

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

Facoltà di Scienze Statistiche

Corso di laurea in
Statistica, popolazione e territorio



Tesi di laurea

**La soddisfazione del cliente in una casa di riposo :
indagine di Customer Satisfaction all'Istituto Luigi Configliachi**

Relatore: Dott.sa Prof.ssa. Maria Castiglioni

Laureanda: Mariabeatrice Meneghetti
Matricola: 523206 – SPT

Anno Accademico: 2006/2007

INDICE

Introduzione	pag. 5
Capitolo 1.....	pag. 7
1.1 L'indagine all'interno dell'Istituto.....	pag. 7
1.2 I questionari.....	pag. 7
1.3 La raccolta dei dati.....	pag. 8
1.4 Soddisfazione del cliente esterno e confronto con i valori del Piano Annuale della Qualità 200.....	pag. 14
1.5 Soddisfazione del cliente interno e confronto con i valori del Piano Annuale della Qualità 2006.....	pag. 17
1.6 Proposte per il questionario dell'anno 2007.....	pag. 19
1.7 Proposte per la somministrazione del questionario dell'anno 2007.....	pag. 21
Capitolo 2	
L'analisi fattoriale.....	pag. 23
Capitolo 3	
Conclusioni.....	pag. 29
Allegati	
4.1 Questionario ospiti	pag. 32
4.2 Questionario familiari.....	pag. 37
4.3 Questionario personale.....	pag. 43
4.4 Glossario.....	pag. 50
Bibliografia.....	pag. 53

INTRODUZIONE

Lo studio della soddisfazione del cliente all'interno di una casa di riposo, nasce come conseguenza di un periodo di stage effettuato presso l'istituto Luigi Configliachi di Padova.

Lo stage, della durata di 475 ore (all'incirca quattro mesi) è iniziato il 5 marzo 2007 ed è terminato il 25 giugno dello stesso anno; in questo periodo con l'aiuto della dott.ssa Forzan, responsabile della gestione del personale e della dott.ssa Luppi, responsabile del sistema gestione qualità, ho seguito la raccolta dei dati, relativi all'indagine prevista dalla certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Da qui l'idea, nata con la professoressa Castiglioni di cercare di capire se ed eventualmente come fosse possibile semplificare una massa di variabili o indicatori di partenza in fattori finali attraverso i quali le variabili di partenza possano essere più facilmente comprese.

Il lavoro è diviso in tre capitoli:

nel primo di essi si cerca di spiegare perché è necessario svolgere indagini di questo tipo e come è stata fatta questa indagine: la raccolta dei dati, e i punti che, dalle interviste, sembrano non soddisfare i clienti.

L'analisi fattoriale si concentra nel secondo capitolo.

Infine, il terzo capitolo si propone di tirare le conclusioni e riassumere l'intero lavoro svolto.

CAPITOLO 1

1.1_L'INDAGINE ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO

L'Istituto Luigi Configliachi di Padova nel 2005 è entrato a far parte della famiglia di aziende certificate ISO 9000.

Le norme della famiglia ISO 9000 danno indicazioni su come un'azienda deve operare per poter fornire un prodotto o un servizio di qualità, rispondente cioè a quanto richiesto dal cliente. Questa famiglia di norme fornisce indicazioni organizzative, per questo si adatta a diversi settori di attività.

La norma ISO 9000:2001 pone al centro della realizzazione di un sistema di gestione:

- Il *cliente* e la sua soddisfazione . Si distingue tra cliente esterno (l'utente a cui è rivolto il servizio) e cliente interno (chi beneficia di alcune prestazioni come persona interna all'ente, per esempio il personale)
 - La visione dell'azienda/ente come un insieme di processi tra loro in stretta relazione e finalizzati a fornire *prodotti/servizi che rispondano in modo costante ai requisiti fissati*
 - L'importanza di perseguire il continuo *miglioramento* delle prestazioni
- L'indagine di Customer Satisfaction del cliente esterno e del cliente interno viene svolta una volta l'anno e deve essere condotta da una persona esterna all'ente; ecco il motivo del mio stage presso questo Istituto.

1.2_I QUESTIONARI

Per accertare se il grado di soddisfazione del cliente interno ed esterno rientra nei parametri indicati dal Piano Annuale della Qualità 2006, sono stati somministrati tre diversi questionari (già pronti dall'indagine dell'anno precedente e migliorati in alcuni item alla luce dell'esperienza pregressa).

I destinatari dell'indagine sono:

- 1) Gli OSPITI dell'istituto che lo psicologo ha ritenuto capaci di rispondere alle domande del questionario
- 2) I FAMILIARI degli ospiti non in grado di rispondere al questionario

3) Il PERSONALE dipendente dell'Istituto

Per ogni questionario sono state previste tre sezioni dedicate rispettivamente:

- a) alla valutazione del servizio
- b) alla formulazione di proposte, considerazioni, lamentele
- c) ai dati generali dell'intervistato

Il questionario destinato al personale contiene una quarta sezione dedicata alla "valutazione delle modalità di lavoro".

In ciascun questionario si facevano valutare agli intervistati questi elementi:

- aspetti inerenti all'assistenza e alle cure ricevute
- aspetti alberghieri
- aspetti riabilitativi e di animazione
- aspetti ambientali
- aspetti relazionali
- aspetti organizzativi del servizio

dando loro la possibilità di assegnare a ciascun aspetto un voto compreso tra 1 e 4 dove "1" corrisponde a "scadente", "2" a "appena sufficiente", "3" a "buono ma migliorabile", "4" a "ottimo", "0" a "non sono in grado di valutare questa voce", (la scala di intervalli è quella che è stata usata anche nelle indagini precedenti, per permettere eventuali confronti).

1.3_ RACCOLTA DEI DATI

Questa casa di riposo, nata come struttura ospitante persone cieche ed ipovedenti, ospita 285 persone tra ciechi ed anziani (secondo la lista consegnatami dagli assistenti sociali ai primi di marzo) che alloggiano in due strutture:

- Casa Famiglia
- Giubileo

La Casa Famiglia è la struttura più importante perché in essa alloggiano la maggior parte degli ospiti, divisi in quattro piani, a seconda dello stato di salute fisico e mentale.

I piani in cui sono riuscita ad intervistare più persone, sono stati il Primo Piano autosufficienti, ed il Secondo Piano.

Al Giubileo risiedono gli ospiti malati di Alzheimer e 16 detti “psichiatrici” (persone con gravi disturbi psichici); in questa struttura non ho intervistato nessuno degli ospiti, ma qualche parente.

Degli 81 ospiti segnalatimi dallo psicologo come persone capaci di rispondere al questionario, sono riuscita ad intervistarne 70.

OSPITI

La somministrazione del questionario agli ospiti è avvenuta per intervista diretta, contattandoli direttamente nella struttura. E’ durata dal 8 marzo 2007 al 23 marzo 2007.

ORARI: La maggior parte delle interviste sono riuscite a farle tra le 15,00 e le 17,00. Ogni pomeriggio riuscivo ad intervistare cinque o sei ospiti; al mattino era più difficile riuscire a rubare loro qualche minuto, perché coloro che dovevo intervistare erano spesso impegnati nelle attività di animazione e poi andavano a mangiare (11,30).

LUOGHI: Alcuni ospiti si sono interessati alla loro privacy e hanno voluto essere intervistati nelle camere, o appartandoci se ci si trovava in una sala con altre persone che potessero sentire (soprattutto se questi erano infermieri o collaboratori).

La maggior parte di loro, però, ha risposto alle domande anche in presenza di altre persone: nei corridoi, nei soggiorni dei reparti, al bar...

MODALITA’ DI SOMMINISTRAZIONE: A tutti gli ospiti ho dovuto fare il questionario modificando le domande in modo che potessero rispondere con un semplice “si” o “no”; non era loro chiara la scala di valutazione con cui dovevano rispondere . Inoltre molte domande erano formulate utilizzando parole un po’ troppo ricercate che per loro risultavano di difficile comprensione. In base agli aneddoti che mi raccontavano e a quanta “forza” mettevano nel rispondermi “si” o “no”, segnavo la modalità che mi sembrava essere quella più appropriata a descrivere ciò che gli ospiti pensavano. In alcuni casi una domanda bastava per dare loro modo di raccontarmi episodi della loro vita presente e passata.

