



**TERME DI COTILIA Srl**

Via Salaria Km 102 | 02010 Castel S. Angelo (RI)

+39 0746 1791000 | [info@cotiliaterme.com](mailto:info@cotiliaterme.com) | [info@pec.cotiliaterme.com](mailto:info@pec.cotiliaterme.com)

PIVA 00043070950

# Società Trasparente



## REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Settembre/Dicembre 2021

La Direzione di Prodotto, nell'ottica del Total Quality Management, privilegiando il valore fondamentale la centralità del paziente, tenendo fede al protocollo aziendale per la rilevazione della customer satisfaction, ha inteso somministrare a tutti i pazienti nel periodo compreso tra l'8 Settembre 2021 ed l'11 Dicembre 2021 per cercare di capire nel modo migliore possibile, quale sia l'opinione dell'utente/paziente che viene assistito nella struttura. È doveroso puntualizzare che la struttura sanitaria nell'anno 2021 in ragione della pandemia da COVID-19, ovvero delle misure restrittive per il contenimento dell'infezione, ha operato in un periodo limitato (8 Settembre – 11 Dicembre). C'è da sottolineare che i flussi dei pazienti hanno risentito particolarmente della distorsione/modifica di abitudini, ritmi, assetti di vita, tanto che rispetto all'anno precedente si è rilevato un accesso di pazienti inferiore quasi del 50%. Il questionario (vedasi allegato) finalizzato a conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza, rispetto al servizio offerto, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile è articolata in undici items definiti a domanda chiusa che vertono su diverse tematiche, ovvero:

**T1 - Come ha prenotato?**

**T2 - Servizio prenotazione**

**T3 - Tempo di attesa**

**T4 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento**

**T5 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti**

**T6 - Rispetto degli orari previsti**

**T7 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)**

**T8 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

**T9 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario**

**T10 - Rispetto della riservatezza personale**

**T11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio**

**T12 - Consiglierebbe ad altri questa struttura**

Il questionario è stato somministrato agli utenti, da settembre a dicembre 2021. In particolare, con questa indagine, l'azienda ha voluto rilevare la valutazione dell'utenza riguardo ai servizi offerti, al fine di individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti. Dunque, l'obiettivo principale è stato quello di rilevare la qualità percepita dagli utenti/pazienti o familiari degli stessi nella struttura sanitaria. Il tipo di intervento proposto ha inoltre offerto la possibilità di valutare il grado di interesse e di attenzione che gli utenti hanno nei confronti della tematica oggetto d'indagine. In base ad una scelta ragionata in fase di progettazione si è optato consegnare lo strumento all'accesso del paziente in struttura, con riconsegna prevista prima della dimissione del paziente, al fine di garantire a quest'ultimo o al caregiver, la possibilità di formulare una valutazione sulla qualità del servizio il più oggettiva, meno condizionata e completa possibile.

## Questionario anonimo proposto (con il valore numerico assegnato ai giudizi espressi)

### CUSTOMER SATISFACTION

La Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti nei confronti dei servizi erogati. La valutazione dei risultati ottenuti permette a Cotilia Terme di conoscere le aspettative e i bisogni dell'utenza, raccogliendo anche idee e suggerimenti direttamente dal proprio paziente/utente. L'analisi dei dati raccolti orienta la struttura sanitaria verso un processo di miglioramento continuo, in quanto evidenzia i punti di forza e di debolezza, consentendo di programmazione di interventi finalizzati ad incrementare la qualità delle prestazioni offerte. Il questionario prevede i seguenti item:

#### T1 - Come ha prenotato?

- Telefonicamente
- allo sportello
- internet
- altro
- non so
- nessuna prenotazione

#### T2 - Servizio prenotazione

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

#### T3 - Tempo di attesa

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

#### T4 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

#### T5 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

#### T6 - Rispetto degli orari previsti

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**T7 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)**

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**T8 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**T9 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario**

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**T10 - Rispetto della riservatezza personale**

