



SEI SODDISFATTO?
your feedback matters

CLIENTE

Kos Unico

QUESTIONARIO

Cliniche Psichiatriche

LOCATION

Villa Sant'Alessandro

DEVICE

Villa Sant'Alessandro

NOTE:

PERIODO DI ANALISI

Dal 01/01/2025 Al 01/01/2026

DATA ESPORTAZIONE REPORT

07-01-2026 13:25



Struttura del questionario

Il questionario è composto da 30 domande.

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
Accoglienza	Come valuta i tempi di attesa per ottenere il ricovero?	Valutazione da 1 a 5
Accoglienza	Come valuta l'accoglienza e le informazioni ricevute sull'organizzazione della struttura?	Valutazione da 1 a 5
Accoglienza	Come valuta la cortesia del personale?	Valutazione da 1 a 5
Pulizia	Come valuta la pulizia della camera?	Valutazione da 1 a 5
Pulizia	Come valuta la pulizia del bagno?	Valutazione da 1 a 5
Pulizia	Come valuta la pulizia degli altri ambienti?	Valutazione da 1 a 5
Food & Beverages	Come valuta la qualità dei pasti?	Valutazione da 1 a 5
Food & Beverages	Come valuta la quantità dei pasti?	Valutazione da 1 a 5
Food & Beverages	Come valuta la possibilità di scelta del menù?	Valutazione da 1 a 5
Ambiente & Struttura	Come valuta il comfort della stanza?	Valutazione da 1 a 5
Ambiente & Struttura	Come valuta il comfort degli ambienti comuni?	Valutazione da 1 a 5
Ambiente & Struttura	Come valuta l'organizzazione degli arredi?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Come valuta la nostra disponibilità ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute?	Valutazione da 1 a 5

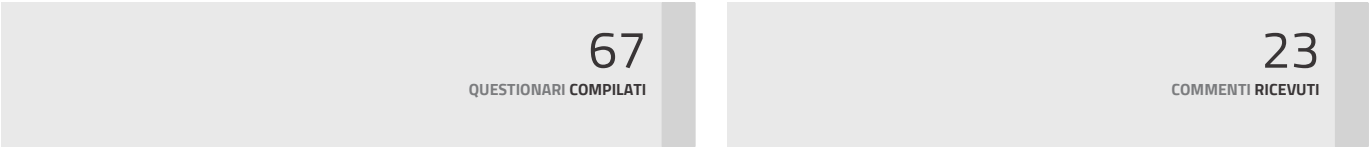
Comunicazione	Come valuta la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	In che misura è stata rispettata la sua riservatezza?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	È soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione?	Valutazione da 1 a 5
As-Is	In base alla Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?	Valutazione da 1 a 5
Soddisfazione complessiva	Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	Valutazione da 1 a 5
NPS	Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?	Valutazione nps da 1 a 10
Profilazione	Indichi il reparto dove è stato ricoverato:	Risposta libera
Profilazione	Il questionario è compilato:	a) dal paziente b) con l'aiuto di familiari e conoscenti c) con l'aiuto di un operatore della struttura d) da un parente e) Altro Per la risposta e) Altro verrà mostrata la domanda: Vuole dirci chi?
Profilazione	È la prima volta che si rivolge a questa struttura?	a) Sì b) No

As-Is	Per quale motivo ha scelto questa struttura?	a) Me l'ha consigliato il medico b) Me l'hanno consigliata amici/familiari c) È vicina a casa d) Conosco gli operatori e ho fiducia in loro e) Altro Per la risposta e) Altro verrà mostrata la domanda: Vuole dirci perchè?
As-Is	Il suo ricovero è avvenuto in regime:	a) Ordinario b) Day Hospital
Profilazione	Indichi la provincia di provenienza	a) Frosinone b) Latina c) Rieti d) Roma e) Viterbo f) Altro Per la risposta f) Altro verrà mostrata la domanda: Vuole dirci quale?
Profilazione	Qual è il suo titolo di studio?	a) Nessuno b) Scuola elementare c) Scuola media inferiore d) Scuola media superiore e) Laurea f) Preferisco non rispondere g) Altro Per la risposta g) Altro verrà mostrata la domanda: Vuole dirci quale?

Profilazione	Quale professione svolge?	a) Casalinga b) Pensionato/a c) Studente/ssa d) Disoccupato/a e) Operaio/a f) Impiegato/a g) Libero Professionista h) Preferisco non rispondere i) Altro Per la risposta i) Altro verrà mostrata la domanda: Vuole dirci quale?
Profilazione	I dati anagrafici non sono obbligatori, ma utili a fini statistici. Se il questionario è compilato da altri, saranno riportati i dati di chi effettua la compilazione. Qual è il suo sesso/genere?	a) Maschile b) Femminile c) Preferisco non specificare
Profilazione	I dati anagrafici non sono obbligatori, ma utili a fini statistici. Se il questionario è compilato da altri, saranno riportati i dati di chi effettua la compilazione. Qual è la sua fascia d'età?	a) Dai 18 ai 25 anni b) Dai 26 ai 35 anni c) Dai 36 ai 50 anni d) dai 51 ai 65 anni e) Oltre i 65 anni f) Preferisco non rispondere

