

## CMSB - CUSTOMER SATISFACTION DATI RIASSUNTO 2019 – 2022

Si è ritenuto di rivalutare complessivamente il dato della soddisfazione dell'utenza del CMSB rispetto alle prestazioni ricevute rianalizzando tutte le schede ricevute nel periodo 2019-2022. L'analisi di questo periodo si è resa necessaria vista anche la particolarità della gestione dei servizi durante la pandemia Covid 19.

Sono qui riportati i numeri relativi alle risposte sulle schede. Non sono riportate, in quanto oggetto di analisi a parte, le segnalazioni e le relative risposte.

Complessivamente le schede o le segnalazioni spontanee sono state 69.

Nell'analisi dei numeri va considerato che non tutte le risposte sono state completate. Le percentuali riportate si riferiscono solo alle risposte valide.

Non sono altresì riportate segnalazioni o valutazioni online e lettere di elogio e/o protesta inviate per mail o di persona che sono analizzate nei report di non conformità.

Tutte le risposte valide riportano un giudizio positivo sul personale medico.

<b>il personale medico del centro è stato (percentuale di SI)</b>	100%
cortese	100%
disponibile	100%
attento alle sue esigenze	100%
riservato	100%

Anche per il personale infermieristico e tecnico le valutazioni sono tutte positive.

<b>il personale tecnico /infermieristico è stato (percentuale di SI)</b>	
cortese	100%
disponibile	100%
attento alle sue esigenze	100%
riservato	100%

Dal 7 al 10% dell'utenza ha riscontrato qualche problema con il personale di segreteria. In alcune schede sono riportate le motivazioni che sono già state analizzate in dettaglio e riportate nelle schede stesse.

<b>il personale di segreteria del Centro è stato (percentuale di SI)</b>	
cortese	90%
disponibile	93%
attento alle sue esigenze	92%
riservato	100%

Nella grandissima maggioranza dei casi la risposta è positiva.

<b>ritiene che la riservatezza delle informazioni personali che le sono state richieste sia stata rispettata dagli operatori?</b>	
si	94%

I tempi di attesa sono risultati brevi nella maggioranza dei casi. Tuttavia, l'11% degli utenti ritiene il tempo eccessivo. Nel corso della pandemia in effetti ci sono stati allungamenti dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni che ora sono in fase di recupero.

<b>secondo lei il tempo di attesa tra la prenotazione e l'effettuazione della prestazione ed il ritiro del referto è:</b>	
breve	58%
accettabile	32%
eccessivo	11%

I tempi rilevati sono in linea con quelli previsti, in particolare per l'esecuzione di interventi di chirurgia oculistica.

<b>ed il tempo di attesa tra la prenotazione e l'effettuazione della prestazione è stato</b>	
meno di 10 gg	20%
meno di 20 gg	40%
più do 30 gg	40%

Il 50% delle persone ha rilevato un lieve o un forte ritardo. Sarà oggetto di rivalutazione il percorso in particolare per la chirurgia della cataratta dove è stato rilevato il maggior numero di ritardi. Comunque, le singole segnalazioni sono stata analizzate dalla direzione sanitaria e discusse con i pazienti.

<b>il tempo di attesa rispetto all'ora di prenotazione è stato</b>	
rispettato (entro 10-15 minuti)	50%
lieve ritardo (15 - 30 minuti)	20%
forte ritardo (più di 30 minuti)	30%

La totalità dell'utenza consiglierebbe il Centro ad altre persone e il 95% ritornerebbe al Centro stesso.

<b>consiglierebbe ad altre persone di ricorrere alle prestazioni specialistiche del centro? (percentuale di SI)</b>	
si	100%
<b>se dovesse sottoporsi di nuovo a visite esami od interventi ritornerebbe presso il nostro centro? (percentuale di SI)</b>	
si	95%

Complessivamente il giudizio di soddisfazione è elevato (molto). Esistono comunque margini di miglioramento.

<b>nel complesso è soddisfatto del servizio ricevuto presso il nostro centro?</b>	
molto	65%
abbastanza	25%
poco	10%
per nulla	0%

## **CONCLUSIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

Il numero di schede compilato andrà sicuramente incrementato. Sono allo studio strumenti di informazione all'utenza e di passaggio del questionario a modalità online per incrementare la compliance.

I tempi di attesa per la prestazione dipendono dall'offerta complessiva definita dagli accordi con l'ASL e dal recupero delle prestazioni non svolte durante la pandemia.

Il processo di attesa soprattutto pre-intervento di cataratta sarà oggetto di rivalutazione per migliorarne le tempistiche.

Fossalta, 8 settembre 2022