



**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/Novembre 2023**

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 26 Giugno 2023 ed il 30 Novembre 2023 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 Novembre 2023. 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
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

#### **T8 - Tempo di attesa**

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

#### **T9 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento**

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

#### **T10 - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti**

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

#### **T11 - Rispetto degli orari previsti**

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

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**

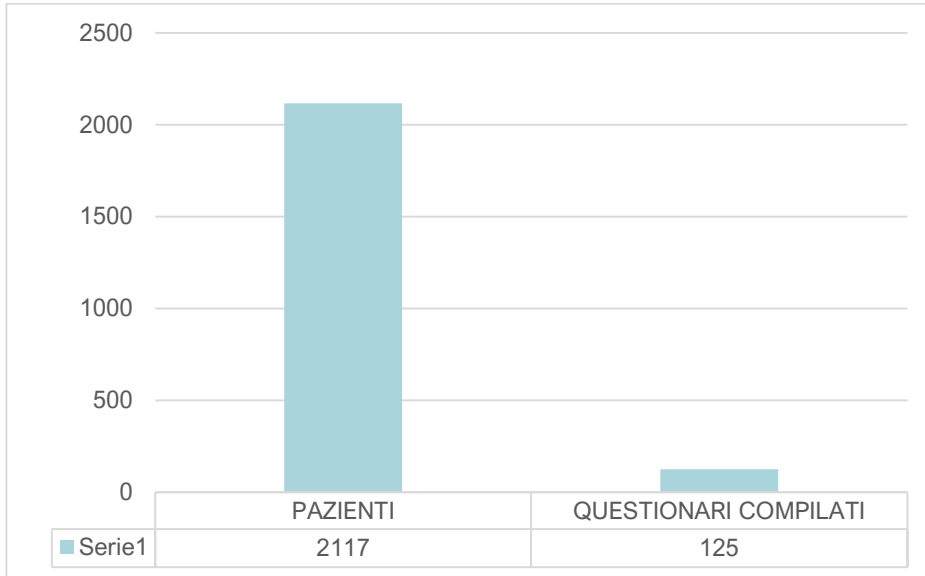
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MEDIOCREMENTE SODDISFATTO	SUFFICIENTEMENTE SODDISFATTO	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5	6	7

**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

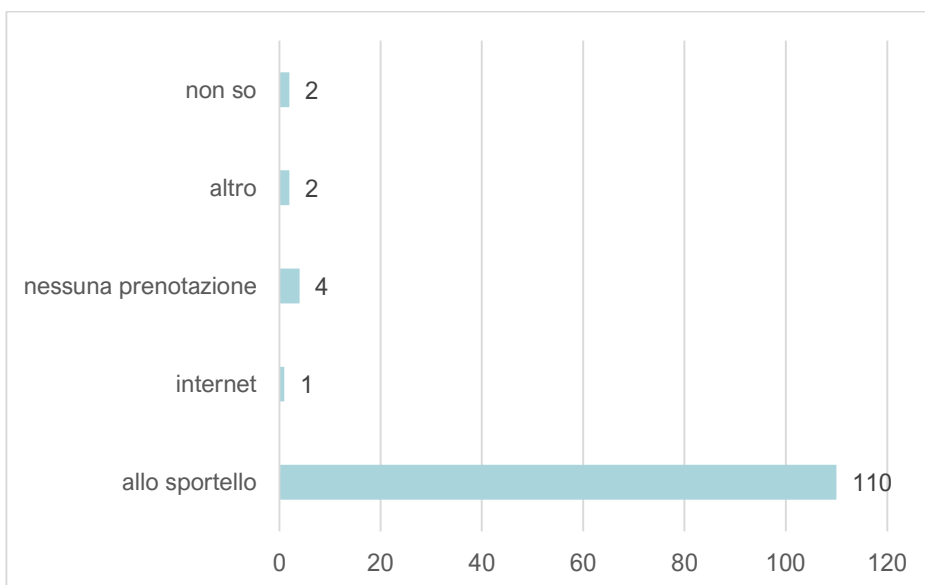
### RAPPORTO TRA QUESTIONARI COMPILATI E UTENTI



#### **N. Pazienti: 2117 – questionari compilati n. 125 (5,90%)**

I pazienti che hanno ricevuto il questionario nel mese di giugno/novembre 2023 sono complessivamente n. 2117, di cui n. 125 pazienti hanno compilato il test, risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del questionario il **5,90% dei pazienti**;

