

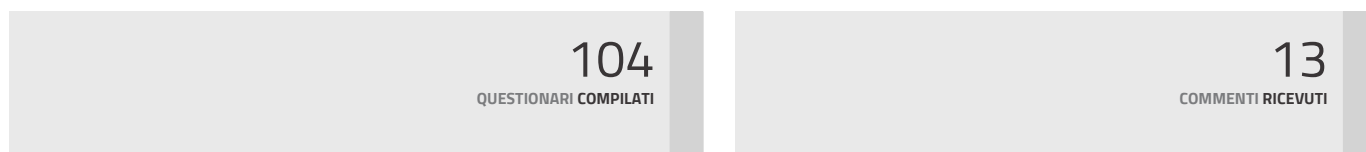
Struttura del questionario

Il questionario è composto da 9 domande.

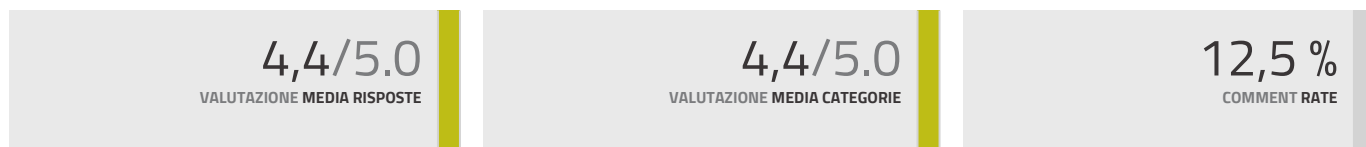
CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
Servizio	Presso quale reparto Media Salutis si è recato/a?	a) Diagnostica Radiologica b) Ambulatori Specialistici c) Percorso Donna
Servizio	Tipologia di prestazione sanitaria	a) Regime Convenzionato b) Regime Privato
Comunicazione	Come sei venuto/a a conoscenza del nostro centro?	a) Passaparola b) Sito Internet c) Canali Social d) Articoli su stampa
Rispetto delle Tempistiche	Trovi idonea la tempistica tra il primo contatto e l'appuntamento?	Valutazione da 1 a 5
Reception	Come valuti la professionalità del personale di reception?	Valutazione da 1 a 5
Rispetto delle Tempistiche	Come valuti i tempi di attesa in sala d'aspetto?	Valutazione da 1 a 5
Servizio	Come valuti l'efficienza del personale medico?	Valutazione da 1 a 5
Rispetto delle Tempistiche	Come valuti la tempistica tra la prestazione medica e l'esito degli esami?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Quanto consiglieresti la nostra struttura ad amici e parenti?	Valutazione nps da 1 a 10

