

LE INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELL'UTENZA DEL POLIAMBULATORIO

I dati di seguito elencati rappresentano la sintesi e l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction raccolti nel corso dell'anno 2025. I questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza il giorno 16 Giugno e il giorno 26 Novembre. Sono presenti tutto l'anno inoltre, presso le aree comuni del Poliambulatorio, i QR code che consentono un collegamento via web al questionario affinché sia sempre consentito all'utenza esprimere un proprio parere, lasciare un commento relativamente ai servizi erogati dalla struttura.

Si evidenzia come nel corso dell'anno si sia riscontrata una certa ritrosia da parte dell'utenza a compilare la modulistica somministrata od opportunamente segnalata messa a disposizione in struttura o, ad optare per i questionari online, la cui disponibilità è parimenti segnalata in struttura. La tendenza resta quella di utilizzare i social o le opportunità web per lasciare una propria impressione sul Poliambulatorio. Per questo motivo l'attenzione della Direzione si è concentrata anche quest'anno sul monitoraggio delle recensioni lasciate e sul presidio della risposta online.

La Direzione del Poliambulatorio Salute e Cultura volendo valorizzare il potenziale spunto di miglioramento apportato al sistema di gestione della struttura dall'utenza mediante i questionari in argomento, puntando su un progressivo di digitalizzazione della customer satisfaction, congiuntamente all'area marketing sta procedendo ad introdurre nuovi strumenti di valutazione dei servizi erogati dalla struttura.

Nel corso del 2025 si è avuto riscontro da:

- n. 40 utenti per mezzo di questionari cartacei
- n. 8 utenti per mezzo di QR Code
- n. 16 utenti per mezzo di altri strumenti web

i cui dati sono riepilogati in sintesi all'interno di questa analisi.

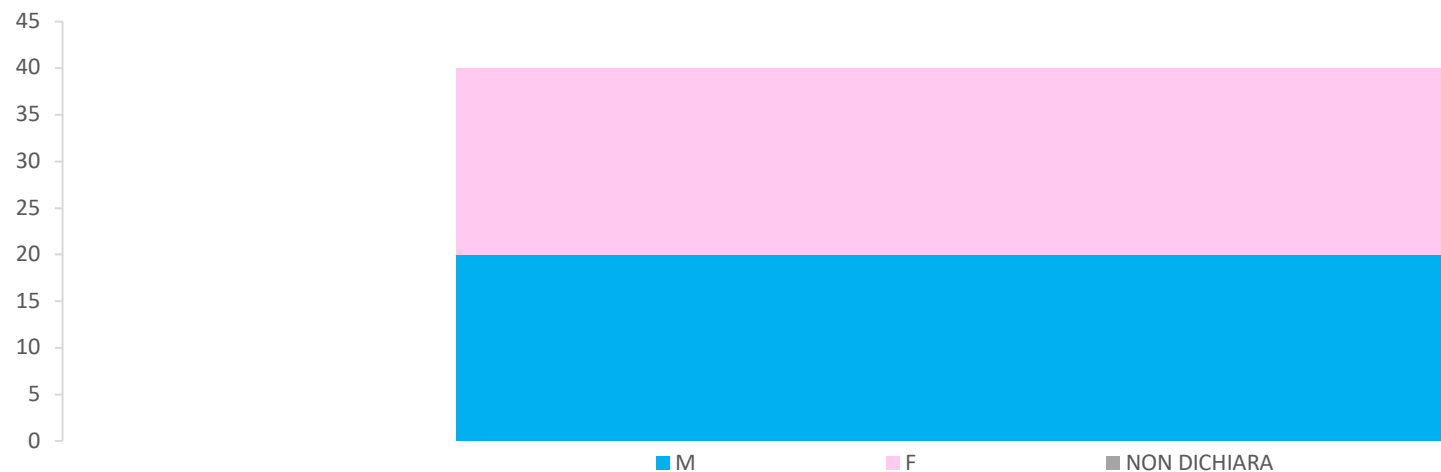
Ad ogni buon conto, il personale di Segreteria del Poliambulatorio è informato sulla facoltà riservata all'utenza di poter lasciare un proprio parere, un reclamo o qualsiasi altra osservazione richiedendo l'apposito modulo archiviato nel sistema Qualità, in ottemperanza alle policies aziendali.

La customer satisfaction deve continuare a rappresentare, nella logica della Qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche aziendali.

