

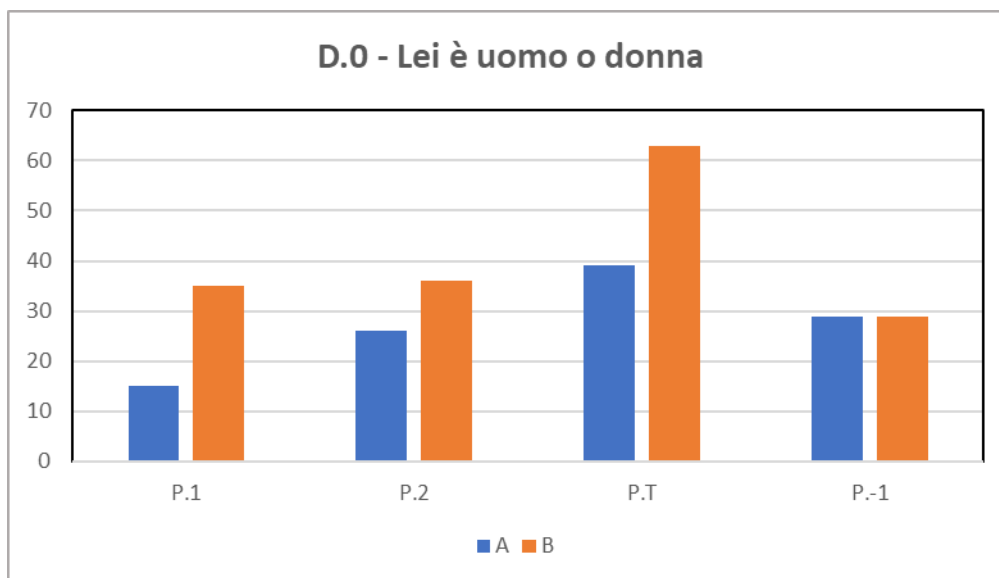
PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 1 DI 9

CLIENTI

Risultati del questionario sulla valutazione delle prestazioni RIBA (Dicembre 2022)

Hanno risposto al questionario il 59,93% delle donne e il 40,07 % di uomini, così suddivisi ai vari piani:

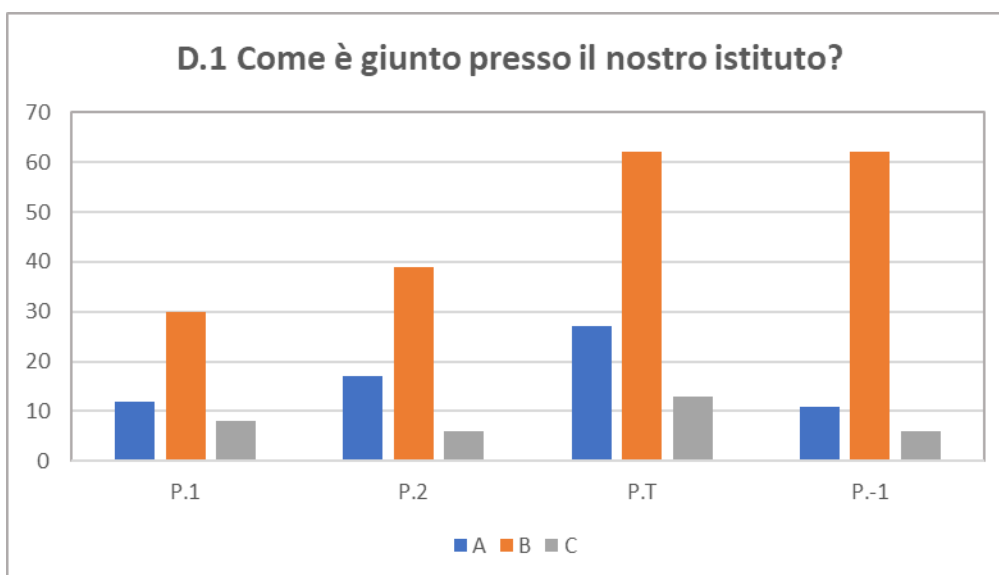
Piano	Uomo	Donna	Piano	Uomo	Donna
Secondo	42%	58%	Terra	38%	62%
Primo	30%	70%	RM/TAC	50%	50%



Domanda 1: Come è giunto presso il nostro istituto?

Il 22,87% degli utenti è venuto con i mezzi pubblici (risposta A), il 65,87% in automobile (risposta B) e il 11,26% con altri mezzi (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	27%	63%	10%	Terra	26%	61%	13%
Primo	24%	60%	16%	RM/TAC	14%	78%	8%

