



TERME DI COTILIA Srl

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

+39 0746 1791000 | info@cotiliaterme.com | info@pec.cotiliaterme.com

PIVA 00043070950

REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Giugno/Dicembre 2022

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 il 20 Giugno 2022 ed il 31 Dicembre 2022 per cercare di capire nel modo migliore possibile, quale sia l'opinione dell'utente/paziente che viene assistito nella struttura. C'è da sottolineare che i flussi dei pazienti risentono a distanza di tempo, della distorsione/modifica di abitudini, ritmi, assetti di vita, tanto che rispetto all'anno 2019 – ovvero ante fase emergenziale da Covid-19 – tanto da rilevare un accesso di pazienti inferiore alle attese. La rilevazione effettuata attraverso un questionario che presenta una revisione degli items (vedasi allegato) è finalizzato a conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio offerto nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile è articolata in diciassette items definiti a domanda chiusa che vertono su diverse tematiche, ovvero:

T1 - Come ha prenotato?

T2 - Sesso

T3 - Età

T4 - Nazionalità

T5 - Professione

T6 - Regione di residenza

T7 - Servizio prenotazione

T8 - Tempo di attesa

T9 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento

T10 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

T11 - Rispetto degli orari previsti

T12 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

T13 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

T14 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario

T15 - Rispetto della riservatezza personale

T16 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

T17 - Consiglierebbe ad altri questa struttura

Il questionario è stato somministrato agli utenti, da giugno a dicembre 2022. 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. Il questionario di merito risulta inserito all'interno della "carta di accoglienza".

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?

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

T2 - Sesso

- Maschio
- Femmina

T3 - Età

- (in anni) _ _ _ _ _

T4 - Nazionalità

- Italiana
- Straniera

T5 - Professione

- Casalinga
- Pensionato/a
- Studente/ssa
- Disoccupato/a
- Operaio/a
- Impiegato/a
- Libero professionista
- Altro

T6 - Regione di residenza

- ABRUZZO
- BASILICATA

- CALABRIA
- CAMPANIA
- EMILIA ROMAGNA
- FRIULI-VENEZIA GIULIA
- LAZIO
- LIGURIA
- LOMBARDIA
- MARCHE
- MOLISE
- PEMONTE
- PUGLIA
- SARDEGNA
- SICILIA
- TOSCANA
- TRENINO-ALTO ADIGE
- UMBRIA
- VALLE D'AOSTA
- VENETO
- PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
- PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

T7 - Servizio prenotazione

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

T8 - 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

T9 - 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

T10 - 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

T11 - 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

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

T12 - 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

T13 - 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

T14 - 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

T15 - 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

T16 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

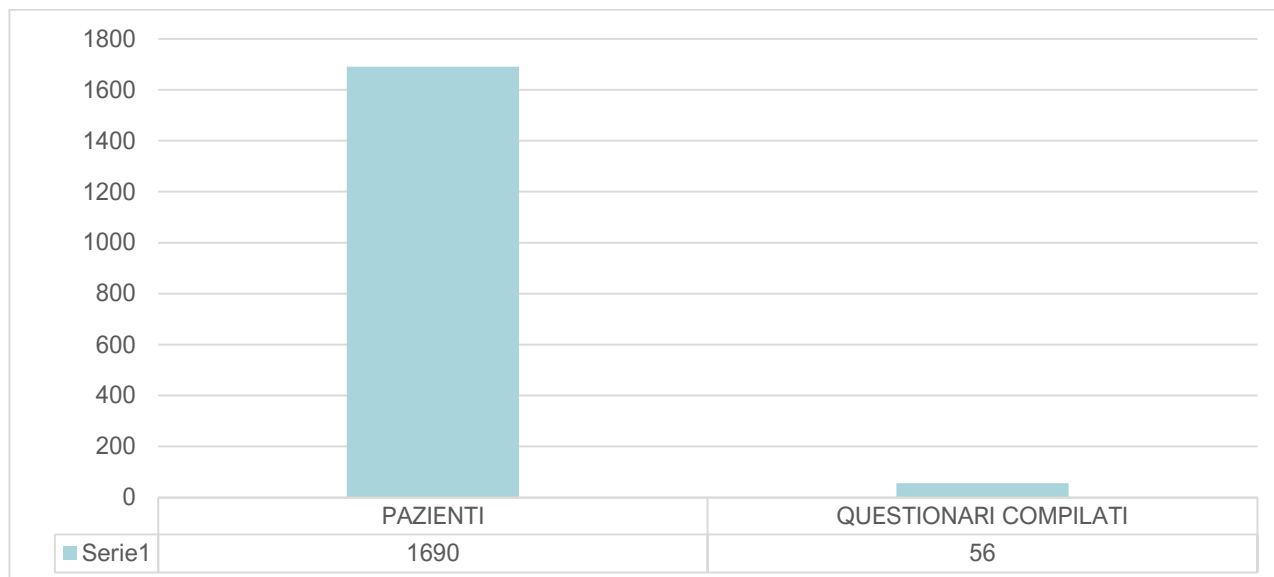
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

T17 - Consiglierebbe ad altri questa struttura

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

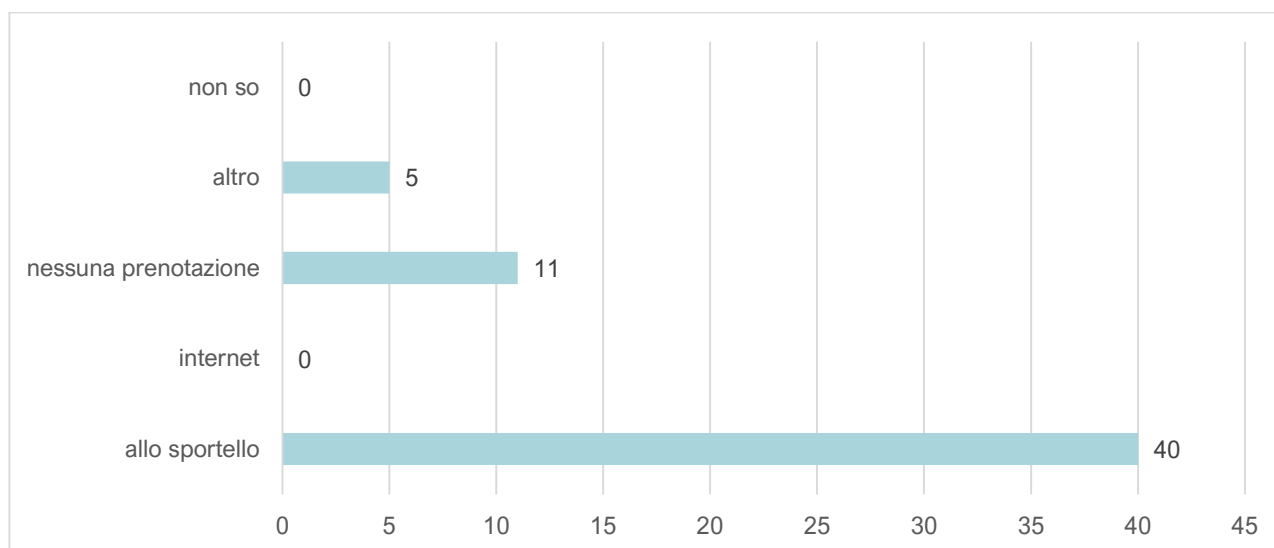
RAPPORTO TRA QUESTIONARI COMPILATI E UTENTI



