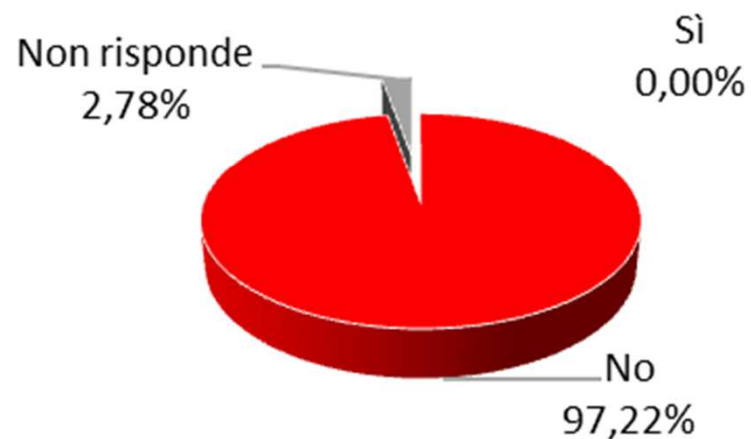


Media 8,5

## Domanda 10. Rileva disagi o problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?

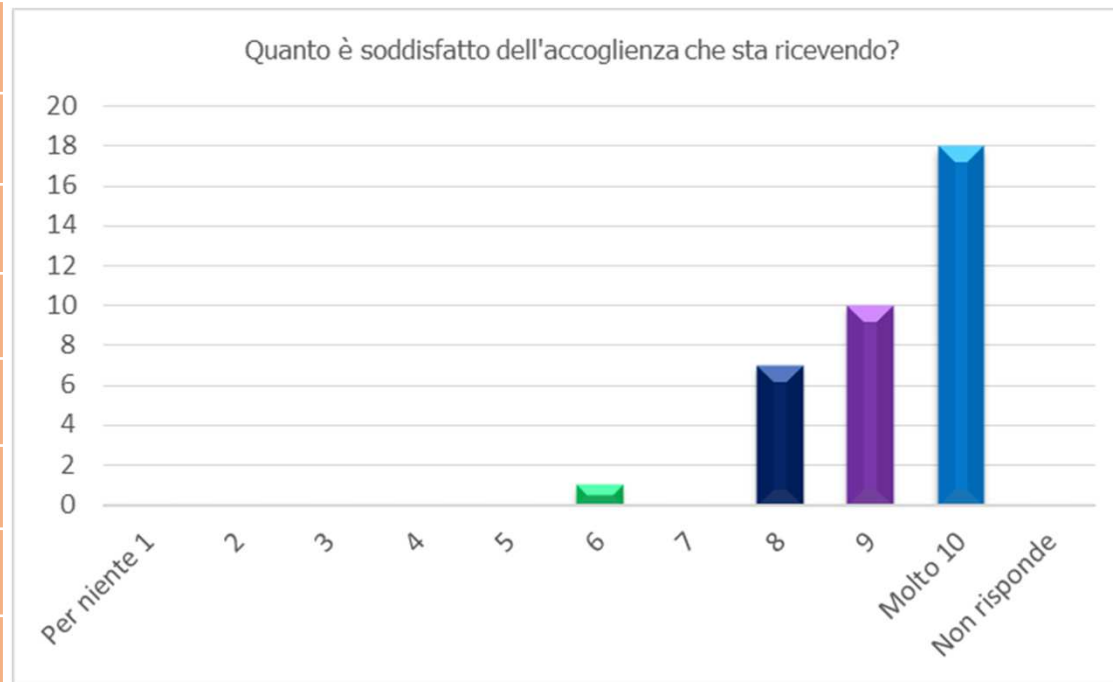
	Frequenza	Percentuale
Sì	0	0,00%
No	35	97,22%
Non risponde	1	2,78%

Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura e riabilitazione?



## Domanda 12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

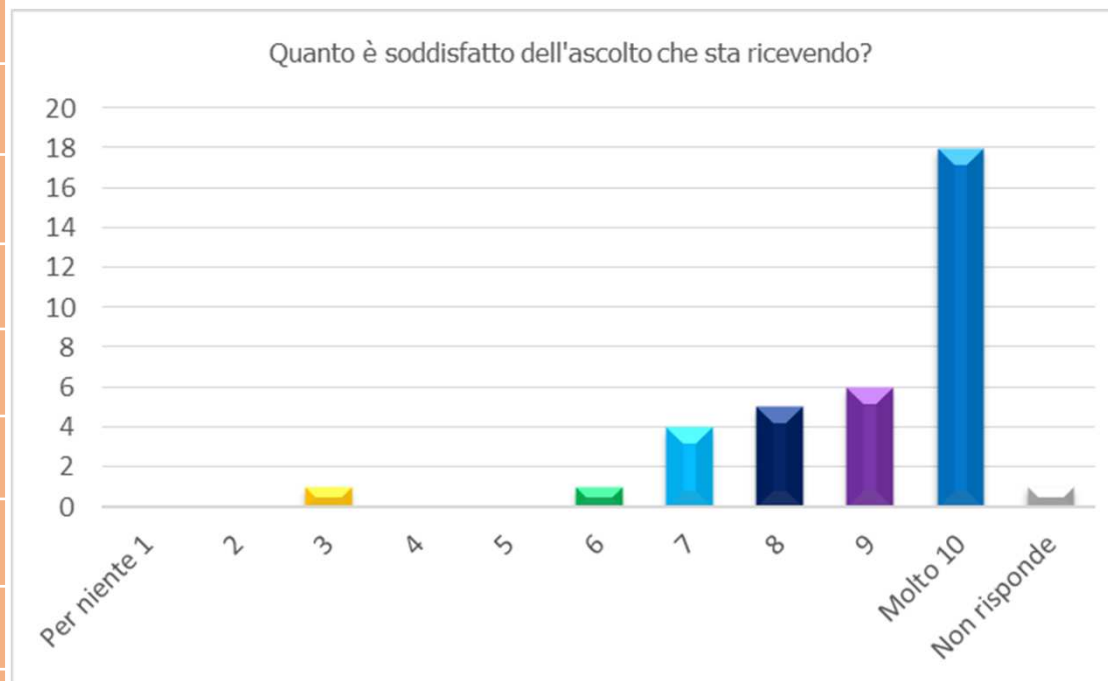
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,78%
7	0	0,00%
8	7	19,44%
9	10	27,78%
Molto 10	18	50,00%
Non risponde	0	0,00%