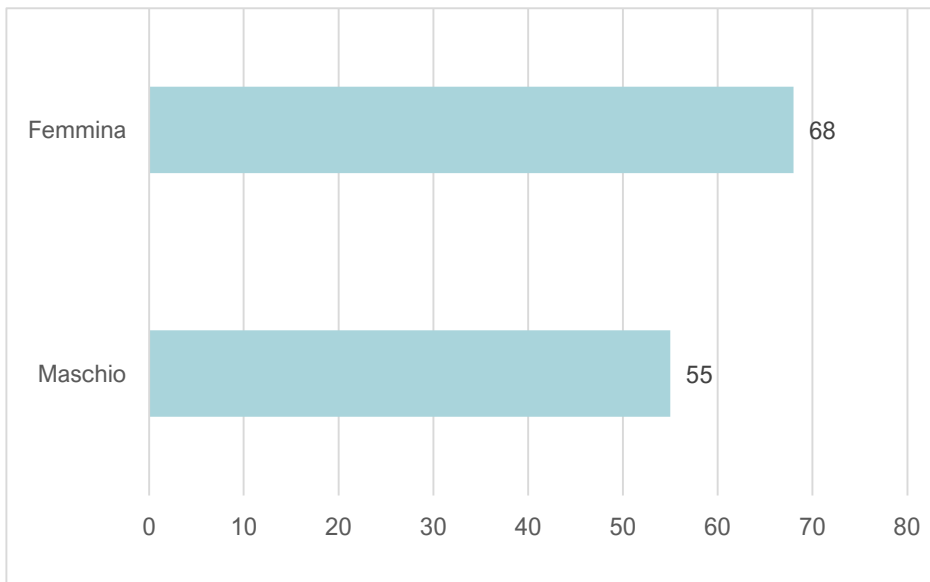
### ITEM 1: COME HAI PRENOTATO?



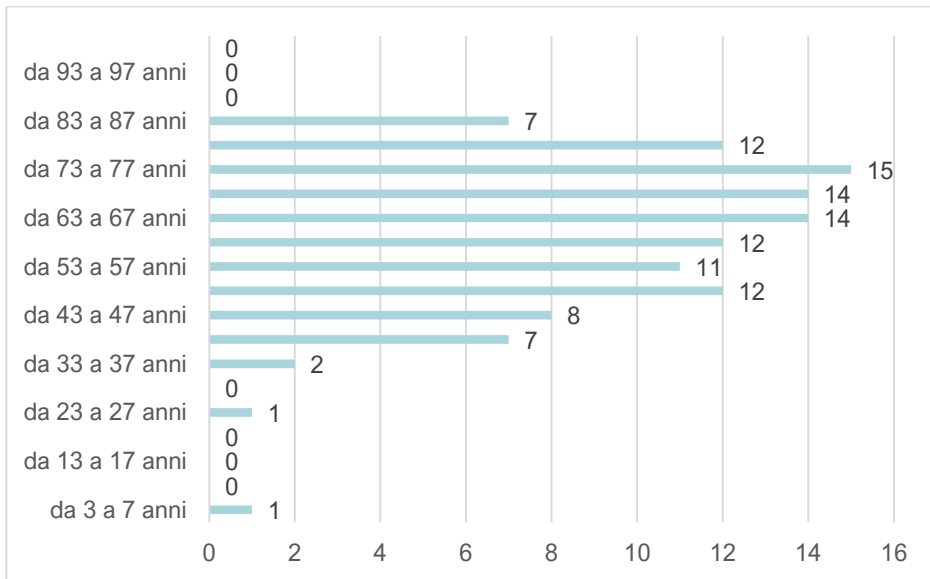
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la struttura privilegiando l'accesso libero senza alcuna prenotazione per la quasi interezza dei servizi sanitari resi, fa sì che la maggior

parte dei pazienti non ritenga necessario effettuare una prenotazione con modalità diverse da quella effettuata allo sportello.