N. Pazienti: 1690 – questionari compilati n. 56 (3,31%)

I pazienti che hanno ricevuto il questionario nel mese di giugno/dicembre 2022 sono complessivamente n. 1690, di cui n. 56 pazienti hanno compilato il test, risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del questionario il **3,31% dei pazienti**;

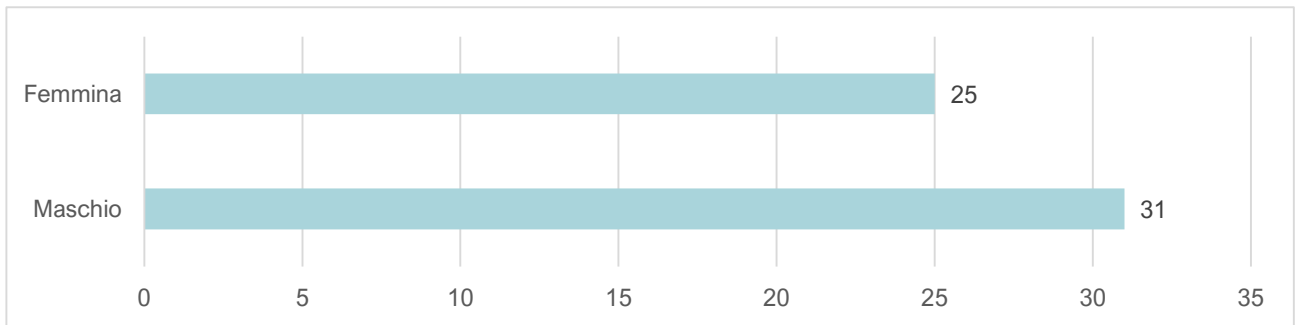
ITEM 1: COME HAI PRENOTATO?



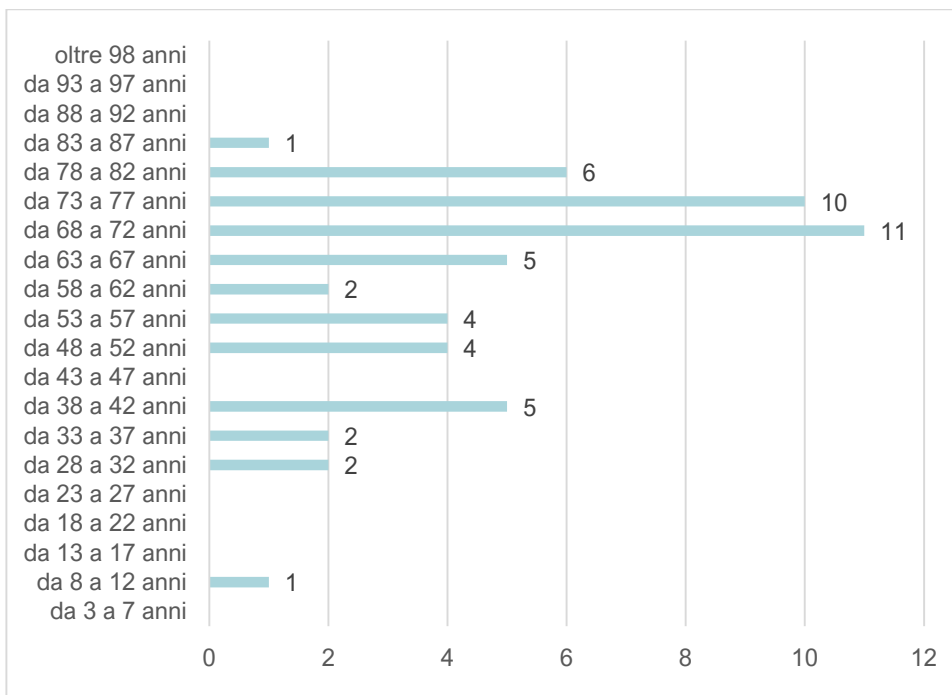
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la struttura privilegiando l'accesso libero senza alcuna prenotazione per la quasi interezza dei servizi sanitari resi, fa sì che la maggior parte dei pazienti non ritenga necessario effettuare una prenotazione con modalità diverse da

quella effettuata allo sportello.

