

**Rilevazione soddisfazione qualità servizio – Centri Diurni in gestione diretta all’Azienda
Pedemontana Sociale (Collecchio, Montechiarugolo, Traversetolo) – anno 2018.**

Metodologia e modalità di somministrazione:

- Questionario anonimo a risposta chiusa con possibilità di giudizio da 1 a 10 relativamente alle aree di interesse sotto rappresentate;
- La somministrazione è avvenuta con consegna diretta del questionario all’utente/famiglia, da parte degli operatori delle strutture, corredato di busta bianca nel quale re- inserire lo stesso debitamente compilato e, successivamente, depositarlo in un raccoglitore posto all’interno dei singoli Centri Diurni;
- La somministrazione del questionario è avvenuta tra il 30 novembre ed il 18 dicembre 2018;
- Sono stati restituiti 47 questionari dei 56 distribuiti (84%).

Nelle tabelle sotto riportate si evidenziano i risultati conseguiti nella rilevazione 2018 e la comparazione della media complessiva degli ultimi 5 anni.

CUSTOMER CENTRI DIURNI 2018			
AREA A – Struttura	punti (media)	AREA B – Affidabilità del servizio	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,15	CD COLLECCHIO	9,11
CD M.GOLO	9,21	CD M.GOLO	9,16
CD TRAVERSETOLO	8,45	CD TRAVERSETOLO	8,69
PEDEMONTANA	8,94	PEDEMONTANA	8,99
AREA C – Disponibilità verso richieste utenti	punti (media)	AREA D – Qualificazione del servizio	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,05	CD COLLECCHIO	8,87
CD M.GOLO	9,26	CD M.GOLO	9,22
CD TRAVERSETOLO	8,94	CD TRAVERSETOLO	8,92
PEDEMONTANA	9,08	PEDEMONTANA	9,00
AREA E - Comunicazione	punti (media)	AREA F – Elementi di qualità del servizio	punti (media)
CD COLLECCHIO	9,13	CD COLLECCHIO	9,67
CD M.GOLO	9,36	CD M.GOLO	9,36
CD TRAVERSETOLO	8,54	CD TRAVERSETOLO	9,11
PEDEMONTANA	9,01	PEDEMONTANA	9,38
AREA G – Soddisfazione complessiva	punti (media)		
CD COLLECCHIO	9,15		
CD M.GOLO	9,68		
CD TRAVERSETOLO	9,48		
PEDEMONTANA	9,44		

MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI				
2014	2015	2016	2017	2018
9,03	9,15	9,43	9,38	9,18