



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 “Medicina di Base” anno 2022

Il questionario di **Customer Satisfaction** è costituito da 10 domande con triplice possibilità di risposta (Molto Positivo - Positivo – Negativo) ed in calce al foglio, da uno spazio per note ed eventuali suggerimenti.

Dall’analisi dei dati rilevati dai 40 questionari somministrati agli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 67,50% del totale degli “intervistati” ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 31,75% un giudizio positivo;
- il 0,75% ha espresso un giudizio negativo.

Questi dati esprimono un consolidato livello di soddisfazione degli utenti da diversi anni orsono.

Occorre sottolineare che una lettura complessiva delle risultanze delle indagini evidenzia che il 100% del campione intervistato è molto soddisfatto o soddisfatto del trattamento che la nostra struttura gli riserva sia in termini generali di accoglienza, organizzazione nonché delle prestazioni sanitarie usufruite.

Passando in rassegna i 40 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto all’organizzazione del Centro ed alla puntualità degli appuntamenti mentre, per quanto riguarda gli aspetti tecnici, per l’accoglienza all’inizio trattamento e più in generale sull’erogazione del servizio.

Altri aspetti positivi emergono per il livello di pulizia ed il confort della struttura.

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