

| RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024                                                |                                                                                                                                  |                      |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| Villa Margherita Vicenza                                                                   |                                                                                                                                  | Questionari inseriti |              | 6        |              | 13       |              | 14       |              | 14       |              | 19       |              | 10       |              | 5        |              | 4        |              | 1        |              | 6        |              |
|                                                                                            |                                                                                                                                  | GEN                  |              | FEB      |              | MAR      |              | APR      |              | MAG      |              | GIU      |              | LUG      |              | AGO      |              | SETT     |              | OTT      |              | NOV      |              |
|                                                                                            |                                                                                                                                  | 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<br>Come valuta:                                                        | Come valuta la pulizia della struttura?                                                                                          | 5,0                  | 4,7          | 4,1      | 4,5          | 4,7      | 4,8          | 4,4      | 4,7          | 4,3      | 4,4          | 4,1      | 4,6          | 5,0      | 4,8          | 5,0      | 5,0          | 3,0      |              | 4,3      | 5,0          | 3,6      | 4,5          |
|                                                                                            | Come valuta il comfort e la cura della stanza?                                                                                   | 5,0                  | 4,6          | 4,3      | 4,3          | 5,0      | 4,8          | 4,9      | 4,7          | 4,6      | 4,4          | 4,3      | 4,4          | 4,6      | 4,7          | 4,5      | 5,0          | 5,0      | 4,7          | 4,9      | 4,5          | 4,8      | 5,0          |
|                                                                                            | Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?                                                                                          | 5,0                  | 4,7          | 4,2      | 4,5          | 4,4      | 4,8          | 4,4      | 4,7          | 4,4      | 4,4          | 3,5      | 4,7          | 4,0      | 4,7          | 3,5      | 5,0          | 3,0      |              | 5,0      | 4,9          | 3,7      | 4,4          |
|                                                                                            | Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?                                                   | 5,0                  | 4,4          | 4,8      | 4,5          | 5,0      | 4,8          | 4,7      | 4,7          | 4,8      | 4,3          | 4,5      | 4,5          | 5,0      | 4,6          | 4,5      | 5,0          | 5,0      |              | 4,7      | 4,7          | 4,8      | 4,7          |
| PROFESSIONALITA' PERCEPITA<br>(Medici, Sanitari, Assistente sociale ecc.).<br>Come valuta: | Come valuta la competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?                | 5,0                  | 4,9          | 5,0      | 4,7          | 5,0      | 4,9          | 4,8      | 4,9          | 4,9      | 4,5          | 5,0      | 4,7          | 4,6      | 4,9          | 5,0      | 5,0          | 3,0      |              | 5,0      | 5,0          | 4,6      | 4,6          |
|                                                                                            | Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?                       | 5,0                  | 4,8          | 4,8      | 4,5          | 5,0      | 4,9          | 4,8      | 4,7          | 4,9      | 4,4          | 4,8      | 4,7          | 4,4      | 4,8          | 4,8      | 5,0          | 4,9      | 5,0          |          | 5,0          | 5,0      | 4,6          |
|                                                                                            | Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi    | 5,0                  | 4,8          | 4,7      | 4,5          | 5,0      | 4,9          | 4,7      | 4,8          | 4,7      | 4,3          | 4,8      | 4,9          | 4,6      | 4,9          | 5,0      | 5,0          | 5,0      |              | 4,5      | 5,0          | 4,6      | 4,4          |
|                                                                                            | Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?                                                                         | 5,0                  | 4,8          | 4,8      | 4,6          | 5,0      | 5,0          | 4,7      | 4,8          | 4,8      | 4,6          | 5,0      | 4,9          | 4,6      | 4,9          | 4,5      | 4,9          | 5,0      |              | 5,0      | 5,0          | 4,8      | 4,8          |
|                                                                                            | Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabil | 5,0                  |              | 4,8      |              | 5,0      |              | 4,7      |              | 4,6      |              | 4,8      |              | 4,4      |              | 5,0      |              | 5,0      |              | 5,0      |              | 4,5      |              |
| STILE DELLA CASA<br>UMANIZZAZIONE DELLE CURE<br>Come valuta:                               | È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?                                      | 5,0                  | 4,7          | 4,8      | 4,5          | 4,9      | 4,8          | 4,7      | 4,7          | 4,6      | 4,5          | 5,0      | 4,5          | 4,4      | 4,7          | 5,0      | 5,0          | 5,0      |              | 4,5      | 4,9          | 4,8      | 4,6          |
|                                                                                            | È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria?                       | 5,0                  | 4,8          | 4,8      | 4,4          | 5,0      | 4,9          | 4,7      | 4,8          | 4,9      | 4,6          | 5,0      | 4,6          | 4,6      | 4,8          | 5,0      | 5,0          | 5,0      |              | 5,0      | 4,9          | 4,8      | 4,9          |
|                                                                                            | Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?                        | 5,0                  | 4,8          | 4,7      | 4,7          | 4,9      | 5,0          | 4,7      | 4,9          | 4,8      | 4,5          | 5,0      | 4,8          | 4,6      | 4,8          | 5,0      | 5,0          | 5,0      |              | 5,0      | 5,0          | 5,0      | 4,8          |
| ASPETTI ALBERGHIERI                                                                        |                                                                                                                                  | 5,0                  | 4,6          | 4,4      | 4,5          | 4,8      | 4,8          | 4,6      | 4,7          | 4,5      | 4,4          | 4,1      | 4,6          | 4,7      | 4,7          | 4,4      | 5,0          | 4,0      |              | 4,7      | 4,9          | 4,2      | 4,6          |
| PROFESSIONALITA' PERCEPITA                                                                 |                                                                                                                                  | 5,0                  | 4,8          | 4,8      | 4,6          | 5,0      | 4,9          | 4,7      | 4,8          | 4,8      | 4,5          | 4,9      | 4,8          | 4,5      | 4,9          | 4,9      | 5,0          | 4,6      |              | 4,9      | 5,0          | 4,6      | 4,6          |
| STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE                                                |                                                                                                                                  | 5,0                  | 4,8          | 4,8      | 4,5          | 4,9      | 4,9          | 4,7      | 4,8          | 4,8      | 4,5          | 5,0      | 4,6          | 4,5      | 4,8          | 5,0      | 5,0          | 5,0      |              | 4,8      | 4,9          | 4,9      | 4,8          |
| INDICATORI DI SINTESI                                                                      | Customer Satisfaction Index                                                                                                      | 96,7                 | 96,4         | 87,7     | 90,4         | 88,6     | 98,5         | 82,9     | 97,1         | 90,5     | 92,0         | 94,0     | 93,3         | 92,0     | 96,7         | 90,0     | 100,0        | 80,0     |              | 83,3     | 100,0        | 83,5     | 95,6         |
|                                                                                            | Net Promoter Score                                                                                                               | 83                   | 82           | 54       | 40           | 57       | 85           | 64       | 68           | 68       | 33           | 80       | 44           | 80       | 67           | 25       | 100          | 0        |              | 50       | 80           | 41       | 67           |

