

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.

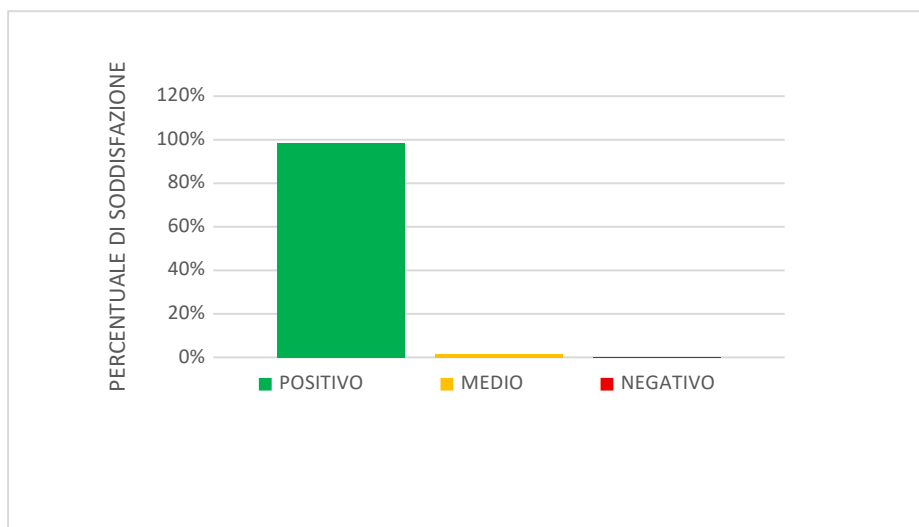
Questionari compilati: 20.

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, e 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> |