

RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2023

Riepilogo analisi questionari di soddisfazione utente raccolti nel 2023.

PERCENTUALE DI QUESTIONARI RACCOLTI SU TOTALE ACCESSI

questionari compilati

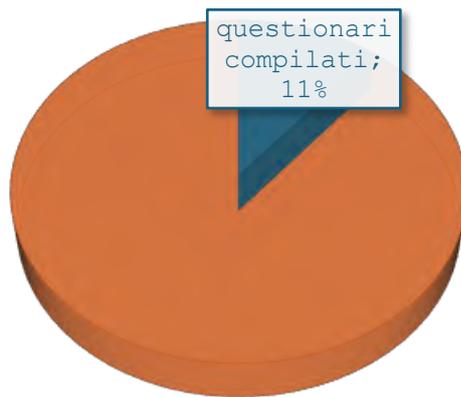
11%

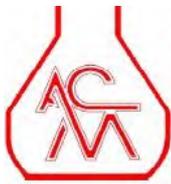
708

totale accessi 2023

6364

**PERCENTUALE DI QUESTIONARI
RACCOLTI SU TOTALE ACCESSI**

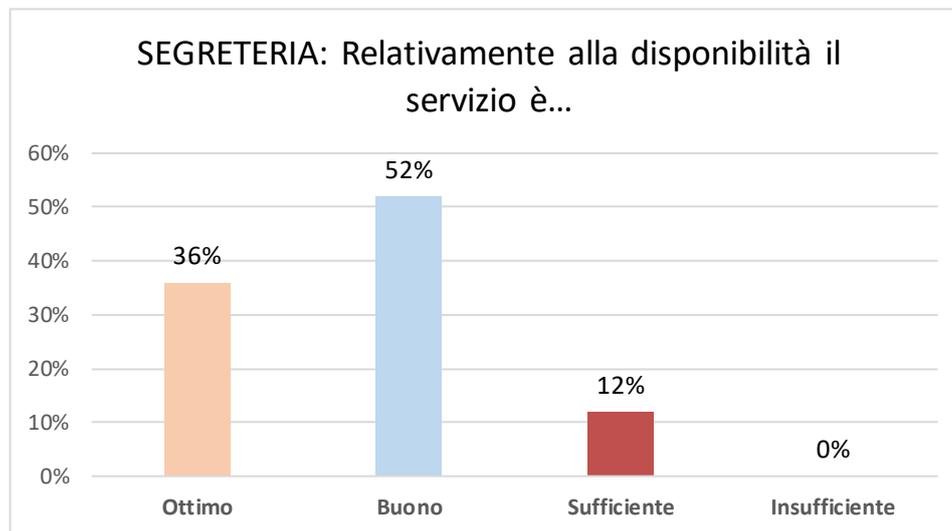




SEGRETERIA: Relativamente alla disponibilità il servizio è...

GIUDIZIO	SEGRETERIA: Relativamente alla disponibilità il servizio è...	Valori
Ottimo		36% 255
Buono		52% 368
Sufficiente		12% 85
Insufficiente		0% 0

