

## **U.O.S.D. Comunicazione Istituzionale e URP**

### **Indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti dei Servizi Ospedalieri anno 2026 - Centro Prelievi Grassi**

#### **Obiettivi**

L'indagine, prevista dall'Obiettivo 5\_A\_9\_A – Piano Aziendale Umanizzazione delle Cure - Analisi dell'apprezzamento dell'offerta erogata, si pone come obiettivo la valutazione del grado di apprezzamento degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3, come strumento conoscitivo utile per verificare la situazione esistente individuando i punti di forza strutturali e le aree di potenziale miglioramento logistico-organizzativo ed eventualmente predisporre strumenti migliorativi.

#### **Sintesi Esecutiva**

L'indagine è stata condotta nel periodo compreso tra il **5 e il 19 maggio 2026**, intercettando un campione complessivo di **104 utenti** che hanno compilato il questionario. Il metodo di indagine utilizzato è un questionario in forma anonima composto da domande chiuse a risposta multipla (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente) integrato da una sezione per commenti e suggerimenti liberi per lasciare agli utenti la possibilità di esprimere consigli e suggerimenti migliorativi per il Servizio ed indicare eventuali aspetti che hanno riscosso particolare soddisfazione.

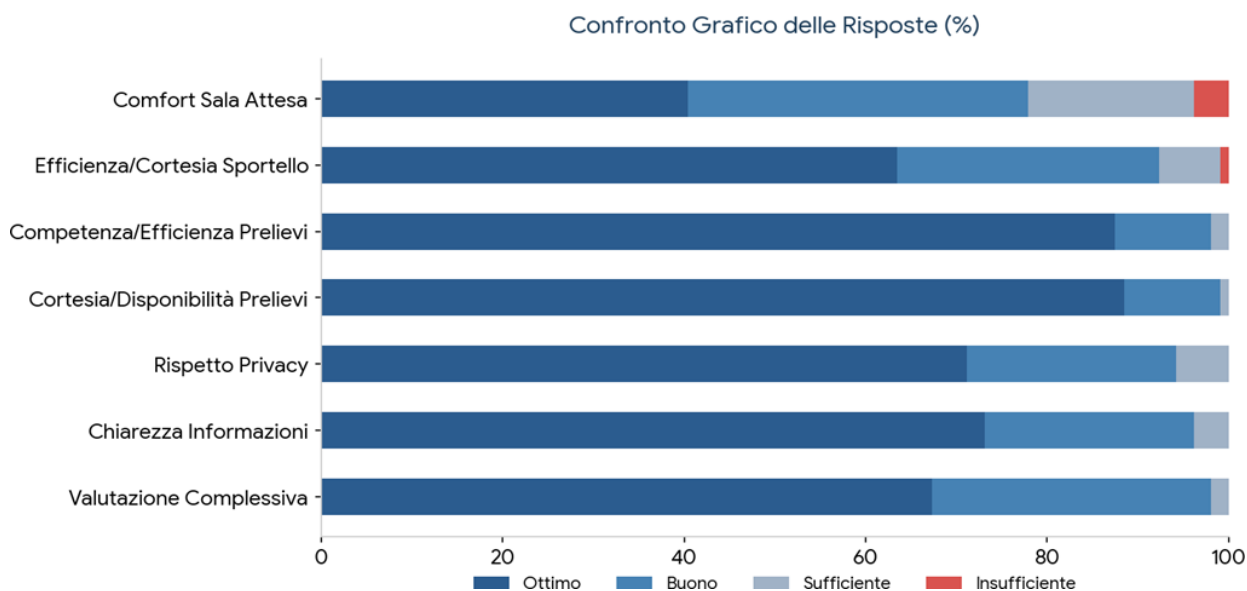
L'indagine è stata svolta con la collaborazione degli operatori del Centro Prelievi con un continuo scambio di informazioni e materiali per monitorare l'andamento della somministrazione stessa. I dati raccolti sono stati infine analizzati ed elaborati dagli operatori URP.

