

**OGGETTO: ELABORAZIONE DEI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA
DAGLI UTENTI NELLE STRUTTURE AFFERENTI AD ORTORAD SRL**

La rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti, nonché l'analisi critica di quanto emerge dalle suddette rilevazioni, rappresenta uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità totale e, come tale, la Direzione Aziendale adotta iniziative specifiche e continuative in modo da poter costantemente monitorare la percezione dell'Utenza rispetto alle dimensioni analizzate e il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (tipologia, presa in carico, informazioni ricevute). Specificamente, le dimensioni approfondite nel corso delle indagini di *customer satisfaction* condotte, sono le seguenti:

- Competenza e professionalità del personale sanitario;
- Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dai Professionisti;
- Accoglienza ed ospitalità;
- Raccomandazione dei servizi offerti dalla Struttura ad altri.

Viene poi richiesto ai rispondenti all'indagine in quale modo sono venuti a conoscenza della Struttura e delle prestazioni qui erogate (attraverso una lista di opzioni, sotto dettagliata) nonché viene richiesto di esprimere dei consigli rispetto a possibili iniziative di miglioramento (attraverso specifici campi di testo a risposta aperta).

I dati, al momento raccolti attraverso una survey continuativa svolta tramite l'invio di un messaggio automatizzato, in aggiunta al tradizionale formato cartaceo, sono distinguibili tra le strutture ambulatoriali di ORTORAD – MEDICENTER (GREEN PARK, presso Mantova) ed ECORAD (con sede nel comune di Asola). Le rilevazioni hanno mostrato, complessivamente, i seguenti esiti:

A. Questionario di gradimento attività ambulatoriale MEDICENTER - risultati dal 1.1.2024 al 31.05.2024

DOMANDA	MODALITÀ RISPOSTA	TOTALE RISPOSTE
<p>1. Come valuta la competenza e professionalità della nostra equipe sanitaria?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Ottima 504 (65.2%) Buona 227 (29.4%) Nella Media 29 (3.8%) Scarsa 11 (1.4%) Inadeguata 2 (0.3%)</p>	Scelta singola	773

<p>2. Ritiene che le informazioni che Le hanno fornito i nostri Professionisti siano chiare, comprensibili e complete?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Molto 564 (73%) Abbastanza 188 (24.3%) Appena sufficienti 12 (1.6%) Insufficienti 3 (0.4%) Inadeguate 6 (0.8%)</p>	Scelta singola	773
<p>3. Come valuta accoglienza ed ospitalità del Poliambulatorio Green Park? (es. pulizia, locali, segreteria)</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Ottime 555 (72.3%) Buone 182 (23.7%) Nella media 24 (3.1%) Scarse 6 (0.8%) Inadeguate 1 (0.1%)</p>	Scelta singola	768 (99.4%)
<p>4. Nel complesso, raccomanderebbe il Poliambulatorio Green Park ad altri?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Si 756 (98.1%) No 15 (1.9%)</p>	Scelta singola	771 (99.7%)
<p>5. Come è venuto a conoscenza del Poliambulatorio Green Park?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Prenotando telefonicamente una visita (CUP) 169 Prenotando on line una visita 98 Tramite una ricerca su internet 30 Attraverso contenuti sui Social Network 54 Tramite passaparola 56 Conoscevo già il centro per precedenti appuntamenti 472</p>	Scelta multipla	765 (99%)



6. Ha qualche consiglio per migliorare ulteriormente il Poliambulatorio e i suoi servizi?	Area di testo	230 (29.8%)
---	---------------	-------------

B. Questionario di gradimento attività ambulatoriale ECORAD - risultati dal 1.1.2024 al 31.05.2024

DOMANDA	MODALITÀ RISPOSTA	TOTALE RISPOSTE
<p>1. Come valuta la competenza e professionalità della nostra equipe sanitaria?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Ottima 504 (65.2%) Buona 227 (29.4%) Nella Media 29 (3.8%) Scarsa 11 (1.4%) Inadeguata 2 (0.3%)</p>	Scelta singola	773
<p>2. Ritiene che le informazioni che Le hanno fornito i nostri Professionisti siano chiare, comprensibili e complete?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Molto 564 (73%) Abbastanza 188 (24.3%) Appena sufficienti 12 (1.6%) Insufficienti 3 (0.4%) Inadeguate 6 (0.8%)</p>	Scelta singola	773
<p>3. Come valuta accoglienza ed ospitalità del Poliambulatorio Green Park? (es. pulizia, locali, segreteria)</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Ottime 555 (72.3%) Buone 182 (23.7%) Nella media 24 (3.1%) Scarse 6 (0.8%) Inadeguate 1 (0.1%)</p>	Scelta singola	768 (99.4%)



<p>4. Nel complesso, raccomanderebbe il Poliambulatorio Green Park ad altri?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Si 756 (98.1%) No 15 (1.9%)</p>	Scelta singola	771 (99.7%)
<p>5. Come è venuto a conoscenza del Poliambulatorio Green Park?</p> <p><u>Lista delle risposte</u> Prenotando telefonicamente una visita (CUP) 169 Prenotando on line una visita 98 Tramite una ricerca su internet 30 Attraverso contenuti sui Social Network 54 Tramite passaparola 56 Conoscevo già il centro per precedenti appuntamenti 472</p>	Scelta multipla	765 (99%)
<p>6. Ha qualche consiglio per migliorare ulteriormente il Poliambulatorio e i suoi servizi?</p>	Area di testo	230 (29.8%)

L'analisi di quanto emerso evidenzia un elevato grado di soddisfazione degli Utenti in entrambe le Strutture. Non si ritengono necessari, allo stato attuale, interventi specifici se non il continuo monitoraggio e l'implementazione di iniziative di miglioramento dei servizi (innovazione dell'offerta, delle tecnologie, introduzione di nuove prestazioni, ammodernamento di locali e arredi, ...) al fine di mantenere gli elevati standard qualitativi raggiunti.

Mantova, **5 giugno 2024**

Il Direttore Sanitario
Dott. Angelo Meloni