



# CRS

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



UNI EN ISO 9001:2015

Cert. N° 9122.CERI

## Analisi dei Customer Satisfaction "Medicina di Base" anno 2024

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 47 questionari ricevuti compilati dagli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 98,72% del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- lo 0,64% un giudizio positivo;
- lo 0,64% ha espresso un giudizio negativo.

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

Occorre sottolineare che dalle risultanze dell'indagine di rilevazione si evidenzia che oltre il 99% del campione è molto soddisfatto o soddisfatto del trattamento che la nostra struttura gli riserva sia in termini generali di accoglienza sia in termini di qualità delle prestazioni sanitarie usufruite.

Passando in rassegna i 47 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto all'organizzazione del servizio, alle attrezzature utilizzate ed alla privacy garantita durante l'erogazione delle terapie.

Altri aspetti positivi emergono per il lavoro svolto dal case manager.

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 24.03.2025