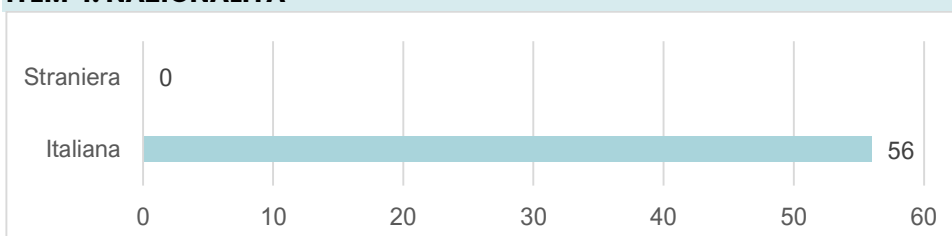
ITEM 2: SESSO



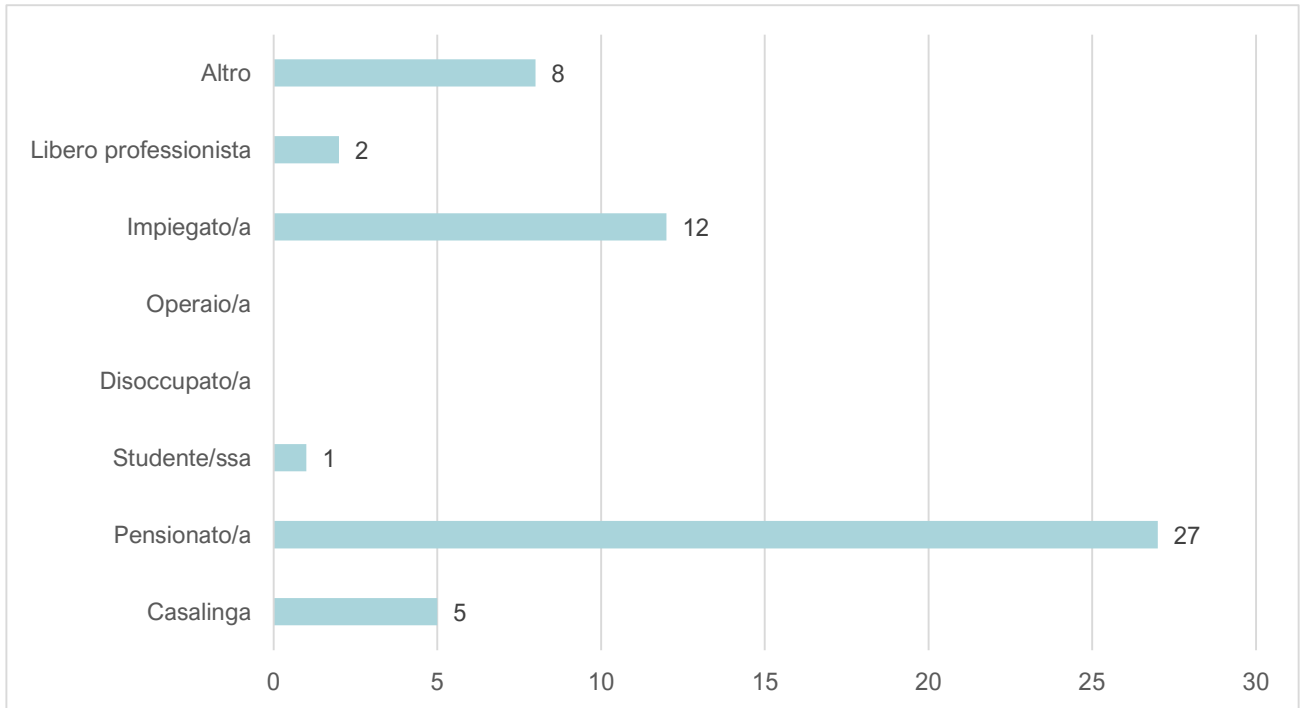
ITEM 3: ETÀ



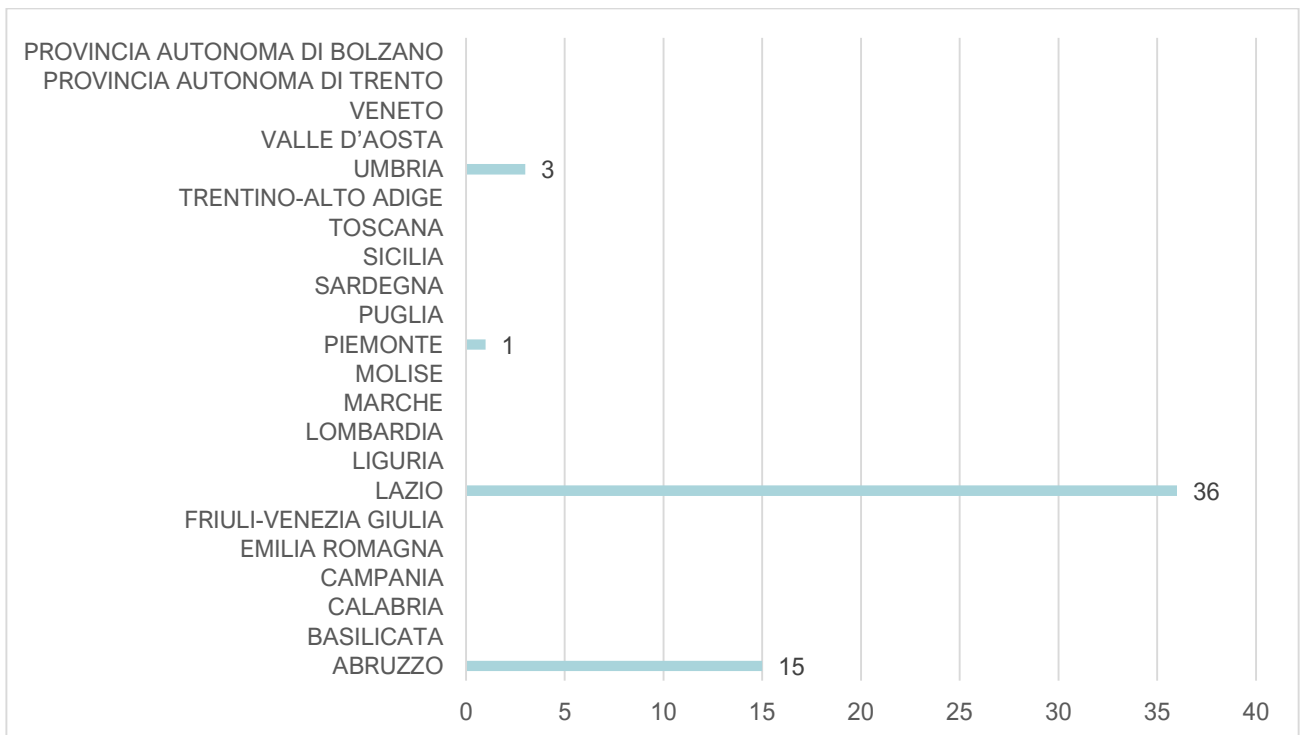
ITEM 4: NAZIONALITÀ



ITEM 5: PROFESSIONE



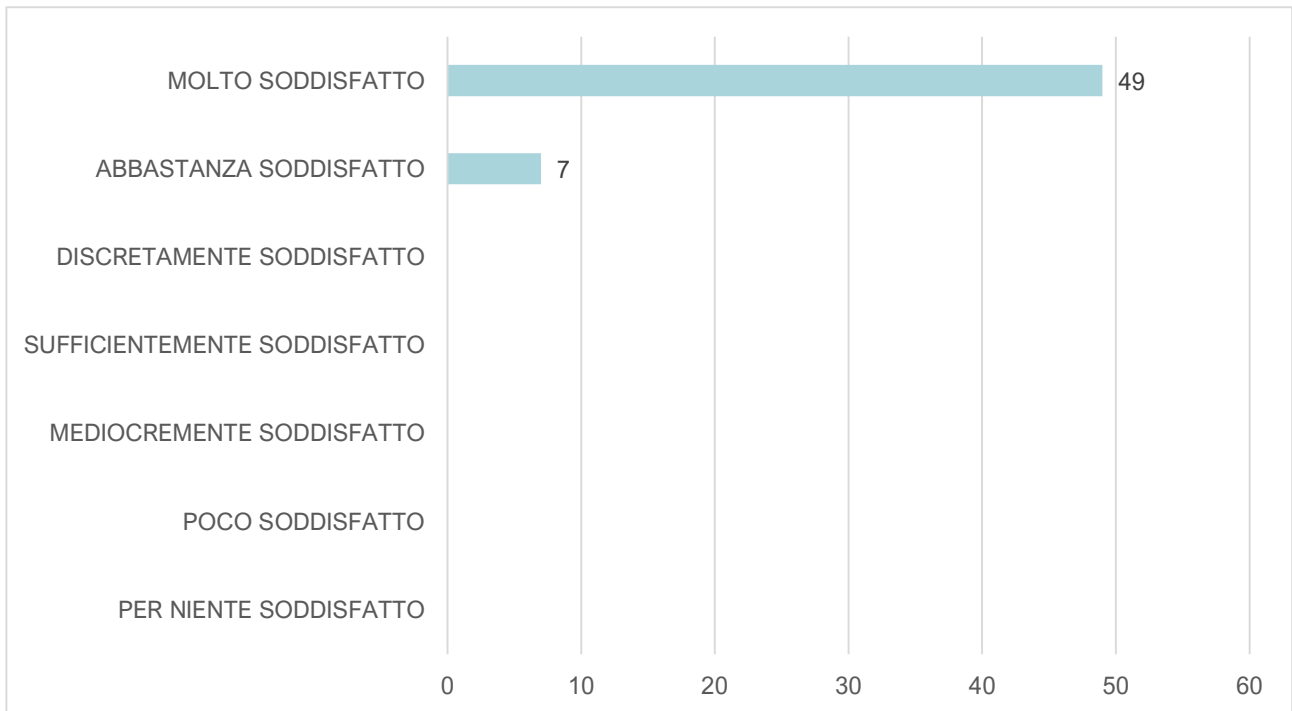
ITEM 6: REGIONE DI RESIDENZA



I pazienti afferenti alla struttura sono per la maggior parte uomini (55,4 %) di età superiore ai 60 anni (60% circa) di nazionalità italiana, pensionati.

