QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Casa di Cura “Città di Rovigo”

SERVIZI PIANO TERRA

2024

Cup - Accettazione

Endoscopia

Laboratorio Analisi

Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

Poliambulatori

Radiologia Diagnostica

PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: **gennaio-dicembre 2024**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: 304

Premesse:

- I **304** questionari raccolti nell'anno **2024** derivano sia da compilazioni spontanee degli utenti che da somministrazione programmata attraverso il personale dell'accettazione in giornate prestabilite.
- Il numero di questionari raccolti nel 2024 soddisfa pienamente i requisiti della procedura aziendale "Rilevazione della Customer Satisfaction Casa di Cura Città di Rovigo".
- Per ognuno dei servizi valutati esiste un questionario personalizzato che considera le differenti figure professionali coinvolte nel servizio stesso (es: fisioterapista, tsrm.. ecc);
- Tutti i questionari contengono quesiti comuni che riguardano la valutazione della struttura e la fase di prenotazione e accettazione delle prestazioni da parte del personale amministrativo.

La provenienza dei questionari è così suddivisa:

AREA	N. QUESTIONARI RACCOLTI
ENDOSCOPIA	50
LABORATORIO ANALISI	50
SERVIZIO FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	54
POLIAMBULATORI	90
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA	60
CUP/ACCETTAZIONE	304 *(equivale al totale)*

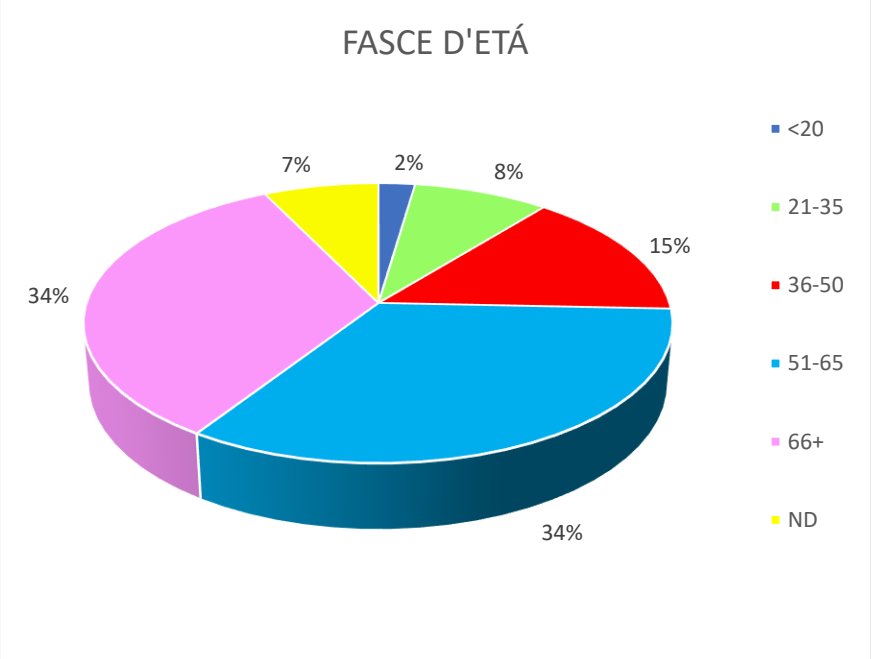
TOTALE	**304**

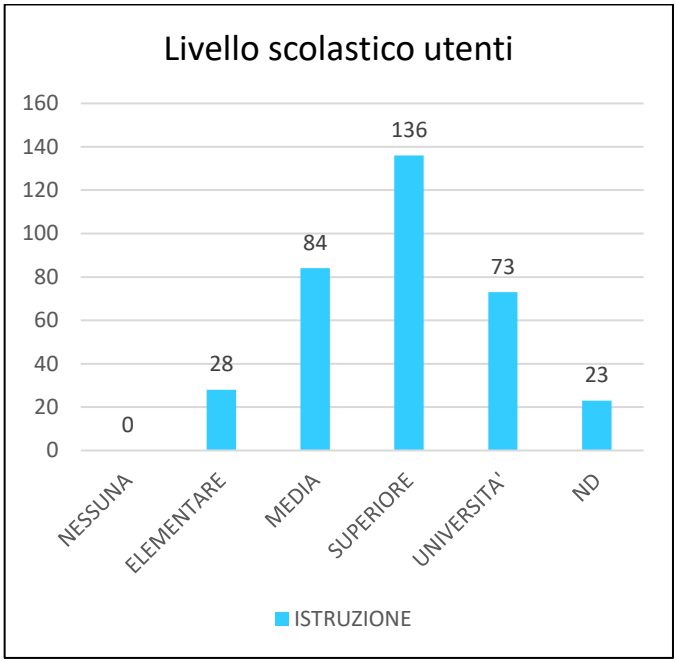
Profilazione socio-demografica su 304 questionari

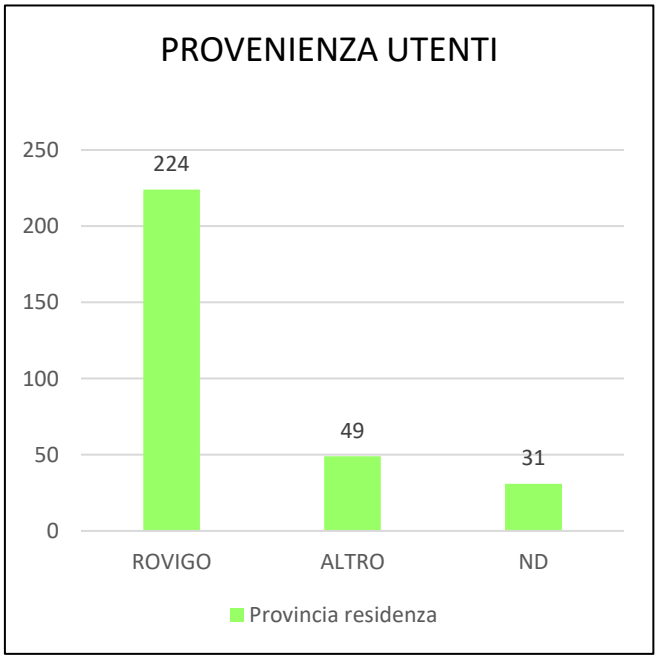
Dati calcolati sulla totalità dei questionari ricavati

