

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

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza nel **primo semestre 2025** relativa a **76** questionari raccolti su **236** pazienti dimessi nel periodo

Questionari Esaminati dal 01/01/2025 al 30/06/2025		76 QUESTIONARI										
QUESITO	TOTALE											
Motivo della scelta di questo Istituto		236 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 assistenziali migliori e all'avanguardia												
QUESITO	OTTIMO	%	BUONO	%	MEDIO	%	SCARSO	%	NON R.	%	TOT. REG.	%
Come valuta il livello di igiene e pulizia?												
Pulizia dei servizi igienici	44	57,89%	26	34,21%	6	7,89%	0	0,00%	0	0,00%	76	100%
Pulizia delle camere di degenza	41	53,95%	26	34,21%	4	5,26%	0	0,00%	5	6,58%	76	100%
Parti comuni	36	47,37%	29	38,16%	4	5,26%	1	1,32%	6	7,89%	76	100%
E' soddisfatto dei pasti?												
Qualità	28	36,84%	37	48,68%	10	13,16%	0	0,00%	1	1,32%	76	100%
Quantità	34	44,74%	28	36,84%	10	13,16%	1	1,32%	3	3,95%	76	100%
Orario di distribuzione	28	36,84%	33	43,42%	9	11,84%	2	2,63%	4	5,26%	76	100%
Temperatura	34	44,74%	30	39,47%	6	7,89%	1	1,32%	5	6,58%	76	100%
Come valuta l'assistenza notturna?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	32	42,11%	35	46,05%	4	5,26%	1	1,32%	4	5,26%	76	100%
Gentilezza	46	59,21%	24	31,58%	3	3,95%	0	0,00%	4	5,26%	76	100%
Attenzione ai problemi	37	48,68%	29	38,16%	4	5,26%	0	0,00%	6	7,89%	76	100%
Come considera l'assistenza medica?												
Frequenza visite	35	46,05%	32	42,11%	5	6,58%	2	2,63%	2	2,63%	76	100%
Disp. a fornire inform. sul decorso della malattia	36	47,37%	31	40,79%	3	3,95%	1	1,32%	5	6,58%	76	100%
Gentilezza	48	63,16%	26	34,21%	0	0,00%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%
Attenzione ai problemi	43	56,58%	30	39,47%	1	1,32%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%
Come considera l'assistenza infermieristica?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	37	48,68%	32	42,11%	5	6,58%	1	1,32%	1	1,32%	76	100%
Disponibilità a fornire informazioni	38	50,00%	31	40,79%	4	5,26%	0	0,00%	3	3,95%	76	100%
Gentilezza	50	65,79%	23	30,26%	1	1,32%	1	1,32%	1	1,32%	76	100%
Attenzione ai problemi	41	53,95%	30	39,47%	3	3,95%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%
Come considera l'assistenza del pers. ausiliario?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	36	47,37%	32	42,11%	5	6,58%	1	1,32%	2	2,63%	76	100%
Disponibilità a fornire informazioni	47	61,84%	23	30,26%	4	5,26%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%
Gentilezza	49	64,47%	23	30,26%	1	1,32%	0	0,00%	3	3,95%	76	100%
Attenzione ai problemi	42	55,26%	26	34,21%	5	6,58%	0	0,00%	3	3,95%	76	100%
Come valuta il servizio dei tempi?												
Gentilezza	55	72,37%	19	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%
Attenzione ai problemi	49	64,47%	24	31,58%	0	0,00%	0	0,00%	3	3,95%	76	100%
Disponibilità a fornire informazioni	47	61,84%	26	34,21%	0	0,00%	0	0,00%	3	3,95%	76	100%
Come valuta il personale amministrativo?												
Cortesia disponibilità	61	80,26%	15	19,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	76	100%
Chiarezza nel fornire informazioni	59	77,63%	15	19,74%	0	0,00%	0	0,00%	2	2,63%	76	100%

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

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza nel **secondo semestre 2025** relativa a **96 questionari raccolti su 282 pazienti dimessi nel periodo**

