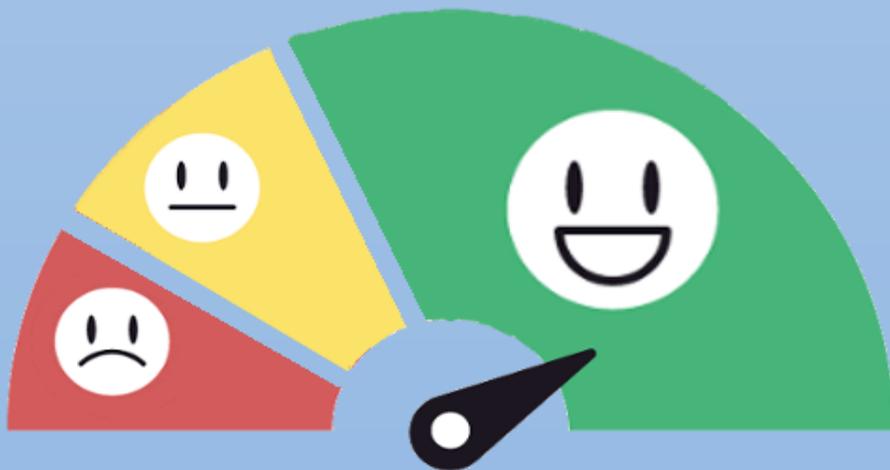




**Clinica San Francesco**



# **CUSTOMER SATISFACTION 2023**



**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI**

### ***Perché misurare la customer satisfaction?***

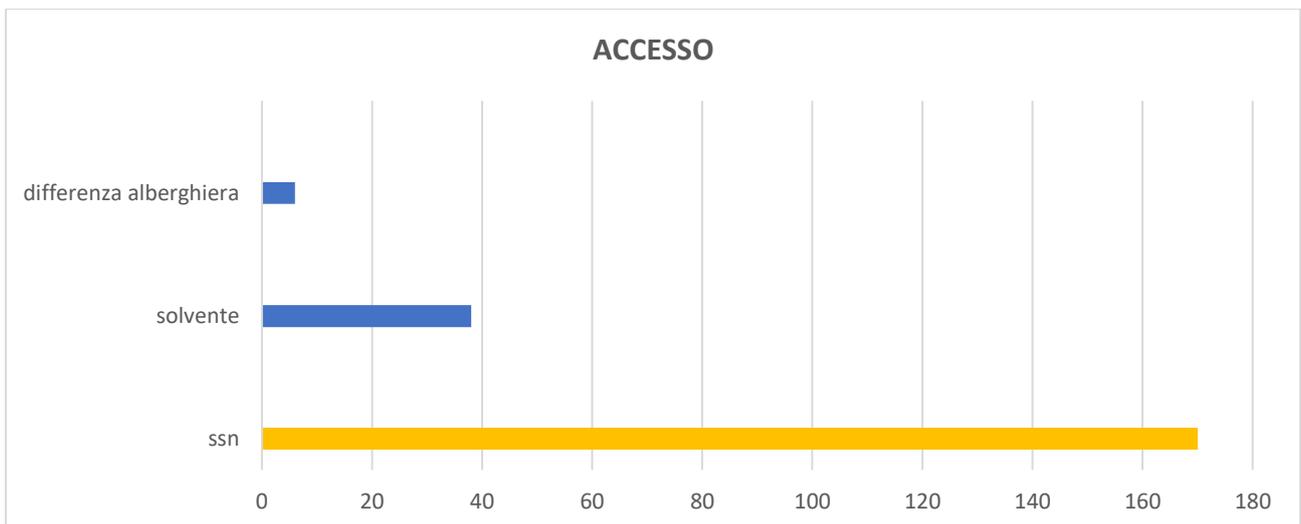
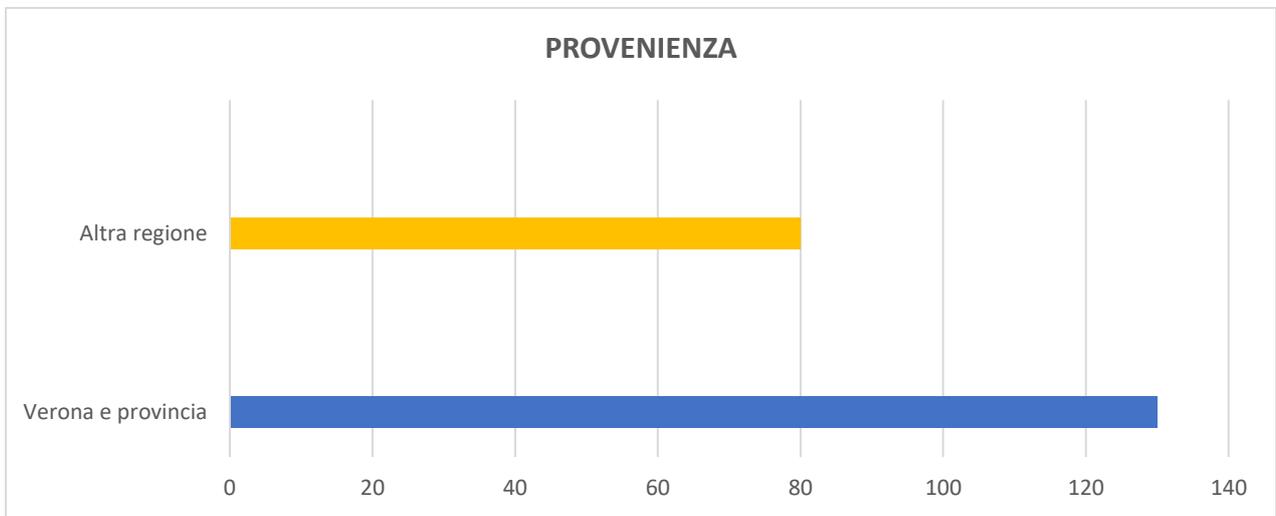
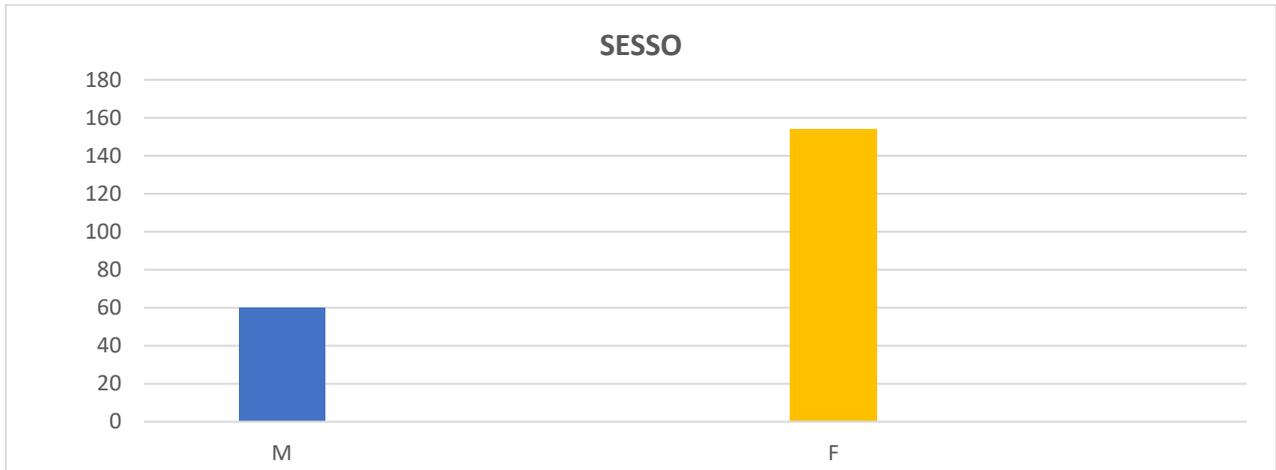
Clinica San Francesco ha implementato un sistema basato sulla compilazione di appositi moduli cartacei per rilevare la soddisfazione dell'utenza.

