

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Casa di Cura “Città di Rovigo”

SERVIZI PIANO TERRA

2025

Cup - Accettazione

Endoscopia

Laboratorio Analisi

Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

Poliambulatori

Radiologia Diagnostica

PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: gennaio-dicembre 2025

N. QUESTIONARI RACCOLTI: 247

Premesse:

- Nel 2025 il n. dei questionari raccolti è diminuito rispetto al 2024 passando da 307 a 247
- I **247** questionari raccolti è il risultato di compilazioni spontanee degli utenti e di somministrazioni programmata attraverso il personale dell'accettazione in giornate prestabilite.
- Per ciascun servizio il numero di questionari soddisfa i requisiti della procedura aziendale "Rilevazione della Customer Satisfaction Casa di Cura Città di Rovigo" ad **eccezione del servizio LABORATORIO ANALISI per il quale è stato raggiunto il numero di 35/50 questionari raccolti**
- Per ognuno dei servizi valutati esiste un questionario personalizzato che considera le differenti figure professionali coinvolte nel servizio stesso (es: fisioterapista, tsrm.. ecc);
- 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:

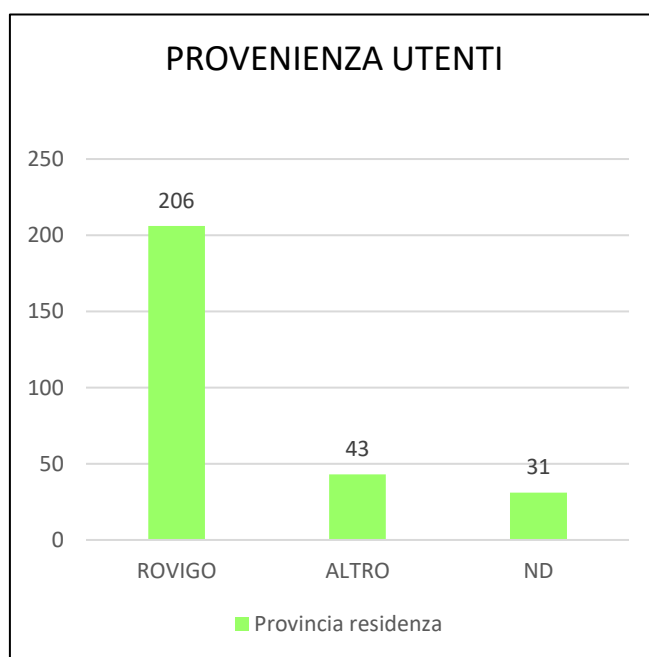
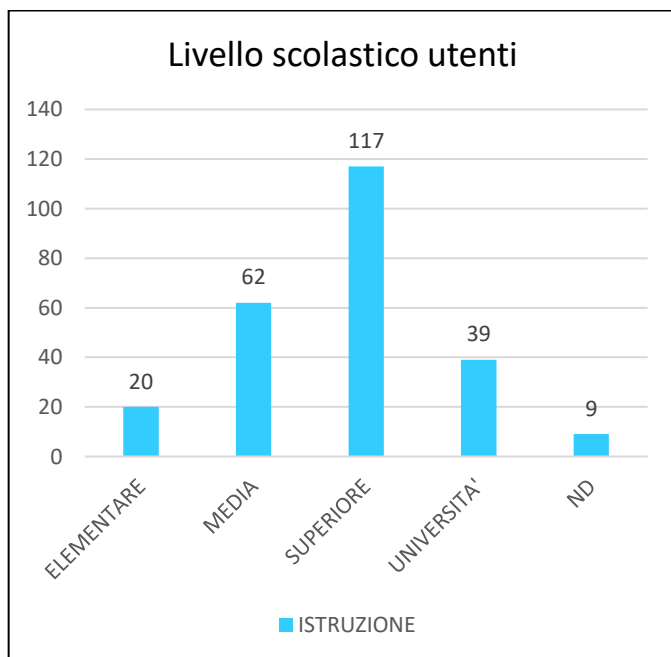
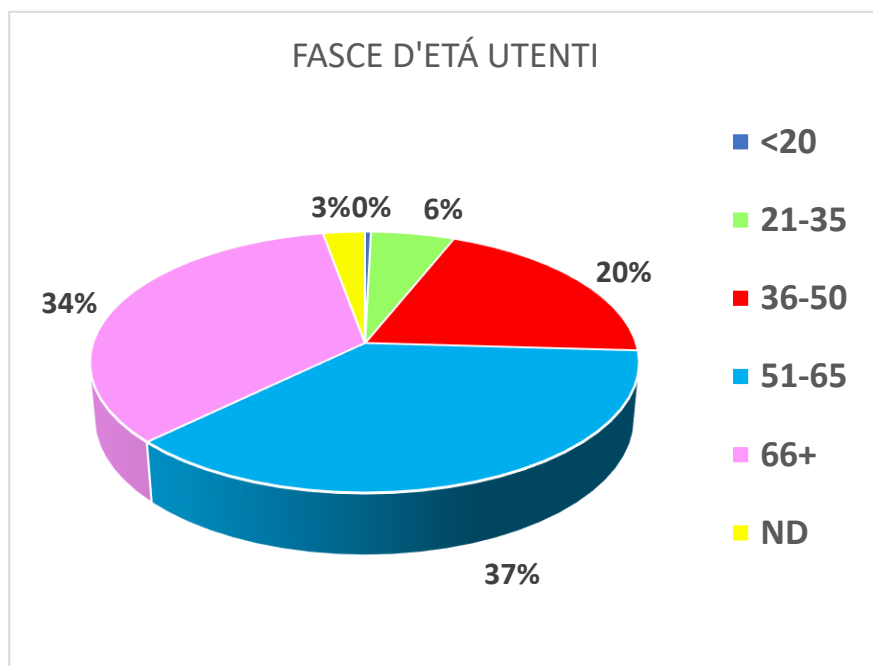
AREA	N. QUESTIONARI RACCOLTI
ENDOSCOPIA	50/50
LABORATORIO ANALISI	35/50
SERVIZIO FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	50/50
POLIAMBULATORI	60/50
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA	52/50
CUP/ACCETTAZIONE	247/250
TOTALE	247