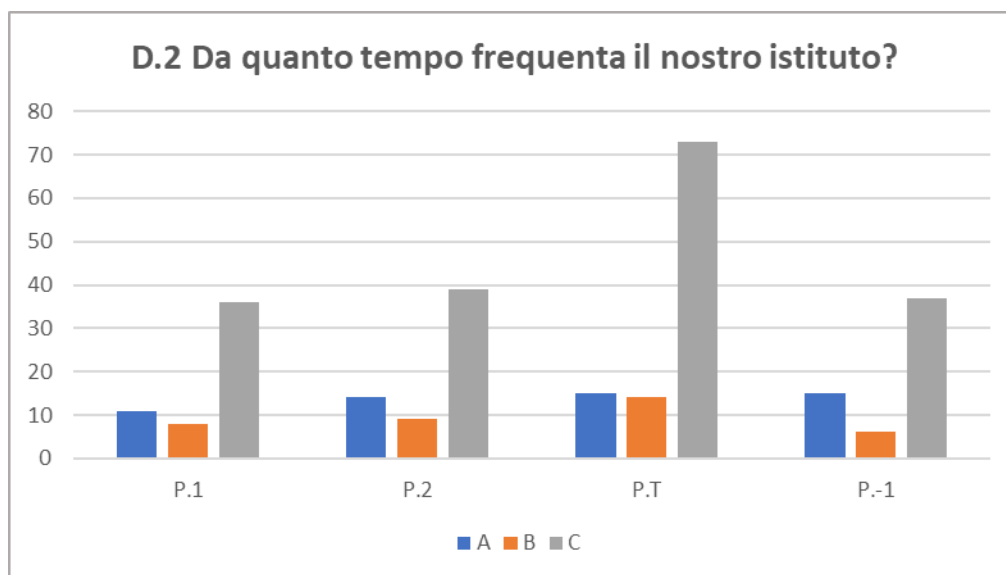


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 2 DI 9

Domanda 2: Da quanto tempo frequenta il nostro istituto?

Il 19,86% degli utenti è la prima volta che viene nell'istituto (risposta A), l'13,36% lo frequenta da almeno un anno (risposta B) e il 66,79% lo frequenta da diversi anni (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

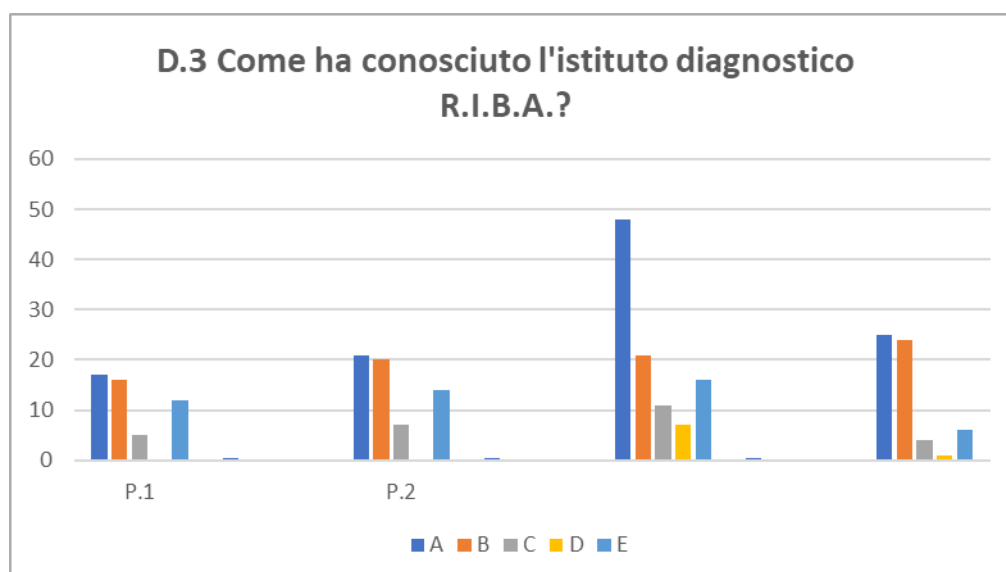
Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	23%	15%	63%	Terra	15%	14%	72%
Primo	20%	15%	65%	RM/TAC	26%	10%	64%



Domanda 3: Come ha conosciuto l'istituto RIBA?

Il 40,36% degli utenti è venuto a conoscenza tramite amici/colleghi (risposta A), il 29,45% tramite il medico inviante (risposta B), il 9,82% tramite il sito web (risposta C), il 2,91% tramite la pubblicità (risposta D) e l'17,45% ha risposto altro (risposta E). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	D	E	Piano	A	B	C	D	E
Secondo	34%	32%	11%	0%	23%	Terra	47%	20%	11%	7%	16%
Primo	34%	32%	10%	0%	24%	RM/TAC	42%	40%	7%	2%	10%

