

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

PERIODO: APRILE 2022 – MARZO 2023

	Unità Residenziale Speciale	RSA
Accesso alla struttura		
Rispetto dei tempi di attesa previsti per il ricovero	1,86/2	1,82/2
Completezza delle informazioni ricevute	1,91/2	1,85/2
Cortesia e disponibilità da parte del personale front.office	1,88/2	1,93/2
Accesso al reparto di degenza		
Cortesia e disponibilità da parte del personale addetto al ricevimento	1,78/2	1,80/2
Tempi di attesa per la sistemazione nella camera	1,93/2	1,87/2
Completezza delle informazioni ricevute circa l'organizzazione del reparto	1,88/2	1,78/2
Igiene e pulizia degli ambienti (camere, corridoi, letti, ecc.)	1,76/2	1,81/2
Tranquillità e comfort personale	1,87/2	1,85/2
Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)	1,78/2	1,79/2
Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle attività di fisioterapia, ecc.)	1,81/2	1,76/2
Vitto		
Presentazione dei pasti	n.a.	1,65/2
Qualità dei pasti	n.a.	1,71/2
Quantità dei pasti	n.a.	1,64/2
Orari di somministrazione dei pasti	n.a.	1,69/2
Assistenza medica		
Cortesia e disponibilità da parte dei Medici	1,76/2	1,78/2
Accuratezza delle visite e delle prestazioni mediche	1,87/2	1,76/2
Frequenza delle visite	1,78/2	1,80/2
Disponibilità dei Medici a fornire spiegazioni sugli esami, le terapie, ecc	1,81/2	1,79/2
Assistenza Infermieristica		
Cortesia e disponibilità da parte degli Infermieri	1,81/2	1,79/2
Accuratezza nell'esecuzione di attività infermieristiche	1,79/2	1,81/2
Disponibilità al dialogo e a fornire spiegazioni	1,76/2	1,78/2
Attività riabilitativa		
Cortesia e disponibilità da parte del personale di riabilitazione	1,86/2	1,88/2
Disponibilità al dialogo e a fornire spiegazioni	1,76/2	1,76/2
Durata e frequenza dei trattamenti riabilitativi	1,78/2	1,87/2
Servizio Sociale		
Cortesia e disponibilità da parte degli Assistenti Sociali	1,87/2	1,81/2
Disponibilità al dialogo e a fornire informazioni	1,84/2	1,80/2
Impegno profuso per risolvere eventuali problemi	1,81/2	1,76/2
Giudizio complessivo	1,91/2	1,89/2
Percentuale rientro questionari consegnati	18,2%	10,3%

Foligno 05/04/2023

La Direzione di Struttura