

REPORT INDAGINI CUSTOMER'S SATISFACTION 2017 - AMBULATORIALE

La soddisfazione del paziente è un importante indicatore della qualità dell'assistenza. Anche se la soddisfazione degli utenti non è facilmente valutabile, la Direzione Generale, Sanitaria della struttura ed il personale sono interessati del punto di vista dei pazienti, perché tali informazioni possono essere utilizzate per scegliere i modi in cui organizzare e/o rettificare i percorsi assistenziali e le modalità di erogazione del servizio, oltre che migliorare la modalità di informazione e comunicazione.

L'analisi è stata eseguita dall'Ufficio Qualità tramite un questionario anonimo proposto agli **utenti che hanno usufruito dei servizi ambulatoriali**, per rilevare la Qualità percepita dagli stessi ed è stato impostato con domande a risposta chiusa indaganti le seguenti aree:

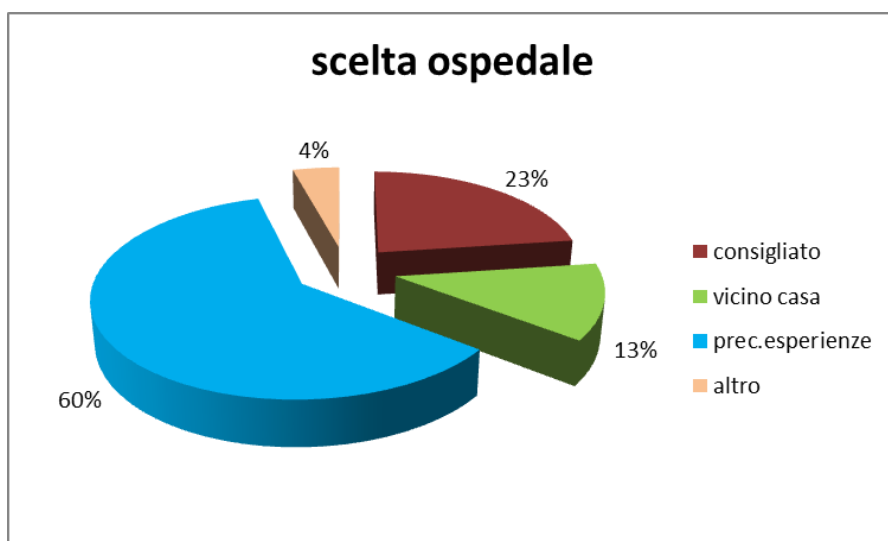
- 1 Il motivo della scelta della struttura
- 2 Modalità e tempi di prenotazione
- 3 Informazioni derivanti dal sito internet
- 4 Ambienti, comfort e igiene
- 5 Rispetto della privacy
- 6 Aspetti relazionali con il personale amministrativo e sanitario
- 7 Livello di soddisfazione generale
- 8 Fidelizzazione
- 9 Aspetti da migliorare

Sono state raccolte **823** schede su **1000** distribuite agli **utenti ambulatoriali** in un periodo di **15 giorni**, di seguito si riportano i grafici con i dati rilevanti emersi.

CAP. 1 – MOTIVO DELLA SCELTA DELLA STRUTTURA

Perché ha scelto di prenotare presso questa struttura?

- Perché consigliato 23%
- Perché vicino casa 12%
- Per precedenti esperienze 60%
- Altro 4%

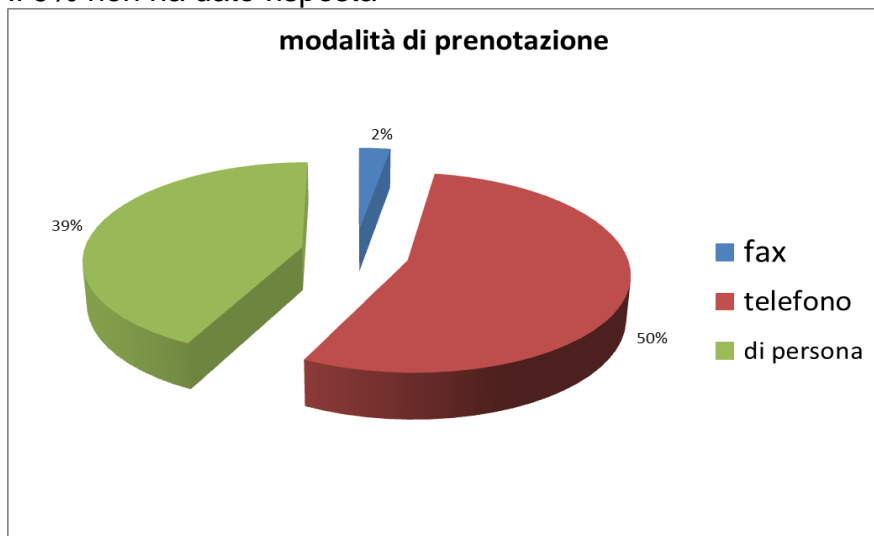


CAP. 2 – MODALITA' E TEMPI DI PRENOTAZIONE

In che modo ha prenotato?

