

PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2021 (requisito ASL OGVQA10)

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 15/12/2021, sono state analizzate 107 schede compilate.

Pertanto la la percentuale dei questionari valutati rimane bassa come nel 2020

I motivi del non raggiungimento dell'obiettivo di censire più questionari è dovuto alla particolare situazione venutasi a creare nel 2020 causa pandemia covid 19. Si è pertanto cercato di limitare l'uso di volantini, è stato reso disponibile il questionario on line ma non viene utilizzato dall'utenza, provvederemo nel corso del 2022 a incentivare questo utilizzo sul sito attraverso apposito messaggio.

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021 (requisito ASL OGVQA10)

Sulla base della raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta una rielaborazione dei dati sul livello di soddisfazione complessiva nei confronti della struttura.

Considerata la scala di valutazione di riferimento che va da 1 “ per niente soddisfatto” a 7 “molto soddisfatto”.

Considerando inoltre singolarmente la soddisfazione degli utenti in relazione ad ogni singola domanda sulla rielaborazione delle 107 schede raccolte nel corso del primo secondo e terzo quadrimestre del 2021 si evince che:

Alla D02 “Quanto è soddisfatto del servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono, allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D2
7	48.57%
6	27.62%
5	12.38%
4	1.90%
3	5.71%
2	0.95%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione utenti è di 6.09

Alla D03 “ Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D3
7	40.0%
6	20.0%
5	16.2%
4	13.3%
3	3.81%
2	1.9%
1	2.86%

La media complessiva della valutazione utenti è 5.61

Alla D04 “ Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D4
7	56.2%
6	24.7%
5	13.3%
4	1.9%
3	0.0%
2	0,95%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,30

Alla D05 “ Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D5
7	68.57%

6	20,95%
5	6,67%
4	0,00%
3	0,00%
2	0,0%
1	1,90%

La media complessiva della valutazione utenti è 6.53

Alla D06 “ Rispetto degli orari previsti” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D6
7	57.14%
6	17.14%
5	14.29%
4	7.62%
3	0.00%
2	0.95%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione utenti è 6.19.

Alla D07 “Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D7
7	60.95%
6	20.95%
5	8.57%
4	4.76%
3	0.95%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.30

Alla D08 “Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D8
7	58.10%
6	23.81%
5	8.57%
4	4.76%

3	0,00%
2	0,00%
1	2,86%

La media complessiva della valutazione è 6.26

Alla D09 “Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D9
7	56.19%
6	26.67%
5	12.38%
4	0.95%
3	0.00%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.32

Alla D10 “Rispetto della riservatezza personale” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D10
7	65.71%
6	24.76%
5	2.86%
4	2.86%
3	0.00%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.47

Alla D11 “Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D11
7	55.24%
6	32.38%
5	5.71%
4	1.90%
3	0.95%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.32

Alla D12 “Consiglierebbe ad altri questa struttura” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D12
7	66.67%
6	22.86%
5	3.81%
4	1.90%
3	0.00%
2	0.95%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.46

Da tale analisi specifica si evince chiaramente che a livello generale la media ad ogni risposta rimane molto alta con un minimo di 5.61 di media alla domanda D03 relativa al “tempo di attesa dalla prenotazione all’ esecuzione” a un massimo di 6,53 di media alla domanda D05 relativa alla pulizia e confort degli ambienti.

In relazione al servizio di prenotazione abbiamo mantenuto tutti i servizi aggiuntivi installati negli ultimi anni a partire dalle 30 linee aggiuntive del cup alle linee specifiche su numeri mobili per il servizio di odontoiatria e per il servizio di fisiatria, inoltre è stato valutato in modo positivo dalla

direzione il servizio di chiamate URP, ufficio tecnico, ufficio informazioni e amministrazione al di fuori della linea principale. Rimane attivo anche il servizio whatsapp per le informazioni e le prenotazioni. Un calo nella domanda sul tempo di attesa tra prenotazione è dovuto anche all'istituzione di un tetto per gli esami extraregionali. Alleghiamo infine la rielaborazione dati in relazione ad ogni domanda (customer 2021).

ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI (requisito ASL OGVQA10)

Su 6 schede con osservazioni abbiamo analizzato i dati nel seguente modo:

- 1 schede hanno portato reclami sulla eccessiva attesa telefonica
- 1 schede riportano reclami generici di lieve entità .
- 4 schede riportano osservazioni positive sulla struttura

Pertanto non abbiamo aperto una non conformità nel sistema qualità.

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA (requisito ASL OGVQA10)

In data 15/01/2021 sarà sottoposto al 100% del personale dipendente un questionario di soddisfazione interna, il questionario si divide in due sezioni, la prima contenente un parere dei dipendenti riguardo all'ambiente di lavoro nello specifico riguardo ad orari flessibilità stipendio impegno personale e possibilità di conciliare lavoro e famiglia, la seconda sezione riguardante la comunicazione all'interno della struttura sia tra i colleghi che con la direzione. L'analisi dei dati verrà integrata nel 2022.