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 4
6.5 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI POSITIVI 5
6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO 5
6.7 DATA E REGISTRAZIONE 5
FIRMA DELL'AUTORE 5

1. INTESTAZIONE DEL REPORT

Titolo: Report di Customer Satisfaction – U.O. Diagnostica per Immagini

Struttura: Villa Santa Teresa – Unità Operativa di Diagnostica per Immagini

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
- Direzione Operativa
- Responsabile Qualità
- Tutto il personale afferente all'U.O. di Diagnostica per Immagini

3. OGGETTO DEL REPORT

Il presente documento riporta l'analisi dei dati di **Customer Satisfaction** rilevati presso l'Unità Operativa di Diagnostica per Immagini della struttura **Villa Santa Teresa** nel periodo compreso tra il **01 gennaio 2025 e il 31 dicembre 2025**.

L'analisi è finalizzata a:

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

4. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

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

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 e analizzati** considerando:

- la **distribuzione temporale delle risposte** (mensile, oraria e per giorni feriali);
- la **valutazione complessiva del servizio**;
- l'individuazione delle **principali aree di miglioramento** segnalate dall'utenza.

5. RISULTATI COMPLESSIVI

Nel periodo analizzato sono state raccolte complessivamente:

Numero totale di questionari: 1.565

Happy Index complessivo: 72/100

Il valore dell'indice di soddisfazione evidenzia un **livello complessivamente positivo della qualità percepita**, pur con margini di miglioramento su specifici aspetti organizzativi del servizio.

6. VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

La distribuzione delle valutazioni espresse dagli utenti risulta la seguente:

- **Molto soddisfatti:** 58% (926 risposte)
- **Soddisfatti:** 16% (245 risposte)
- **Insoddisfatti:** 8% (119 risposte)
- **Molto insoddisfatti:** 18% (275 risposte)

La percentuale complessiva di **giudizi positivi (molto soddisfatti + soddisfatti)** risulta pari al **74%**, dato che conferma un livello di soddisfazione generale positivo, sebbene inferiore rispetto ad altre unità operative.

6.1 ANALISI PER DISTRIBUZIONE TEMPORALE

6.1.1 Distribuzione mensile

L'analisi della distribuzione mensile evidenzia livelli di gradimento variabili nel corso dell'anno.

I mesi con maggiore soddisfazione risultano **maggio e agosto**, mentre si osserva una riduzione dell'indice di soddisfazione nei mesi **settembre, novembre e dicembre**, nei quali si registra un incremento delle valutazioni negative.

Tali variazioni possono essere correlate a fattori organizzativi, carichi di lavoro o gestione dei flussi di utenti.

6.1.2 Distribuzione oraria

L'analisi delle valutazioni per fascia oraria evidenzia livelli di soddisfazione più elevati nelle seguenti fasce:

- **09:00 – 10:00**
- **17:00 – 18:00**

Le principali criticità emergono invece nelle fasce:

- **14:00 – 16:00**
- **19:00**

nelle quali si registra una maggiore incidenza di valutazioni negative.

6.1.3 Distribuzione per giorni feriali

L'analisi della distribuzione settimanale evidenzia che:

- **Il lunedì e il giovedì** presentano livelli di soddisfazione più elevati;
- **Il sabato** registra il maggior numero di valutazioni negative.

Questi dati suggeriscono possibili criticità legate alla gestione dei flussi nelle giornate di maggiore affluenza.

6.2 ANALISI QUALITATIVA – AREE DI MIGLIORAMENTO

Alla domanda **"Quale area dovremmo migliorare?"** gli utenti hanno indicato come principali criticità:

- **Tempi di attesa per la prestazione:** 53,6%
- **Accoglienza e cortesia del personale:** 11,5%
- **Competenza medica:** 9,8%
- **Informazioni ricevute:** 9,8%
- **Facilità di prenotazione:** 9%
- **Pulizia e comfort degli ambienti:** 6,4%

L'elemento che emerge con maggiore evidenza riguarda quindi la **gestione dei tempi di attesa**, che rappresenta la principale criticità percepita dagli utenti.

6.3 SINTESI INTERPRETATIVA

L'analisi dei dati evidenzia un **livello complessivamente positivo di soddisfazione dell'utenza**, con una prevalenza di giudizi favorevoli.

Tuttavia, rispetto ad altre unità operative, si osserva una **maggiore incidenza di valutazioni negative**, riconducibile principalmente a fattori organizzativi.

In particolare, la criticità più rilevante riguarda i **tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni diagnostiche**, che rappresentano oltre la metà delle segnalazioni di miglioramento.

Permangono comunque elementi positivi legati alla **professionalità del personale sanitario e alla qualità clinica delle prestazioni erogate**.

6.4 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI NEGATIVI

Dall'analisi qualitativa dei commenti associati alle valutazioni negative emergono principalmente criticità legate a:

- **tempi di attesa percepiti come eccessivi**, sia nella fase di prenotazione sia nel giorno dell'esame;
- difficoltà organizzative nella **gestione dei flussi di utenti** nelle fasce orarie di maggiore affluenza;
- percezione di **ritardi nell'esecuzione delle prestazioni diagnostiche**.

Le segnalazioni risultano coerenti con quanto emerso dall'analisi quantitativa delle aree di miglioramento.

6.5 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI POSITIVI

I commenti liberi positivi evidenziano comunque un giudizio favorevole su diversi aspetti del servizio, in particolare:

- **professionalità e competenza del personale sanitario**;
- disponibilità del personale tecnico e infermieristico;
- qualità delle apparecchiature diagnostiche e affidabilità delle prestazioni;
- chiarezza delle informazioni fornite durante l'esecuzione degli esami.

Numerosi utenti riconoscono inoltre la struttura come **punto di riferimento per la diagnostica specialistica sul territorio**, con apprezzamenti per la qualità complessiva dell'assistenza.

6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

Alla luce dei risultati emersi, si suggerisce di valutare le seguenti azioni di miglioramento:

- revisione dell'organizzazione delle **agende e dei flussi di prenotazione** al fine di ridurre i tempi di attesa;
- miglioramento della **gestione dei percorsi di accoglienza del paziente**;
- implementazione di strumenti di **monitoraggio continuo dei tempi di attesa**;
- rafforzamento delle attività di **monitoraggio della customer satisfaction**.

6.7 DATA E REGISTRAZIONE

Data di redazione: 23/02/2026

Firma dell'autore

Lidia Di Lorenzo

Responsabile URP

