I N D I C E

1. INTESTAZIONE DEL REPORT 2
2. DESTINATARI 2
3. OGGETTO DEL REPORT 2
4. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE 2
5. RISULTATI COMPLESSIVI 3
6. VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO 3
6.1 ANALISI PER DISTRIBUZIONE TEMPORALE 3
6.1.1 DISTRIBUZIONE MENSILE 3
6.1.2 DISTRIBUZIONE ORARIA 3
6.1.3 DISTRIBUZIONE PER GIORNI FERIALI 4
6.2 ANALISI QUALITATIVA – AREE DI MIGLIORAMENTO 4
6.3 SINTESI INTERPRETATIVA 4
6.4 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI NEGATIVI 5
6.5 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI POSITIVI 5
6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO 5
6.7 DATA E REGISTRAZIONE 6

U.O. MEDICINA NUCLEARE – SAN GAETANO
Periodo di riferimento: **01/01/2025 – 31/12/2025**

1. INTESTAZIONE DEL REPORT

Titolo: Report di Customer Satisfaction – U.O. Medicina Nucleare

Struttura: San Gaetano – Unità Operativa di Medicina Nucleare

Periodo di riferimento: 01/01/2025 – 31/12/2025

Fonte dati: Sistema di rilevazione HappyOrNot®

2. DESTINATARI

Il presente report è destinato a:

- Direzione Sanitaria CMN
- Direzione Operativa
- Responsabile Qualità
- Tutto il personale afferente all'U.O. di Medicina Nucleare

3. OGGETTO DEL REPORT

Il presente documento riporta l'analisi dei dati di **Customer Satisfaction** rilevati presso l'Unità Operativa di Medicina Nucleare della struttura San Gaetano nel periodo compreso tra il **01 gennaio 2025 e il 31 dicembre 2025**.

L'analisi ha lo scopo di:

- valutare il **livello di qualità percepita** del servizio da parte dell'utenza;
- individuare **punti di forza e criticità** del percorso assistenziale;
- supportare le attività di **riesame della Direzione**, audit interni e verifiche di accreditamento;
- orientare le azioni di **miglioramento continuo** del servizio sanitario erogato.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza costituisce infatti uno degli strumenti principali attraverso cui la struttura monitora la qualità dei servizi e promuove il miglioramento dell'esperienza del paziente.

4. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza è stata effettuata mediante l'utilizzo di **totem interattivi HappyOrNot®**, installati presso l'Unità Operativa di Medicina Nucleare.

Il sistema consente ai pazienti di esprimere **in forma anonima e immediata** un giudizio sul servizio ricevuto, mediante la selezione di uno dei quattro livelli di soddisfazione disponibili.

I dati raccolti sono stati successivamente **aggregati ed elaborati** attraverso il sistema di analisi della piattaforma, che consente di valutare:

- la **distribuzione temporale delle risposte** (mensile, oraria e per giorni feriali);
- la **valutazione complessiva del servizio**;
- le **aree percepite come critiche** dagli utenti;
- i **commenti qualitativi** associati alle valutazioni.

L'analisi dei dati è stata condotta al fine di individuare eventuali **criticità organizzative, relazionali o logistiche** e di orientare eventuali interventi correttivi o migliorativi.

5. RISULTATI COMPLESSIVI

Nel periodo considerato sono state raccolte complessivamente:

Numero totale di questionari: 419

Happy Index complessivo: 80/100

Il valore dell'Happy Index evidenzia un **livello di soddisfazione complessivamente elevato** da parte dell'utenza che ha usufruito delle prestazioni dell'U.O. di Medicina Nucleare.

6. VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

La distribuzione delle valutazioni espresse dagli utenti risulta la seguente:

- **Molto soddisfatti:** 65% (273 risposte)
- **Soddisfatti:** 19% (81 risposte)
- **Insoddisfatti:** 6% (25 risposte)
- **Molto insoddisfatti:** 10% (40 risposte)

La percentuale complessiva di **giudizi positivi (molto soddisfatti + soddisfatti)** risulta pari all'**84%**, dato che conferma una percezione favorevole della qualità del servizio erogato.

6.1 ANALISI PER DISTRIBUZIONE TEMPORALE

6.1.1 Distribuzione mensile

L'analisi della distribuzione mensile evidenzia variazioni nel livello di soddisfazione nel corso dell'anno.

I livelli di gradimento risultano **più elevati nei mesi di luglio, agosto e novembre**, mentre si osserva una **riduzione dell'indice di soddisfazione nei mesi di ottobre e dicembre**, con un incremento delle valutazioni negative.

Tali variazioni possono essere correlate a fattori organizzativi, volumi di attività o gestione dei flussi di utenza.