INTERVISTATI (70 su 81): Molte persone, soprattutto signore, partivano prevenute nei confronti dell'intervista, perché non avevano voglia di rispondere, ma poi quasi tutte trovavano interesse nel portarla a termine, dilungandosi a descrivere varie situazioni capitate loro nell'Istituto; infine, capitava che alcune di loro mi ringraziassero per aver passato del tempo con loro. Alcuni ospiti si sono mostrati gentili nei miei confronti e mi hanno aiutata a convincere quelli che si mostravano più riluttanti nell'affrontare il questionario.

NON INTERVISTATI (11 SU 81): Non sono riuscita ad intervistare alcune persone perché:

- erano stati dimessi, deceduti, o erano appena entrati e non avrebbe avuto senso intervistarli
- non erano presenti nelle loro camere quando io passavo
- erano fuori con i familiari

Altre signore non hanno voluto farsi intervistare perché, a loro parere, il questionario non sarebbe servito, perché non avevano tempo, ecc.,..., quindi, dopo aver provato ad intervistarle anche più di una volta, e in alcuni casi anche con l'aiuto dello psicologo, ho rinunciato.

FAMILIARI

Dei 188 familiari che dovevo intervistare sono riuscita ad intervistarne 92 pari al 32,30 %.

La somministrazione del questionario è avvenuta tramite due modalità: autocompilazione e intervista diretta.

E' durata dal 28 marzo 2007 al 8 giugno 2007.

ORARIO: I familiari non hanno manifestato particolari preferenze per l'orario in cui farsi intervistare.

LUOGHI: La maggior parte delle interviste si è svolta al bar, alcuni familiari avevano con loro il familiare-ospite, altri invece venivano a fare l'intervista prima o dopo essere andati a trovare il familiare. Alcuni hanno voluto essere intervistati in presenza di altri familiari, diventati amici nel corso del tempo, con cui si

scambiavano pareri ed opinioni prima di rispondermi. Altri invece, mi hanno voluto rispondere solo se non c'erano altre persone intorno.

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE: Per tutti i familiari ho fissato un appuntamento dopo averli contattati telefonicamente; molti erano disponibili a passare per l'Istituto solo durante i fine settimana: in questo caso lasciavo il questionario al bar dell'Istituto perché lo potessero compilare. Questa iniziativa non ha avuto molto successo anche se al telefono sembravano entusiasti della soluzione che proponevo loro. Ho adottato anche un'altra tecnica che prevedeva l'autocompilazione: lasciavo i questionari nel cassetto del comodino della camera dell'ospite, e così i familiari, dopo essere stati informati della cosa compilavano il questionario per poi reinserirlo nel cassetto. Alcuni l'hanno subito compilato, altri invece non l'hanno più restituito.

Durante l'ultimo periodo, per velocizzare i tempi di raccolta dei dati, ho provato a lasciare i questionari in più posti (nei cassettei dei comodini, in portineria e al bar) perché i familiari degli ospiti potessero accedere ai questionari il più facilmente possibile. Purtroppo neanche questa iniziativa ha dato esiti positivi.

Nel caso si presentassero familiari anziani, ho utilizzato gli stessi parametri che ho usato intervistando gli ospiti (questo capitava perlopiù quando i familiari erano i fratelli o le sorelle degli ospiti).

Il questionario richiedeva pochissimo tempo nel caso in cui a compilarlo fosse un figlio o un nipote.

INTERVISTATI (92 su 188): Molti dei familiari contattati, arrivavano all'appuntamento e rispondevano alle domande del questionario senza partecipazione, sembravano quasi annoiati o scocciati dalle domande . In molti mi hanno fatto capire (c'è chi l'ha proprio detto) che questo questionario era solo una perdita di tempo e che non sarebbe servito a niente.

Metà delle persone ha compilato il questionario molto velocemente, l'altra metà sembrava non aspettasse altro per potersi sfogare e lamentare di ogni aspetto che veniva toccato nel questionario.

NON INTERVISTATI (89 su 188): Ho chiamato tutte le persone da contattare almeno una volta, a parte 7 di cui non si era in possesso di un recapito telefonico:

- Alcune non le mai trovate perché probabilmente erano fuori per lavoro (chiamavo tra le 10,00 e le 13,00 e tra le 14,00 e le 17,30)
- Altre invece non si sono presentate all'appuntamento che avevo preso con loro per il fine settimana (non passavano al bar)
- Infine, alcuni, dopo aver fissato l'appuntamento, non si sono presentati.

PERSONALE

La somministrazione del questionario al personale è avvenuta tramite autocompilazione. Il questionario è stato allegato alla busta-paga del mese di marzo (quindi è stato consegnato il 28 aprile)-

E' stato lasciato un mese di tempo per la compilazione. Durante questo mese sono stati collocati in alcuni posti dell'Istituto (comunicati al personale) degli scatoloni in cui inserire il questionario.

Dall'indagine dell'anno precedente era emersa una scarsa partecipazione del personale a questo sondaggio, aveva risposto il 31,91%, mentre quest'anno si è arrivati al 40.64% (corrispondente a 89 questionari su 219).

Dopo un inizio abbastanza confortante, 45 questionari in 4 giorni, la frequenza di risposta si è quasi arrestata: nel restante tempo (più di tre settimane) è arrivata lo stesso numero di questionari che erano stati compilati in 4 giorni (44 questionari).

Girando per l'Istituto mentre aspettavo di fare le interviste ai familiari mi è capitato di incontrare qualcuno del personale. Il commento che questi facevano sul questionario che avevano ricevuto era discordante: alcuni trovandolo interessante ed utile, l'avevano compilato subito, altri invece (i più, per dire il vero) ritenendolo un perdita di tempo l'avevano buttato via.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

La parte della rilevazione è stata senza dubbio impegnativa e a tratti difficile.

OSPITI

Intervistare una popolazione di persone anziane in una casa di riposo non è per niente facile: la maggior parte di queste persone non vuole stare qui, ma nelle

proprie case perché molti si ritengono ancora autosufficienti, pur non essendolo; altri trovano inadeguate le cure che vengono date loro, e tutti sentono la necessità di essere ascoltati di più.

Inoltre, il questionario che veniva somministrato non aiutava queste persone ad essere più disponibili verso l'intervista: il questionario è lungo, tocca aspetti a cui gli ospiti non sono interessati e le domande e i parametri di risposta non sono di facile ed immediata comprensione, vista l'età avanzata e la prevalenza di un basso livello di istruzione.

Per questi motivi, quando proponevo loro il questionario, in molti (memori del questionario fatto l'anno precedente) non volevano farlo, poi, però, quasi tutti lo trovavano "utile" per potersi sfogare di ogni loro problema con una persona che li stesse ad ascoltare.

FAMILIARI

Anche alcuni dei familiari sono stati abbastanza difficili da intervistare, soprattutto se erano dell'età degli ospiti.

In molti non capivano a cosa potesse servire questo questionario e non sembravano interessati; inoltre non sapevano che valutazione dare ad alcuni servizi.

PERSONALE

Il personale invece, non ha collaborato perché trova "insensata" questa indagine (stando a quanto diceva il personale). Per quanto ho potuto notare, il personale dell'area socio-assistenziale è abbastanza demotivato, non lavora per piacere, almeno la maggior parte, ma solo perché bisogna farlo; con queste premesse è ben difficile cercare di portare qualche modifica per migliorare l'ambiente di lavoro in cui operano, anche se poi sarebbero loro stessi i beneficiari di questo cambiamento.

1.4_ SODDISFAZIONE CLIENTE ESTERNO (ospiti e familiari) E CONFRONTO CON I VALORI DEL PIANO ANNUALE DELLA QUALITA' 2006

Confrontando i risultati ottenuti con quelli dello scorso anno, si può dire che c'è stato un calo nella valutazione di ogni servizio fornito dalla casa di riposo: l'anno precedente il voto medio complessivo è stato 3.32 mentre quest'anno è sceso a 3.00.

Nella tabella è appunto possibile vedere come tutti i settori abbiano subito un calo nella valutazione (a parte il servizio di sostegno psicologico e l'assistenza spirituale, che sono cresciuti, e il servizio di igiene e presentazione dei pasti che è rimasto invariato). Il punteggio medio di ogni aspetto indagato è stato ricavato come media dei voti espressi (cioè è stato escluso lo zero).

