

RSA San Raffaele Flaminia

Customer Care indagine secondo semestre 2023



Ospiti	44
Questionari compilati	23
Adesione	52%

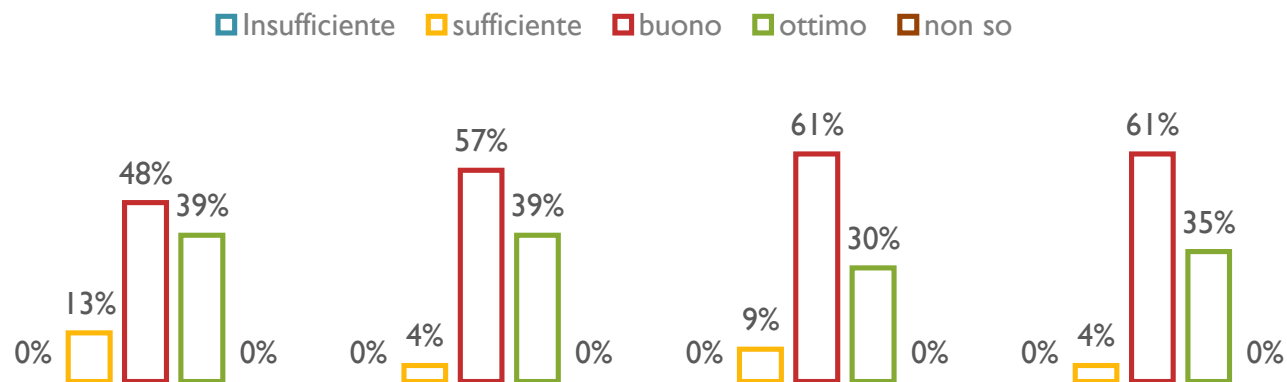
ACCESSO ALLA STRUTTURA

Chiarezza della segnaletica esterna

Chiarezza della segnaletica interna

Barriere architettoniche

Orientamento nella struttura

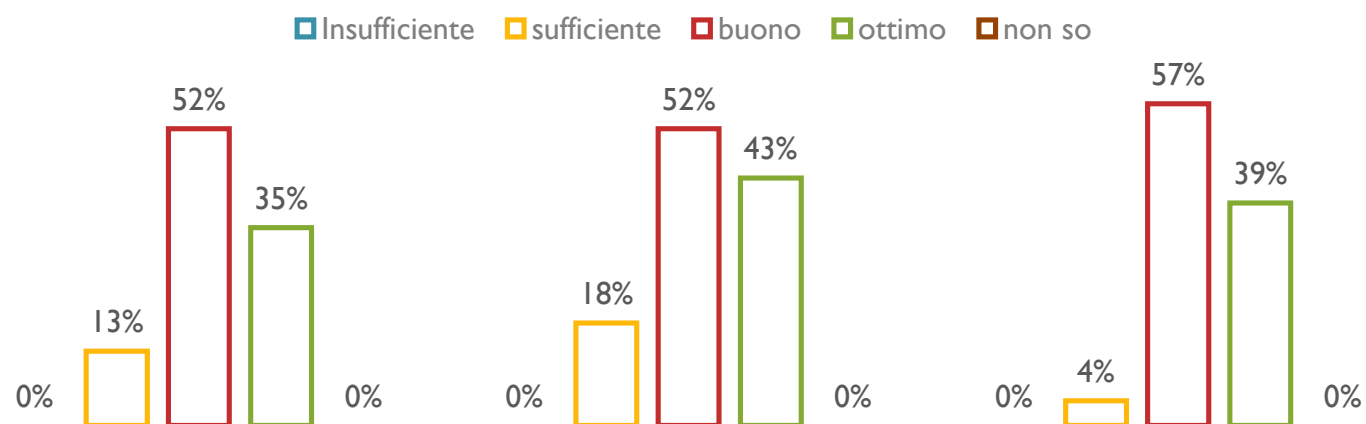


ACCETTAZIONE

Tempo di attesa tra la presentazione della richiesta e il ricovero

Chiarezza e precisione delle informazioni ricevute al momento della prenotazione

Cortesia del personale in accettazione



