



# CUSTOMER SATISFACTION

## anno 2023

CS  
Agg. del 02/02/2024

Pagina 1 di 2

### Esame dello stato della Soddisfazione dei Clienti del Centro Sabbadini

CNEE valuta periodicamente lo stato della soddisfazione dei propri clienti attraverso l'analisi dei valori assegnati dai clienti stessi nei questionari anonimi che sono a loro disposizione presso le strutture del Centro.

I questionari si articolano in 13 domande delle quali le prime 12 sono votate a rilevare parametri concreti di soddisfazione e la tredicesima indicativa di una più generale propensione a consigliare ad altri i servizi del Centro.

I valori assegnabili ad ogni domanda sono definiti in una scala da 0 a 9, in cui 0 indica una assoluta insoddisfazione e 9 la più piena e completa soddisfazione

Nello specifico le domande rivolte sono:

N°	Domanda
1	È soddisfatto/a dell'accoglienza e della completezza delle informazioni ricevute dal personale?
2	È soddisfatto/a dell'accessibilità e fruibilità della struttura?
3	È soddisfatto/a del comfort degli ambienti?
4	È soddisfatto/a della pulizia degli ambienti?
5	È soddisfatto/a di come sono state gestite le comunicazioni da parte del personale?
6	È soddisfatto/a della riservatezza e della cortesia del personale sanitario?
7	È soddisfatto/a del comportamento degli operatori nell'erogazione del servizio?
8	È soddisfatto/a della puntualità dell'erogazione del servizio?
9	È soddisfatto/a degli orari del Centro rispetto alle sue esigenze?
10	È soddisfatto/a della disponibilità e flessibilità in risposta alle Sue esigenze?
11	È soddisfatto/a delle tempistiche di erogazione del servizio tra il primo appuntamento, la valutazione e il colloquio di restituzione?
12	Considerato tutto, quanto è soddisfatto/a del Centro Sabbadini?
13	Valutando complessivamente la Sua esperienza c/o il Centro Sabbadini, lo consiglierebbe ad altri?

Dalla valutazione dei questionari dell'anno 2023 si ha avuto un ottimo livello di soddisfazione per una media pari al punteggio di **8,66/9** ed una deviazione standard contenuta di **0,59**, per le prime 12 domande e una media pari al punteggio di **8,82/9** ed una deviazione standard di **0,44** per la tredicesima.

Le rappresentazioni grafiche che seguono rendono visivamente l'idea dell'elevato grado di soddisfazione dei nostri clienti e di quanto questo sia costante nel tempo.

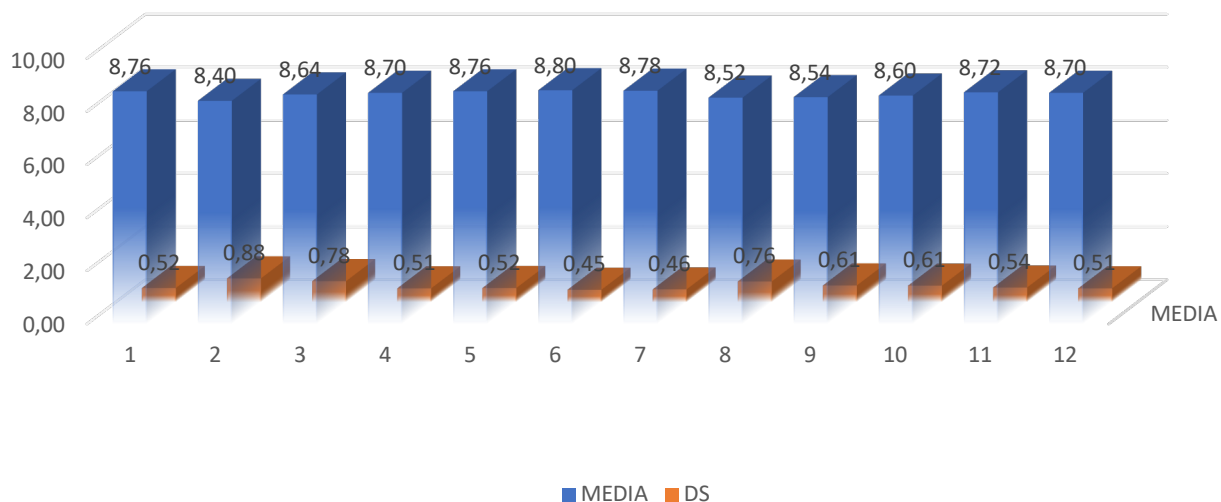


# CUSTOMER SATISFACTION anno 2023

CS  
Agg. del 02/02/2024

Pagina 2 di 2

## MEDIA VALUTAZIONI DOMANDE ANNO 2023



## ANDAMENTO MEDIA GENERALE NEL TEMPO

