



**ALLEGATO AL RIESAME DELLA DIREZIONE**

**ELABORAZIONE RISULTATI QUESTIONARI PAZIENTI**

Aggiornamento  
27/11/2015

Pag. 1/6

Data di presentazione: 30 novembre 2015

Processi: tutti

Periodo analizzato: Gennaio-Novembre 2015

Il presente documento riporta i grafici relativi all'elaborazione dei dati risultanti dai questionari di valutazione dei pazienti/clienti somministrati nel periodo Gennaio-Novembre 2015.

I dati sono stati raggruppati per Centro e macro-area, come di seguito riportato:

- Centro Medico Palladio
  - Poliambulatorio
  - PMA
  
- Sanimedica
  - Poliambulatorio
  
- Fisiomed
  - Poliambulatorio
  - Fisioterapia
  
- CMSR Veneto Medica
  - Poliambulatorio
  - Laboratorio Analisi
  - Diagnostica

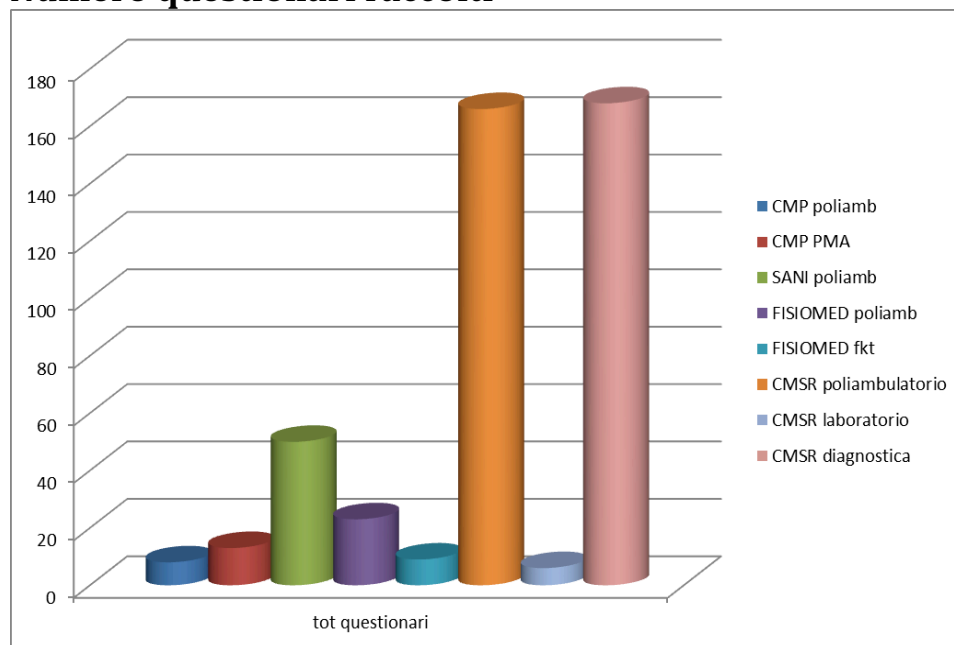


**ALLEGATO AL RIESAME DELLA DIREZIONE**  
**ELABORAZIONE RISULTATI QUESTIONARI PAZIENTI**

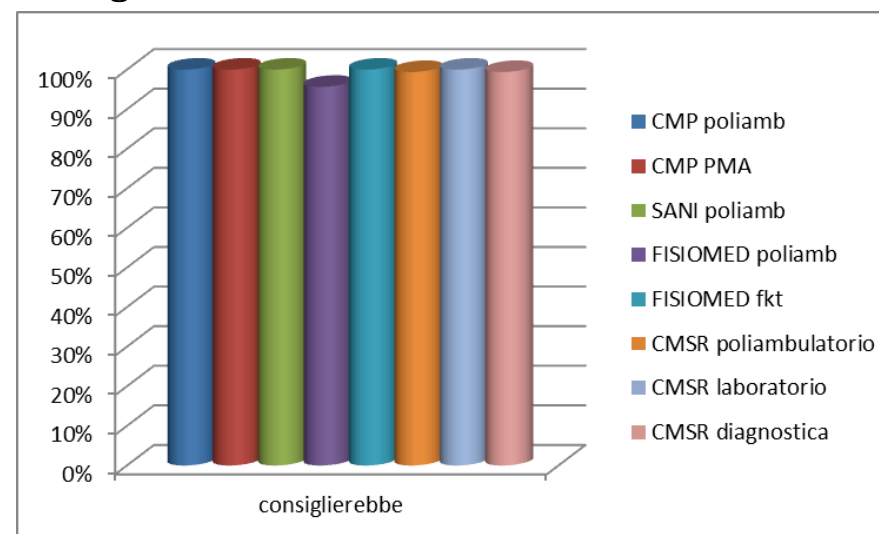
Aggiornamento  
27/11/2015

Pag. 2/6

### 1. Numero questionari raccolti

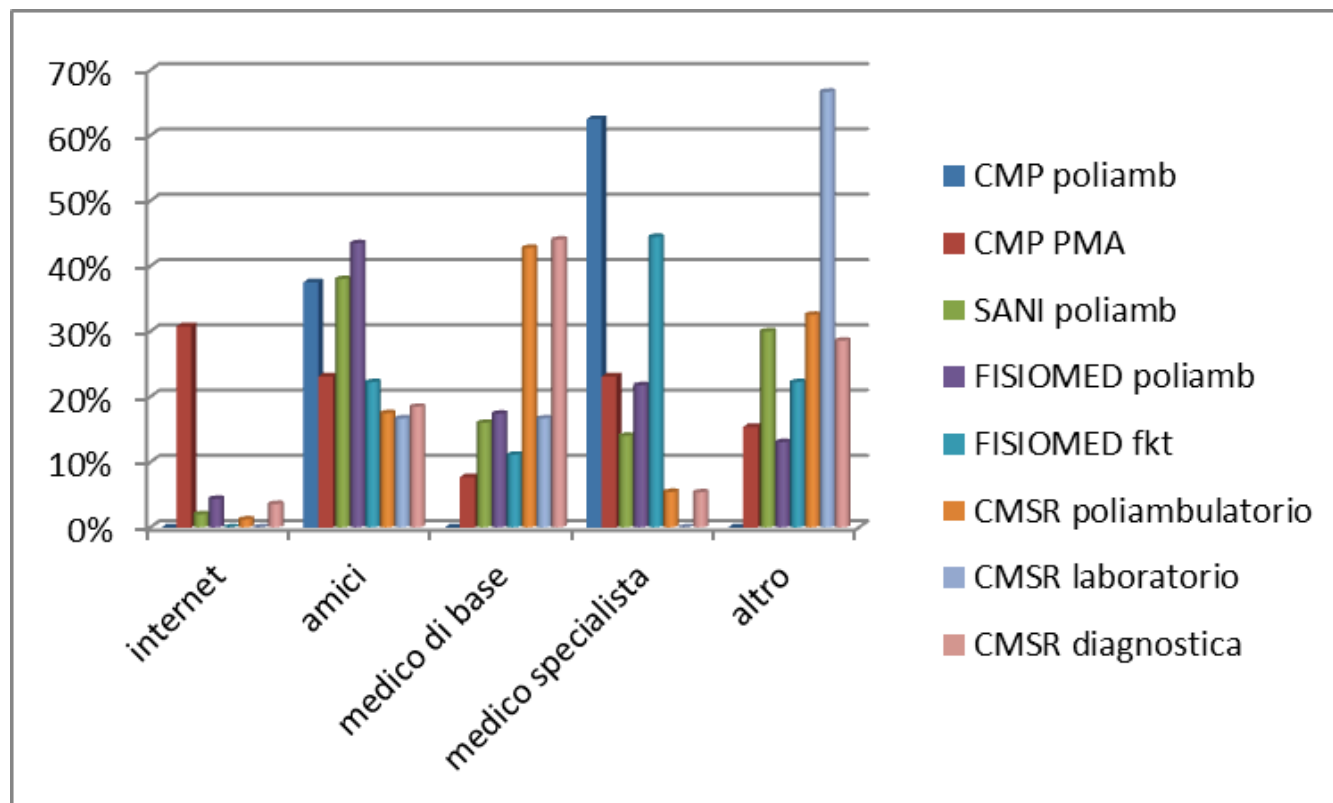


### 2. Consiglierebbe ad altri





### 3. Fonte conoscenza Centro



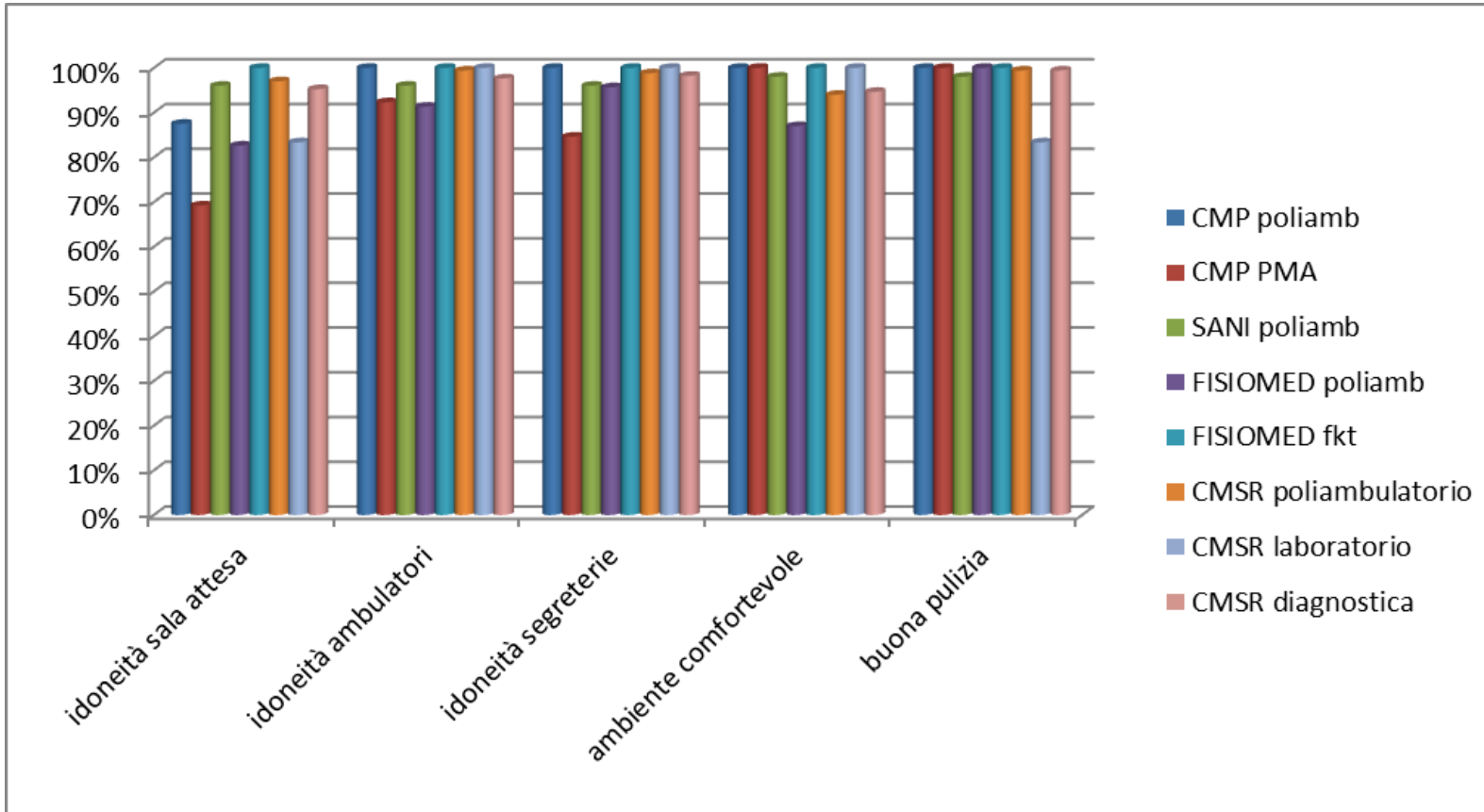


ALLEGATO AL RIESAME DELLA DIREZIONE  
ELABORAZIONE RISULTATI QUESTIONARI PAZIENTI

Aggiornamento  
27/11/2015

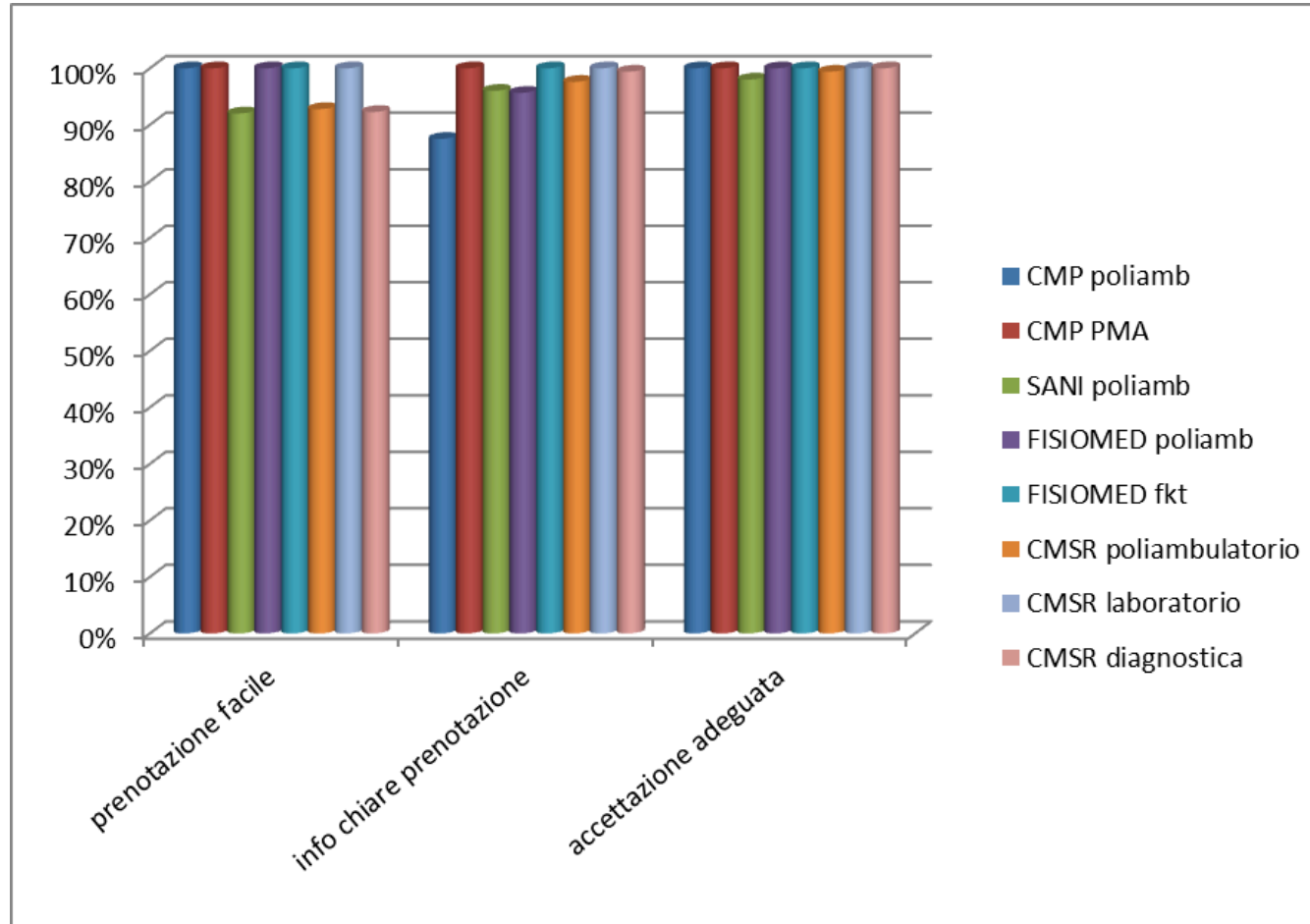
Pag. 4/6

#### 4. Struttura, locali e privacy



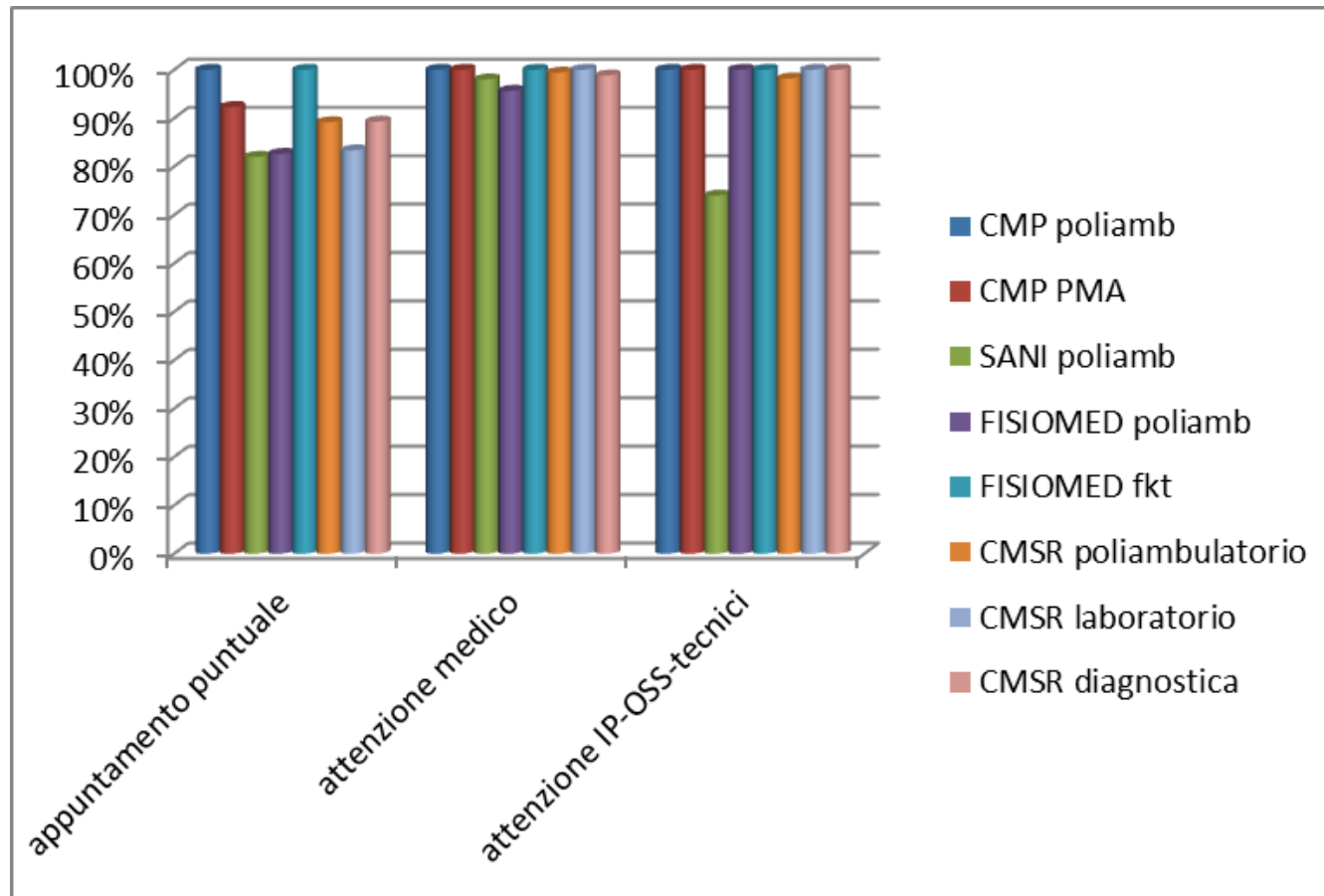


