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 3
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 4
6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO 5
6.7 DATA E REGISTRAZIONE 5

1. INTESTAZIONE DEL REPORT

Titolo: Report di Customer Satisfaction – U.O. Radioterapia

Struttura: Villa Santa Teresa – Unità Operativa di Radioterapia

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 Radioterapia

3. OGGETTO DEL REPORT

Il presente documento riporta l'analisi dei dati di **Customer Satisfaction** rilevati presso l'Unità Operativa di Radioterapia 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 aree di miglioramento** del percorso assistenziale;
- supportare le attività di **riesame della Direzione**, audit interni e verifiche di accreditamento;
- orientare le azioni di **miglioramento continuo della qualità**.

4. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

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

Il sistema consente ai pazienti di esprimere **in forma anonima e immediata** il proprio 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:

- distribuzione **mensile delle valutazioni**;
- distribuzione **oraria delle risposte**;
- distribuzione **per giorni della settimana**;
- individuazione delle **principali aree di miglioramento** segnalate dagli utenti.

5. RISULTATI COMPLESSIVI

Nel periodo considerato sono state raccolte complessivamente:

- **Numero totale di questionari:** 701
- **Happy Index complessivo:** 88/100

Il valore dell'indice di soddisfazione evidenzia un **livello di gradimento molto elevato** da parte dell'utenza che usufruisce dei servizi della U.O. di Radioterapia.

6. VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO

La distribuzione delle valutazioni espresse dagli utenti risulta la seguente:

- **Molto soddisfatti:** 79% (555 risposte)
- **Soddisfatti:** 12% (83 risposte)
- **Insoddisfatti:** 2% (12 risposte)
- **Molto insoddisfatti:** 7% (51 risposte)

La percentuale complessiva di **giudizi positivi (molto soddisfatti + soddisfatti)** risulta pari al **91%**, dato che conferma un livello molto elevato di qualità percepita del servizio erogato.

6.1 ANALISI PER DISTRIBUZIONE TEMPORALE

6.1.1 Distribuzione mensile

L'analisi della distribuzione mensile evidenzia livelli di soddisfazione costantemente elevati durante tutto l'anno.

I mesi con il **maggior livello di gradimento** risultano **maggio e luglio**, mentre si osserva una lieve riduzione dell'indice nei mesi **agosto e dicembre**, pur mantenendo valori complessivamente positivi.

6.1.2 Distribuzione oraria

L'analisi delle valutazioni per fascia oraria evidenzia livelli di soddisfazione molto elevati durante l'intero arco della giornata.

Le fasce con maggiore gradimento risultano:

- **15:00 – 17:00**
- **17:00**

Le principali criticità emergono invece nelle prime ore della mattina, in particolare nella fascia **09:00**, dove si registra una maggiore incidenza di valutazioni negative.

6.1.3 Distribuzione per giorni feriali

L'analisi settimanale evidenzia che:

- **Il venerdì** rappresenta il giorno con il più alto livello di soddisfazione;
- **Il lunedì** registra una percentuale leggermente più elevata di valutazioni negative.

Nel complesso la soddisfazione rimane comunque **elevata in tutti i giorni della settimana**.

6.2 ANALISI QUALITATIVA – AREE DI MIGLIORAMENTO

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

- **Tempi di attesa per la prestazione:** 41,9%
- **Accoglienza e cortesia del personale:** 16,3%
- **Facilità di prenotazione:** 14%
- **Informazioni ricevute:** 11,7%
- **Pulizia e comfort degli ambienti:** 9,3%
- **Competenza medica:** 7%

Anche in questo caso la principale criticità percepita riguarda **i tempi di attesa**, sebbene con valori significativamente inferiori rispetto ad altre unità operative.

6.3 SINTESI INTERPRETATIVA

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

Il servizio di Radioterapia appare caratterizzato da:

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

Le principali criticità segnalate riguardano aspetti organizzativi, in particolare **tempi di attesa e gestione dei flussi dei pazienti**.

6.4 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI NEGATIVI

L'analisi qualitativa dei commenti associati alle valutazioni negative evidenzia principalmente segnalazioni relative a:

- **tempi di attesa percepiti come elevati** in alcune giornate o fasce orarie;
- difficoltà organizzative nella gestione degli accessi nelle ore di maggiore affluenza.

Tali segnalazioni risultano coerenti con i dati quantitativi relativi alle aree di miglioramento.

6.5 ANALISI DEI COMMENTI LIBERI POSITIVI

I commenti liberi positivi evidenziano numerosi elementi di apprezzamento da parte degli utenti, in particolare riguardo a:

- **professionalità e competenza dell'équipe medica**;
- disponibilità e umanità del personale sanitario;
- qualità dell'assistenza offerta ai pazienti oncologici;
- attenzione e supporto forniti durante l'intero percorso terapeutico.

Numerosi utenti sottolineano inoltre l'importanza della struttura come **centro di riferimento per il trattamento radioterapico**, evidenziando il clima di fiducia instaurato con l'équipe sanitaria.

6.6 INDICAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

Sulla base dei risultati emersi, si suggerisce:

- monitoraggio continuo dei **tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni**;
- ottimizzazione della **gestione delle agende e dei flussi di accesso**;
- rafforzamento delle attività di **monitoraggio della soddisfazione dell'utenza**.

6.7 DATA E REGISTRAZIONE

Data di redazione: 23/02/2026

Firma dell'autore

Lidia Di Lorenzo

Responsabile URP

