



RELAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI CLIENTI RELATIVI ALL'ANNO 2021

Durante l'anno 2021 sono stati compilati 20 questionari di gradimento: il punteggio come l'anno precedente è stato inteso da un punteggio pari a 1 ad un punteggio pari a 7. Lo scatolone con i questionari è sempre stato posto in sala d'attesa dell'ambulatorio per comodità, inoltre i professionisti stessi hanno consegnato ai loro pazienti i questionari (per i professionisti che seguono pazienti minori i test sono stati fatti compilare dai genitori). La media matematica dei giudizi espressi è pari a 6,6 , nella scala che va da 1 a 7 quindi la struttura si può ritenere abbia ottenuto un buon risultato.

Alcuni voti negativi sono stati dati agli items relativi al tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione e al rispetto degli orari previsti. Un giudizio medio è stato espresso per quanto riguarda la pulizia dei locali.

Nella richiesta di esprimere un parere complessivo sull'ambulatorio è emerso soprattutto che il personale che lavora all'interno della struttura è accogliente, competente, disponibile e che l'organizzazione è ottimale.

Nella riunione con tutto il personale che si terrà nel mese di Gennaio 2022, in cui parteciperà anche il Direttore Sanitario ed il Coordinatore delle Professioni Sanitarie e verrà stilato il piano di miglioramento per l'anno 2022, nel quale saranno inserite



come azioni di miglioramento la riduzione dei tempi di attesa e il minor tempo di attesa dalla prenotazione alla data delle prestazioni.

La pulizia quotidiana dei locali è migliorata rispetto all'anno scorso anche se deve ancora raggiungere risultati ottimali.

Aspetto importante, quale il rispetto della riservatezza personale è sempre rimasto a livelli elevati: il personale di segreteria mantiene sempre un atteggiamento consono ad un ambulatorio, rispettando rigorosamente la privacy dell'utenza.

11/01/2022

Dott.ssa Paola Melotto

Coordinatore delle professioni sanitarie