Chi compila il questionario	
N. RISPONDENTI 304	
Utente	231
Familiare su indicazione dell'utente	25
Familiare	20
ND	28

176 FEMMINE		58%
98 MASCHI		32%
30 ND		10%







Struttura del questionario

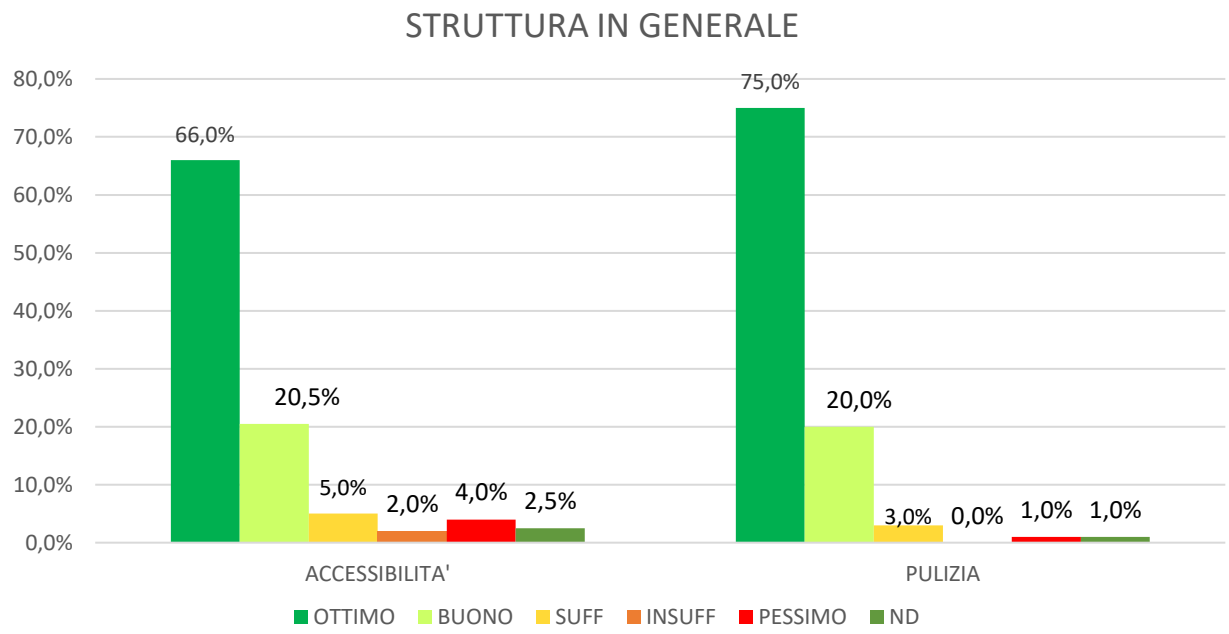
CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
	Chi compila il questionario	Utente Familiare su indicazione dell'utente Familiare
AMBIENTE	Accessibilità alla struttura (*Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica)*	• OTTIMO • BUONO • SUFFICIENTE • INSUFFICIENTE • PESSIMO
AMBIENTE	Pulizia ambienti	
ORGANIZZAZIONE	Accessibilità/Facilità di prenotazione telefonicamente o presso gli sportelli	
ORGANIZZAZIONE **	Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web	
COMUNICAZIONE**	Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare	
PUNTUALITÁ	Tempo di attesa per l'accettazione	
CORTESIA	Cortesia e disponibilità del personale amministrativo	
PUNTUALITÁ	Tempo di attesa per la prestazione/Rispetto orario appuntamento	
CORTESIA	Cortesia e disponibilità del personale NON medico	
CORTESIA**	Cortesia e disponibilità del personale MEDICO	
STAFF	Competenza del personale	
COMUNICAZIONE	Chiarezza delle informazioni ricevute	
ORGANIZZAZIONE**	Tempo di rilascio del referto	
PRIVACY	È stata garantita la sua riservatezza/privacy?	
SODDISFAZIONE GLOBALE	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

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)	66%	20%	5%	2%	3,5%	3,5%
Pulizia ambienti	75%	20%	3%	0%	1%	1%



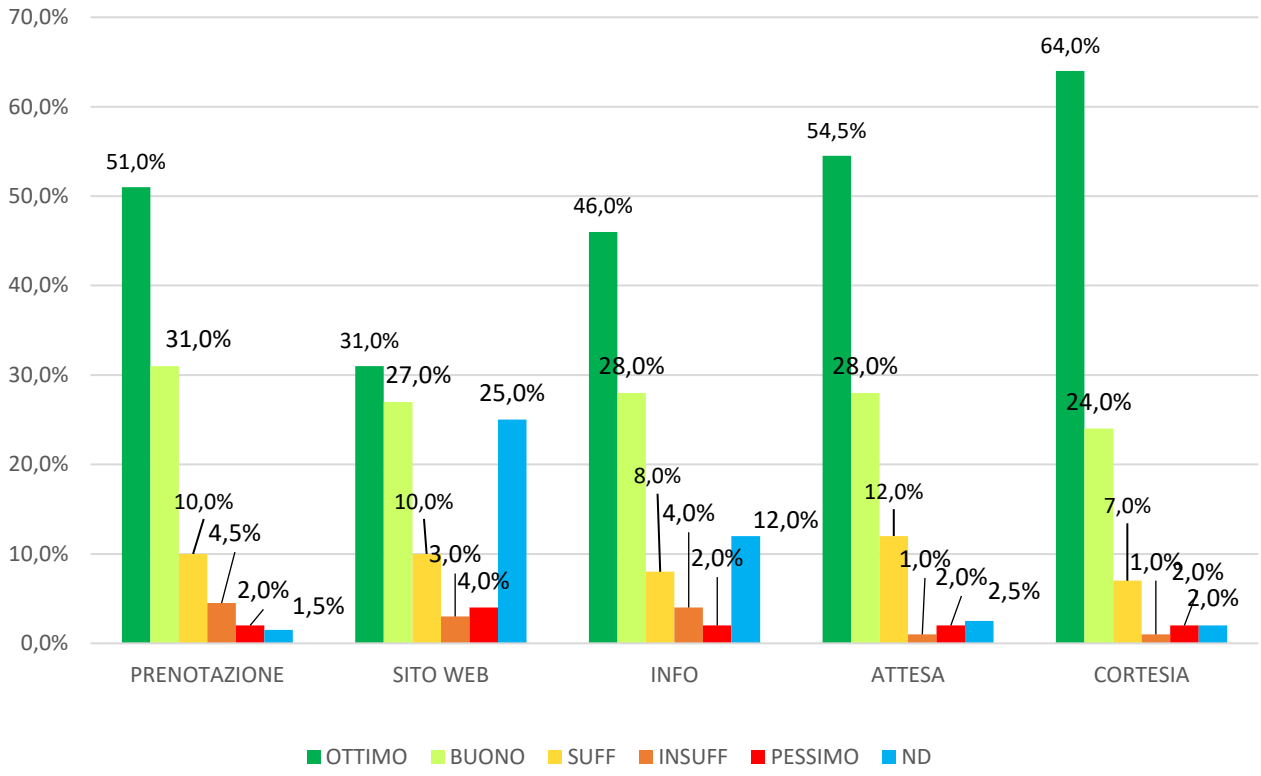
CUP TELEFONICO- SITO WEB- SERVIZIO- ACCETTAZIONE

