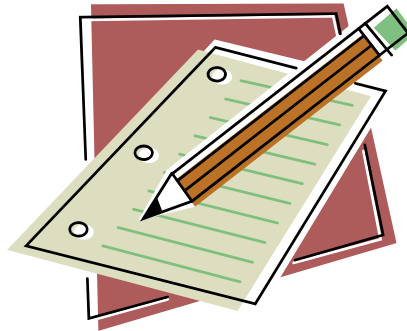


ANALISI

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

DEI SERVIZI DI DIAGNOSTICA

Aprile – Maggio- Giugno 2022



INDICE:

1. Analisi questionari di gradimento dei servizi di diagnostica relativi ai mesi di Aprile– Maggio -Giugno 2022
 - a. *Tabella 1-a: Sintesi dei risultati generali;*
 - b. *Tabella 1-b: Sintesi area di analisi relativi alla "Umanizzazione"*

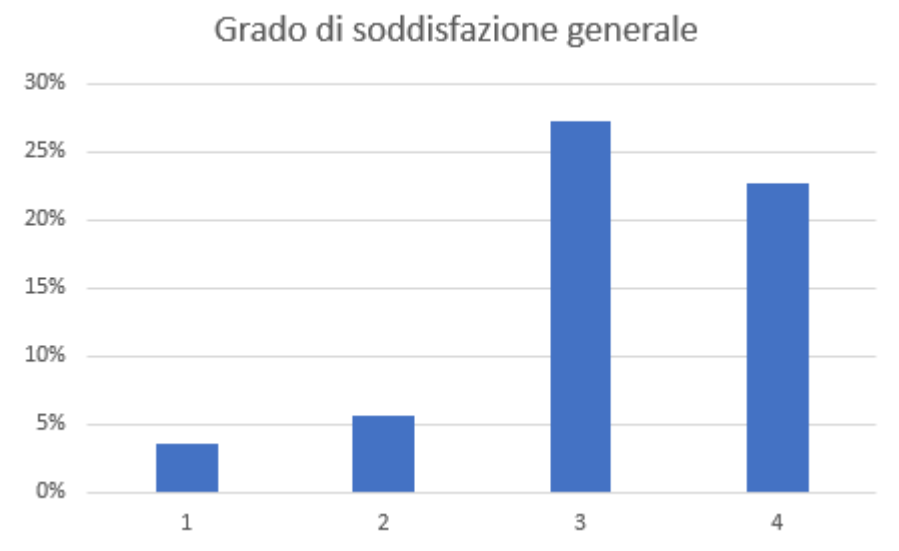
1. Analisi questionari di gradimento dei servizi di diagnostica.

Per i mesi di **APRILE – MAGGIO- GIUGNO 2022** abbiamo raccolto e analizzato, per i servizi di diagnostica, i seguenti dati:

➤ QUESTIONARI RACCOLTI: 19

Il numero di questionari risulta essere in linea con la quantità di questionari somministrati normalmente nei bimestri analizzati in precedenza.

Dall'analisi delle risposte ottenute dai questionari si evince che la soddisfazione generale dei pazienti è sempre compresa tra i valori "molto soddisfatto" (valore 4) e "soddisfatto" (3); il tutto si traduce in un risultato positivo nel 97% dei casi.



Riportiamo in **Tabella 1-a** lo schema di sintesi dell'analisi, per ciascuna domanda, del punteggio medio (che può variare da **1- insoddisfatto** a **4-molto soddisfatto**), calcolato tenendo altresì conto che molti pazienti non compilano (oppure compilano in modo non corretto e, dunque, non valutabile) tutte le domande del questionario.

Si rammenta che per i servizi diagnostici la **soglia minima posta dall'Ufficio Qualità** è pari a **3.20**. Suddetta soglia viene quasi sempre rispettata per tutte le aree oggetto delle domande del questionario fatta eccezione per l'area riguardante "le prenotazioni".

In questo caso la media risulta inferiore al 3.20 posto come soglia, ma tale valore risulta poco rilevante a causa del cambio linee telefoniche effettuato nei mesi precedenti.

