

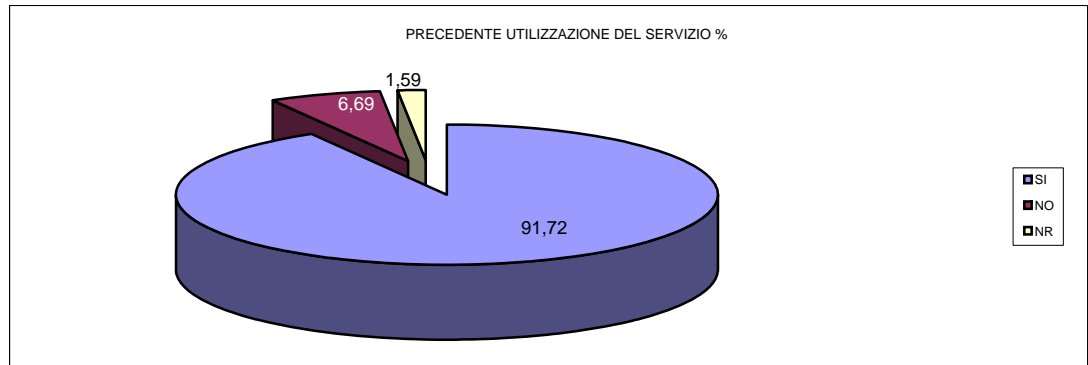
**OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"**  
**LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE**

Primario: Dott.a L. Della Giustina

Questionario 2009

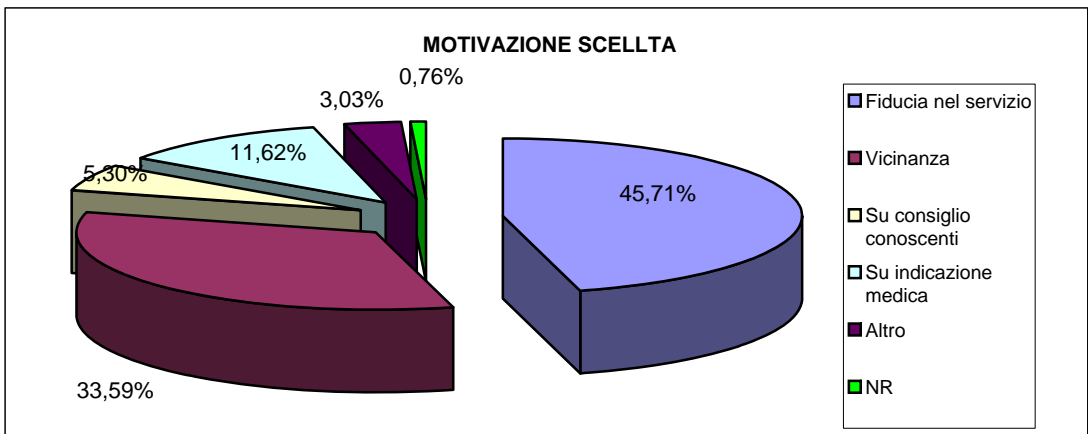
**FIDELIZZAZIONE**

PRECEDENTE UTILIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
Risposte	N°	%
SI	288	91,72
NO	21	6,69
NR	5	1,59
	314	100



**MOTIVAZIONE SCELTA**

Risposte	N°	%
Fiducia nel servizio	181	45,71
Vicinanza	133	33,59
Su consiglio conoscenti	21	5,3
Su indicazione medica	46	11,61
Altro	12	3,03
NR	3	0,76
	396	100



Legenda:  
 NR = Nessuna risposta

**OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"**  
 LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

Primario: Dott.a L. Della Giustina

Questionario 2009

1)

tempi di attesa: dall'arrivo alla prestazione		
Risposte	N°	%
15' - 30'	201	64,01
30' - 60'	83	26,43
> 60'	19	6,05
NR	11	3,5
	314	100

