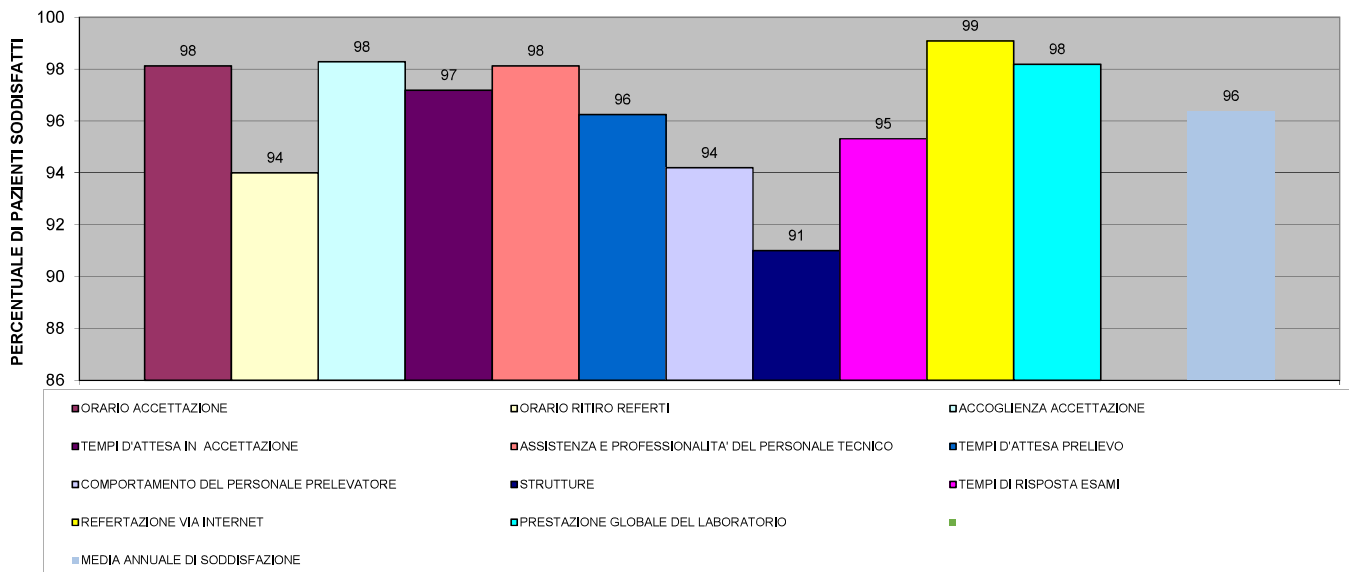


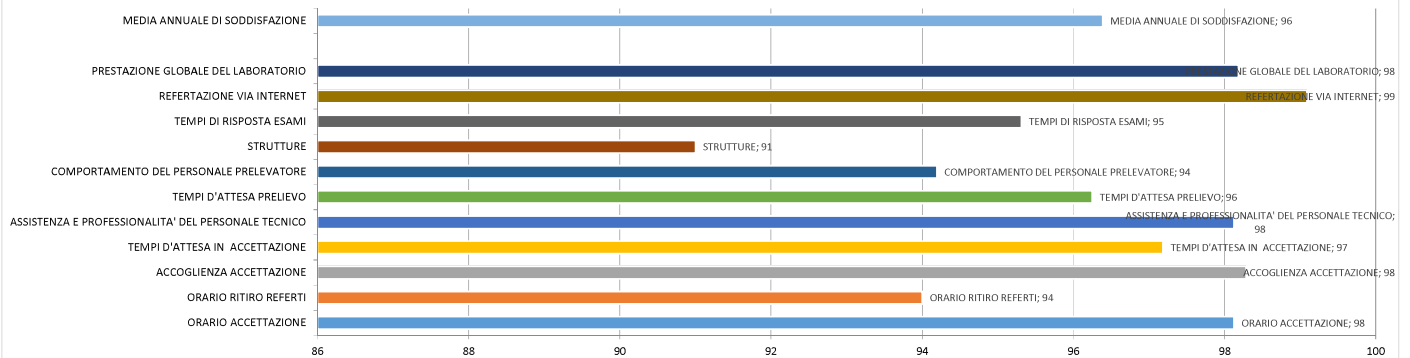
**VALUTAZIONE ANNUALE DEL SERVIZIO ANNO 2022  
I PERIODO DAL 01/01/2022 AL 15/06/2022**



