

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 2023. I questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza nel primaverile, il giorno 6 giugno e in corrispondenza del rientro dalle ferie estive il giorno 14 settembre. Si evidenzia come nel corso dell'anno si sia riscontrata una certa ritrosia da parte dell'utenza a compilare la modulistica opportunamente segnalata messa a disposizione in struttura o, in alternativa, a seguito dell'attività conseguente l'individuazione delle aree di miglioramento del precedente rapporto, 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 sul monitoraggio delle recensioni lasciate e sul presidio della risposta. In corrispondenza delle parti comuni del Poliambulatorio e del Centro di Fisiocinesiterapia è stato messo a disposizione dell'utenza il questionario il giorno 9 giugno.

Nel corso dell'anno è stata condotta una ricognizione del gradimento del Servizio di Medicina del Lavoro erogato dal Poliambulatorio, invitando le Aziende clienti ad esprimere un proprio parere sullo stesso.

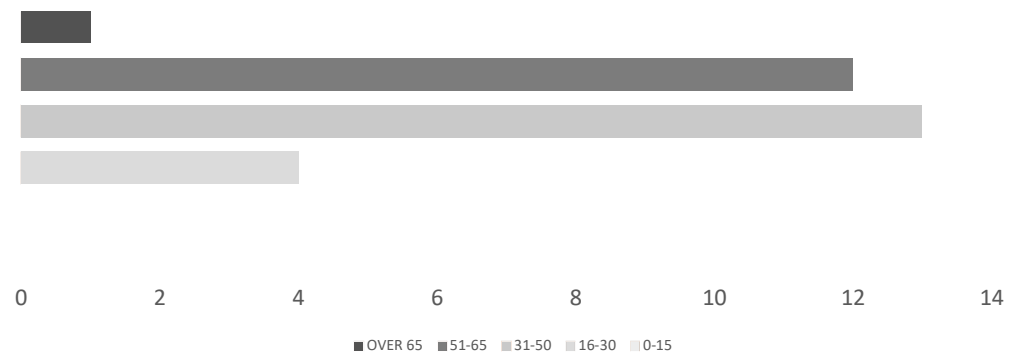
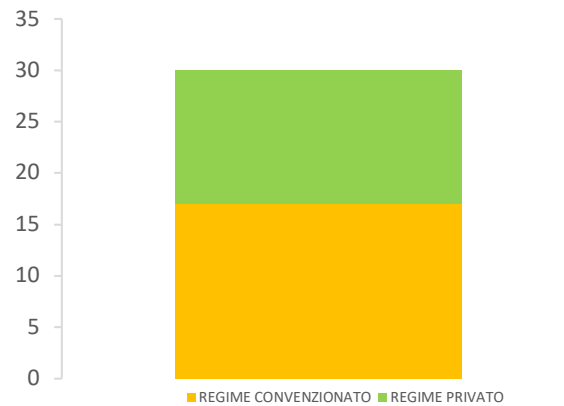
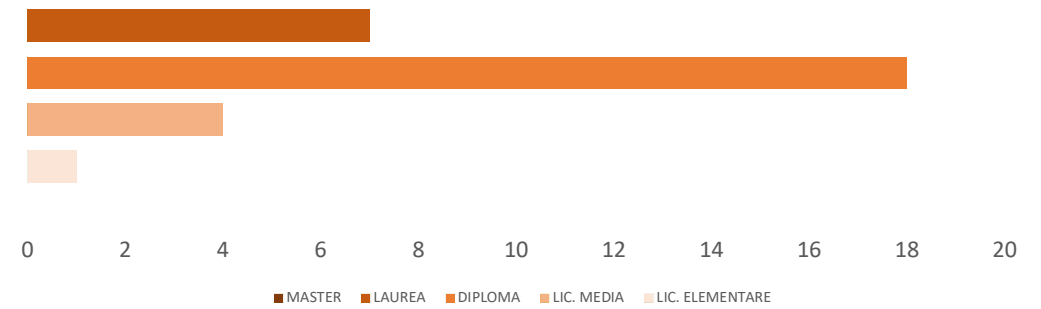
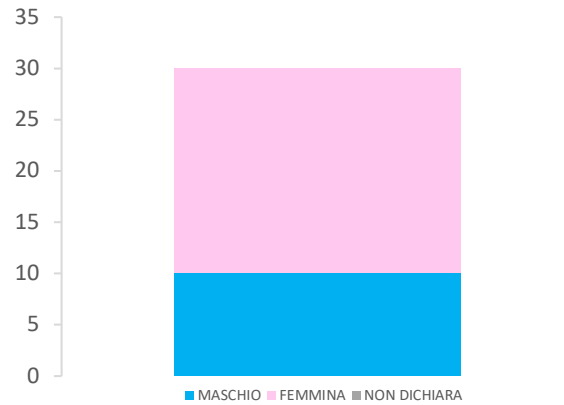
La Direzione del Poliambulatorio Salute e Cultura al fine di superare le criticità emerse nel corso dell'ultimo biennio in termini di somministrazione dei questionari, volendo valorizzare il potenziale spunto di miglioramento apportato al sistema di gestione della struttura dall'utenza mediante i questionari 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.

