

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE 2024

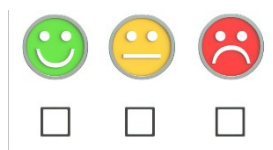
Nel mese di ottobre, come di consueto, sono stati raccolti e analizzati i questionari sulla customer satisfaction.

Vista la maggiore disponibilità dei pazienti/utenti a compilare il questionario “semplificato”, si è scelto di mantenere le medesime modalità utilizzate.

Gli elementi su cui i pazienti hanno espresso il loro parere sono rimasti i sei dello scorso anno:

- accoglienza
- ambiente
- gentilezza
- prenotazioni
- puntualità
- servizio

con rilevazione verde, rosso, giallo:

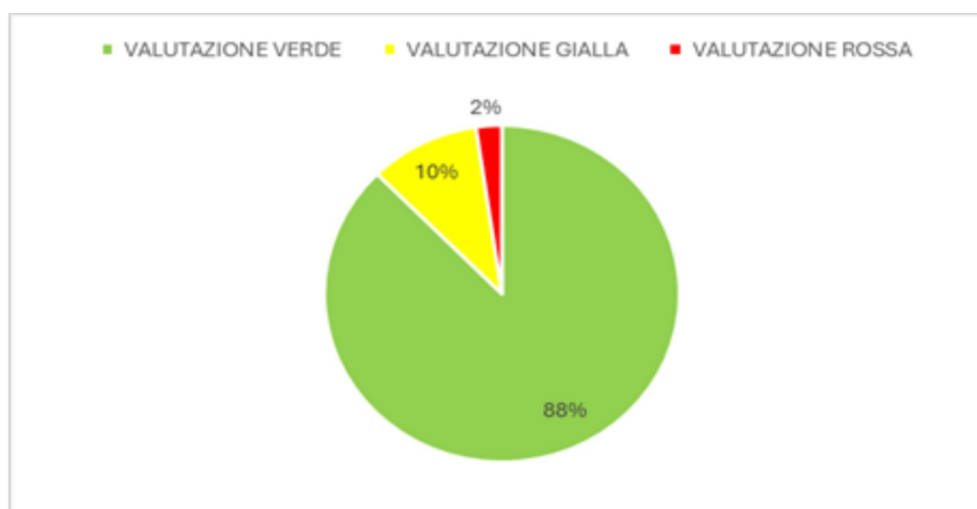
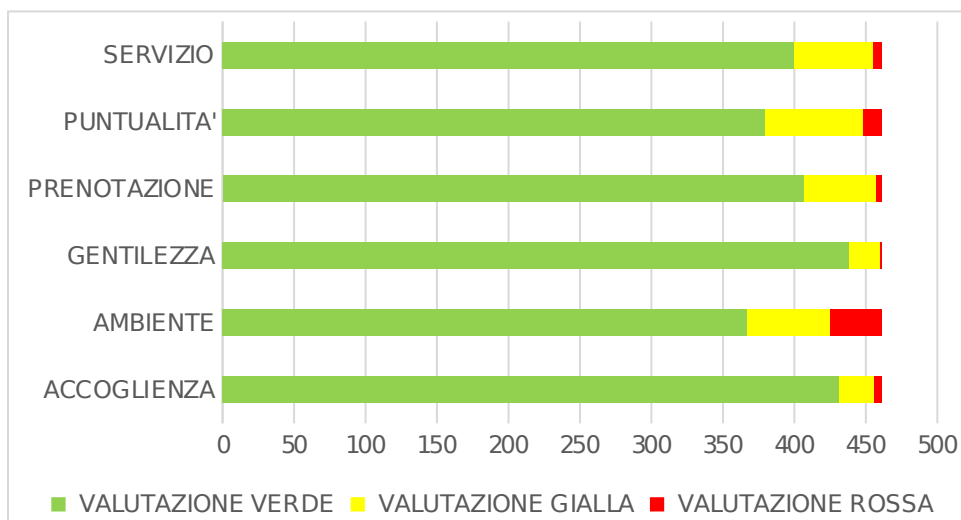


Sono state posizionate 4 urne di raccolta all'interno della struttura: 2 nel piano terra, una vicina al laboratorio analisi e una nella zona ecografia/cardiologia; una nel piano interrato e una in Sanimedica.

