



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 “Semiconvitto” anno 2022

Il questionario di **Customer Satisfaction** è costituito da 10 domande con triplice possibilità di risposta ed in calce al foglio è predisposto uno spazio per note ed eventuali suggerimenti.

Dall’analisi dei dati rilevati dai 40 questionari somministrati ad un campione di pazienti del centro o dagli accompagnatori degli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 56,67 % del totale degli “intervistati” ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 42,56 % un giudizio positivo;
- il restante 0,77 % ha espresso un giudizio negativo.

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

Occorre sottolineare che da una lettura complessiva delle risultanze delle indagini si evidenzia che il 100% del campione intervistato è molto soddisfatto o soddisfatto del trattamento che la nostra struttura riserva ed eroga sia in termini generali di accoglienza, di 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 cortesia del personale in accettazione. Per quanto riguarda gli aspetti tecnici, l’utenza ha espresso particolare gradimento per l’erogazione delle prestazioni erogate e per le informazioni ricevute sul trattamento terapeutico.

Dati positivi emergono anche per quanto riguarda le informazioni ricevute sul confort della struttura e sul livello di pulizia garantito.

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

Napoli, 27.03.2023