Report di customer satisfaction

UOSD Laboratorio di Genetica medica

ASL Viterbo
Periodo di riferimento 1 giugno – 30 settembre 2025

1. Premessa

La rilevazione descrive la qualità percepita dell'assistenza e le condizioni di accesso ai servizi del Laboratorio di Genetica medica. La qualità globale dell'assistenza raggiunge 4,81 su 5 (96,3% del massimo). Il parcheggio e i mezzi di trasporto sono i due aspetti in area gialla.

2. Partecipazione e metodologia

L'estrazione contiene 63 questionari con identificativi distinti, completati dal 21 maggio 2025 al 19 gennaio 2026. Sono stati inclusi i 54 completati tra il 1° giugno e il 30 settembre 2025, estremi inclusi. Una scheda precede il periodo e otto lo seguono. Le compilazioni incluse vanno dal 9 giugno al 13 settembre 2025.

Hanno compilato il questionario 49 pazienti e 5 familiari. Le persone assistite sono tutte adulte e 29 su 54 hanno tra 41 e 65 anni. Trentanove risiedono nella provincia di Viterbo e 15 in un'altra provincia del Lazio.

Il nodo dichiarato è la sala prelievi e consulenza pre e post test del Polo Ospedaliero Santa Rosa per 30 schede, l'ambulatorio dello stesso polo per 19, l'ambulatorio della Cittadella della Salute per 3 e quello dell'Ospedale di Civita Castellana per 2.

Le valutazioni sono espresse su scala da 1 a 5. La percentuale è la media delle risposte valide divisa per 5 e moltiplicata per 100. Si applicano le soglie ai valori prima dell'arrotondamento. I 22 quesiti valutativi contano 1.188 risposte valide su 1.188 attese, senza valori mancanti o fuori scala. Il campo aperto facoltativo è compilato in 10 schede e vuoto in 44. Il tasso di adesione non è calcolabile in assenza del numero di utenti invitati o eleggibili.

● Verde 70–100% ● Giallo 40–69,9% ● Rosso <40%

3. Risultati dei singoli quesiti

Quesito	Valide	Media / 5	% max	Esito
Visibilità della segnaletica esterna	54	4,31	86,3%	●
Mezzi di trasporto	54	3,46	69,3%	●
Parcheggio	54	3,02	60,4%	●
Presenza delle informazioni	54	4,35	87,0%	●
Visibilità della segnaletica	54	4,17	83,3%	●
Chiarezza sulle operazioni di accesso al laboratorio	54	4,26	85,2%	●
Cortesia ed efficienza nei primi contatti	54	4,80	95,9%	●
Chiarezza e completezza delle informazioni organizzative	54	4,69	93,7%	●
Qualità dell'assistenza medica (competenza)	54	4,91	98,1%	●
Qualità dell'assistenza infermieristica (competenza e chiarezza)	54	4,59	91,9%	●
Adeguatezza delle informazioni sanitarie	54	4,85	97,0%	●
Rispetto della riservatezza e della dignità del malato e della famiglia	54	4,85	97,0%	●
Rispetto delle scelte del malato	54	4,80	95,9%	●
Coinvolgimento nel percorso di cura e nelle scelte terapeutiche	54	4,83	96,7%	●
Tempestività di risposta del servizio	54	4,63	92,6%	●
Cortesia e disponibilità all'ascolto	54	4,83	96,7%	●
Qualità globale dell'assistenza ricevuta	54	4,81	96,3%	●
Comfort e pulizia degli ambienti	54	4,44	88,9%	●
Rispetto degli orari degli appuntamenti	54	4,67	93,3%	●
Rispetto dei tempi di consegna dei referti	54	4,48	89,6%	●
Orario delle visite	54	4,61	92,2%	●
Giudizio globale della struttura	54	4,57	91,5%	●

Media delle 1.188 valutazioni individuali pari a 4,50 su 5 (89,9% del massimo). Venti quesiti ricadono in area verde e due in area gialla.

