

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

Centro Cardinal Ferrari

Questionari inseriti

Scala di valutazione da 1 a 5

Questionari inseriti	1		4		5		5		5		2		2		2		18		12		2			
	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
ASPETTI ALBERGHIERI Come valuta: Come valuta la pulizia della struttura? Come valuta il comfort e la cura della stanza? Quanto è soddisfatto dei pasti serviti? Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?		4,7	5,0	4,5	5,0	4,8	4,6	4,7	4,3	4,4	5,0	4,6	5,0	4,8	5,0	5,0	4,4	4,7	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8	4,8
		4,6	5,0	4,3	5,0	4,8	5,0	4,7	5,0	4,4	5,0	4,4	5,0	4,7	5,0	5,0	4,4	4,0	4,9	2,0	4,8	5,0	4,8	4,8
		4,7	3,0	4,5	5,0	4,8	4,5	4,7	5,0	4,4	5,0	4,7	5,0	4,7	5,0	5,0	4,5	4,5	4,9	2,0	4,4	5,0	4,8	4,8
		4,4	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,7	5,0	4,3	4,6	4,5	5,0	4,6	5,0	5,0	3,9	4,1	4,7	3,0	4,7	5,0	4,5	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? Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe? Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi Il personale si è rivolto a Lei con rispetto e cortesia? Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabil		4,9	5,0	4,7	5,0	4,9	5,0	4,9	4,3	4,5	4,6	4,7	5,0	4,9	5,0	5,0	3,6	4,4	5,0	5,0	4,6	5,0	4,9	4,9
		4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	5,0	4,7	5,0	4,4	5,0	4,7	5,0	4,8	5,0	4,9	3,3	4,3	5,0	5,0	4,6	5,0	4,8	4,8
		4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,3	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	5,0	3,8	4,4	5,0	5,0	4,4	5,0	4,4	4,9
		4,8	5,0	4,6	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,6	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	3,3	4,4	5,0	5,0	4,8	5,0	4,9	4,9
STILE DELLA CASA UMANIZZAZIONE DELLE CURE Come valuta: È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero? È soddisfatto della gentilezza e cortesia del personale di Accettazione/front office/segreteria sanitaria? Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?		4,7	5,0	4,5	5,0	4,8	5,0	4,7	5,0	4,5	4,6	4,5	5,0	4,7	5,0	5,0	3,6	4,5	4,9	4,5	4,6	5,0	4,7	4,7
		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	4,7	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	4,7
		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	5,0	4,1	4,2	5,0	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9
		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	5,0	4,1	4,2	5,0	5,0	4,8	5,0	4,8	4,9
ASPETTI ALBERGHIERI		4,6	4,5	4,5	5,0	4,8	4,8	4,7	4,8	4,4	4,9	4,6	5,0	4,7	5,0	5,0	4,3	4,3	4,9	3,0	4,6	5,0	4,7	4,7
PROFESSIONALITA' PERCEPITA		4,8	5,0	4,6	5,0	4,9	5,0	4,8	4,7	4,5	4,9	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	3,8	4,4	5,0	5,0	4,6	5,0	4,9	4,9
STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE		4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	5,0	4,8	5,0	4,5	4,9	4,6	5,0	4,8	5,0	5,0	4,2	4,5	4,9	4,8	4,8	5,0	4,8	4,8
INDICATORI DI SINTESI	Customer Satisfaction Index		96,4	100,0	90,4	100,0	98,5	95,0	97,1	84,0	92,0	92,0	93,3	100,0	96,7	90,0	100,0	92,0	77,6	100,0	83,3	95,6	90,0	98,2
	Net Promoter Score		82	100	40	100	85	80	68	20	33	100	44	100	67	100	100	90	50	80	64	67	0	82

Commenti

- 13/03/2024 Migliorare entrata cancello
- 22/04/2024 completare percorso psicologicodare chiarezza in piu' per dimissioni
- 03/05/2024 La piscina è ormai obsoleta (sul fondo macchine nere di vernice staccata volatili) le pareti sono melmose.
- 20/05/2024 Sul sito si vedono attrezzature all'avanguardia che però in degenza non si vedono mai.
- 22/09/2024 proporre una TAC o una RMN
- 2024-10-07 il personale infermieristico è maleducato, da rivedere
- 2024-10-20 rivedete il tutto avete a he fare con persone ammalate
- 2024-10-24 continuare a svolgere il proprio lavoro con questa efficienza
- 27/10/24 HO TROVATO IL MIO FAMILIARE IN CRISI RESPIRATORIA TUTTO SUDATO, CON LA FEBBRE, TREMORE, SPORCO.
- 2024-11-01 non e' Ammissibile che non ci siano lenzuola pulite!!!!
- 2024-11-24 i parenti vanno aggiornati sul futuro del paziente
- 2024-12-14 Un maggior coinvolgimento e comunicazione medico paziente/familiari. Spesso le informazioni su problemi, terapie sono arrivate da infermieri e OSS