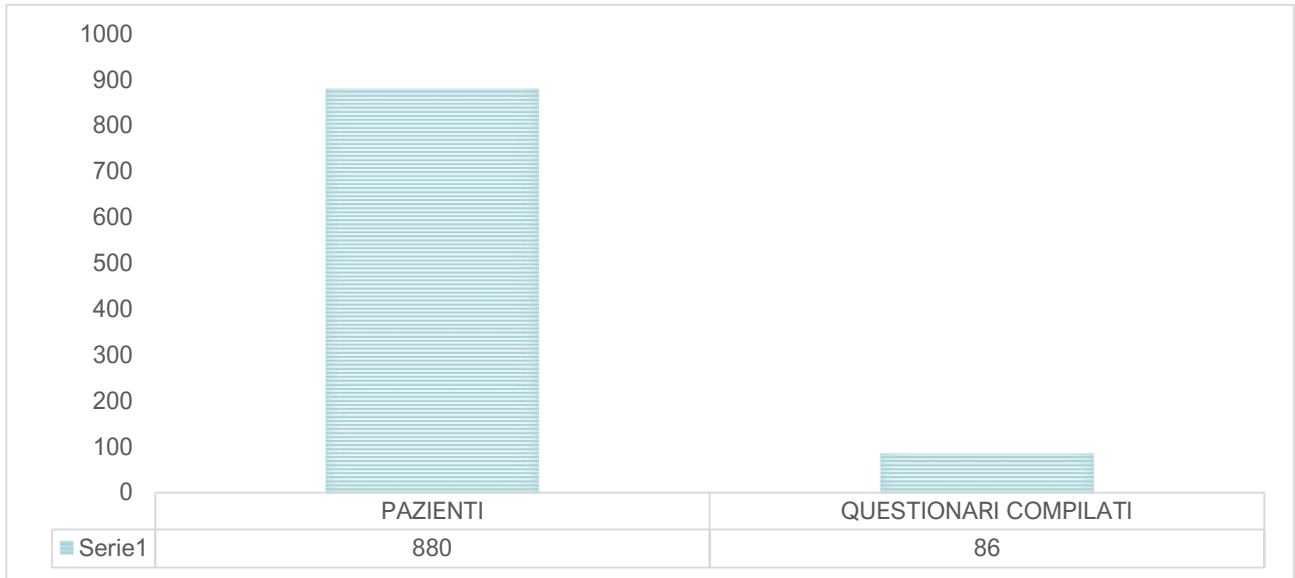
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**T11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio**

PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

## ANALISI DEL CAMPIONE

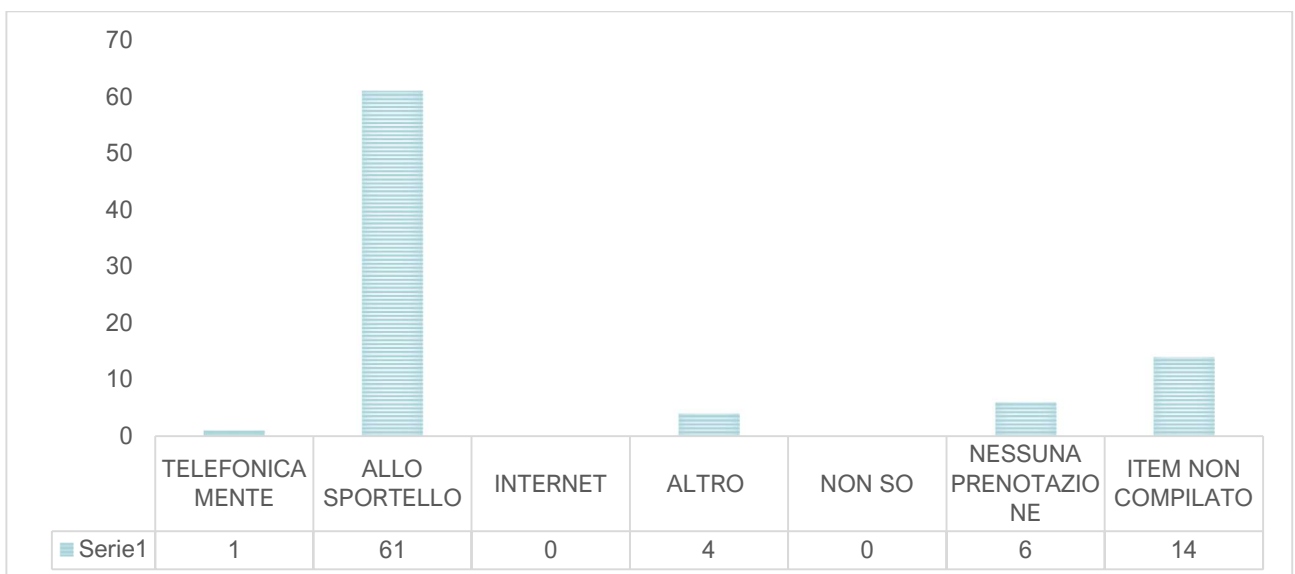
### RAPPORTO TRA QUESTIONARI COMPILATI E UTENTI



#### **N. Pazienti: 880 - questionari compilati: 86 (10%)**

I pazienti che hanno compilato il questionario nel mese di settembre/dicembre 2021 sono complessivamente n. 880, di cui n. 86 pazienti hanno compilato il test, risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del questionario il **10% dei pazienti**;

