

## Risultati somministrazione questionari di customer satisfaction

La Direzione dell'IRFRI pone particolare attenzione alla soddisfazione dei suoi pazienti ed è sempre attenta ad acquisire consigli utili dell'utenza volti al miglioramento della sua organizzazione e dei suoi servizi. A questo scopo, semestralmente, all'interno del Centro vengono distribuiti questionari anonimi di gradimento a un campione di pazienti in terapia ambulatoriale e somministrati questionari telefonici a un campione di pazienti in terapia domiciliare.

L'analisi e il monitoraggio dei dati risultanti vengono gestiti dal RGQ che li riporta in seduta di Riesame della Direzione.

Il questionario ambulatoriale prevede 10 domande relative al confort e alla pulizia degli ambienti del Centro, al rispetto degli orari e alle liste d'attesa per l'inizio del ciclo terapeutico, alla professionalità e all'atteggiamento degli operatori, alla chiarezza ed esaustività delle informazioni rese (sanitarie e non, quali: costi, tempi, modalità di erogazione, grado della disabilità, ecc.).

Il questionario domiciliare prevede 7 domande relative al rispetto degli orari della terapia, alla professionalità e all'atteggiamento dei terapisti, al grado di soddisfazione delle prestazioni erogate.

Nel 2023 sono stati distribuiti n. 64 questionari ambulatoriali e n. 76 questionari domiciliari per un totale di **n. 140 questionari riconsegnati**.

Nel grafico sottostante viene riportata sinteticamente la percentuale di soddisfazione generale espressa dai pazienti intervistati secondo la seguente procedura:

Il grado di soddisfazione (G) per singola tematica, **espresso in percentuale**, è dato dalla media delle percentuali ottenute dai giudizi (g) espressi e motivati nel questionario anonimo, suddivisi secondo la seguente classificazione, per singola domanda:

Quindi:

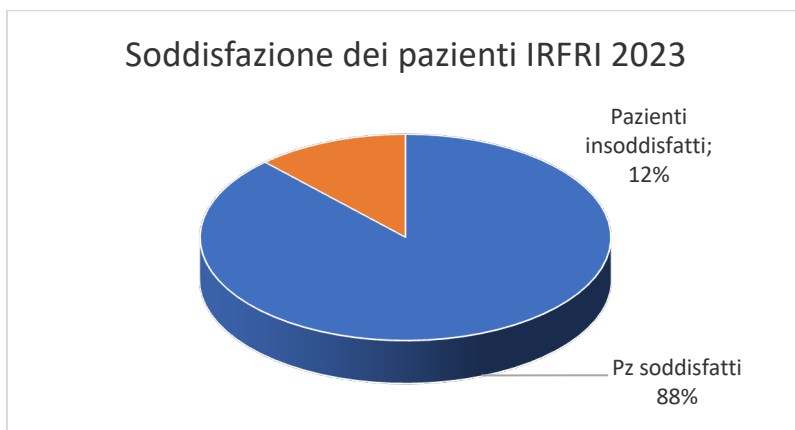
$$G = \frac{\sum g \times 100}{N^{\circ} \text{ giudizi "OTTIMO" (da 8 a 10)}}$$

In relazione al Questionario bisogna specificare i singoli valori numerici attribuiti alle valutazioni: da 1 a 5 = insufficiente; da 6 a 7 = sufficiente; da 8 a 10 = ottimo.

Il grado di soddisfazione (S) dei clienti, **espresso in percentuale**, è dato in funzione della media aritmetica dei giudizi globali espressi dai singoli, secondo la seguente valutazione e classificazione.

$$S = \frac{\sum G \times 100}{N^{\circ} \text{ DOMANDE}}$$

Come standard, così come indicato nel Piano obiettivi del Centro, si ritiene dato positivo una percentuale **uguale o superiore all'80%**.



Soddisfazione espressa dai pazienti per il 2023 **pari all'88%**