Profilazione socio-demografica su 247 questionari

Dati calcolati sulla totalità dei questionari ricavati

Chi compila il questionario	
UTENTE	80%
FAMILIARE SU INDICAZIONE DELL'UTENTE	6%
FAMILIARE	9%
ND	5%

164 FEMMINE		66%
76 MASCHI		31%
7 ND		3%



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	
PUNTUALITÀ	Tempo di attesa per l'accettazione	
CORTESIA	Cortesie e disponibilità del personale amministrativo	
PUNTUALITÀ	Tempo di attesa per la prestazione/Rispetto orario appuntamento	
CORTESIA	Cortesie e disponibilità del personale NON medico	
CORTESIA**	Cortesie 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?	

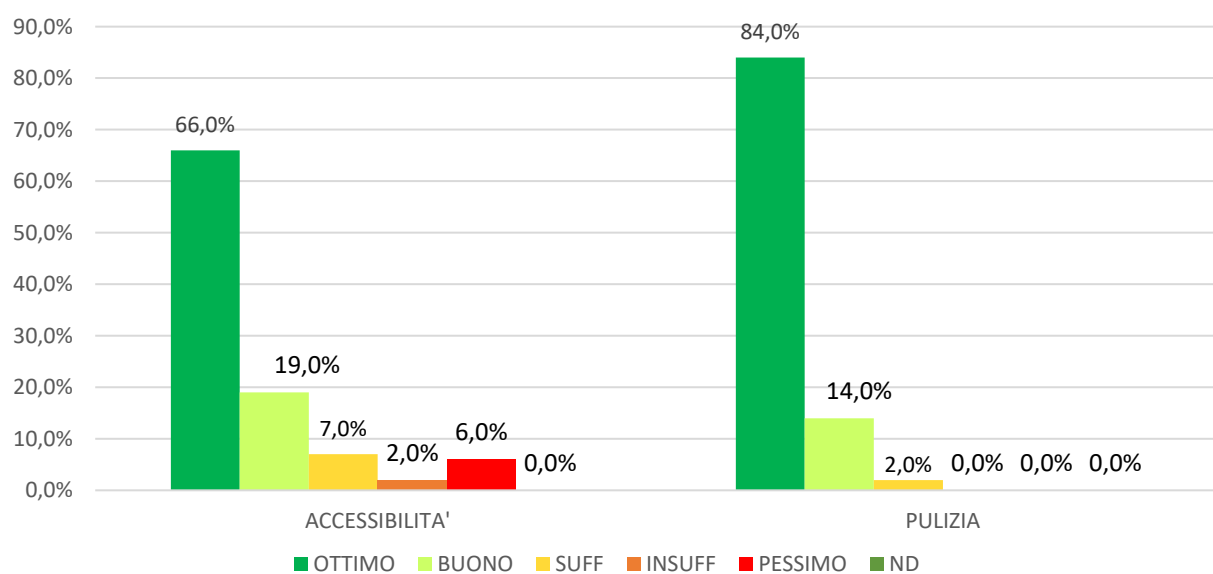
** Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale

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%	19%	7%	2%	6%	0%
Pulizia ambienti	84%	14%	2%	0%	0%	0%

