

**LE INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DEI CLIENTI**

I dati di seguito elencati rappresentano la sintesi e l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction raccolti nel corso dell'anno 2022. I questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza nel periodo autunnale, a far data dal 01.09.2022, in due successivi momenti. Resta da evidenziare come la situazione emergenziale dovuta al Covid-19 abbia anche nel corso dell'anno 2022 fortemente compromesso non solo la possibilità di effettuare la survey nel corso del primo e del secondo semestre ma anche la disponibilità dei pazienti della struttura a compilare volontariamente i questionari a disposizione alla luce delle restrizioni e delle precauzioni adottate in ordine ai rischi connessi al Covid-19..

In corrispondenza delle parti comuni del Poliambulatorio e del Centro di Fisiocinesiterapia sono a disposizione dell'utenza, in prestabiliti periodi dell'anno e opportunamente segnalati, i questionari di Customer Satisfaction. Nel corso dell'anno 2022 sono stati raccolti i questionari di Customer Satisfaction sia per l'attività dell'Ambulatorio di Endoscopia digestiva che per l'attività sanitaria in generale svolta dal Poliambulatorio e dal Centro. I citati questionari sono tuttora differenti come tipologia. Nel corso dello stesso anno è stata avviata una ricognizione del gradimento del Servizio di Medicina del Lavoro erogato dal Poliambulatorio, invitando le Aziende clienti ad esprimere un proprio parere sullo stesso.

La Direzione del Poliambulatorio Salute e Cultura al fine di superare le criticità emerse nel corso dell'ultimo biennio in termini di somministrazione dei questionari, volendo valorizzare il potenziale spunto di miglioramento apportato al sistema di gestione della struttura dall'utenza mediante i questionari in argomento, ha avviato una sperimentazione per tramite di questionari online, somministrati a partire dall'ottobre del 2022 per mezzo di codici QR ai pazienti che accedono al servizio di Check Up privati. La customer satisfaction deve continuare a rappresentare, nella logica della Qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche aziendali. Si procederà a distanza di 6 mesi dall'avvio della sperimentazione ad una valutazione sull'efficacia di tale soluzione, al fine di ricevere un feedback utile alla revisione/modifica dei questionari in uso presso tutte le strutture sanitarie del gruppo.

Alla data di compilazione di questo rapporto, con una sperimentazione di circa due mesi, sono pervenuti n. 5 questionari online.

**QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA**

**TOT NUMERO: 10**

**QUESTIONARI GENERALI**

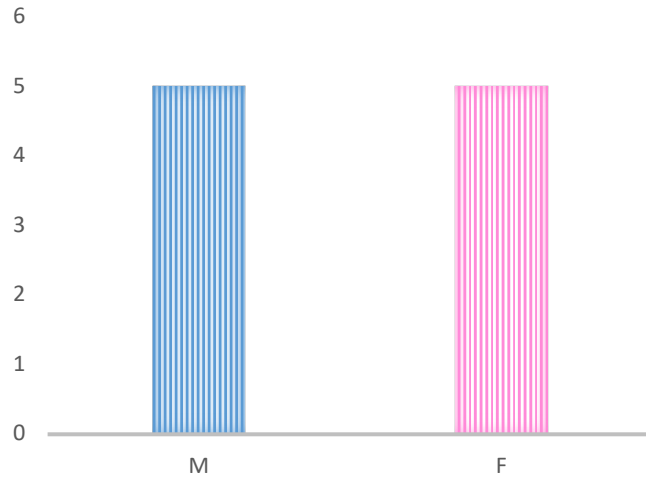
**TOT NUMERO: 16**

**QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO**

**TOT NUMERO: 8**

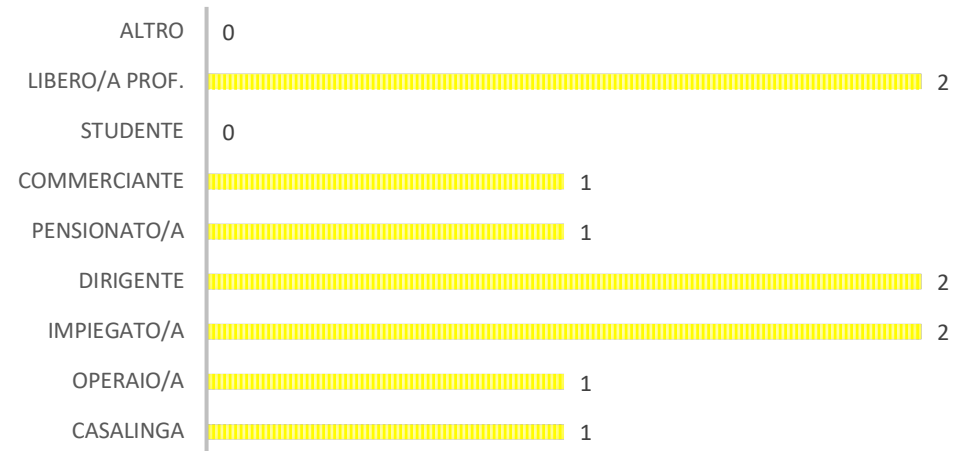
QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA  
ETÀ MEDIA PAZIENTI: 57,8

RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE



QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA

RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER PROFESSIONE



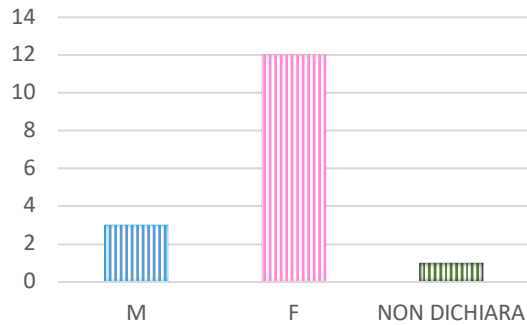
QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA  
RISULTATI

	EFFICIENZA SEGRETERIA	RISPETTO RISERVATEZZA	IGIENE E PULIZIA	DISPONIBILITÀ DEI MEDICI A FORNIRE CHIARIMENTI	POSSIBILITÀ DI PRENOTARE TERAPIE VISITE ESAMI
PESSIMA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
INSUFFICIENTE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SUFFICIENTE	10,00%	00,00%	30,00%	10,00%	20,00%
BUONA	70,00%	70,00%	60,00%	80,00%	60,00%
OTTIMA	30,00%	30,00%	10,00%	10,00%	20,00%

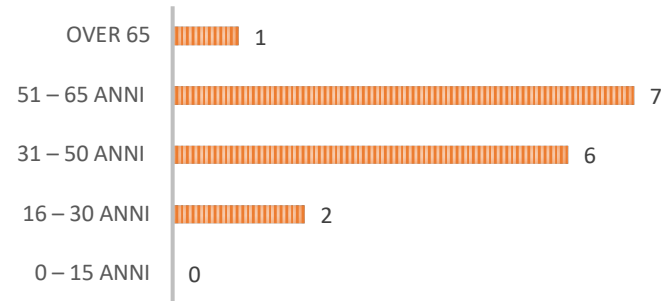
	TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE
NON HO ATTESO	20,00%
10 MINUTI	50,00%
20 MINUTI	30,00%
30 MINUTI	0,00%
OLTRE 30 MINUTI	0,00%

**QUESTIONARI GENERALI**

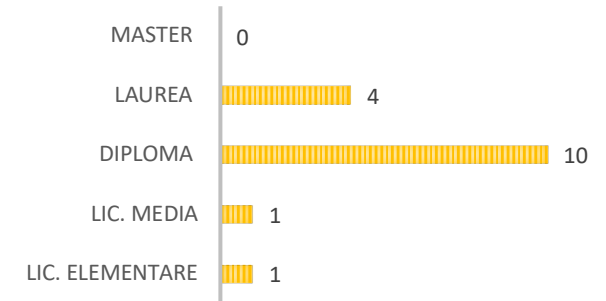
**RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE**



**RIPARTIZIONE DEL PER FASCE DI ETÀ**



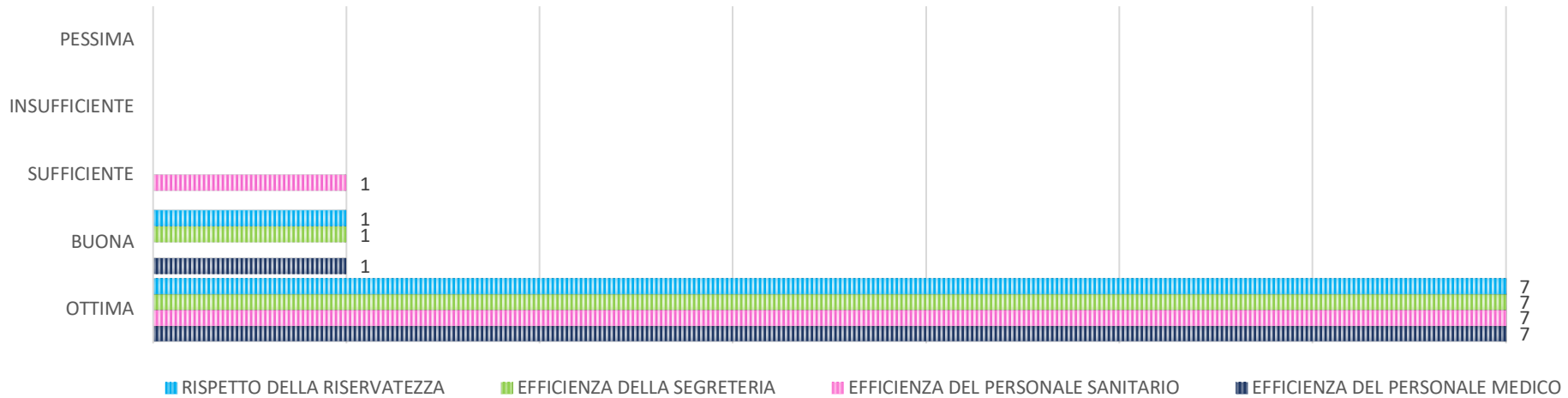
**RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER TITOLO DI STUDIO**



