

Rilevazione annuale soddisfazione cliente - Anno 2023

La soddisfazione del paziente è, per l'Istituto Riba Spa, un importante indicatore della qualità dei servizi offerti e rappresenta uno degli strumenti adottati dalla Direzione per il miglioramento continuo delle prestazioni tenendo conto della percezione che gli utenti hanno della struttura nella sua totalità.

La presente analisi è stata eseguita dall'Ufficio qualità tramite un questionario anonimo proposto all'utenza al fine di rilevare la qualità percepita. Le domande hanno la finalità di indagare le seguenti aree:

- Il motivo della scelta della struttura
- Modalità e tempi di prenotazione
- Ambiente, comfort e igiene
- Aspetti relazionali con il personale amministrativo e sanitario
- Livello di soddisfazione generale
- Considerazioni dell'utenza

Le domande sono tutte a risposta chiusa, tranne la D.16 (Quale aspetto Lei apprezza maggiormente dell'Istituto Riba) e la D.17 (Secondo Lei cosa può essere migliorato) che sono aperte in quanto permettono all'utente di esporre eventuali suggerimenti per migliorare la qualità delle prestazioni e di indicare l'aspetto che apprezzano maggiormente dell'Istituto Riba spa.

I questionari, sono stati raccolti tenendo conto del piano di provenienza al fine di avere una visione oggettiva dalla provenienza e poter effettuare eventuali azioni mirate per i piani interessati:

P.1 – Piano 1

P.2 – Piano 2

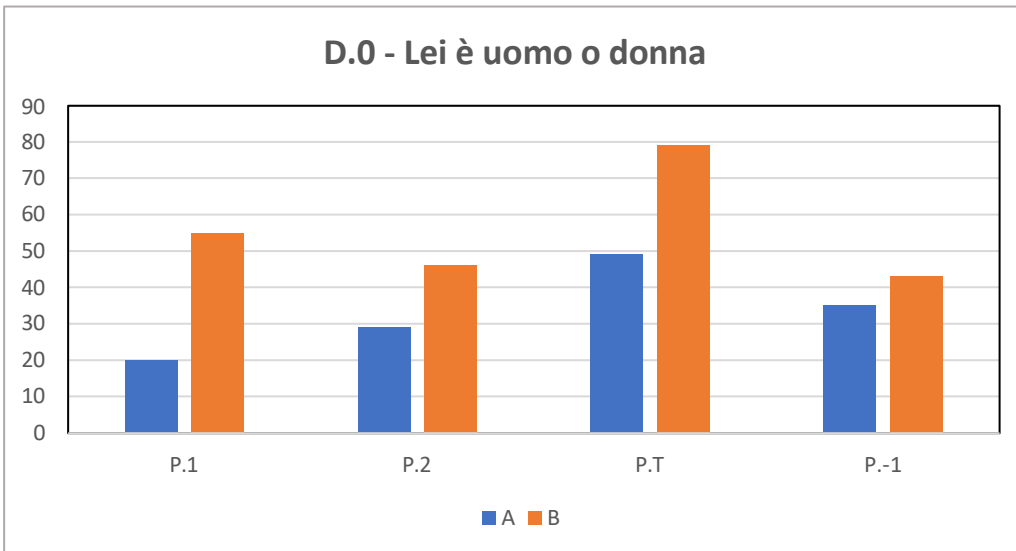
P.T – Piano terra

P-1 – Piano interrato

Sono state raccolte 192 schede nel corso del 2023 su cui è stata effettuata l'indagine di cui si riportano i grafici con i relativi dati emersi.

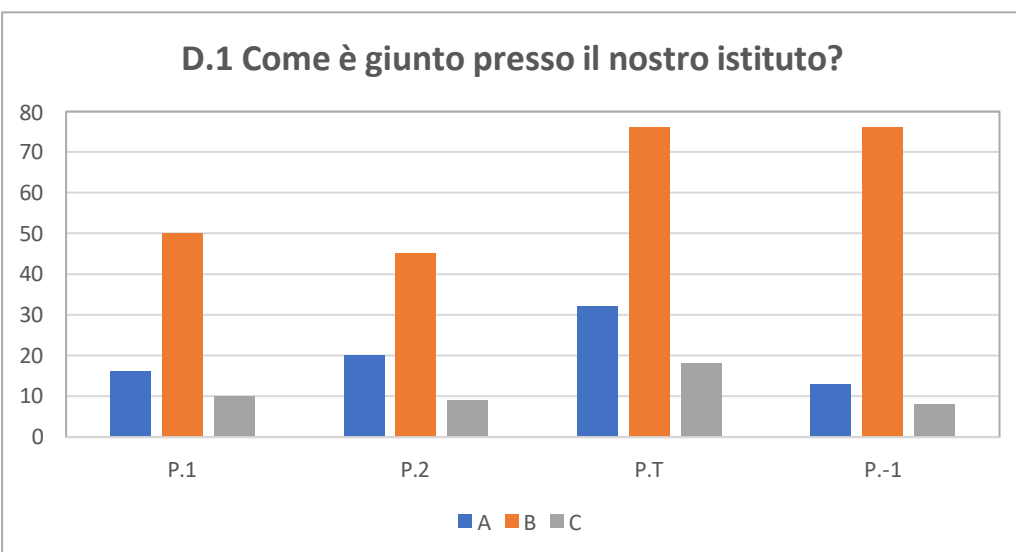
D.0 - Lei è uomo o donna

D.0	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A – Donna	55	46	79	43	233	62,64%	55,75
B - Uomo	20	29	49	35	133	37,36%	33,25