Processo indagato	Voti medi CLIENTE ESTERNO 2006	Voti medi CLIENTE ESTERNO 2005	Voti medi attesi nel PAQ 2006
Modalità di accoglimento in struttura	2.91	3.35	≥3
Gli assistenti sociali	3.00	3.59	≥3
Servizio di assistenza medica	2.97	3.23	≥3
Personale medico	2.99	3.28	≥3
I coordinatori di servizio	2.99	3.00	≥3
I collaboratori socio-assistenziali	2.99	3.40	≥3
Servizio di assistenza infermieristica	2.89	3.23	≥3
Personale infermieristico	2.86	3.23	≥3
Servizio di assistenza di base	3.01	3.33	≥3
Personale di assistenza	2.86	3.27	≥3
Gli orari di vita del reparto	2.76	3.16	≥3
Servizio di riabilitazione fisioterapica	2.69	3.09	≥3
I fisioterapisti	3.02	3.34	≥3
Servizio di sostegno psicologico	3.29	1.19	≥3
Servizio di animazione	3.10	3.67	≥3
Gli educatori professionali - animatori	3.16	3.35	≥3
Servizio ristorazione	2.87	3.52	≥3
Igiene e presentazione dei pasti	3.28	3.28	≥3
Servizio pulizie	3.29	3.67	≥3
Servizio di lavanderia	2.86	3.35	≥3
Servizio guardaroba	2.66	3.32	≥3
Assistenza spirituale	3.37	3.29	≥3
Servizio svolto dai volontari	3.04	3.49	≥3
Servizio di parrucchiera / barbiere e pedicure	3.11	3.22	≥3
Servizio bar	3.23	3.49	≥3
Infrastrutture	3.02	3.34	≥3
Condizioni ambientali	2.90	3.34	≥3
Servizio manutenzione	2.73	3.32	≥3
Rispetto della privacy	3.20	2.81	≥3
Servizi amministrativi	2.91	3.62	≥3
Servizi di portineria e di centralino	3.14	3.46	≥3
Socializzazione	2.91	3.41	≥3
Rapporti con l'ambiente esterno	2.88	2.97	≥3
Giudizio complessivo	2.86	3.58	≥3

Nel complesso non sono stati raggiunti i risultati a cui ci si prefiggeva di arrivare nel PAQ (piano annuale della qualità).

In esso ci si proponeva di:

- migliorare i dati compresi tra i punteggi 2 e 3, per portare tutte le valutazioni almeno a tre (questo non solo non è successo, ma i punteggi che si aggiravano attorno al 2.90 hanno raggiunto valori ancora più bassi)
- attestare il valore medio complessivo intorno a 3.50 (anche questo obiettivo non è stato raggiunto perché la media generale è 3.00)

Sulla base delle risposte ottenute, confrontando i risultati generali delle tabelle riepilogative e le critiche fatte dal cliente esterno si nota una corrispondenza tra i servizi che vengono valutati con voti bassi e gli aspetti di cui i familiari e gli ospiti non sono soddisfatti:

- 1)PERSONALE: ospiti e familiari richiedono più personale perché quello che c'è è insufficiente per il servizio che deve fornire.

Gli ospiti vorrebbero essere seguiti ed ascoltati di più.

I familiari notano che spesso gli ospiti sono lasciati davanti al televisore per tutto il giorno, o non vengono portati alle attività di animazione , ecc..., notano disinteresse da parte del personale nel prendersi cura degli ospiti anche dal punto di vista “umano”.

- 2)ORARIO DE PASTI: l'orario della cena è quello che suscita più lamentele. Esso è fissato per 17.15 per gli ospiti del turno anticipato e alle 18.00 per tutti gli altri. Ospiti e familiari chiedono, almeno per il periodo estivo, di posticiparlo di un quarto d'ora-mezzora, in modo che anche la messa a letto venga rimandata per poter stare in piedi più a lungo.

- 3)INDUMENTI: il cliente esterno segnala che :

- i tempi d'attesa del servizio della lavanderia sono molto lunghi
- vengono persi capi d'abbigliamento nuovi
- i maglioni di lana si restringono e non sono più utilizzabili una volta tornati dalla lavanderia

1.5_SODDISFAZIONE CLIENTE INTERNO (personale) E CONFRONTO CON I VALORI DEL PIANO ANNUALE DELLA QUALITA' 2006

Anche per il cliente interno non si è riusciti a raggiungere gli obiettivi che erano stati previsti dal PAQ per l'indagine dell'anno 2006.

Ci si prefiggeva di raccogliere una percentuale di risposte pari almeno al 50% del personale, sensibilizzando le risorse umane presenti di volta in volta in servizio.

La percentuale di risposta del cliente interno, seppur aumentata rispetto a quella dell'anno precedente, non è arrivata al 50%.

Il personale non manca di sottolineare con bassi punteggi di valutazione nella parte B del questionario (area in cui si richiedeva di valutare le modalità di lavoro) e con numerose segnalazioni nello spazio dedicato alle lamentele, che nell'Istituto c'è poca collaborazione e comunicazione tra gli uffici amministrativi e coloro che lavorano nell'area socio-assistenziale.

Segnalano poi di voler usufruire degli straordinari, delle ferie e dei permessi che spettano loro.

Il valore medio complessivo del personale è di 2.88.

Processo indagato	Voti medi Anno 2005		Voti medi Anno 2006
Parte a			
Servizio pulizie	2.74	↓	2.47
Servizio lavanderia	2.29	=	2.29
Servizio guardaroba	2.95	↓	2.65
Condizioni ambientali	2.58	↓	2.15
Servizi amministrativi	2.70	↓	2.48
Servizio di portineria e centralino	2.51	↓	2.27
Adeguatezza dello spazio fisico per svolgere il lavoro	2.58	↓	2.18
Servizio bar	3.09	↓	2.69
Parte b			
Lavoro d'equipe	2.81	↓	2.46
Integrazione e collaborazione nel gruppo di lavoro	2.82	↓	2.30
Qualità ed omogeneità delle prestazioni erogate dal gruppo di lavoro	3.00	↓	2.76

Comunicazione nel gruppo di lavoro	2.71	↓	2.47
Conoscenza degli obiettivi del gruppo	2.84	↓	2.82
Integrazione e collaborazione nell'Istituto	2.08	↓	1.98
Comunicazione nell'Istituto	1.88	↓	1.77
Conoscenza degli obiettivi del reparto	2.62	↓	2.46
Conoscenza dei processi principali dell'Istituto	2.27	↑	2.29
Efficacia dei processi	2.49	↓	2.37
Adeguatezza degli strumenti e dei materiali a disposizione per lavorare	2.33	↑	2.40
Soddisfazione	2.46	↓	2.29
Apprezzamenti	2.28	↓	2.25
Qualità di formazione ed aggiornamento	2.42	↓	2.30
Quantità di formazione ed aggiornamento	2.38	↓	2.05
Parte c			
Comunicazione con:			
- medici	2.70	↓	2.52
- coordinatori di servizio	2.03	↑	2.33
- coordinatori socio-assistenziali	2.23	↑	2.40
- infermieri professionali	2.21	↑	2.62
- personale di assistenza	2.80	↑	2.88
- fisioterapisti	2.13	↑	2.34
- animatori	2.08	↑	2.38
- psicologo	2.23	↑	2.42
- assistenti sociali	2.18	=	2.18
- dietista	2.18	↑	2.22
- logopedista	1.21	↑	1.65
Tempo a disposizione per gli ospiti	1.55	↑	2.00
Rapporto con gli ospiti	3.13	↑	3.32
Rapporto con i familiari degli ospiti	2.00	↑	3.22
Giudizio complessivo sulla casa di riposo	2.69	↓	2.61

1.6_PROPOSTE PER IL QUESTIONARIO DELL'ANNO 2007

OSPITI

Avendo intervistato personalmente tutti gli ospiti, ho riscontrato certe difficoltà nella somministrazione del questionario, che, a mio parere sono principalmente dovute a queste ragioni: l'età avanzata e una prevalenza di basso livello di istruzione.

Su queste basi proporrei alcune modifiche per il questionario dell'anno 2007:

- rendere le domande più facilmente fattibili, senza usare termini che per noi risultano essere comprensibili mentre risultano poco chiari agli intervistati

- cambiare i parametri di risposta: per la maggior parte degli intervistati è risultato difficile valutare con le modalità proposte i diversi quesiti. E' meglio porre domande dirette, chiare a cui possano rispondere con un 'si' o un 'no'. In questo caso il "si" corrisponderebbe ad una valutazione tipo 3-4, quindi 3.5, mentre il "no" starebbe per 1-2, quindi 1.5

(Per tutti gli ospiti che ho intervistato, ho dovuto modificare le domande e il modo in cui venivano poste loro.)

