



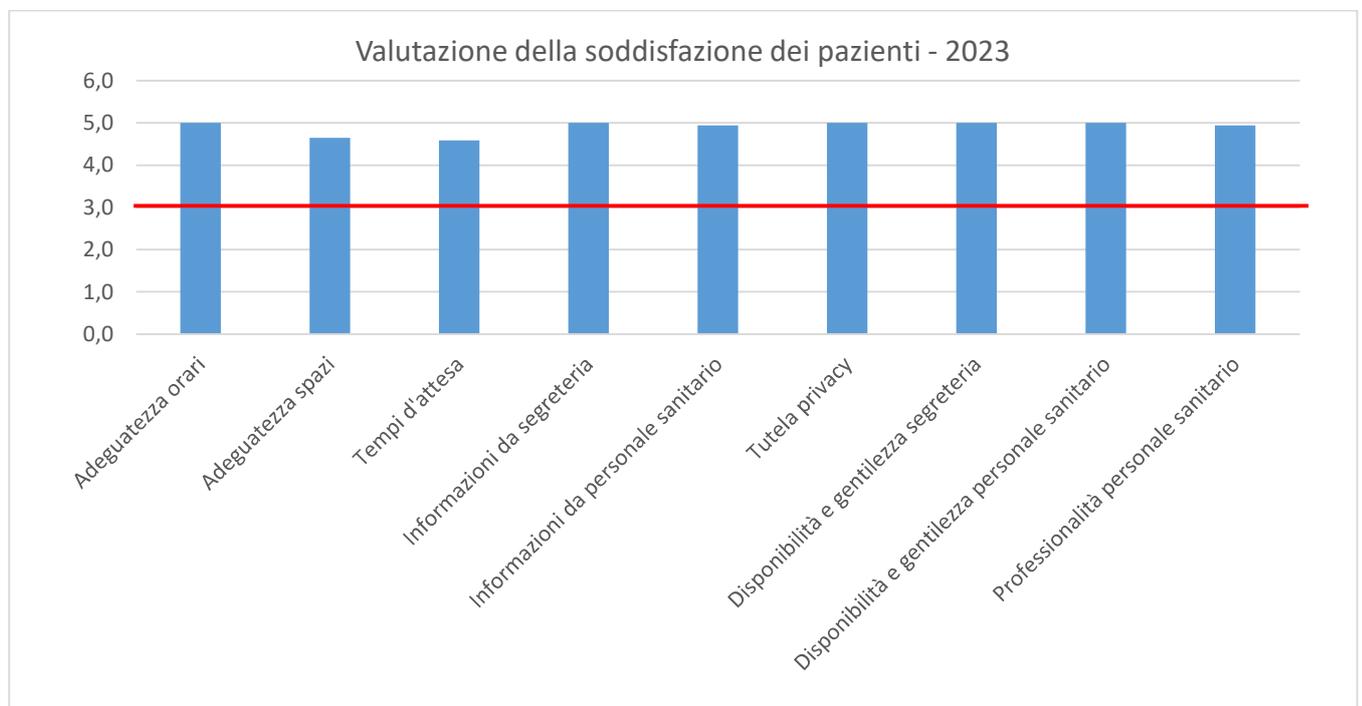
Non sono stati acquistati nuovi macchinari nel 2023; in valutazione per il 2024.

### **c) Informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi:**

#### **1. Soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti**

La valutazione della soddisfazione dei pazienti viene misurata mediante invio di un questionario. Durante il 2023 sono stati inviati all'utenza 69 questionari di cui sono stati compilati 23 (33%). Il questionario si compone di 3 sezioni principali (Struttura, informazioni ricevute, disponibilità e professionalità) che possono ottenere un punteggio massimo di 5. Il livello di accettabilità viene reputato con un punteggio di 3 su 5.

I risultati ottenuti fanno rilevare il punteggio medio di 4,9, la soddisfazione dei pazienti dello Studio si mantiene sempre sui livelli degli anni precedenti e di conseguenza su ottimi livelli.



Le valutazioni per singolo parametro conferma la buona soddisfazione dell'utenza. Il punteggio più basso si ottiene per le voci *Spazi* e *Tempi di attesa*;

Ottimi punteggi vengono confermati anche per quest'anno rispetto alle informazioni fornite e alla professionalità del personale di segreteria e del personale sanitario, segno di come si riesca ad instaurare con il paziente un rapporto interpersonale che va oltre la mera prestazione professionale.

In generale si rileva l'ottimo livello di soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi della Struttura.

Per il 2023 non si registrano reclami da parte dei pazienti.

#### **2. Misura di raggiungimento degli obiettivi per la qualità**

Gli obiettivi per la qualità sono definiti nell'apposito modulo R0101A, con gli indicatori ed i relativi traguardi previsti e raggiunti. Si veda il modulo specifico per l'indicazione dei valori registrati.

#### **3. Prestazioni dei processi aziendali e conformità di prodotti e servizi**

##### **Processo commerciale**

La carta dei servizi e le brochure specifiche riguardanti i servizi offerti dalla Struttura sono state aggiornate.