ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION
CASA DI CURA PRIVATA CITTÀ DI ROVIGO

POLIAMBULATORIO

AMBULATORI SPECIALISTI - DIAGNOSTICA PER IMMAGINE - LABORATORIO ANALISI - PALESTRE RIABILITATIVE PER ESTERNI

ANNO 2020

SOMMARIO

1) Obiettivo dell'indagine.....3

2) Modalità di somministrazione.....3

3) Popolazione di riferimento.....3

4) Analisi dei dati 5

1) OBIETTIVO DELL'INDAGINE

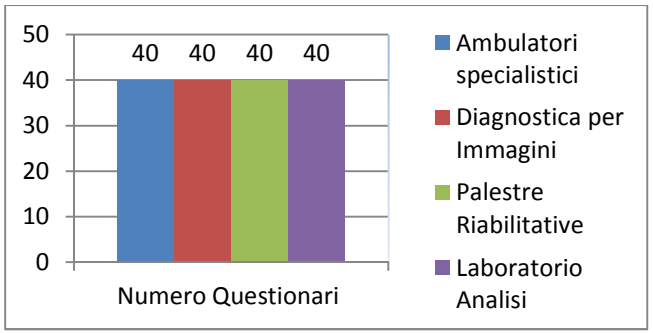
Rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che si rivolgono al Poliambulatoro della Casa di Cura Privata "Città di Rovigo" al fine di migliorare i servizi offerti.

2) MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

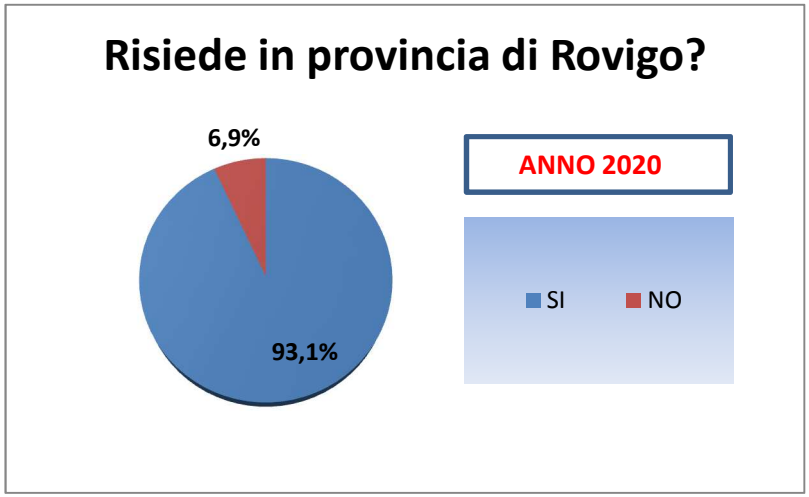
Per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Poliambulatorio, per l'anno 2020 è stato somministrato al termine della prestazione il questionario "Questionario di soddisfazione degli utenti "che analizza i seguenti fattori:
Accessibilità alla struttura ; Pulizia Ambienti; Tempo di attesa per l'accettazione; Tempo di attesa per la prestazione; Cortesia e disponibilità del personale; Competenza del personale; Chiarezza delle informazioni; Tempo di rilascio referto.

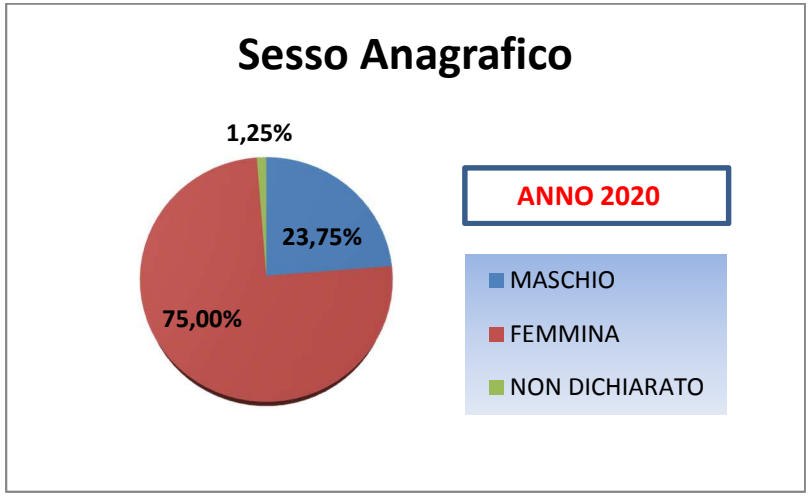
3) POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