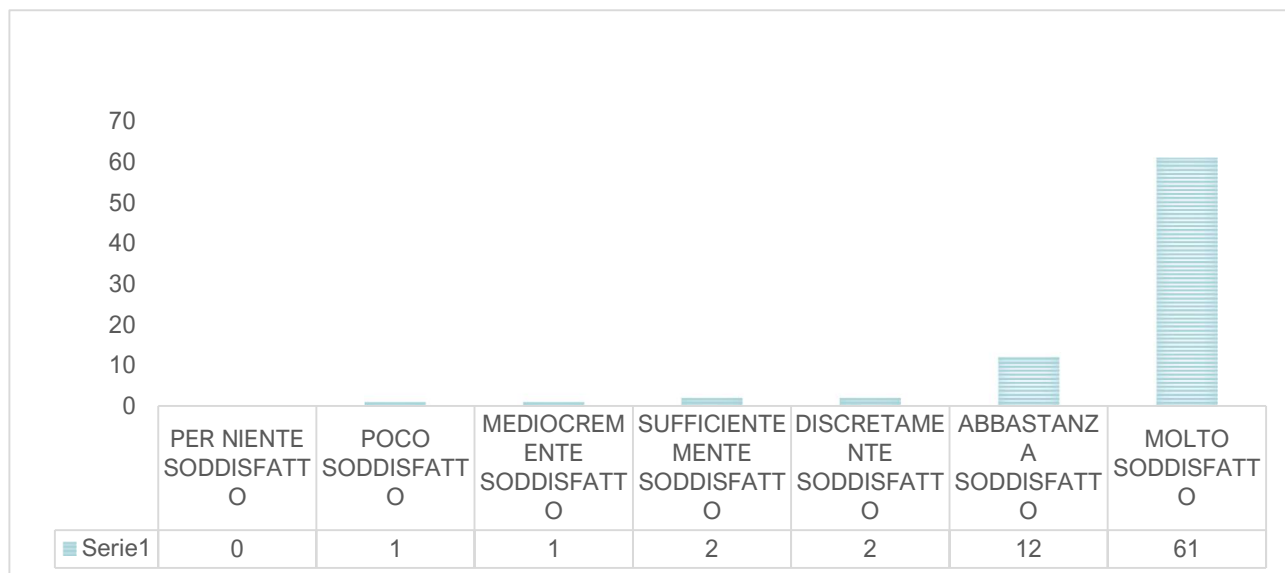
### ITEM 1: COME HAI PRENOTATO?



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la struttura privilegiando l'accesso libero senza alcuna prenotazione per la quasi interezza dei servizi sanitari resi, non colloca il

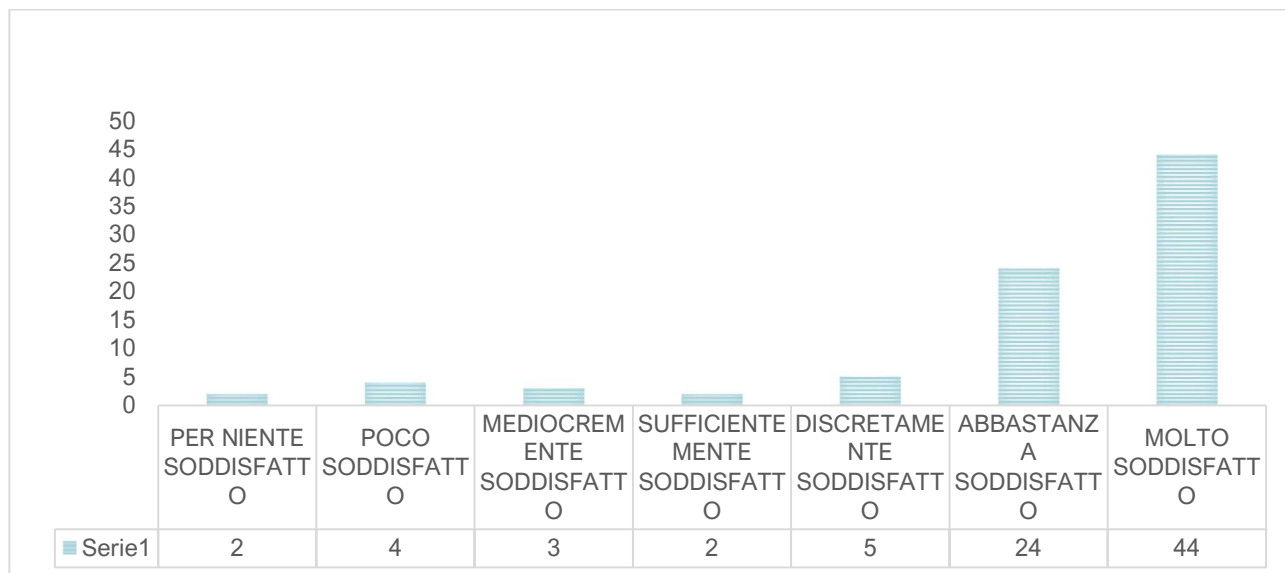
paziente in uno stato di necessità nel merito.

