

LABORATORIO ANALISI MICRON SRL

RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

**Allegato al Verbale del Riesame della
Direzione
Anno 2021**

Elaborazione a cura del Responsabile Qualità

Introduzione

Durante l'anno 2021 è stata eseguita un'indagine di gradimento dei servizi da parte degli utenti del Laboratorio di analisi Micron SRL attraverso la distribuzione di questionari online. Una volta rilevate le risposte vengono registrate in automatico nel sistema di registrazione ed analizzate a campagna conclusa.

Le domande relative ai servizi offerti dalla nostra struttura sono state le seguenti:

1. Siete stati trattati con rispetto e dignità?
2. È stata rispettata la vostra privacy?
3. In che misura sono state fornite informazioni sulle prestazioni?
4. Come considera la professionalità del personale al box accettazione?
5. Come considera la professionalità del personale medico e/o tecnico?
6. Rispetto alle strutture pubbliche, esprima un giudizio sui tempi d'attesa per l'erogazione delle prestazioni?
7. Come considera la pulizia dei locali in cui vengono erogate le prestazioni?
8. Il presidio è dotato di idonea indicazione all'esterno ed all'interno, tale da favorire la facile accessibilità?
9. Se ha avuto un'urgenza, come è stata gestita l'emergenza dalla struttura?
10. Come è stata gestita la sua sicurezza all'interno della nostra struttura?

Per tutte le domande la risposta poteva essere data con un voto da 1 a 5, dove 1 è scarso e 5 è ottimo.

Gli utenti hanno la possibilità di scrivere se la prestazione è stata eseguita in convenzione o in regime privato, dei commenti liberi e il nome e cognome, che rimane facoltativo.

RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO DEI SERVIZI
LABORATORIO ANALISI MICRON SRL
per l'anno **2021** a cura del Resp. Qualità

I questionari rilevati sono 334. in seguito all'analisi si evince che il 100% dei questionari sono positivi, nel senso che non presentano risposte negative. Il limite imposto è del 80%.

La media numerica dei valori inseriti nei questionari è pari a 4.66. Il limite imposto è di 3.

Per domanda la media è stata calcolata nei seguenti valori

DOMANDA	VALORE MEDIO
1.Siete stati trattati con rispetto e dignità?	4.64
2.E' stata rispettata la vostra privacy?	4.65
3.In che misura sono state fornite informazioni sulle prestazioni?	4.64
4.Come considera la professionalità del personale al box accettazione?	4.66
5.Come considera la professionalità del personale medico e/o tecnico?	4.66
6.Rispetto alle strutture pubbliche, esprima un giudizio sui tempi d'attesa per l'erogazione delle prestazioni?	4.64
7.Come considera la pulizia dei locali in cui vengono erogate le prestazioni?	4.70
8. Il presidio è dotato di idonea indicazione all'esterno ed all'interno, tale da favorire la facile accessibilità?	4.64
9.Se ha avuto un'urgenza, come è stata gestita l'emergenza dalla struttura?	4.67
10.Come è stata gestita la sua sicurezza all'interno della nostra struttura?	4.70

I risultati si possono considerare più che buoni.

Lecce, 14.01.2022

Il Responsabile Qualità