RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

Rilevazione annuale soddisfazione cliente - Anno 2024

La soddisfazione del paziente è, per l'Istituto Riba Spa, un importante indicatore della qualità dei servizi offerti e rappresenta uno degli strumenti adottati dalla Direzione per il miglioramento continuo delle prestazioni tenendo conto della percezione che gli utenti hanno della struttura nella sua totalità.

La presente analisi è stata eseguita dall'Ufficio qualità tramite un questionario anonimo proposto all'utenza al fine di rilevare la qualità percepita. Le domande hanno la finalità di indagare le seguenti aree:

- Il motivo della scelta della struttura
- Modalità e tempi di prenotazione
- Ambiente, comfort e igiene
- Aspetti relazionali con il personale amministrativo e sanitario
- Livello di soddisfazione generale

I questionari, sono stati raccolti tenendo conto del piano di provenienza al fine di avere una visione oggettiva dalla provenienza e poter effettuare eventuali azioni mirate per i piani interessati:

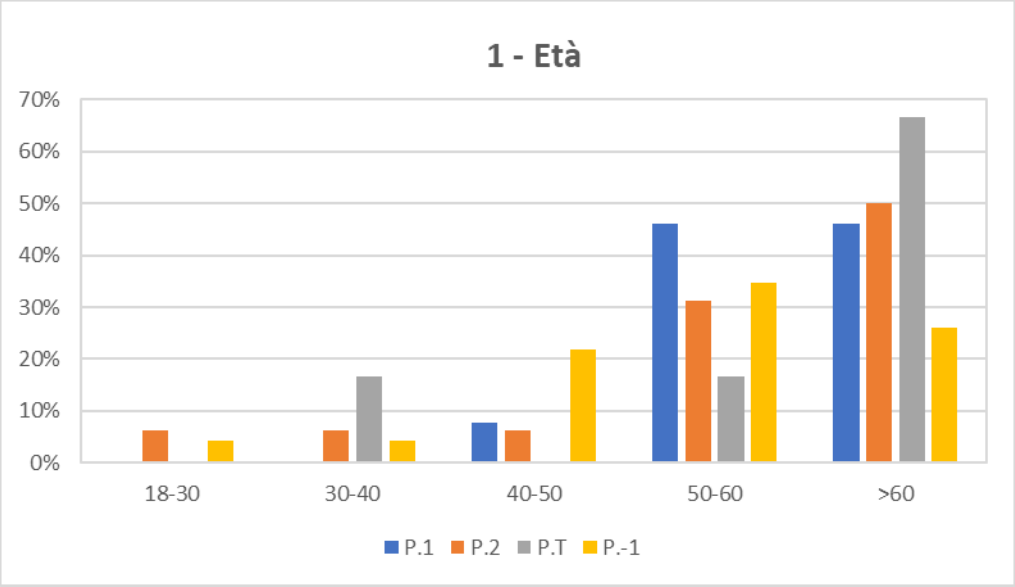
- P.1 – Piano 1
- P.2 – Piano 2
- P.T – Piano terra
- P-1 – Piano interrato

Sono state raccolte 64 schede nel corso del 2024 su cui è stata effettuata l'indagine di cui si riportano i grafici con i relativi dati emersi.

RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

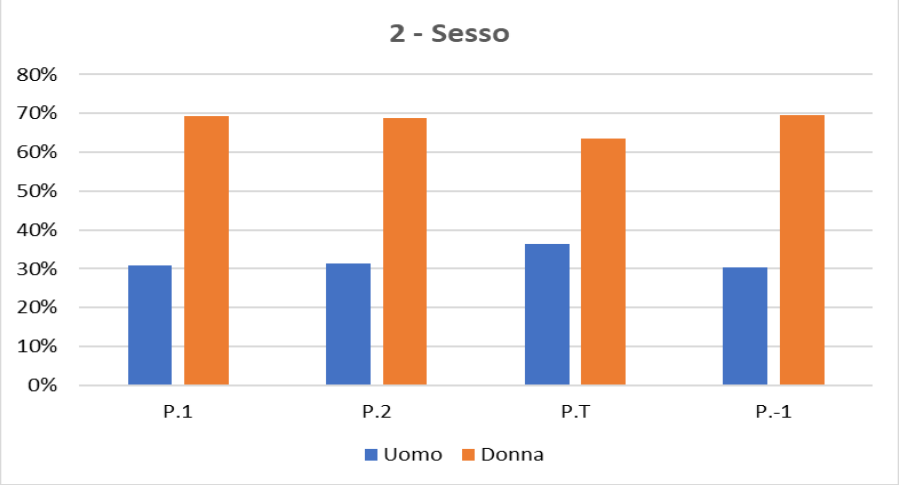
1 - Età

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
18-30	0%	6%	0%	4%	**2,65%**
30-40	0%	6%	17%	4%	**6,82%**
40-50	8%	6%	0%	22%	**8,92%**
50-60	46%	31%	17%	35%	**32,21%**
>60	46%	50%	67%	26%	**47,23%**