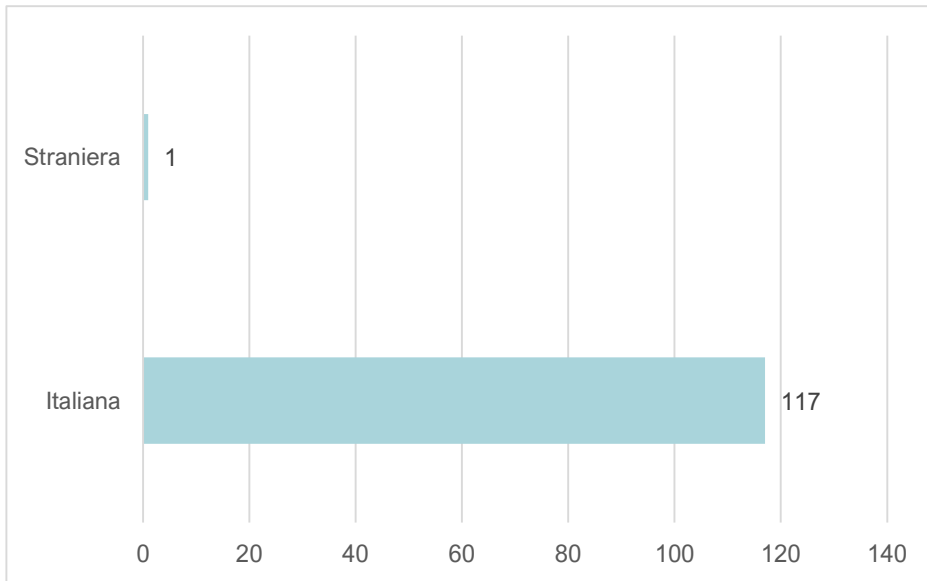
### ITEM 2: SESSO



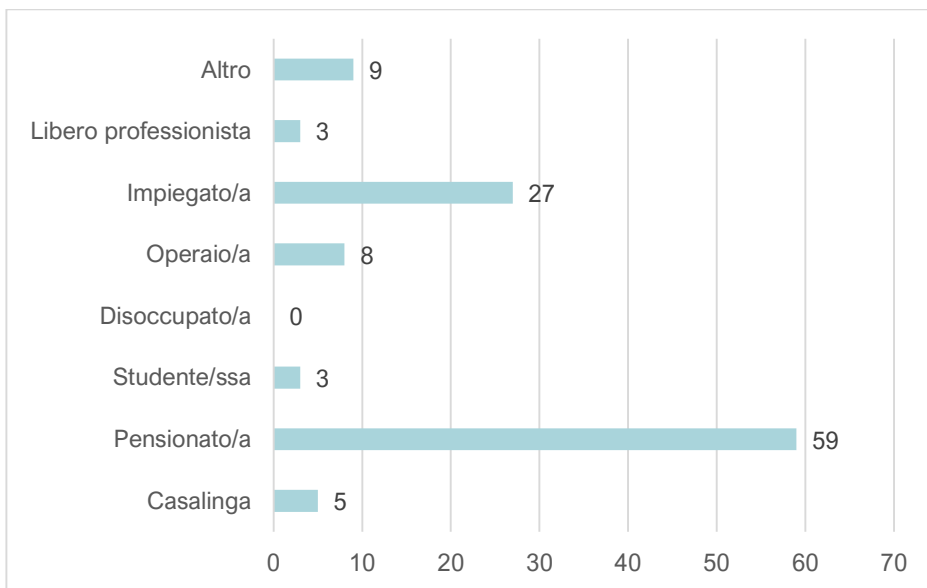
### ITEM 3: ETÀ



### ITEM 4: NAZIONALITÀ

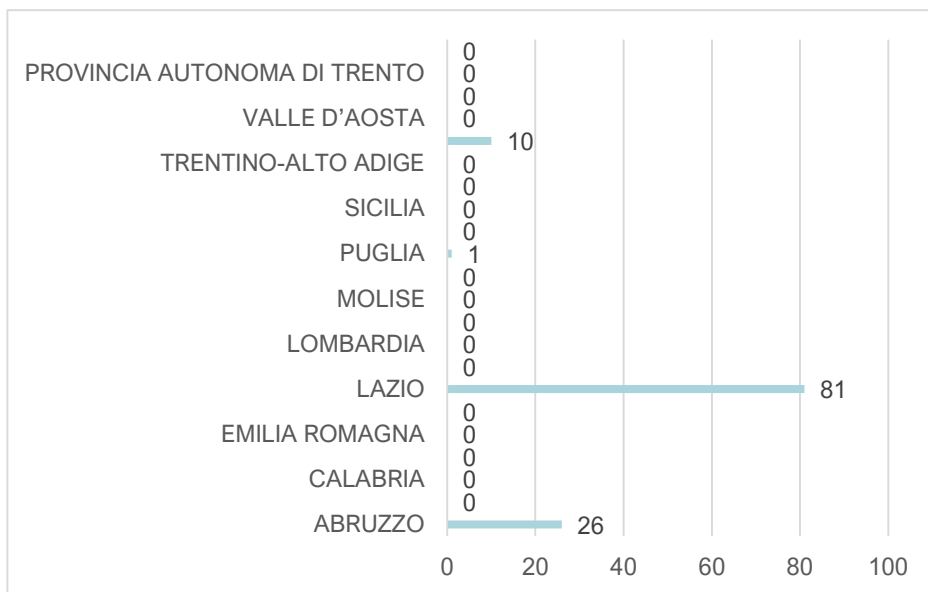


#### ITEM 5: PROFESSIONE



#### ITEM 6: REGIONE DI RESIDENZA

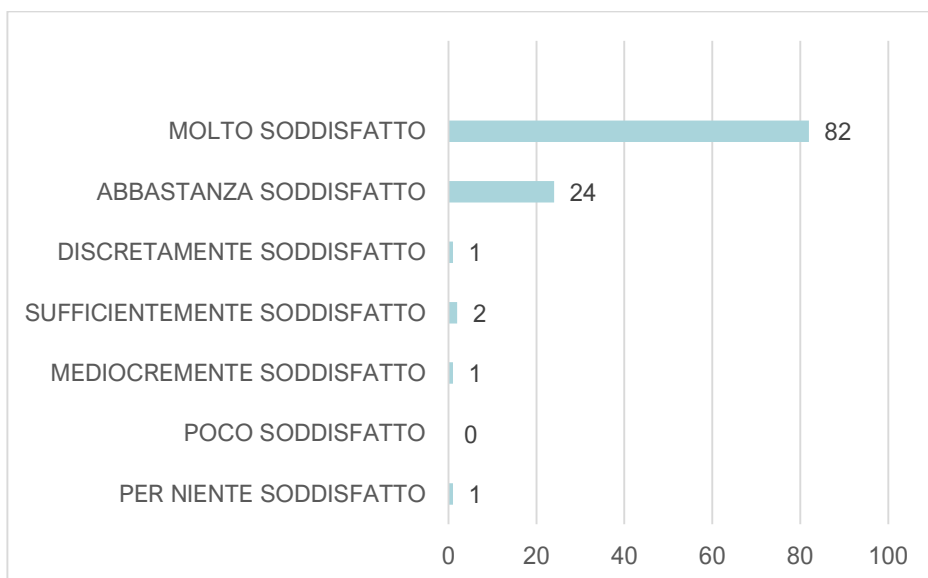




