

Cosa dicono e pensano di noi – Report 2016

CUSTOMER SATISFACTION - DATI GENERALI

(valori medi, scala 1-7)

Indice di
soddisfazione

2015
5,81

(N=8509)

2016
5,77

(N=7939)

Δ 2016 – 2015
- 0,05

Indice di
raccomandabilità

2015
5,98

2016
5,97

Δ 2016 – 2015
- 0,01

Indice di
riutilizzo

2015
5,99

2016
6,00

Δ 2016 – 2015
+ 0,01

Cosa dicono e pensano di noi – Report 2016

CUSTOMER SATISFACTION – CONFRONTO AMBULATORI/DEGENZE

(valori medi, scala 1-7)

	<u>AMBULATORIO</u>	<u>DEGENZA</u>
Soddisfazione	5,62 Δ 2016 – 2015 - 0,14	5,95 Δ 2016 – 2015 + 0,05
Raccomandabilità	5,83 Δ 2016 – 2015 - 0,08	6,15 Δ 2016 – 2015 + 0,07
Riutilizzo	5,86 Δ 2016 – 2015 - 0,06	6,20 Δ 2016 – 2015 + 0,10

4,7%

Prenotazioni online:
dal 2,8% del 2015 al 4,7% del 2016
Allo sportello va il 40,6%

44,7%

Modalità di ricovero:
44,7% programmato
23,4% day hospital
31,9% d'urgenza