

# CENTRO DIAGNOSTICO GAMMA

## RELAZIONE ANNUALE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### PG 10 – ISO 9001:2015 ( 9.1.2-9.1.3)

#### Customer Satisfaction

La Direzione al fine di monitorare il grado di soddisfazione della clientela e valutarne la fidelizzazione ha predisposto una serie di interviste basate su 18 domande per le interviste dirette, 11 domande per le interviste sui prelievi, 15 domande sulle interviste telefoniche, 6 domande su cortesia de personale e chiarezza del referto.

WGeslaan ci ha permesso di conoscere meglio la clientela. In modo particolare è stato più semplice individuare il tipo di clientela e la fidelizzazione alla struttura e ai servizi richiesti.

Questi ultimi dati vengono costantemente tenuti sotto osservazione dalla DIR.

In particolare la clientela è formata per una la maggioranza da clienti di sesso femminile.

Si è individuata la fascia di età che maggiormente frequenta la struttura e la provenienza della stessa clientela sia locale, provinciale, regionale ed extraregionale.

WGeslaan ci ha permesso di individuare, anche, le prestazione più frequentemente richieste nelle diverse branche specialistiche e di predisporne, di conseguenza, i relativi servizi.

Dall'analisi dei dati raccolti nel 2020 e 2021 si può evincere il grado l'apprezzamento della clientela verso una serie di servizi, in modo particolare verso il servizio di consegna dei referti on-line.

Oltre al grado di soddisfazione del cliente tramite la raccolta dati direttamente in accettazione è possibile mettere in evidenza una serie di NC, lamentele, numero e tipologia di richiami del paziente che ci permettono di valutare (9.1.2 della norma ISO 9001:2015), programmare e migliorare ( punto 10 della norma ISO 9001:2015) i servizi offerti.

La raccolta di questi dati in accettazione (parte pre-analitica e post analitica), in sala prelievi ( parte pre-analitica), nel laboratorio ( parte analitica), poliambulatorio ( visite) di avere in tempo reale non solo il grado di soddisfazione del cliente ma anche individuare le NC , le lamentele del cliente, una statistica più puntuale riguardo al richiamo del cliente, intraprendere le azioni correttive necessarie.

Per il 2020 le interviste sono previste tra il mese di marzo e aprile).

Si evidenzia che dalle interviste del 2021 il 98,26% tornerebbe nella struttura per usufruire di prestazioni specialistiche, questo viene sostanzialmente confermato dalle interviste del 2020 98,13%. Tutti gli atri dati delle interviste telefoniche sono allegati alla presente relazione. Per gli altri questionari si fa riferimento direttamente al software delle interviste.

Un altro dato più significativo che ci permette di valutare il grado di soddisfazione del cliente è quello di ritorno dei Referti on line dove oltre il 99% dei pazienti giudica il servizio ottimo, per questi dati si fa riferimento al software wgeslaan referti on line.

Analizzando le risposte alle domande e i dati di ritorno dai referti on line e quelle provenienti dal sito del Centro Diagnostico Gamma (numero degli accessi giornalieri, visite delle pagine, richieste dell'utenza, ecc) la DIR intraprenderà tutte le iniziative per migliorare ulteriormente il grado di soddisfazione della clientela e portare progressivamente tutti i settori al punteggio massimo di soddisfazione o superare l'attuale media su base annua.