

## Analisi soddisfazione utenti

Versione	0	Verificato da: Direttore Amministrativo
Data	12 aprile 2024	Approvato da: Direzione generale

*Note alla revisione:*

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

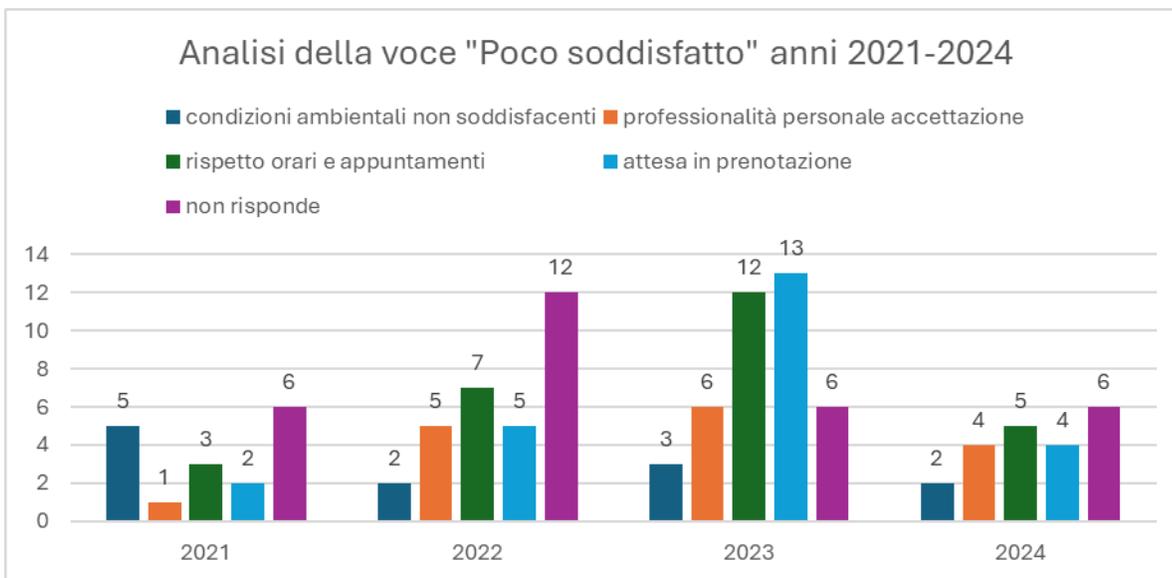
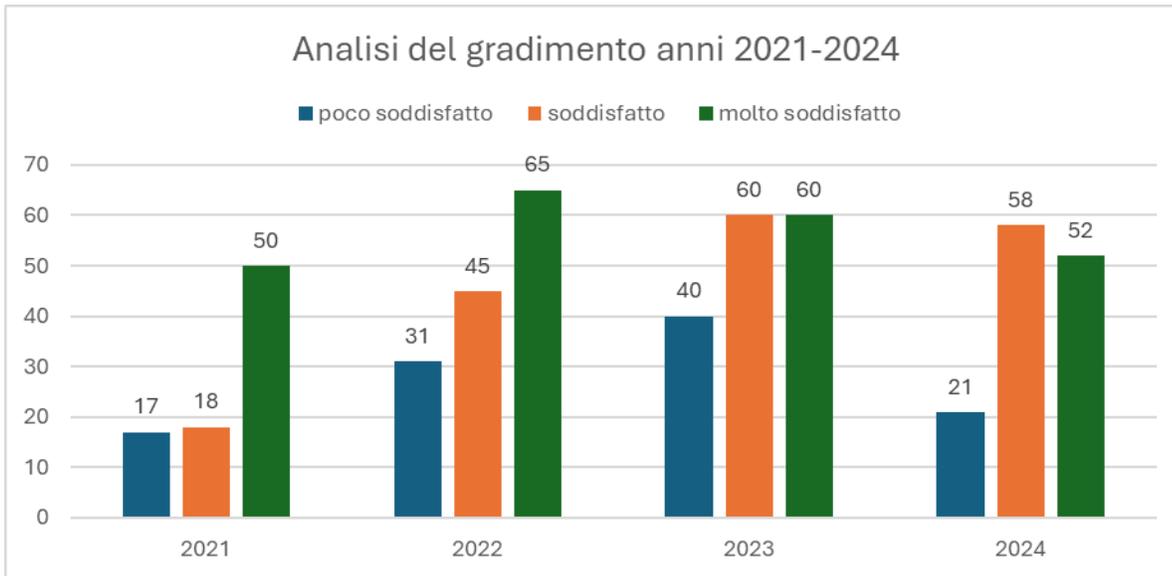
**Periodo preso in considerazione:** 1 gennaio 2024– 31 dicembre 2024