## ITEM 2 – SERVIZIO PRENOTAZIONE



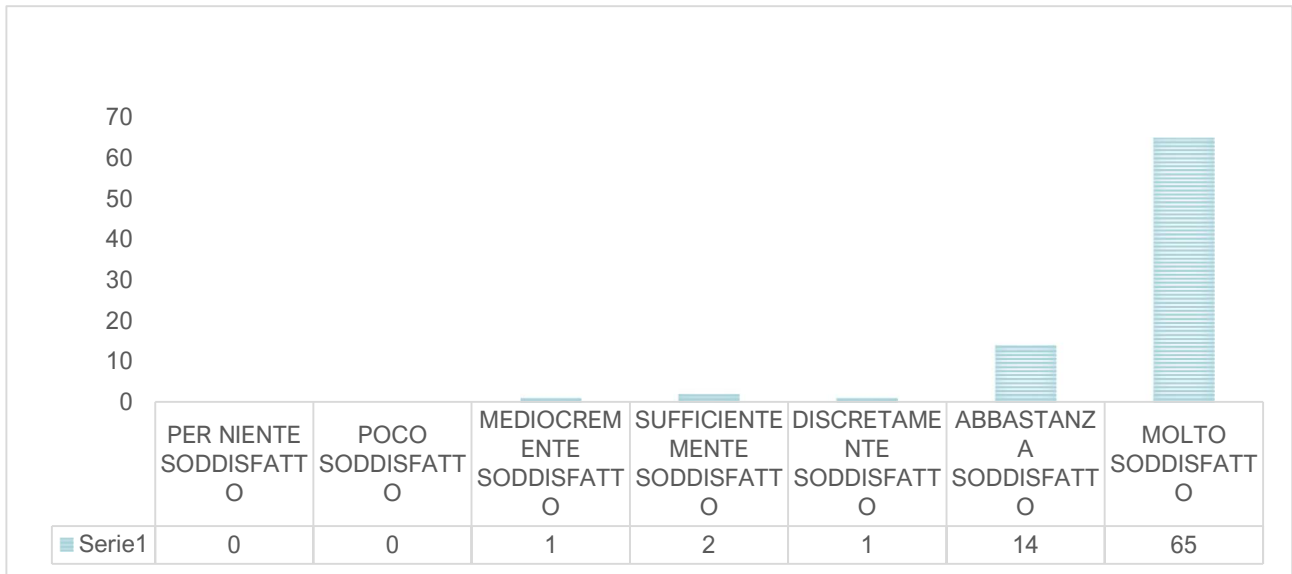
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 91% dei pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 9% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 3 – TEMPO DI ATTESA



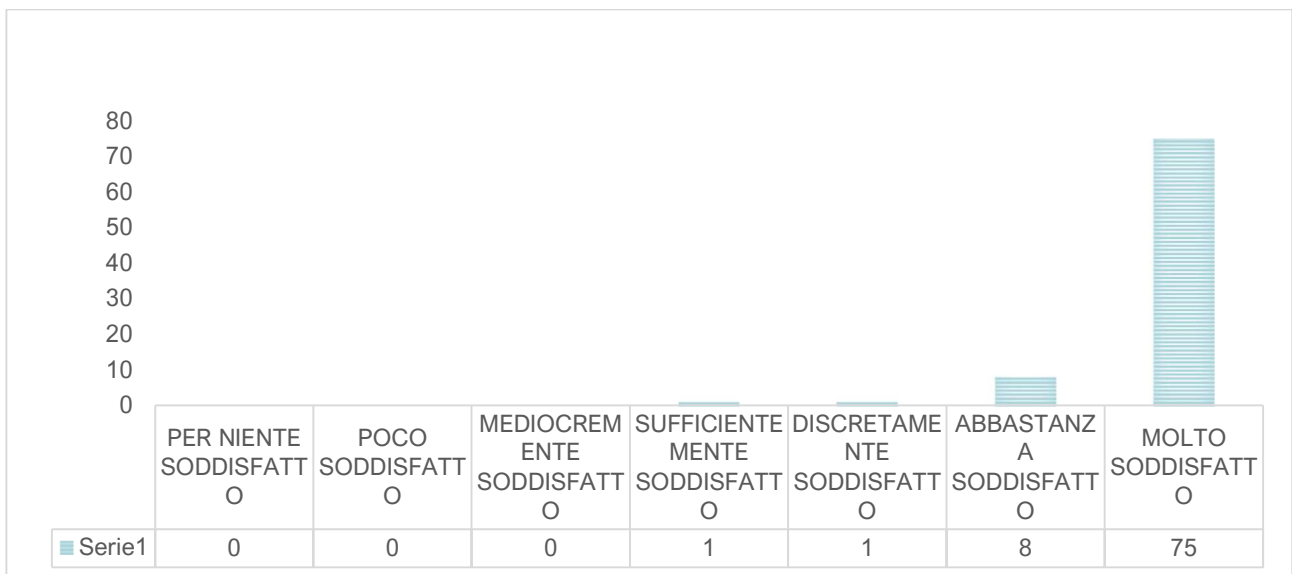
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 98% dei pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 2% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 4 – SERVIZIO DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO



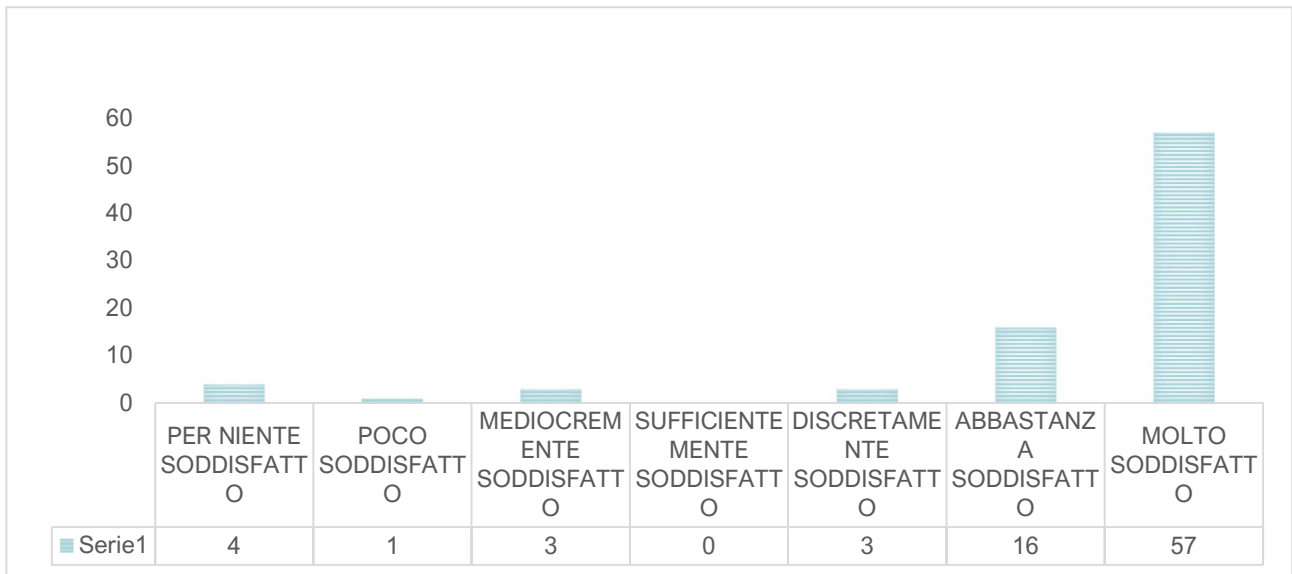
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 94% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 4% dei non ha inteso rispondere all'item.

#### ITEM 5 – ACCESSIBILITÀ, CONFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI



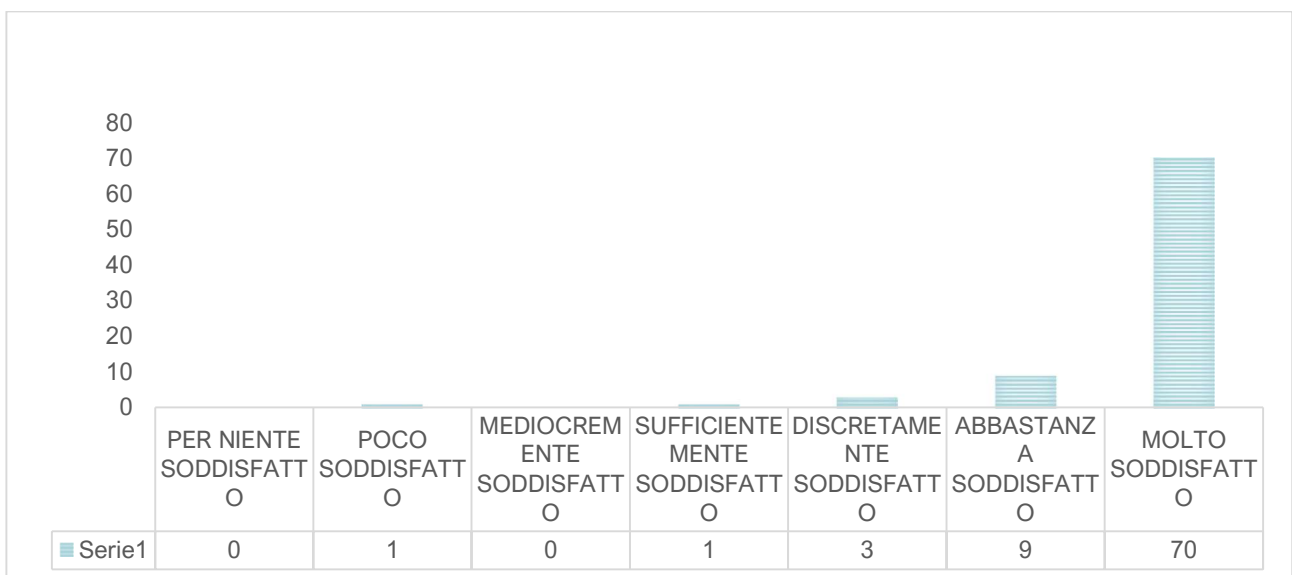
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 99% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 1% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 6 – RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 98% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 2% dei non ha inteso rispondere all'item.