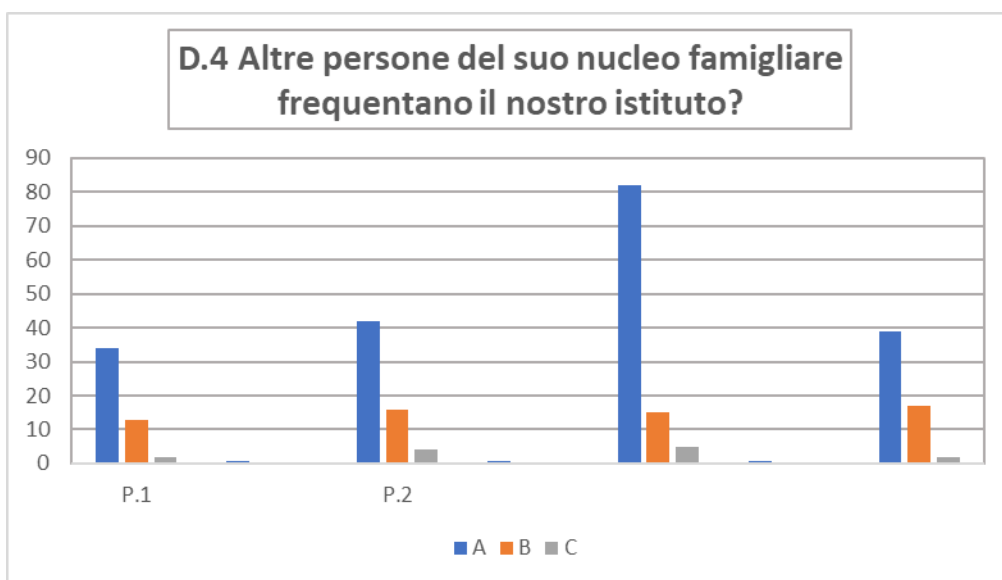


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 3 DI 9

Domanda 4: Altre persone del suo nucleo familiare frequentano il nostro istituto?

Il 74,25% degli utenti ha risposto di SI (risposta A), il 18,75% ha risposto NO (risposta B) e il 4,75% ha risposto NON SO (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

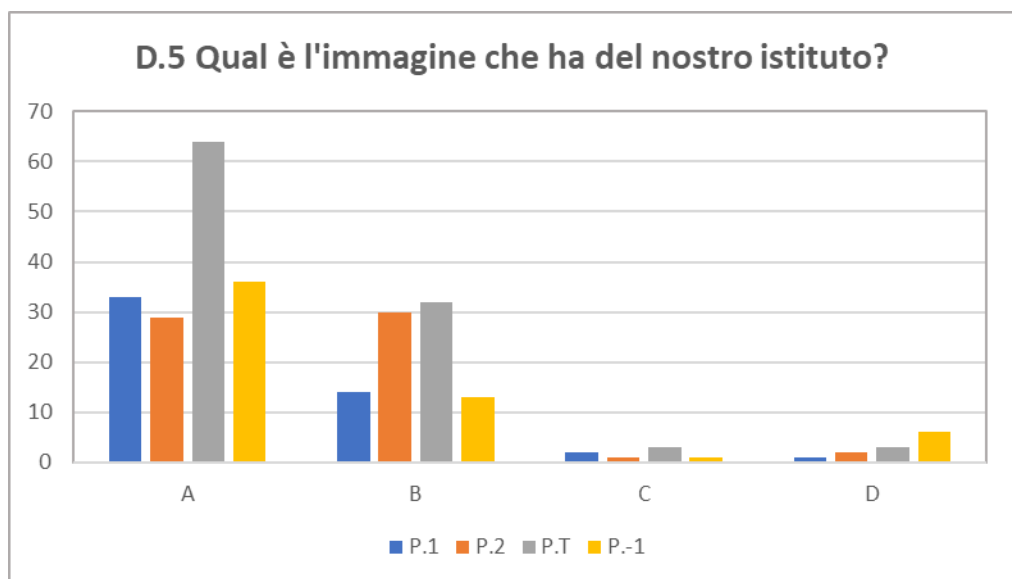
Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	68%	26%	6%	Terra	80%	15%	5%
Primo	69%	27%	4%	RM/TAC	67%	29%	3%



Domanda 5: Qual è l'immagine che ha del nostro istituto?

Il 60% degli utenti ha risposto di ritenere l'istituto prestigioso (risposta A), il 32,96% ha risposto che il centro è nella media (risposta B) e lo 2,59% ha risposto che è sotto la media (risposta C) e il 4,44 ha risposto NON SAPREI (risposta D). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	D	Piano	A	B	C	D
Secondo	47%	48%	2%	3%	Terra	63%	31%	3%	3%
Primo	66%	28%	4%	2%	RM/TAC	64%	23%	2%	11%

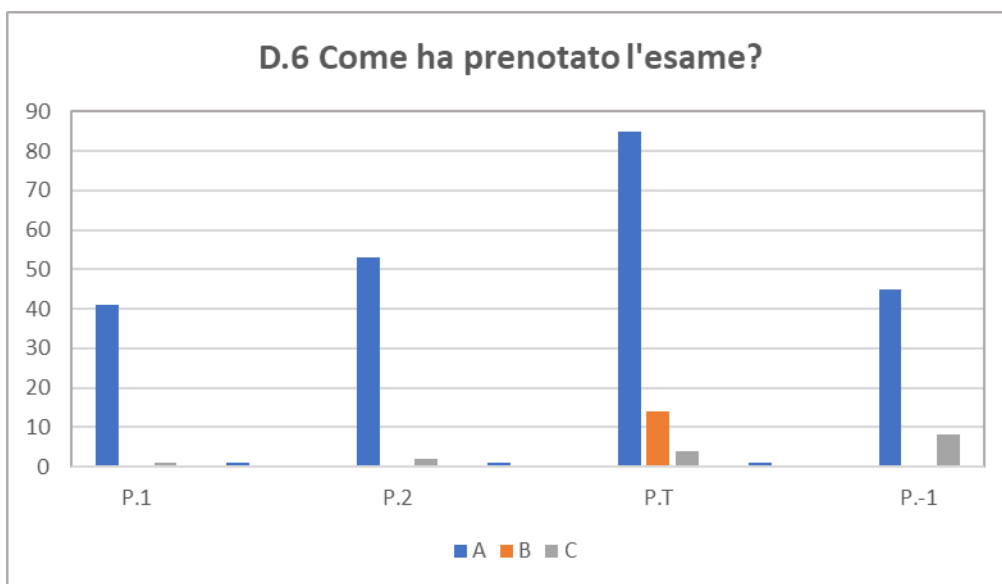


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 4 DI 9

Domanda 6: Come ha prenotato l'esame?