2 - Sesso

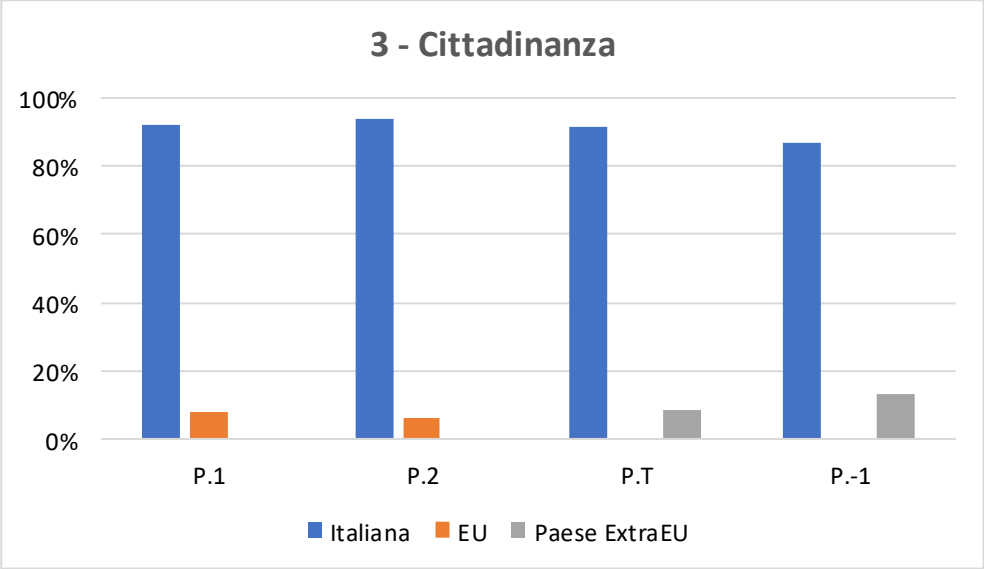
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Uomo	31%	31%	36%	30%	**32,20%**
Donna	69%	69%	64%	70%	**67,80%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

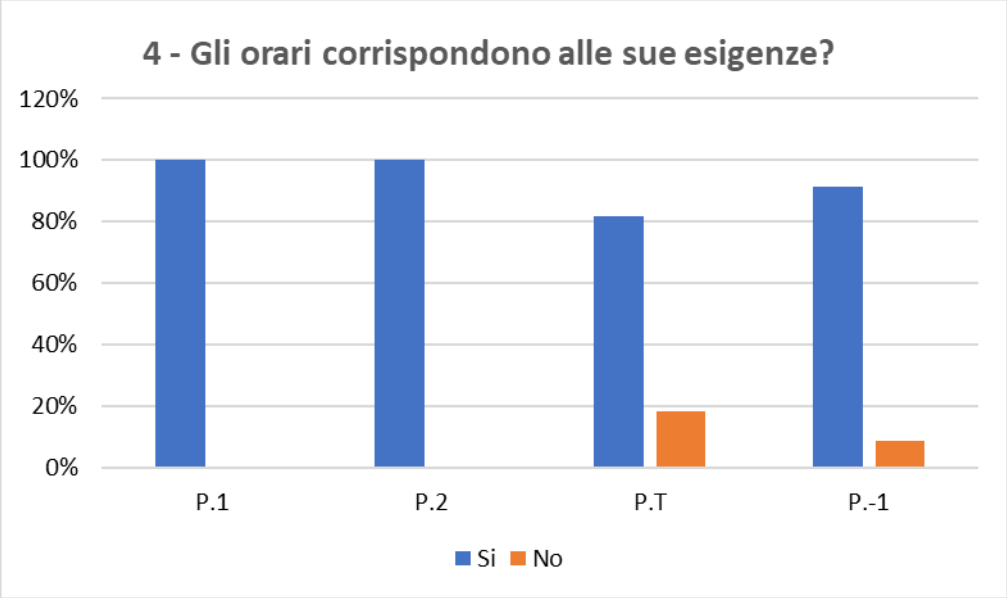
3 - Cittadinanza

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Italiana	92%	94%	92%	87%	**91,17%**
EU	8%	6%	0%	0%	**3,49%**
Paese ExtraEU	0%	0%	8%	13%	**5,34%**



4 - Gli orari corrispondono alle sue esigenze?

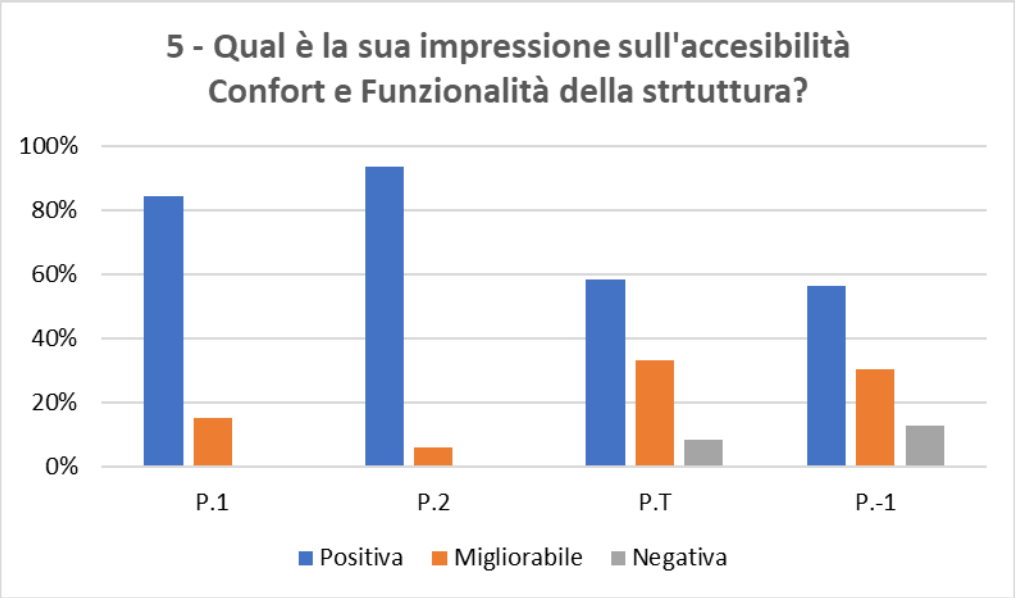
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Si	100%	100%	82%	91%	**93,28%**
No	0%	0%	18%	9%	**6,72%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