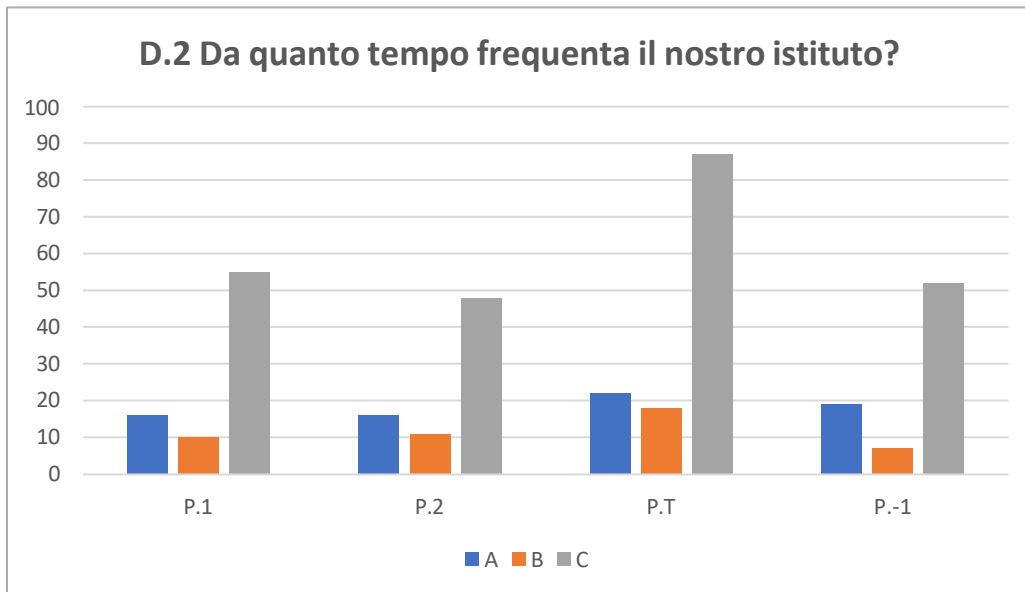
D.1 Come è giunto presso il nostro istituto?

D.1	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A – Mezzi Pubblici	16	20	32	13	81	22,75%	20,25
B – Autovettura	50	45	76	76	247	69,38%	61,75
C - Altro	10	9	18	8	45	12,64%	11,25



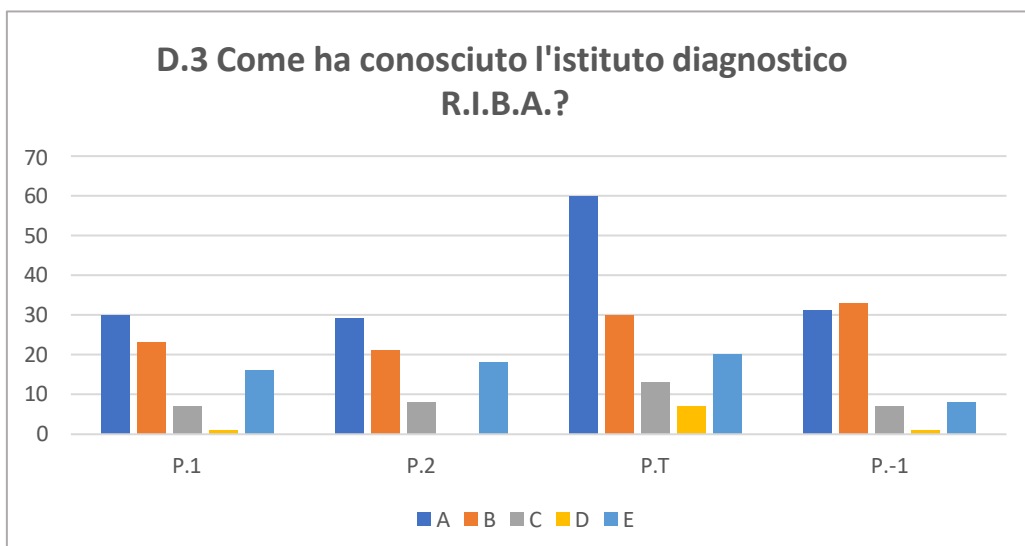
D.2 Da quanto tempo frequenta il nostro istituto?