KPI e indicatori di sintesi

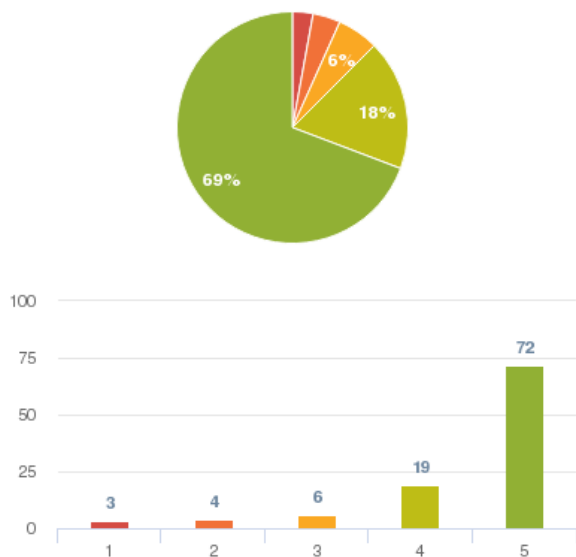
Principali KPI



Media Valutazioni

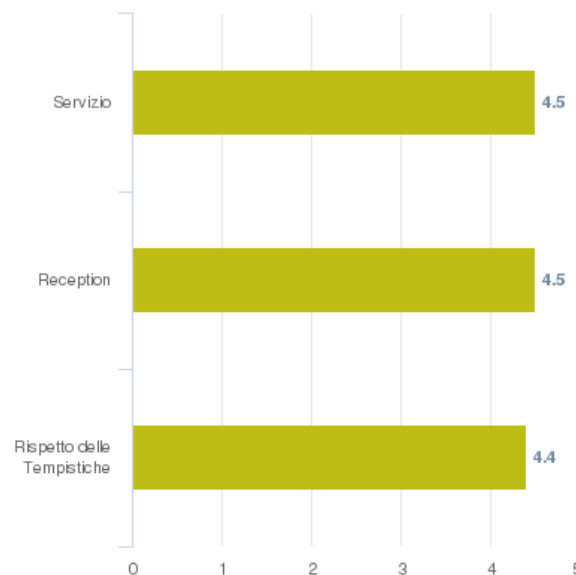


Valutazione Generale



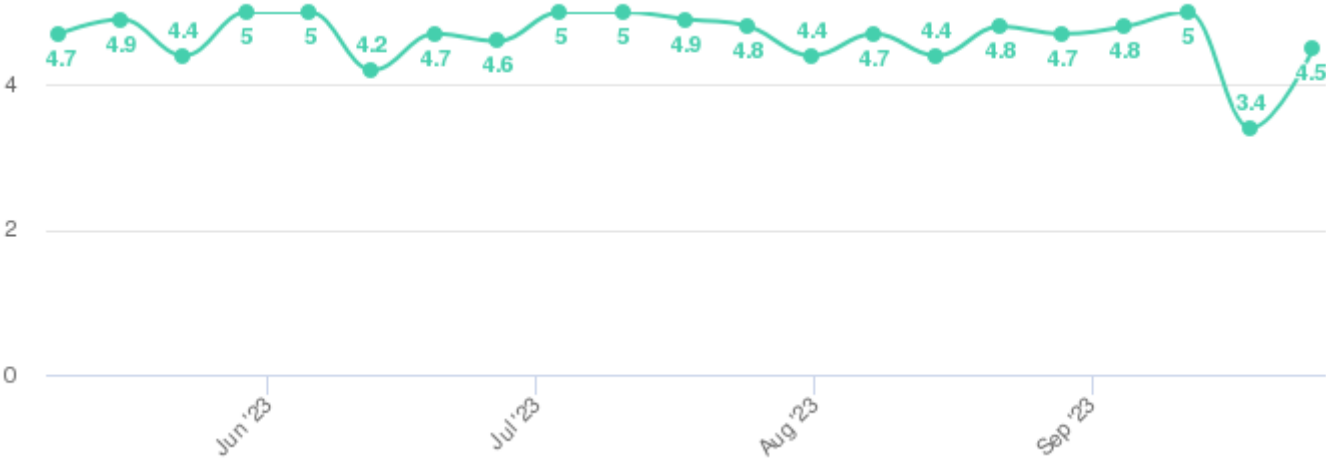
RISPOSTA	VALORI	PERCENTUALE
1	3	2,9%
2	4	3,8%
3	6	5,8%
4	19	18,3%
5	72	69,2%

Valutazione Categorie



CATEGORIA	MEDIA
SERVIZIO	4,5/5.0
RECEPTION	4,5/5.0
RISPETTO DELLE TEMPISTICHE	4,4/5.0

Andamento temporale della valutazione



Net Promoter Score

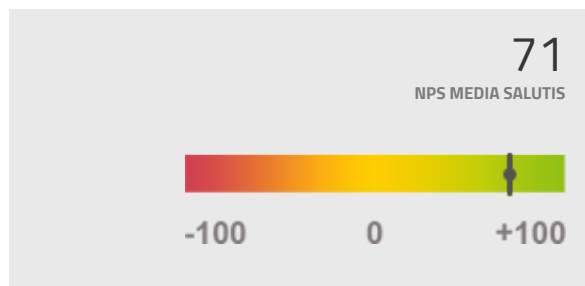
Questo indice misura la propensione dei clienti a raccomandare la location a colleghi o clienti.



