SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
ASL
VITERBO

SERVIZIO ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO,
COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON I CITTADINI E LE ISTITUZIONI
UFFICIO STAMPA E SOCIAL MEDIA MANAGER
TEL. 0761 237405 – luca.poleggi@asl.vt.it

23 giugno 2026

REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION
Uoc Diagnostica Polo
Periodo di rilevazione: dal 19 gennaio al 7 maggio 2026

---

1. Partecipazione all'indagine

Nel periodo compreso tra il 19 gennaio e il 7 maggio 2026 sono stati raccolti complessivamente 76 questionari di gradimento relativi ai servizi erogati dalla Uoc Diagnostica Polo.

La compilazione è avvenuta prevalentemente da parte dei cittadini assistiti:

- Pazienti: 68 (89,5%);
- Familiari: 7 (9,2%);
- Caregiver: 1 (1,3%).

L'elevata percentuale di questionari compilati direttamente dai cittadini conferisce particolare significatività ai risultati dell'indagine, consentendo di rilevare in maniera diretta la percezione dell'utenza rispetto ai servizi ricevuti.

---

2. Distribuzione delle risposte per punto di produzione

L'analisi dei questionari evidenzia che la maggior parte delle rilevazioni è riferita ai servizi erogati presso il Polo ospedaliero Santa Rosa di Viterbo, che rappresenta circa i due terzi delle risposte complessivamente raccolte.

La distribuzione dei questionari per sede di erogazione è la seguente:

Punto di produzione	Numero questionari	Percentuale
Sala prelievi Polo ospedaliero Santa Rosa di Viterbo	48	63,2%
Cittadella della Salute di Viterbo	12	15,8%
Altre strutture della rete della Uoc Diagnostica Polo	16	21,0%
Totale	**76**	**100%**

La prevalenza delle risposte provenienti dal Polo ospedaliero Santa Rosa suggerisce che i risultati complessivi dell'indagine riflettono principalmente la percezione degli utenti che hanno usufruito delle prestazioni erogate presso la struttura ospedaliera.

---

3. Analisi quantitativa dei quesiti

Per ciascun indicatore è stata calcolata la media dei punteggi espressi (scala 1-5) e la percentuale di giudizi positivi, corrispondenti alle risposte con punteggio 4 e 5.

Indicatore	Media	Giudizi positivi	Valutazione
Qualità dell'assistenza infermieristica	4,34	84,2%	🟢
Rispetto della riservatezza e della dignità	4,28	88,2%	🟢
Rispetto delle scelte del malato	4,26	85,5%	🟢
Cortesia e disponibilità del personale	4,22	82,9%	🟢
Qualità globale dell'assistenza ricevuta	4,21	82,9%	🟢
Cortesia ed efficienza nei primi contatti	4,20	82,9%	🟢
Rispetto dei tempi di consegna dei referti	4,14	78,9%	🟢
Adeguatezza delle informazioni sanitarie	4,12	78,9%	🟢
Chiarezza delle informazioni sull'organizzazione	4,00	76,3%	🟢
Visibilità della segnaletica esterna	3,89	72,4%	🟢
Tempestività di risposta del servizio	3,93	71,1%	🟢
Giudizio globale della struttura	3,89	69,7%	🟡
Rispetto degli orari della sala prelievi	3,80	69,7%	🟡
Presenza delle informazioni	3,78	69,7%	🟡
Aspetti strutturali (comfort e pulizia)	3,78	68,4%	🟡
Chiarezza delle operazioni di accesso	3,92	67,1%	🟡

Visibilità della segnaletica interna	3,79	67,1%	🟡
Mezzi di trasporto	3,14	38,2%	🔴
Parcheggio	2,67	31,6%	🔴

Criteri di classificazione degli indicatori

- 🟢 **Punti di forza**: giudizi positivi ≥ 70%;
- 🟡 **Aspetti da monitorare**: giudizi positivi compresi tra il 40% e il 69,9%;
- 🔴 **Criticità**: giudizi positivi inferiori al 40%.

---

4. Lettura dei risultati

L'indagine evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente elevato relativamente alla qualità dell'assistenza erogata.

🟢 Principali punti di forza

I risultati migliori riguardano la dimensione professionale e relazionale del servizio e, in particolare:

- qualità dell'assistenza infermieristica;
- rispetto della dignità, della riservatezza e delle scelte del cittadino assistito;
- cortesia e disponibilità del personale;
- qualità globale dell'assistenza;
- rispetto dei tempi di consegna dei referti;
- adeguatezza delle informazioni sanitarie.

