

**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.

<b>CUSTOMER CENTRI DIURNI 2018</b>			
<b>AREA A – Struttura</b>	<b>punti (media)</b>	<b>AREA B – Affidabilità del servizio</b>	<b>punti (media)</b>
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
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>8,94</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>8,99</b>
<b>AREA C – Disponibilità verso richieste utenti</b>	<b>punti (media)</b>	<b>AREA D – Qualificazione del servizio</b>	<b>punti (media)</b>
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
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,08</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,00</b>
<b>AREA E - Comunicazione</b>	<b>punti (media)</b>	<b>AREA F – Elementi di qualità del servizio</b>	<b>punti (media)</b>
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
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,01</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,38</b>
<b>AREA G – Soddisfazione complessiva</b>	<b>punti (media)</b>		
CD COLLECCHIO	9,15		
CD M.GOLO	9,68		
CD TRAVERSETOLO	9,48		
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,44</b>		

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