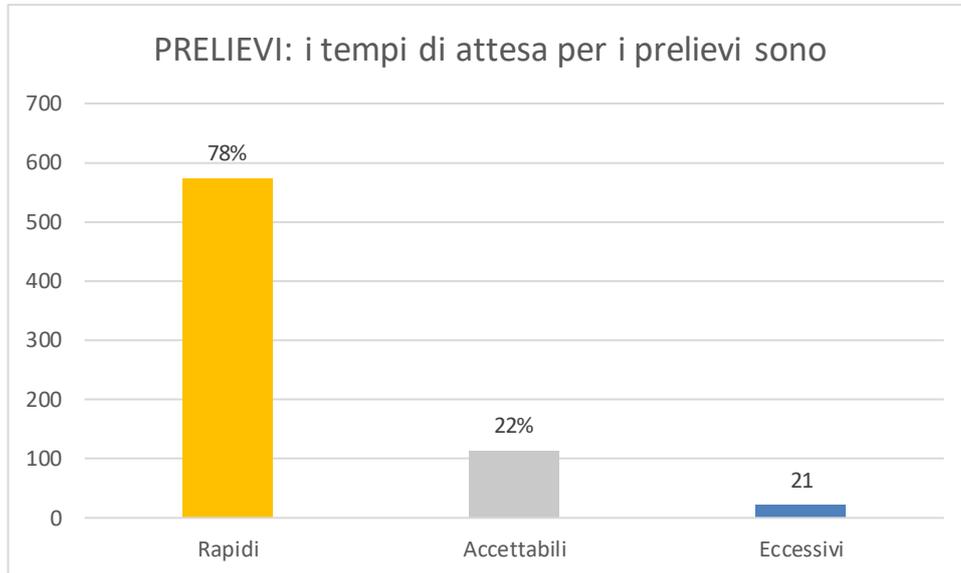
708





PRELIEVI: i tempi di attesa per i prelievi sono

GIUDIZIO	PRELIEVI: i tempi di attesa per i prelievi sono	Valori
Rapidi	81%	573
Accettabili	16%	114
Eccessivi	3%	21
		708

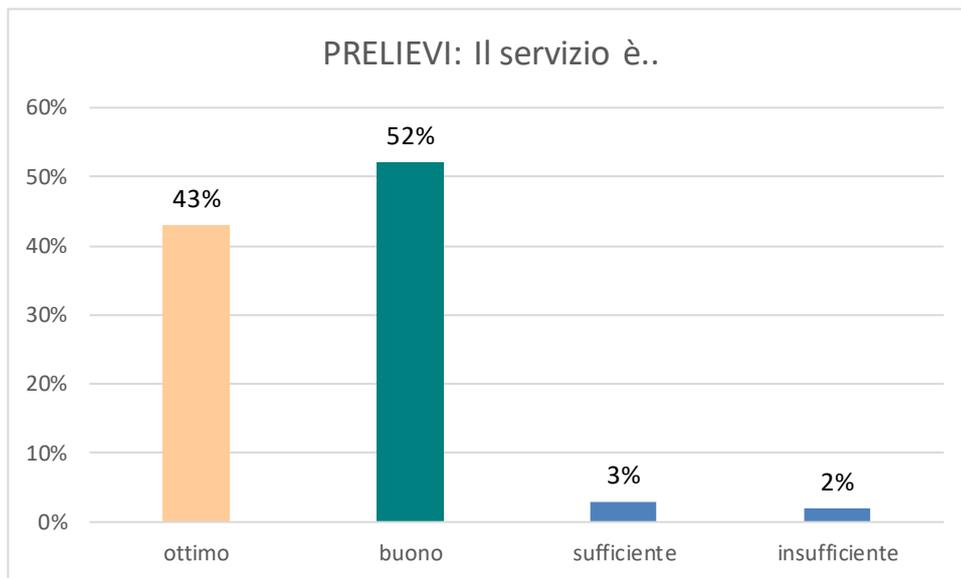




PRELIEVI: Il servizio è..

GIUDIZIO	PRELIEVI: Il servizio è..	Valori
ottimo	43%	304
buono	52%	369
sufficiente	3%	21
insufficiente	2%	14