- Tramite fax 2%
- Telefonicamente 50%
- Di persona 39%

Il 9% non ha dato risposta



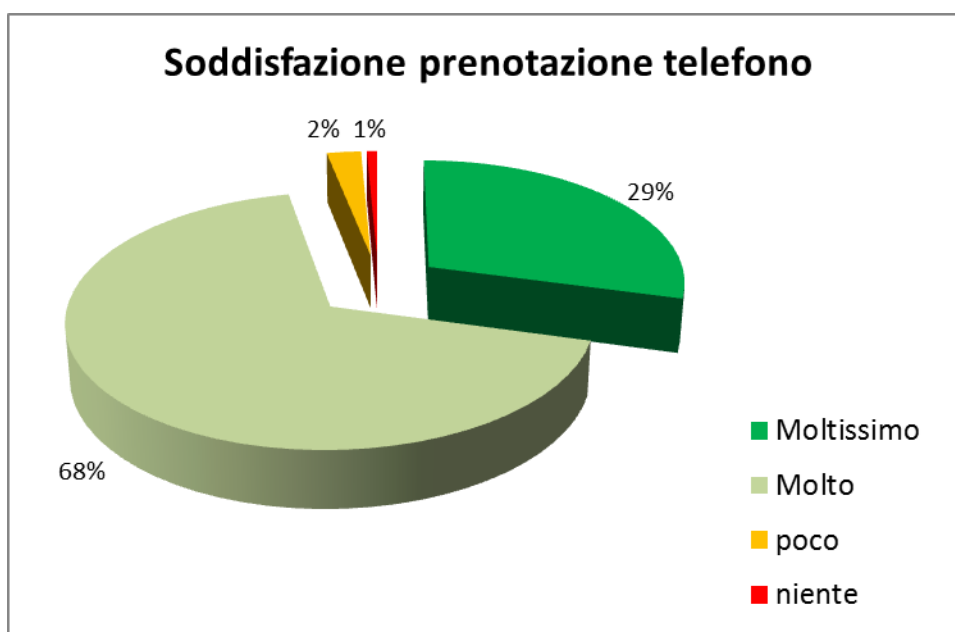
Grado di soddisfazione delle modalità di prenotazione FAX

- Moltissimo 35%
- Molto 65%
- Poco e niente 0%



Grado di soddisfazione delle modalità di prenotazione TELEFONO

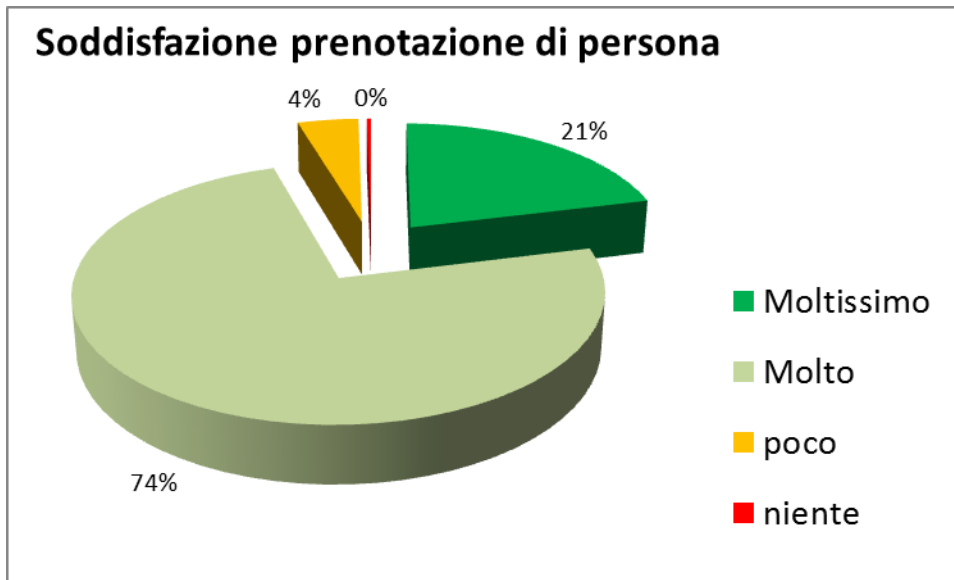
- Moltissimo 29%
- Molto 68%
- Poco 2%
- niente 1%



