



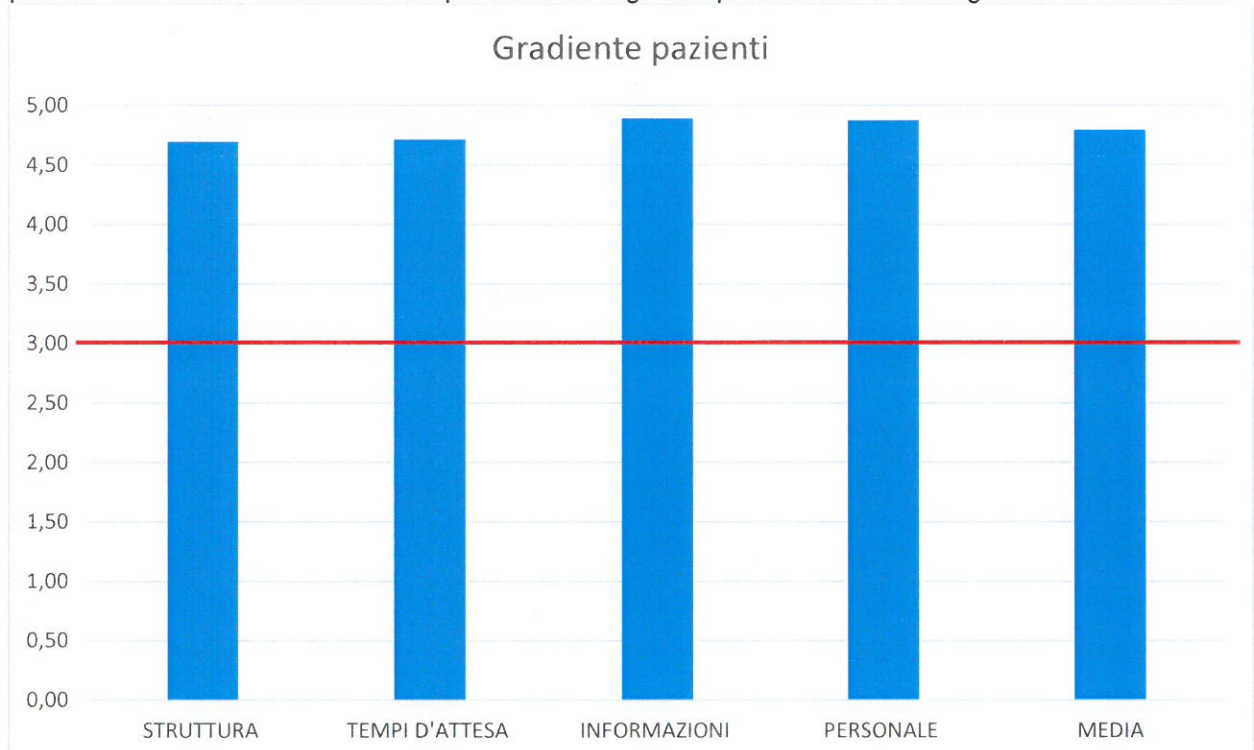
c) Informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi:

1. Soddisfazione del cliente e informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti

La valutazione della soddisfazione dei pazienti viene misurata mediante invio di un questionario.

Durante il 2022 sono stati inviati all'utenza 68 questionari di cui sono stati compilati 22 (32%). Il questionario si compone di 4 sezioni principali (Struttura, Tempi d'attesa, Informazioni, Personale) che possono ottenere un punteggio massimo di 5. Il livello di accettabilità viene reputato con un punteggio di 3 su 5.

I risultati ottenuti fanno rilevare il punteggio medio di 4,8, quindi possiamo dire che la soddisfazione dei pazienti dello Studio si mantiene sempre sui livelli degli anni precedenti e di conseguenza su ottimi livelli.



Le valutazioni per singolo parametro conferma la buona soddisfazione dell'utenza. Il punteggio più basso si ottiene per la voce "Struttura";

Ottimi punteggi vengono confermati anche per quest'anno rispetto alle voci "personale di segreteria" e "personale sanitario", segno di come il personale riesca ad instaurare con il paziente un rapporto interpersonale che valorizza il limite della mera prestazione professionale. Ulteriore domanda che l'utente deve rispondere riguarda il risultato ottenuto con le terapie. Anche riguardo questo argomento possiamo affermare che c'è una buona soddisfazione riguardo il lavoro svolto dal personale sanitario per quanto riguarda il risultato ottenuto dai trattamenti. Infatti, dai dati emerge che su ventidue (22) questionari compilati otto (8) hanno una valutazione "ottima", sette (7) hanno una valutazione "buono" e uno (1) ha una valutazione scarsa ma giustificato dalla gravità della situazione dell'utente e dall'interruzione anticipata del piano di trattamento da parte del paziente stesso. Invece, in sei (6) utenti non hanno completato la risposta nel questionario.

Questo permette di constatare l'ottimo livello di soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi della Struttura.

Prendiamo in considerazione le valutazioni rilevati da Google. Infatti, nel profilo Google aziendale vengono rilevate 27 recensioni i quali portano a una valutazione di 4,7 su 5. Considerando solamente l'anno 2022 possiamo prendere in considerazione 19 recensioni di cui 18 hanno un punteggio di 5 su 5 e solamente una ha una recensione di 4 su 5. Questo permette di interpretare un ottimo gradiente riguardo i servizi erogati dalla Studio.

Per il 2022 non si registrano reclami da parte dei pazienti dello Studio.