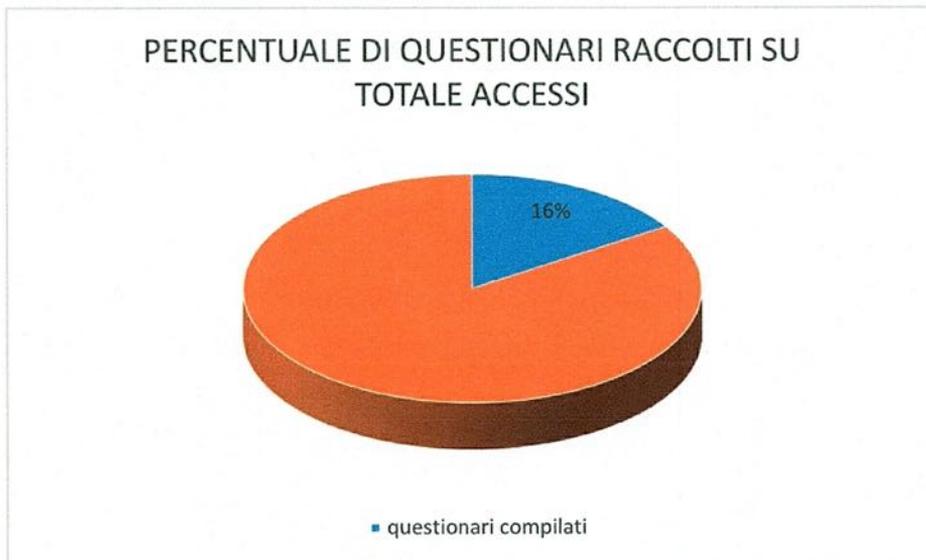


<b>Accessi 2021</b>	30687
utenti che hanno compilato i questionari	4909
utenti che non hanno compilato i questionari	25778

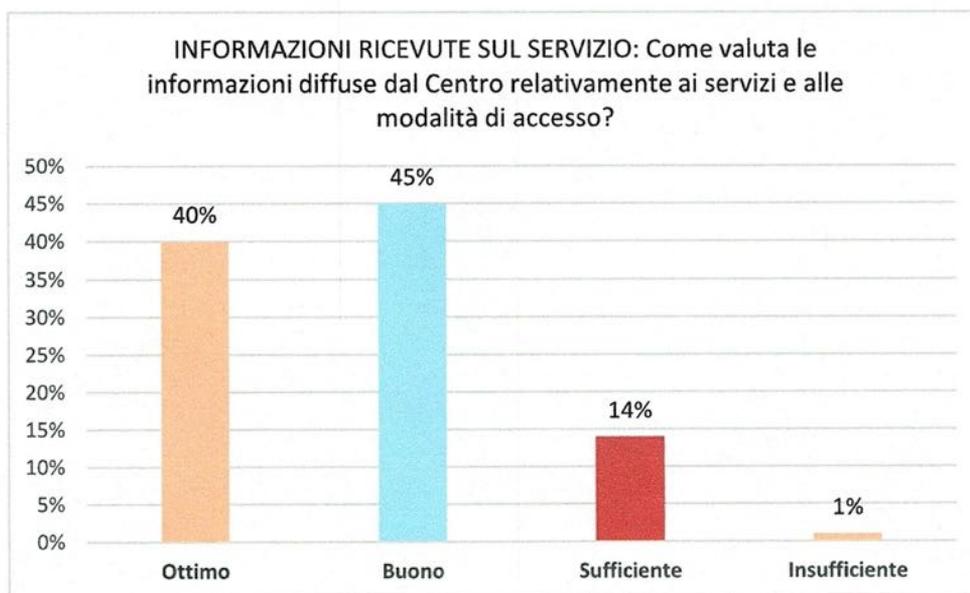
CLASSIFICAZIONE DEL SERVIZIO	PERCENTUALE DI QUESTIONARI RACCOLTI SU TOTALE ACCESSI	
questionari compilati	16%	4909
	84%	25778
		30687



