

**Rilevazione soddisfazione qualità servizio – Centri Diurni in gestione diretta all’Azienda  
Pedemontana Sociale (Collecchio, Montechiarugolo, Traversetolo) – anno 2019.**

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 22 novembre ed il 20 dicembre 2019;
- Sono stati restituiti 46 questionari dei 55 distribuiti (83%).

Nelle tabelle sotto riportate si evidenziano i risultati conseguiti nella rilevazione 2019 e la comparazione della media complessiva degli ultimi 5 anni.

<b>CUSTOMER CENTRI DIURNI 2019</b>			
<b>AREA A – Struttura</b>	<b>punti (media)</b>	<b>AREA B – Affidabilità del servizio</b>	<b>punti (media)</b>
CD COLLECCHIO	9,35	CD COLLECCHIO	9,43
CD M.GOLO	9,77	CD M.GOLO	9,65
CD TRAVERSETOLO	9,22	CD TRAVERSETOLO	8,90
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,45</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,33</b>
<b>AREA C – Disponibilità verso le richieste utenti</b>	<b>punti (media)</b>	<b>AREA D – Qualificazione del servizio</b>	<b>punti (media)</b>
CD COLLECCHIO	9,43	CD COLLECCHIO	9,57
CD M.GOLO	9,37	CD M.GOLO	9,56
CD TRAVERSETOLO	9,06	CD TRAVERSETOLO	9,41
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,29</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,51</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	9,59	CD COLLECCHIO	9,59
CD M.GOLO	9,74	CD M.GOLO	9,80
CD TRAVERSETOLO	8,25	CD TRAVERSETOLO	8,94
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,19</b>	<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,44</b>
<b>AREA G – Soddisfazione complessiva</b>	<b>punti (media)</b>		
CD COLLECCHIO	9,70		
CD M.GOLO	9,84		
CD TRAVERSETOLO	8,89		
<b>PEDEMONTANA</b>	<b>9,48</b>		

<b>MEDIA COMPLESSIVA CENTRI DIURNI</b>					
<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>9,03</b>	<b>9,15</b>	<b>9,43</b>	<b>9,38</b>	<b>9,18</b>	<b>9,38</b>