

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

Villa Fastiggi (PU)		Questionari inseriti		8		10		12		8		15		17		11		12		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	Media BU	Media Gruppo
Scala di valutazione da 1 a 5																											
ASPETTI ALBERGHIERI Come valuta:	Come valuta la pulizia della struttura?	4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	4,8	5,0		4,9		4,9		4,9			
	Come valuta il comfort e la cura della stanza	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9		5,0		4,9		4,9			
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	4,2	3,1	4,3	3,3	4,1	3,2	4,2	3,3	4,3	3,1	4,3	3,8	4,3	3,9	4,3	3,9	4,3		4,6		4,3		4,3			
	Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9		5,0		4,9		4,9			
PROFESSIONALITA' PERCEPITA (Medici, Sanitari, Assistente sociale ecc.). Come valuta:	La competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	4,9		5,0		5,0		5,0			
	Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0		5,0		5,0		5,0			
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi?	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0		5,0		5,0		4,9			
	Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0		4,9		5,0		5,0			
STILE DELLA CASA UMANIZZAZIONE DELLE CURE Come valuta:	E' soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0		5,0		4,9		5,0			
	E' soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria?	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0		5,0		5,0		4,9			
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9		5,0		5,0		4,9			
ASPETTI ALBERGHIERI		4,8	4,5	4,8	4,5	4,7	4,5	4,8	4,6	4,8	4,5	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8	4,6	4,8		4,9		4,8		4,8			
PROFESSIONALITA' PERCEPITA		5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0		5,0		5,0		5,0			
STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE		4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0		5,0		5,0		5,0			
INDICATORI DI SINTESI	Customer Satisfaction Index	97,5	96,1	97,2	95,7	96,7	94,6	96,3	95,1	93,2	96,2	96,1	95,7	93,4	95,9	92,8	95,3	96,1		95,2		94,3		96,2			
	Net Promoter Score	96	90	92	87	78	86	90	90	86	88	88	84	90	91	87	90	88		91		92		89			