

Report Valutazione della soddisfazione Utenti e dei Reclami 2023

1.

Radiodiagnostica

A fronte dell'analisi dei questionari di gradimento per il settore **Diagnostica**, compilati dai pazienti che hanno effettuato esami diagnostici/specialistici, si evince un elevato grado di soddisfazione della qualità percepita dai nostri pazienti relativo all'attività di assistenza e prestazioni:

	2023
Accessibilità alla struttura	82,1%
Atteggiamento professionale da parte degli operatori dell'Accettazione	92,9%
Cortesia e disponibilità degli operatori dell'Accettazione	93,3%
Chiarezza delle informazioni fornite dal personale	96,4%
Comfort della sala attesa	96,4%
Rispetto della privacy	92,9%
Atmosfera e relazioni umane nel Centro	92,9%
Professionalità e disponibilità da parte dei tecnici	92,6%
Professionalità e disponibilità da parte dei medici	88,5%
Riservatezza del personale medico e tecnico	96,6%
Igiene degli ambienti e dei servizi	96,3%
Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni	71,4%
Tempi di attesa per l'esecuzione dell'esame	85,2%
Tempi di consegna dei referti	82,1%

Valutazione gradimento medio: **91 %**

Valutazione complessiva del servizio: **100%**

Ritorno alla struttura: **100 %** di quelli che hanno espresso valutazione per questo parametro.

La soddisfazione dei clienti viene valutata positivamente anche in base all'assenza di reclami e all'apprezzamento verbale da parte dei pazienti e dei medici che affluiscono alla struttura circa il servizio offerto dal Centro.

Nel corso del primo trimestre 2023 sono stati rilevati 2 reclami sulle recensioni web da parte dei pazienti né di osservazioni particolarmente significative e degne di attenzione che sono stati oggetto di attenzione da parte della Direzione Sanitaria con comunicazione al paziente.

Il nostro obiettivo per il 2023 è di riuscire mantenere i buoni livelli raggiunti facendo percepire all'Utenza un servizio sempre migliore.

2. Fisioterapia

Per il settore **Fisioterapia** l'analisi dei questionari di gradimento, compilati dai pazienti, fa registrare un elevato grado di soddisfazione della qualità percepita:

	2023
Accoglienza ricevuta nel nostro centro	100,0%
Tempi d'attesa per l'erogazione del servizio	81,8%
Puntualità nell'effettuazione delle terapie	63,6%
Assistenza e professionalità del personale	90,9%
Rispetto dovuto alla Sua persona	100,0%
Igiene, ambienti e servizi	72,7%
Orari di apertura	72,7%
Prestazione ricevuta	100,0%
Comfort della sala attesa	72,7%
Rispetto della privacy	81,8%

Valutazione gradimento medio: **83,6%**

Segnalazioni:

Personale in reception dedicata
Sala attesa dedicata
Parcheeggio dedicato

Dalle segnalazioni e suggerimenti dei nostri pazienti si evidenzia una richiesta di sala attesa e personale di reception dedicata alla sezione di Fisioterapia.

Tale segnalazioni rispecchiano il risultato del questionario relativamente al comfort della sala attesa.

In conclusione dall'analisi condotta non risultano problematiche di rilievo da porre all'attenzione della Direzione.

All'attenzione della Direzione non risultano pervenuti reclami per il 2023.

3. Ulteriori indicatori

Recensioni web tramite sito: risultato **3,7 / 5**

Campobasso 19 Luglio 2023

Domenico e Francesco POTITO s.r.l.
Sede: Via ... 25
C.F. ... 030706

Report Valutazione della soddisfazione Utenti e dei Reclami 2023

1.

Radiodiagnostica

A fronte dell'analisi dei questionari di gradimento per il settore **Diagnostica**, compilati dai pazienti che hanno effettuato esami diagnostici/specialistici, si evince un elevato grado di soddisfazione della qualità percepita dai nostri pazienti relativo all'attività di assistenza e prestazioni:

	2023
Accessibilità alla struttura	82,1%
Atteggiamento professionale da parte degli operatori dell'Accettazione	92,9%
Cortesia e disponibilità degli operatori dell'Accettazione	93,3%
Chiarezza delle informazioni fornite dal personale	96,4%
Comfort della sala attesa	96,4%
Rispetto della privacy	92,9%
Atmosfera e relazioni umane nel Centro	92,9%
Professionalità e disponibilità da parte dei tecnici	92,6%
Professionalità e disponibilità da parte dei medici	88,5%
Riservatezza del personale medico e tecnico	96,6%
Igiene degli ambienti e dei servizi	96,3%
Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni	71,4%
Tempi di attesa per l'esecuzione dell'esame	85,2%
Tempi di consegna dei referti	82,1%

Valutazione gradimento medio: **91 %**

Valutazione complessiva del servizio: **100%**

Ritorno alla struttura: **100 %** di quelli che hanno espresso valutazione per questo parametro.

La soddisfazione dei clienti viene valutata positivamente anche in base all'assenza di reclami e all'apprezzamento verbale da parte dei pazienti e dei medici che affluiscono alla struttura circa il servizio offerto dal Centro.

Nel corso del primo trimestre 2023 sono stati rilevati 2 reclami sulle recensioni web da parte dei pazienti né di osservazioni particolarmente significative e degne di attenzione che sono stati oggetto di attenzione da parte della Direzione Sanitaria con comunicazione al paziente.

Il nostro obiettivo per il 2023 è di riuscire mantenere i buoni livelli raggiunti facendo percepire all'Utenza un servizio sempre migliore.

2. Fisioterapia

Per il settore **Fisioterapia** l'analisi dei questionari di gradimento, compilati dai pazienti, fa registrare un elevato grado di soddisfazione della qualità percepita:

	2023
Accoglienza ricevuta nel nostro centro	100,0%
Tempi d'attesa per l'erogazione del servizio	81,8%
Puntualità nell'effettuazione delle terapie	63,6%
Assistenza e professionalità del personale	90,9%
Rispetto dovuto alla Sua persona	100,0%
Igiene, ambienti e servizi	72,7%
Orari di apertura	72,7%
Prestazione ricevuta	100,0%
Comfort della sala attesa	72,7%
Rispetto della privacy	81,8%

Valutazione gradimento medio: **83,6%**

Segnalazioni:

Personale in reception dedicata
Sala attesa dedicata
Parcheeggio dedicato

Dalle segnalazioni e suggerimenti dei nostri pazienti si evidenzia una richiesta di sala attesa e personale di reception dedicata alla sezione di Fisioterapia.

Tale segnalazioni rispecchiano il risultato del questionario relativamente al comfort della sala attesa.

In conclusione dall'analisi condotta non risultano problematiche di rilievo da porre all'attenzione della Direzione.

All'attenzione della Direzione non risultano pervenuti reclami per il 2023.

3. Ulteriori indicatori

Recensioni web tramite sito: risultato **3,7 / 5**

Campobasso 19 Luglio 2023

Domenico e Francesco POTITO s.r.l.
Via ... 25
86100 ...
C.F. ... 030706