



Il presente documento riporta i grafici relativi all'elaborazione dei dati risultanti dai questionari di valutazione dei pazienti/clienti somministrati nel periodo Novembre 2016-Ottobre 2017.

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

- Sanimedica
 - o Poliambulatorio n. 29 Questionari

- Fisiomed
 - o Poliambulatorio n. 14 Questionari
 - o Fisioterapia n. 9 Questionari

- CMSR Veneto Medica
 - o Poliambulatorio n. 42 Questionari
 - o Diagnostica n. 180 Questionari

Nella sezione successiva si riportano i risultati relativi al servizio Medicina del Lavoro, per i quali è stato elaborato un questionario specifico.

- Sanimedica
 - o Medicina del Lavoro n. 76 Questionari



SEZIONE I

POLIAMBULATORI

- Sanimedica
- Fisiomed
- CMSR

FISIOTERAPIA

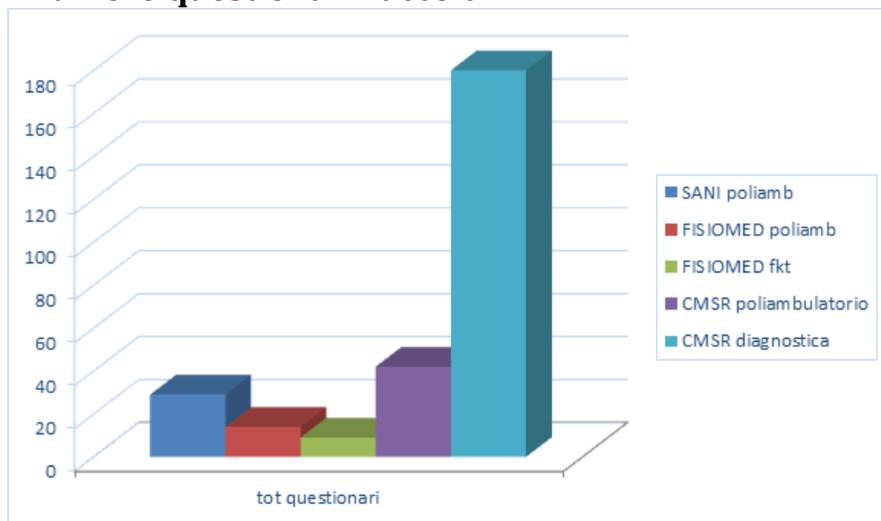
- Fisiomed

