

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

CENTRO DIURNO

Sono stati raccolti n. 21 questionari di soddisfazione dell'utente, con la conseguente risposta da parte degli stessi.

Periodo di riferimento: Anno 2025.

Modalità di distribuzione: Distribuzione cartacea da parte del personale addetto all'accettazione.

Questionari compilati: 21.

La percentuale di risposte positive, intermedie e negative con relativo grafico.

		MOLTO POSITIVO	POSITIVO	NEGATIVO
1	Come valuta l'organizzazione della struttura?	9	12	0
2	Come considera la cortesia e la disponibilità del personale in accettazione?	11	9	1
3	Il personale sanitario è puntuale negli appuntamenti programmati?	10	11	0
4	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento terapeutico che sta effettuando?	9	12	0
5	Com'è stata l'accoglienza all'inizio del trattamento?	12	9	0
6	È soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	10	11	0
7	Come valuta le attrezzature e le apparecchiature del Centro?	9	11	2
8	Si ritiene soddisfatto delle norme igieniche della struttura?	10	11	0
9	Si ritiene soddisfatto del comfort della struttura?	11	10	0
10	Come valuta il lavoro svolto dal Case Manager?	10	11	0
11	Qual è il grado di accessibilità alla struttura? (es. entrata agevole, struttura con spazi ed attrezzature fruibili in autonomia e sicurezza)	10	9	2
12	Come ritiene il grado di riservatezza del Centro?	14	7	0
13	Le terapie sono state utili ed efficaci?	11	10	0
14	Ritiene di aver avuto un buon rapporto con il personale?	15	6	0

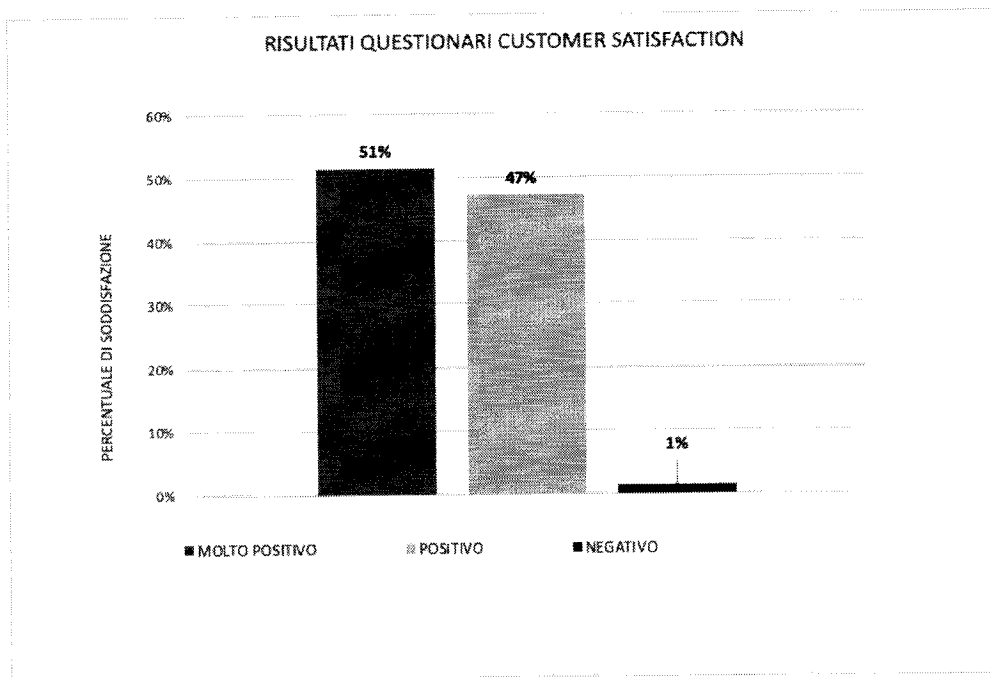
RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

**QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION
CENTRO DIURNO**

	%		
	MOLTO POSITIVO	POSITIVO	NEGATIVO
1	43%	57%	0%
2	52%	43%	5%
3	48%	52%	0%
4	43%	57%	0%
5	57%	43%	0%
6	48%	52%	0%
7	43%	52%	5%
8	48%	52%	0%
9	52%	48%	0%
10	48%	52%	0%
11	48%	43%	10%
12	67%	33%	0%
13	52%	48%	0%
14	71%	29%	0%
%		47%	

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

Di seguito si riporta il grafico derivante dall'analisi dei risultati dei Questionari di soddisfazione dell'utenza per il CENTRO DIURNO.



