LE INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DEGLI UTENTI

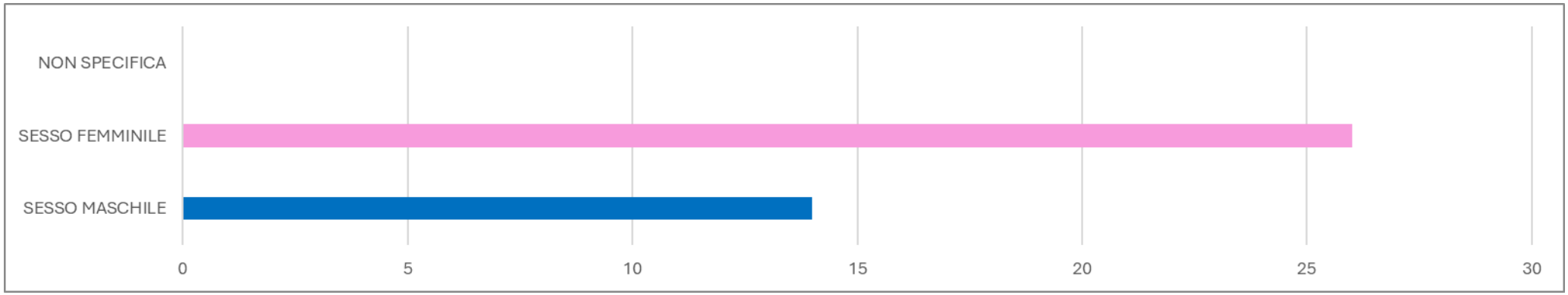
I dati di seguito elencati rappresentano la sintesi e l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction raccolti nel corso dell'anno 2025.

In corrispondenza delle parti comuni del Centro di Riabilitazione, durante periodi selezionati e campionati nel corso dell'anno, sono a disposizione dell'utenza della struttura e opportunamente segnalati i questionari di Customer Satisfaction. Il numero dei questionari riconsegnati dall'utenza risulta leggermente inferiore all'anno precedente.

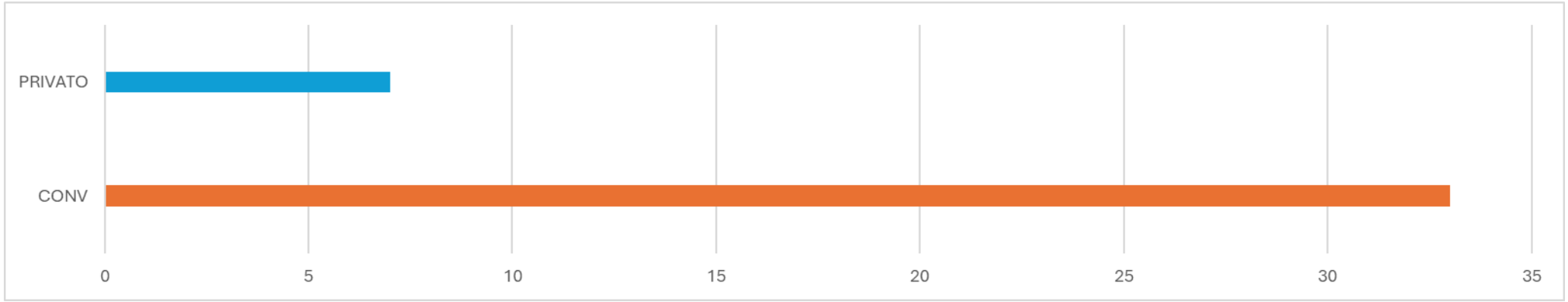
QUESTIONARI

TOT NUMERO: 40

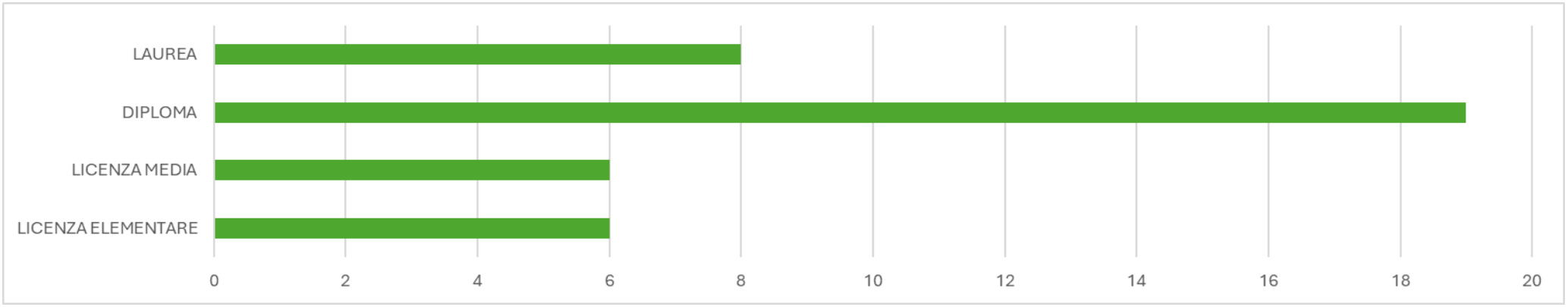
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE



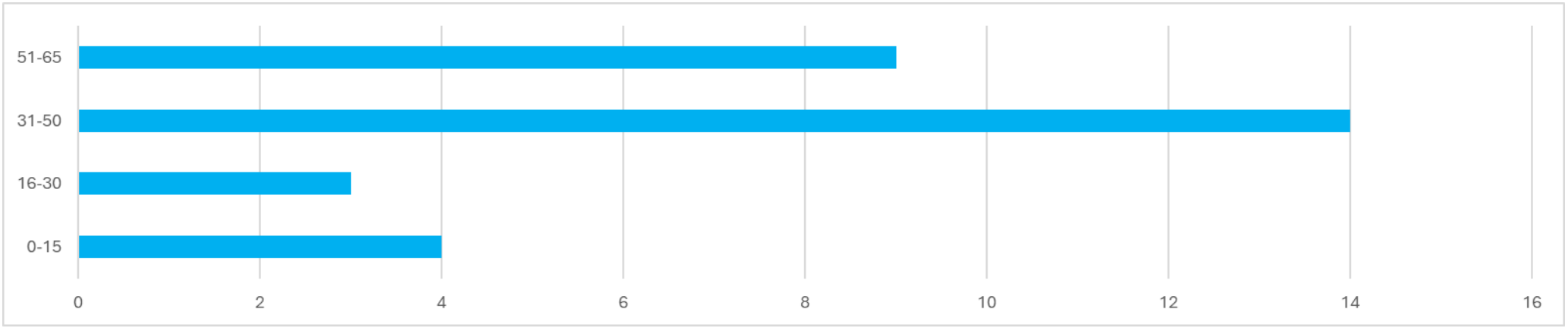
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER REGIME DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE SANITARIA



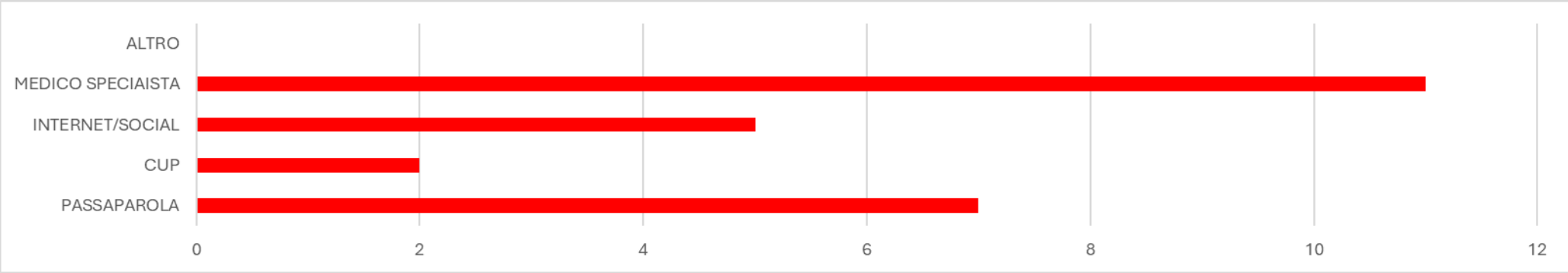
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER TITOLO DI STUDIO



RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER FASCIA DI ETÀ



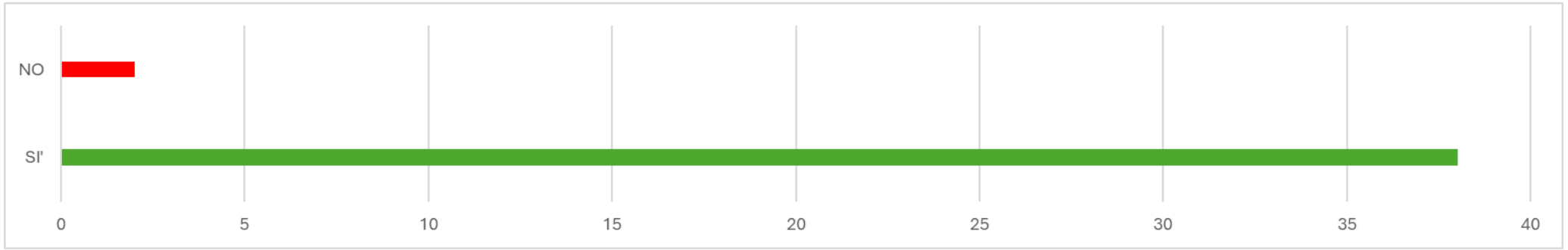
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER MODALITÀ DI CONOSCENZA DELLA STRUTTURA



RISULTATI

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI										
Contatto telefonico	1	2,98	3	4	5	6	7	8	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5	6	7,03	8	9	10
CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7	8,20	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7	8,55	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8,93	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,88	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7	8,53	9	10
PERSONALE SANITARIO										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,53	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7,98	8	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi post	1	2	3	4	5	6	7	8,43	9	10
Completezza delle informazioni ricevuti	1	2	3	4	5	6	7	8,23	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9,18	10
ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA										
Efficacia della cura/ terapia	1	2	3	4	5	6	7,23	8	9	10
Accesso all'assistenza/ terapia	1	2	3	4	5	6	7,20	8	9	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6,85	7	8	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7,70	8	9	10
PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,53	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7,95	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8.40	9	10

IL PAZIENTE SI RIVOLGEREBBE ANCORA ALLA STRUTTURA?



CONCLUSIONI

L'analisi della Customer Satisfaction relativa al 2025, condotta su un campione di 40 questionari presso il Centro di Riabilitazione di Villorba, evidenzia un quadro complessivamente positivo in termini di qualità percepita dei servizi erogati. Il profilo dell'utenza mostra una prevalenza di pazienti in regime convenzionato, con una distribuzione maggiormente femminile e una concentrazione significativa nelle fasce di età comprese tra i 31 e i 50 anni, seguite dagli utenti over 65. Il principale canale di accesso alla struttura risulta essere il Medico di Medicina Generale, a conferma del forte collegamento con il territorio e con la rete dei prescrittori. Dal punto di vista qualitativo, i risultati evidenziano punteggi molto elevati nelle aree legate alla gestione della privacy, alla cortesia del personale (sia sanitario che amministrativo) e alla qualità degli ambienti, percepiti come adeguati, puliti e luminosi. Tali elementi rappresentano un punto di forza consolidato della struttura e contribuiscono in modo significativo alla soddisfazione complessiva dell'utenza. Permangono tuttavia alcune aree di miglioramento. In particolare, il contatto telefonico emerge come la principale criticità, con un punteggio sensibilmente inferiore rispetto agli altri indicatori. Anche i tempi di attesa e, in misura minore, i canali di comunicazione alternativi, presentano margini di ottimizzazione, suggerendo la necessità di intervenire sull'organizzazione dei processi di segreteria e gestione delle richieste. Nonostante tali criticità, il livello di fidelizzazione risulta molto elevato: il 95% degli utenti dichiara infatti la propria disponibilità a rivolgersi nuovamente alla struttura, dato che conferma la solidità della qualità percepita e la fiducia nei servizi offerti.

AREE DI MIGLIORAMENTO

In ottica di miglioramento, i risultati evidenziano una struttura capace di garantire standard qualitativi elevati nei servizi core, con la necessità di sviluppare azioni correttive mirate principalmente al miglioramento dei canali di accesso e comunicazione, al fine di allineare tali aspetti agli elevati livelli già raggiunti nell'erogazione clinico-assistenziale.

La customer satisfaction deve continuare a rappresentare, nella logica della Qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche aziendali.