

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

Sono stati raccolti n. 20 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.

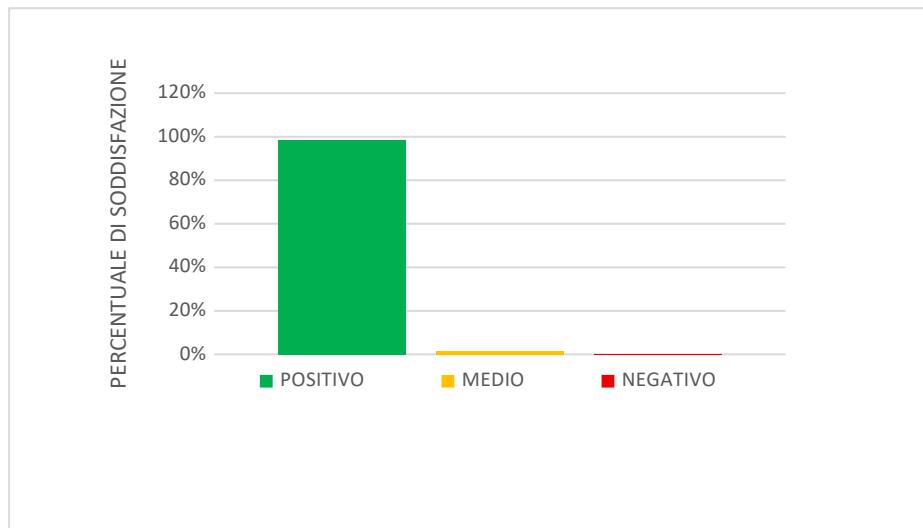
Questionari compilati: 20.

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

		POSITIVO	INTERMEDIO	NEGATIVO
1	Come valuta l'organizzazione della struttura?	20	0	0
2	Come considera la cortesia del personale in accettazione?	20	0	0
3	Il personale sanitario è puntuale negli appuntamenti?	19	1	0
4	Si considera soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento?	20	0	0
5	Com'è stata l'accoglienza?	20	0	0
6	È soddisfatto dell'assistenza medica?	19	1	0
7	È soddisfatto/a dell'assistenza ricevuta in seguito al trattamento?	20	0	0
8	È soddisfatto/a del trattamento ricevuto?	20	0	0
10	Come valuta il suo livello di coinvolgimento e partecipazione da parte del Centro?	19	1	0
11	Come ritiene funzioni l'organizzazione per una giornata tipo?	20	0	0
12	Come valuta le attrezzature e le apparecchiature della struttura?	20	0	0
13	Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	20	0	0
14	Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	20	0	0
15	Come valuterebbe il clima interno dell'azienda?	20	0	0
16	Come valuterebbe l'accessibilità alla struttura?	18	2	0
17	Come valuterebbe il livello di professionalità del personale con cui ha interagito?	20	0	0
18	Ritiene che la prestazione da Lei selezionata corrisponda a quella effettivamente ricevuta?	20	0	0
19	Come valuterebbe l'interazione con i dipendenti della struttura?	20	0	0

	%		
	POSITIVO	INTERMEDIO	NEGATIVO
1	100%	0%	0%
2	100%	0%	0%
3	95%	5%	0%
4	100%	0%	0%
5	100%	0%	0%
6	95%	5%	0%
7	100%	0%	0%
8	100%	0%	0%
10	95%	5%	0%
11	100%	0%	0%
12	100%	0%	0%
13	100%	0%	0%
14	100%	0%	0%
15	100%	0%	0%
16	90%	10%	0%
17	100%	0%	0%
18	100%	0%	0%
19	100%	0%	0%
%	99%	1%	0%

RISULTATI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025



Riscontro dei Questionari Soddisfazione Utenti

I questionari di soddisfazione analizzati sono pervenuti in numero con discreta significatività rispetto al totale dell'utenza.

Questo dimostra come il processo di monitoraggio riesca ad essere idoneo, almeno in buona parte, a ricevere le informazioni di ritorno da parte della clientela.

Dalle osservazioni fatte dagli utenti possiamo dedurre:

Punti di Forza	Aspetti da migliorare	Obiettivo
<p>Dalle valutazioni effettuate, la Struttura risulta aver conseguito il punteggio massimo in tutti i principali ambiti di analisi.</p> <p>Gli utenti hanno espresso un elevato grado di soddisfazione per l'accoglienza del personale di accettazione, la qualità dei servizi offerti, il rispetto delle norme igieniche, la funzionalità delle attrezzature e la qualità dei trattamenti riabilitativi ricevuti.</p>	<p>Dall'analisi dei risultati emergono alcune aree su cui la Struttura potrà focalizzare ulteriori azioni di miglioramento.</p> <p>In particolare, si segnala la necessità di ottimizzare la puntualità del personale sanitario, tenendo conto che eventuali ritardi derivano spesso da sovrapposizioni o slittamenti degli appuntamenti precedenti.</p> <p>Si rileva inoltre che, pur essendo la struttura situata in una zona centrale e trafficata, la presenza di parcheggi riservati agli utenti rappresenta un importante fattore di agevolazione all'accesso.</p> <p>La Direzione si impegna a monitorare costantemente tali aspetti e a individuare soluzioni organizzative per garantire la massima efficienza e soddisfazione dell'utenza.</p>	<p>Il C.T.F. – Centro Terapia Fisica, pienamente consapevole degli aspetti da migliorare, ha individuato alcuni obiettivi strategici per il prossimo periodo.</p> <p>In particolare, il Centro intende aumentare la raccolta dei questionari di soddisfazione dell'utenza, così da disporre di dati sempre più significativi per la valutazione della qualità dei servizi offerti.</p> <p>Parallelamente, verranno promosse azioni di sensibilizzazione rivolte sia al personale sia agli utenti, con l'obiettivo di migliorare il rispetto dei tempi e degli orari di prenotazione, a beneficio dell'efficienza organizzativa e della soddisfazione complessiva</p>