

## ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE

Riepilogo analisi questionari di soddisfazione utente raccolti nel 2023.

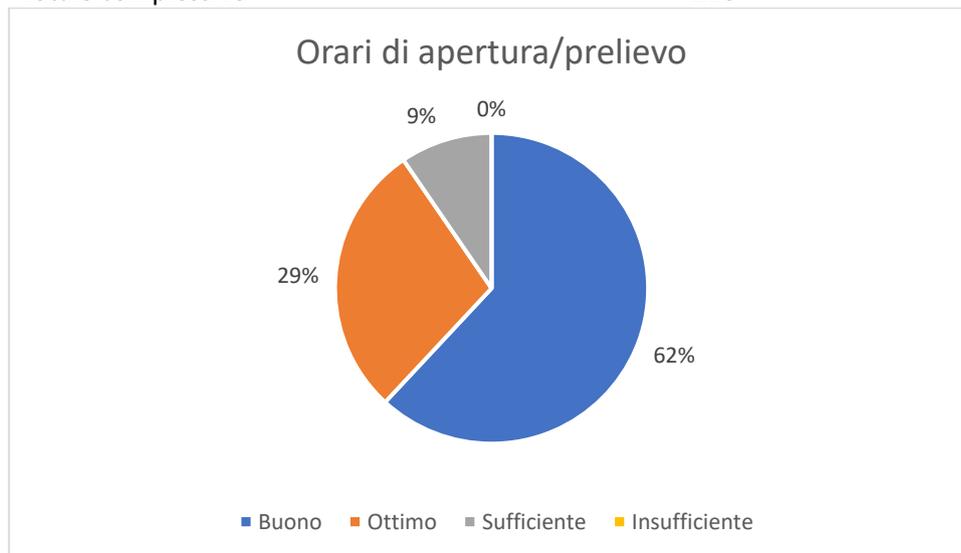
PERCENTUALE DI QUESTIONARI RACCOLTI SU TOTALE ACCESSI  
11,5%



## MODALITA DI ACCESSO E AMBIENTI

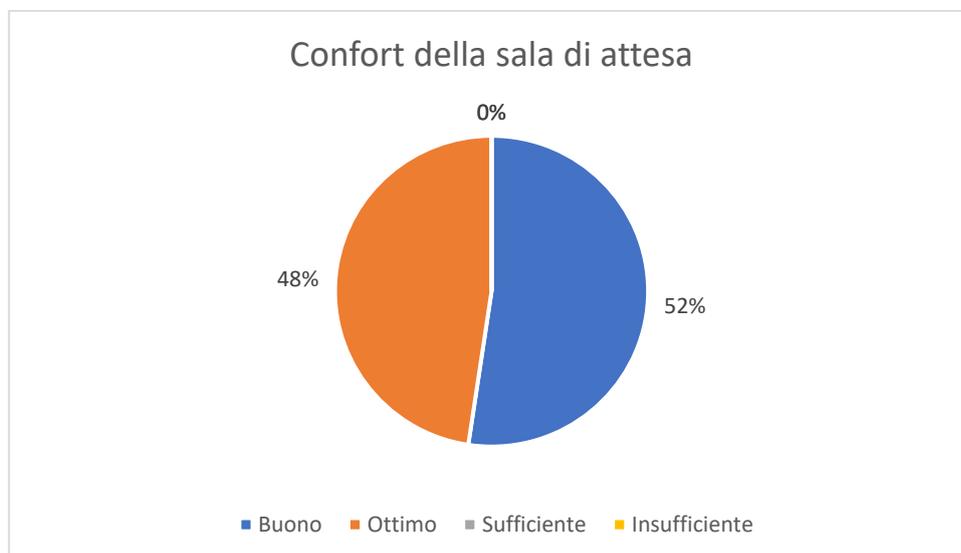
### Orari di apertura/prelievo:

