

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL		VERIFICA QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE																																
DOMANDE QUESTIONARIO SODDISFAZIONE	quest. 1	quest. 2	quest. 3	quest. 4	quest. 5	quest. 6	quest. 7	quest. 8	quest. 9	quest. 10	quest. 11	quest. 12	quest. 13	quest. 14	quest. 15	quest. 16	quest. 17	quest. 18	quest. 19	quest. 20	quest. 21	quest. 22	quest. 23	quest. 24	quest. 25	quest. 26	quest. 27	quest. 28	quest. 29	quest. 30	TOTALE	% Sodd. PER PUNTO	MEDIA AREE	
MODALITÀ DI ACCESSO E ACCETTAZIONE																																		
La cortesia dell'interlocutore è :	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	99	83%	84%	
le informazioni ricevute sono :	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	103	86%		
tempi d'attesa :	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	101	84%		
EROGAZIONE DEL SERVIZIO																																		
Competenza/cortesia del personale amministrativo :	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	106	88%	90%
Competenza/cortesia del medico/fisioterapista :	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	106	88%	
Competenza/cortesia del personale :	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	106	88%		
Come valuta la chiarezza del personale medico/sanitario sulle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle prestazioni erogate :	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	109	91%		
è soddisfatto delle prestazioni rese :	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	109	91%		
Come giudica la pulizia e l'igiene dei locali :	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	93%	
RISPETTO DELLA PERSONA																																		
rispetto delle condizioni di fragilità :	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	112	93%	95%
rispetto della privacy e del credo :	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115	96%	
RISCHIO CLINICO																																		
le informazioni relative al rischio clinico sono :	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	114	95%	93%
in caso di evento inatteso, l'assistenza e gli interventi del personale sono stati :	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	110	92%	
SOMMA PUNTEGGI PER QUESTIONARIO	46	46	47	48	47	52	46	45	46	49	48	42	46	51	47	51	46	43	47	49	45	43	49	51	48	45	42	48	42	47				
PERCENTUALE SODDISFAZIONE SUL SINGOLO QUESTIONARIO	88%	88%	90%	92%	90%	100%	88%	87%	88%	94%	92%	81%	88%	98%	90%	98%	88%	83%	90%	94%	87%	83%	94%	98%	92%	87%	81%	92%	81%	90%				
SOMMA PUNTEGGI	1402																																	
PERCENTUALE SODDISFAZIONE SUL TOTALE	89,87%																																	

LEGENDA
OTTIMO - 4
BUONO - 3
SUFFICIENTE - 2
INSUFFICIENTE - 1

OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI
1. migliorare la cortesia del personale e del servizio

COMMENTO ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione del cliente è ad oggi continuamente monitorata con esito positivo attraverso i questionari di soddisfazione cliente. Tali modelli sono situati nella sala d'attesa ed i dati vengono raccolti e monitorati dal RGQ in sede di riesame. La presente analisi fa riferimento ai questionari raccolti nell'anno 2022 e nel mese di gennaio 2023. Sono stati raccolti circa 30 questionari su un totale di accessi ci circa 300 pazienti pari al 10%. Dall'analisi emerge un giudizio positivo degli utenti. Non ci sono stati reclami da parte dei clienti.

L'analisi di tali informazioni consente di avere una visione globale e continuativa nel tempo della prestazioni qualitative offerte e del grado di soddisfazione del cliente, di conoscere i reali bisogni dei Clienti e di interiorizzarli nei servizi forniti, per recepire le tendenze in atto e le potenziali evoluzioni che dovrebbero garantire la massima soddisfazione del cliente, e se possibile di capire e anticipare le "attese" del Cliente stesso, sia in termini di esigenze che di aspettative ed espletare eventuali azioni di miglioramento nell'erogazione dei servizi.

Dall'analisi dei questionari si è riscontrata una percentuale di soddisfazione molto alta, del 89,87%. Infatti analizzando le risposte, su un massimo di 4 punti, tutte hanno avuto un punteggio medio superiore a 3 punti.

Il risultato positivo dell'analisi della soddisfazione cliente è il frutto di una strategia dell'organizzazione basata sulla competenza e professionalità del proprio personale e dei professionisti che operano presso il centro e sulla comunicazione agli utenti/clienti in maniera chiara ed esaustiva dei servizi e prestazioni offerte anche mediante la Carta dei servizi disponibile presso l'accettazione, oltre alla efficienza delle attrezzature per le prestazioni offerte