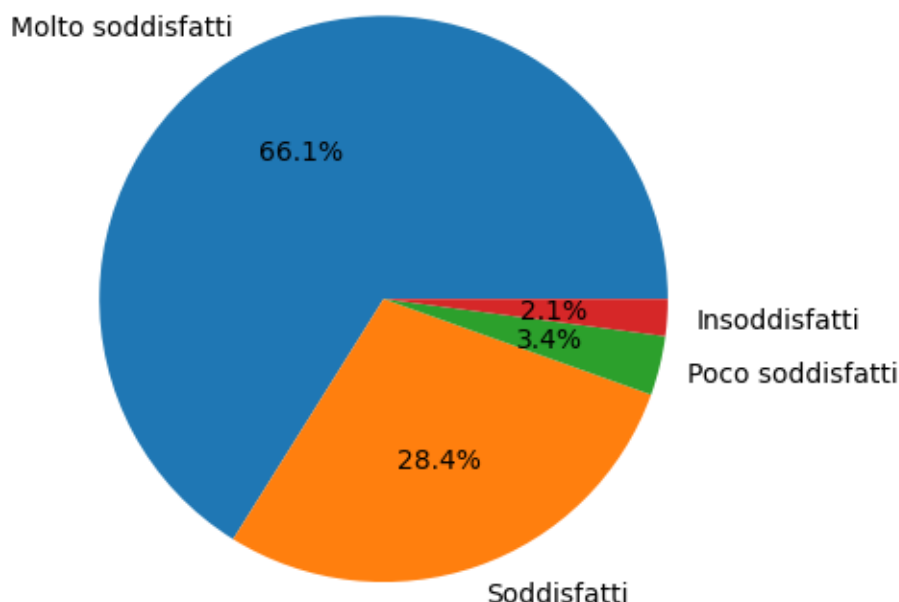


Allegato al Riesame annuale 2025 e affisso in bacheca

Customer Care - Analisi Soddisfazione Utenti (2025)



Analisi Customer Care – Sintesi Descrittiva

L'analisi della soddisfazione dell'utenza, condotta su **78 questionari** per un totale di **1092 risposte**, evidenzia un livello complessivo di qualità percepita **molto elevato**.

Il **94,51% degli utenti** si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi erogati, indicando una performance positiva del sistema organizzativo e assistenziale. In particolare:

- La quota di **molto soddisfatti (66,12%)** rappresenta un indicatore di eccellenza percepita
- I **soddisfatti (28,39%)** confermano la stabilità del servizio
- Le percentuali residuali di **insoddisfazione (5,49%)** risultano contenute e fisiologiche

Dal punto di vista qualitativo, emerge come elemento distintivo la **professionalità del personale sanitario e amministrativo**, riconosciuta come principale driver di soddisfazione.

Le aree di miglioramento, seppur marginali, riguardano:

- la comunicazione dei risultati clinici
- l'organizzazione delle attività di recupero terapeutico

Interpretazione del Grafico

Il grafico a torta evidenzia visivamente una forte concentrazione delle risposte nelle classi di soddisfazione elevata, con una distribuzione sbilanciata positivamente verso la qualità percepita.



Conclusione tecnica:

Il sistema di Customer Care risulta **efficace, stabile e conforme agli standard qualitativi attesi**, con margini di miglioramento focalizzati su aspetti organizzativi e comunicativi, non strutturali.

Legale rapp.te

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Quirino'.