Il 88,54% degli utenti ha risposto di telefonicamente (risposta A), il 5,53% ha risposto di persona (risposta B) e l'5,93% ha risposto ALTRO (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

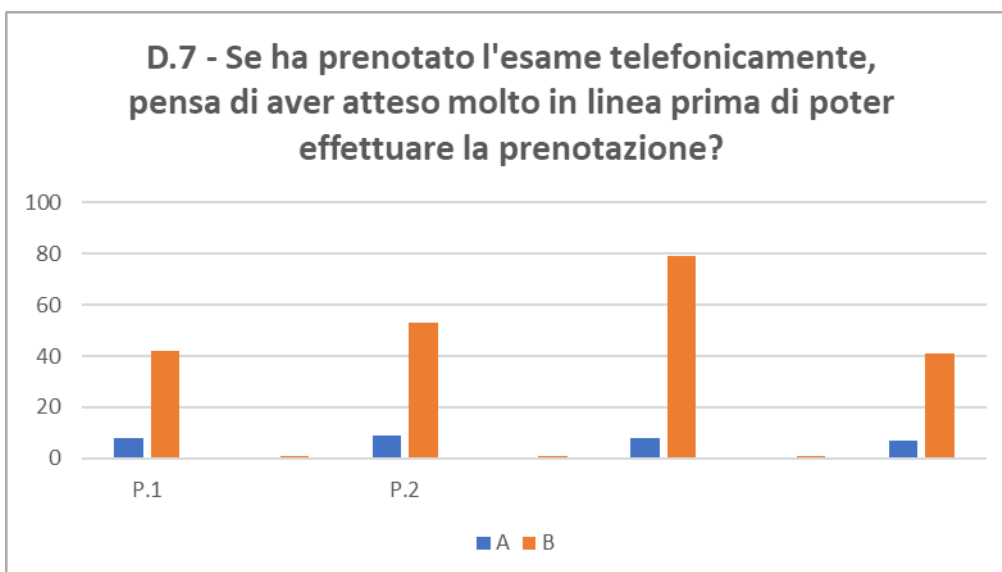
Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	96%	0%	4%	Terra	83%	14%	4%
Primo	98%	0%	2%	RM/TAC	85%	0%	15%



Domanda 7: Se ha prenotato l'esame telefonicamente, pensa di aver atteso molto in linea prima di poter effettuare la prenotazione?

Il 12,96% degli utenti ha risposto SI (risposta A), il 87,04% ha risposto NO (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	SI	NO	Piano	SI	NO
Secondo	15%	85%	Terra	9%	91%
Primo	16%	84%	RM/TAC	15%	85%

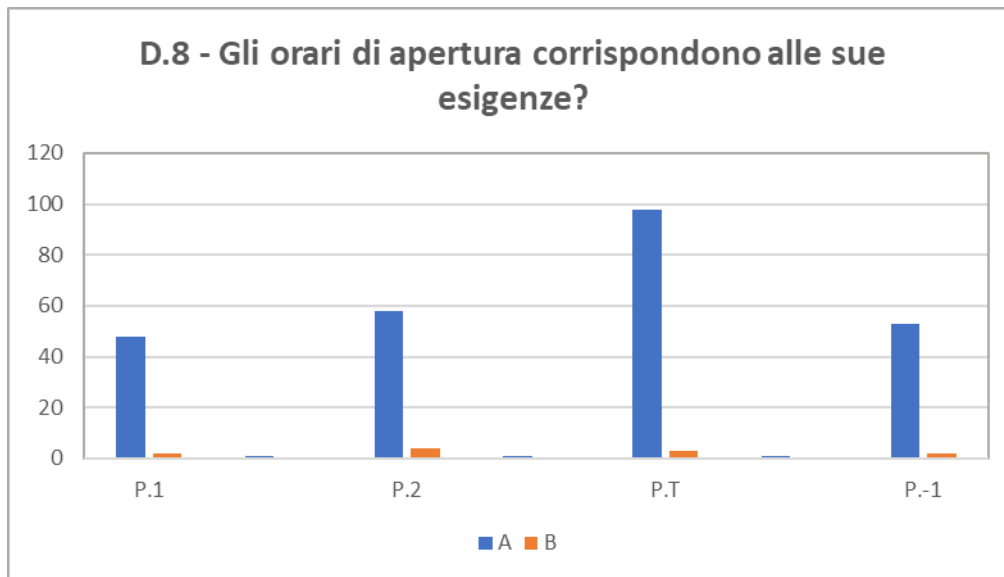


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 5 DI 9

Domanda 8: Gli orari di apertura corrispondono alle sue esigenze?