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	51%	31%	10%	4,5%	2%	1,5%
**Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web	31%	27%	10%	3%	4%	25%
**Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare	46%	28%	8%	4%	2%	12%
Tempo di attesa per l'accettazione	54,5%	28%	12%	1%	2%	2,5%
Cortesia e disponibilità del personale amministrativo	64%	24%	7%	1%	2%	2%

NB: ** Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale: la % si calcola su 250 (304-54)

CUP/ACCETTAZIONE

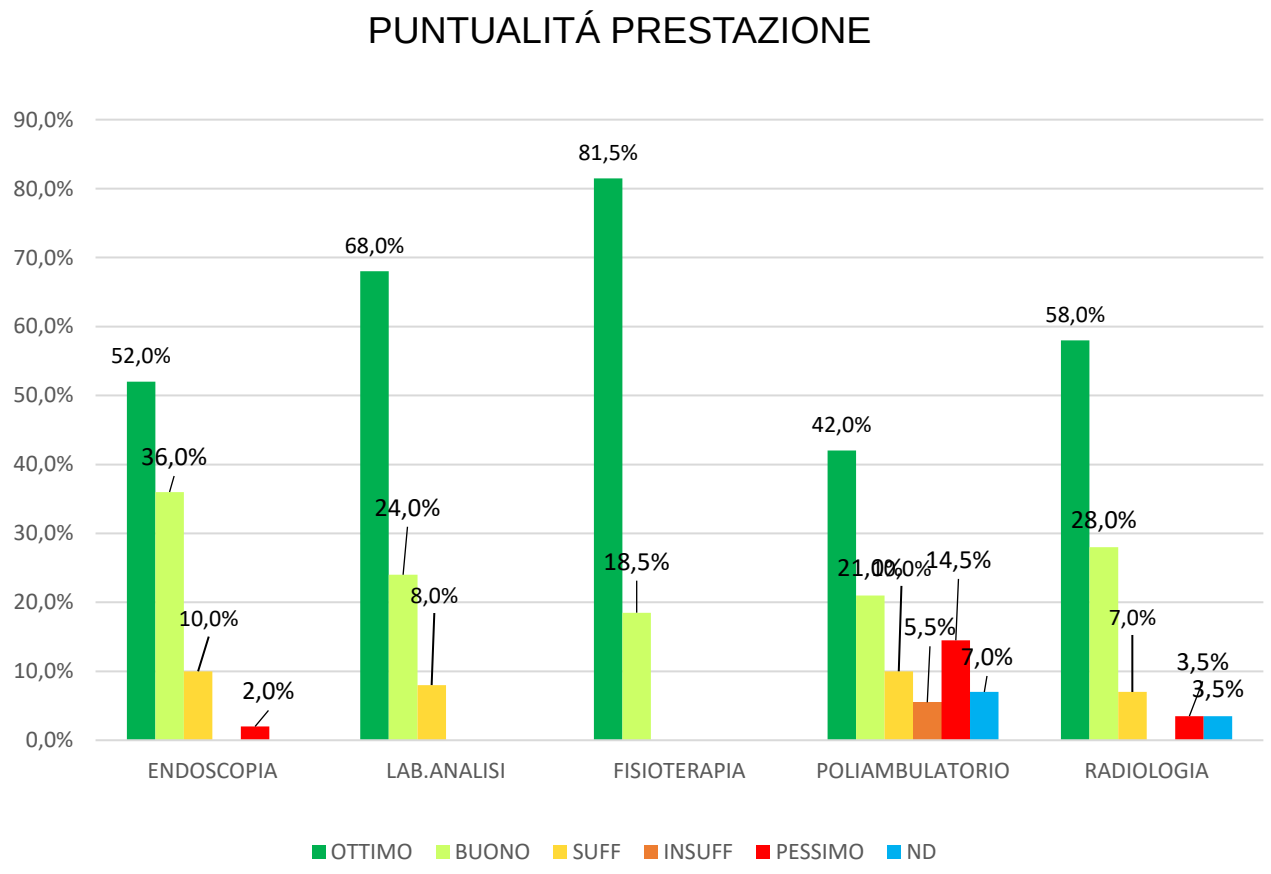


Analisi quesiti suddivisi per singoli Servizi

PUNTUALITÁ

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

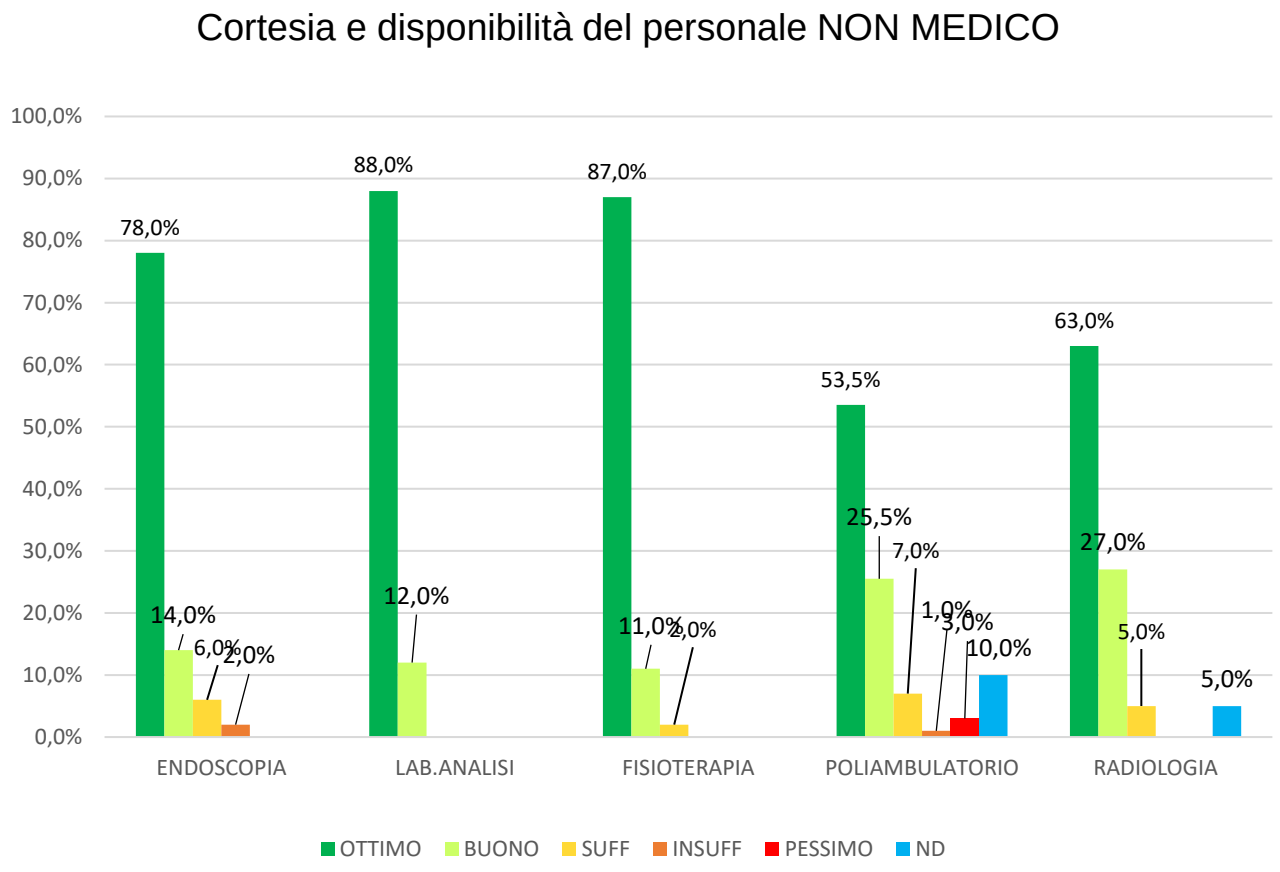
SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	52%	36%	10%	--	2%	--
LABORATORIO ANALISI	68%	24%	8%	--	--	--
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	81,5%	18,5%	--	--	--	--
POLIAMBULATORIO	42%	21%	10%	5,5%	14,5%	7%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	58%	28%	7%	--	3,5%	3,5%



CORTESIA E DISPONIBILITÁ DEL PERSONALE NON MEDICO

(Infermieri, OSS, TSRM, Fisioterapisti, altro)

SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	78%	14%	6%	2%	--	--
LABORATORIO ANALISI	88%	12%	--	--	--	--
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	87%	11%	2%	--	--	--
POLIAMBULATORIO	53,5%	25,5%	7%	1%	3%	10%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	63%	27%	5%	--	--	5%

