

Questionario di gradimento personale, tempi e struttura

139

questionari raccolti

14/04 – 11/08/2026

periodo di raccolta

18

domande, dalla A1 alla E2

82 + 56

commenti liberi

A

Personale, accoglienza e tempi

Attesa prima di essere ricevuti, accoglienza, rispetto della privacy.

B

Comunicazione e referti

Informazioni prima e durante la prestazione, contatto con la struttura, consegna dei referti.

C

Valutazione complessiva

Giudizio globale, passaparola e i 138 commenti liberi, riportati per intero.

D

Struttura e comfort

Parcheggio, bagni, sala d'attesa, sale prelievo, posizione.

E

Apertura pomeridiana

Utilità di aprire dalle 15 alle 18 e per quali servizi.

I QUATTRO NUMERI DA TENERE

C1

4,86_{/5}

Valutazione globale dell'esperienza.
137 pazienti su 139 danno 4 o 5.

C2

98,6%

La consiglierebbe «sì, certamente».
Gli altri 2 «probabilmente sì».

A1

77,7%

Attesa dichiarata sotto i 5 minuti.
Nessuno supera i 30.

D1

3,78_{/5}

Parcheggio: il punto più debole.
59 pazienti lo valutano 3 o meno.

Tutte le valutazioni da 1 a 5, a confronto



La linea tratteggiata segna il 4. Una sola voce le sta sotto: il parcheggio (D1).

LE DOMANDE POSTE AI PAZIENTI

A PERSONALE, ACCOGLIENZA E TEMPI

- A1** I tempi di attesa prima di essere ricevuto sono stati:
- A2** Rispetto della privacy e della dignità della persona
- A3** Si è sentito accolto e assistito in modo empatico e rispettoso durante tutto il percorso in ambulatorio?

B COMUNICAZIONE E REFERTI

- B1** Le comunicazioni ricevute prima dell'appuntamento (conferma, istruzioni per la preparazione) sono state:
- B2** Le informazioni relative alla prestazione/esame Le sono state illustrate in modo:
- B3** E' riuscito a contattare facilmente la struttura quando ne ha avuto necessità?
- B4** I referti/risultati degli esami Le sono stati consegnati o comunicati:

C VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA

- C1** Valutazione globale dell'esperienza odierna presso la nostra struttura
- C2** Consiglierebbe la nostra struttura a un familiare o ad un amico?
- C3** Quali aspetti del nostro servizio ritiene maggiormente positivi? Descriva liberamente ciò che ha apprezzato...
- C4** Quali aspetti ritiene migliorabili? Ha suggerimenti o segnalazioni? Ogni osservazione è preziosa e verrà presa in considerazione...

D STRUTTURA E COMFORT

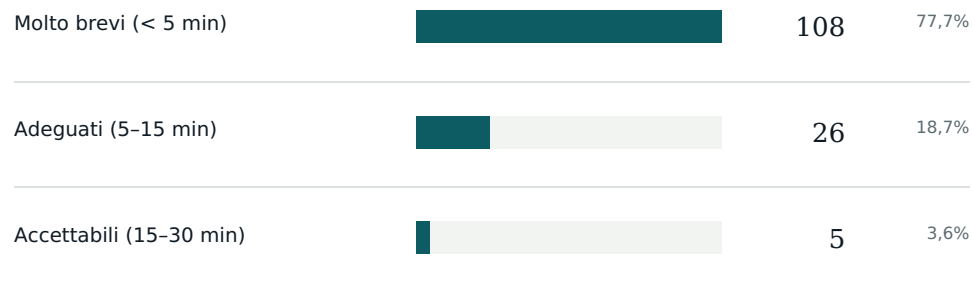
- D1** Parcheggio
- D2** Bagni (pulizia e accessibilità)
- D3** Spazi e comfort della sala d'attesa
- D4** Spazi e comfort delle sale prelievo
- D5** Posizione geografica attuale

E APERTURA POMERIDIANA

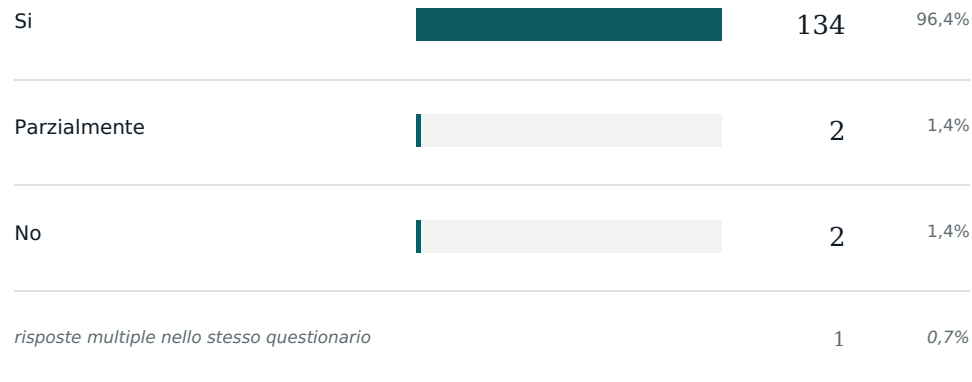
- E1** Attualmente la nostra struttura è chiusa al pubblico nel pomeriggio (15:00 - 18:00). Riterrebbe utile un'apertura pomeridiana?
- E2** Se fossimo aperti al pomeriggio, per quali di questi servizi sfrutterebbe maggiormente questo orario?