**1. INFORMAZIONI RICEVUTE SUL SERVIZIO**

**Come valuta le informazioni diffuse dal Centro relativamente ai servizi ed alle modalità di accesso?**

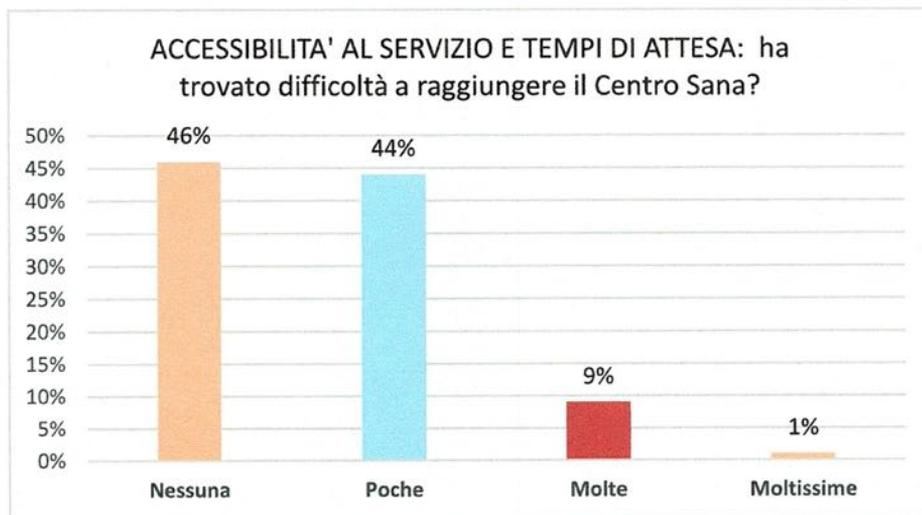
	Valori
Ottimo	40% 1964
Buono	45% 2209
Sufficiente	14% 687
Insufficiente	1% 49
	4909



**2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E  
TEMPI DI ATTESA**

**A. Ha trovato difficoltà nel raggiungere il  
Centro Sana?**

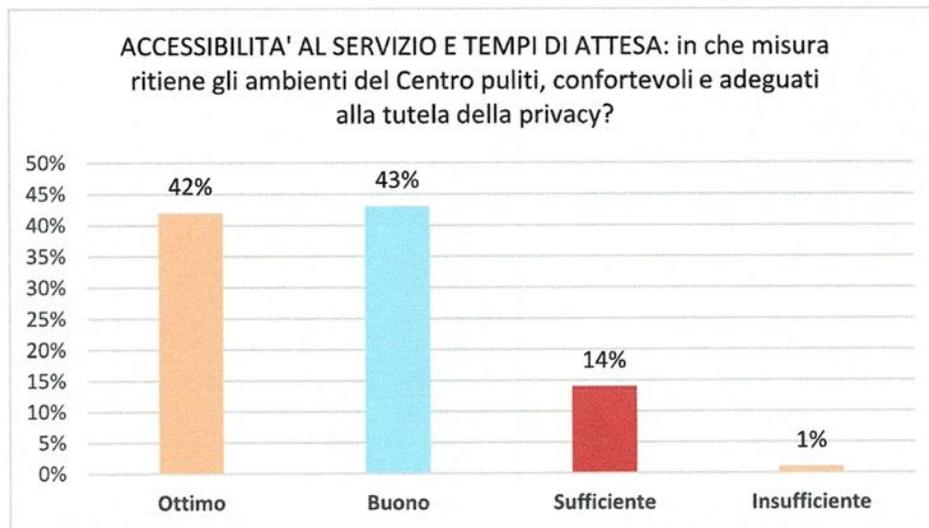
		Valori
Nessuna	46%	2258
Poche	44%	2160
Molte	9%	442
Moltissime	1%	49
		4909



**2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E  
TEMPI DI ATTESA**

**B. In che misura ritiene gli ambienti del Centro puliti, confortevoli e adeguati alla tutela della privacy?**

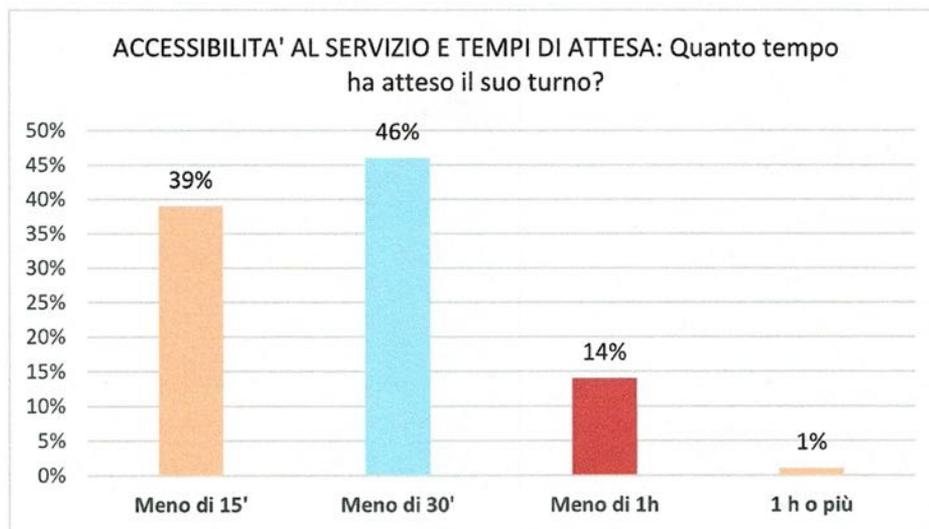
	Valori	
Ottimo	42%	2061
Buono	43%	2112
Sufficiente	14%	687
Insufficiente	1%	49
		4909