KPI e indicatori di sintesi

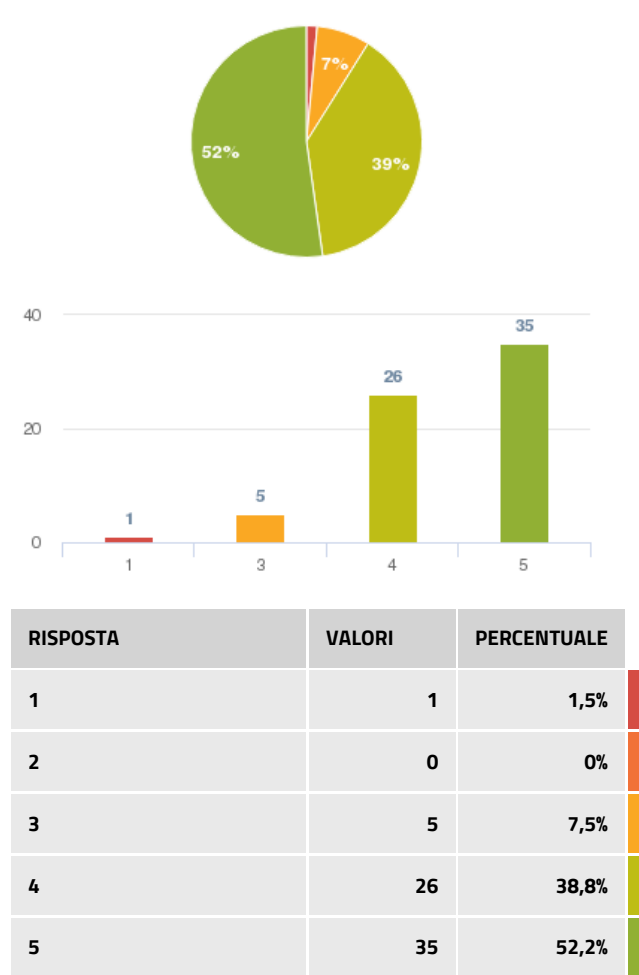
Principali KPI



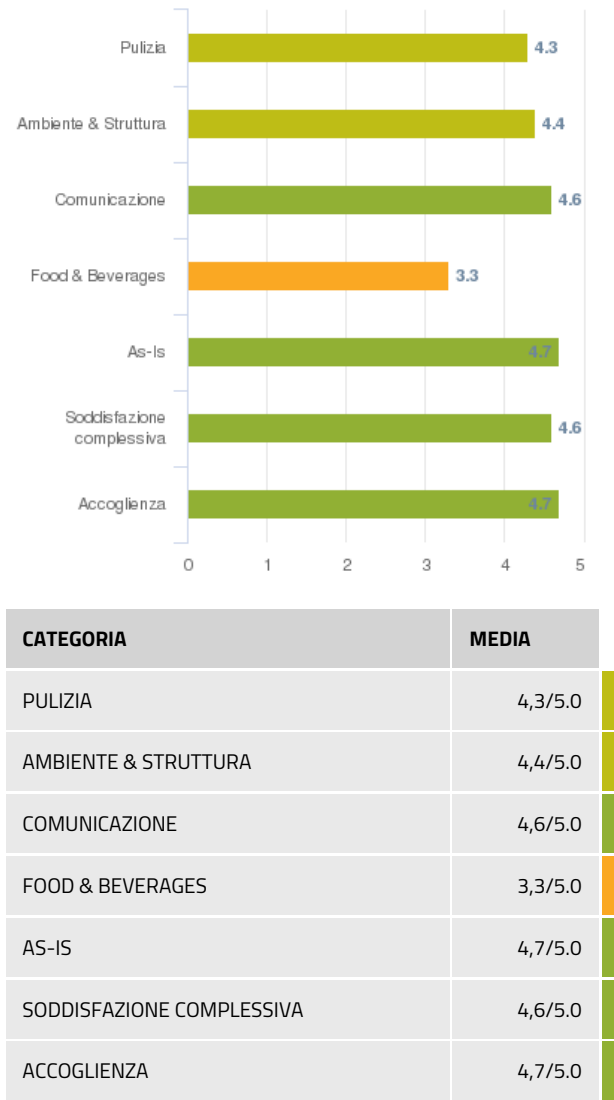
Media Valutazioni



Valutazione Generale



Valutazione Categorie



Net Promoter Score

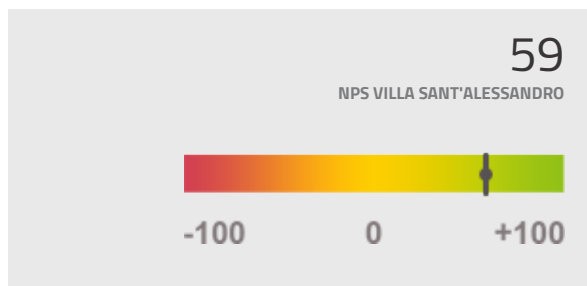
Questo indice misura la propensione dei clienti a raccomandare la location a colleghi o clienti.



Il Net Promoter o Net Promoter Score o in acromino NPS è uno strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente. Il Net Promoter Score (NPS) è un numero che misura la proporzione di 'promotori' di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai 'detrattori'. Il numero può andare da -100 (tutti sono detrattori) a +100 (tutti sono promotori)

DOMANDA NPS

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?



(N.B. le location senza compilazioni vengono contrassegnate con il valore "N.D.")

(N.B. le location con un numero di compilazioni insufficiente al calcolo del benchmark vengono contrassegnate con il valore "N.V.")

CSAT Score

Il CSAT è un indicatore di performance specifico per misurare il livello di soddisfazione cliente.

Per valutare correttamente l'indagine CSAT, occorre calcolare qual'è la percentuale delle singole opzioni, insieme alla quota dei clienti soddisfatti, rispetto al totale dei clienti intervistati. Nello specifico, la Customer Satisfaction Formula prevede che si divida il numero delle risposte positive per il totale delle risposte raccolte, per poi moltiplicare per 100 il valore ottenuto.

DOMANDA CSAT Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	89,6% CSAT SCORE	67 NUMERO RISPOSTE
---	---	---

Valutazione generale per categoria

	1	2	3	4	5	
CATEGORIA Accoglienza	1,5 %	1,0 %	5,0 %	14,4 %	78,1 %	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Pulizia	2,0 %	1,0 %	12,4 %	30,3 %	54,2 %	4,3 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Food & Beverages	25,4 %	7,5 %	13,4 %	19,4 %	34,3 %	3,3 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Ambiente & Struttura	3,0 %	2,5 %	11,4 %	20,9 %	62,2 %	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Comunicazione	1,8 %	2,4 %	4,2 %	14,9 %	76,7 %	4,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Soddisfazione complessiva	1,5 %	0 %	9,0 %	19,4 %	70,1 %	4,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA As-Is	1,5 %	0 %	4,5 %	16,4 %	77,6 %	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

Analisi dettagliata per categoria

N.B. La tipologia di domanda "DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA CON SCELTA MULTIPLA" prevede la possibilità di fornire più risposte per ogni rispondente. Per questo motivo il numero di risposte totali può essere superiore al numero di rispondenti. Per queste tipologie di domande le percentuali indicate nella tabella si riferiscono alle scelte dei rispondenti e quindi la loro somma può essere superiore al 100%.

Accoglienza

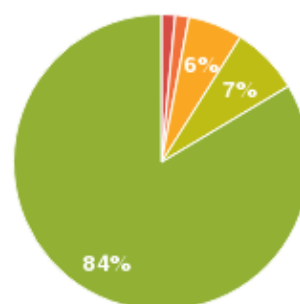
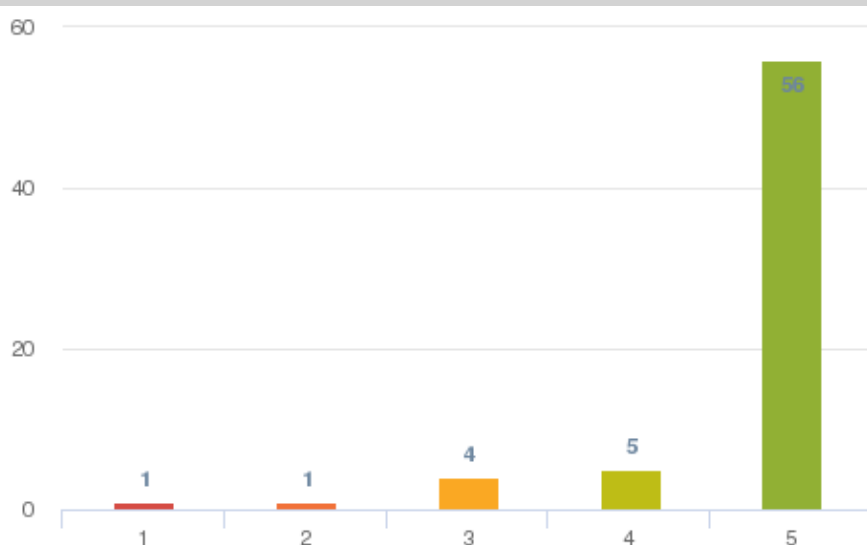
4,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta i tempi di attesa per ottenere il ricovero?

4,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

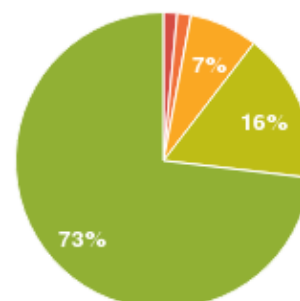
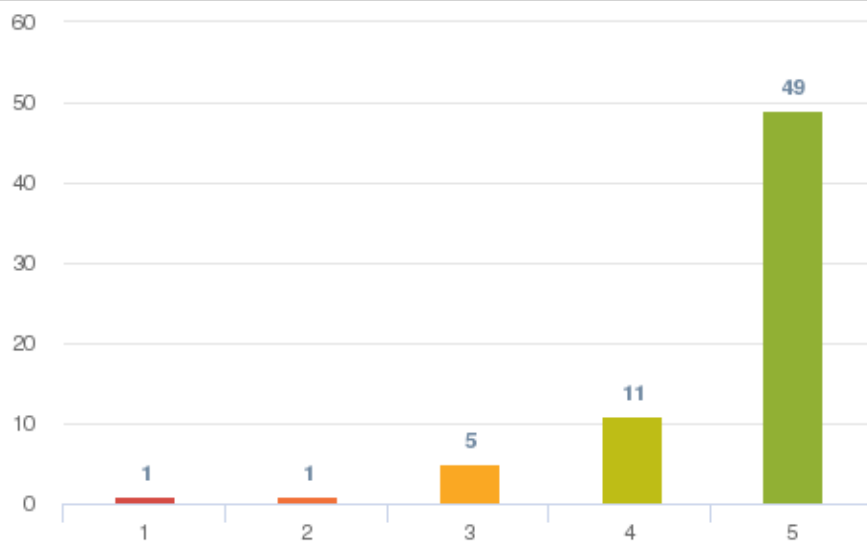
**Come valuta l'accoglienza e le informazioni ricevute
sull'organizzazione della struttura?**