Le lettere A, B e C sono quelle del modulo. D ed E sono assegnate qui, perché nel modulo i due blocchi ripartivano entrambi dal numero 1 senza lettera. Nel blocco struttura il modulo numera 1, 2, 3, 4 e 6: la 5 non compare nell'export, quindi **D5 è la voce «6. Posizione geografica attuale»**.

A1 I tempi di attesa prima di essere ricevuto sono stati:



A3 Si è sentito accolto e assistito in modo empatico e rispettoso durante tutto il percorso in ambulatorio?



A2 Rispetto della privacy e della dignità della persona

A2 Valutazione da 1 a 5



134 su 139 danno 4 o 5 **4,78**

voto 1 voto 2 voto 3 voto 4 voto 5

B1 Le comunicazioni ricevute prima dell'appuntamento (conferma, istruzioni per la preparazione) sono state:

Puntuali e complete		134	96,4%
Sufficienti		3	2,2%
Incomplete		1	0,7%
Non ricevute		1	0,7%

B3 E' riuscito a contattare facilmente la struttura quando ne ha avuto necessità?

Sì		131	94,2%
Parzialmente		7	5,0%
Non applicabile		1	0,7%

B2 Le informazioni relative alla prestazione/esame Le sono state illustrate in modo:

Chiaro ed esauriente		126	90,6%
Sufficientemente chiaro		11	7,9%
Non ricevute		1	0,7%
<i>risposte multiple nello stesso questionario</i>		1	0,7%

B4 I referti/risultati degli esami Le sono stati consegnati o comunicati:

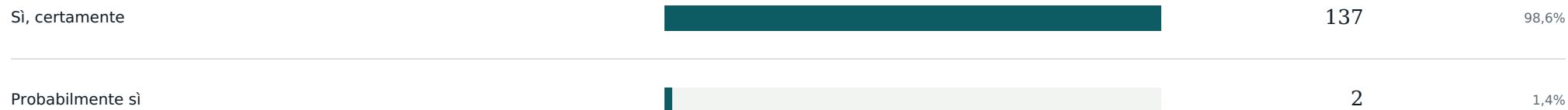
Nei tempi previsti		131	94,2%
Con lieve ritardo		1	0,7%
Non ancora disponibili		7	5,0%

c1 Valutazione globale dell'esperienza odierna presso la nostra struttura

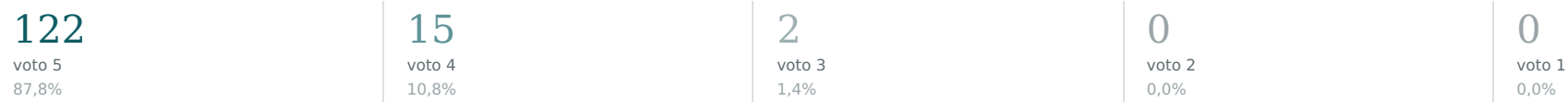


voto 1 voto 2 voto 3 voto 4 voto 5

c2 Consiglierebbe la nostra struttura a un familiare o ad un amico?



C1 • come si distribuiscono i 139 giudizi globali



C4 Quali aspetti ritiene migliorabili? Ha suggerimenti o segnalazioni? Ogni osservazione è preziosa e verrà presa in considerazione...

Temi ricorrenti nelle 18 segnalazioni concrete

Privacy allo sportello: tono di voce, dati sensibili		3
Prenotazione online e invio del PIN		3
Parcheggio		2
Poter parlare al telefono con un operatore		2
Trasparenza dei prezzi delle prestazioni private		2
Tempi di attesa		2
Cortesia nella relazione, di persona e su WhatsApp		2
Informazioni sulla preparazione dell'esame		1
Esecuzione del prelievo: ematomi		1
Ricetta interpretata male		1
Accesso in urgenza senza appuntamento		1
Ampliamento dei servizi medici		1

Alcune voci, per intero

Forse al momento dell'accettazione c'è poca privacy

14/04/2026

Dati sensibili come numero di telefono, indirizzo di abitazione e altri, magari da dire più a bassa voce.