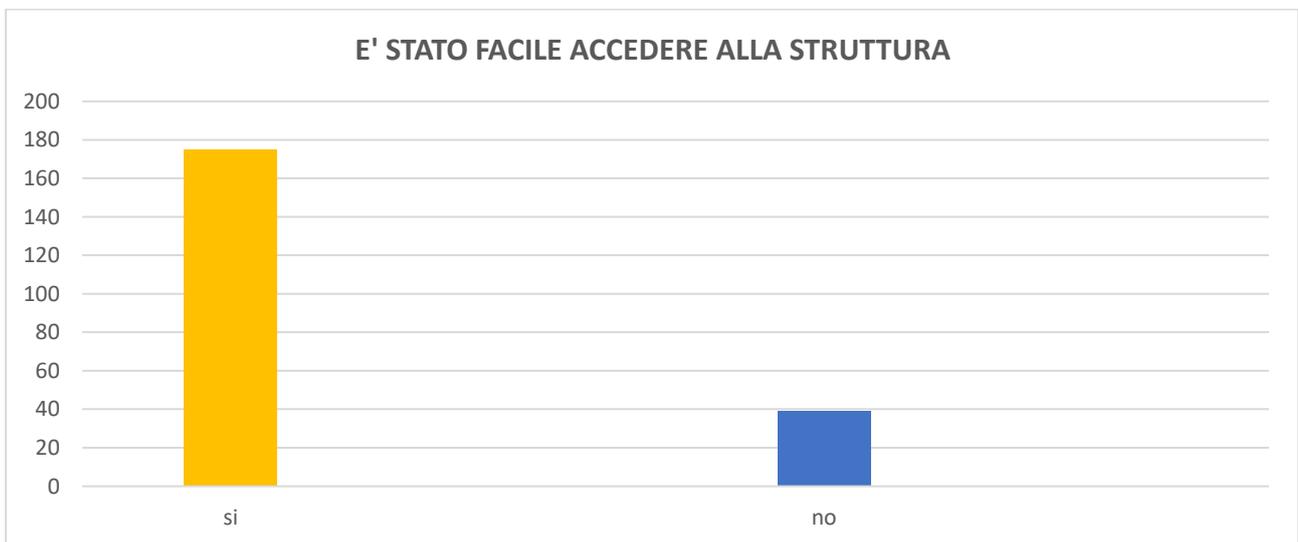
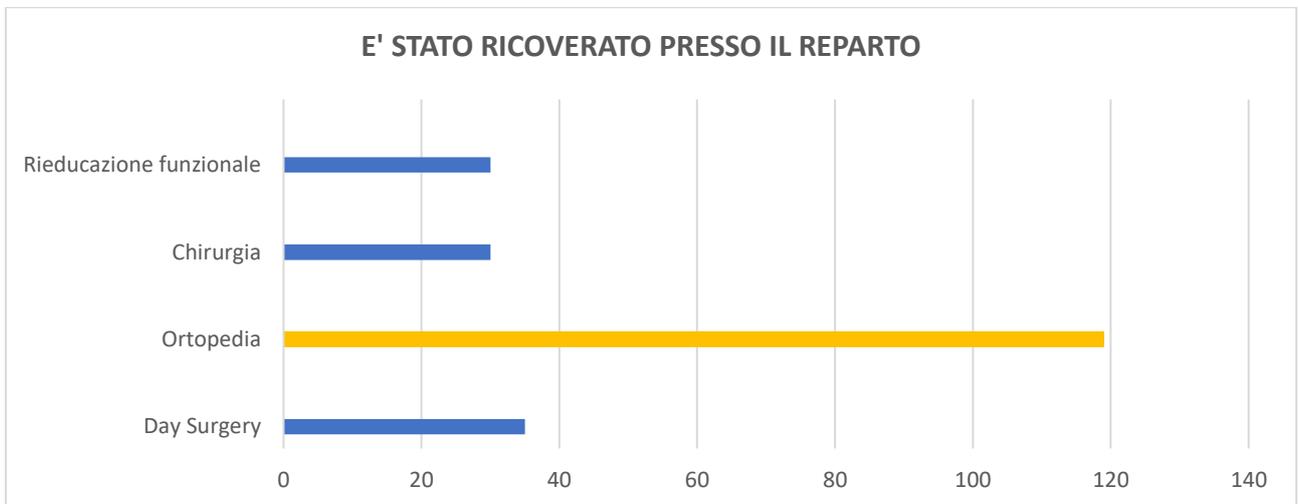
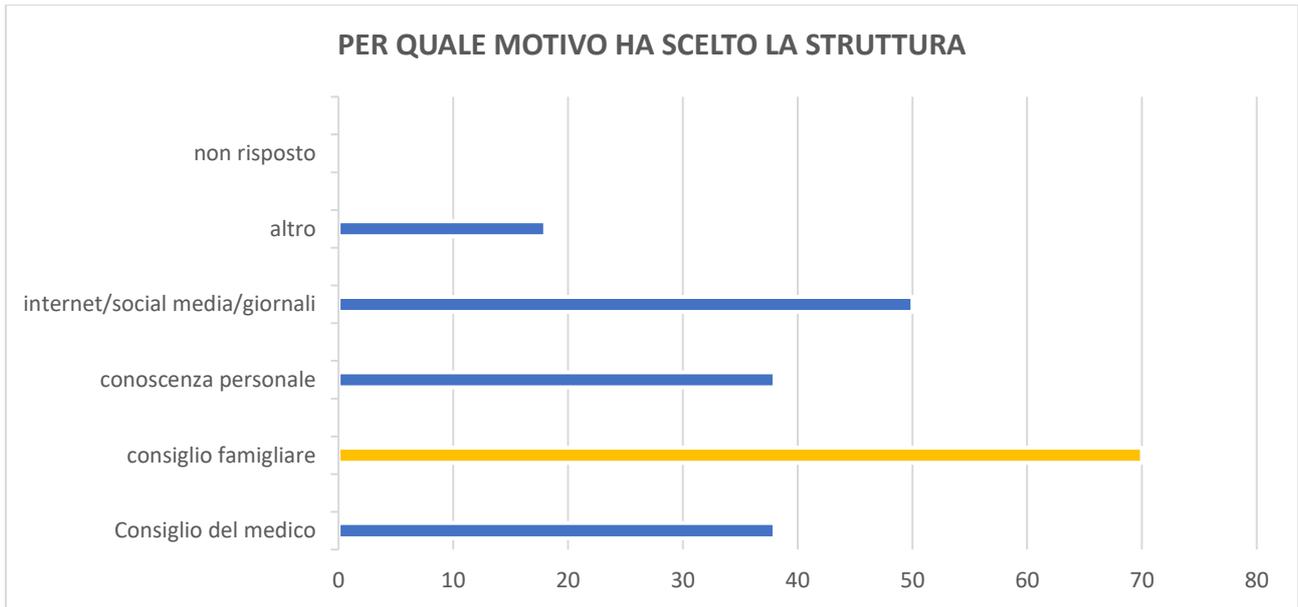
La rilevazione della Customer Satisfaction intesa come indicatore del grado di soddisfazione dei pazienti rispetto alle prestazioni offerte dalla struttura assume uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del cliente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Per la valutazione del grado di soddisfazione, oltre alla segnalazione, reclamo ed encomio, la Clinica ha adottato lo strumento del questionario composto da domande chiuse a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta. I questionari sono relativi all'area del ricovero e ai servizi ambulatoriali suddivisi in due diversi questionari.

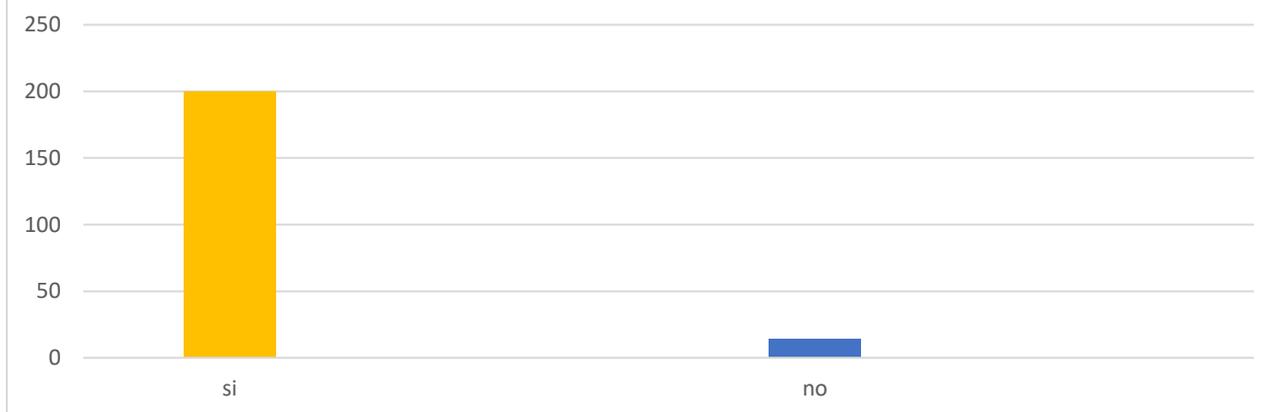
L'analisi dei questionari è importante per monitorare la qualità dell'assistenza erogata ai fini di attuare possibili/eventuali azioni di miglioramento e promuovere una cultura della Qualità "partecipata" che coinvolga tutte le persone interessate nella produzione di un servizio di Qualità (Direzione, operatori, utenti). Il Questionario risulta composto da una prima parte che riporta dati socio demografici (sesso, titolo di studio, nazionalità, professione) del paziente e indica chi compila il questionario (il paziente stesso, un familiare o altro). La seconda parte, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 4 aree tematiche: 1. Accoglienza (cortesia, fiducia, disponibilità del personale sanitario, organizzazione); 2. Trattamento alberghiero; 3. Professionalità del personale- informazioni inerenti alla patologia, consenso informato; 4. Opinione personale del paziente al momento della dimissione riguardo alle sue condizioni di salute. 5. Infine, è stato chiesto alle persone, di esprimere eventuali suggerimenti, utili, ai fini della ricerca, per individuare: aspettative, desideri e bisogni degli utenti coinvolti.

# CUSTOMER DEGENZE

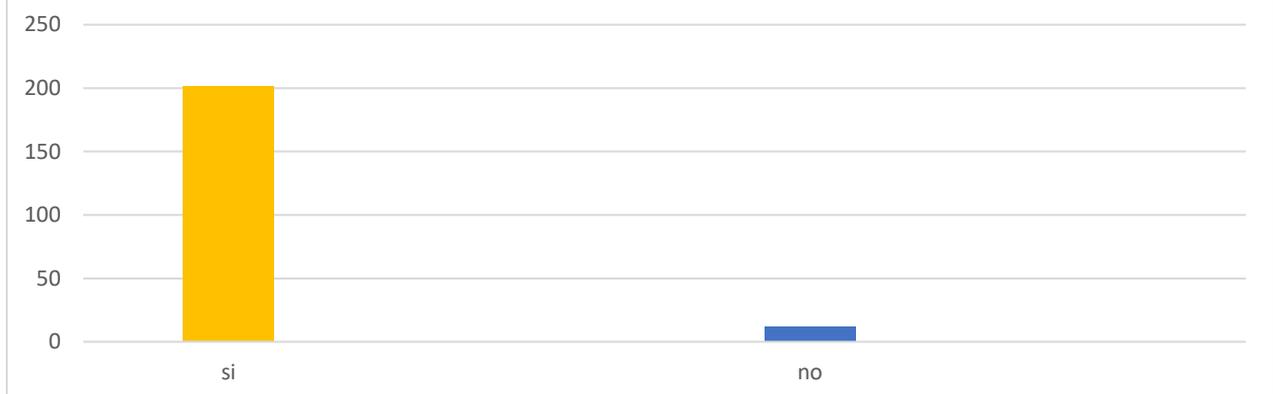




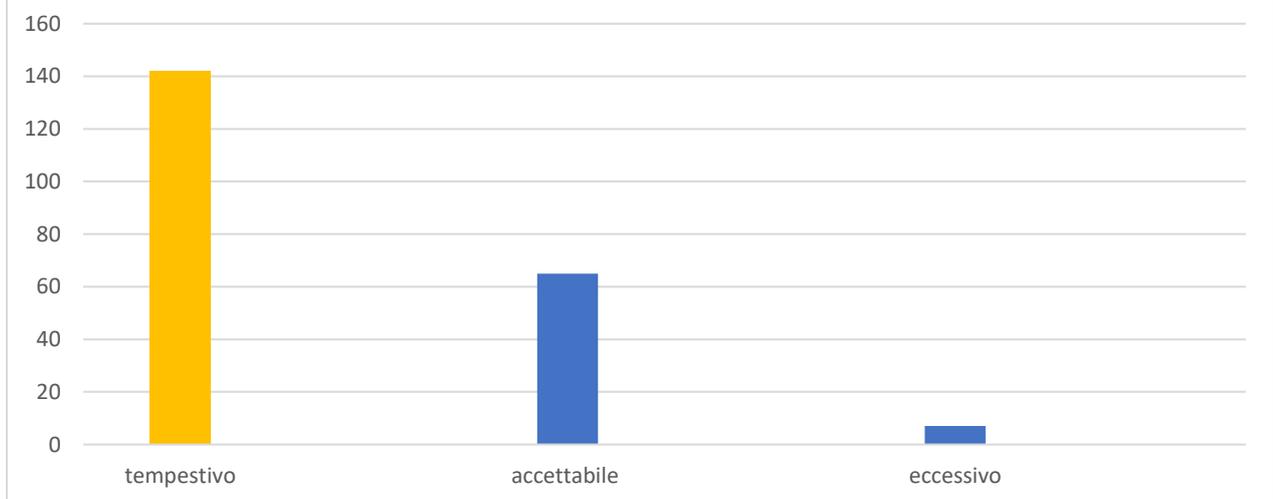
### VI E' ATTENZIONE PER I PORTATORI DI HANDICAP

