

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2024

PERCENTUALE ANALIZZATA CUSTOMER 2024

La raccolta questionari relativa alla customer satisfaction è stata fatta in data 30/12/2024, sono state analizzate 242 schede compilate.

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

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 242 schede raccolte nel corso del 2024 si evince che:

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

Punteggio	D1
5	69,01%
4	28,10%
3	1,65 %
2	0,83%
1	0,41%

La media complessiva della valutazione utenti è di 4.64

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

Punteggio	D2
5	58,68%
4	38,84%
3	2,07%
2	0,00%

RIF.ACC. 1.5.1 /
2.4.1 / 5.2.1 / 5.5.1
/ 5.5.3/ 5.5.5

1	0,00%
---	-------

La media complessiva della valutazione utenti è 4,57

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

Punteggio	D3
5	48,35%
4	40,08%
3	7,44%
2	1,24%
1	2,48%

La media complessiva della valutazione utenti è 4,29

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

Punteggio	D4
5	56,61%
4	36,78%
3	6,20%
2	0,00%
1	0,00%

La media complessiva della valutazione utenti è 4,51

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

Punteggio	D5
5	61,98%
4	32,64%
3	2,07%
2	2,07%
1	0,83%

La media complessiva della valutazione utenti è 4,52

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

Punteggio	D6
5	59,92%
4	34,30%

**RIF.ACC. 1.5.1 /
2.4.1 / 5.2.1 / 5.5.1
/ 5.5.3/ 5.5.5**

3	3,31%
2	2,07%
1	0,00%

La media complessiva della valutazione è 4,50

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

Punteggio	D7
5	60,74%
4	31,82%
3	6,20%
2	0,41%
1	0,41%

La media complessiva della valutazione è 4,53

Da tale analisi specifica si evince chiaramente che a livello generale la media ad ogni risposta rimane abbastanza alta con un minimo di 4,29 di media alla domanda D003 relativa al “ Come valuta la puntualità e il rispetto degli orari”, ad un massimo di 4.64 di media alla domanda D01 relativa a “Come valuta la cortesia e disponibilità della segreteria/accettazione?”

In relazione al servizio di prenotazione abbiamo mantenuto tutti i servizi aggiuntivi installati negli ultimi anni. In utilizzo il gestionale “Priamo” in modo da migliorare la fase di accettazione e risposta al telefono. Rimane attivo anche il servizio whatsapp per le informazioni ed eventuali prenotazioni.

Nel 2024 è stato attivando il nuovo servizio di ritiro tramite “Totem” dedicato ai referti radiologici con chiavetta e da Novembre 2024 il portale on -line.

Attivato a Dicembre 2024 portale “ TUO TEMPO” per prenotazioni on line (solo per prestazioni in regime di libera professione).

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

ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

Di seguito una panoramica dei Reclami/Suggerimenti ricevuti dai Clienti (emersi dai Questionari di Soddisfazione) su un totale di 242 questionari ricevuti, abbiamo ricevuto 6 schede con osservazioni che abbiamo analizzato nel seguente modo:

-
- 1) Valutazione del 26/01/2024 l'utente segnala un ritardo nella visita e indelicatezza da parte del medico, ECOCOLORDOPPLER (dott Mascaro). PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA: sensibilizzazione continua del personale per migliorare nella gestione e comunicazione con gli utenti.
 - 2) Valutazione del 27/01/2024 l'utente segnala la mancanza di un punto ristoro all'interno della struttura RISOLUZIONE: non è possibile avere distributori interni alla struttura in quanto a fianco c'è il BAR
 - 3) Valutazione del 31/01/2024 l'utente segnala un atteggiamento poco garbato del medico (Dr. Pecorari, medicina dello sport).PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA: sensibilizzazione continua del personale per migliorare nella gestione e comunicazione con gli utenti.
 - 4) Valutazione del 06/03/2024 l'utente segnala un atteggiamento scortese del medico (Dr. Ventura, ecografia)PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA: sensibilizzazione continua del personale per migliorare nella gestione e comunicazione con gli utenti.
 - 5) Valutazione del 15/03/2024 l'utente suggerisce di "rivedere politiche accettazione"PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA: sensibilizzazione continua del personale per migliorare nella gestione e comunicazione con gli utenti.
 - 6) Valutazione del 11/04/2024 l'utente suggerisce di utilizzare ambulatori con bagno interno per ecografie addome PROPOSTA DI RISOLUZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA: il personale addetto all'assegnazione degli ambulatori cercherà di dare la precedenza al medico che esegue eco addomi nello svolgere la propria seduta nell'unico ambulatorio che presenta servizio igienico interno.

3 Invece sono i reclami ricevuti direttamente al Direttore Sanitario come di seguito:

1. in data 26/02/2024 Il paziente lamenta sia l'attesa per ricevere la risposta sia che l'esame (ECOCARDIOGRAFIA) venga eseguito dalla Tecnica di Cardiologia invece che dal medico cardiologo.

**RIF.ACC. 1.5.1 /
2.4.1 / 5.2.1 / 5.5.1
/ 5.5.3/ 5.5.5**

IL DIRETTORE SANITARIO comunica alla paziente che esistono nuove professionalità e specialità presente presso l'università e gli ordini professionali autorizzate ad esercitare determinate funzioni.

2. in data 06/12/2024 il paziente sottoposto a RMN con mdc manda reclamo tramite Difensore dei Diritti del Malato per atteggiamento mal disposto e nei confronti del velo e per aver picchiato la mano per incannulare una vena.

IL DIRETTORE SANITARIO comunica che durante l'anamnesi e la preparazione all'esame non è stato fatto nessun commento sul credo e/o sull'abbigliamento, consigliando solo di togliere gli indumento che avrebbero interferito con la qualità delle immagini e che il picchiare la vena è una pratica che si utilizza per incannulare la vena.

3. in data 18/12/2024 il paziente a distanza di diversi giorni dall'esecuzione dell'esame (VISITA OCULISTICA) contatta la struttura riferendo insoddisfazione sulla visita ricevuta, in quanto non tollerava le lenti prescritte dallo specialista.

Comunicava inoltre di essersi già recato da altro specialista e di aver cambiato le lenti.

IL DIRETTORE SANITARIO invita il paziente a tornare per un confronto con lo specialista che ha eseguito la visita nella nostra struttura per segnalare l'accaduto.

Non è possibile fare un eventuale rimborso in quanto paziente esente da ticket.

La paziente rifiuta il confronto.

ANALISI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE INTERNA

In data 20/12/2024 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-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. La Direzione è stata resa partecipe della problematica e sta pensando a

**RIF.ACC. 1.5.1 /
2.4.1 / 5.2.1 / 5.5.1
/ 5.5.3/ 5.5.5**

delle azioni risolutive da intraprendere nel corso del 2025, come incrementare le riunioni coordinative, di settore e informative con gli stessi.