

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE - 2023

Nel mese di ottobre, come di consueto, sono stati raccolti e analizzati i questionari sulla customer satisfaction.

Vista la maggiore disponibilità dei pazienti/utenti a compilare il questionario “semplificato”, si è scelto di mantenere le medesime modalità utilizzate.

Gli elementi su cui i pazienti hanno espresso il loro parere sono rimasti i sei dello scorso anno:

- accoglienza
- ambiente
- gentilezza
- prenotazioni
- puntualità
- servizio

con rilevazione verde, rosso, giallo:

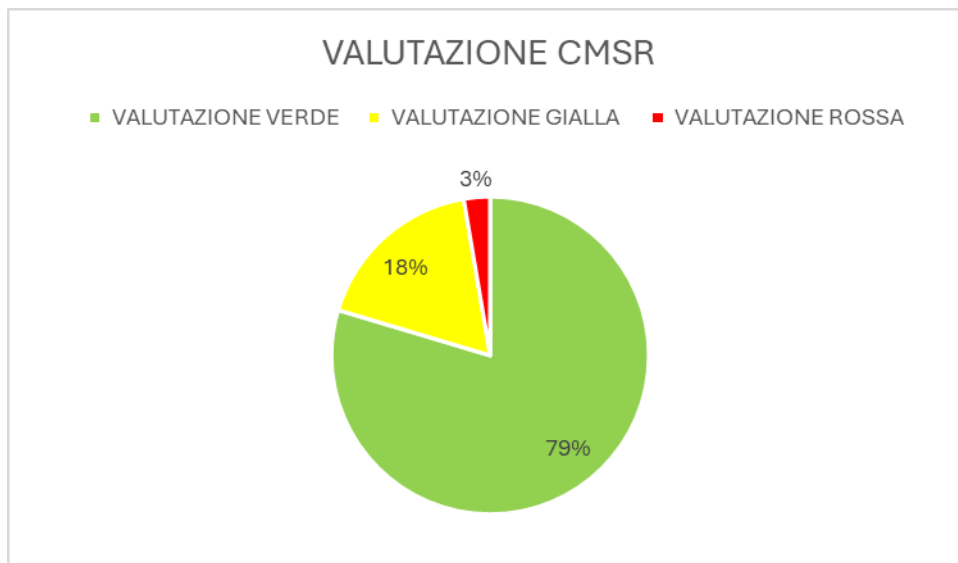
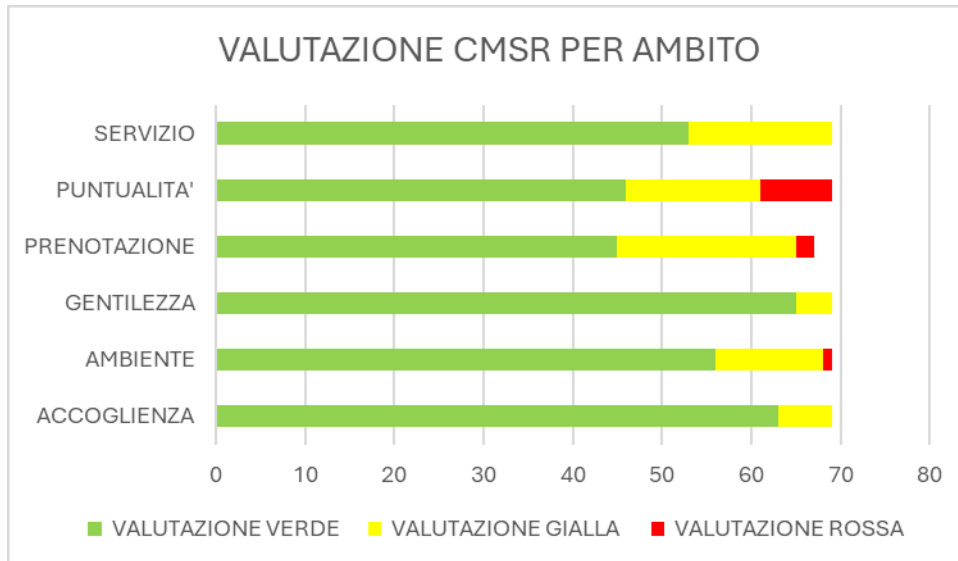


Sono state posizionate 4 urne di raccolta all'interno della struttura: 2 nel piano terra, una vicina al laboratorio analisi e una nella zona ecografia/cardiologia; una nel piano interrato e una in Sanimedica.