DIAGNOSTICA

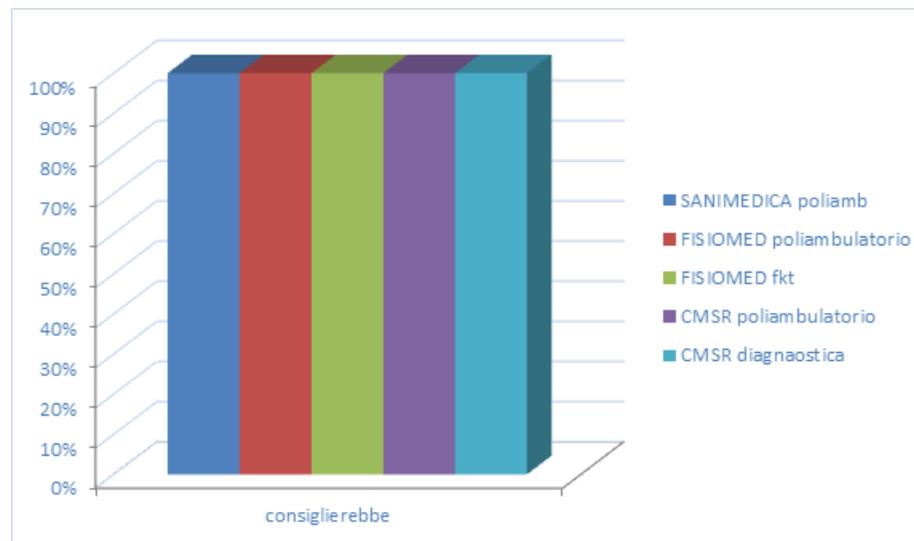
- CMSR



1. Numero questionari raccolti

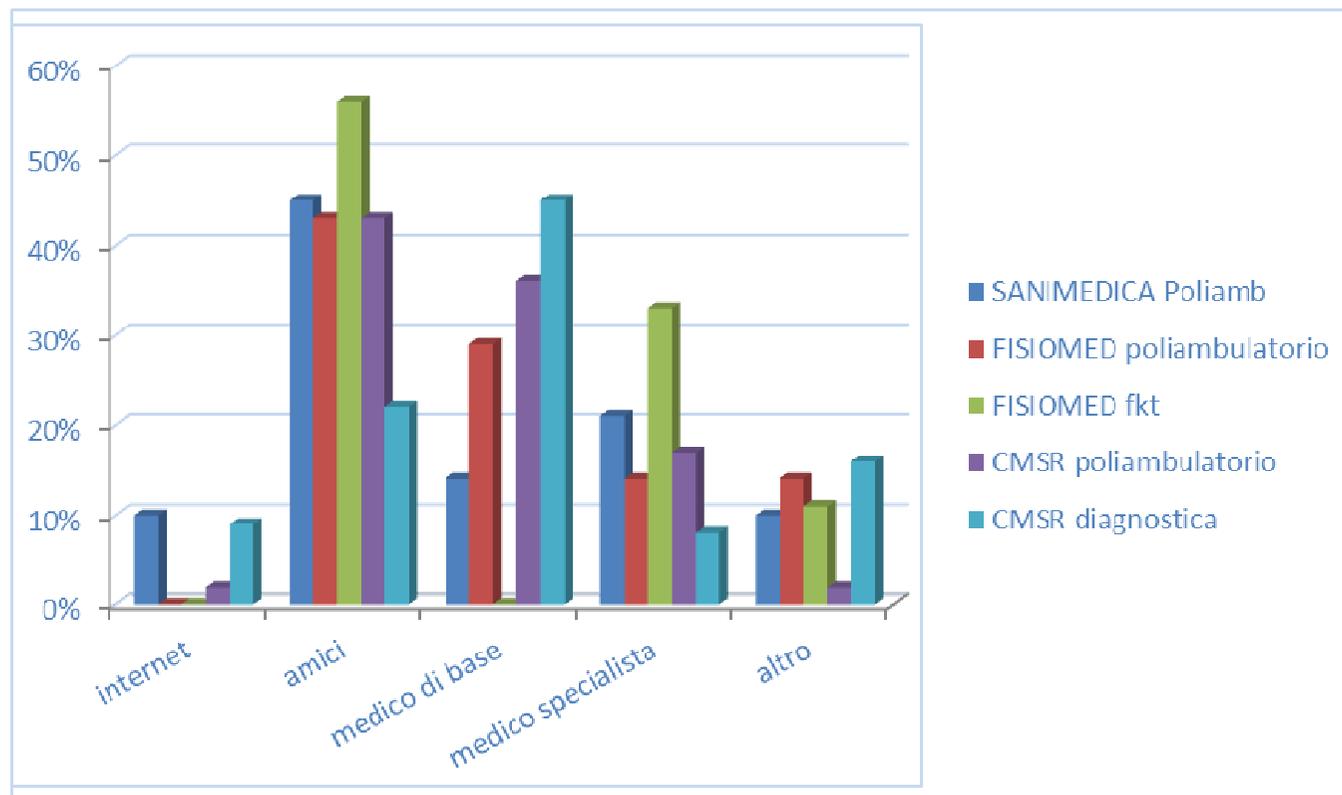


2. Consiglierebbe ad altri



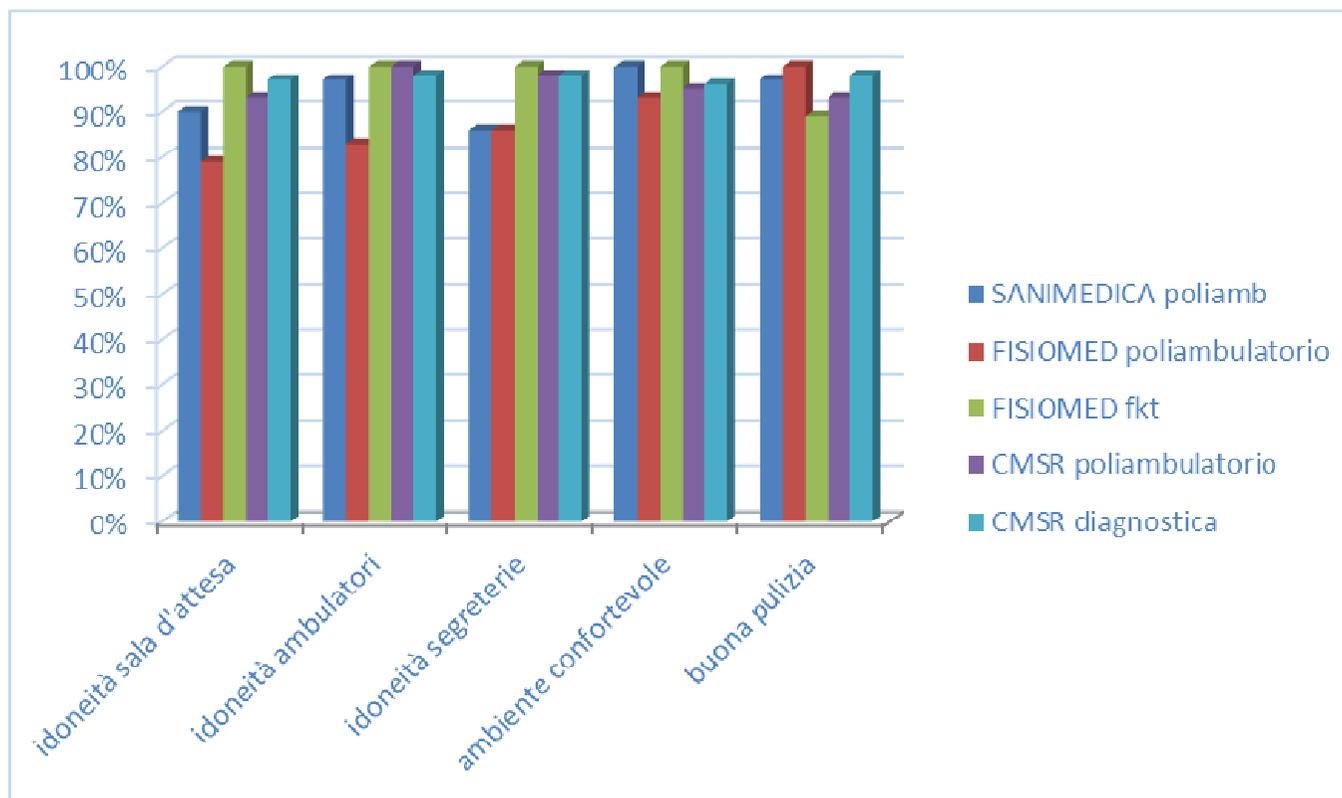


3. Fonte conoscenza Centro



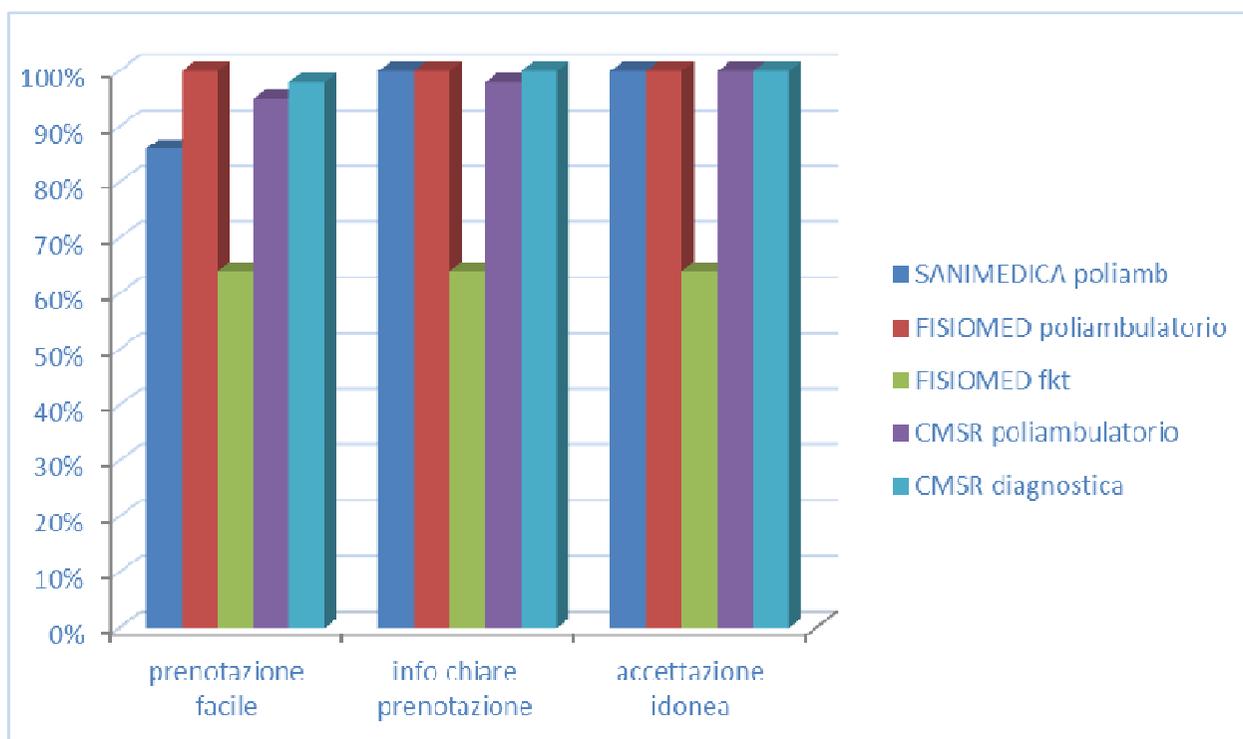


4. Struttura, locali e privacy



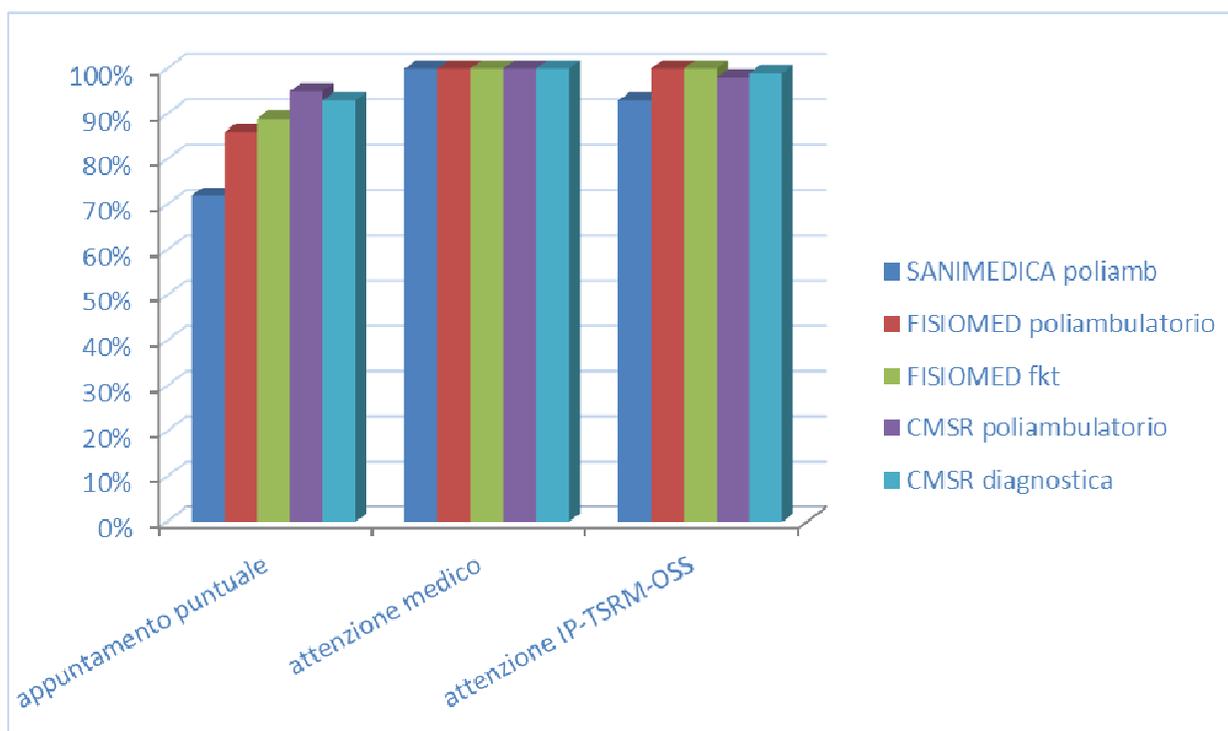


5. Servizio di segreteria





