

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

Villa Armonia Nuova		Questionari (inserti)		31		35		34		36		34		37		37		32		34		24	
		GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV	
		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU	
Sotto di valutazione da 2 a 7		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU		MediaGruppo		Media BU	
Ammisione e accoglienza		Termo di attesa per ottenere il ricovero		6,2	6,1	5,8	6,1	6,1	6,1	6,2	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	
		Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura		6,6	5,9	6,3	5,9	6,5	6,1	6,4	6,2	6,8	6,3	6,5	6,1	5,8	5,5	6,6	6,1	6,5	5,8	6,3	
Cortesia		Cortesia del personale		6,7	6,2	6,4	6,3	6,7	6,0	6,6	6,0	6,7	6,7	6,6	6,0	6,8	5,7	6,6	5,5	6,7	6,6	6,5	
		Come valuta la pulizia della camera?		6,4	6,1	6,1	6,0	6,4	6,1	6,4	6,3	6,3	6,4	6,4	6,3	5,8	6,5	6,4	5,8	6,6	6,4	5,7	
Pulizia		Come valuta la pulizia dei bagni?		6,4	6,0	6,1	6,0	6,7	6,1	6,4	6,0	6,4	6,3	6,3	5,4	6,8	5,5	6,6	6,7	6,2	6,4	5,8	
		Come valuta la pulizia degli altri ambienti?		6,4	5,9	6,5	5,9	6,7	6,2	6,5	6,0	6,6	6,3	6,6	5,8	6,7	5,5	6,3	5,5	6,2	6,3	5,8	
Ristorante		Come valuta la qualità dei pasti?		6,7	6,3	6,2	5,9	6,7	6,0	6,4	6,2	6,2	5,9	6,1	5,8	6,1	5,1	6,4	5,4	5,8	6,6	6,4	
		Come valuta la quantità dei pasti?		6,5	6,9	6,3	6,3	6,7	6,5	5,9	6,3	5,5	6,2	6,1	6,3	5,7	6,5	5,2	6,4	5,2	5,9	6,6	
		Come valuta la possibilità di scelta del menù?		6,5	5,8	6,7	5,5	5,9	6,0	6,3	5,5	6,0	6,1	5,6	6,5	5,2	6,3	5,5	6,0	6,6	5,3	6,4	
Confort e Cura degli ambienti		Come valuta i confort e la cura della stanza?		6,4	5,8	6,1	5,8	6,1	6,4	5,7	6,3	6,1	6,0	6,1	5,9	6,6	5,9	6,4	6,3	5,8	6,6	6,3	
		Come valuta i confort e la cura degli ambienti comuni?		6,3	6,7	6,1	6,2	6,5	6,1	6,4	5,7	6,2	6,1	6,1	5,8	6,6	6,1	6,5	5,9	6,2	5,8	6,3	
		Come valuta i confort e la cura degli annessi?		6,2	5,6	6,1	6,0	6,3	6,0	6,4	5,7	6,4	6,0	6,1	5,8	6,6	5,7	6,3	5,5	6,1	5,8	6,0	
Disponibilità all'ascolto		Come valuta la disponibilità all'ascolto e a rispondere alle Sue richieste?		6,9	6,0	6,4	6,5	6,5	6,5	6,9	6,0	6,4	6,6	6,6	6,4	5,7	6,0	6,4	6,5	6,3	6,3	6,3	
Professionalità Personale		In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?		6,7	6,1	6,5	6,3	6,6	6,0	6,2	6,5	6,8	6,6	6,8	6,4	6,0	5,7	6,5	6,2	6,5	6,6	6,5	
Informazioni ricevute		Ha ricevuto adeguata informazione e spiegazione rispetto al suo stato di salute?		6,6	6,1	6,4	6,5	6,3	6,1	6,5	6,4	6,6	6,2	6,7	6,3	6,9	5,4	6,6	6,5	6,3	6,7	6,1	
		Complessità delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?		6,6	6,1	6,4	6,5	6,0	6,4	6,5	6,0	6,2	6,7	6,3	6,9	5,8	5,7	6,6	6,8	6,7	6,3	6,7	
		È soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione?		6,6	6,1	6,4	6,0	6,3	6,3	6,9	6,4	6,6	6,1	6,8	6,2	5,9	5,8	6,7	6,6	6,3	6,7	6,1	
Ritornare		Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua transizione personale da parte degli operatori?		6,9	6,2	6,8	6,3	6,8	6,5	6,9	6,5	6,6	6,6	6,6	6,5	6,9	5,4	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7	
Soddisfazione complessiva		Come valuta il Suo percorso riabilitativo rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?		6,5	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,8	6,3	6,9	6,5	6,7	6,2	6,8	5,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,7	
Net Promoter Score				39	49	42	47	34	42	34	52	34	72	55	45	76	30	55	35	65	53	35	
Customer Satisfaction Score (CSAT %)				92,2	85,5	86,2	83,1	85,1	85,5	96,1	89,7	92,0	93,4	88,2	95,4	76,7	84,4	87,8	93,8	93,9	87,1	83,5	

[illegible]