28/04/2026

Non si riesco a contattarvi per telefono ma solo tramite WhatsApp, a volte, per alcuni chiarimenti sarebbe preferibile poter parlare con qualcuno.

17/06/2026

Qualche volta è capitato che non arrivasse il PIN per prenotare

08/07/2026

Quando il servizio è privato a pagamento sarebbe utile sapere il costo del servizio

29/05/2026

Se per caso il paziente ha urgenza di un esame dovrebbe farlo senza appuntamento

15/06/2026

C3 Quali aspetti del nostro servizio ritiene maggiormente positivi? Descriva liberamente ciò che ha apprezzato...

82 pazienti hanno risposto: qui otto voci, l'elenco completo è nel file Excel

Cortesìa, empatia, celerità nella prenotazione e nelle tempistiche esito analisi.

15/05/2026

Il Servizio di prenotazione whatsapp è molto utile e il personale è davvero disponibile ed efficiente

29/05/2026

La modalità di prenotazione via wa e i tempi di attesa minimi il giorno dell'appuntamento.siete davvero molto efficienti

08/07/2026

Velocità del servizio in loco e possibilità di prenotazione in autonomia

08/07/2026

La cortesia e professionalità sia di chi gestisce pratiche e appuntamenti,sia di chi esegue il prelievo

30/07/2026

Riservatezza puntualità e discrezione

11/08/2026

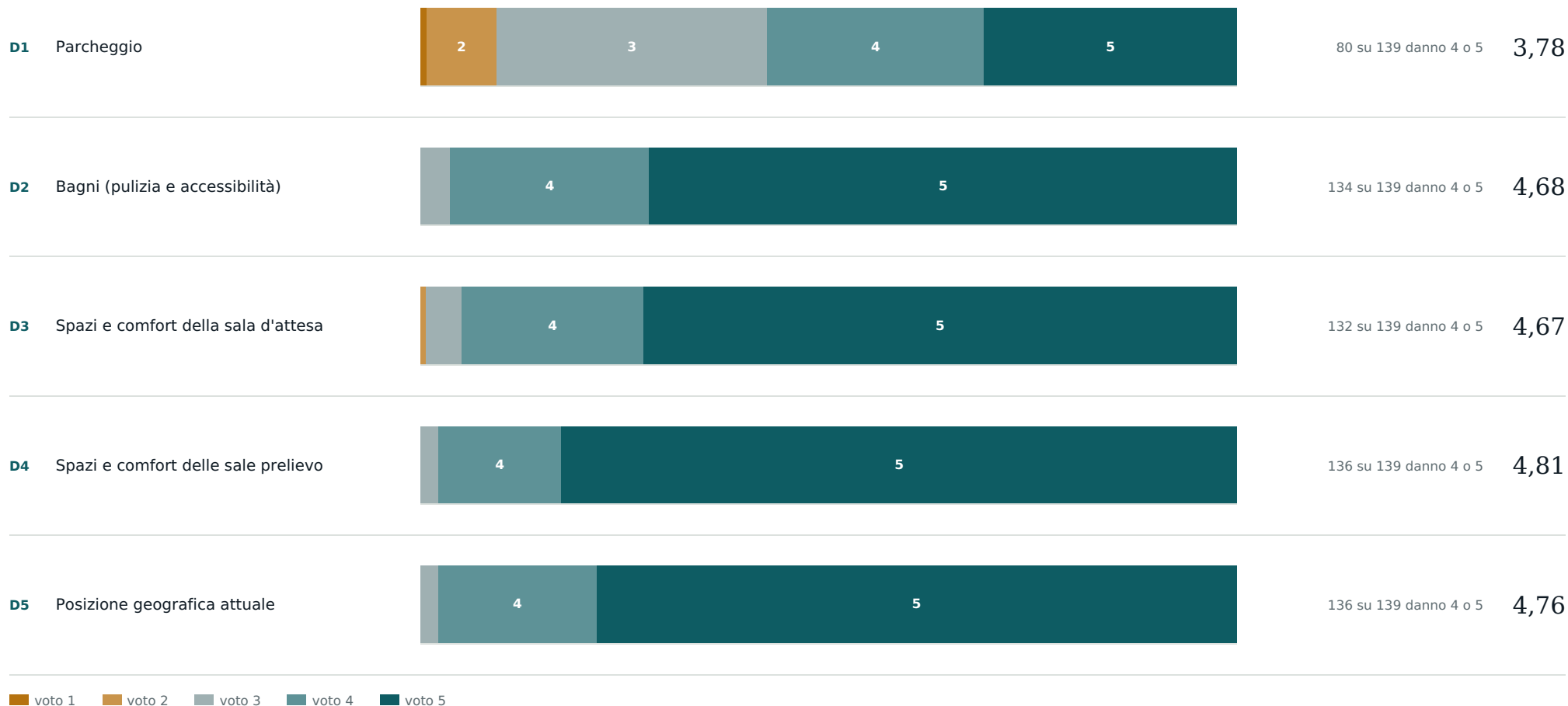
Tempi mantenuti. Risposte soddisfacenti. Assistenza ottima

