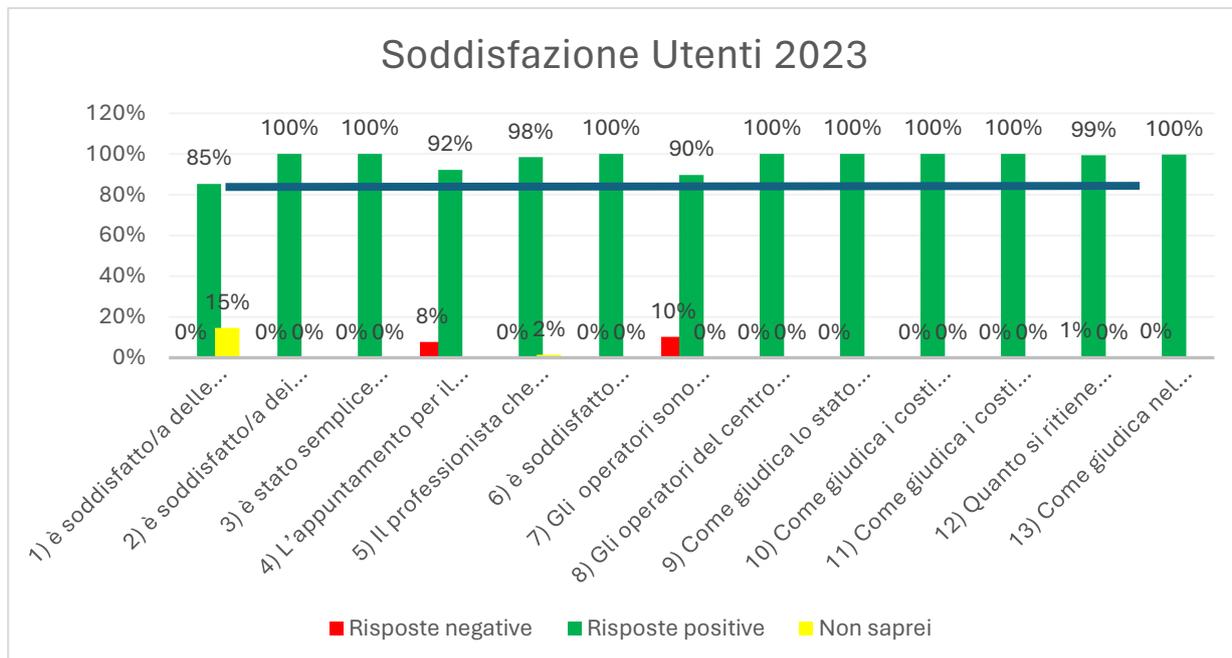


Analisi della soddisfazione degli utenti 2023

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2023:

	Risposte negative	Risposte positive	Non Saprei
1) è soddisfatto/a delle spiegazioni fornite dal nostro personale sulle prestazioni erogate?	0%	85%	15%
2) è soddisfatto/a dei tempi di attesa per usufruire delle terapie e/o delle visite specialistiche?	0%	100%	0%
3) è stato semplice prenotare il trattamento e/o la prestazione sanitaria?	0%	100%	0%
4) L'appuntamento per il trattamento e/o la prestazione sanitaria a cui fa riferimento, è stato spostato o rimandato ad altra data dal centro medico?	8%	92%	
5) Il professionista che l'ha seguita nel suo percorso ha soddisfatto le sue aspettative?	0%	98%	2%
6) è soddisfatto dell'organizzazione fornita dalla nostra struttura (orari, personale, ecc)?	0%	100%	0%
7) Gli operatori sono puntuali nell'erogazione del servizio?	10%	90%	0%
8) Gli operatori del centro medico sono disponibili all'ascolto?	0%	100%	0%
9) Come giudica lo stato di pulizia dei locali?	0%	100%	
10) Come giudica i costi delle terapie e/o prestazioni sanitarie fornite?	0%	100%	0%
11) Come giudica i costi delle visite specialistiche?	0%	100%	0%
12) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio fornito dal nostro centro medico?	1%	99%	0%
13) Come giudica nel complesso la qualità dei servizi offerti?	0%	100%	



Dalle rilevazioni effettuate tramite i questionari in forma anonima disponibili presso la struttura, sono emerse valutazioni nel complesso molto positive. In particolare, l'utenza ha espresso i massimi punteggi per gli aspetti relativi all'organizzazione del servizio (liste di attesa, modalità di prenotazione, accoglienza); unico aspetto che ha ottenuto un punteggio minore (seppur ampiamente positivo) è la puntualità nell'erogazione delle prestazioni. Ciò è stato probabilmente dovuto a ritardi fisiologici nell'erogazione delle prestazioni; pertanto, non si ritiene di dover attuare alcuna azione correttiva.

Anche gli orari di apertura della struttura e la pulizia dei locali ottengono punteggi positivi.

Dato indicativo circa il gradimento dei servizi erogati è il ritorno di utenti che hanno usufruito delle prestazioni del Centro per effettuare ulteriori e differenti prestazioni (121 utenti ritornati).

Si è ritenuto opportuno approfondire le cause delle risposte "non saprei" alla domanda relativa alle informazioni ricevute; il dato è indicativo di una potenziale criticità riguardo le modalità della trasmissione delle informazioni ai pazienti, nonché della verifica dell'effettivo recepimento delle informazioni stesse.

Reclami e segnalazioni

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti 3 Reclami, immediatamente e correttamente trattati.

Due di essi sono stati ritenuti evidentemente infondati, la qual cosa è stata comunicata all'utente, che ha ricevuto adeguate spiegazioni in merito; il terzo reclamo, riguardante la temperatura della stanza, è stato ritenuto fondato e risolto mediante un tempestivo aumento della temperatura.