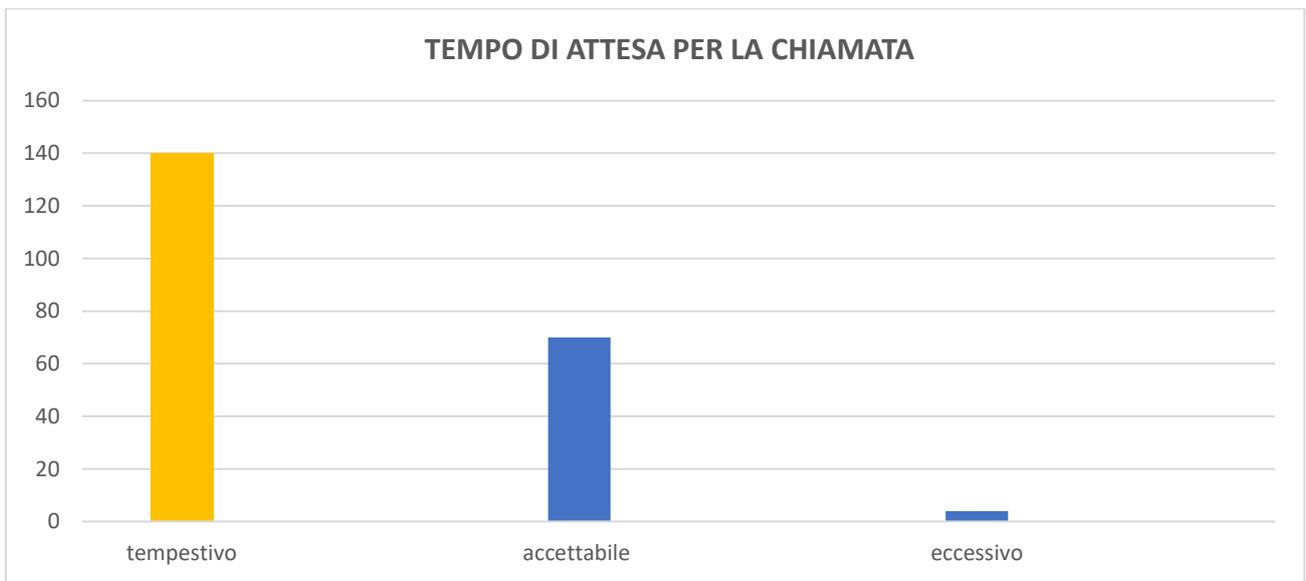


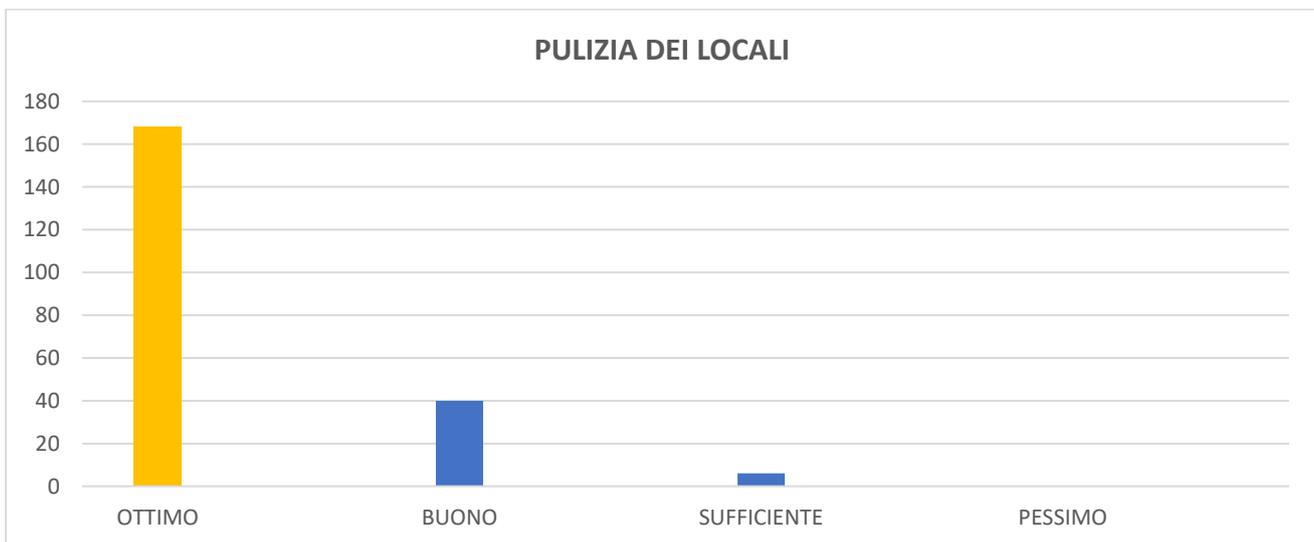
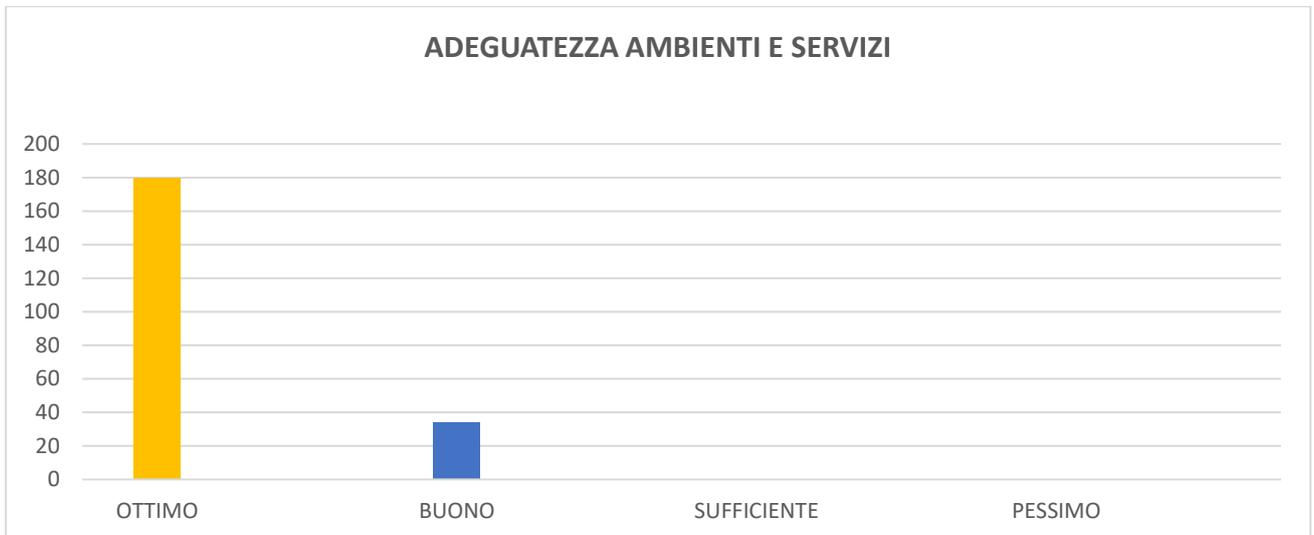
### E' STATO FACILE ORIENTARSI

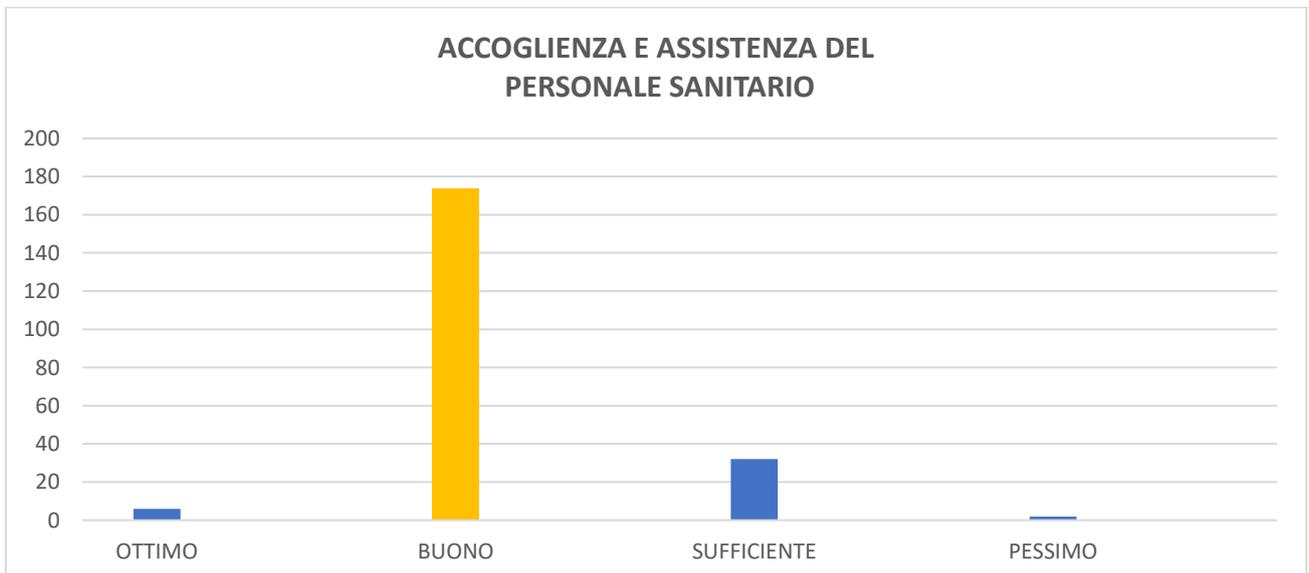
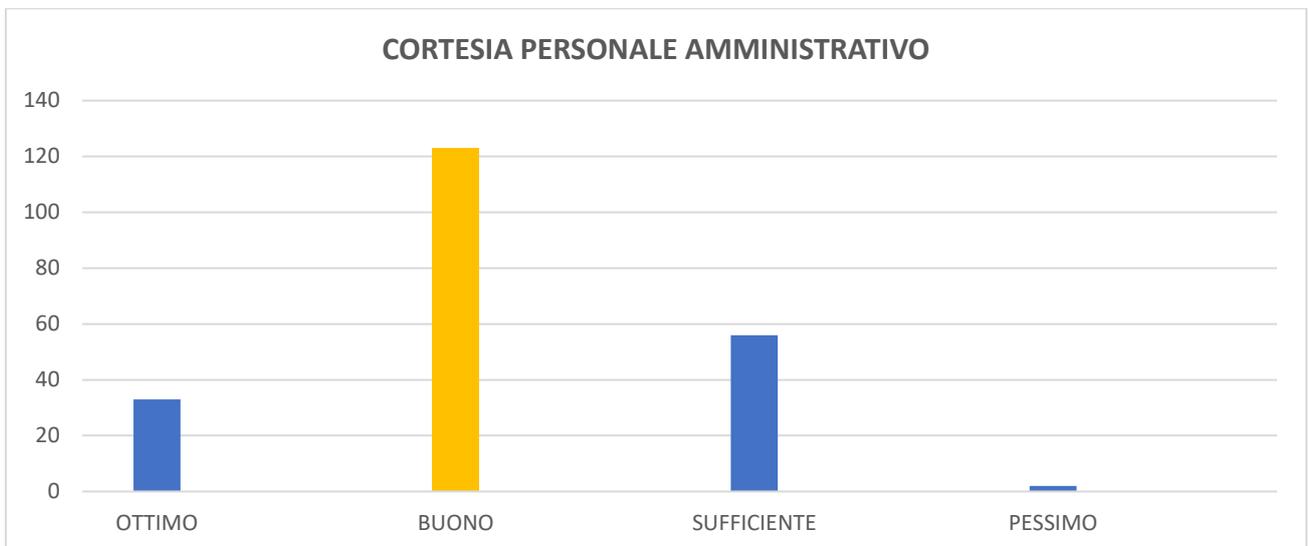
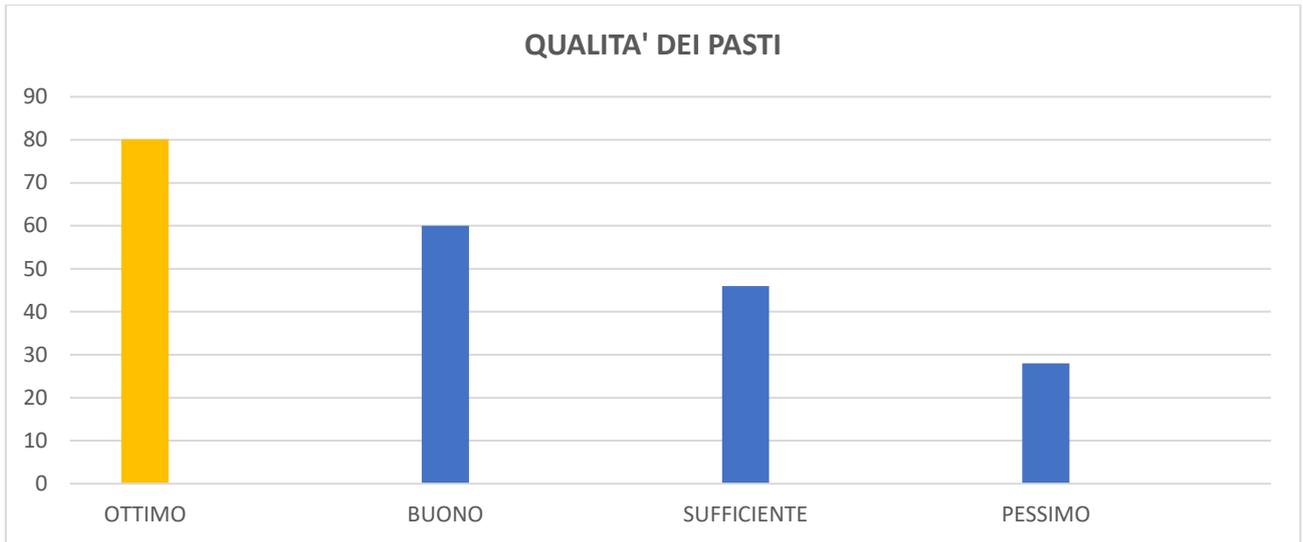