D.2	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A – La prima volta	16	16	22	19	73	20,51%	18,25
B – Almeno un anno	10	11	18	7	46	12,92%	11,5
C – Diversi anni	55	48	87	52	242	67,98%	60,5



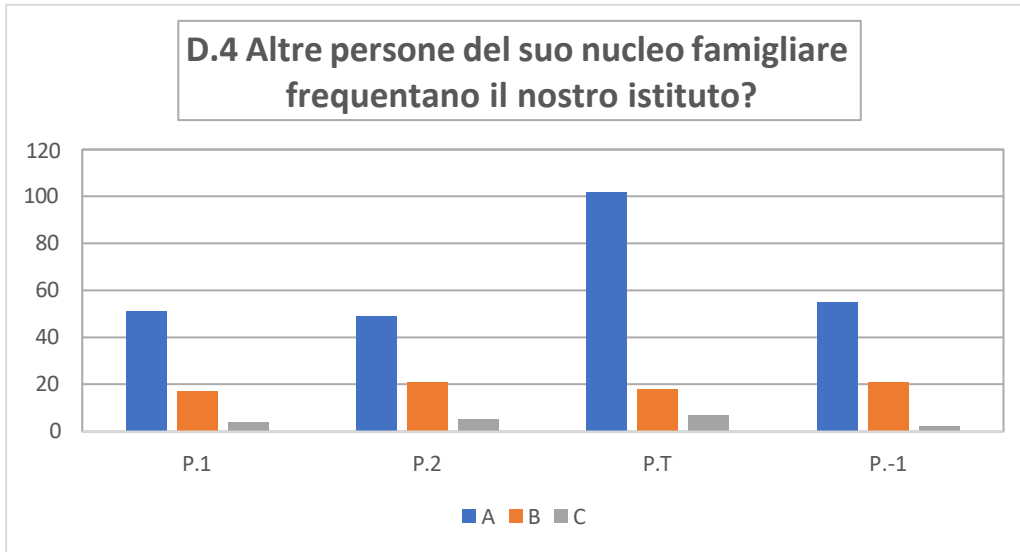
D.3 Come ha conosciuto l'istituto diagnostico R.I.B.A.?

D.3	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A – Passaparola	30	29	60	31	150	42,13%	37,5
B - Medico	23	21	30	33	107	30,06%	26,75
C – Sito Web	7	8	13	7	35	9,83%	8,75
D - Pubblicità	1	0	7	1	9	2,53%	2,25
E - Altro	16	18	20	8	62	17,42%	15,5



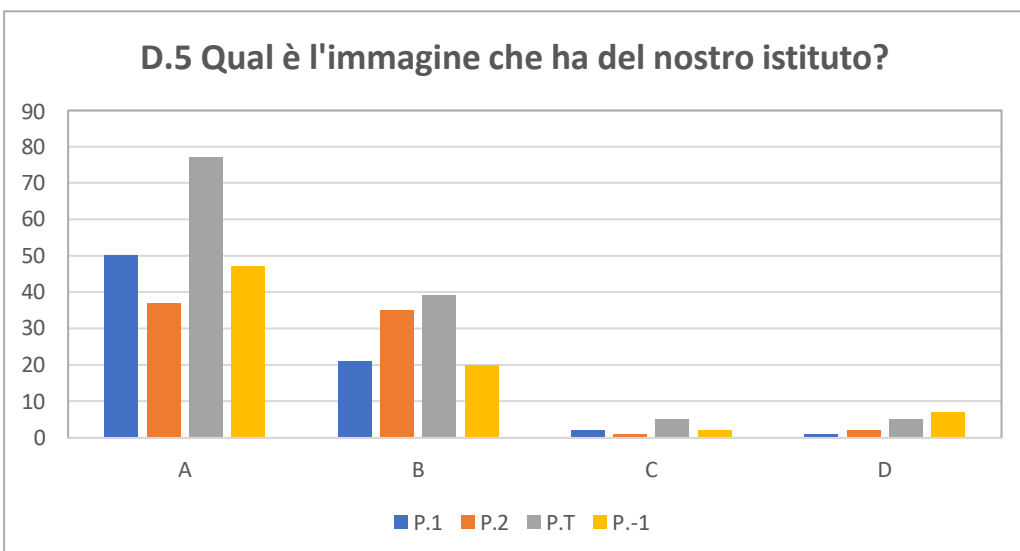
D.4 Altre persone del suo nucleo familiare frequentano il nostro istituto?

