CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi

RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

PERIODO RILEVAZIONE:
Giugno 2015 – Settembre 2015

ISTITUZIONE CENTRI DI SOGGIORNO
(REPORT COMPLESSIVO)

Rev. 2 del 30/07/2015 *27/10/2015*

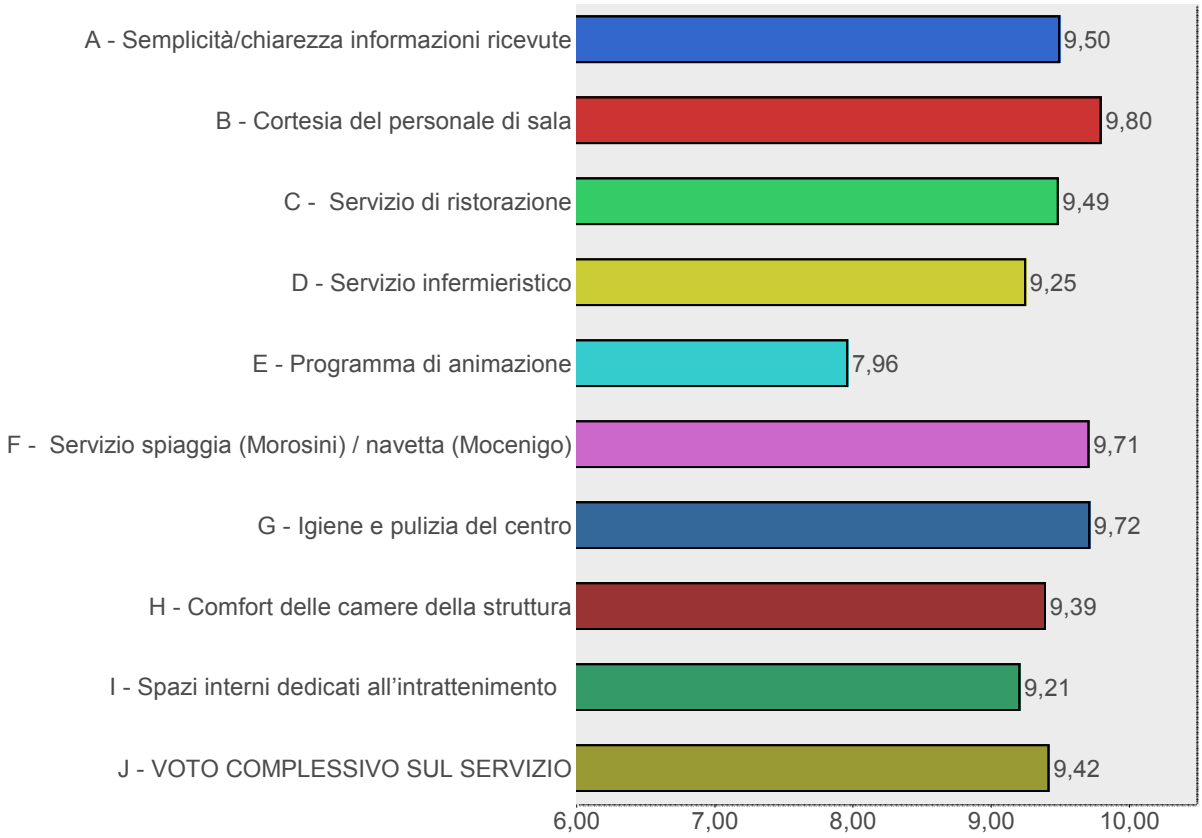
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Turno	Questionari
TURNO 1	23
TURNO 2	77
TURNO 3	104
TURNO 4	94
TURNO 5	56
TURNO 6	10
Totale questionari	**364**

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): ***9,33***

Voto Medio Complessivo (domanda J): ***9,42***

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO CENTRI SOGGIORNO Anno 2015

Punti di forza (Voto medio >= 8)

Domanda	Voto
B - Cortesia del personale di sala	9,80
G - Igiene e pulizia del centro	9,72
F - Servizio in spiaggia (per Morosini) o il servizio navetta (per Mocenigo)	9,71
A - Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici	9,50
C - Servizio di ristorazione	9,49
H - Comfort delle camere della struttura	9,39
D - Servizio infermieristico	9,25
I - Spazi interni dedicati all'intrattenimento (sala da ballo, proiezione, giochi)	9,21

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e <8)

