



Fondazione IRCCS  
San Gerardo dei Tintori

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

# L'ASCOLTO DEL CITTADINO e la CUSTOMER SATISFACTION

*Report anno 2023*

A cura di  
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Febbraio 2024

# 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

2023

**3.511**

Reparto di  
degenza  
1443  
41,1%



Ambulatorio  
2068  
58,9%

Dati elaborati da Teseo marketing research

# Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

## Soddisfazione singoli elementi servizio, valori medi Area AMBULATORI

Soddisfazione

6,14

Raccomandabilità

6,22



Tot. questionari raccolti = N. 1.881

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**

**6,80**

**Raccomandabilità**

**6,85**



Tot. questionari raccolti = N. 187

Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research

# Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

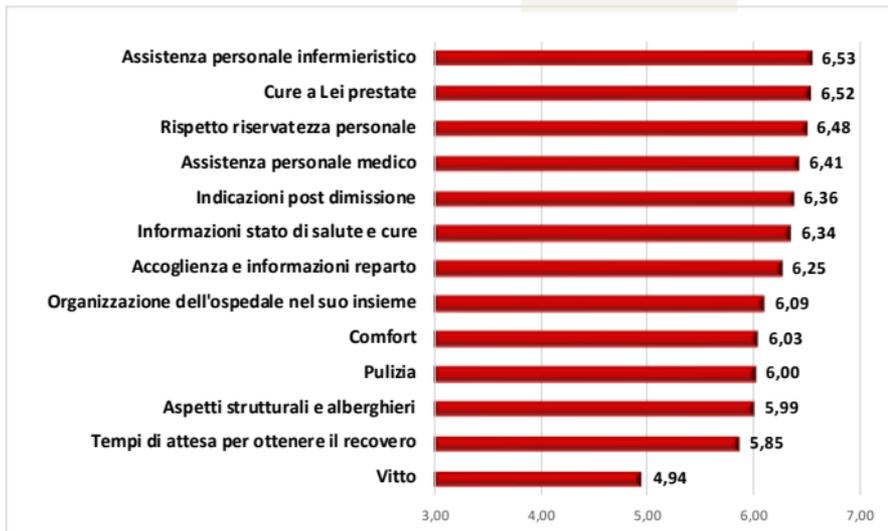
*Soddisfazione singoli elementi servizio, valori medi  
Area Degenze, Dh*

Soddisfazione

6,28

Raccomandabilità

6,41



Tot. Questionari raccolti = N. 1.443

Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research