D.4	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A- Sì	51	49	102	55	257	72,19%	64,25
B - No	17	21	18	21	77	21,63%	19,25
C - Non so	4	5	7	2	18	5,06%	4,5



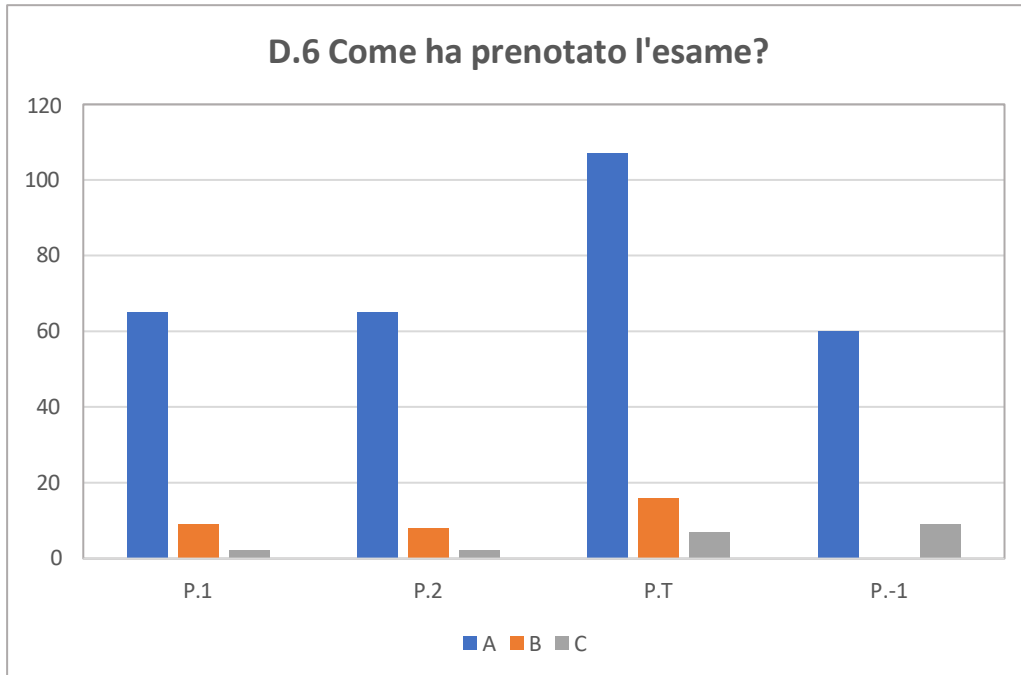
D.5 Qual è l'immagine che ha del nostro istituto?

D.5	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A - Prestigioso	50	37	77	47	211	59,27%	52,75
B - Nella media	21	35	39	20	115	32,30%	28,75
C - Sotto la media	2	1	5	2	10	2,81%	2,5
D - Non saprei	1	2	5	7	15	4,21%	3,75



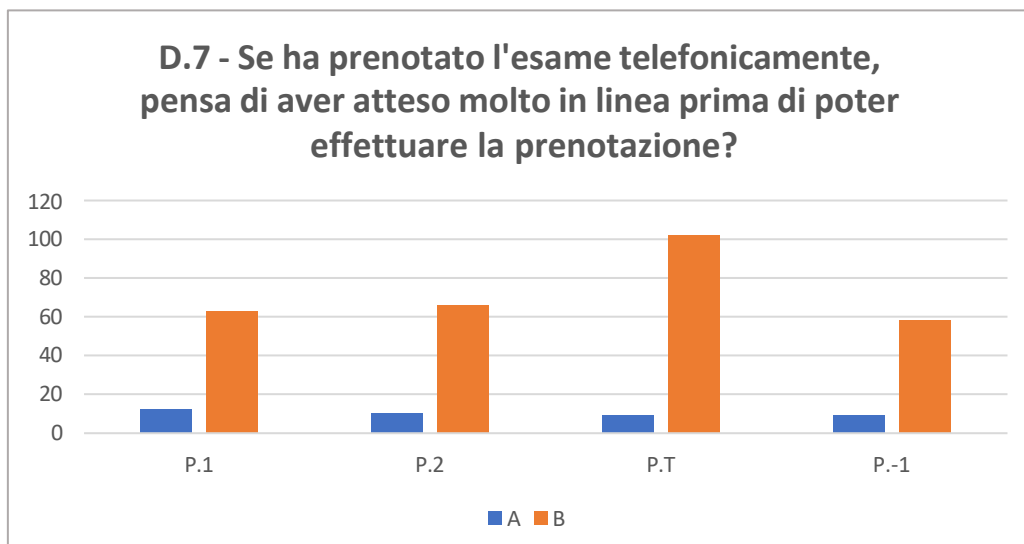
D.6 Come ha prenotato l'esame?