STRUTTURA IN GENERALE



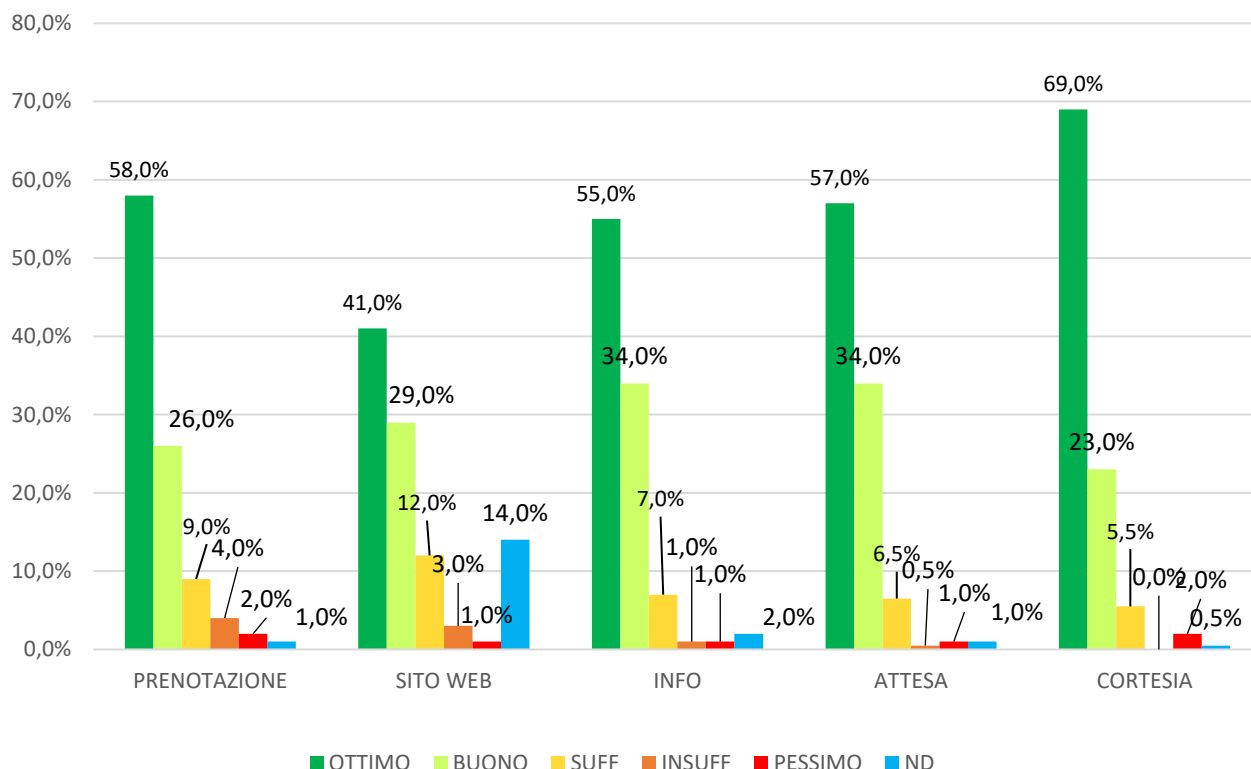
CUP TELEFONICO- SITO WEB- SERVIZIO- ACCETTAZIONE

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 telefonticamente o presso gli sportelli	58%	26%	9%	4%	2%	1%
** Accessibilità/Facilità di prenotazione tramite sito web	41%	29%	12%	3%	1%	14%
** Informazioni ricevute riguardo la preparazione all'esame cui si deve sottoporre/o eventuale documentazione da portare	55%	34%	7%	1%	1%	2%
Tempo di attesa per l'accettazione	57%	34%	6,5%	0,5%	1%	1%
Cortesìa e disponibilità del personale amministrativo	69%	23%	5,5%	0%	2%	0,5%

NB: ** Quesiti non previsti per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale: la % si calcola su 197 (247-50)