Il Net Promoter o Net Promoter Score o in acromino NPS è uno strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente. Il Net Promoter Score (NPS) è un numero che misura la proporzione di 'promotori' di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai 'detrattori'. Il numero può andare da -100 (tutti sono detrattori) a +100 (tutti sono promotori)

DOMANDA NPS

Quanto consiglieresti la nostra struttura ad amici e parenti?



(N.B. le location senza compilazioni vengono contrassegnate con il valore "N.D.")

(N.B. le location con un numero di compilazioni insufficiente al calcolo del benchmark vengono contrassegnate con il valore "N.V.")

Valutazione generale per categoria

	1	2	3	4	5	
CATEGORIA Reception	5,8 %	2,9 %	3,8 %	13,5 %	74,0 %	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Servizio	5,8 %	2,9 %	1,9 %	16,3 %	73,1 %	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche	7,1 %	1,3 %	6,1 %	16,0 %	69,6 %	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

Analisi dettagliata per categoria

N.B. La tipologia di domanda "DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA CON SCELTA MULTIPLA" prevede la possibilità di fornire più risposte per ogni rispondente. Per questo motivo il numero di risposte totali può essere superiore al numero di rispondenti. Per queste tipologie di domande le percentuali indicate nella tabella si riferiscono alle scelte dei rispondenti e quindi la loro somma può essere superiore al 100%.

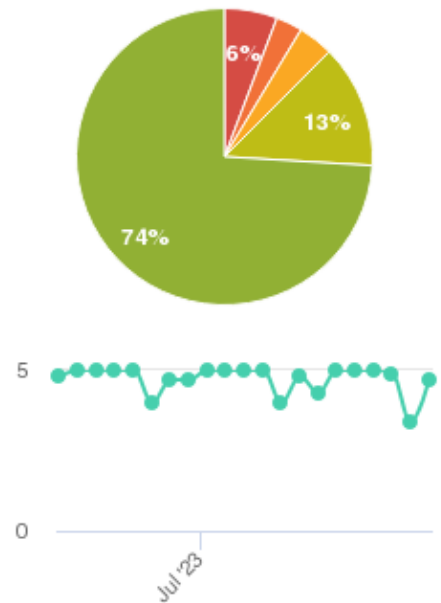
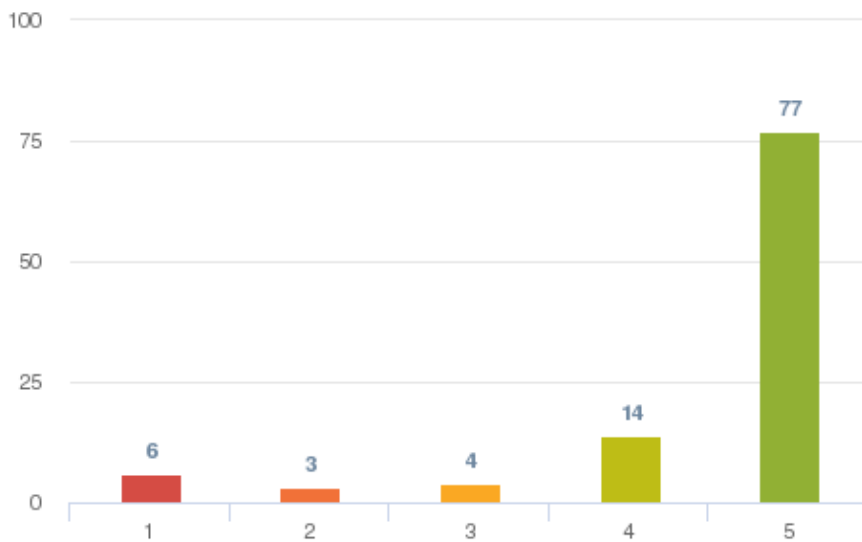
Reception

4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO
Come valuti la professionalità del personale di reception?

