

RSA San Raffaele Trevignano Romano

Customer Care indagine primo semestre 2024



Ospiti	56
Questionari compilati	34
Adesione	61%

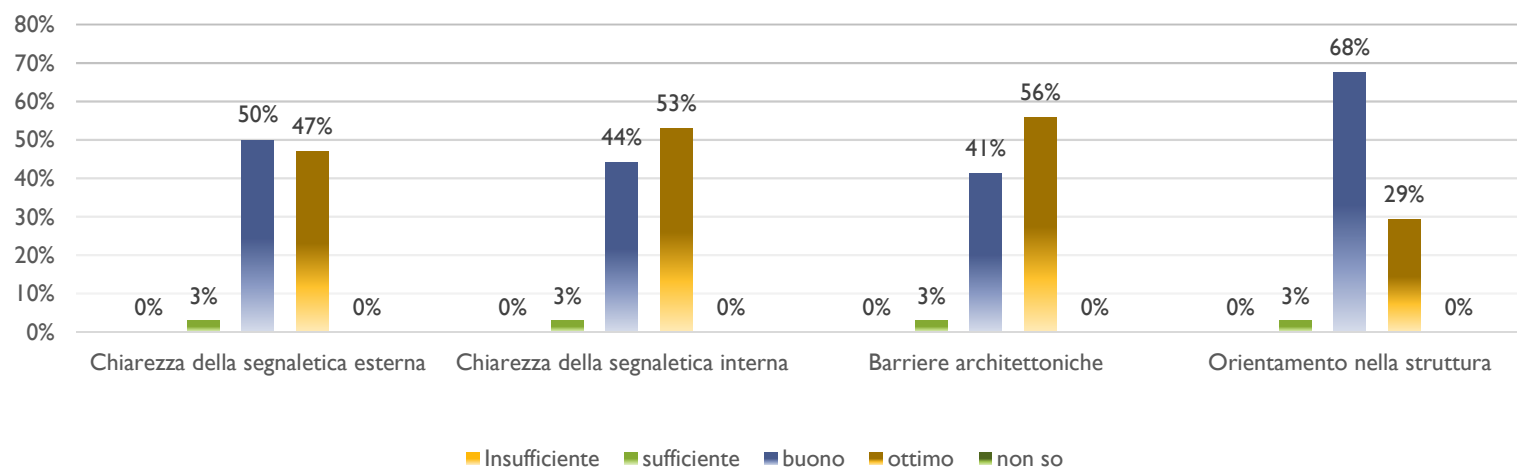
ACCESSO ALLA STRUTTURA

Chiarezza della segnaletica esterna

Chiarezza della segnaletica interna

Barriere architettoniche