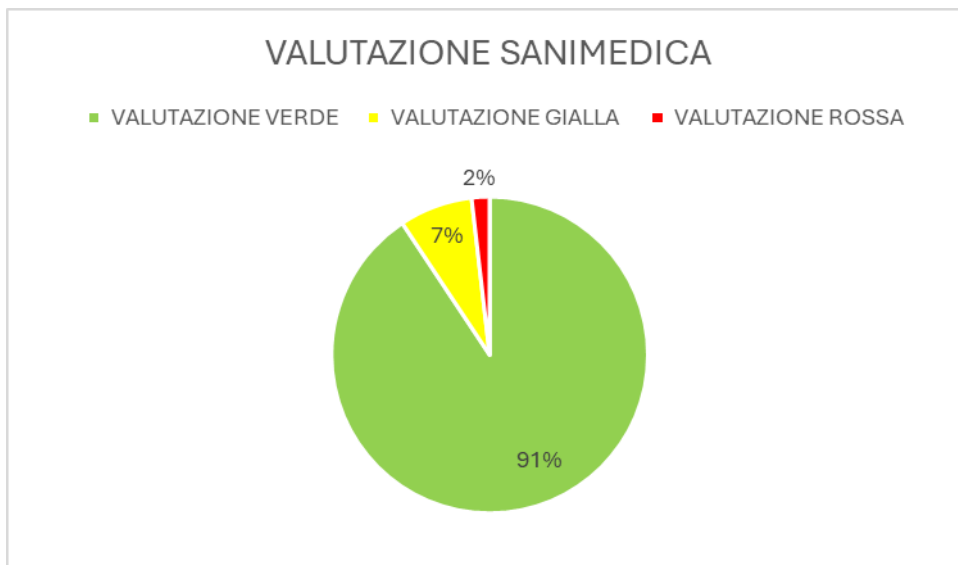
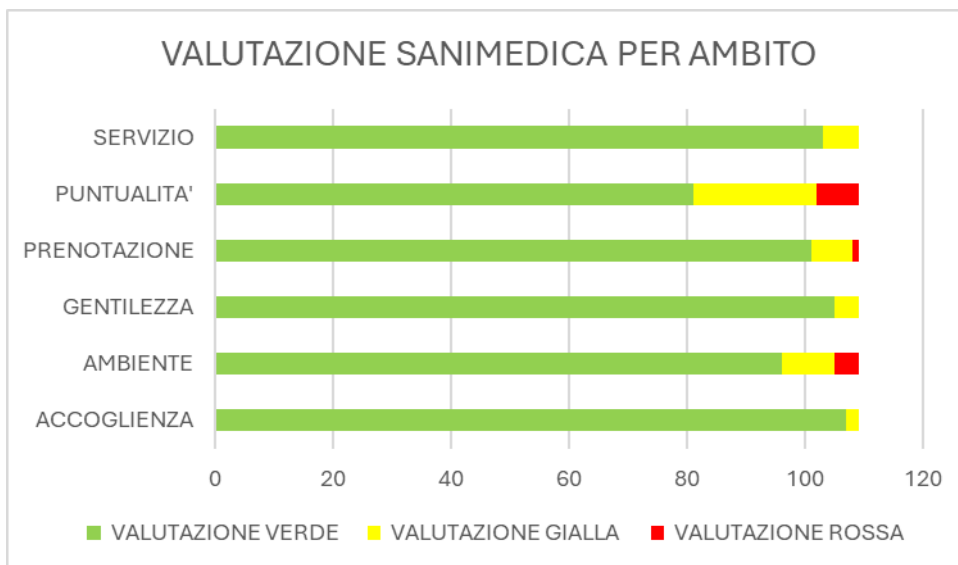
In CMSR sono stati raccolti in totale 69 questionari, in Sanimedica 108.

L'elaborazione è stata effettuata inserendo i dati in un foglio Excel allegato; per descrivere in modo chiaro e più immediato si riportano i grafici elaborati.

