

LE INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DEL CLIENTE

Il monitoraggio delle informazioni di ritorno da parte del cliente che pervengono dalla raccolta delle customer satisfaction viene preso in carico in riunioni specifiche.

E' stata revisionata la procedura "PR19 Gestione reclami e customer satisfaction" ancora dicembre 2022.

I questionari di soddisfazione del servizio di degenza vengono regolarmente raccolti a fine ricovero ed elaborati periodicamente (semestralmente)

I questionari di soddisfazione dell'utenza esterna sono stati distribuiti nel mese di giugno come da procedura.

- **Obiettivi Generali: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione utente degente**

CONSIDERAZIONI PRIMO SEMESTRE

Considerazione sull'ampiezza del campione: Rispetto alla precedente analisi (3° quadrimestre 2022) si rileva una maggior redemption di quasi 20 punti percentuali (dal 68,35% al 83,93): migliorano i valori di 1 A (dal 28,75% al 64,69%), migliorano nettamente i valori di 2 A (da 71,43% al 100%) e 2 B (dal 59,68 % al 100%); cala il 3 A (dal 90,00% al 76,92%), e 3 B (dal 89,19% al 73,68).

- Obiettivo sulla soddisfazione 2023: $\geq 80\%$.
 - Risultato primo semestre: nel primo semestre il gradimento è sempre buono e rimane mediamente intorno al 90%
 - Esito: positivo
- Raccomandazioni:** nessuna
- Decisioni del Comitato Qualità: continuare la rilevazione mantenendo i risultati ottenuti

CONSIDERAZIONI SECONDO SEMESTRE

Considerazione sull'ampiezza del campione: rispetto alla precedente analisi (1° semestre 2023) si rileva un calo della redemption di quasi 10 punti percentuali (dal 83,93 % al 72,22%): buoni i valori di 1A (dal 64,29% al 85,71%), calano i valori di 2A (dal 100 % al 96,15%) ; e 2B (dal 100 % al 51,72 %);rimangono invariati i valori di 3A (dal 76,92% al 76,00%), si alzano di 6 punti percentuali i valori di 3B (dal 73,68% al 79,49%).

I risultati rimangono comunque sempre buoni.

- Obiettivo sulla soddisfazione 2023: $\geq 80\%$.
 - Risultato secondo semestre: nel primo semestre il gradimento è sempre buono e rimane mediamente intorno al 90%
 - Esito: positivo
 - Raccomandazioni:** nessuna
 - Decisioni del Comitato Qualità: continuare la rilevazione mantenendo i risultati ottenuti
- **Obiettivi generali: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione per la specialistica ambulatoriale.**

Considerazione sull'ampiezza del campione: si rileva un significativo incremento del ritorno dei questionari_

| Specialità | % raccolta 2022 | n. questionari | n. pazienti | % raccolta 2023 |
|-------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|
| Laboratorio | 5,25 | 137 | 471 | 29,08 |
| Radiologia | 5,97 | 106 | 183 | 57,92 |
| Cardiologia | 15,97 | 149 | 384 | 38,0 |
| Nutrizione | 3,67 | 40 | 201 | 19,9 |
| Psicologia | 40,74 | 12 | 19 | 63,15 |
| Ginecologia | 0 | 4 | 4 | 100 |
| Psichiatria | 15,38 | 10 | 10 | 100 |
| Fisioterapia | 14,81 | 25 | 40 | 62,5 |
| Fisiatria | 1,92 | 37 | 42 | 88,09 |
| Generale | 7,62 | 520 | 1354 | 62,07 |

- Obiettivo sulla soddisfazione 2023: \approx 80%.
 - Risultato : i questionari sono stati distribuiti nel mese di giugno; il risultato viene raggiunto e superato,
 - Esito: positivo
- Raccomandazioni: nessuna**
- Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo anche per il 2024