4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

104
NUMERO RISPOSTE



Servizio

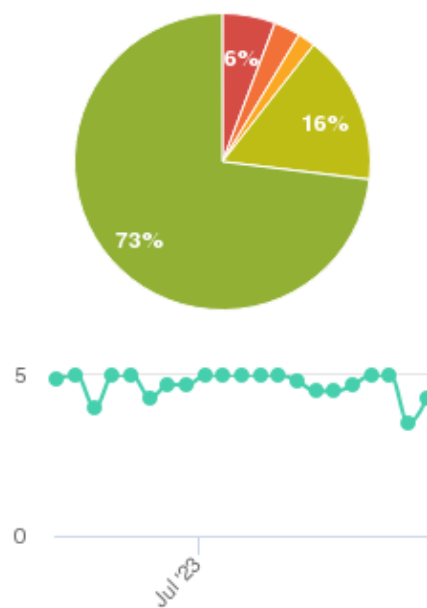
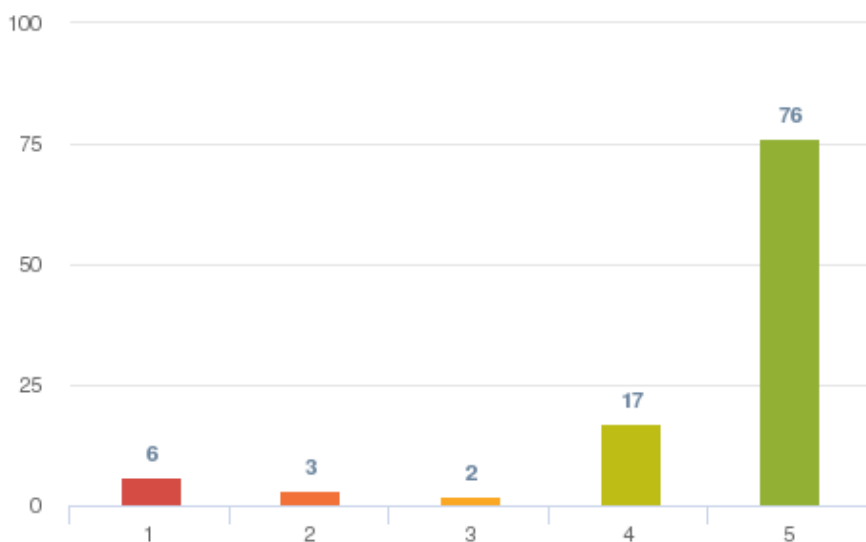
4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuti l'efficienza del personale medico?

4,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

104
NUMERO RISPOSTE

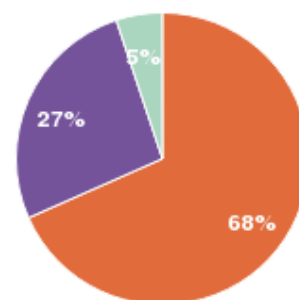
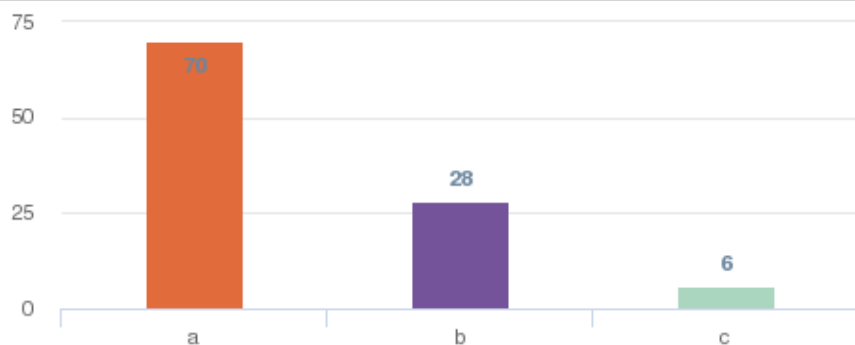


DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Presso quale reparto Media Salutis si è recato/a?