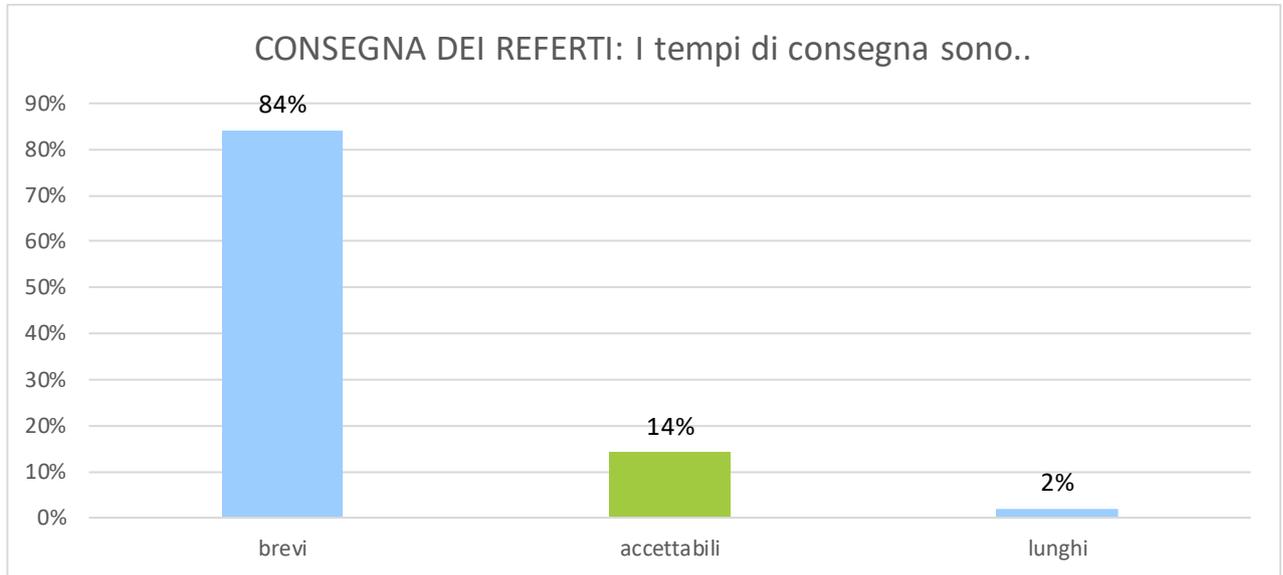
708





CONSEGNA DEI REFERTI: I tempi di consegna sono..

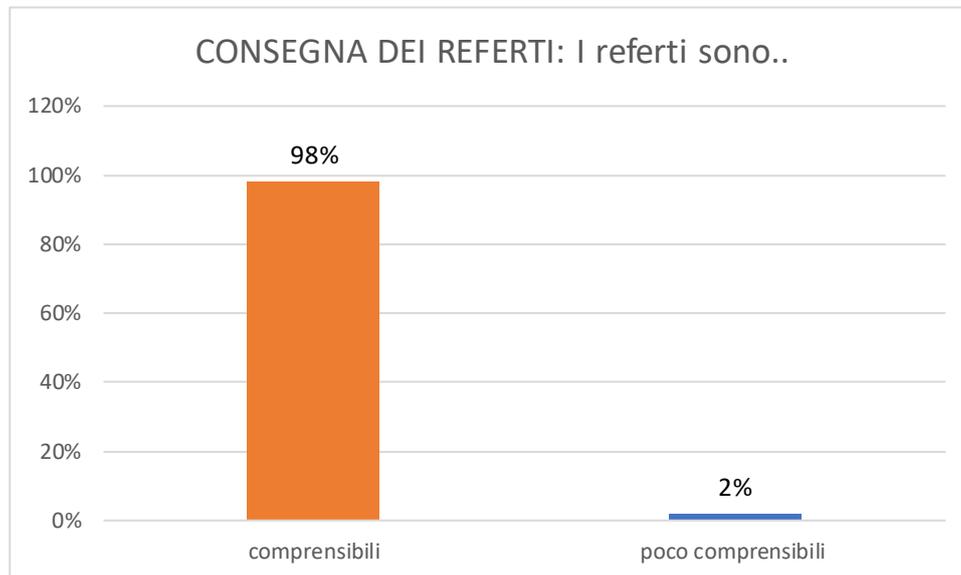
GIUDIZIO	CONSEGNA DEI REFERTI: I tempi di consegna sono..	Valori
brevi	84%	595
accettabili	14%	100
lunghi	2%	13
		708





CONSEGNA DEI REFERTI: I referti sono..

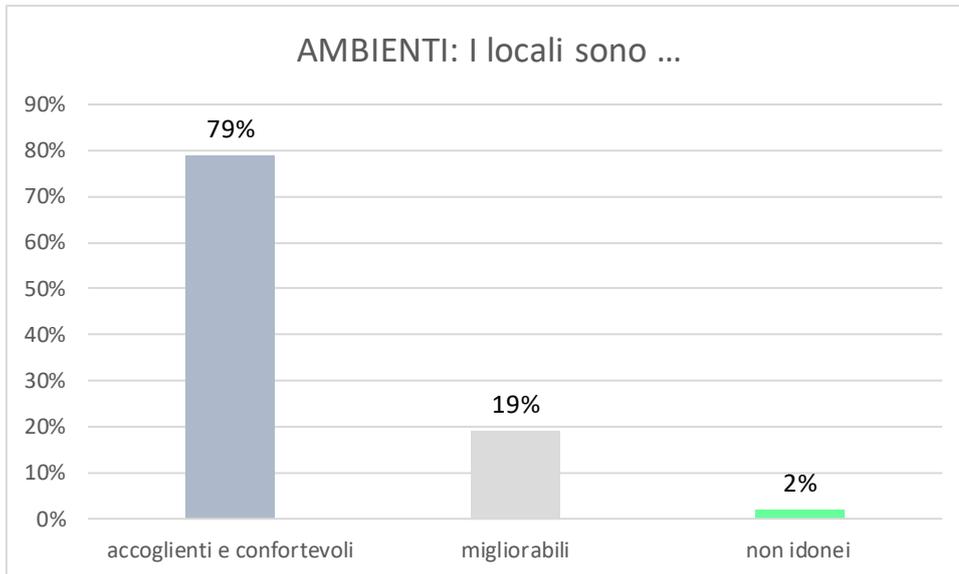
GIUDIZIO	CONSEGNA DEI REFERTI: I referti sono..	Valori
comprensibili	98%	694
poco comprensibili	2%	14
		708





