



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
Casa di Cura “Città di Rovigo”

# SERVIZI PIANO TERRA

## 2022

Endoscopia

Laboratorio Analisi

Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

Poliambulatori

Radiologia Diagnostica

### PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: **gennaio-dicembre 2022**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: **253**

## Premesse:

- I **253** questionari raccolti nell'anno **2021** derivano da compilazioni spontanee degli utenti.
- Quest anno il numero di questionari raccolti soddisfa pienamente i requisiti della procedura aziendale "Rilevazione della Customer Satisfaction Casa di Cura Città di Rovigo"

La provenienza dei questionari è così suddivisa:

AREA	N. QUESTIONARI RACCOLTI
ENDOSCOPIA	47
LABORATORIO ANALISI	41
SERVIZIO FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	44
POLIAMBULATORI	70
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA	51
<b>TOTALE</b>	<b>253</b>

## Struttura del questionario

Il questionario è composto da 11 domande

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
	Chi compila il questionario	Utente Familiare su indicazione dell'utente Familiare
<b>AMBIENTE</b>	Accessibilità alla struttura (Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica, comfort ambienti)	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>AMBIENTE</b>	Pulizia ambienti	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>PUNTUALITÀ</b>	Tempo di attesa per l'accettazione	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>PUNTUALITÀ</b>	Tempo di attesa per la prestazione (visita -prelievo- prestazione strumentale)	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>CORTESIA</b>	Cortesìa e disponibilità del personale	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>STAFF</b>	Competenza del personale	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>COMUNICAZIONE</b>	Chiarezza delle informazioni	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>STAFF</b>	Tempo di rilascio del referto	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	Si è sentito in "mani sicure" da noi?	SI/NO/ND
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	SI/NO/ND
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	SI/NO/ND

### LEGENDA:

**ND**= dato non disponibile/risposta mancante

## Valutazione per singola domanda su totale di 253 questionari

DOMANDA	OTTIMO	SODD	INS	ND
Accessibilità alla struttura (Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica)	81%	18%	1%	---
Pulizia ambienti	91%	9%	---	---
Tempo di attesa per l'accettazione	71%	25%	4%	---
Tempo di attesa per la prestazione (visita/prelievo/prestazione strumentale/trattamento riabilitativo)	70%	19%	9%	2%
Cortesia e disponibilità del personale	83%	12%	4%	1%
Competenza del personale	81%	13%	2%	4%
Chiarezza delle informazioni	74%	20%	4%	2%
Tempo di rilascio del referto	66%	30%	1%	3%

DOMANDA	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	89%	4%	7%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	85%	6%	9%
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	85%	6%	9%

**LEGENDA:** SODD= SODDISFACENTE; INS= INSODDISFACENTE; ND= non disponibile/risposta mancante

**NOTA BENE:** l'analisi dei dati riguardanti il "tempo di rilascio del referto" evidenziata in GIALLO, viene calcolata su 209 questionari poiché nel conteggio è escluso **IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE** (che non prevede il rilascio di un referto)