**2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E  
TEMPI DI ATTESA**

**C. Quanto tempo ha atteso il suo turno?**

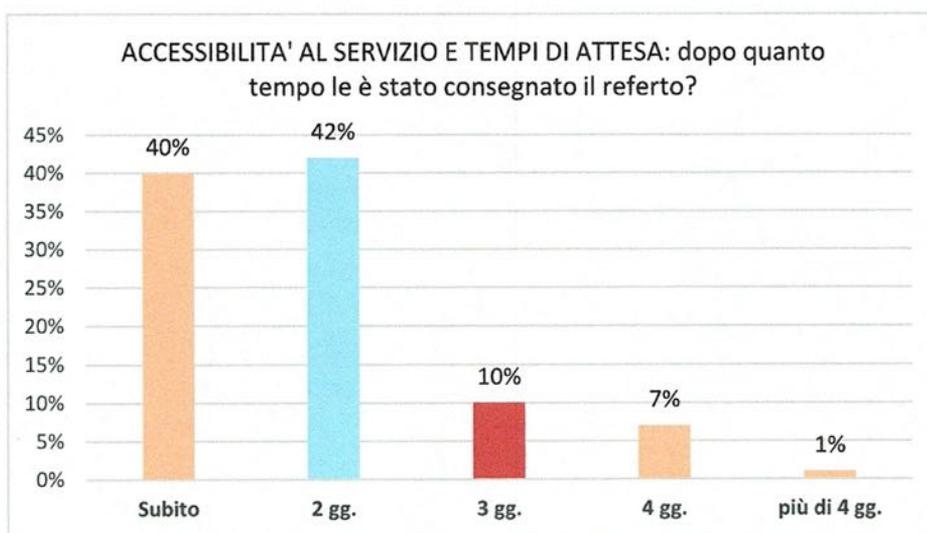
	Valori
Meno di 15'	39% 1915
Meno di 30'	46% 2258
Meno di 1h	14% 687
1 h o più	1% 49
	4909



**2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO E  
TEMPI DI ATTESA**

**D. Dopo quanto tempo le è stato consegnato  
il referto?**

		Valori
Subito	40%	1963
2 gg.	42%	2062
3 gg.	10%	491
4 gg.	7%	344
più di 4 gg.	1%	49
		4909



**3.CORTESIA E ASSISTENZA DEL  
PERSONALE**

**A. Come valuta la cortesia e  
l'assistenza (collaborazione,  
spiegazioni, consigli,  
suggerimenti) ricevuta dal  
nostro personale? In  
accettazione.....**

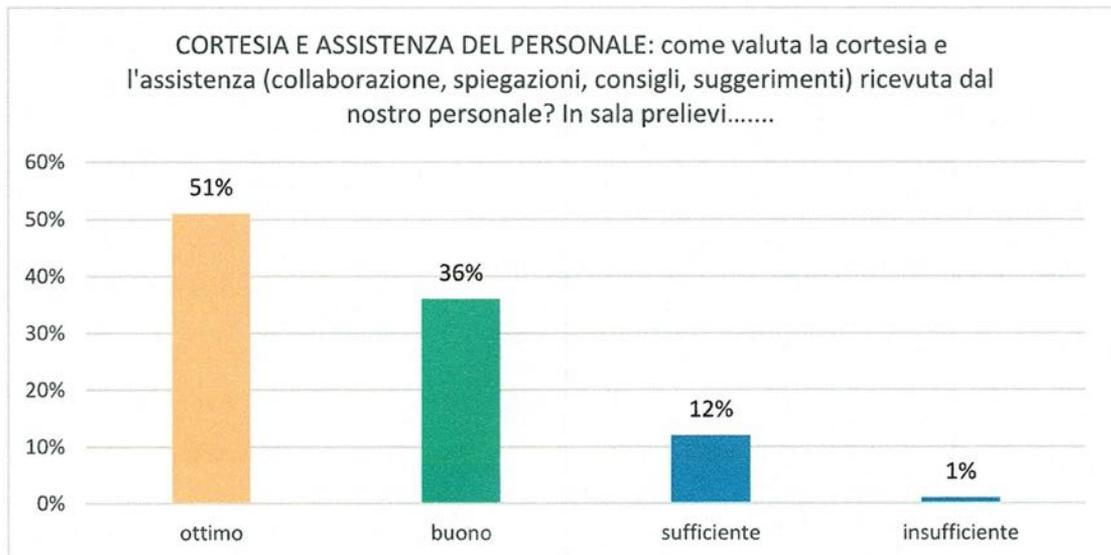
	Valori	
ottimo	50%	2455
buono	37%	1816
sufficiente	13%	638
insufficiente	0%	0
		4909