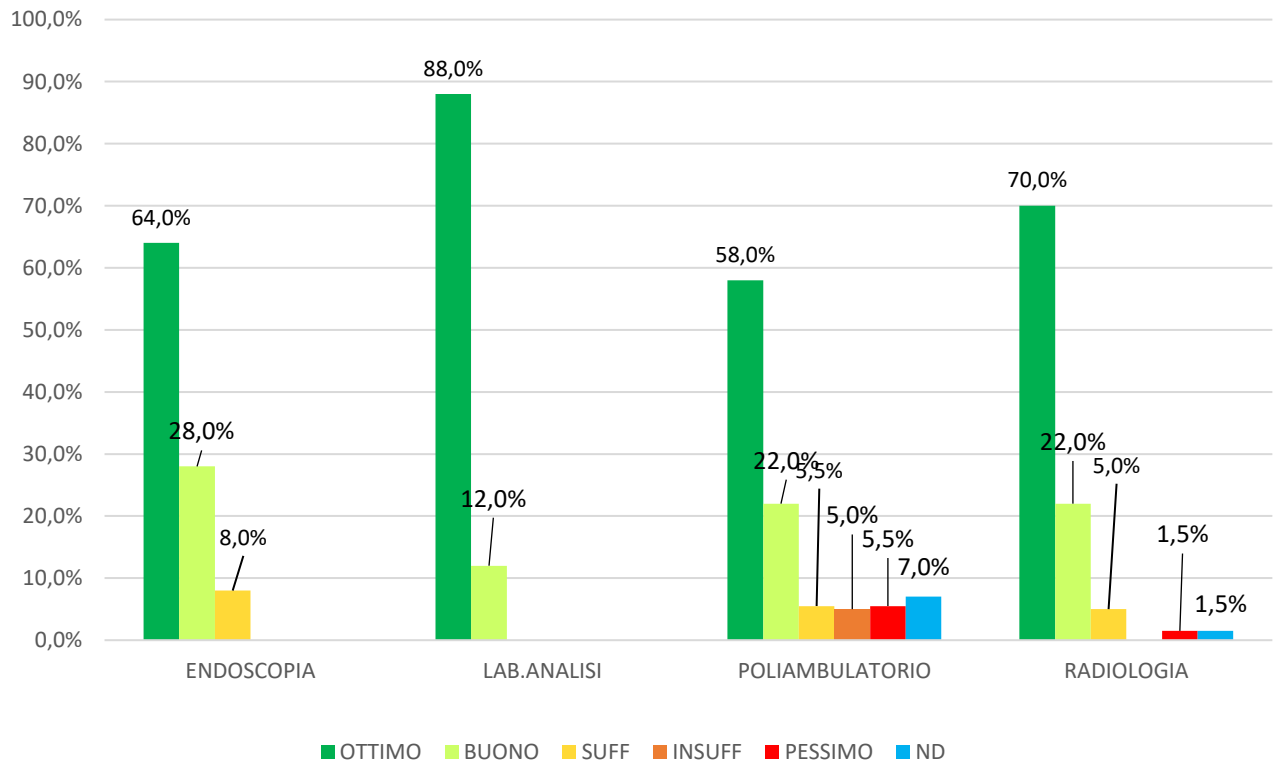


CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE MEDICO

(non previsto per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale)

SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	64%	28%	8%	--	--	--
LABORATORIO ANALISI	88%	12%	--	--	--	--
POLIAMBULATORIO	58%	22%	5,5%	2%	5,5%	7%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	70%	22%	5%	--	1,5%	1,5%

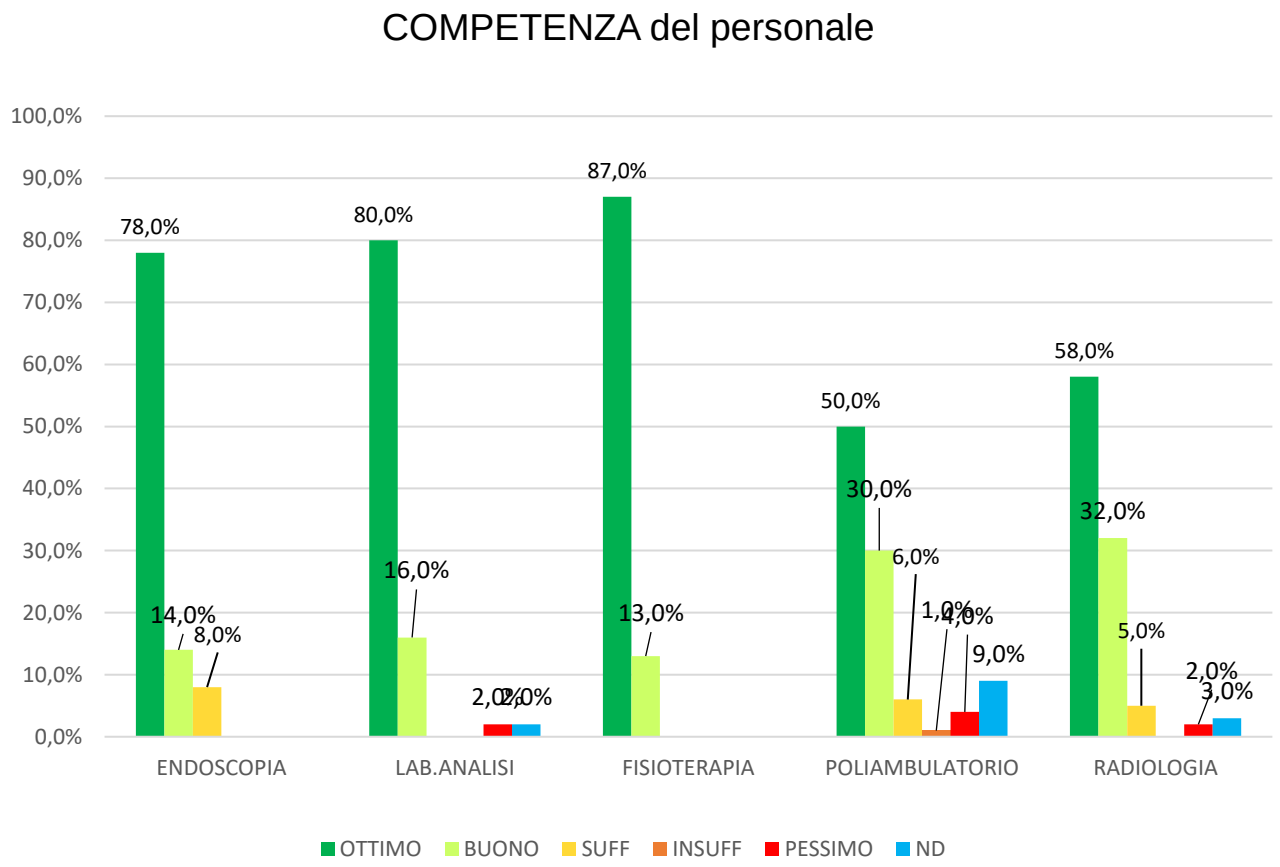
Cortesia e disponibilità del personale MEDICO