D.6	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A- Telefonicamente	65	65	107	60	297	83,43%	74,25
B – Personalmente	9	8	16	0	33	9,27%	8,25
C - Altro	2	2	7	9	20	5,62%	5



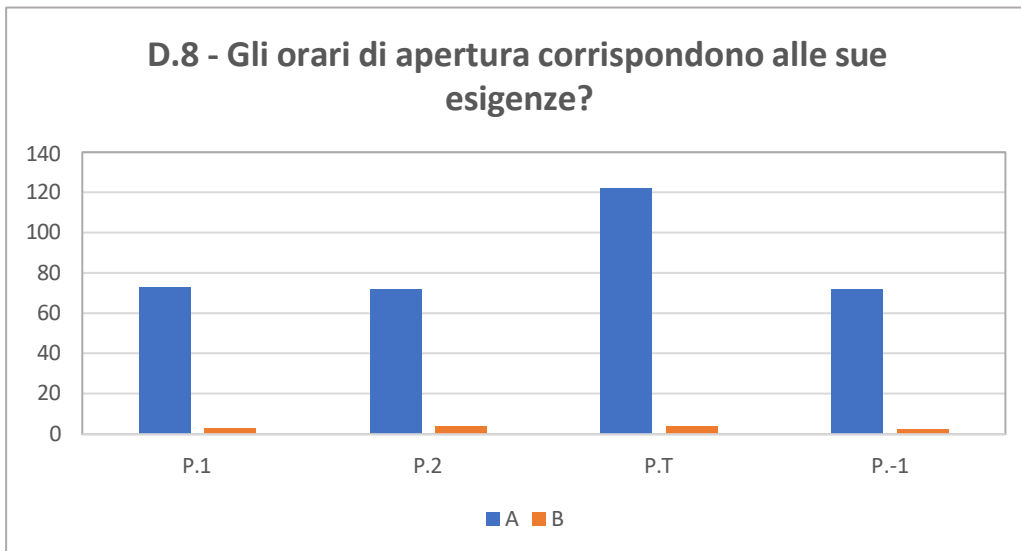
D.7- Se ha prenotato l'esame telefonicamente, pensa di aver atteso molto in linea prima di poter effettuare la prenotazione?

D.7	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A- Sì	12	10	9	9	40	11,24%	10
B-No	63	66	102	58	289	81,18%	72,25



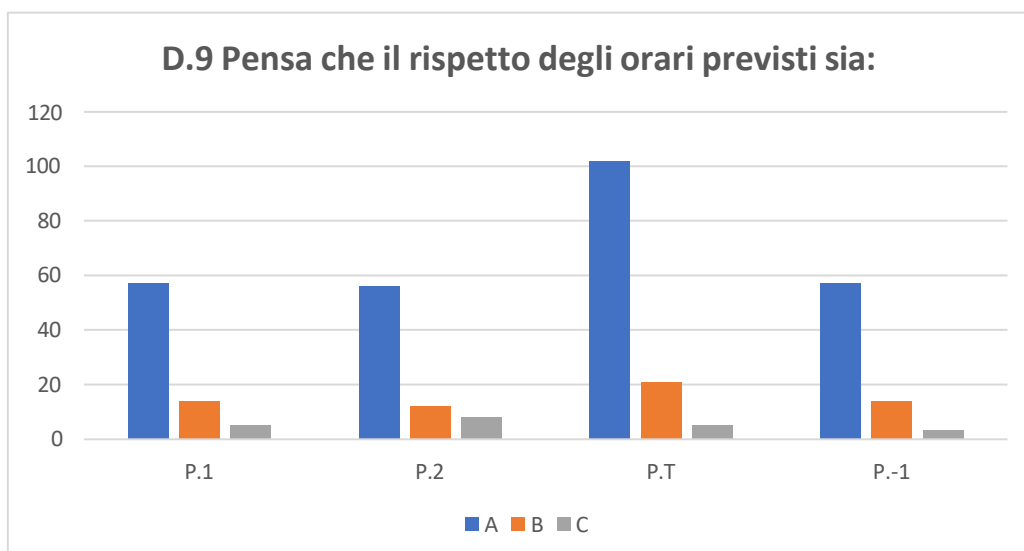
D.8- Gli orari di apertura corrispondono alle sue esigenze?

D.8	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A- Sì	73	72	122	72	339	95,22%	84,75
B- No	3	4	4	2	13	3,65%	3,25



