



C.R.S.

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 "Semiconvitto" anno 2023

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 63 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 91,68 % del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 7,88 % un giudizio positivo;
- il restante 0,45 % 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 quasi la totalità del campione intervistato è molto soddisfatto o soddisfatto del trattamento che la nostra struttura riserva ed eroga sia in termini generali di accoglienza che di organizzazione delle prestazioni sanitarie usufruite.

Passando in rassegna i 63 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 il confort garantito dalla struttura.

Dati positivi emergono anche per quanto le informazioni ed il coordinamento eseguito dal case manager e per le attrezzature del centro.

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, 25.03.2024



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 "ambulatoriali" anno 2023

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

Da un'attenta analisi dei dati rilevati dai 180 questionari di "*Customer Satisfaction - Ambulatoriale*", restituiti compilati dagli utenti del Centro di Riabilitazione Sanitaria è emerso quanto segue:

- il 96,33% del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 2,22% un giudizio positivo;
- lo 1,44 % 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 l'98,55% del campione intervistato è pienamente soddisfatto del trattamento che la nostra struttura gli riserva sia in termini generali di accoglienza, sia di organizzazione del servizio nonché delle prestazioni sanitarie usufruite.

Passando in rassegna i 180 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto all'accoglienza riservata all'inizio del trattamento, all'erogazione del servizio ed al coordinamento svolto dal case manager.

Dati positivi emergono anche per quanto riguarda l'organizzazione della struttura e la cortesia del personale di accettazione.

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 25.03.2024



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 2023

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 55 questionari somministrati agli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 97,45% del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 2,18% un giudizio positivo;
- il 0,36% 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 il 100% del campione intervistato 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 55 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto all'erogazione del servizio, al confort della struttura ed alla puntualità di svolgimento dei trattamenti.

Altri aspetti positivi emergono per il lavoro svolto dal case manager e per la cortesia del personale di accettazione.

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 25.03.2024



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 "Domiciliare" anno 2023

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 75 questionari somministrati agli utenti del **Centro di Riabilitazione C.R.S.** è emerso quanto segue:

- il 97,33 % del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 2,29% un giudizio positivo;
- il restante 0,38 % 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.

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 75 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto al rapporto con il terapeuta assegnato ed alla puntualità ed al rispetto degli appuntamenti.

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 25.03.2024