COMPETENZA DEL PERSONALE PERCEPITA

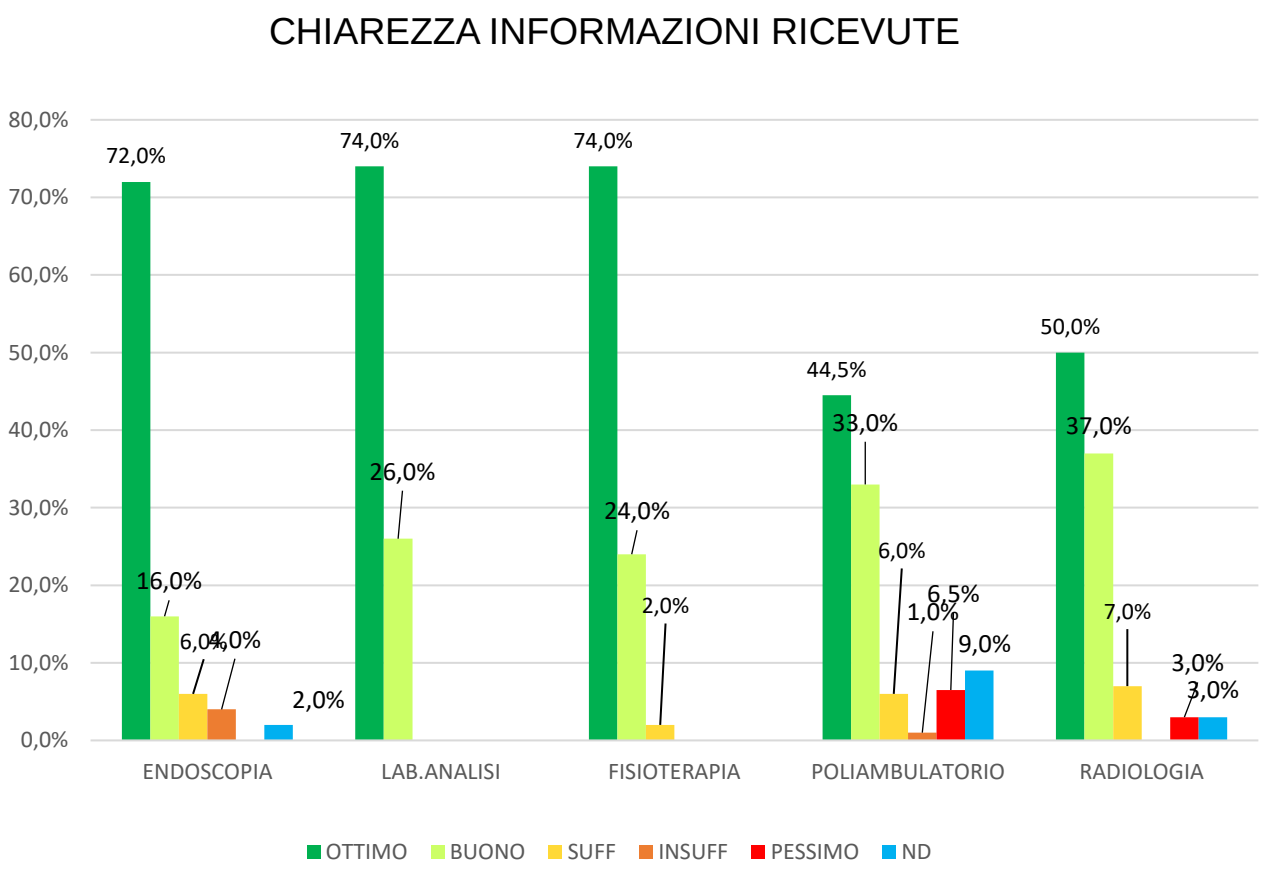
Per quanto riguarda la “competenza percepita” dai pazienti, non si distingue tra il personale medico e non medico

SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	78%	14%	8%	--	--	--
LABORATORIO ANALISI	80%	16%	--	--	2%	2%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	87%	13%	--	--	--	--
POLIAMBULATORIO	50%	30%	6%	1%	4%	9%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	58%	32%	5%	--	2%	3%



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

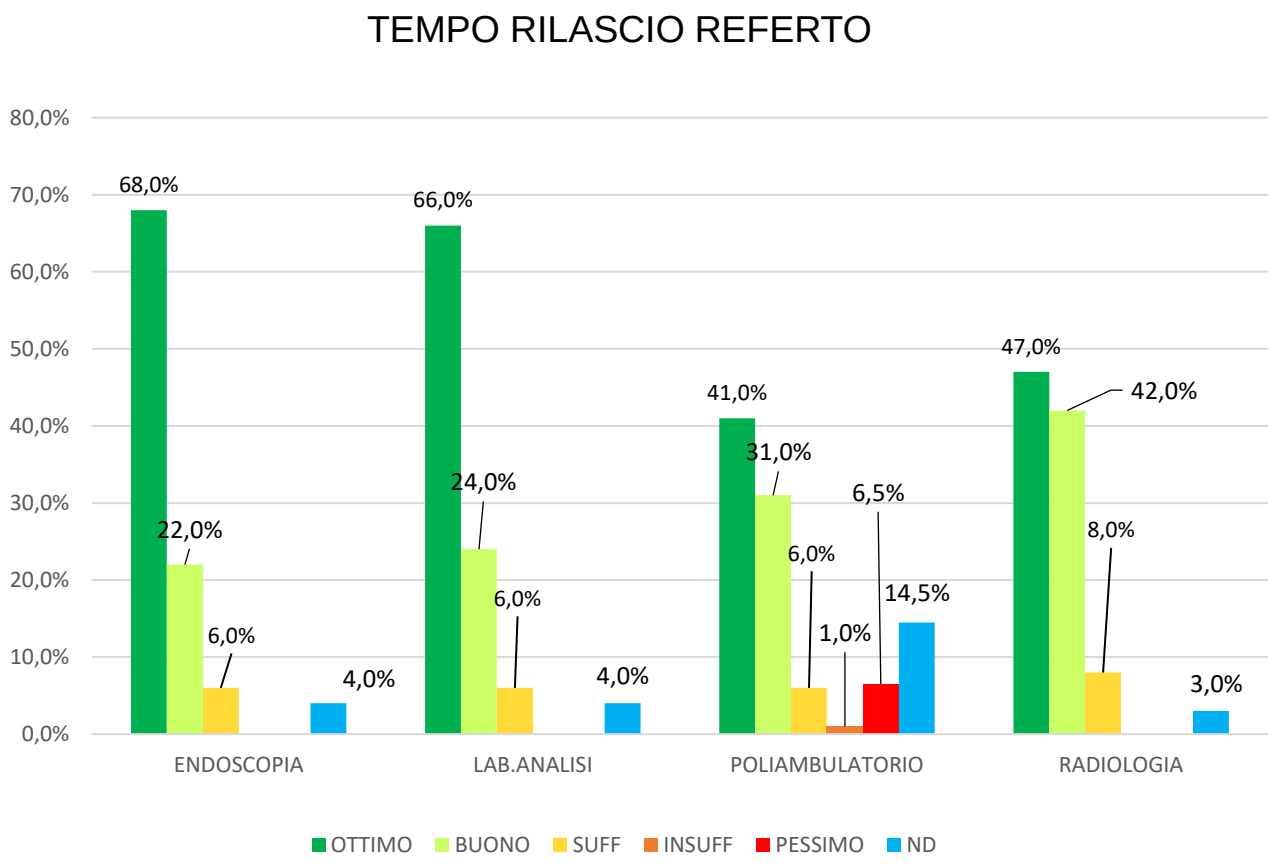
SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	72%	16%	6%	4%	--	2%
LABORATORIO ANALISI	74%	26%	--	--	--	--
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	74%	24%	2%	--	--	--
POLIAMBULATORIO	44,5%	33%	6%	1%	6,5%	9%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	50%	37%	7%	--	3%	3%