CUP/ACCETTAZIONE



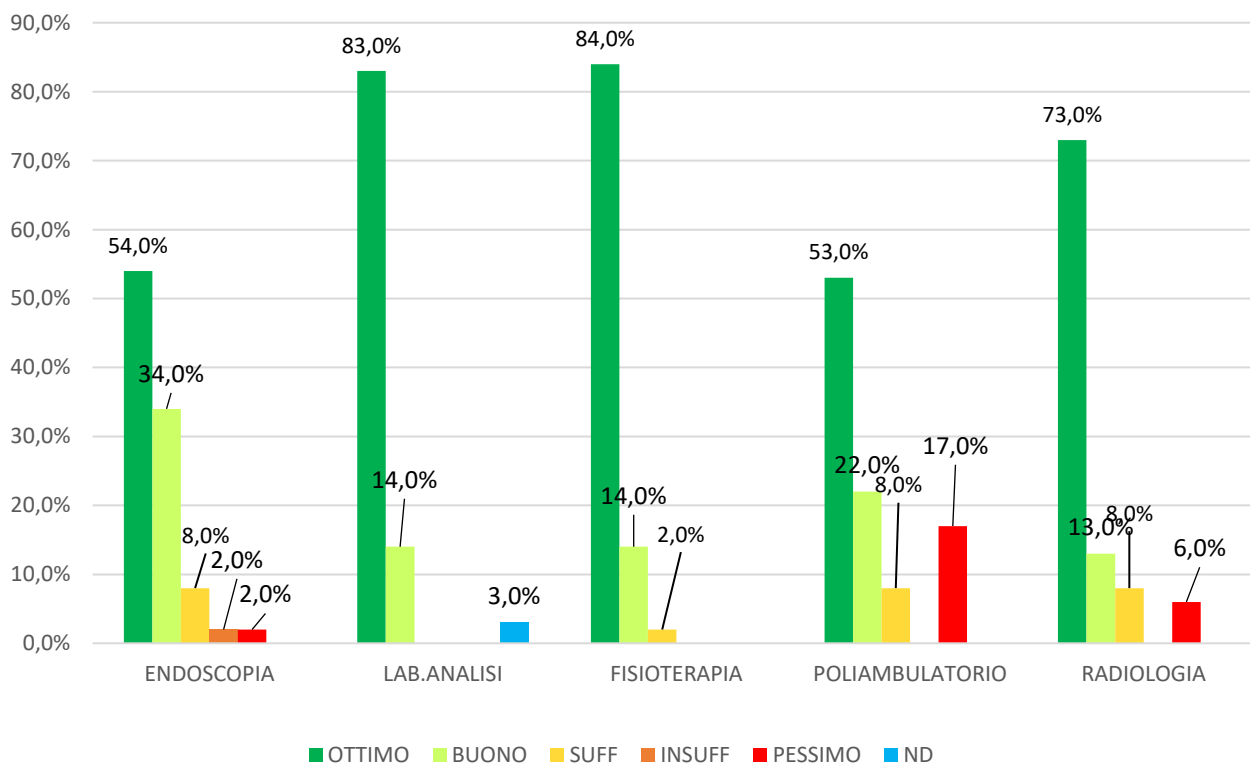
Analisi quesiti suddivisi per singoli Servizi

PUNTUALITÀ

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

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	54%	34%	8%	2%	2%	-
LABORATORIO ANALISI	83%	14%	-	-	-	3%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	84%	14%	2%	-	-	-
POLIAMBULATORIO	53%	22%	8%	-	17%	-
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	73%	13%	8%	-	6%	-

