



Fondazione IRCCS
San Gerardo dei Tintori

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

L'ASCOLTO DEL CITTADINO e la CUSTOMER SATISFACTION

Report anno 2024

A cura di
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Gennaio 2025

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Grado di soddisfazione

La **Customer Satisfaction** è il processo di ascolto dedicato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza; la rilevazione viene realizzata grazie alla collaborazione tra l'URP, le strutture ospedaliere (di degenza/day hospital e ambulatoriali) e quelle in «Ambito territoriale» (inteso come Consultori) presso le quali gli utenti trovano il questionario **“Qual è la sua opinione”** o attraverso la rilevazione online.

Il questionario è compilato in forma anonima e le persone esprimono il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di valutazione da 1 a 7, dove 1 corrisponde alla soddisfazione più bassa e 7 alla soddisfazione più alta*.

**Riferimenti Regione Lombardia – DG Sanità Linee Guida 14890/2006*

Cosa chiediamo alla gente

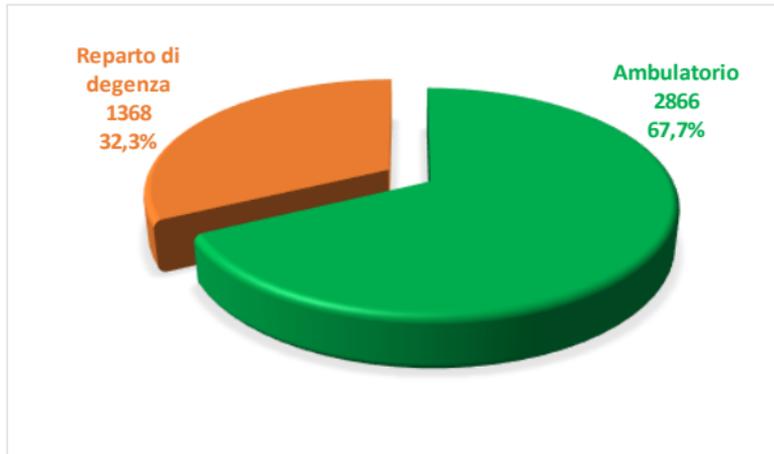
Questionari - Customer Satisfaction

Il Campione Dati generali

TOTALE RILEVAZIONI

2024

4.234



Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

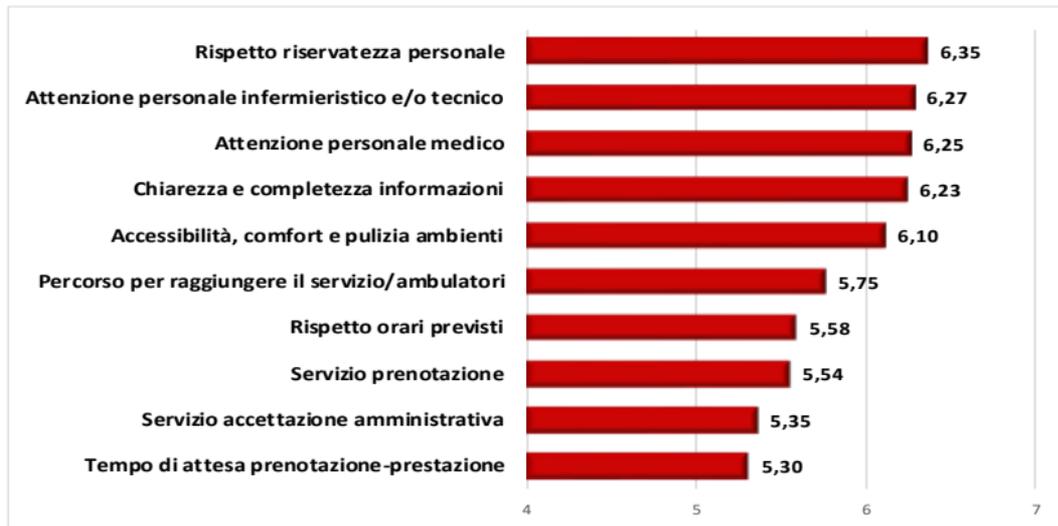
Soddisfazione singoli elementi servizio, valori medi Area AMBULATORI

Soddisfazione

6,04

Raccomandabilità

6,15



Tot. questionari raccolti = N. 2.554

Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

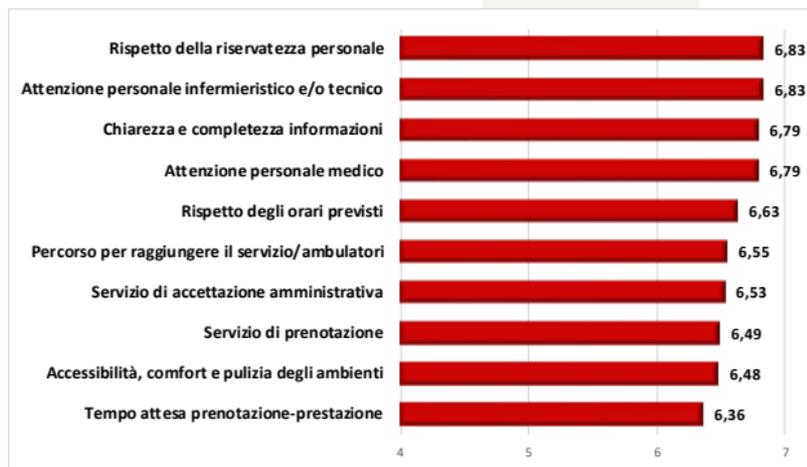
Soddisfazione singoli elementi servizio, valori medi
Ambito territoriale - Consulteri

Soddisfazione

6,77

Raccomandabilità

6,84



Tot. questionari raccolti = N. 312

Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

*Soddisfazione singoli elementi servizio, valori medi
Area Degenze, Dh*

Soddisfazione

6,25

Raccomandabilità

6,36



Tot. Questionari raccolti = N. 1.368

Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research