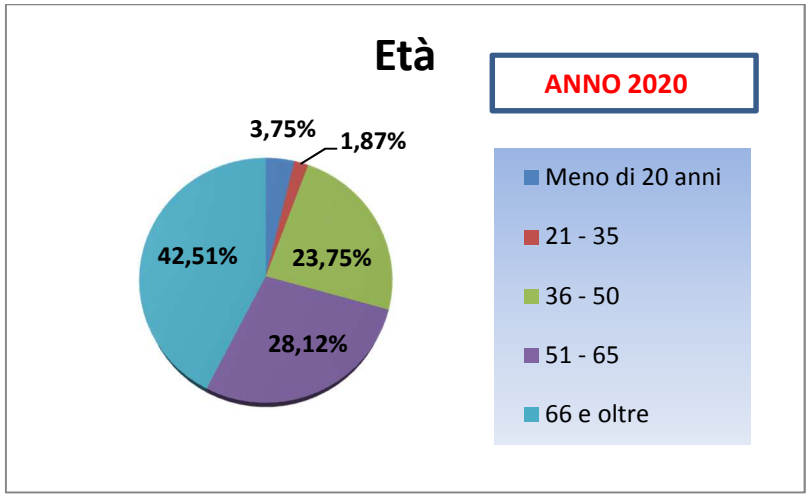
Nell'indagine sono stati coinvolti gli Ambulatori specialisti, il servizio di Diagnostica per Immagine, le Palestre riabilitative per esterni e il Laboratorio Analisi.
Nell'anno 2020 sono stati coinvolti 160 utenti del Poliambulatorio, n. 40 utenti per ogni servizio coinvolto.

