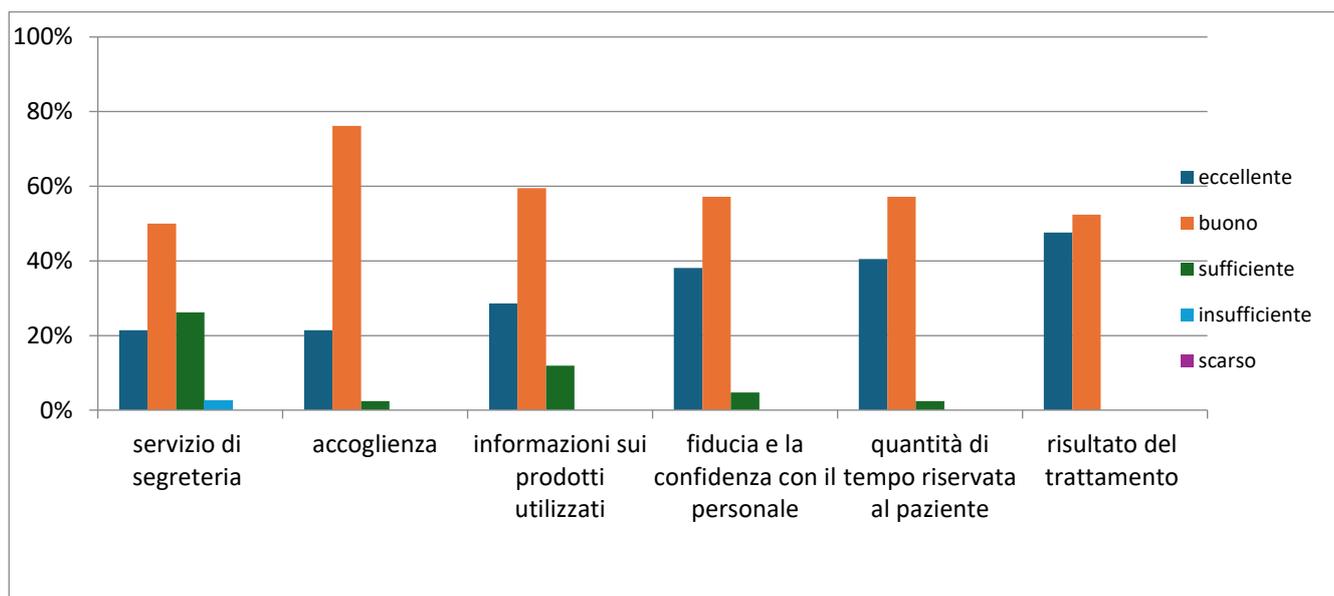


## Analisi della soddisfazione degli utenti 2023

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2023:



Per ciascun utente, il personale di segreteria invita alla compilazione del questionario di soddisfazione che sarà poi archiviato in forma anonima nell'urna messa a disposizione dal Centro. Al momento dell'apertura del raccogliatore, il conteggio totale dei questionari compilati è pari a 42 .

In generale si evidenzia un'ottima percezione del Centro da parte dei pazienti anche se abbiamo registrato un numero non trascurabile di valori SUFFICIENTI sul servizio di segreteria (11 valori sufficienti ed 1 INSUFFICIENTE) e sulle informazioni rilasciate in merito ai prodotti utilizzati nei trattamenti (5 valori sufficienti). Tale percezione descrive perfettamente una problematica che, registrata anche solo verbalmente dal personale di segreteria, è oggetto di analisi da parte del personale medico.

Relativamente alle informazioni sui prodotti, riteniamo di poter rafforzare il servizio di help desk invitando gli utenti al termine del trattamento ad esporre eventuali dubbi al personale di segreteria affinché quest'ultimo possa riferire l'incomprensione al medico abbattendo per quanto possibile il muro di imbarazzo/riverenza che spesso si crea tra medico e paziente.

Soffermandoci invece sugli 11 giudizi SUFFICIENTI relativi al servizio di segreteria, riteniamo che la causa sia da ricercarsi nello spostamento/slittamento/ritardi degli appuntamenti e/o a ritardi. Sebbene infatti il personale

 <b>Esculapio</b> Centro di chirurgia ambulatoriale	<b>ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</b>	Anno 2023 17/01/2024
---	---	-------------------------

di segreteria registri gli appuntamenti considerando sempre un tempo maggiorato rispetto alla calcolata necessità, capita spesso che ciascun appuntamento si prolunghi e che di conseguenza, gli appuntamenti successivi subiscano un ritardo. Sarà compito della Direttore Sanitario di concerto con il RGQ, definire tempi di tolleranze congrui con le reali necessità dei pazienti sulla base delle esperienze del singolo operatore. Poco invece si può fare per lo spostamento degli appuntamenti ad altre date in quanto l'evento è legato ad emergenze sanitarie dei professionisti medici e del Direttore Sanitario.

### ***Reclami e segnalazioni***

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti 0 Reclami