ESEMPIO:

La domanda numero 5 era:

come valuta la velocità del servizio medico?

ma per farmi capire dagli ospiti dovevo dire:

se sta male, il medico arriva subito oppure ci impiega molto tempo prima di arrivare?

E in base agli aneddoti che mi raccontavano e a quanta "forza" mettevano nel rispondere si o no, segnavo la modalità che mi sembrava essere quella più appropriata a descrivere ciò che gli ospiti pensavano.)

- E' risultata poco chiara la differenza tra CSA (collaboratori socio-assistenziali) e i coordinatori; la mia proposta per l'anno prossimo sarebbe quella di mettere direttamente i nomi delle persone che si vogliono valutare (basta indicarne uno/due per piano e che appartenga a ciascuna categoria);
- Togliere la valutazione sui servizi amministrativi, perché quasi nessuno di loro se ne occupa direttamente, quindi non sono in grado di esprimere un giudizio.
- Accorciare sensibilmente la lunghezza del questionario

FAMILIARI

Poiché ho intervistato una certa parte dei familiari, ho potuto notare che per quelli che non frequentavano quasi quotidianamente la struttura, risultava pesante ed allo stesso tempo difficile valutare la parte iniziale del questionario: questa risulta molto ripetitiva e chiede di giudicare figure professionali a loro non ben presenti.

Io proporrei:

- come giudica l'operato dei csa/coordinatori/personale di assistenza in quanto a:

a_ velocità 1 2 3 4 0

b_ ascolto 1 2 3 4 0

FAMILIARI E OSPITI

Per entrambi i questionari c'è da specificare:

- a) cosa si intende per ambiente esterno (uscire dall'Istituto, uscire e stare nel cortile dell'istituto, se ci sono persone che passano a salutare gli ospiti)
- b) se per servizi igienici si intendono quelli comuni o quelli nelle camere degli ospiti
- c) cosa si intende, in concreto, con rispetto della riservatezza personale

1.7_PROPOSTE PER LA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO DELL'ANNO 2007

La mia proposta per la somministrazione dei questionari è rivolta solo verso i familiari; proporrei di intervistarne un campione, dal momento che 200 persone da contattare telefonicamente e poi da intervistare sono davvero molte.

C'è inoltre da dire che molte di queste persone hanno nei confronti di questa indagine un atteggiamento di disinteresse, quindi non collaborano e rendono il lavoro abbastanza difficile da portare a termine.

CAPITOLO 2

L'ANALISI FATTORIALE

Da una prima analisi fatta sui dati del cliente esterno, considerando solo gli ospiti, emerge che questo tipo di questionario non si presta in modo adeguato all'analisi fattoriale perché:

- il numero delle variabili è molto elevato, 53 item, dato il numero delle unità statistiche (70 ospiti intervistati)
- la scala ad intervalli utilizzata contiene troppo poche modalità di risposta (0,1,2,3,4)

L'obiettivo è quello di descrivere la qualità dell'Istituto attraverso poche ma significative variabili .

Anche non aspettandomi grandi risultati, provo lo stesso ad applicare l'analisi fattoriale ai dati.

L'interesse operativo dell'analisi a componenti principali si manifesta nei casi in cui poche componenti siano in grado di spiegare una elevata percentuale della varianza totale, perché in tale circostanza la sostituzione della componenti principali alle variabili di partenza soddisfa un criterio di parsimonia, con una perdita di informazioni limitata e con un deciso miglioramento nella interpretabilità del pattern dei dati.

Alla luce di questo, utilizzando il pacchetto statistico SPSS, ho effettuato l'analisi fattoriale sulla matrice dei dati.

Nei dati da me utilizzati:

- lo zero è stato letto come dato mancante
- non ho preso in considerazione le domande che avevano più del 20% di non risposta.

Questo è l'output che SPSS mi ha fornito :

Varianza totale spiegata

Componente	Autovalori iniziali		
	Totale	% di varianza	% cumulata
1	4.958	22.535	22.535
2	2.086	9.481	32.016
3	1.735	7.888	39.904
4	1.633	7.422	47.326
5	1.400	6.365	53.691
6	1.362	6.191	59.882
7	1.229	5.587	65.469
8	.964	4.382	69.851
9	.893	4.060	73.911
10	.837	3.804	77.715
11	.813	3.694	81.409
12	.682	3.102	84.511
13	.594	2.699	87.210
14	.492	2.238	89.448
15	.457	2.078	91.526
16	.399	1.814	93.340
17	.367	1.669	95.008
18	.305	1.385	96.394
19	.258	1.175	97.568
20	.217	.988	98.556
21	.173	.789	99.344
22	.144	.656	100.00

Da questa tabella desumiamo quanta della varianza totale è spiegata dalle le singole componenti principali.

Le prime sette componenti spiegano il 65.47% della varianza totale; inoltre sono anche le stesse che riportano autovalori maggiori o almeno uguali ad uno (in questo modo troviamo il limite superiore al numero di fattori significativi, visto che il numero delle variabili è elevato).

Matrice di componenti

	1	2	3	4	5	6	7
Modalità di inserimento	.540	.229	.275	.126	.224	-.096	-.056
Informazioni ricevute all'ingresso	.219	.097	.439	-.204	-.379	.175	-.293
Medici	.222	.224	.201	.400	-.246	.379	.403
Coordinatori	.284	-.622	.466	.134	-.075	-.149	.273
Csa	.336	-.659	.172	.275	.006	-.191	.121
Infermieri professionali	.311	-.103	.084	-.048	.659	.336	.079
Personale di assistenza	.452	.125	.224	-.177	-.119	.017	.572
Pulizia della persona	.336	.312	.363	.111	.453	-.158	-.219
Orari	.529	.393	.313	.083	-.224	.100	-.111
Animatori	.284	.131	-.295	.483	-.053	-.416	.035
Qualità del cibo	.499	.302	.297	-.027	-.265	.037	-.354
Igiene pasti	.578	-.261	-.157	.208	-.300	.228	-.053
Pulizia degli spazi comuni	.556	-.012	-.470	.187	-.065	-.016	-.227
Pulizia dei bagni	.582	-.326	-.148	.220	.044	.360	-.336
Pulizia della stanza	.726	-.376	-.050	-.052	.107	.154	-.054
Pulizia biancheria piana	.590	-.163	-.272	-.464	.016	-.015	-.147
Assistenza spirituale	.567	.212	-.475	.206	-.213	-.174	.208
Servizio di parrucchiera	.168	.300	-.343	-.112	.204	.576	.275
Temperatura degli ambienti	.536	.258	-.016	-.373	-.138	-.060	.204
Ventilazione	.436	-.178	-.122	-.690	-.118	-.274	.073
Relazioni interpersonali	.374	.436	-.058	.129	.215	-.348	.038
Giudizio complessivo	.712	-.011	.107	-.059	.298	-.173	.095

La prima componente principale, che di solito è quella più generale, coinvolge aspetti molti diversi tra loro tutti correlati positivamente:

- inserimento nell'Istituto
- orari
- qualità del cibo proposto
- igiene delle stoviglie, piatti, di tutto quello che ha a che fare con i pasti
- pulizia degli spazi comuni
- pulizia dei bagni
- pulizia delle stanze
- pulizia della biancheria piana
- assistenza spirituale
- temperatura degli ambienti
- giudizio complessivo

Possiamo pensare che essa riassume il giudizio generale (tra l'altro risulta correlata anche con il giudizio complessivo).

Questo ci fa capire che non c'è un aspetto particolare che per gli ospiti sia sinonimo di qualità all'interno dell'Istituto; la pulizia sembra giocare un ruolo importante, ma anche la temperatura degli ambienti, la qualità del cibo, l'assistenza spirituale, insomma ambiti diversi tra loro che però nel complesso vanno a determinare l'effettiva qualità dell'Istituto.

Se quindi si volesse ridurre la quantità delle domande nel questionario per l'indagine del prossimo anno, secondo questa analisi, sarebbe necessario tener conto di queste variabili perché giocano un ruolo di grande importanza nel determinare la qualità all'interno dell'Istituto.

La seconda componente principale, invece, coinvolge due variabili abbastanza simili tra loro:

- i coordinatori di servizio
- i collaboratori socio-assistenziali

sono entrambe correlati negativamente, ciò vuol dire che i giudizi che gli ospiti danno a queste figure, vanno tutti nella stessa direzione: o sono tutti positivi o tutti negativi (in questo caso dovrebbero essere giudizi positivi perché i coordinatori di servizio hanno ottenuto un punteggio medio pari a 3.26, mentre i collaboratori

socio-assistenziali pari a 3.18, più alto del punteggio medio complessivo pari a 3.12).