### TEMPO DI ATTESA PER ACCETTAZIONE

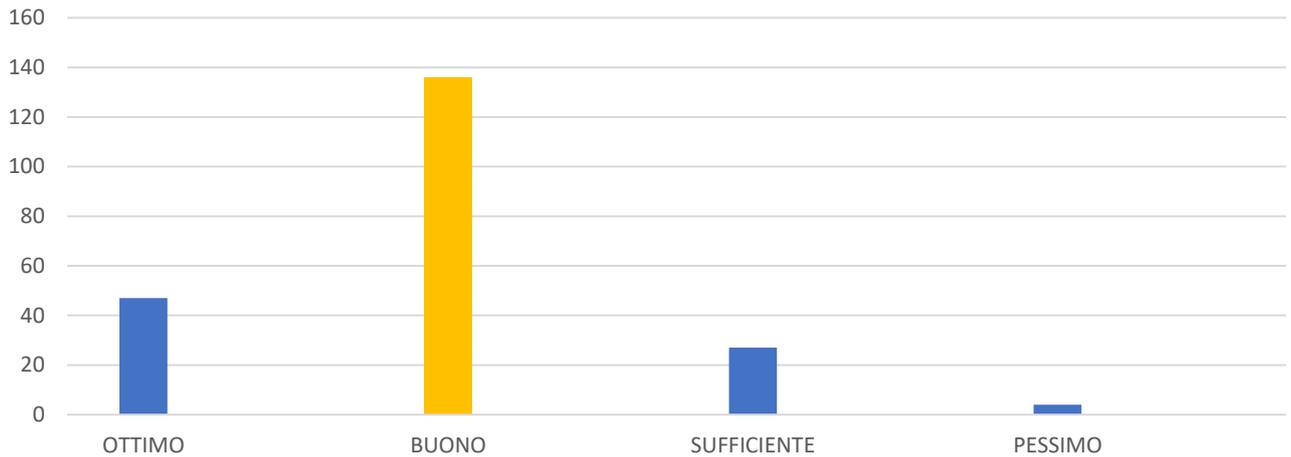




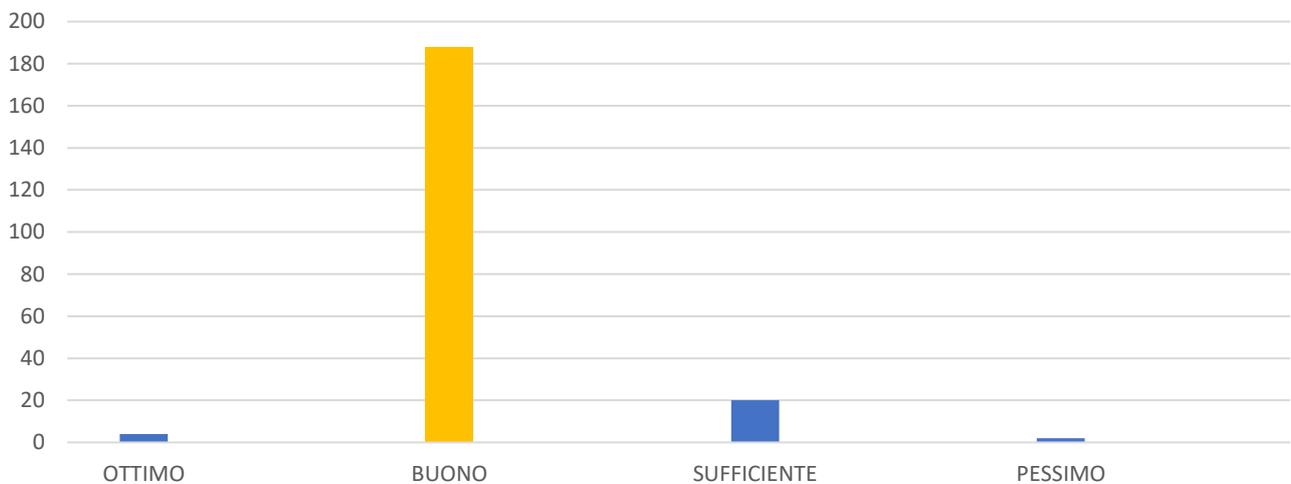




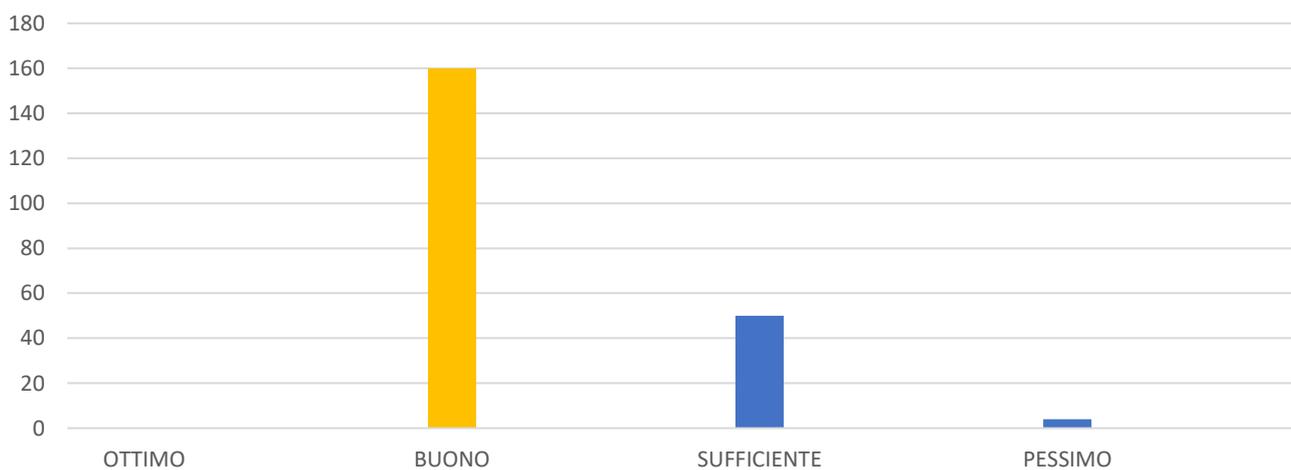
### ASSISTENZA DEL PERSONALE DI FISIOTERAPIA



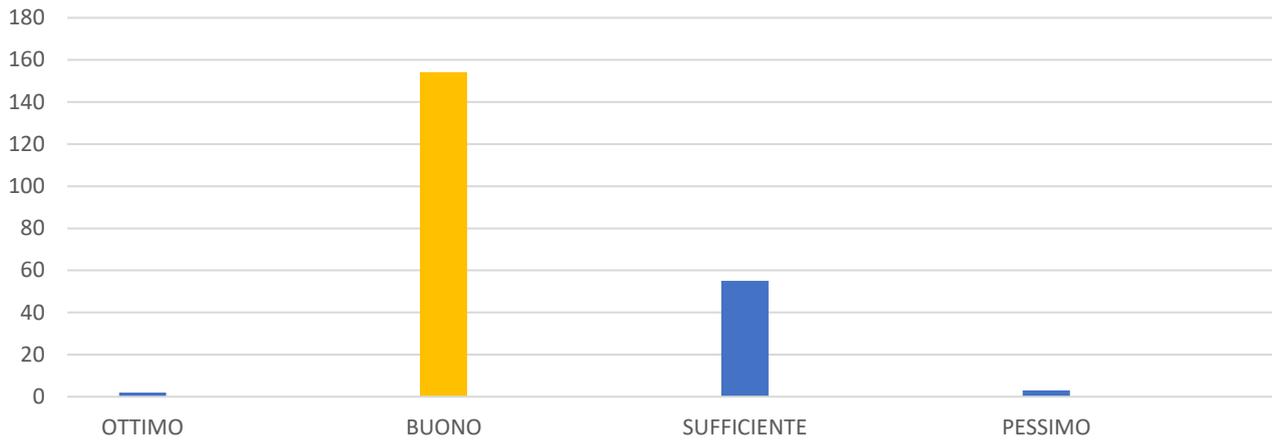
### ASSISTENZA PERSONALE DI SALA OPERATORIA