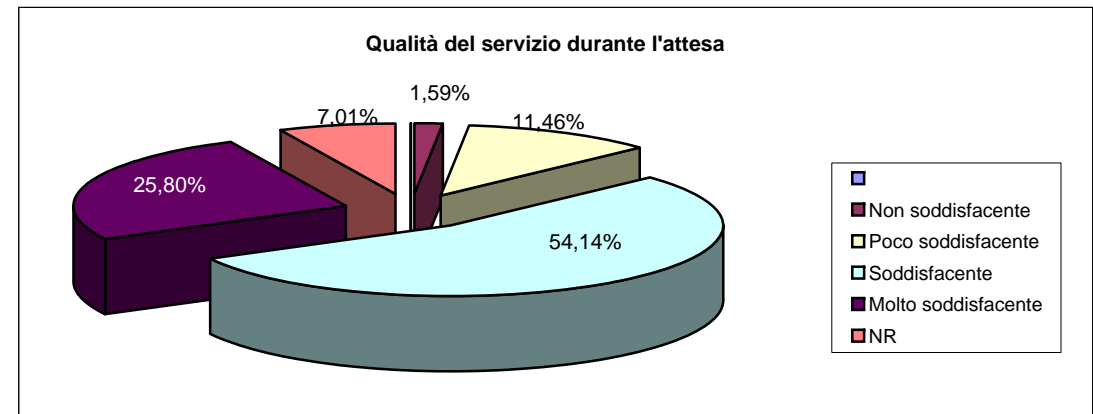
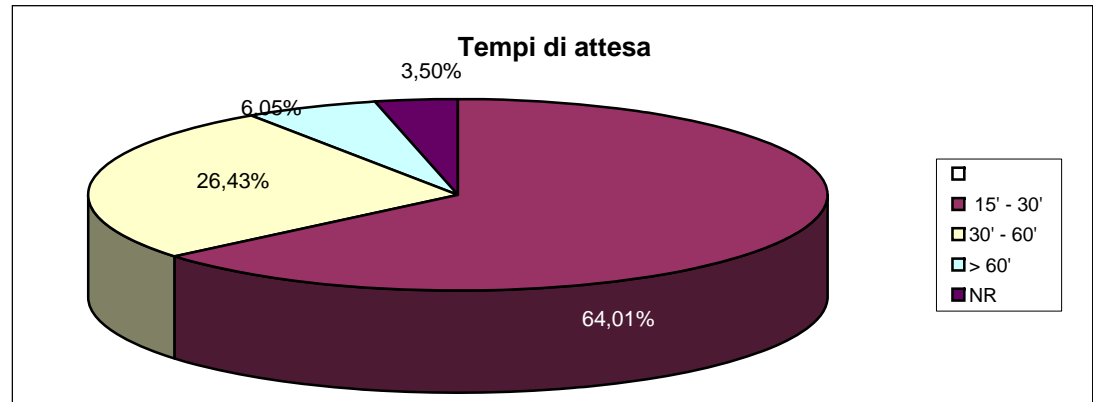
NR = Nessuna risposta

2)

Tempi di attesa: qualità del servizio		
Risposte	N°	%
Non soddisfacente	5	1,59
Poco soddisfacente	36	11,46
Soddisfacente	170	54,14
Molto soddisfacente	81	25,8
NR	22	7,01
	314	100

