

Casa di Cura Villa al Lago srl, Via 7 Dicembre 1, 46100 Mantova.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza nel **primo trimestre 2024** relativa a **49** questionari raccolti su **132** pazienti dimessi nel periodo

| Questionari Esaminati dal 01/01/2024 al 31/03/2024  |        | 49 QUESTIONARI |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
|-----------------------------------------------------|--------|----------------|-------|------------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|----------|------|
| QUESITO                                             | TOTALE |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Motivo della scelta di questo Istituto              |        | 132            |       | DIMISSIONI |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Specializzazione nel trattamento del mio problema   |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Ass. di tipo alberghiero di migliore qualità        |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Accesso al ricovero più rapido                      |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Vicinanza della mia residenza alla struttura        |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| tecnologie assistitutive migliori e all'avanguardia |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| QUESITO                                             | OTTIMO | %              | BUONO | %          | MEDIO | %      | SCARSO | %     | NON R. | %      | TOT. RG. | %    |
| Come valuta il livello di igiene e pulizia?         |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Pulizia dei servizi igienici                        | 34     | 69,36%         | 14    | 28,57%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Pulizia delle camere di degenza                     | 31     | 63,27%         | 18    | 36,73%     | 0     | 0,00%  | 0      | 0,00% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Parti comuni                                        | 32     | 65,31%         | 16    | 32,65%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| E' soddisfatto dei pasti?                           |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Qualità                                             | 22     | 44,90%         | 19    | 38,76%     | 3     | 6,12%  | 1      | 2,04% | 4      | 8,16%  | 49       | 100% |
| Quantità                                            | 22     | 44,90%         | 20    | 40,82%     | 3     | 6,12%  | 2      | 4,08% | 2      | 4,08%  | 49       | 100% |
| Orario di distribuzione                             | 19     | 38,76%         | 23    | 46,94%     | 4     | 8,16%  | 0      | 0,00% | 3      | 6,12%  | 49       | 100% |
| Temperatura                                         | 20     | 40,82%         | 22    | 44,90%     | 4     | 8,16%  | 0      | 0,00% | 3      | 6,12%  | 49       | 100% |
| Come valuta l'assistenza notturna?                  |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 22     | 44,90%         | 18    | 36,73%     | 3     | 6,12%  | 1      | 2,04% | 5      | 10,20% | 49       | 100% |
| Gentilezza                                          | 26     | 53,06%         | 19    | 38,76%     | 0     | 0,00%  | 0      | 0,00% | 4      | 8,16%  | 49       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 26     | 53,06%         | 18    | 36,73%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 4      | 8,16%  | 49       | 100% |
| Come considera l'assistenza medica?                 |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Frequenza visite                                    | 21     | 42,86%         | 17    | 34,69%     | 7     | 14,29% | 1      | 2,04% | 3      | 6,12%  | 49       | 100% |
| Disp. a fornire inform. sul decorso della malattia  | 27     | 55,10%         | 16    | 32,65%     | 4     | 8,16%  | 2      | 4,08% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Gentilezza                                          | 31     | 63,27%         | 13    | 26,53%     | 2     | 4,08%  | 0      | 0,00% | 3      | 6,12%  | 49       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 28     | 57,14%         | 12    | 24,49%     | 6     | 12,24% | 0      | 0,00% | 3      | 6,12%  | 49       | 100% |
| Come considera l'assistenza infermieristica?        |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 28     | 57,14%         | 15    | 30,61%     | 3     | 6,12%  | 1      | 2,04% | 2      | 4,08%  | 49       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 26     | 53,06%         | 18    | 36,73%     | 3     | 6,12%  | 1      | 2,04% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |
| Gentilezza                                          | 33     | 67,35%         | 14    | 28,57%     | 0     | 0,00%  | 1      | 2,04% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 29     | 59,18%         | 15    | 30,61%     | 3     | 6,12%  | 1      | 2,04% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |
| Come considera l'assistenza del pers. ausiliario?   |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 29     | 59,18%         | 13    | 26,53%     | 5     | 10,20% | 0      | 0,00% | 2      | 4,08%  | 49       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 34     | 69,36%         | 13    | 26,53%     | 0     | 0,00%  | 0      | 0,00% | 2      | 4,08%  | 49       | 100% |
| Gentilezza                                          | 30     | 61,22%         | 18    | 36,73%     | 0     | 0,00%  | 0      | 0,00% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 30     | 61,22%         | 18    | 36,73%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Come valuta il servizio dei terapisti?              |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Gentilezza                                          | 38     | 77,56%         | 8     | 16,33%     | 1     | 2,04%  | 1      | 2,04% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 36     | 73,47%         | 10    | 20,41%     | 2     | 4,08%  | 1      | 2,04% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 38     | 77,56%         | 6     | 12,24%     | 2     | 4,08%  | 1      | 2,04% | 2      | 4,08%  | 49       | 100% |
| Come valuta il personale amministrativo?            |        |                |       |            |       |        |        |       |        |        |          |      |
| Cortesia disponibilità                              | 40     | 81,63%         | 8     | 16,33%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 0      | 0,00%  | 49       | 100% |
| Chiarezza nel fornire informazioni                  | 38     | 77,56%         | 9     | 18,37%     | 1     | 2,04%  | 0      | 0,00% | 1      | 2,04%  | 49       | 100% |