PUNTUALITÀ PRESTAZIONE

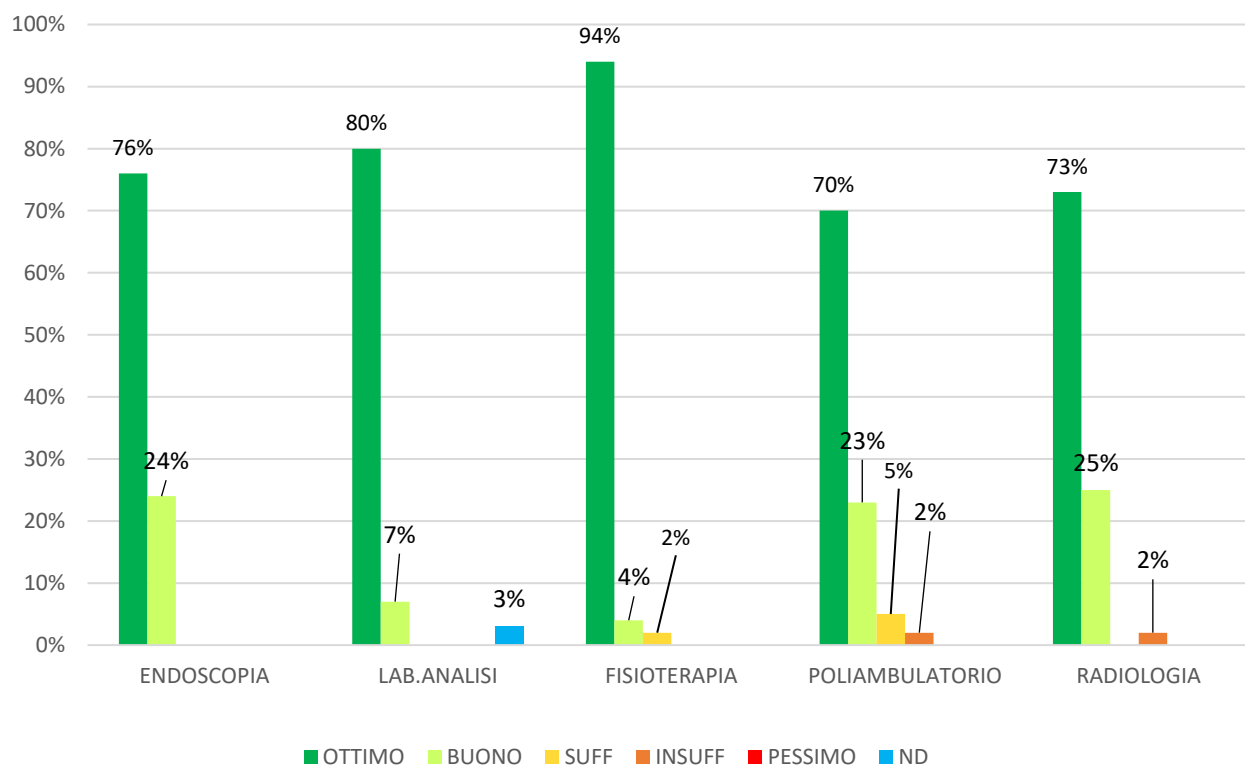


CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE NON MEDICO

(Infermieri, OSS, TSRM, Fisioterapisti, altro)

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	76%	24%	-	-	-	-
LABORATORIO ANALISI	80%	7%	-	-	-	3%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	94%	4%	2%	-	-	-
POLIAMBULATORIO	70%	23%	5%	2%	-	-
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	73%	25%	-	2%	-	-

Cortesia e disponibilità del personale NON MEDICO

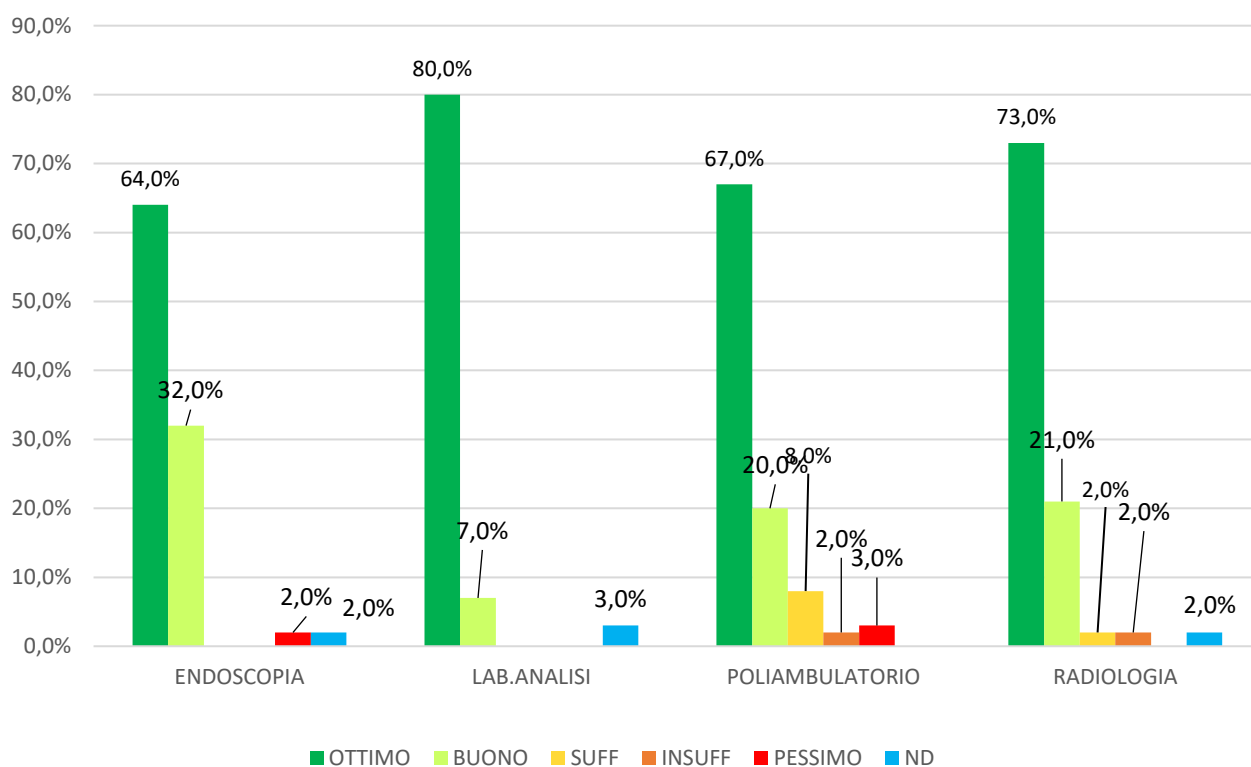


CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE MEDICO

(non previsto per il Servizio di Fisioterapia Ambulatoriale)

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	64%	32%	-	-	2%	2%
LABORATORIO ANALISI	80%	7%	-	-	-	3%
POLIAMBULATORIO	67%	20%	8%	2%	3%	-
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	73%	21%	2%	2%	-	2%