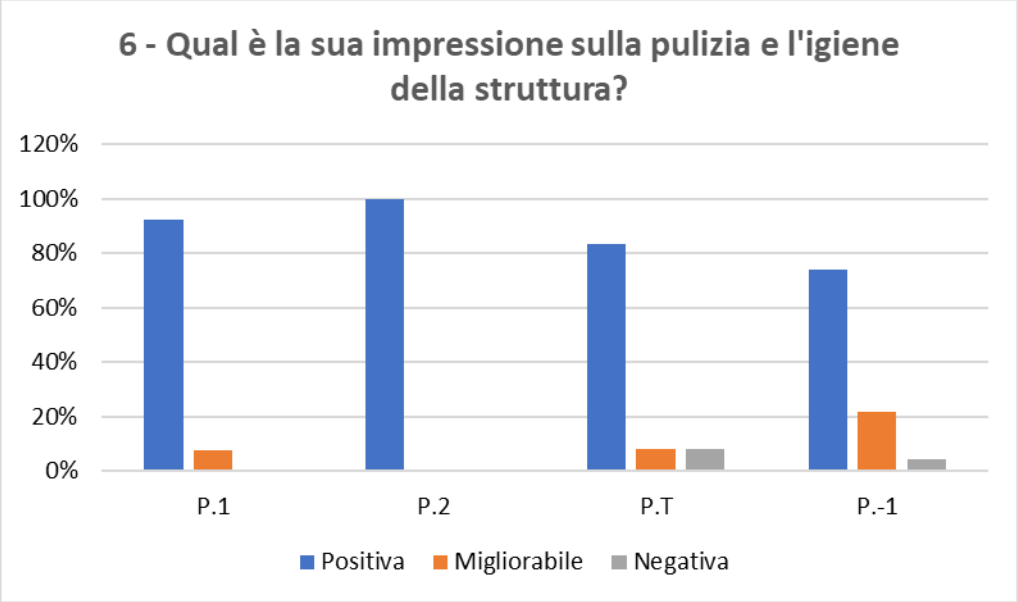
5 - Qual è la sua impressione sull'accessibilità Confort e Funzionalità della struttura?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Positiva	85%	94%	58%	57%	**73,31%**
Migliorabile	15%	6%	33%	30%	**21,35%**
Negativa	0%	0%	8%	13%	**5,34%**



6 - Qual è la sua impressione sulla pulizia e l'igiene della struttura?

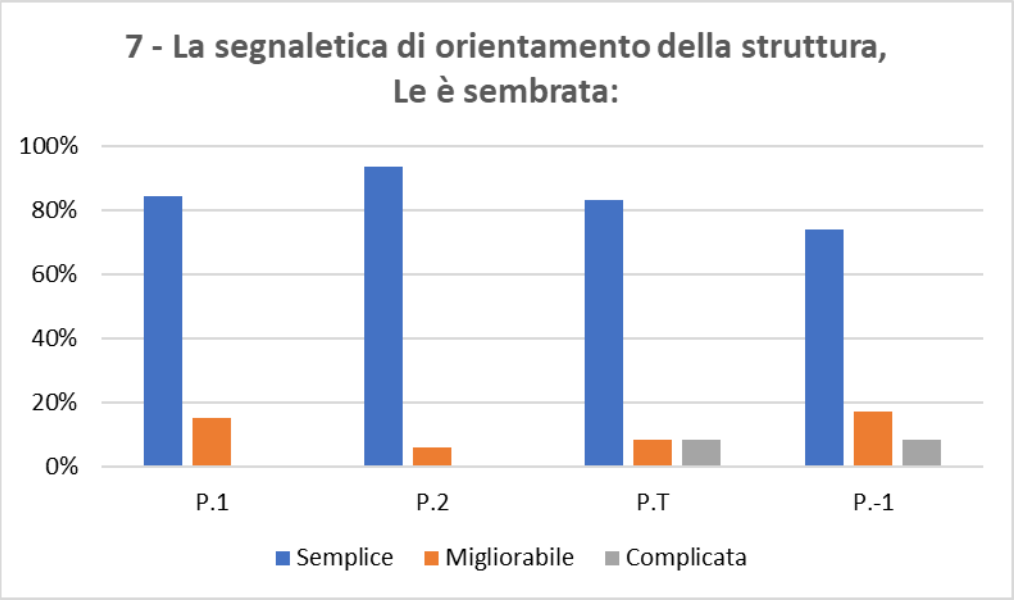
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Positiva	92%	100%	83%	74%	**87,39%**
Migliorabile	8%	0%	8%	22%	**9,44%**
Negativa	0%	0%	8%	4%	**3,17%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

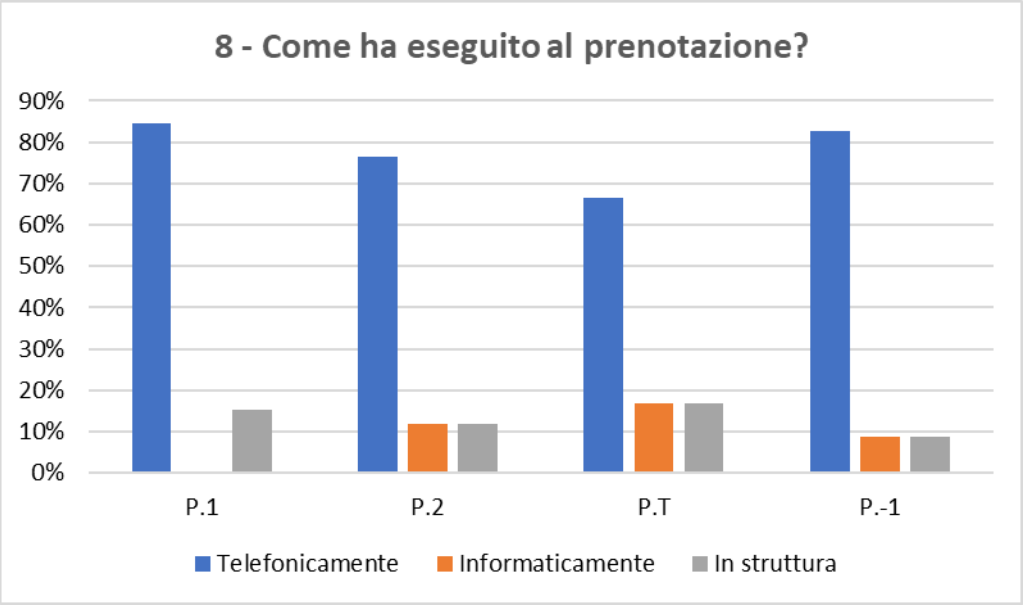
7 - La segnaletica di orientamento della struttura, Le è sembrata:

