



**HUMANITAS GRADENIGO – Customer satisfaction 2025**

**HUMANITAS**

# Patient Experience per Area di Degenza / Unità Operativa / Onere della Degenza

|                                                                                    | gen   | feb   | mar   | apr   | mag   | giu   | lug   | ago   | set   | ott   | nov   | dic   | Anno  | Prog  | Target | mese in esame vs<br>mese precedente<br>dic-nov | Confronto<br>2025-2024 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                    | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2025  | 2024  | 2025  |        |                                                |                        |
| Numero questionari                                                                 | 124   | 139   | 194   | 204   | 211   | 192   | 192   | 84    | 175   | 237   | 182   | 122   | 2032  | 2056  |        |                                                |                        |
| Contatti                                                                           | 461   | 472   | 608   | 605   | 639   | 551   | 589   | 371   | 595   | 682   | 601   | 488   | 6496  | 6662  |        |                                                |                        |
| Percentuale di compilazione                                                        | 26,9% | 29,4% | 31,9% | 33,7% | 33,0% | 34,8% | 32,6% | 22,6% | 29,4% | 34,8% | 30,3% | 25,0% | 31,3% | 30,9% | 45%    | -5,3%                                          | -0,4%                  |
| Tempo di attesa per ottenere il ricovero                                           | 80,2% | 75,9% | 75,8% | 86,9% | 71,8% | 80,7% | 81,4% | 78,5% | 83,0% | 86,9% | 78,8% | 74,8% | 79,2% | 79,9% | 90%    | -4,0%                                          | 0,7%                   |
| Organizzazione della giornata di prelicovero                                       | 85,1% | 80,0% | 87,0% | 88,3% | 87,7% | 84,9% | 86,3% | 88,1% | 88,0% | 87,0% | 85,3% | 88,0% | 88,0% | 86,6% | 90%    | -1,7%                                          | -1,5%                  |
| Gentilezza e chiarezza delle informazioni ricevute dal personale dell'accettazione | 90,2% | 89,8% | 93,0% | 94,0% | 89,3% | 91,0% | 91,6% | 91,1% | 91,8% | 94,2% | 95,0% | 92,5% | 93,5% | 92,1% | 90%    | -2,5%                                          | -1,3%                  |
| Informazioni sull'organizzazione del reparto                                       | 87,6% | 83,7% | 89,1% | 90,2% | 83,0% | 87,0% | 87,0% | 92,2% | 88,0% | 88,3% | 87,9% | 87,3% | 87,6% | 87,5% | 90%    | -0,6%                                          | -0,1%                  |
| Qualità della camera (letto, arredi, servizi igienici)                             | 89,8% | 88,5% | 94,1% | 92,0% | 86,8% | 92,1% | 94,3% | 89,7% | 88,0% | 89,5% | 92,0% | 92,3% | 91,5% | 90,8% | 90%    | 0,3%                                           | -0,6%                  |
| Pulizia degli ambienti                                                             | 88,3% | 91,0% | 93,1% | 92,9% | 88,9% | 92,6% | 94,5% | 93,6% | 90,5% | 91,3% | 92,7% | 86,6% | 92,5% | 91,5% | 90%    | -6,1%                                          | -1,0%                  |
| Servizi aggiuntivi (tv, acqua, segnale wi-fi)                                      | 88,8% | 85,5% | 92,0% | 89,7% | 86,1% | 90,2% | 91,0% | 83,3% | 91,3% | 89,4% | 92,8% | 86,5% | 86,9% | 89,3% | 90%    | -6,3%                                          | 2,4%                   |
| Qualità del vitto                                                                  | 82,2% | 71,7% | 75,6% | 81,1% | 77,2% | 76,2% | 84,4% | 79,4% | 71,2% | 79,1% | 78,0% | 80,4% | 75,4% | 77,9% | 90%    | 2,3%                                           | 2,5%                   |