Media 9,2

## Domanda 13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

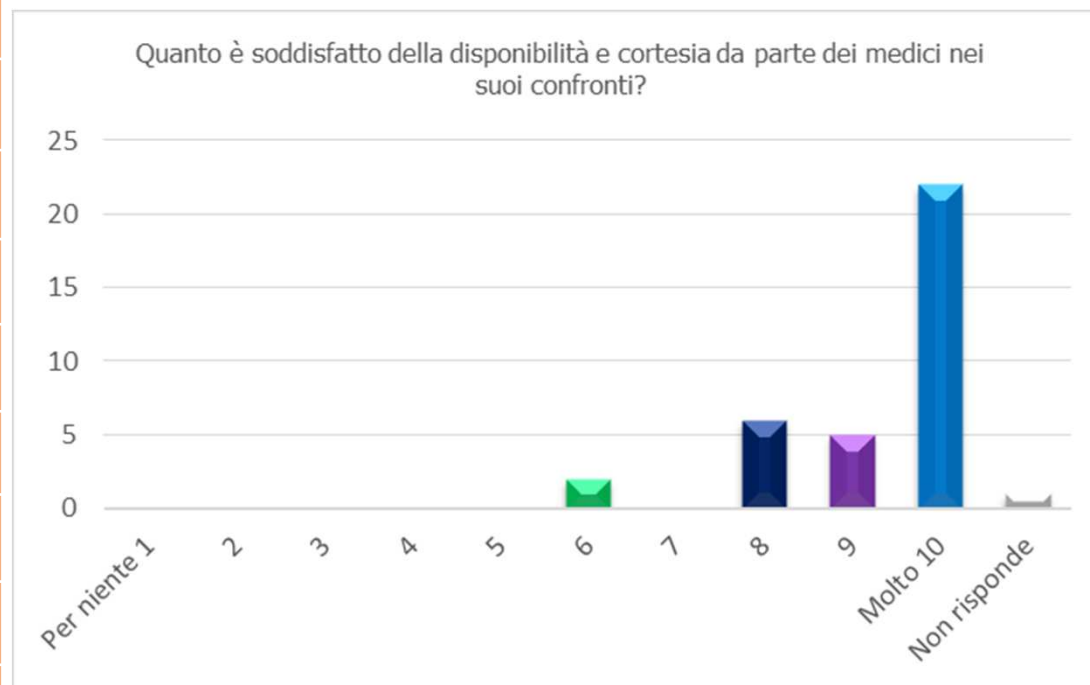
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	2,78%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,78%
7	4	11,11%
8	5	13,89%
9	6	16,67%
Molto 10	18	50,00%
Non risponde	1	2,78%



Media 8,9

## Domanda 14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte dei medici nei suoi confronti?

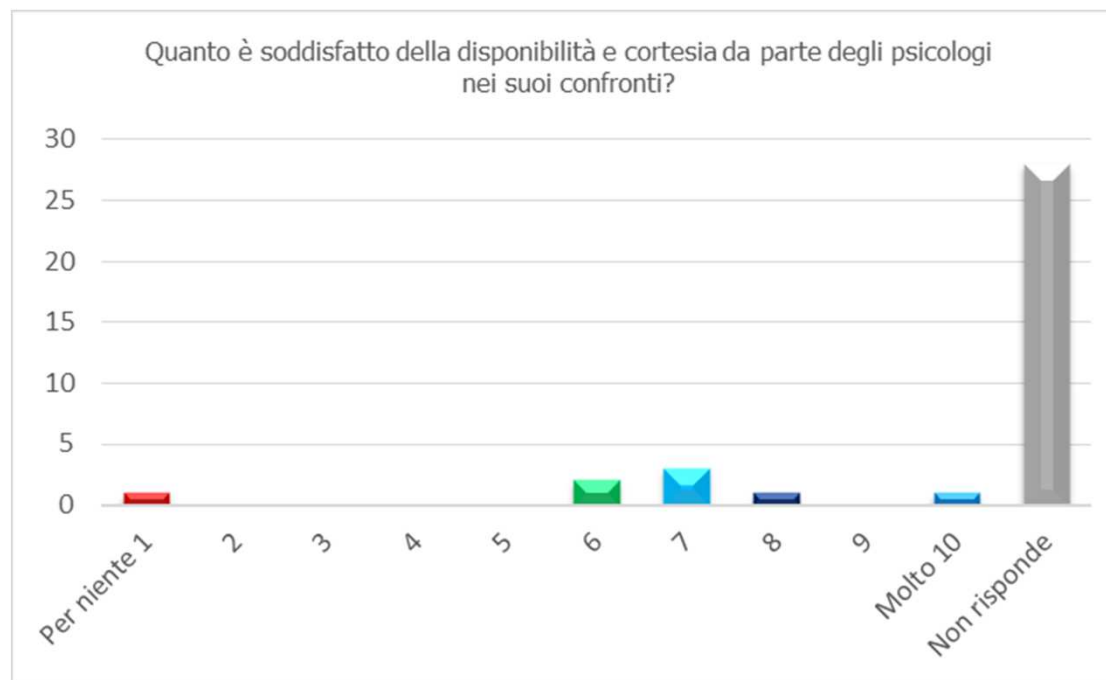
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	5,56%
7	0	0,00%
8	6	16,67%
9	5	13,89%
Molto 10	22	61,11%
Non risponde	1	2,78%



Media 9,3

## Domanda 15. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte degli psicologi nei suoi confronti?

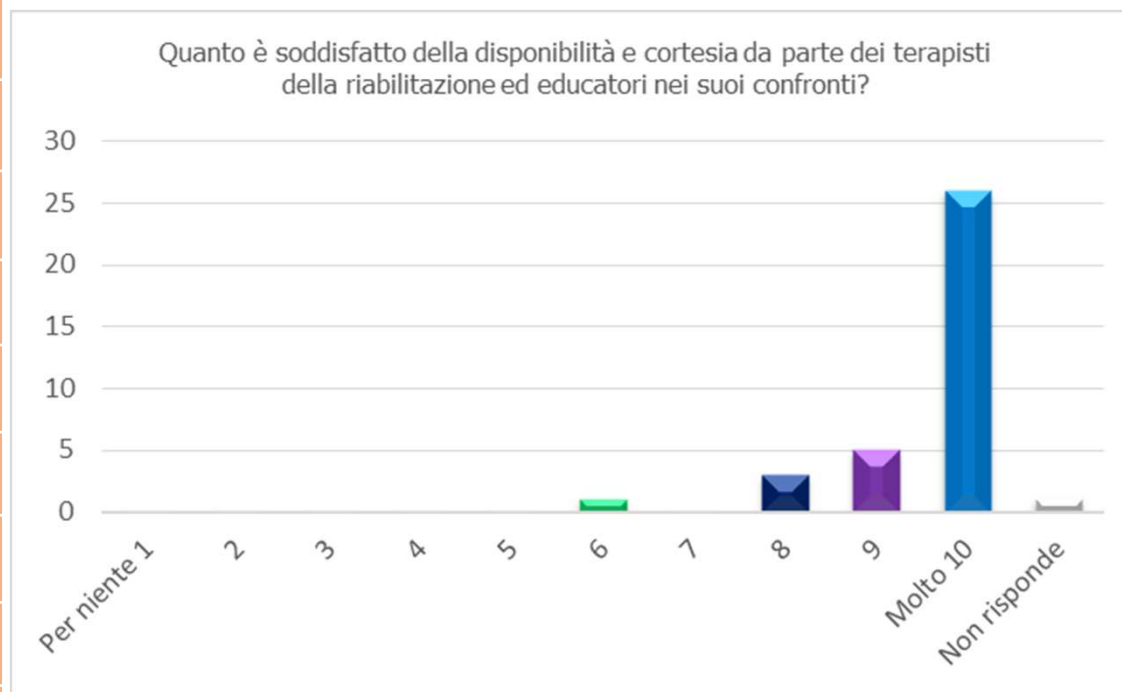
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	1	2,78%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	5,56%
7	3	8,33%
8	1	2,78%
9	0	0,00%
Molto 10	1	2,78%
Non risponde	28	77,78%



Media 6,5

## Domanda 16. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di terapisti della riabilitazione ed educatori nei suoi confronti?

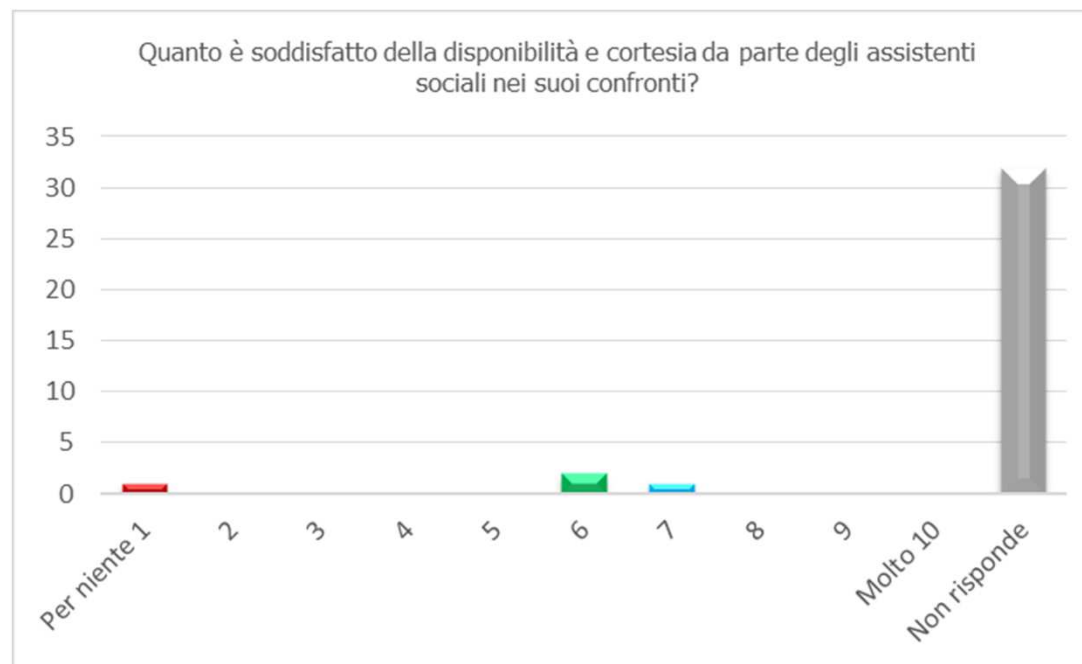
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,78%
7	0	0,00%
8	3	8,33%
9	5	13,89%
Molto 10	26	72,22%
Non risponde	1	2,78%



Media 9,6

## Domanda 17. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di assistenti sociali nei suoi confronti?

	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	1	2,78%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	5,56%
7	1	2,78%
8	0	0,00%
9	0	0,00%
Molto 10	0	0,00%
Non risponde	32	88,89%