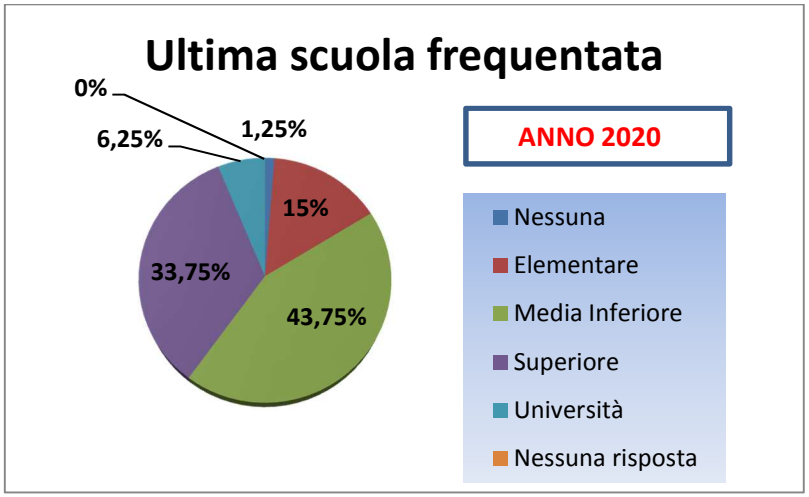


DATI ANAGRAFICI



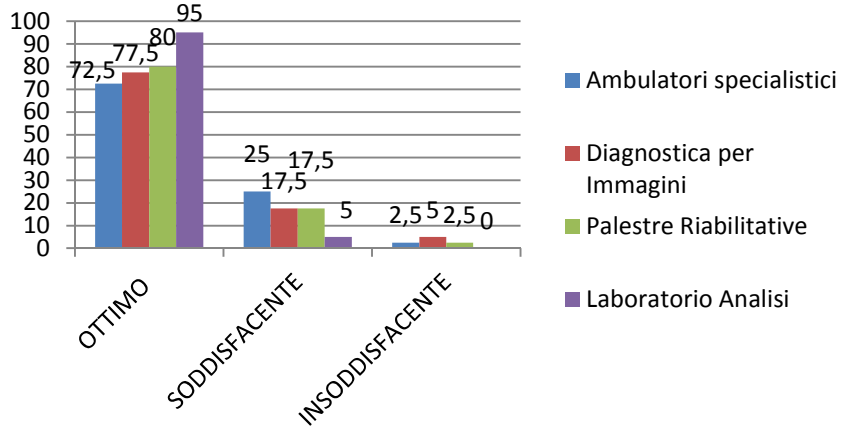




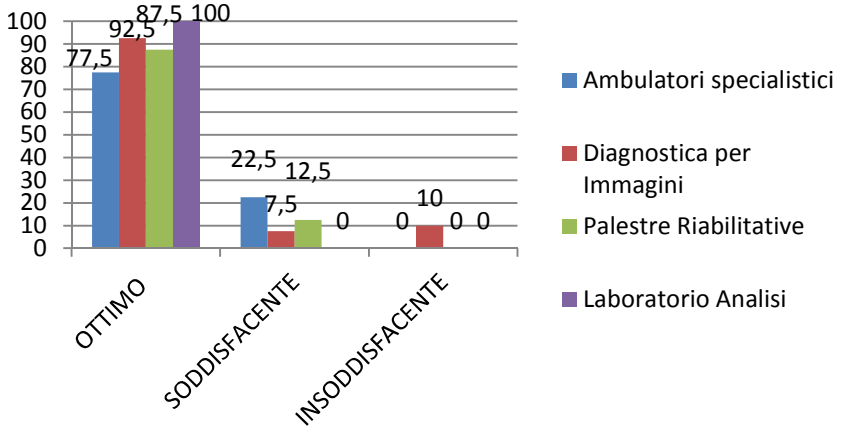


4) ANALISI DEI DATI

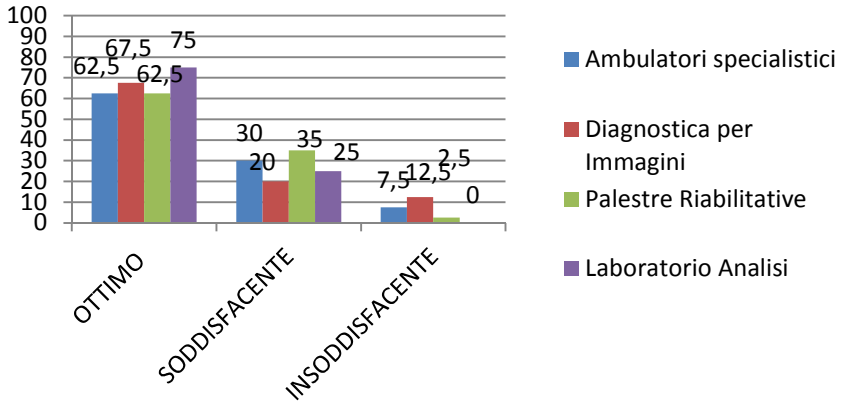
D.1 Accessibilità alla struttura?