| Esperienza di anestesia                                                            | 98,1% | 93,5% | 96,7% | 97,2% | 93,8% | 95,2% | 98,3% | 94,4% | 96,3% | 94,5% | 94,8% | 94,3% | 97,0% | 95,6% | 90%    | -0,4%                                          | -1,3%                  |
| Rispetto della riservatezza personale                                              | 93,3% | 93,9% | 96,7% | 95,2% | 91,4% | 93,9% | 97,2% | 95,8% | 96,4% | 94,2% | 96,0% | 89,6% | 96,1% | 94,6% | 90%    | -6,5%                                          | -1,5%                  |
| Personale infermieristico: assistenza ricevuta                                     | 92,6% | 89,1% | 96,1% | 96,9% | 87,6% | 91,4% | 92,9% | 92,4% | 95,3% | 92,7% | 95,5% | 89,0% | 94,1% | 92,7% | 90%    | -6,5%                                          | -1,4%                  |
| Personale infermieristico: completezza delle informazioni ricevute e cortesia      | 91,7% | 87,6% | 93,0% | 93,3% | 86,4% | 91,3% | 89,9% | 90,9% | 93,5% | 90,5% | 92,1% | 89,1% | 93,9% | 90,8% | 90%    | -3,0%                                          | -3,1%                  |
| Personale medico: assistenza ricevuta                                              | 94,3% | 93,4% | 95,7% | 96,4% | 92,6% | 93,5% | 96,2% | 95,1% | 96,5% | 94,6% | 93,8% | 92,5% | 96,3% | 94,6% | 90%    | -1,3%                                          | -1,7%                  |
| Personale medico: completezza delle informazioni ricevute e cortesia               | 92,6% | 90,5% | 94,6% | 96,4% | 89,4% | 91,7% | 96,2% | 92,6% | 94,6% | 91,9% | 93,2% | 90,8% | 95,1% | 93,0% | 90%    | -2,5%                                          | -2,1%                  |
| Indicazioni ricevute sul comportamento dopo la dimissione                          | 88,5% | 88,2% | 91,1% | 92,2% | 87,4% | 87,4% | 92,4% | 88,5% | 92,3% | 90,7% | 90,9% | 88,2% | 92,0% | 90,0% | 90%    | -2,6%                                          | -2,0%                  |
| Rispetto alle aspettative, cure ricevute durante il ricovero                       | 93,3% | 90,3% | 92,8% | 94,7% | 89,3% | 91,1% | 93,5% | 93,8% | 92,9% | 95,0% | 94,9% | 90,5% | 94,1% | 92,7% | 90%    | -4,4%                                          | -1,4%                  |
| Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero             | 92,5% | 88,1% | 93,5% | 93,2% | 88,7% | 91,6% | 94,0% | 92,6% | 91,7% | 92,7% | 94,4% | 89,8% | 93,4% | 92,0% | 90%    | -4,4%                                          | -1,4%                  |
| Consiglierebbe Humanitas ad altri                                                  | 95,0% | 95,0% | 94,7% | 95,9% | 89,9% | 92,9% | 95,1% | 94,9% | 92,3% | 93,1% | 94,4% | 87,9% | 94,1% | 93,1% | 90%    | -6,4%                                          | -1,0%                  |



| Onere 1-SSN Onere 4-LP |
|------------------------|
| 1                      |
| 4                      |

| Degenza                          |
|----------------------------------|
| DEGENZA 4P PN L.P. (LIB. PROF)   |
| DEGENZA A-1 (SALA RISVEGLIO E... |
| DEGENZA A1 (SALA RISVEGLIO SA... |
| DEGENZA CHIR-URO                 |
| DEGENZA COVID PS-GRIGIO          |
| DEGENZA DH ONCO                  |
| DEGENZA MED                      |
| DEGENZA ORT                      |
| DEGENZA RRF                      |
| DEGENZA TERAPIA INTENSIVA        |
| ND                               |

| UO                 |
|--------------------|
| CHIRURGIA          |
| COVID MEDICINA     |
| GEL                |
| MEDICINA           |
| MEDICINA D'URGENZA |
| OCULISTICA         |
| ONCOLOGIA          |
| ORL                |
| ORTOPEDIA          |
| RRF                |
| UROLOGIA           |

| Tipo Ricovero |
|---------------|
| DA PS         |
| ELEZIONE      |

# Patient Experience per Area di Degenza / Unità Operativa / Onere della Degenza

