

Analisi soddisfazione utenti

Versione	0	Verificato da: Direttore Amministrativo
Data	9 gennaio 2019	Approvato da: Direzione generale

Note alla revisione:

Periodo di somministrazione: Continuo. I questionari vengono raccolti in un contenitore all'entrata del poliambulatorio.

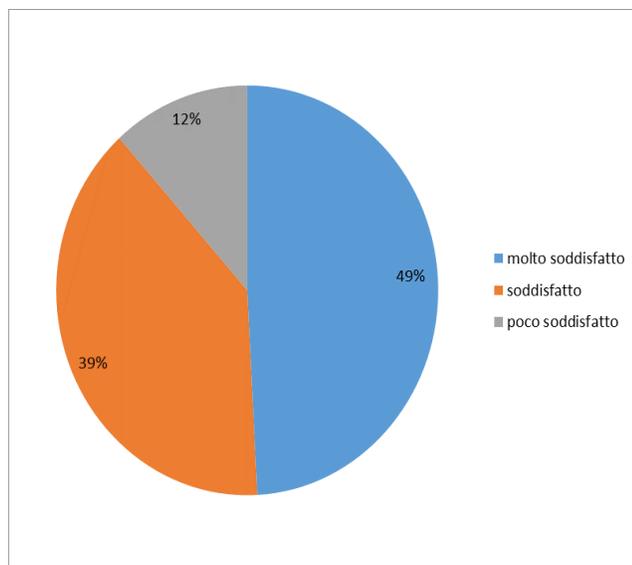
Periodo preso in considerazione: 1 gennaio 2018– 31 dicembre 2018

Numero questionari analizzati: 82

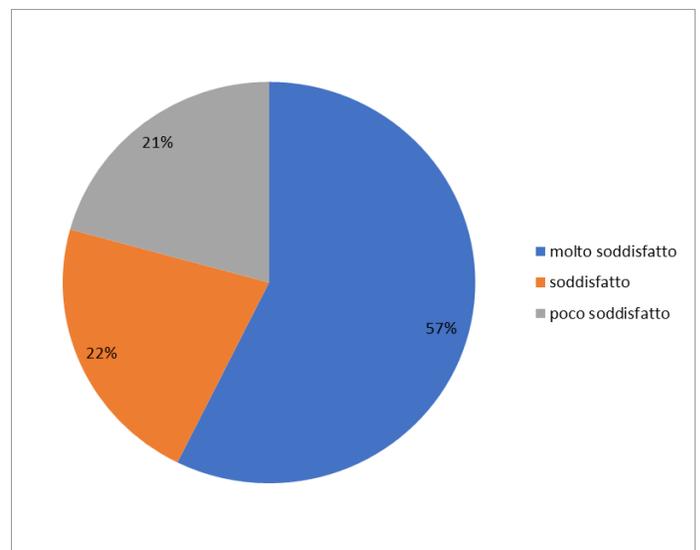
Risultati:

Soddisfazione dell'utenza:

Anno 2017



Anno 2018



Cause insoddisfazione (numero dei questionari)

condizioni ambientali non soddisfacenti	5
professionalità personale accettazione	1
rispetto orari e appuntamento	3
Attesa in prenotazione	2
Non risponde	6

Variazione rispetto al controllo precedente:

- Si riduce la % globale di soddisfazione (79% contro il 89%). Tale riduzione è dovuta in particolare al numero complessivo di questionari analizzati (82 contro i 116) e al periodo in cui al Blue Medical (mese di luglio 2018) si è guastato per 2 giorni l'impianto dell'aria condizionata.
- Aumenta la % di utenti molto soddisfatti.

- Pur con un numero di segnalazioni limitato si rileva la necessità di verificare e garantire l'orario programmato per la prestazione.

Dati analizzati (dettaglio)

cod	esito	note	risposta
1	n	Aria corrente in tutti i locali	
2	m		
3	s		
4	m		
5	n		
6	s		
7	m		
8	m		
9	s		
10	s		
11	m		
12	m		
13	m		
14	m		
15	m		
16	s		
17	s		rispetto orario appuntamento
18	m		
19	m		
20	m		
21	m		
22	m		
23	s		
24	m		
25	m		
26	m		
27	m		
28	m		
29	s		
30	m		
31	m		
32	m		
33	n		mancata cortesia e disponibilità del personale all'accettazione
34	m		

35	m		
36	m		
37	s		
38	n		attesa per il servizio
39	m		
40	m		
41	s		
42	n		
43	n		attesa per il servizio
44	m		
45	m		
46	m		
47	m		
48	s		
49	n		Mancato condizionamento
50	n		Mancato condizionamento
51	n		Mancato condizionamento
52	n		Mancato condizionamento
53	n		Mancato condizionamento
54	s		
55	m		
56	s		
57	m		
58	m		
59	s		
60	n		attesa per la prestazione
61	n		attesa per la prestazione
62	n		attesa per la prestazione
63	n		
64	m		
65	s		
66	m		
67	m		
68	m		
69	n		
70	n		
71	m		
72	m		
73	m		
74	m		
75	s		

76	s		
77	s		
78	m		
79	m		
80	m		
81	m		
82	m		