L'elaborazione è stata effettuata inserendo i dati in un foglio Excel allegato; per descrivere in modo chiaro e più immediato si riportano i grafici elaborati.

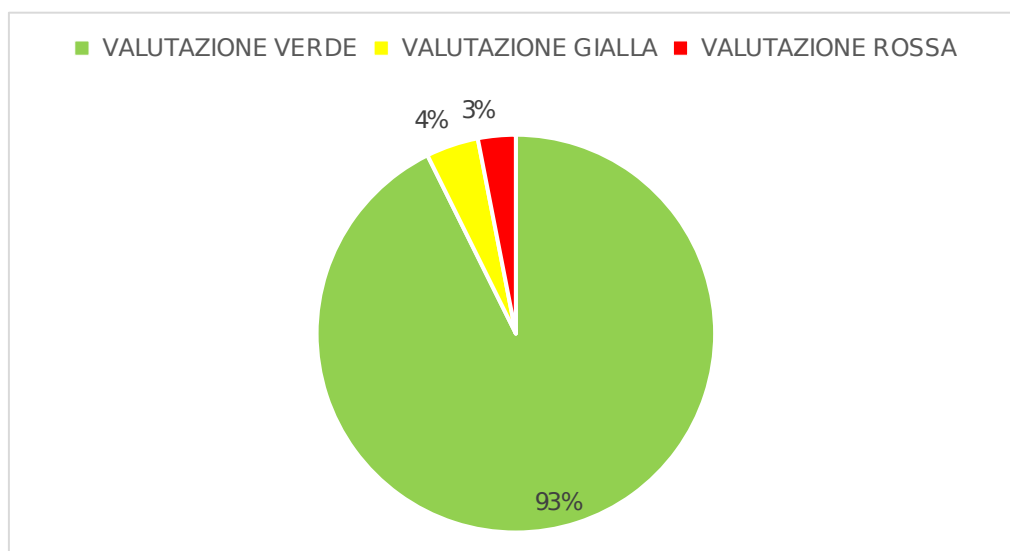
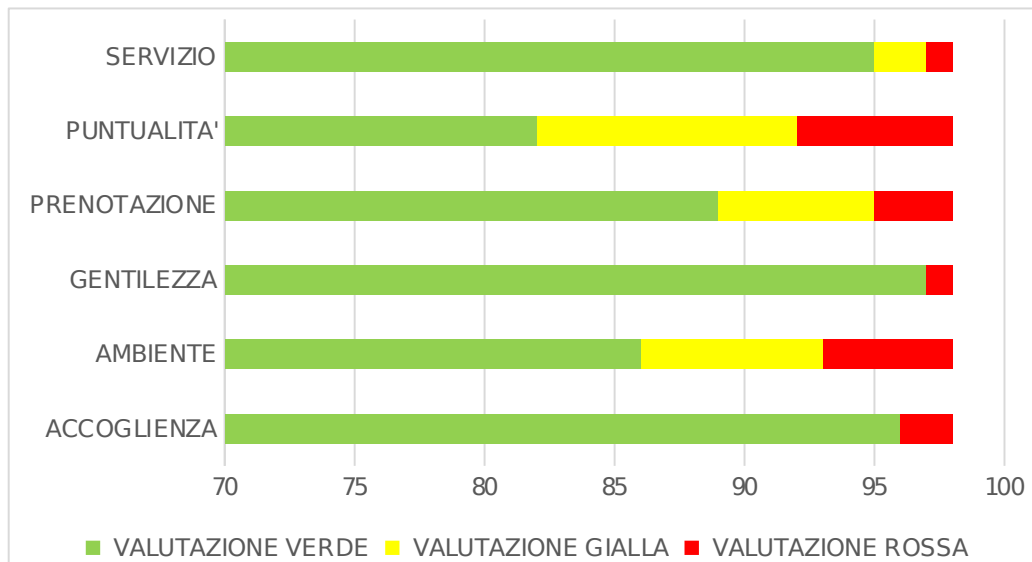


CMSR





SANIMEDICA





RISULTATI EMERSI NEL 2024 RISPETTO AL 2023:

Ampiezza del campione:

Il campione raccolto nel mese di ottobre 2024 è significativamente più ampio rispetto allo stesso periodo del 2023, con 461 questionari compilati presso CMSR e 98 presso Sanimedica.

