

**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024**

Vila Fastiggi

Questionari inseriti		7		9		12		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV		DIC			
		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		
<b>ASPETTI ALBERGHIERI</b> Come valuta:	Come valuta la pulizia della struttura?	4,9	4,7	4,7	5,0	4,7	4,8	4,7	4,4	4,8															
	Come valuta il comfort e la cura della stanza?	4,8	4,7	4,7	5,0	4,8	5,0	4,7	4,6	4,8															
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	4,6	2,6	4,1	4,0	4,4	3,4	4,2	4,1	4,3															
	Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	4,8	4,9	4,8	4,8															
<b>PROFESSIONALITA' PERCEPITA</b> (Medici, Sanitari, Assistenti sociale ecc.) Come valuta:	Come valuta la competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8															
	Come valuta la disponibilità ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?	4,9	5,0	4,8	5,0	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8															
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi	4,9	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9	4,8															
	Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	4,9	4,7	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,8															
<b>STILE DELLA CASA</b> <b>UMANIZZAZIONE DELLE CURE</b> Come valuta:	Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabil	5,0	4,7	4,9	5,0	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9															
	È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8															
	È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria?	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9															
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,8	4,9	4,9															
<b>ASPETTI ALBERGHIERI</b>			4,8	4,3	4,6	4,8	4,7	4,5	4,6	4,4	4,7														
<b>PROFESSIONALITA' PERCEPITA</b>			4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9														
<b>STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE</b>			4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9														
<b>INDICATORI DI SINTESI</b>	Customer Satisfaction Index		95,3	91,4	92,7	95,6	92,9	90,0	92,2	90,6	92,3														
	Net Promoter Score		86	86	82	89	82	83	80	72	81														

Commenti  
11/03/2024 FISIOTERAPISTI BRAVI, PREPARATI E PAZIENTI  
25/04/2024 CIBO A VOLTE SCARSO E NON BUONO