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Semplice	85%	94%	83%	74%	**83,90%**
Migliorabile	15%	6%	8%	17%	**11,84%**
Complicata	0%	0%	8%	9%	**4,26%**



8 - Come ha eseguito la prenotazione?

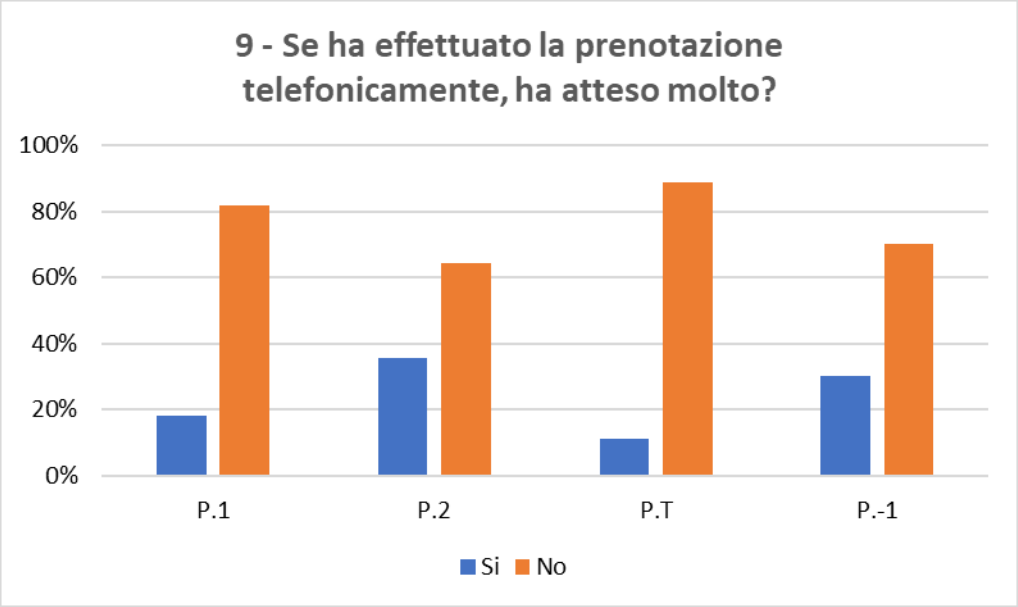
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Telefonicamente	85%	76%	67%	83%	**77,59%**
Informaticamente	0%	12%	17%	9%	**9,28%**
In struttura	15%	12%	17%	9%	**13,13%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

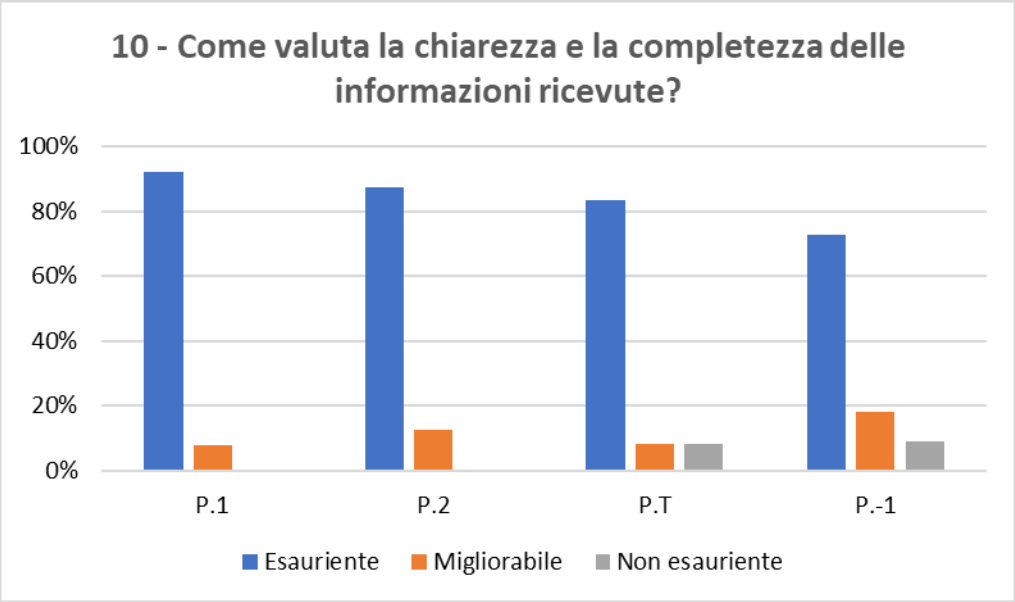
9 - Se ha effettuato la prenotazione telefonicamente, ha atteso molto?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Si	18%	36%	11%	30%	**23,75%**
No	82%	64%	89%	70%	**76,25%**



