

**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024**

**Ospedale San Pancrazio**

Questionari inseriti

Scala di valutazione da 1 a 5

		35		31		43		59		52		11		49		41		25		67		53		41	
		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
<b>ASPETTI ALBERGHIERI</b> Come valuta:	Come valuta la pulizia della struttura?	5,0	4,7	4,9	4,5	4,9	4,8	4,7	4,7	5,0	4,4	5,0	4,6	4,6	4,8	4,6	5,0	4,3	4,7	4,7	5,0	4,8	4,5	4,8	4,8
	Come valuta il comfort e la cura della stanza?	4,8	4,6	4,9	4,3	5,0	4,8	4,8	4,7	4,8	4,4	5,0	4,4	4,5	4,7	4,8	5,0	4,1	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8
	Quanto è soddisfatto dei pasti serviti?	4,2	4,7	4,5	4,5	4,4	4,8	4,4	4,7	4,7	4,4	4,3	4,7	3,3	4,7	3,9	5,0	3,7	4,4	4,4	4,9	4,4	4,4	4,6	4,8
	Segnaletica: quanto è soddisfatto della facilità di orientamento in struttura?	4,8	4,4	4,9	4,5	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,3	4,8	4,5	4,9	4,6	4,8	5,0	4,5	4,9	4,7	4,9	4,7	4,9	4,7	4,9
<b>PROFESSIONALITA' PERCEPITA</b> (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	4,7	4,9	5,0	4,5	4,3	4,7	4,8	4,9	4,9	5,0	4,4	4,9	4,9	5,0	5,0	4,6	4,7	4,9
	Come valuta la disponibilità ad ascoltarla e a rispondere alle Sue richieste da parte della nostra équipe?	4,9	4,8	5,0	4,5	5,0	4,9	4,8	4,7	4,9	4,4	4,6	4,7	4,8	4,8	4,8	4,9	4,5	4,8	4,8	5,0	5,0	4,6	4,9	4,8
	Come valuta la completezza e la chiarezza del percorso di formazione sulla gestione dei bisogni assistenziali e riabilitativi	4,8	4,8	4,9	4,5	4,8	4,9	4,6	4,8	4,9	4,3	4,3	4,9	4,8	4,9	4,9	5,0	4,6	4,8	4,8	5,0	4,9	4,4	4,9	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	4,6	4,9	4,8	4,9	5,0	4,9	4,4	4,9	4,9	5,0	4,9	4,8	4,9	4,9
<b>STILE DELLA CASA</b> <b>UMANIZZAZIONE DELLE CURE</b> Come valuta:	Come valuta il nostro servizio di assistenza sociale nel disbrigo di tutte le pratiche formali legate alla condizione di disabili	4,9	4,8	5,0	4,8	4,8	4,6	4,8	4,8	5,0	5,0	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,7	4,7	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
	È soddisfatto delle informazioni fornite sull'organizzazione e lo svolgimento del ricovero?	4,8	4,7	4,8	4,5	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,5	4,8	4,5	4,5	4,7	4,8	5,0	4,3	4,9	4,9	4,9	4,9	4,6	4,7	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	4,9	4,8	5,0	4,6	4,7	4,6	4,7	4,8	4,9	5,0	4,5	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,7
	Quanto ritiene che sia stata rispettata la Sua riservatezza personale e privacy da parte degli operatori?	4,9	4,8	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9	4,5	4,6	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,6	4,9	4,9	5,0	5,0	4,8	4,8	4,9
<b>ASPETTI ALBERGHIERI</b>		4,7	4,6	4,8	4,5	4,8	4,8	4,6	4,7	4,9	4,4	4,8	4,6	4,3	4,7	4,5	5,0	4,2	4,7	4,9	4,7	4,6	4,8	4,7	
<b>PROFESSIONALITA' PERCEPITA</b>		4,9	4,8	5,0	4,6	4,9	4,9	4,7	4,8	4,9	4,5	4,6	4,8	4,8	4,9	4,9	5,0	4,5	4,8	5,0	4,9	4,6	4,9	4,9	
<b>STILE DELLA CASA - UMANIZZAZIONE DELLE CURE</b>		4,9	4,8	4,9	4,5	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,5	4,7	4,6	4,7	4,8	4,9	5,0	4,5	4,9	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	
<b>INDICATORI DI SINTESI</b>	Customer Satisfaction Index	90,6	96,4	95,2	90,4	92,8	98,5	93,8	97,1	93,2	92,0	80,0	93,3	90,2	96,7	93,3	100,0	80,0	92,0	100,0	94,5	95,6	93,7	98,2	
	Net Promoter Score	74	82	87	40	87	85	79	68	79	33	78	44	68	67	84	100	40	76	80	85	67	76	82	

**Commenti**

- 02/01/2024 i pasti non corrispondono mai a quello che si è ordinato
- 14/01/2024 CUSCINI PIU' ALTI
- 21/01/2024 CIBO SCADENTE
- 29/01/2024 Le pulizie vengono fatte poco e soprattutto male
- 04/02/2024 manca infermiere notte
- 05/02/2024 la notte non è presente un infermiere
- 17/03/2024 più colloqui individuali
- 23/03/2024 ATERASSI DA CAMBIARE
- 11/04/2024 Va modificata la disposizione per cui vi è un solo bagno per degenti/Sia per l'aspetto dell'ascolto che quello delle spiegazioni mi sono trovato malissimo con il personale medico
- 26/04/2024 NON E' CONCEPIBILE UN BAGNO PER 4 PERSONE
- 27/04/2024 IL CIBO ERI IMMANGIABILE PROVVEDETE O CAMBIATE IL CUOCO
- 19/05/2024 non vi è PLASTIC FREE
- 09/06/2024 scortesia da parte del personale durante il turno di notte
- 09/06/2024 scortesie da parte degli operatori
- 07/07/2024 DA MIGLIORARE LA CUCINA
- 09/07/2024 CAMBIARE CUCINA
- 10/07/2024 Ho trovato la qualità e la quantità del cibo molto scadente. La scelta del menù è ripetitiva e ristretta.
- 14/07/2024 SCORTESIA DA PARTE DELLE ADDETTE ALLE PULIZIE
- 18/07/2024 LETTI E SEDIE SCOMODIPERSONALE SOTTODIMENSIONATO
- 12/08/2024 pane non protetto stoviglie sporche
- 13/08/2024 msignificare la qualità del cibo
- 18/08/2024 manca cambiamonete al piano
- 31/08/2024 e' una fortuna se si ricevono i piatti che si sono ordinati nel menù
- 07/09/2024 molte variazioni tra menù ordinato e piatti che arrivano per consumazione
- 25/09/2024 i piatti che arrivano non corrispondono a quello ordinato
- 30/10/2024 LIMITARE LA QUANTITA' ED AUMENTARE LA QUALITA'
- 31/10/2024 NEL PARCO ALL'ALTEZZA DEL GAZEBO NON ESISTE CORRIMANO PER I GRADINI
- 03/11/2024 più diversità per attività svolte
- 04/11/2024 I PIATTI HANNO POCO QUALITA' ED ALCUNI NON POSSONO NEMMENO MANGIARE
- 22/11/2024 le stoviglie spesso arrivano sporche
- 23/11/2024 meno restrizione nei week end
- 29/11/2024 migliorare ventilazione bagni
- 29/11/2024 migliorare il cibo
- 30/11/2024 maggiore sensibilità sui problemi personali
- 08/12/2024 aumentare i colloqui individuali