## COMMENTI

Come si può facilmente notare dallo schema riportato, la somma delle valutazioni “**Ottimo+** **Buono**” raccoglie sistematicamente la percentuale nell’intorno del 90%, tranne alcune eccezioni riguardanti il servizio alberghiero di ristorazione. Il mix dei pazienti può agevolmente spiegare la tendenza

Con riferimento invece alla assistenza infermieristica-riabilitativa e socio sanitaria, le valutazioni confermano la buona performance del nostro personale, nonostante le ben note difficoltà al reclutamento di personale sanitario adeguatamente formato e motivato, difficoltà che accomunano strutture pubbliche con strutture private.

Ciò vale in particolare anche per il reclutamento del personale medico, di cui si notano gli effetti nelle valutazioni stesse, nonostante la struttura adotti standard assistenziali superiori a quelli richiesti dai contratti con l’Amministrazione regionale.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza nel **secondo, terzo e quarto trimestre 2024**  
relativa a **66 questionari** raccolti su **255** pazienti dimessi nel periodo

| Questionari Esaminati dal 01/04/24 al 31/12/2024    |        | 86 QUESTIONARI |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
|-----------------------------------------------------|--------|----------------|-------|------------|-------|--------|--------|-------|----------|--------|-----------|------|
| QUESITO                                             | TOTALE |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Motivo della scelta di questo Istituto              |        | 255            |       | DIMISSIONI |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Specializzazione nel trattamento del mio problema   |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Ass. di tipo alberghiero di migliore qualità        |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Accesso al ricovero più rapido                      |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Vicinanza della mia residenza alla struttura        |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| tecnologie riabilitative migliori e all'avanguardia |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| QUESITO                                             | OTTIMO | %              | BUONO | %          | MEDIO | %      | SCARSO | %     | NON R.L. | %      | TOT. REG. | %    |
| Come valuta il livello di igiene e pulizia?         |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Pulizia dei servizi igienici                        | 69     | 104,55%        | 57    | 86,36%     | 6     | 9,09%  | 1      | 1,52% | 0        | 0,00%  | 133       | 100% |
| Pulizia delle camere di degenza                     | 63     | 95,45%         | 59    | 89,39%     | 8     | 12,12% | 2      | 3,03% | 1        | 1,52%  | 133       | 100% |
| Parti comuni                                        | 59     | 89,39%         | 60    | 90,91%     | 9     | 13,64% | 2      | 3,03% | 3        | 4,55%  | 133       | 100% |
| E' soddisfatto dei pasti?                           |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Qualità                                             | 45     | 68,18%         | 60    | 90,91%     | 20    | 30,30% | 4      | 6,06% | 4        | 6,06%  | 133       | 100% |
| Quantità                                            | 59     | 89,39%         | 55    | 83,33%     | 14    | 21,21% | 0      | 0,00% | 5        | 7,58%  | 133       | 100% |
| Orario di distribuzione                             | 42     | 63,64%         | 58    | 87,88%     | 22    | 33,33% | 6      | 9,09% | 5        | 7,58%  | 133       | 100% |
| Temperatura                                         | 49     | 74,24%         | 58    | 87,88%     | 20    | 30,30% | 1      | 1,52% | 5        | 7,58%  | 133       | 100% |
| Come valuta l'assistenza infermiere?                |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 44     | 66,67%         | 54    | 81,82%     | 19    | 28,79% | 4      | 6,06% | 12       | 18,18% | 133       | 100% |