4,6/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

67

NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

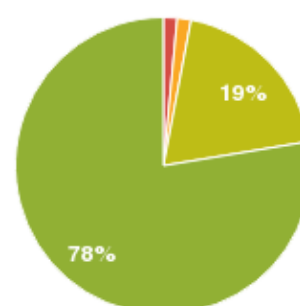
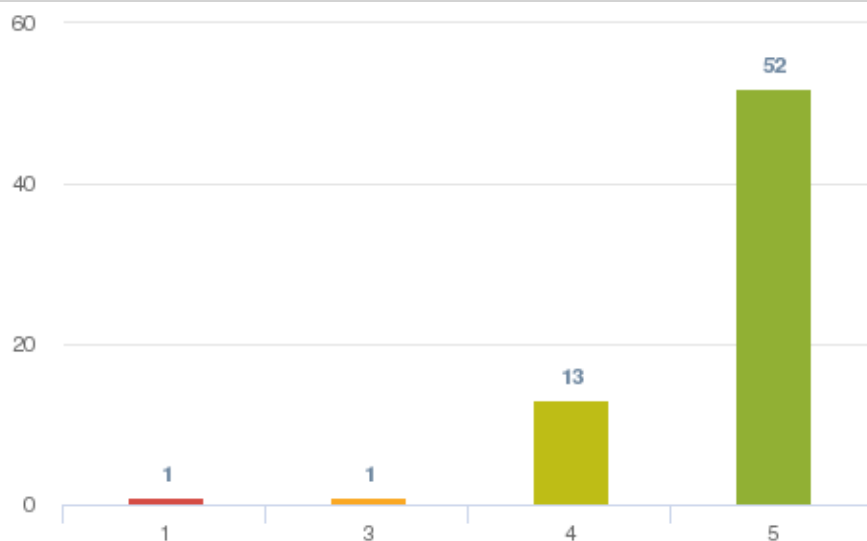
Come valuta la cortesia del personale?

4,7/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

67

NUMERO RISPOSTE



Pulizia

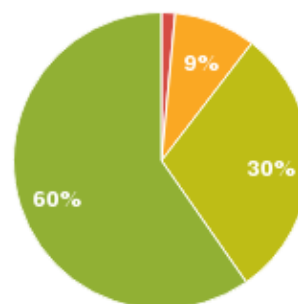
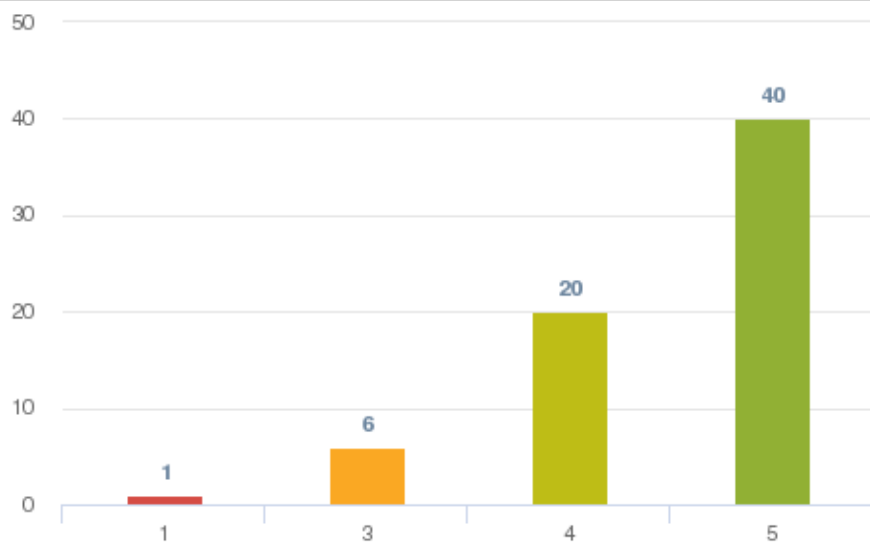
4,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la pulizia della camera?

4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

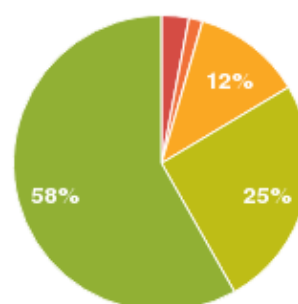
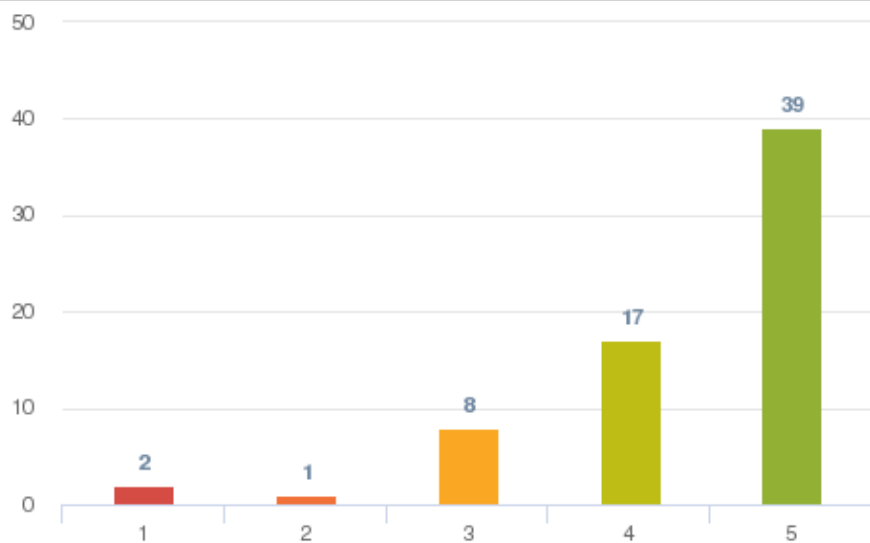


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la pulizia del bagno?

4,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

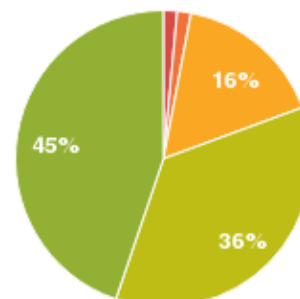
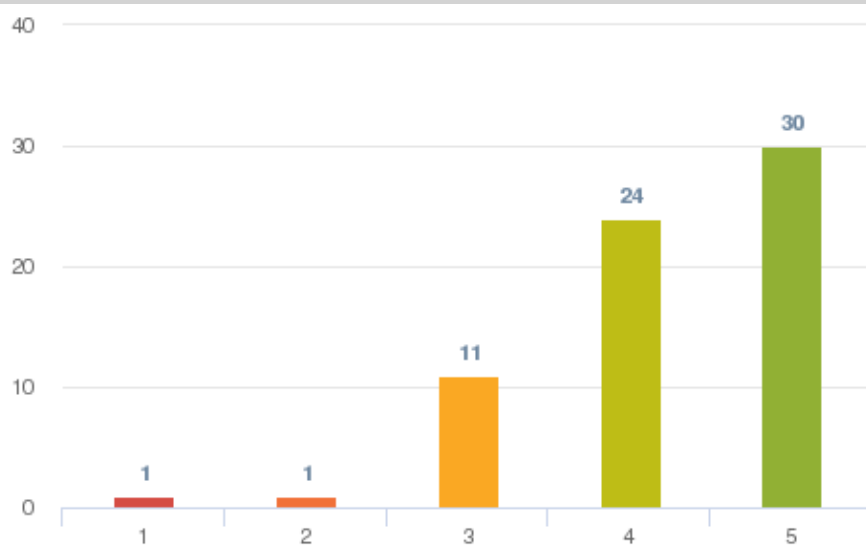


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la pulizia degli altri ambienti?