104

NUMERO RISPONDENTI



a) Diagnostica Radiologica

67,3 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,6 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

b) Ambulatori Specialistici

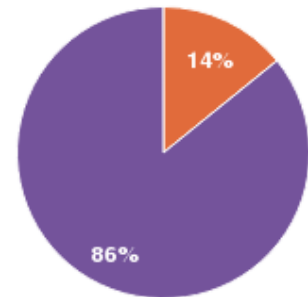
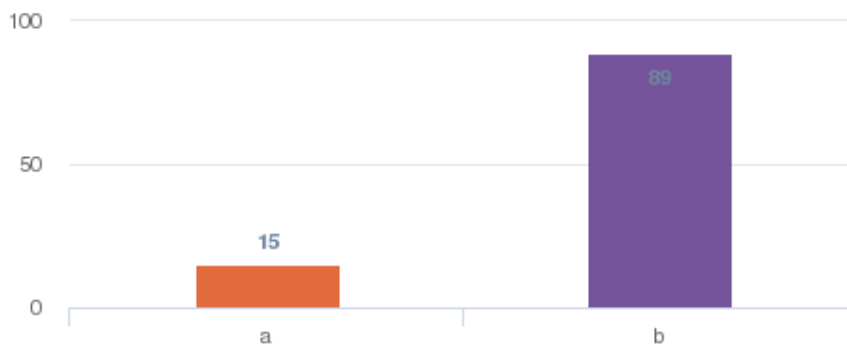
26,9 %
PERCENTUALE RISPOSTE

4,0 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

c) Percorso Donna

5,8 %
PERCENTUALE RISPOSTE

3,8 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA



a) Regime Convenzionato

14,4 %
PERCENTUALE RISPOSTE4,2 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

b) Regime Privato

85,6 %
PERCENTUALE RISPOSTE4,5 /5.0
VALUTAZIONE MEDIA

Rispetto delle Tempistiche

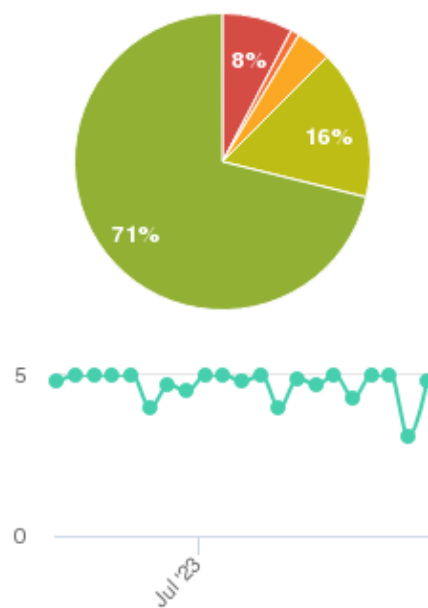
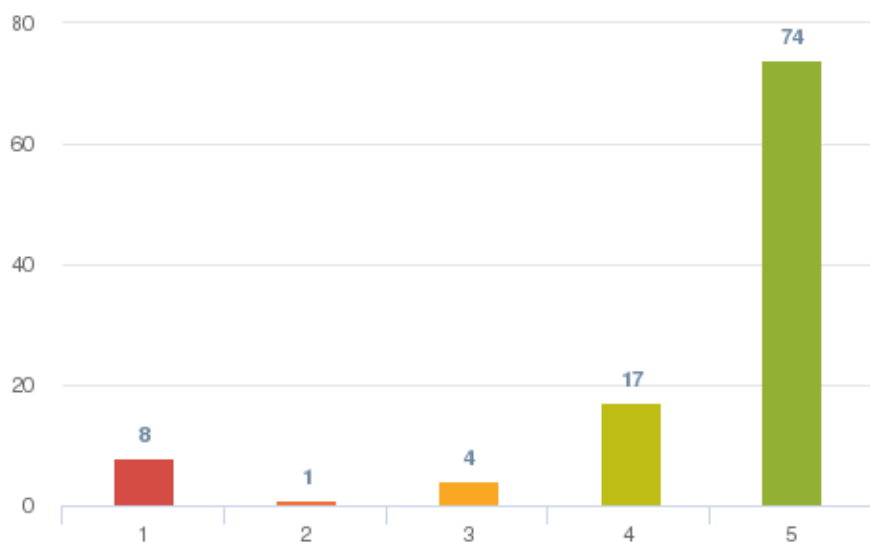
4,4/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Trovi idonea la tempistica tra il primo contatto e l'appuntamento?

