



**RELAZIONE
CUSTOMER SATISFACTION
2024**

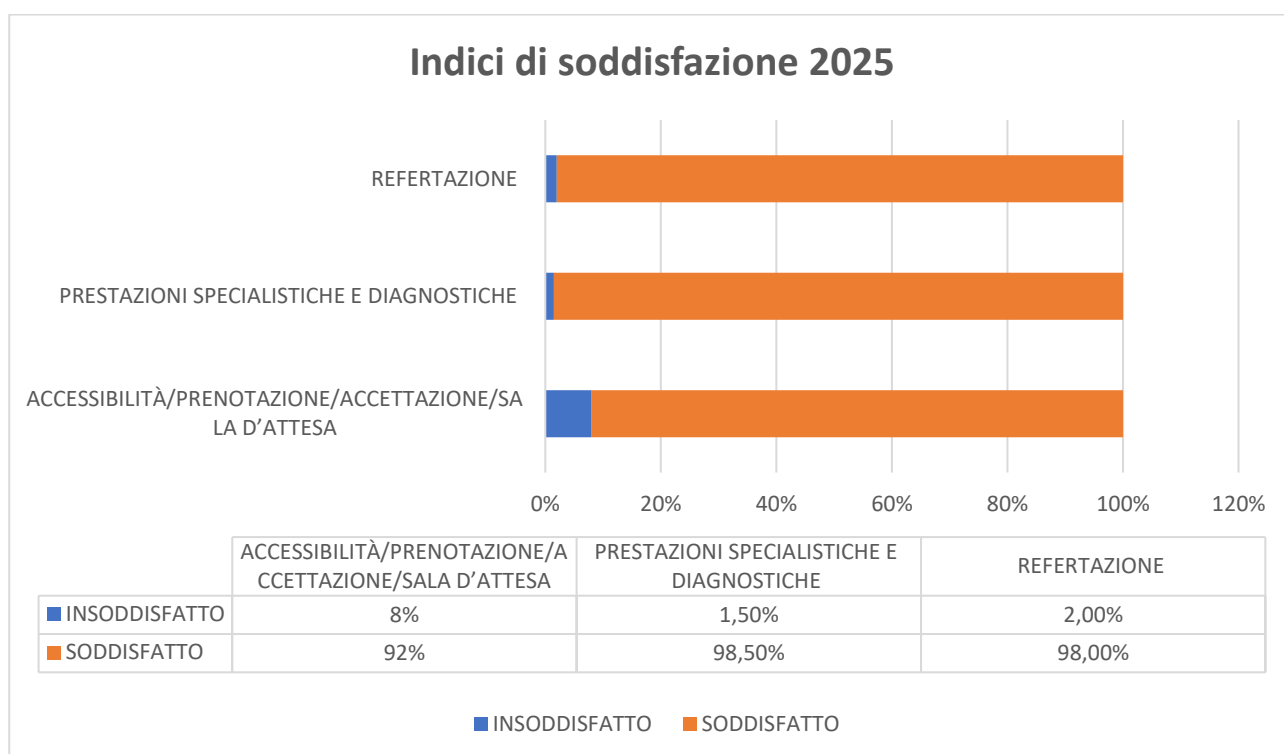
Premessa

L'indagine che viene svolta annualmente ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza relativamente a tre macro-aree di servizio:

1. Accessibilità, Prenotazione, Accettazione, Sala d'Attesa
2. Prestazioni Specialistiche e Diagnostiche
3. Refertazione

I dati vengono rilevati attraverso la somministrazione del Questionario 5.5.3 Questionario soddisfazione utenti.

I dati sono espressi in percentuale e suddividono le risposte in due categorie: Soddisfatto e Insoddisfatto.