Ad ogni buon conto, il personale di Segreteria del Poliambulatorio e/o del Centro di Fisiocinesiterapia 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. 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.

QUESTIONARI COMPILATI PRESSO IL POLIAMBULATORIO

TOT NUMERO: 30



RISULTATI

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI										
Contatto telefonico	1	2	3	4	5	6,80	7	8	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5	6,73	7	8	9	10
CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7,60	8	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7,73	8	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7,93	8	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,73	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7,73	8	9	10
PERSONALE SANITARIO										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7,73	8	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7,80	8	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi posti	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7,93	8	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7,93	8	9	10
ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA										
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	7,96	8	9	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7,60	8	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7,70	8	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7,60	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7,70	8	9	10

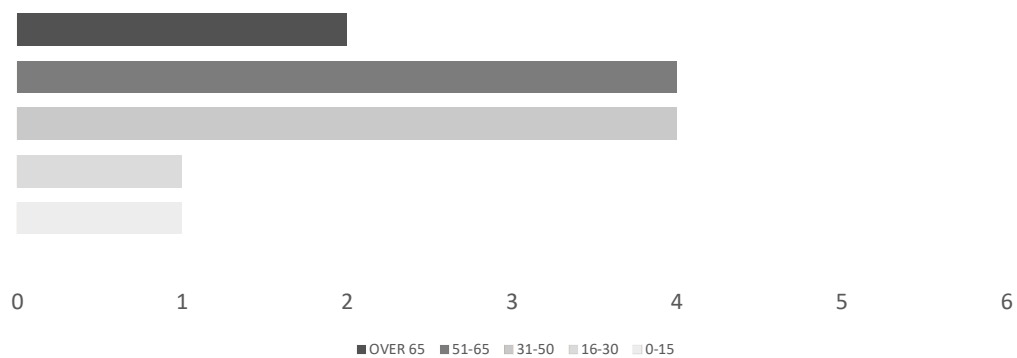
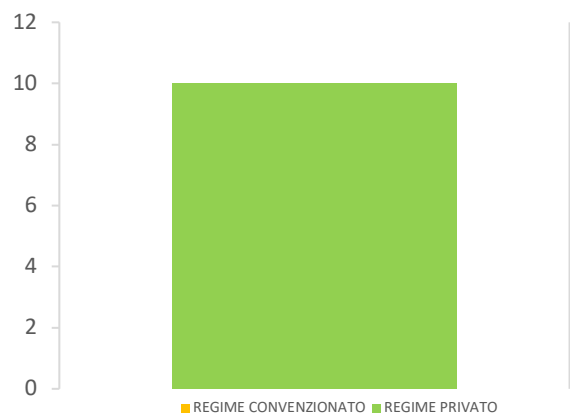
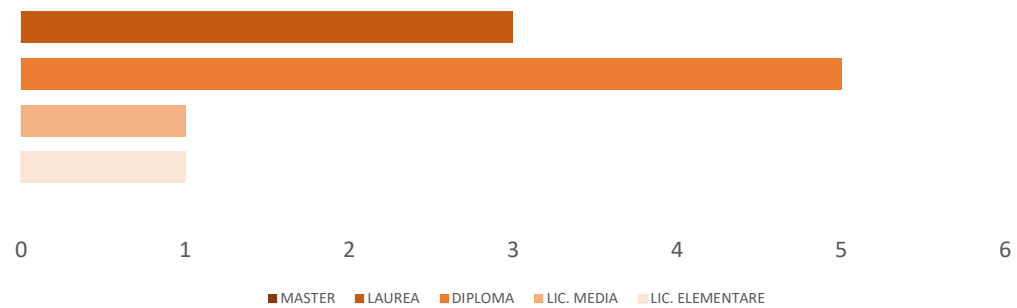
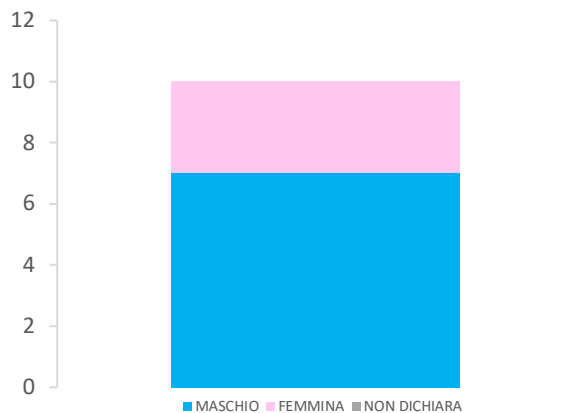
Solamente n. 2 utenti non si rivolgerebbero nuovamente ai servizi del Poliambulatorio. Le note apportate e/o suggerimenti lasciati da parte dell'utenza riguardano principalmente le difficoltà riscontrate alla risposta telefonica. La conoscenza della struttura avviene principalmente attraverso il passaparola o l'invio del MMG o di altro Medico Specialista.