TEMPO DI RILASCIO DEL REFERTO

(non previsto per fisioterapia ambulatoriale)

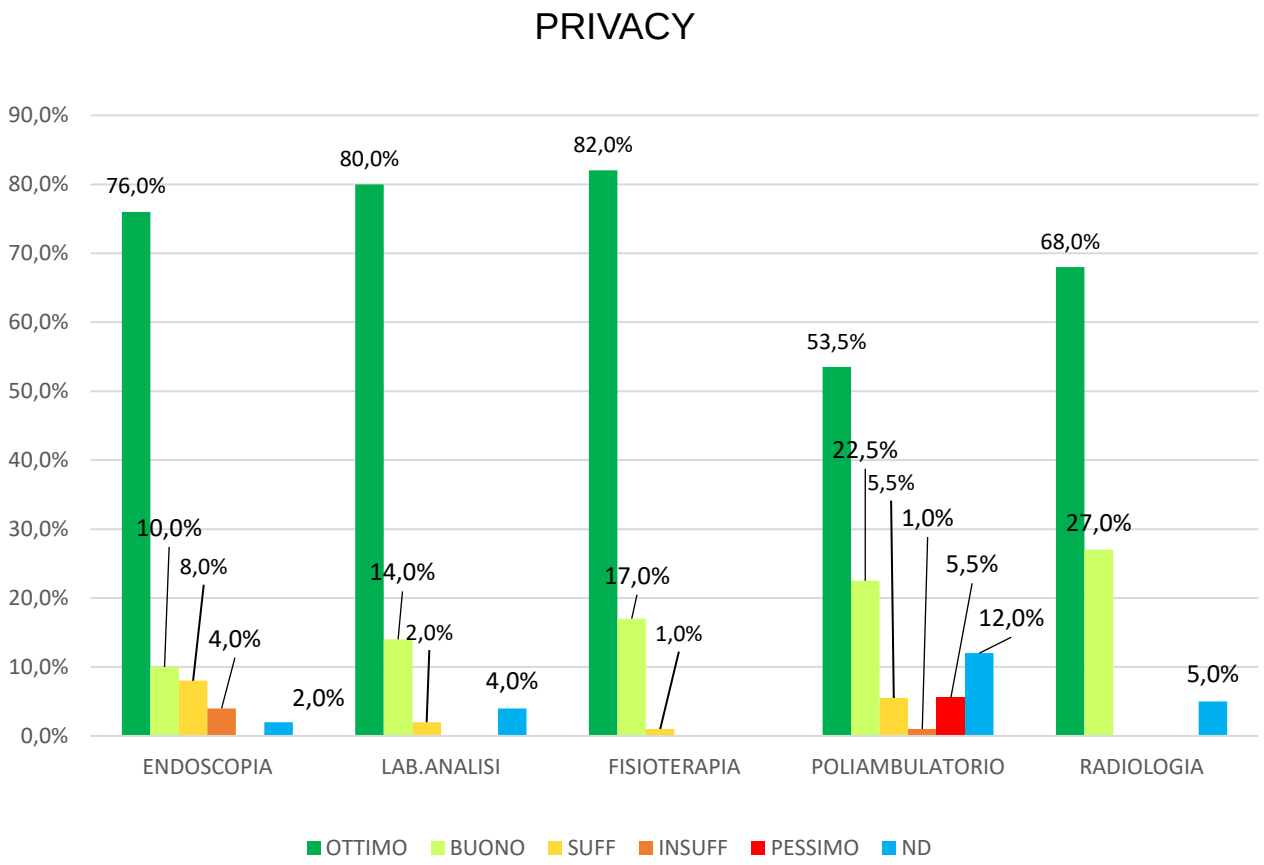
SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	68%	22%	6%	--	--	4%
LABORATORIO ANALISI	66%	24%	6%	--	--	4%
POLIAMBULATORIO	41%	31%	6%	1%	6,5%	14,5%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	47%	42%	8%	--	--	3%



