

RELAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONI PAZIENTI 2018 DEL LABORATORIO ANALISI GUIDONIA

I Questionari sono a disposizione dei pazienti in segreteria e dopo compilati vengono raccolti in una cassetta chiusa a chiave . Vengono elaborati da RGQ e discussi con il responsabile di Area e il Responsabile del Laboratorio analisi Guidonia

Il Questionario si compone di 10 domande :

D O M A N D E		V A L U T A Z I O N E				
		Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
A	<i>Come valuta la cortesia del personale di segreteria</i>					
B	<i>Come valuta l'accoglienza e assistenza del personale infermieristico e prelevatore</i>					
C	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per accettazione</i>					
D	<i>Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per sala prelievi</i>					
E	<i>Come valuta la procedura di accesso per il ritiro dei referti via Web</i>					
F	<i>Come valuta la qualità delle informazioni ricevute</i>					
G	<i>Come valuta i nostri tempi di refertazione</i>					
H	<i>Come valuta la segnaletica esterna del laboratorio</i>					
I	<i>Come valuta il rispetto della sua privacy durante i servizi ricevuti</i>					
L	<i>Può definirsi soddisfatto della prestazione ricevuta</i>					

Legenda sul grado di soddisfazione :

- 1→Scarso
- 2→Mediocre
- 3→sufficiente
- 4→Buono
- 5→Ottimo

Dall'elaborazione si evince:

Laboratorio Analisi Guidonia S.r.l.

Viale Roma, 190/A - 00012 Guidonia Montecelio (Roma)

P.IVA IT01078681002

Tel. 0774 345000

laboratorioanalisiguidonia@lifebrain.it

www.laboratorioanalisiguidonia.it

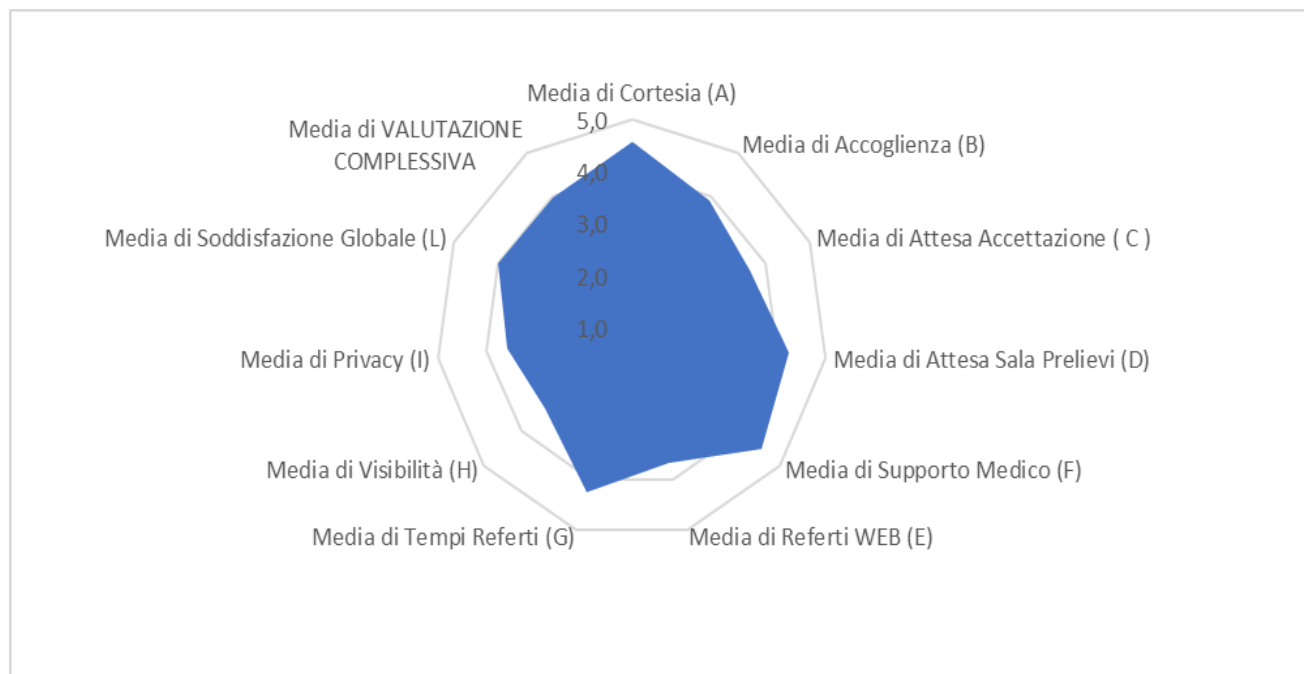
www.lifebrain.it

LABORATORIO	LAG
-------------	-----

Valori

Media di Cortesia (A)	4,6
Media di Accoglienza (B)	3,9
Media di Attesa Accettazione (C)	3,7
Media di Attesa Sala Prelievi (D)	4,3
Media di Supporto Medico (F)	4,5
Media di Referti WEB (E)	3,7
Media di Tempi Referti (G)	4,3
Media di Visibilità (H)	3,3
Media di Privacy (I)	3,6
Media di Soddisfazione Globale (L)	4,0
Media di VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4,0

La percentuale di soddisfazione è pari al 79.5 %



Punti di forza :

- **Cortesia del personale**
- **Supporto da parte del personale medico**



Punti di debolezza:

- **Visibilità esterna del laboratorio**
- **Rispetto della Privacy in accettazione**

Vengono elaborati da RGQ e discussi con il Responsabile di Area e il Responsabile del Laboratorio Analisi Guidonia evidenziando le criticità e aprire azioni di miglioramento.

Il Questionario per il 2019 sarà modificato unificandolo un format comune per tutti i laboratori del Gruppo Lifebrain. Inoltre sarà inserito online con elaborazione statistica su Forms .

19 Marzo 2019

Responsabile Gestione Qualità
M.Loredana Frassanito