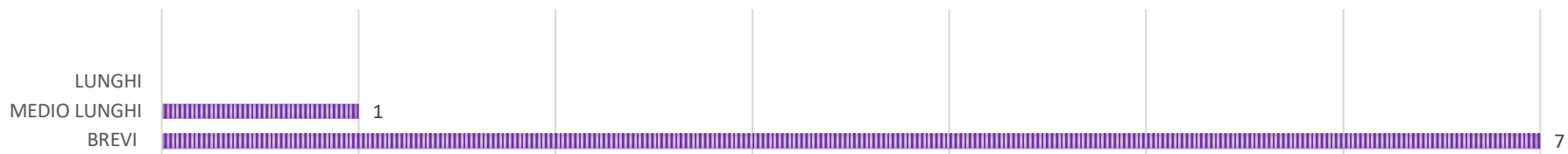
**RISULTATI**

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
<b>ACCESSO ALLE INFORMAZIONI</b>										
Contatto telefonico	1	2	3	4	5	6	7,62	8	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5	6	7,06	8	9	10
<b>CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI</b>										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7,00	8	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7,75	8	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7,43	8	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,62	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7,50	8	9	10
<b>PERSONALE SANITARIO</b>										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,50	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,37	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7	8,81	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi post	1	2	3	4	5	6	7	8,62	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8,43	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8,25	9	10
<b>ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA</b>										
Efficacia della cura/ terapia	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
Accesso all'assistenza/ terapia	1	2	3	4	5	6	7,81	8	9	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7,93	8	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7	8,06	9	10
<b>PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA</b>										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8,18	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,06	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7,62	8	9	10

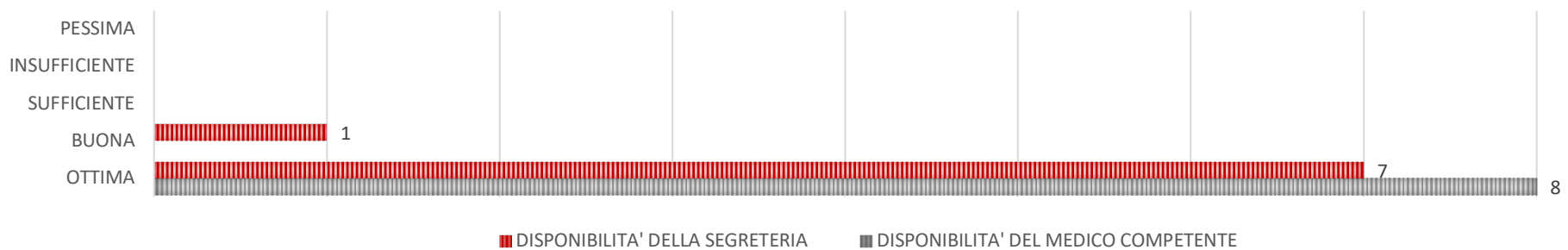
**QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO**  
**EFFICIENZA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**



**TEMPI DI PROGRAMMAZIONE**



**DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO**



### **CONCLUSIONI**

A seguito della somministrazione dei questionari, restituiti dai pazienti in numero inferiore alle aspettative ma in linea con l'anno 2021, si evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente positivo da parte dell'utenza e delle aziende clienti della struttura sanitaria. Il dato ottenuto non è pienamente comparabile con i precedenti rapporti (anni antecedenti al 2020) stante la modifica del format e alla luce del campione analizzato. In linea generale si conferma un dato positivo già rilevato nel corso dell'anno precedente, analizzato con un campione paragonabile di questionari consegnati. 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 dei servizi offerti.

### **AREE DI MIGLIORAMENTO**

Rispetto al servizio dell'ambulatorio di Endoscopia digestiva si evidenzia un dato in crescita, se paragonato agli anni precedenti, relativamente all'aspetto della riservatezza da ricondurre alle modalità di informazione del paziente adottate dal personale sanitario che, pur compiendo tale attività negli spazi comuni e non all'interno dell'ambulatorio a causa soprattutto della contemporanea presenza di altri pazienti, riesce a trasmettere le necessarie informazioni al paziente, al familiare o al Care Giver in maniera discreta e riservata. Ciò nonostante risulta determinate presidiare quest'area.

Rispetto ai servizi generali si evidenzia un dato in crescita di alcuni decimi percentuali per alcuni item. Il tema del contatto con la struttura resta un'altra area da monitorare con attenzione.

La restituzione dei questionari relativi al Servizio di Medicina del Lavoro, seppur riportanti un dato positivo, deve essere maggiormente sollecitata alle Aziende clienti.

La Direzione intende procedere con la sperimentazione legata ai questionari online.