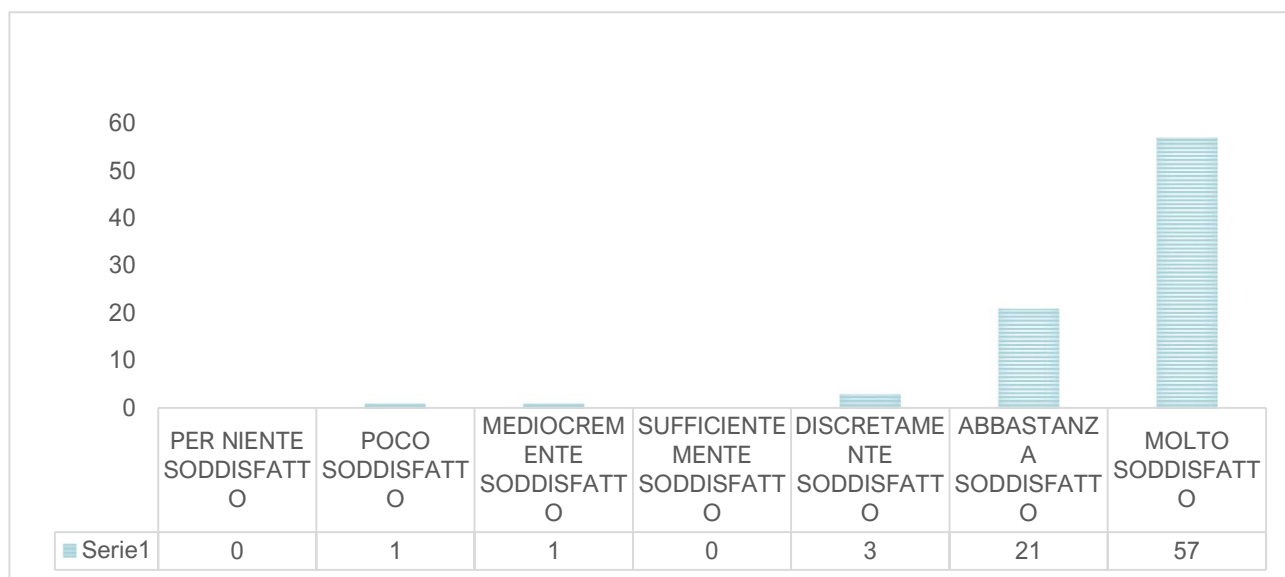
## ITEM 7 – ATTENZIONE RICEVUTA DAL PERSONALE MEDICO (accuratezza della visita, cortesia)



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 98% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 2% dei non ha inteso rispondere all'item.

