

PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2022 (requisito ASL OGVQA10)

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 02/11/2021, sono state analizzate 105 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 2022 (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 105 schede raccolte nel corso del primo secondo e terzo quadrimestre del 2022 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	53.33%

6	25.71%
5	8.57%
4	2.86%
3	5.71%
2	0.95%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione utenti è di 6.08 (6.09 nel 2021)

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

Punteggio	D3
7	33.33%
6	26.67%
5	16.19%
4	12.38%
3	4.76%
2	2.86%
1	2.86%

La media complessiva della valutazione utenti è 5.52 (5.61 nel 2021)

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	72.38%
6	15.24%
5	5.71%
4	1.90%
3	0.95%
2	2,86%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,49 (6.30 nel 2021)

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

Punteggio	D5
7	81.90%
6	16,19%
5	0,95%
4	0,00%

3	0,00%
2	0,0%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione utenti è 6.81 (6.53 nel 2021)

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

Punteggio	D6
7	68.57%
6	23.81%
5	4.76%
4	0.95%
3	0.00%
2	0.00%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,57 (6.19 nel 2021)

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

Punteggio	D7
7	72.38%
6	18.10%
5	2.86%
4	1.90%
3	0.95%
2	0.95%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è 6.50 (6.30 nel 2021)

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

Punteggio	D8
7	65.71%
6	22.86%
5	4.76%
4	1.90%
3	0.95%
2	0.95%
1	1,90%

La media complessiva della valutazione è 6.41 (6.26 nel 2021)

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

Punteggio	D9
7	66.67%
6	27.62%
5	0.95%
4	1.90%
3	0.00%
2	0.00%
1	1.90%

La media complessiva della valutazione è. 6.52 (6.32 nel 2021)

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

Punteggio	D10
7	74.29%
6	20.95%
5	2.86%
4	0.00%
3	0.00%
2	0.00%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione è 6.68 (6.47 nel 2021)

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

Punteggio	D11
7	64.76%
6	23.81%
5	4.76%
4	1.90%
3	0.95%
2	1.90%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione è. 6.41 (6.32 nel 2021)

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

Punteggio	D12
7	70.48%
6	21.90%
5	0.95%
4	1.90%
3	0.95%
2	1.90%
1	0.95%

La media complessiva della valutazione è. 6.50 (6.46 nel 2021)

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 6,81 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 fisioterapia, 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 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 2022).

ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI (requisito ASL OGVQA10)

Su 19 schede con osservazioni abbiamo analizzato i dati nel seguente modo:

- 7 schede hanno portato reclami sulla eccessiva attesa telefonica
- 1 scheda riporta reclami sulla visita oculistica.
- 2 schede portano reclami relativi al servizio di accettazione
- 2 schede riportano reclami generici di lieve entità
- 1 scheda porta un consiglio di attivare pagamenti on line
- 6 schede riportano osservazioni positive sulla struttura

Non abbiamo aperto non conformità nel sistema qualità in quanto il servizio telefonico è stato ampliato e rafforzato nelle sue linee e a livello di personale, 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 reclami relativi all'accettazione il ROS ha deciso di risolvere tramite colloquio diretto con l'interessato.

Interessante la possibilità di installare un sistema di pagamento on line sul quale apriremo un'azione di miglioramento

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA (requisito ASL OGVQA10)

In data 15/01/2022 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 2023.