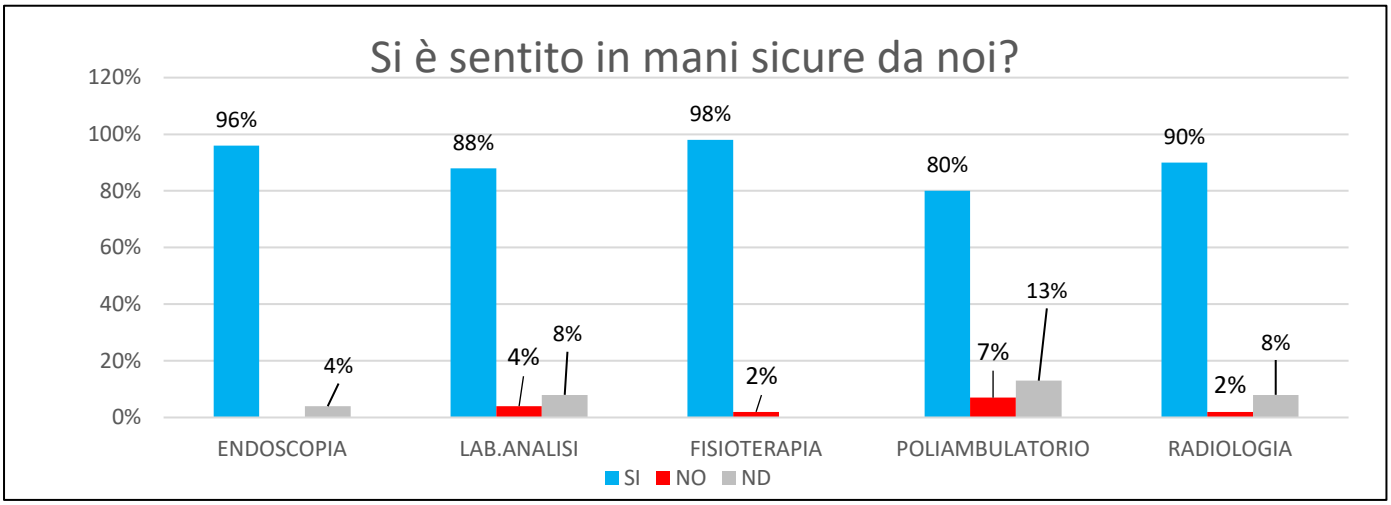
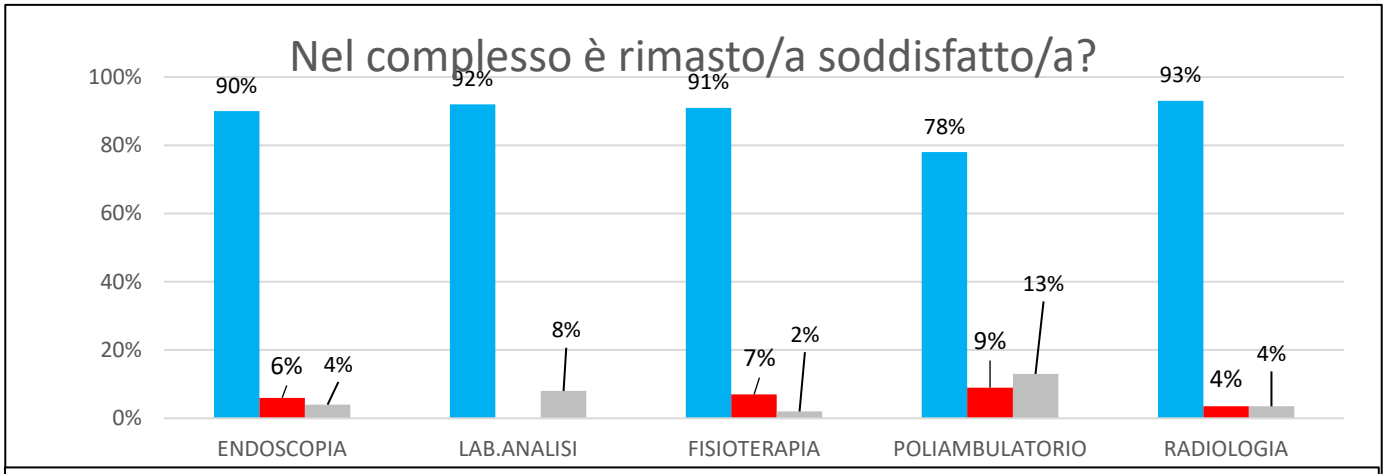
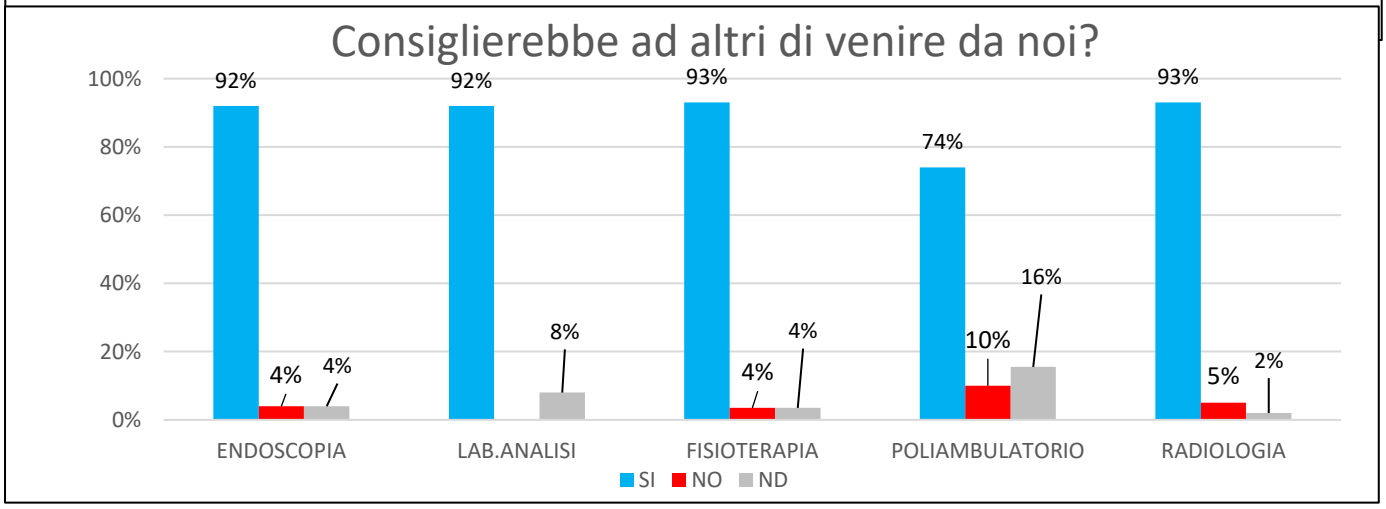
PRIVACY

È stata garantita la sua riservatezza/privacy?

SERVIZIO	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	PESSIMO	ND
ENDOSCOPIA	76%	10%	8%	4%	--	2%
LABORATORIO ANALISI	80%	14%	2%	--	--	4%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	82%	17%	1%	--	--	--
POLIAMBULATORIO	53,5%	22,5%	5,5%	1%	5,5%	12%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	68%	27%	--	--	--	5%



Valutazione del Servizio in generale

Valori percentuali su un totale di **304 questionari**

DOMANDA	SI	NO	ND
Si è sentito in “mani sicure” da noi?	89%	3%	8%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	87,5%	5,5%	7%
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	87%	5%	8%