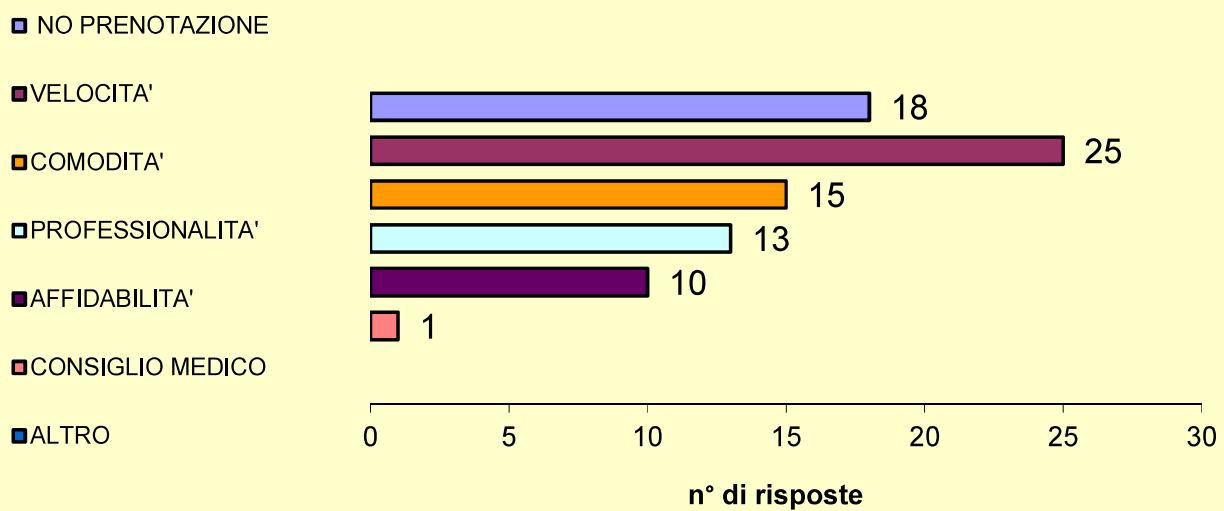
## VALUTAZIONE ANNUALE DEL SERVIZIO ANNO 2022

### PRIMO PERIODO Gennaio-Giugno 2022

...



## LE MOTIVAZIONI DI SCELTA



## SALE D'ATTESA

■ PULITE

■ ACCOGLIENTI

■ AFFOLLATE

■ MAL DISPOSTE

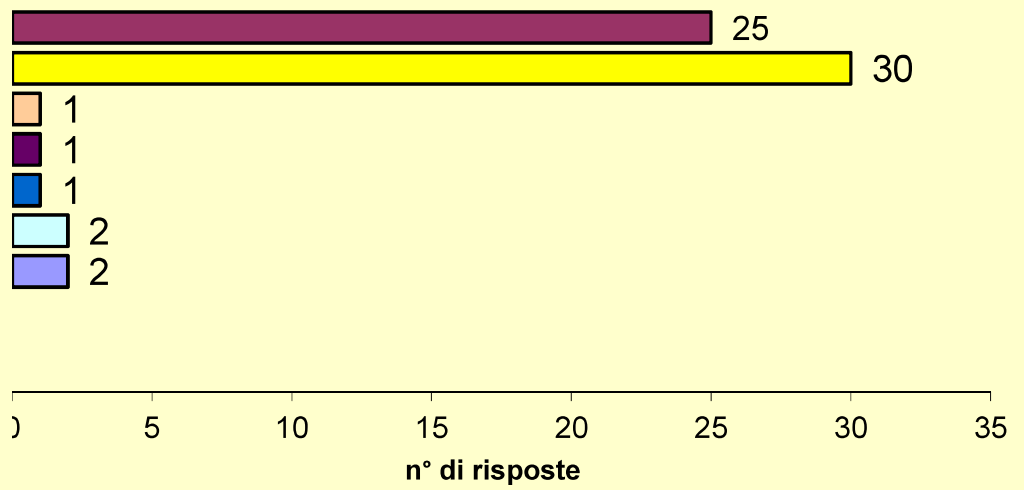
■ SPAZIOSE

■ PICCOLE

■ RUMOROSE

■ NORMALI

■ SPORCHE



DOMANDE	FREQUENZA RISPOSTE QUESTIONARIO								GRADO DI SODISFAZIONE			
	MOLTO	x10	ABB.	x7	POCO	x4	PER NIENTE	S. R.	TOTALE	TOT*10	%TOT/TOT*10	
ORARIO ACCETTAZIONE	30	300	2	14	0	0	0	0	1 0 1	314	320	98
ORARIO RITIRO REFERTI	28	280	7	49	0	0	0	0		329	350	94
ACCOGLIENZA E CORTESIA ACCETTAZIONE	33	330	2	14		0	0	0		344	350	98
TEMPI D'ATTESA IN ACCETTAZIONE	29	290	3	21		0	0	0		311	320	97
ASSISTENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE TECNICO	30	300	2	14		0	0	0		314	320	98
TEMPI D'ATTESA PRELIEVO	28	280	4	28	0	0	0	0		308	320	96
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE PRELEVATORE	26	260	4	28	1	4	0	0		292	310	94
STRUTTURE	21	210	9	63		0	0	0		273	300	91
TEMPI DI RISPOSTA ESAMI	27	270	5	35	0	0	0	0		305	320	95
REFERTAZIONE VIA INTERNET	32	320	1	7		0	0	0		327	330	99
PRESTAZIONE GLOBALE DEL LABORATORIO	31	310	2	14		0	0	0	324	330	98	
TOTALE	315	3150	41	287	1	4	0	0	2	3441	3570	96

