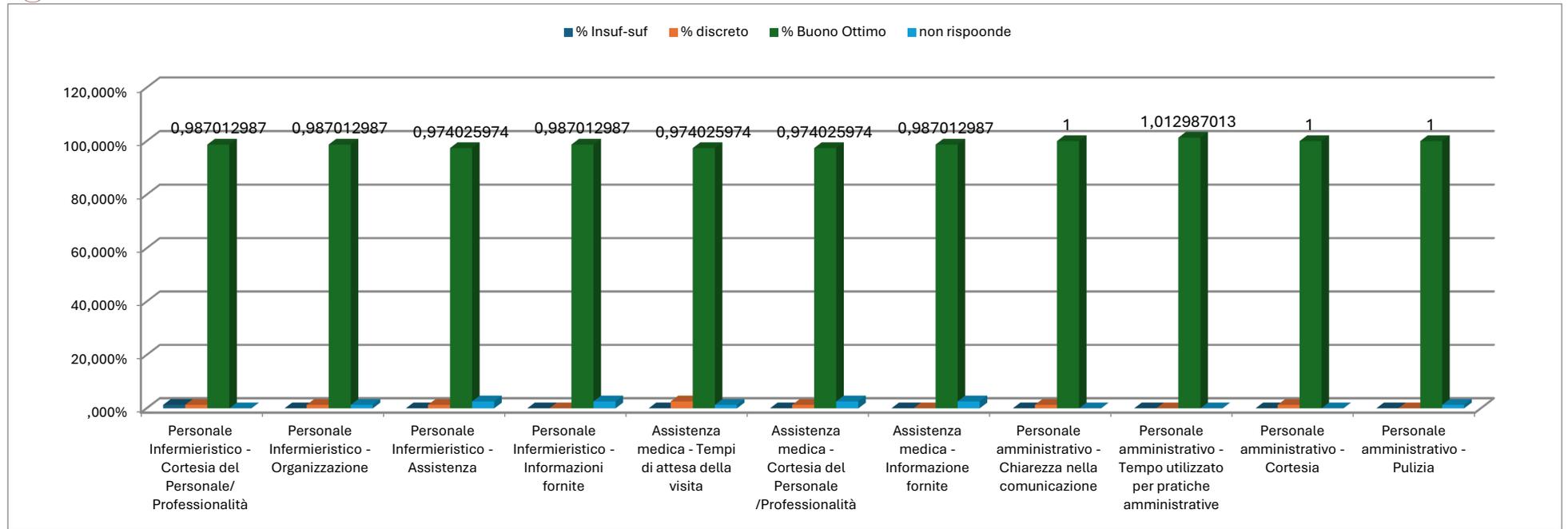


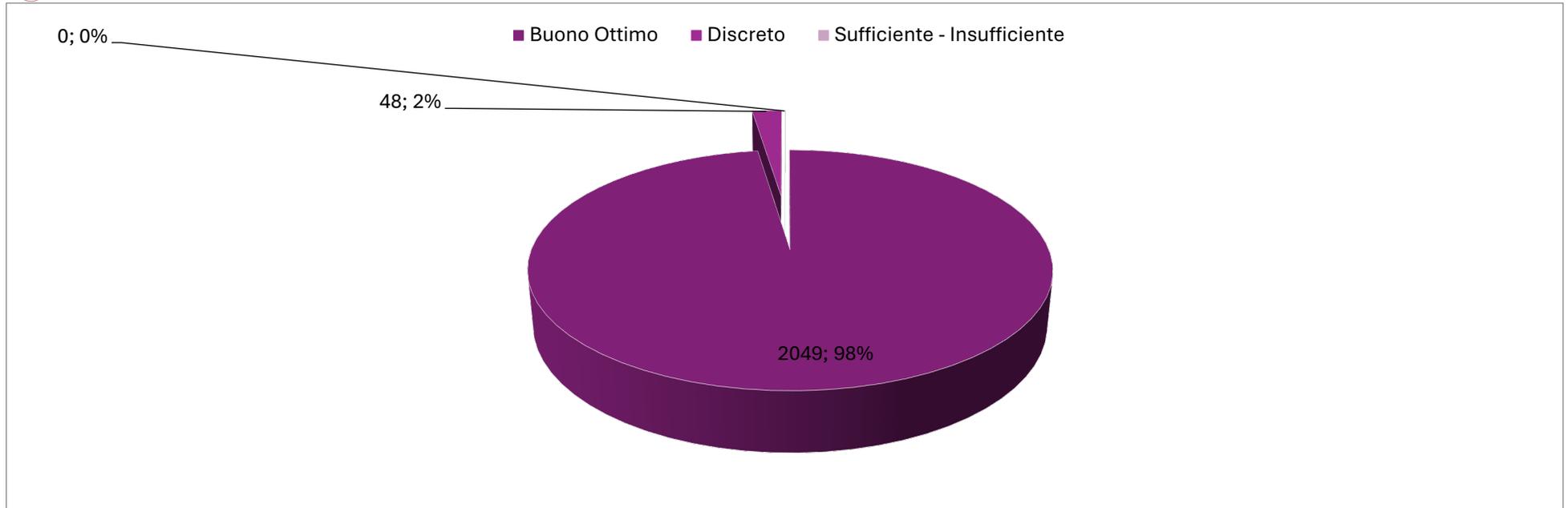
RISULTATI CUSTOMER SERVIZIO PRE RICOVERI CLINICA CITTA' DI ALESSANDRIA AL 31/05/2025