**3.CORTESIA E ASSISTENZA DEL  
PERSONALE**

**A.Come valuta la cortesia e  
l'assistenza (collaborazione,  
spiegazioni, consigli,  
suggerimenti) ricevuta dal  
nostro personale? In sala  
prelievi.....**

	Valori	
ottimo	51%	2504
buono	36%	1767
sufficiente	12%	589
insufficiente	1%	49
		4909

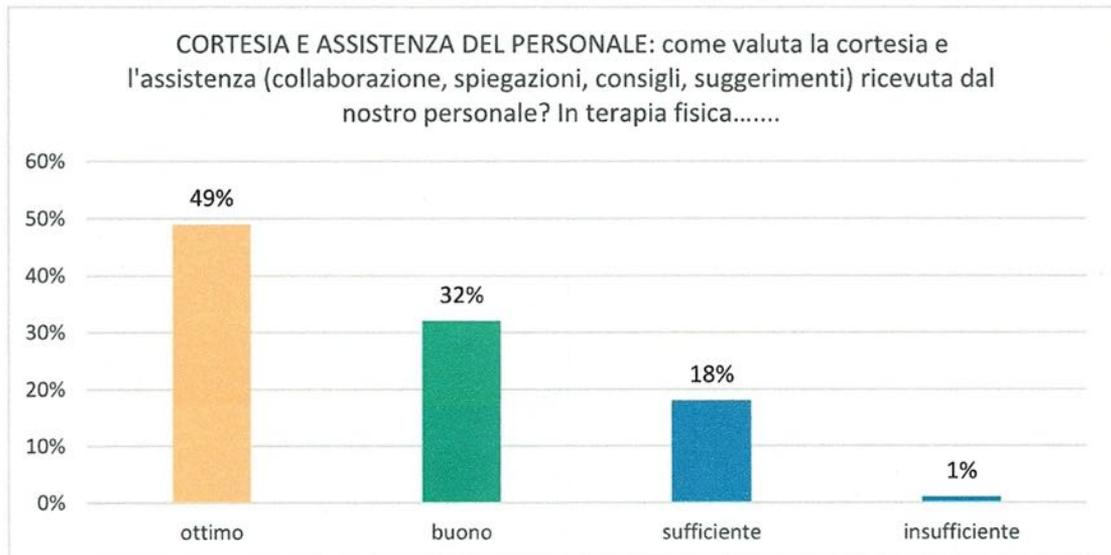


**3.CORTESIA E ASSISTENZA DEL  
PERSONALE**

ottimo  
buono  
sufficiente  
insufficiente

**A.Come valuta la cortesia e  
l'assistenza (collaborazione,  
spiegazioni, consigli,  
suggerimenti) ricevuta dal  
nostro personale? In terapia  
fisica.....**

	Valori
ottimo	49% 2405
buono	32% 1571
sufficiente	18% 884
insufficiente	1% 49
	4909