Cortesìa e disponibilità del personale MEDICO

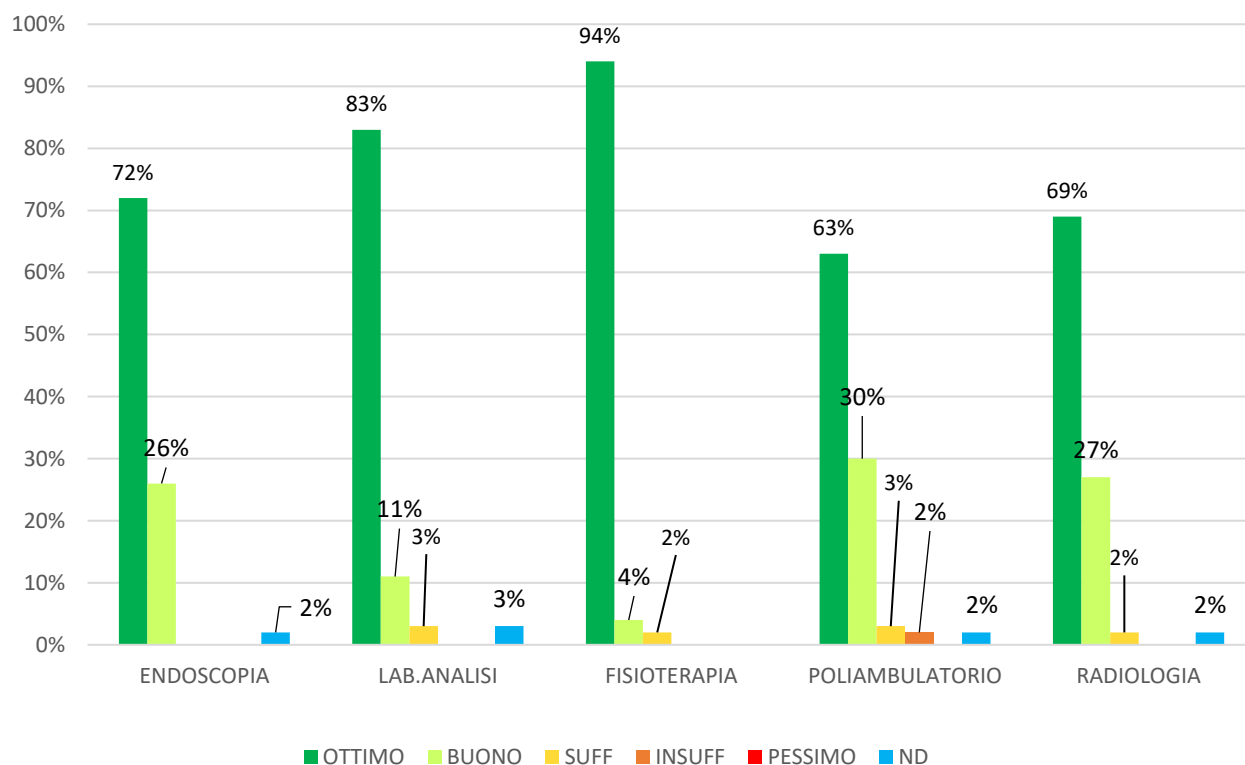


COMPETENZA DEL PERSONALE PERCEPITA

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	72%	26%	-	-	-	2%
LABORATORIO ANALISI	83%	11%	3%	-	-	3%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	94%	4%	2%	-	-	-
POLIAMBULATORIO	63%	30%	3%	2%	-	2%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	69%	27%	2%	-	-	2%