CMSR



SANIMEDICA



RISULTATI EMERSI NEL 2023 RISPETTO AL 2022:

Elemento Puntualità: spicca un aumento delle segnalazioni relative alla puntualità in particolare in Sanimedica. Una criticità risultante dalla volontà di soddisfare il crescente aumento di richieste di visite da parte degli utenti e affrontata chiedendo ai medici di aumentare nel possibile le loro disponibilità di agenda.



Elemento ambiente: si conferma la tendenza a considerare l'ambiente come elemento critico da migliorare. Per Sanimedica sono stati realizzati alcuni interventi migliorativi come il rifacimento dei tendaggi ed è in programma la sostituzione del banco accettazione. Il piano terra è stato in parte ritinteggiato e sono in programma altri interventi nel 2024.

Per la Medicina del lavoro è stato utilizzato il questionario dell'anno scorso con dei piccoli aggiornamenti, specifico per questo servizio erogato, sono stati raccolti 87 questionari su è il risultato emerso è ottimo, in particolare il giudizio positivo sulla segreteria in relazione alla disponibilità, cortesia, competenza.

Solo 4 questionari riportano alcune criticità sugli aspetti legati al medico competente, alla documentazione prodotta e in un caso ai prelievi effettuati in Azienda; tali aziende sono state contattate, in alcuni casi effettuate riunioni, in un caso sostituito il medico competente e nel caso dei prelievi riprogrammati con personale interno di CMSR.

Anche per il laboratorio analisi è stato consegnato lo stesso questionario dell'anno scorso e i riscontri, al fi là di un numero relativamente piccolo di utenti, è stato più che positivo sia in relazione al servizio sia per l'atteggiamento di gentilezza e disponibilità del personale.

DATI QUANTITATIVI

Di seguito una panoramica generale della dimensione delle prestazioni erogate da **CMSR** con disaggregazione per tipologia di paziente (convenzionato SSN oppure PRIVATO) e branca specialistica di riferimento

Privato/SSN	Branca	Numero Prestazioni	Valore Economico
SSN	Cardiologia	8.205	€ 443.693
SSN	Radiologia	65.659	€ 8.113.836
SSN	Totale	73.864	€ 8.557.529
Privato	Prestazioni per servizi	3.565	€ 66.701
Privato	Cardiologia	4.417	€ 170.093
Privato	Laboratorio	74.832	€ 398.168
Privato	Radiologia	22.053	€ 2.054.606
Privato	Totale	104.867	€ 2.689.567
GRAND TOTAL		178.731	€ 11.247.096



Infine, una panoramica anche per le prestazioni erogate da Sanimedica disaggregazione per branca specialistica di riferimento

Tipo PZ	Branca Specialistica	Numero Prestazioni	Valore Economico
Privato	ALLERGOLOGIA	368	9.947
Privato	ANGIOLOGIA / FLEBOLOGIA	33	3.995
Privato	CARDIOLOGIA - ECOCARDIO - HOLTER	1.352	76.953
Privato	CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	493	71.166
Privato	CHIRURGIA GENERALE	394	44.539
Privato	CHIRURGIA PLASTICA	50	4.165
Privato	CHIRURGIA VASCOLARE - ANGIOLOGIA	99	26.754
Privato	DERMATOLOGIA	1.520	149.999
Privato	DIABETOLOGIA / ENDOCRINOLOGIA	236	25.558
Privato	DIETOLOGIA	620	57.824
Privato	ECOGRAFIA	1.277	69.951
Privato	LAB. ANALISI	1.842	10.000
Privato	MEDICINA DEL LAVORO	2.772	51.198
Privato	MEDICINA DEL LAVORO	30.809	538.826
Privato	MEDICINA DELLO SPORT	179	8.601
Privato	MEDICINA FISICA E RIABIL. RECUP. E	412	33.373
Privato	MEDICINA GENERALE	499	68.051
Privato	NEFROLOGIA	57	6.870
Privato	NEUROLOGIA	791	121.653
Privato	OCULISTICA	2.635	271.155
Privato	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2.347	247.635
Privato	OSTETRICIA E GINECOLOGIA	4.064	376.103
Privato	OTORINOLARINGOIATRIA	1.027	90.292
Privato	PRV - IMPORT DATI	232	2.249
Privato	PSICHIATRIA	350	29.899
Privato	RADIODIAGNOSTICA	1.209	107.207
Privato	REUMATOLOGIA	259	25.632
Privato	UROLOGIA	1.361	146.950
Totale		57.287	2.676.545