

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019

Arcugnano		31		33		35		37		39		41		43		45		47		49		
		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	
Ammissione e accoglienza	Come valuta il tempo di attesa per ottenere il ricovero?	5,8	6,3	5,5	6,2	5,3	6,1	5,4	6,0	5,2	5,9	5,1	5,8	5,0	5,3	6,0	5,2	5,4	5,1	5,8	5,0	5,3
	Come valuta l'efficacia delle informazioni per orientarsi con facilità all'interno della struttura?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in struttura?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in reparto?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Pulizia	Come valuta il tempo di attesa per la sistemazione nella camera?	5,7	6,2	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,5	4,8	5,3	4,6	5,3	4,6	4,9	5,6	4,8	5,0	4,7	5,4	4,6	4,9
	Come valuta la completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la pulizia della camera?	5,7	6,2	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,5	4,8	5,3	4,6	5,3	4,6	4,9	5,6	4,8	5,0	4,7	5,4	4,6	4,9
	Come valuta la pulizia degli altri ambienti?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
Ristorazione	Come valuta la qualità dei pasti?	5,7	6,2	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,5	4,8	5,3	4,6	5,3	4,6	4,9	5,6	4,8	5,0	4,7	5,4	4,6	4,9
	Come valuta la quantità dei pasti?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la possibilità di scelta dei menù?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta i comfort e la cura della stanza?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Confort e Cura degli ambienti	Come valuta i comfort e la cura degli ambienti comuni?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta i comfort e la cura degli aneddi?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Medici e sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Medici e sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Assistenza Medica	Come valuta la disponibilità dei Medici ad ascoltare e a rispondere alle Sue domande?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Medici e sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta la completezza delle informazioni fornite dai Medici su esami, cure e trattamenti?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la disponibilità degli infermieri ad ascoltare e a rispondere alle Sue richieste?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Assistenza infermieristica	Come valuta la tempestività degli infermieri a rispondere alle Sue richieste?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	gli infermieri sono rivolti a Lei con rispetto e cortesia?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta la disponibilità del Personale d'Assistenza ad ascoltare e a rispondere alle Sue richieste?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la tempestività del Personale d'Assistenza a rispondere alle Sue richieste?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Personale di Assistenza	Il Personale d'Assistenza è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta la disponibilità del personale della riabilitazione ad ascoltare e a rispondere alle Sue domande?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal personale della Riabilitazione sui trattamenti?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Il Personale di Riabilitazione è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Informazioni ricevute	Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni sulla persona a cui far riferimento per i suoi problemi?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni sul suo stato di salute?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta la completezza e la chiarezza delle informazioni e spiegazioni ricevute sulle cure e/o procedure da seguire dopo la dimissione?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistito/curato?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Soddisfazione	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale da parte del personale?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta nel complesso le cure e la prevenzione?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
	Come valuta complessivamente la Sua esperienza di ricovero e cura in questa struttura?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
	Come valuta l'organizzazione del personale nel suo insieme?	5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Valutazione complessiva del ricovero	Come valuta la Sua esperienza complessiva rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
		5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
		5,8	6,3	5,5	6,0	5,3	5,8	5,1	5,6	4,9	5,4	4,7	5,4	4,7	5,0	5,7	4,9	5,1	4,8	5,5	4,7	5,0
		5,9	6,4	5,6	6,1	5,4	5,9	5,2	5,7	5,0	5,6	4,9	5,5	4,8	5,1	5,8	5,0	5,2	4,9	5,6	4,8	5,1
Totale Promotori Score		58	63	55	60	53	58	51	56	49	54	47	54	47	50	57	49	51	48	55	47	50

2019			
Anno	Δ	Δ	Δ
Media BU	0,7	-0,1	0,0
Media Gruppo	6,5	-0,1	-0,1

Numero di questionari completati (in decimi): 49%