Grado di soddisfazione delle modalità di prenotazione DI PERSONA

- Moltissimo	21%
- Molto	74%
- Poco	4%
- niente	0%

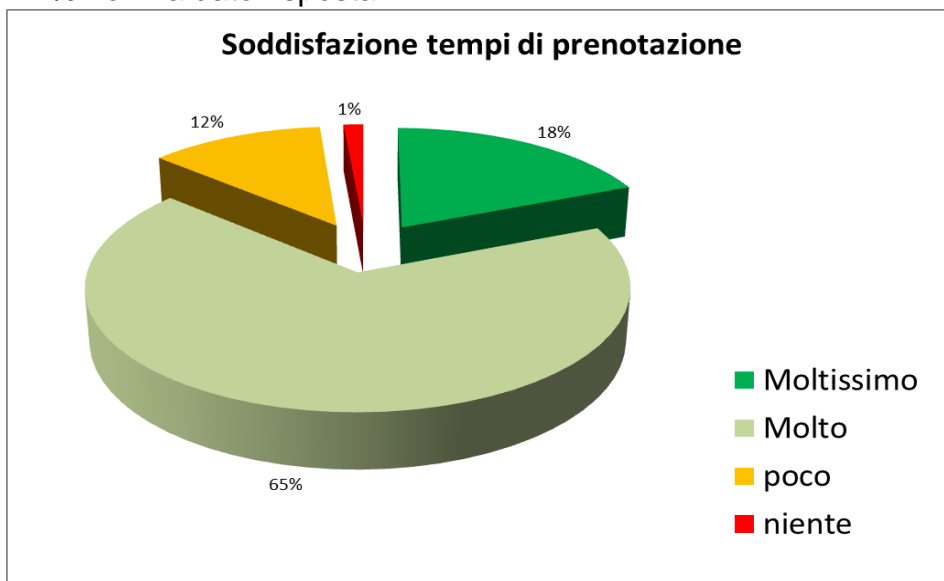
l'1% non ha dato risposta



Grado di soddisfazione sui tempi di prenotazione

- Moltissimo	18%
- Molto	65%
- Poco	12%
- niente	1%

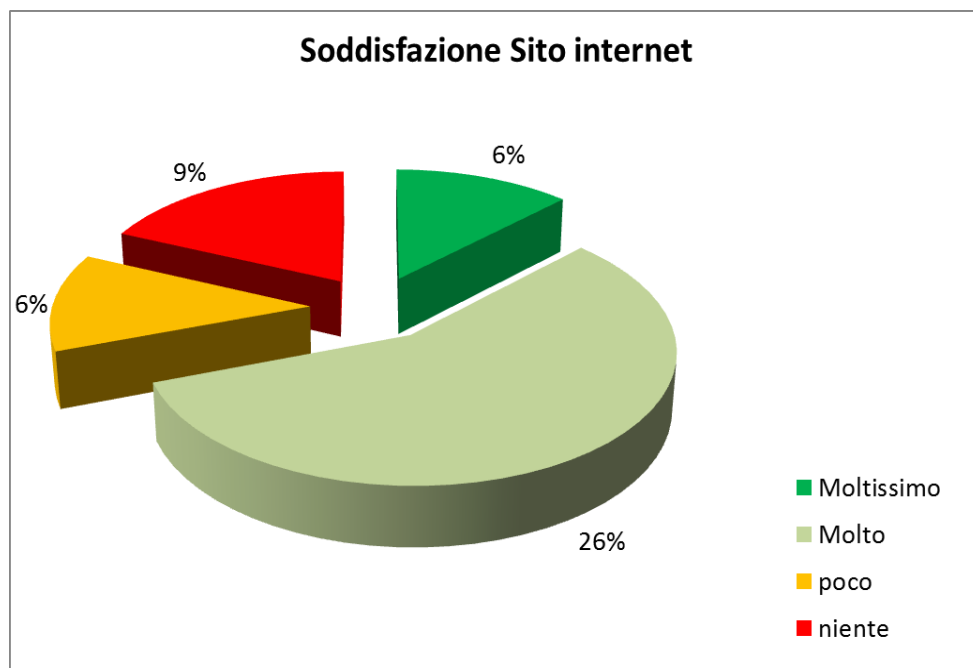
Il 4% non ha dato risposta



CAP 3 - INFORMAZIONI DERIVANTI DAL SITO INTERNET

Se ha consultato il sito Internet ha trovato utilità e praticità nel reperire informazioni?

