

RESPONSABILE E DATA:

Dott.ssa PIERSANTELLI- 16/03/2026

Il **Laboratorio Croce Azzurra** 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 2025

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
---------------------	--------------------	--------------------------	----------------------------

62%	38%	0%	0%
44%	56%	0%	0%

PRIVACY

- 3 Rispetto della propria riservatezza

0%	64%	36%	0%
----	-----	-----	----

LOCALI

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

2%	64%	33%	0%
2%	98%	0%	0%
2%	98%	0%	0%

ORARI

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

0%	100%	0%	0%
0%	100%	0%	0%

REFERTI

- 9 Chiarezza del referto

2%	100%	0%	0%
----	------	----	----

COMUNICAZIONE

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

2%	98%	0%	0%
2%	98%	0%	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

0%	100%	0%	0%
0%	100%	0%	0%
0%	100%	0%	0%

AMMINISTRAZIONE

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

0%	100%	0%	0%
----	------	----	----