

RESPONSABILE E DATA:

11/02/2025 - Dott.ssa Fabiola Mazzaferri

Il **Laboratorio Eurolab** raccoglie annualmente le risposte dei questionari di soddisfazione utenti in un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'organizzazione è stato in grado di offrire e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e che si aspettano. Il questionario di soddisfazione è strutturato in 8 aree che indagano il punto di vista degli utenti su:

- Come valuta l'Accoglienza
- Come valuta il rispetto della privacy
- Come valuta i locali
- Come valuta gli orari
- Come valuta la refertazione
- Come valuta la comunicazione
- Come giudica i tempi di attesa per l'accettazione e il prelievo
- Come valuta l'amministrazione in termini di Adeguatezza documenti emessi (es. distinta/fattura)

con possibilità di risposte articolate in una scala strutturata in quattro livelli di gradimento: insufficiente, sufficiente, buono e ottimo. Il questionario è anonimo ed è predisposto in modo tale da poter essere utilizzato per indagare la soddisfazione su tutti i livelli del servizio.

Di seguito i risultati riferito al 2024

QUESITI

ACCOGLIENZA

- 1 Accoglienza e disponibilità del personale infermieristico
- 2 Accoglienza e disponibilità del personale di accettazione

% giudizi Ottimo	% giudizi Buono	% giudizi Sufficienti	% giudizi Insufficienti
---------------------	--------------------	--------------------------	----------------------------

55%	36%	9%	0%
59%	41%	0%	0%

PRIVACY

- 3 Rispetto della propria riservatezza

14%	68%	14%	5%
-----	-----	-----	----

LOCALI

- 4 Facilità di accesso ai locali
- 5 Ordine e Confort dei locali
- 6 Pulizia dei locali

68%	32%	0%	0%
32%	55%	14%	0%
32%	45%	23%	0%

ORARI

- 7 Adeguatezza orario effettuazione prelievi
- 8 Adeguatezza orario consegna referti

64%	36%	0%	0%
45%	45%	9%	0%

REFERTI

- 9 Chiarezza del referto

18%	77%	5%	0%
-----	-----	----	----

COMUNICAZIONE

- 10 Informazione sulla preparazione ai test
- 11 Informazione sulle modalità del ritiro del referto

41%	55%	5%	0%
36%	50%	14%	0%

TEMPI

- 12 Tempo di attesa per l'accettazione
- 13 Tempo di attesa per il prelievo
- 14 Tempo di attesa per la consegna dei referti

27%	73%	0%	0%
27%	64%	9%	0%
36%	50%	14%	0%

AMMINISTRAZIONE

- 15 Adeguatezza documenti emessi (es. distinta/fattura)

0%	55%	5%	0%
----	-----	----	----