

## Analisi soddisfazione utenti

Versione	0	Verificato da: Direttore Amministrativo
Data	20 dicembre 2017	Approvato da: Direzione generale

*Note alla revisione:*

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

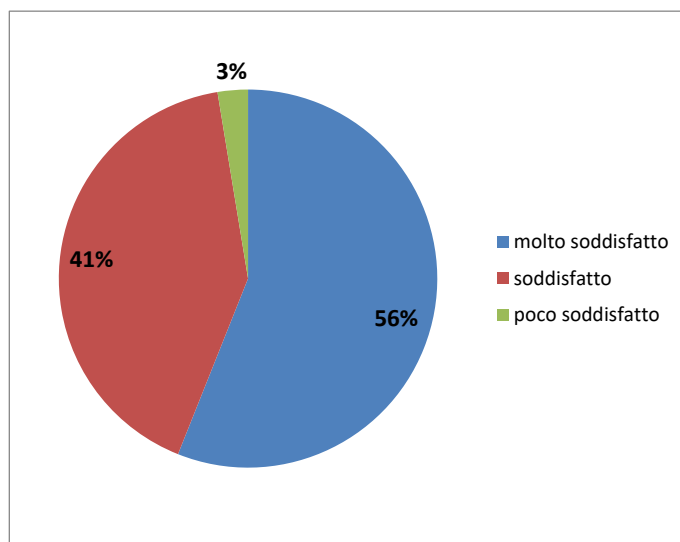
**Periodo preso in considerazione:** 1 gennaio 2017– 1 dicembre 2017

**Numero questionari analizzati:** 116

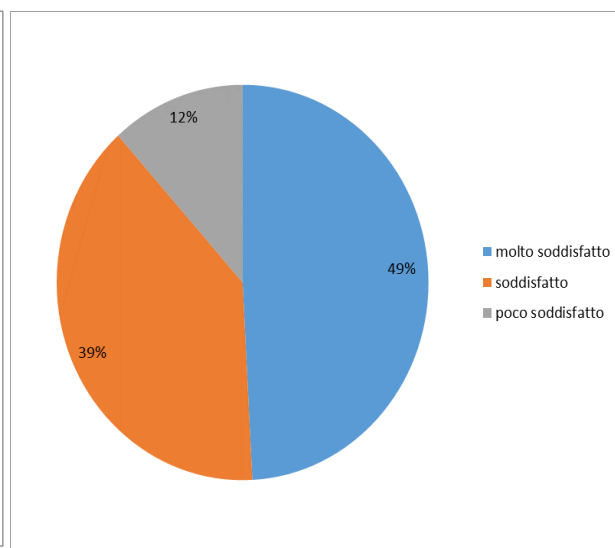
Risultati:

**Soddisfazione dell'utenza:**

**Anno 2016**



**Anno 2017**



**Cause insoddisfazione (numero dei questionari)**

condizioni ambientali non soddisfacenti	3
cortesia e disponibilità del personale medico	1
professionalità personale accettazione	1
professionalità personale medico	1
rispetto orari e appuntamento	9

**Variazione rispetto al controllo precedente:**

- Migliora la percentuale di soddisfazione (88% contro il 97%). Tale riduzione è dovuta in particolare ai 9 questionari che lamentano il rispetto di orari e appuntamento. Questo è dovuto ad un'unica giornata in cui il medico era in forte ritardo.

**Segnalazioni/osservazioni/elogi**

- giochi per bimbi
- good JOB
- meglio chiamare le persone per nome e non con il numero
- musica radio troppo alta
- ottimo ginecologo
- super service
- temperatura troppo alta
- tentativo di incompleta erogazione della prestazione
- troppo sbrigative a parlare al telefono

**Dati analizzati (dettaglio)**

cod	esito	note	risposta
1	s		
2	n	rispetto orari e appuntamento	
3	n	rispetto orari e appuntamento	visita chiamata con 40 min di ritardo
4	n	condizioni ambientali non soddisfacenti	musica radio troppo alta
5	m		
6	n	condizioni ambientali non soddisfacenti	volume radio troppo alto
7	m		
8	m		
9	n	rispetto orari e appuntamento	due ore di attesa
10	m		
11	n	rispetto orari e appuntamento	
12	s	professionalità personale accettazione	troppo sbrigative a parlare al telefono
13	m		
14	m		
15	n	rispetto orari e appuntamento	
16	m		
17	m		
18	s		ottimo ginecologo
19	n	professionalità personale medico	tentativo di incompleta erogazione della prestazione
20	m		good JOB
21	n	rispetto orari e appuntamento	
22	m		super service
23	m		
24	m		
25	n	rispetto orari e appuntamento	
26	n	cortesia e disponibilità del personale medico	

27	m		
28	m		
29	m		
30	m		
31	s		
32	m		
33	s		meglio chiamare le persone per nome e non con il numero
34	n	rispetto orari e appuntamento	
35	s		
36	m		
37	s		
38	m		
39	n	rispetto orari e appuntamento	
40	n	condizioni ambientali non soddisfacenti	temperatura troppo alta
41	s		giochi per bimbi
42	m		
43	m		
44	m		
45	s		
46	s		
47	s		
48	s		
49	m		
50	m		
51	s		
52	s		
53	s		
54	s		
55	s		
56	s		
57	s		
58	m		
59	m		
60	m		
61	s		
62	s		
63	s		
64	m		
65	m		
66	m		

67	s		
68	s		
69	s		
70	m		
71	m		
72	m		
73	m		
74	m		
75	s		
76	s		
77	m		
78	m		
79	m		
80	m		
81	m		
82	m		
83	s		
84	s		
85	s		
86	s		
87	m		
88	m		
89	m		
90	s		
91	s		
92	s		
93	s		
94	m		
95	m		
96	m		
97	s		
98	s		
99	s		
100	s		
101	m		
102	m		
103	s		
104	s		
105	s		
106	s		
107	s		

108	m		
109	m		
110	m		
111	m		
112	m		
113	m		
114	m		
115	m		
116	m		