#### **Analisi della Qualità Percepita e Focus sui Singoli Fattori**

L'analisi dettagliata delle risposte mostra come tutti i fattori indagati registrino percentuali di gradimento (Ottimo + Buono) ampiamente superiori alla soglia di criticità, posizionandosi quasi sempre oltre il 90% di riscontri positivi. Di seguito si riporta la matrice dei dati percentuali e assoluti emersi:

Fattore Sotto Analisi	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
<b>Comfort sala di attesa</b>	40,38%	37,50%	18,27%	3,85%
<b>Efficienza e cortesia operatori sportello</b>	63,46%	28,85%	6,73%	0,96%
<b>Competenza ed efficienza operatori sala prelievi</b>	87,50%	10,58%	1,92%	0,00%
<b>Cortesia e disponibilità operatori sala prelievi</b>	88,46%	10,58%	0,96%	0,00%
<b>Rispetto della privacy</b>	71,15%	23,08%	5,77%	0,00%
<b>Chiarezza delle informazioni</b>	73,08%	23,08%	3,85%	0,00%

### Quadro di Sintesi Comparativo

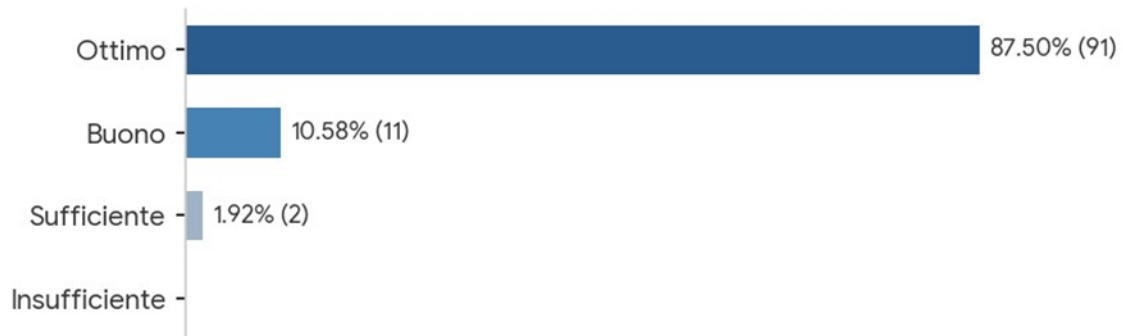


### Analisi dei singoli driver

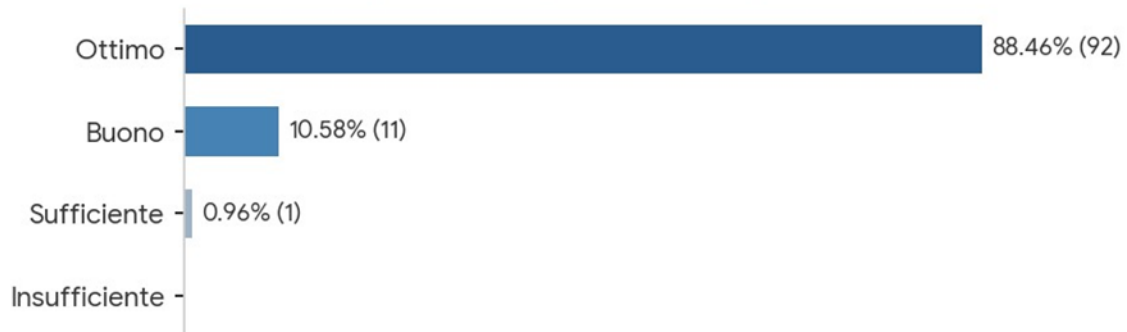
Il Personale della Sala Prelievi: rappresenta il vero fiore all'occhiello del servizio. La Cortesia e disponibilità raggiunge ottimi livelli di gradimento complessivo, seguita specularmente dalla Competenza ed efficienza tecnica. Non si registrano giudizi insufficienti.



