

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

Nel 2019 sono stati distribuiti n. 55 e ne sono stati riconsegnati dall'utenza n. 53.

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:

$$G = \frac{\sum gx100}{N^{\circ} \text{ giudizi "OTTIMO" (da 8 a 10)}}$$

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.

$$s = \frac{\sum GX100}{N^{\circ} \text{ DOMANDE}}$$

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