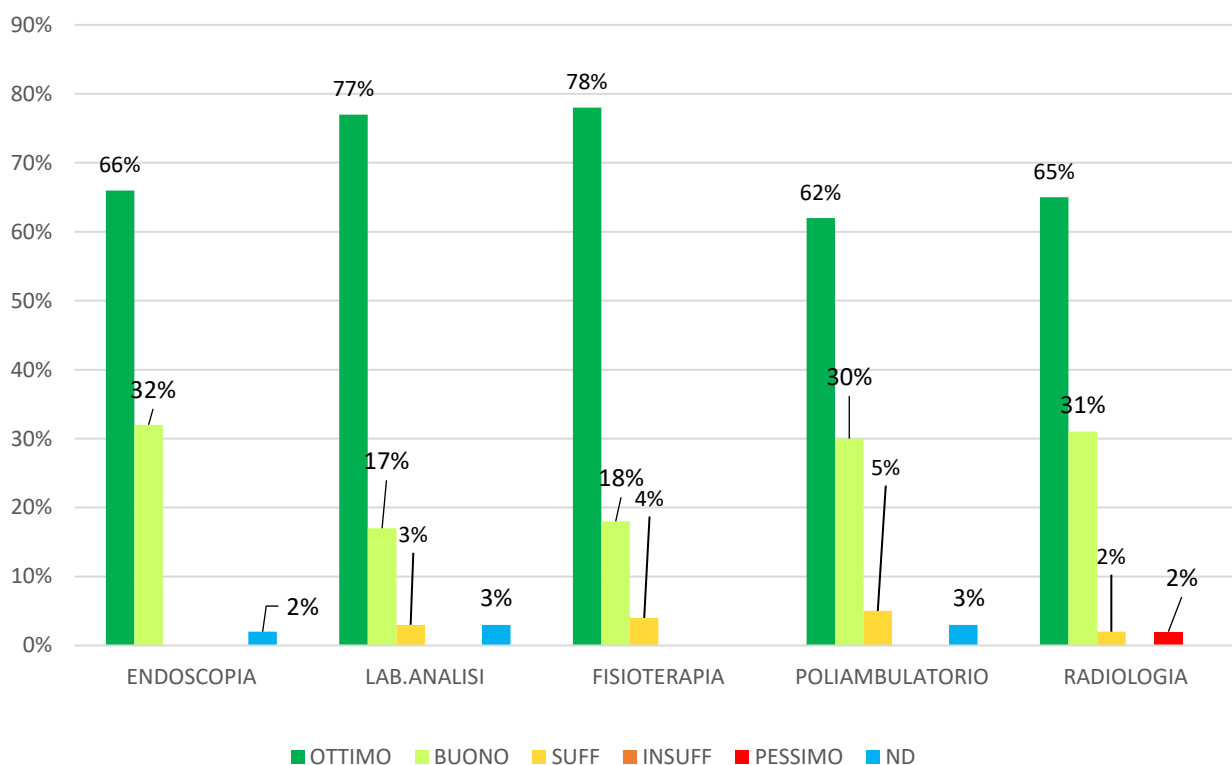
COMPETENZA del personale



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	66%	32%	-	-	-	2%
LABORATORIO ANALISI	77%	17%	3%	-	-	3%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	78%	18%	4%	-	-	-
POLIAMBULATORIO	62%	30%	5%	-	-	3%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	65%	31%	2%	-	2%	-

CHIAREZZA INFORMAZIONI RICEVUTE

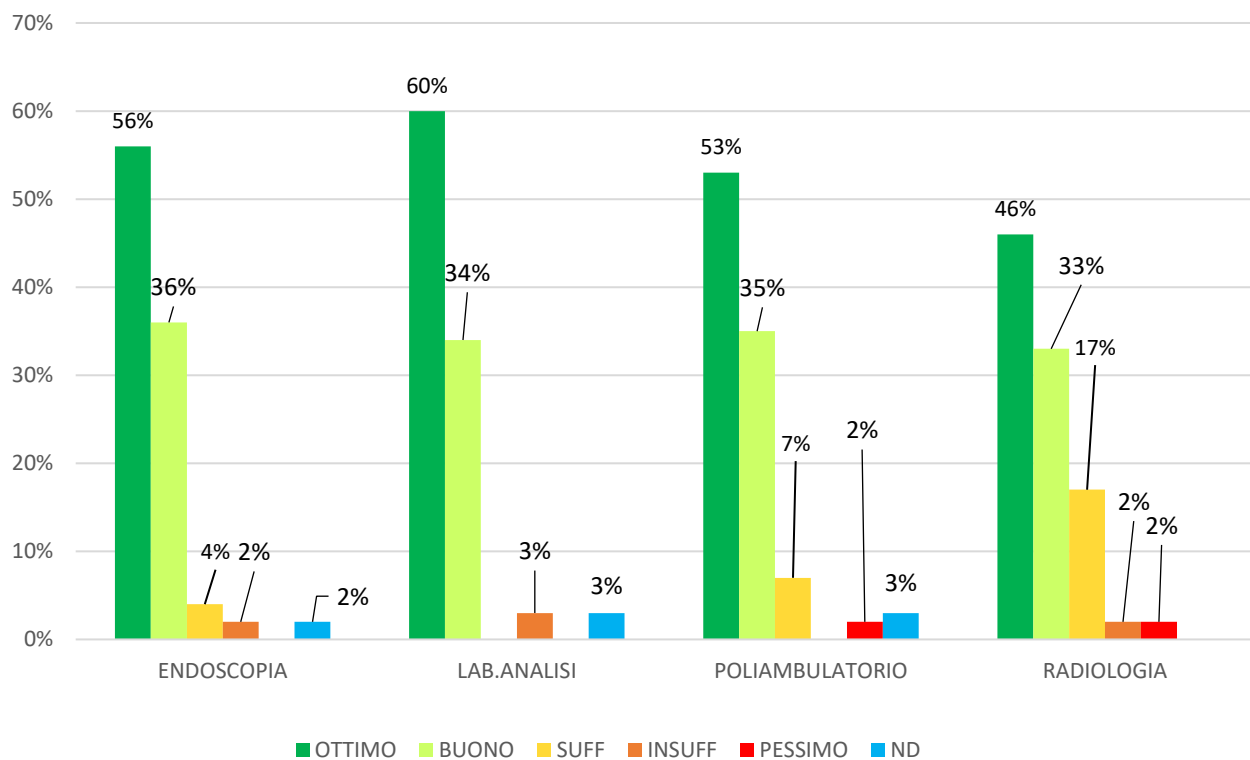


TEMPO DI RILASCIO DEL REFERTO

(non previsto per fisioterapia ambulatoriale)