10 - Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

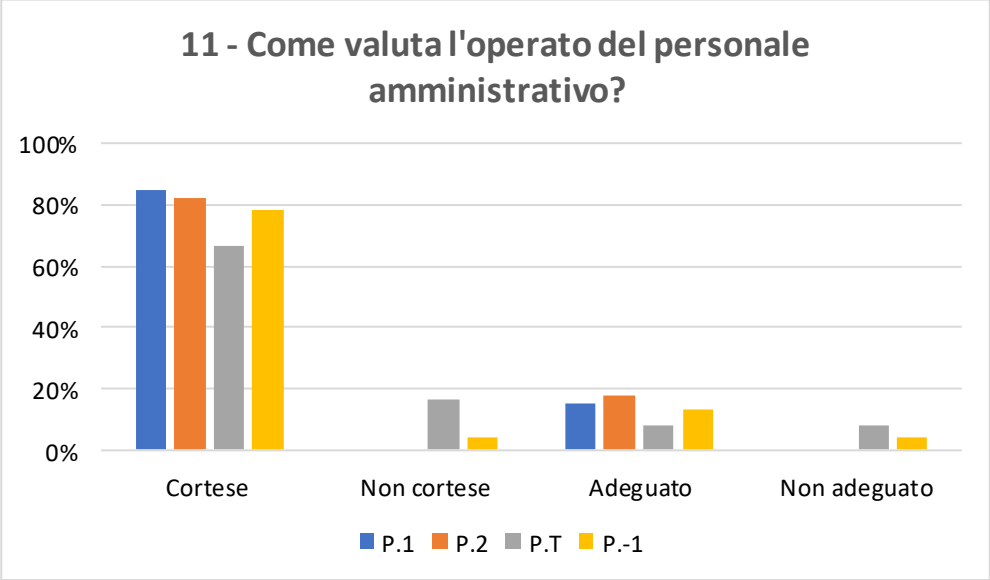
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Esauriente	92%	88%	83%	73%	**83,97 %**
Migliorabile	8%	13%	8%	18%	**11,68 %**
Non esauriente	0%	0%	8%	9%	**4,36%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

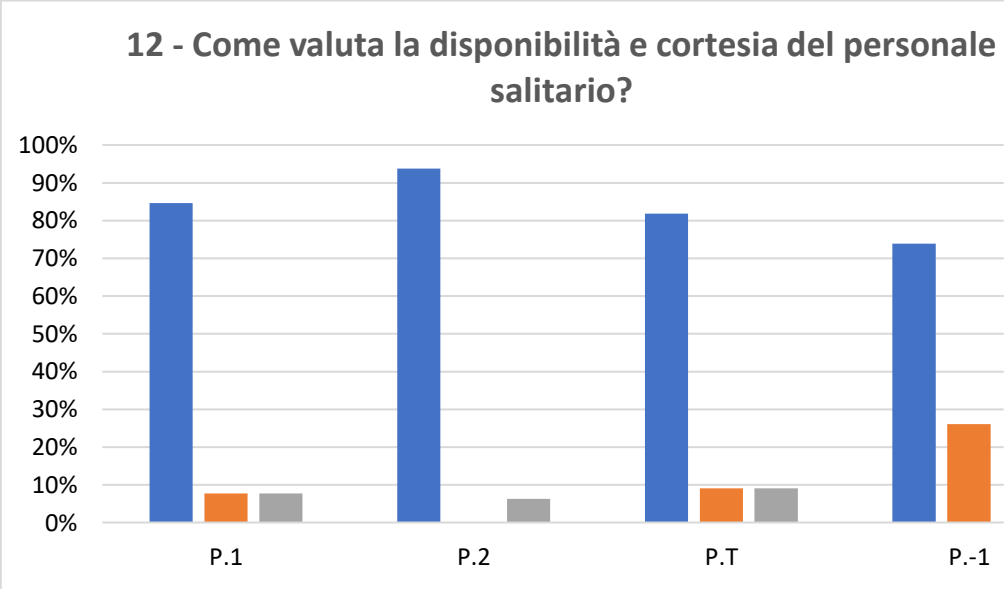
11 - Come valuta l'operato del personale amministrativo?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Cortese	85%	82%	67%	78%	**77,97%**
Non cortese	0%	0%	17%	4%	**5,25%**
Adeguato	15%	18%	8%	13%	**13,60%**
Non adeguato	0%	0%	8%	4%	**3,17%**



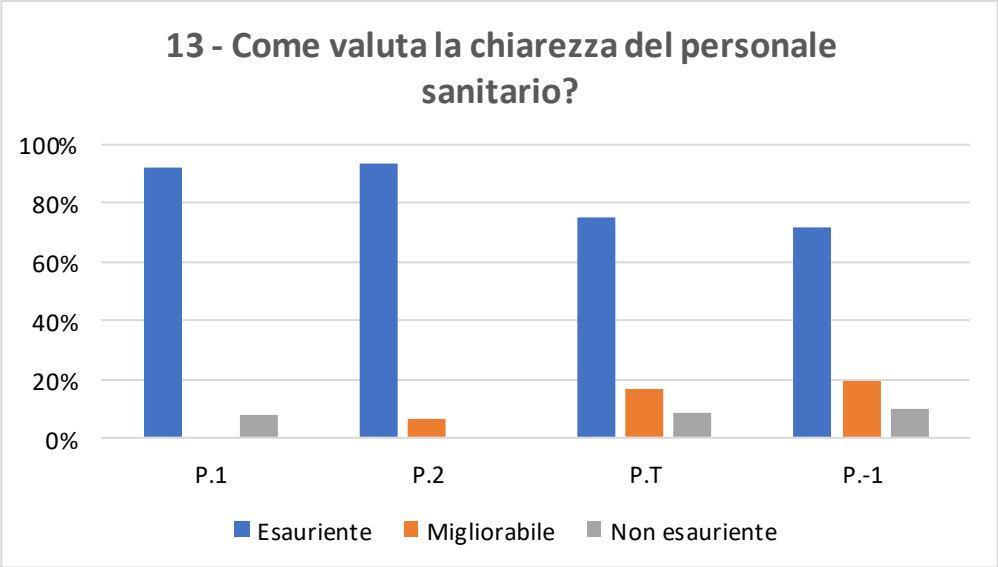
12 - Come valuta la disponibilità e cortesia del personale sanitario?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Esauriente	85%	94%	82%	74%	**83,52%**
Migliorabile	8%	0%	9%	26%	**10,72%**
Non esauriente	8%	6%	9%	0%	**5,76%**