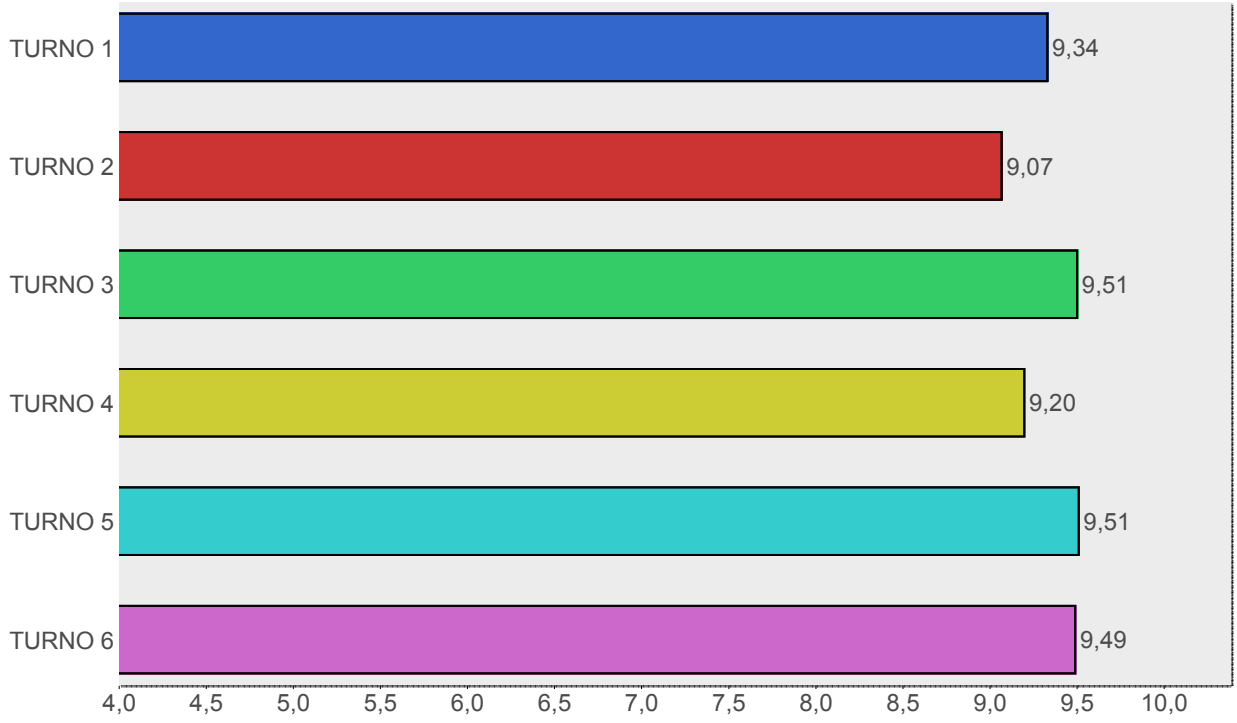
Domanda	Voto
E - Programma di animazione	7,96

Punti di debolezza (Voto medio <= 7)

