ANALISI DELLA SODDISFAZIONE CLIENTI

RIPARAMETRAZIONE SU CAMPIONE DI RIFERIMENTO: 100 QUESTIONARI

Questionari di soddisfazione · Anno 2026

100%
utenti complessivamente soddisfatti

0
giudizi complessivi insufficienti

78 su 100
nessuna difficoltà di accesso

RISULTATO IN SINTESI

Il quadro complessivo è molto positivo: tutti i 100 utenti del campione riparametrato esprimono un giudizio finale "Ottimo" o "Buono". Non emergono valutazioni complessive "Sufficienti" o "Insufficienti".

Il dato va letto come un segnale favorevole di qualità percepita, mantenendo prudenza interpretativa per la numerosità contenuta del campione.



MESSAGGIO CHIAVE

Il 100% degli utenti intervistati si dichiara complessivamente soddisfatto del servizio ricevuto.

1. Valutazione delle principali aree del servizio

Le risposte evidenziano un livello di soddisfazione elevato e diffuso. Informazioni, ambienti e privacy, accettazione, personale medico, informazione sui rischi e soddisfazione complessiva raggiungono il 100% di giudizi positivi tra le risposte valide.

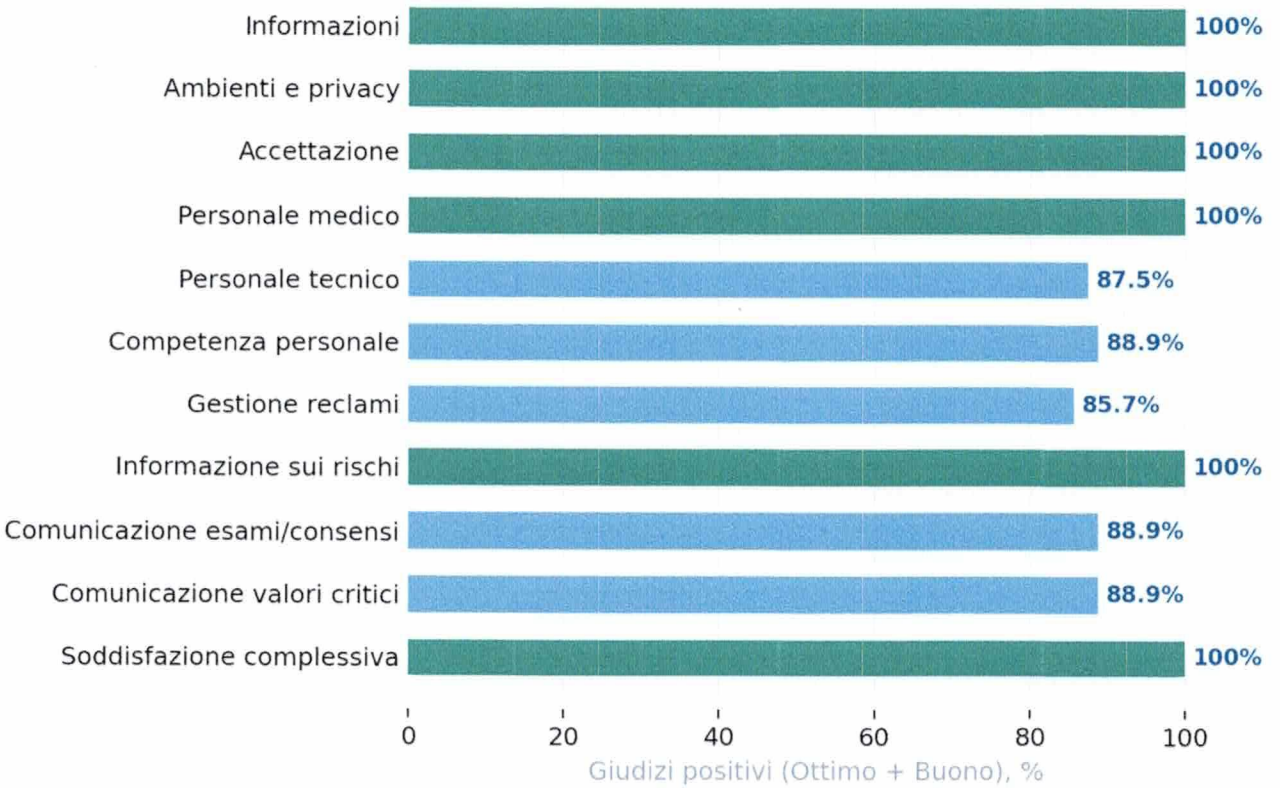


Figura 1 · Percentuale di giudizi positivi (Ottimo + Buono) sulle risposte valide per ciascuna area.

COME LEGGERE IL GRAFICO

Le percentuali inferiori al 100% non indicano criticità generalizzate: derivano da singole valutazioni "Sufficiente", in particolare su personale tecnico, competenza, gestione reclami e alcuni aspetti della comunicazione. Non risultano giudizi "Insufficienti".