AMBIENTI: I locali sono ...

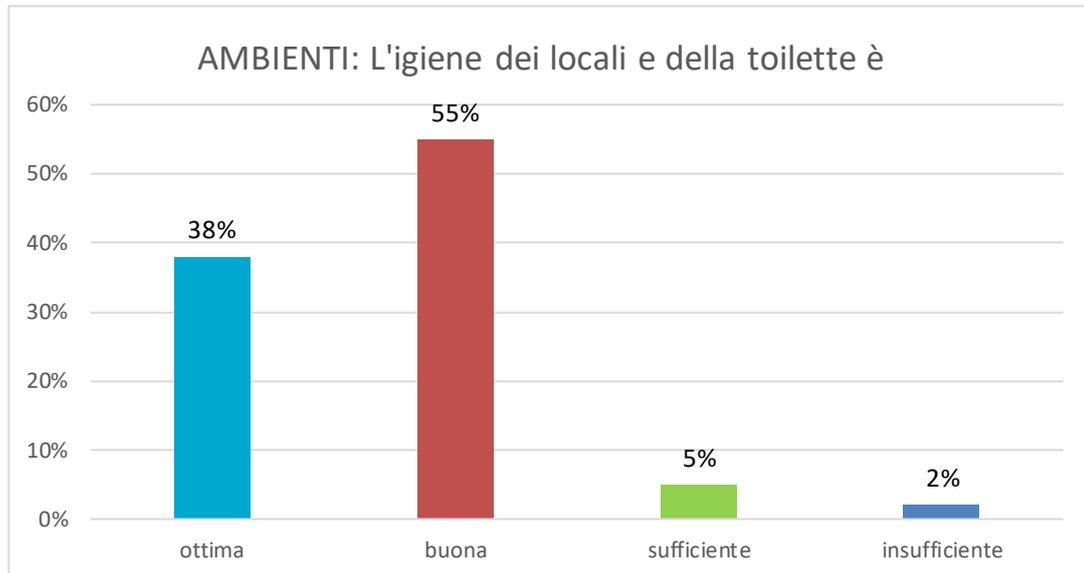
GIUDIZIO	AMBIENTI: I locali sono ...	Valori
accoglienti e confortevoli	79%	559
migliorabili	19%	135
non idonei	2%	14
		708