## 5. Servizio di segreteria





## 6. Puntualità e attenzione riservata dal personale



## Informazioni di ritorno dai clienti

Durante l'anno 2015, nelle diverse sedi del Gruppo CMSR sono stati messi a disposizione dei pazienti dei questionari da compilare nell'ottica di utilizzare i commenti/suggerimenti per il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Il questionario comprende domande relative alle prestazioni di cui si è usufruito, alle caratteristiche dei locali (comfort e idoneità alla riservatezza e privacy), ai servizi di segreteria e accettazione, all'attenzione e assistenza riservata ai pazienti.

Sono stati raccolti un totale di 464 questionari (50 per Sanimedica – poliambulatorio, 16 per Sanimedica – Medicina del Lavoro, 32 per Fisiomed, 345 per CMSR Veneto Medica e 21 per Centro Medico Palladio).

Complessivamente la valutazione dei centri da parte dei pazienti è risultata positiva e la totalità dei pazienti consiglierebbe i servizi di GRUPPO CMSR ad altre persone.

I pochi punti di debolezza rilevati riguardano:

- Non idoneità degli sportelli accettazione e delle sale d'attesa in merito a riservatezza e privacy, in quanto alcuni locali deputati appaiono piccoli e a volta affollati (CMSR – ecografia/rmn/vari, CMP –PMA).
- Difficoltà nelle prenotazioni telefoniche (CMSR – ecografia/rmn/vari)
- Scarsa puntualità da parte dei medici o operatori (CMSR –cardiologia/ecografia/vari, SANIMEDICA – visite specialistiche)

Queste segnalazioni (sebbene siano poche rispetto alla totalità dei questionari) emerse sono già oggetto di azioni di miglioramento.

I questionari di soddisfazione del cliente per le Ditte afferenti al servizio di Medicina del Lavoro evidenziano una soddisfazione complessiva dei clienti sia per quanto riguarda i rapporti e l'efficienza della segreteria che dei Medici Competenti. L'unico punto critico rilevato riguarda i costi dei servizi. È in programmazione una ristrutturazione completa del settore. A seguito della quale verranno riproposti i questionari.