

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024																													
S. Alessandro		Questionari inseriti				GEN		2 FEB		3 MAR		2 APR		1 MAG		3 GIU		3 LUG		3 AGO		1 SETT		2 OTT		NOV		DIC	
Scala di valutazione da 1 a 7		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	Media BU	MediaGruppo	Media BU	MediaGruppo
Ammissione e accoglienza	Tempi di attesa per ottenere il ricovero		5,9	7	6,5	6,3	6,3	6,3	4	5,8	7	6,0	5	5,5	6	6,2	6,3	5,9	6	6,3	6,3	6,0	6,3	6,0	6,3	5,9	6,0	6,3	6,1
	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura		5,9	4	6,0	5,7	6,0	5	6,2	3	5,7	7	6,2	7	6,2	6	6,4	6	5,9	5	6,2	5,5	6,3	6,0	5,9	6,0	6,3	6,2	
Cortesia	Cortesia del personale		6,5	6,5	6,6	6,7	6,4	6	6,5	6	6,2	7	6,4	6,3	6,6	6,7	6,3	7	6,7	6,3	6,6	6,7	6,5	6,8	6,7	6,5	6,8	6,8	
	Come valuta la pulizia della camera?		6,1	8	6,0	7	6,1	6,5	6,5	7	6,1	5	5,8	6	5,9	5	5,9	6	6,3	3,5	6,0		5,8		5,8	6,2	5,8	6,2	
Pulizia	Come valuta la pulizia del bagno?		6,0	7	6,1	7	6,0	6	6,2	7	6,1	5,7	5,8	5,7	5,9	5	5,8	6	6,3	2	5,6		5,8		5,8	6,2	5,8	6,2	
	Come valuta la pulizia degli altri ambienti?		6,0	4	5,5	5,7	5,9	6	6,3	7	6,0	4,3	5,6	4,3	5,6	5	5,6	6	6,3	2,5	5,8		5,8		5,8	6,1	5,8	6,1	
Ristorazione	Come valuta la qualità dei pasti?		5,6	6	5,8	6,3	5,7	6	5,9	5	5,8	4,7	5,5	4,3	5,4	5,3	5,3	5	5,9	5	6,0		5,6		5,6	6,0	6,0	6,0	
	Come valuta la quantità dei pasti?		5,7	7	6,0	6,3	5,7	5	5,9	6	5,9	6	5,9	5	5,5	5,3	5,4	5	5,7	7	6,2		5,6		5,6	6,0	6,0	6,0	
Confort e Cura degli ambienti	Come valuta la possibilità di scelta del menù?		5,5	5	5,7	3,7	5,3	6	6,1	2	5,4	5,3	5,9	5	5,6	5,3	5,4	5	6,0	5,5	6,2		5,7		5,7	6,0	6,0	6,0	
	Come valuta il comfort e la cura della stanza?		5,9	6,5	6,2	6,3	5,9	6	6,2	7	6,2	4,7	5,7	6	5,9	5,3	5,8	7	6,5	6	6,2		6,1		6,1	6,4	6,4		
Disponibilità all'ascolto	Come valuta il comfort e la cura degli ambienti comuni?		5,6	5	5,9	6,7	5,8	6	6,0	6	5,9	4,7	5,7	5,7	5,7	5,3	5,6	5	6,1	6	6,3		6,0		6,0	6,3	6,3		
	Come valuta il comfort e la cura degli arredi?		5,8	7	6,1	6,3	5,7	5	5,9	7	6,0	4,7	5,7	5,7	5,7	5,3	5,6	6	6,2	5,5	6,1		5,9		5,9	6,2	6,2		
Professionalità Percepita	Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste?		6,3	6	6,4	7	6,2	6	6,4	7	6,4	6,7	6,3	6,3	6,4	6,7	6,4	7	6,7	7	6,5		6,5		6,5	6,3	6,3		
	In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?		6,4	6,5	6,5	6	6,2	6,5	6,6	7	6,5	7	6,3	6,3	6,5	6,3	6,3	6	6,6	7	6,7		6,6		6,6	6,5	6,7		
Informazioni ricevute	Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute		6,4	6	6,4	6,7	6,2	6,5	6,6	7	6,3	6,3	6,2	6	6,3	6,3	6,2	6	6,6	6,5	6,5		6,6		6,6	6,4	6,4		
	Completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti		6,4	5	6,1	6,3	6,1	6,5	6,5	3	5,9	6,7	6,3	6	6,3	6,3	6,1	6	6,6	6	6,4		6,5		6,5	6,4	6,5		
Riservatezza	E' soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione		6,3	5,5	6,3	5,7	5,8	6	6,5	5	6,1	6,3	6,1	6	6,3	4,7	6,0	6	6,7	5,5	6,5		6,6		6,6	6,4	6,6		
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale da parte degli operatori?		6,7	7	6,6	7	6,1	7	6,7	7	6,6	6,7	6,3	6,3	6,6	6,7	6,5	7	6,9	7	6,7		6,8		6,8	6,6	6,6		
Soddisfazione complessiva	Come valuta il Suo percorso riabilitativo rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?		6,2	6,5	6,4	6,7	6,3	6,5	6,4	7	6,4	7	6,1	6,7	6,5	6	6,2	6	6,4	7	6,6		6,3		6,3	6,3	6,3		
Net Promoter Score			58	50	58	67	54	50	72	100	58	100	64	33	59	100	45	0	59	100	77		58		65				
Customer Satisfaction Score (CSAT) %			86,5		89,2		86,5		89,6		87,2		80,9	95,2	92,0	85,7	87,6	85,7	91,7	100,0	94,6		90,1		90,2				

Indicatori trimestrali		Questionari inseriti		5		6		7		2	
		1° trim	Δ	1° trim	Δ	2° trim	Δ	3° trim	Δ	4° trim	Δ
		Media BU	Periodo	Media BU	Periodo	Media BU	Periodo	Media BU	Periodo	Media BU	Periodo
STILE DELLA CASA	Percezione complessiva della cortesia del personale	6,6	0,1	6,4	0,1	6,3	-0,3	6,7	0,3	6,5	-0,2
	Percezione complessiva della disponibilità all'ascolto da parte del personale	6,5	0,0	6,1	0,2	6,6	0,1	6,7	0,1	7,0	0,3
	Percezione complessiva dell'efficacia e completezza delle informazioni fornite relative a esami, cure e trattamenti, anche dopo la dimissione	5,6	-0,8		-0,5	5,8	0,2	5,8	0,0	5,8	0,1
ASPETTI ALBERGHIERI	Pulizia	6,1	-0,5		0,2	6,1	-0,1	5,4	-0,6	2,7	-2,8
	Cucina	5,7	0,6		0,0	5,1	-0,6	5,0	-0,1	5,8	0,8
	Confort e cura	6,3	-0,2		0,4	5,7	-0,6	5,7	0,0	5,8	0,1
PERCEZIONE COMPETENZE		In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?	6,3	-0,3	-0,1	6,8	0,6	6,2	-0,6	7,0	0,8
INDICATORI DI SINTESI	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua sperienza di ricovero?	6,6	0,2	6,3		6,8	0,2	6,2	-0,6	7,0	0,8
	Net Promoter Score	60	-	4		83	23	57	-26	43	34
	Customer Satisfaction Score (CSAT) %	94,3	-	4,2		97,6	3,3	89,8	-7,8	100,0	10,2