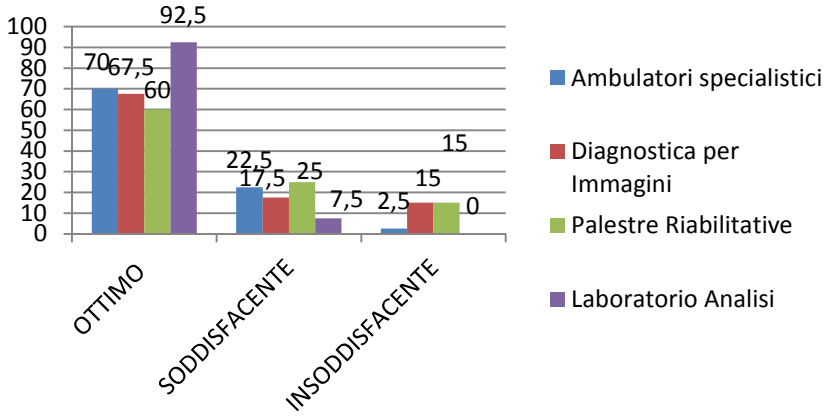
D.2 Pulizia ambienti



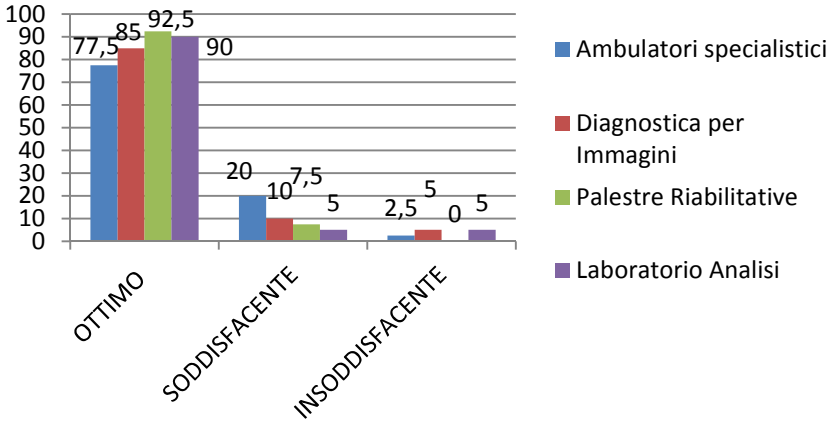
D.3 Tempo di attesa per l'accettazione?



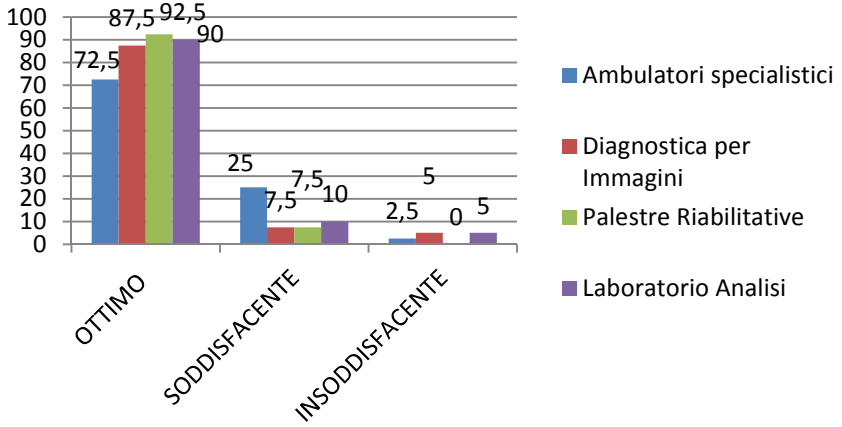
D.4 Tempo di attesa per la prestazione?



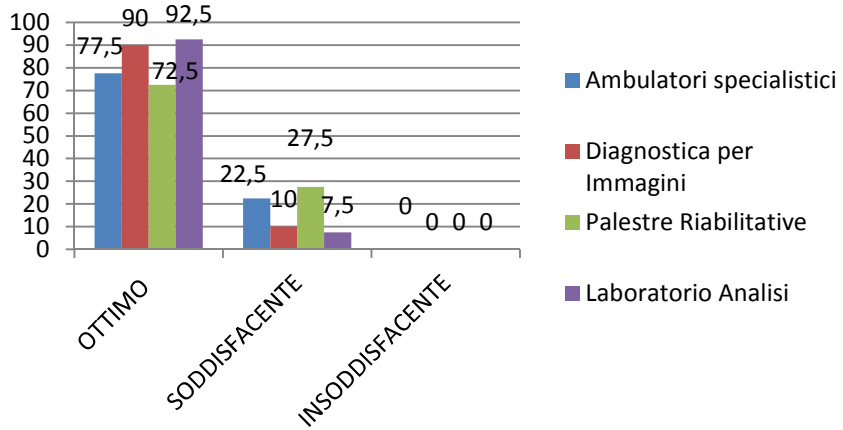
D5 Cortesia e disponibilità del personale