Questionari Esaminati dal 30/06/2025 al 31/12/2025		96 QUESTIONARI										
QUESITO	TOTALE											
Motivo della scelta di questo Istituto		282 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.	%	TOT. REG.	%
Come valuta il livello di igiene e pulizia?												
Pulizia dei servizi igienici	45	46,86%	44	45,83%	4	4,17%	1	1,04%	2	2,06%	96	100%
Pulizia della camera di degenza	43	44,79%	44	45,83%	3	3,13%	2	2,06%	4	4,17%	96	100%
Parti comuni	46	47,92%	38	39,58%	4	4,17%	3	3,13%	5	5,21%	96	100%
E' soddisfatto dei pasti?												
Qualità	27	28,13%	38	39,58%	23	23,96%	7	7,29%	1	1,04%	96	100%
Quantità	30	31,25%	45	46,86%	17	17,71%	3	3,13%	1	1,04%	96	100%
Orario di distribuzione	28	29,17%	39	40,63%	23	23,96%	4	4,17%	2	2,06%	96	100%
Temperatura	35	36,46%	39	40,63%	13	13,54%	6	6,25%	3	3,13%	96	100%
Come valuta l'assistenza notturna?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	35	36,46%	37	38,54%	12	12,50%	6	6,25%	6	6,25%	96	100%
Gentilezza	50	52,06%	30	31,00%	6	6,00%	4	4,00%	6	6,25%	96	100%
Attenzione ai problemi	40	41,67%	38	39,58%	6	6,25%	5	5,21%	7	7,29%	96	100%
Come considera l'assistenza medica?												
Frequenza visite	38	39,58%	37	38,54%	16	16,67%	2	2,06%	3	3,13%	96	100%
Disp. a fornire inform. sul decorso della malattia	41	42,71%	36	37,50%	13	13,54%	1	1,04%	5	5,21%	96	100%
Gentilezza	54	56,25%	31	32,29%	7	7,29%	2	2,06%	2	2,06%	96	100%
Attenzione ai problemi	44	45,83%	36	37,50%	8	8,33%	6	6,25%	2	2,06%	96	100%
Come considera l'assistenza infermieristica?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	42	43,75%	39	40,63%	7	7,29%	5	5,21%	3	3,13%	96	100%
Disponibilità a fornire informazioni	42	43,75%	37	38,54%	8	8,33%	5	5,21%	4	4,17%	96	100%
Gentilezza	52	54,17%	33	34,38%	3	3,13%	3	3,13%	5	5,21%	96	100%
Attenzione ai problemi	46	47,92%	38	39,58%	3	3,13%	4	4,17%	5	5,21%	96	100%
Come considera l'assistenza del pers. ausiliario?												
Tempestività nel rispondere alle chiamate	37	38,54%	41	42,71%	9	9,38%	6	6,25%	3	3,13%	96	100%
Disponibilità a fornire informazioni	46	47,92%	35	36,46%	9	9,38%	2	2,06%	4	4,17%	96	100%
Gentilezza	50	52,06%	34	35,42%	6	6,25%	4	4,17%	2	2,06%	96	100%
Attenzione ai problemi	41	42,71%	39	40,63%	7	7,29%	6	6,25%	3	3,13%	96	100%
Come valuta il servizio dei terapisti?												
Gentilezza	73	76,04%	20	20,83%	1	1,04%	0	0,00%	2	2,06%	96	100%
Attenzione ai problemi	68	70,83%	23	23,96%	1	1,04%	0	0,00%	4	4,17%	96	100%
Disponibilità a fornire informazioni	66	68,75%	21	21,88%	4	4,17%	1	1,04%	4	4,17%	96	100%
Come valuta il personale amministrativo?												
Cortesie disponibilità	74	77,08%	17	17,71%	4	4,17%	1	1,04%	0	0,00%	96	100%
Chiarezza nel fornire informazioni	72	75,00%	18	18,75%	3	3,13%	1	1,04%	2	2,06%	96	100%

COMMENTI

Permane una modesta criticità nell'apprezzamento del servizio di ristorazione, che si giustifica principalmente con la grande variabilità della popolazione assistita; nonostante gli sforzi della compagnia che fornisce i servizi, e dando la priorità ai trattamenti per pazienti disfagici (date le possibili gravi conseguenze sulla salute dei pazienti disfagici se non adeguatamente assistiti) appare arduo soddisfare attese ad altissima variabilità.

Qualche sofferenza nella assistenza notturna spiegabile anche con un significativo cambiamento nel passaggio della gestione del personale socio sanitario, da una cooperativa sociale alla diretta gestione da parte del management della struttura. Corsi di formazione per migliorare la risposta assistenziale sono in corso.