SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL	VERIFICA QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE - 2024																																									
DOMANDE QUESTIONARIO SODDISFAZIONE QUANTO SEI SODDISFATTO DI:	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	quest. 31	quest. 32	quest. 33	quest. 34	quest. 35	quest. 36	quest. 37	quest. 38	TOTALE	**% Sodd. PER PUNTO**	**MEDIA AREE**
MODALITà DI ACCESSO E ACCETTAZIONE																																										
La cortesia dell'interlecutore è :	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	131	86%	87%
le infoormazioni ricevute sono :	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	134	88%	
tempi d'attesa :	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3		3	2	3	2	3	4	3	4	3	128	86%	
EROGAZIONE DEL SERVIZIO																																										
Competenza/cortesia del personale amministrativo :	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	137	90%	90%
Competenza/cortesia del medico/fisioterapista :	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	140	92%	
Competenza/cortesia del personale :	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	136	89%	
Come valuta la chirezza del personale medico/sanitario sulle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle prestazioni erogate	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	139	91%	
è soddisfatto delle prestaioni rese :	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	136	89%	
Come giudica la pulizia e l'igene dei locali :	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	137	90%	
RISPETTO DELLA PERSONA																																										
rispetto delle condizioni di fragilità :	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	139	91%	91%
rispetto della privacy e del credo :	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		3	133	90%	
RISCHIO CLINICO																																										
le informazioni relative al rischio clinico sono :	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	137	90%	91%
in caso di evento inatteso, l'assisrenza e gli interventi del personale sono stati :	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	140	92%	
SOMMA PUNTEGGI PER QUESTIONARIO	48	50	47	52	47	52	43	52	46	52	49	44	52	50	49	46	39	39	44	45	42	44	45	46	48	44	47	45	42	48	50	50	43	45	51	50	41	43			
PERCENTUALE SODDISFAZIONE SUL SINGOLO QUESTIONARIO	**92%**	**96%**	**90%**	**100%**	**90%**	**###**	**83%**	**###**	**88%**	**100%**	**94%**	**85%**	**100%**	**96%**	**94%**	**88%**	**75%**	**75%**	**85%**	**87%**	**81%**	**85%**	**87%**	**88%**	**92%**	**85%**	**90%**	**87%**	**88%**	**92%**	**96%**	**96%**	**83%**	**87%**	**98%**	**96%**	**85%**	**83%**			
SOMMA PUNTEGGI	1770																																								
PERCENTUALE SODDISFAZIONE SUL TOTALE	**89,92%**																																								

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

OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI

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 2023 e nel mese di gennaio 2024. Sono stati raccolti circa 38 questionari su un totale di accessi di circa 300 pazienti pari al 13%. 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 89,92%. 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.
Relativmente al Rischio clinico si fa presente che non si sono verificati eventi avversi. L'utente in questo caso si è espresso sulla completezza delle informaziomni ricevute

DATA ANALISI
22/01/2024

Aggiornamento al 12/07/202