6. Puntualità e attenzione riservata dal personale





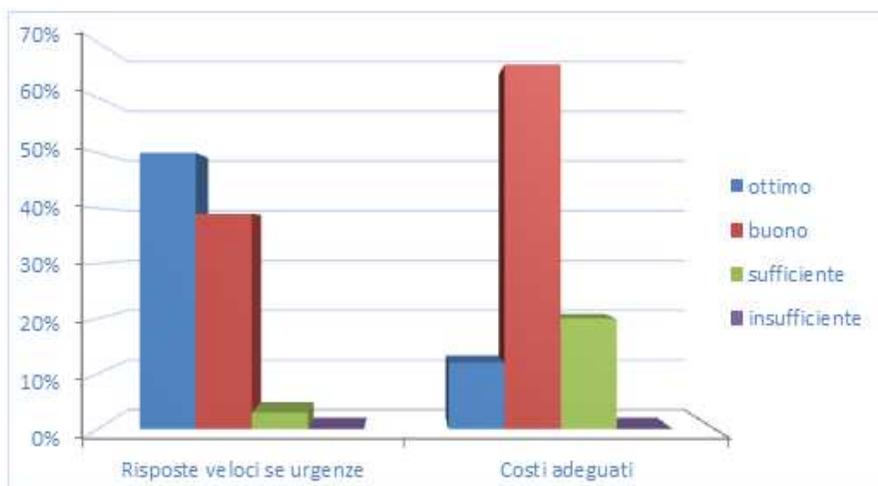
SEZIONE II

SERVIZIO MEDICINA DEL LAVORO

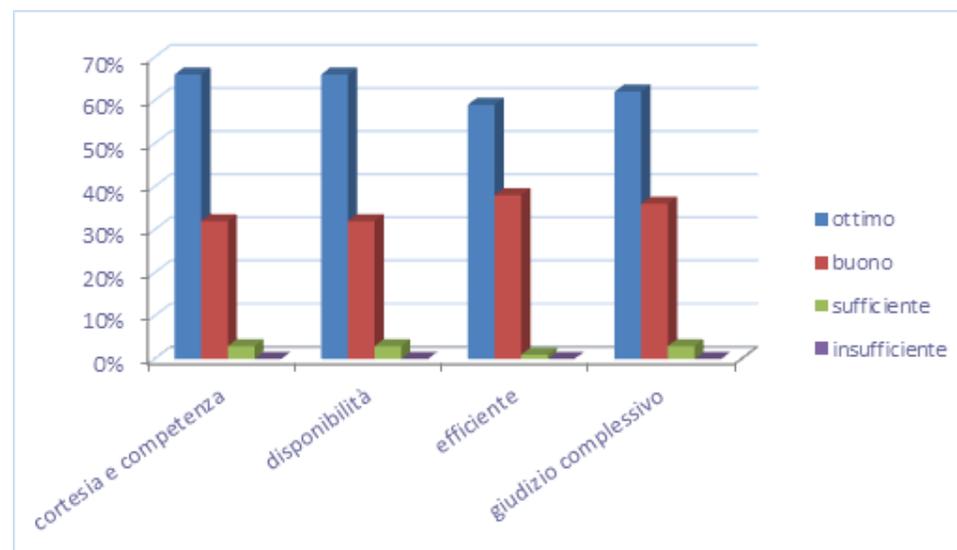
- Sanimedica



1. Qualità del servizio

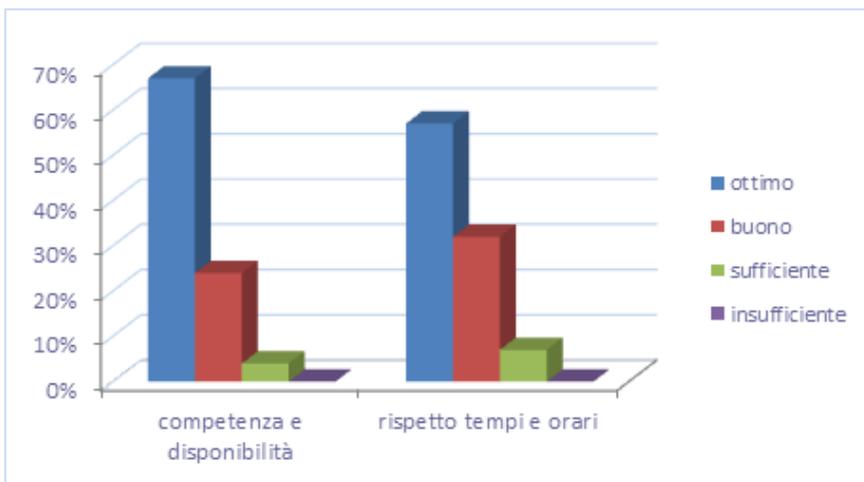


2. Personale di segreteria

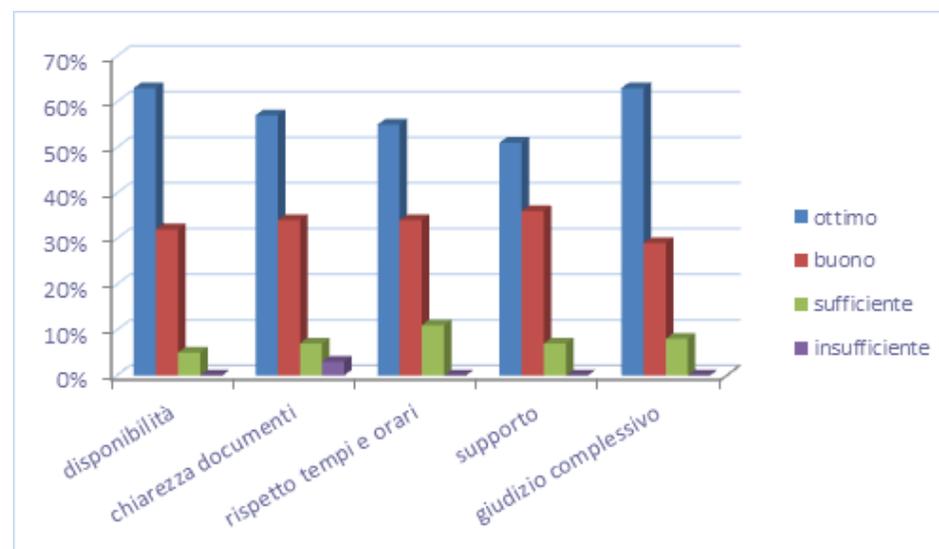




3. Personale tecnico



4. Medici Competenti



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/ PAZIENTE

Durante il mese di ottobre 2017, 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 non è stato modificato rispetto al 2016 perché ritenuto idoneo e contiene 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.

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

Come fonte di conoscenza dei servizi si rileva un aumento di persone che vengono indirizzate da conoscenti/amici; la percentuale di pazienti inviati da medici e specialisti rimane comunque alta. Analizzando i dati raccolti per il servizio Medicina del Lavoro si può notare una buona soddisfazione da parte dei clienti, in particolare per gli aspetti riguardanti sia il personale di segreteria che medico o tecnico che assume un valore ancora più pregnante vista la riorganizzazione messa in atto a fronte di criticità messe in luce precedentemente.