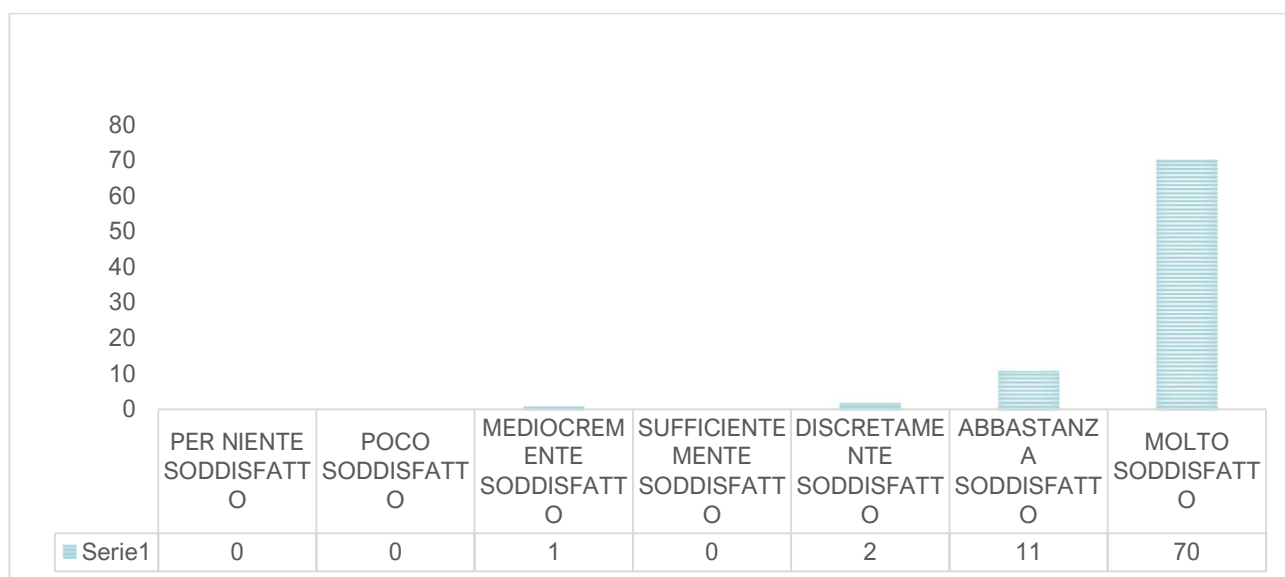


## ITEM 8 – CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLE SPIEGAZIONI RICEVUTE



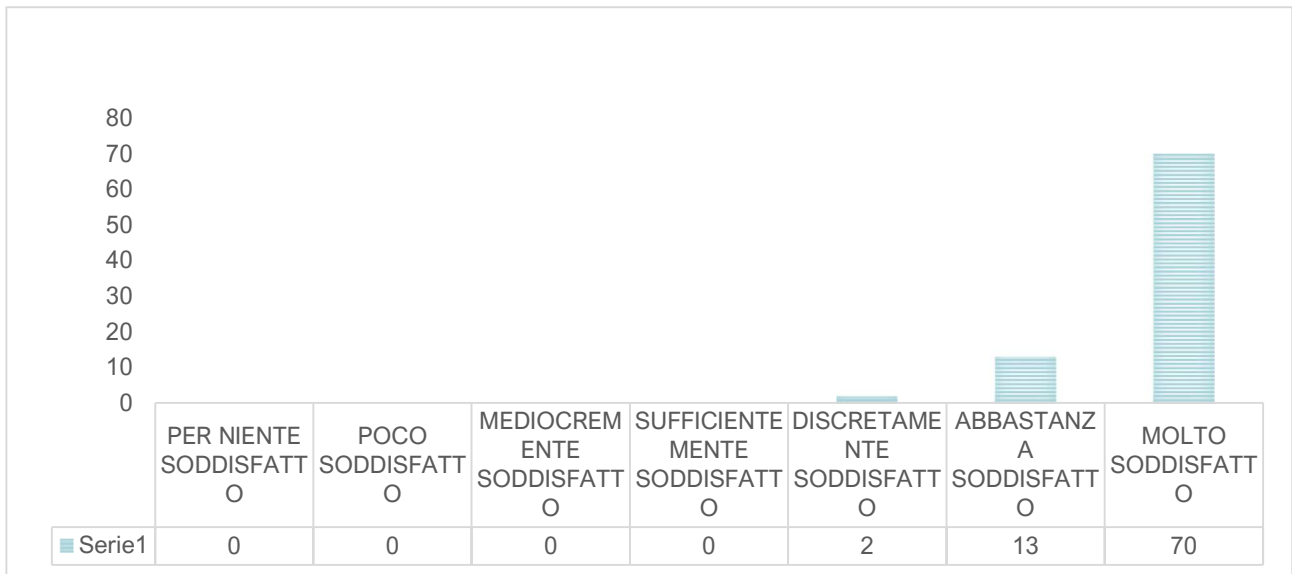
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 96% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 4% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 9 – ATTENZIONE RICEVUTA DAL PERSONALE INFERMIERISTICO E/O TECNICO SANITARIO