Riscontro dei Questionari Soddisfazione Utenti del CENTRO DIURNO per adulti/anziani non autosufficienti

L'analisi dei questionari evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente **molto elevato**, con una concentrazione quasi totale delle risposte nelle categorie "Molto Positivo" e "Positivo" e una presenza estremamente limitata di giudizi negativi. Questo dato, già di per sé significativo, indica una percezione generale della struttura come affidabile, professionale e attenta alla persona.

Uno degli elementi che emerge con maggiore forza riguarda la **qualità della relazione tra personale e pazienti**. Il dato più alto in assoluto è quello relativo al buon rapporto con il personale, che registra il maggior numero di valutazioni "Molto Positivo". Anche la riservatezza del Centro ottiene un risultato particolarmente rilevante. Questi aspetti suggeriscono che il clima interno, l'approccio umano e l'attenzione alla persona rappresentano un vero punto di forza dell'azienda. Il paziente non si sente solo seguito dal punto di vista clinico, ma anche accolto e rispettato sul piano umano.

Le poche aree che presentano margini di miglioramento riguardano principalmente aspetti strutturali. Le attrezzature e l'accessibilità registrano alcuni giudizi negativi, seppur in numero contenuto.

In sintesi, i risultati delineano un Centro con una reputazione solida e una forte identità relazionale. La qualità umana del personale rappresenta il principale fattore distintivo, accompagnata da un'elevata percezione di competenza clinica e organizzativa. Le aree di miglioramento non riguardano la qualità delle cure, ma aspetti logistici e strutturali che, se potenziati, potrebbero contribuire a elevare ulteriormente il livello complessivo di soddisfazione.

Nel complesso, l'azienda si posiziona su un livello molto buono, con basi solide per consolidare e rafforzare ulteriormente la propria eccellenza.

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

AMBULATORIO

Sono stati raccolti n. 10 questionari di soddisfazione dell'utente, con la conseguente risposta da parte degli stessi.

Periodo di riferimento: Anno 2025.

Modalità di distribuzione: Distribuzione cartacea da parte del personale addetto all'accettazione.

La percentuale di risposte positive, intermedie e negative con relativo grafico.

		MOLTO POSITIVO	POSITIVO	NEGATIVO
1	Come valuta l'organizzazione della struttura?	1	9	0
2	Come considera la cortesia e la disponibilità del personale in accettazione?	5	5	0
3	Il personale sanitario è puntuale negli appuntamenti programmati?	7	3	0
4	È soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento terapeutico che sta effettuando?	3	7	0
5	Com'è stata l'accoglienza all'inizio del trattamento?	6	4	0
6	È soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	6	4	0
7	Come valuta le attrezzature e le apparecchiature del Centro?	1	9	0
8	Si ritiene soddisfatto delle norme igieniche della struttura?	3	7	0
9	Si ritiene soddisfatto del comfort della struttura?	4	6	0
10	Come valuta il lavoro svolto dal Case Manager?	2	8	0
11	Qual è il grado di accessibilità alla struttura? (es. entrata agevole, struttura con spazi ed attrezzature fruibili in autonomia e sicurezza)	3	7	0
12	Come ritiene il grado di riservatezza del Centro?	7	3	0
13	Le terapie sono state utili ed efficaci?	2	8	0
14	Ritiene di aver avuto un buon rapporto con il personale?	3	7	0