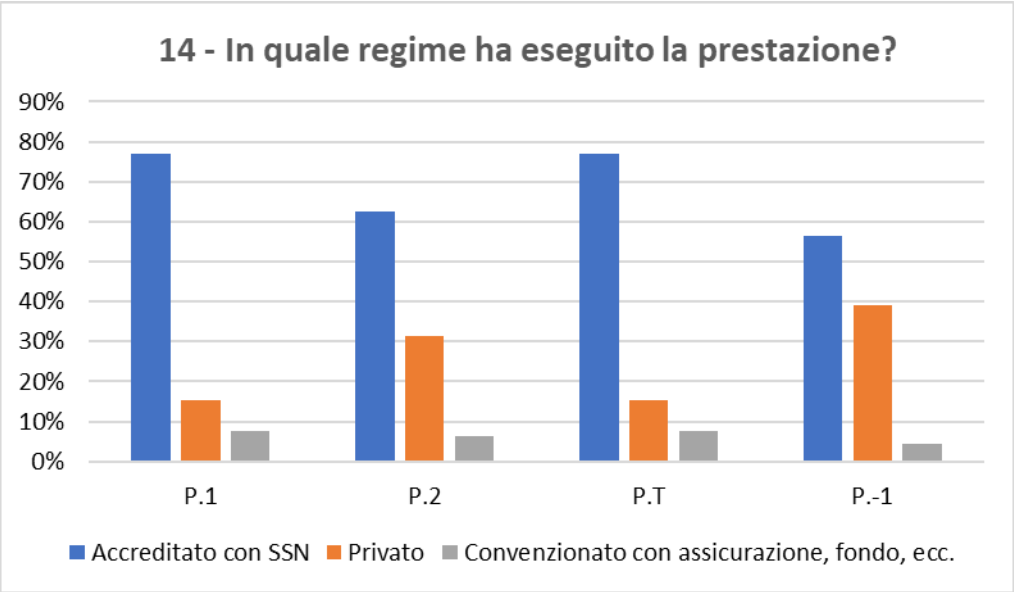
13 - Come valuta la chiarezza del personale sanitario?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Esauriente	92%	94%	75%	71%	**83,12%**
Migliorabile	0%	6%	17%	19%	**10,49%**
Non esauriente	8%	0%	8%	10%	**6,39%**



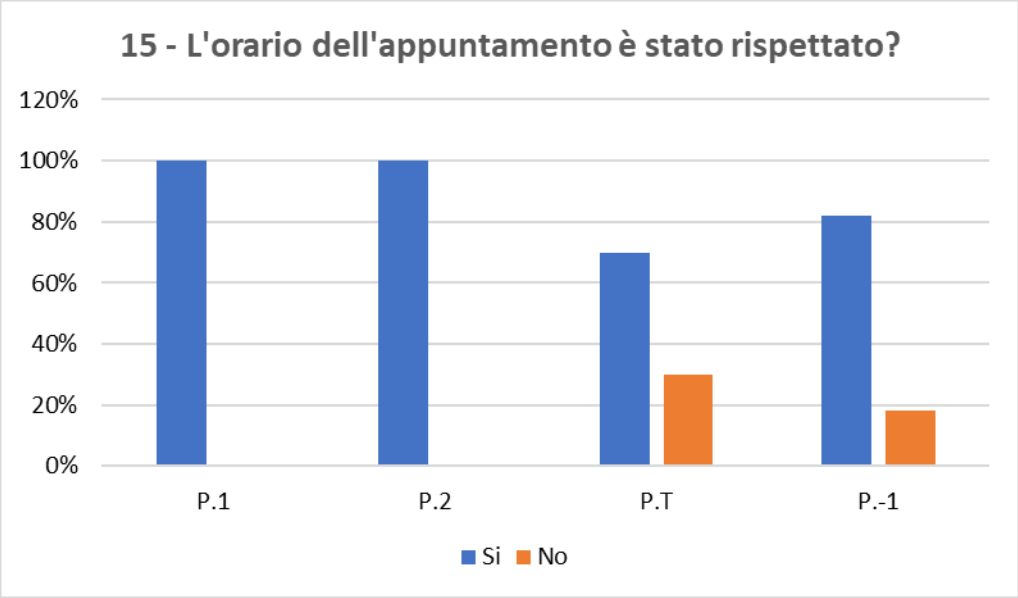
14 - In quale regime ha eseguito la prestazione?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Accreditato con SSN	77%	63%	77%	57%	**68,22%**
Privato	15%	31%	15%	39%	**25,29%**
Convenzionato con assicurazione, fondo, ecc.	8%	6%	8%	4%	**6,50%**



