



Il presente documento riporta i grafici relativi all'elaborazione dei dati risultanti dai questionari di valutazione dei pazienti/clienti somministrati nel periodo Dicembre 2015-Novembre 2016.

Nella prima sezione del documento sono presentati i risultati ottenuti dai seguenti processi del Gruppo:

- Centro Medico Palladio
  - Poliambulatorio
  
- Sanimedica
  - Poliambulatorio
  
- Fisiomed
  - Poliambulatorio
  - Fisioterapia
  
- CMSR Veneto Medica
  - Poliambulatorio
  - Diagnostica

Nelle sezioni successive si riportano i risultati relativi ai servizi PMA e Medicina del Lavoro, per i quali è stato elaborato un questionario specifico data la particolarità del processo.



## **SEZIONE I**

### **POLIAMBULATORI**

- Centro Medico Palladio
- Sanimedica
- Fisiomed
- CMSR

### **FISIOTERAPIA**

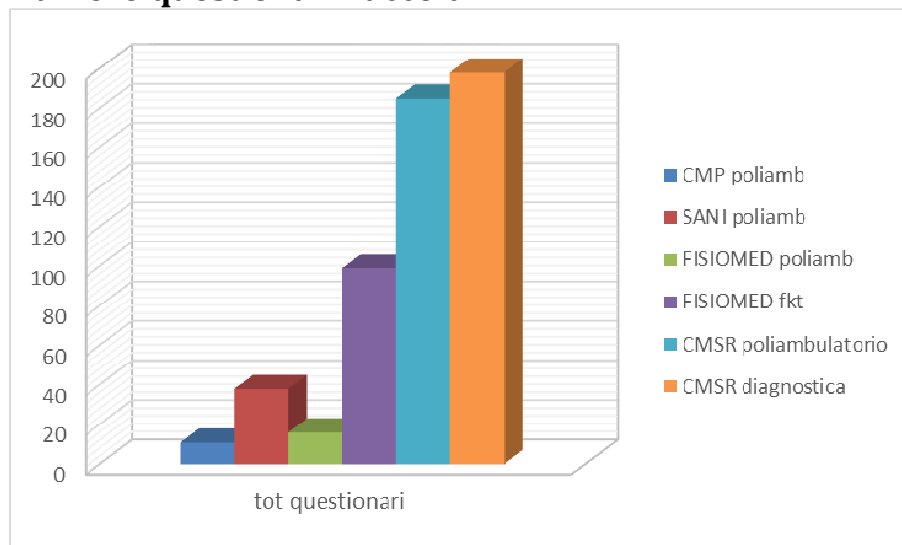
- Fisiomed

### **DIAGNOSTICA**

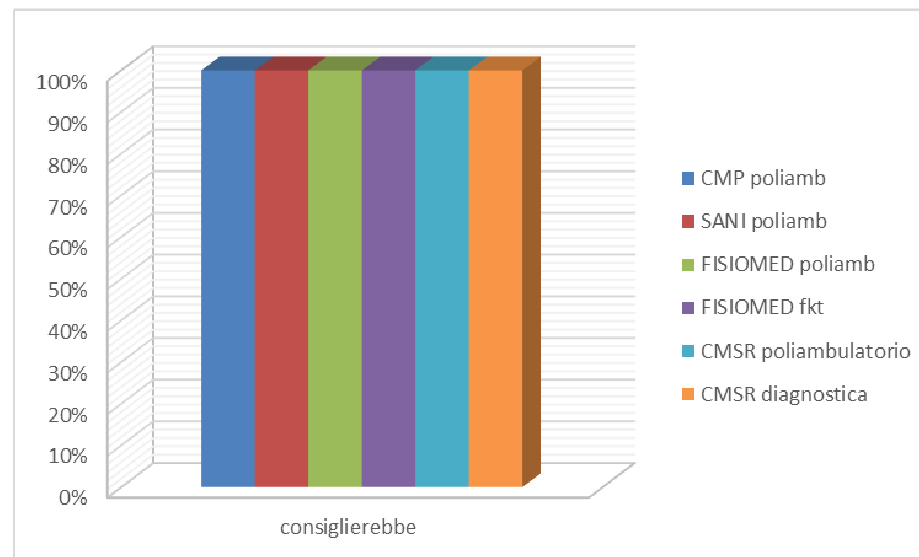
- CMSR



## 1. Numero questionari raccolti

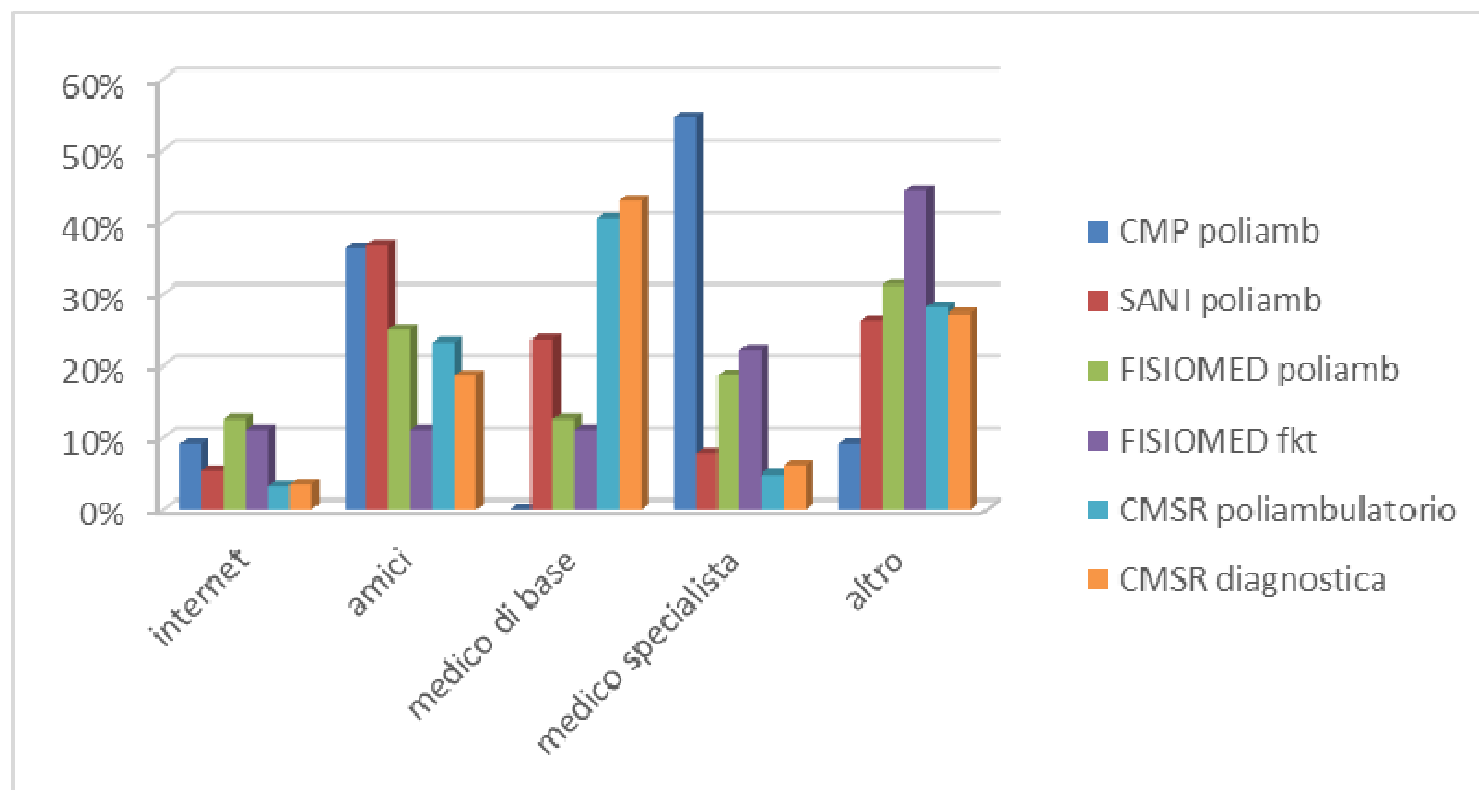