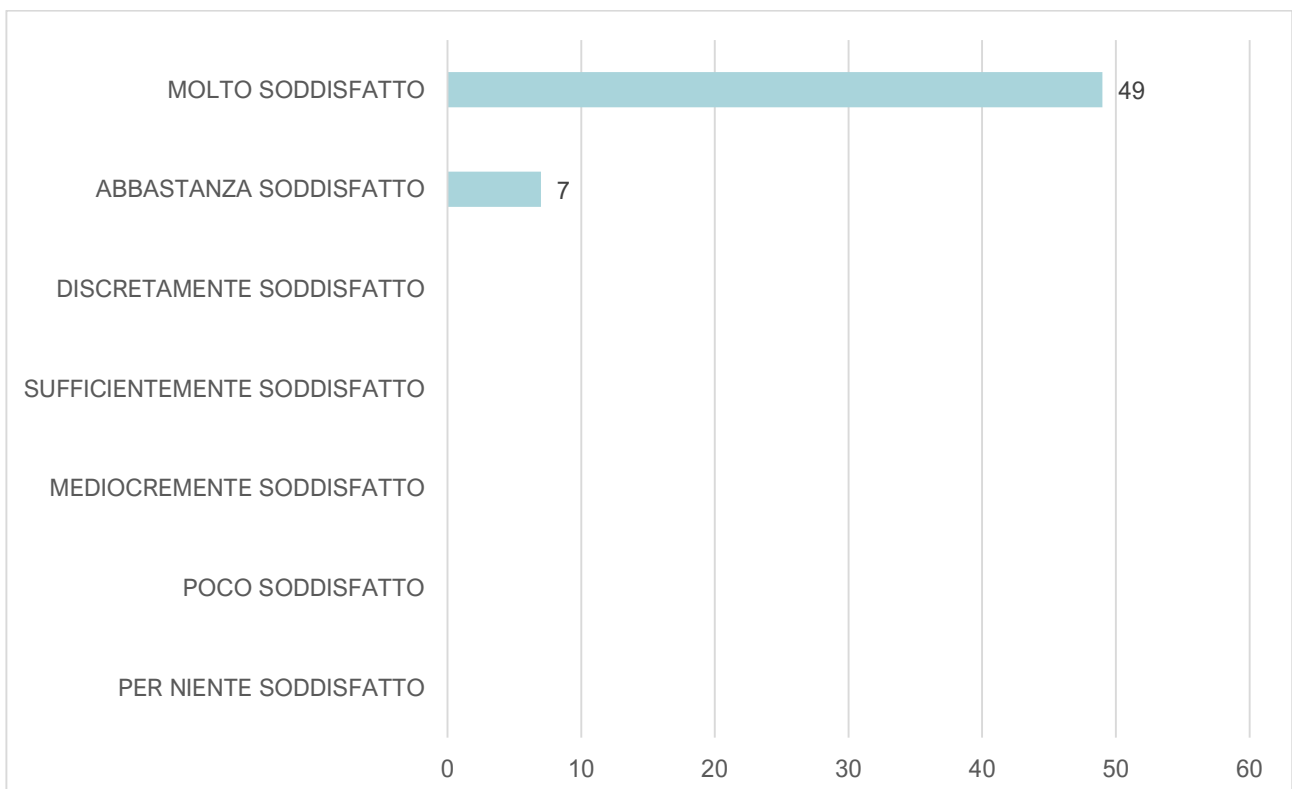
Il bacino di utenza si conferma riferito alla Regione Lazio (64%) e alle Regioni limitrofe.

ITEM 7 – SERVIZIO PRENOTAZIONE



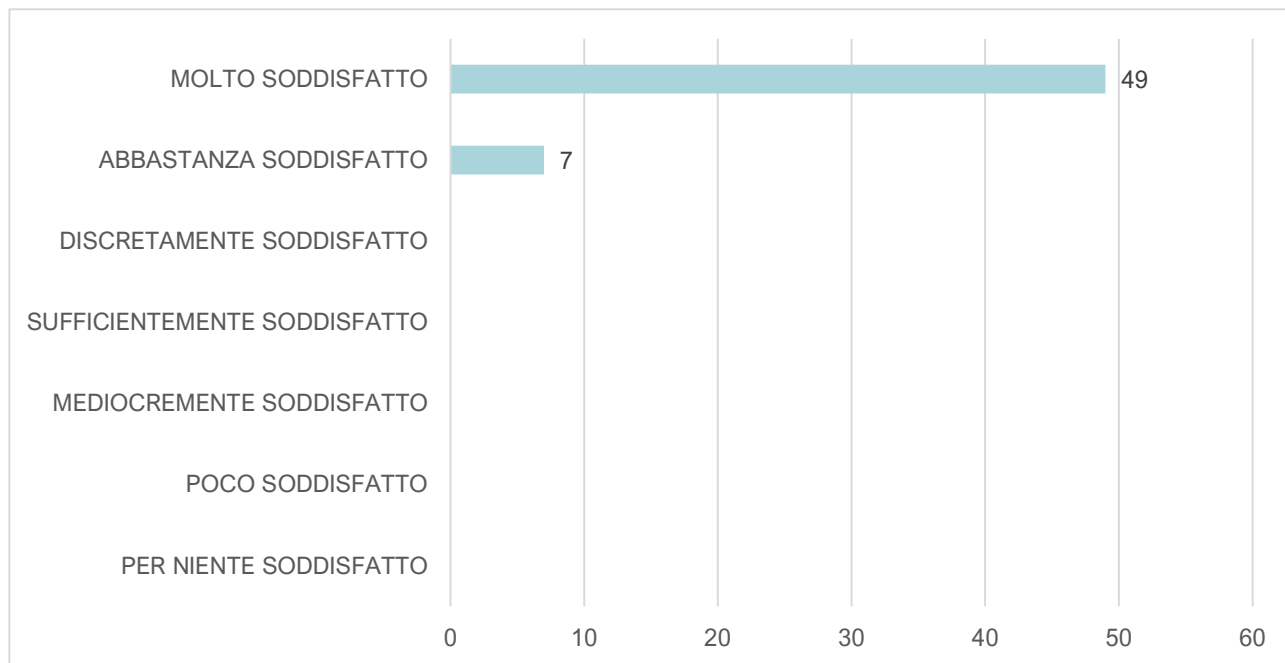
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo al servizio prenotazione.

