



REPORT QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI 2023

Questionario di Soddisfazione dei Pazienti: Operatori/Struttura

SEDE Via Verona

Responsabile della Qualità

Dott. Angelo Ferrazza

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTE

- **Periodo di riferimento:** anno 2023
- **Settore:** Ambulatoriale età evolutiva, via Verona
- **Motivazione del questionario:** valutazione Qualità assistenziale e organizzativa
- **Funzione:** Settore Qualità
- **Responsabile:** Dott. A. Ferrazza
- **Questionari esaminati:** N. 32 Verona

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

- Macro Aree di Valutazione
- Micro Aree di valutazione
- Elementi di valutazione
- Grado di Soddisfazione
- Rappresentazione Grafica
- Operatori/Struttura (sedi)
- Analitiche per operatori e struttura
- Aspetti assistenziali e organizzativi
- Poco/Abbastanza/Molto
- **Rosso:** elementi da correggere
- **Giallo:** elementi da migliorare
- **Verde:** elementi soddisfatti

MACRO AREA: OPERATORI

MICRO AREA DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
SEGRETERIA	Disponibilità, Gentilezza
MEDICI	Gentilezza, Disponibilità
TERAPISTI	Gentilezza, Disponibilità
DIRITTI	Applicazione dei diritti del paziente
PRIVACY	Riservatezza dati e notizie operatori e segreteria
COMUNICAZIONE MEDICI	Chiarezza, Semplicità, Intelligibilità, Comprensione
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Soddisfazione Complessiva sull'assistenza ricevuta
UMANIZZAZIONE	Grado di umanizzazione percepita
SMART THERAPY	Grado di soddisfazione nuova modalità operativa in remoto

MACRO AREA: STRUTTURA

MICRO AREA DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
ACCOGLIENZA	Gentilezza, Disponibilità, Informazione
PARCHEGGIO	Facilità
RAGGIUNGIBILITA'	Mezzi pubblici adeguati
GUIDA AI SERVIZI	Indicazioni chiare ed esaustive ai servizi
PULIZIA	Igiene e pulizia dei locali
CONFORT AMBIENTALE	Silenzio e Confort spazi comuni
ORGANICO	Dotazione organica adeguata
QUALITA'	Qualità totale dell'assistenza
SICUREZZA	Sicurezza totale della struttura

