



# *REPORT QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI 2025*

Questionario di Soddisfazione dei Pazienti: Operatori/Struttura

**SEDE Via Verona**

**Responsabile della Qualità**

**Dott. Angelo Ferrazza**

# *QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTE*

- **Periodo di riferimento:** anno 2025
- **Settore:** Ambulatoriale età evolutiva, via Verona
- **Motivazione del questionario:** valutazione Qualità assistenziale e organizzativa
- **Funzione:** Settore Qualità
- **Responsabile:** Dott. A. Ferrazza
- **Questionari esaminati:** N. 19 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***

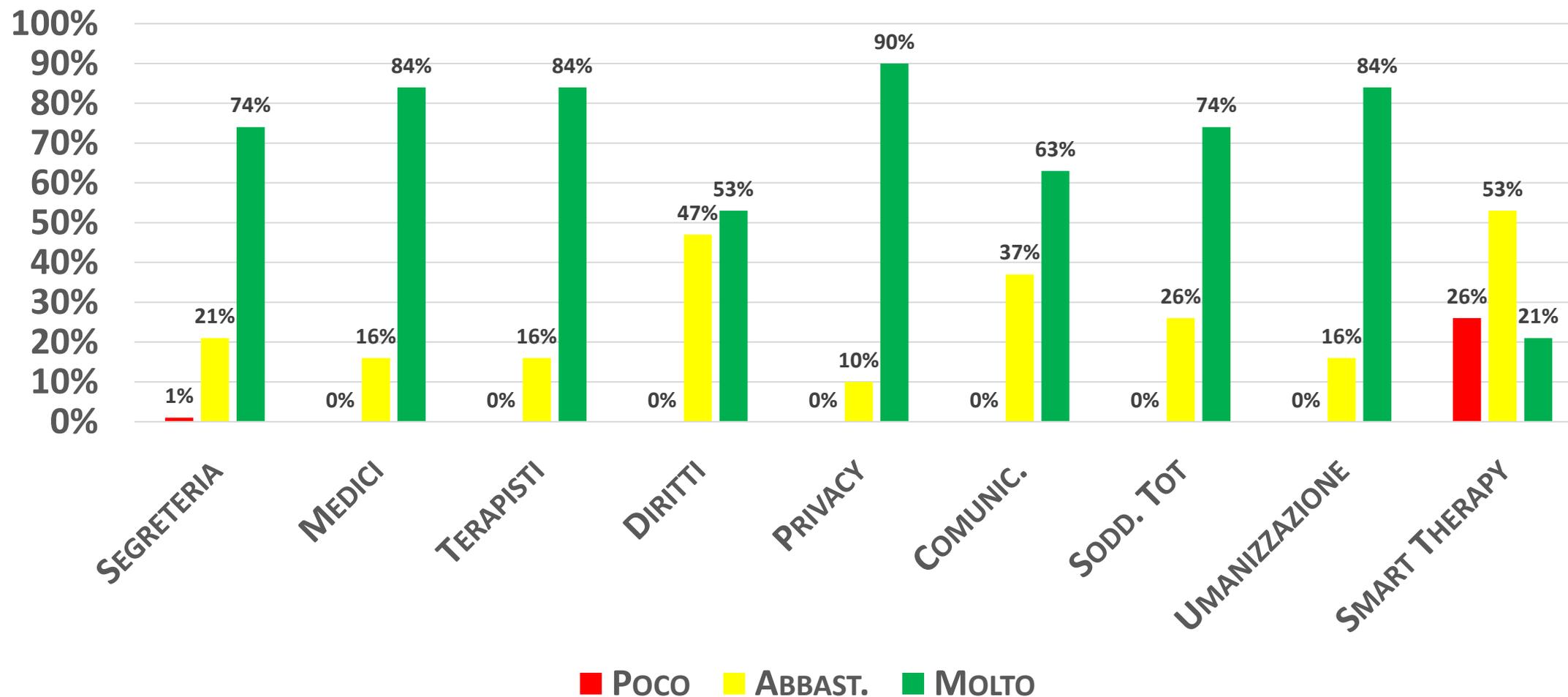
<b>N=32</b>	<b>POCO</b>	<b>%</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>%</b>	<b>MOLTO</b>	<b>%</b>
SEGRETERIA	1	5%	4	21%	14	74%
MEDICI	0	0%	3	16 %	16	84 %
TERAPISTI	0	0%	3	16%	16	84%
DIRITTI	0	0%	9	47%	10	53%
PRIVACY	0	0%	2	10%	17	90%
COMUNICAZIONE	0	0%	7	37%	12	63%
SODD. NE COMPL.VA	0	0%	5	26%	14	74%
UMANIZZAZIONE	0	0%	3	16%	16	84%
SMART THERAPY	5	26%	10	53%	4	21%