- Moltissimo	6%
- Molto	26%
- Poco	6%
- niente	9%
- non utilizzato	53%



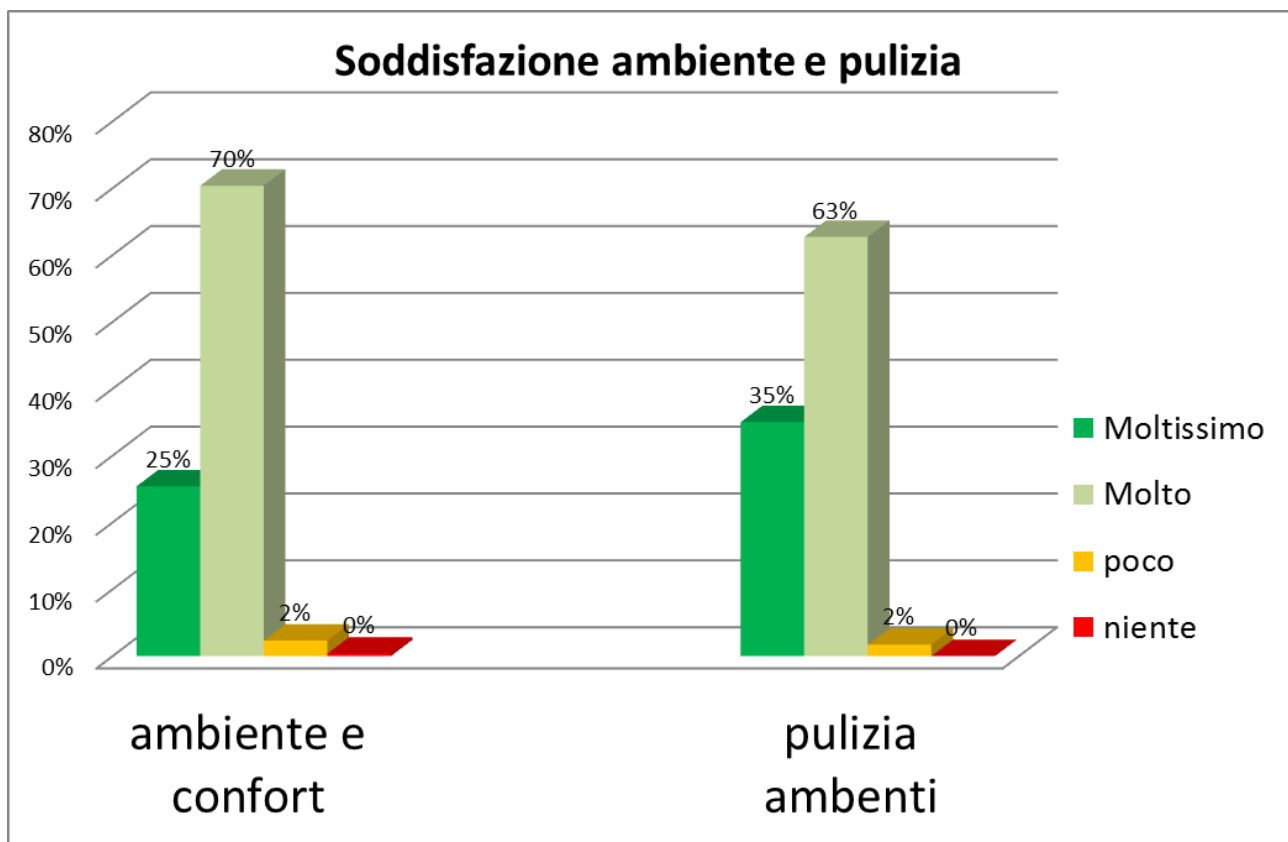
CAP 4 - AMBIENTI, COMFORT E IGIENE

Ritiene soddisfacente l'organizzazione dei servizi (segnaletica, confort, ambiente...)?

- Moltissimo 25%
- Molto 70%
- Poco 2%
- niente 0%
- non risposto 3%

Ritiene la pulizia degli ambienti adeguata?

