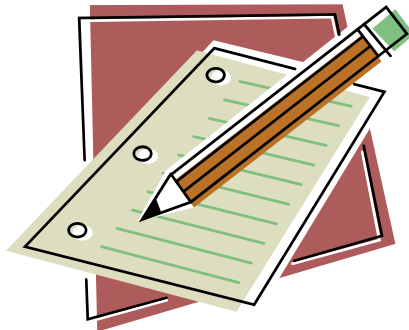


# **ANALISI**

## **QUESTIONARI DI GRADIMENTO**

### **DEI SERVIZI DI DIAGNOSTICA**

**Gennaio – Febbraio- Marzo 2022**



## **INDICE:**

1. Analisi questionari di gradimento dei servizi di diagnostica relativi ai mesi di Gennaio – Febbraio -Marzo 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 **GENNAIO – FEBBRAIO- MARZO 2022** abbiamo raccolto e analizzato, per i servizi di diagnostica, i seguenti dati:

### ➤ **QUESTIONARI RACCOLTI: 36**

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 95% dei casi.

In particolare i pazienti risultano, in generale, "molto soddisfatti" nel 42% dei casi, "soddisfatti" nel 53% dei casi. Solo un 5% del campione analizzato ha espresso un apprezzamento compreso tra "poco soddisfatto" (3) e "insoddisfatto" (1).

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.

(vedasi **Tabella 1-b**)

**Tabella 1: Risultati questionari di gradimento dei servizi diagnostici – bimestre Ottobre- Novembre-**

Area indagine	Domande	Media
Accett. Amministrativa	Quanto è soddisfatto del tempo che ha dovuto attendere allo sportello?	3,20
	Quanto è soddisfatto dell'attenzione e cortesia dell'operatore con cui ha parlato?	3,20
	Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio accettazione?	3,20
	Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa per la prenotazione?	3,10
	Quanto è soddisfatto del servizio di prenotazione telefonico?	2,40
	Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa della refertazione?	3,20
	Quanto è soddisfatto del tempo di risposta per i reclami/solleciti?	3,20
	Come valuta gli orari di apertura della struttura?	3,20
<b>TOTALI AREA</b>		<b>3,10</b>
Assistenza	Come valuta il grado di professionalità dei medici?	3,40
	Come valuta il grado di professionalità dei tecnici\paramedici?	3,20
	Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa per l'esecuzione degli esami?	3,20
	Complessivamente quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?	3,20
	Complessivamente quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?	3,20
<b>TOTALI AREA</b>		<b>3,24</b>
Considerazioni complessive	Sulla base della sua esperienza consiglierebbe questa struttura ad altre persone nella sua condizione?	3,40
<b>TOTALI AREA</b>		<b>3,40</b>

**Dicembre 2021**

**Tabella 1-b: Risultati questionari relativi all'area di analisi "Umanizzazione"**

Umanizzazione	Complessivamente quanto è soddisfatto del percorso di umanizzazione attivati presso la struttura relativamente all'assistenza medica?	3,20
	Complessivamente quanto è soddisfatto del percorso di umanizzazione attivati presso la struttura relativamente al servizio di cortesia disabili?	3,20
<b>TOTALI AREA</b>		<b>3,20</b>