### Competenza ed efficienza del personale sala prelievi



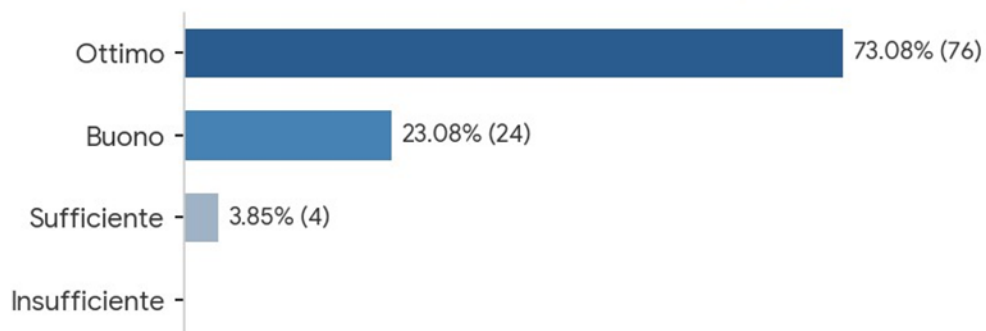
### Cortesìa e disponibilità del personale sala prelievi

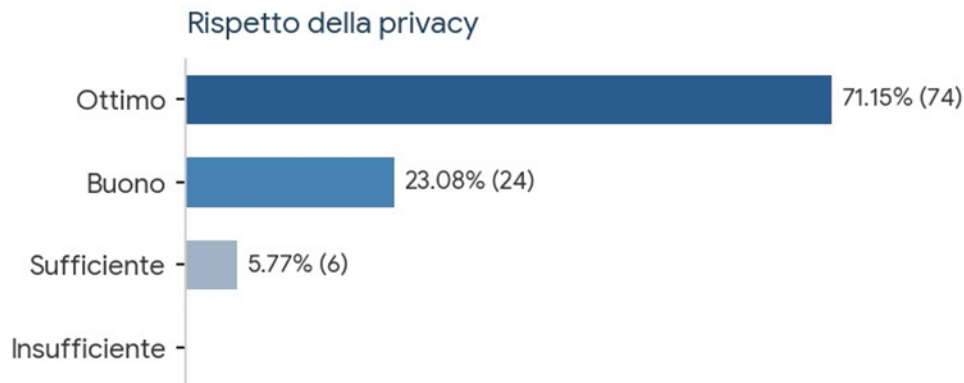


## Informazioni e Privacy

Ottimi riscontri per la Chiarezza informativa e il Rispetto della privacy, a testimonianza di un protocollo di accoglienza ben interiorizzato dagli operatori.

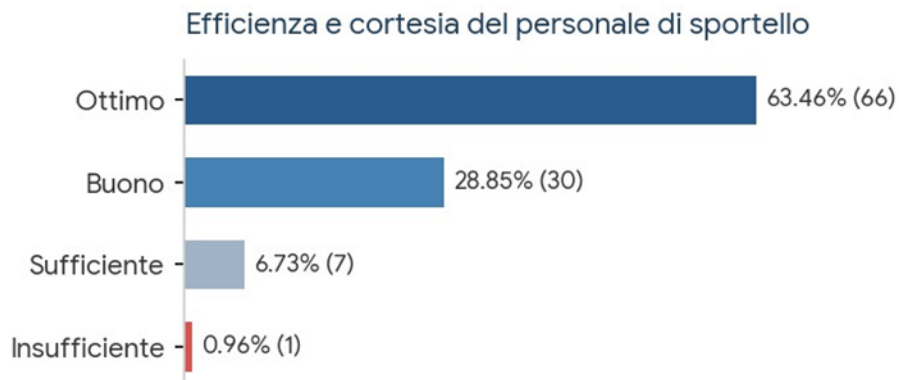
### Chiarezza delle informazioni ricevute dagli operatori





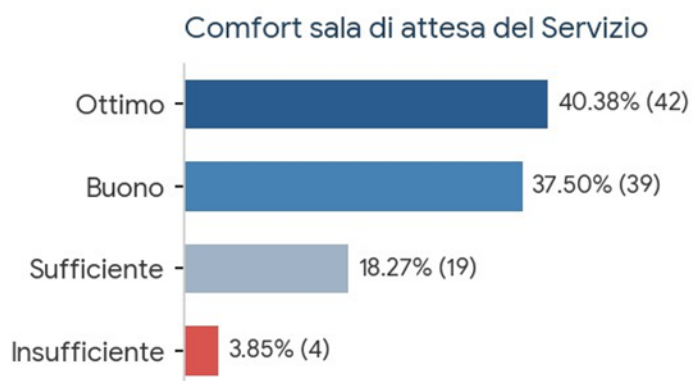
### Front-Office (Sportello)