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	56%	36%	4%	2%	-	2%
LABORATORIO ANALISI	60%	34%	-	3%		3%
POLIAMBULATORIO	53%	35%	7%	-	2%	3%
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	46%	33%	17%	2%	2%	-

TEMPO RILASCIO REFERTO

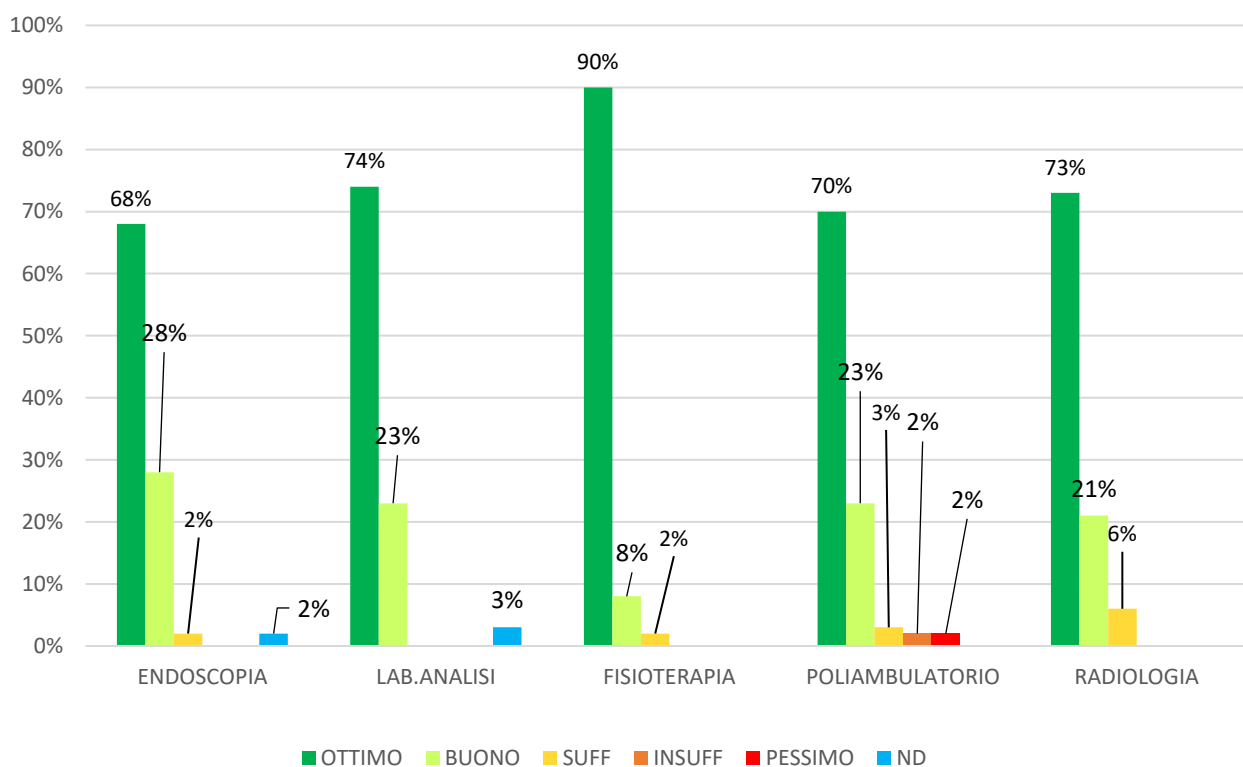


PRIVACY

È stata garantita la sua riservatezza/privacy?

SERVIZIO	OTTIMO 	BUONO 	SUFF 	INSUFF 	PESSIMO 	ND
ENDOSCOPIA	68%	28%	2%	-	-	2%
LABORATORIO ANALISI	74%	23%				3%
FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	90%	8%	2%	-	-	-
POLIAMBULATORIO	70%	23%	3%	2%	2%	-
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	73%	21%	6%	-	-	-

PRIVACY



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IN GENERALE

Valori percentuali MEDI su un totale di **247 questionari**

DOMANDA	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	97%	2%	1,%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	95,5%	3,5%	-
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	96%	3,5%	0,5%