ITEM 8 – TEMPO DI ATTESA



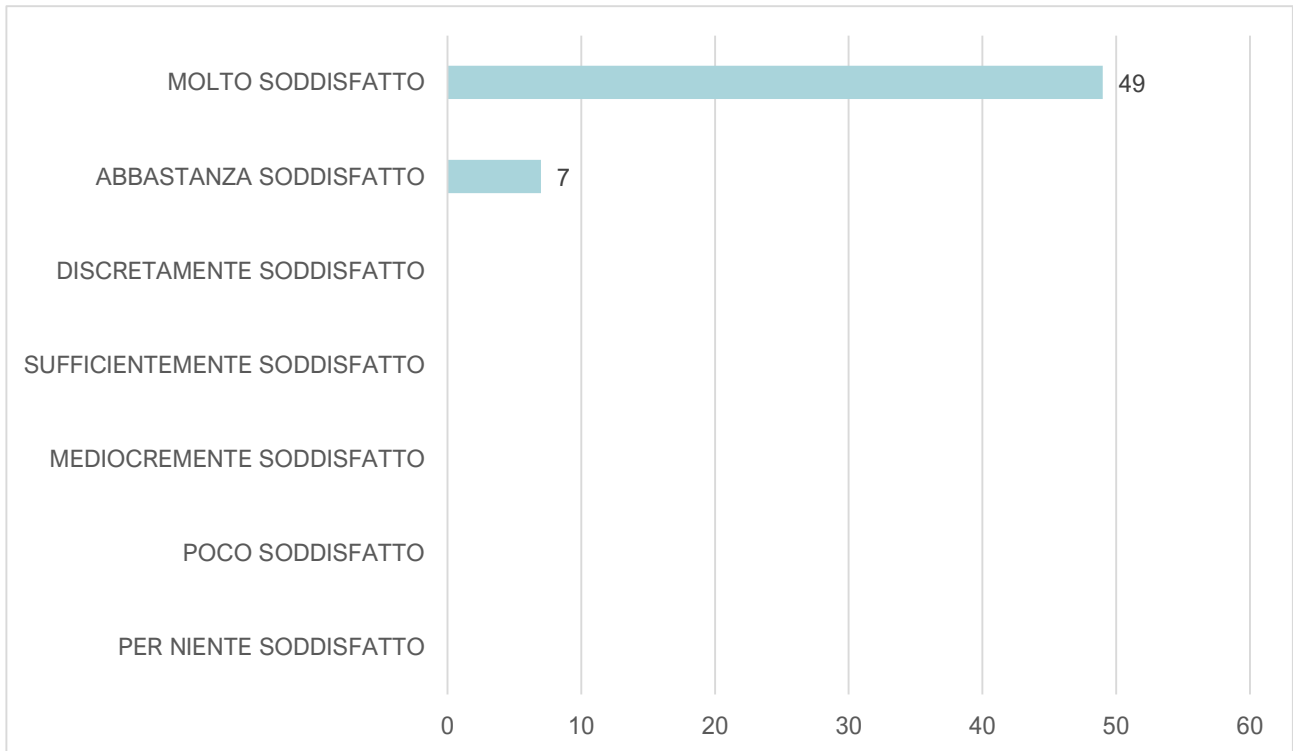
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo ai tempi di attesa.

ITEM 9 – SERVIZIO DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO



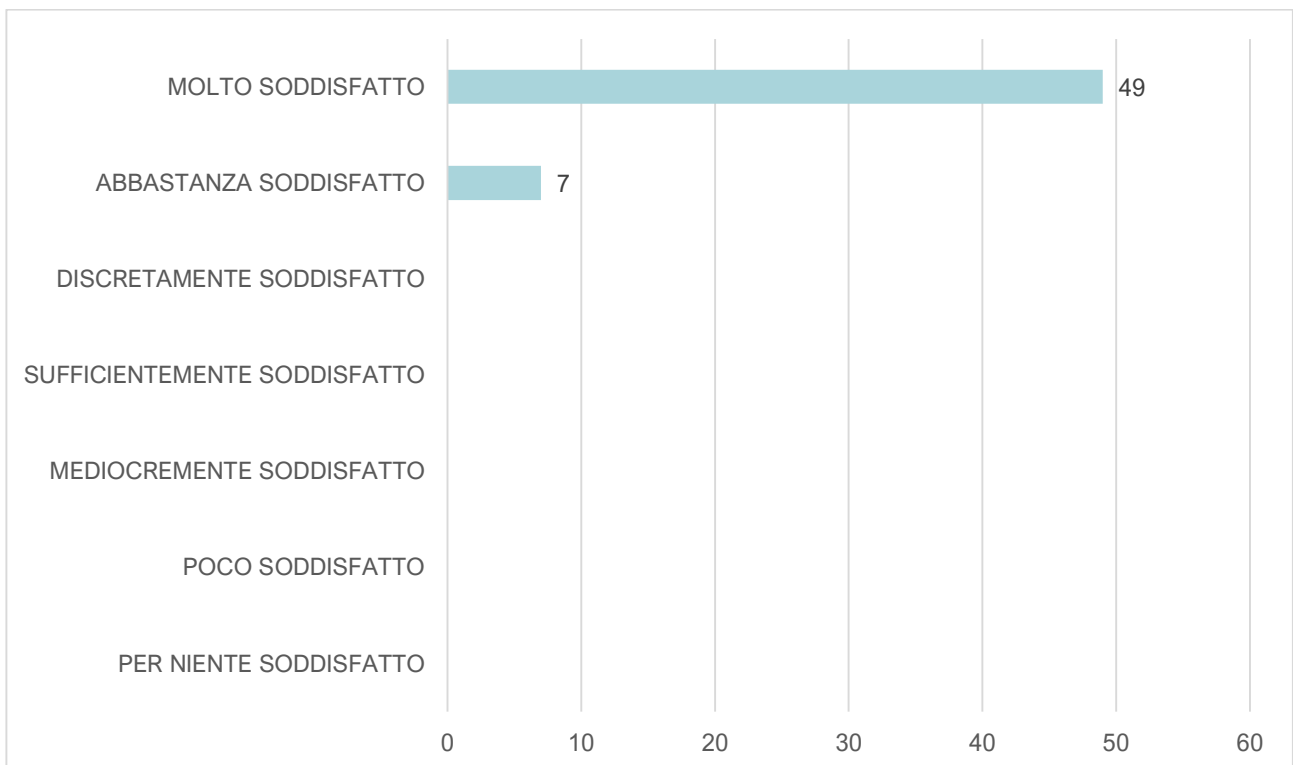
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo al servizio di accettazione amministrativa e pagamento.

ITEM 10 – ACCESSIBILITÀ, CONFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI



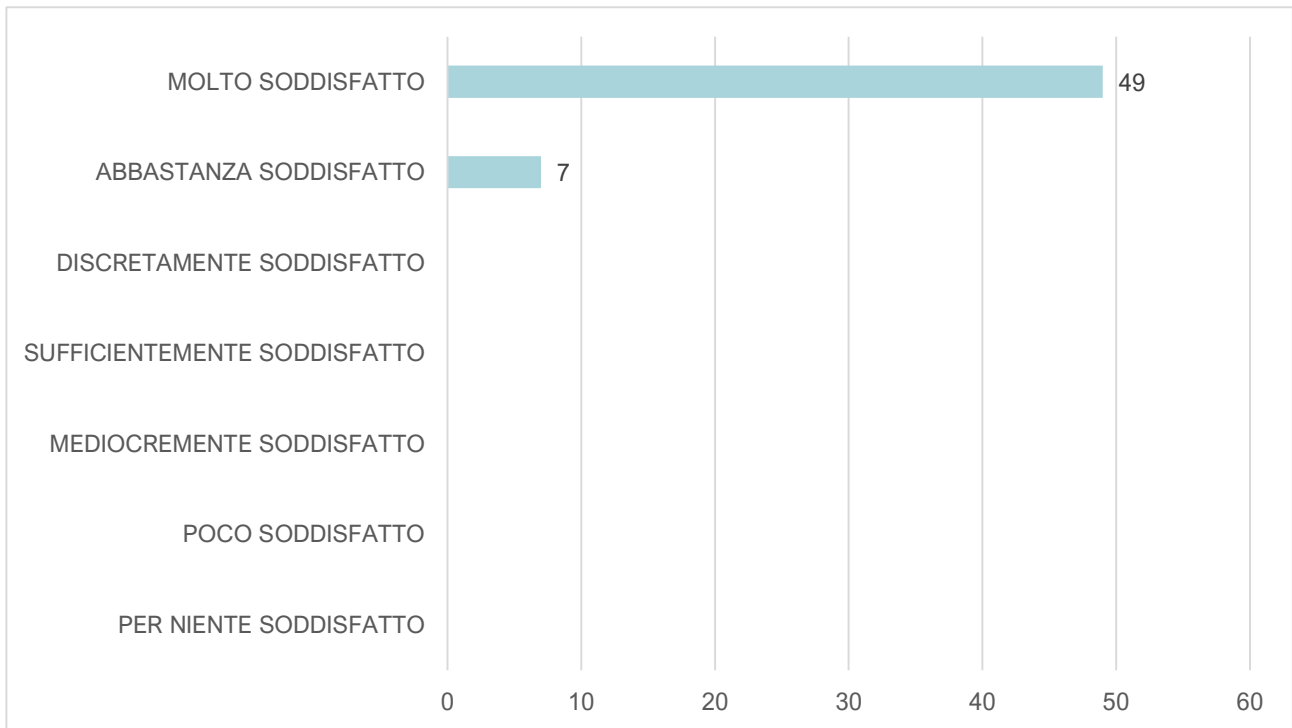
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti.

