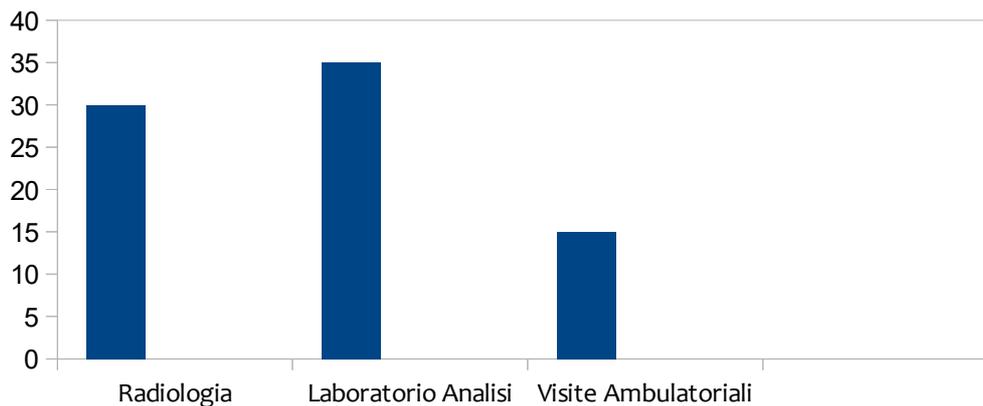


RELAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

ANNO 2021

Per il 2021 i questionari compilati dagli utenti sono stati n. 80



Il questionario in oggetto viene somministrato agli utenti che si recano presso Villa Esther srl per svolgere esami presso il servizio di Radiodiagnostica, Laboratorio Analisi e presso gli Ambulatori.

Il questionario, compilato in forma anonima, è collocato presso il piano terra o presso le aree dei servizi.

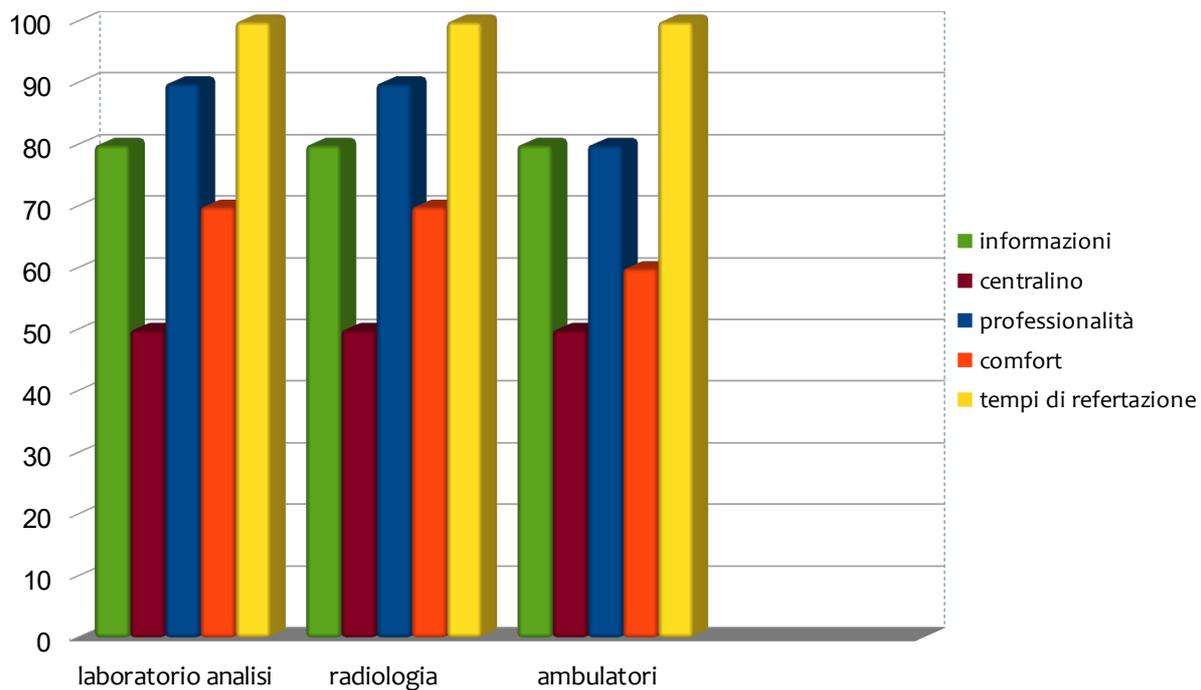
Ogni utente è invitato a rispondere a tre domande circa:

1. *tipologia di servizio per quale si è recato a Villa Esther srl*
2. *Il tempo di attesa dal giorno della prenotazione al giorno giorno dello svolgimento della stessa*
3. *tempo di attesa il giorno dell'esame.*

L'utente è invitato a dare un parere scegliendo tra **ottimo, buono sufficiente e insufficiente** al fine di dare un parere a:

- professionalità e efficienza
- igiene e comfort
- tempi di refertazione o consegna dei risultati
- informazioni
- cortesia e disponibilità del centralino, del personale in fase di accettazione e prenotazione e del personale medico, tecnici ed infermieri.

Dai questionari degli utenti si evince un buon apprezzamento dei servizi offerti.



Sono ottimi i tempi di risposta dei referti , così anche la disponibilità riscontrata dal personale e la professionalità rilevata. Merita una nota di attenzione i tempi di risposta del centralino.

Azioni di miglioramento specifiche

- formazione personale front office
- eventi formativi su aspetti relazionali e umanizzazione
- attivazione prenotazione diretta pazienti visite in libera professione sul sito web
- implementazione di centralino telefonico.