



## **HUMANITAS CELLINI – Customer Satisfaction 2025**

	gen 2025	feb 2025	mar 2025	apr 2025	mag 2025	giu 2025	lug 2025	set 2025	ott 2025	nov 2025	dic 2025	Anno 2024	Prog 2025	Target	Confronto 2025-2024	
Numero questionari	261	228	286	262	271	264	220	270	327	273	158	2841	3040			
Contatti	433	546	607	562	569	546	448	493	599	559	306	5313	6116			
Percentuale di compilazione	60,3%	41,8%	47,1%	46,6%	47,6%	48,4%	49,1%	54,8%	54,6%	48,8%	51,6%	53,5%	49,7%	45%	2,8%	-3,8%
Tempo di attesa per ottenere il ricovero	85,7%	82,0%	81,5%	79,7%	80,2%	77,4%	83,0%	80,8%	84,3%	86,6%	82,1%	83,6%	82,1%	90%	-4,5%	-1,4%
Organizzazione della giornata di prericobero	85,3%	89,7%	90,4%	88,4%	90,0%	84,6%	89,4%	89,8%	84,9%	91,0%	85,3%	86,5%	88,1%	90%	-5,8%	1,6%
Gentilezza e chiarezza delle informazioni ricevute dal personale dell'accettazione	96,1%	92,9%	95,7%	96,9%	97,0%	94,2%	98,6%	94,0%	95,4%	97,4%	95,5%	94,8%	95,8%	90%	-1,9%	1,0%
Informazioni sull'organizzazione del reparto	94,2%	93,3%	93,5%	94,2%	91,5%	93,4%	94,0%	92,8%	92,2%	91,8%	91,6%	92,1%	93,0%	90%	-0,1%	0,9%
Qualità della camera (letto, arredi, servizi igienici)	95,8%	94,2%	97,5%	98,5%	95,9%	97,7%	97,7%	95,5%	96,6%	97,0%	98,1%	96,6%	96,8%	90%	1,0%	0,1%
Pulizia degli ambienti	96,9%	96,9%	97,5%	99,2%	97,8%	97,7%	97,2%	98,1%	98,8%	97,8%	94,8%	97,4%	97,7%	90%	-3,0%	0,2%
Servizi aggiuntivi (tv, acqua, segnale wi-fi)	96,1%	96,4%	96,4%	96,9%	97,0%	96,5%	97,2%	96,6%	96,0%	95,8%	96,8%	96,5%	96,5%	90%	0,9%	-0,1%
Qualità del vitto	83,7%	83,6%	85,1%	86,0%	87,4%	85,2%	90,1%	88,9%	88,3%	87,2%	87,6%	84,5%	86,6%	90%	0,4%	2,1%
Esperienza di anestesia	96,9%	98,6%	96,8%	97,6%	97,0%	95,4%	99,1%	97,0%	96,3%	98,5%	97,4%	96,8%	97,2%	90%	-1,1%	0,4%
Rispetto della riservatezza personale	97,7%	98,6%	98,2%	98,4%	97,3%	98,4%	98,6%	98,1%	96,9%	98,9%	97,4%	97,7%	98,0%	90%	-1,5%	0,4%
Personale infermieristico: assistenza ricevuta	98,1%	99,1%	96,8%	98,5%	98,5%	97,3%	99,5%	98,1%	97,8%	98,1%	99,4%	97,1%	98,2%	90%	1,2%	1,0%
Personale infermieristico: completezza delle informazioni ricevute e cortesia	96,9%	98,2%	95,4%	98,1%	97,0%	96,2%	99,5%	96,6%	96,6%	98,5%	98,1%	96,4%	97,3%	90%	-0,4%	0,9%
Personale medico: assistenza ricevuta	96,5%	99,1%	96,1%	98,4%	97,4%	98,1%	98,6%	98,1%	96,3%	99,3%	97,4%	97,3%	97,7%	90%	-1,9%	0,4%
Personale medico: completezza delle informazioni ricevute e cortesia	95,3%	99,1%	96,1%	98,4%	97,0%	96,6%	98,6%	96,2%	95,0%	99,6%	97,4%	96,7%	97,1%	90%	-2,2%	0,4%
Indicazioni ricevute sul comportamento dopo la dimissione	92,2%	95,9%	93,9%	92,6%	93,3%	91,2%	95,4%	93,6%	92,9%	94,4%	93,5%	93,1%	93,5%	90%	-0,9%	0,4%
Rispetto alle aspettative, cure ricevute durante il ricovero	97,3%	97,8%	96,0%	98,0%	97,8%	96,1%	99,1%	97,7%	96,3%	98,9%	96,8%	96,7%	97,4%	90%	-2,1%	0,7%
Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero	97,3%	96,9%	95,7%	97,7%	97,4%	96,9%	98,6%	96,6%	95,3%	98,1%	97,4%	97,0%	97,0%	90%	-0,7%	0,0%
Consiglierebbe Humanitas ad altri	96,9%	96,9%	97,1%	98,4%	98,1%	97,3%	99,5%	97,4%	97,2%	98,9%	96,8%	97,2%	97,8%	90%	-2,1%	0,6%

Onere 1-SSN Onere 4-IP
1
4

Degenza
1 A
3 A
3 B
4 A
4 B
ND

UO
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 2
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 3
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 4
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 6
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 7
CHIRURGIA COLONNA VERTEBRALE 8
CHIRURGIA DEL GINOCCHIO
CHIRURGIA DEL PIEDE
CHIRURGIA DELLA MANO
CHIRURGIA DELL'ANCA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA VASCOLARE
CHIRURGIA VENOSA
ELETTROFISIOLOGIA
INTERVENTISTICA VASCOLARE
MEDICINA GENERALE
ND
OCULISTICA
ORL
ORTOPEDIA 2
ORTOPEDIA 3
ORTOPEDIA 4
ORTOPEDIA 5
UROLOGIA 1
UROLOGIA 2



