



HUMANITAS CELLINI – Customer satisfaction 2025

HUMANITAS

Patient Experience Ambulatoriale - Totale

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Anno	Prog	Target	mese in esame vs mese precedente dic-nov	Confronto 2025-2024
	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2024	2025			
Numero questionari	406	241	375	537	480	458	473	103	449	558	449	372	4655	4901			
Contatti	2289	1325	2455	2274	2920	2829	2921	651	3044	3260	2904	2412	22203	29284			
Percentuale di compilazione	17,7%	18,2%	15,3%	23,6%	16,4%	16,2%	16,2%	15,8%	14,8%	17,1%	15,5%	15,4%	21,0%	16,7%	25%	0,0%	-4,2%
Servizio prenotazione (completezza e chiarezza info, cortesia operatore, tempo di attesa linea/sportello)	93,5%	89,0%	92,4%	95,2%	94,9%	91,4%	92,5%	95,0%	94,1%	94,4%	94,3%	92,5%	93,5%	93,4%	90%	-1,9%	-0,1%
Spostamento appuntamento	93,4%	92,3%	94,5%	96,6%	97,7%	94,2%	94,4%	90,3%	94,8%	94,8%	93,7%	94,7%	94,4%	94,7%	90%	1,0%	0,3%
Accessibilità e orientamento in struttura	89,6%	85,8%	87,7%	89,3%	88,9%	86,4%	87,6%	85,0%	83,4%	85,1%	88,4%	88,2%	88,4%	87,3%	90%	-0,2%	-1,1%
Semplicità procedura d'accettazione	94,7%	93,1%	91,1%	95,2%	96,4%	91,2%	93,5%	93,9%	93,6%	94,2%	93,1%	94,7%	94,0%	93,8%	90%	1,6%	-0,2%
Attenzione e cortesia del personale del servizio clienti	95,9%	94,9%	94,2%	96,2%	95,1%	93,0%	93,7%	91,8%	95,9%	95,3%	95,4%	95,2%	94,4%	94,9%	90%	-0,2%	0,5%
Puntualità del servizio di accettazione amministrativa	94,5%	88,5%	90,4%	93,3%	94,3%	91,6%	93,5%	95,0%	91,6%	94,5%	93,6%	94,8%	93,5%	93,1%	90%	1,2%	-0,4%
Puntualità del personale sanitario	94,0%	91,4%	91,5%	95,4%	94,0%	92,7%	91,9%	95,0%	88,9%	92,2%	92,4%	91,2%	91,9%	92,5%	90%	-1,2%	0,6%
Assistenza ricevuta (attenzione, competenza, ecc)	93,4%	93,6%	95,7%	94,9%	95,1%	94,1%	92,7%	90,2%	93,3%	94,6%	96,3%	96,4%	95,0%	94,5%	90%	0,1%	-0,5%
Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute	95,0%	92,7%	95,1%	96,2%	94,4%	94,3%	92,3%	91,1%	92,9%	94,2%	95,1%	95,9%	95,0%	94,3%	90%	0,7%	-0,7%
Cortesia del personale	95,7%	93,0%	96,5%	95,6%	96,5%	94,5%	93,2%	92,1%	95,3%	95,1%	96,5%	96,1%	95,7%	95,3%	90%	-0,4%	-0,4%
Indicazioni ricevute su come comportarsi dopo la visita/esame	92,1%	91,9%	92,4%	95,4%	93,1%	95,0%	91,0%	89,6%	93,6%	93,5%	94,9%	94,8%	94,8%	93,4%	90%	-0,1%	-1,3%
Rispetto della riservatezza personale	94,6%	93,9%	96,4%	96,3%	97,4%	95,9%	94,3%	91,0%	96,0%	95,0%	95,6%	96,9%	95,9%	95,6%	90%	1,3%	-0,3%
Comfort, qualità e pulizia degli ambienti	96,9%	95,3%	95,6%	97,3%	97,2%	96,6%	98,2%	95,0%	97,0%	96,7%	97,2%	98,1%	96,9%	97,0%	90%	0,8%	0,1%
Cure ricevute rispetto alle aspettative	94,0%	93,7%	96,3%	95,0%	94,4%	93,7%	94,0%	90,1%	92,7%	95,2%	95,3%	95,3%	93,8%	94,4%	90%	-0,1%	0,6%
Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza ambulatoriale	95,1%	92,2%	95,0%	94,5%	94,0%	93,4%	93,2%	90,1%	91,4%	94,0%	94,7%	94,8%	93,8%	93,8%	90%	0,1%	0,0%
Consiglierebbe Humanitas	94,9%	93,1%	94,8%	95,4%	95,5%	94,1%	93,6%	88,1%	92,6%	95,4%	94,9%	95,1%	94,5%	94,4%	90%	0,1%	-0,1%