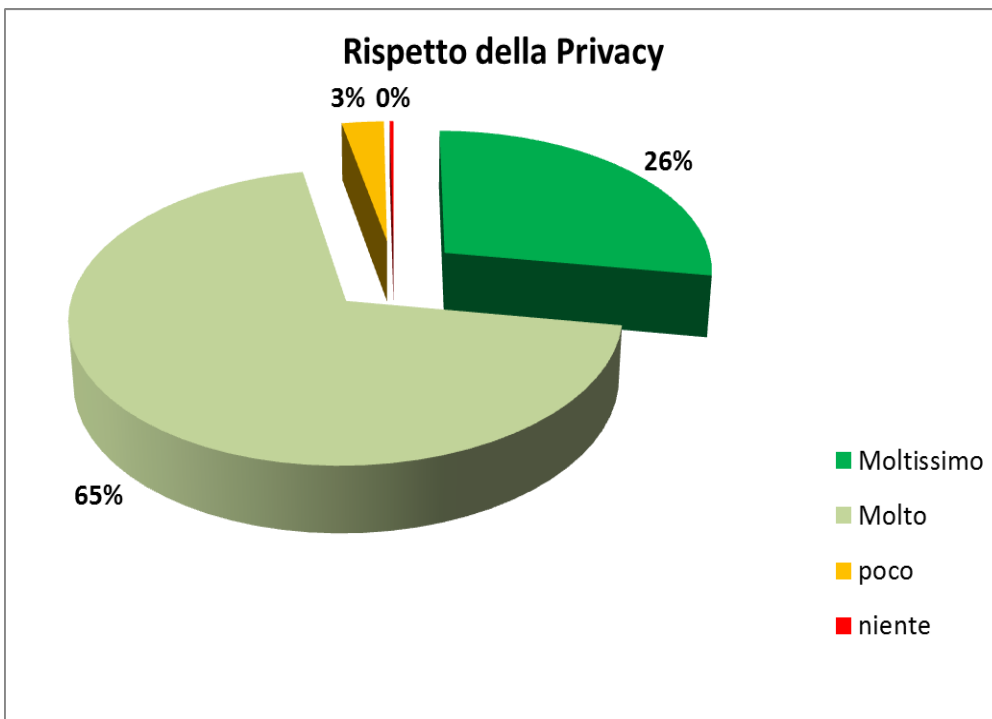
- Moltissimo 35%
- Molto 63%
- Poco 2%
- niente 0%



CAP 5 - RISPETTO DELLA PRIVACY

La struttura garantisce la Privacy?

- Moltissimo	26%
- Molto	65%
- Poco	3%
- niente	0%
- non risposto	6%



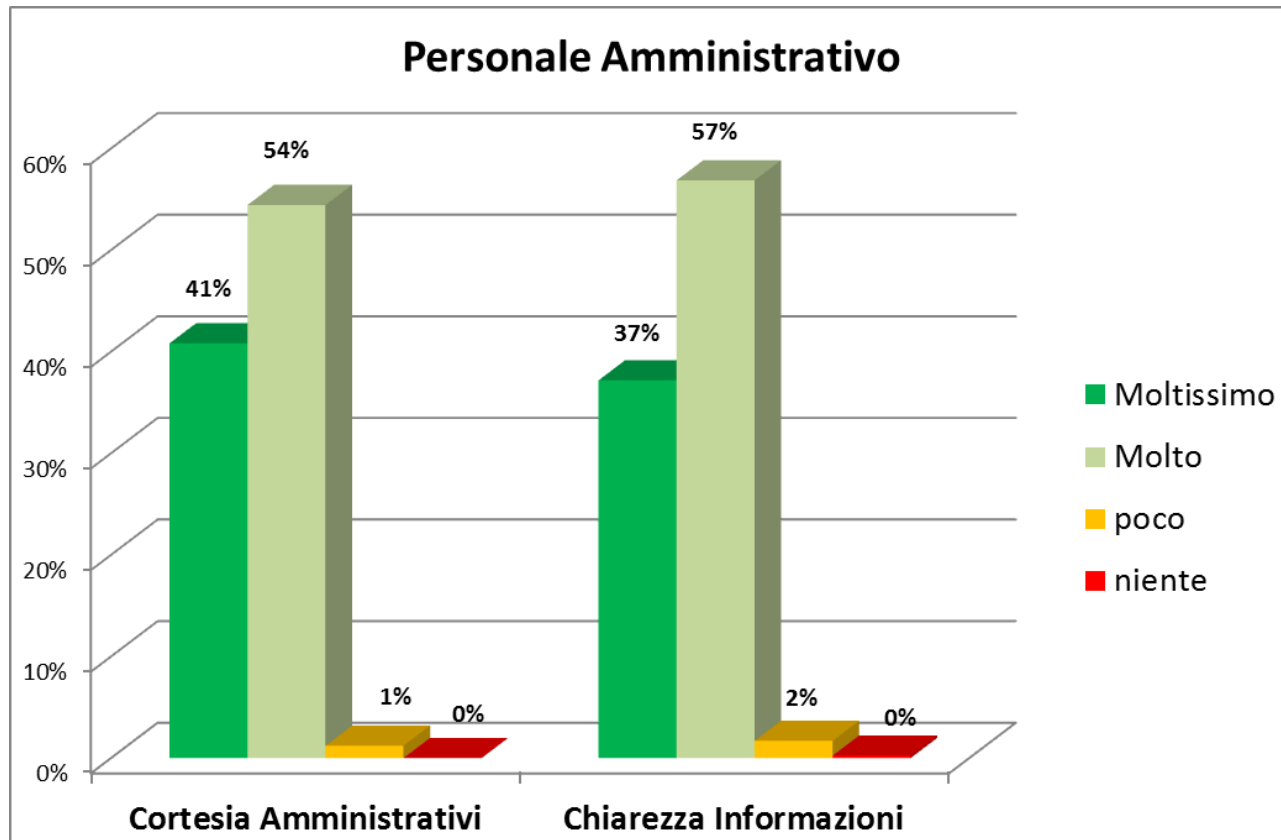
CAP 6 ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE AMMINISTRATIVO e SANITARIO

