

**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023**

Villa Margherita Vicenza (Psichiatria)		Questionari inseriti																		
Scala di valutazione da 1 a 7	Questionari inseriti	11		11		10		12		14		10		14		6		DIC		
		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SETT	OTT	NOV	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo		
<b>Ammissione e accoglienza</b>	Tempi di attesa per ottenere il ricovero Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura	6,1 5,2	6,2 6,4	6,3 6,1	6,9 6,5	6,9 6,1	6,1 6,0	6,1 6,1	6,2 6,1	6,1 6,0	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	6,2 6,1	
<b>Pulizia</b>	Cleanliness del personale Come valuta la pulizia della camera? Come valuta la pulizia del bagno? Come valuta la pulizia degli altri ambienti?	5,9 5,8 5,5	6,1 6,0 5,9	6,1 6,0 6,0	6,1 6,2 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	6,2 6,1 6,2	
<b>Ristorazione</b>	Come valuta la quantità dei pasti? Come valuta la qualità dei pasti? Come valuta la possibilità di scelta del menù?	5,4 5,4 5,2	5,7 5,9 6,1	5,8 5,9 6,1	5,9 5,9 6,2	5,9 5,9 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	6,0 6,0 6,2	
<b>Confort e Cura degli ambienti</b>	Come valuta il confort e la cura della stanza? Come valuta il confort e la cura degli ambienti comuni? Come valuta il confort e la cura degli ared?	5,5 5,5 5,3	5,8 5,7 5,6	5,8 5,7 5,6	5,9 5,9 5,7	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	6,0 6,0 5,9	
<b>Disponibilità al ricovero</b>	Come valuta la disponibilità ad accogliere e a rispondere alle Sue richieste?	5,9	6,0	6,0	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2
<b>Professionalità Personale</b>	In base della sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistito/curato? Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute	5,9 5,9	6,1 6,1	6,0 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1	6,1 6,1
<b>Informazioni ricevute</b>	Completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti? E soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	5,9 6,2	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1	6,0 6,1
<b>Riservatezza</b>	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale da parte degli operatori?	6,0	6,2	6,0	6,3	6,2	6,3	6,2	6,4	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3
<b>Soddisfazione complessiva</b>	Come valuta il Suo percorso assistenziale rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	6,1	6,0	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1
<b>Nel Periodo Scade</b>		54	59	65	47	40	40	100	51	71	77	56	49	30	55	63	57	33	67	46
<b>Customer Satisfaction Score (CSAT) %</b>		87,0	85,3	95,0	83,3	88,0	85,5	92,0	89,7	91,8	93,0	88,0	89,7	78,7	87,6	93,0	87,8	89,4	88,8	83,6

Indicatori trimestrali		Questionari inseriti											
	Questionari inseriti	1° trim			2°			3°			4° trim		
		Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo
<b>STILE DELLA CASA</b>	Percezione complessiva della cortesia del personale Percezione complessiva della disponibilità all'ascolto da parte del personale Percezione complessiva dell'efficacia e completezza delle informazioni fornite relative a esami, cure e trattamenti, anche dopo la dimissione	6,0 6,0 6,0	-0,9 -0,1 -0,9	-0,3 0,1 -0,1	6,7 6,8 6,5	0,7 0,1 0,5	0,1 0,2 0,2	6,7 6,7 6,1	-0,8 -0,1 -0,6	0,2 0,1 -0,1	6,8 6,8 6,1	-0,8 -0,1 -0,6	0,2 0,1 -0,1
<b>ASPETTI ALBERGHIERI</b>	Pulizia Cucina Confort e cura	6,0 5,5 5,9	-0,1 -0,8 -0,2	-0,1 -0,2 0,0	5,7 6,0 5,7	-0,3 0,5 -0,2	-0,3 0,2 -0,1	6,6 6,6 6,3	-0,4 -0,7 -0,6	0,8 0,1 -0,4	6,6 6,7 6,3	-0,4 -0,7 -0,6	0,8 0,1 -0,4
<b>FIDELIZIONE COMPETENZE</b>	In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistito/curato?	6,1	-0,4	0,1	6,6	0,1	0,1	6,4	-0,6	0,0	6,4	-0,6	0,0
<b>INDICATORI DI SANTEI</b>	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero? Nel Periodo Scade Customer Satisfaction Score (CSAT) %	6,3 50	-0,2 -2,0	0,3 1,0	6,4 91,8	0,1 2,5	0,0 1,3	6,2 87,9	-0,8 -1,3	0,0 1,1	6,2 89,9	-0,8 -0,9	0,0 -0,9

