

Indagini di Customer Satisfaction

Premessa

Nel corso dell'anno 2025 il Laboratorio Analisi Cliniche F. Cavaliere & C. S.r.l. ha effettuato un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata a valutare il livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi erogati, sia presso la sede del laboratorio sia attraverso la piattaforma digitale dedicata alla consultazione dei referti.

L'indagine è stata svolta mediante l'analisi dei questionari compilati dagli utenti e dei feedback rilasciati in seguito alla consultazione dei referti online.

Sono stati analizzati 293 questionari, che confermano un livello di soddisfazione complessivamente buono-ottimo, in linea con quanto rilevato negli anni precedenti.

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2025 e il 31 dicembre 2025 sono stati raccolti 319 feedback relativi al servizio di consultazione dei referti online, così distribuiti:

*** Ottimo: 290 (90,9%) * Buono: 18 (5,6%) * Discreto: 3 (0,9%) * Scarso: 3 (0,9%) * Pessimo: 1 (0,3%)**

L'analisi dei questionari di Customer Satisfaction evidenzia un livello di gradimento elevato e stabile nel tempo. I 293 questionari confermano un giudizio complessivamente buono-ottimo, in linea con i risultati degli anni precedenti.

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2025 e il 31 dicembre 2025 sono stati raccolti 319 feedback relativi alla consultazione dei referti online. Il 96,6% delle valutazioni rientra nelle categorie Ottimo e Buono, confermando la qualità del servizio offerto e la soddisfazione degli utenti.

L'unica valutazione "Pessimo" è riferita alla segnalazione di un presunto referto incompleto. Le verifiche interne non hanno evidenziato anomalie nella documentazione emessa; si ritiene pertanto verosimile che la segnalazione sia stata determinata da una difficoltà di visualizzazione del referto sulla piattaforma online.

Conclusioni

I risultati dell'indagine confermano un elevato livello di soddisfazione dell'utenza, con oltre il 96% dei giudizi concentrati nelle categorie Ottimo e Buono.

L'analisi complessiva evidenzia il mantenimento degli elevati standard qualitativi del Laboratorio Analisi Cliniche F. Cavaliere & C. S.r.l. e non mette in luce criticità sistematiche tali da richiedere l'attivazione di specifiche azioni correttive. Rimane comunque confermato l'impegno del laboratorio nel monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza e nel miglioramento dei servizi offerti.