Gli operatori amministrativi sono stati cortesi e disponibili?

- Moltissimo 41%
- Molto 54%
- Poco 1%
- niente 0%
- non risposto 4%

Gli operatori amministrativi le hanno fornito con chiarezza le informazioni relative alla prestazione?

- Moltissimo 37%
- Molto 57%
- Poco 2%
- niente 0%
- non risposto 4%



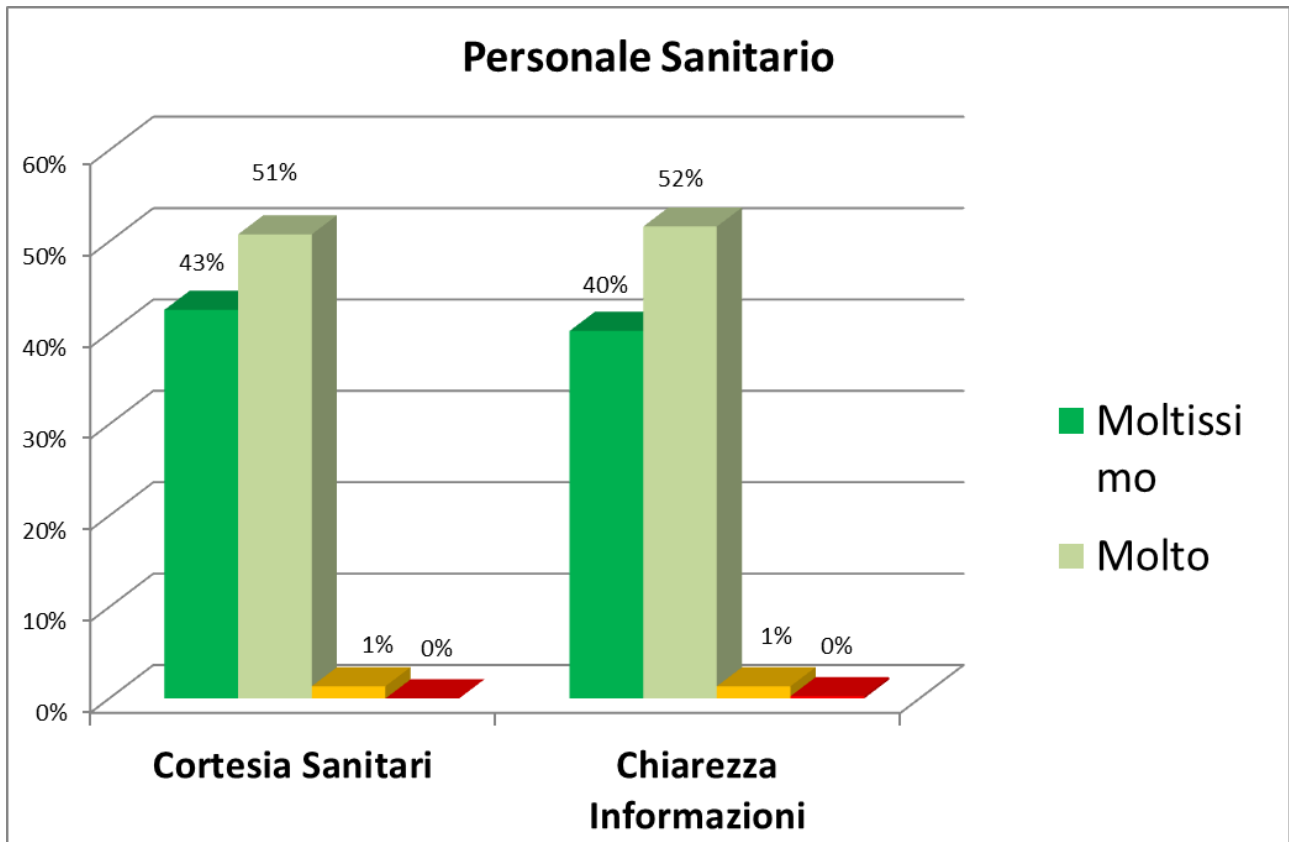
ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE SANITARIO