Orientamento nella struttura

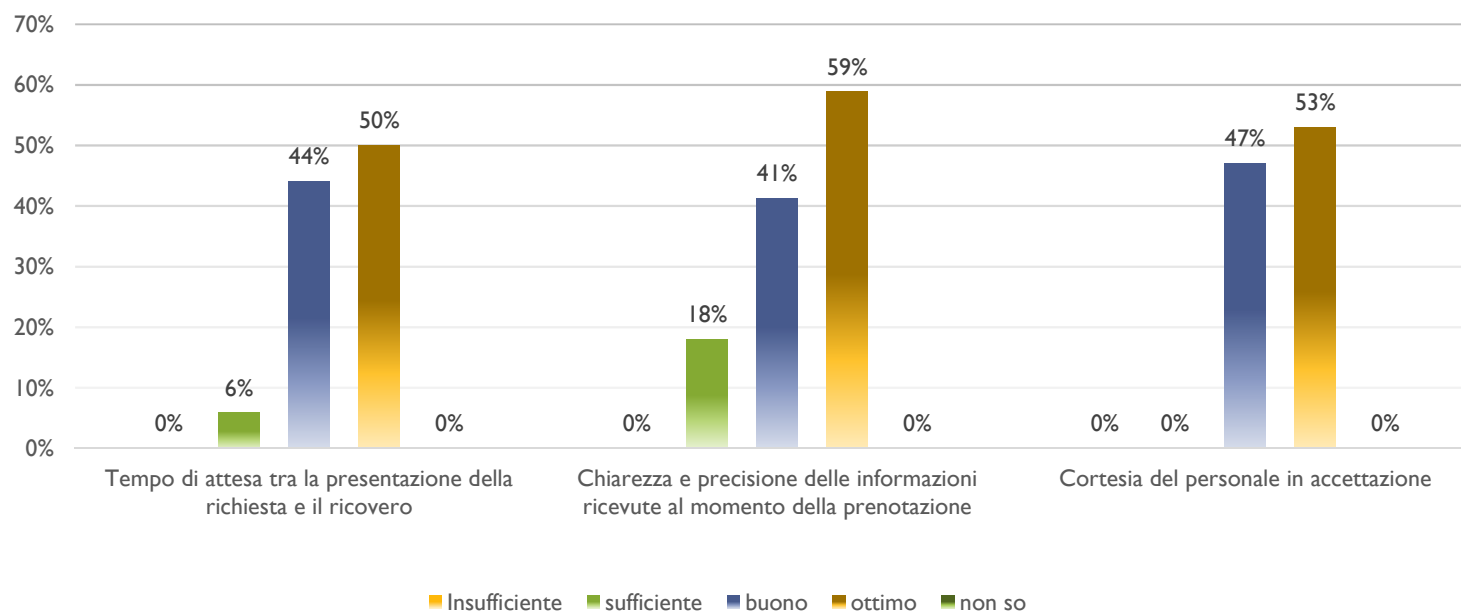


ACCETTAZIONE

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



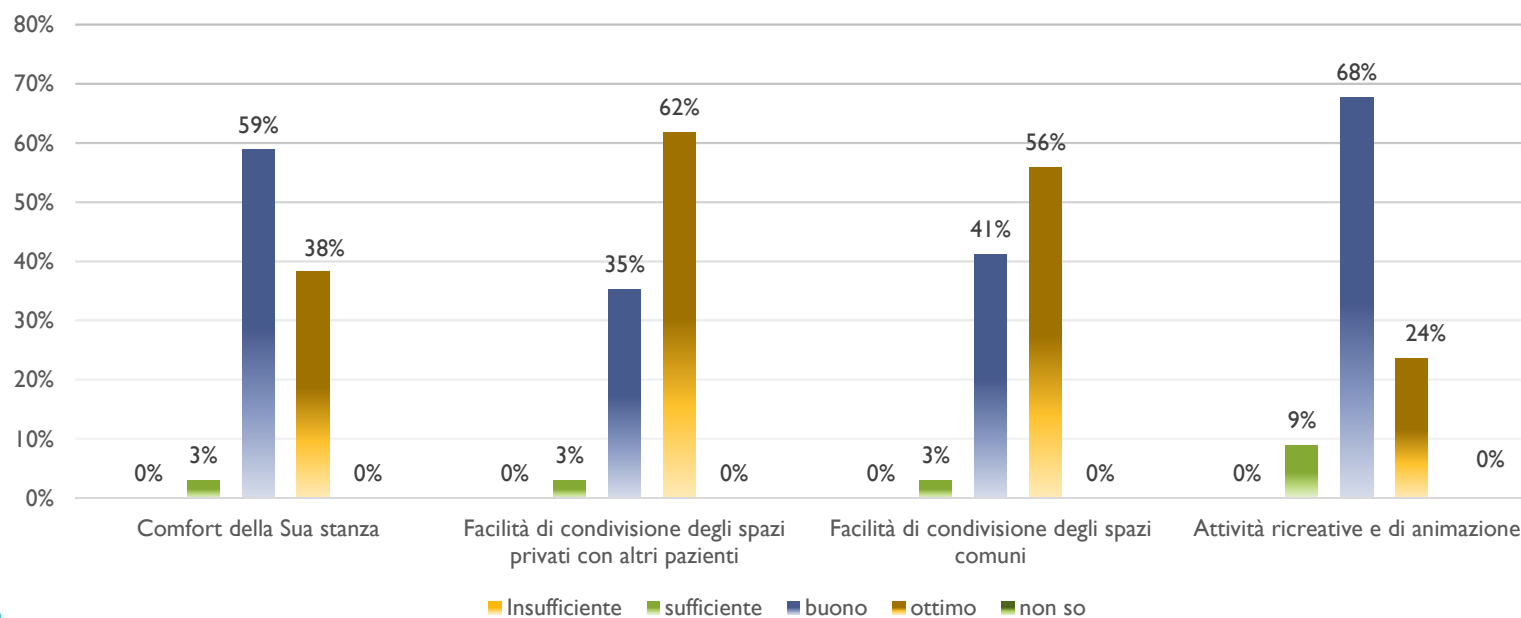
OSPITALITÀ E COMFORT

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