AMBITO	% Insuf-suf	% Discreto	% Buono Ottimo	Non risponde	Totale
Personale Infermieristico - Cortesia del Personale/ Professionalità	1,30%	1,30%	98,70%	0,00%	101,30%
Personale Infermieristico - Organizzazione	0,00%	1,30%	98,70%	1,30%	101,30%
Personale Infermieristico - Assistenza	0,00%	1,30%	97,40%	2,60%	101,30%
Personale Infermieristico - Informazioni fornite	0,00%	0,00%	98,70%	2,60%	101,30%
Assistenza medica - Tempi di attesa della visita	0,00%	2,60%	97,40%	1,30%	101,30%
Assistenza medica - Cortesia del Personale /Professionalità	0,00%	1,30%	97,40%	2,60%	101,30%
Assistenza medica - Informazione fornite	0,00%	0,00%	98,70%	2,60%	101,30%
Personale amministrativo - Chiarezza nella comunicazione	0,00%	1,30%	100,00%	0,00%	101,30%
Personale amministrativo - Tempo utilizzato per pratiche amministrative	0,00%	0,00%	101,30%	0,00%	101,30%
Personale amministrativo - Cortesia	0,00%	1,30%	100,00%	0,00%	101,30%
Personale amministrativo - Pulizia	0,00%	0,00%	100,00%	1,30%	101,30%
TOTALE	0,12%	0,93%	97,67%	1,28%	100,00%



RISULTATI CUSTOMER DEGENZA CLINICA CITTÀ DI ALESSANDRIA AL 31/05/2025

ITEM	Buono Ottimo		Discreto		Sufficiente - Insufficiente	
Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)	168	92,31%	7	3,85%	7	3,85%
Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)	174	95,08%	7	3,83%	2	1,09%
Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)	172	95,03%	7	3,87%	2	1,10%
Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)	177	97,25%	4	2,20%	1	0,55%
Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)	178	97,80%	4	2,20%	0	0,00%
Assistenza del personale fisioterapico (disponibilità, cortesia)	121	97,58%	2	1,61%	1	0,81%
Cure a Lei prestate	173	96,65%	4	2,23%	2	1,12%
Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	174	97,21%	3	1,68%	2	1,12%
Rispetto della riservatezza personale	180	98,36%	1	0,55%	2	1,09%
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)	177	97,79%	3	1,66%	1	0,55%
Complessivamente quanto e' soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	177	97,25%	4	2,20%	1	0,55%
Consiglierebbe ad altri questo ospedale?	178	98,34%	2	1,10%	1	0,55%
TOTALE	2049	97,71%	48	2,29%	0,00%	0,00%



RISULTATI CUSTOMER AMBULATORIALI CLINICA CITTA' DI ALESSANDRIA AL 31/05/2025

AMBITO	% Insuf-Suf	% discreto	% Buono Ottimo	Non risponde	Totale
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).	5,41%	8,11%	86,49%	0,00%	100,00%
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione.	13,51%	13,51%	72,97%	0,00%	100,00%
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).	2,70%	5,41%	91,89%	0,00%	100,00%
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	2,70%	8,11%	89,19%	0,00%	100,00%
Rispetto degli orari previsti	5,41%	2,70%	89,19%	2,70%	100,00%
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	8,11%	2,70%	89,19%	0,00%	100,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	8,11%	5,41%	86,49%	0,00%	100,00%
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	5,41%	5,41%	86,49%	2,70%	100,00%
Rispetto della riservatezza personale	5,41%	5,41%	89,19%	0,00%	100,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto dal nostro servizio?	8,11%	5,41%	81,08%	5,41%	100,00%
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	2,70%	2,70%	89,19%	5,41%	100,00%
TOTALE	6,14%	5,90%	86,49%	1,47%	100,00%

