



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 2024

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 141 questionari di "*Customer Satisfaction - Ambulatoriale*", restituiti compilati dagli utenti del Centro di Riabilitazione Sanitaria è emerso quanto segue:

- il 98,87% del totale degli "intervistati" ha espresso un giudizio molto positivo;
- lo 0,71%, un giudizio positivo;
- lo 0,43 % 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 oltre il 99% del campione intervistato è pienamente soddisfatto del trattamento ricevuto dalla struttura in termini generali di accoglienza, di organizzazione del servizio e delle prestazioni sanitarie usufruite.

Passando in rassegna i 141 questionari restituiti dagli utenti, emergono **punti di forza** legati soprattutto alla cortesia del personale sanitario ed alla qualità delle cure ricevute.

Dati positivi emergono anche per il livello di informazione ricevuto dal paziente sulla propria patologia.

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