Il 95,90% degli utenti ha risposto SI (risposta A), il 4,10% ha risposto NO (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

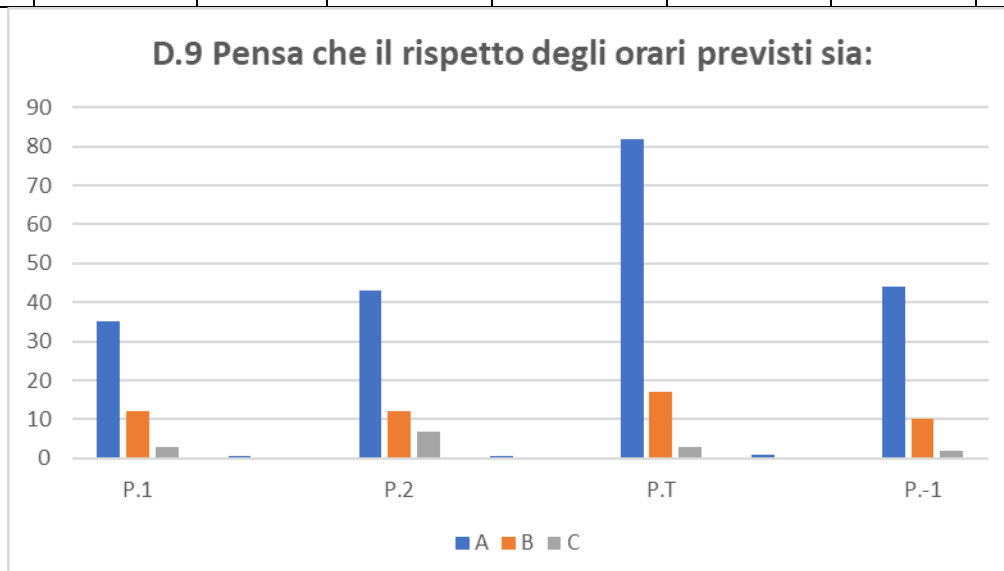
Piano	SI	NO	Piano	SI	NO
Secondo	94%	6%	Terra	97%	3%
Primo	96%	4%	RM/TAC	96%	4%



Domanda 9: Pensa che il rispetto degli orari previsti sia:

L' 75,56% degli utenti ha risposto di soddisfacente (risposta A), il 18,89% ha risposto sufficiente (risposta B) e il 5,56% ha risposto insufficiente (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	69%	19%	11%	Terra	80%	17%	3%
Primo	70%	24%	6%	RM/TAC	79%	18%	4%

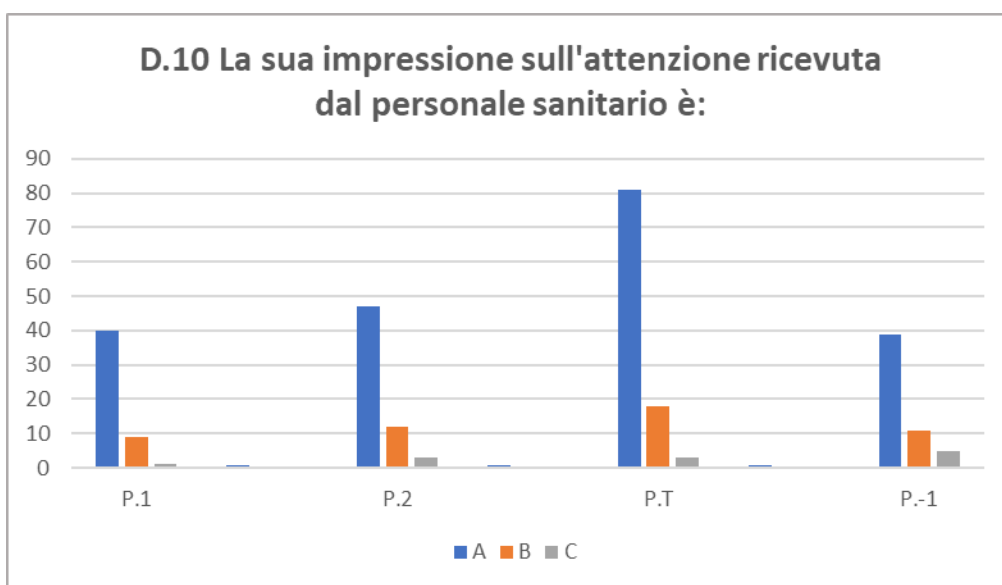


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 6 DI 9

Domanda 10: La sua impressione sull'attenzione ricevuta dal personale sanitario è:

L'76,95% degli utenti ha risposto ottimo (risposta A), il 18,59% ha risposto di accettabile (risposta B) e l'4,46 % ha risposto negativa (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