I pazienti afferenti alla struttura sono per la maggior parte donne (68 %) di età superiore ai 77 anni (117% circa) di nazionalità italiana, pensionati.

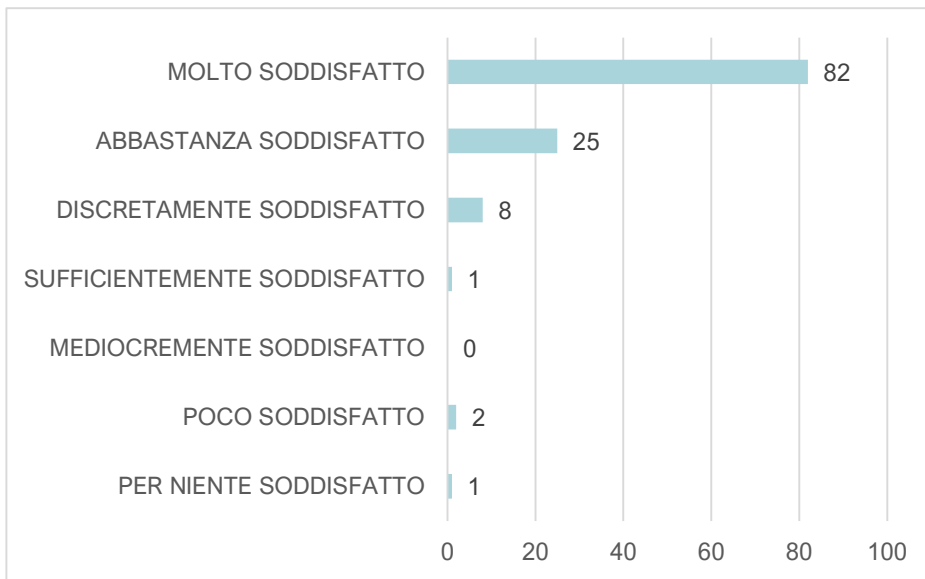
Il bacino di utenza si conferma riferito alla Regione Lazio (81%) e alle Regioni limitrofe.