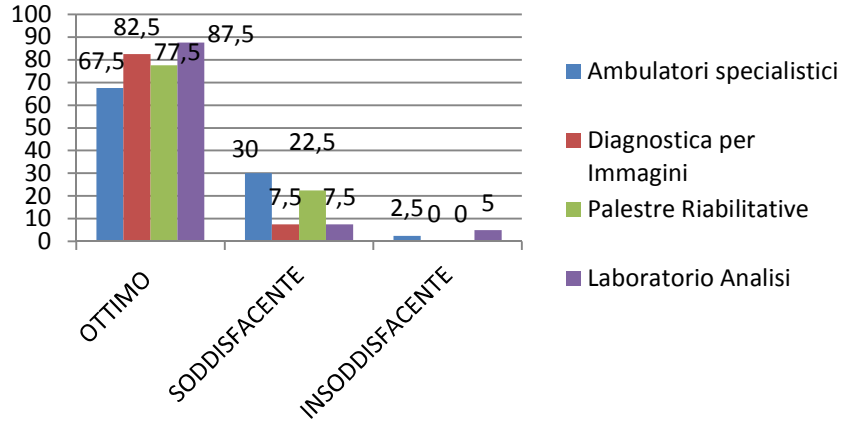
D.6 Competenze del personale?



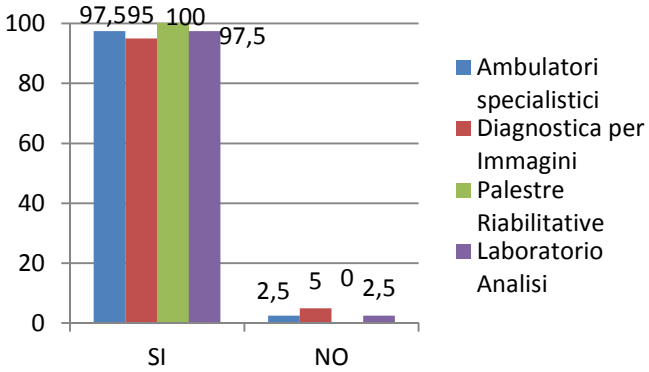
D.7 Chiarezza delle informazioni



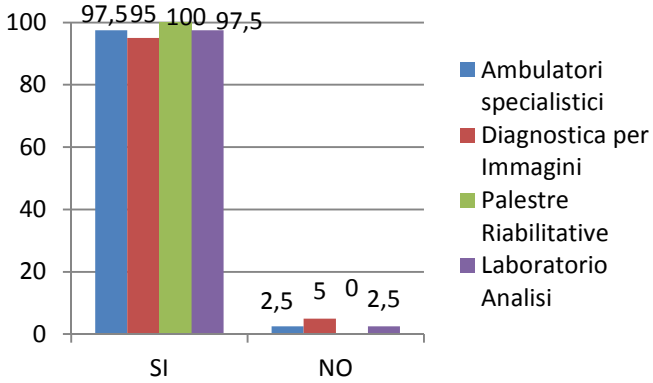
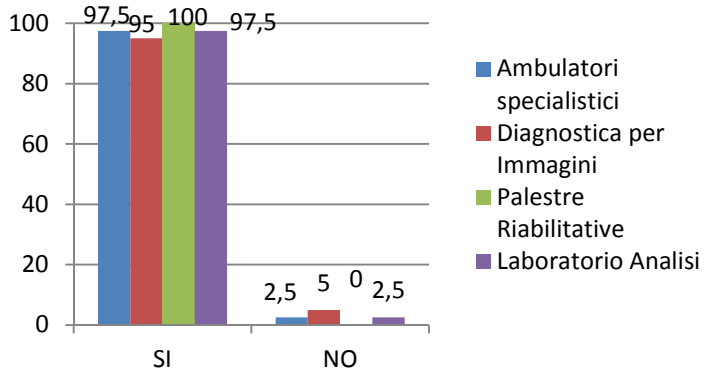
D.8 Tempo rilascio referto



D.9 Si è sentito/a in "mani sicure" da noi?



D.10 Nel complesso, è rimasta soddisfatto/a?



D.11 Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?