Elemento Puntualità:

Per Sanimedica, permane la segnalazione relativa alla puntualità degli appuntamenti. Per affrontare questa criticità, verranno coinvolti i medici sia per aumentare la loro disponibilità in agenda, sia per sensibilizzarli sull'importanza della puntualità per la nostra utenza. È comunque incoraggiante notare che il giudizio complessivo dei pazienti rimane molto positivo, con un indice di soddisfazione (colore verde) che raggiunge il 95%.

Elemento Ambiente:

L'ambiente continua ad essere percepito come un aspetto da migliorare. Quest'anno, il Centro Medico è stato sottoposto a importanti interventi di adeguamento antincendio quindi l'ambiente non ha potuto essere al massimo delle sue potenzialità. E' attualmente in corso un miglioramento dell'accoglienza, con il ripristino di segnaletica adeguata e nuovi elementi decorativi per rendere gli spazi più confortevoli.



DATI QUANTITATIVI

Di seguito una panoramica generale della dimensione delle prestazioni erogate da **CMSR** con disaggregazione per tipologia di paziente (convenzionato SSN/PRIVATO) e branca specialistica.

Privato/SSN	Branca	Numero Prestazioni	Valore Economico
SSN	Cardiologia	8.458	475.200
	Radiologia	67.624	8.269.177
	Totali	76.082	8.744.377
Privato	Cardiologia	3.974	178.717
	Laboratorio	49.739	312.706
	Radiologia	21.351	2.038.666
	Totali	75.064	2.530.089
GRAND TOTAL		151.146	11.274.466

Infine, una panoramica anche per le prestazioni erogate da **Sanimedica** con disaggregazione per branca specialistica di riferimento

Privato/SSN	Branca	Numero Prestazioni	Valore Economico
Privato	ALLERGOLOGIA	309	7.405
Privato	ANGIOLOGIA / FLEBOLOGIA	59	4.112
Privato	CARDIOLOGIA - ECOCARDIO - HOLTER	1.117	76.083
Privato	CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	452	78.901
Privato	CHIRURGIA GENERALE	350	41.152
Privato	CHIRURGIA PLASTICA	56	5.157
Privato	CHIRURGIA VASCOLARE - ANGIOLOGIA	66	15.416
Privato	DERMATOLOGIA	1.454	137.591
Privato	DIABETOLOGIA / ENDOCRINOLOGIA	178	28.416
Privato	DIETOLOGIA	571	50.455
Privato	ECOGRAFIA	1.379	69.323
Privato	LAB. ANALISI	22.021	130.749
Privato	MEDICINA DEL LAVORO	3.382	58.314
Privato	MEDICINA DEL LAVORO	43.422	592.716
Privato	MEDICINA DELLO SPORT	229	11.154
Privato	MEDICINA FISICA E RIABIL. RECUP. E	237	24.664
Privato	MEDICINA GENERALE	375	52.740
Privato	NEFROLOGIA	61	7.320
Privato	NEUROLOGIA	830	129.057
Privato	OCULISTICA	2.867	388.593
Privato	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2.038	222.698
Privato	OSTETRICIA E GINECOLOGIA	2.568	276.188
Privato	OTORINOLARINGOIATRIA	904	80.828
Privato	PSICHIATRIA	373	31.912
Privato	RADIOLOGIA	179	43.008
Privato	RADIOLOGIA	55	1.970
Privato	REUMATOLOGIA	203	22.225
Privato	UROLOGIA	869	114.916
TOTALE		86.604	2.703.066