Buono	130
Ottimo	60
Sufficiente	20
Insufficiente	0
Totale complessivo	210



### Confort della sala di attesa

Buono	110
Ottimo	100
Sufficiente	0
Insufficiente	0
Totale complessivo	210



### Igiene dei locali e della toilette:

Buono	150
Ottimo	50
Sufficiente	10
Insufficiente	0
Totale complessivo	210



### ACCETTAZIONE

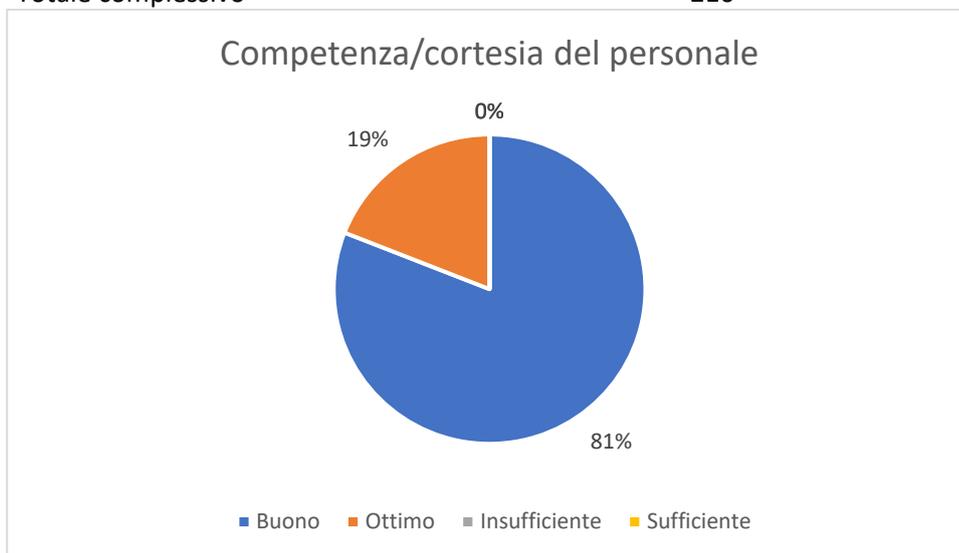
#### Tempi di attesa:

Buono	130
Ottimo	80
Sufficiente	0
Insufficiente	0
Totale complessivo	210



**Competenza/cortesia del personale:**

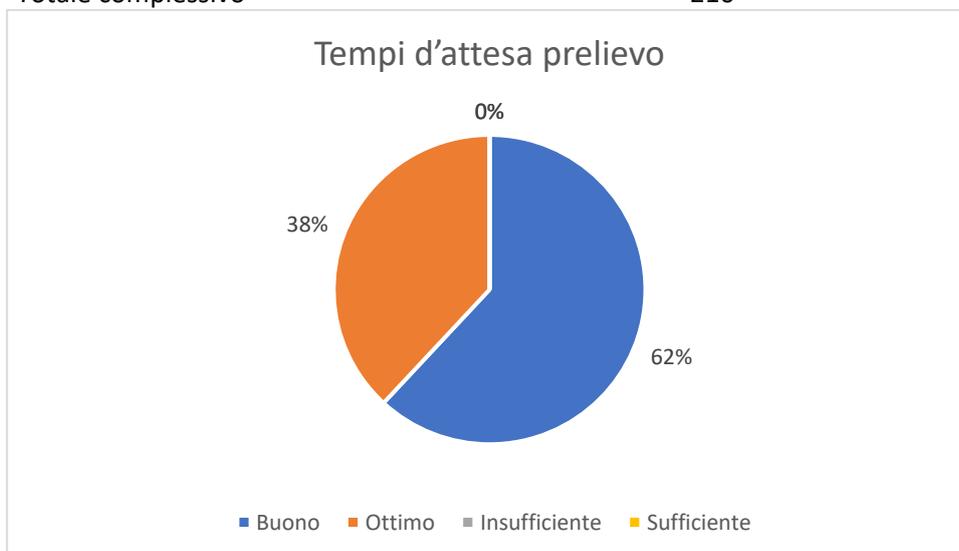
Buono	170
Ottimo	40
Insufficiente	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



