



Centro di Riabilitazione Sanitaria
Telefax 081 7803377 - 081 5993276
e_mail crsnapoli@tin.it
Sede Legale : Via Marchese Giuseppe Palmieri, 67
Sede Operativa : Via Marchese Giuseppe Palmieri, 67

----- NAPOLI -----

Cod. Fisc. e Part. IVA 05518780639
Reg. Imprese Napoli n° 1233/1988 – R.E.A. n° 0444830



Analisi dei Customer Satisfaction “Domiciliare” anno 2022

Il questionario di **Customer Satisfaction – Domiciliare**, è costituito da 7 domande con triplice possibilità di risposta (Molto positivo – Positivo – Negativo) e, in calce al foglio, da uno spazio per note ed eventuali suggerimenti.

Dall’analisi dei dati rilevati dai 100 questionari somministrati agli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 52,86 % del totale degli “intervistati” ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 46,86% un giudizio positivo;
- il restante 0,29 % ha espresso un giudizio negativo.

I dati sopra riportati confortano quindi la tesi secondo cui la quasi totalità del campione intervistato esprime il generale apprezzamento per il servizio di cui usufruisce e parere positivo nei confronti delle attività aziendali.

L’utente risulta infatti soddisfatto non solo della prestazione sanitaria che riceve, ma anche della presa in carico globale che il nostro presidio riabilitativo gli riserva.

Passando in rassegna i 100 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto al rapporto con il terapeuta assegnato.

Dati positivi emergono anche per quanto riguarda la presa in carico all’inizio del trattamento e la cortesia del personale.

Non emergono punti di debolezza.

Lo spazio in calce al questionario dedicato ai suggerimenti non è stato compilato da nessuno degli utenti, per cui non emergono suggerimenti forniti da parte dei pazienti

Data 27.03.2023