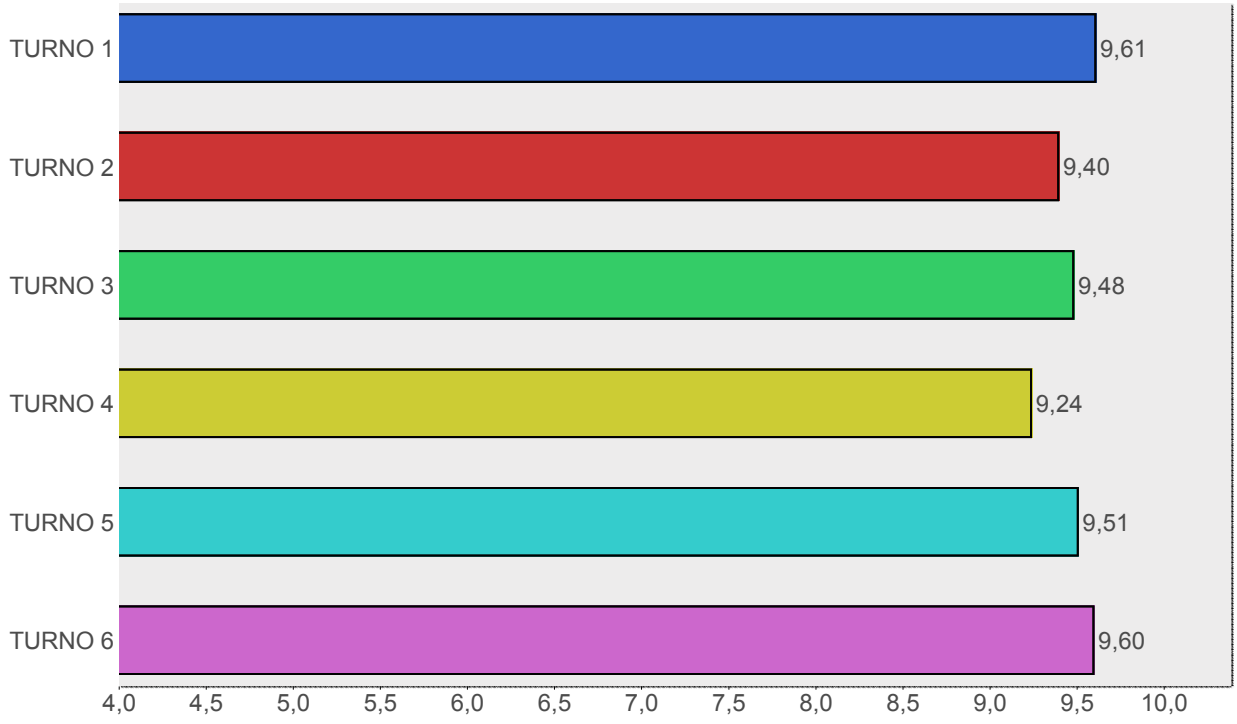
Domanda

VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER TURNO

Voto Medio Complessivo (domande A-I)



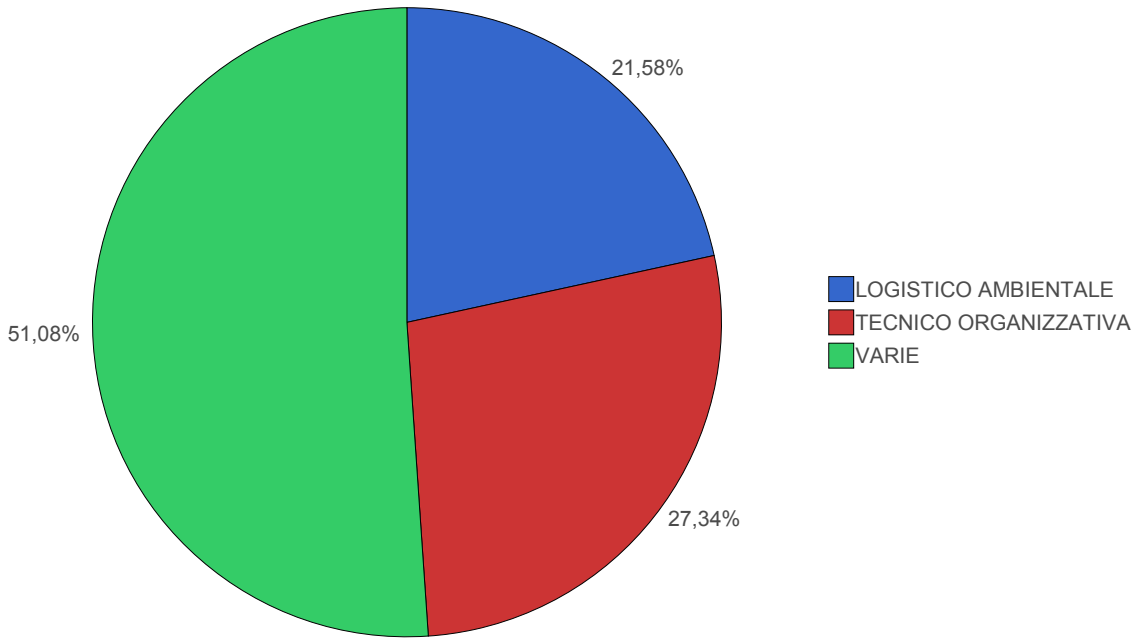
Voto Medio Complessivo (domanda J)



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO CENTRI SOGGIORNO
Anno 2015