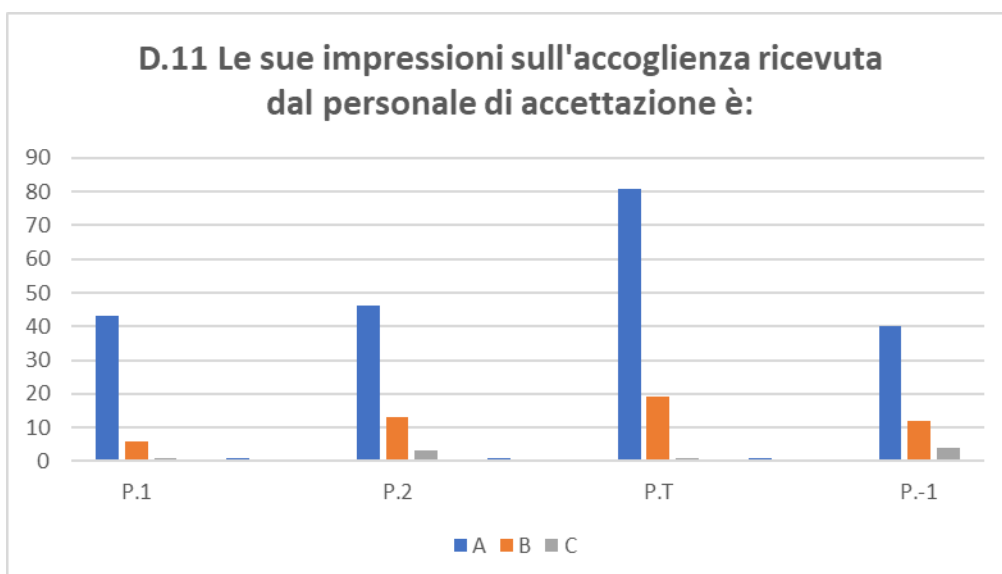
Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	76%	19%	5%	Terra	79%	18%	3%
Primo	80%	18%	2%	RM/TAC	71%	20%	9%



Domanda 11: Le sue impressioni sull'accoglienza ricevuta dal personale di accettazione è:

L'78,07% degli utenti ha risposto ottimo (risposta A), il 18,59% ha risposto di accettabile (risposta B) e il 3,35% ha risposto negativa (risposta C). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	Piano	A	B	C
Secondo	74%	21%	5%	Terra	80%	19%	1%
Primo	86%	12%	2%	RM/TAC	71%	21%	7%

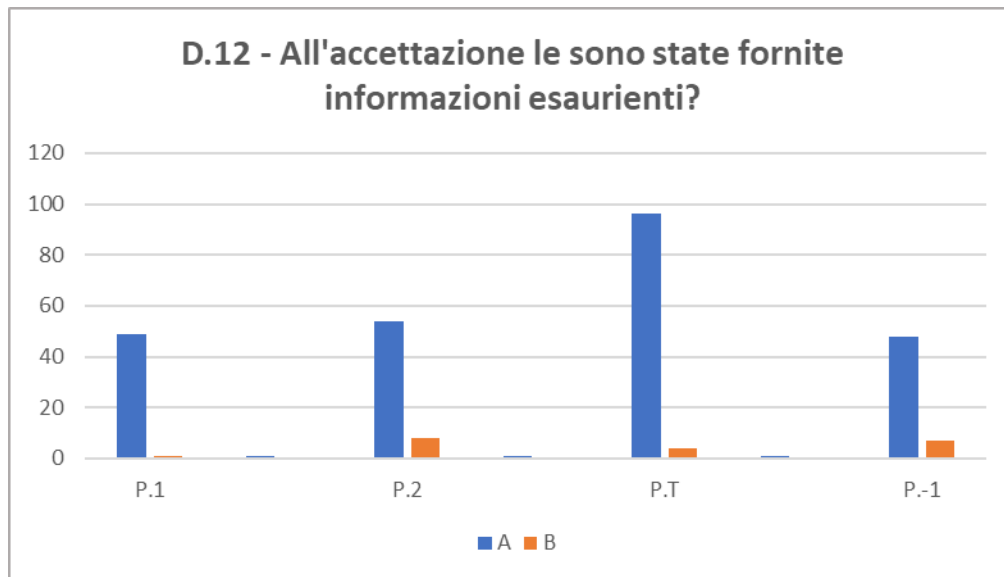


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 7 DI 9

Domanda 12: All'accettazione le sono state fornite informazioni esaurienti?

Il 92,51% degli utenti ha risposto SI (risposta A), il 7,49% ha risposto NO (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

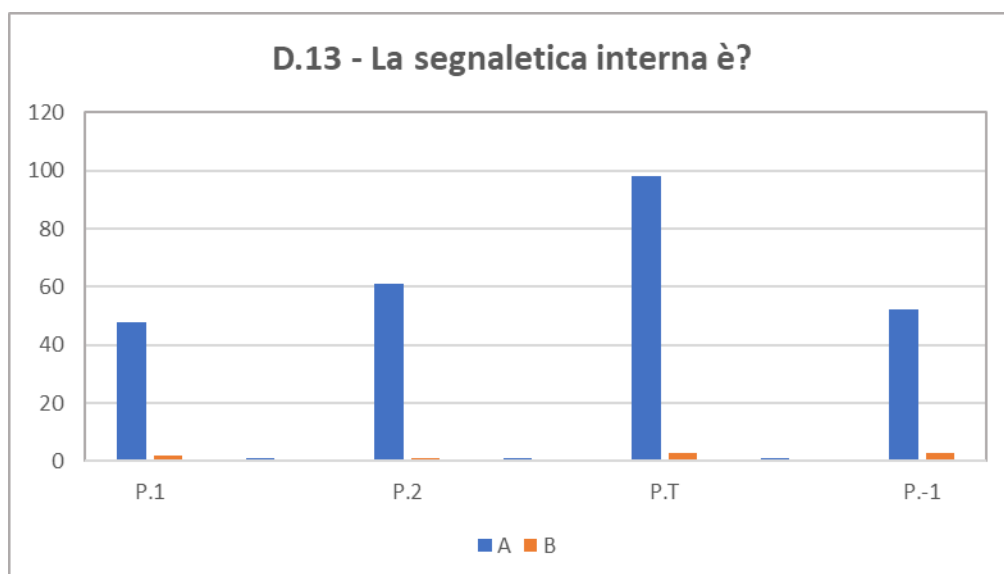
Piano	SI	NO	Piano	SI	NO
Secondo	87%	13%	Terra	96%	4%
Primo	98%	2%	RM/TAC	87%	13%



Domanda 13: La segnaletica interna è?