Il fatto che vengano considerate queste due variabili nella seconda componente principale, sta a significare che queste figure professionali, pur non entrando nella prima componente principale, sono comunque due figure importanti, che vengono considerate come punti di riferimento dagli ospiti.

Dalla terza componente principale in poi, ho avuto qualche difficoltà a trovare interpretazioni significative.

La matrice dei componenti per la terza componente principale suggerisce la presenza di una contrapposizione tra

- informazioni ricevute all'ingresso della struttura
- collaboratori di servizio
da un lato e
- pulizie degli spazi comuni
- l'assistenza spirituale
dall'altro.

Risulta abbastanza difficile, per non dire impossibile, riuscire a trovare un legame sensato tra queste variabili. Per questo abbiamo provato a guardare se c'era correlazione tra le variabili, ma l'unica relazione che risultava significativa era quella esistente tra la pulizia degli spazi comuni e l'assistenza spirituale!

La quarta componente principale correla positivamente

- i medici
- gli animatori
a cui contrappone
- la pulizia della biancheria piana
- la ventilazione degli ambienti

Anche per queste variabili è stata fatta la matrice di correlazione ma non si sono ottenute correlazioni significative, in grado di aiutare nell'interpretazione

La quinta componente principale considera

- gli infermieri
- la pulizia ed igiene personale
a cui contrappone
- le informazioni ricevute al momento dell'ingresso in struttura

Se è facile cercare di scoprire un legame tra infermieri e pulizia ed igiene personale, risulta abbastanza difficile trovare un legame con la variabile contrapposta.

Questo è quello che capita anche per le ultime due componenti principali: risulta difficile trovare un fattore che accomuni queste variabili in modo sensato.

C'è però da rilevare un fatto: nella prima componente principale non compaiono le figure professionali per valutare la qualità dell'Istituto (veniva menzionata solo l'assistenza spirituale religiosa), mentre nella seconda componente compaiono solo due figure professionali: i coordinatori ed i collaboratori socio-assistenziali. Questo sta ad indicare che per gli ospiti queste figure sono importanti, e contribuiscono in modo autonomo alla valutazione della qualità dell'Istituto.

Inoltre è da segnalare il fatto che medici, infermieri, operatori, ecc..., compaiono più volte nelle componenti principali successive alla seconda: questo ci fa capire che gli ospiti considerano queste figure, ma non si capisce come le valutino, che tipo di rapporto abbiano con loro : se siano indifferenti, se abbiano timore di queste figure....

CAPITOLO 3

CONCLUSIONI

Avendo analizzato solo gli ospiti non è possibile estendere i risultati ottenuti a tutto il cliente esterno.

E' anche vero però che gli ospiti sono i diretti interessati di questa indagine perché sono coloro che usufruiscono di tutti i servizi e, vivendo all'interno dell'Istituto, ne sanno riconoscere gli aspetti più importanti.

Dall'analisi fatta, è emerso che gli ospiti considerano soddisfacente la qualità dell'Istituto nel momento in cui la maggior parte dei servizi che la casa offre funzionano al meglio delle loro possibilità.

Questo trova riscontro anche con quello che mi è stato riferito nelle stesse interviste che ho condotto tra gli ospiti: in molti ritenevano importante la pulizia degli spazi comuni, gli orari di vita delle loro giornate, la qualità del cibo. Ripensando a tutte le interviste fatte, non mi sorprende che come unica figura di riferimento sia comparso colui che si occupa dell'assistenza spirituale all'interno della casa di riposo, il prete dell'Istituto: questa era l'unica figura che tutti avevano ben in mente. Mentre per le altre figure bisognava o dire loro i nomi delle persone o spiegare loro quale fosse il loro ruolo. Ecco, forse, spiegato il motivo della presenza di questa figura nella prima componente principale.

La seconda componente principale ha unito due figure professionali come i coordinatori di servizio e i collaboratori socio-assistenziali che, essendo spesso a contatto con gli ospiti, sono visti come figure di riferimento (anche se questo non implica il fatto che gli ospiti sappiano riconoscere i ruoli delle diverse figure professionali, come di fatto succede). I medici non occupano la stessa posizione probabilmente perché molti fra gli ospiti che ho intervistato non ne avevano mai avuto di bisogno; per questo motivo, non conoscendo la persona, né sapendone giudicare l'operato, il giudizio che ne hanno dato non è stato sufficiente per determinare la loro importanza all'interno dell'Istituto.

Allegati

4.1_QUESTIONARIO OSPITI

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI ANNO 2006

FABBRICATO _____ REPARTO _____

PARTE A: Valutazione del servizio

Per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di esprimere un voto da 1 a 4 barrando il numero scelto.

Se non fosse possibile, in base alla Sua conoscenza ed esperienza, valutare alcune voci, Le chiediamo di barrare lo 0.

1 = scadente; 2 = appena sufficiente; 3 = buono ma migliorabile; 4 = ottimo; 0 = non sono in grado di valutare questa voce

In base alla Sua conoscenza ed esperienza COME VALUTA:

1	LE MODALITA' CON CUI E' STATO ACCOLTO ED INSERITO IN STRUTTURA?	1	2	3	4	0
2	LE INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DEL SUO INGRESSO IN STRUTTURA?	1	2	3	4	0
3	LA DISPONIBILITA' DEGLI ASSISTENTI SOCIALI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
4	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE MEDICO?	1	2	3	4	0
5	LA VELOCITA' DEL SERVIZIO MEDICO?	1	2	3	4	0
6	IL GRADO DI FIDUCIA NEL MEDICO CHE LA HA IN CURA?	1	2	3	4	0
7	LA DISPONIBILITA' DEL MEDICO AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
8	LA DISPONIBILITA' DEI COORDINATORI DI SERVIZIO AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
9	LA DISPONIBILITA' DEI CSA (COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI) AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
10	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE INFERMIERISTICO?	1	2	3	4	0
11	LA PRONTEZZA DI RISPOSTA ALLE SUE RICHIESTE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO?	1	2	3	4	0

12	IL GRADO DI FIDUCIA NELLE CAPACITA' DEGLI INFERMIERI PROFESSIONALI?	1	2	3	4	0
13	LA DISPONIBILITA' DEGLI INFERMIERI PROFESSIONALI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
14	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
15	LA PRONTEZZA DI RISPOSTA ALLE SUE RICHIESTE DA PARTE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
16	IL GRADO DI FIDUCIA NELLE CAPACITA' DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
17	LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DI ASSISTENZA AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
18	IL SERVIZIO DI IGIENE E CURA DELLA SUA PERSONA?	1	2	3	4	0
19	GLI ORARI DI VITA DEL REPARTO (SVEGLIA, ALZATA, MESSA A LETTO, ECC.)?	1	2	3	4	0
20	IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA?	1	2	3	4	0
21	LA DISPONIBILITA' DEI FISIOTERAPISTI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
22	LA DISPONIBILITA' DELLO PSICOLOGO AD ASCOLTARLA, PARLARE CON LEI ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
23	LA QUANTITA' E FREQUENZA DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	1	2	3	4	0
24	LA QUALITA' DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE A CUI PARTECIPA?	1	2	3	4	0
25	LA DISPONIBILITA' DEGLI ANIMATORI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
26	LA VARIETA' DI CIBO PROPOSTALE?	1	2	3	4	0
27	LA QUALITA' DEL CIBO CHE MANGIA?	1	2	3	4	0
28	L'ADEGUATEZZA DEL CIBO ALLE SUE ESIGENZE?	1	2	3	4	0
29	IL SERVIZIO DEI PASTI DAL PUNTO DI VISTA IGIENICO?	1	2	3	4	0
30	IL SERVIZIO DI REFEZIONE-PREPARAZIONE DELLA TAVOLA, PRESENTAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI PASTI?	1	2	3	4	0