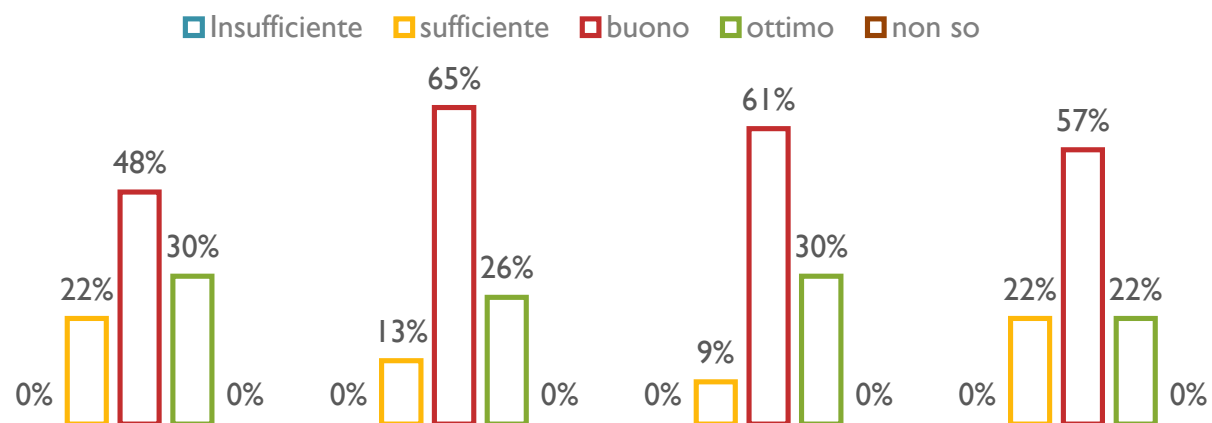
OSPITALITÀ E COMFORT

Comfort della Sua stanza

Facilità di condivisione degli spazi privati con altri pazienti

Facilità di condivisione degli spazi comuni

Attività ricreative e di animazione



ORGANIZZAZIONE DELLA VITA OSPEDALIERA

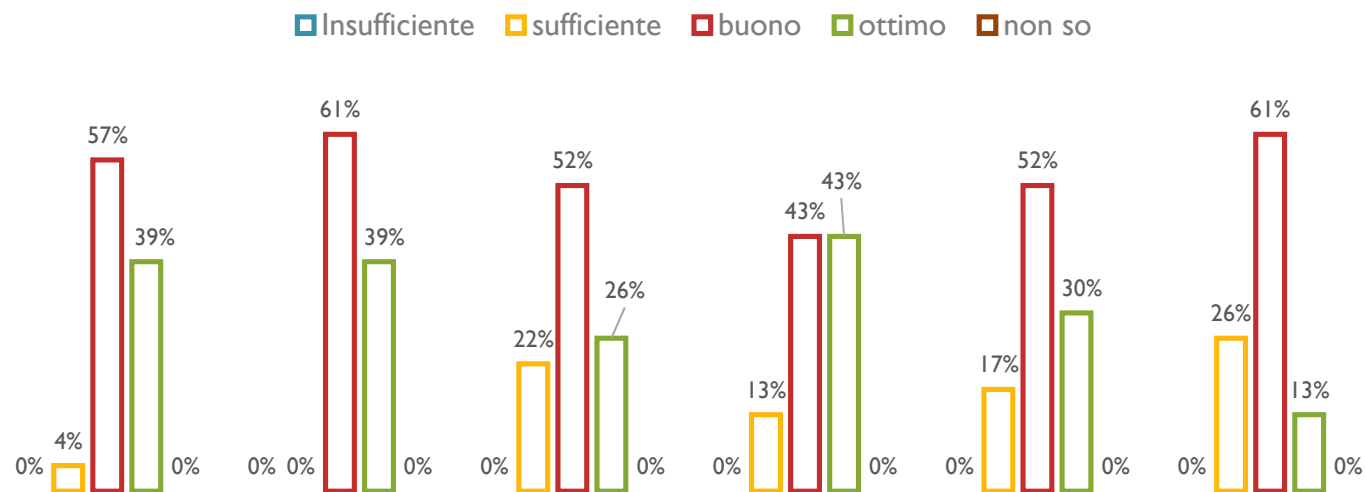
Orario visite

Igiene e pulizia

Qualità del cibo

Orario dei pasti

Tranquillità all'interno del reparto e qualità dei servizi accessori



ASSISTENZA SANITARIA

Tempestività degli interventi di assistenza

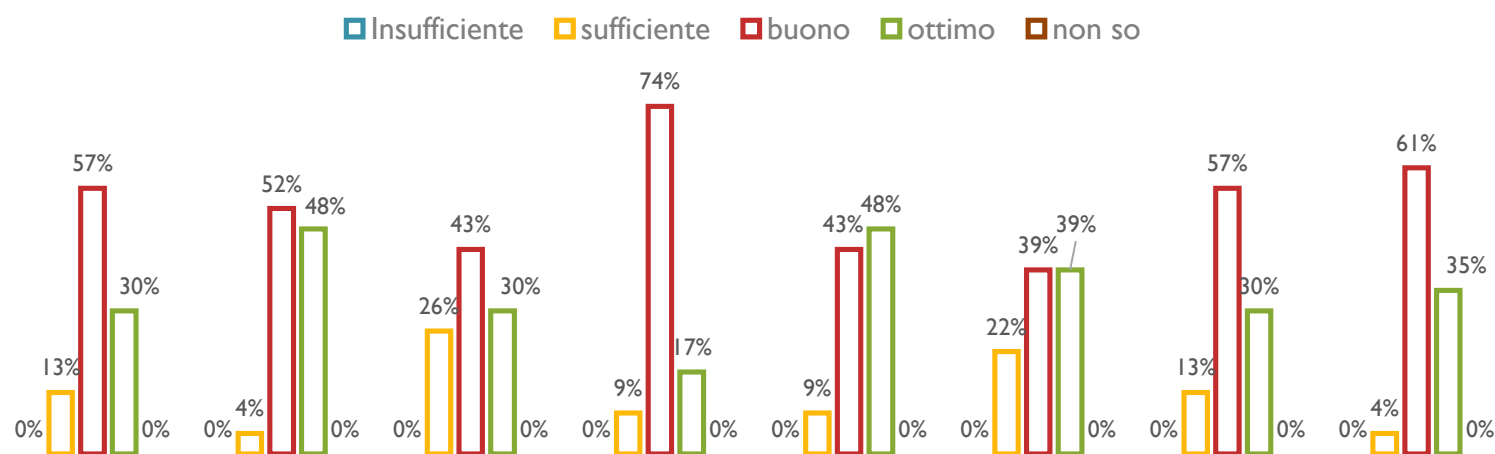