19/06/2026

Puntualità e facilità nell'accedere ai referti

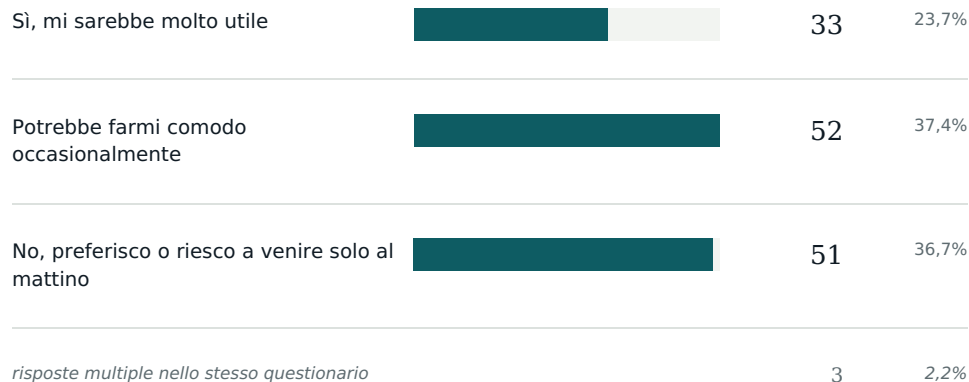
28/05/2026

Nell'export queste voci arrivano come griglia di valutazione da 1 a 5, senza il testo di una domanda: sotto l'etichetta di ciascuna, così come esce dal modulo

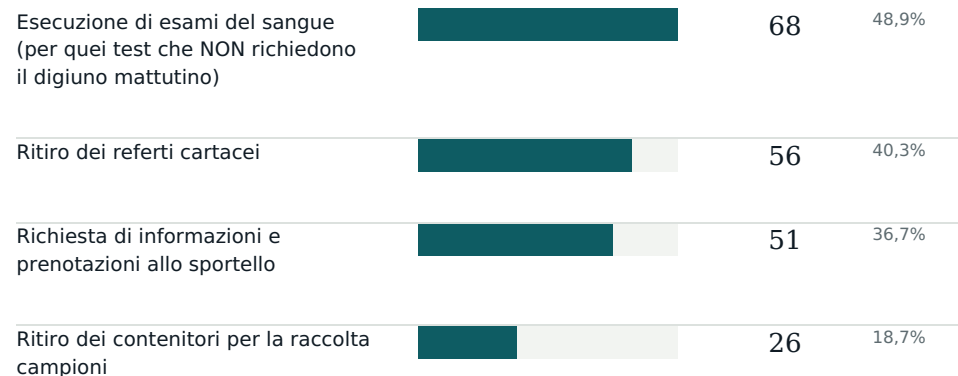


Bagni, sale d'attesa, sale prelievo e posizione stanno tutte sopra il 4,6. Il parcheggio si stacca: è l'unica voce del questionario sotto il 4 e l'unico aspetto della struttura che compare nelle segnalazioni libere.

E1 Attualmente la nostra struttura è chiusa al pubblico nel pomeriggio (15:00 - 18:00). Riterrebbe utile un'apertura pomeridiana?



E2 Se fossimo aperti al pomeriggio, per quali di questi servizi sfrutterebbe maggiormente questo orario?



1

Il servizio non ha un problema di qualità percepita

Valutazione globale 4,86/5, 98,6% consiglierebbe la struttura, 77,7% aspetta meno di 5 minuti. Le voci su personale, comunicazione e referti stanno tutte sopra il 4,6.

2

Il parcheggio è l'unico punto debole strutturale

3,78/5, con 59 pazienti su 139 che lo valutano 3 o meno. È anche l'unico aspetto della struttura che i pazienti citano spontaneamente fra le cose da migliorare.

3

Due richieste piccole ma ripetute

Più riservatezza allo sportello quando si leggono i dati anagrafici (3 segnalazioni) e la possibilità di parlare al telefono con un operatore, non solo via WhatsApp (2 segnalazioni). Nessuna delle due richiede investimenti.

Da chiudere prima di usare questi dati per decidere

Nel blocco struttura manca la voce numerata 5 nell'export del modulo: serve il modulo originale per capire se la domanda esiste e non è stata esportata, oppure se il numero è semplicemente saltato.