4,2/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



Food & Beverages

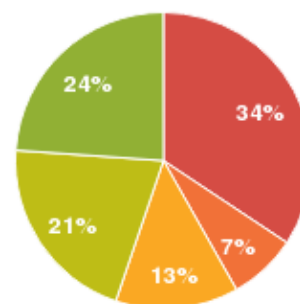
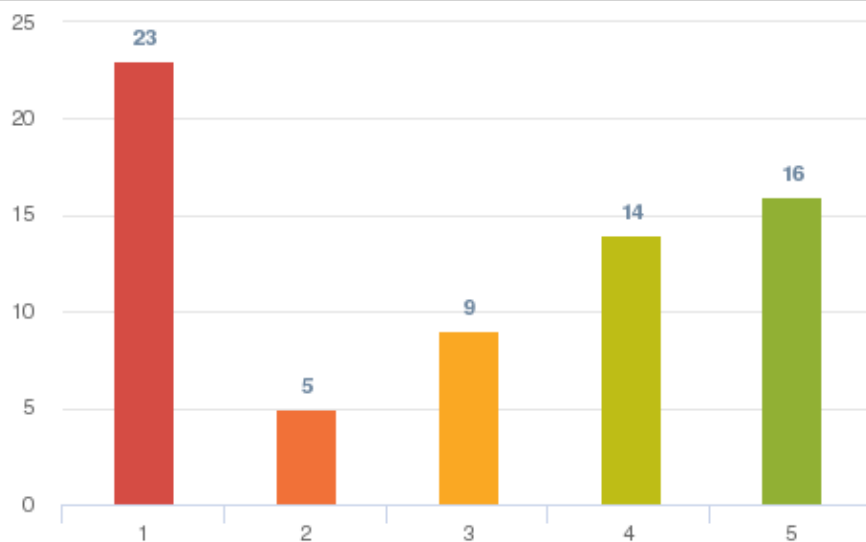
3,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la qualità dei pasti?

2,9/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

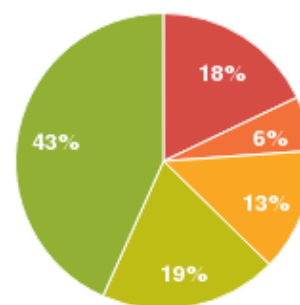
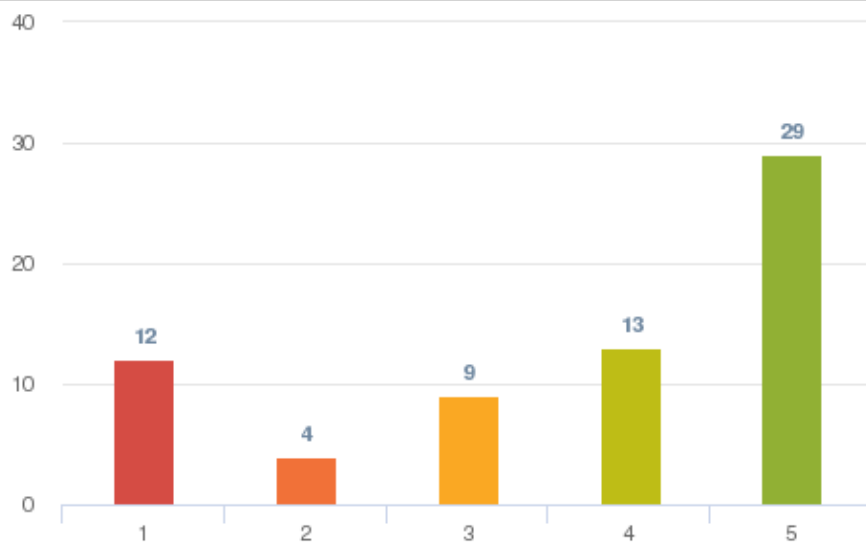


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la quantità dei pasti?

3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

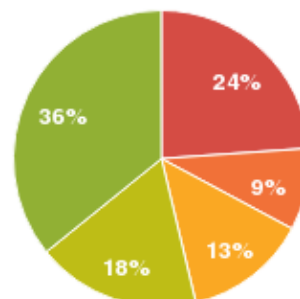
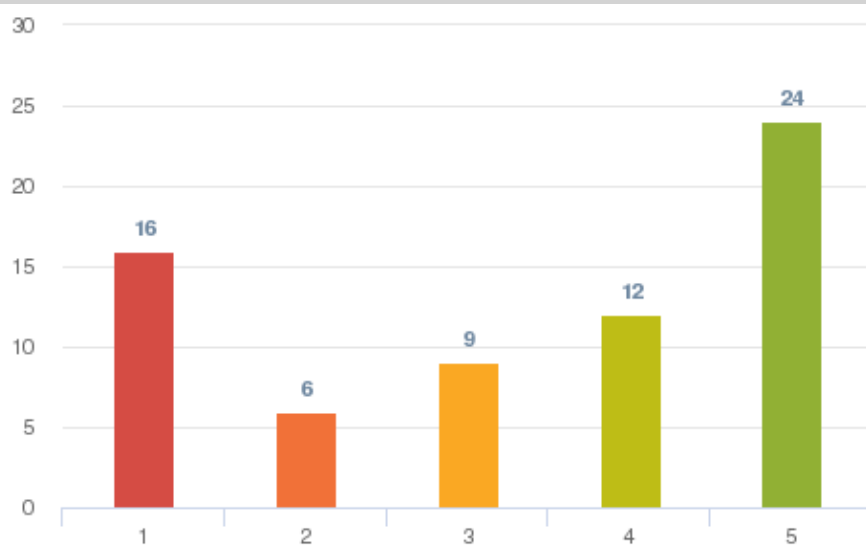


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la possibilità di scelta del menù?

3,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



Ambiente & Struttura

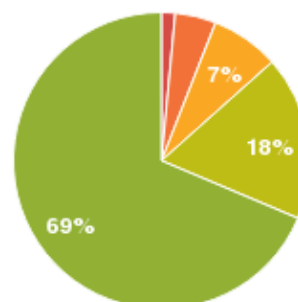
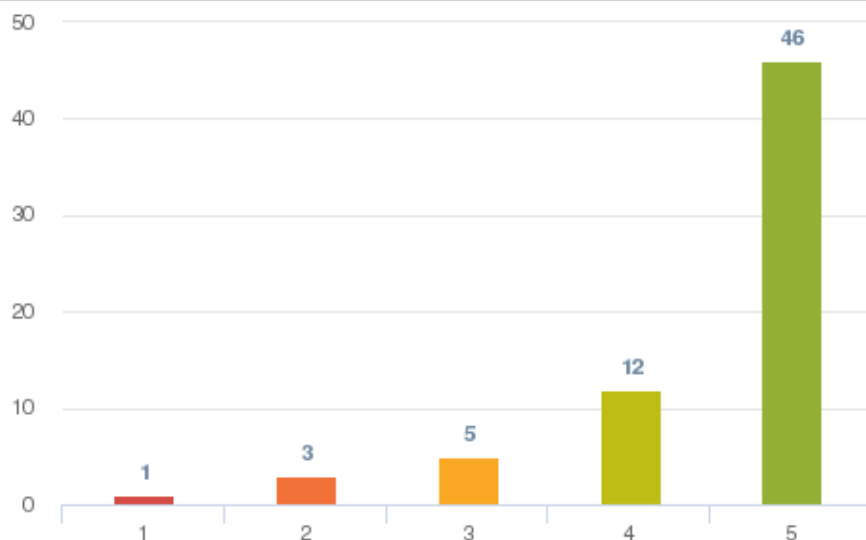
4,4/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta il comfort della stanza?

