INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Introduzione

Il presente documento espone i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta di recente, con l'obiettivo di valutare la percezione dei nostri pazienti su specifici aspetti del servizio offerto. L'analisi dei dati raccolti fornisce una fotografia chiara dei punti di forza della nostra struttura e identifica le aree che richiedono un'attenzione prioritaria per un miglioramento continuo.

Metodologia

Il sondaggio è stato somministrato a un campione di **30 pazienti**. Le risposte sono state raccolte utilizzando una scala di valutazione a 5 livelli:

1. Scarso
2. Mediocre
3. Sufficiente
4. Buono
5. Ottimo

Questionario/risultato	(Scarso)1	(Mediocre)2	(Sufficiente)3	(Buono)4	(Ottimo)5
Disponibilità del personale a fornire chiarimenti circa le modalità della prestazione			1	11	18
Il personale vi ha fatto sentire a vostro agio durante l' attività			1	10	19
la vostra privacy è stata tutelata			3	6	21
come giudicate il nostro servizio?			4	13	13
Tempi di attesa			4	12	14

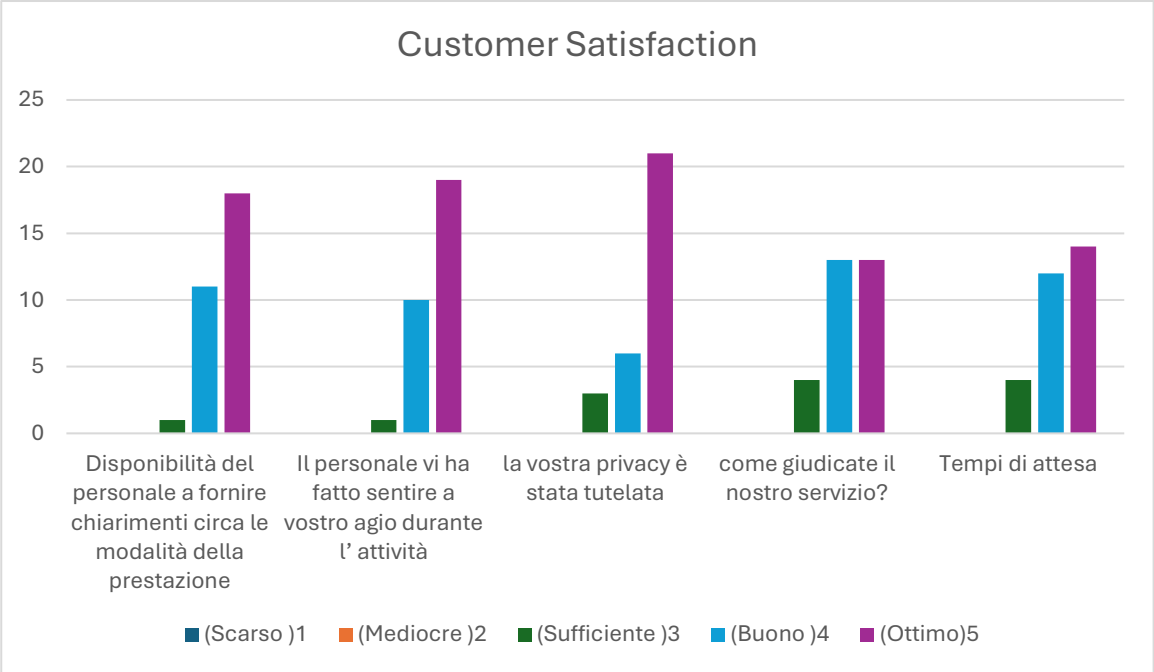
Sintesi dei Risultati

Analisi Dettagliata dei Dati

Punti di Forza Evidenti

- **Disponibilità del personale:** Questo parametro ha ottenuto un riscontro positivo. Il **97%** dei pazienti ha espresso un giudizio tra "Buono" e "Ottimo", con un picco del **60%** di valutazioni "Ottimo". Ciò evidenzia l'efficacia e la professionalità del nostro team nel fornire chiarimenti e supporto.

- **Comfort e accoglienza:** Anche in questo caso, i risultati sono eccellenti. Il **97%** dei pazienti si è sentito a proprio agio, con il **60%** che ha giudicato "Ottimo" l'accoglienza ricevuta.
- **Giudizio complessivo sul servizio:** La percezione generale della qualità del servizio è molto alta, con il **96%** delle risposte concentrate nelle categorie "Buono" e "Ottimo" e una forte corrispondenza con i risultati relativi alla disponibilità del personale e al comfort.



- **Tempi di attesa:** I dati mostrano una percezione molto positiva dei tempi di attesa. Un totale dell'87% dei pazienti ha espresso un giudizio "Buono" o "Ottimo", con quasi la metà del campione (46%) che ha valutato i tempi di attesa come "Ottimo". Non ci sono stati giudizi negativi ("Scarso" o "Mediocre"). Un 13% di risposte "Sufficiente" indica che c'è comunque un margine di miglioramento, ma il parametro è percepito in maniera ampiamente positiva.

Aree che Richiedono Attenzione

- **Tutela della privacy:** Sebbene la maggior parte delle risposte sia positiva, questo parametro merita un'attenzione particolare per assicurare il rispetto rigoroso delle procedure e rafforzare la percezione di riservatezza da parte dei pazienti.

Conclusioni e Raccomandazioni

I dati dell'indagine confermano che i principali punti di forza di B&B. risiedono nella qualità del suo personale, nella sua capacità di accogliere i pazienti e nel fornire un servizio complessivamente eccellente. L'alto grado di soddisfazione in queste aree è un capitale prezioso da preservare e promuovere.

L'analisi evidenzia che anche i **tempi di attesa** sono percepiti in maniera molto positiva dalla maggioranza dei pazienti.

Raccomandazioni:

Mantenimento dell'eccellenza: Continuare a monitorare e valorizzare i parametri legati al personale e all'accoglienza, che sono chiari fattori di successo.

Piccolo margine di miglioramento: Sebbene non sia un'area critica, è opportuno analizzare le cause che portano il 13% dei pazienti a esprimere un giudizio "Sufficiente" sui tempi di attesa. Un piccolo aggiustamento dei processi di gestione del flusso dei pazienti potrebbe portare a un'ulteriore riduzione di queste risposte.

Monitoraggio: Continuare a monitorare la percezione della **tutela della privacy** per garantire che il numero di risposte "Sufficiente" non aumenti e per rinforzare la fiducia dei pazienti.

Latina 08.05.26

ISTITUTO FISIOTERAPICO
B & B snc
Corso della Repubblica, 80 - LATINA
Tel. 0773.695995