



**RETE KAPPA - CMA**  
Via Felice Terracciano n.213 Pomigliano D'Arco (NA) CAP 80038  
081 884 2345

## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

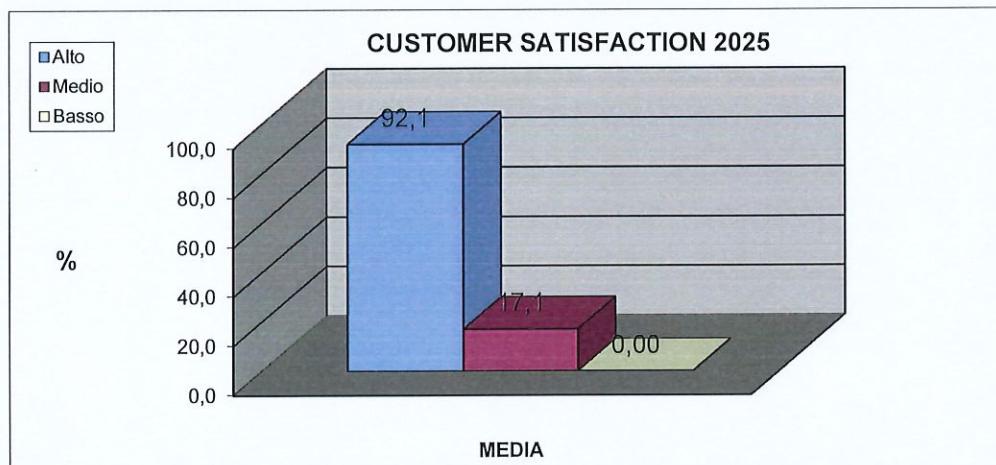
Sono stati distribuiti molti questionari di soddisfazione dell'utente, con la seguente risposta da parte dell'utenza:

**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	
2	Come valuta l'accoglienza del personale in accettazione?	33	5	0	
3	Come valuta i tempi di attesa intercorsi tra il suo arrivo e l'esecuzione del prelievo?	32	5	0	
4	Come valuta la disponibilità del personale in accettazione?	32	5	0	
5	Come valuta la professionalità del personale sanitario?	35	5	0	
6	Si ritiene soddisfatto/a delle condizioni igieniche della struttura?	32	5	0	
7	Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	35	6	0	
8	E' soddisfatto/a del servizio erogato dal Laboratorio?	33	9	0	
			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-CMA N°AGG509  
Tel. 0818842345 - Via F. Terracciano, 213  
80038 POMIGLIANO D'ARCO (NA)  
C.F. 05386380637 - P. IVA: 01419051212