

## Report Valutazione della soddisfazione Utenti e dei Reclami 2022

### 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:

|  | <b>2022</b>   |
|--|---------------|
| Accessibilità alla struttura   | <b>82,9%</b>  |
| Atteggiamento professionale da parte degli operatori dell'Accettazione | <b>97,1%</b>  |
| Cortesia e disponibilità degli operatori dell'Accettazione             | <b>97,1%</b>  |
| Chiarezza delle informazioni fornite dal personale                     | <b>100,0%</b> |
| Comfort della sala attesa  | <b>97,1%</b>  |
| Rispetto della privacy   | <b>97,1%</b>  |
| Atmosfera e relazioni umane nel Centro                                 | <b>97,1%</b>  |
| Professionalità e disponibilità da parte dei tecnici                   | <b>97,0%</b>  |
| Professionalità e disponibilità da parte dei medici                    | <b>90,6%</b>  |
| Riservatezza del personale medico e tecnico                            | <b>100,0%</b> |
| Igiene degli ambienti e dei servizi                                    | <b>93,9%</b>  |
| Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni                         | <b>85,3%</b>  |
| Tempi di attesa per l'esecuzione dell'esame                            | <b>87,9%</b>  |
| Tempi di consegna dei referti  | <b>87,5%</b>  |

Valutazione gradimento medio: **93,6 %**

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 2022 non ci sono state manifestazioni di reclami da parte dei pazienti né di osservazioni particolarmente significative e degne di attenzione.

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:

|  | <b>2022</b> |
|--|-------------|
| Accoglienza ricevuta nel nostro centro       | 84,2%       |
| Tempi d'attesa per l'erogazione del servizio | 84,2%       |
| Puntualità nell'effettuazione delle terapie  | 84,2%       |
| Assistenza e professionalità del personale   | 94,7%       |
| Rispetto dovuto alla Sua persona             | 88,9%       |
| Igiene, ambienti e servizi                   | 84,2%       |
| Orari di apertura                            | 88,9%       |
| Prestazione ricevuta                         | 94,7%       |
| Comfort della sala attesa                    | 77,8%       |
| Rispetto della privacy                       | 82,4%       |

Valutazione gradimento medio: 86,4%

Segnalazioni:

|                                 |
|---------------------------------|
| Personale in reception dedicata |
| Sala attesa dedicata            |
| Parcheggio 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 2022.

### **3. Ulteriori indicatori**

Recensioni web tramite sito: risultato **3,6 / 5**

Campobasso 20 Gennaio 2023