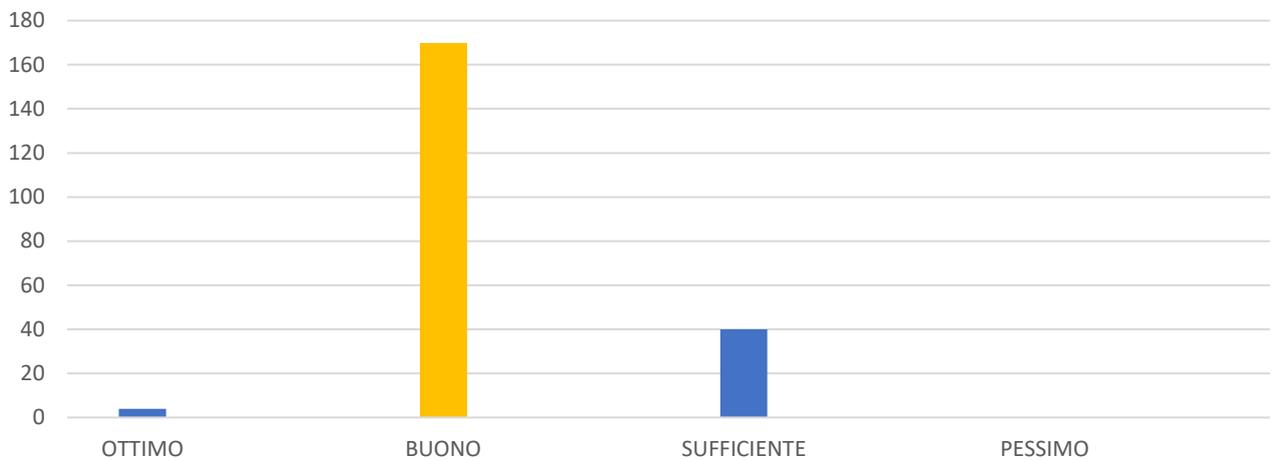
### ASCOLTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO



### INFO RICEVUTE DAL CHIRURGO PRIMA DEL RICOVERO



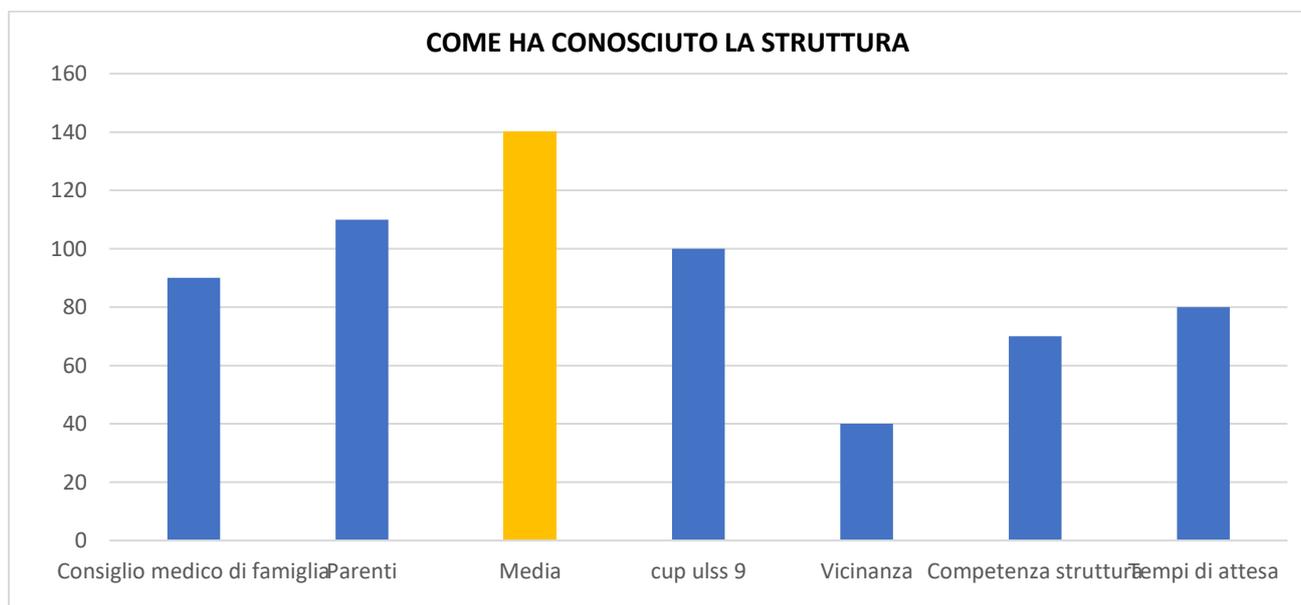
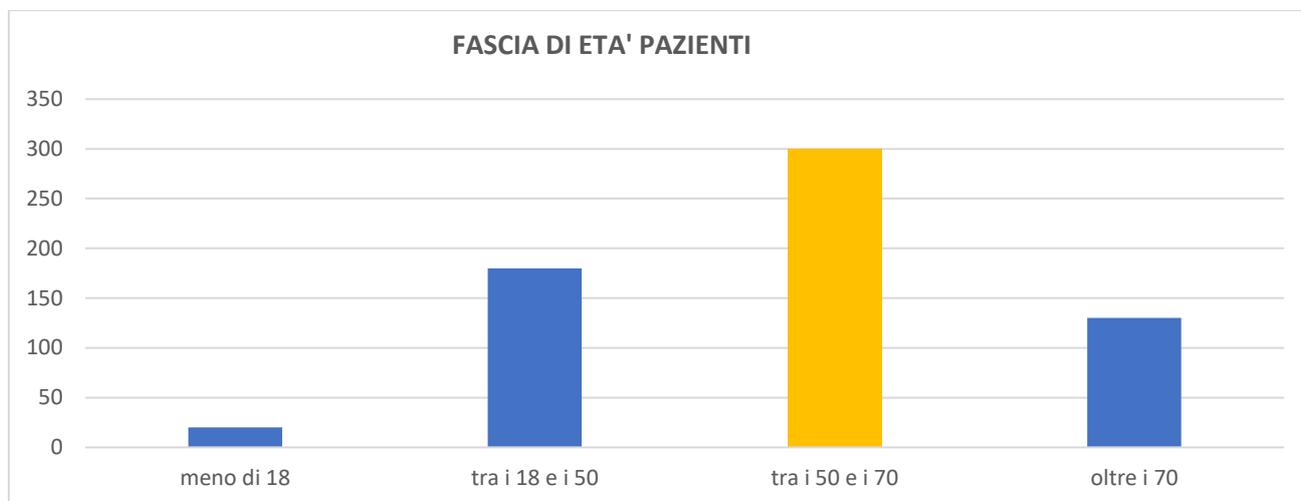
### RISPETTO DELLA PRIVACY DURANTE IL RICOVERO

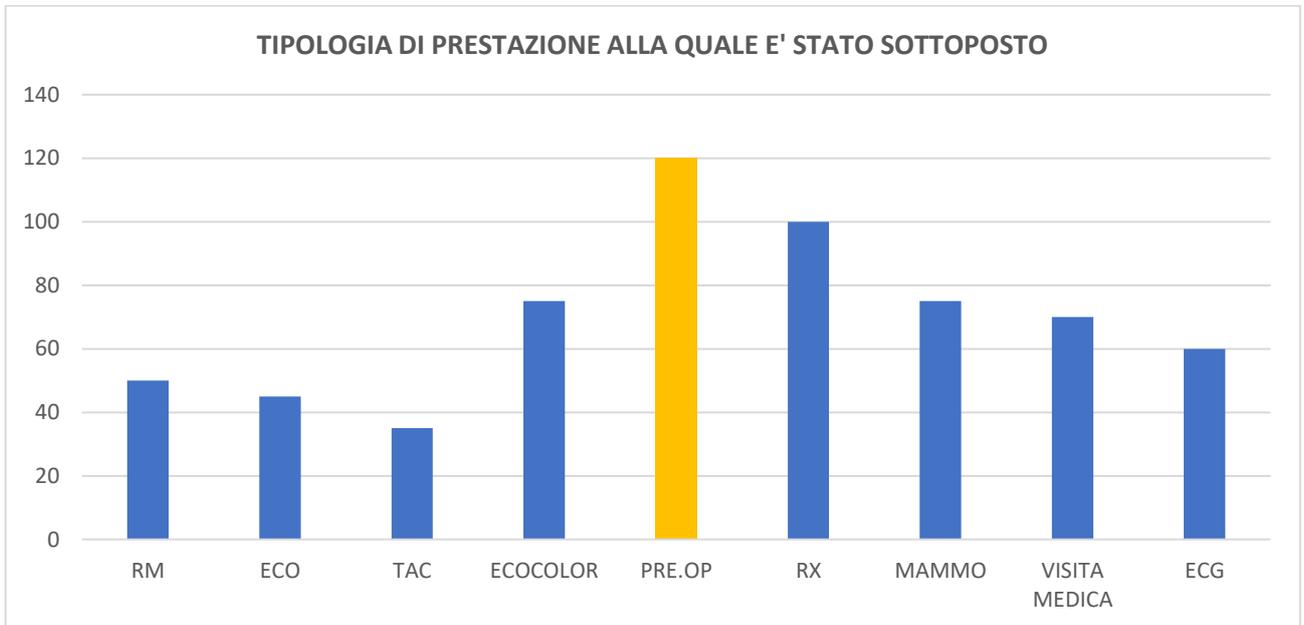
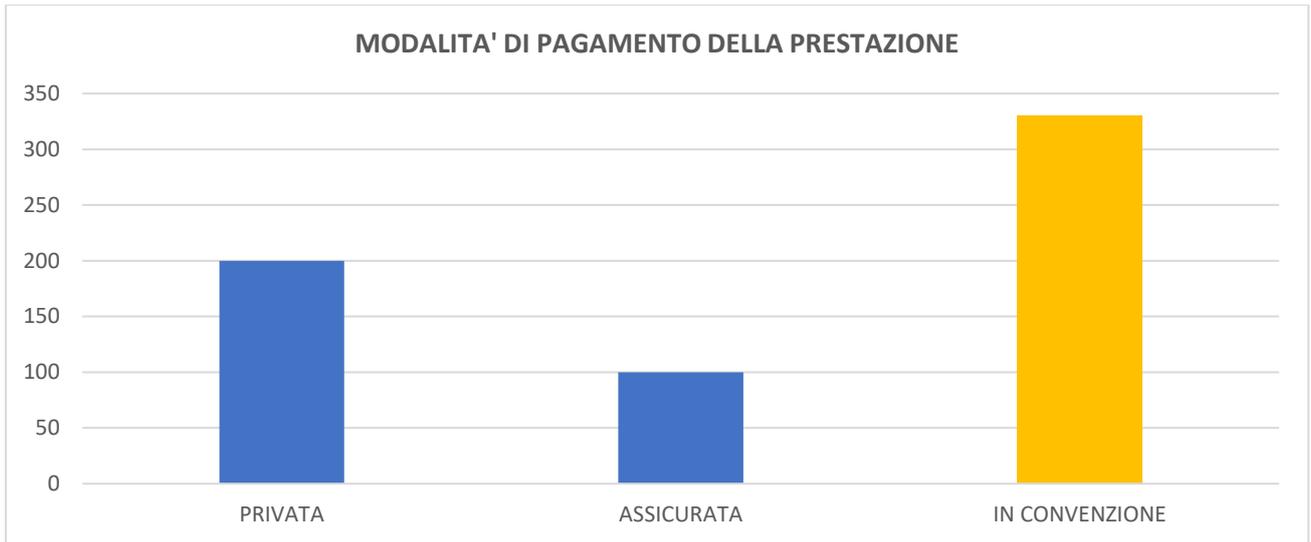