4,4/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

104
NUMERO RISPOSTE

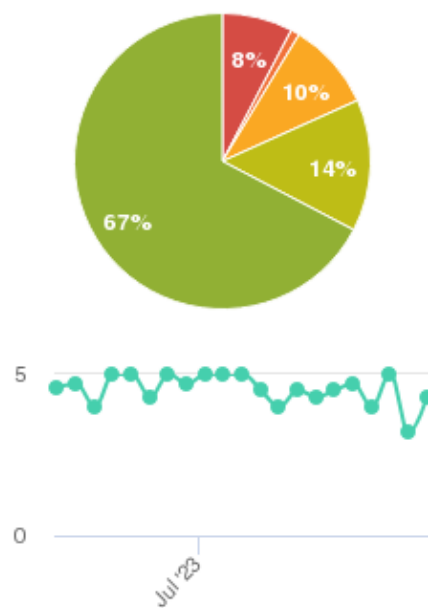
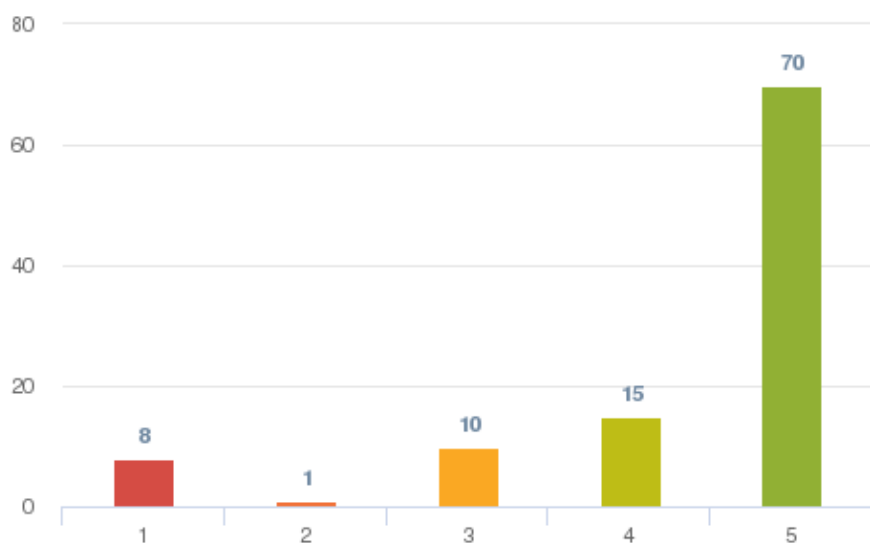


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuti i tempi di attesa in sala d'aspetto?