SUGGERIMENTI

Tipo suggerimento

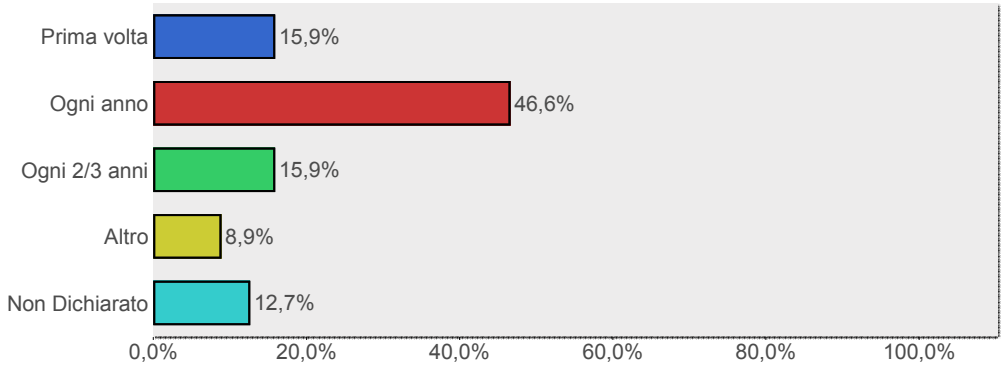


SUGGERIMENTI

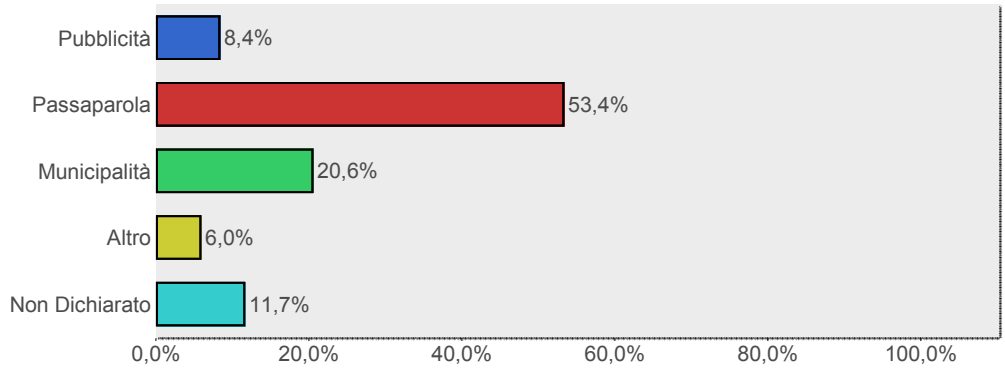
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	4 - ARIA CONDIZIONATA	5,8%	8
	25 - ACUSTICA SALA INTRATTENIMENTO	5,0%	7
	19 - ABBASSARE / AVVICINARE POSIZIONE TV	2,2%	3
	28 - BUS PIU' GRANDE	2,2%	3
	27 - SERVIZI IGIENICI	2,2%	3
	11 - ACCESSORI BAGNO/DOCCIA/STANZA (PORTASAPONE, DOCCIA BRACCIO SNODABILE, SEGGIOLINO, BIDET, ATTACCAPANNI)	1,4%	2
	13 - FRIGO	0,7%	1
	14 - PULIZIA SPIAGGIA/ARENILE/ESTERNO	0,7%	1
	26 - IGIENE	0,7%	1
	23 - DISTRIBUTORE GHIACCIO/BEVENDE/GELATI	0,7%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	5 - DURATA SOGGIORNO	10,1%	14
	3 - ANIMAZIONE/ORGANIZZAZIONE	5,8%	8
	15 - NON LASCIARE SOLI GLI ANZIANI	5,0%	7
	2 - MENU'/CUOCO/RISTORAZIONE	3,6%	5
	7 - ORARIO COLAZIONE/PRANZO/CENA	2,2%	3
	14 - POCO PERSONALE	0,7%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	28,1%	39
	2 - VA BENE COSI'	23,0%	32
Totale		100,0%	139

ALTRE INFORMAZIONI

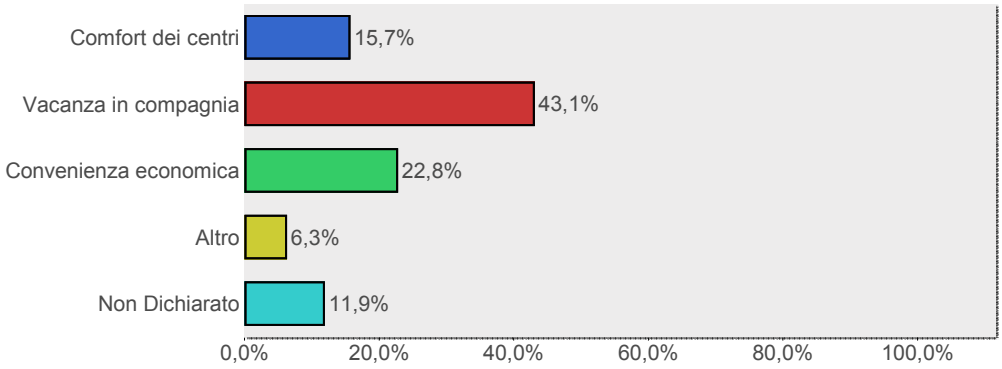
L - Partecipa spesso ai soggiorni presso i centri Morosini e/o Mocenigo?



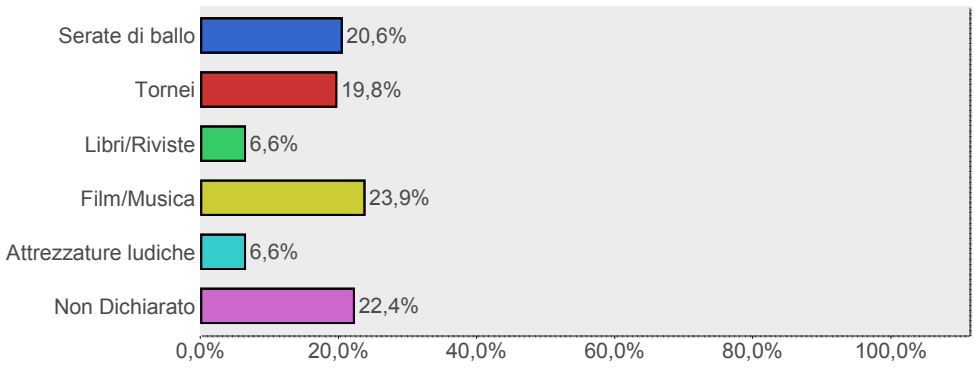
M - Come è venuto a conoscenza dei nostri centri di soggiorno?



N - Per quale motivo prevalente ha deciso di iscriversi al centro di soggiorno?

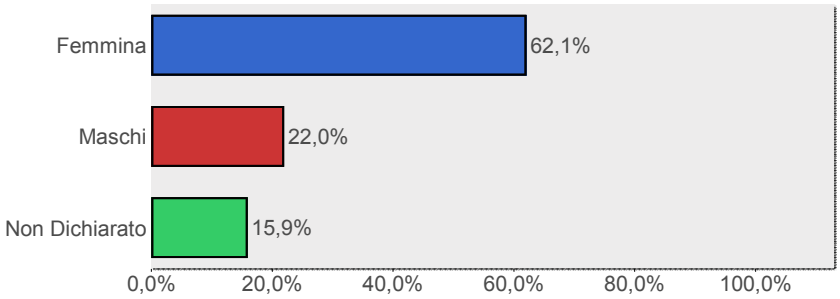


O - Se potesse scegliere vorrebbe più:

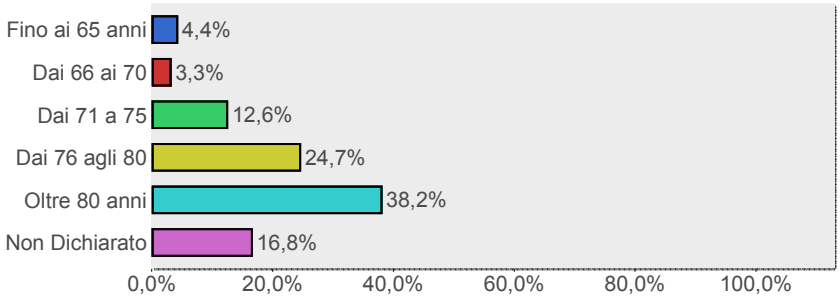
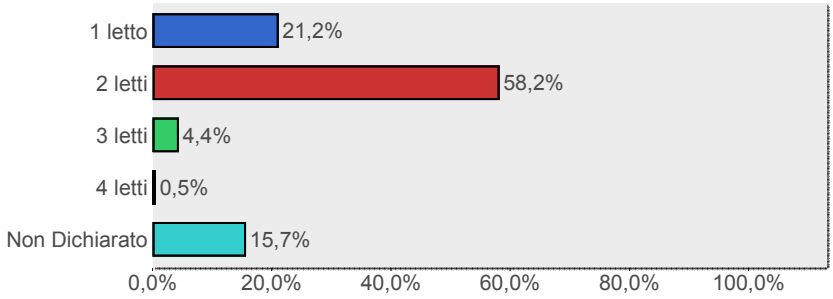


PROFILO UTENTE

Sesso



Età



Tipologia delle camere in cui ha soggiornato