**OPERAZIONI DI PRELIEVO**

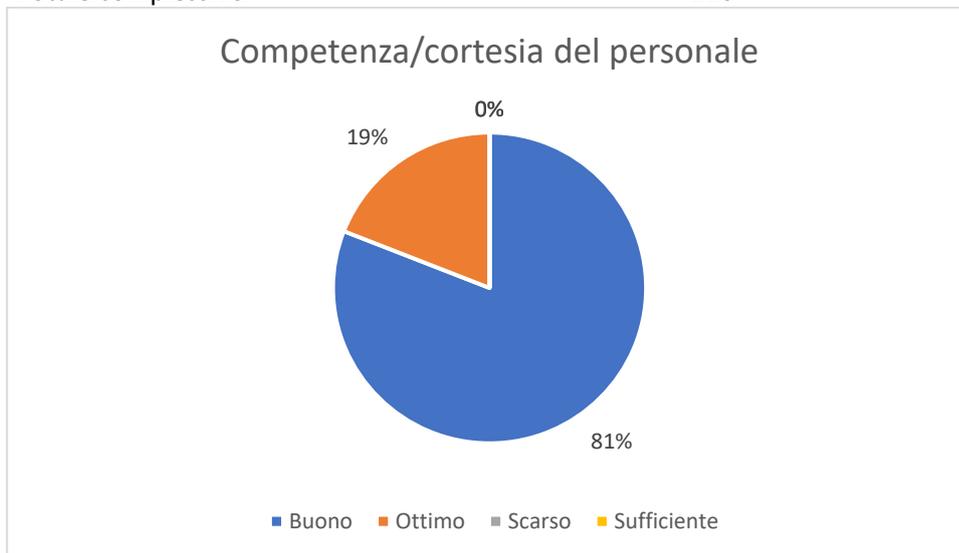
**Tempi d'attesa prelievo:**

Buono	130
Ottimo	80
Insufficiente	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



### Competenza/cortesia del personale:

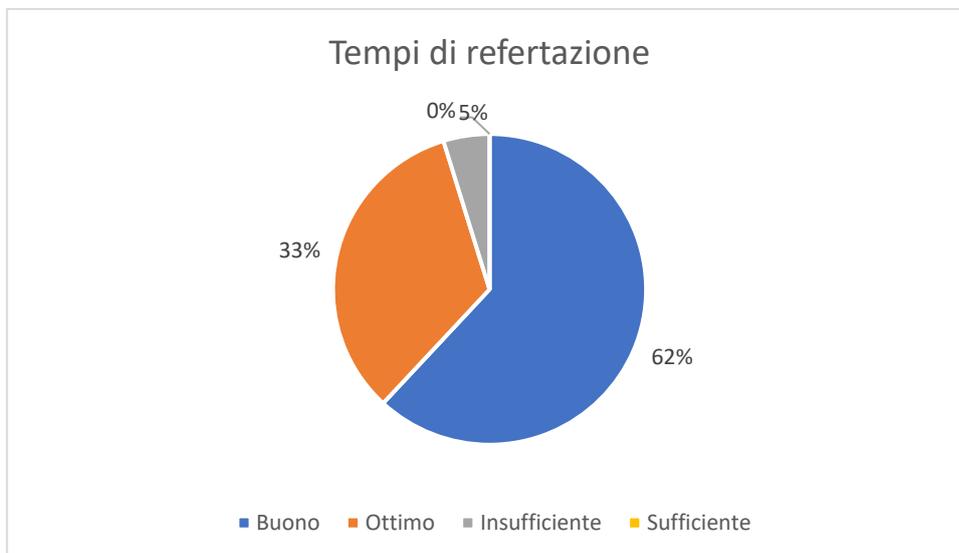
Buono	170
Ottimo	40
Scarso	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