4. Analisi dei risultati

La qualità dell'assistenza medica è il quesito meglio valutato (98,1%), con 49 voti pari a 5 e 5 pari a 4. L'adeguatezza delle informazioni sanitarie e il rispetto della riservatezza e della dignità raggiungono entrambe il 97,0%. La qualità globale dell'assistenza raccoglie 45 voti pari a 5, 8 pari a 4 e uno pari a 3. Il giudizio globale sulla struttura è rilevato con un quesito distinto e raggiunge il 91,5%.

Il parcheggio è l'aspetto con la media più bassa (60,4%). Ventitré persone su 54 assegnano un voto di 1 o 2, di cui 11 assegnano il minimo. I mezzi di trasporto raggiungono il 69,3%, con 13 voti pari a 1 o 2. La visibilità della segnaletica esterna si attesta all'86,3%, l'altra voce sulla visibilità della segnaletica all'83,3% e la chiarezza delle operazioni di accesso all'85,2%.

Il rispetto degli orari degli appuntamenti raggiunge il 93,3%. I tempi di consegna dei referti ottengono l'89,6%, con due voti pari a 1. L'assistenza infermieristica raggiunge il 91,9%, con 39 voti massimi e un voto pari a 1.

Lettura per nodo del laboratorio

Sala prelievi e consulenza pre/post test presso Polo Ospedaliero Santa Rosa Viterbo · 30 schede. Qualità globale dell'assistenza 95,3%.

Ambulatorio presso Polo Ospedaliero Santa Rosa Viterbo · 19 schede. Qualità globale dell'assistenza 96,8%.

Ambulatorio presso Cittadella della Salute Viterbo · 3 schede. Qualità globale dell'assistenza 100,0%.

Ambulatorio presso Ospedale Civita Castellana · 2 schede. Qualità globale dell'assistenza 100,0%.

Le due sedi ambulatoriali con tre e due schede sono rappresentate da basi esigue. I dati per nodo descrivono i giudizi raccolti e non consentono di stabilire differenze affidabili tra sedi.

5. Commenti aperti

Delle 10 risposte testuali, quattro esprimono apprezzamento e una associa un elogio al medico a osservazioni sulla segnaletica e sulla chiarezza del questionario. Le altre cinque segnalano difficoltà. I temi riguardano parcheggio e accessibilità (due schede), funzionalità di un locale ambulatoriale (due), orientamento interno (due) e chiarezza delle indicazioni per accedere ai servizi (una). Una stessa scheda può toccare più temi. Gli apprezzamenti riguardano competenza, attenzione, gentilezza e collaborazione tra professionisti.

6. Punti di forza

Competenza medica, qualità delle informazioni sanitarie e rispetto della riservatezza e della dignità raccolgono le valutazioni più alte. Anche il coinvolgimento nelle scelte e la disponibilità all'ascolto ottengono il 96,7%. I commenti positivi descrivono esperienze coerenti con questi risultati.

7. Ambiti di miglioramento

Parcheggi e trasporti sono le priorità indicate dai punteggi. È opportuno verificare le informazioni sui collegamenti e sulle opzioni di sosta, con attenzione ai percorsi per le persone con mobilità ridotta, richiamati in una risposta aperta.

Le segnalazioni sulla difficoltà di individuare l'ambulatorio e sulla funzionalità di un locale suggeriscono una verifica sul posto. Si possono esaminare la visibilità delle indicazioni lungo il percorso e la chiarezza delle istruzioni fornite al momento della prenotazione e dell'accesso.

I giudizi più bassi sui tempi di consegna dei referti e la segnalazione sulla chiarezza delle indicazioni di accesso meritano un approfondimento con il servizio. Nella prossima rilevazione si può verificare la comprensibilità delle domande, distinguendo con maggiore precisione la segnaletica esterna da quella interna.

8. Conclusioni

La rilevazione documenta un giudizio favorevole sull'assistenza del Laboratorio di Genetica medica. I risultati offrono ai referenti del servizio una base per approfondire l'accessibilità delle sedi, a partire da parcheggi, trasporti e orientamento, e per monitorare questi aspetti nelle rilevazioni successive.

Fonte dei dati — UOSD Laboratorio di Genetica medica, questionario di gradimento, estrazione con identificativi da 1 a 63.