ITEM 11 – RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI



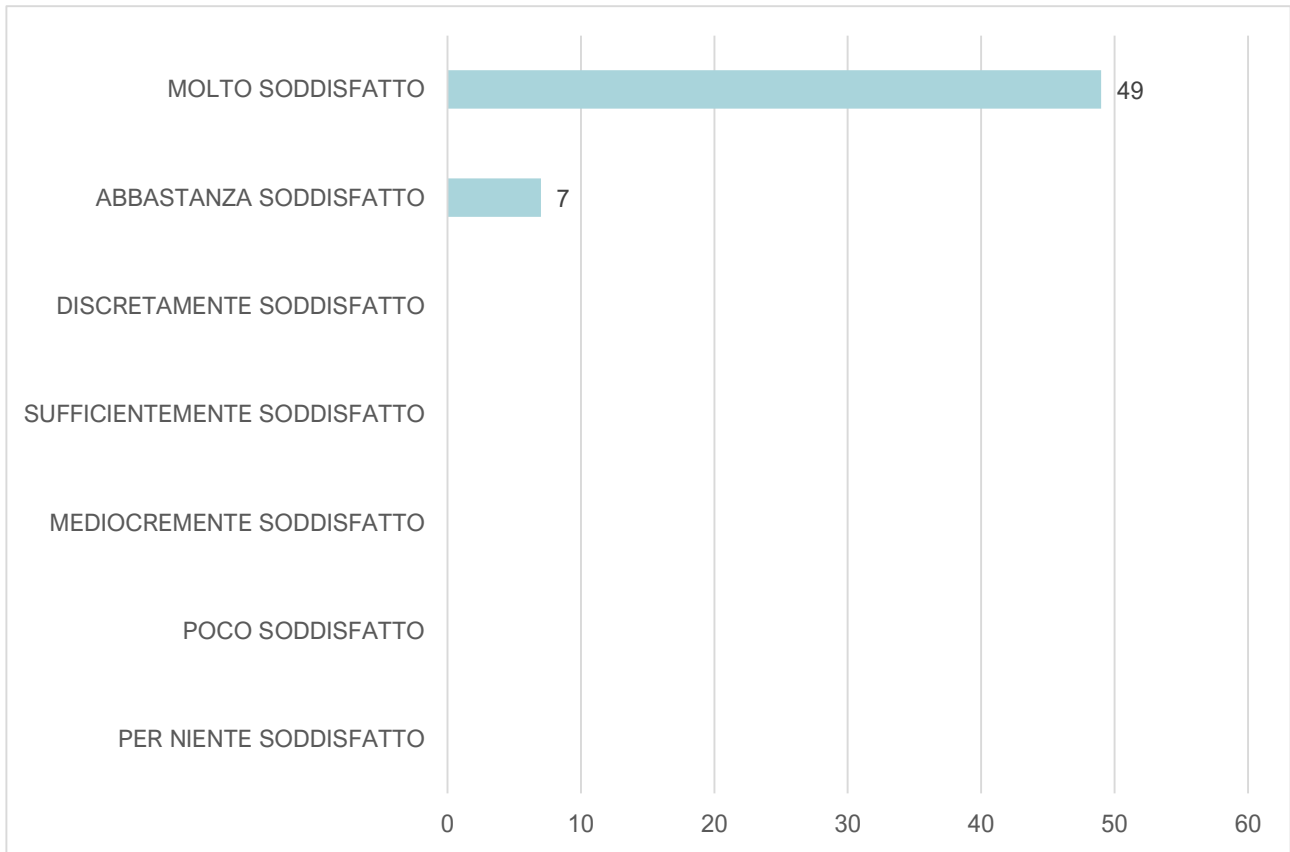
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo al rispetto degli orari previsti.

ITEM 12 – ATTENZIONE RICEVUTA DAL PERSONALE MEDICO (accuratezza della visita, cortesia)



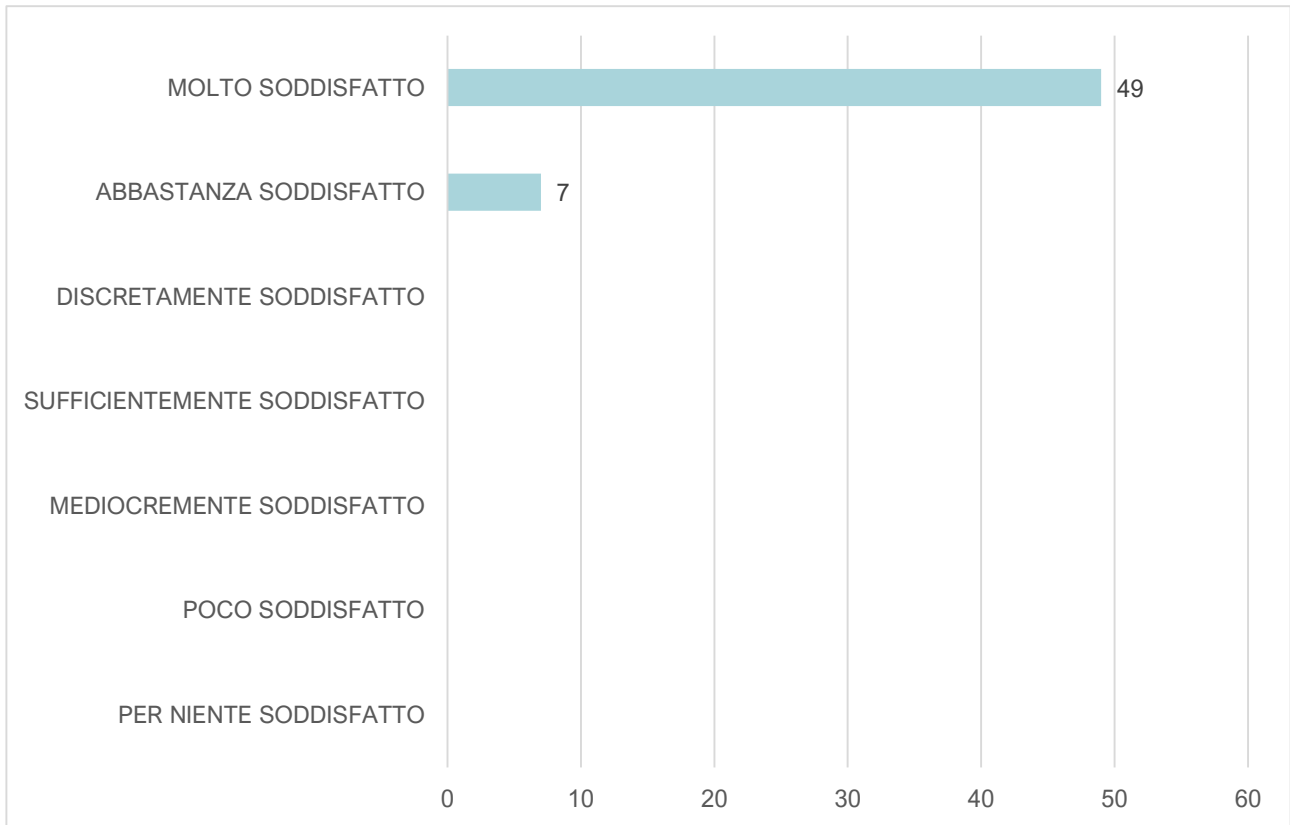
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo all'attenzione ricevuta dal personale medico.