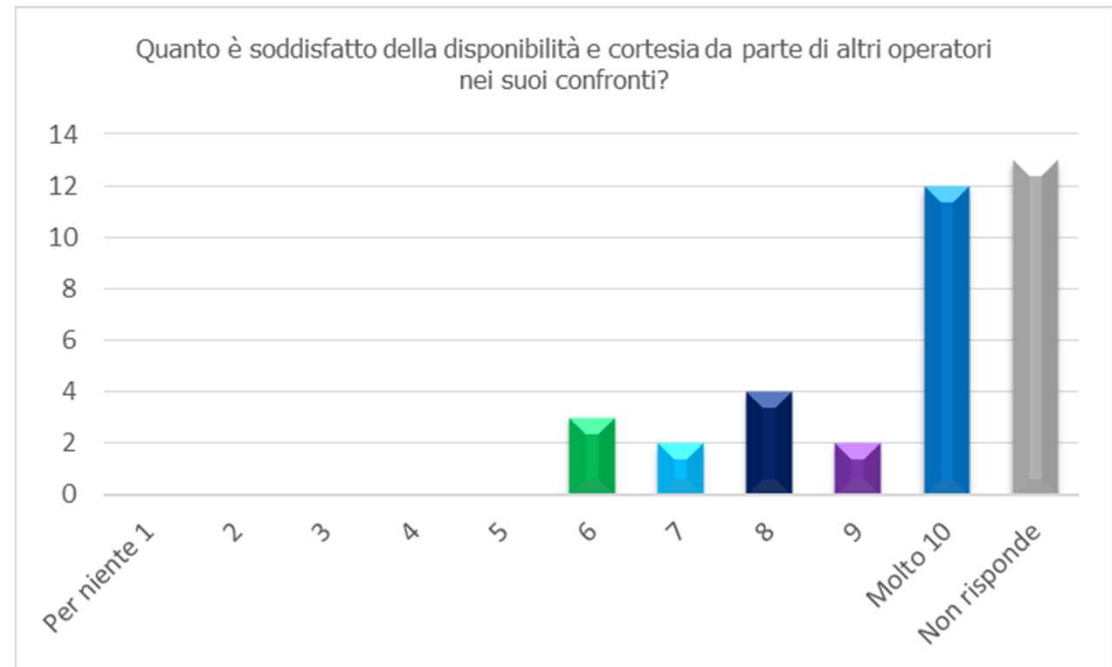


Media 5,0



## Domanda 18. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte di altri operatori nei suoi confronti?

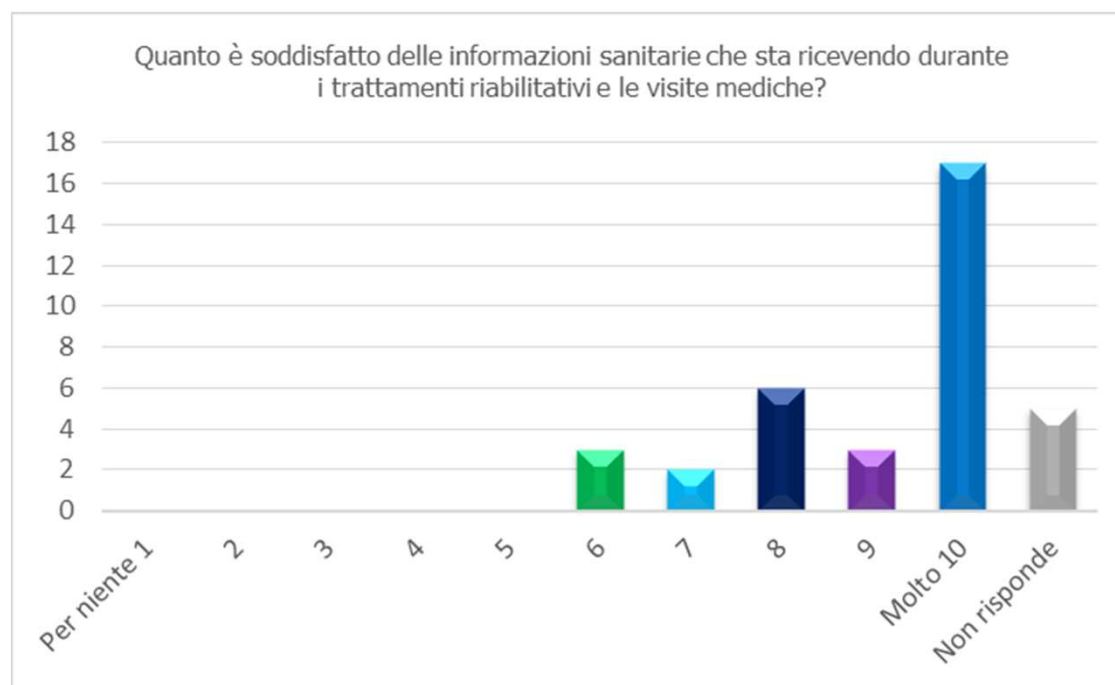
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	3	8,33%
7	2	5,56%
8	4	11,11%
9	2	5,56%
Molto 10	12	33,33%
Non risponde	13	36,11%



Media 8,8

## Domanda 19. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo durante i trattamenti riabilitativi e le visite mediche?

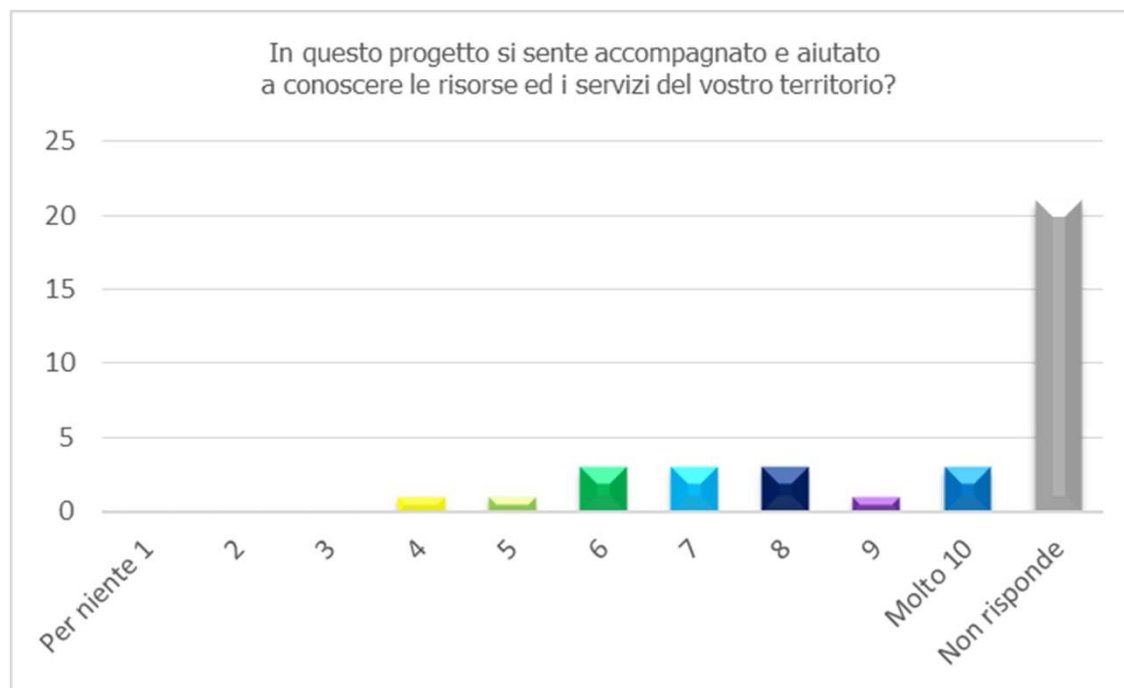
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	3	8,33%
7	2	5,56%
8	6	16,67%
9	3	8,33%
Molto 10	17	47,22%
Non risponde	5	13,89%