PRIMA VOLTA				TOT
SI	NO	S.R.		
4	25	3		32
13	78	9		

28

MOTIVAZIONI	N°	%
VELOCITA'	25	30,5
NO PRENOTAZIONE	18	22,0
COMODITA'	15	18,3
PROFESSIONALITA'	13	15,9
AFFIDABILITA'	10	12,2
CONSIGLIO MEDICO	1	1,2
ALTRO		0,0
TOTALE	82	100,0

TEMPI D'ATTESA IN ACCETTAZIONE		
MINUTI	N°	%
meno di 1 min.	0	#####
da 1 a 3 min.	0	#####
da 3 a 5 min.	0	#####
da 5 a 10 min.	0	#####
più di 10 min.	0	#####
senza risposta	0	#####
TOTALE	0	#####

TEMPI D'ATTESA PRELIEVO			
MINUTI	N°	%	
meno di 1 min.	0		#DIV/0!
da 1 a 3 min.	0		#DIV/0!
da 3 a 5 min.	0		#DIV/0!
da 5 a 10 min.	0		#DIV/0!
più di 10 min.	0		#DIV/0!
senza risposta	0		#DIV/0!
TOTALE	0		#DIV/0!

SALE D'ATTESA	N°	%
ACCOGLIENTI	30	46,9
PULITE	25	39,1
AFFOLLATE	1	1,6
PICCOLE	2	3,1
MAL DISPOSTE	1	1,6
SPAZIOSE	1	1,6
RUMOROSE	2	3,1
NORMALI		0,0
ACCETTABILI	2	3,1
POCO COLORATE		0,0
POCO ACCOGLIENTI		0,0
SPORCHE		0,0
TOTALE	64	100,0

IL PRELIEVO	N°	%
RAPIDO	0	#DIV/0!
INDOLORE	0	#DIV/0!
SEMPLICE	0	#DIV/0!
DIFFICOLTOSO	0	#DIV/0!
DOLOROSO	0	#DIV/0!
TRAUMATICO		#DIV/0!
TOTALE	0	#DIV/0!

**ANALISI ANDAMENTO SODDISFAZIONE UTENZA IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI PREFISSATI PER L'ANNO 2022 (Periodo Gennaio-Giugno 2022)****OBIETTIVO ANNO 2022****DOMANDA ORARIO ACCETTAZIONE: OBIETTIVO=94% DI SODDISFAZIONE; DATO RILEVATO=98% +4%****DOMANDA ORARIO RITIRO REFERTI: OBIETTIVO=93%; DATO RILEVATO=94 +1%****DOMANDA Accoglienza: OBIETTIVO=95%; DATO RILEVATO=98% +4%****DOMANDA PERSONALE TECNICO: OBIETTIVO=91%; DATO RILEVATO=98% +7%****DOMANDA TEMPI DI ATTESA ACCETTAZIONE: OBIETTIVO=92%; DATO RILEVATO=97% +5%****DOMANDA TEMPO ATTESA PRELIEVO: OBIETTIVO=92%; DATO RILEVATO=96% +4%****DOMANDA EFFETTUAZIONE PRELIEVO: OBIETTIVO=94% ; DATO RILEVATO=94% +0%****DOMANDA STRUTTURA: OBIETTIVO=88%; DATO RILEVATO=91% +3%****DOMANDA TEMPI DI RISPOSTA: OBIETTIVO=90%; DATO RILEVATO=95% +5%****DOMANDA SODDISFAZIONE GLOBALE: OBIETTIVO=94%; DATO RILEVATO=98% +4%****COMMENTO**

La risultanza della rilevazione del primo periodo si dimostra perfettamente in linea con tutti gli obiettivi di miglioramento proposti ad inizio 2022, ed in miglioramento rispetto all'analogo periodo del 2021 per tutti i punti del sondaggio. Ringraziamo tutti gli utenti per aver partecipato al sondaggio e per gli spunti al miglioramento del servizio datoci dagli utili suggerimenti espressi.

**MISURE DI MIGLIORAMENTO**

Al fine di migliorare il gradimento dell'utenza nei confronti della domanda sulla "Struttura" (il dato rilevato più basso), la Direzione ha programmato entro il mese di Settembre la sostituzione delle sedie della sala prelievi.

Treviso, 20 Giugno 2022

Il responsabile Assicurazione Qualità

Dott. Massimo Gajo