NR = Nessuna risposta

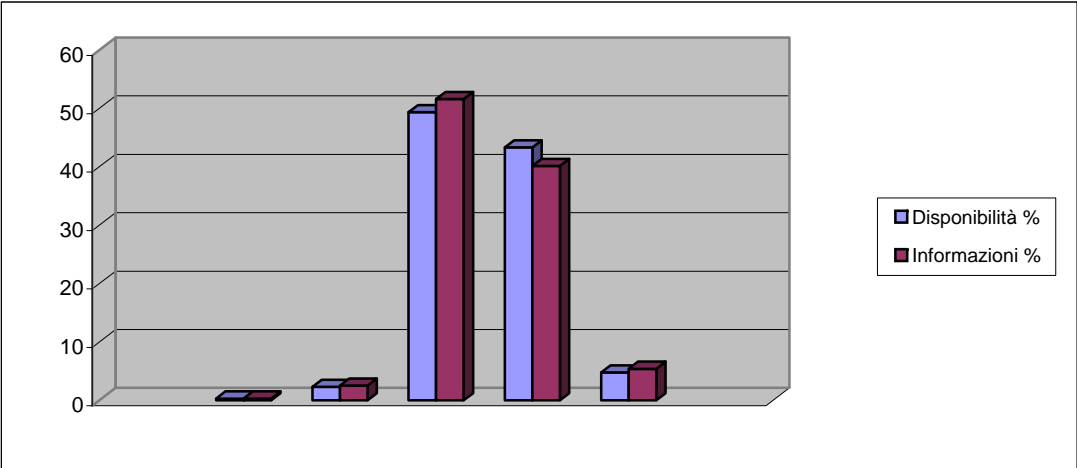
**STANDARD DI SERVIZIO**



Standard di Servizio

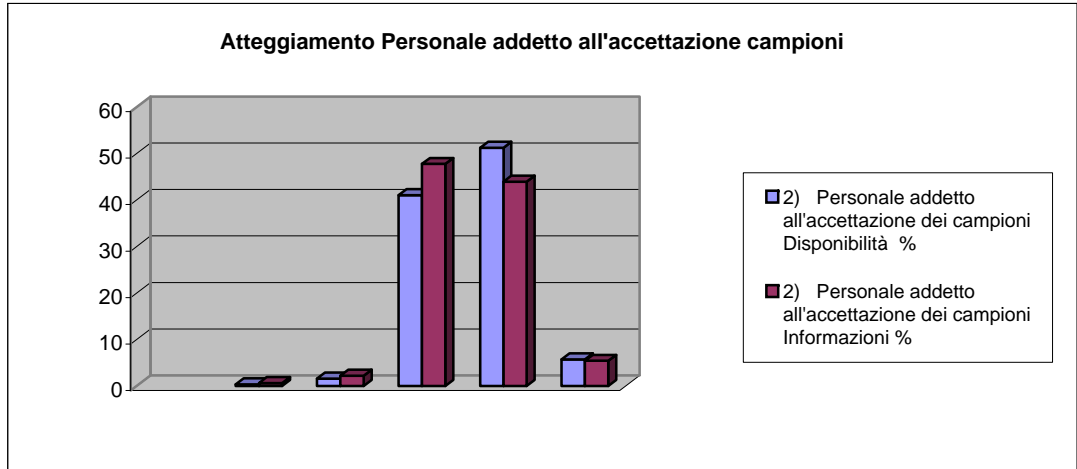
**ATTEGGIAMENTO PERSONALE: CORTESIA / DISPONIBILITA' / INFORMAZIONI**

1) Personale Amministrativo		
Risposte	Disponibilità %	Informazioni %
Non soddisfacente	0,32	0,32
Poco soddisfacente	2,32	2,55
Soddisfacente	49,36	51,59
Molto soddisfacente	43,31	40,13
NR	4,78	5,41
	100	100



2) Personale addetto all'accettazione dei campioni

Risposte	Disponibilità %	Informazioni %
Non soddisfacente	0,32	0,64
Poco soddisfacente	1,59	2,23
Soddisfacente	41,08	47,77
Molto soddisfacente	51,27	43,95
NR	5,73	5,41
	100	100



Legenda:

NS= non soddisfacente  
PS= poco soddisfacente

S = soddisfacente  
MF= poco soddisfacente

NR= nessuna risposta

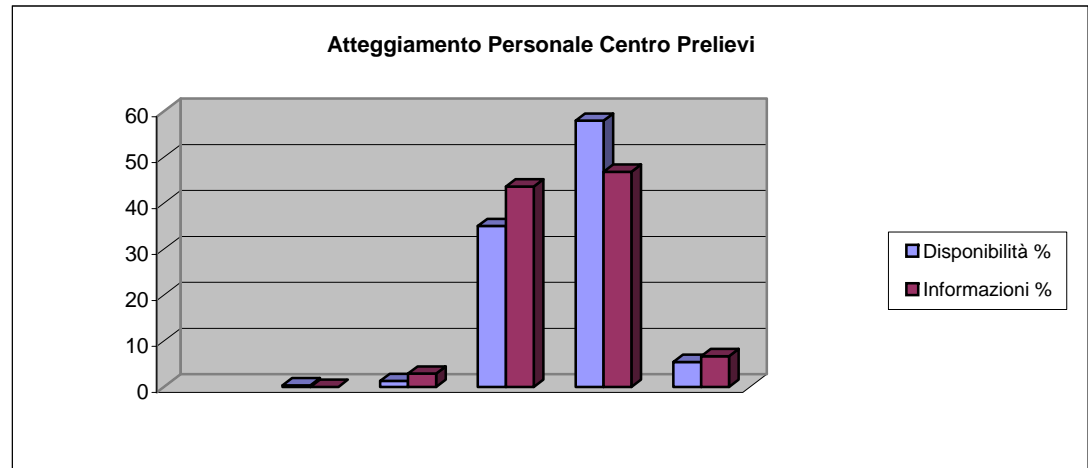
**ATTEGGIAMENTO PERSONALE: CORTESIA / DISPONIBILITA' / INFORMAZIONI**

3) Personale addetto al Centro Prelievi

Risposte	Disponibilità %	Informazioni %
Non soddisfacente	0,32	0
Poco soddisfacente	1,27	2,87
Soddisfacente	35,03	43,63
Molto soddisfacente	57,96	46,82
NR	5,41	6,69
	100	100

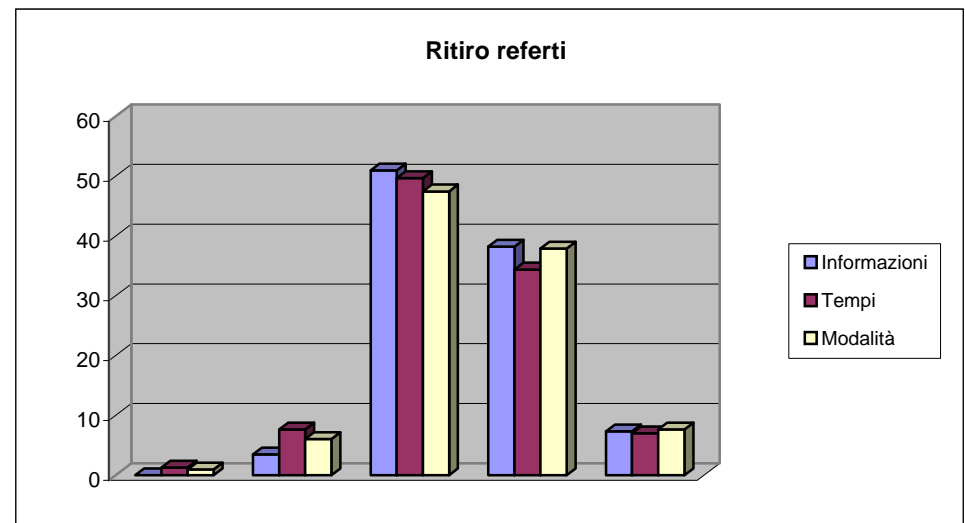
Legenda

NS= non soddisfacente      MF= poco soddisfacente  
 PS= poco soddisfacente      NR= nessuna risposta  
 S = soddisfacente