Il 96,64% degli utenti ha risposto Adeguata (risposta A), il 3,36% ha risposto Inadeguata (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	ADEGUATA	INADEGUATA	Piano	ADEGUATA	INADEGUATA
Secondo	98%	2%	Terra	97%	3%
Primo	96%	4%	RM/TAC	95%	5%

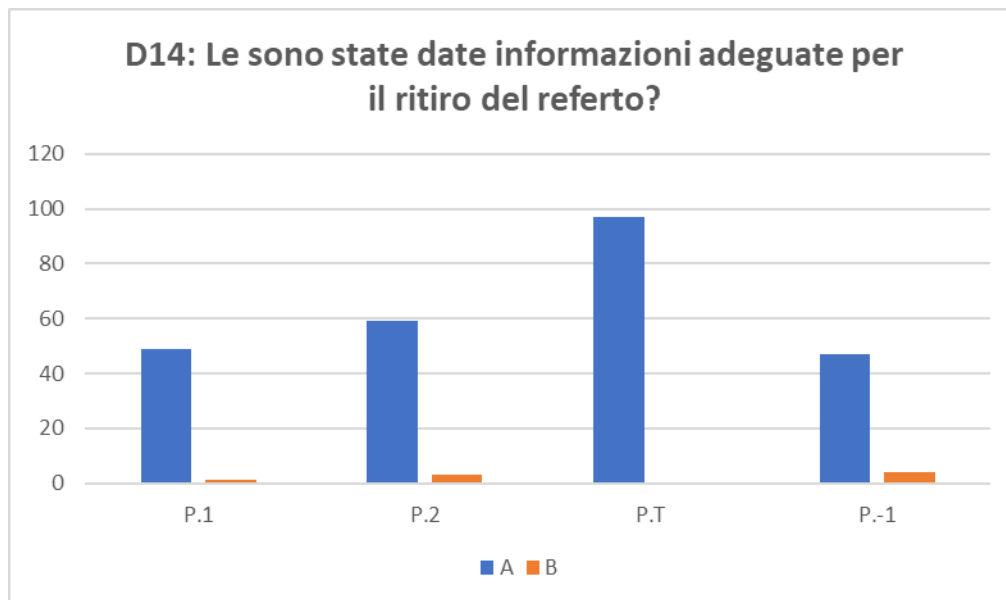


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 8 DI 9

Domanda 14: Le sono state date informazioni adeguate per il ritiro del referto?

Il 94,38% degli utenti ha risposto SI (risposta A), l'3% ha risposto NO (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

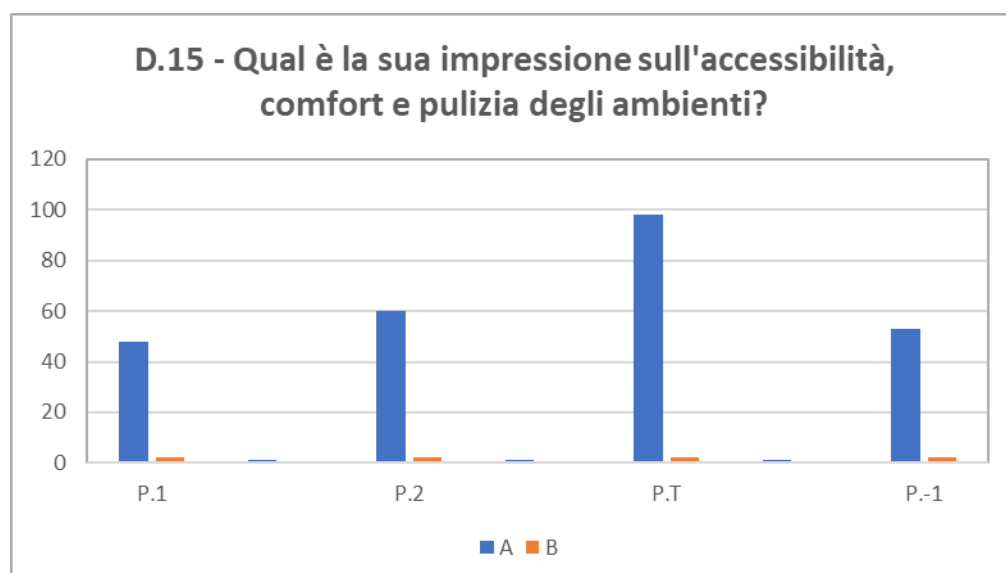
Piano	SI	NO	Piano	SI	NO
Secondo	95%	5%	Terra	97%	0%
Primo	98%	2%	RM/TAC	85%	7%