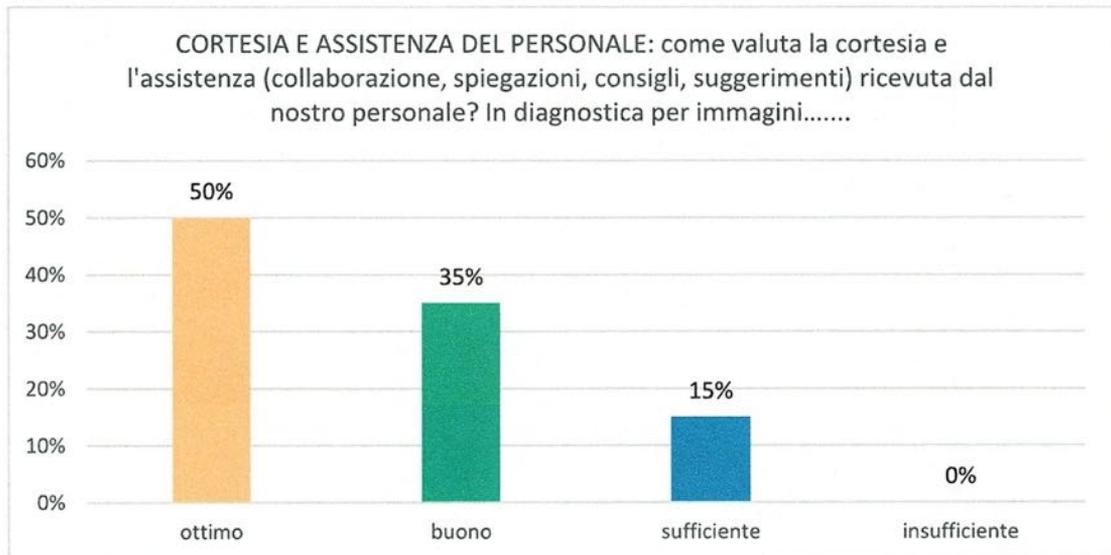


**3. CORTESIA E ASSISTENZA DEL  
PERSONALE**

ottimo  
buono  
sufficiente  
insufficiente

**A. Come valuta la cortesia e  
l'assistenza (collaborazione,  
spiegazioni, consigli,  
suggerimenti) ricevuta dal  
nostro personale? In  
diagnostica per immagini.....**

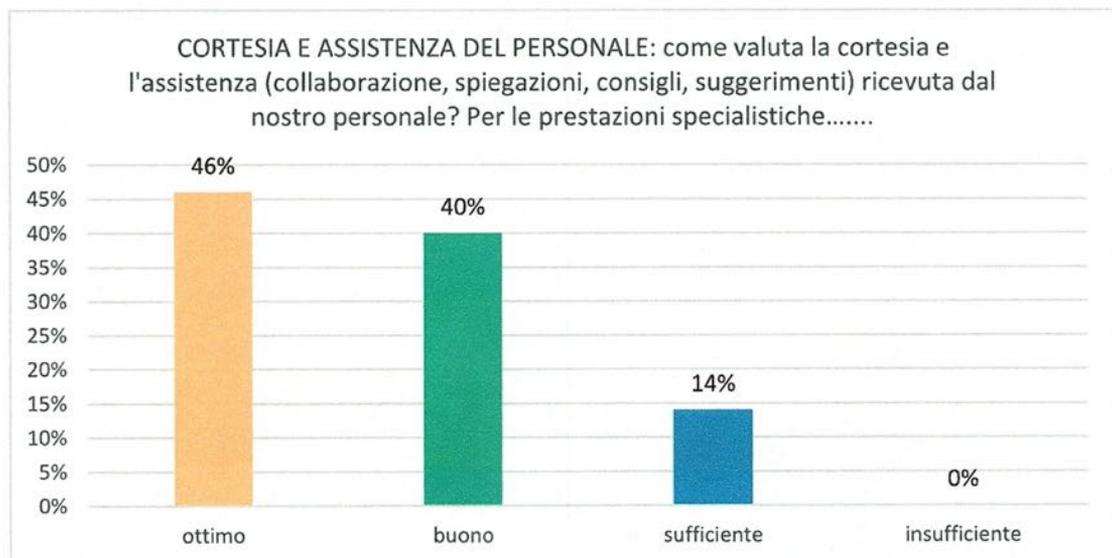
		Valori	
ottimo	50%	2455	2455
buono	35%	1718	1718
sufficiente	15%	736	736
insufficiente	0%	0	0
		4909	



**3. CORTESIA E ASSISTENZA DEL  
PERSONALE**

**A. Come valuta la cortesia e  
l'assistenza (collaborazione,  
spiegazioni, consigli,  
suggerimenti) ricevuta dal  
nostro personale? Per le  
prestazioni specialistiche.....**

	Valori	
ottimo	46%	2258
buono	40%	1964
sufficiente	14%	687
insufficiente	0%	0
		4909