## 2. Consiglierebbe ad altri



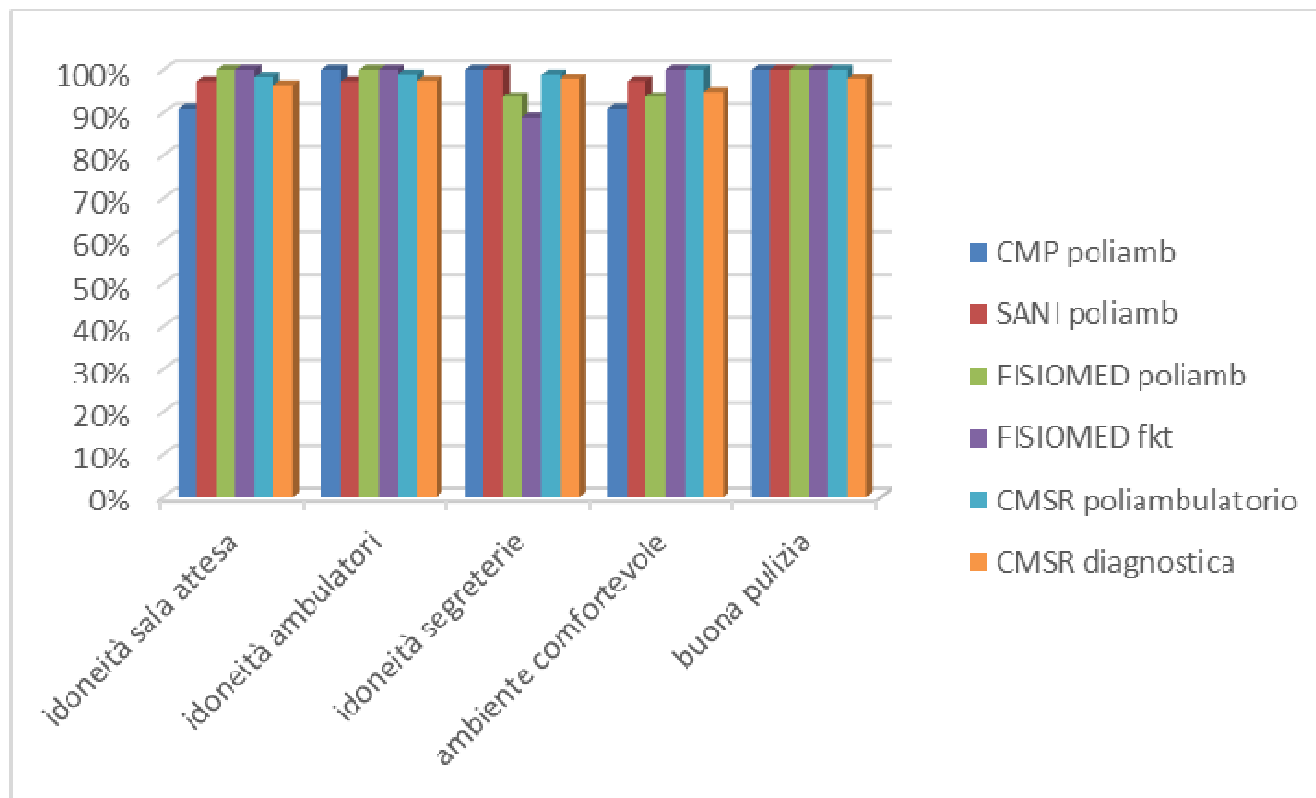


### 3. Fonte conoscenza Centro



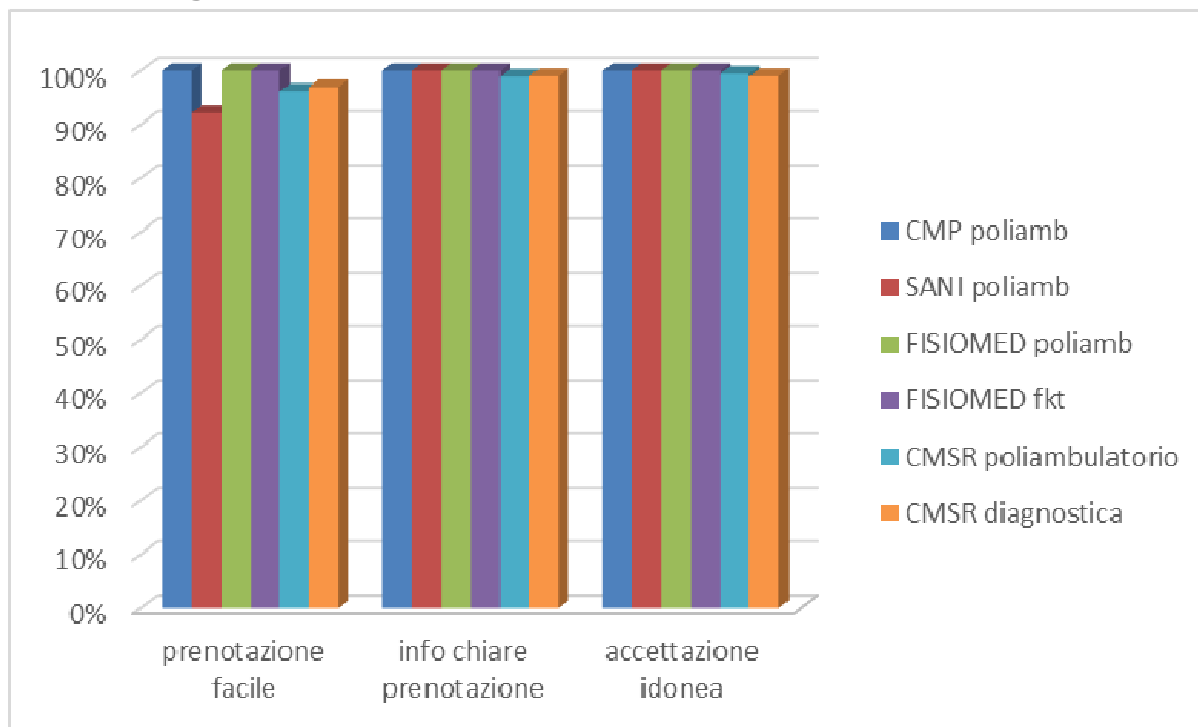


#### 4. Struttura, locali e privacy



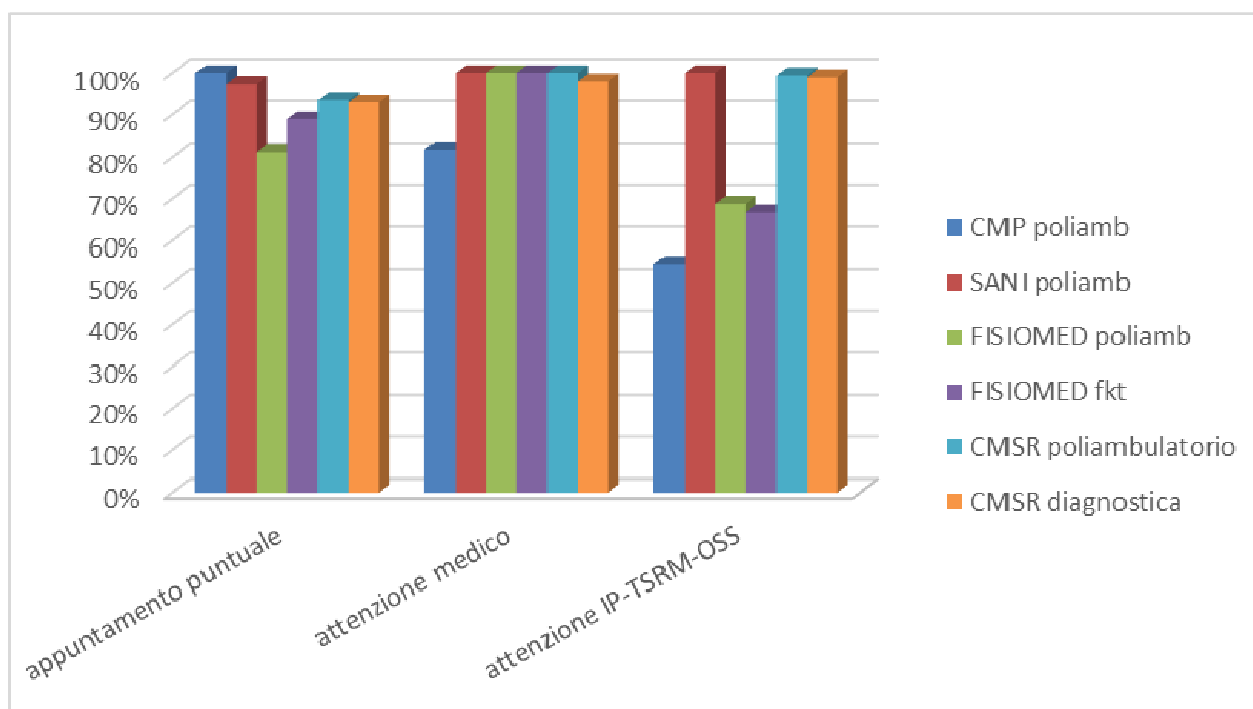


## 5. Servizio di segreteria





## 6. Puntualità e attenzione riservata dal personale





## **SEZIONE II**

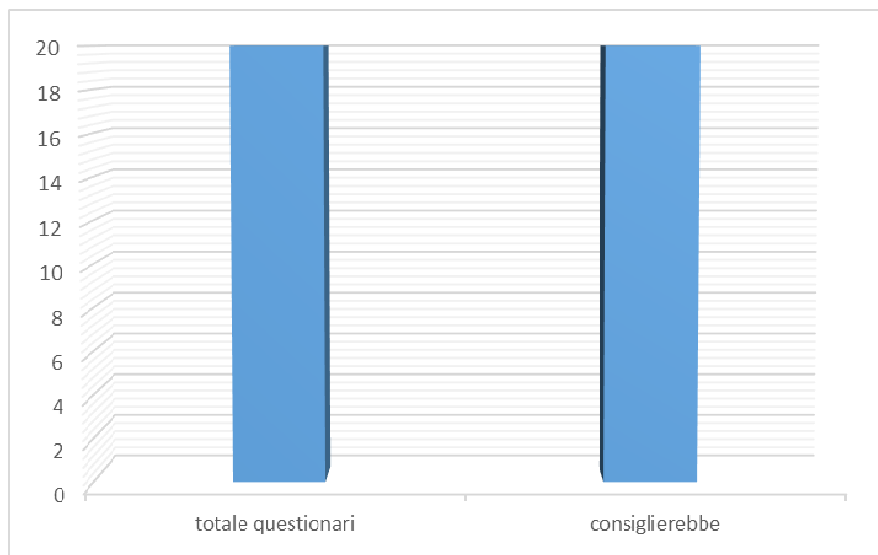
### **SERVIZIO PMA**

- Centro Medico Palladio

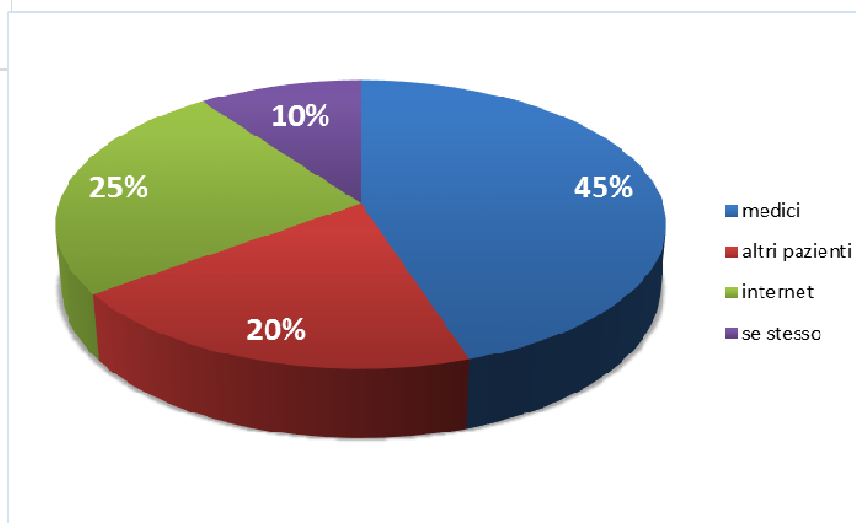