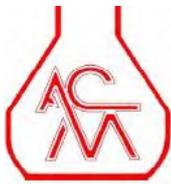




AMBIENTI: L'igiene dei locali e della toilette è

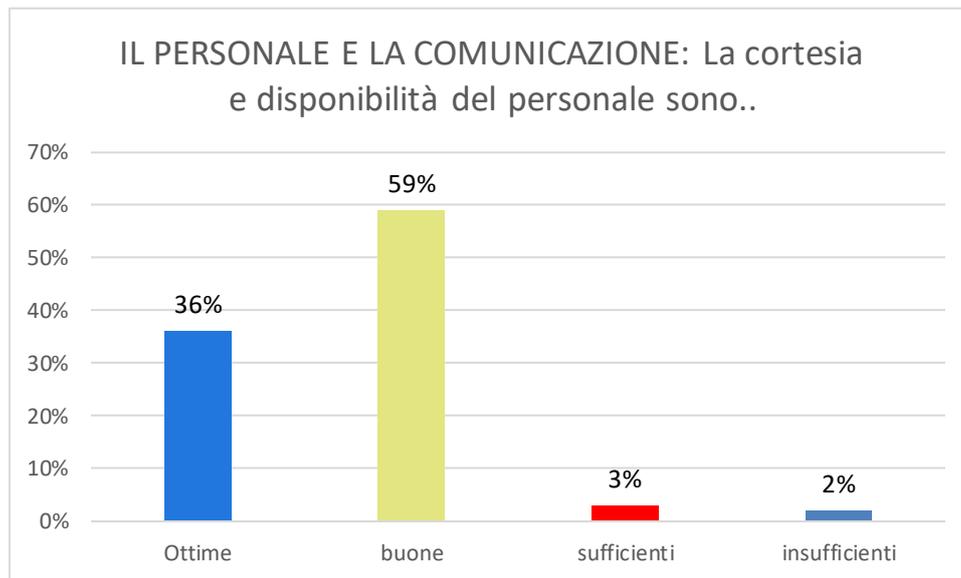
GIUDIZIO	AMBIENTI: L'igiene dei locali e della toilette è	Valori
ottima	38%	269
buona	55%	389
sufficiente	5%	35
insufficiente	2%	15
		708





IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: La cortesia e disponibilità del personale sono..

GIUDIZIO	IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: La cortesia e disponibilità del personale sono..	Valori
Ottime		36% 255
buone		59% 418
sufficienti		3% 21
insufficienti		2% 14
		708

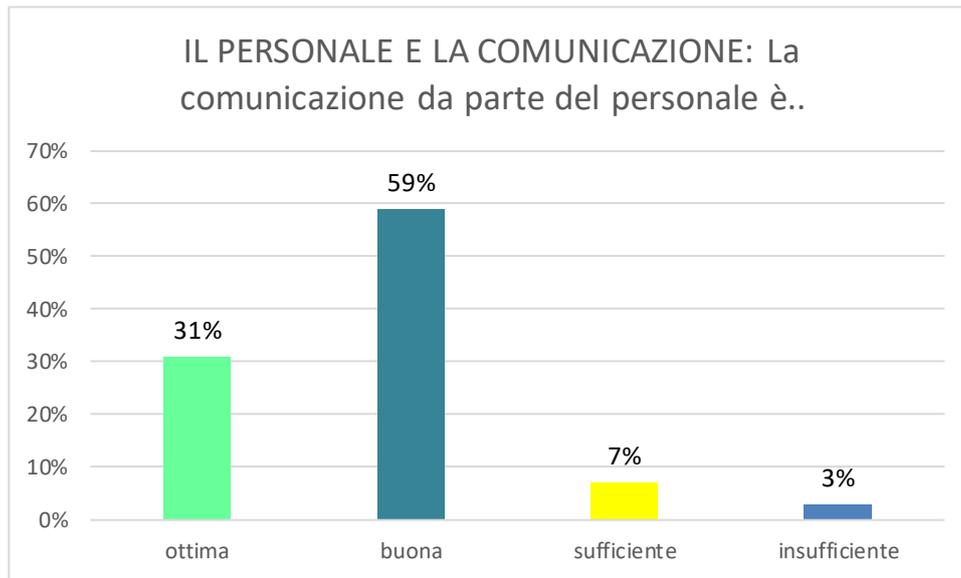




IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: La comunicazione da parte del personale circa le modalità di esecuzione degli esami e/o la compilazione dei consensi è:

IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: La comunicazione da parte del personale circa le modalità di esecuzione degli esami e/o la compilazione dei consensi è:

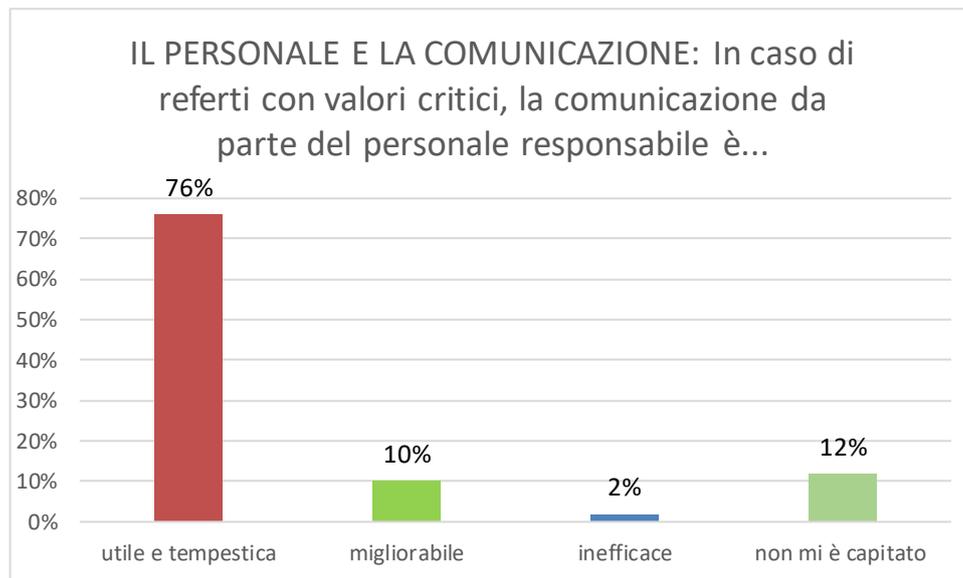
GIUDIZIO	Valori
ottima	31% 219
buona	59% 418
sufficiente	7% 50
insufficiente	3% 21
	708





IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: In caso di referti con valori critici, la comunicazione da parte del personale responsabile è...

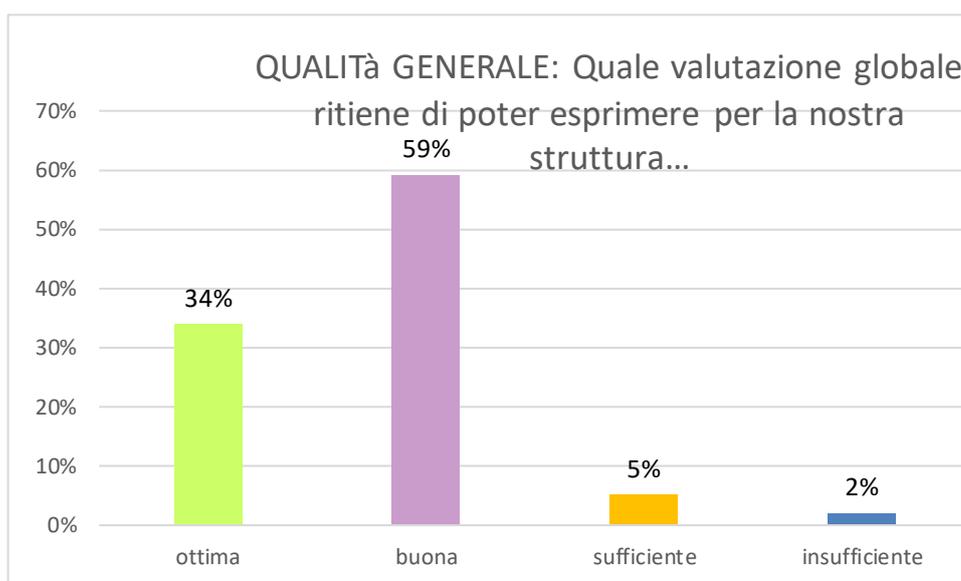
GIUDIZIO	IL PERSONALE E LA COMUNICAZIONE: In caso di referti con valori critici, la comunicazione da parte del personale responsabile è...	Valori
utile e tempestiva		76% 538
migliorabile		10% 72
inefficace		2% 14
non mi è capitato		12% 84
		708





QUALITÀ GENERALE: Quale valutazione globale ritiene di poter esprimere per la nostra struttura...

GIUDIZIO GLOBALE	QUALITÀ GENERALE: Quale valutazione globale ritiene di poter esprimere per la nostra struttura...	Valori
ottima		34% 240
buona		59% 418
sufficiente		5% 36
insufficiente		2% 14
		708



Dall'analisi dei dati scaturiti dai questionari di soddisfazione del cliente dell'anno 2023 si evince un andamento positivo per quanto riguarda la qualità del servizio. I questionari analizzati sono stati 708 che rappresentano il 11% delle accettazioni in un anno. Inoltre, nell'anno 2023 non si sono rilevati reclami/disservizi.

Roma 31.12.2023

Amministratore Unico

La Direzione Tecnica