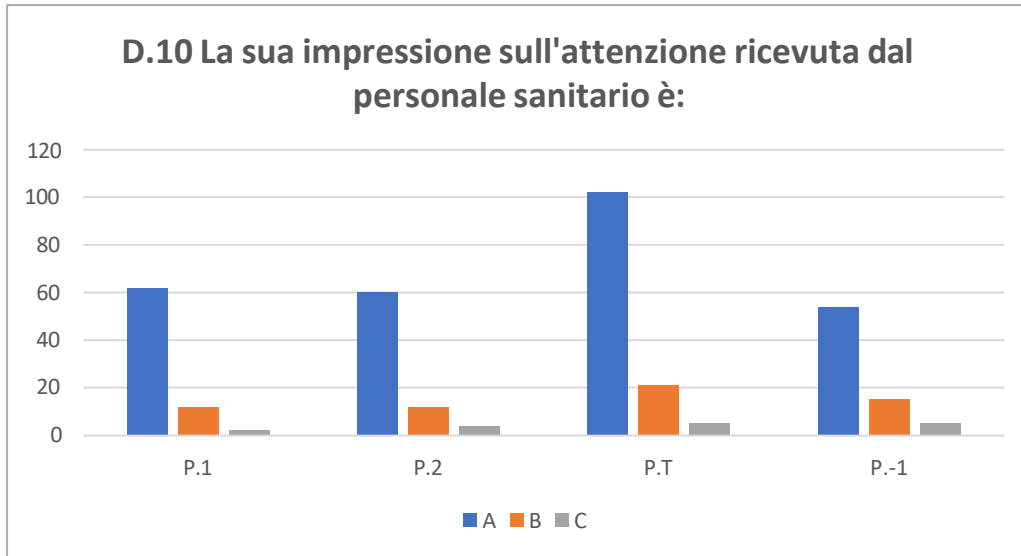
D.9 Pensa che il rispetto degli orari previsti sia:

D.9	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A- Soddisfacente	57	56	102	57	272	76,40%	68
B - Sufficiente	14	12	21	14	61	17,13%	15,25
C- Insufficiente	5	8	5	3	21	5,90%	5,25



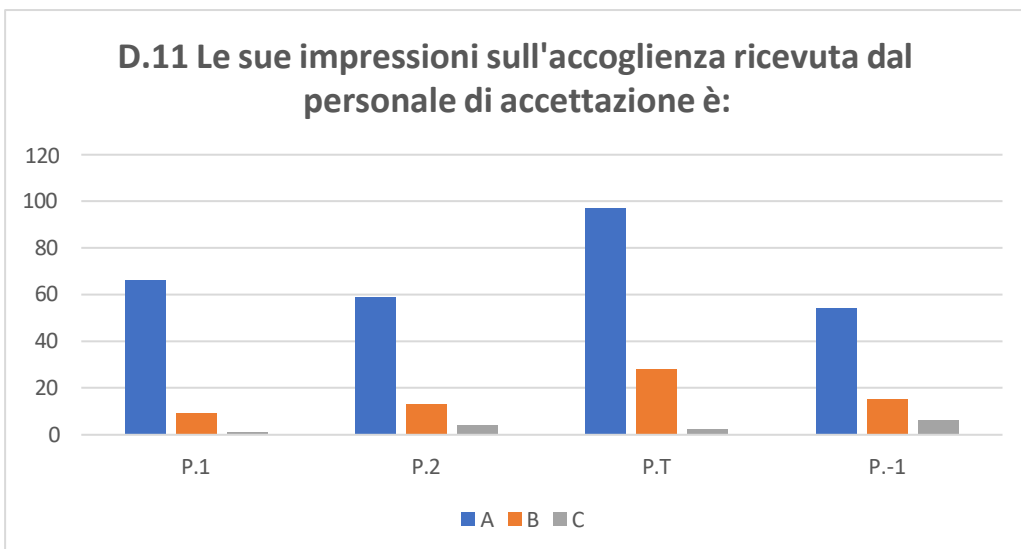
D.10 La sua impressione sull'attenzione ricevuta dal personale sanitario è:

D.10	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A - Ottima	62	60	102	54	278	78,09%	69,5
B - Accettabile	12	12	21	15	60	16,85%	15
C - Negativa	2	4	5	5	16	4,49%	4



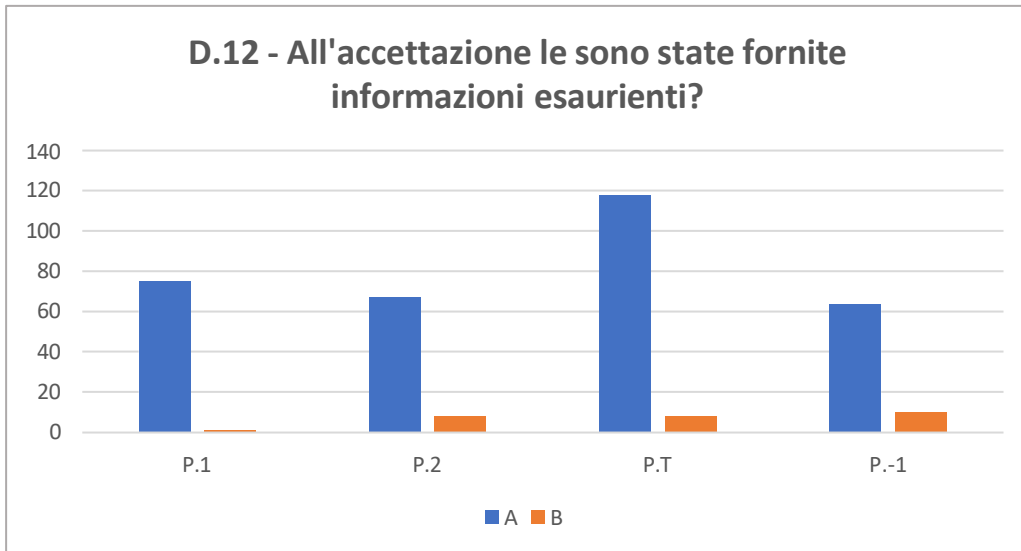
D.11 Le sue impressioni sull'accoglienza ricevuta dal personale di accettazione è:

D.11	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A - Ottima	66	59	97	54	276	77,53%	69
B - Accettabile	9	13	28	15	65	18,26%	16,25
C - Negativa	1	4	2	6	13	3,65%	3,25



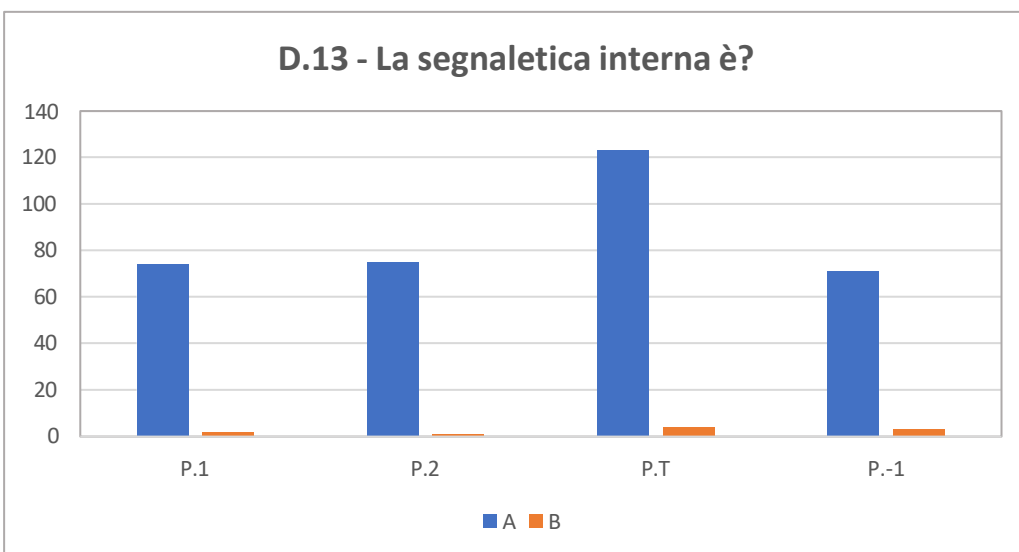
D.12- All'accettazione le sono state fornite informazioni esaurienti?

D.12	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A - Sì	75	67	118	64	324	91,01%	81
B - No	1	8	8	10	27	7,58%	6,75



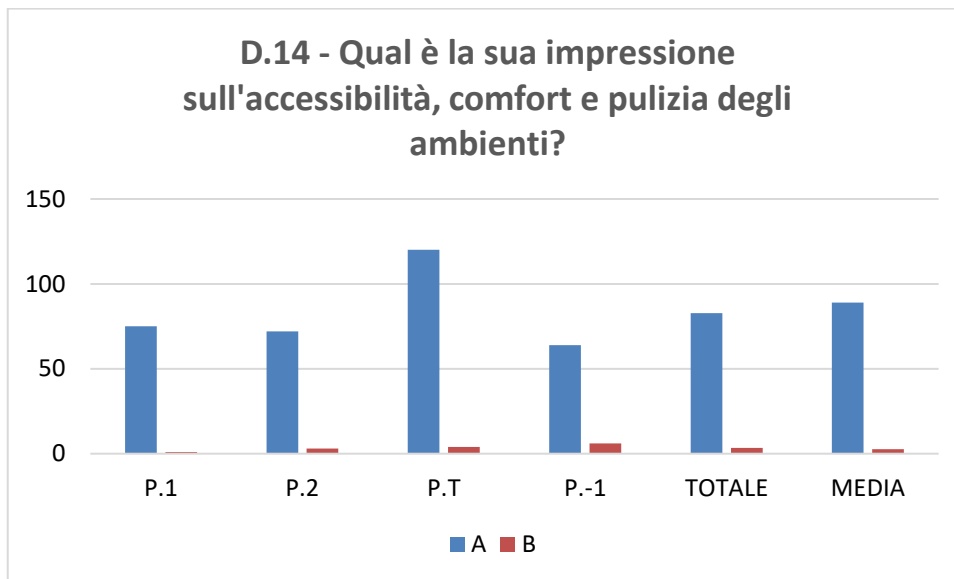
D.13 - La segnaletica interna è?

