**RETE KAPPA – CMA**

Via Felice Terracciano n.213 Pomigliano D'Arco (NA) CAP 80038
081 884 2345

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

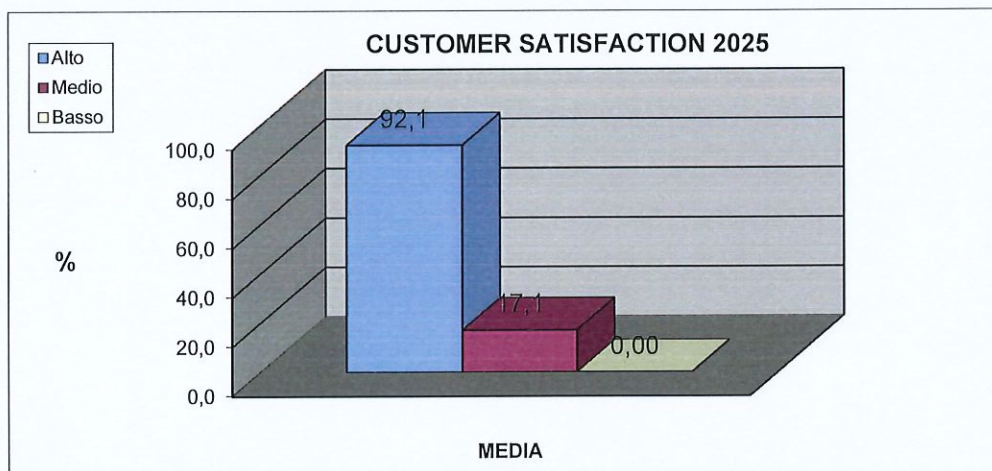
Sono stati distribuiti molti questionari di soddisfazione dell'utente, con la seguente risposta da parte dell'utenza:

Periodo di riferimento: Anno 2025

Modalità di distribuzione: distribuzione cartacea da parte del personale addetto all'accettazione.

Questionari compilati: 45

CUSTOMER SATISFACTION					ANNO 2025					
					%					
					😊	😐	😞	ALTO	MEDIO	BASSO
1	Come valuta i tempi di attesa intercorsi tra la richiesta dell'esame e la sua esecuzione?				32	8	0	139,13	34,78	0,00
2	Come valuta l'accoglienza del personale in accettazione?				33	5	0	86,84	13,16	0,00
3	Come valuta i tempi di attesa intercorsi tra il suo arrivo e l'esecuzione del prelievo?				32	5	0	86,49	13,51	0,00
4	Come valuta la disponibilità del personale in accettazione?				32	5	0	86,49	13,51	0,00
5	Come valuta la professionalità del personale sanitario?				35	5	0	87,50	12,50	0,00
6	Si ritiene soddisfatto/a delle condizioni igieniche della struttura?				32	5	0	86,49	13,51	0,00
7	Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?				35	6	0	85,37	14,63	0,00
8	E' soddisfatto/a del servizio erogato dal Laboratorio?				33	9	0	78,57	21,43	0,00
								92,1	17,1	0,00
								MEDIA		



I risultati ottenuti sono ritenuti abbastanza soddisfacenti avendo ottenuto una % di esito "Alto" pari al 92,1% (leggermente in aumento rispetto al 2024); considerando come soddisfacente la somma dei punteggi "Alto" e "Medio" si ottiene una % di soddisfazione pari a 100%, e di insoddisfazione pari a 0%.

Dalle risposte dei clienti/pazienti si possono dedurre le seguenti conclusioni:

Punti di forza: Accessibilità alla prenotazione degli esami e Tempi di attesa tra prenotazione ed esecuzione esami

Punti da migliorare: Cortesia del personale in accettazione

OBIETTIVO:

- ➡ sensibilizzare il personale in accettazione;
- ➡ aumentare il numero di questionari dei clienti.

Pomigliano d'Arco, 08/01/2026

C. DIAGNOSTICO KAPPA S.r.l.
HUB-SPOKE RETE KAPPA-C.M.A. AGG509
Tel. 0818842345 - Via F.Terracciano,213
80038 POMIGLIANO D'ARCO (NA)
C.F. 05386380637 - P. IVA: 01419051212