



Relazione sulla Customer Satisfaction degli Stakeholders - Odontoteam Srl - Anno 2024

1. Introduzione Questa relazione ha lo scopo di analizzare il livello di soddisfazione dei principali stakeholders dello studio odontoiatrico Odontoteam Srl per l'anno 2024. L'obiettivo è identificare punti di forza e aree di miglioramento per garantire un servizio sempre più efficiente e rispondente alle esigenze di pazienti e collaboratori.

2. Stakeholders Coinvolti Gli stakeholders considerati nella presente analisi sono:

- **Pazienti:** Clienti dello studio che usufruiscono dei servizi odontoiatrici.
- **Personale medico e paramedico:** Odontoiatri, igienisti dentali, assistenti alla poltrona e segreteria.
- **Fornitori:** Aziende che forniscono materiali, attrezzature e strumenti odontoiatrici.
- **Enti assicurativi e sanitari:** Organismi che regolano convenzioni e rimborsi per i pazienti.

3. Metodologia di Raccolta Dati I dati sono stati raccolti attraverso:

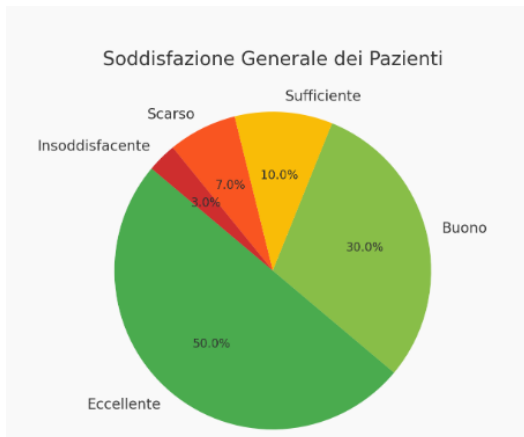
- **Questionari di soddisfazione** somministrati ai pazienti (1.500 risposte raccolte).
- **Interviste con il personale interno** per valutare il livello di soddisfazione lavorativa.
- **Analisi dei reclami ricevuti** e delle segnalazioni pervenute.
- **Feedback dei fornitori e partner commerciali.**

4. Risultati della Customer Satisfaction

4.1 Soddisfazione dei Pazienti

- **Media valutazione generale:** 4.7 su 5.
- **Aspetti positivi segnalati:**
 - Professionalità e competenza dello staff.
 - Tempi di attesa generalmente brevi.
 - Qualità dei trattamenti eseguiti.
- **Aree di miglioramento:**
 - Ottimizzazione della gestione appuntamenti nei periodi di alta affluenza.
 - Maggiore chiarezza nella comunicazione post-trattamento.
 - Potenziamento della prenotazione online.

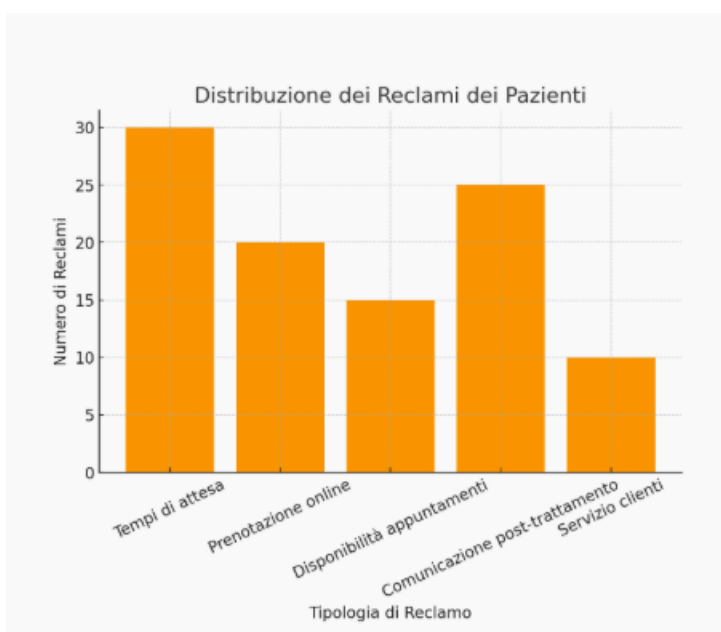
1: Soddisfazione Generale dei Pazienti



4.2 Distribuzione dei Reclami dei Pazienti

- **Tipologie principali di reclamo:**
 - Tempi di attesa (30%)
 - Prenotazione online (20%)
 - Disponibilità appuntamenti (15%)
 - Comunicazione post-trattamento (25%)
 - Servizio clienti (10%)