### SERVIZI EROGATI

#### Tempi di refertazione:

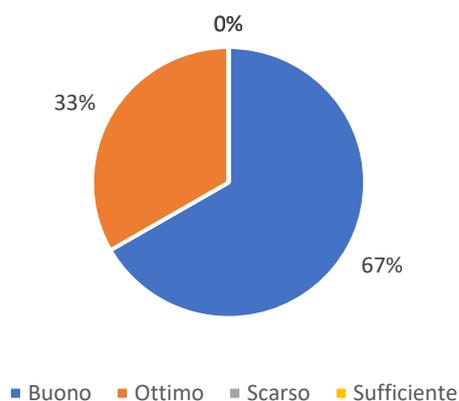
Buono	130
Ottimo	70
Insufficiente	10
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



### Chiarezza del referto e delle eventuali informazioni fornite dal personale:

Buono	140
Ottimo	70
Scarso	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210

Chiarezza del referto e delle eventuali informazioni fornite dal personale

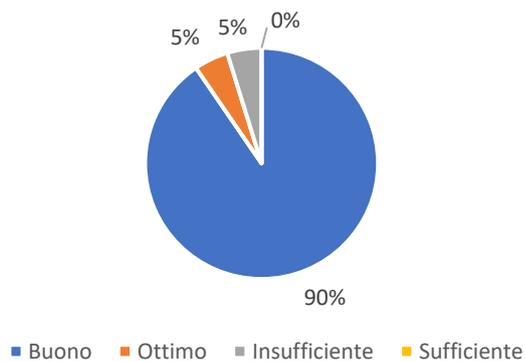


### PERSONALE E COMUNICAZIONE

Comunicazione da parte del personale sulle modalità di esecuzione degli esami e/o la compilazione dei consensi:

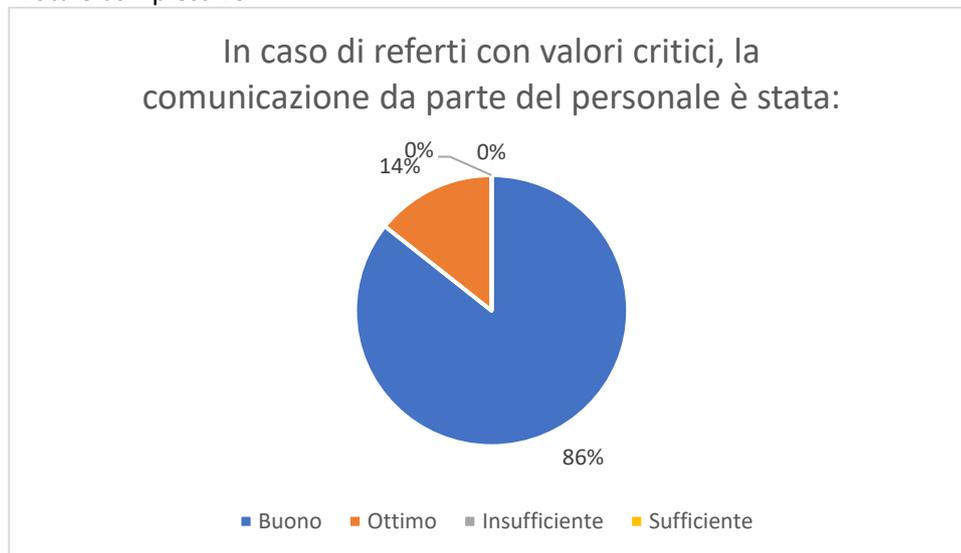
Buono	190
Ottimo	10
Insufficiente	10
Sufficiente	0
Totale complessivo	210

Comunicazione da parte del personale sulle modalità di esecuzione degli esami e/o la compilazione dei consensi



