



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 “ambulatoriali” anno 2022

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 169 questionari di “*Customer Satisfaction – Ambulatoriale*”, restituiti compilati dagli utenti del Centro di Riabilitazione Sanitaria è emerso quanto segue:

- il 27,81% del totale degli “intervistati” ha espresso un giudizio molto positivo;
- il 70,89% un giudizio positivo;
- lo 1,30 % 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 l’88,70% 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 169 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto alla puntualità del personale sanitario circa gli appuntamenti programmati.

Dati positivi emergono anche per quanto riguarda l’organizzazione della struttura ed il rapporto di informazione intrattenuto con il 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 27.03.2023