QUESTIONARI COMPILATI PRESSO IL POLIAMBULATORIO

TOT NUMERO: 40

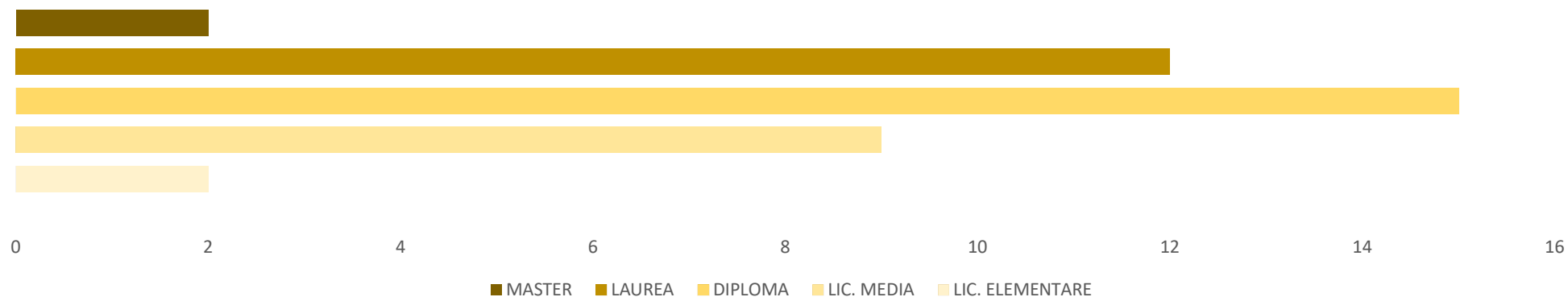
DISTRIBUZIONE DEL GENERE



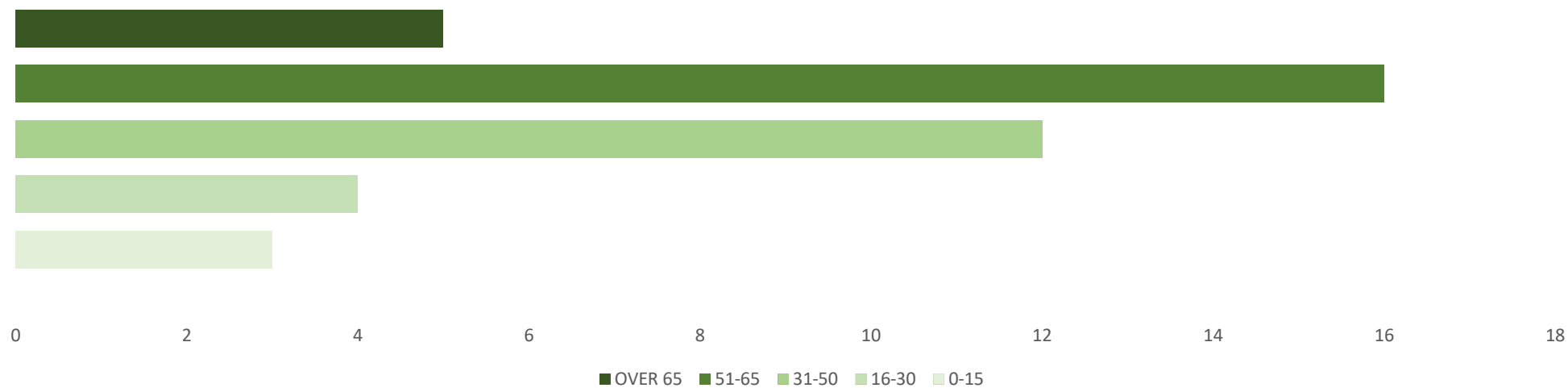
REGIME DELL'ATTIVITÀ SPECIALISTICA



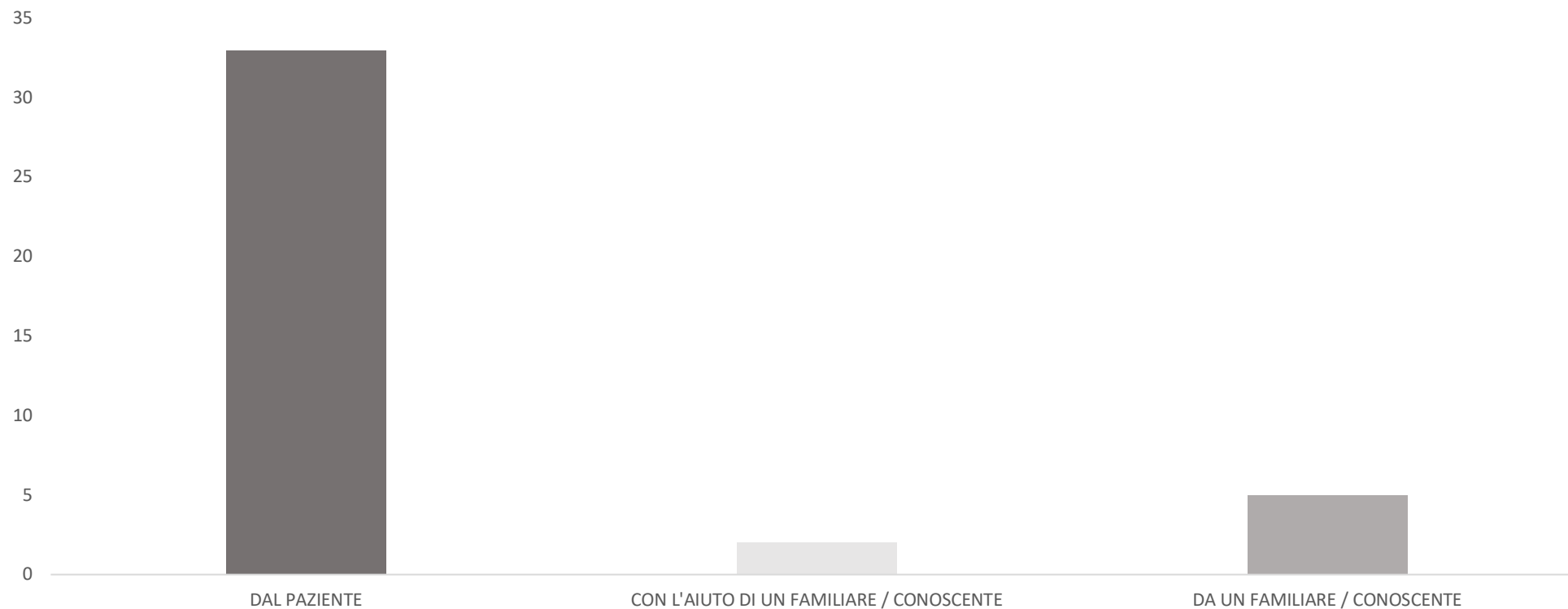
TITOLO DI STUDIO



FASCE D'ETÀ



MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI



RISULTATI

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI										
Contatto telefonico	1	2	3	4	5	6	7	8,10	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5	6	7	8,08	9	10
CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7,83	8	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8,13	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,98	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7,98	8	9	10
PERSONALE SANITARIO										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,20	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,15	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7	8,58	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi posti	1	2	3	4	5	6	7	8,35	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8,20	9	10
ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA										
Efficacia della cura/ terapia	1	2	3	4	5	6	7	8,23	9	10
Accesso all'assistenza/ terapia	1	2	3	4	5	6	7	8,10	9	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8,15	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7	8,28	9	10
PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,40	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,55	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8,43	9	10

Tutti gli utenti tornerebbero a rivolgersi ai servizi del Poliambulatorio.

La conoscenza della struttura avviene principalmente attraverso il passaparola o l'invio del MMG o di altro Medico Specialista.

L'attività di gestione delle prenotazioni in capo alla Ulss2, soprattutto in un'ottica di gestione delle agende dedicate ai Piani Operativi Aziendali e delle agende dedicate al budget istituzionale, incide in maniera importante per l'accesso in struttura per i pazienti in regime di convenzione con SSN.

I valori legati all'accesso alle informazioni si riscontano in positivo rispetto all'anno precedente. In sostanza viene confermato un trend tendenzialmente positivo registrato negli ultimi anni.

In generale si registra un incremento di ogni valore.

QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI CHECK UP

In termini generali l'utenza del servizio lascia un commento pienamente positivo per tutte le domande contenute nel questionario online con un percentuale prossima al 100%. Tale risultato si deve sia alla competenza e preparazione del personale sanitario impiegato nell'erogazione dello stesso che alla capacità organizzativa e professionalità messe in campo dal personale di segreteria impiegato. La richiesta di follow up e/o di ricontatto è pari al 100%.

CONCLUSIONI

A seguito della somministrazione dei questionari, i cui numeri si attestano sulla media degli anni precedenti, si evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente positivo da parte dell'utenza e delle aziende clienti della struttura sanitaria, sia in regime di convenzione con SSN che in regime di solvenza. In linea generale si conferma un dato positivo già rilevato nel corso dell'anno precedente, analizzato con un campione superiore di questionari riconsegnati. Tale risultato, seppur utile allo scopo di valutare le procedure in uso e favorevole nel complesso, induce a concentrare gli sforzi della Direzione in un'ottica di continuo miglioramento sei servizi offerti.

AREE DI MIGLIORAMENTO

Il tema del contatto con la struttura resta un'altra area da monitorare con attenzione. In tal senso la Direzione sta concentrando i propri sforzi al fine di migliorare la risposta telefonica del centralino, puntando ad un rinnovamento del sistema. L'attuale centralino è ormai quasi a livello di saturazione delle proprie possibilità di natura tecnica nonostante nel corso del 2024 si sia realizzato un aumento di n.2 linee in ingresso in struttura, un aumento del personale di segreteria a seguito di ottimizzazioni aziendali e la costituzione di una nuova postazione di risposta telefonica. Con tali azioni, la capacità di gestione dell'utenza a livello telefonico, seppur migliorata, risulta ancora non pienamente rispondente agli standard di Qualità che la Direzione si pone.

La restituzione dei questionari relativi al servizio di Check Up, seppur riportanti un dato estremamente positivo, deve continuare ad essere maggiormente sollecitata ai Pazienti.

La Direzione intende continuare a procedere con la sperimentazione legata ai questionari online, introducendo ulteriori modalità di registrazione della soddisfazione dell'utenza.