| Gentilezza                                          | 59     | 89,39%         | 54    | 81,00%     | 9     | 1,00%  | 0      | 1,00% | 11       | 16,67% | 133       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 52     | 78,79%         | 57    | 86,36%     | 11    | 16,67% | 1      | 1,52% | 12       | 18,18% | 133       | 100% |
| Come considera l'assistenza medica?                 |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Frequenza visite                                    | 49     | 74,24%         | 57    | 86,36%     | 14    | 21,21% | 5      | 7,58% | 8        | 12,12% | 133       | 100% |
| Disp. a fornire inform. sul decorso della malattia  | 55     | 83,33%         | 55    | 83,33%     | 13    | 19,70% | 3      | 4,55% | 7        | 10,61% | 133       | 100% |
| Gentilezza                                          | 75     | 113,64%        | 46    | 69,70%     | 6     | 9,09%  | 2      | 3,03% | 4        | 6,06%  | 133       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 61     | 92,42%         | 53    | 80,30%     | 10    | 15,15% | 4      | 6,06% | 5        | 7,58%  | 133       | 100% |
| Come considera l'assistenza infermieristica?        |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 60     | 90,91%         | 58    | 87,88%     | 8     | 12,12% | 3      | 4,55% | 4        | 6,06%  | 133       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 62     | 93,94%         | 57    | 86,36%     | 8     | 12,12% | 3      | 4,55% | 3        | 4,55%  | 133       | 100% |
| Gentilezza                                          | 76     | 115,15%        | 49    | 74,24%     | 5     | 7,58%  | 1      | 1,52% | 2        | 3,03%  | 133       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 65     | 98,48%         | 55    | 83,33%     | 8     | 12,12% | 2      | 3,03% | 3        | 4,55%  | 133       | 100% |
| Come considera l'assistenza del pers. ausiliario?   |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Tempestività nel rispondere alle chiamate           | 58     | 87,88%         | 53    | 80,30%     | 14    | 21,21% | 5      | 7,58% | 3        | 4,55%  | 133       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 63     | 95,45%         | 56    | 84,85%     | 9     | 13,64% | 3      | 4,55% | 2        | 3,03%  | 133       | 100% |
| Gentilezza                                          | 67     | 101,52%        | 54    | 81,82%     | 7     | 10,61% | 3      | 4,55% | 2        | 3,03%  | 133       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 59     | 89,39%         | 59    | 89,39%     | 7     | 10,61% | 5      | 7,58% | 3        | 4,55%  | 133       | 100% |
| Come valuta il servizio dei tempi?                  |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Gentilezza                                          | 105    | 159,09%        | 27    | 40,91%     | 1     | 1,52%  | 0      | 0,00% | 0        | 0,00%  | 133       | 100% |
| Attenzione ai problemi                              | 100    | 151,52%        | 30    | 45,45%     | 2     | 3,03%  | 0      | 0,00% | 1        | 1,52%  | 133       | 100% |
| Disponibilità a fornire informazioni                | 103    | 156,06%        | 29    | 43,94%     | 1     | 1,52%  | 0      | 0,00% | 0        | 0,00%  | 133       | 100% |
| Come valuta il personale amministrativo?            |        |                |       |            |       |        |        |       |          |        |           |      |
| Cortesia disponibilità                              | 97     | 146,97%        | 33    | 50,00%     | 2     | 3,03%  | 0      | 0,00% | 1        | 1,52%  | 133       | 100% |
| Chiarezza nel fornire informazioni                  | 97     | 146,97%        | 32    | 48,48%     | 3     | 4,55%  | 0      | 0,00% | 1        | 1,52%  | 133       | 100% |

L'andamento delle valutazioni non ha scostamenti significativi rispetto al primo trimestre.

L'assistenza erogata dal personale infermieristico, socio sanitario e FKT, mantiene una valutazione sempre nell'intorno del 90% di giudizi "OTTIMO+BUONO"