#### ITEM 7 – SERVIZIO PRENOTAZIONE



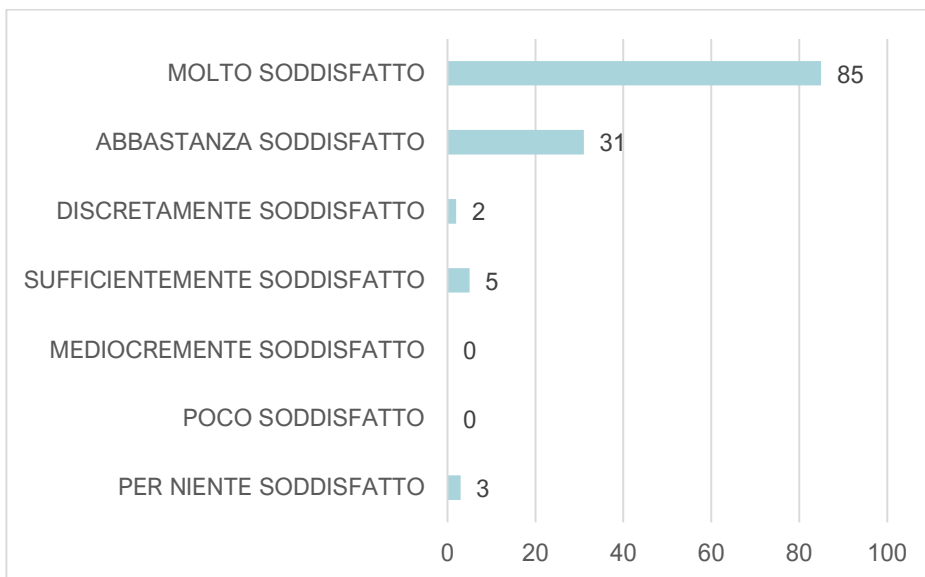
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (82.0%) o abbastanza soddisfatto (24.0%) riguardo al servizio prenotazione.

#### ITEM 8 – TEMPO DI ATTESA



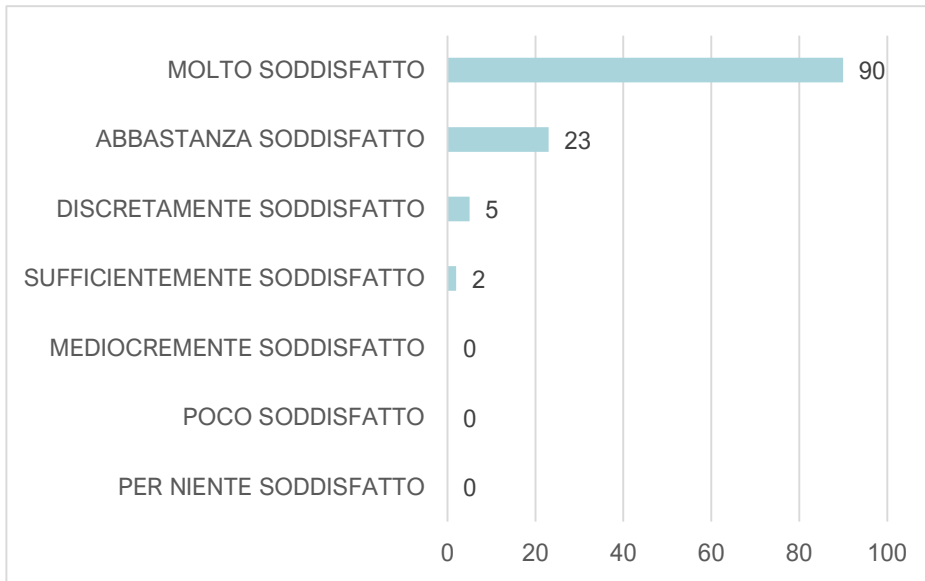
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (82.0%) o abbastanza soddisfatto (25.0%) riguardo ai tempi di attesa.

#### ITEM 9 – SERVIZIO DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO



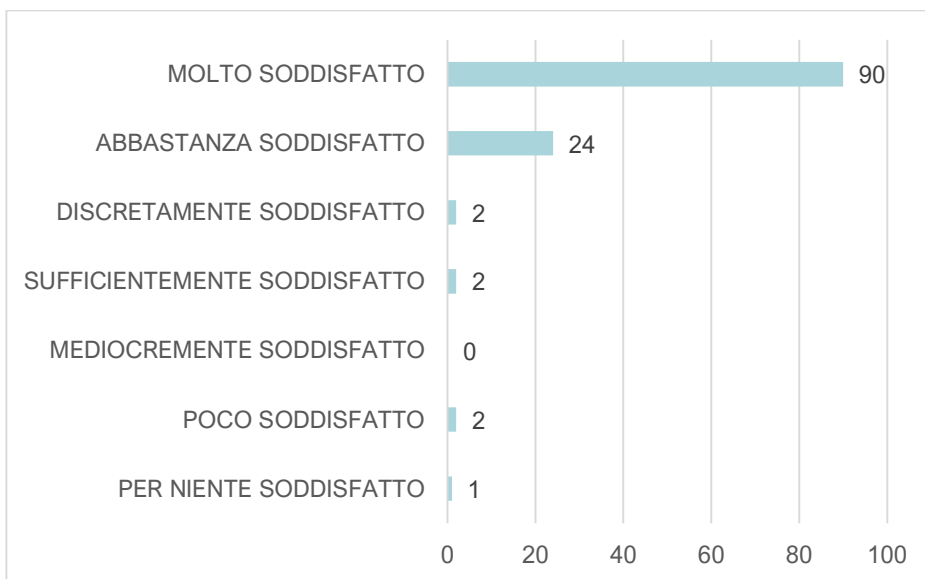
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (85.0%) o abbastanza soddisfatto (31.0%) riguardo al servizio di accettazione amministrativa e pagamento.

