

9. INDAGINI DI SODDISFAZIONE e TEMPI DI ATTESA

9.1 Pazienti e accompagnatori

Sintesi dei risultati dei questionari di soddisfazione

L'analisi dei **373 questionari raccolti** evidenzia un livello di soddisfazione **complessivamente molto elevato**, con un giudizio medio generale pari a circa **3,62 su 4**.

I risultati mostrano una percezione molto positiva del servizio, del personale e dell'organizzazione, con valori generalmente alti in quasi tutti gli ambiti indagati.

Valutazione complessiva

Gli aspetti meglio valutati riguardano soprattutto:

- la **cortesia, disponibilità e professionalità del personale**;
- la **qualità dell'accettazione** e della fase di prenotazione;
- la **pulizia e il comfort degli ambienti**;
- il **rispetto della privacy**;
- la **chiarezza e tempestività del referto**;
- il **rispetto degli orari di appuntamento**.

I punteggi più elevati si registrano in particolare per:

- personale che ha fissato l'appuntamento: **3,75/4**
- personale di accettazione: **3,73/4**
- chiarezza del referto: **3,73/4**
- pulizia e comfort degli spazi: **3,73/4**
- personale che ha effettuato il prelievo: **3,71/4**
- servizio di prenotazione utilizzato: **3,71/4**

Aree comunque positive ma relativamente meno forti

Anche gli indicatori meno performanti mantengono comunque un giudizio buono o molto buono. Le aree con margine di miglioramento risultano essere:

- **facilità di accesso alla struttura: 3,20/4**
- **orari di ritiro referti cartacei: 3,47/4**
- **utilità dell'accesso solo su prenotazione: 3,53/4**
- **diffusione dei servizi/promozioni tramite social: 3,53/4**

Questi dati suggeriscono che le principali opportunità di miglioramento non riguardano la qualità professionale del servizio, ma piuttosto aspetti organizzativi, logistici e di comunicazione esterna.

Prenotazione

Il sistema di prenotazione risulta ampiamente apprezzato. Il canale più utilizzato è:

- **WhatsApp: 165** questionari
- **Sito web: 109**
- **Telefono: 47**
- **Segreteria: 39**

Il servizio di prenotazione riceve una valutazione media di **3,71/4**, confermando un giudizio molto favorevole.