



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 2024

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 54 questionari pervenuti compilati dai pazienti e/o dagli accompagnatori degli stessi è emerso quanto segue:

- il 98,33 % del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 1,11 % un giudizio positivo;
- il restante 0,56 % 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 54 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto alle cure ricevute, alla pulizia della Struttura ed al lavoro di relazione 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

Napoli, 24.03.2025