

Commenti questionari CUSTOMER REPARTI 2020

| | Scarso | Sufficiente | Ottimo | Ques. Con voto | PUNTEGGIO med. Pesata |
|--|----------|-------------|-----------|----------------|-----------------------|
| | Scarso | Sufficiente | Ottimo | | valori da 0 a 3 |
| 1 Informazioni ricevute | 1 | 2 | 37 | 40 | 2,9 |
| 2 Cortesia | 1 | 4 | 35 | 40 | 2,9 |
| 3 Aspetti Tecnico Professionali - AMMINISTRAZONE | 2 | 6 | 32 | 40 | 2,8 |
| 4 Aspetti Tecnico Professionali - MEDICO/SANITARIO | 2 | 2 | 36 | 40 | 2,9 |
| 5 Aspetti Tecnico Professionali - INFERMIERISTICO/TECNICO | 2 | 3 | 35 | 40 | 2,8 |
| 6 Chiarezza info mediche | 3 | 2 | 35 | 40 | 2,8 |
| 7 Confort della stanza assegnata | 3 | 5 | 32 | 40 | 2,7 |
| 8 Pulizia della stanza e delle aree comuni | 1 | 8 | 31 | 40 | 2,8 |
| 9 Qualità dei pasti | 3 | 13 | 24 | 40 | 2,5 |
| 10 Giudizio complessivo | 3 | 3 | 34 | 40 | 2,8 |
| peso valori | | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | 2,78 |
| | | | | | VOTO MAX = 3 |

| | | | |
|----|-----|------|-------|
| 21 | 48 | 331 | 400 |
| % | 5,3 | 12,0 | 82,8 |
| | | | 100,0 |

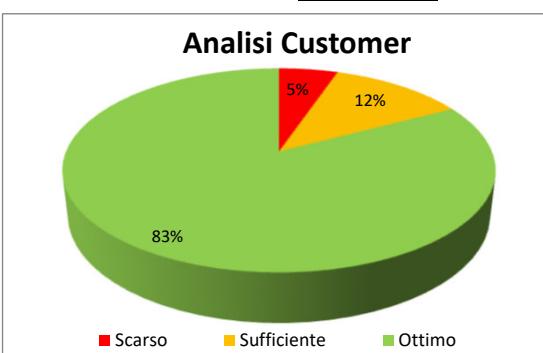
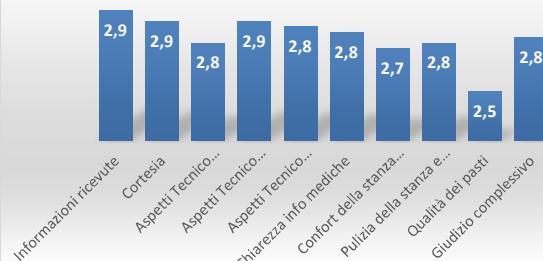
ANALISI DATI

- Soddisfazione pari a 95% (rispetto al 97% degli anni passati)
 - Interessante ed apprezzabile il valore massimo in associazione al personale medico (aspetto caratterizzante il focus principale del servizio offerto) ed i tendenza costante negli anni. Buono anche il valore relativo al livello di informazioni ricevute

PRINCIPALI CRITICHE E FOCUS

- Migliorabile la qualità dei pasti (VALORE PEGGIORE NEI QUESTIONARI, come avviene ormai sempre). Si segnala però un controllo maggiore negli ultimi anni concomitante con la sostituzione della ditta di refezione. Il miglioramento è ad oggi attestato anche dal fatto che parte del personale interno ha deciso di usufruire di tale servizio direttamente

Quest. analizzati =

37

Media pesata giudizi

Giudizi per singolo quesito
