



**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

**PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2024 (requisito ASL OGVQA10)**

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 22/11/2024, sono state analizzate 140 schede compilate.

Nonostante ci sia stato un aumento delle schede distribuite, ci prefissiamo per il 2025 di aumentare il numero dei questionari del 50%.

Abbiamo inoltre dedicato una risorsa per la distribuzione dei questionari all'utenza.

**RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024 (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 140 schede raccolte nel corso del primo, secondo e terzo quadrimestre del 2024 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	58.39%
6	21.96%
5	8.76%
4	8.76%
3	1.46%
2	0.00%
1	0.73%

La media complessiva della valutazione utenti è di 6.24 (6.01 nel 2023)

**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

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

Punteggio	D3
7	44.60%
6	25.18%
5	15.11%
4	7.91%
3	5.04%
2	2.16%
1	0%

La media complessiva della valutazione utenti è 5.90 (5.42 nel 2023)

**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	69.06%
6	20.86%
5	6.47%
4	2.88%
3	0.00%
2	0.00%
1	0.72%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,53 (6,44 nel 2023)

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

Punteggio	D5
7	73.91%
6	20,29%
5	0,72%
4	4.35%
3	0,00%
2	0,00%
1	0.72%

La media complessiva della valutazione utenti è 6.61 (6.59 nel 2023)

**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

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

Punteggio	D6
7	60.00%
6	26.43%
5	5.00%
4	3.57%
3	1.43%
2	0.71%
1	2.86%

La media complessiva della valutazione utenti è 6,26 (6,35 nel 2023)

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

Punteggio	D7
7	66.67%
6	22.46%
5	7.97%
4	1.45%
3	1.45%
2	0.00%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è 6.51 (6.46 nel 2023)

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

Punteggio	D8
7	68.84%
6	21.74%
5	4.35%
4	3.62%
3	0,72%
2	0.00%
1	0,72%

La media complessiva della valutazione è 6.51 (6.44 nel 2023)

**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

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

Punteggio	D9
7	68.18%
6	25.76%
5	3.03%
4	1.52%
3	0.76%
2	0.00%
1	0.76%

La media complessiva della valutazione è 6.56 (6.33 nel 2023)

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

Punteggio	D10
7	75.56%
6	17.78%
5	5.19%
4	0.74%
3	0.74%
2	0.00%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è 6.67 (6.43 nel 2023)

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

Punteggio	D11
7	69.57%
6	21.74%
5	6.52%
4	0.72%
3	0.72%
2	0.72%
1	0.00%

La media complessiva della valutazione è 6.57 (6.31 nel 2023)

**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

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

Punteggio	D12
7	72.06%
6	19.85%
5	4.41%
4	1.47%
3	0.74%
2	0.74%
1	0.74%

La media complessiva della valutazione è. 6.56 (6.37 nel 2023)

Da tale analisi specifica si evince chiaramente che a livello generale la media ad ogni risposta rimane molto alta con un minimo di 5.90 di media alla domanda D03 relativa al “tempo di attesa dalla prenotazione all’esecuzione” a un massimo di 6.67 di media alla domanda D10 relativa al “rispetto della riservatezza personale”.

In relazione al servizio di pulizie abbiamo stipulato un contratto d’appalto con una ditta esterna. Il servizio è risultato positivo, lo sottolinea anche il valore molto alto riferito alle risposte alla domanda D05 “Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti”.

Per quanto riguarda la problematica riguardante la prenotazione telefonica, è stata inserita in organico una risorsa dedicata esclusivamente al CUP interno a partire da Luglio 2024.

Si mantengono le linee telefoniche separate per i servizi di prenotazione di fisioterapia e di odontoiatria. Inoltre rimane attivo la linea telefonica dell’ufficio informazioni e il servizio Whatsapp.

Le linee programmatiche ATS hanno implementato un CUP esterno per le prenotazioni dei pazienti della Regione Lombardia.

Alleghiamo infine la rielaborazione dati in relazione ad ogni domanda (Customer 2024).

**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

**ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI (requisito ASL OGVQA10)**

Su 21 schede con osservazioni abbiamo analizzato i dati nel seguente modo:

- 6 schede hanno portato reclami sulla eccessiva attesa telefonica
- 1 scheda riporta reclami sul servizio bar
- 2 schede portano reclami relativi all'utilizzo obbligatorio della mascherina
- 1 scheda porta un suggerimento per l'inserimento di una macchinetta per le bevande
- 1 scheda riporta la sensazione di referti troppo sintetici e poca comunicazione da parte dei medici
- 10 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 reclami relativi all'utilizzo obbligatorio della mascherina non sono state aperte non conformità, poiché ci siamo adeguati ad una direttiva dell'ATS limitata ad un mese del 2024.

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

Prendiamo in considerazione l'installazione di un erogatore d'acqua durante le aperture straordinarie del sabato pomeriggio e della domenica.

Abbiamo infine comunicato al Direttore Sanitario la possibilità di organizzare un incontro con i medici ambulatoriali per sensibilizzarli riguardo la comunicazione col paziente.

**ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA (requisito ASL OGVQA10)**

In data 22/11/2024 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 un miglioramento delle risposte nella parte di comunicazione tra direzione e dipendenti. Questo miglioramento è dovuto all'inserimento di incontri verbalizzati (Modulo 92) nel 2024 tra i dipendenti e i referenti di servizio e tra i referenti di servizio e la direzione. In queste riunioni si sono analizzate le esigenze dei dipendenti, pianificando possibili soluzioni e abbiamo programmato degli obiettivi da raggiungere nell'arco dell'anno. Si organizzerà un verbale di chiusura anno a Gennaio 2025 per verificare il raggiungimento degli obiettivi e analizzare le criticità.



Diagnostica per Immagini  
Teleradiologia  
Direttore Sanitario  
Dott. Giacomo Barbalace



**Allegato 03 OGVQA10**  
**Relazione sulla customer satisfaction degli utenti**

Dai questionari , nella parte dei suggerimenti, emerge l'idea comune di inserire a livello aziendale dei buoni pasto da distribuire nel corso della giornata lavorativa. Inoltre si evince la richiesta di aumentare i premi produzione legati ad obiettivi specifici. La Direzione valuterà nel corso del 2025 la possibilità di aumentare il welfare aziendale relativamente alla prima richiesta e valuterà la pianificazione di obiettivi e premi produzione in relazione alle richieste che Regione Lombardia stabilirà nel corso dei primi mesi del 2025.

Si allega alla presente modulistica di riferimento.