

ANALISI DEL QSC

ANNO 2024

Redatta	10.03.2025	Verificata	11.03.2025	Approvato	11.03.2025
Addetto SQ		RGQ		DS	

Il Tiziano Consultorio familiare srl, quale azienda di servizi sanitari, considera obiettivo primario quello di allineare i propri servizi, la propria organizzazione alle aspettative dei propri pazienti. In quest'ottica il TCF analizza attentamente il livello di soddisfazione dei pazienti, che costituisce una risorsa essenziale per il miglioramento continuo dei servizi offerti, il paziente viene incoraggiato a giudicare e commentare sugli aspetti essenziali dei servizi ricevuti, giudica in maniera equa, l'effettivo gradimento dei servizi, dando quindi alla direzione del TCF uno strumento critico da poter analizzare.

Per il Tiziano consultorio Familiare il QSC è uno strumento insostituibile per la costante ricerca di Miglioramento della qualità dei servizi proposti ai propri pazienti; il modo per raccogliere le valutazioni è divenuto oramai variegato, mezzi classici come il questionario cartaceo da svolgere in sala d'attesa, QR code per svolgere il questionario sui propri device oppure le valutazioni sui social

Il Tiziano consultorio ha, tra le altre, le seguenti funzioni:

- ❖ predisporre il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver;
- ❖ determina le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- ❖ raccoglie e risponde alle recensioni sui social
- ❖ cura l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- ❖ attiva le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- ❖ diffonde i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con alter modalità.

Nell'arco del 2024 il Tiziano Consultorio ha affrontato una serie di modifiche:

- cambiato sistema operativo per la gestione delle accettazioni pazienti e l'erogazione delle prestazioni sanitarie – e fatturazione al SSN
- ri-organizzato l'operatività delle prestazioni legate al laboratorio con interfacce legate direttamente a Synlab nostro capofila per l'accreditamento
- spostato l'accettazione dei pazienti, in un locale più confortevole per i pazienti ed i dipendenti – con nuovi sistemi di gestione delle file
- uffici amministrativi sono stati spostati in una nuova sede
- l'introduzione di GAIA per la risposta telefonica con l'intelligenza artificiale
- è stato attivato un sistema di elimina code – con la possibilità di accedere ad un'area urgenze

La volontà del Management è stata quella di portare innovazioni sostanziali che possano portare benefici all'azienda ma soprattutto ai pazienti con una struttura capace di accogliere le innovazioni ed i progressi del 21° secolo. Queste modifiche sostanziali sull'erogazione dei servizi del Tiziano hanno avuto un impatto complicato sulla popolazione del quartiere, abituata da 40 anni al medesimo servizio, una naturale resistenza all'innovazione, da parte di una popolazione sempre più vecchia e mai più giovane.

Il questionario somministrato ai pazienti è apparso essere uno strumento non appropriato vista la grande quantità di cambiamenti nel servizio erogato – spesso il cambiamento è stato frainteso e considerato disservizio. Il management si è attivato per sostenere sia i dipendenti

che i pazienti, direttamente nel momento della lamentela, strutturando la presenza nei momenti critici di una figura che potesse intercettare le lamentele e le resistenze alle nuove procedure che coinvolgono direttamente i pazienti abituati al “solito” laboratorio di quartiere.

Il management ha quindi potuto attivare tempestivamente procedure e riorganizzazioni interne per sopperire alle criticità emerse.

Nuove procedure - riorganizzazioni:

- aperture di postazioni aggiuntive per le accettazioni
- creazione di una postazione Gaia – per chi desidera parlare con un “umano”
- monitoraggio costante di Gaia – inserimento della richiamata

RATING FACEBOOK, Valutazione 3,8 su 5 (37 recensioni) in linea con il 2023



RATRING MIODOTTORE, VALUTAZIONE 5 * SU 5*



L'analisi realizzata mostra complessivamente risultati positivi, con la necessità di attivare ulteriori procedure per poter intercettare sempre più commenti dei nostri pazienti.

RATING GOOGLE 204 RECENSIONI TOTALI, Indice di gradimento su scheda profilo 3,3 su 5 nel 2023 era 3,1