4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

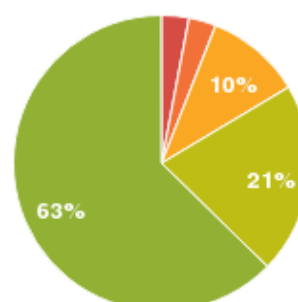
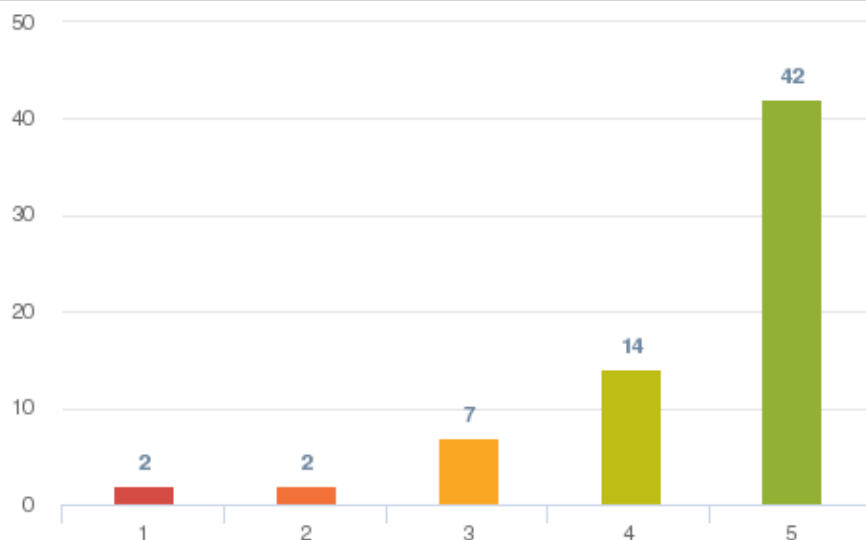


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta il comfort degli ambienti comuni?

4,4/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

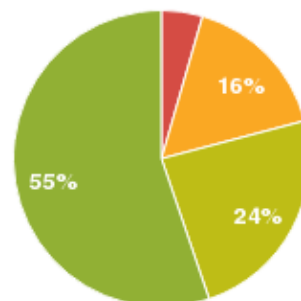
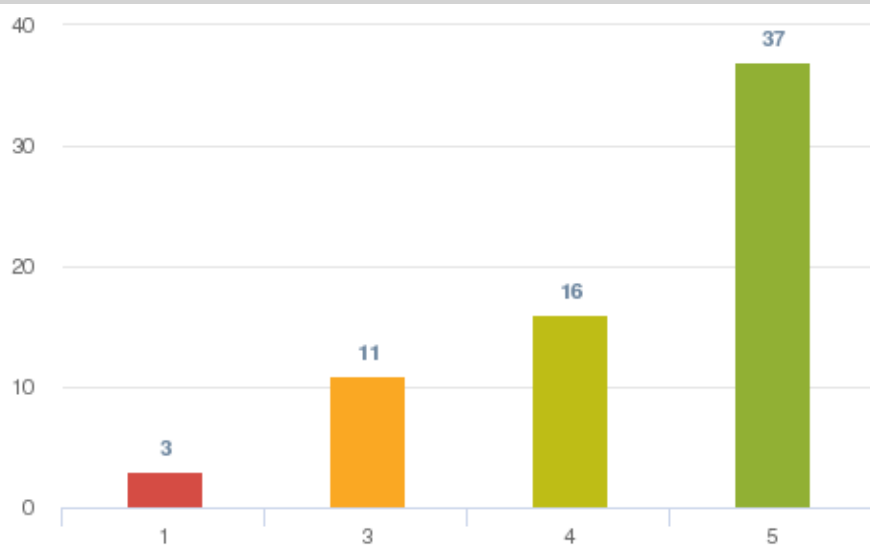


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta l'organizzazione degli arredi?

4,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



Comunicazione

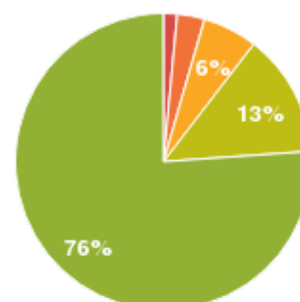
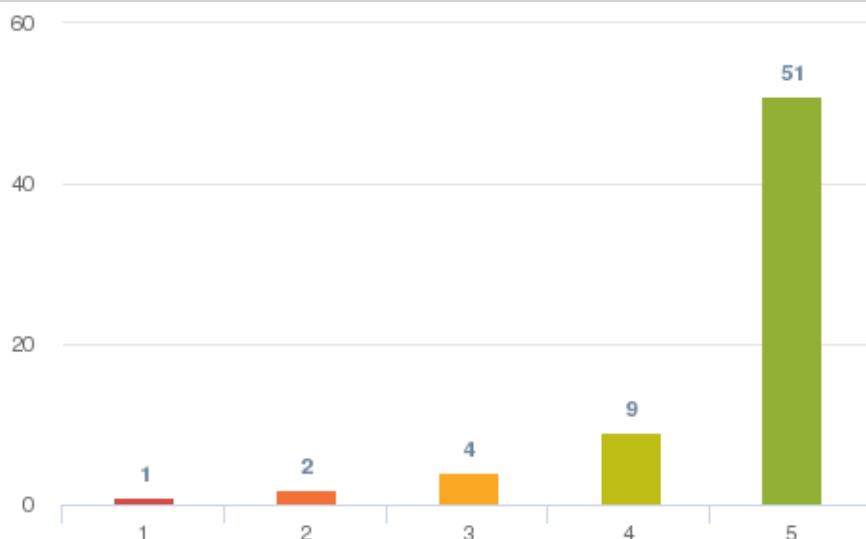
4,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta la nostra disponibilità ad ascoltarLa e a rispondere alle Sue richieste?

4,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

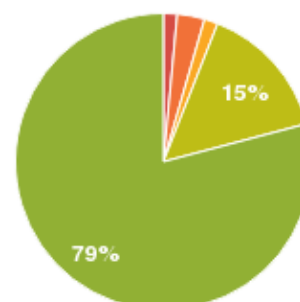
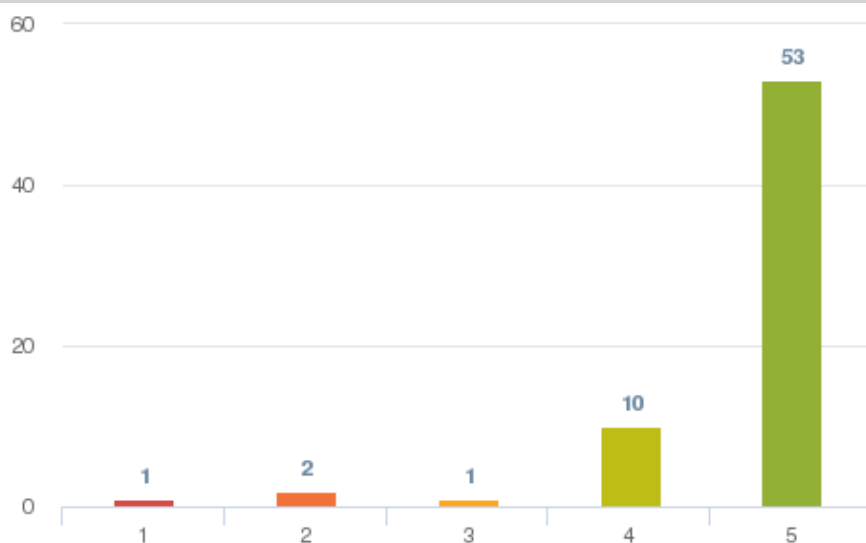


DOMANDA DI GRADIMENTO

Ha ricevuto adeguate informazioni e spiegazioni rispetto al suo stato di salute?