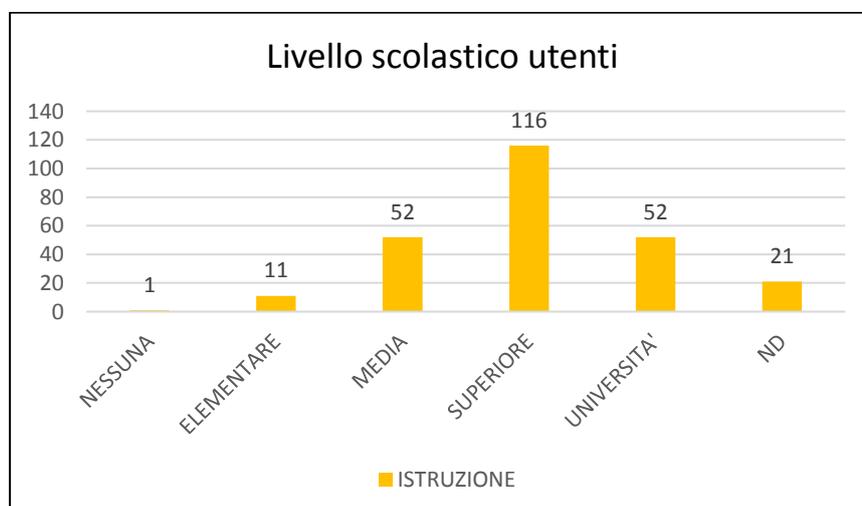
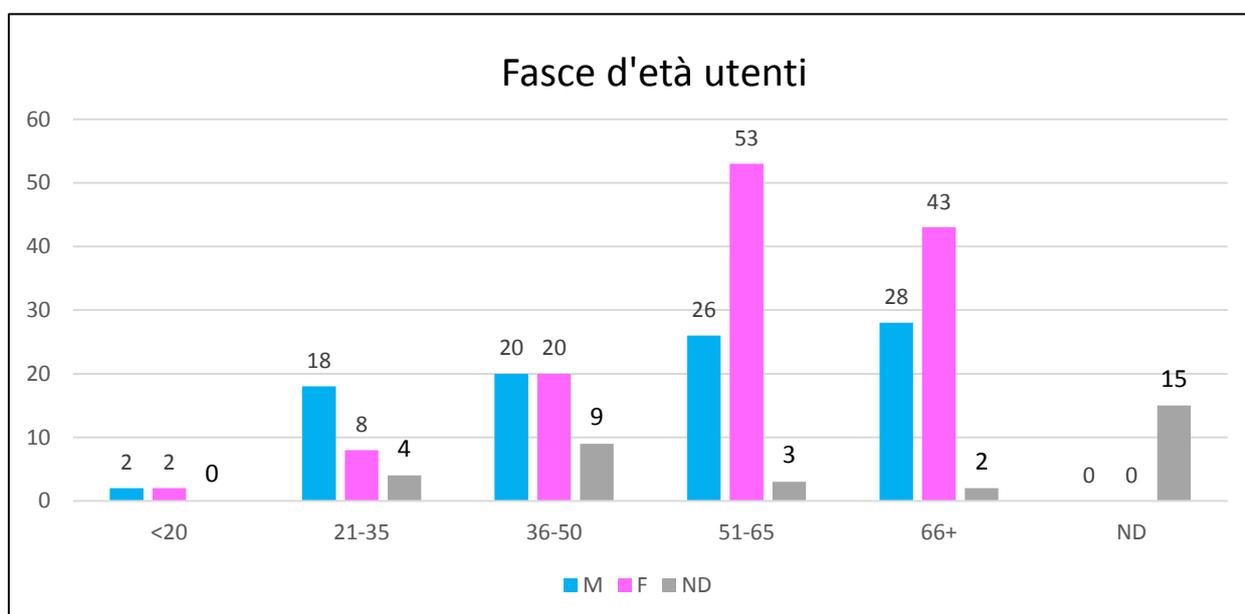
# Profilazione socio-demografica su 253 questionari

## Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 253

Utente	89%
Familiare su indicazione dell'utente	6%
Familiare	5%

154 FEMMINE	61%
79 MASCHI	31%
20 ND	8%



## Valutazione generale per categorie

Nella tabella seguente si analizza la soddisfazione dei pazienti raggruppando i quesiti in **macrocategorie**.