I valori legati all'accesso alle informazioni si scontano leggermente in negativo rispetto all'anno precedente. In sostanza vengono confermate le aspettative derivanti dai reclami e dalle recensioni gestite nel corso dell'anno 2023.

Gli altri valori vengono generalmente confermati.

QUESTIONARI COMPILATI PRESSO IL CENTRO DI FISIOCINESITERAPIA

TOT NUMERO: 10



RISULTATI

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI										
Contatto telefonico	1	2	3	4	5	6	7,30	8	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5	6	7,10	8	9	10
CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7,90	8	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7,70	8	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,80	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7	8,10	9	10
PERSONALE SANITARIO										
Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7	8,10	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi posti	1	2	3	4	5	6	7	8,30	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8,10	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8,00	9	10
ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA										
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	8	9,00	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8,90	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7	8,50	9	10
PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA										
Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7,80	8	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7,70	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7,40	8	9	10

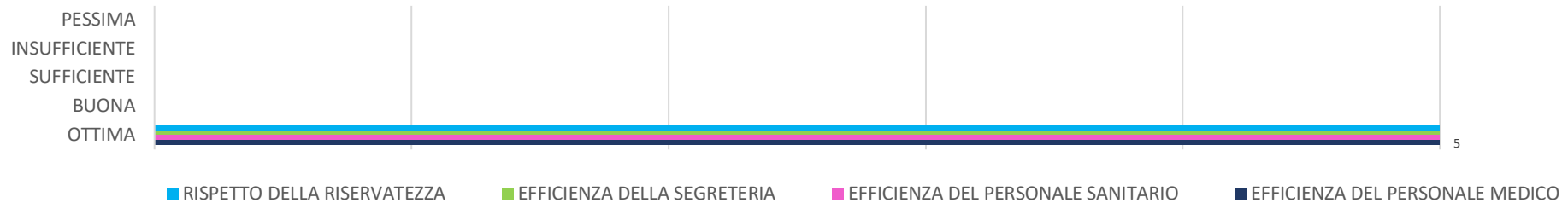
Tutti i Pazienti che hanno consegnato il questionario si rivolgerebbero nuovamente alla struttura. Non sono state apportate note e/o suggerimenti da parte dell'utenza. La conoscenza della struttura avviene principalmente attraverso il passaparola o l'invio del MMG o di altro Medico Specialista.

Il Centro è noto sul territorio per la presenza del Dott. Massimo Zamuenr, Medico Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa.

QUESTIONARI DEL SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO

TOT NUMERO: 5

EFFICIENZA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



TEMPI DI PROGRAMMAZIONE



DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE COINVOLTO NEL PROCESSO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



CONCLUSIONI

A seguito della somministrazione dei questionari, restituiti dai pazienti in numero inferiore alle aspettative e con modalità differenti rispetto a quanto inizialmente auspicato per una più diretta, semplice e proficua gestione delle informazioni raccolte, si evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente positivo da parte dell'utenza e delle aziende clienti della struttura sanitaria. 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

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. In tal senso la Direzione sta concentrando i propri sforzi al fine di migliorare la risposta telefonica del centralino, ormai quasi a livello di saturazione delle proprie possibilità di natura tecnica. Nel mese di gennaio è programmato l'aumento di n.2 linee in ingresso in struttura e la costituzione di una nuova postazione di risposta telefonica, predisposta in vista del rientro della collega attualmente in maternità con il precipuo scopo di aumentare la capacità di gestione dell'utenza a livello telefonico. Parimenti la Direzione ha dato mandato di verificare la possibilità di avvio di un tirocinio finalizzato al potenziamento della risposta telefonica.

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

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