#### ITEM 10 – ACCESSIBILITÀ, CONFORT E PULIZIA DEGLI AMBIENTI



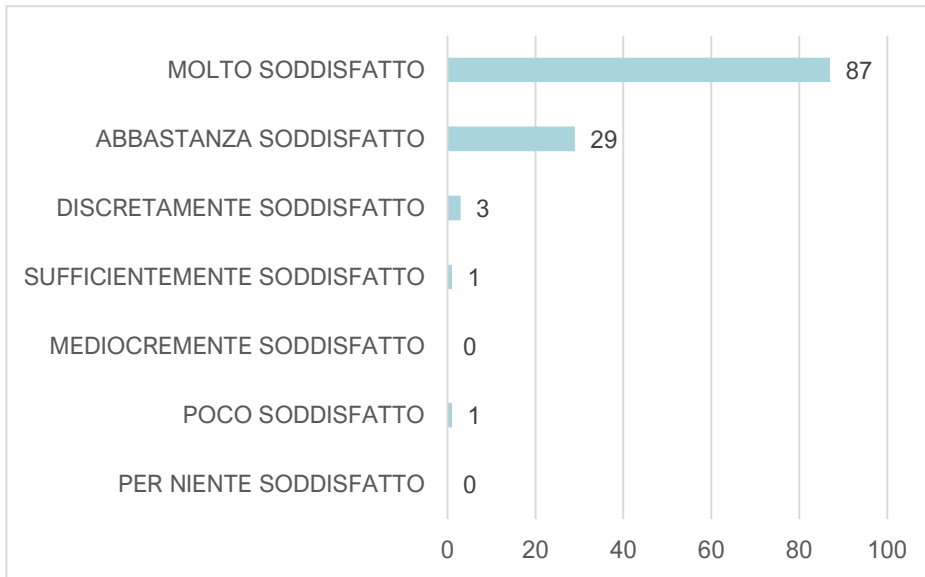
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (90.0%) o abbastanza soddisfatto (23.0%) riguardo ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti.

#### ITEM 11 – RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI



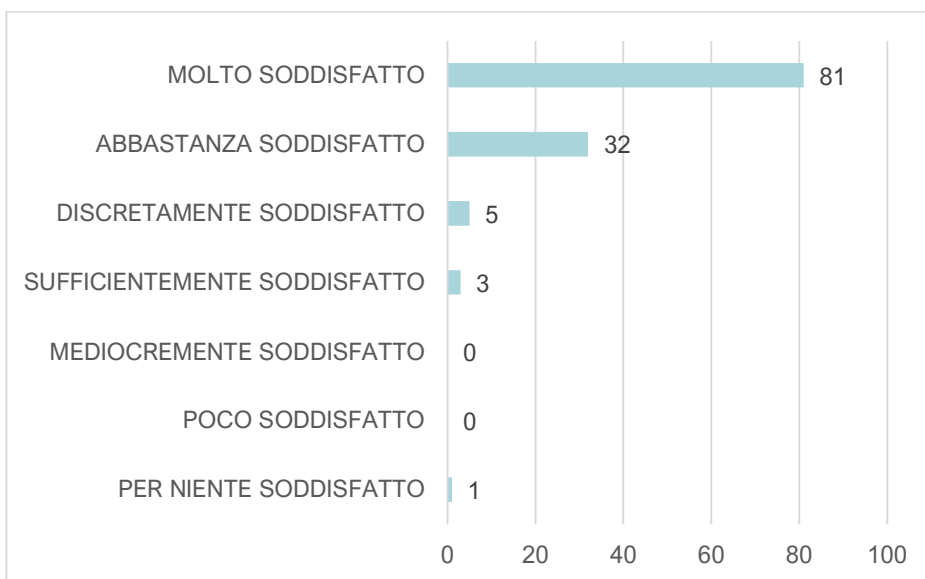
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (90.0%) o abbastanza soddisfatto (24.0%) riguardo al rispetto degli orari previsti.