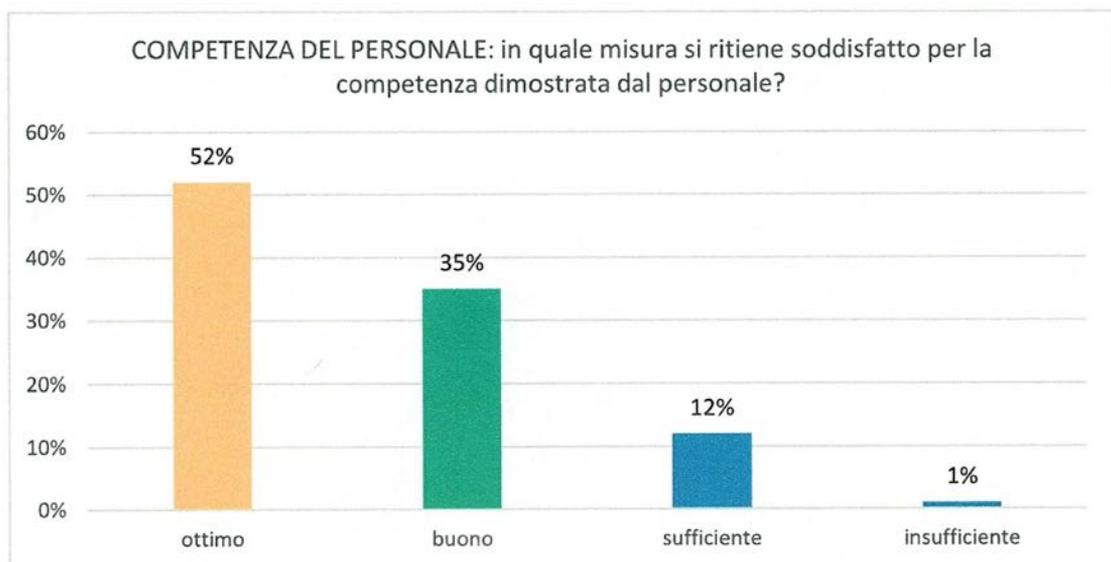


**4. COMPETENZA DEL PERSONALE**

In quale misura si ritiene soddisfatto per la competenza dimostrata dal personale?

	Valori
ottimo	52% 2553
buono	35% 1718
sufficiente	12% 589
insufficiente	1% 49

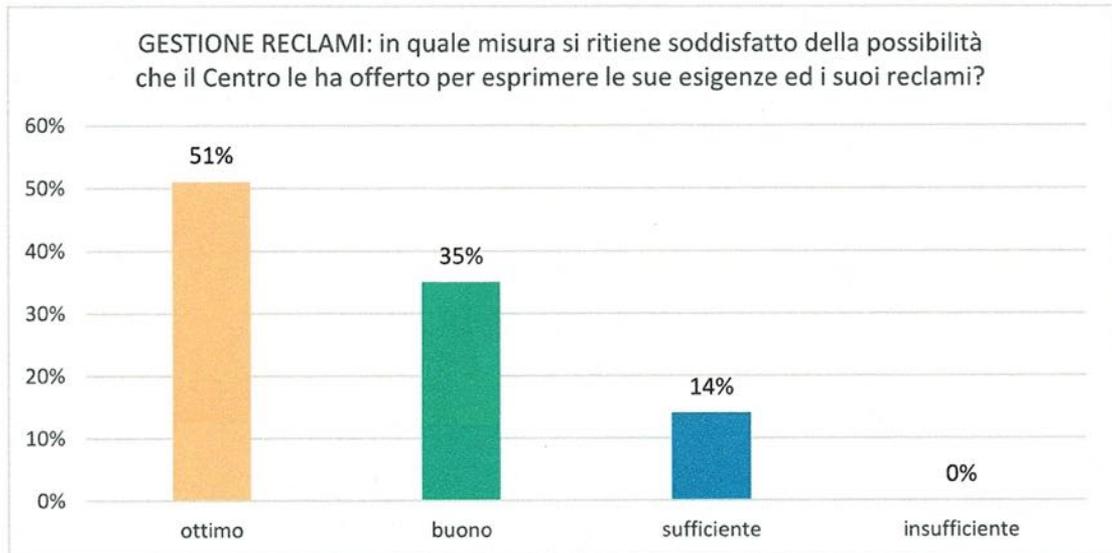
4909



In quale misura si ritiene soddisfatto della possibilità che il Centro Le ha offerto per esprimere le sue esigenze ed i suoi reclami?