Gli operatori sanitari sono stati cortesi e disponibili?

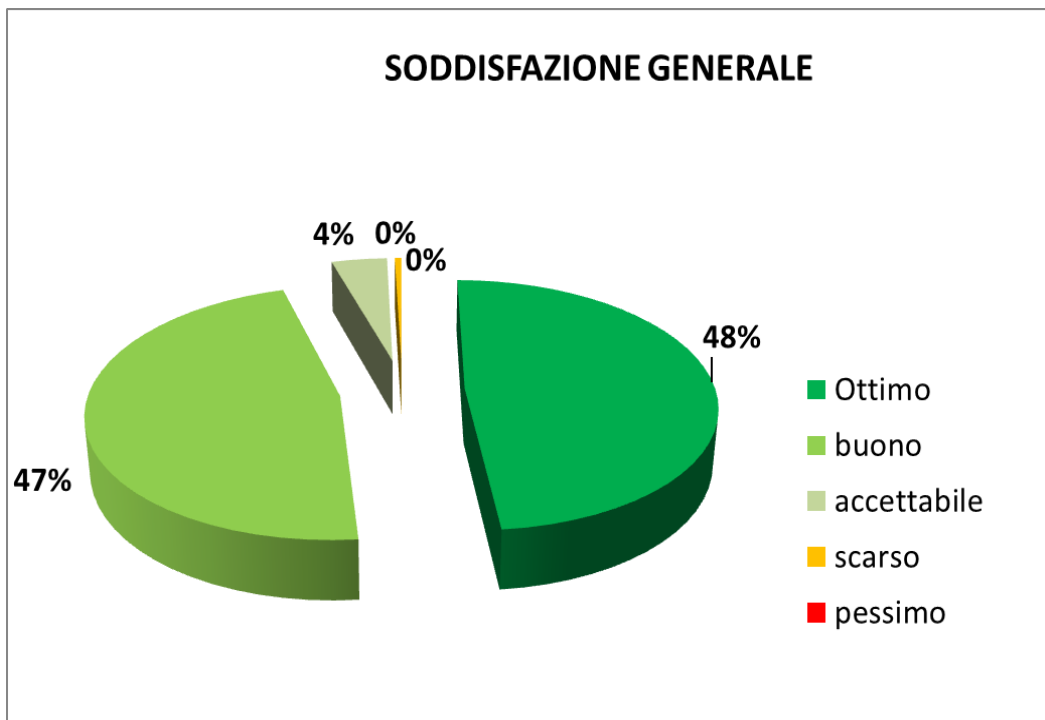
- Moltissimo 43%
- Molto 51%
- Poco 1%
- niente 0%
- non risposto 5%

Gli operatori sanitari le hanno fornito con chiarezza le informazioni prima e dopo la prestazione?

- Moltissimo 40%
- Molto 52%
- Poco 1%
- niente 0%
- non risposto 7%



CAP 7 - LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE



CAP 8 - FIDELIZZAZIONE

Ritornerebbe nella nostra struttura?