6.1.2 Distribuzione oraria

L'analisi delle risposte per fascia oraria evidenzia che i livelli di soddisfazione risultano più elevati nelle seguenti fasce:

- **08:00 – 09:00**
- **13:00 – 14:00**

Le principali criticità emergono invece nella fascia **10:00 – 11:00** e nelle ore del **tardo pomeriggio**, nelle quali si registra una maggiore incidenza di giudizi negativi.

6.1.3 Distribuzione per giorni feriali

L'analisi della distribuzione per giorni della settimana evidenzia che:

- **Il giovedì** rappresenta il giorno con il miglior livello di soddisfazione.
- **Il martedì** registra una maggiore incidenza di giudizi negativi.

Queste informazioni risultano utili per la valutazione dell'organizzazione dei flussi e della gestione delle attività assistenziali.

6.2 ANALISI QUALITATIVA – AREE DI MIGLIORAMENTO

Alla domanda **"Quale area dovremmo migliorare?"** sono emerse le seguenti priorità:

- **Accoglienza e cortesia del personale:** 35,2%
- **Pulizia e comfort degli ambienti:** 23,6%
- **Tempi di attesa per la prestazione:** 17,6%
- **Facilità di prenotazione:** 17,7%
- **Informazioni ricevute:** 5,9%
- **Competenza medica:** 0%

Si evidenzia in particolare **l'assenza di segnalazioni negative relative alla competenza clinica del personale sanitario**, elemento che conferma il riconoscimento da parte dell'utenza dell'elevata qualità professionale dell'équipe medica.

6.3 SINTESI INTERPRETATIVA

L'analisi complessiva dei dati evidenzia un **elevato livello di soddisfazione dell'utenza**, con una prevalenza significativa di giudizi positivi.

Il servizio erogato dall'U.O. di Medicina Nucleare appare caratterizzato da:

- elevata **qualità clinica percepita**;
- buona **organizzazione del percorso assistenziale**;
- riconoscimento della **professionalità del personale sanitario**.

Le principali aree di miglioramento individuate riguardano invece **aspetti organizzativi e relazionali**, in particolare:

- accoglienza e cortesia;
- comfort degli ambienti;
- gestione dei tempi di attesa.

6.4 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI NEGATIVI

Dall'analisi qualitativa dei commenti liberi associati alle valutazioni negative emergono alcuni elementi utili alla comprensione delle criticità segnalate dagli utenti.

In particolare:

- sono presenti segnalazioni relative a **inefficienze percepite nel servizio di portineria**, ritenuto in alcuni casi non adeguatamente organizzato o non sufficientemente di supporto al percorso dell'utente;
- alcuni commenti evidenziano una **percezione complessiva di scarsa efficienza organizzativa**, con esplicita manifestazione di insoddisfazione da parte del paziente;
- le criticità segnalate risultano coerenti con le aree già individuate nell'analisi quantitativa, in particolare **accoglienza e tempi di attesa**.

Tali elementi suggeriscono la necessità di intervenire prioritariamente sugli **aspetti organizzativi del percorso di accoglienza**, rafforzando il coordinamento dei servizi di supporto e la comunicazione con l'utenza.

6.5 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI POSITIVI

L'analisi dei commenti liberi positivi evidenzia un giudizio complessivamente **molto favorevole** nei confronti dell'U.O. di Medicina Nucleare.

Gli utenti hanno espresso apprezzamenti in particolare per:

- **Accoglienza e cortesia del personale**, frequentemente descritte come caratterizzate da gentilezza, disponibilità e professionalità;
- **Competenza medica**, riconosciuta come punto di eccellenza del servizio;
- **Facilità di prenotazione**, percepita come semplice ed efficace;
- **Chiarezza delle informazioni ricevute**;
- **Pulizia e comfort degli ambienti**.

Numerosi commenti sottolineano inoltre il ruolo della struttura quale **punto di riferimento per i pazienti oncologici**, nonché il rapporto di fiducia instaurato con l'équipe sanitaria anche nell'ambito di **percorsi assistenziali pluriennali**.

I commenti positivi confermano quindi l'elevato livello di qualità percepita del servizio, soprattutto sotto il profilo **umano, professionale e clinico**.

6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

Alla luce dei risultati emersi dall'analisi dei dati, si suggeriscono le seguenti azioni di miglioramento:

- implementazione di **interventi formativi sull'accoglienza e sulla comunicazione con l'utenza**;
- revisione dell'organizzazione dei **flussi di prenotazione e delle agende nelle fasce orarie più critiche**;
- rafforzamento delle attività di **monitoraggio continuo della customer satisfaction**;

- miglioramento del **coordinamento tra servizi di supporto e percorso del paziente**.

6.7 DATA E REGISTRAZIONE

Data di redazione: 23/02/2026

FIRMA DELL'AUTORE

Lidia Di Lorenzo
Responsabile URP

