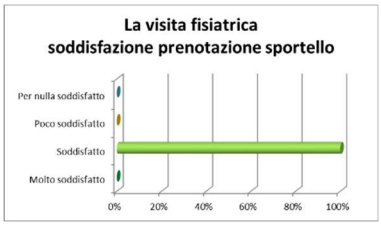
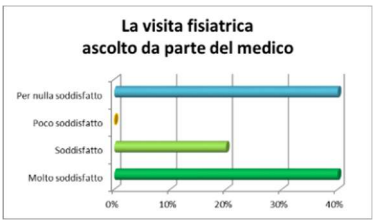
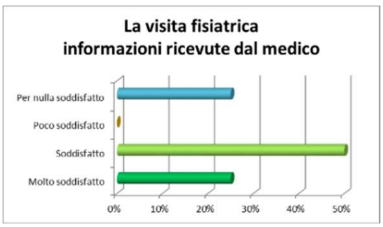
Informazioni di ritorno da parte dei pazienti

Nell'anno 2023 si è rilevata la soddisfazione del cliente attraverso la valutazione dei reclami, encomi, segnalazioni, non conformità.
Nella sede di Conegliano sono stati distribuiti e raccolti questionari nell'ultimo trimestre, con un ritorno del 50%
Come ogni anno GVDR pubblica, nella sezione trasparenza del proprio sito, i risultati sulla soddisfazione dei servizi offerti all'Utenza e al gradimento generale.
I questionari somministrati all'Utenza propongono una serie di domande in merito al comportamento del personale nei loro confronti, alla capacità di ascolto, alla pulizia e alla completezza dell'informazione.
Lo standard di qualità prefissato dalla Direzione è quello di non superare la percentuale del 5% di giudizi negativi per ogni singola domanda.
Di seguito, pertanto, diamo conto dei risultati elaborati complessivamente nelle strutture del Gruppo, suddivisi per branca.

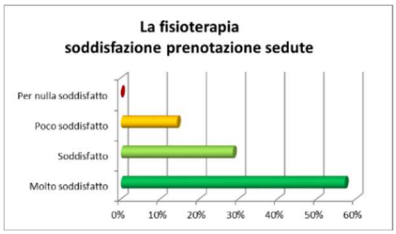
Branca di Medicina Fisica e Riabilitazione (tutte le strutture)





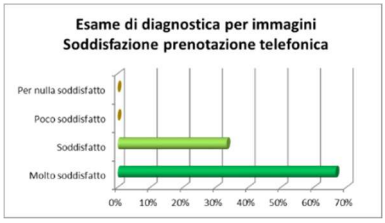


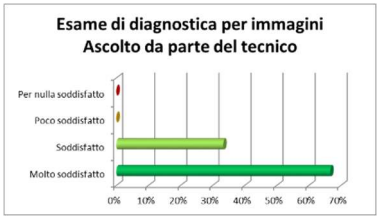
Risultati oltre che soddisfacenti da parte della soddisfazione del medico fisiatra. Emerge un caso totalmente negativo provocato, dopo indagine, alla dimenticanza di esami precedenti per consentire allo specialista una più attenta e accurata diagnosi. In base ai risultati ottenuti la Direzione di GVDR non ritiene adottare azioni correttive di alcun genere

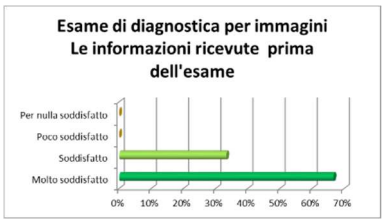


Più che soddisfacenti anche i risultati riferiti all'attività della fisioterapia: dalla prenotazione, al gradimento del singolo fisioterapista, al comfort e pulizia della struttura. Un unico caso negativo dovuto all'insistenza di un Utente di poter avere un fisioterapista che al momento era in ferie.

Branca di Radiologia Diagnostica (struttura di Cadoneghe e Conegliano)





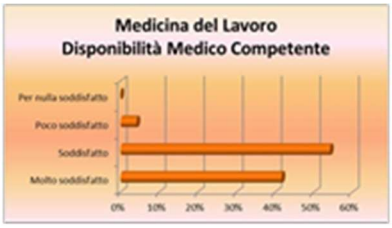


Nella sede di Conegliano sono stati distribuiti e raccolti alcuni questionari nel quarto trimestre dell'anno. Il campione non risulta significativo relativamente al numero di prestazioni effettuate. Si rileva la soddisfazione dell'Utenza pari al 100% di tutte le risposte eccetto un paziente (poco soddisfatto) relativo alla prenotazione telefonica di una prestazione radiologica.

Poliambulatorio
(Tutte le strutture)

Generalmente un risultato positivo, nonostante qualche "segno giallo" dovuto all'insoddisfazione dell'Utente percepita nel corso dell'erogazione della visita specialistica. Insoddisfazione percepita nella velocità della visita, oppure nella percezione di un mancato ascolto.

Branca di Medicina del Lavoro



Questa analisi viene eseguita ogni cinque anni e l'ultima rilevazione del 2020 ha restituito una più che positiva percezione del servizio di Medicina del Lavoro. La gestione del processo, totalmente informatica, ha incontrato il favore delle aziende clienti le quali possono affidare a GVDR la gestione del calendario della sorveglianza sanitaria.

Laboratorio Analisi

Per la specifica attività, visti gli orari del punto prelievi (mattina presto) che coinvolge lavoratori e studenti per la maggior parte dei casi, non sono stati raccolti questionari di gradimento. Il servizio offerto, comunque, non ha restituito feedback negativo.