31	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEGLI SPAZI COMUNI (SOGGIORNI, SALE PRANZO, SALE TV, ECC.)	1	2	3	4	0
32	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEI SERVIZI IGIENICI?	1	2	3	4	0
33	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DELLA SUA STANZA?	1	2	3	4	0
34	IL LIVELLO DI PULIZIA E CURA DEGLI INDUMENTI E DELLA BIANCHERIA PROVENIENTI DALLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
35	I TEMPI DI CONSEGNA DELLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
36	IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA PIANA (LENZUOLA, TOVAGLIATO)?	1	2	3	4	0
37	IL SERVIZIO DI GUARDAROBA?	1	2	3	4	0
38	L'ASSISTENZA SPIRITUALE RELIGIOSA?	1	2	3	4	0
39	IL SERVIZIO SVOLTO DAI VOLONTARI?	1	2	3	4	0
40	IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERA / BARBIERE E PEDICURE?	1	2	3	4	0
41	IL SERVIZIO BAR?	1	2	3	4	0
42	L' ASPETTO (LUMINOSITA', ARREDI E COLORI) DEGLI SPAZI COMUNI (SOGGIORNI, SALE PRANZO, SALE TV, ECC.)?	1	2	3	4	0
43	L'ASPETTO DEI SERVIZI IGIENICI?	1	2	3	4	0
44	L'ASPETTO (LUMINOSITA', ARREDI E COLORI) DELLA SUA STANZA?	1	2	3	4	0
45	LA TEMPERATURA DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
46	LA VENTILAZIONE (RICAMBIO ARIA, ODORI) DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
47	LA TEMPESTIVITA' CON CUI SONO FATTE LE RIPARAZIONI (CARROZZINA, OGGETTI DELLA CAMERA, ECC.) DI CUI HA BISOGNO?	1	2	3	4	0
48	IL RISPETTO DELLA SUA RISERVATEZZA PERSONALE?	1	2	3	4	0
49	I SERVIZI AMMINISTRATIVI?	1	2	3	4	0
50	IL SERVIZIO DI PORTINERIA E DI CENTRALINO?	1	2	3	4	0
51	LE RELAZIONI INTERPERSONALI TRA GLI OSPITI (SOCIALIZZAZIONE)?	1	2	3	4	0
52	I RAPPORTI CON L'AMBIENTE ESTERNO?	1	2	3	4	0

53	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CASA DI RIPOSO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?	1	2	3	4	0
----	---	---	---	---	---	---

PARTE B: Note e suggerimenti

Se desidera esprimere suggerimenti e considerazioni utili a migliorare il servizio, può usare questo spazio. Grazie!

PARTE C: Dati di chi ha compilato il questionario

La preghiamo di barrare la casella corrispondente ai Suoi dati.			
1	SESSO	MASCHIO	1
		FEMMINA	2
2	A QUALE CLASSE DI ETA' APPARTIENE?	MENO DI 65 ANNI	1
		DA 66 A 70 ANNI	2
		DA 71 A 75 ANNI	3
		DA 76 A 80 ANNI	4
		DA 81 A 85 ANNI	5
		DA 86 A 90 ANNI	6
		DA 91 A 95 ANNI	7
		OLTRE I 95 ANNI	8
3	DA QUANTO TEMPO E' OSPITE DELL'ISTITUTO?	MENO DI 6 MESI	1
		DA 6 MESI A 2 ANNI	2
		DA 2 A 5 ANNI	3
		DA PIU' DI 5 ANNI	4

GRAZIE MILLE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

DATA : ___/___/_____

FIRMA DEL RILEVATORE:

4.2_QUESTIONARIO FAMILIARI

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - FAMILIARI ANNO 2006

FABBRICATO _____ REPARTO _____

PARTE A: Valutazione del servizio

Per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di esprimere un voto da 1 a 4 barrando il numero scelto.

Se non fosse possibile, in base alla Sua conoscenza ed esperienza, valutare alcune voci, Le chiediamo di barrare lo 0.

1 = scadente; 2 = appena sufficiente; 3 = buono ma migliorabile; 4 = ottimo; 0 = non sono in grado di valutare questa voce

In base alla Sua conoscenza ed esperienza **COME VALUTA:**

1	LE MODALITA' CON CUI E' STATO ACCOLTO ED INSERITO IN STRUTTURA IL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
2	LE INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DELL' INGRESSO DEL SUO FAMILIARE IN STRUTTURA?	1	2	3	4	0
3A	LA DISPONIBILITA' DEGLI ASSISTENTI SOCIALI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
3B	LA DISPONIBILITA' DEGLI ASSISTENTI SOCIALI AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
4	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL SUO FAMILIARE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO?	1	2	3	4	0
5	LA VELOCITA' DEL SERVIZIO MEDICO?	1	2	3	4	0
6	IL SUO GRADO DI FIDUCIA NEL MEDICO CHE HA IN CURA IL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
7A	LA DISPONIBILITA' DEL MEDICO AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
7B	LA DISPONIBILITA' DEL MEDICO AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0

8A	LA DISPONIBILITA' DEI COORDINATORI DI SERVIZIO AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
8B	LA DISPONIBILITA' DEI COORDINATORI DI SERVIZIO AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
9A	LA DISPONIBILITA' DEI CSA (COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI) AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
9B	LA DISPONIBILITA' DEI CSA (COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI) AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
10	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL SUO FAMILIARE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO?	1	2	3	4	0
11	LA PRONTEZZA DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DEL SUO FAMILIARE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO?	1	2	3	4	0
12	IL GRADO DI FIDUCIA NELLE CAPACITA' DEGLI INFERMIERI PROFESSIONALI?	1	2	3	4	0
13A	LA DISPONIBILITA' DEGLI INFERMIERI PROFESSIONALI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
13B	LA DISPONIBILITA' DEGLI INFERMIERI PROFESSIONALI AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
14	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL SUO FAMILIARE DA PARTE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
15	LA PRONTEZZA DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DEL SUO FAMILIARE DA PARTE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
16	IL SUO GRADO DI FIDUCIA NELLE CAPACITA' DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
17A	LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DI ASSISTENZA AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
17B	LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DI ASSISTENZA AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
18	IL SERVIZIO DI IGIENE E CURA DELLA PERSONA FATTO NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
19	GLI ORARI DI VITA DEL REPARTO (SVEGLIA, ALZATA, MESSA A LETTO, ECC.)?	1	2	3	4	0

20	IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA?	1	2	3	4	0
21A	LA DISPONIBILITA' DEI FISIOTERAPISTI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
21B	LA DISPONIBILITA' DEI FISIOTERAPISTI AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
22A	LA DISPONIBILITA' DELLO PSICOLOGO AD ASCOLTARLA, A PARLARE CON LEI ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
22B	LA DISPONIBILITA' DELLO PSICOLOGO AD ASCOLTARE, A PARLARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
23	LA QUANTITA' E FREQUENZA DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	1	2	3	4	0
24	LA QUALITA' DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE A CUI PARTECIPA IL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
25A	LA DISPONIBILITA' DEGLI ANIMATORI AD ASCOLTARLA ED A RISPONDERE ALLE SUE DOMANDE?	1	2	3	4	0
25B	LA DISPONIBILITA' DEGLI ANIMATORI AD ASCOLTARE ED A RISPONDERE ALLE DOMANDE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
26	LA VARIETA' DI CIBO PROPOSTO AL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
27	LA QUALITA' DEL CIBO CHE MANGIA IL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
28	L'ADEGUATEZZA DEL CIBO ALLE ESIGENZE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
29	IL SERVIZIO DEI PASTI DAL PUNTO DI VISTA IGIENICO?	1	2	3	4	0
30	IL SERVIZIO DI REFEZIONE-PREPARAZIONE DELLA TAVOLA, PRESENTAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI PASTI?	1	2	3	4	0
31	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEGLI SPAZI COMUNI (SOGGIORNI, SALE PRANZO, SALE TV, ECC.)	1	2	3	4	0
32	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEI SERVIZI IGIENICI?	1	2	3	4	0
33	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DELLA STANZA DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
34	IL LIVELLO DI PULIZIA E CURA DEGLI INDUMENTI E DELLA BIANCHERIA PROVENIENTI DALLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
35	I TEMPI DI CONSEGNA DELLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0

36	IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA PIANA (LENZUOLA, TOVAGLIATO)?	1	2	3	4	0
37	IL SERVIZIO DI GUARDAROBA?	1	2	3	4	0
38	L'ASSISTENZA SPIRITUALE RELIGIOSA?	1	2	3	4	0
39	IL SERVIZIO SVOLTO DAI VOLONTARI?	1	2	3	4	0
40	IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERA / BARBIERE E PEDICURE?	1	2	3	4	0
41	IL SERVIZIO BAR?	1	2	3	4	0
42	L'ASPETTO (LUMINOSITA', ARREDI E COLORI) DEGLI SPAZI COMUNI (SOGGIORNI, SALE PRANZO, SALE TV, ECC.)?	1	2	3	4	0
43	L'ASPETTO DEI SERVIZI IGIENICI?	1	2	3	4	0
44	L'ASPETTO (LUMINOSITA', ARREDI E COLORI) DELLA STANZA DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
45	LA TEMPERATURA DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
46	LA VENTILAZIONE (RICAMBIO ARIA, ODORI) DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
47	LA TEMPESTIVITA' CON CUI SONO FATTE LE RIPARAZIONI (CARROZZINA, OGGETTI DELLA CAMERA, ECC.) AL BISOGNO?	1	2	3	4	0
48	IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE DEL SUO FAMILIARE?	1	2	3	4	0
49	I SERVIZI AMMINISTRATIVI?	1	2	3	4	0
50	IL SERVIZIO DI PORTINERIA E DI CENTRALINO?	1	2	3	4	0
51	LE RELAZIONI INTERPERSONALI TRA GLI OSPITI (SOCIALIZZAZIONE)?	1	2	3	4	0
52	I RAPPORTI DEL SUO FAMILIARE CON L'AMBIENTE ESTERNO?	1	2	3	4	0
53	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CASA DI RIPOSO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?	1	2	3	4	0

PARTE B: Note e suggerimenti

Se desidera esprimere suggerimenti e considerazioni utili a migliorare il servizio, può usare questo spazio. Grazie!

