

VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI - 2021

I punti prelievi considerati si trovano in: Lazio	Promotori	Detrattori	Neutri	NPS
Come valuta la comunicazione dall'esterno con il laboratorio?	382	12	173	65%
Ritiene che la struttura sia accogliente e funzionale? (edificio, arredi, spazi, pulizia, segnaletica, ordine, privacy)	371	187	9	64%
Come valuta accoglienza, cortesia ed assistenza del personale?	377	179	11	65%
Come valuta la rapidità dei tempi di attesa per accettazione e prelievo?	365	192	10	63%
Come valuta i nostri tempi di refertazione?	377	184	6	65%
Come valuta la procedura di accesso per il ritiro dei referti via Web? (solo se utilizzata)	381	167	9	66%
Ha avuto bisogno di consulenza sul referto? Come valuta questo servizio per competenza, cortesia, professionalità?	374	182	5	65%
Considerando il servizio ottenuto nel suo complesso, quanto suggerirebbe ad amici e conoscenti di usufruire dei servizi offerti dalla nostra struttura?	401	158	8	69%
TOTALE	567			

Il grado di valutazione di Soddisfazioni dei Pazienti è valutato complessivamente dal settore Qualità Lifebrain, tramite analisi risposte di un form compilato online o in formato cartaceo.

Per l'anno 2021 complessivamente si è raggiunto una valutazione positiva per il 67% dei Pazienti, negativa per l'1,55%, mentre si registra come neutra nel 31%.

La valutazione di ciascun punto raggiunge pienamente la sufficienza con un range al 69% per il servizio complessivo ottenuto ed il 63% per la rapidità dei tempi di attesa per accettazione e prelievo. Le valutazioni sulle modalità di ritiro via web e sui tempi di refertazione hanno raggiunto rispettivamente il 66% ed il 65%.

*Il sistema di valutazione utilizzato è il NPS® (Network Promoter Score®): la valutazione finale viene espressa in termini percentuali attraverso la formula, valutando il numero di "Promotori" meno i "Detrattori" sul totale registrato. Score per gruppo: 0-6 Detrattore; 7-8 Neutro; 9-10 Promotore.