ITEM 13 – CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI E DELLE SPIEGAZIONI RICEVUTE



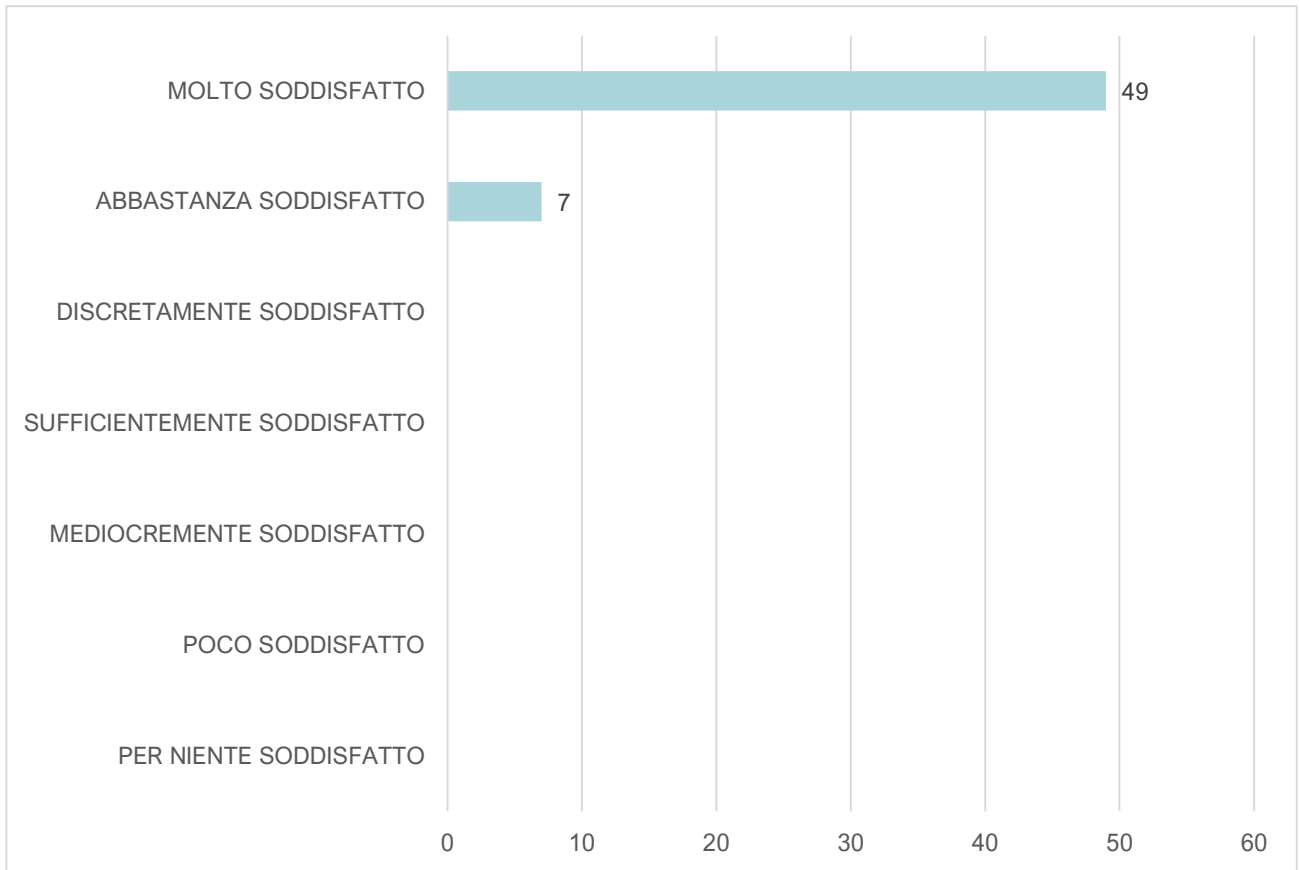
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo alle informazioni ricevute.

ITEM 14 – ATTENZIONE RICEVUTA DAL PERSONALE INFERMIERISTICO E/O TECNICO SANITARIO



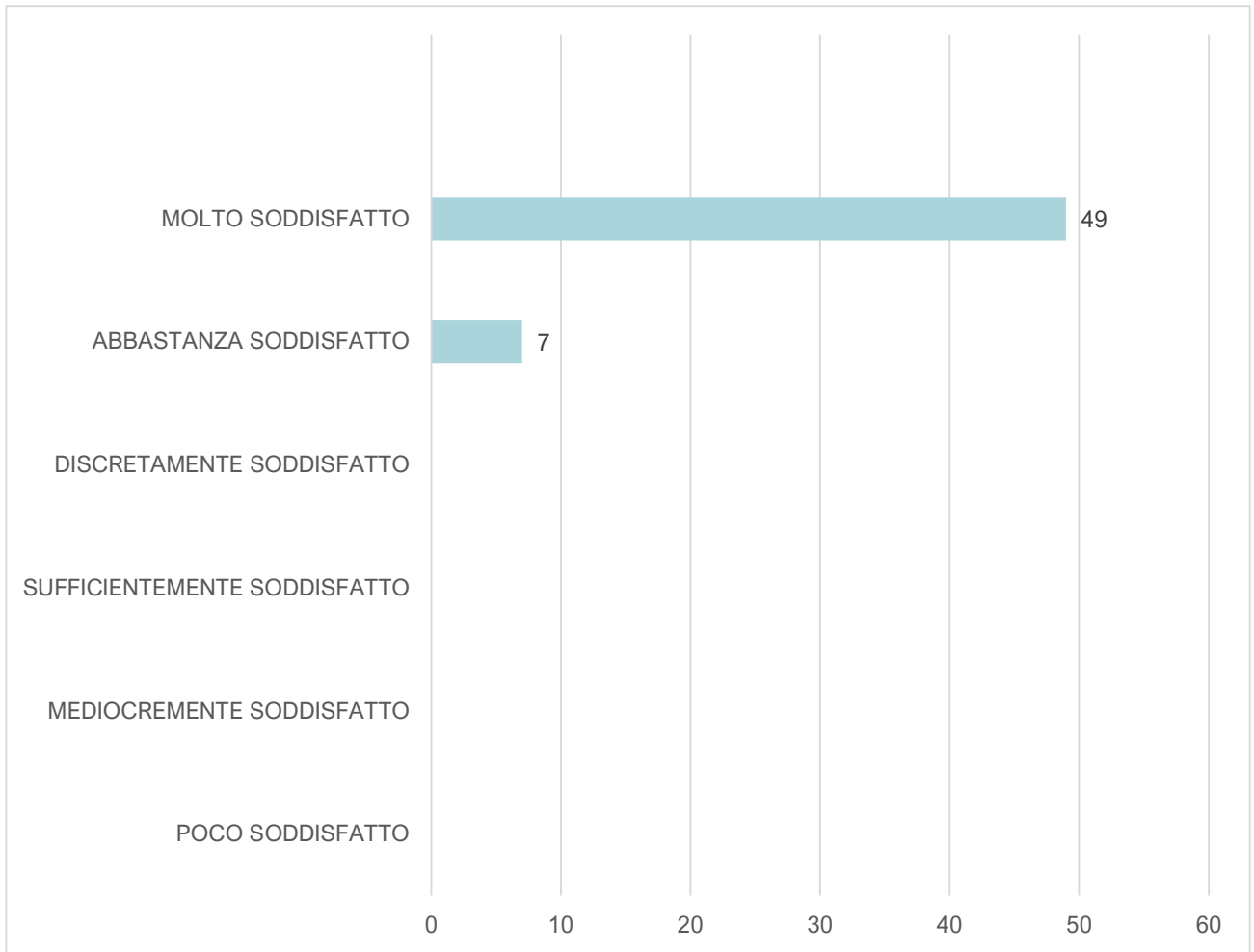
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e tecnico-sanitario.