RISULTATI MACRO AREA OPERATORI/VERONA

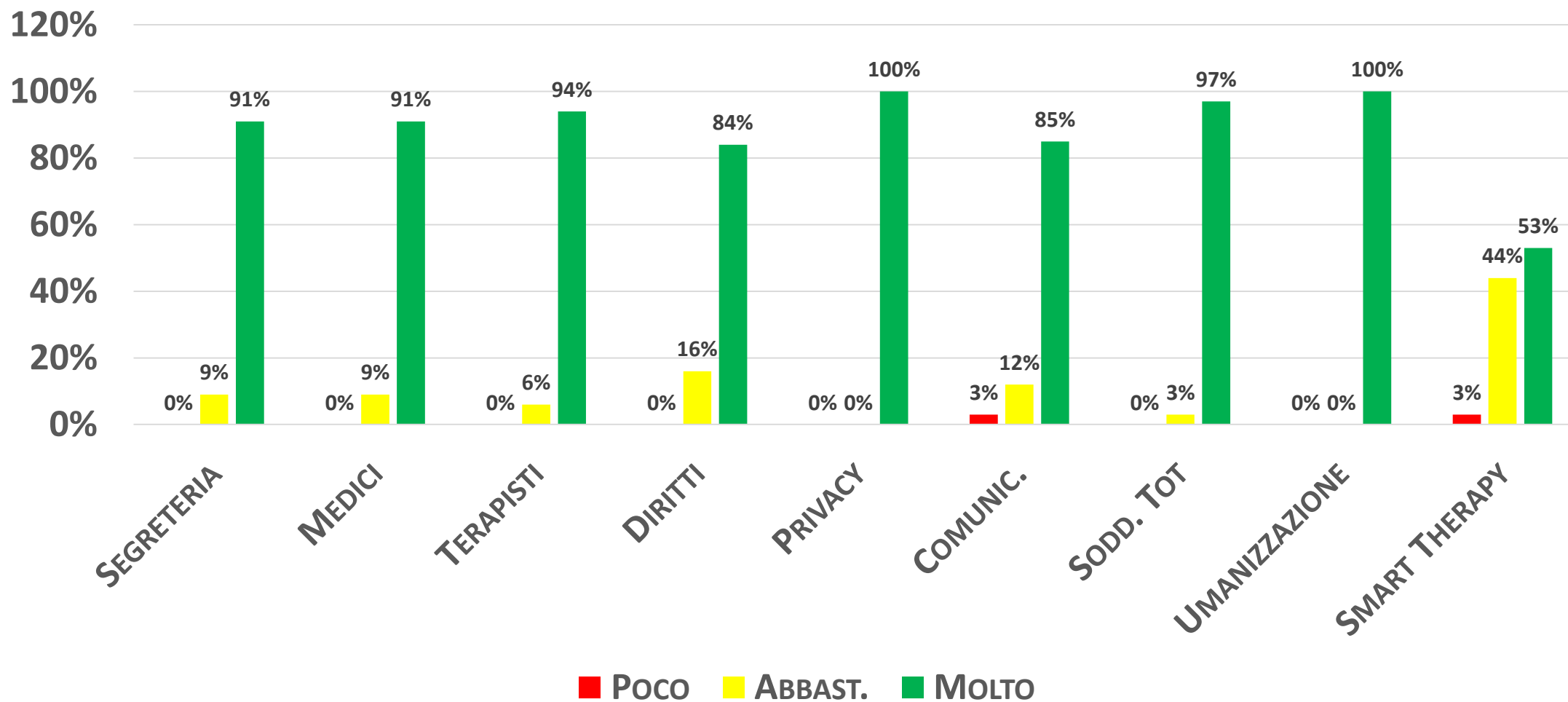
N=32	POCO	%	ABBASTANZA	%	MOLTO	%
SEGRETERIA	0	0%	3	9%	29	91%
MEDICI	0	0%	3	9%	29	91%
TERAPISTI	0	0%	2	6%	30	94%
DIRITTI	0	0%	5	16%	27	84%
PRIVACY	0	0%	0	0%	32	100%
COMUNICAZIONE	1	3%	4	12%	27	85%
SODD. NE COMPL.VA	0	0%	1	3%	31	97%
UMANIZZAZIONE	0	0%	0	0%	32	100%
SMART THERAPY	1	3%	14	44%	17	53%

RISULTATI MACRO AREA STRUTTURA/VERONA

MICRO AREA N = 32	POCO	%	ABBASTANZA	%	MOLTO	%
ACCOGLIENZA	0	0%	3	9%	29	91%
PARCHEGGIO	25	78%	5	16%	2	6%
RAGGIUNGIBILITA'	2	6%	19	59%	11	35%
GUIDA SERVIZI	1	3%	9	28%	22	69%
PULIZIA	0	0%	6	19%	26	81%
CONFORT	0	0%	11	35%	21	79%
ORGANICO	0	0%	4	12%	28	88%
QUALITA'	0	0%	2	6%	30	94%
SICUREZZA	0	0%	2	6%	30	94%