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



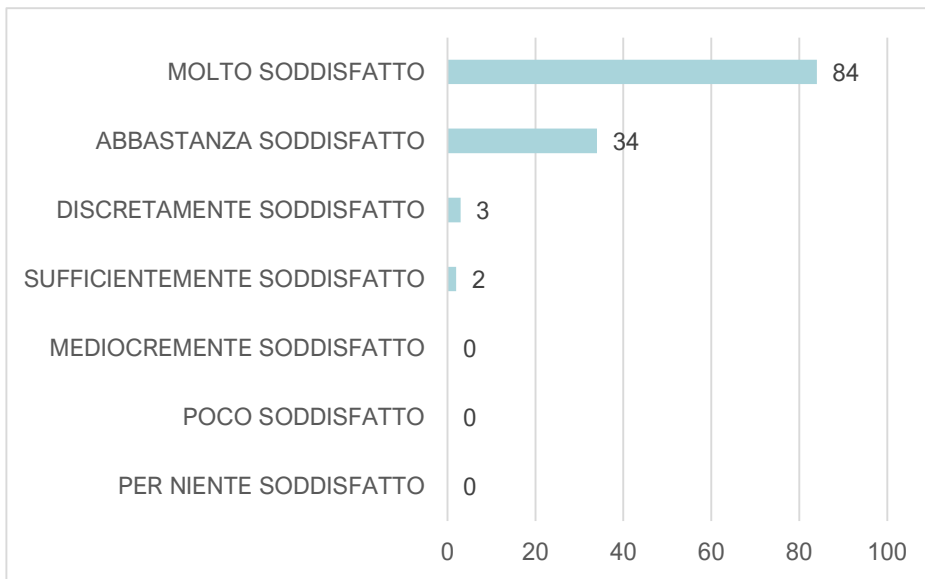
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.0%) o abbastanza soddisfatto (29.0%) riguardo all'attenzione ricevuta dal personale medico.

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



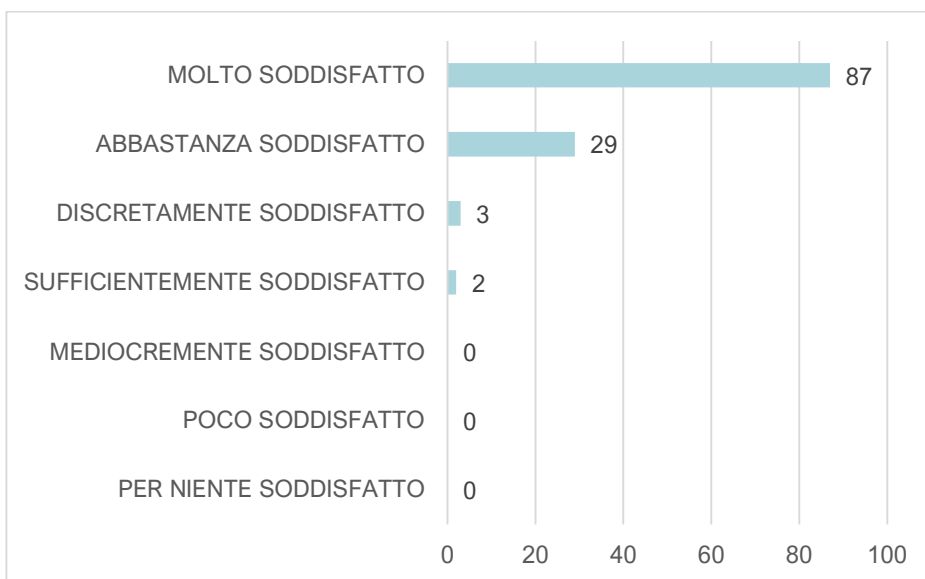
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (81.0%) o abbastanza soddisfatto (32.0%) riguardo alle informazioni ricevute.

