
RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2023

PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2023

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 28/12/2023, sono state analizzate 47 schede compilate.

Per l'anno 2024 si organizza la distribuzione dei questionari di gradimento una volta alla settimana, in giorni distinti, per riuscire a valutare tutte le specialistiche.

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

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 "Pessimo" a 5 "Ottimo".

Considerando inoltre singolarmente la soddisfazione degli utenti in relazione ad ogni singola domanda sulla rielaborazione delle 47 schede raccolte nel corso del secondo semestre del 2023 si evince che:

Alla D01 "Come valuta la cortesia e disponibilità della segreteria/accettazione?"
si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D1
5	65,90%
4	17,02%
3	8,51%
2	2,13%
1	0,00%

La media complessiva della valutazione utenti è di 4.36

Alla D02 “ Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D2
5	46.81%
4	31.91%
3	6.38%
2	2.13%
1	2.13%

La media complessiva della valutazione utenti è 3.94

Alla D03 “ Come valuta la puntualità e il rispetto degli orari” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D3
5	29.79%
4	31.91%
3	8.51%
2	8.51%
1	8.51%

La media complessiva della valutazione utenti è 3.36

Alla D04 “ Come valuta il rispetto della sua privacy?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D4
5	38.30%
4	31.91%
3	12.77%
2	2.13%
1	2.13%

La media complessiva della valutazione utenti è 3.70

Alla D05 “ Come valuta il servizio ricevuto oggi?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D5
5	44.68%
4	21.28%
3	12.77%
2	6.38%
1	4.26%

La media complessiva della valutazione utenti è 3.72

Alla D06 “Come valuta il personale sanitario/medico?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D6
5	42.55%
4	27.66%
3	6.38%
2	2.13%
1	4.26%

La media complessiva della valutazione è 3.60

Alla D07 “Come valuta le informazioni/indicazioni che il personale Sanitario/Medico le ha fornito?” si sono espresse le seguenti percentuali:

Punteggio	D8
5	40.43%
4	25.53%
3	4.26%
2	4.26%
1	4.26%

La media complessiva della valutazione è 3.38

La media complessiva della valutazione è. 3.72

Da tale analisi specifica si evince chiaramente che a livello generale la media ad ogni risposta rimane abbastanza alta con un minimo di 3.36 di media alla domanda D001 relativa al “come valuta la puntualità e il rispetto degli orari”, ad un massimo di 4.36 di media alla domanda D01 relativa alla cortesia e disponibilità della segreteria

In relazione al servizio di prenotazione abbiamo mantenuto tutti i servizi aggiuntivi installati negli ultimi anni: Abbiamo riorganizzato la reception in funzione dell’acquisto del nuovo gestionale “Priamo” in modo da migliorare la fase di accettazione e risposta al telefono. Sono state create nuove mail dedicate ai vari servizi. Rimane attivo anche il servizio whatsapp per le informazioni ed eventuali prenotazioni. Stiamo attivando il nuovo servizio di ritiro tramite “Totem” dedicato ai referti radiologici con chiavetta e da portale on -line.

Alleghiamo infine la rielaborazione dati in relazione ad ogni domanda (customer 2023).

ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

Su 5 schede con osservazioni abbiamo analizzato i dati nel seguente modo:

- 1) Valutazione del 18/11/2023 da parte di un paziente per una visita in Diagnostica per immagini ECOGRAFIA. Il servizio è stato valutato come insufficiente e anche il personale medico. Nella zona dedicata ai Reclami l'utente ha specificato che non è stato soddisfatto dell'ecografia in quanto il Dott. Moretti ha eseguito l'ecografia male per problemi di vista e di tatto. L'utente non ha ritenuto il medico idoneo allo svolgimento del servizio a causa dei suoi problemi fisici. **PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA:** il Dott. Moretti soffre di una patologia effettivamente presente quindi è stato richiamato l'utente e gli è stato proposto di rifare l'esame gratuitamente con prenotazione n. 1518192 mercoledì 22/11/23.
- 2) Valutazione del 9/11/23 l'utente segnala nello spazio per reclami che la radio disturba. **PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA:** commento soggettivo dell'utente, si consiglia all'utente la prossima volta che si presenterà in struttura di comunicarlo tempestivamente al medico che effettua la prestazione in modo che possa spiegarli la motivazione del volume nelle salette d'attesa.
- 3) Valutazione del 19/09/23 l'utente segnala un commento positivo verso la struttura ringraziando per la gentilezza in accettazione e si complimenta con il Dott. Moretti perché è il primo medico che comunica con il paziente in modo umano, professionale ed interessato.
- 4) Valutazione del 27/06/23 l'utente segnala con commento positivo verso la struttura scrivendo "Bravi!".
- 5) Valutazione del 27/06/23 l'utente segnala a seguito di esame RX che è venuta per una visita cardiologica e non si è trovata bene in quanto il medico è stato troppo sbrigativo. Questo era riferito ad una prestazione erogata precedentemente, la visita effettuata in data odierna risulta ben gestita e l'utente è soddisfatto. **PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA:** sensibilizzazione continua del personale per migliorare nella gestione e comunicazione con gli utenti.

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA

In data 28/12/2023 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-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, in quanto le segnalazioni si concentrano sulla modulazione degli orari e turnazione dei dipendenti oltre ad incrementare le riunioni coordinative, di settore e informative con gli stessi.