

Gamma Poliambulatorio Specialistico

RELAZIONE ANNUALE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PG 10 – ISO 9001:2015 (9.1.2-9.1.3)

Customer Satisfaction

La Direzione al fine di monitorare il grado di soddisfazione della clientela e valutarne la fidelizzazione ha predisposto un questionario on line presente sul sito del Gamma Poliambulatorio specialistico e somministrato anche in fase di accettazione o quando l'utente è in sala di attesa.

Il Gestionale di cui la struttura si servi (WGeslaan)ci ha permesso di conoscere meglio la clientela. Tramite questo gestionale è possibile individuare il tipo di clientela, i servizi che vengono richiesti e la fidelizzazione alla struttura.

I dati estrapolati vengono costantemente tenuti sotto osservazione dalla DIR.

In particolare la clientela è formata per una la maggioranza da clienti di sesso femminile.

E' stata individuata la fascia di età che maggiormente frequenta la struttura e la provenienza della clientela locale, provinciale, regionale ed extraregionale.

I dati raccolti ci hanno permesso di individuare le prestazioni più frequentemente richieste nelle diverse branche specialistiche e di predisporne, di conseguenza, i relativi servizi.

Dall'analisi dei dati raccolti nel 2023 e 2024 si può evincere il grado l'apprezzamento della clientela verso una serie di servizi. Oltre al grado di soddisfazione del cliente tramite la raccolta dati direttamente in accettazione è possibile mettere in evidenza una serie di NC, lamentele, numero e tipologia di richiami del paziente che ci permettono di valutare (9.1.2 della norma ISO 9001:2015), programmare e migliorare (punto 10 della norma ISO 9001:2015) i servizi offerti.

La raccolta di questi dati in accettazione, in sala di attesa e on line ci ha permesso, nel 2024, di valutare non solo il grado di soddisfazione del cliente ma anche individuare le NC , le eventuali lamentele del cliente, ricavando una statistica sul grado di soddisfazione e intraprendere le eventuali azioni correttive.

Si evidenzia che dalle interviste del 2024 il 98,26% tornerebbe nella struttura per usufruire di prestazioni specialistiche, confermando, sostanzialmente il dato del 2023 (98.1%). Si rileva che il 98.9 % ha tratto giovamento delle prestazioni di cui ha usufruito presso la struttura. Più critica (anche se si discota di poco) è la situazione riguardo alla difficoltà di parcheggiare nei pressi della struttura (il 15 % trova difficoltà a parcheggiare sulla stessa via, il dato del 2023 era del 13%). Un altro dato significativo, che ci permette di valutare il grado di soddisfazione del cliente, è quello della consegna dei Referti on line: il 99% dei pazienti giudica il servizio ottimo.

Analizzando le risposte alle domande del questionario e i dati di ritorno dai referti on line e quelle provenienti dal sito www.gammapoliambulatorio.it (numero degli accessi giornalieri, visite delle pagine, richieste dell'utenza, ecc) la DIR ha programmato di intraprendere tutte le iniziative per migliorare ulteriormente il grado di soddisfazione della clientela e portare progressivamente tutti i settori al punteggio massimo di soddisfazione o superare l'attuale media su base annua.