**5. GESTIONE RECLAMI**

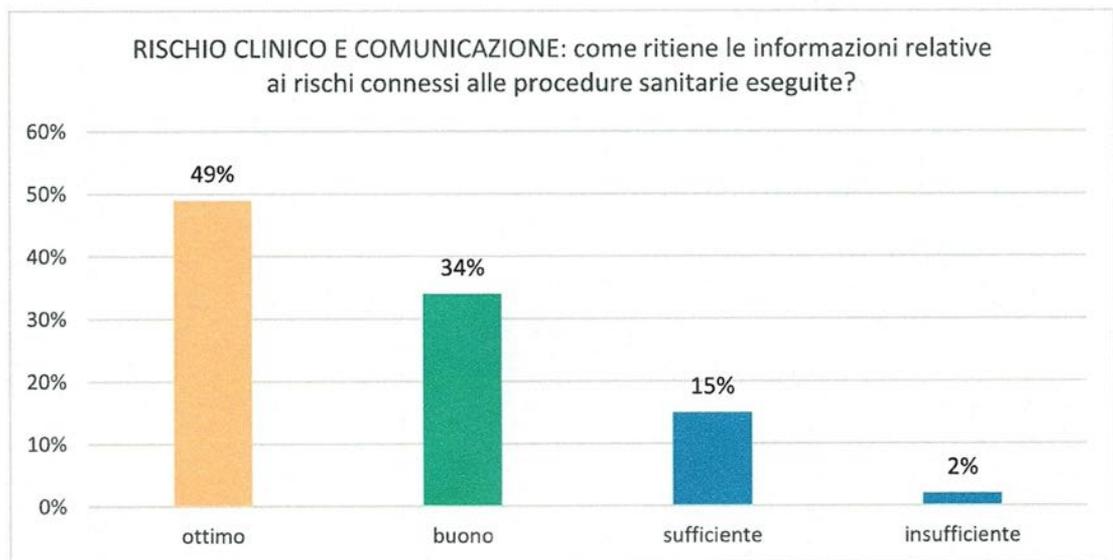
	Valori
ottimo	51% 2504
buono	35% 1718
sufficiente	14% 687
insufficiente	0% 0
	4909



**6. RISCHIO CLINICO E  
COMUNICAZIONE**

**A. Come ritiene le informazioni  
relative ai rischi connessi alle  
procedure sanitarie eseguite?**

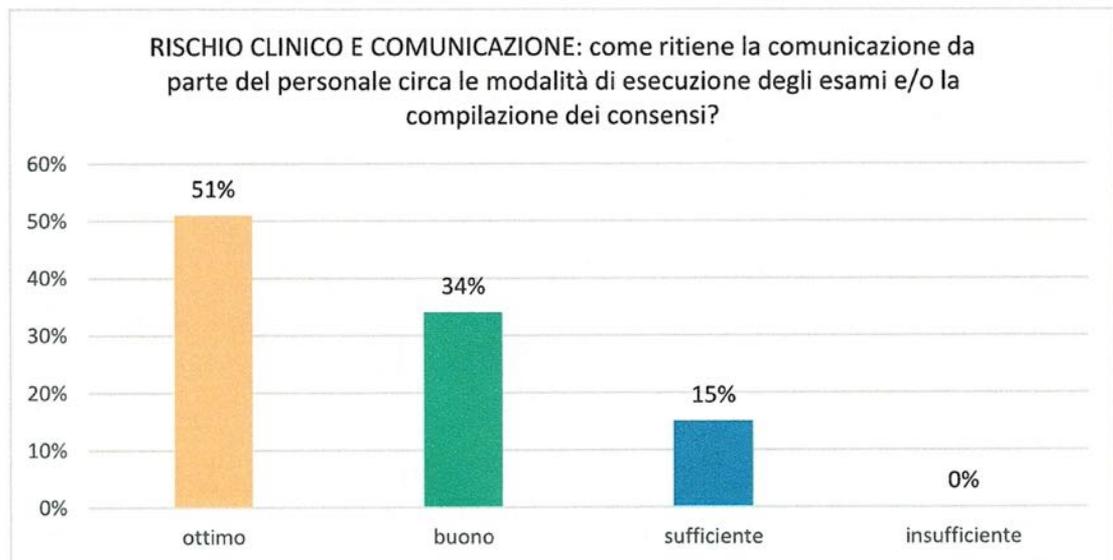
	Valori
ottimo	49% 2405
buono	34% 1670
sufficiente	15% 736
insufficiente	2% 98
	4909



**6. RISCHIO CLINICO E  
COMUNICAZIONE**

**B. Come ritiene la  
comunicazione da parte del  
personale circa le modalità di  
esecuzione degli esami e/o la  
compilazione dei consensi?**

	Valori	
ottimo	51%	2504
buono	34%	1669
sufficiente	15%	736
insufficiente	0%	0
		4909