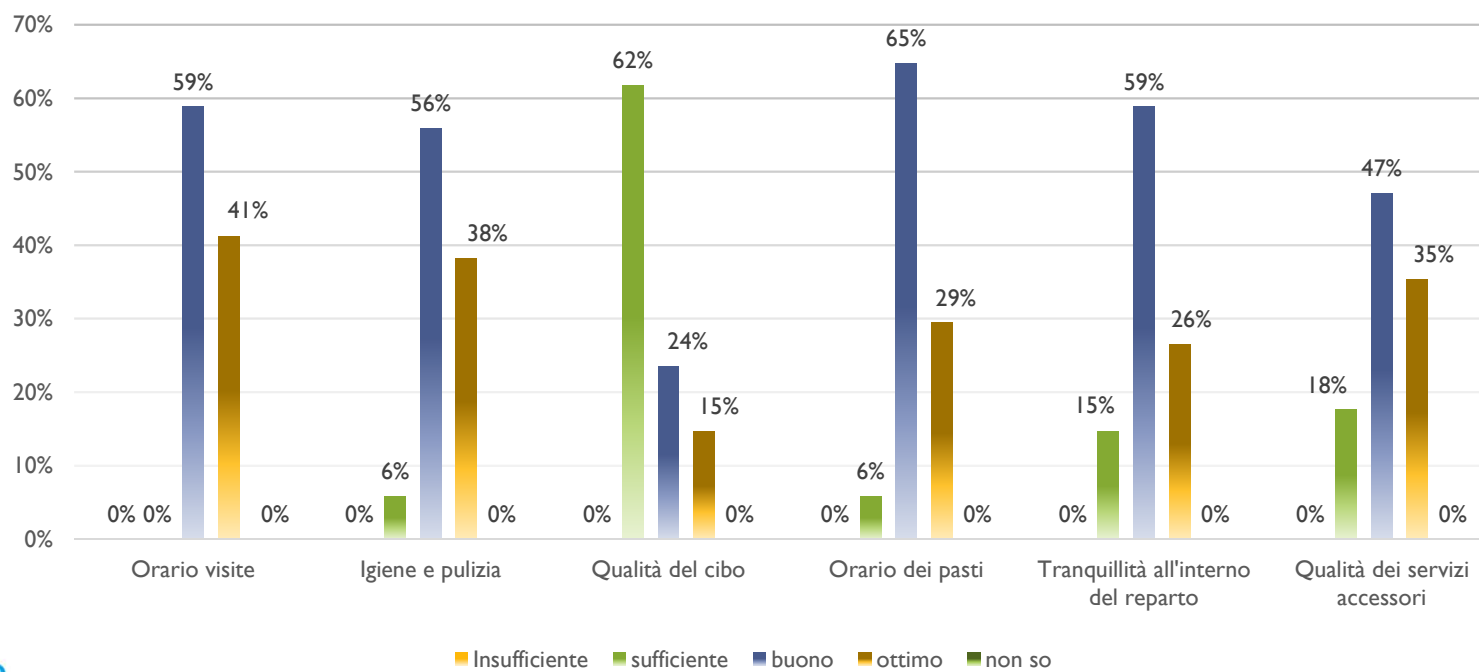
Orario visite

Orario dei pasti

Igiene e pulizia

Tranquillità all'interno del reparto
e qualità dei servizi accessori

Qualità del cibo



ASSISTENZA SANITARIA

Tempestività degli interventi di assistenza

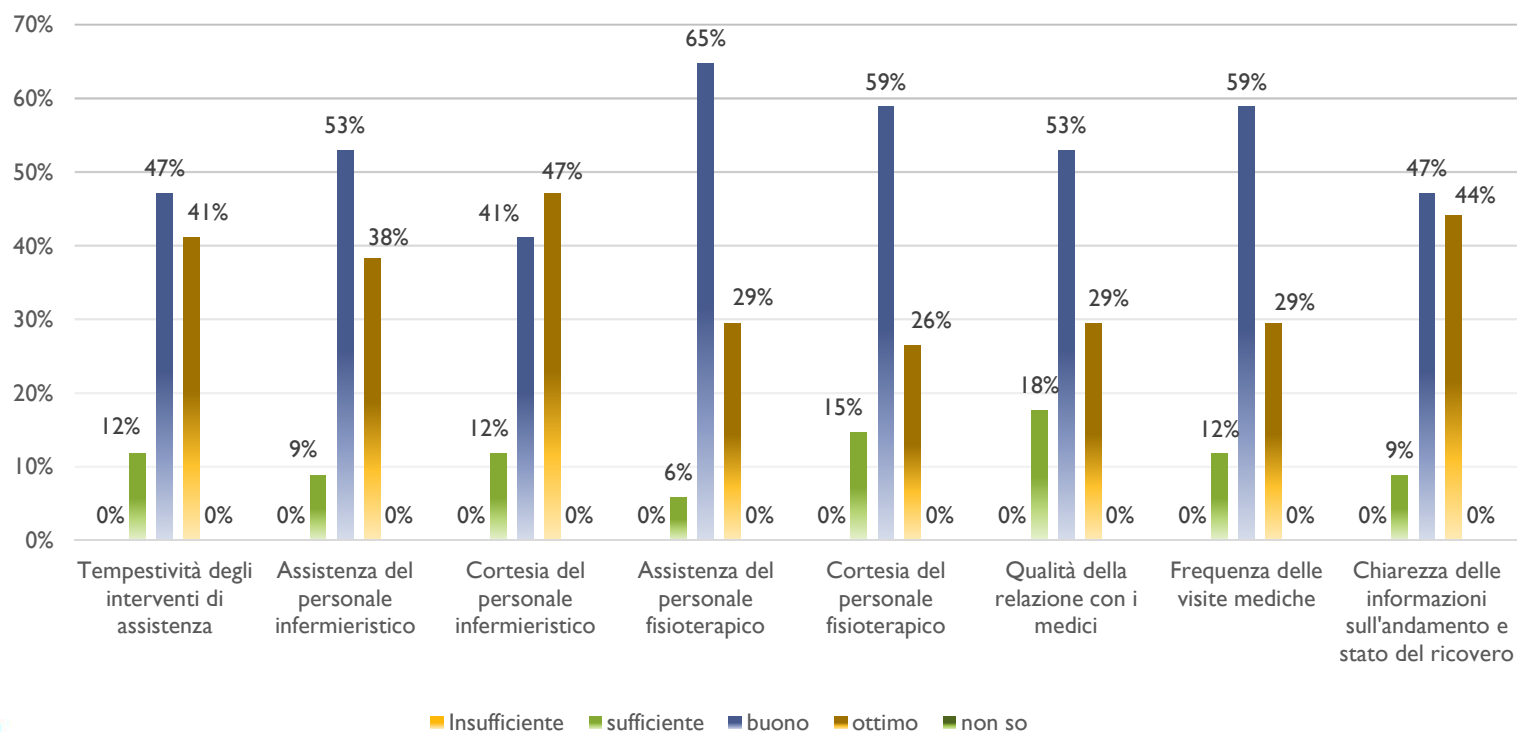
