

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024	
1	2
3	4
5	6
7	8
9	10
11	12
13	14
15	16
17	18
19	20
21	22
23	24
25	26
27	28
29	30
31	32
33	34
35	36
37	38
39	40
41	42
43	44
45	46
47	48
49	50
51	52
53	54
55	56
57	58
59	60
61	62
63	64
65	66
67	68
69	70
71	72
73	74
75	76
77	78
79	80
81	82
83	84
85	86
87	88
89	90
91	92
93	94
95	96
97	98
99	100

Arcuignano		Questionari inseriti		3		10		7		7		8		4		LUG		AGO		SETT		OTT		7		2	
		GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU															
Scala di valutazione da 1 a 7		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	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo	Media BU	Media Gruppo
	Ammissione e accoglienza	6	5,9	6,6	17,2	6,1	8,7	14,8	5,3	5,8	4,5	21,0	6,2	14,4	6,4	4,6	19,4	4,6	5,2	5,5	6,1						
		3,7	6,0	5,7	14,6	6,6	44,3	6,6	14,6	5,8	14,9	6	17,7	16,8	13,9	16,9	5,6	15,7	5,9	18,0	7						
	Cortesia	5,7	6,5	6,1	10,1	6,7	42,7	6,3	9,7	5,3	16,6	6,3	12,0	16,4	9,3	16,6	5,7	10,5	6,6	16,2	7						
		4,7	6,1	6,2	12,6	6	13,5	6,4	12,6	4,9	7,0	6,3	15,7	7,2	11,4	8,3	6	11,3	6,1	8,4	6,5						
	Pulizia	4,3	6,0	6,3	13,4	5,9	16,9	6	6,2	4,9	6,1	5,5	5,8	5,9	12,7	10,8	4,9	11,2	6,1	9,6	6,5						
		4,7	6,1	5,7	10,5	5,9	22,5	6,3	11,0	4,6	10,8	5,8	9,8	7,8	10,4	9,0	5,9	11,5	5,7	10,6	6,5						
	Ristorazione	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		5,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	6,2	5,1	5,6	6,5						
	Confort e Cura degli ambienti	5,3	5,6	5,8	13,3	5,9	23,9	5,9	12,3	5,1	11,7	5	12,7	9,6	12,4	9,9	5,1	14,9	5,1	8,4	7						
		4,3	5,7	6,1	6,5	5,4	6,2	6,1	6,4	5,1	5,9	5,8	5,9	5,5	5,6												

Indicatori trimestrali		Questionari inseriti			20			19			0			16		
		1° trim Media BU	△ Periodo	△ Gruppo	2° trim Media BU	△ Periodo	△ Gruppo	3° trim Media BU	△ Periodo	△ Gruppo	4° trim Media BU	△ Periodo	△ Gruppo			
STILE DELLA CASA	Percezione complessiva della cortesia del personale	6,2	-0,5	-0,4	6,0	-0,2	-0,4				6,4	-0,6	-0,2			
	Percezione complessiva della disponibilità all'ascolto da parte del personale	6,0	-0,6	-0,3	6,2	0,1	-0,2				5,7	-1,3	-0,8			
	Percezione complessiva dell'efficacia e completezza delle informazioni fornite relative a esami, cure e trattamenti, anche dopo la dimissione	5,6	-0,7	-0,5	6,1	0,5	-0,1				6,2	-0,5	-0,2			
ASPETTI ALBERGHIERI	Pulizia	5,5	-0,6	-0,4	5,6	0,1	-0,4				6,0	-1,0	0,4			
	Cucina	5,5	-0,8	-0,2	5,6	0,1	-0,2				5,8	-0,05	-0,1			
	Comfort e cura	5,3	-0,8	-0,6	5,7	0,4	-0,2				6,1	-0,7	0,0			
PERCEZIONE COMPETENZE		In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?			6,3	-0,4	-0,1	6,0	-0,3	-0,5	6,4	-0,6	-0,2			
INDICATORI DI SINTESI	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua sperienza di ricovero?	5,9	-0,6	-0,4	5,6	-0,3	-0,7				6,1	-0,9	-0,4			
	Net Promoter Score	55	-5	-1	58	3	-5				56	56	-10			
	Customer Satisfaction Score (CSAT) %	86,4	-1,5	-3,7	81,2	-5,2	-9,8				87,5	87,5	-4,8			