D.13	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	% TOT.	MEDIA
A - Adeguata	74	75	123	71	343	96,35%	85,75
B - Inadeguata	2	1	4	3	10	2,81%	2,5



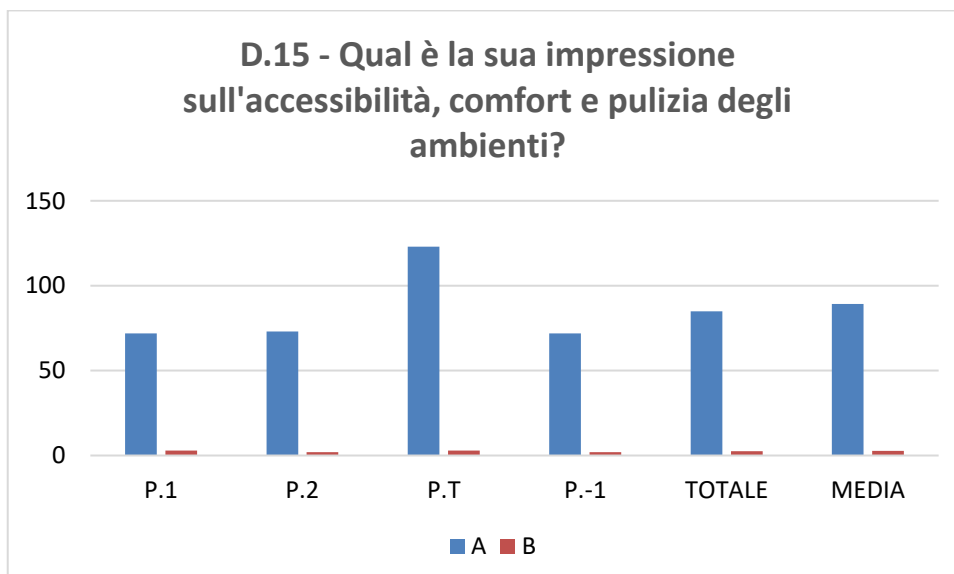
D.14 - Qual è la sua impressione sull'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

D.14	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	MEDIA
A - Sì	75	72	120	64	82,75	89,00
B - No	1	3	4	6	3,5	2,666667



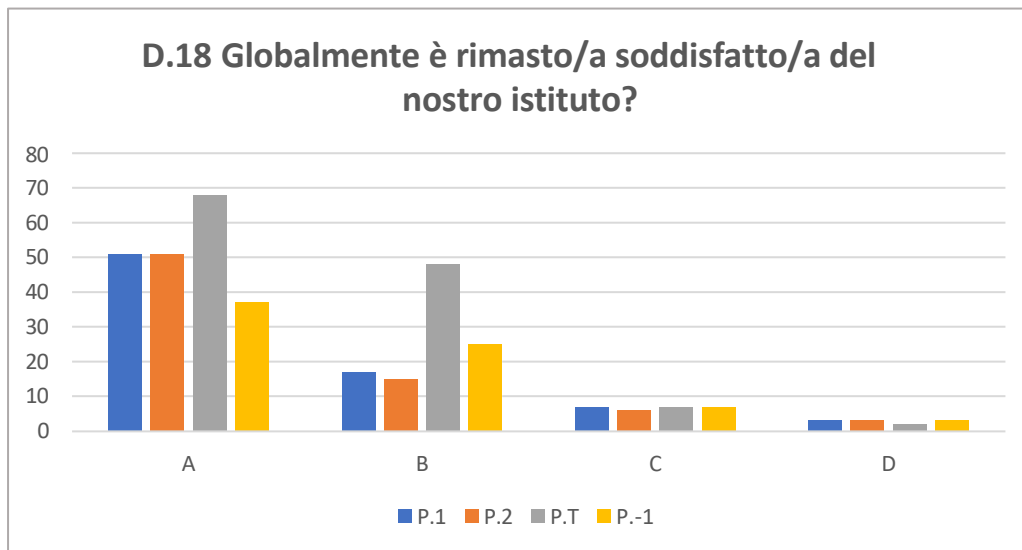
D.15 - Qual è la sua impressione sull'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti?

D.15	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	MEDIA
A - Positiva	72	73	123	72	85	89,33
B - Negativa	3	2	3	2	2,5	2,666667



D.18 Globalmente è rimasto/a soddisfatto/a del nostro istituto?

D.18	P.1	P.2	P.T	P.-1	TOTALE	MEDIA
A – S', molto	51	51	68	37	51,75	56,67
B – Sì	17	15	48	25	26,25	26,67
C – Non del tutto	7	6	7	7	6,75	6,67
D - No	3	3	2	3	2,75	2,67



Conclusioni

Sebbene il questionario permetta solo una valutazione sintetica della qualità percepita dall'utente, l'opinione dei pazienti permette di fornire importanti informazioni sui processi legati all'erogazione dei servizi offerti (prenotazione, accettazione, personale amministrativo e sanitario, etc etc).

L'analisi dei dati, ha evidenziato la necessità di migliorare gli aspetti della comunicazione attraverso il sito aziendale. Attualmente è in lavorazione il nuovo sito che permetterà all'utenza di reperire le informazioni con una maggiore facilità.