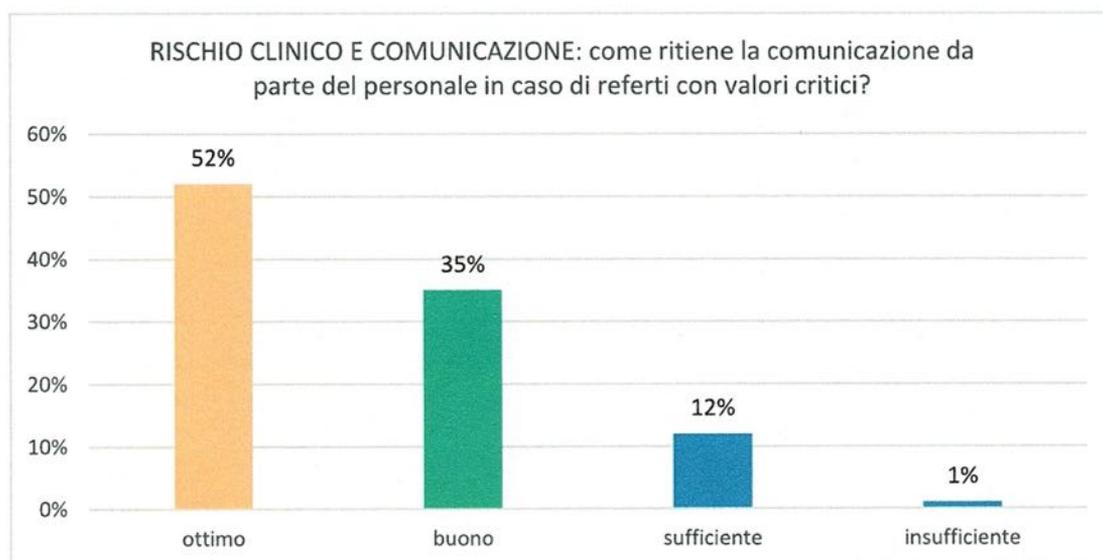


**6. RISCHIO CLINICO E  
COMUNICAZIONE**

**C. Come ritiene la  
comunicazione da parte del  
personale in caso di referti con  
valori critici?**

	Valori	
ottimo	52%	2552
buono	35%	1718
sufficiente	12%	590
insufficiente	1%	49

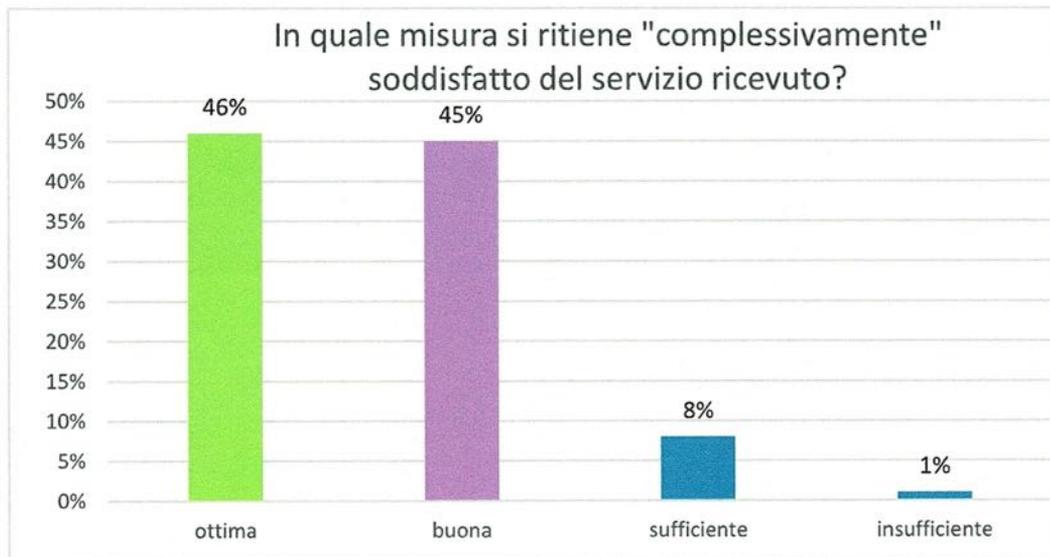
4909



**7. GRADO DI SODDISFAZIONE**

**In quale misura si ritiene "complessivamente" soddisfatto del servizio ricevuto?**

	Valori
ottima	46% 2258
buona	45% 2209
sufficiente	8% 393
insufficiente	1% 49
	4909



Dall'analisi dei dati scaturiti dai questionari di soddisfazione del cliente dell'anno 2021 si evince un andamento positivo per quanto riguarda la qualità del servizio. I questionari analizzati sono stati 4.909 che rappresentano il 16% delle accettazioni in un anno. Inoltre nell'anno 2021 non si sono rilevati reclami/disservizi.

Roma, 31.12.2021

Firma PRE

**CENTRO SANA.**  
Servizi Sanitari Privati s.r.l.  
L'Amministratore  
SALVATORE NAPOLI