**Numero questionari analizzati: 131**

Risultati:

	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	Totale campione
<b>2021</b>	17	18	50	85
<b>2022</b>	31	45	65	141
<b>2023</b>	40	60	60	160
<b>2024</b>	21	58	52	131

Item relativi al poco soddisfatto					
	condizioni ambientali non soddisfacenti	professionalità personale accettazione	rispetto orari e appuntamenti	attesa in prenotazione	non risponde
2021	5	1	3	2	6
2022	2	5	7	5	12
2023	3	6	12	13	6
2024	2	4	5	4	6



**Analisi delle note testuali**

- Attesa della prestazione
- Attesa al telefono
- Mancata cortesia personale in accettazione
- Climatizzazione non funzionante

**Analisi delle modifiche rispetto al controllo precedente:**

- Si riduce rispetto al 2022 e al 2023 il numero di insoddisfatti e viene mantenuta la percentuale di soddisfazione anche se in riduzione i molto soddisfatti rispetto al 2023.
- Rimangono come elementi di maggior insoddisfazione il tempo di attesa per la prestazione e il tempo in attesa del contatto telefonico.

**Dati analizzati (dettaglio 2024)**

cod	esito	risposta non soddisfatto	note	risposta
1	n	2	Aria corrente in tutti i locali	
2	s			
3	s			
4	m			
5	s			
6	s			
7	s			
8	s			
9	s			
10	m			
11	m			
12	s			
13	s			
14	m			
15	s			
16	s			
17	s			rispetto orario appuntamento
18	m			
19	s			
20	s			
21	s			
22	s			
23	s			
24	m			
25	m			
26	m			
27	s			
28	s			
29	s			

30	s			
31	s			
32	s			
33	n	2		mancata cortesia e disponibilità del personale all'accettazione
34	m			
35	m			
36	m			
37	s			
38	n	2		attesa per il servizio
39	s			
40	s			
41	s			
42	s			
43	n	3		attesa per il servizio
44	s			
45	s			
46	s			
47	m			
48	s			
49	n	3		Mancato condizionamento
50	n	5		Mancato condizionamento
51	n	3		Mancato condizionamento
52	n	2		Mancato condizionamento
53	n	5		Mancato condizionamento
54	s			
55	m			
56	s			
57	s			
58	s			
59	s			
60	n	3		attesa per la prestazione
61	n	1		attesa per la prestazione
62	n	5		attesa per la prestazione
63	n	4		
64	m			
65	s			
66	m			
67	s			
68	s			
69	s			

70	s		
71	m		
72	m		
73	n	3	
74	m		
75	s		
76	s		
77	s		
78	m		
79	m		
80	m		
81	m		
82	m		
83	m		
84	m		
85	s		
86	s		
87	s		
88	n	5	
89	n	5	
90	m		
91	s		
92	m		
93	m		
94	m		
95	m		
96	m		
97	s		
98	n	4	
99	n	5	
100	n	4	
101	m		
102	s		
103	m		
104	m		
105	m		
106	m		
107	n	4	
108	n	1	
109	m		
110	s		

111	m			
112	m			
113	m			
114	m			
115	s			
116	s			
117	m			
118	s			
119	m			
120	m			
121	m			
122	m			
123	s			
124	s			
125	m			
126	s			
127	m			
128	m			
129	m			
130	m			
131	m			