



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

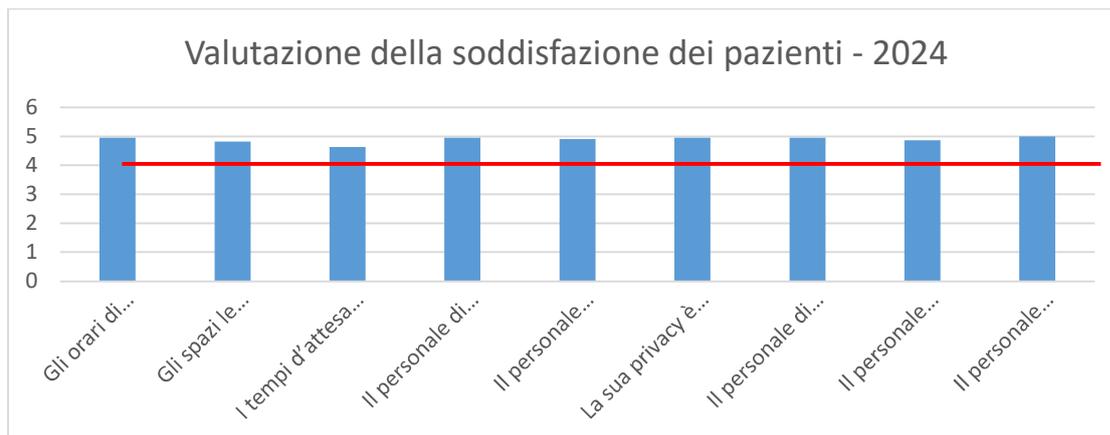
1. Soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti

La valutazione della soddisfazione dei pazienti viene misurata mediante invio di un questionario.

Nel corso del 2024, si è cambiata la modalità d'invio del questionario infatti prima veniva utilizzata un modulo specifico del programma gestionale Vettore Medical. Adesso, viene inviato un modulo google per la compilazione del questionario. Essendo che il 2024 ha avuto un invio misto dei questionari, saranno analizzate le due modalità separatamente. La scelta è stata fatta per questione di miglior impatto visivo sul paziente e per una maggior usufruibilità del questionario in fare di analisi.

Durante il 2024 sono stati inviati all'utenza 89 questionari di cui sono stati compilati 24 (27%). 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 5, 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 quanto riguarda il questionario che viene somministrato attraverso la funzione "moduli" di Google, i dati possono essere visionati attraverso l'elaborato specifico. I risultati complessivi sono positivi, con molti aspetti riconosciuti come eccellenti da parte degli utenti. Tuttavia, la sezione "Ambiente" ha bisogno di essere presa in considerazione per poter dare ambienti più confortevoli e adeguati ai pazienti.

Tenendo in considerazione la pagina aziendale di Google, l'87% delle recensioni sono positive portando un punteggio di 4,5 su 5.

Per il 2024 non si registrano reclami da parte dei pazienti.