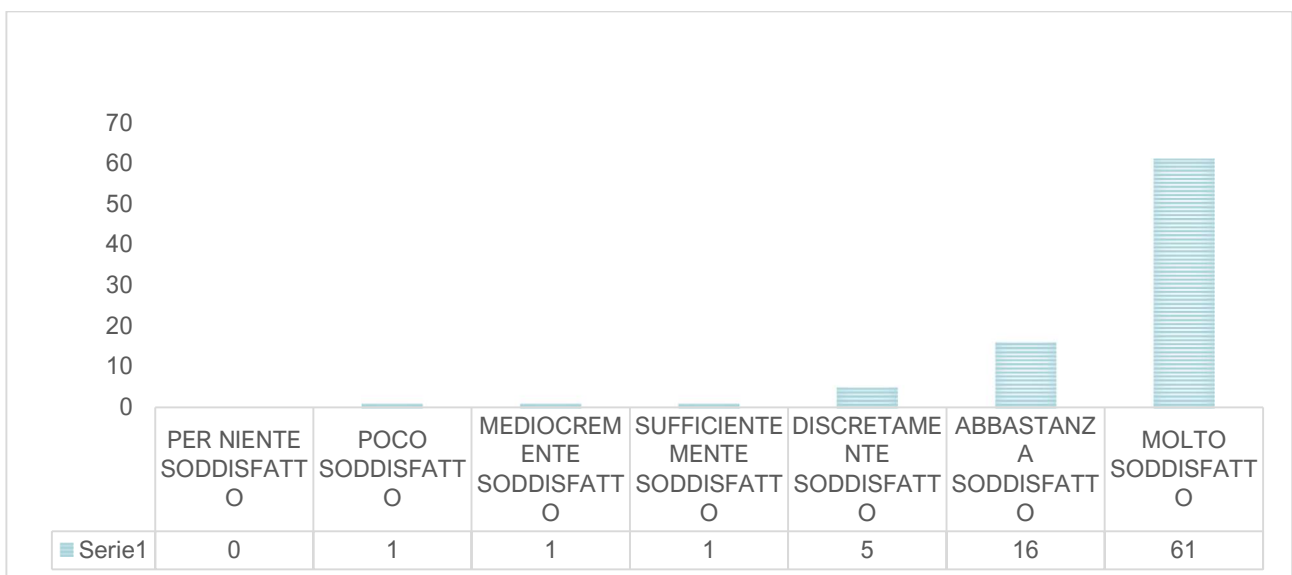
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 98% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 2% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 10 – RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 99% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 1% dei non ha inteso rispondere all'item.

## ITEM 11 – COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che il 99% dei pazienti/pazienti/utenti si è espresso con una evidente soddisfazione, mentre il 1% dei non ha inteso rispondere all'item.

## CONCLUSIONI

---

L'indagine ha permesso di verificare, nel massimo dettaglio possibile in questa fase di sperimentazione, i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni offerti dall'azienda. Al di là delle valutazioni ottenute, la rilevazione si conferma come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale e utenza, apprezzato da entrambe le parti. In fase di conclusioni, pertanto, devono essere analizzati gli aspetti meno positivi, emersi dall'indagine di Customer Satisfaction, al fine di individuare quelle azioni di miglioramento necessarie ad aumentare la qualità dei servizi. È positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti che si sono rivolti alla struttura ritengano di ricevere una ottima accoglienza, dichiarando di aver avuto fiducia nel personale sanitario, tanto da attestarci sul 98% del gradimento. Mentre, al contrario, è emerso come nell'ambito della prenotazione – pur riscontrando il 91% del gradimento – risulta attestarsi come la parte più critica della struttura. In tale ottica si prevede di efficientare il servizio di accoglienza il protocollo in uso. Nel complesso, i risultati dell'indagine sono piuttosto soddisfacenti relativamente sia agli aspetti positivi, pari al voto complessivo medio di 97%, che alle criticità, rispetto alle quali la Direzione Aziendale provvederà ad avviare le iniziative adeguate per il miglioramento dei feedback positivi dei pazienti. Al fine di rendere il questionario quanto più pregnante in termini di sentiment analysis, la customer satisfaction sarà oggetto di revisione adottando una scala a 8+1 valori, riconoscendo anche l'opzione non saprei, poiché si è ritenuta la formula più indicata ad evitare i giudizi di indifferenza. Viene prevista altresì un'area ove esprimere pareri non codificabili facilmente ma di grande utilità. Il questionario sarà altresì orientato ad acquisire informazioni di generale che possono influire sul giudizio complessivo ovvero:

### **Sesso**

---

- Maschio
- femmina

### **Età**

---

- *(in anni)*

### **Nazionalità**

---

- Italiana
- straniera

### **Scolarità**

---

- Nessuna
- sc. Obbligo
- sc. Superiore
- laurea/altro titolo universitario

### **Regione di Residenza**

---

- Regione Abruzzo
- Regione Basilicata
- Regione Calabria
- Regione Campania
- Regione Emilia Romagna
- Regione Friuli Venezia Giulia
- Regione Lazio

- Regione Liguria
- Regione Lombardia
- Regione Marche
- Regione Molise
- Regione Piemonte
- Regione Puglia
- Regione Sardegna
- Regione Sicilia
- Regione Toscana
- Regione Trentino Alto Adige
- Regione Umbria
- Regione Val d'Aosta
- Regione Veneto
- Provincia autonoma di Trento
- Provincia autonoma di Bolzano

### **Professione**

---

- Casalinga
- Pensionato/a
- Studente/ssa
- Disoccupato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Commerciante
- Dirigente
- LiberoProfessionista
- Altro

Viene ribadita altresì la necessità di rendere sempre più piacevole l'impatto visivo adottando un carattere e una grafica sufficientemente leggibili. Doveroso, da parte del Direttore dell'Area Prodotto, ringraziare tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questa prima indagine di Customer Satisfaction, dimostrando di credere nell'importanza del progetto e che, con il loro impegno e la loro disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Pamela Massimiliani

Il Direttore

**Area Prodotto**