Grafico 2: Distribuzione dei Reclami dei Pazienti

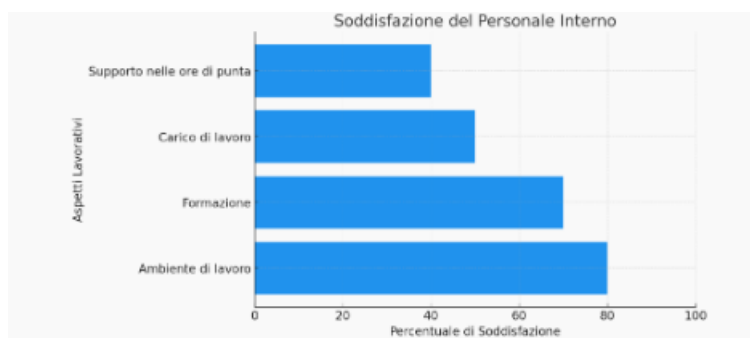


4.3 Soddisfazione del Personale Interno



- **Aspetti positivi:**
 - Buon ambiente di lavoro e collaborazione tra colleghi.
 - Formazione continua e aggiornamenti professionali.
- **Criticità segnalate:**
 - Carico di lavoro elevato in determinati periodi dell'anno.
 - Necessità di maggiore supporto nelle ore di punta.

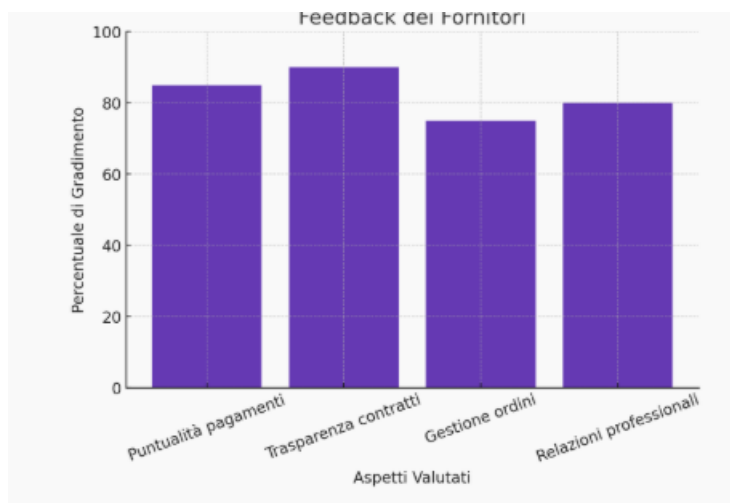
Grafico 3: Soddisfazione del Personale Interno



4.4 Feedback dei Fornitori

- **Valutazione generale:** Positiva.
- **Aspetti positivi:**
 - Puntualità nei pagamenti e nei rinnovi dei contratti.
 - Relazioni professionali solide e trasparenti.
- **Aree di miglioramento:**
 - Ottimizzazione degli ordini per evitare sovraccarichi di stock.

Grafico 4: Feedback dei Fornitori



5. Azioni di Miglioramento Proposte Sulla base dei risultati ottenuti, si propongono le seguenti azioni per il miglioramento della customer satisfaction:

- **Potenziamento della piattaforma di prenotazione online** per ridurre le difficoltà riscontrate dai pazienti.
- **Miglioramento della comunicazione post-trattamento** con materiali informativi dettagliati.
- **Ottimizzazione della gestione degli appuntamenti** con una pianificazione più efficace nei periodi di picco.
- **Revisione dei turni del personale** per garantire un supporto adeguato nelle ore di maggiore affluenza.
- **Migliore gestione degli ordini e delle forniture** per evitare accumuli o ritardi.

6. Conclusioni La customer satisfaction di Odontoteam Srl nel 2024 si attesta su livelli elevati, con un generale apprezzamento per la qualità del servizio e la professionalità dello staff. Tuttavia, alcune aree possono essere ulteriormente migliorate attraverso strategie mirate, volte a ottimizzare la gestione operativa e la comunicazione con pazienti e stakeholders. Il monitoraggio proseguirà con aggiornamenti periodici per verificare l'efficacia delle azioni correttive implementate.