

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

# SERVIZI PIANO TERRA

## 2023

Cup - Accettazione

Endoscopia

Laboratorio Analisi

Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

Poliambulatori

Radiologia Diagnostica

### PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

**PERIODO DI ANALISI:** gennaio-dicembre 2023

**N. QUESTIONARI RACCOLTI:** 344

# Profilazione socio-demografica su 344 questionari

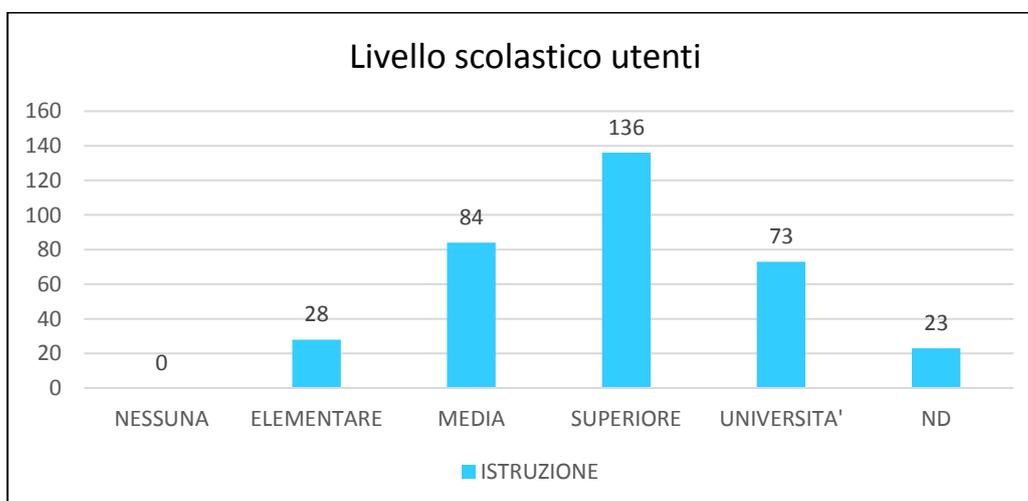
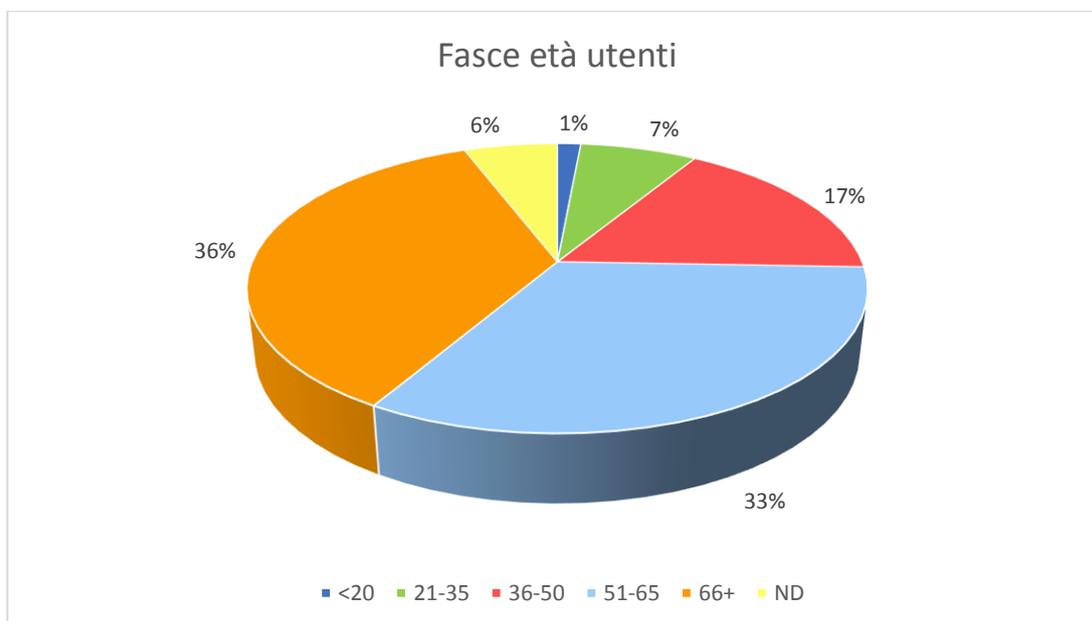
Dati calcolati sulla totalità dei questionari (344)

## Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 344

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Utente                               | 301 |
| Familiare su indicazione dell'utente | 24  |
| Familiare                            | 12  |
| ND                                   | 7   |

|                |       |
|----------------|-------|
| 214<br>FEMMINE | 62,2% |
| 108<br>MASCHI  | 31,3% |
| 22<br>ND       | 6,5%  |



## Struttura del questionario

| CATEGORIA                    | DOMANDA   | RISPOSTE POSSIBILI   |
|------------------------------|---|--|
|                              | Chi compila il questionario   | Utente<br>Familiare su indicazione dell'utente<br>Familiare  |
| <b>AMBIENTE</b>              | Accessibilità alla struttura<br>(Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OTTIMO</li> <li>• BUONO</li> <li>• SUFFICIENTE</li> <li>• INSUFFICIENTE</li> <li>• PESSIMO</li> </ul> |
| <b>AMBIENTE</b>              | Pulizia ambienti  |  |
| <b>ORGANIZZAZIONE</b>        | Accessibilità/Facilità di prenotazione telefonicamente o presso gli sportelli   |  |
| <b>ORGANIZZAZIONE **</b>     | Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web   |  |
| <b>COMUNICAZIONE**</b>       | Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare |  |
| <b>PUNTUALITÀ</b>            | Tempo di attesa per l'accettazione  |  |
| <b>CORTESIA</b>              | Cortesia e disponibilità del personale amministrativo   |  |
| <b>PUNTUALITÀ</b>            | Tempo di attesa per la prestazione/Rispetto orario appuntamento   |  |
| <b>CORTESIA</b>              | Cortesia e disponibilità del personale NON medico   |  |
| <b>CORTESIA**</b>            | Cortesia e disponibilità del personale MEDICO   |  |
| <b>STAFF</b>                 | Competenza del personale  |  |
| <b>COMUNICAZIONE</b>         | Chiarezza delle informazioni ricevute   |  |
| <b>ORGANIZZAZIONE**</b>      | Tempo di rilascio del referto   |  |
| <b>PRIVACY</b>               | È stata garantita la sua riservatezza/privacy?  |  |
| <b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b> | Si è sentito in "mani sicure" da noi?   | SI/NO/ND   |
|                              | Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?  |  |
|                              | Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?  |  |

\*\* Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

# Valutazione per singola domanda su totale di 344 questionari

Percentuali calcolate su 344 questionari, relative ai quesiti comuni a tutti i servizi interessati.

Gli utenti rispondono contrassegnando uno dei 5 simboli di differente colore (vedi legenda di seguito)

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  = OTTIMO |  = BUONO |  = SUFFICIENTE |  = INSUFFICIENTE |  = PESSIMO |
|--|---|---|---|---|

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

In tutti i questionari, indipendentemente dal servizio al quale si riferiscono, sono presenti i seguenti quesiti

| DOMANDA   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND   |
|---|---|--|--|---|--|------|
| Accessibilità alla struttura<br>(Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica)                         | 78%   | 17,4%  | 3,2%   | 1%  | 0,3%   | --   |
| Pulizia ambienti  | 84%   | 15%  | 1%   | 0%  | 0%   | --   |
| Accessibilità/Facilità di prenotazione telefonicamente o presso gli sportelli   | 53%   | 31%  | 10%  | 3%  | 2%   | 1%   |
| **Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web   | 48%   | 22,3%  | 8%   | 2,4%  | 0,3%   | 19%  |
| **Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare | 53,5%   | 29%  | 8%   | 1%  | 0%   | 8,5% |
| Tempo di attesa per l'accettazione  | 57,8%   | 31,6%  | 9%   | 1%  | 0,3%   | 0,3% |
| Cortesia e disponibilità del personale amministrativo   | 72,6%   | 21,5%  | 4%   | 1%  | 0,3%   | 0,6% |

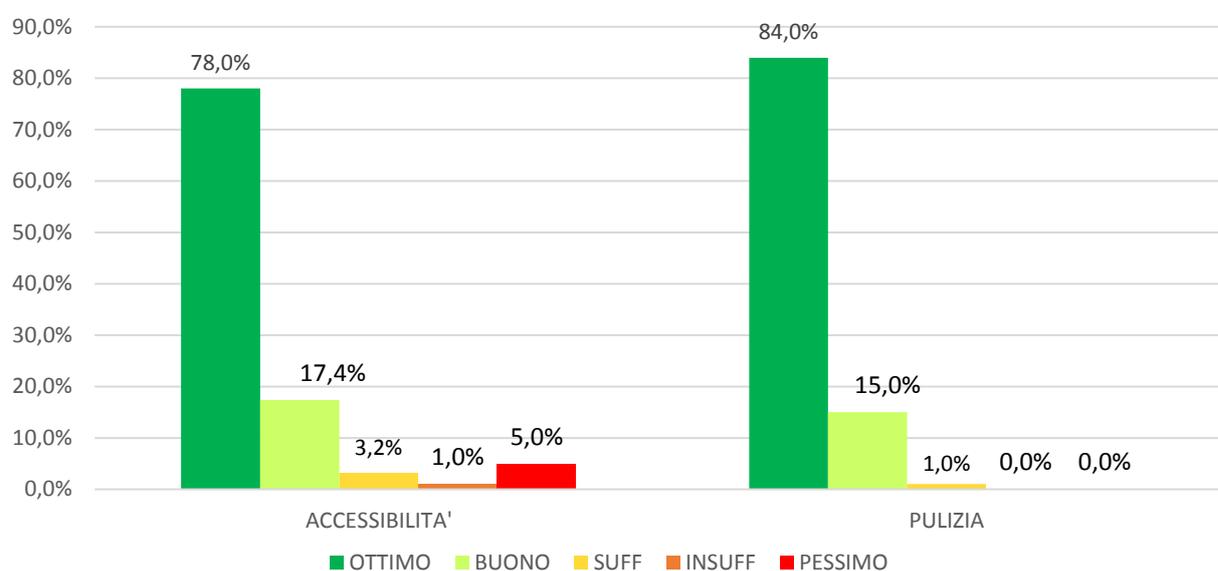
**NB: \*\*** Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

## Analisi categorie e quesiti comuni a tutti i questionari

### AMBIENTE

| Domanda   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|---|---|--|--|---|--|----|
| Accessibilità alla struttura<br>(Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica) | 78%   | 17,4%  | 3,2%   | 1%  | 0,3%   | -- |
| Pulizia ambienti  | 84%   | 15%  | 1%   | 0%  | 0%   | -- |

### STRUTTURA IN GENERALE



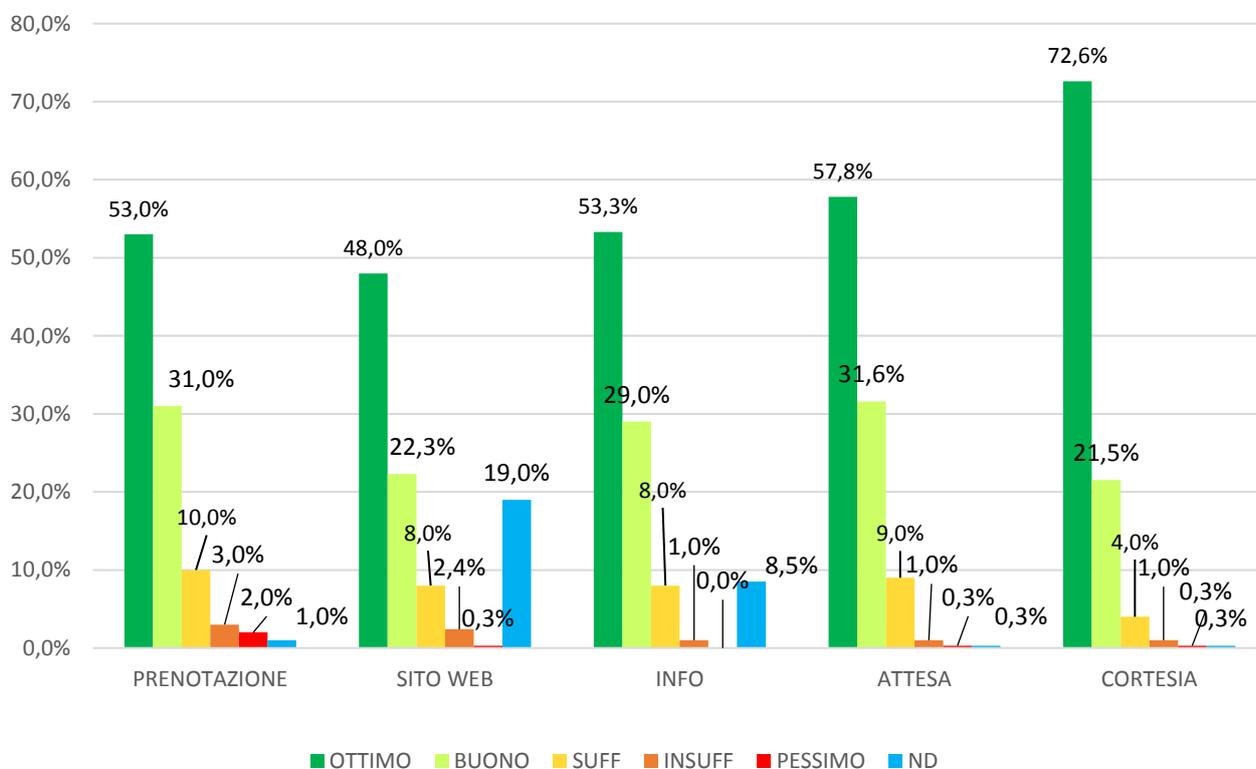
## CUP TELEFONICO- SITO WEB- SERVIZIO- ACCETTAZIONE

I seguenti quesiti, presenti in tutti i questionari, ci permettono di valutare CUP telefonico/accettazione/front office.

| Domanda   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND   |
|---|---|--|--|---|--|------|
| Accessibilità/Facilità di prenotazione telefonicamente o presso gli sportelli   | 53%   | 31%  | 10%  | 3%  | 2%   | 1%   |
| **Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web   | 48%   | 22,3%  | 8%   | 2,4%  | 0,3%   | 19%  |
| **Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare | 53,5%   | 29%  | 8%   | 1%  | 0%   | 8,5% |
| Tempo di attesa per l'accettazione  | 57,8%   | 31,6%  | 9%   | 1%  | 0,3%   | 0,3% |
| Cortesìa e disponibilità del personale amministrativo   | 72,6%   | 21,5%  | 4%   | 1%  | 0,3%   | 0,6% |

**NB:** \*\* Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

## CUP/ACCETTAZIONE



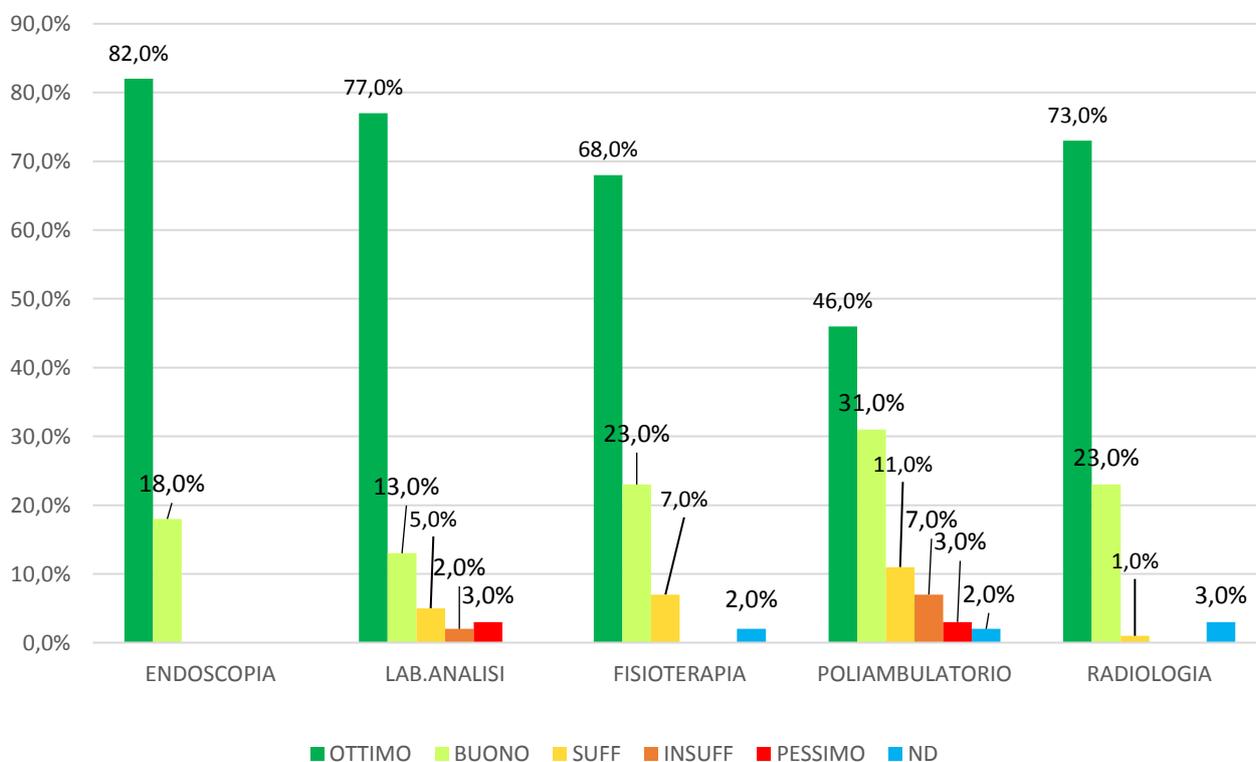
## Analisi quesiti suddivisi per singoli Servizi

### PUNTUALITÀ

Tempo di attesa per la prestazione/ rispetto dell'orario di appuntamento

| SERVIZIO                   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|----------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA                 | 82%   | 18%  | --   | --  | --   | -- |
| LABORATORIO ANALISI        | 77%   | 13%  | 5%   | 2%  | 3%   | -- |
| FISIOTERAPIA AMBULATORIALE | 68%   | 23%  | 7%   | --  | --   | 2% |
| POLIAMBULATORIO            | 46%   | 31%  | 11%  | 7%  | 3%   | 2% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI   | 73%   | 23%  | 1%   | --  | --   | 3% |

### PUNTUALITÀ PRESTAZIONE

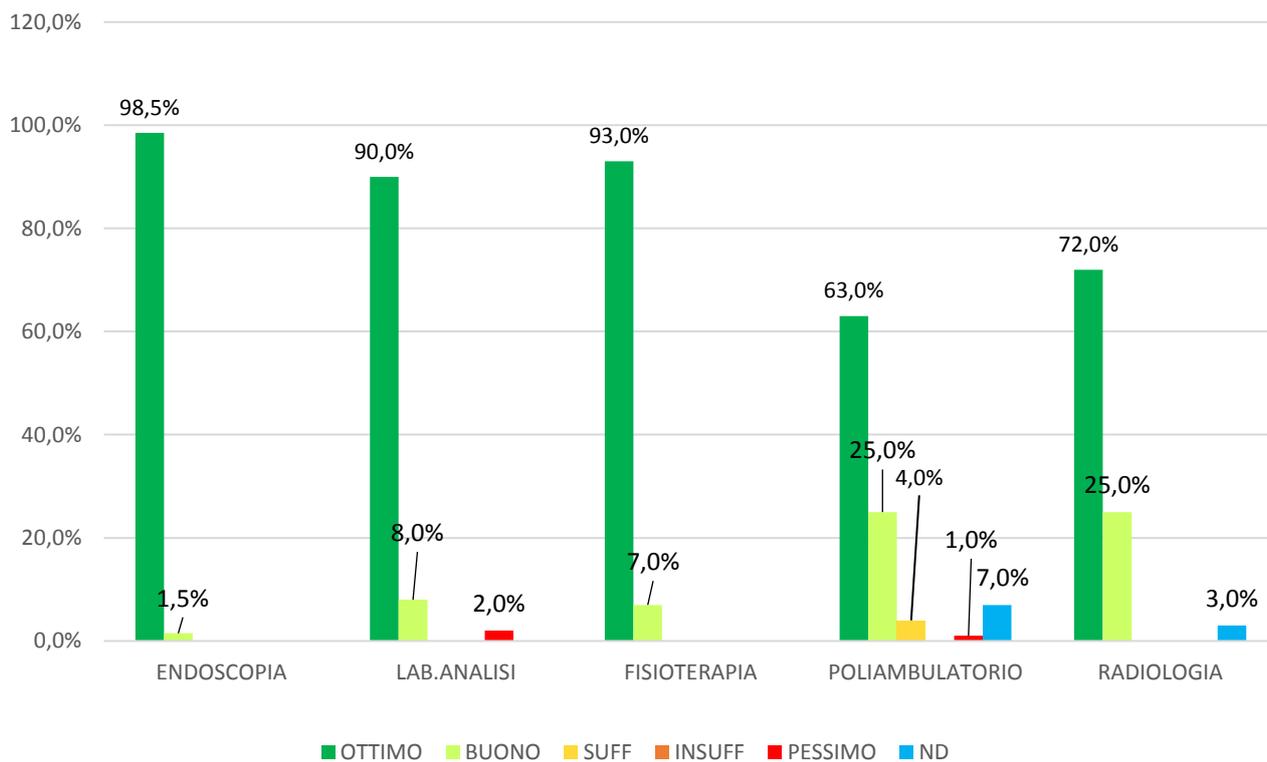


## CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE NON MEDICO

(Infermieri, OSS, TSRM, Fisioterapisti, altro)

| SERVIZIO                   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|----------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA                 | 98,5%   | 1,5%   | --   | --  | --   | -- |
| LABORATORIO ANALISI        | 90%   | 8%   | --   | --  | 2%   | -- |
| FISIOTERAPIA AMBULATORIALE | 93%   | 7%   | --   | --  | --   | -- |
| POLIAMBULATORIO            | 63%   | 25%  | 4%   | --  | 1%   | 7% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI   | 72%   | 25%  | --   | --  | --   | 3% |

### Cortesia e disponibilità del personale NON MEDICO

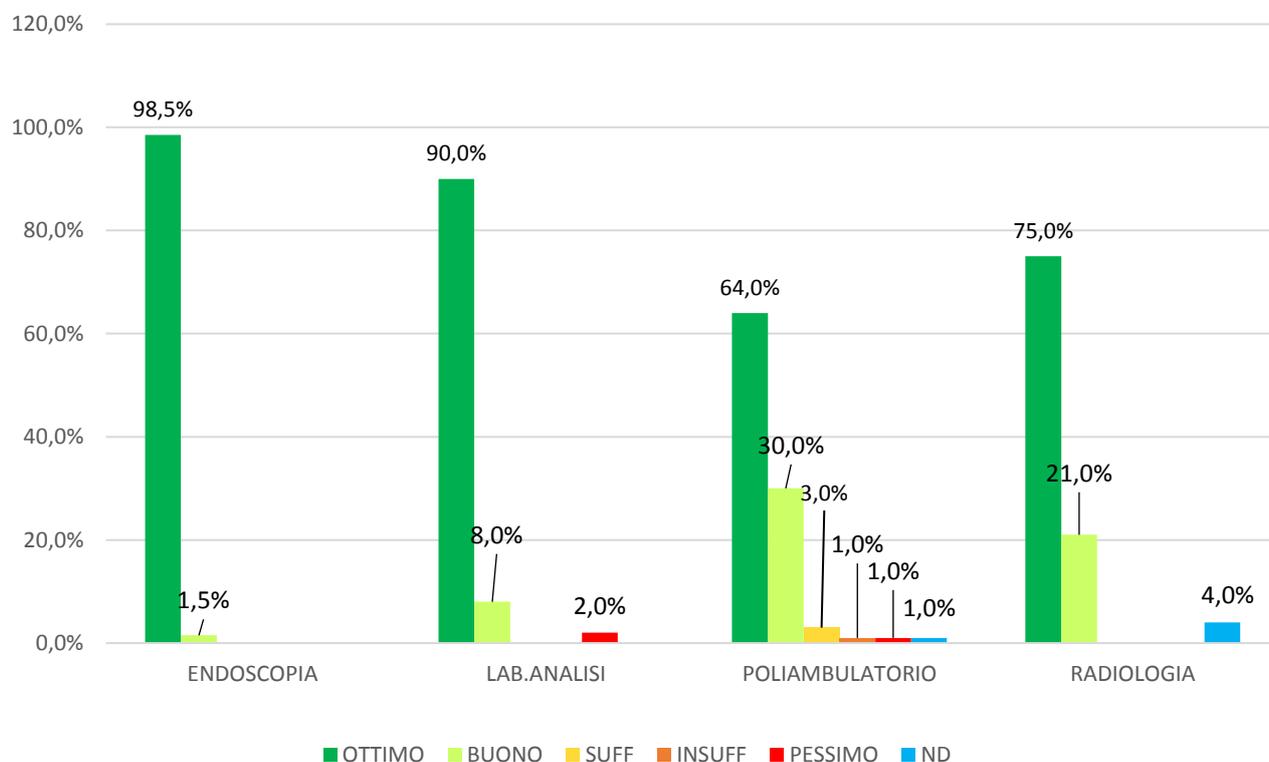


## CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE MEDICO

(non previsto per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale)

| SERVIZIO                 | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|--------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA               | 98,5%   | 1,5%   | --   | --  | --   | -- |
| LABORATORIO ANALISI      | 90%   | 8%   | --   | --  | 2%   | -- |
| POLIAMBULATORIO          | 64%   | 30%  | 3%   | 1%  | 1%   | 1% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | 75%   | 21%  | --   | --  | --   | 4% |

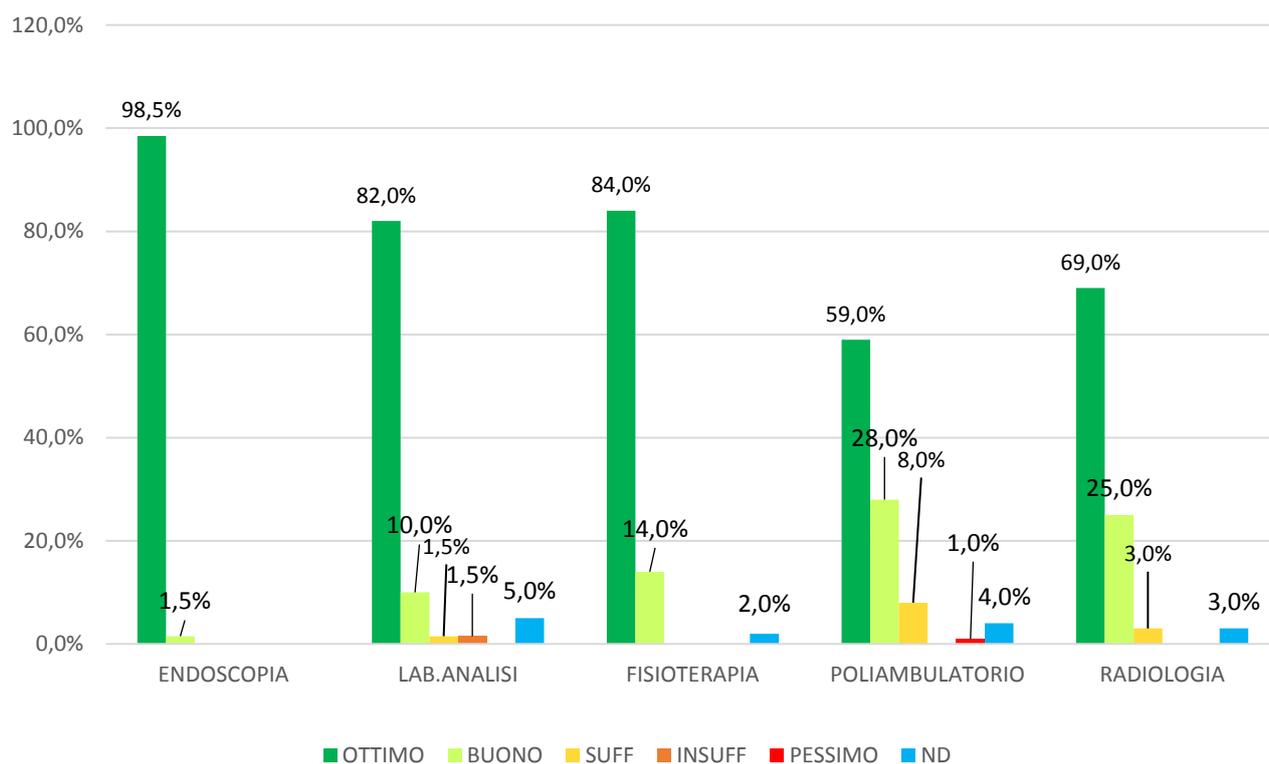
### Cortesia e disponibilità del personale MEDICO



## COMPETENZA DEL PERSONALE PERCEPITA

| SERVIZIO                   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|----------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA                 | 98,5%   | 1,5%   | --   | --  | --   | -- |
| LABORATORIO ANALISI        | 82%   | 10%  | 1,5%   | 1,5%  | --   | 5% |
| FISIOTERAPIA AMBULATORIALE | 84%   | 14%  | --   | --  | --   | 2% |
| POLIAMBULATORIO            | 59%   | 28%  | 8%   | --  | 1%   | 4% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI   | 69%   | 25%  | 3%   | --  | --   | 3% |

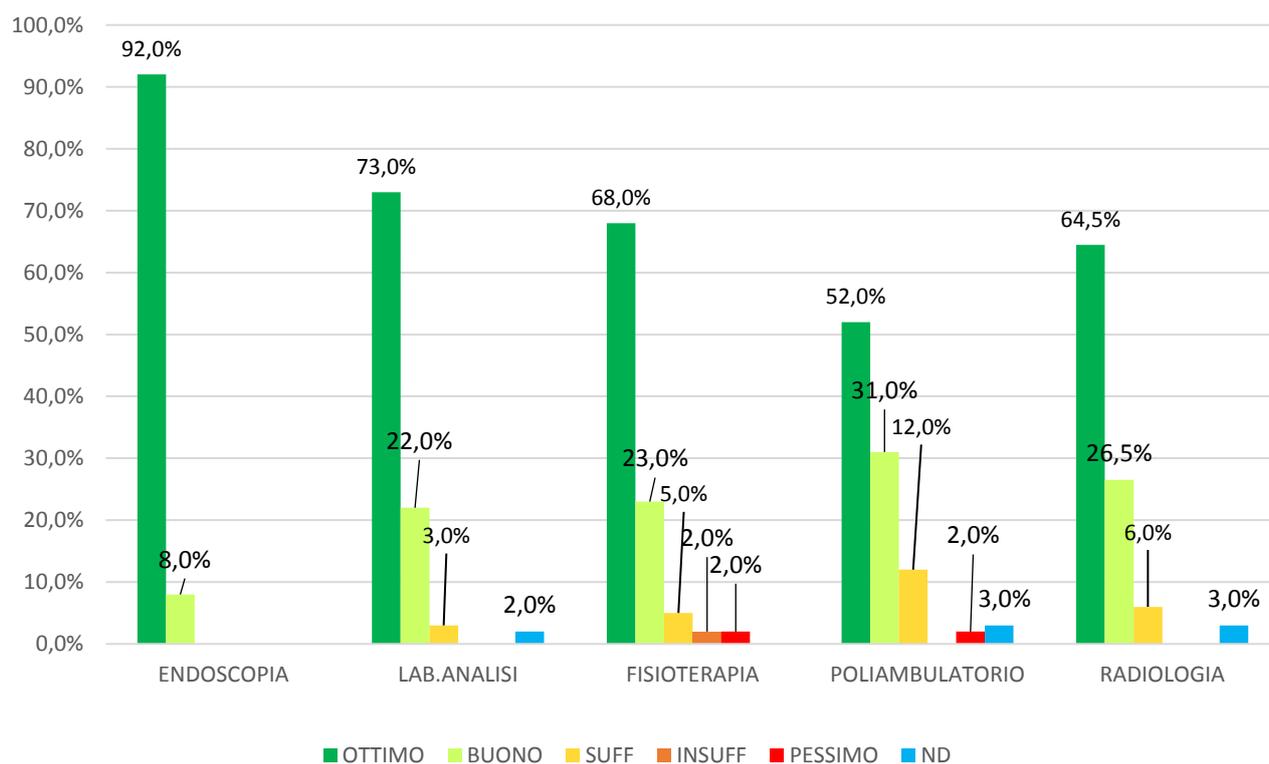
## COMPETENZA del personale



## CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

| SERVIZIO                   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|----------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA                 | 92%   | 8%   | --   | --  | --   | -- |
| LABORATORIO ANALISI        | 73%   | 22%  | 3%   | --  | --   | 2% |
| FISIOTERAPIA AMBULATORIALE | 68%   | 23%  | 5%   | 2%  | 2%   |    |
| POLIAMBULATORIO            | 52%   | 31%  | 12%  | --  | 2%   | 3% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI   | 64,5%   | 26,5%  | 6%   | --  | --   | 3% |

## CHIAREZZA INFORMAZIONI RICEVUTE

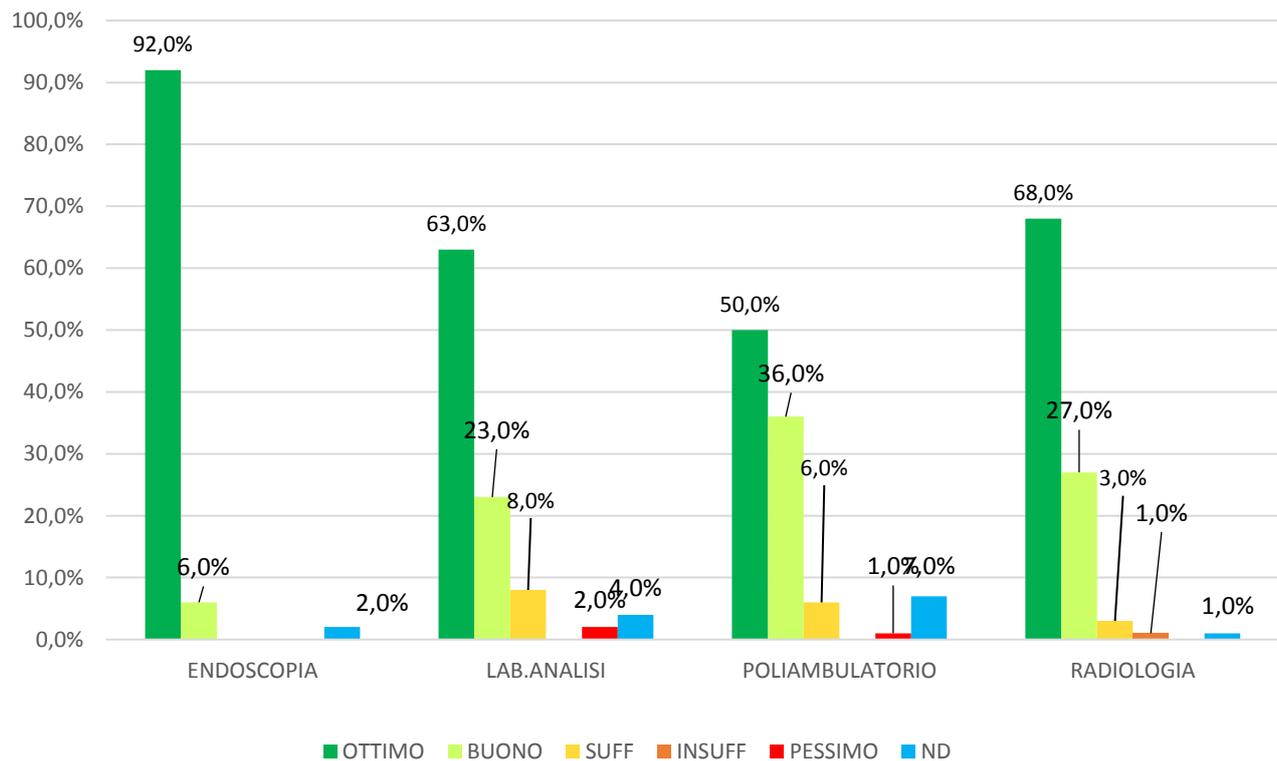


## TEMPO DI RILASCIO DEL REFERTO

(non previsto per fisioterapia ambulatoriale)

| SERVIZIO                 | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|--------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA               | 92%   | 6%   | --   | --  | --   | 2% |
| LABORATORIO ANALISI      | 63%   | 23%  | 8%   | --  | 2%   | 4% |
| POLIAMBULATORIO          | 50%   | 36%  | 6%   | --  | 1%   | 7% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI | 68%   | 27%  | 3%   | 1%  | --   | 1% |

## TEMPO RILASCIO REFERTO

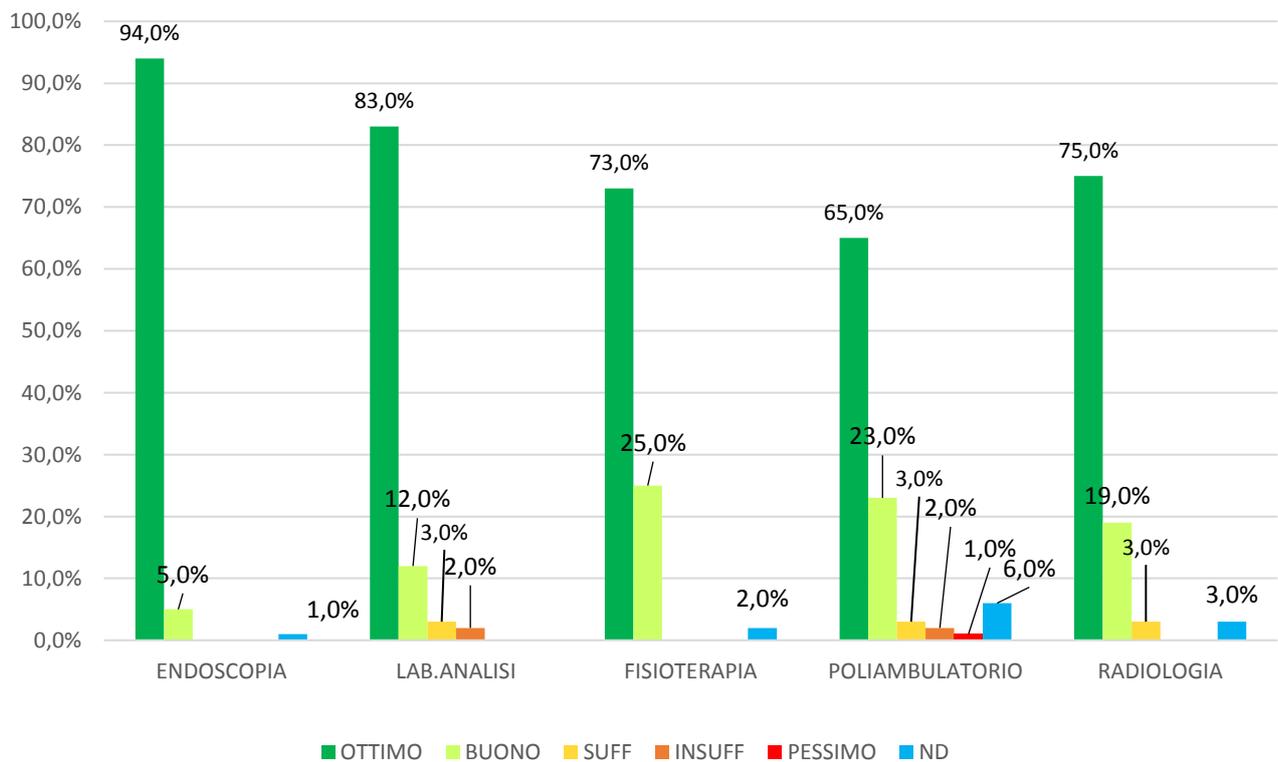


## PRIVACY

È stata garantita la sua riservatezza/privacy?

| SERVIZIO                   | OTTIMO<br> | BUONO<br> | SUFF<br> | INSUFF<br> | PESSIMO<br> | ND |
|----------------------------|---|--|--|---|--|----|
| ENDOSCOPIA                 | 94%   | 5%   | --   | --  | --   | 1% |
| LABORATORIO ANALISI        | 83%   | 12%  | 3%   | 2%  | -  | -- |
| FISIOTERAPIA AMBULATORIALE | 73%   | 25%  |  | --  | --   | 2% |
| POLIAMBULATORIO            | 65%   | 23%  | 3%   | 2%  | 1%   | 6% |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI   | 75%   | 19%  | 3%   | --  | --   | 3% |

## PRIVACY



## Valutazione del Servizio in generale

| DOMANDA  | SI  | NO   | ND   |
|--|-----|------|------|
| Si è sentito in "mani sicure" da noi?                        | 97% | 1,5% | 1,5% |
| Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?                     | 97% | 2%   | 1%   |
| Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno? | 96% | 3%   | 1%   |

