

saluteecultura Poliambulatorio Medico Chirurgico		RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION (punto 5.1 del Riesame del sistema di gestione v. 16.01.2019)
DATA	16.01.2019	ANNO 2018
Revisione	0	
Codice		
PAGINA	1 DI 4	

Le informazioni di ritorno da parte dei clienti

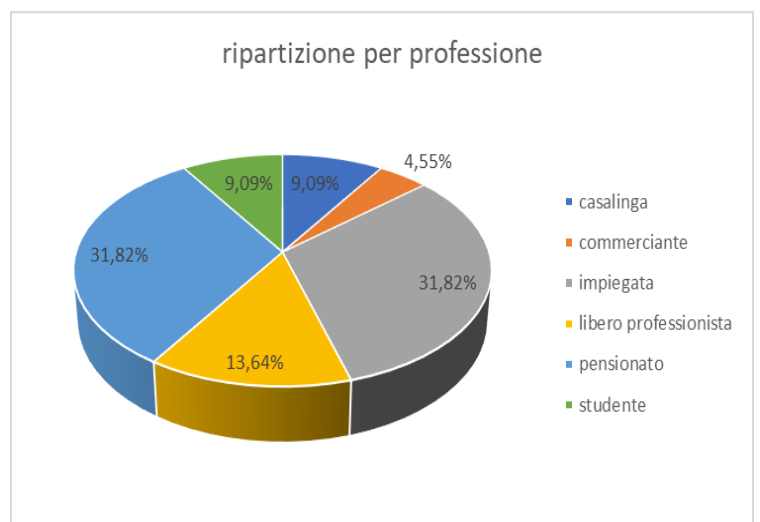
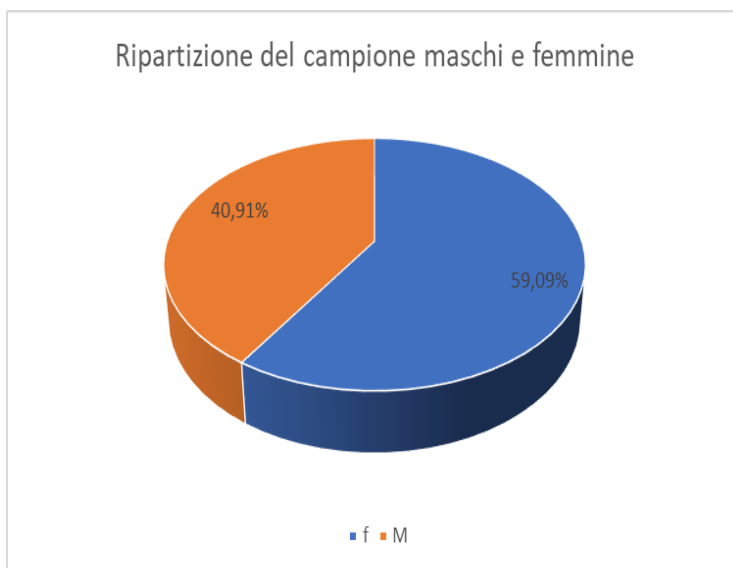
I dati di customer satisfaction riportati di seguito rappresentano un estratto del Riesame del Sistema di Gestione elaborato in data 16.01.2019

Nel corso del 2018 sono stati raccolti i questionari di customer satisfaction, sia per l'attività di endoscopia digestiva, per l'attività in generale e per i check up. I questionari sono diversi come tipologia (3 formati diversi). I dati sono di seguito riportati:

Questionari di struttura

n. questionari: 22

Età media: 54,68



DATA	16.01.2019	ANNO 2018
Revisione	0	
Codice		
PAGINA	2 DI 4	

Item	Media punteggio
spazio e disposizione dei pazienti	6,4
pulizia e igiene degli ambienti	6,2
Gradevolezza e comodità degli arredi	6,1
Temperatura	6,3
Luminosità	6,9
Silenziosità	7,2
Confort generale dell'ambiente	7,0
Cortesia	7,0
Disponibilità all'ascolto	7,0
Competenza e disponibilità dimostrata	7,0
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	6,9
Chiarezza delle informazioni ricevute	7,1
Completezza delle informazioni ricevute	6,9
Rispetto della privacy	6,7
Cortesia	7,2
Disponibilità degli appuntamenti	7,0
Facilità nel contatto	7,5
Disponibilità all'ascolto	8,0
Competenza e disponibilità dimostrata	7,8
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	7,6
Chiarezza delle informazioni ricevute	8,0
Completezza delle informazione ricevute	8,0
Rispetto della privacy	7,7
Soddisfazione sull'efficacia delle cure/assistenza	7,6
Facilità di accesso all'assistenza/terapie	7,6
Tempi d'attesa	7,9
Gestione da parte degli operatori degli effetti collaterali	7,8
Spese aggiuntive non previste (indagini, trattamenti farmacologici etc)	7,8
Quanto proposto ha contribuito/contribuisce a risolvere il problema	8,0
E' stata posta attenzione alla soglia del dolore provato	7,8