Media 8,9

## Domanda 20. In questo progetto si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del suo territorio?

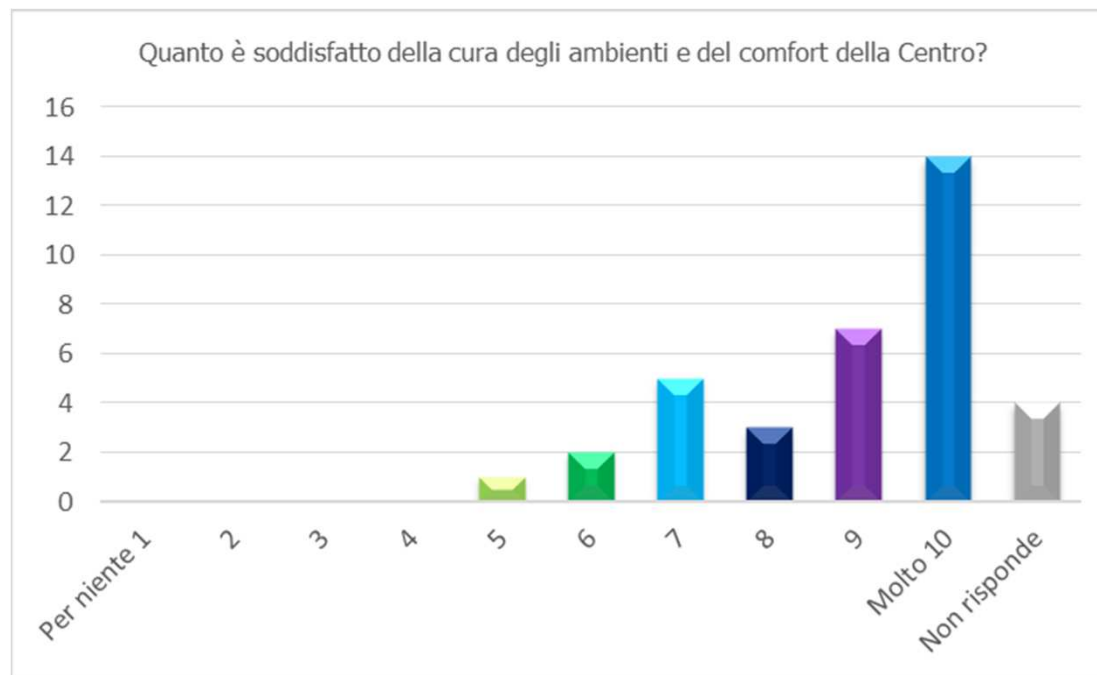
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	2,78%
5	1	2,78%
6	3	8,33%
7	3	8,33%
8	3	8,33%
9	1	2,78%
Molto 10	3	8,33%
Non risponde	21	58,33%



Media 7,4

## Domanda 21. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort del Centro?

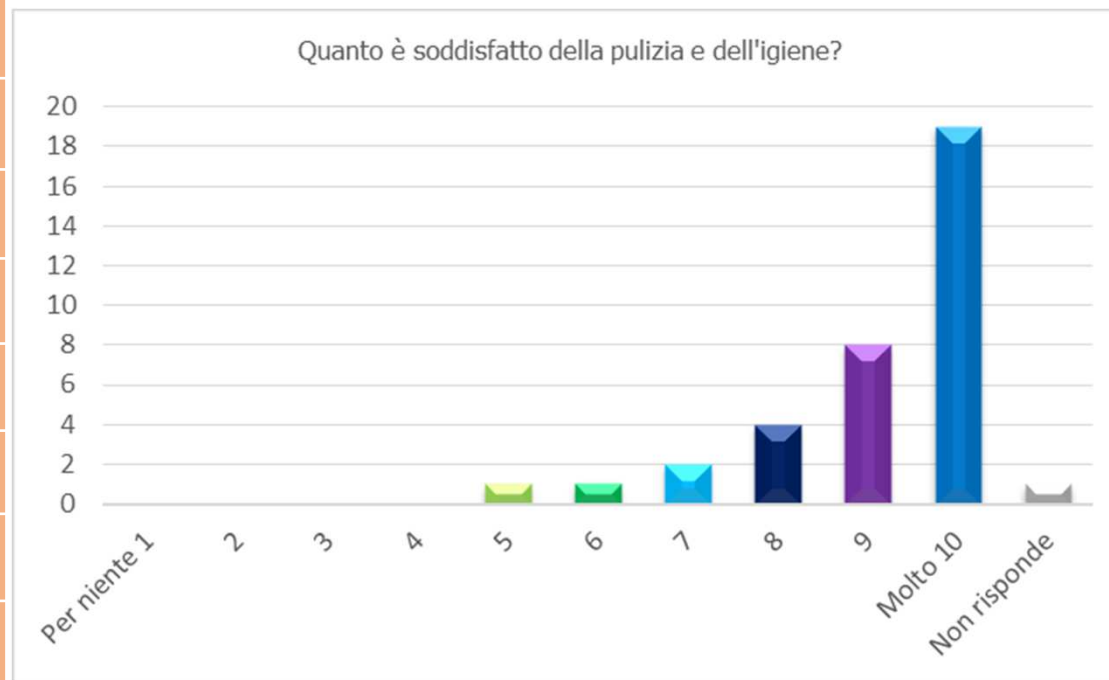
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,78%
6	2	5,56%
7	5	13,89%
8	3	8,33%
9	7	19,44%
Molto 10	14	38,89%
Non risponde	4	11,11%