**In caso di referti con valori critici, la comunicazione da parte del personale è stata:**

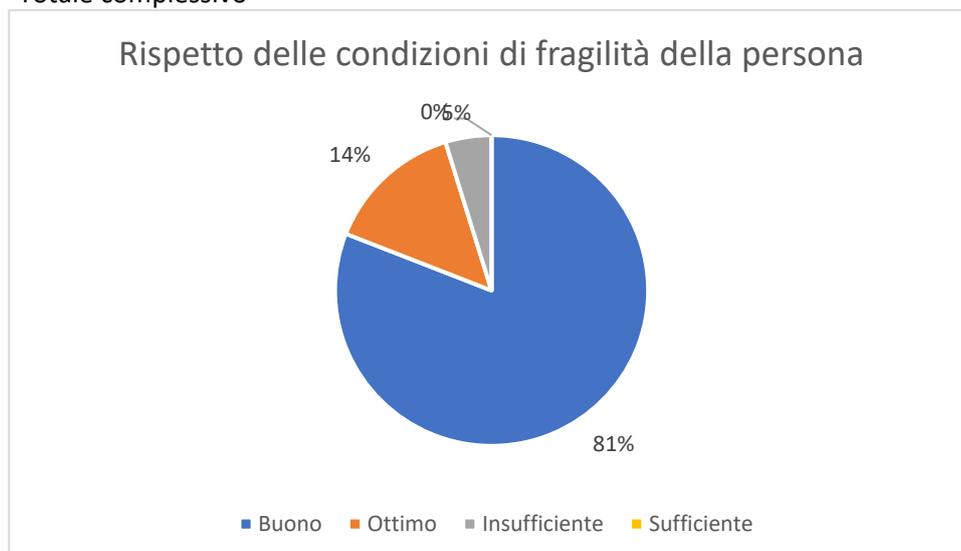
Buono	180
Ottimo	30
Insufficiente	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



## **RISPETTO DELLA PERSONA**

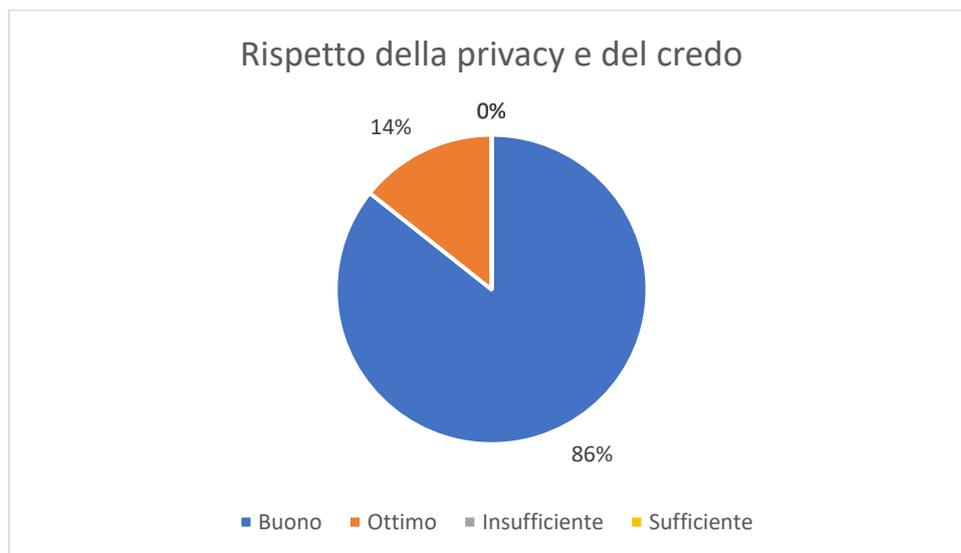
**Rispetto delle condizioni di fragilità della persona:**

Buono	170
Ottimo	30
Insufficiente	10
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