Questionari di endoscopia digestiva

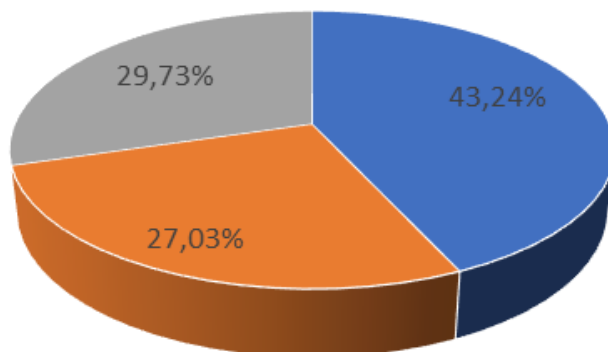
n. questionari: 37

Età media: 47,32

DATA	16.01.2019
Revisione	0
Codice	
PAGINA	3 DI 4

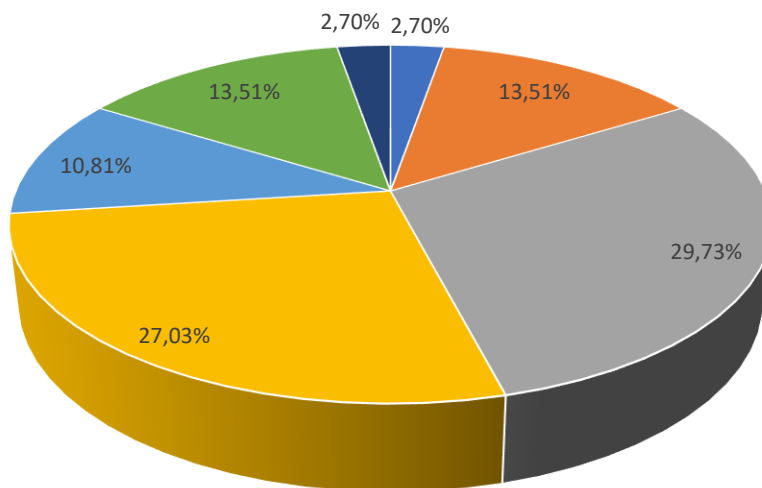
ANNO 2018

Ripartizione del campione per provenienza



■ meno di 10 km ■ meno di 20 km ■ meno di 30 km

Ripartizione per professione



■ casalinga ■ dirigente ■ impiegato ■ libero professionista ■ operaio ■ pensionato ■ studente

saluteecultura Poliambulatorio Medico Chirurgico		RAPPORTO CUSTOMER SATISFACTION (punto 5.1 del Riesame del sistema di gestione v. 16.01.2019)
DATA	16.01.2019	ANNO 2018
Revisione	0	
Codice		
PAGINA	4 DI 4	

Risultati

	Efficienza della segreteria	Rispetto della riservatezza	Igiene e pulizia	Disponibilità dei medici a fornire chiarimenti	Possibilità di prenotare terapie esami e visite
pessima	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
insufficiente	0,00%	5,41%	5,41%	5,41%	0,00%
sufficiente	16,22%	18,92%	13,51%	5,41%	21,62%
buona	40,54%	51,35%	59,46%	37,84%	54,05%
ottima	43,24%	24,32%	21,62%	51,35%	18,92%

Tempi d'attesa per la visita	
non ho atteso	18,92%
10 minuti	40,54%
20 minuti	18,92%
30 minuti	21,62%

Questionari check up

n. questionari: 9

Risultati

	Ottimo	Buono	Sufficiente	non sufficiente
Assistenza segreteria	44,44%	55,56%	0,00%	0,00%
Assistenza infermieristica	44,44%	44,44%	11,11%	0,00%
Prestazioni mediche	22,22%	77,78%	0,00%	0,00%
Tempi esecuzione	33,33%	44,44%	11,11%	0,00%
Organizzazione	55,56%	44,44%	0,00%	0,00%

Per quanto riguarda la rilevazione del gradimento relativo all'attività in generale il punteggio medio si posizione intorno a 7,5 (valore positivo) e conferma l'andamento dell'anno precedente.

Si conferma molto positiva l'attività di endoscopia digestiva con un valore percentuale di positività superiore all'80%.

Allo stesso modo anche l'attività di check up, pur con un numero non elevato di questionari, conferma un buon gradimento del servizio.