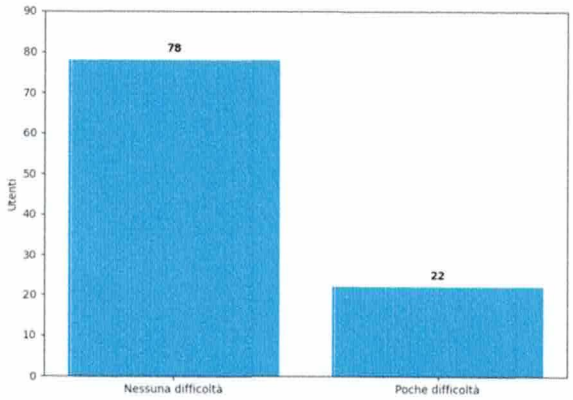
Elementi di particolare apprezzamento

- informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso;
- pulizia, comfort e tutela della privacy;
- cortesia e assistenza del personale;
- competenza del personale sanitario;
- informazioni sui rischi connessi alle procedure.

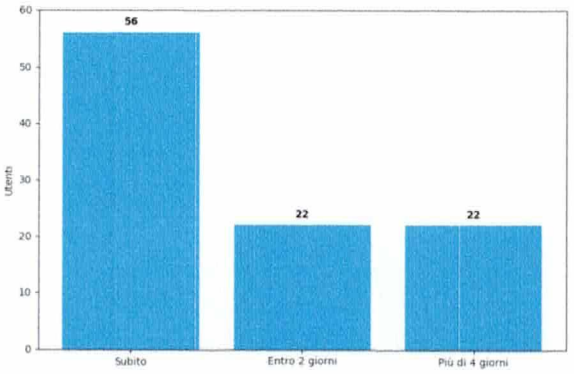
2. Accessibilità, attesa e refertazione

L'accessibilità al Centro è valutata favorevolmente: 78 utenti su 100 non segnalano alcuna difficoltà nel raggiungere la struttura e 22 indicano soltanto poche difficoltà. Non emergono segnalazioni di difficoltà rilevanti.

ACCESSIBILITÀ



CONSEGNA DEL REFERTO



Tempi di attesa

I tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione risultano generalmente contenuti: dalle schede non emergono attese superiori ai 30 minuti. Il dato rappresenta un punto di forza, da mantenere nel tempo attraverso il monitoraggio periodico.

Tempi di consegna del referto

La distribuzione riparametrata mostra 56 referti disponibili immediatamente, 22 entro due giorni e 22 oltre quattro giorni. La variabilità va letta in relazione alla tipologia di esame e non costituisce di per sé una criticità; è tuttavia utile verificarne periodicamente l'appropriatezza e la coerenza con i tempi attesi dichiarati all'utenza.

AREA DA MONITORARE

Mantenere sotto osservazione i tempi di accettazione e di refertazione, distinguendo i risultati per tipologia di prestazione. In questo modo eventuali scostamenti potranno essere interpretati in modo più preciso.

3. Commenti, suggerimenti e indicazioni di miglioramento

Le osservazioni libere sono nel complesso coerenti con l'elevato livello di soddisfazione. Più utenti non individuano aspetti da migliorare, utilizzando espressioni quali "nessuna" o "niente da migliorare".

PUNTI DI FORZA	ELEMENTI DA MONITORARE
• Soddisfazione complessiva al 100% • Informazioni, ambienti e privacy molto apprezzati • Valutazione elevata di accettazione e personale medico • Assenza di giudizi complessivi insufficienti • Tempi di attesa per la prestazione contenuti	• Variabilità dei tempi di refertazione • Singoli giudizi "Sufficiente" su aspetti tecnico-comunicativi • Percezione dei tempi di accettazione • Segnalazioni logistiche relative al parcheggio • Ampliamento progressivo del campione di questionari

Valutazione conclusiva

Il monitoraggio 2026 evidenzia un livello di soddisfazione elevato e sostanzialmente omogeneo. Sulla base dei questionari analizzati non emergono criticità tali da giustificare l'apertura di specifiche azioni correttive. È più appropriato mantenere un monitoraggio mirato degli aspetti che hanno raccolto valutazioni meno uniformi, verificando nel tempo l'eventuale ripetitività delle segnalazioni.

4. Restituzione sintetica all'utenza

LA VOSTRA OPINIONE PER NOI CONTA

100%

degli utenti intervistati ha espresso un giudizio complessivamente positivo sul servizio ricevuto.

Particolarmente apprezzati: informazioni, ambienti, accoglienza e professionalità del personale.

Le vostre segnalazioni ci aiutano a migliorare ancora i tempi di risposta e l'esperienza complessiva di accesso ai servizi.

Data 01/09/2026

Firma Legale Rappresentante