4,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

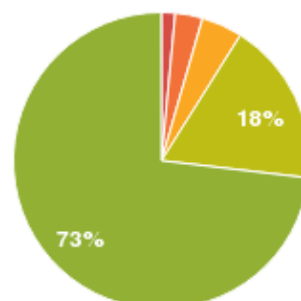
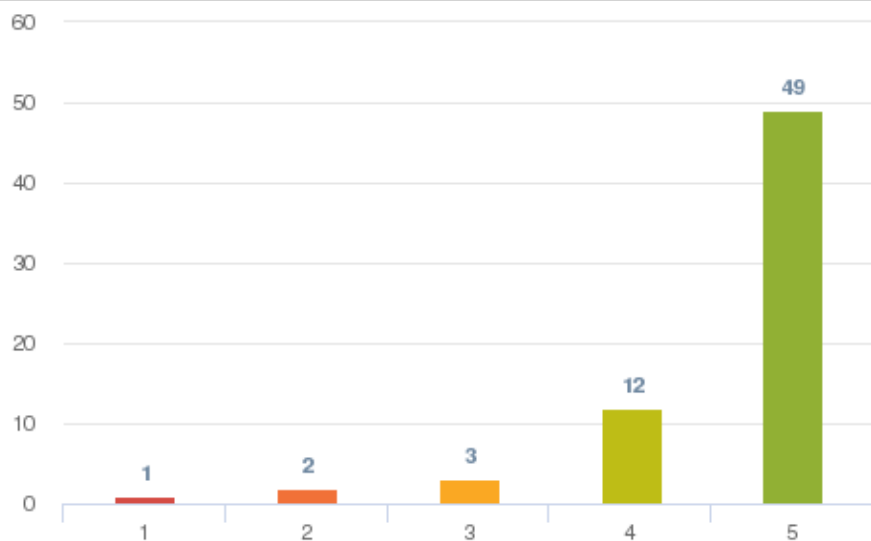
Come valuta la completezza delle informazioni fornite su esami, cure e trattamenti?

4,6/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

67

NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

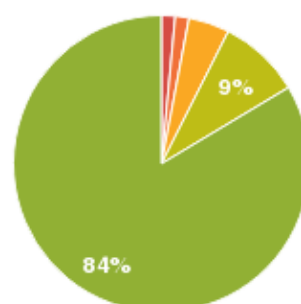
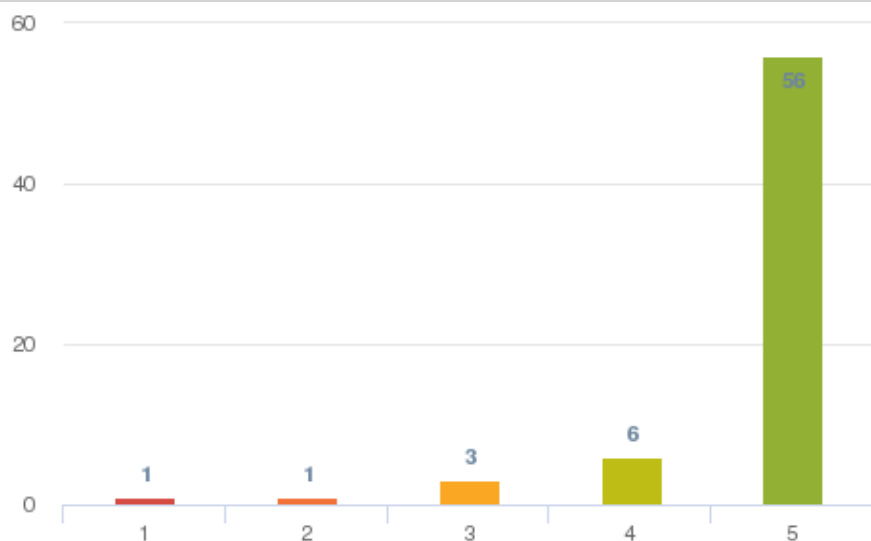
In che misura è stata rispettata la sua riservatezza?

4,7/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

67

NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

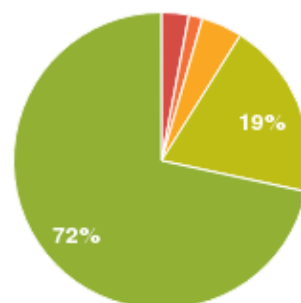
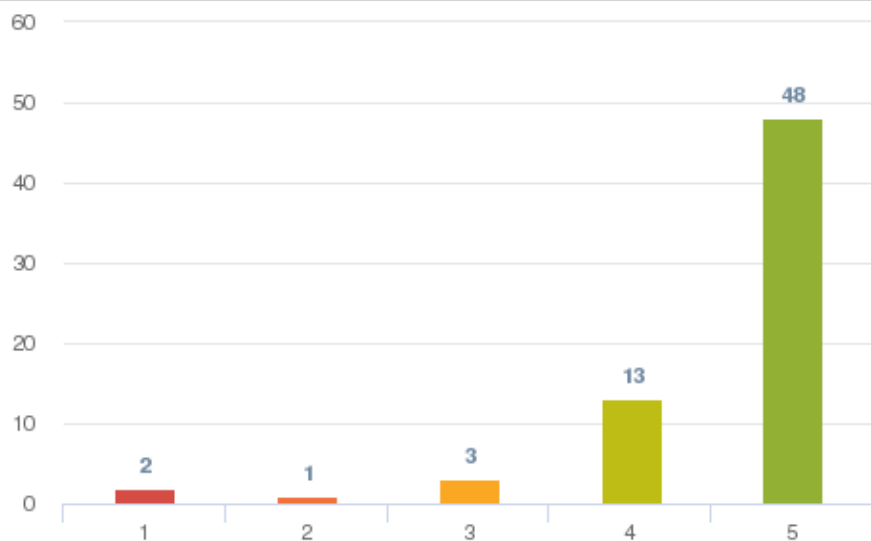
È soddisfatto della completezza e chiarezza delle indicazioni fornite su come comportarsi dopo la dimissione?

4,6/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

67

NUMERO RISPOSTE



Soddisfazione complessiva

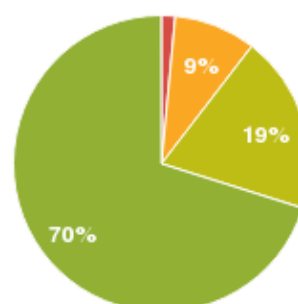
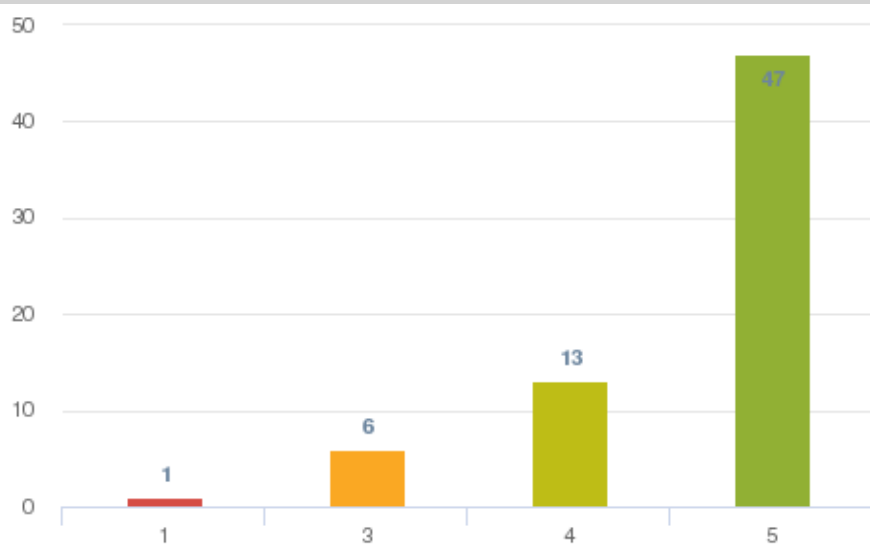
4,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