	INSODDISFATTO	SODDISFATTO
ACCESSIBILITÀ/PRENOTAZIONE/ACCETTAZIONE/SALA D'ATTESA	8%	92%
Come valuta l'accessibilità alla struttura (parcheggi facilmente fruibili con posti riservati a disabili e donne in gravidanza, bus disponibili, marciapiedi, ecc..)?	30%	70,0%
Come valuta le modalità di prenotazione?	19,3%	80,7%
La modulistica è di facile compilazione?	20,5%	79,5%
L'ingresso dell'ambulatorio è facilmente visibile?	0,0%	100,0%
Come valuta il comfort e la pulizia della sala di attesa?	2,7%	97,3%
Ritiene sufficienti i servizi offerti in sala d'attesa (comodità dei sedili, riviste, macchina del caffè, ecc..?)	13,7%	86,3%
Ritiene chiara e sufficiente la segnaletica per l'indicazione degli accessi alle diverse aree?	0,0%	100,0%
Come valuta la temperatura e l'illuminazione della sala d'attesa?	9,4%	90,6%
Come valuta il comfort e la pulizia dei servizi igienici?	0,0%	100,0%
Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	7,9%	92,1%
Come valuta gli orari di apertura della struttura?	10,4%	89,6%
Come valuta i giorni di attesa per la prenotazione?	9,1%	90,9%
Come valuta la puntualità degli appuntamenti?	30,5%	69,5%
Il personale interno è facilmente identificabile?	0,0%	100,0%
Come valuta la disponibilità e la professionalità degli operatori allo sportello?	0,0%	100,0%
Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori allo sportello?	2,0%	98
È stato informato sulle modalità per presentare reclami o segnalazioni?	0,0%	100,0%
PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE	1,5%	98,5%
Come valuta il tempo di attesa per l'espletamento delle prestazioni?	9,6%	90,4%
Come valuta la disponibilità e la preparazione degli operatori sanitari?	0,0%	100,0%
Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni che fornite dagli operatori sanitari?	0,0%	100,0%
Come valuta il comfort e la pulizia dei locali ambulatoriali?	0,0%	100,0%
Come valuta la temperatura e l'illuminazione dei locali?	2,0%	98,0%
La sua privacy e la sua riservatezza sono state rispettate durante l'esame?	0,0%	100,0%
Come valuta il comfort e l'adeguatezza dei macchinari utilizzati per gli esami diagnostici?	0,0%	100,0%
REFERTAZIONE	2,0%	98,0%
Le sono state date adeguate informazioni per il ritiro dei referti?	0,0%	100,0%
Come valuta gli orari dello sportello per la consegna dei referti?	5,9%	94,1%
Ritiene che il modo di consegna dei referti rispetti il diritto alla riservatezza degli esami?	0,0%	100,0%

1. Accessibilità, Prenotazione, Accettazione, Sala d'Attesa

In questa sezione, il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, con picchi del 100% in diverse voci: L'ingresso dell'ambulatorio è stato ritenuto chiaramente visibile dal 100% degli utenti.

La segnaletica interna, la pulizia dei servizi igienici, l'identificabilità del personale, la professionalità e disponibilità degli operatori allo sportello, e la conoscenza delle modalità per reclami hanno ricevuto anch'esse il 100% di soddisfazione.

Tuttavia, alcune aree mostrano margini di miglioramento:

La puntualità degli appuntamenti presenta un 30,5% di insoddisfatti.

Anche l'accessibilità alla struttura e le modalità di prenotazione hanno percentuali di insoddisfazione rispettivamente del 30% e 19,3%.

2. Prestazioni Specialistiche e Diagnostiche

Questa sezione evidenzia un livello di soddisfazione estremamente alto:

- Le voci relative alla professionalità del personale sanitario, privacy, chiarezza informativa, pulizia e comfort degli ambienti, e adeguatezza dei macchinari diagnostici raggiungono il 100% di soddisfazione.

Le uniche lievi criticità rilevate:

- Il tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni ha ricevuto un 9,6% di insoddisfatti.
- L'illuminazione e temperatura dei locali ha una percentuale di insoddisfazione pari al 2%.

3. Refertazione

Anche in questa area la soddisfazione è molto elevata:

La totalità degli utenti si dichiara soddisfatta per quanto riguarda le informazioni ricevute sul ritiro referti e il rispetto della riservatezza nella consegna (100%).

Solo il 5,9% degli utenti esprime insoddisfazione sugli orari di sportello per la consegna.

CONCLUSIONI

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione complessivo **molto elevato**, con percentuali di gradimento che spesso raggiungono o superano il **90%**