**Rispetto della privacy e del credo:**

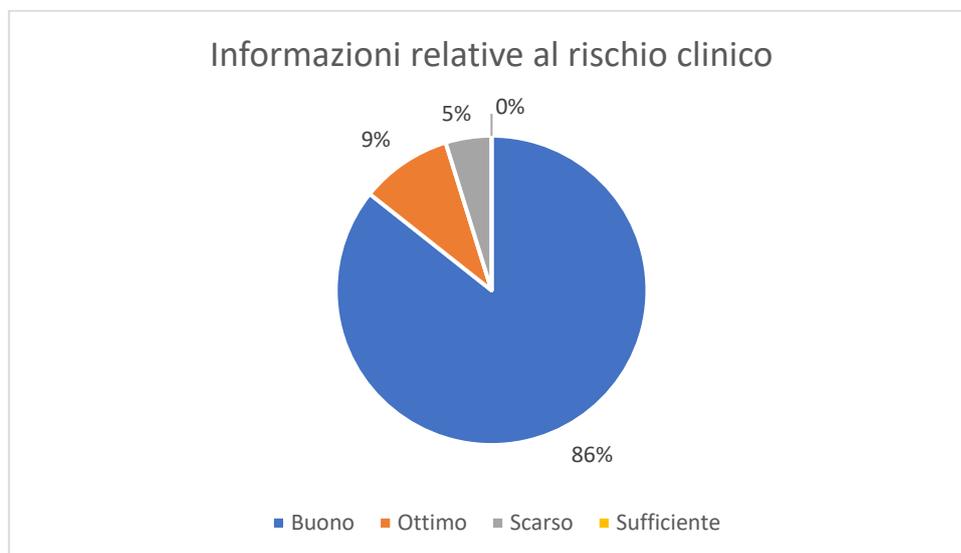
Buono	180
Ottimo	30
Insufficiente	0
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



**RISCHIO CLINICO**

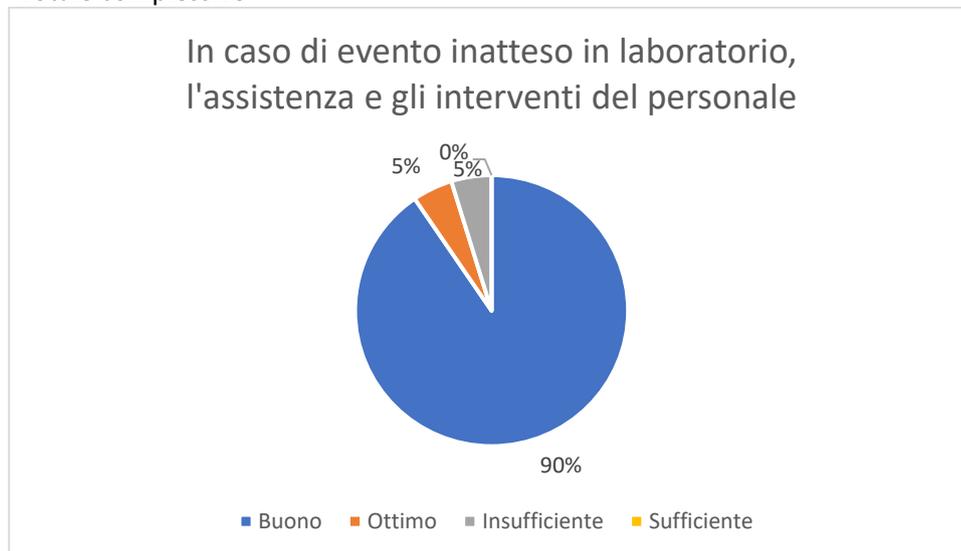
**Informazioni relative al rischio clinico:**

Buono	180
Ottimo	20
Scarso	10
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



**In caso di evento inatteso in laboratorio, l'assistenza e gli interventi del personale:**

Buono	190
Ottimo	10
Insufficiente	10
Sufficiente	0
Totale complessivo	210



Dall'analisi dei dati scaturiti dai questionari di soddisfazione del cliente dell'anno 2023 si evince un andamento positivo per quanto riguarda la qualità del servizio. I questionari analizzati sono stati 210 che rappresentano il 11,5% delle accettazioni in un anno. Inoltre, nell'anno 2023 non si sono rilevati reclami/disservizi.

Fondi, 31.12.2023

La Direzione