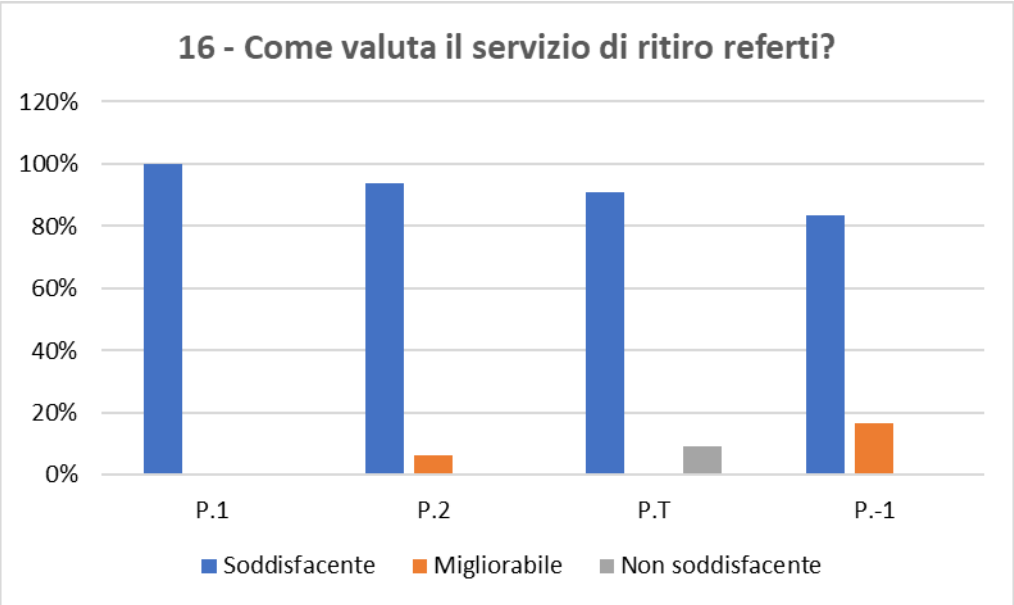
15 - L'orario dell'appuntamento è stato rispettato?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Si	100%	100%	70%	82%	**90,00%**
No	0%	0%	30%	18%	**10,00%**



16 - Come valuta il servizio di ritiro referti?

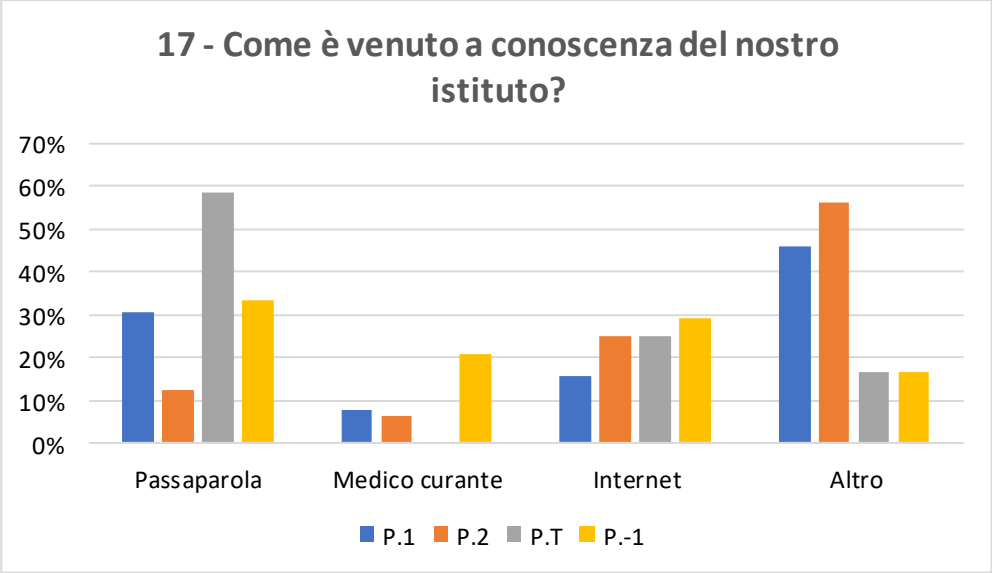
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Soddisfacente	100%	94%	91%	83%	**94,89%**
Migliorabile	0%	6%	0%	17%	**2,08%**
Non soddisfacente	0%	0%	9%	0%	**3,03%**



RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

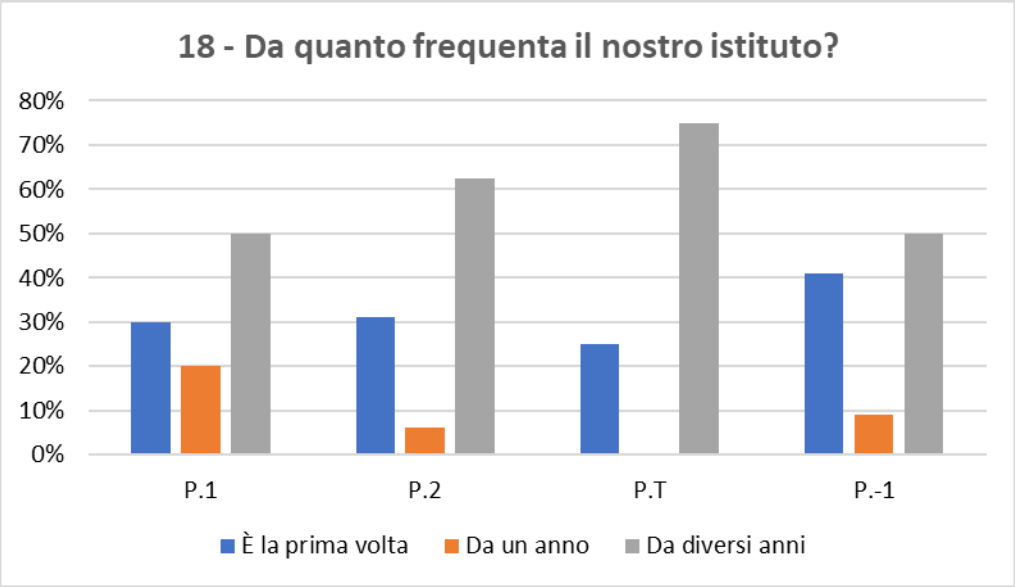
17 - Come è venuto a conoscenza del nostro istituto?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Passaparola	31%	13%	58%	33%	**33,87%**
Medico curante	8%	6%	0%	21%	**4,65%**
Internet	15%	25%	25%	29%	**21,79%**
Altro	46%	56%	17%	17%	**39,69%**



18 - Da quanto frequenta il nostro istituto?