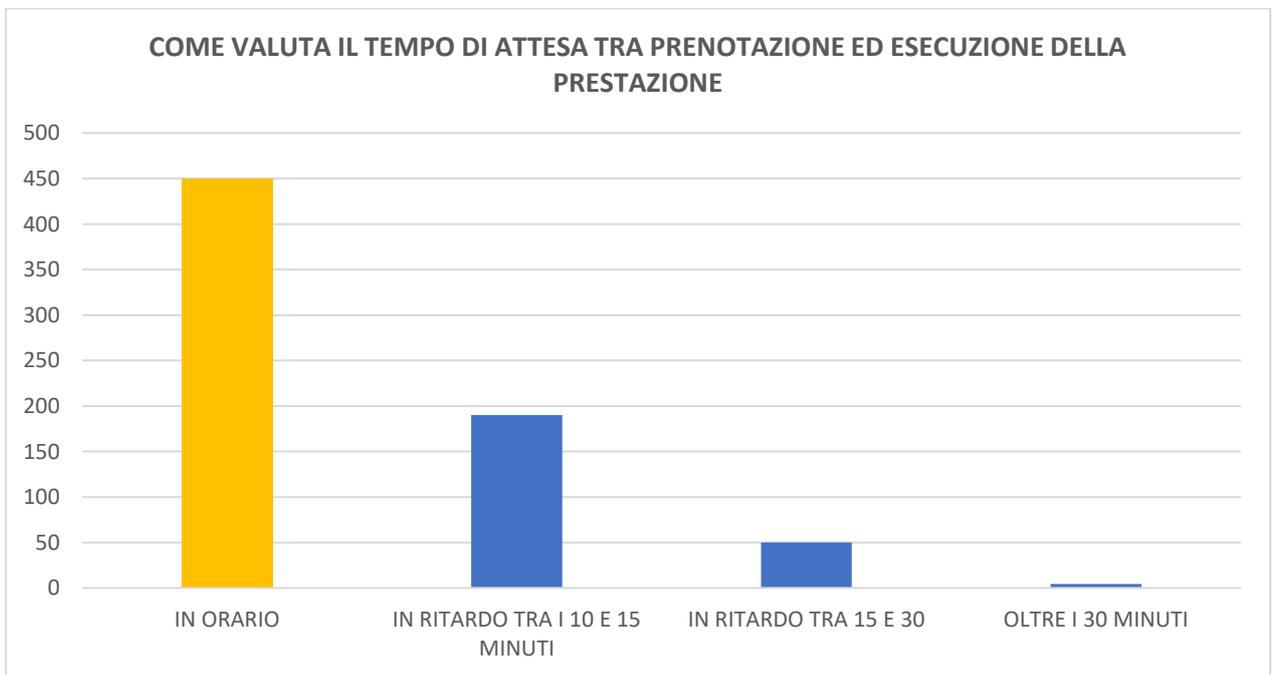
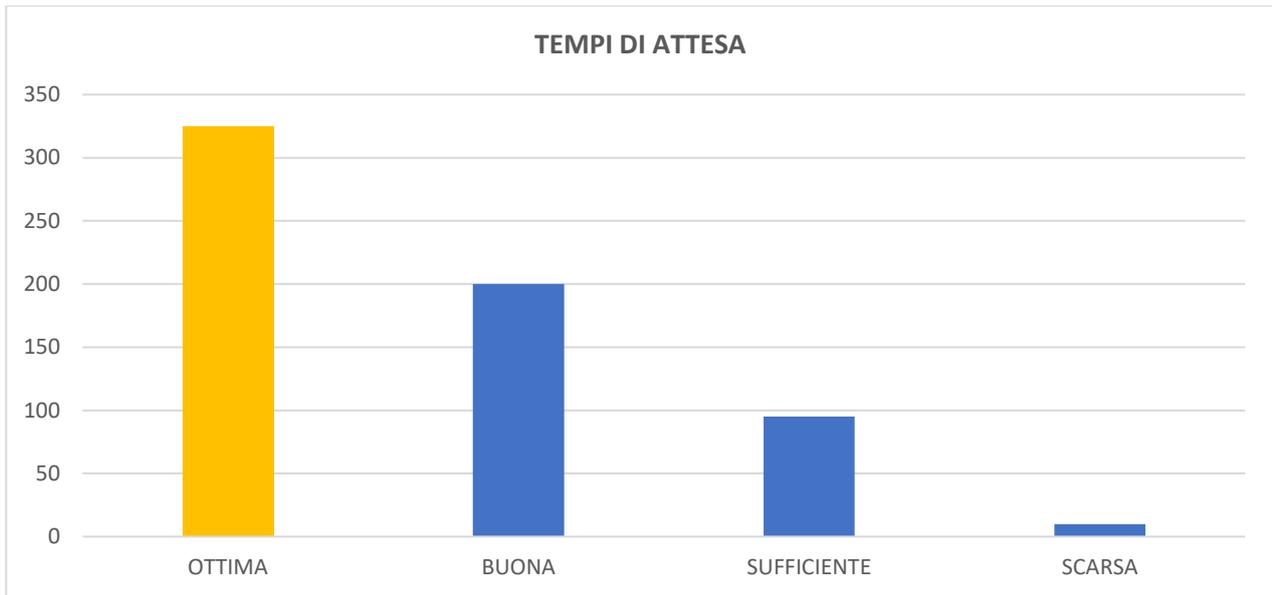
### ELEMENTI CHE HANNO MESSO A RISCHIO LA SUA SICUREZZA

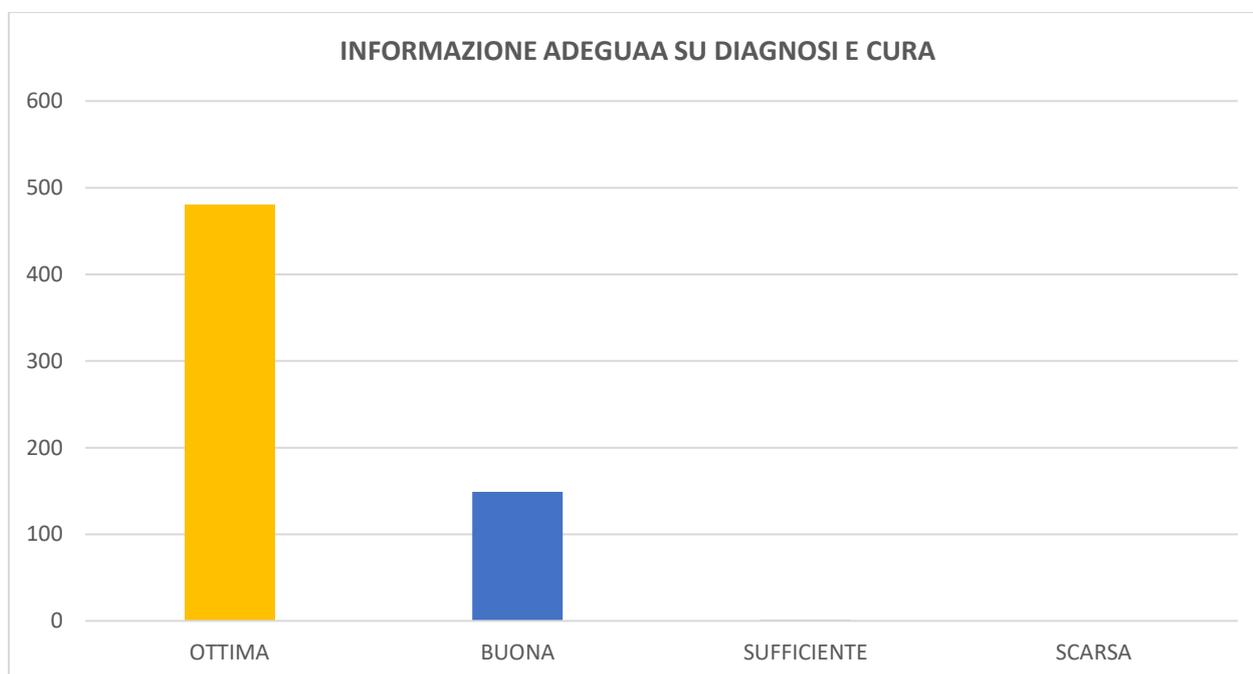
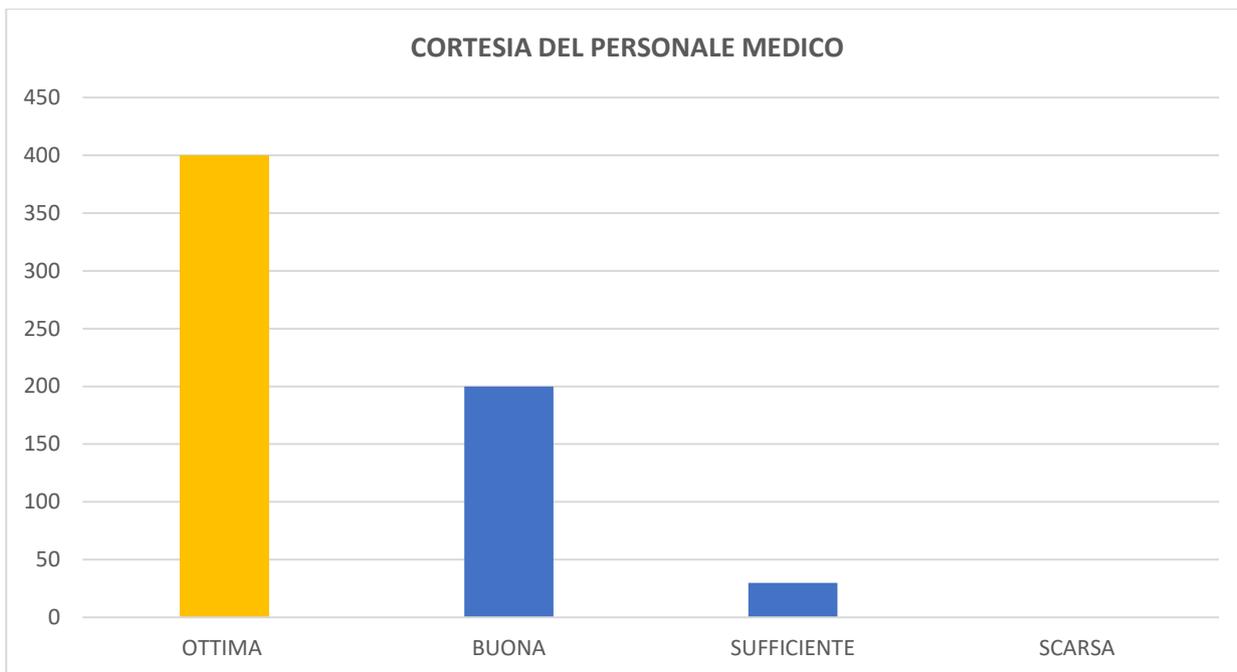