4,3/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

104
NUMERO RISPOSTE

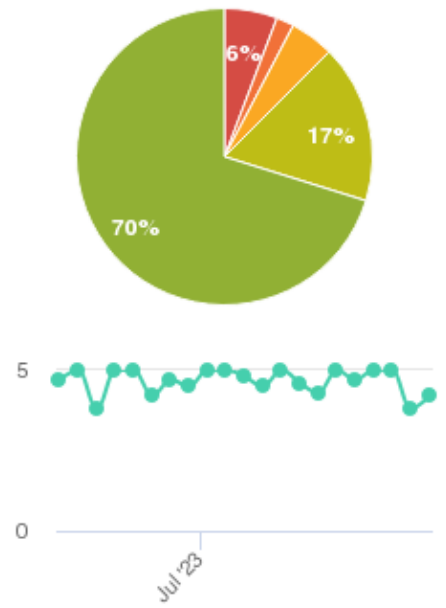
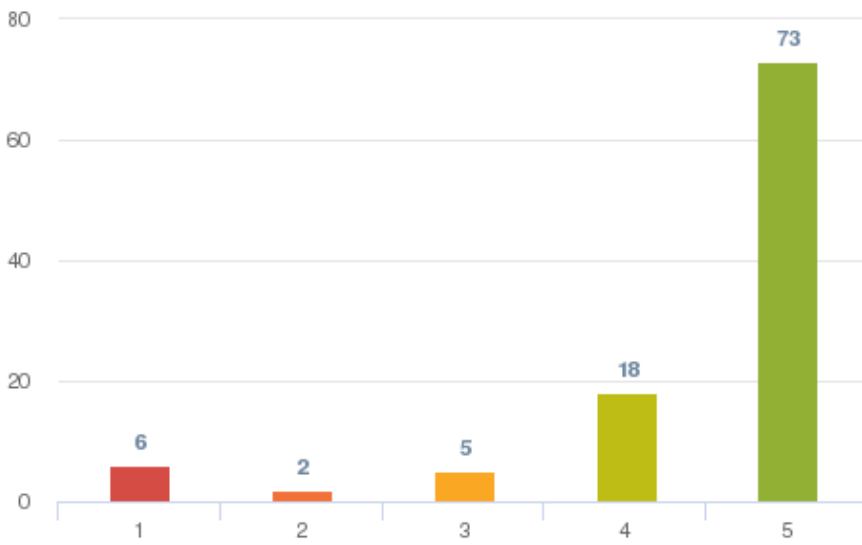


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuti la tempistica tra la prestazione medica e l'esito degli esami?

4,4/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

104
NUMERO RISPOSTE



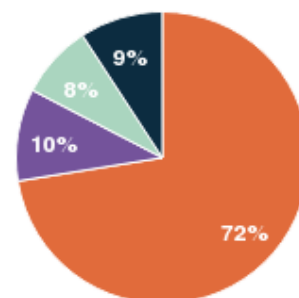
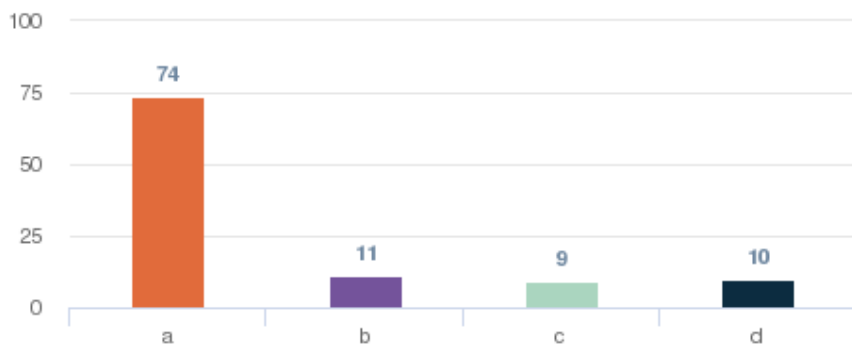
Comunicazione

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Come sei venuto/a a conoscenza del nostro centro?

104

NUMERO RISPONDENTI



a) Passaparola	71,2 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Sito Internet	10,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Canali Social	8,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) Articoli su stampa	9,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,3 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA