

## 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

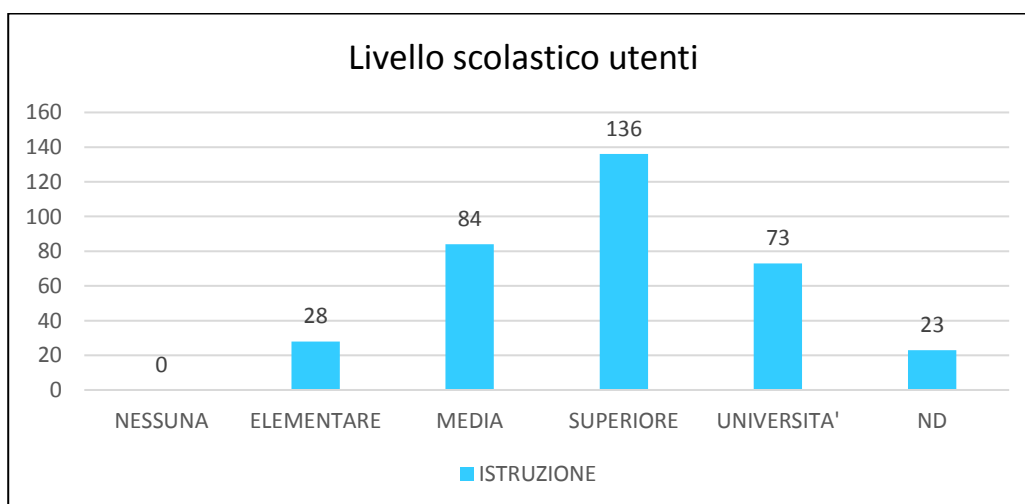
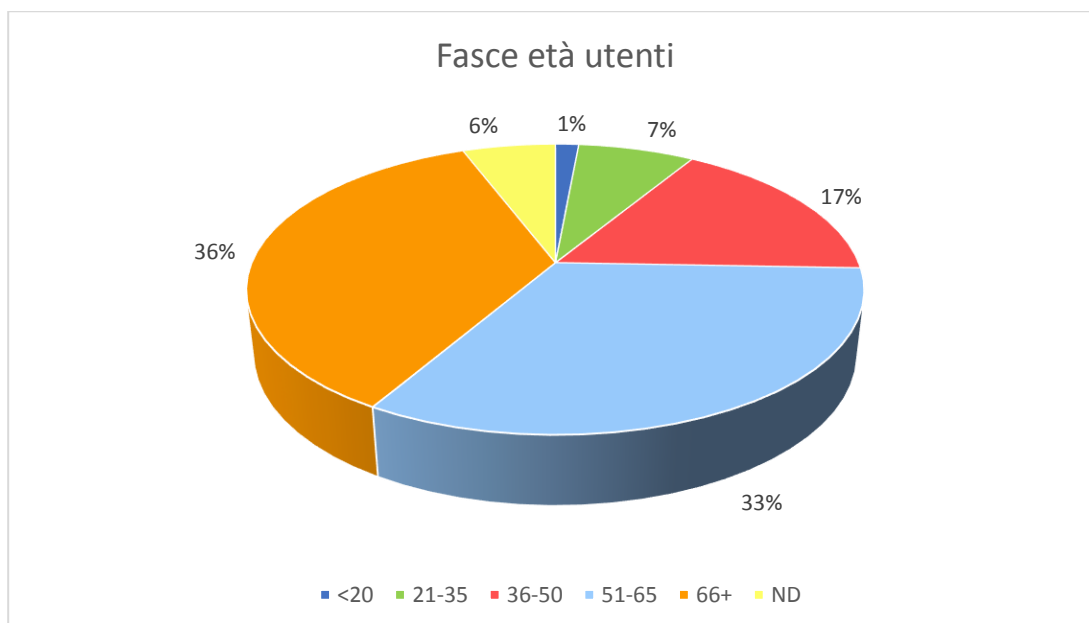
Dati calcolati sulla totalità dei questionari (344)

## Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 344

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

214 FEMMINE	62,2%
108 MASCHI	31,3%
22 ND	6,5%



## Struttura del questionario

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)	<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 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
Accessibilità alla struttura (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%

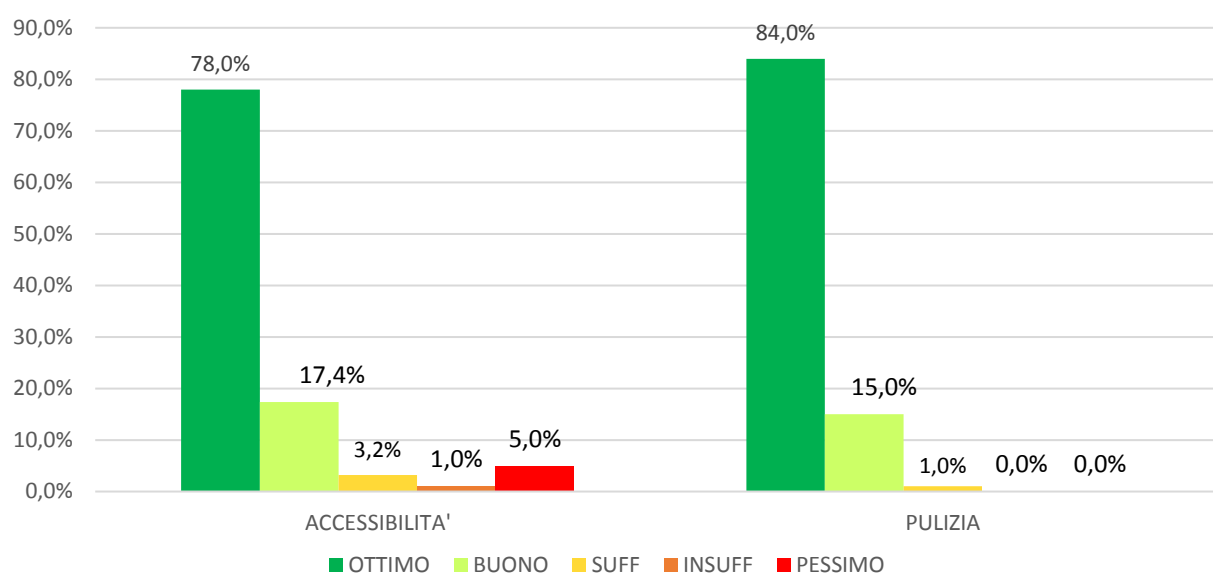
**NB: \*\*** Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

## Analisi categorie e quesiti comuni a tutti i questionari

### AMBIENTE






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

### STRUTTURA IN GENERALE



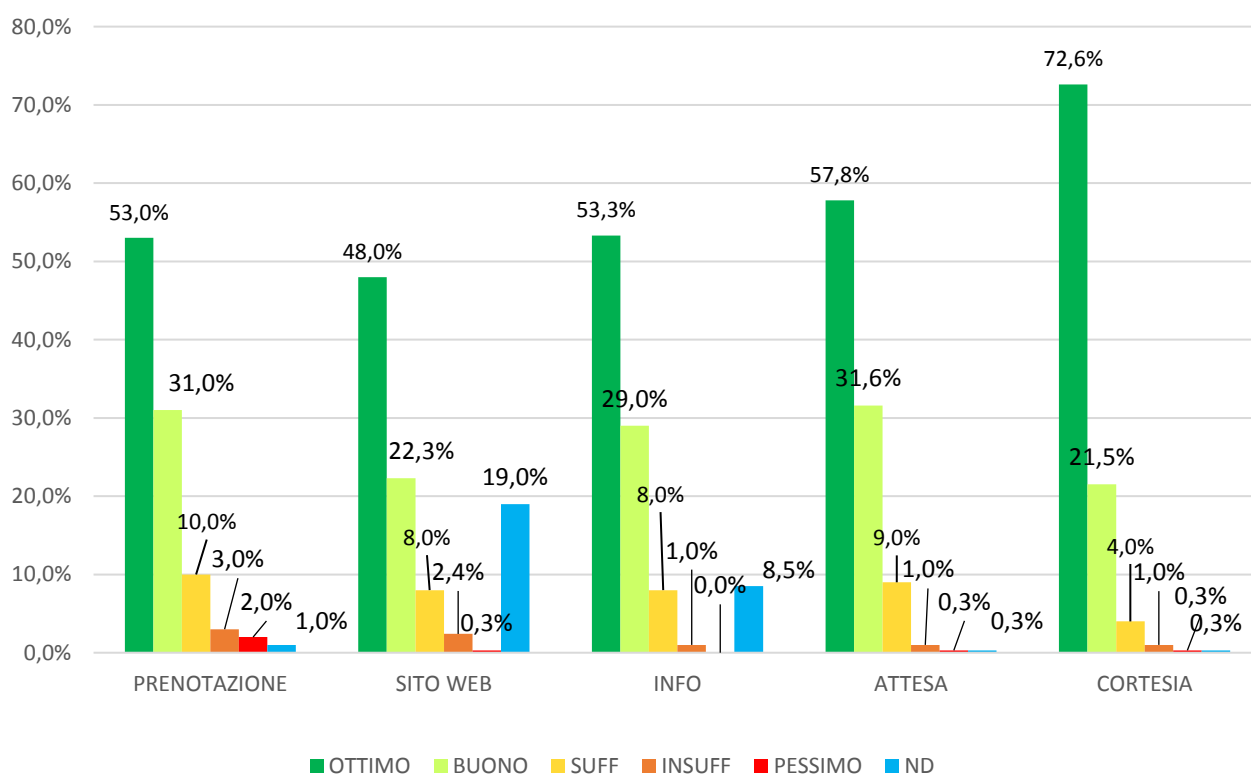
## CUP TELEFONICO- SITO WEB- SERVIZIO- ACCETTAZIONE

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

Domanda	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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



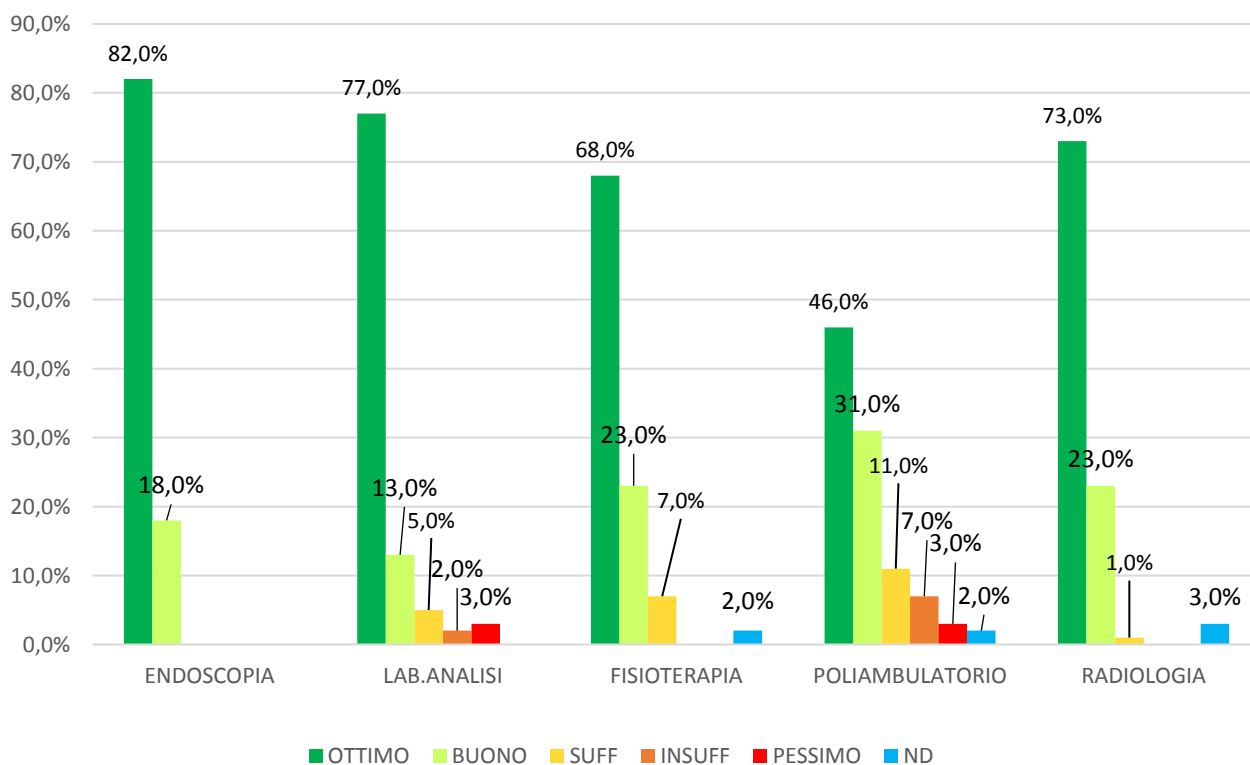
## Analisi quesiti suddivisi per singoli Servizi

### PUNTUALITÀ

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






SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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

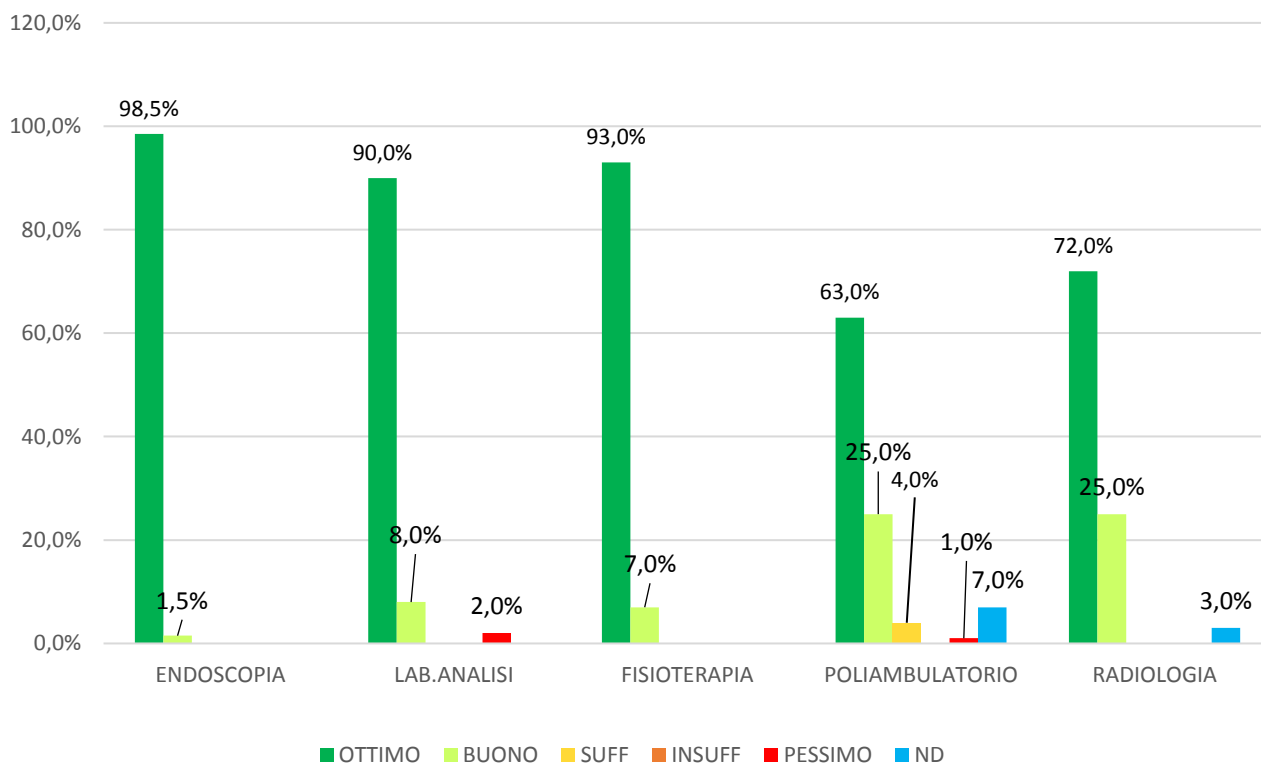


## CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE NON MEDICO

(Infermieri, OSS, TSRM, Fisioterapisti, altro)

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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



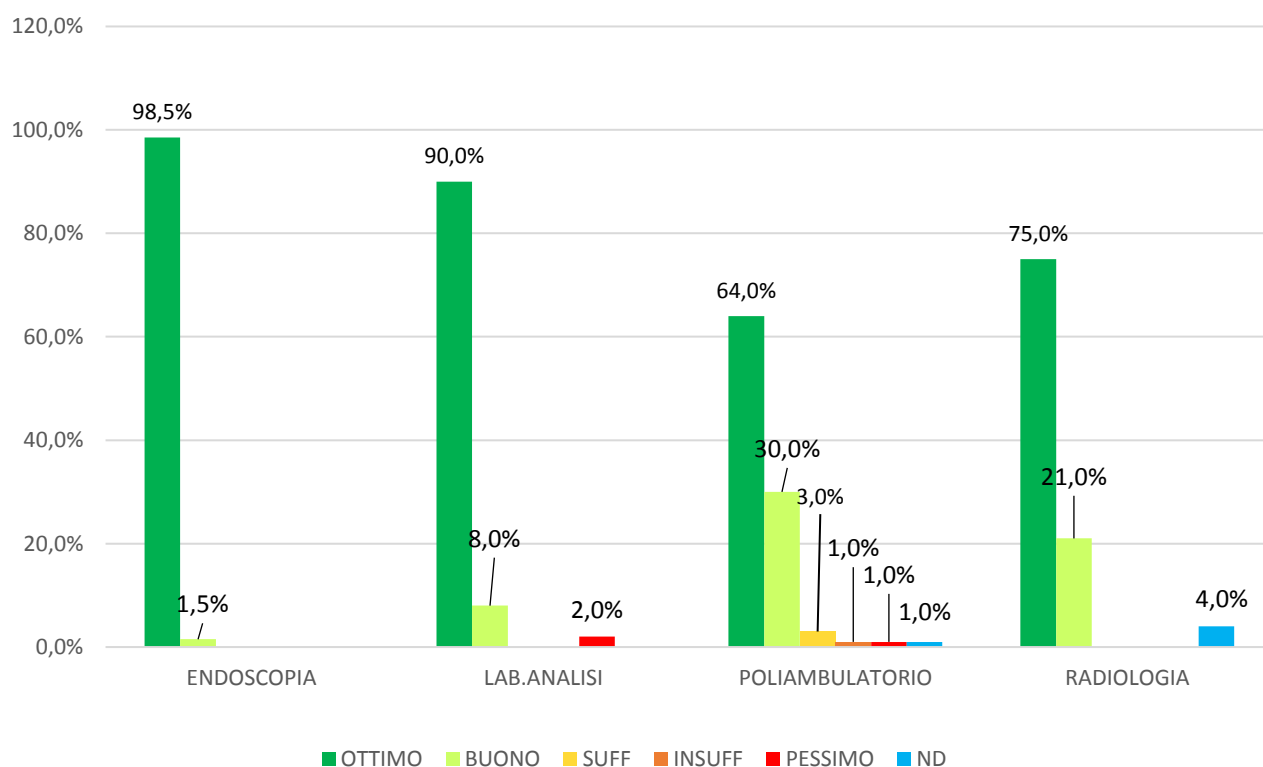


## CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE MEDICO






(non previsto per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale)

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

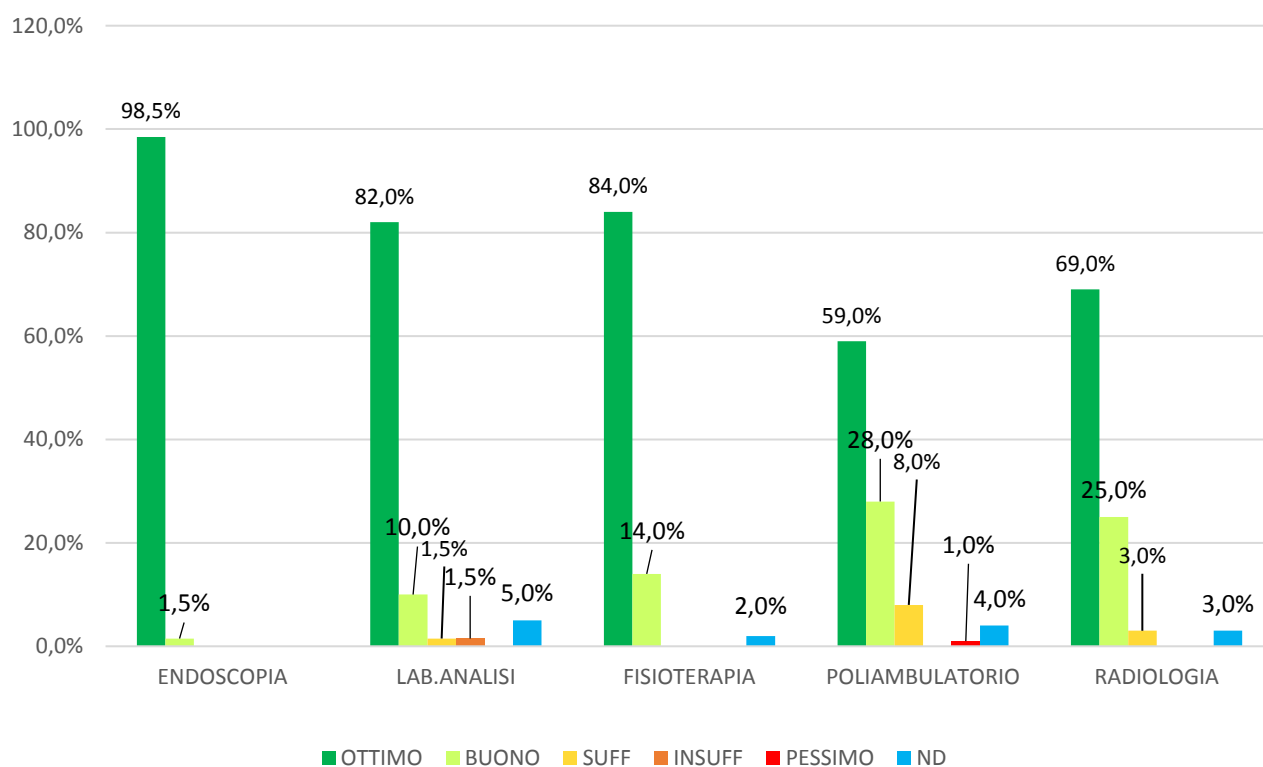
### Cortesia e disponibilità del personale MEDICO








## COMPETENZA DEL PERSONALE PERCEPITA

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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%

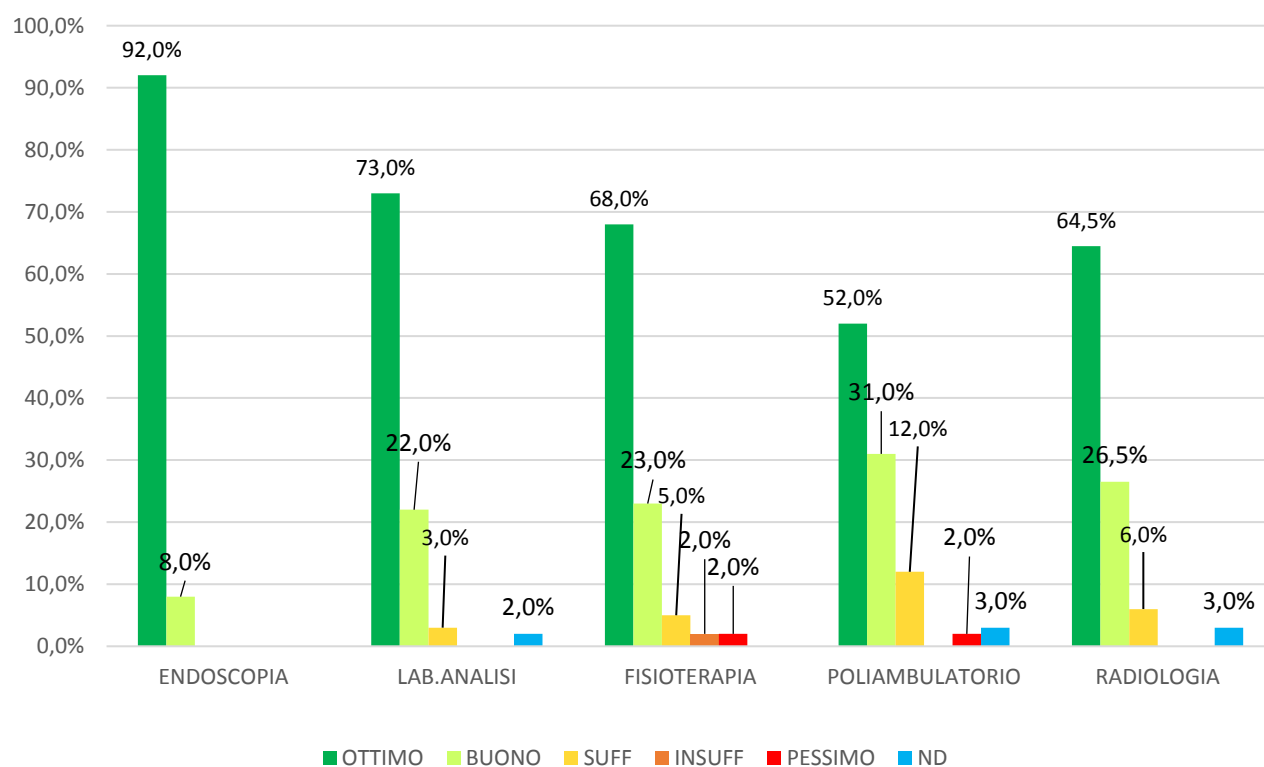
## COMPETENZA del personale



## CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE






SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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

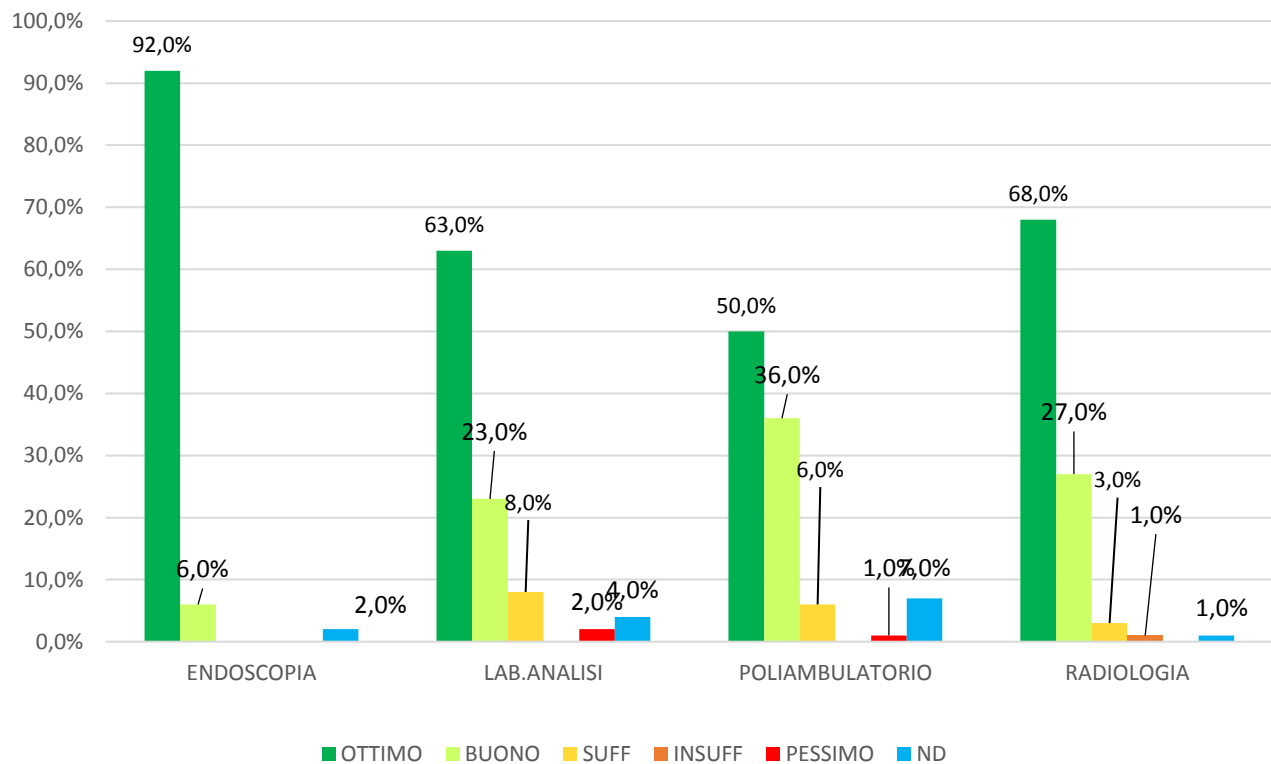


## TEMPO DI RILASCIO DEL REFERTO

(non previsto per fisioterapia ambulatoriale)






SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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

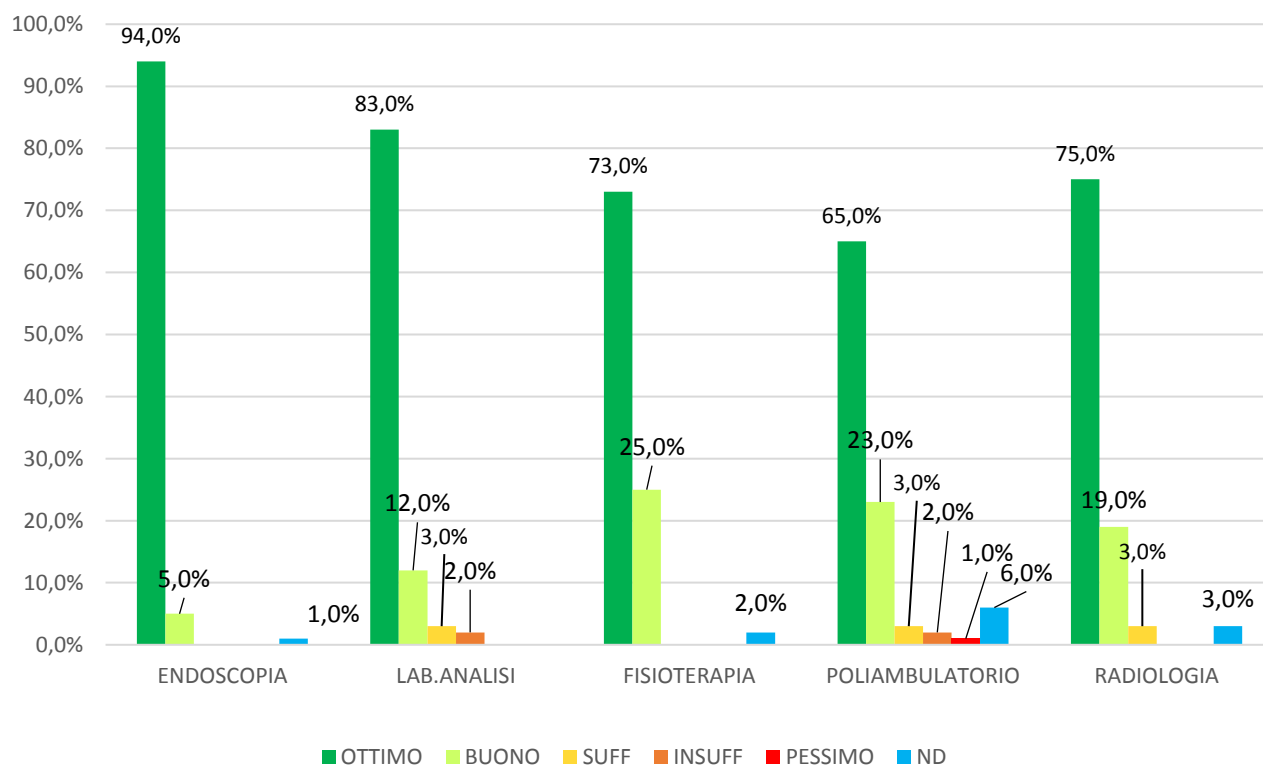


## PRIVACY

È stata garantita la sua riservatezza/privacy?

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	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%

