

LE INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DEGLI UTENTI

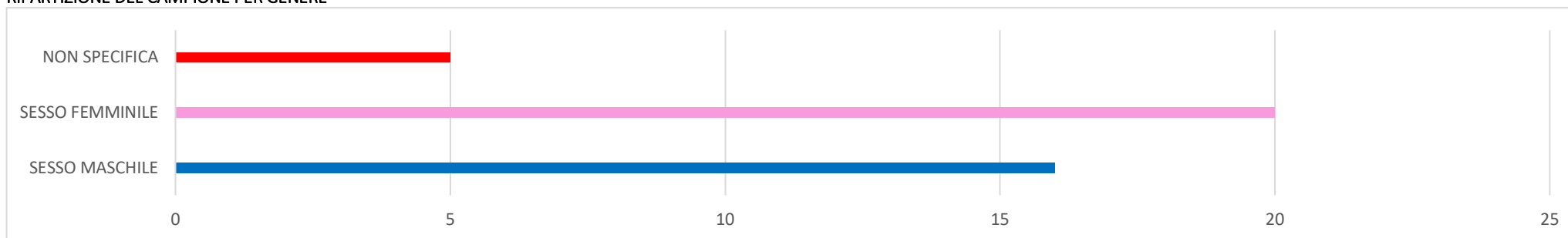
I dati di seguito elencati rappresentano la sintesi e l'analisi dei questionari di Customer Satisfaction raccolti nel corso dell'anno 2023.

In corrispondenza delle parti comuni del Centro di Riabilitazione, durante periodi selezionati e campionati nel corso dell'anno, sono a disposizione dell'utenza della struttura e opportunamente segnalati i questionari di Customer Satisfaction. Il numero dei questionari consegnati risulta essere in linea con l'anno precedente.

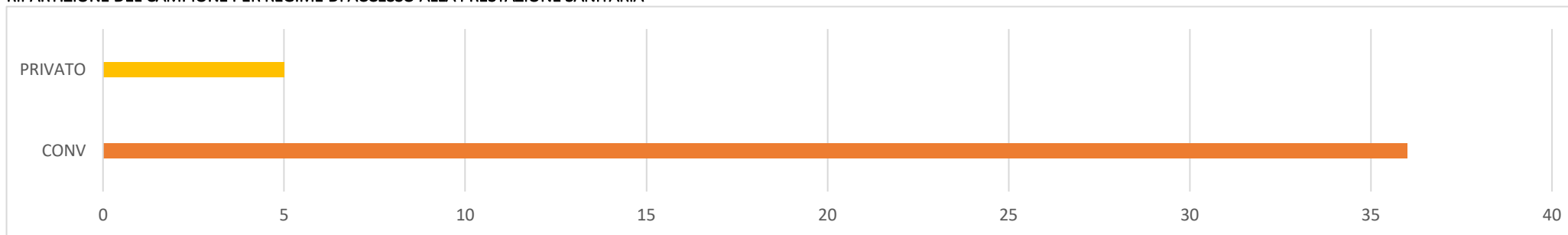
QUESTIONARI

TOT NUMERO: 41

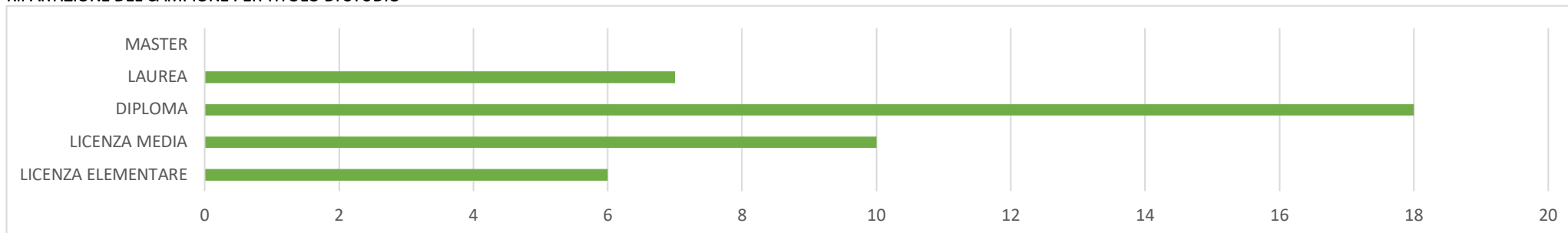
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE



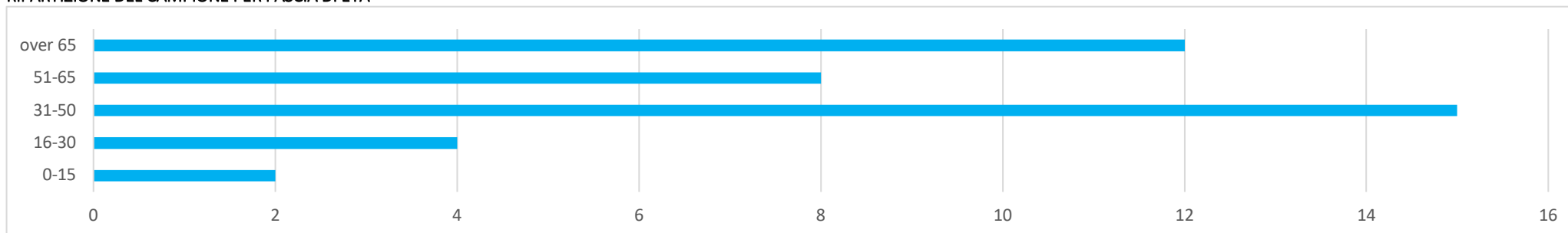
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER REGIME DI ACCESSO ALLA PRESTAZIONE SANITARIA



