

(art. 35, c. 1, lett. n), d.lgs. n. 33/2013)

Risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulle qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, con il relativo andamento.

La customer satisfaction è un approccio che, attraverso il ricorso a tecniche di vario tipo (indagini, questionari, focus-group, ecc), si prefigge come obiettivo quello di conoscere quantitativamente percezioni e attese dei cittadini-clienti di un servizio per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nell'erogazione del servizio stesso. Nella logica della customer satisfaction cinque sono i parametri (affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurazione, empatia e aspetti tangibili) la cui percezione è in grado di mettere in evidenza i punti di forza e quelli di debolezza del servizio offerto.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti che si rivolgono al CROB - anno 2014 (Publicato il 20/10/2015)**

- [Dati](#)

**Indagine sulle caratteristiche delle poltrone per terapia infusione in uso nel Day Hospital Ematologico dell'Istituto - anno 2015 (Publicato il 07/10/2015)**

- [Questionario di gradimento](#)
- [Dati](#)

**Indagine sulla qualità dei servizi offerti dal CROB - anno 2015 (Publicato il 08/03/2016)**

- [Dati Ricoveri](#)
- [Dati Ambulatorio](#)