Commenti

16/02/2024 manca numero adeguato di fisioterapisti  
11/03/2024 10 giorni per riparare uno sciaquone mi sembra veramente troppomigliorare pianificazione giornata, spesso più attività allo stesso tempo  
15/03/2024 maggior snellimento delle procedure di accettazione e amministrativa  
20/03/2024 ci vorrebbe più personale specialmente per quelli che non sono autosufficienti.un forte grazie a tutto il personale sono ottimi  
04/04/2024 ho ricevuto questo questionario in ritardo perxio avrei voluto più tempo per esprimermi con maggior attenzione  
15/04/2024 soddisfattissima delle oss e infermiere sempre disponibili, servirebbe più supporto psicologico da parte della psicologico. 45 minuti a settimana è poco  
16/04/2024 complimenti a tutto il personale preparato, pronto e unico veramente. grazie di cuore a tutti  
03/05/2024 per la mia esperienza consiglio installazione di climatizzatore in palestra, castello, e tendoni per migliorare lo svolgimento della riabilitazione  
03/05/2024 ero alloggiata alla camera 86 il bagno non è molto confortevoleil lavandino non è accessibile e sembra precario. Lo sciacquone dell'acqua non funziona quasi mai. l'Piscina: poco funzionale l fatto che i pazienti debbano salire in stanza per fare la doccia  
13/05/2024 nella palestra del castello nello svolgere fisioterapia, per il caldo provato per l'assenza di tendaggi o possibili areazioni all'interni, viene difficile svolgere l'attività  
14/05/2024 restrittive le norme sull'uso della palestra  
24/05/2024 punto luce notturno  
21/06/2024 nulla da dichiarare tutto perfetto.  
16/07/2024 io ho fatto riabilitazione per protesi al ginocchio e devo dire che sono stata più che contenta per tanto un grazie di cuore  
22/07/2024 um particolare ringraziamento ad Adina per il lavoro svolto con tanto impegno e competenza  
25/07/2024 tirocinante infermiera poco professionale e invadente  
11/10/2024 scarsa terapia riabilitativa nel reparto parkinson  
11/10/2024 complimenti ai fisioterapisti e infermieri  
18/10/2024 criticità: nonostante il personale sia stato sempre cortese e disponibile, ci sono state delle inefficienze date dal n di operatori. la mancanza di personale incide sulla qualità nonostante la buona qualità del singolo  
11/11/2024 il personale è stato cortese e professionale  
13/11/2024 pasti più caldi  
19/11/2024 migliorare la cucina basta poco a cucinare bene o male  
27/11/2024 poco personale  
27/11/2024 struttura molto bella per creare armonia ovunque serve più personale  
09/12/2024 mancano i condizionatori lungo il corridoio di reparto  
17/12/2024 piu pulizia nei bagnipasti meno abbondanti e più di qualità sia della materia prima che della elaborazione. Posate piu pulite, piatti, tazzine e scodelle rotte e si possono annidare batteri e porcherie