Area di scrittura con linee puntate per fornire suggerimenti e considerazioni.

PARTE C: Dati di chi ha compilato il questionario

La preghiamo di barrare la casella corrispondente ai Suoi dati.			
1	SESSO	MASCHIO	1
		FEMMINA	2
2	A QUALE CLASSE DI ETA' APPARTIENE?	FINO A 35 ANNI	1
		DA 36 A 65 ANNI	2
		DA 66 A 75 ANNI	3
		OLTRE I 75 ANNI	4
3	GRADO DI PARENTELA O CONOSCENZA CON L'OSPITE	CONIUGE	1
		FIGLIO/A	2
		FRATELLO/SORELLA	3
		NIPOTE	4
		GENERO/NUORA	5
		ALTRA PARENTELA (specificare) _____	6
		AMICO/A	7
VOLONTARIO/A	8		
4	CON CHE FREQUENZA VIENE DI SOLITO NEL NOSTRO ISTITUTO?	TUTTI I GIORNI	1
		QUALCHE VOLTA ALLA SETTIMANA	2
		UNA VOLTA A SETTIMANA	3
		MENO DI QUATTRO VOLTE AL MESE	4
		QUALCHE VOLTA ALL'ANNO	5
5	IL SUO FAMILIARE E' OSPITE DEL NOSTRO ISTITUTO DA:	MENO DI 6 MESI	1
		DA 6 MESI A 2 ANNI	2
		DA 2 A 5 ANNI	3
		DA PIU' DI 5 ANNI	4
6	QUANDO VIENE A TROVARE IL SUO FAMILIARE, DOVE TRASCORRETE MAGGIORMENTE IL VOSTRO TEMPO?	NELLA STANZA DEL SUO FAMILIARE	1
		SALA DA PRANZO, SOGGIORNO DEL REPARTO	2
		NEGLI ALTRI SPAZI COMUNI DELL'ISTITUTO	3
		CHIESA, GIARDINO DELL'ISTITUTO	4
		FUORI DALL'ISTITUTO	5
		ALTRO (specificare) _____	6

GRAZIE MILLE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

DATA : ____/____/____

FIRMA DEL RILEVATORE: _____

4.3_ QUESTIONARIO PERSONALE

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - PERSONALE
ANNO 2006

PARTE A: Valutazione dell'ambiente di lavoro

Per ciascuna domanda del questionario Le chiediamo di esprimere un voto da 1 a 4 barrando il numero scelto.

Se non fosse possibile, in base alla Sua conoscenza ed esperienza, valutare alcune voci, Le chiediamo di barrare lo 0.

1 = scadente; 2 = appena sufficiente; 3 = buono ma migliorabile; 4 = ottimo; 0 = non sono in grado di valutare questa voce

In base alla Sua conoscenza ed esperienza **COME VALUTA:**

1	LA TEMPERATURA DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
2	LA VENTILAZIONE (RICAMBIO ARIA, ODORI) DEGLI AMBIENTI?	1	2	3	4	0
3	L'ASPETTO DEL LUOGO DOVE SVOLGE IL SUO LAVORO?	1	2	3	4	0
4	L'ASPETTO DEGLI SPAZI COMUNI?	1	2	3	4	0
5	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEL LUOGO IN CUI SVOLGE IL SUO LAVORO?	1	2	3	4	0
6	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DEGLI SPAZI COMUNI?	1	2	3	4	0
7	IL LIVELLO DI PULIZIA ED IGIENE DEI SERVIZI IGIENICI?	1	2	3	4	0
8	LA VARIETA' DEL CIBO PROPOSTO?	1	2	3	4	0
9	LA QUALITA' DEL CIBO?	1	2	3	4	0
10	IL SERVIZIO DEI PASTI DAL PUNTO DI VISTA IGIENICO?	1	2	3	4	0
11	IL SERVIZIO BAR?	1	2	3	4	0
12	I SERVIZI AMMINISTRATIVI?	1	2	3	4	0
13	IL SERVIZIO DI PORTINERIA E CENTRALINO?	1	2	3	4	0

PARTE B: Valutazione delle modalità di lavoro

In base alla Sua conoscenza ed esperienza COME VALUTA:						
1	IL LAVORO DI EQUIPE SVOLTO NEL SUO REPARTO?	1	2	3	4	0
2	L'INTEGRAZIONE E LA COLLABORAZIONE TRA LE FIGURE PROFESSIONALI DEL SUO GRUPPO DI LAVORO?	1	2	3	4	0
3	LA QUALITA' E L'OMOGENEITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE DAL SUO GRUPPO DI LAVORO?	1	2	3	4	0
4	LA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DEL SUO GRUPPO DI LAVORO?	1	2	3	4	0
5	LA SUA CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL SUO GRUPPO DI LAVORO?	1	2	3	4	0
6	L'INTEGRAZIONE E LA COLLABORAZIONE TRA LE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO?	1	2	3	4	0
7	LA COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO?	1	2	3	4	0
8	LA SUA CONOSCENZA DEGLI OBIETTIVI DEL SUO REPARTO/DELLA SUA DIREZIONE?	1	2	3	4	0
9	LA SUA CONOSCENZA DEI PROCESSI PRINCIPALI DELL'ISTITUTO?	1	2	3	4	0
10	L'EFFICACIA DEI PROCESSI NEI QUALI E' COINVOLTO?	1	2	3	4	0
11	L'ADEGUATEZZA DEGLI STRUMENTI E DEI MATERIALI A DISPOSIZIONE PER IL SUO LAVORO?	1	2	3	4	0
12	L'ADEGUATEZZA DELLO SPAZIO FISICO CHE HA A DISPOSIZIONE PER SVOLGERE IL SUO LAVORO?	1	2	3	4	0
13	IL GRADO DI SODDISFAZIONE RELATIVAMENTE AL LAVORO CHE SVOLGE?	1	2	3	4	0
14	GLI APPREZZAMENTI CHE RICEVE?	1	2	3	4	0
15	LA QUALITA' DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO RICEVUTI?	1	2	3	4	0
16	LA QUANTITA' DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO RICEVUTI?	1	2	3	4	0

Domande riservate a chi opera nell'area socio - assistenziale						
In base alla Sua conoscenza ed esperienza COME VALUTA:						
17	IL GRADO DI COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE TRA LEI E:					
17A	I MEDICI?	1	2	3	4	0
17B	I COSE (COORDINATORI DI SERVIZIO)?	1	2	3	4	0
17C	I CSA (COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI) ?	1	2	3	4	0
17D	GLI INFERMIERI PROFESSIONALI?	1	2	3	4	0
17E	IL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
17F	I FISIOTERAPISTI?	1	2	3	4	0
17G	GLI ANIMATORI?	1	2	3	4	0
17H	LO PSICOLOGO?	1	2	3	4	0
17I	GLI ASSISTENTI SOCIALI?	1	2	3	4	0
17L	LA DIETISTA?	1	2	3	4	0
17M	LA LOGOPEDISTA?	1	2	3	4	0
18	IL TEMPO CHE HA A DISPOSIZIONE PER STARE CON GLI OSPITI?	1	2	3	4	0
19	IL SUO RAPPORTO CON GLI OSPITI?	1	2	3	4	0
20	IL SUO RAPPORTO CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI?	1	2	3	4	0
21	IL LIVELLO DI PULIZIA E CURA DEGLI INDUMENTI PROVENIENTI DALLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
21	I TEMPI DI CONSEGNA DELLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
Relativamente al servizio offerto agli ospiti COME VALUTA:						
23	LE MODALITA' CON CUI L'OSPITE E' STATO ACCOLTO ED INSERITO IN STRUTTURA?	1	2	3	4	0
24	LE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'OSPITE QUANDO E' ENTRATO NELLA STRUTTURA?	1	2	3	4	0