Assistenza e cortesia del personale infermieristico

Assistenza e cortesia del personale fisioterapico

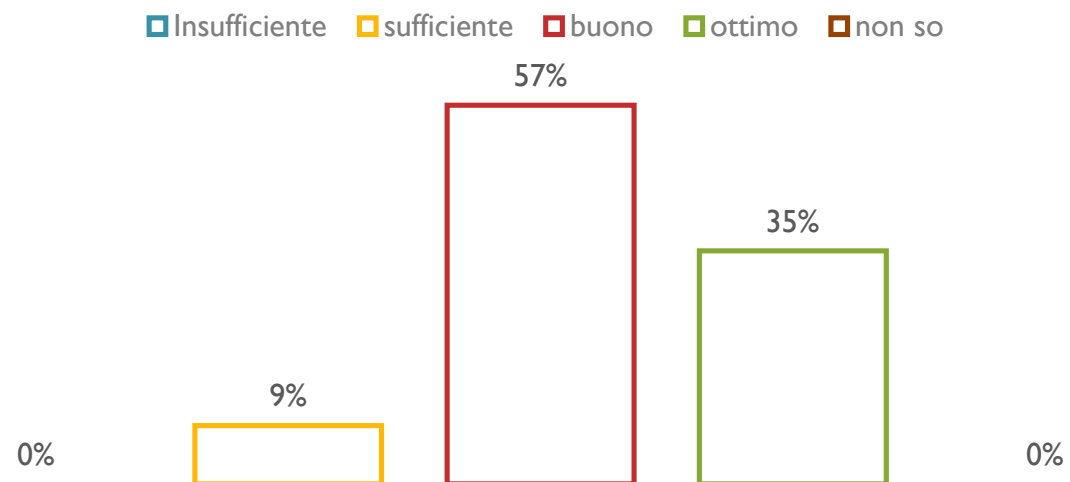
Qualità della relazione con i medici

Frequenza delle visite mediche

Chiarezza delle informazioni sull'andamento e stato del ricovero



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Reclami

Un reclamo del 29 luglio 2023

Categoria:

- **Aspetti comportamentali/relazionali del personale di assistenza**
- **Aspetti organizzativi generali**

Intrapresa azione correttiva con monitoraggio efficienza a due mesi

Follow up a due mesi - efficace