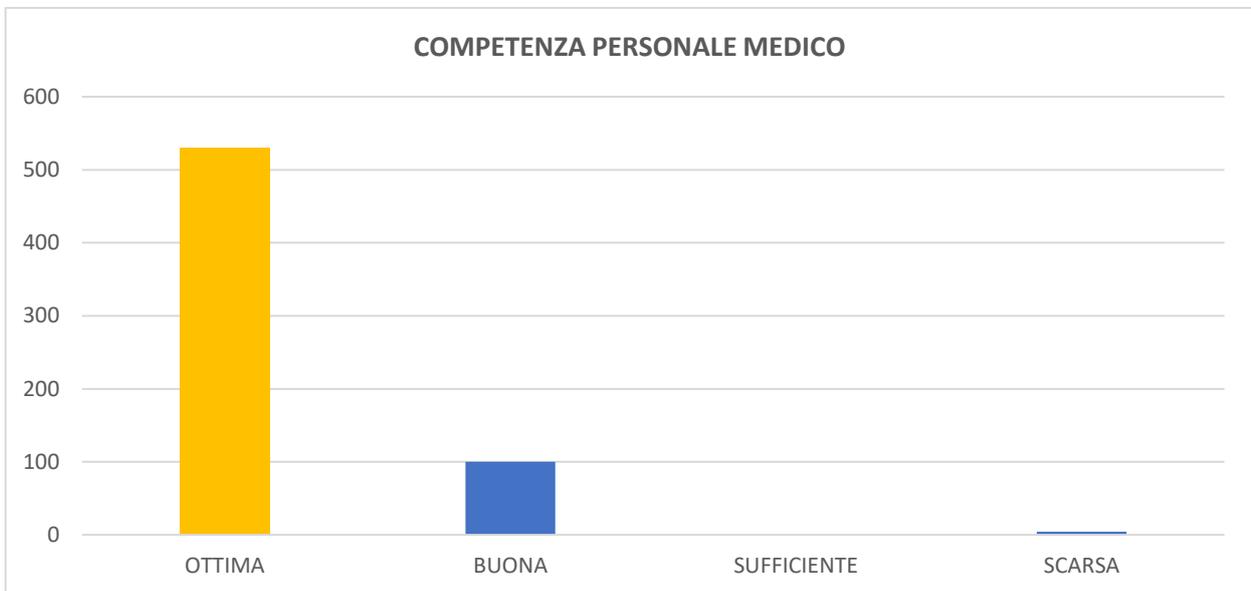
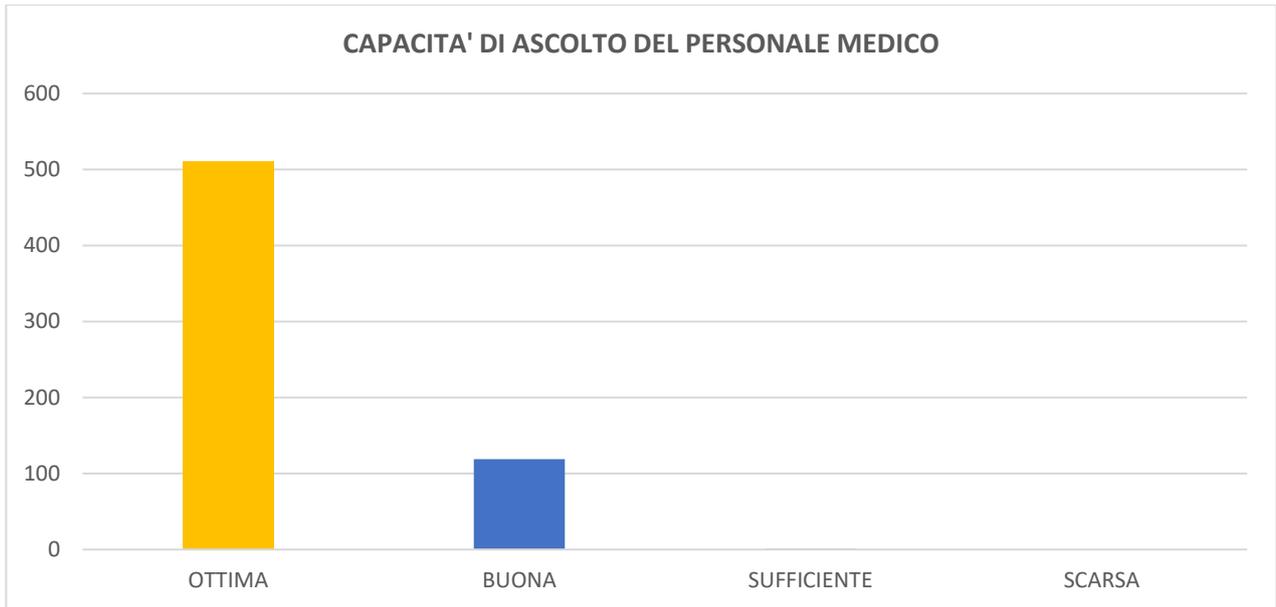
## CUSTOMER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

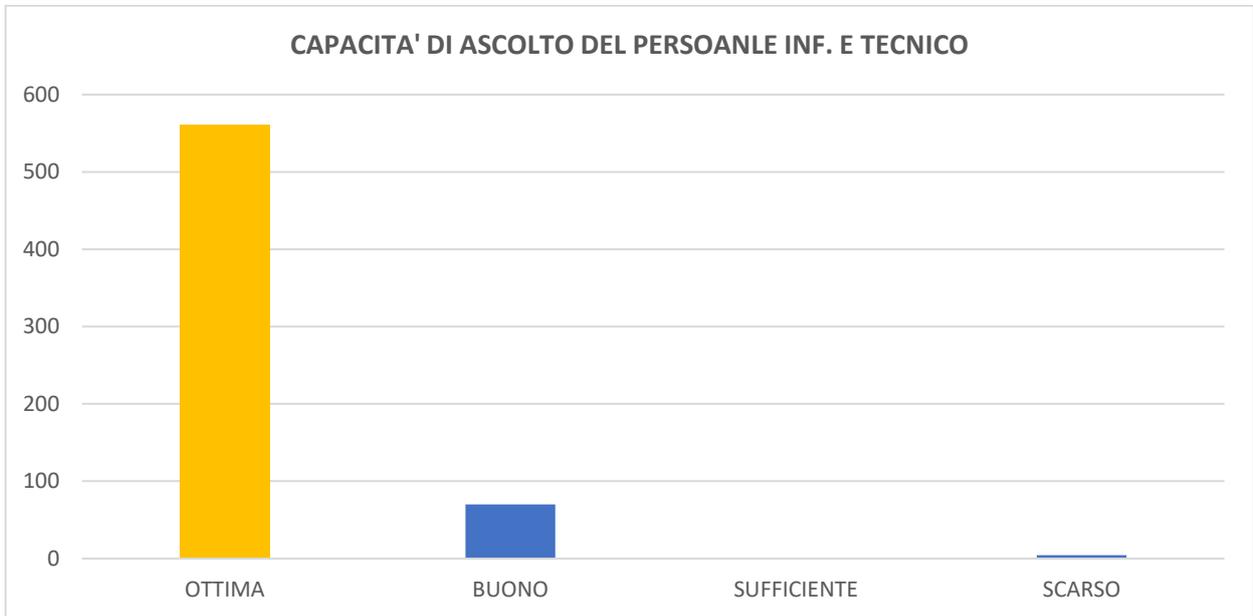
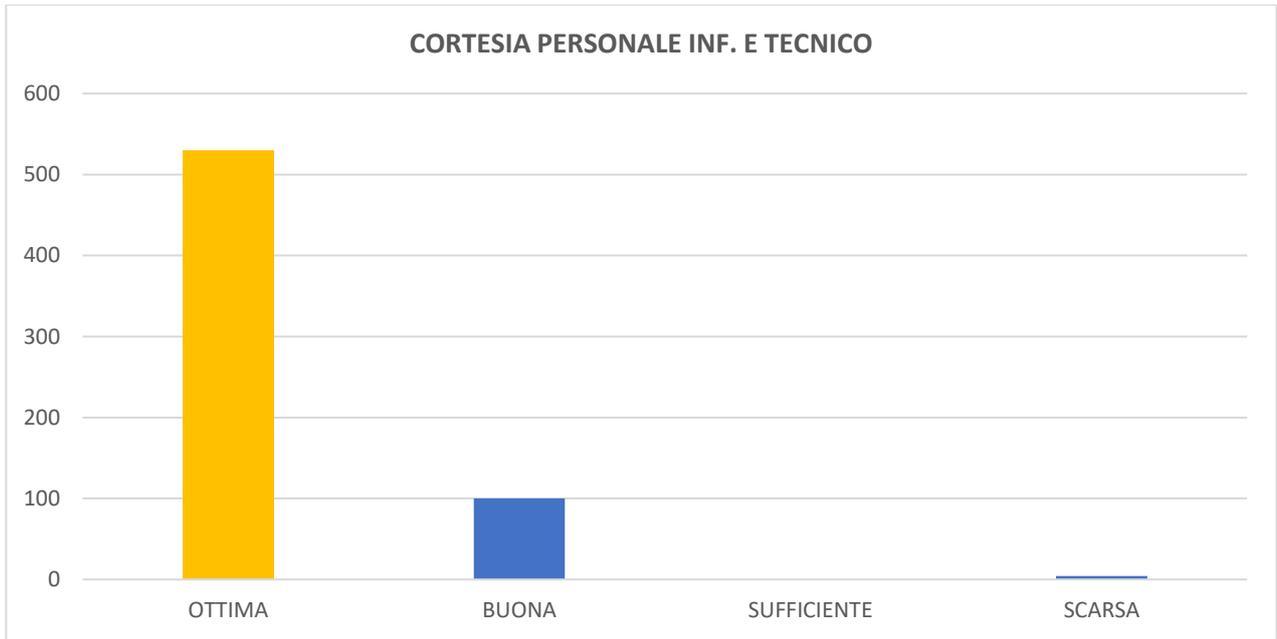