GRAFICO RISULTATI OPERATORI/VERONA

Pazienti/Operatori Verona

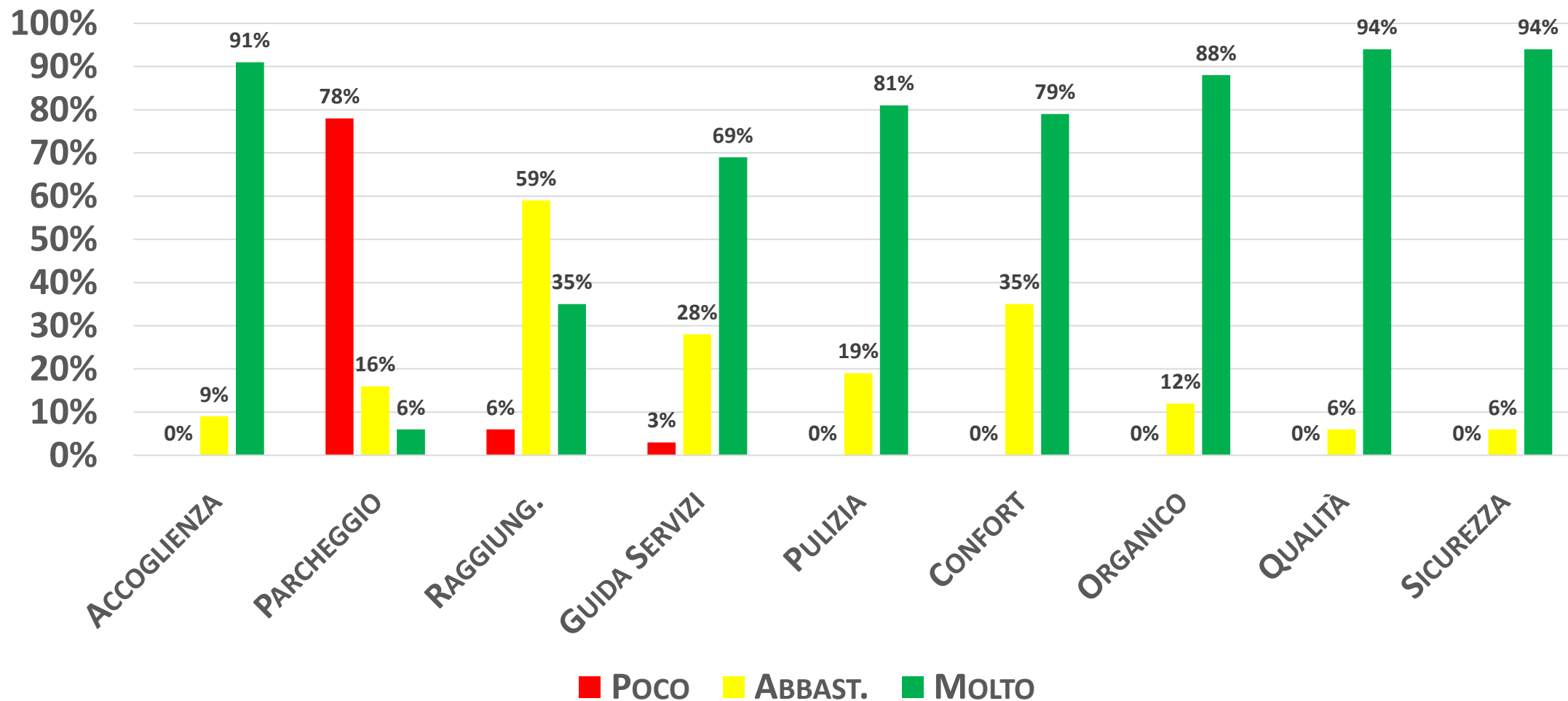


AZIONI CORRETTIVE OPERATORI VERONA

MICRO AREE DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
COMUNICAZIONE	Chiarezza e completezza comunicativa	Comunicazione da parte del personale medico ancora più chiara ed esaustiva.
SMART THERAPY	Riabilitazione in remoto	Migliorare tale modalità riabilitativa Incrementando il sistema informativo aziendale
SEGRETERIA	Gentilezza, Disponibilità	Solo da parte di qualche operatore è necessario porre maggiore disponibilità e gentilezza ad assecondare le legittime richieste dei Pazienti.

GRAFICO RISULTATI STRUTTURA/VERONA

Pazienti/Struttura Verona



AZIONI CORRETTIVE STRUTTURA VERONA

STRUTTURA	MICRO AREE DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
Via VERONA	Parcheggio	Valutare la possibilità di aumentare i posti comunali riservati Stipulare eventuali convenzioni con garage privati limitrofi
	Guida ai Servizi	Maggiore diffusione della guida ai servizi e della carta dei servizi
	Accoglienza	Incrementare il livello empatico favorendo l'ascolto del paziente e rispondendo ai suoi bisogni comunicativi ed informativi. Evitare interscambi verbali e discussioni e affollamento nei luoghi comuni (sala attesa, corridoi segreteria). Assicurarsi che la porta di ingresso del Centro rimanga chiusa

COMMENTI VERONA

OPERATORI

- Risultati molto soddisfacenti che denotano impegno e professionalità di tutti gli operatori sanitari nella attività quotidiana e nei rapporti con il paziente.
- Sono tuttavia possibili azioni migliorative sulla comunicazione dei medici e sull'accoglienza da parte di qualche unità di segreteria.

STRUTTURA

- Ottimi risultati riguardo pulizia, adeguatezza dell'organico, Sicurezza e Qualità delle cure.
- Ulteriori azioni di miglioramento sono possibili riguardo il parcheggio e la guida ai servizi.
- La raggiungibilità, pur accettabile, non rientra nelle azioni correttive possibili.