## 1. Consiglierebbe ad altri

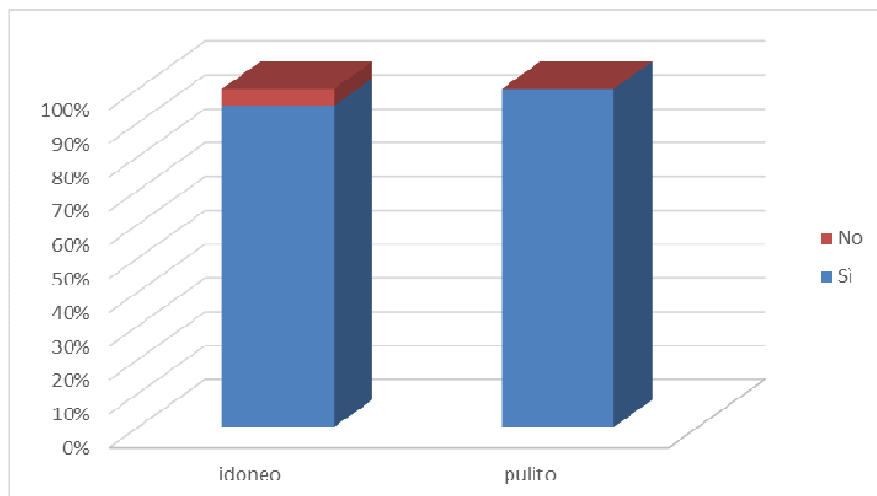


## 2. Fonte conoscenza Centro

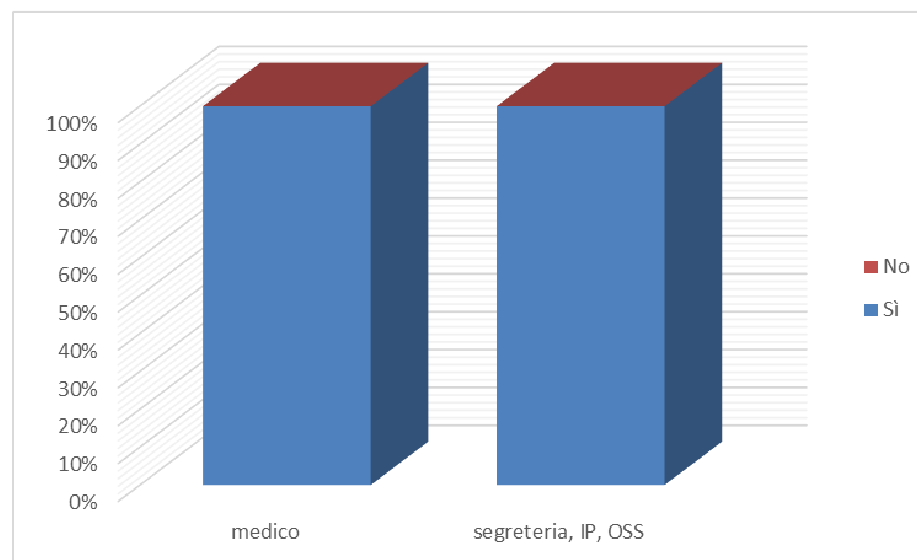




### 3. Ambiente



### 4. Personale





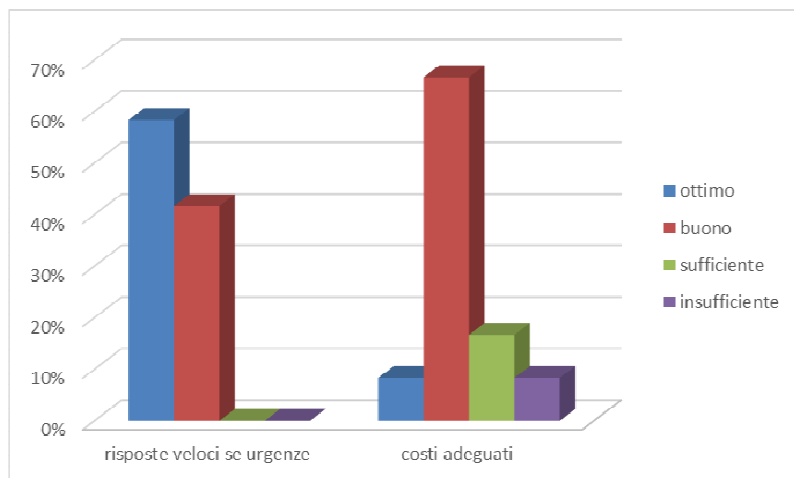
## **SEZIONE III**

### **SERVIZIO MEDICINA DEL LAVORO**

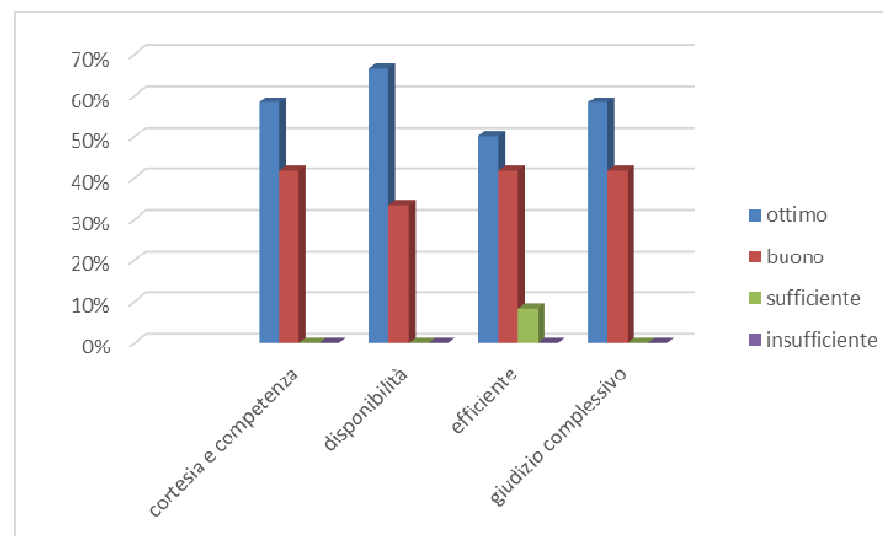
- Sanimedica



## 1. Qualità del servizio

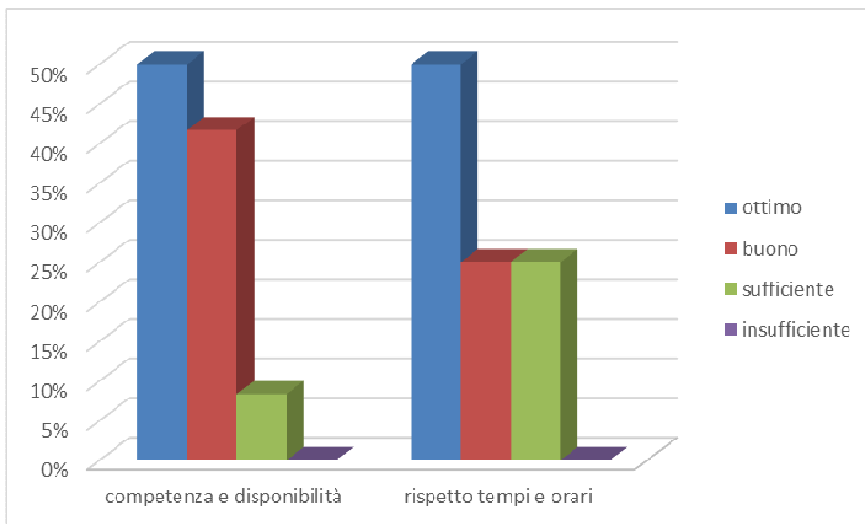


## 2. Personale di segreteria

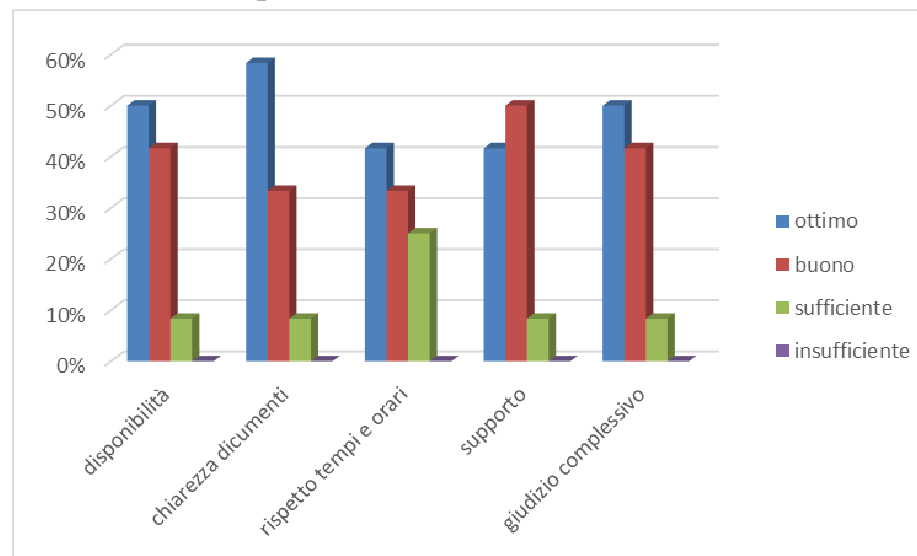




