

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2020

Arcugnano	Qualifonari inseriti	35		38		29		10		19		14		15		16		22		10		3			
		GEN		FEB		MAR		APR		MAG		GIU		LUG		AGO		SETT		OTT		NOV		DIC	
		Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ	Media	Δ
Scatole di assistenza da 1 a 7																									
Ammissione e accoglienza	Come valuta il tempo di attesa per ottenere il ricovero?	6,3	0,5	6,2	0,3	6,5	0,4	6,4	0,1	6,2	0,3	6,5	0,2	6,4	0,3	6,5	0,3	6,7	0,3	6,2	0,1	6,4	0,1	6,3	0,1
	Come valuta l'efficacia delle informazioni per prepararsi con facilità all'interno della struttura?	6,4	0,5	6,2	0,1	6,6	0,4	6,6	0,1	6,6	0,1	6,4	0,1	6,6	0,1	6,6	0,1	6,7	0,1	6,5	0,1	6,5	0,1	6,4	0,1
	Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in struttura?	6,4	0,4	6,8	0,7	6,7	0,2	6,8	0,3	6,8	0,3	6,8	0,4	6,7	0,2	6,7	0,1	6,8	0,2	6,7	0,1	6,8	0,4	6,4	0,3
	Come valuta la cortesia del personale al momento dell'accoglienza in reparto?	6,2	0,1	6,3	0,2	6,1	0,2	6,1	0,4	6,1	0,4	6,1	0,4	6,1	0,1	6,2	0,1	6,6	0,1	6,7	0,1	6,6	0,1	6,4	0,1
Pulizia	Come valuta il tempo di attesa per la sistemazione nella camera?	6,5	0,3	6,7	0,2	6,6	0,5	6,4	0,2	6,8	0,5	6,8	0,4	6,7	0,4	6,8	0,4	6,8	0,1	6,4	0,4	6,8	0,1	6,4	0,1
	Come valuta la temperatura ambiente?	6,6	0,3	6,6	0,4	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la pulizia del bagno?	6,6	0,3	6,6	0,4	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la qualità degli altri ambienti?	6,6	0,3	6,6	0,4	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
Ristorazione	Come valuta la qualità dei pasti?	5,7	0,3	6,3	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	5,9	0,2	6,2	0,2	6,3	0,3	6,3	0,3	6,4	0,2	6,3	0,1	6,3	0,2	6,3	0,1
	Come valuta la quantità dei pasti?	5,8	0,1	6,4	0,4	6,0	0,4	6,2	0,4	5,9	0,2	6,4	0,3	6,3	0,2	6,3	0,2	6,4	0,1	6,3	0,1	6,2	0,1	6,2	0,1
	Come valuta la possibilità di scegliere il menù?	5,8	0,1	6,3	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,2	0,4	6,3	0,3	6,3	0,2	6,3	0,2	6,3	0,2	6,3	0,2
	Come valuta la possibilità di scegliere il tavolo?	5,8	0,1	6,3	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,0	0,3	6,2	0,4	6,3	0,3	6,3	0,2	6,3	0,2	6,3	0,2	6,3	0,2
Confort e Care degli ambienti	Come valuta la comodità e la cura degli ambienti comuni?	6,1	0,4	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4
	Come valuta i confort e la cura degli ambienti comuni?	6,1	0,4	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4
	Come valuta la comodità e la cura degli ambienti comuni?	6,1	0,4	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4
	Come valuta la comodità e la cura degli ambienti comuni?	6,1	0,4	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,3	0,3	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4	6,4	0,4
Assistenza Medica	Medici e sono rivolti a lei con rispetto e cortesia?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza degli infermieri (anche i Medici in esami, cura e trattamenti)?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la disponibilità degli infermieri ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza degli infermieri (anche i Medici in esami, cura e trattamenti)?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
Assistenza Infermieristica	Come valuta la disponibilità degli infermieri ad accettare la e rispondere alle sue richieste?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza degli infermieri (anche i Medici in esami, cura e trattamenti)?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la disponibilità degli infermieri ad accettare la e rispondere alle sue richieste?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza degli infermieri (anche i Medici in esami, cura e trattamenti)?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
Assistenza del personale OSS e Ausiliario	Come valuta la disponibilità del personale OSS ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale OSS ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale OSS ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale OSS ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
Personale di riabilitazione	Come valuta la competenza del personale di riabilitazione ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale di riabilitazione ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale di riabilitazione ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
	Come valuta la competenza del personale di riabilitazione ad accettare la e rispondere alle sue domande?	6,6	0,4	6,7	0,3	6,6	0,4	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3	6,6	0,3
Informazioni ricevute	Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni sulla patologia a cui si riferimento per i suoi problemi?	6,4	0,5	6,7	0,4	6,6	0,5	6,5	0,1	6,4	0,2	6,7	0,2	6,5	0,3	6,6	0,4	6,5	0,2	6,5	0,4	6,6	0,2	6,4	0,1
	Durante il ricovero, ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni sul suo stato di salute?	6,4	0,4	6,5	0,4	6,6	0,6	6,5	0,1	6,4	0,2	6,5	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2
	Come valuta la completezza e la chiarezza delle informazioni e spiegazioni ricevute con alle procedure da seguire dopo la dimissione?	6,4	0,4	6,5	0,4	6,6	0,6	6,5	0,1	6,4	0,2	6,5	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2
	Ha ricevuto le spiegazioni, le informazioni e le spiegazioni ricevute con alle procedure da seguire dopo la dimissione?	6,4	0,4	6,5	0,4	6,6	0,6	6,5	0,1	6,4	0,2	6,5	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2	6,6	0,2
Professionalità Personale	Quanto ritiene che si stia rispettando la Sua riservatezza personale da parte degli operatori?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta nel complesso le cure e le prestazioni?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta complessivamente la Sua esperienza di ricovero e cura in questa struttura?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta la Sua percezione ritalizzativa rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
Valutazione complessiva del ricovero	Come valuta nel complesso le cure e le prestazioni?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta complessivamente la Sua esperienza di ricovero e cura in questa struttura?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta la Sua percezione ritalizzativa rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
	Come valuta la Sua percezione ritalizzativa rispetto alle aspettative che aveva al momento del ricovero?	6,7	0,4	6,8	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2	6,7	0,2
Totale Promotore Score		77	0,4	80	0,1	77	0,4	80	0,2	82	0,1	80	0,4	80	0,2	78	0,4	80	0,1	80	0,2	79	0,4	81	0,1

2020	
Anno	2020
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)
Media Gruppo	6,6 (0,1)
Media Gruppo	6,5 (0,0)