Media 8,7

## Domanda 22. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?

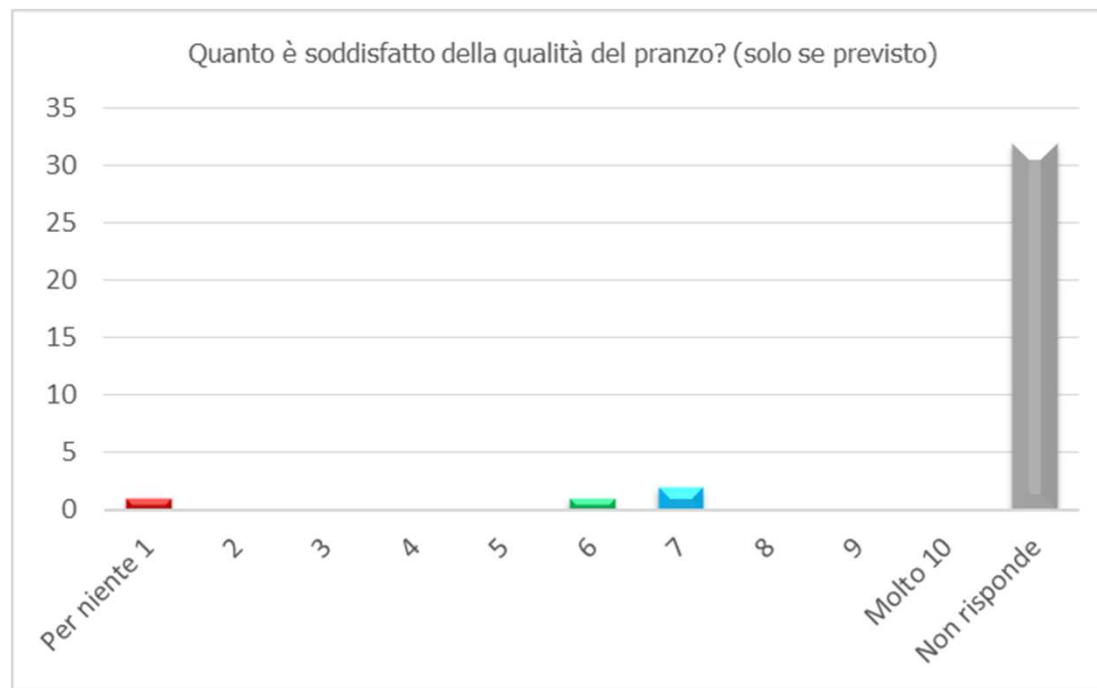
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	2,78%
6	1	2,78%
7	2	5,56%
8	4	11,11%
9	8	22,22%
Molto 10	19	52,78%
Non risponde	1	2,78%



Media 9,1

## Domanda 23. Quanto è soddisfatto della qualità del pranzo? (solo se previsto)

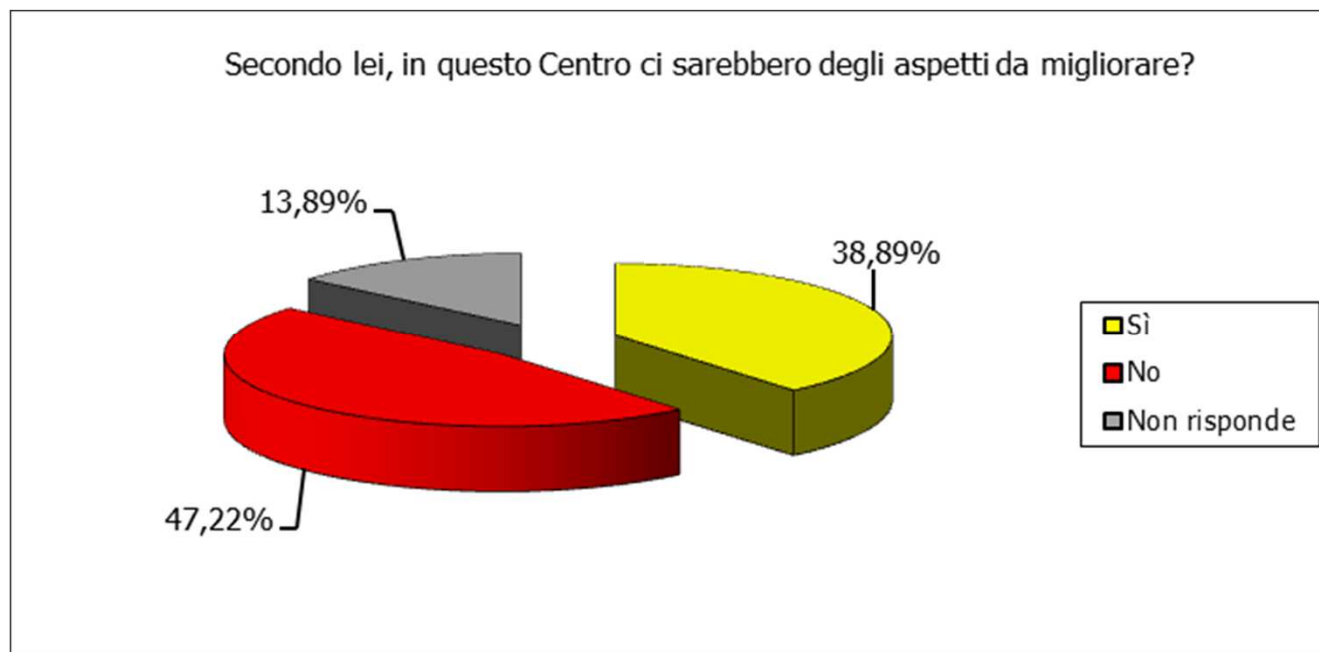
	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	1	2,78%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	2,78%
7	2	5,56%
8	0	0,00%
9	0	0,00%
Molto 10	0	0,00%
Non risponde	32	88,89%