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



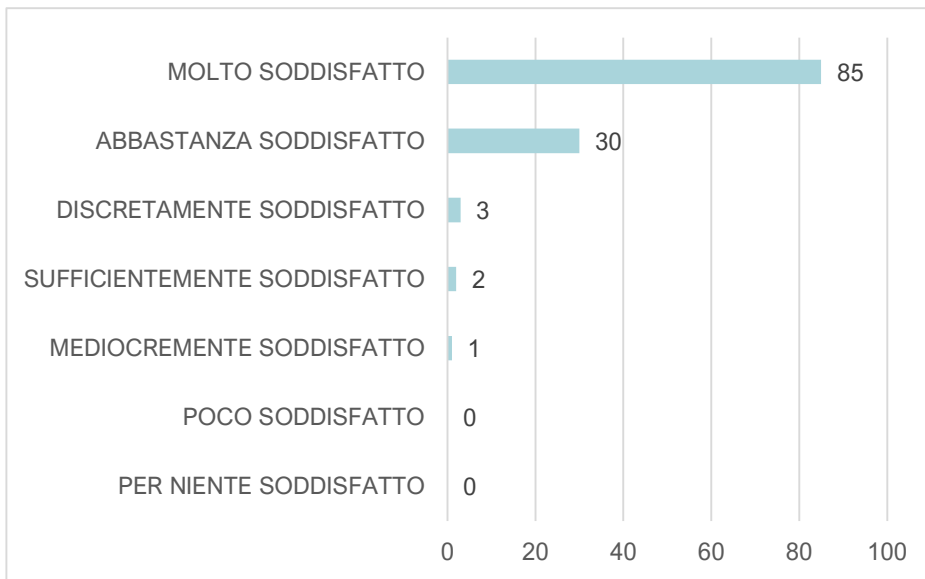
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (84.0%) o abbastanza soddisfatto (34.0%) riguardo all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e tecnico-sanitario.

#### ITEM 15 – RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE



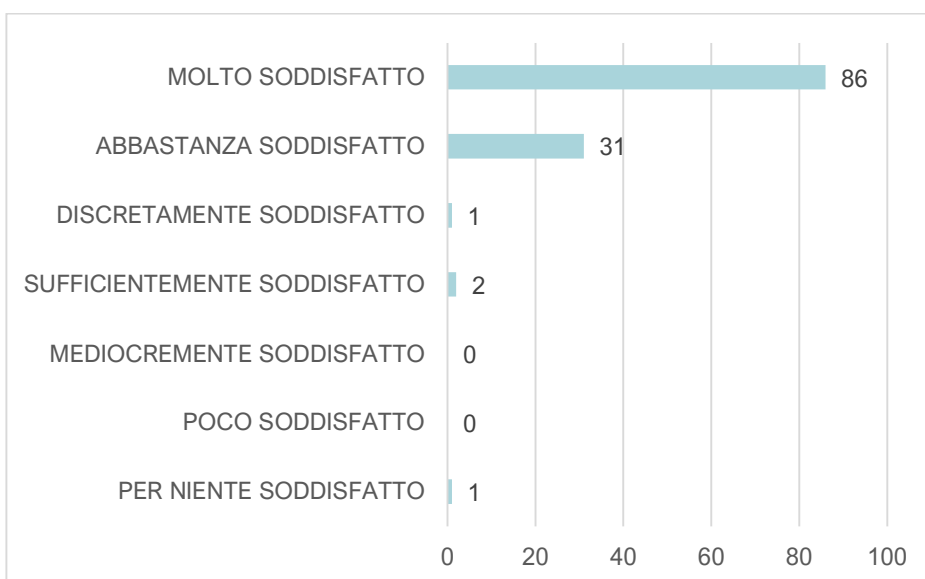
Come appare evidente dalla lettura del grafico, è emerso che la totalità dei pazienti si è dichiarato molto soddisfatto (87.0%) o abbastanza soddisfatto (29.0%) riguardo al rispetto della riservatezza personale.

#### 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 (85.0%) o abbastanza soddisfatto (30.0%) 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 (86.0%) o abbastanza soddisfatto (31.0%) riguardo ai servizi ricevuti e consiglierebbe la struttura ad altri.

## **RECLAMI, ENCOMI, SUGGERIMENTI RICEVUTI**

---

Numerosi sono stati, pur nell'esiguità di questionari restituiti, gli elogi ricevuti da parte dei pazienti, soddisfatti per la professionalità dimostrata e l'accoglienza prestata.

Relativamente ai reclami e ai suggerimenti, nel corso dell'anno è stato ricevuto un solo reclamo, in forma anonima, relativo all'operato di un medico. Non potendo ottenere dal paziente informazioni aggiuntive circa il presunto disservizio, essendo appunto il reclamo anonimo, si è reputato comunque utile incrementare l'attività informativa nei confronti dei pazienti in sede di effettuazione di visite/trattamenti, in modo che eventuali disagi dovuti "fisiologicamente" all'effettuazione di un trattamento vengano vissuti come tali e non come disservizi o imperizia da parte del medico.

I suggerimenti, spesso a corollario di un elogio, hanno riguardato:

- Organizzazione più efficiente sulle prenotazioni delle cure;
- Cura del parco esterno e ripristino zona verde esterna;
- Carezza personale specialistico in ambito OrL.

Alcuni di questi aspetti sono state già oggetto di attenzione da parte della Direzione, la quale ha intenzione di intervenire su di essi nel prossimo futuro (v. oltre).

## **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'84.0% 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**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pamela Massimiliani', written in a cursive style.