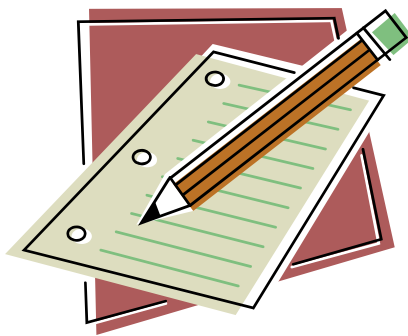


ANALISI

QUESTIONARI DI GRADIMENTO UTENTI

ANNO 2020



1. Analisi questionari gradimento

Per l'anno 2020 abbiamo raccolto e analizzato n° 53 questionari.

Riportiamo in tabella 1 lo schema di sintesi dell'analisi, con evidenza per ciascuna domanda del numero di risposte dal quale si evince un buon grado di soddisfazione.

Il punteggio varia da 1 (scarso) a 5 (eccellente).

Tabella 1: Risultati questionari di gradimento– Anno 2020

Domanda	Risultato medio
Prenotazioni	4,0
Orari di apertura	4,2
Ricevimento	4,1
Cortesia ed assistenza	4,4
Informazioni	4,1
Confort delle cure	4,2
Pulizia e igiene	4,2
Rispetto della privacy	4,2
Competenza personale medico	4,3
Competenza operatori termali	4,4
Valore medio totale	4,2

(Obiettivo prefissato ISmedio per ciascuna domanda >3)

Tabella Soddisfazione per area

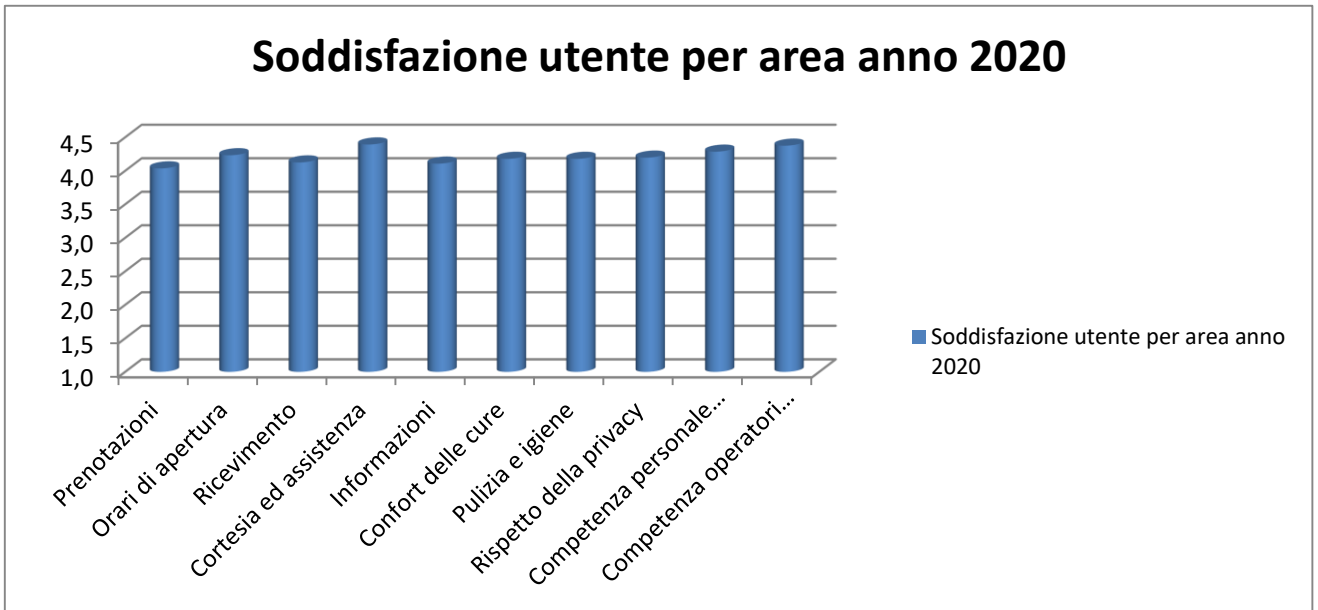
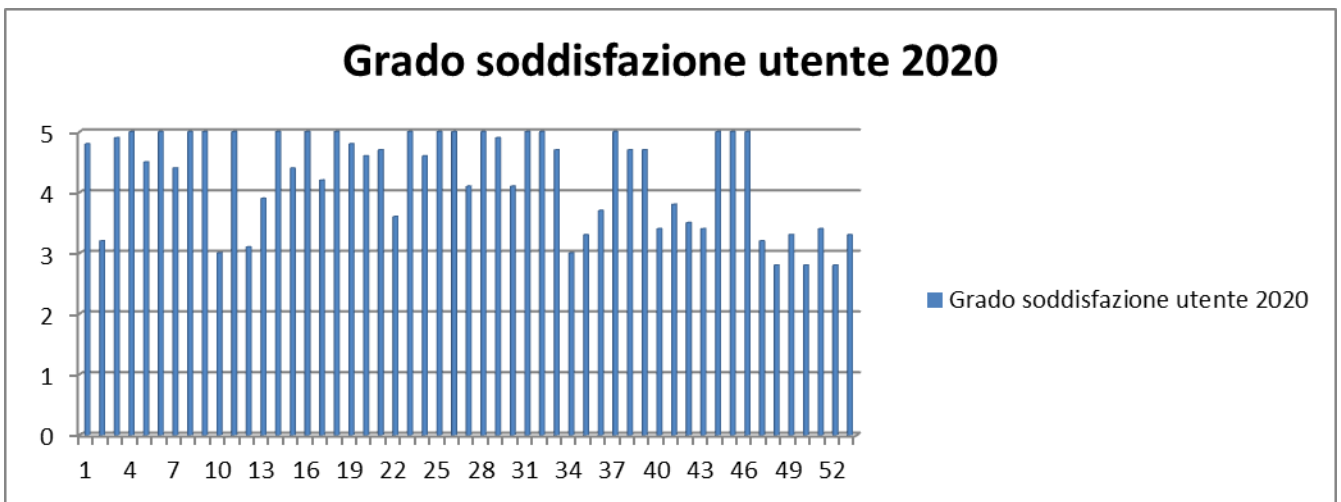


Tabella soddisfazione utenti



Come si evince dalla tabella a livello complessivo i risultati sono stati buoni, non emergono criticità.



RELAZIONE INTERNA Analisi di gradimento – Reclami utenti

2. Reclami

In questa stagione non abbiamo ricevuto reclami.

REGISTRO RECLAMI 2020										
Data	Provenienza	Oggetto	Personale/Area interessata	Modalità ricezione (tel., fax, verbale, scritto)	Data di raccolta o ricevimento	Data della risposta	gg. Trascorsi	Data chiusura	Codice AC	Note
							0			
							0			
							0			
							0			
							0			

Dati di sintesi

n° reclami pervenuti= 0

n° reclami chiusi= 0

media in gg.

Data 16.11.2020

La Direzione

TERME CARACCIOLO FORTE s.r.l.
Via delle Terme - S. Ivo Terme - 04021
Castelforte (LT) - Tel. 0771 672222
Partita IVA 0150 969 0598
Cod. Fisc. 0018 875 0616