

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024																											
Istituto Santo Stefano		Questionari inseriti		10		15		27		35		30		22		18		47		26		27		19		8	
				GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV		DIC	
				Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo
ASPETTI ALBERGHIERI Come valuta:	Come valuta la pulizia della struttura?	5,0	4,7	4,7	4,5	4,9	4,8	4,9	4,7	4,7	4,4	4,9	4,6	5,0	4,8	4,9	5,0	4,8	4,9	5,0	4,8	4,9	5,0	5,0	4,5	4,7	4,8
	Come valuta il comfort e la cura della stanza?	3,8	4,6	4,6	4,3	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,4	4,9	4,4	5,0	4,7	4,8	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	5,0	4,8	
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	5,0	4,7	4,6	4,5	4,4	4,8	4,6	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7	5,0	4,7	4,4	5,0	4,3	4,4	4,9	4,8	4,4	4,9	4,8	4,4	4,8	
	Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	5,0	4,4	5,0	4,5	5,0	4,8	4,9	4,7	5,0	4,3	4,9	4,5	5,0	4,6	5,0	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	4,7	4,9	4,7	5,0	4,5	
PROFESSIONALITA' PERCEPITA (Medici, Sanitari, Assistente sociale ecc.). Come valuta:	Come valuta la competenza professionale e la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?	5,0	4,9	5,0	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,5	4,9	4,7	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,6	5,0	4,9
	Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?	5,0	4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	4,4	4,9	4,7	5,0	4,8	5,0	4,9	4,8	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	4,6	5,0	4,8
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi	5,0	4,8	5,0	4,5	4,9	4,9	5,0	4,8	5,0	4,3	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	4,4	4,8	4,9	
	Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia?	5,0	4,8	5,0	4,6	5,0	5,0	4,9	4,8	5,0	4,6	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
	Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabil	5,0	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	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
STILE DELLA CASA UMANIZZAZIONE DELLE CURE Come valuta:	È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	5,0	4,7	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,7	4,9	4,5	5,0	4,5	5,0	4,7	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,6	5,0	4,7
	È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria?	5,0	4,8	5,0	4,4	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,6	5,0	4,6	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,7
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?	5,0	4,8	5,0	4,7	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9
ASPETTI ALBERGHIERI		4,7	4,6	4,7	4,5	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,4	4,9	4,6	5,0	4,7	4,8	5,0	4,7	5,0	4,7	4,8	4,9	4,9	4,9	4,6	4,8	4,7
PROFESSIONALITA' PERCEPITA		5,0	4,8	5,0	4,6	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,5	4,9	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,6	5,0	4,9
STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE		5,0	4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,5	5,0	4,6	5,0	4,8	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,8
INDICATORI DI SINTESI	Customer Satisfaction Index	100,0	96,4	100,0	90,4	97,8	98,5	97,1	97,1	98,0	92,0	94,3	93,3	98,9	96,7	97,4	100,0	90,8	96,9	100,0	98,9	95,6	97,5	98,2	100	82	100
	Net Promoter Score	100	82	100	40	96	85	91	68	90	33	86	44	100	67	91	100	88	96	80	100	67	100	82	100	82	100

Commenti
25/06/2024 Migliorare la connessione wifi