**RITIRO REFERTI: INFORMAZIONI, TEMPI, MODALITA'**

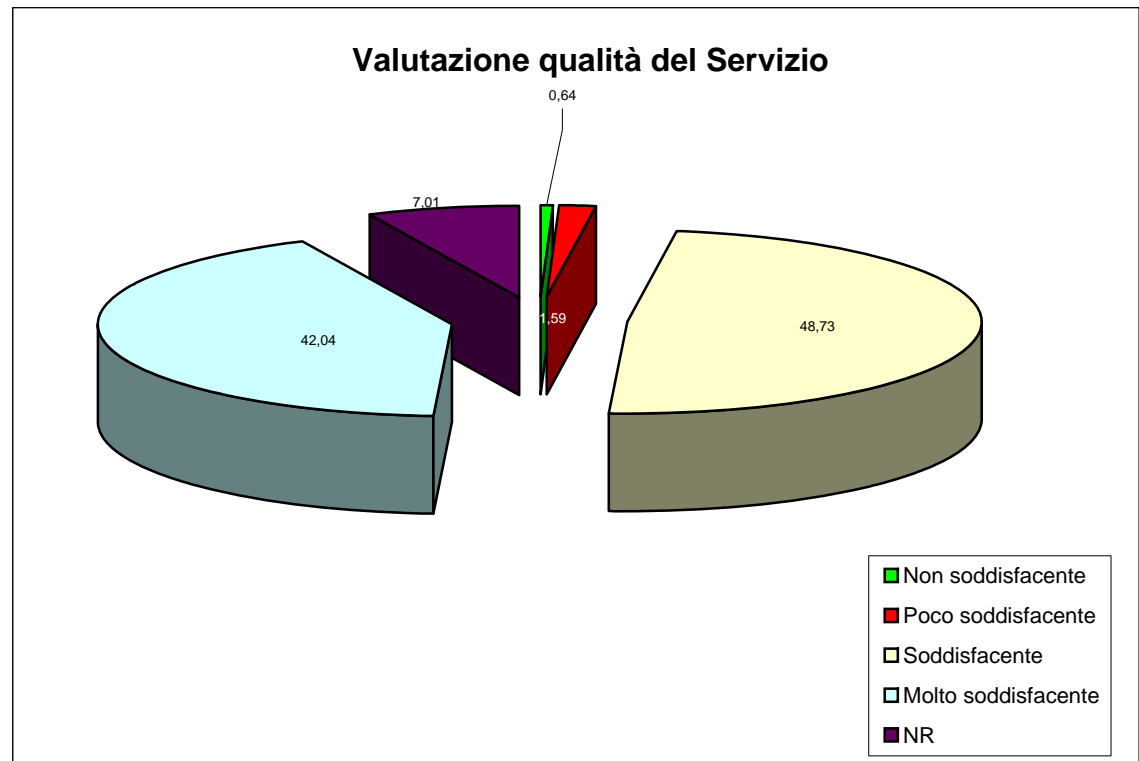
Risposte	Informazioni	Tempi	Modalità
Non soddisfacente	0	1,27	0,96
Poco soddisfacente	3,5	7,64	6,05
Soddisfacente	50,96	49,68	47,45
Molto soddisfacente	38,22	34,39	37,9
NR	7,32	7,01	7,64
	100	100	100



**OSPEDALE CLASSIFICATO "VILLA SALUS"**  
 LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE  
 Primario: Dott.a L. Della Giustina

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO OFFERTO DAL LABORATORIO ANALISI**

Risposte	N°	%
Non soddisfacente	2	0,64
Poco soddisfacente	5	1,59
Soddisfacente	153	48,73
Molto soddisfacente	132	42,04
NR	22	7,01
	314	100



Legenda

NS= non soddisfacente  
 PS= poco soddisfacente

S = soddisfacente  
 MF= poco soddisfacente

NR= nessuna risposta