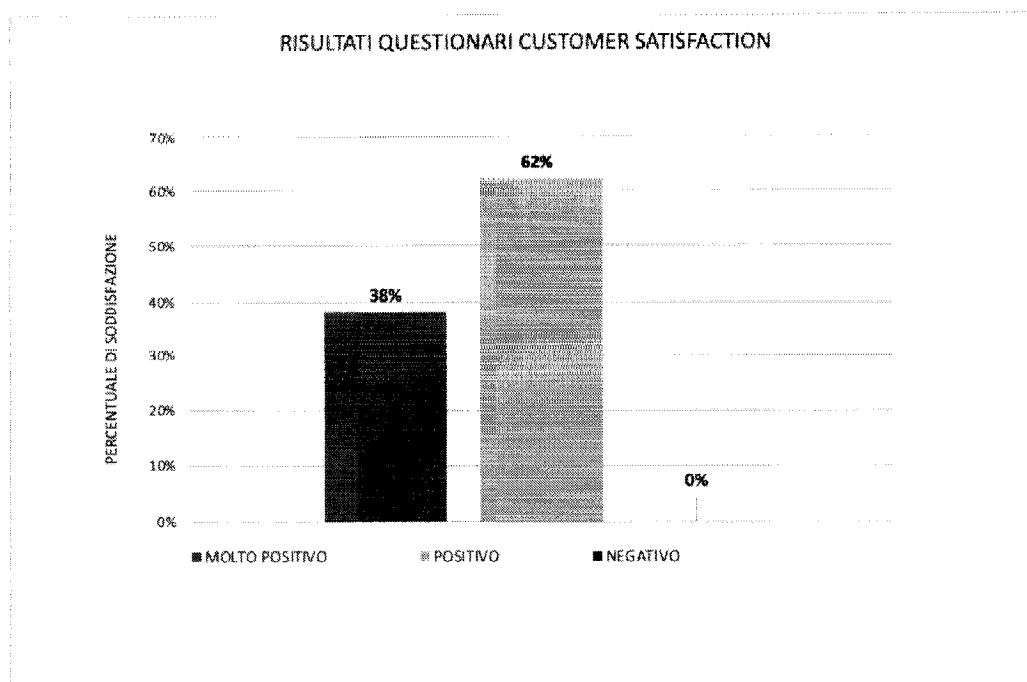
QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

	%		
	MOLTO POSITIVO	POSITIVO	NEGATIVO
1	10%	90%	0%
2	50%	50%	0%
3	70%	30%	0%
4	30%	70%	0%
5	60%	40%	0%

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

6	60%	40%	0%
7	10%	90%	0%
8	30%	70%	0%
9	40%	60%	0%
10	20%	80%	0%
11	30%	70%	0%
12	70%	30%	0%
13	20%	80%	0%
14	30%	70%	0%
15	0%	0%	0%
16	0%	0%	0%
17	0%	0%	0%
18	0%	0%	0%
%	38%	62%	0%

Di seguito si riporta il grafico derivante dall'analisi dei risultati dei Questionari di soddisfazione dell'utenza per l'AMBULATORIO.



RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

ANALISI DEI RISULTATI – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PER AMBULATORIO

L'analisi dei risultati evidenzia un quadro complessivamente positivo, caratterizzato dall'assenza totale di giudizi negativi. Questo rappresenta un elemento molto significativo: tutti gli utenti esprimono un livello di soddisfazione almeno buono rispetto ai servizi ricevuti.

Rispetto alla precedente rilevazione, emerge però una distribuzione più concentrata sulla voce "Positivo" piuttosto che su "Molto Positivo". Questo non indica criticità, ma suggerisce un margine di crescita nella percezione dell'eccellenza del servizio.

Un aspetto molto positivo riguarda la puntualità del personale sanitario, che riceve una prevalenza di valutazioni "Molto Positivo". Questo dato indica affidabilità e rispetto dei tempi, elementi fondamentali nell'esperienza del paziente. Anche l'accoglienza iniziale e la soddisfazione generale per il servizio erogato mostrano un buon equilibrio tra valutazioni molto positive e positive, segnalando una buona qualità del percorso complessivo.

La cortesia del personale in accettazione presenta una distribuzione equilibrata tra "Molto Positivo" e "Positivo". Il dato è buono, ma suggerisce la possibilità di lavorare ulteriormente sull'esperienza del primo contatto, che rappresenta un momento chiave nella costruzione della percezione del servizio.

Per quanto riguarda la dimensione clinica, le informazioni fornite sul trattamento e l'efficacia delle terapie ricevono esclusivamente giudizi positivi. Questo conferma una buona competenza professionale e una comunicazione chiara, anche se la prevalenza di "Positivo" rispetto a "Molto Positivo" indica un'opportunità per rendere l'esperienza ancora più coinvolgente e rassicurante.

In sintesi, il Centro si conferma solido, affidabile e apprezzato. L'assenza di valutazioni negative è un risultato molto positivo e testimonia una buona qualità complessiva del servizio. Il principale margine di miglioramento non riguarda la risoluzione di criticità, bensì il passaggio da una percezione "buona" a una percezione "eccellente".

Investire sulla valorizzazione dell'esperienza del paziente, sulla comunicazione dei punti di forza e su piccoli miglioramenti organizzativi e strutturali potrebbe contribuire ad aumentare in modo significativo la quota di giudizi "Molto Positivo", consolidando ulteriormente il posizionamento qualitativo del Centro.

Pomigliano d'Arco, 04/08/2025

Legale Rappresentante