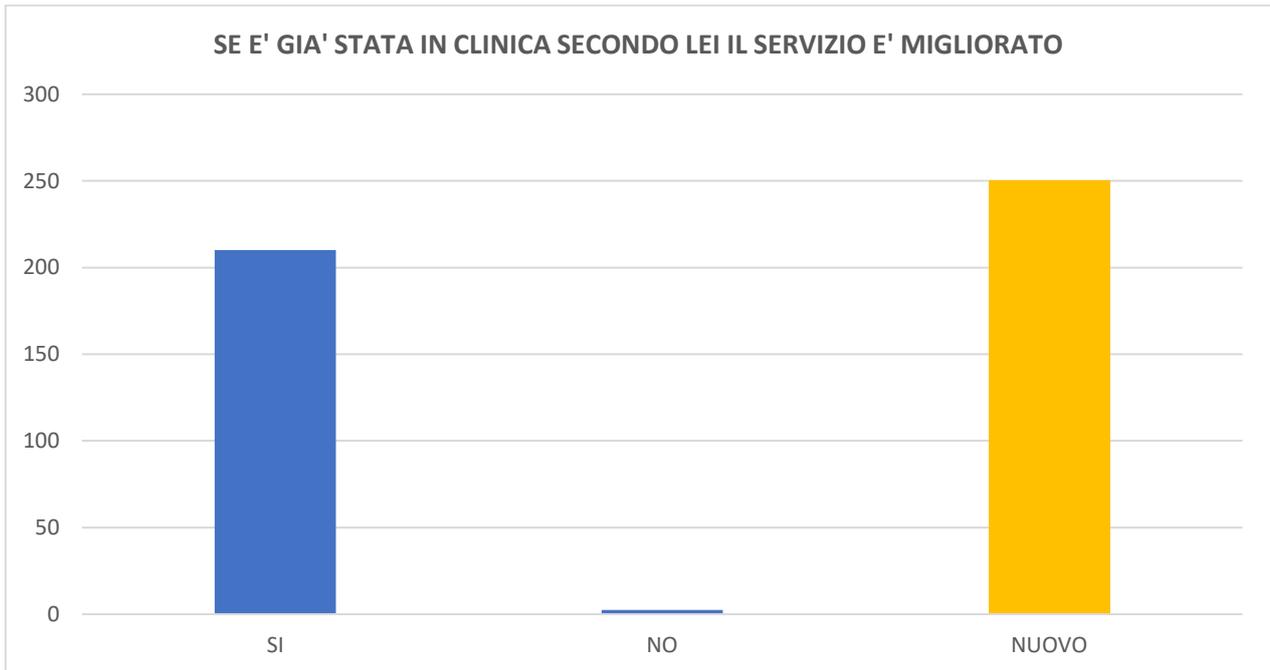
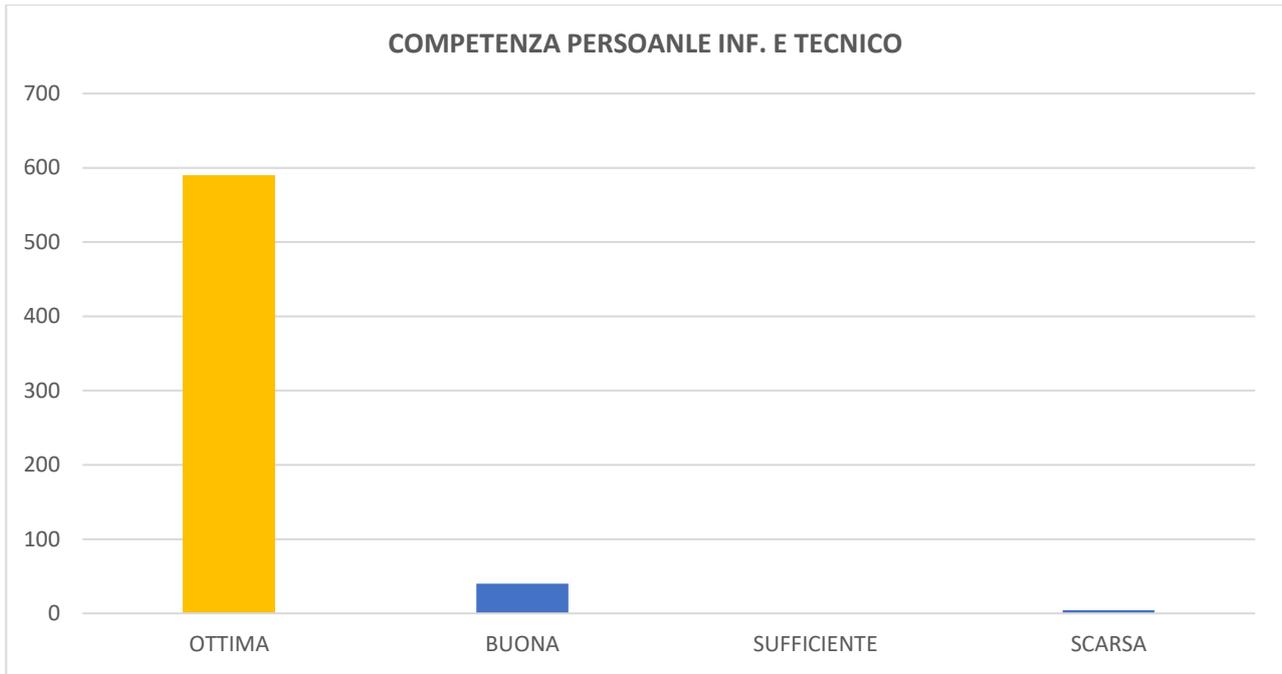


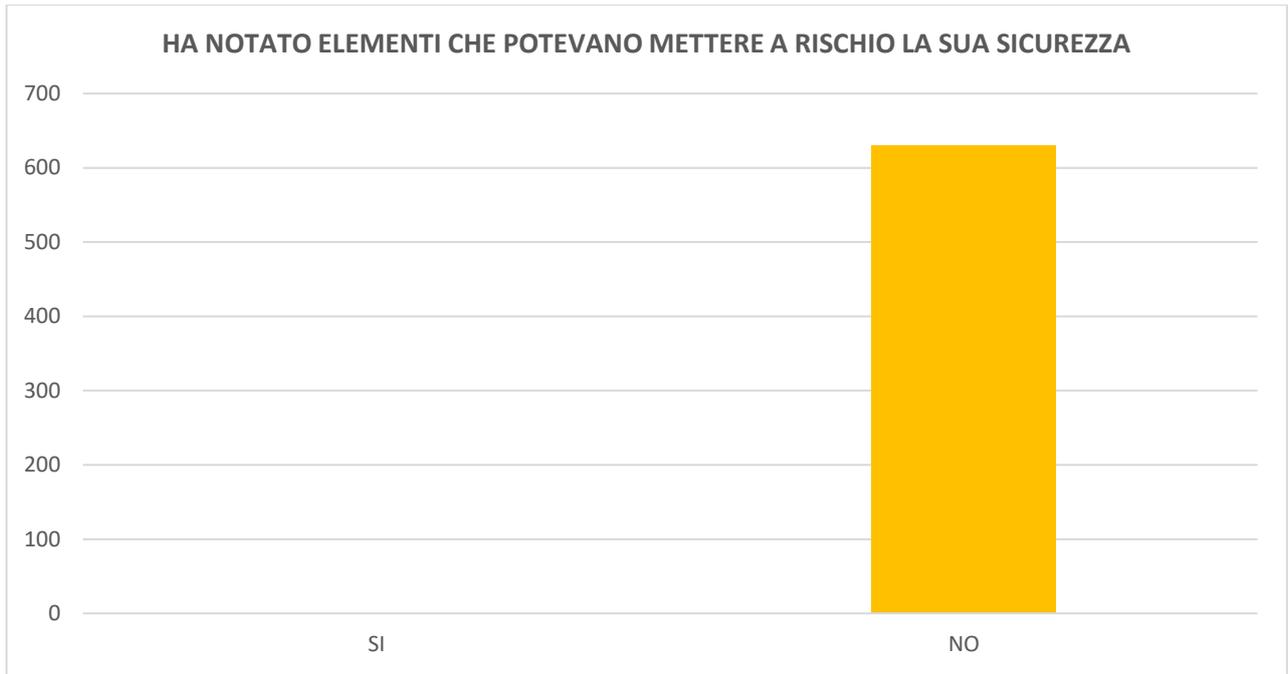












## Relazione conclusiva Customer 2023

*La Customer Satisfaction è uno strumento importante nelle aziende sanitarie per poter avere un feedback concreto e reale sul servizio offerto, per identificare problemi da correggere attraverso azioni di miglioramento e dimostrare la qualità delle prestazioni offerte.*

La Clinica San Francesco valuta il gradimento della prestazione sanitaria attraverso:

- Monitoraggio strutturato delle segnalazioni
- Reclami, osservazioni o suggerimenti
- la distribuzione di questionari di gradimento (Customer Satisfaction) all'interno dei servizi offerti

Per quanto concerne i reclami e/o suggerimenti vengono gestiti dall'URP interagendo con le varie figure coinvolte.

Per il gradimento la Clinica San Francesco ha implementato un sistema basato sulla compilazione di appositi moduli cartacei da distribuire all'utenza in degenza e all'utenza che si serve di prestazioni ambulatoriali due volte all'anno.

L'analisi dei dati raccolti viene elaborata dall'Ufficio Qualità e condivisa con la Direzione al fine di attivare dei progetti di miglioramento.

### **Customer ambulatoriale**

L'analisi ha definito una popolazione variabile nell'età con una percentuale maggiore nella fascia tra i 50 e i 70 anni che scelgono le nostre prestazioni in convenzione e conoscono la nostra struttura grazie anche ai media, al consiglio del loro medico di base o tramite i parenti e amici che sono già venuti in contatto con la struttura.

I dati mostrano un ottimo apprezzamento rispetto alla cortesia e professionalità del personale e dell'informazione ricevuta.

I tempi di attesa per l'erogazione della prestazione mostrano un buon funzionamento dell'organizzazione del servizio.

## **Customer degenze**

L'analisi ha definito una popolazione che rispecchia i servizi ambulatoriali con una percentuale maggiore di pazienti che provengono dal Veneto, ma con una significativa percentuale di pazienti provenienti da altra regione a dimostrazione della crescita in termini di qualità e visibilità della struttura.

Anche nella degenza sono emersi dati confortanti sia per quanto riguarda il comfort, la relazione e presa in carico dei pazienti, sia dal punto di vista sanitario e di rispetto della loro privacy.

La considerazione maggiore si è concentrata sui pazienti che hanno definito scarso il nostro servizio in "service" dei pasti.

Per questo ultimo indicatore, si è deciso di sostituire l'attuale fornitore dei pasti e migliorare il servizio con la preparazione delle porzioni direttamente presso la struttura per garantire una qualità maggiore del cibo.