

SONDAGGIO ALLA CLIENTELA RISULTATI SALIENTI



I risultati del sondaggio alla clientela 2022/23 di Dr. Risch sono ora disponibili e ve ne offriamo qualche scorcio. Sono state messe sotto ai riflettori le domande riguardanti gli ambiti della soddisfazione dei clienti, l'immagine, i valori, i collaboratori, la raggiungibilità e la competenza, il Complaint Management, la gamma di prestazioni nonché gli ambiti dell'informazione e la comunicazione. Questo vasto sondaggio è stato condotto per la prima volta con un partner esterno indipendente, l'Empiricon AG, di Berna

SUI PARTECIPANTI

Hanno partecipato al sondaggio 321 clienti totali (64% donne/36% uomini), corrispondenti a un solido tasso di risposta dell'11,8%. I partecipanti erano costituiti principalmente da medici (49%), seguiti da ASM (24%), personale medico specializzato (14%) e da «altre funzioni» (13%). Per quanto riguarda l'età, la maggior parte erano over-50enni (32%), seguiti dagli over-60enni (24%) e dagli over-40enni (21%).

I clienti apprezzano il dialogo personale. Ad esempio 90 persone, ossia il 28% dei partecipanti, hanno affermato di preferire il contatto con il loro delegato medico. Tale desiderio, per altro molto sentito, è già stato ampiamente soddisfatto.

PAGELLA BUONA PER DR. RISCH

La clientela assegna al gruppo Dr. Risch una buona «pagella»: partiamo dall'ottima base di un indice di soddisfazione dei clienti di 89 punti, su una scala di 100.

L'indice di soddisfazione dei clienti è composto dall'attestazione di fiducia, con un valore di 92 punti e da 87 punti per la soddisfazione per le prestazioni.

GAMMA DI PRESTAZIONI SOTTO LALENTE D'INGRANDIMENTO

Esaminando alla lente d'ingrandimento i diversi servizi di Dr. Risch le prestazioni di laboratorio sono state valutate come soddisfacenti, con un punteggio di 89, le soluzioni digitali (**RiPortal**) si sono aggiudicate 90 punti – mentre al servizio corriere LabExpress è stato assegnato il lodevolissimo punteggio di 92. Allo shop online Disposan sono stati attribuiti 84 punti e all'offerta di aggiornamenti di Dr. Risch 85 punti.

Pertanto rispetto all'ultimo sondaggio alla clientela (2020), la soddisfazione è migliorata sia riguardo alle prestazioni di laboratorio che relativamente al **RiPortal**. Ciò dimostra che l'implementazione delle misure di miglioramento continuo sortisce i propri effetti. Con il 54% sono molte di più (+17%) le persone che usano l'offerta di corsi di aggiornamento del gruppo Dr. Risch, il che è dovuto anche all'ampliamento regionale della stessa.

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO	SERVIZI DIGITALI RIportal	LOGISTICA LABEXPRESS	SHOP ONLINE DISPOSAN	OFFERTA DI AGGIORNAMENTI
<p>89</p> <p>Sono stati valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualità (91) - Gamma di analisi (93) - Registrazione delle richieste di analisi (87) - Durata (dall'invio della richiesta di analisi alla trasmissione dei referti) (90) - Contenuto informativo dei referti (89) - Aggiunta di analisi (88) <p>Il 29% dei partecipanti vedrebbe di buon occhio commenti più dettagliati sui referti.</p>	<p>90</p> <p>Sono stati valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità e affidabilità (93) - Fruibilità (90) - Struttura (89) - Benefici nella quotidianità professionale (89) - Visualizzazione dei referti (LabResult) (89) <p>Il 66% dei partecipanti usa RiPortal. (Confronto 2020: 48%)</p>	<p>92</p> <p>Sono stati valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affidabilità (93) - Puntualità (91) - Cordialità (94) - Flessibilità (91) - Comportamento dei collaboratori (91) 	<p>84</p> <p>Sono stati valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Struttura/razionalità (79) - Semplicità d'uso (81) - Qualità dei prodotti (89) - Puntualità nelle consegne (86) <p>Il 66% dei partecipanti utilizza lo shop online Disposan.</p>	<p>85</p> <p>Sono stati valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rilevanza pratica (88) - Offerta nella regione (81) <p>Il 60% dei partecipanti conosce l'offerta di corsi di aggiornamento di Dr. Risch, il 54% la usa. (Confronto 2020: 37%) Il 46% gradirebbe un'offerta di aggiornamenti più ampia: il 53% sotto forma di webinar e l'82% come eventi in presenza</p>

AL VOSTRO SERVIZIO

Collaboratori

In tutti gli ambiti i clienti sono molto soddisfatti dei collaboratori di Dr. Risch, come attestato dal punteggio di 91 su 100.

Raggiungibilità e competenza

La raggiungibilità e competenza dei vari reparti segreteria (89 punti), delegati medici (90 punti), team di consulenza medica (90 punti), service desk (87 punti) e servizi corriere (91 punti) sono state premiate con 89 punti totali.

Complaint Management

Per quanto riguarda il Complaint Management, ossia la gestione dei reclami, il 22% dei partecipanti ha dichiarato di aver avuto dei reclami nell'ultimo biennio. Le soluzioni trovate sono state giudicate generalmente soddisfacenti. Tuttavia in questo ambito vi è certamente la necessità di agire; in primo luogo occorre sicuramente abbreviare i tempi richiesti per trovare una soluzione.

Informazione e comunicazione

La clientela si ritiene ben informata dal gruppo Dr. Risch, come conferma il punteggio di 87. Anche il sito web di Dr. Risch, a cui sono stati attribuiti 84 punti, è apprezzato.

La nuova veste del marchio di Dr. Risch è stata giudicata fresca e moderna dai partecipanti, che le hanno assegnato il punteggio 87.

POTENZIALITÀ E MISURE

Le potenzialità del gruppo Dr. Risch consistono principalmente nell'ottimizzazione e nell'ulteriore sviluppo di tutte le prestazioni e i servizi. Al centro si collocano i servizi digitali, l'offerta di aggiornamenti e il Complaint Management. Ciò che è emerso dal sondaggio alla clientela 2022/23 verrà fatto confluire sistematicamente nel pacchetto di misure implementate nel quadro del processo di miglioramento continuo (PMC). In quanto cliente avrà la possibilità di rivalutare personalmente i singoli ambiti nella primavera del 2025.

UN GRANDISSIMO GRAZIE A TUTTI VOI!

Grazie a voi il gruppo Dr. Risch è percepito come una piattaforma di medicina diagnostica leader, che si impegna per la miglior assistenza medica possibile ai pazienti mediante una collaborazione all'insegna del partenariato (consenso di 87 punti tra i partecipanti). Inoltre ci sostenete nei nostri valori e ci giudicate affidabili, aperti e creativi. In aggiunta apprezzate la gamma di prestazioni integrate, l'alta qualità e lo scambio personale (87 punti). Con un punteggio NPS (Net Promoter Score) di 60 – e in quanto tale eccellente – ci consigliereste come partner di laboratorio. Per tutto questo vi ringraziamo di cuore e siamo felici di proseguire la collaborazione proficua e improntata alla fiducia.