Qualità della relazione con i medici

Assistenza e cortesia del personale infermieristico

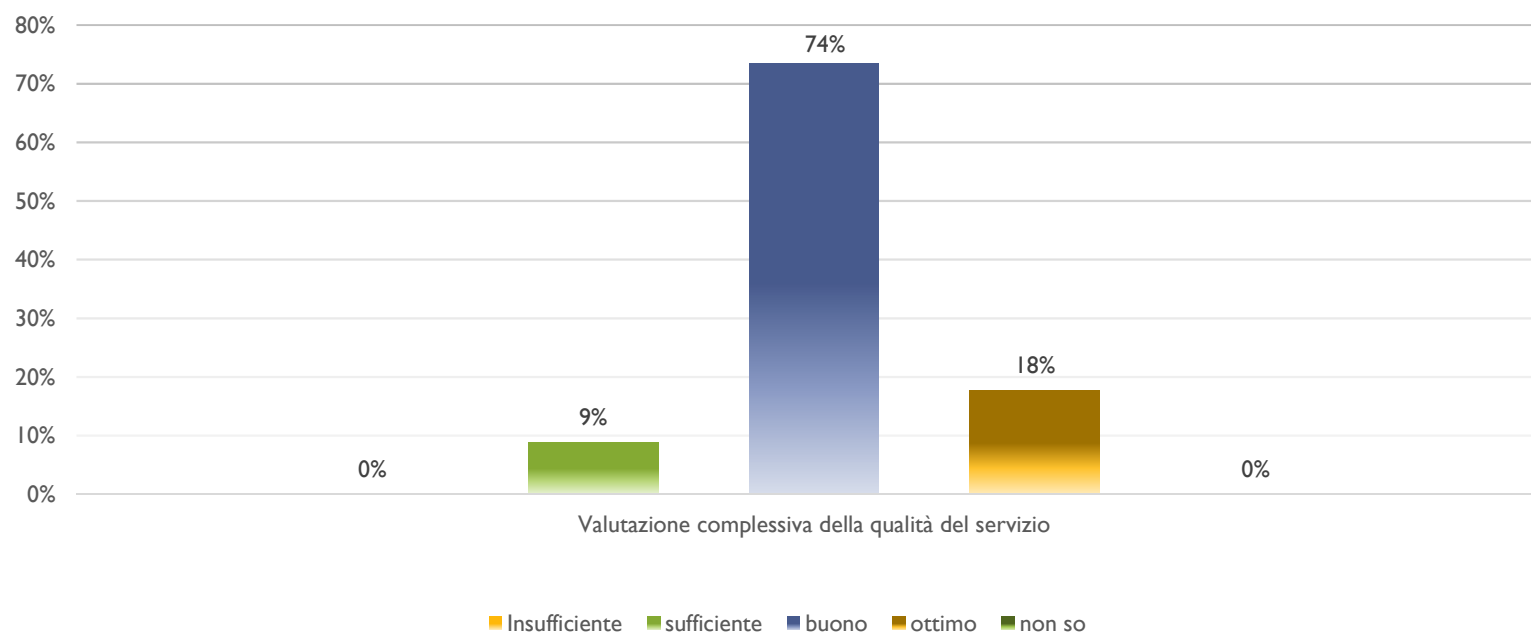
Frequenza delle visite mediche

Assistenza e cortesia del personale fisioterapico

Chiarezza delle informazioni sull'andamento e stato del ricovero



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Reclami

**Un reclamo del 17 maggio 2024
Categoria - Servizi alberghieri**

Smarrimento capo di abbigliamento

**Risoluzione: Immediata con rimborso da
parte della Ditta in outsourcing**

**Monitoraggio a lungo termine:
supervisione continua**