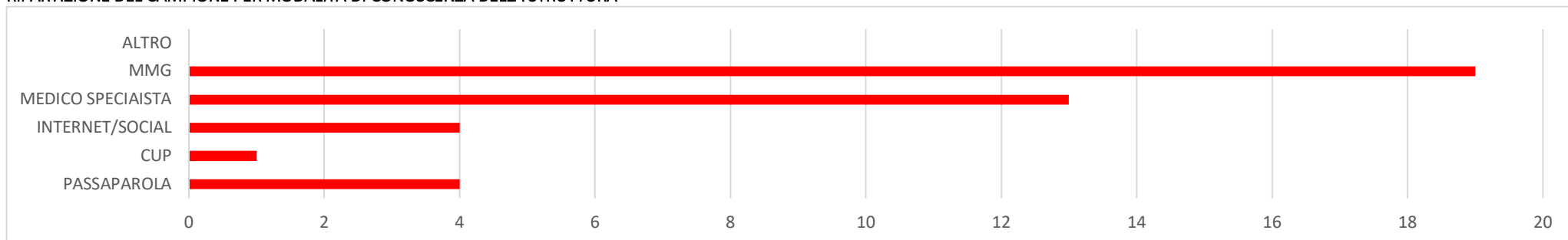
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER TITOLO DI STUDIO



RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER FASCIA DI ETÀ



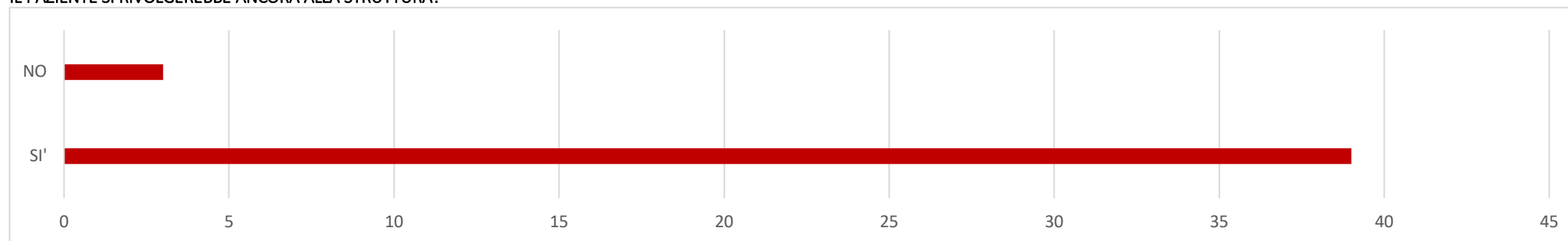
RIPARTIZIONE DEL CAMPIONE PER MODALITÀ DI CONOSCENZA DELLA STRUTTURA



RISULTATI

ITEM	MEDIA PUNTEGGIO									
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI										
Contatto telefonico	1	2	3	4,20	5	6	7	8	9	10
Contatto via email	1	2	3	4	5,22	6	7	8	9	10
CONDIZIONE DEGLI AMBIENTI										
Spazio e disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6,68	7	8	9	10
Temperatura	1	2	3	4	5	6	7,41	8	9	10
Luminosità	1	2	3	4	5	6	7,30	8	9	10
Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7,46	8	9	10
Pulizia e igiene	1	2	3	4	5	6	7,22	8	9	10
PERSONALE SANITARIO										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7,07	8	9	10
Disponibilità di ascolto	1	2	3	4	5	6	7,44	8	9	10
Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	6	7,66	8	9	10
Attenzione posta ai bisogni / problemi post	1	2	3	4	5	6	7,61	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevuti	1	2	3	4	5	6	7,74	8	9	10
Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7,59	8	9	10
ASSISTENZA / TERAPIA RICEVUTA										
Efficacia della cura/ terapia	1	2	3	4	5	6	7,39	8	9	10
Accesso all'assistenza/ terapia	1	2	3	4	5	6	7,50	8	9	10
Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6,66	7	8	9	10
Risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	7,84	8	9	10
PERSONALE AMMINISTRATIVO / SEGRETERIA										
Cortesia	1	2	3	4	5	6	7,36	8	9	10
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6,93	7	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7,48	8	9	10

IL PAZIENTE SI RIVOLGEREBBE ANCORA ALLA STRUTTURA?



CONCLUSIONI

A seguito della somministrazione dei questionari si evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente positivo da parte dell'utenza della struttura sanitaria, confermando il dato tendenzialmente positivo già rilevato nel corso degli anni precedenti. Le problematiche legate al centralino permangono così come rilevate già nel passato anche in virtù della messa a disposizione dei pazienti e dell'utenza in generale di nuovi canali di comunicazione con la Segreteria della struttura. Si rilevano inoltre criticità legate agli ambienti del Centro e più in generale alle condizioni dell'immobile. 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

La Direzione del Centro 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, intendeva adottare una sperimentazione nel corso del 2023, sperimentazione già avviata in altre strutture del Gruppo per tramite di questionari online, somministrati a per mezzo di codici QR ai pazienti/utenti che accedevano al Centro. La scarsa efficacia registrata di tale metodologia nelle esperienze già avviate, ha portato nel 2023 ad optare per la prosecuzione delle esperienze pregresse.

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