RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

Villa Margherita Vicenza (Riabilitazione)

Questionari inseriti

Scala di valutazione da 1 a 5

		3		4		2		7		10						5		1			
		GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO		LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
		Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono	Media BU	Media Ultrasuono
ASPETTI ALBERGHIERI	Come valuta la pulizia della struttura?	5,0	5,0	5,0	4,9	4,8	4,7	4,9	4,8	4,5	4,8	4,9	4,5		4,7		4,9		4,8	4,2	4,7	5,0	4,9		4,9
Come valuta:	Come valuta il comfort e la cura delle stanze?	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.		n.r.		n.r.		n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.		n.r.
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9	4,2	4,7	4,9	4,5	4,2	4,9	4,2		4,2		4,9		4,9	4,9	4,5	5,0	4,2		4,9
	Segnalazione: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,7		4,9		4,9		4,8	5,0	4,9	5,0	5,0		5,0
PROFESSIONALITA' PERCEPITA (Medici, Sanitari, Assistente sociale ecc.).	Come valuta la competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite (screzioni, cure e trattamenti)?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	4,7	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9		4,9		**4,9**		4,9	5,0	4,9	5,0	4,9		5,0
Come valuta:	Come valuta la disponibilità ad assistere e a rispondere alle sue richieste da parte della nostra équipe?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9		4,9		**4,8**		4,8	5,0	4,9	5,0	4,7		4,9
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8		4,9		**4,9**		4,8	5,0	4,9	5,0	4,9		4,9
	Il personale si è mostrato a lei con rispetto e cortesia?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,8		4,8		**5,0**		4,9	5,0	4,9	5,0	5,0		4,9
	Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche burocratiche e/o rapporti legali alla conclusione di studio?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,7		4,9		**4,9**		4,9	5,0	4,9	5,0	5,0		5,0
STILE DELLA CASA UMANIZZAZIONE DELLE CURE	È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	4,8	4,9	5,0	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,7	4,9	4,7		4,8		5,0		4,9	4,9	4,8	5,0	4,9		4,9
Come valuta:	È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/Front office/segreteria sanitaria?	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8		4,9		5,0		5,0	5,0	4,9	5,0	4,9		4,9
	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	4,9	4,9	4,9	4,7	4,9	4,9	4,9		4,9		5,0		4,9	5,0	4,9	5,0	5,0		5,0

ASPETTI ALBERGHIERI		5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9	4,6		4,8		4,9		4,7	4,7	4,7	4,9	4,9		4,9
PROFESSIONALITA' PERCEPITA		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,7	4,9	4,9	4,8	4,7	4,9		4,9		4,8		4,8	5,0	4,9	5,0	4,8		5,0
STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE		4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,7	4,9	4,9	4,9	4,9		4,9		5,0		4,9	4,9	4,9	5,0	4,9		4,9
INDICATORI DI SINTESI	Customer Satisfaction Index	97,8	98,1	100,0	96,8	96,0	95,4	94,9	90,1	89,4	90,2	90,0	92,0		92,5		92,0		91,2	88,0	94,5	93,0	89,9		95,0
	Net Promoter Score	93	86	0	83	100	75	29	73	67	67	60	83		73		73		60	40	83	100	75		60

Commenti

06/04/2023 - problemi somministrazione farmaci (mancato -ritardi etc.) - insufficienza incontri medici - pazienti - disorganizzazione del reparto (rigidità orari compiti)

10/04/2023 Il ostinacrilo è difficile da 2 pastiglie gran - Malattia di Parkinson - Diabete Mellito tipo 2(parlo è la terza volta che sono ospitata presso questa struttura, sempre con ampia soddisfazione, l'unica punta negativa è l'irrigidita perversa cibo)Diabete/Marginione di farinacei (pane - cubiscuse) Oggi per l'evenimia volta si è demandata ad una giovane operatrice la decisione di alargare 1 panino su richiesta del sottoscritto, in presenza di un valore pari a 121 di glicemia al prasno di Pasquetta. Oltre alla motivazione addita (meno risca di farinacei) contesto il metodo di comunicazione ai fini della privacy, l'obiettivazione del cibo e l' infermiere autorizzato a convertire o meno di aderire alla mia richiesta, pesionato a 10/15 metri l'uscor l'altro con più di 20 persone in grado di sentire la conversazione. Risultato della richiesta , panino negato, dopo le mie proteste panino concesso ma rifiutato. Colletta dimenti

11/04/2023 La dieta è leggeriprinde

21/04/2023 Area comune deviceTalia Serve DE.. Consumetti senzar addiffimusica assistenza sociale riunuiaCarenza di personale che non permette un servizio di riabilitazione comelitto - - no sbrdiness. - no tensotia eccuacazionale nel ntio caso nenaiiatre omnisi

18/10/2023 LA TRUTTURA IFIS INVECCHIANDO. SI CONVIENE RIMODARE LE STANZE ELETTI PER STANZA CON UN BAGNO SOLO DUPLICATO EL TIPO DI PAZIENTE NON SONO FUNZIONALI. IL CIBO NON E' MALE, A PARTE QUALCHE PIATTO O QUALCHE ECCELLENZA, E DIVENTA ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE DIPENDENDE TROPPO DA CHI LO STA SVOLGENDO. E NON SEMPRE VENGONO SEGUITE LE RICHIESTE INDICATE NELLA SCHEDA SETTIMANALE COMPILATA DAL PAZIENTE.

02/11/2023 AUMENTO DEL PERSONALE DIEGLI INFERMIERI, MA SOPRATUTTO DEGLI OPERATORI MASSIONE ATTENZIINI AI PAZIENTO PER NON SENTIRSI RIMCHIEGGIATI IN MODO TAIA CHE GLI OPERATORI STESSI NON FAZIONO PIU' "IMMEMERE" SENZA POTER RISPETTARE I TEMPI DEL PAZIENTE. C'E' MANCANZA ASSOLUTA DI IGIENE !!!