La percentuale di giudizi positivi superiore al 70% registrata nella maggior parte degli indicatori conferma una percezione favorevole del servizio da parte dell'utenza.

🟡 Aspetti da monitorare

I principali margini di miglioramento riguardano:

- organizzazione dei percorsi di accesso;
- segnaletica interna;
- presenza delle informazioni;
- comfort degli ambienti;
- giudizio complessivo della struttura.

Principali criticità

Le valutazioni meno favorevoli sono riferite soprattutto ad aspetti esterni alla prestazione sanitaria propriamente detta e riguardano:

- disponibilità dei parcheggi;
- collegamenti mediante mezzi di trasporto.

---

5. Analisi qualitativa delle osservazioni aperte

L'analisi delle osservazioni e dei suggerimenti formulati dagli utenti evidenzia alcuni temi ricorrenti.

Aspetti maggiormente apprezzati

La maggior parte dei commenti esprime apprezzamento per:

- professionalità e competenza degli operatori;
- cortesia e disponibilità del personale;
- capacità di ascolto;
- attenzione nei confronti del cittadino.

In numerose osservazioni vengono utilizzate espressioni quali "personale professionale", "operatori competenti e disponibili" e "servizio efficiente".

Aspetti organizzativi segnalati

Alcuni utenti evidenziano la necessità di:

- incrementare il numero delle postazioni operative;
- migliorare l'organizzazione dei flussi;
- ridurre i tempi di attesa;
- potenziare le risorse disponibili.

Criticità strutturali

Tra le osservazioni più frequenti emergono:

- insufficienza dei parcheggi;

- difficoltà di accesso alle strutture;
- problematiche legate alla viabilità;
- criticità per le persone anziane e fragili.

---

6. Ambiti di miglioramento

Alla luce dei risultati emersi, possono essere individuati tre livelli di intervento.

Criticità direttamente governabili dalla struttura

🟡 Miglioramento delle informazioni fornite agli utenti.

🟡 Ottimizzazione dei percorsi di accesso.

🟡 Ulteriore miglioramento dei tempi di risposta e dei flussi organizzativi.

Criticità di livello aziendale

🟡 Valutazione del fabbisogno di personale.

🟡 Potenziamento delle postazioni operative.

🟡 Progressivo miglioramento del comfort degli ambienti.

Criticità strutturali

🔴 Disponibilità dei parcheggi.

🔴 Accessibilità alle sedi.

🔴 Collegamenti con i mezzi pubblici.

---

7. Giudizio complessivo

L'indagine restituisce un quadro complessivamente favorevole della Uoc Diagnostica Polo.

La qualità percepita dell'assistenza trova il proprio principale punto di forza nella professionalità, nella disponibilità e nella competenza degli operatori.

Le criticità emerse riguardano prevalentemente aspetti logistici e organizzativi e, in particolare, la disponibilità dei parcheggi e l'accessibilità alle strutture, elementi che incidono sulla percezione complessiva del servizio da parte dell'utenza.

I risultati dell'indagine rappresentano uno strumento utile per orientare i processi di miglioramento continuo della qualità e per individuare gli ambiti sui quali concentrare le azioni di sviluppo organizzativo.

Sintesi finale

Principali punti di forza

- Professionalità e competenza degli operatori.
- Qualità dell'assistenza infermieristica.
- Disponibilità e capacità di ascolto.
- Tutela della dignità e della riservatezza.

Principali aree da monitorare

- Organizzazione dei percorsi.
- Informazioni all'utenza.
- Comfort degli ambienti.

Principali criticità

- Disponibilità dei parcheggi.
- Accessibilità alle strutture e collegamenti con i mezzi pubblici.

Conclusioni

Nel periodo considerato, la Uoc Diagnostica Polo ha registrato un elevato livello di gradimento da parte degli utenti, con risultati particolarmente positivi in relazione alla qualità dell'assistenza, alla competenza professionale e alla capacità relazionale degli operatori.

Le criticità evidenziate dall'indagine risultano riferibili prevalentemente a fattori logistici e strutturali, solo in parte direttamente riconducibili all'organizzazione del servizio.

L'analisi dei dati raccolti conferma l'utilità delle indagini di customer satisfaction quali strumenti di ascolto dei cittadini e di supporto ai processi di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.