4,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE



As-Is

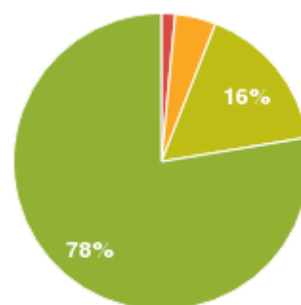
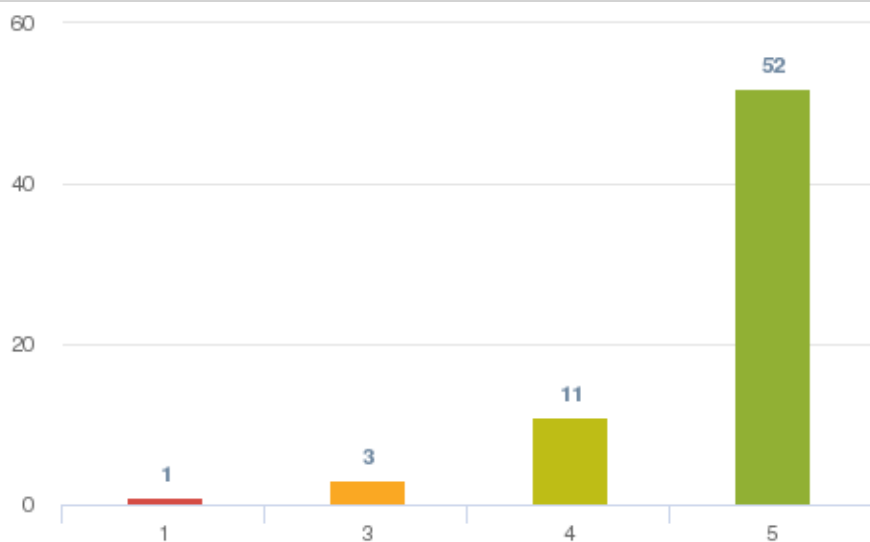
4,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

In base alla Sua esperienza, che opinione ha maturato sulle competenze professionali di chi l'ha assistita/curata?

4,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

67
NUMERO RISPOSTE

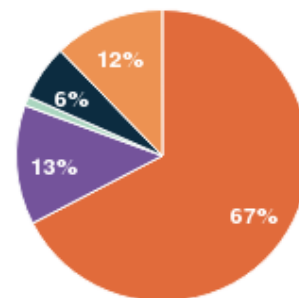
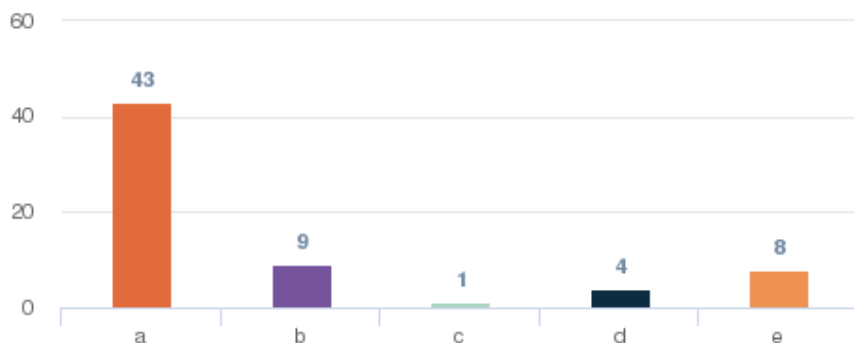


DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Per quale motivo ha scelto questa struttura?

67

NUMERO RISPONDENTI



a) Me l'ha consigliato il medico

66,2 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,4 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

b) Me l'hanno consigliata amici/familiari

13,8 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,3 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

c) È vicina a casa

1,5 %
PERCENTUALE RISPOSTE

3,6 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

d) Conosco gli operatori e ho fiducia in loro

6,2 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,4 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

e) Altro

12,3 %
PERCENTUALE RISPOSTE

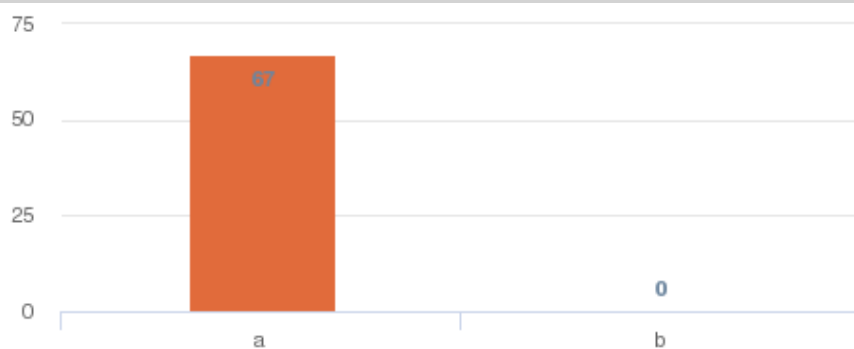
4,3 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Il suo ricovero è avvenuto in regime:

67

NUMERO RISPONDENTI



a) Ordinario

100,0 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,3 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

b) Day Hospital

0 %
PERCENTUALE RISPOSTE

- /5.0
VALUTAZIONE MEDIA



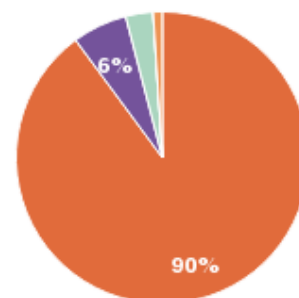
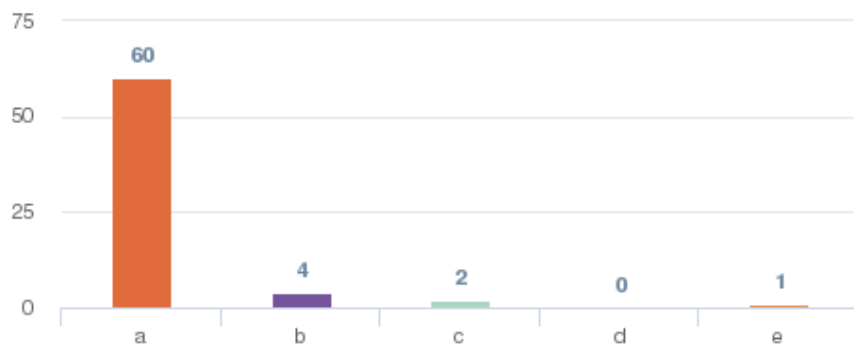
Profilazione

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Il questionario è compilato:

67

NUMERO RISPONDENTI



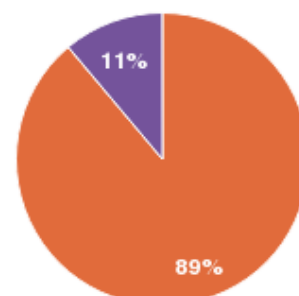
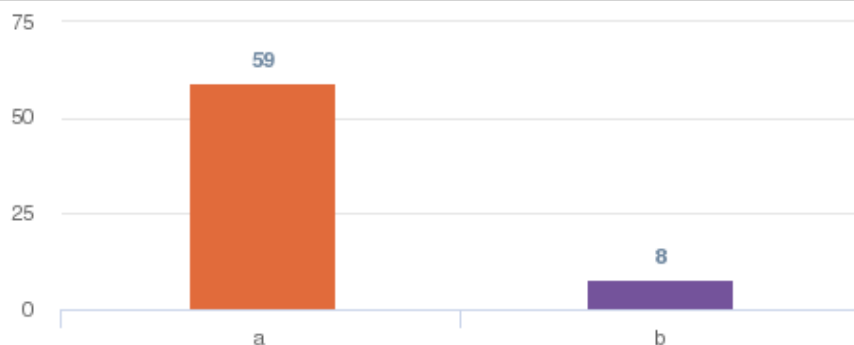
a) dal paziente	89,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) con l'aiuto di familiari e conoscenti	6,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) con l'aiuto di un operatore della struttura	3,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) da un parente	0 % PERCENTUALE RISPOSTE	- /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Altro	1,5 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

È la prima volta che si rivolge a questa struttura?