### 3. Personale tecnico



### 4. Medici Competenti



## **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/ PAZIENTE**

Durante l'anno 2016, nelle sedi del Gruppo CMSR sono stati messi a disposizione dei pazienti o clienti dei questionari da compilare nell'ottica di utilizzare i commenti e suggerimenti per il miglioramento continuo dei servizi erogati.

il questionario comprende domande relative alle prestazioni di cui si è usufruito, alle caratteristiche dei locali, ai servizi di segreteria e accoglienza, all'attenzione e assistenza riservata ai pazienti. Per i servizi di PMA e di Medicina del Lavoro, data la particolarità delle attività, è stato redatto un questionario specifico incentrato sulle peculiarità dei due settori.

Dall'elaborazione dei dati (vedi Allegato 1), si evince come i pazienti risultino soddisfatti dei servizi erogati attribuendo risposte positive sia alle domande legate agli ambienti e alle strutture sia a quelle relative al personale medico e non medico; in particolare si rileva inoltre come siano migliorati i giudizi sulla pulizia delle strutture e sulle modalità di prenotazione (risultato ottenuto grazie alla riorganizzazione del settore).

Spunto di riflessione è offerto dalle basse percentuali indicanti internet come fonte di conoscenza del Centro Medico: si potrebbe quindi puntare sulla piattaforma web non come mezzo di reclutamento, ma per il potenziamento dei servizi.

Analizzando i dati raccolti per il servizio Medicina del Lavoro si può notare come anche in questo caso ci sia stato un incremento della soddisfazione da parte dei clienti, che auspicano tuttavia:

- maggiore accuratezza visita medica
- maggiore puntualità per appuntamenti in sede (CMSR e Sanimedica)
- conclusione di accertamenti e pratiche entro 6 mesi
- maggiore accuratezza compilazione giudizi di idoneità.

Tutti questi suggerimenti verranno presi in considerazione nell'ambito della riorganizzazione del settore.