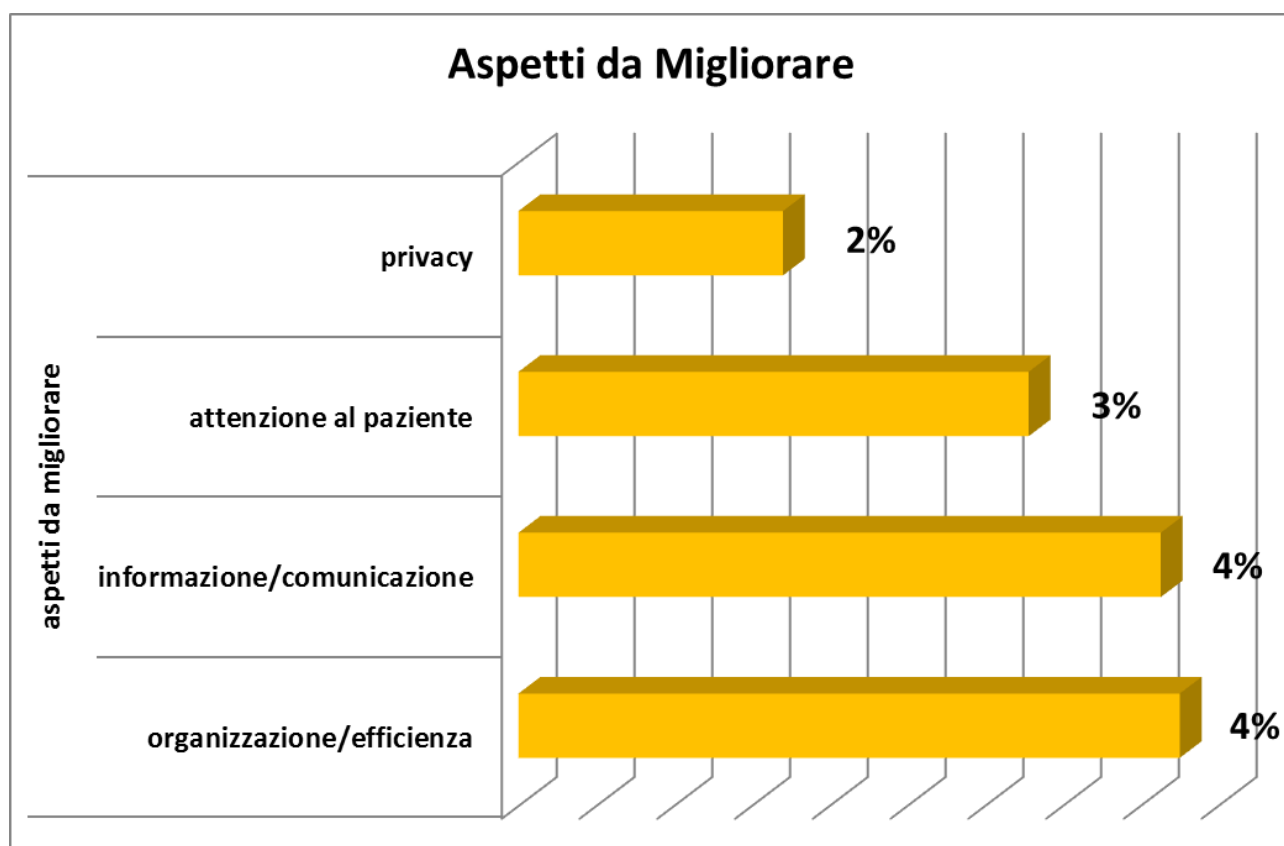
- Si 99%
- No 1%



CAP - 9 ASPETTI DA MIGLIORARE

Quali aspetti ritiene che la struttura possa migliorare?

- Privacy 2%
- Attenzione al Paziente 3%
- Informazione/Comunicazione 4%
- Organizzazione ed efficienza 4%



CONCLUSIONI

Il questionario permette solo una valutazione sintetica della qualità percepita delle cure, tuttavia l'opinione sull'esperienza vissuta dai pazienti può fornire informazioni importanti su tutti i processi correlati all'assistenza (prenotazione, personale amministrativo e sanitario, comunicazione e informazione ...)

Alla luce dell'analisi effettuata è stata rilevata qualche criticità sui tempi di attesa di erogazione delle prestazioni rispetto ad altre strutture (13% poco soddisfacenti).

Un altro aspetto critico ha riguardato la ricerca di informazioni attraverso il consulto del sito internet (15% poco o niente soddisfatto) ma il 53% non ha risposto, pertanto non è possibile una valutazione adeguata.

A fronte comunque della percentuale rilevata non soddisfatta, si provvederà all'adeguamento del Sito Internet al fine di renderlo più agevole e di immediata interpretazione, inoltre verrà data la possibilità di prenotare le prestazioni direttamente on line o tramite un' APP per smartphone, tablet e PC scaricabile gratuitamente.

Nonostante il campione analizzato possa essere ritenuto sufficiente, a fronte dei passaggi registrati nel periodo indagato, per migliorare ulteriormente la rilevazione dei dati si potrebbe prevedere la possibilità di somministrare il questionario attraverso il sistema informatico aumentando così il numero di rispondenti ed il periodo di indagine.