ITEM 15 – RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE



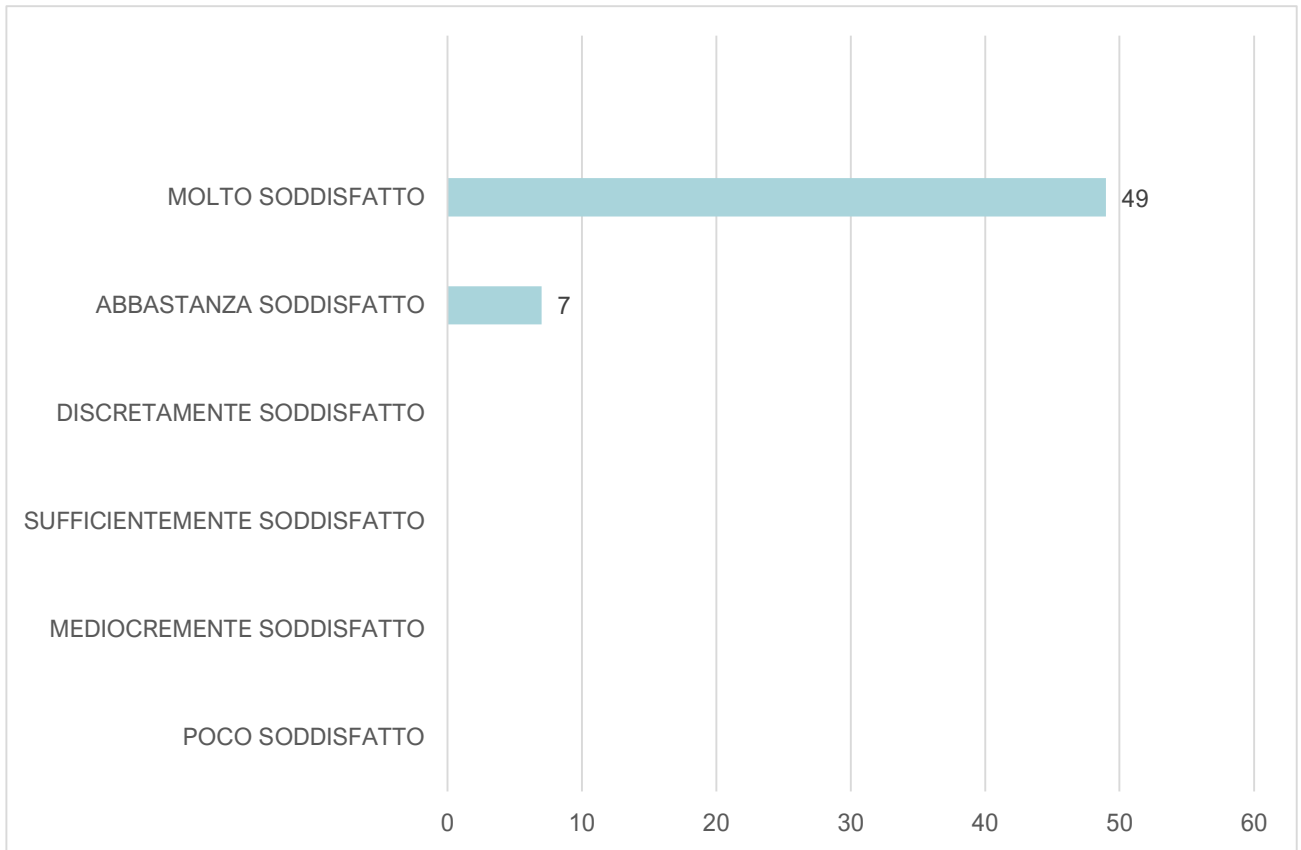
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo al rispetto della riservatezza personale.

ITEM 16 – COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato complessivamente molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo al servizio ricevuto.

ITEM 17 – CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA



Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.5%) o abbastanza soddisfatto (12.5%) riguardo ai servizi ricevuti e consiglierebbe la struttura ad altri.

CONCLUSIONI

L'indagine ha permesso di verificare 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 sull'87.5% del gradimento.

Nell'ambito della prenotazione – pur riscontrando un pressoché totale gradimento – si evidenzia come gli strumenti messi in atto per agevolare la prenotazione da remoto (e non allo sportello) non vengano di fatto utilizzati se non marginalmente; pertanto, potrebbe risultare utile analizzare in qual modo un utilizzo maggiore dei canali di prenotazione diversi dallo sportello possa essere funzionale all'ottimizzazione delle risorse e ad una maggiore efficienza nella pianificazione, programmazione ed erogazione del servizio. A seguito di tale analisi sarà possibile valutare l'opportunità di incrementare l'attività di informazione e promozioni dell'utilizzo di tali strumenti.

La maggior criticità riscontrabile nella presente rilevazione è connessa alla bassissima percentuale di questionari restituiti.

Risulta evidente come lo strumento utilizzato (questionario cartaceo da compilare e restituire) non risulta adeguato alle caratteristiche del servizio.

Infatti, la possibilità del paziente di gestire in autonomia gran parte delle modalità di fruizione del servizio, nonché la possibilità di interrompere in qualsiasi momento il trattamento, rende difficilmente intercettabile il paziente a fine cura.

È quindi necessario introdurre modalità alternative di rilevazione della customer satisfaction, al fine di ottenere un risultato maggiormente significativo.

Gli strumenti individuati, che saranno posti in essere già dalla prossima rilevazione, sono:

- Interviste in loco, face-to-face, da parte di personale appositamente designato;
- Interviste telefoniche.

L'obiettivo, per la prossima rilevazione, è di ottenere una base di rilevazione pari ad almeno il 30% dei pazienti.

Pamela Massimiliani

Il Direttore - Area Prodotto