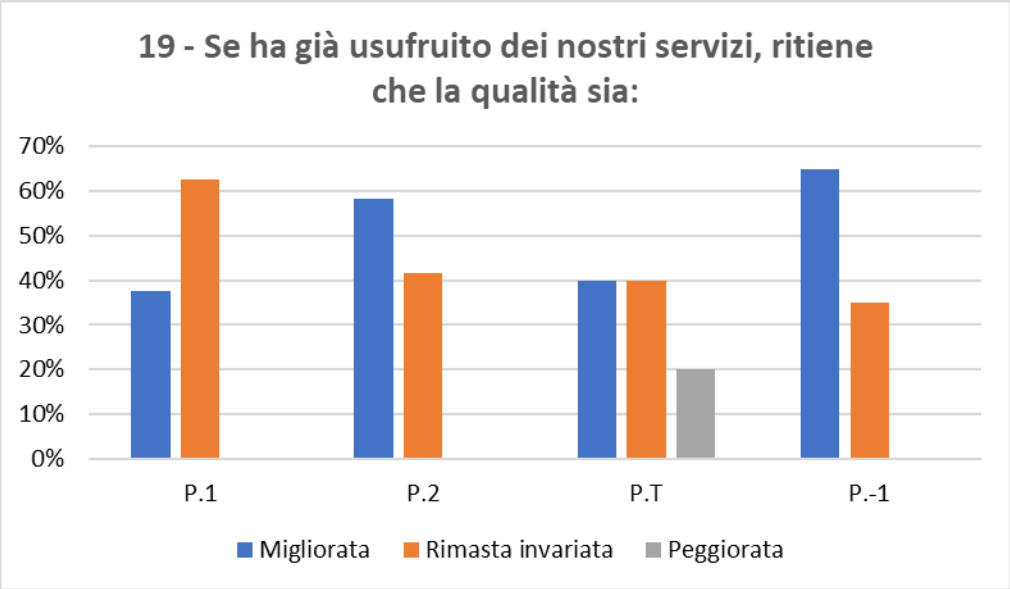
	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
È la prima volta	30%	31%	25%	41%	**28,75%**
Da un anno	20%	6%	0%	9%	**8,75%**
Da diversi anni	50%	63%	75%	50%	**62,50%**

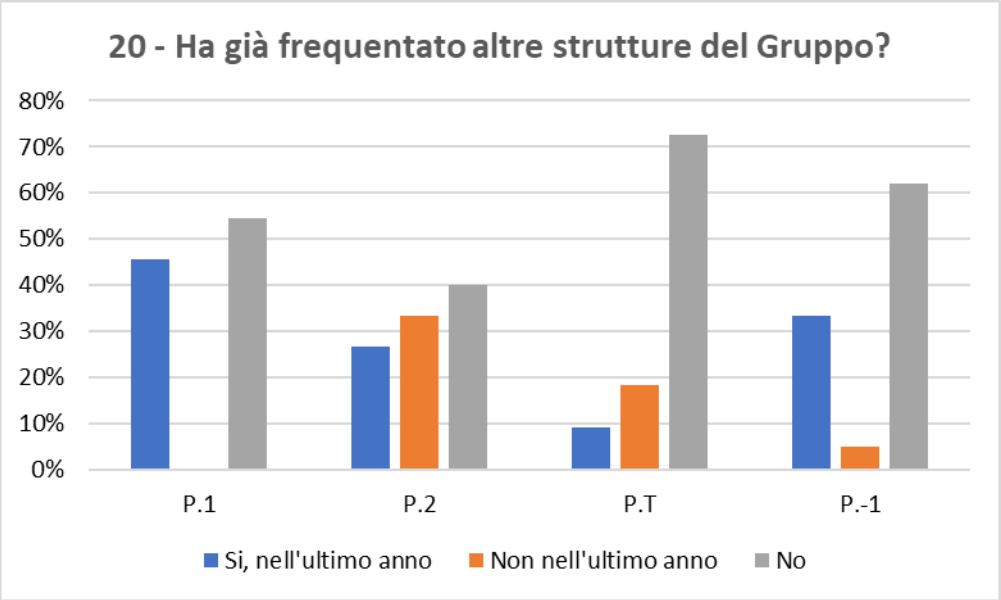


RIBA S.p.A.
Sede Legale e Operativa: Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino - Tel 011.56.16.180
Direttore Sanitario: Dr. Andrea Coraglia
info@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it
Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 690.000,00 I.V
Istituto accreditato con la Regione Piemonte con D.G.R. n. 125-6957 del 5/8/2002 e Determina n. 211 del 12/6/2003
P.IVA 05795860013 - C.F. 02015500040 - R.E.A. TO 737142

19 - Se ha già usufruito dei nostri servizi, ritiene che la qualità sia:

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Migliorata	38%	58%	40%	65%	**45,28%**
Rimasta invariata	63%	42%	40%	35%	**48,06%**
Peggiorata	0%	0%	20%	0%	**6,67%**



20 - Ha già frequentato altre strutture del Gruppo?

	P.1	P.2	P.T	P.-1	MEDIA
Si, nell'ultimo anno	45%	27%	9%	33%	5,00%
Non nell'ultimo anno	0%	33%	18%	5%	17,17%
No	55%	40%	73%	62%	55,76%