Media 5,3

## Domanda 24. Secondo lei, in questo Centro ci sarebbero aspetti da migliorare?

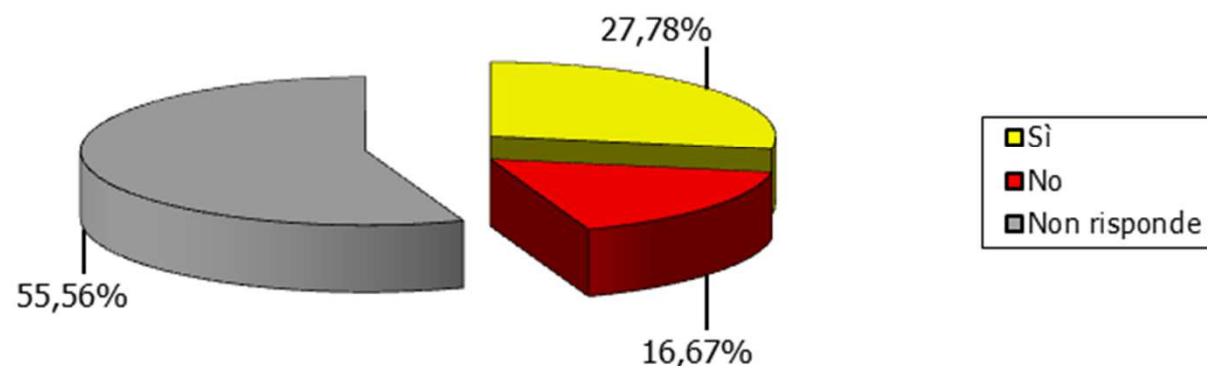
	Frequenza	Percentuale
Sì	14	38,89%
No	17	47,22%
Non risponde	5	13,89%



## Domanda 27. Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

	Frequenza	Percentuale
Sì	10	27,78%
No	6	16,67%
Non risponde	20	55,56%

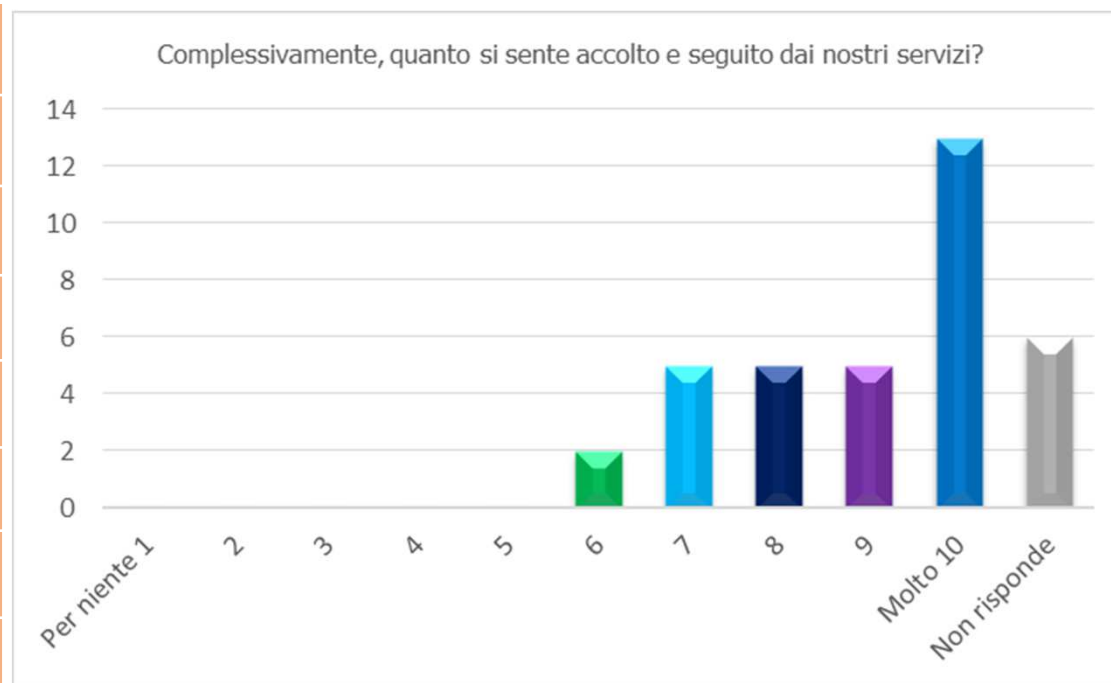
Il percorso di cura e riabilitazione che lei sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?





## Domanda 29. Complessivamente, quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?

	Frequenza	Percentuale
Per niente 1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	5,56%
7	5	13,89%
8	5	13,89%
9	5	13,89%
Molto 10	13	36,11%
Non risponde	6	16,67%



Media 9,7

## Domanda 31. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

	Frequenza	Percentuale
Sì	24	66,67%
No	7	19,44%
Non risponde	5	13,89%

