

PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2023 (requisito ASL OGVQA10)

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 29/11/2023 , sono state analizzate 107 schede compilate.

A seguito della pandemia Covid 19 il numero di questionari distribuiti rimane contenuta, verrà preso uno standard di circa 100/150 questionari da distribuire nel corso dell'anno in modo uniforme, è presente anche un modulo on line che viene utilizzato dall'utenza in minima misura.

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023 (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 2023 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	52.38%

6	20.95%
5	9.52%
4	9.52%
3	4.76%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione utenti è di 6.01 (6.08 nel 2022)

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

Punteggio	D3
7	35.24%
6	20.00%
5	19.05%
4	12.38%
3	4.76%
2	3.81%
1	2.86%

La media complessiva della valutazione utenti è 5.42 (5.52 nel 2022)

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	67.62%
6	17.14%
5	7.62%
4	4.76%
3	0.00%
2	1.90%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,44 (6.49 nel 2022)

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

Punteggio	D5
7	73.33%
6	20,95%
5	0,95%
4	1,90%

3	0,00%
2	0,0%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione utenti è 6.59 (6.81 nel 2022)

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

Punteggio	D6
7	62.86%
6	23.81%
5	5.71%
4	2.86%
3	0.95%
2	0.95%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,35 (6.57 nel 2022)

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

Punteggio	D7
7	68.57%
6	18.10%
5	7.62%
4	2.86%
3	0.95%
2	0.00%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è 6.46 (6.50 nel 2022)

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

Punteggio	D8
7	67.62%
6	20.00%
5	4.76%
4	4.76%
3	0,95%
2	0.00%
1	0,00%

La media complessiva della valutazione è 6.44 (6.41 nel 2022)

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

Punteggio	D9
7	67.62%
6	20.95%
5	2.86%
4	2.86%
3	0.95%
2	0.00%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è. 6.33 (6.52 nel 2022)

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

Punteggio	D10
7	69.52%
6	19.05%
5	6.67%
4	0.00%
3	0.95%
2	0.00%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è 6.43 (6.68 nel 2022)

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

Punteggio	D11
7	65.71%
6	18.10%
5	8.57%
4	1.90%
3	0.95%
2	0.95%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione è. 6.31 (6.41 nel 2022)

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

Punteggio	D12
7	67.62%
6	20.00%
5	3.81%
4	2.86%
3	0.95%
2	1.90%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è. 6.37 (6.50 nel 2022)

Da tale analisi specifica si evince chiaramente che a livello generale la media ad ogni risposta rimane molto alta con un minimo di 5.42 di media alla domanda D03 relativa al “tempo di attesa dalla prenotazione all’ecuzione” a un massimo di 6,59 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. Da considerare la perdita di due unità all'interno del servizio di prenotazione, la direzione sta valutando un'assunzione nel 2024, parallelamente si sta valutando la funzionalità di un software di intelligenza artificiale per gestire il centralino e le informazioni. Un calo nella domanda sul tempo di attesa tra prenotazione è dovuto anche alla difficoltà in alcune branche specialistiche di trovare medici per aumentare il numero delle sedute mensili
Alleghiamo infine la rielaborazione dati in relazione ad ogni domanda (customer 2023).

ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI (requisito ASL OGVQA10)

Su 10 schede con osservazioni abbiamo analizzato i dati nel seguente modo:

- 3 schede hanno portato reclami sulla eccessiva attesa telefonica
- 1 scheda riporta reclami sulla visita oculistica.
- 2 schede portano reclami relativi al ritardo nell'esecuzione dell'esame
- 1 scheda riporta la presenza di spazzatura davanti ad un ambulatorio
- 1 scheda porta il consiglio di far seguito con comunicazione scritta alla prenotazione via internet
- 1 scheda riporta la sensazione di poca specializzazione da parte dei medici
- 1 schede riportano osservazioni positive sulla struttura

Non abbiamo aperto non conformità nel sistema qualità per quanto riguarda il servizio telefonico vista la perdita di due unità e la decisione della Direzione di risolvere il problema nel 2024, il problema persiste dall'apertura della struttura, vista l'ingente quantità di telefonate che riceviamo ogni giorno un minimo di attesa telefonica è fisiologico.

Per i ritardi nell'esecuzione degli esami il Direttore Sanitario ha deciso di risolvere tramite colloquio diretto con gli interessati.

Preso in considerazione la possibilità di installare un sistema comunicazione scritta a seguito della prenotazione on line.

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA (requisito ASL OGVQA10)

In data 30/11/2023 è stato 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 denota una tendenza di risposte negativa nella parte di comunicazione tra Direzione e dipendenti, la Direzione è stata resa partecipe della problematica e sta pensando a delle azioni risolutive da intraprendere nel corso del 2024

Diagnostica per Immagini
Teleradiologia
Direttore Sanitario
Dott. Giacomo Barbalace

X ray One
Ambulatori: Via Mantegna, s.n. – 46025 – Poggio Rusco (MN)
Tel. 0386 734185 r.a.
Sede Legale: Via Roma Sud, 24 – 46020 – Villa Poma (MN)

Capitale Sociale E. 50.000,00
Registro Imprese mn. 01978630208
Partita I.v.a. 01978630208

Allegato 03 OGVQA10 - Relazione sulla customer satisfaction degli utenti