25	IL TRATTAMENTO CHE L'OSPITE RICEVE DAL PERSONALE MEDICO?	1	2	3	4	0
26	LA VELOCITA' DEL SERVIZIO MEDICO?	1	2	3	4	0
27	IL SERVIZIO SVOLTO DAI COORDINATORI DI SERVIZIO NEI CONFRONTI DELLE LORO ESIGENZE DELL'OSPITE?	1	2	3	4	0
28	IL SERVIZIO SVOLTO DAI CSA(COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI) NEI CONFRONTI DELLE LORO ESIGENZE DELL'OSPITE?	1	2	3	4	0
29	IL TRATTAMENTO RICEVUTO DAL PERSONALE INFERMIERISTICO?	1	2	3	4	0
30	LA VELOCITA' DI RISPOSTA DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO NEI LORO CONFRONTI DELL'OSPITE?	1	2	3	4	0
31	IL TRATTAMENTO CHE RICEVONO DAL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
32	LA VELOCITA' DI RISPOSTA ALLE LORO RICHIESTE DA PARTE DEL PERSONALE DI ASSISTENZA?	1	2	3	4	0
33	IL SERVIZIO DI IGIENE E CURA DELL'OSPITE?	1	2	3	4	0
34	GLI ORARI DI VITA DEL REPARTO (SVEGLIA, ALZATA, MESSA A LETTO, ECC..)?	1	2	3	4	0
35	IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA?	1	2	3	4	0
36	IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA NEI CONFRONTI DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI?	1	2	3	4	0
37	LA QUANTITA' E FREQUENZA DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	1	2	3	4	0
38	LA QUALITA' DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	1	2	3	4	0
39	LA VARIETA' DEL CIBO CHE VIENE LORO PROPOSTO?	1	2	3	4	0
40	LA QUALITA' DEL CIBO CHE VIENE LORO PROPOSTO?	1	2	3	4	0
41	L'ADEGUATEZZA DEL CIBO RISPETTO ALLE ESIGENZE DELL'OSPITE?	1	2	3	4	0
42	IL SERVIZIO DEI PASTI DAL PUNTO DI VISTA IGIENICO?	1	2	3	4	0
43	IL SERVIZIO DI REFEZIONE-PREPARAZIONE DELLA TAVOLA, PRESENTAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI PASTI?	1	2	3	4	0
44	IL LIVELLO DI PULIZIA E IGIENE DELLE LORO STANZE DEGLI OSPITI?	1	2	3	4	0

45	IL LIVELLO DI PULIZIA E CURA DEGLI INDUMENTI E DELLA BIANCHERIA PROVENIENTI DALLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
46	I TEMPI DI CONSEGNA DALLA LAVANDERIA?	1	2	3	4	0
47	IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA BIANCHERIA PIANA (LENZUOLA, TOVAGLIATO)?	1	2	3	4	0
48	IL SERVIZIO DI GUARDAROBA?	1	2	3	4	0
49	L'ASSISTENZA SPIRITUALE RELIGIOSA ?	1	2	3	4	0
50	IL SERVIZIO SVOLTO DAI VOLONTARI?	1	2	3	4	0
51	IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERA/BARBIERE E PEDICURE?	1	2	3	4	0
52	L'ASPETTO (LUMINOSITA', ARREDI E COLORI) DELLE LORO STANZE DEGLI OSPITI?	1	2	3	4	0
53	LA TEMPESTIVITA' CON CUI SONO FATTE LE RIPARAZIONI (CARROZZINA, OGGETTI DELLA CAMERA, ECC...) DI CUI GLI OSPITI HANNO BISOGNO?	1	2	3	4	0
54	IL RISPETTO DELLA LORO RISERVATEZZA PERSONALE?	1	2	3	4	0
55	LE RELAZIONI INTERPERSONALI TRA GLI OSPITI?	1	2	3	4	0
56	I RAPPORTI CHE GLI OSPITI HANNO CON L'AMBIENTE ESTERNO?	1	2	3	4	0
57	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CASA DI RIPOSO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI RIGUARDANTI GLI OSPITI?	1	2	3	4	0

PARTE C: Note e suggerimenti

Se desidera esprimere suggerimenti e considerazioni utili a migliorare il servizio o segnalare argomenti che sarebbe interessato/a ad approfondire può usare questo spazio. Grazie!

.....

.....

.....

.....

PARTE D: Dati di chi ha compilato il questionario

La preghiamo di barrare la casella corrispondente ai Suoi dati.			
1	SESSO:	MASCHIO	1
		FEMMINA	2
2	A QUALE CLASSE DI ETA' APPARTIENE?	MENO DI 25 ANNI	1
		DA 26 A 45 ANNI	2
		DA 46 A 65 ANNI	3
		OLTRE I 65 ANNI	4
3	LAVORA IN ISTITUTO DA:	MENO DI 6 MESI	1
		DA 6 MESI A 2 ANNI	2
		DA 2 A 5 ANNI	3
		DA 5 A 10 ANNI	4
		DA 10 A 20 ANNI	5
		DA PIU' DI 20 ANNI	6
4	AREA DI APPARTENENZA:	AREA AMMINISTRATIVA E SERVIZI GENERALI	1
		AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	2
		AREA SOCIO-CULTURALE	3

GRAZIE MILLE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

GLOSSARIO

COORDINATORI DI SERVIZIO:

Il coordinatore di servizio opera nelle strutture del terzo settore e nei servizi degli enti locali dove svolge una funzione di coordinamento o di responsabilità d'area. Il suo ruolo prevede la risoluzione dei problemi relativi alle esigenze dell'utenza e della committenza o dell'organizzazione di cui fanno parte, e degli operatori stessi che coordinano.

COLLABORATORI SOCIO-ASSISTENZIALI

La figura professionale del collaboratore socio-assistenziale svolge attività di assistenza diretta a persone autosufficienti o non autosufficienti di tutela, di aiuto domestico, di prestazione igienico-sanitario di semplice attuazione nei confronti di utenti in condizione di sofferenza fisica, psichica e/o relazionale o in situazioni di emergenza.

Gli interventi che effettua devono essere finalizzati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del massimo livello di autonomia della persona nel suo contesto di vita, nel rispetto della sua autodeterminazione, valorizzandola come prima risorsa rispetto a se stessa, tutelandola "con discrezione".

Le attività realizzate dal Collaboratore socio-assistenziali sono svolte sulla base di programmi assistenziali individualizzati predisposti e condivisi in equipe e con l'assistente sociale, seguendo dei protocolli operativi specifici.

ASSISTENTE SOCIALE

Professionista che opera con i principi e le conoscenze, i metodi specifici del Servizio Sociale per la prevenzione, il sostegno, il recupero di persone, familiari, comunità per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, promuovere l'attivazione di risorse per la collettività e per il singolo, a tutela del cittadino.

I valori ed i principi su cui si basa l'intervento dell'Assistente Sociale, nella creazione di un rapporto di fiducia, garantito dalla riservatezza e dal segreto

personale, sono rappresentati dall'autodeterminazione della persona, dal rispetto delle differenze delle individualità e dalla personalizzazione della risposta.

L'intervento professionale è guidato da progettualità, metodo ed esperienza e si svolge all'interno di un costante lavoro d'equipe.

BIBLIOGRAFIA

- SERGIO BOLASCO, Analisi multidimensionale dei dati, Carrocci, Roma, 1999
(capitoli 3 e 4)
- SERGIO ZANI, Analisi dei dati statistici 2, Giuffrè Editore, Milano, 2000
(capitolo 3)
- LUIGI FABBRIS, Statistica multivariata, McGraw-Hill Libri Italia, Milano
1997 (capitolo 7)
- MASSIMILIANO PASTORE, Introduzione all'uso di SPSS 14.0 per Windows,
2007 (dispensa)

SITI INTERNET

www.iso9000.it/certificazione_iso9000.htm

www.csqa.it

www.coiss.mo.it

www.cuttavisibile.it/formazione/corsi