

RELAZIONE SUI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – MARZO 2022

I dati sono stati raccolti attraverso la compilazione informatica/cartacea del questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti, indipendentemente dalla tipologia di servizio richiesto; il questionario è stato consegnato per circa una settimana e le risposte inserite nel database per la raccolta dei dati.

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE NPS[®]

Il sistema di valutazione utilizzato è il **Net Promoter** (o **Net Promoter Score** o in acronimo **NPS**), strumento di gestione che può essere usato per valutare la fedeltà in una relazione impresa-cliente.

L'NPS è un indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai "detrattori"; si basa su un'unica domanda da sottoporre a chi ha utilizzato il servizio: "*Con quale probabilità consiglieresti questo prodotto/servizio/sito a un amico o a un collega?*"

Le risposte fornite dai clienti sono classificate come segue:

- **0-6 = Detrattori:** viene espressa insoddisfazione che potrebbe danneggiare l'azienda attraverso un passaparola negativo.
- **7-8 = Passivi:** viene espressa soddisfazione associata ad una generale indifferenza, che non genera passaparola di alcun tipo; questi clienti non consigliano né sconsigliano l'azienda e per questo considerati "neutri" nel calcolo dell'NPS.
- **9-10 = Promotori:** viene espressa piena soddisfazione; questi clienti felici riacquisteranno il servizio e/o lo consiglieranno ad altre persone.

Il Net Promoter Score viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori ottenuta, e moltiplicando tale risultato per 100. Il risultato, quindi non viene espresso in punti percentuale, ma come numero assoluto, con un valore minimo pari a -100 (tutti detrattori) ed un valore massimo pari a +100 (tutti promotori).

Una valutazione maggiore di zero è chiaramente da intendersi come positiva; valori superiori a 30 sono generalmente considerati più che soddisfacenti.

ESITI DEL QUESTIONARIO MARZO 2022

Di seguito si riportano i dati ottenuti:

	Totale	Promotori	Neutri	Detrattori	NPS®*
Come valuta la comunicazione dall'esterno con la struttura?	270	138	86	46	34
Ritiene che la struttura sia accogliente e funzionale? (edificio, arredi, spazi, pulizia, segnaletica, ordine)	270	165	89	16	55
Come valuta accoglienza e cortesia del personale di segreteria e accettazione?	270	203	62	5	73
Come valuta accoglienza e cortesia del personale infermieristico/prelevatore?	269	209	55	5	76
Come valuta accoglienza e cortesia del personale medico?	255	195	55	5	74
In caso di visita ambulatoriale, le è stata riservata la giusta attenzione (puntualità/ascolto)?	231	167	60	4	70
Come valuta il rispetto della Privacy durante i servizi ricevuti?	270	189	74	7	67
Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per la prenotazione specialistica? (solo se utilizzata)	232	159	57	16	62
Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per l'accettazione?	270	182	76	12	63
Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per la sala prelievi? (solo se utilizzata)	258	183	67	8	68
Come valuta i tempi di refertazione?	270	196	65	9	70
Come valuta la procedura di accesso per il ritiro dei referti via Web? (solo se utilizzata)	235	162	61	12	64
Ritiene che le informazioni del personale medico siano state complete e soddisfacenti (anche in caso di consulenza sul referto)?	237	171	62	4	70
Come valuta la completezza delle informazioni sulla Carta dei Servizi?	270	189	73	8	67
Può definirsi soddisfatto della prestazione ricevuta?	6	208	56	6	75
Considerando il servizio ottenuto nel suo complesso, quanto suggerirebbe ad amici e conoscenti di usufruire dei servizi offerti dalla nostra struttura?	270	206	60	4	75

* valori di NPS >30 sono considerati decisamente soddisfacenti

COMMENTO

Nel complesso a quasi tutti i quesiti la media è risultata positiva e soddisfacente (NPS≥55); fa eccezione la domanda relativa alla comunicazione dall'esterno con la struttura (NPS=34), parametro ancora positivo ma nettamente più basso; la problematica viene segnalata anche nelle spiegazioni fornite per il basso punteggio assegnato.

Nel complesso le critiche indicate riguardano solo il 3% dei questionari e sono relative alla difficoltà ad entrare in contatto con la struttura, nello scarico del referto online e nella prenotazione di prestazione.

Sono presenti anche segnalazioni di elogio per l'organizzazione.

La modifica del sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti rispetto allo scorso anno rende impossibile una valutazione comparativa per la quale si rimanda al prossimo anno.

Resta come dato oggettivo la conferma da parte degli utenti di una buona soddisfazione relativamente al servizio erogato dalle strutture del gruppo Arcella Analisi Mediche Biolab.

Padova, 19 aprile 2022

