

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

Vila Fastiggi

Questionari inseriti		4		9		13		9		11															
		GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV		DIC	
		Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo
ASPETTI ALBERGHIERI Come valuta:	Come valuta la pulizia della struttura?	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,7	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	4,5												
	Come valuta il comfort e la cura della stanza?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	4,7	5,0	4,6												
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	4,5	4,7	4,8	4,4	3,3	4,2	4,3	4,3	4,6	4,2	4,0													
	Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7													
PROFESSIONALITA' PERCEPITA (Medici, Sanitari, Assistente sociale ecc.) Come valuta:	Come valuta la competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8	4,9													
	Come valuta la disponibilità ad ascoltareLa e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,8	4,8	4,9	4,9													
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi	5,0	5,0	4,8	4,9	5,0	4,9	5,0	4,7	4,8	4,8	4,8													
	Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,8	4,7	4,8	4,8													
STILE DELLA CASA UMANIZZAZIONE DELLE CURE Come valuta:	Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabil	5,0	5,0	4,8	4,8	5,0	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8	4,7													
	È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	5,0	4,9	4,7	4,8	4,8	4,8	5,0	4,8	4,8	4,7	4,7													
	È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria?	5,0	5,0	4,7	4,9	5,0	4,9	5,0	4,8	4,8	4,9	4,8													
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8													
ASPETTI ALBERGHIERI		4,9	4,9	5,0	4,8	4,6	4,6	4,8	4,6	4,9	4,6	4,4													
PROFESSIONALITA' PERCEPITA		5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8													
STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE		5,0	5,0	4,8	4,9	4,9	4,8	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8													
INDICATORI DI SINTESI	Customer Satisfaction Index	100,0	95,1	97,8	94,4	96,9	91,3	100,0	90,1	96,4	92,2	92,0													
	Net Promoter Score	100	86	100	78	85	74	100	74	91	87	83													

Commenti

22/02/2023 SONO STATO BENISSIMO
 25/02/2023 GRAZIE DI TUTTO
 14/03/2023 IL MANGIARE POTREBBE ESSERE MIGLIORE. PIU' FRESCO
 30/03/2023 SI MANGIA SEMPRE LA STESSA COSA, LA PASTA E' SEMPRE CRUDA.PER LA DOMANDA 6 GLI OPERATORI SEMBRA CHE STANNO A CASA, URLANO TROPPO.
 18/03/2023 MI SONO TROVATA IN UNA GRANDE FAMIGLIA, GENTILEZZA, CORTESIA, RISPETTO E MOLTA PROFESSIONALITA' - VOTO 10
 20/04/2023 NELLA STANZA C'E' POCO CAMBIAMNTO D'ARIA, QUINDI A VOLTE C'E' ARIA SOFFOCATA E POCO PIACEVOLE. COMUNQUE GRAZIE DI TUTTO A TUTTI.
 11/05/2023 HO AVUTO UNA OTTIMA ASSISTENZA, CORTESIA, RISPETTO. SONO MOLTO SODDISFATTA. BRAVI TUTTI MOLTO BENE.
 21/05/2023 più elasticità nelle visite ai pazienti