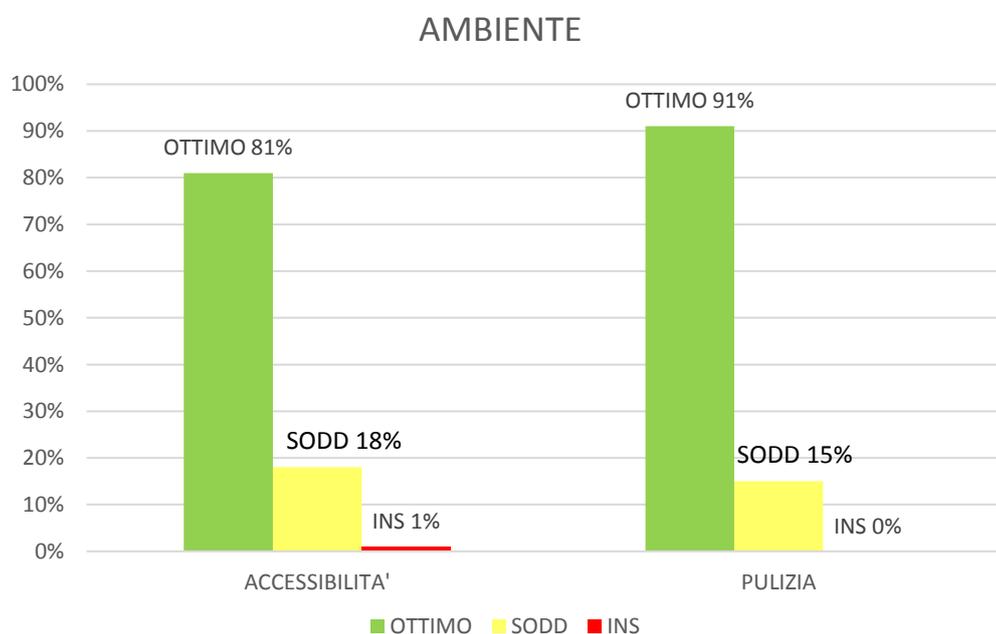
Valori percentuali medi su un totale di **253 questionari**

CATEGORIA	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
AMBIENTE	86%	14%	0%	---
PUNTUALITÀ	70,5%	22%	6,5%	1%
CORTESIA	83%	12%	4%	1%
STAFF	73%	21,5%	1,5%	4%
COMUNICAZIONE	74%	20%	4%	2%

### Analisi dettagliata per categorie

#### Ambiente

	OTTIMO 	SODDISFACENTE 	INSODDISFACENTE 	ND
ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA	81%	18%	1%	---
PULIZIA AMBIENTI	91%	9%	---	---

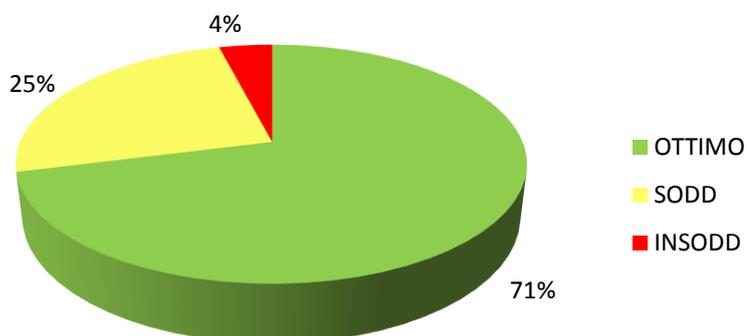


## Puntualità

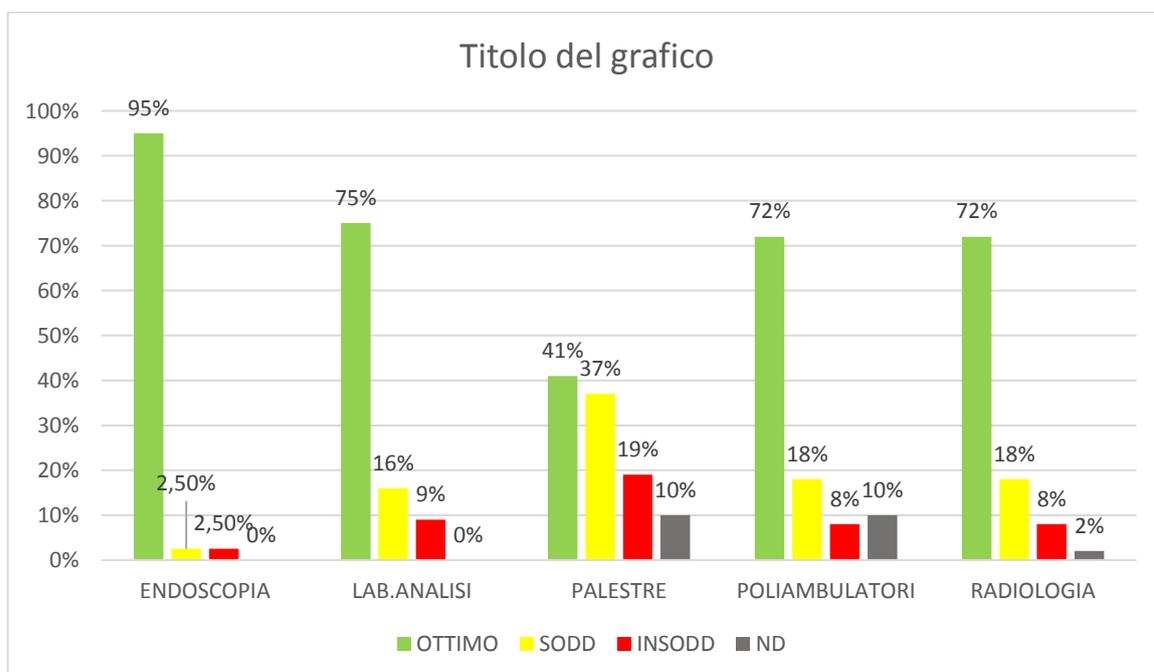
	OTTIMO 	SODDISFACENTE 	INSODDISFACENTE 	ND
TEMPO D'ATTESA PER L'ACCETTAZIONE	71%	25%	4%	--
TEMPO D'ATTESA PER LA PRESTAZIONE <small>(valore medio tra tutti i servizi)</small>	70%	19%	9%	2%

**NOTA:** Il front-office di accettazione è comune a tutti i servizi del piano terra

### ATTESA ACCETTAZIONE

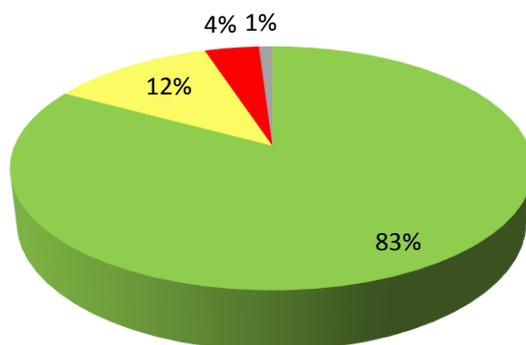


### TEMPO D'ATTESA PER LA PRESTAZIONE



## Cortesia

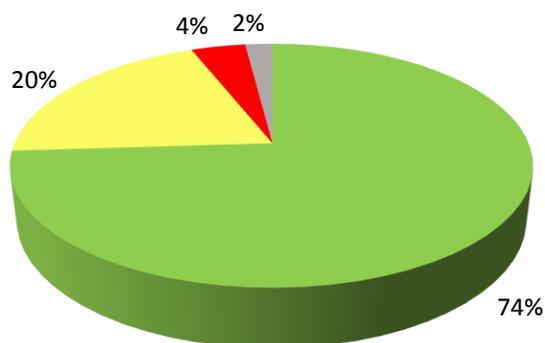
	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
				
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	83%	12%	4%	1%



■ OTTIMO ■ SODD ■ INSODD ■ ND

## Comunicazione

	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
				
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	74%	20%	4%	2%



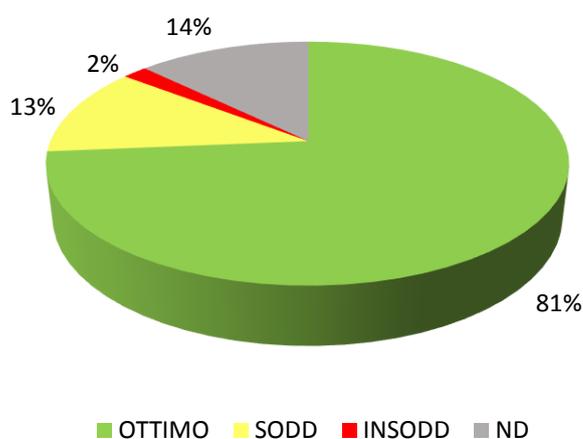
■ OTTIMO ■ SODD ■ INSODD ■ ND

## Staff

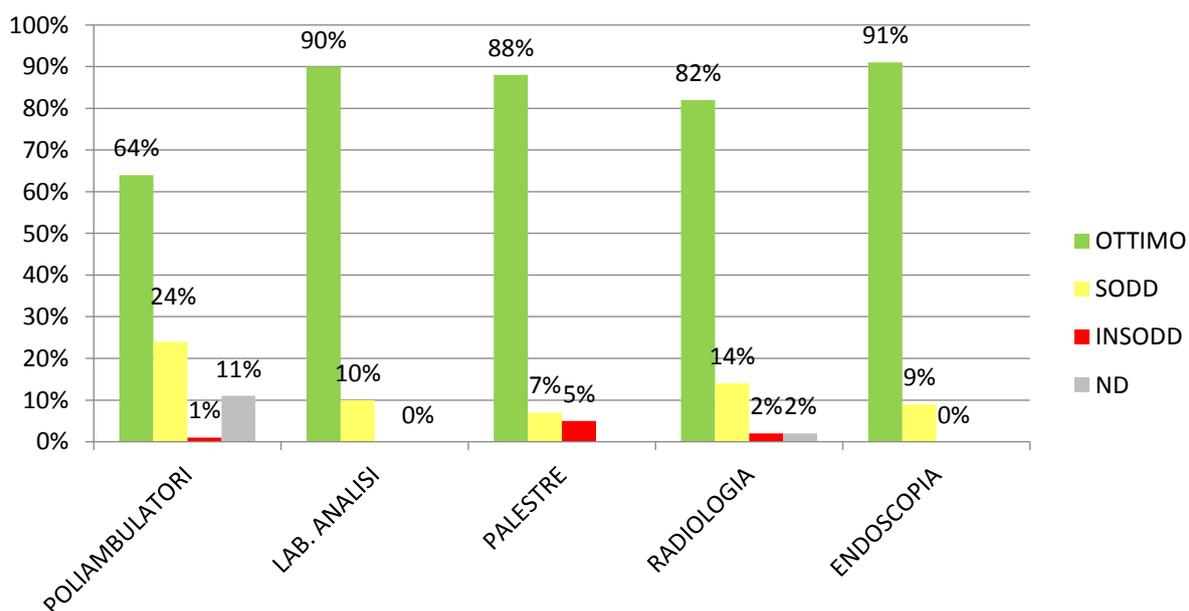
	OTTIMO 	SODDISFACENTE 	INSODDISFACENTE 	ND
COMPETENZA DEL PERSONALE	81%	13%	2%	4%
TEMPO RILASCIO DEL REFERTO	66%	30%	1%	3%

**NB:** La % dei dati riguardanti il “tempo di rilascio del referto” evidenziata in GIALLO, viene calcolata su 209 questionari poiché nel conteggio è escluso IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA AMBULATORIALE (che non prevede il rilascio di un referto)

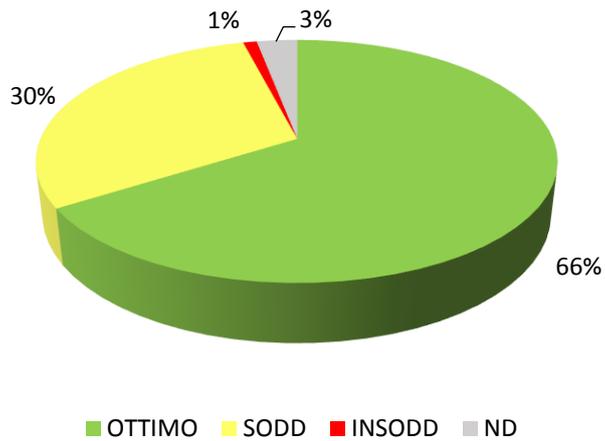
### COMPETENZA PERCIPITA DEL PERSONALE IN GENERALE



### COMPETENZA DEL PERSONALE SPECIFICA PER BRANCA

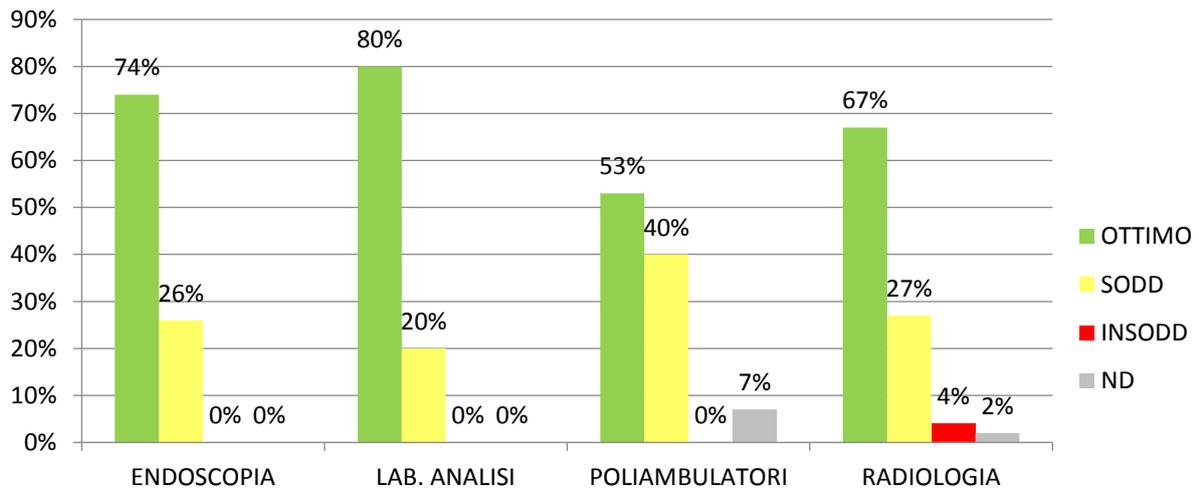


## TEMPO MEDIO RILASCIO DEL REFERTO



## TEMPO RILASCIO DEL REFERTO SPECIFICO PER BRANCA

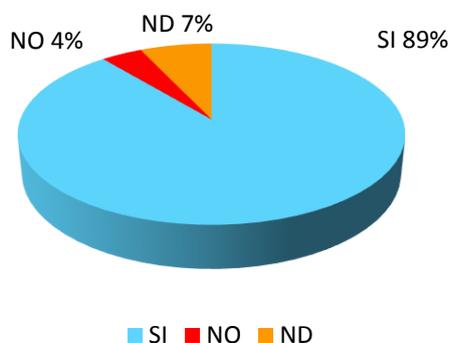
**NOTA:** Il Rilascio del Referto non è previsto per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale



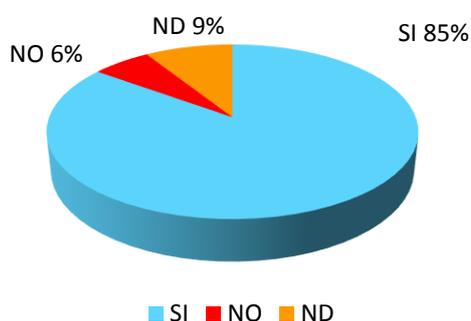
# Valutazione del Servizio in generale

Valori percentuali medi su un totale di **253 questionari**

Nel complesso			
	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	89%	4%	7%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
È rimasto/a soddisfatto/a?	85%	6%	9%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	85%	6%	9%