# *RISULTATI MACRO AREA STRUTTURA/VERONA*

<b>MICRO AREA N = 32</b>	<b>POCO</b>	<b>%</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>%</b>	<b>MOLTO</b>	<b>%</b>
ACCOGLIENZA	0	0%	7	37%	12	63%
PARCHEGGIO	15	79%	3	16%	1	5%
RAGGIUNGIBILITA'	2	10%	10	53%	7	37%
GUIDA SERVIZI	2	10%	8	43%	9	47%
PULIZIA	0	0%	7	37%	12	63%
CONFORT	1	5%	7	37%	11	58%
ORGANICO	0	0%	3	16%	16	84%
QUALITA'	0	0%	6	32%	13	68%
SICUREZZA	0	0%	6	32%	13	32%

# GRAFICO RISULTATI OPERATORI/VERONA

Pazienti/Operatori Verona

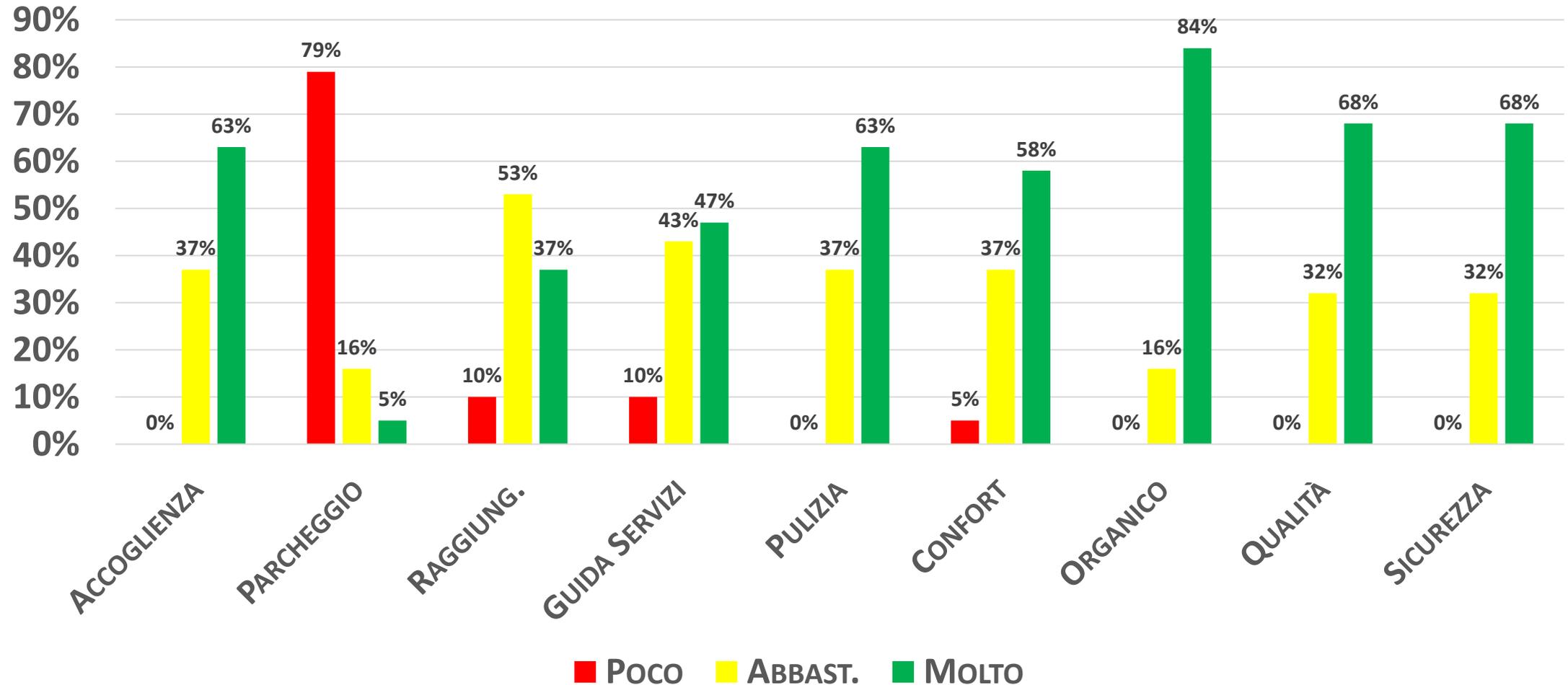


# AZIONI CORRETTIVE OPERATORI VERONA

MICRO AREE DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
COMUNICAZIONE	Chiarezza e completezza comunicativa	Comunicazione da parte del personale medico più chiara e più estesa.
SMART THERAPY	Riabilitazione in remoto	Migliorare tale modalità riabilitativa incrementando il sistema informativo aziendale anche se il suo utilizzo è ormai estremamente ridotto
SEGRETERIA	Gentilezza, Disponibilità	Complessivamente buona. Solo da parte di qualche operatore è necessario porre maggiore disponibilità e gentilezza ad assecondare le legittime richieste dei Pazienti. Tale problematica andrà ulteriormente affrontata con un audit

# GRAFICO RISULTATI STRUTTURA/VERONA

Pazienti/Struttura Verona



# AZIONI CORRETTIVE STRUTTURA VERONA

STRUTTURA	MICRO AREE DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
Via VERONA	Parcheggio	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 e soprattutto all'esterno dei locali di assistenza). Assicurarsi che la porta di ingresso del Centro rimanga chiusa per aumentare la sicurezza

# *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 ulteriori 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.