Domanda 15: Qual è la sua impressione sull'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

Il 97% degli utenti ha risposto Positiva (risposta A), il 3% ha risposto Negativa (risposta B). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	Positiva	Negativa	Piano	Positiva	Negativa
Secondo	97%	3%	Terra	98%	2%
Primo	96%	4%	RM/TAC	96%	4%

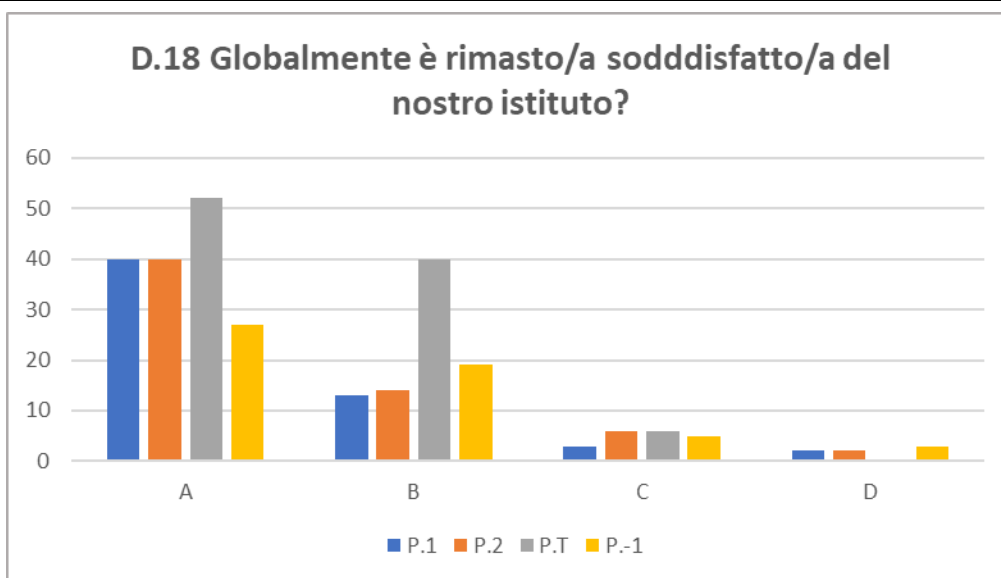


PQ08	RILEVAZIONE ANNUALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Rev. 1 del 02/01/2023
MO10_PQ08	R.I.B.A. Torino	PAGINA. 9 DI 9

Domanda 18: Globalmente è rimasto soddisfatto dell'istituto?

Il 58,46% degli utenti ha risposto SI MOLTO (risposta A), il 31,62% ha risposto SI (risposta B) e il 7,35% ha risposto NON DEL TUTTO (risposta C) e lo 2,57% ha risposto NO (risposta D). Le risposte vengono così ripartite nei vari piani:

Piano	A	B	C	D	Piano	A	B	C	D
Secondo	65%	23%	10%	3%	Terra	53%	41%	6%	0%
Primo	69%	22%	5%	3%	RM/TAC	50%	35%	9%	6%



La presente analisi è stata svolta a distanza di un anno esatto dalla precedente, ed eseguita su di un campione raccolto nel corso del 2022 di 279 pazienti, sulla base dello stesso modulo di soddisfazione utilizzato nell'anno precedente.

I risultati sono leggermente diversi a seconda del reparto di provenienza dei pazienti.

Per quanto riguarda il paziente tipo, si riscontra che, rispetto all'anno precedente, la percentuale di uomini e donne è esattamente la stessa, mentre si nota un leggero aumento dell'utilizzo dei mezzi pubblici.

La percentuale di nuova utenza è scesa dal 19 % al 14,75%, mentre è salita della stessa percentuale (dal 70% al 75%) l'utenza consolidata. I tramiti per venire a conoscenza dell'Istituto sono sempre gli stessi, ma si nota un aumento della risposta E (13%), corrispondente ad "altro". Tale ulteriore mezzo utilizzato, corrisponde, come da compilazione del modulo, ai fondi assicurativi o di categoria, che indirizzano regolarmente il proprio assicurato.

Oltre metà dell'utenza continua a considerare l'Istituto Prestigioso ed il 38% un istituto nella media. Il mezzo di prenotazione in gran parte utilizzato è il telefono, mentre si nota una riduzione della prenotazione direttamente in struttura in ogni reparto, tranne che a piano terra, dove si trova il reparto ecografico.

Il servizio CUP di prenotazione viene considerato veloce da oltre il 75% dell'utenza, mentre una percentuale del 7% non lo considera tale. La stessa percentuale di oltre il 75% dell'utenza considera ottima l'accoglienza ricevuta sia dal personale di accettazione che sanitario, mentre la restante quota del 25% considera l'attenzione ricevuta accettabile.

Le informazioni fornite dal personale risultano essere esaurienti per oltre il 95% dell'utenza, e così anche la segnaletica esposta.

Sono considerati rispettati da oltre il 90% dell'utenza gli orari di prenotazione, però si nota una leggera differenza tra i piani: il reparto radiologico risulta avere i minori ritardi, mentre il primo e secondo piano, data anche la maggiore affluenza di persone dovuta al poliambulatorio e sale ecografiche, risulta avere dei risultati leggermente più bassi.