

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019

Arcugnano		Questionari in corso																							
Indice di soddisfazione da 1 a 7		GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV		DIC	
		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
Accoglienza e accoglienza	Tempi di attesa per ottenere il ricovero	5,5	6,2	5,1	6,5	5,5	6,0	5,4	6,6	5,6	6,4	5,7	6,8	6,0	6,3	5,9	6,5	5,7	6,8	5,8	6,0	6,0	6,0	6,0	6,1
	Adeguenza e informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura	5,6	6,1	6,1	6,3	5,7	6,4	6,8	6,8	6,3	6,7	6,3	6,5	6,4	6,1	6,8	6,5	6,0	5,8	5,7	6,6	6,0	6,0	6,0	5,8
Cortesia	Cortesia del personale	5,5	6,5	5,8	6,5	6,5	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
	Come valuta la pulizia della camera?	6,5	6,0	6,4	5,9	7,1	6,1	6,9	6,3	6,6	6,2	7,1	6,3	6,1	6,1	6,8	6,4	6,4	5,9	5,5	6,8	6,8	6,8	5,8	6,1
Pulizia	Come valuta la pulizia del bagno?	5,7	5,8	6,4	5,8	6,1	5,5	6,1	6,6	6,6	6,2	6,1	6,3	6,5	6,0	6,6	6,5	6,1	5,8	6,8	5,8	6,8	6,8	5,8	6,0
	Come valuta la pulizia degli altri ambienti?	5,8	6,1	6,0	7,1	6,2	6,1	5,9	6,0	6,0	6,8	6,8	6,4	6,3	6,0	6,8	6,5	6,0	5,8	6,8	6,1	6,8	6,1	5,8	6,0
Ristorazione	Come valuta la qualità dei pasti?	6,8	5,7	6,5	5,8	7,1	6,0	6,8	5,9	6,3	5,9	6,3	6,8	6,5	5,5	6,8	5,7	5,5	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	5,8	6,0
	Come valuta la quantità dei pasti?	6,8	5,5	6,1	5,9	7,1	6,1	6,3	5,9	6,1	6,3	6,2	6,1	5,7	6,8	6,8	6,9	6,1	5,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,1	5,8
Confort e Cure degli ambienti	Come valuta la qualità dei pasti?	6,8	5,8	6,1	5,8	7,1	6,1	6,3	5,9	6,1	6,3	6,2	6,1	5,7	6,8	6,8	6,9	6,1	5,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,1	5,8
	Come valuta i confort e la cura della stanza?	6,8	6,0	6,8	6,3	6,1	5,8	6,1	5,8	6,7	6,2	7,1	6,3	6,1	6,1	6,8	6,1	5,8	6,1	5,8	6,1	5,8	6,1	6,0	6,1
Disponibilità all'ascolto	Come valuta i confort e la cura degli ambienti comuni?	6,8	5,8	6,1	6,0	6,5	5,8	6,1	5,9	6,7	6,1	7,1	6,1	6,7	5,8	6,8	6,1	6,1	5,8	6,8	6,8	6,8	6,8	5,8	5,8
	Come valuta la disponibilità ad ascoltare e a rispondere alle Sue richieste?	6,8	6,0	6,5	6,8	6,5	5,9	6,1	6,4	6,7	6,8	6,1	6,3	6,1	6,8	6,8	6,1	5,8	6,1	5,8	6,8	6,8	6,8	6,1	6,0
Professionalità Personale	In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistito/curato?	6,1	6,5	6,1	6,4	6,5	6,1	6,1	6,5	6,7	6,5	7,1	6,8	7,1	6,1	6,8	6,8	6,8	5,8	7,1	7,1	6,8	6,8	6,4	6,1
	Ha ricevuto adeguata informazione e spiegazioni rispetto al suo stato di salute	6,8	6,3	6,3	6,4	6,5	6,3	6,3	6,3	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8	6,4	6,8	6,8	6,8	6,7	6,7	6,7	6,8	6,8	6,8	6,8
Informazioni ricevute	Completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti	6,8	6,4	6,4	6,1	6,5	6,4	6,4	6,4	6,6	6,1	7,1	6,4	6,7	6,1	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
	È soddisfatto della completezza e chiarezza delle informazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione	6,7	6,4	6,4	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5	6,6	6,5	7,1	6,8	6,3	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
Sicurezza	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale da parte degli operatori?	6,8	6,5	6,4	6,5	7,1	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	7,1	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
	Come valuta il suo percorso riabilitativo rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	6,8	6,3	6,8	6,4	6,1	6,3	6,8	6,4	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
Soddisfazione complessiva		6,8	6,3	6,8	6,4	6,1	6,3	6,8	6,4	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
Tot Promoter Score		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

360
 Numero questionari compilati (% dimessa)

Indicatori trimestrali		1° trim						2° trim						3° trim						4° trim					
		Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo	Media BU	Periodo	Gruppo
STILE DELLA CASA	Percezione complessiva della cortesia del personale	6,6	0,1	0,1	6,9	0,1	0,1	6,9	0,2	0,4	6,9	0,1	0,4	6,5	0,1	0,1	6,5	0,1	0,1	6,5	0,1	0,1	6,6	0,1	0,1
	Percezione complessiva della disponibilità all'ascolto da parte del personale	6,7	0,5	0,7	6,7	0,0	0,4	6,8	0,0	0,4	6,8	0,0	0,4	6,4	0,0	0,3	6,4	0,0	0,3	6,4	0,0	0,4	6,6	0,1	0,1
ASPETTI ALBERGHIERI	Percezione complessiva dell'efficacia e completezza delle informazioni fornite relative a esami, cure e trattamenti, anche dopo la dimissione	6,6	0,5	0,7	6,6	0,0	0,2	6,6	0,0	0,2	6,6	0,0	0,2	6,5	0,0	0,3	6,5	0,0	0,3	6,5	0,0	0,3	6,6	0,1	0,1
	Pulizia	6,9	0,0	0,7	6,9	0,1	0,4	6,9	0,0	0,4	6,9	0,0	0,4	6,9	0,0	0,5	6,9	0,0	0,5	6,9	0,0	0,5	6,9	0,1	0,1
PERCEZIONE COMPETENZE	Confort e cura	6,7	1,0	1,2	6,8	0,4	0,2	6,8	0,0	0,2	6,8	0,0	0,2	6,5	0,0	0,0	6,4	0,0	0,0	6,4	0,0	0,4	6,6	0,1	0,1
	In base della Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistito/curato?	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,5	0,0	0,5	6,6	0,2	0,2
INDICATORI DI SINTESI		6,3	-0,1	0,0	6,4	0,5	0,3	6,5	0,5	0,3	6,5	0,5	0,3	6,7	-0,3	0,4	6,8	0,3	0,4	6,8	0,3	0,4	6,6	0,1	0,1
Tot Promoter Score		66	-8	14	66	24	21	67	24	21	67	24	21	68	1	24	68	24	21	68	24	21	68	24	21

*esclusi i day hospital