67

NUMERO RISPONDENTI



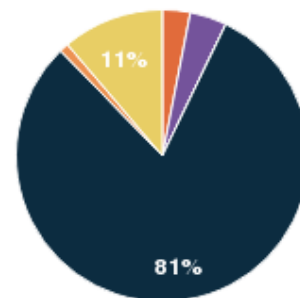
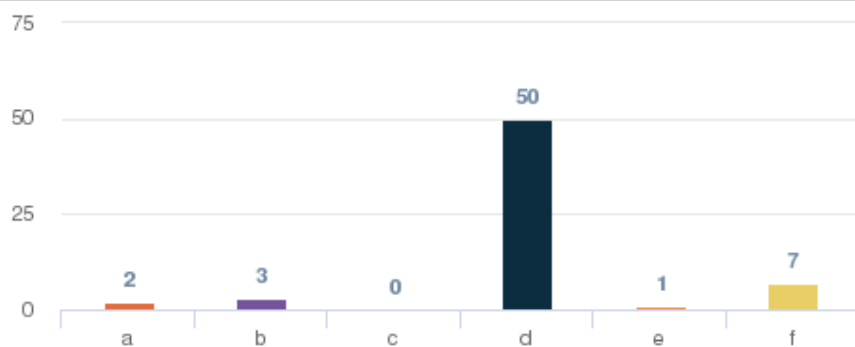
a) Sì	88,1 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) No	11,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA



Indichi la provincia di provenienza

67

NUMERO RISPONDENTI

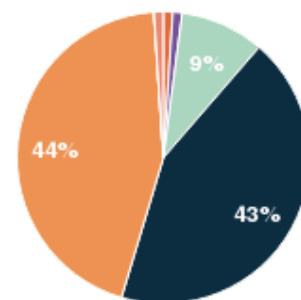
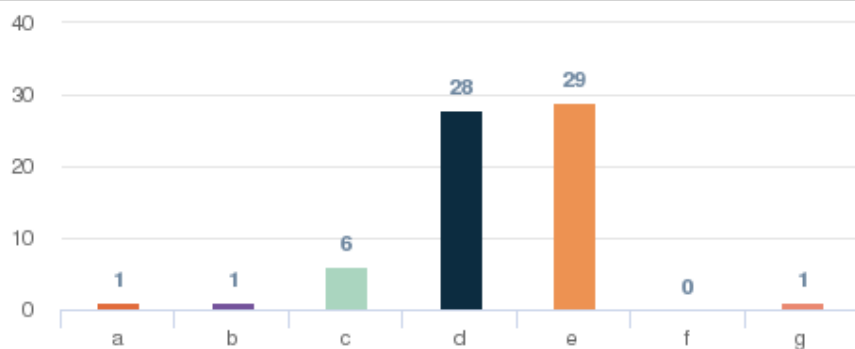


a) Frosinone	3,2 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Latina	4,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Rieti	0 % PERCENTUALE RISPOSTE	- /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) Roma	79,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Viterbo	1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f) Altro	11,1 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

Qual è il suo titolo di studio?

67

NUMERO RISPONDENTI

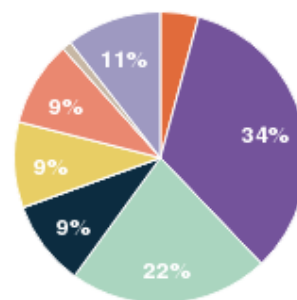
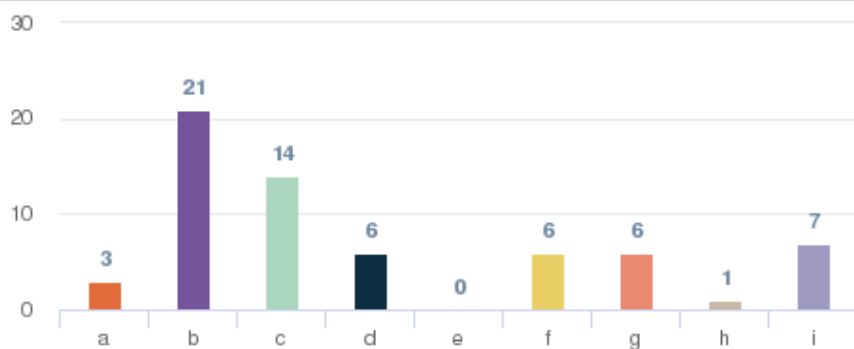


a) Nessuno	1,5 % PERCENTUALE RISPOSTE	1,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Scuola elementare	1,5 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Scuola media inferiore	9,1 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) Scuola media superiore	42,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Laurea	43,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f) Preferisco non rispondere	0 % PERCENTUALE RISPOSTE	- /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
g) Altro	1,5 % PERCENTUALE RISPOSTE	5,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

Quale professione svolge?

67

NUMERO RISPONDENTI



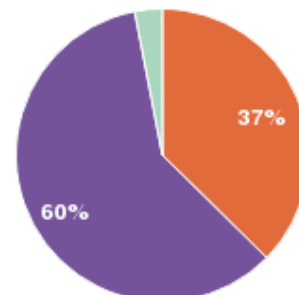
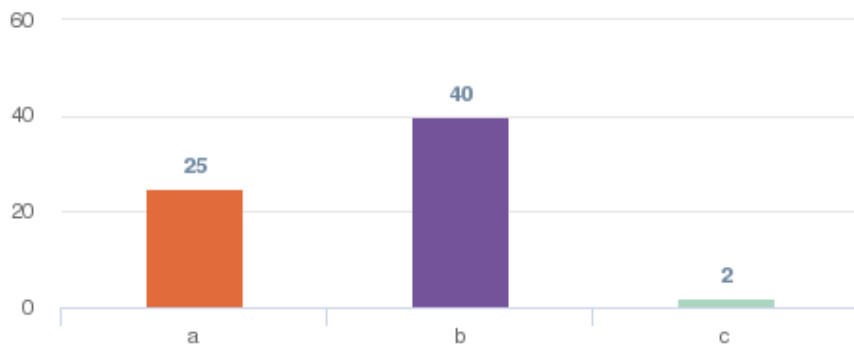
a) Casalinga	4,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Pensionato/a	32,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Studente/ssa	21,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) Disoccupato/a	9,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Operaio/a	0 % PERCENTUALE RISPOSTE	- /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f) Impiegato/a	9,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
g) Libero Professionista	9,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
h) Preferisco non rispondere	1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
i) Altro	10,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

I dati anagrafici non sono obbligatori, ma utili a fini statistici. Se il questionario è compilato da altri, saranno riportati i dati di chi effettua la compilazione.
Qual è il suo sesso/genere?

67

NUMERO RISPONDENTI



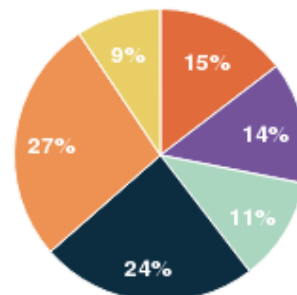
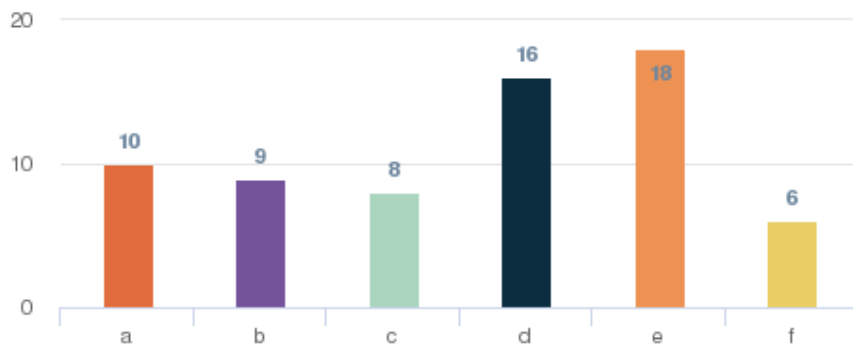
a) Maschile	37,3 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Femminile	59,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Preferisco non specificare	3,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	2,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

I dati anagrafici non sono obbligatori, ma utili a fini statistici. Se il questionario è compilato da altri, saranno riportati i dati di chi effettua la compilazione.
Qual è la sua fascia d'età?

67

NUMERO RISPONDENTI



a) Dai 18 ai 25 anni	14,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Dai 26 ai 35 anni	13,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Dai 36 ai 50 anni	11,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) dai 51 ai 65 anni	23,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Oltre i 65 anni	26,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f) Preferisco non rispondere	9,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA