



Studio di Neuropsicologia, Logopedia e Psicologia

RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

E' stato predisposto un questionario di gradimento che permette al cliente/ caregiver di riferimento di esprimere il livello di soddisfazione della nostra struttura. Il questionario viene consegnato durante le sedute, direttamente al paziente o ai genitori/tutori.

Nel 2023 la media dei valori assegnati dai clienti/caregiver alle domande formulate nel questionario è stata del **3,76 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)**. Gli aspetti soggetti a valutazione sono stati:

AREA	ASPETTI VALUTATI
ACCOGLIENZA	1. Orario e organizzazione delle visite
	2. Tempi di attesa tra una visita e l'altra
SERVIZI GENERALI	1. Pulizia della struttura
	2. Accessibilità del centro
	3. Prezzi applicati
PERSONALE DELLA STRUTTURA	1. Cortesia e gentilezza degli operatori
	2. Informazioni fornite dal personale che ha preso in carico la richiesta e dall'équipe multidisciplinare
	3. Professionalità dei medici/sanitari
ESPERIENZA PERSONALE	1. Giudizio complessivo assegnato al centro

Il grado di soddisfazione prevedeva una scala da 1 a 4 (4: alta soddisfazione e 1: bassa soddisfazione).

RISULTATI EMERSI

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
ACCOGLIENZA	1. Orario e organizzazione delle visite	3,7
	2. Tempi di attesa tra una visita e l'altra	4

Media totale AREA ACCOGLIENZA: 3,85 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
SERVIZI GENERALI	1. Pulizia della struttura	3,7
	2. Accessibilità del centro	3,6
	3. Prezzi applicati	3,7

Media totale AREA SERVIZI GENERALI: 3,67 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
PERSONALE DELLA STRUTTURA	1. Cortesia e gentilezza degli operatori	4
	2. Informazioni fornite dal personale che ha preso in in carico la richiesta e dall'équipe multidisciplinare	3,8
	3. Professionalità dei medici sanitari	3,9

Media totale AREA PERSONALE DELLA STRUTTURA: 3,9 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

AREA	ASPETTI VALUTATI	MEDIA VALORI ASSEGNATI
ESPERIENZA PERSONALE	1. Giudizio complessivo assegnato al centro	3,87

Media totale AREA ESPERIENZA PERSONALE: 3,87 (tra soddisfatto e molto soddisfatto).

Non si ritiene necessario adottare azioni di miglioramento considerato il risultato raggiunto.

La Direzione