Tabella 1: Risultati questionari di gradimento dei servizi diagnostici –APRILE- MAGGIO-GIUGNO 2022

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Accett. Amministrativa | Quanto è soddisfatto del tempo che ha dovuto attendere allo sportello? | 0 | 5 | 6 | 8 | 9 | 3,16 | 0% | 26% | 32% | 42% | 47% |
| | Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia dell'operatore con cui ha parlato? | 1 | 1 | 9 | 7 | 10 | 3,05 | 5% | 5% | 47% | 37% | 53% |
| | Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio accettazione? | 1 | 2 | 8 | 7 | 10 | 3,00 | 5% | 11% | 42% | 37% | 53% |
| | Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa per la prenotazione? | 0 | 3 | 12 | 3 | 10 | 2,84 | 0% | 16% | 63% | 16% | 53% |
| | Quanto è soddisfatto del servizio di prenotazione telefonico? | 3 | 3 | 7 | 5 | 10 | 2,63 | 16% | 16% | 37% | 26% | 53% |
| | Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa della refertazione? | 1 | 1 | 10 | 6 | 10 | 3,00 | 5% | 5% | 53% | 32% | 53% |
| | Quanto è soddisfatto del tempo di risposta per i reclami/solleciti? | 1 | 1 | 11 | 6 | 9 | 3,16 | 5% | 5% | 58% | 32% | 47% |
| | Come valuta gli orari di apertura della struttura? | 0 | 0 | 12 | 7 | 9 | 3,37 | 0% | 0% | 63% | 37% | 47% |
| TOTALI AREA | | 7 | 16 | 75 | 49 | 77 | 3,03 | 5% | 11% | 49% | 32% | 51% |
| Assistenza | Come valuta il grado di professionalità dei medici? | 0 | 0 | 7 | 10 | 11 | 3,21 | 0% | 0% | 37% | 53% | 58% |
| | Come valuta il grado di professionalità dei tecnici\paramedici? | 0 | 1 | 5 | 8 | 14 | 2,58 | 0% | 5% | 26% | 42% | 74% |
| | Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa per l'esecuzione degli esami? | 2 | 2 | 6 | 9 | 9 | 3,16 | 11% | 11% | 32% | 47% | 47% |
| | Complessivamente quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta? | 0 | 1 | 9 | 7 | 11 | 3,00 | 0% | 5% | 47% | 37% | 58% |
| | Complessivamente quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene? | 0 | 0 | 7 | 10 | 11 | 3,21 | 0% | 0% | 37% | 53% | 58% |
| TOTALI AREA | | 2 | 4 | 34 | 44 | 56 | 3,03 | 2% | 4% | 36% | 46% | 59% |
| Considerazioni complessive | Sulla base della sua esperienza, consiglierebbe questa struttura ad altre persone nella sua condizione? | 5 | 1 | 1 | 10 | 9 | 2,63 | 26% | 5% | 5% | 53% | 47% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | TOTALI AREA | 5 | 1 | 1 | 10 | 9 | 2,63 | 26% | 5% | 5% | 53% | 47% |
| Tabella 1-b: Risultati questionari relativi all'area di analisi "Umanizzazione" | | | | | | | | | | | | | |
| Umanizzazione | Compressivamente quanto è soddisfatto dei percorso di umanizzazione attivati presso la struttura relativamente all'assistenza medica? | 1 | 2 | 2 | 7 | 16 | 2,05 | 5% | 11% | 11% | 37% | 84% | |
| | Compressivamente quanto è soddisfatto dei percorso di umanizzazione attivati presso la struttura relativamente al servizio di cortesia disabili? | 1 | 1 | 4 | 5 | 17 | 1,84 | 5% | 5% | 21% | 26% | 89% | |
| | | TOTALI AREA | 2 | 3 | 6 | 12 | 33 | 1,95 | 5% | 8% | 16% | 32% | 87% |
| | | TOTALE GENERALE | 16 | 24 | 116 | 115 | 175 | 2,66 | 5% | 8% | 38% | 38% | 58% |