L'area di front-desk ottiene una valutazione ampiamente positiva, sebbene emerga un piccolo cluster di insoddisfazione (1 sufficiente e 1 insufficiente).



### Comfort Logistico (Area di Criticità Relativa)

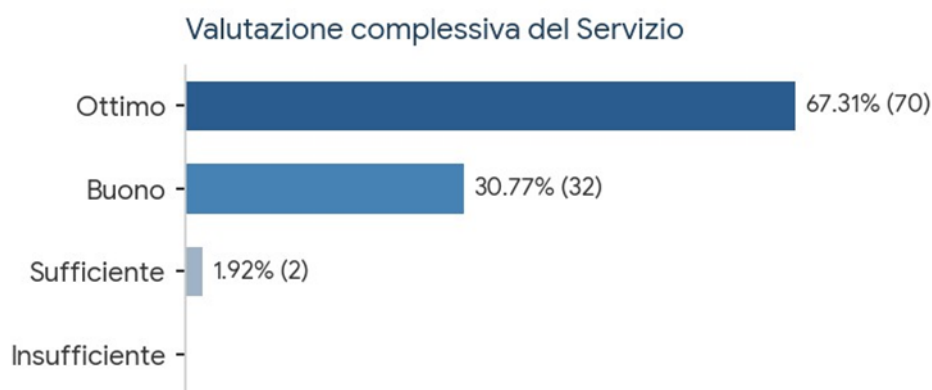
Il Comfort della sala d'attesa è il fattore che raccoglie il minor numero di giudizi "Ottimo" (40,38%) e la quota più alta di valutazioni "Sufficiente" (18,27%) e "Insufficiente" (3,85%).



### Valutazione Complessiva del Servizio

La sintesi finale rispecchia l'alto livello prestazionale percepito dall'utenza.

Dato Chiave: Il 98,08% degli utenti promuove globalmente il Centro Prelievi con voti alti (Ottimo/Buono). Lo scostamento negativo è confinato a un marginale 1,92% di sufficienze, in assenza totale di stroncature complessive.



Valutazione	Percentuale (%)	Frequenza (N)
Ottimo	67.31%	70
Buono	30.77%	32
Sufficiente	1.92%	2
Insufficiente	0.00%	0

### Analisi Qualitativa Segnalazioni e Suggerimenti Liberi

L'analisi del testo libero (commenti lasciati spontaneamente dagli utenti) permette di dare una spiegazione puntuale alle criticità numeriche emerse nella sezione precedente.

#### Valorizzazione del Personale (5 menzioni)

Note spontanee di encomio per la gentilezza e la competenza degli infermieri/medici in sala prelievi.

#### Carenze Strutturali Sala d'Attesa (4 menzioni)

Richiesta esplicita di "qualche posto a sedere in più nella sala d'attesa". Questo dato si sposa perfettamente con il 22% circa di voti "Sufficiente/Insufficiente" intercettati nel comfort.

### **Criticità Sportello CUP / Cassa (3 menzioni complessive)**

1 utente segnala un "pessimo servizio accettazione CUP analisi".

1 utente segnala, di contro, un'ottima "velocità ed efficienza del personale CUP" (segno di percezioni soggettive legate probabilmente ai picchi di affluenza).

1 utente evidenzia "problemi di resto agli sportelli per pagamento contanti".

### **Interferenze di Flusso (1 menzione)**

Viene suggerito di pianificare i "prelievi per la medicina del lavoro in orario diverso da quello degli utenti comuni per decongestionare l'attesa.

### **Conclusioni**

I risultati globali delineano un quadro di eccellenza sul piano delle competenze tecniche e relazionali del personale che costituisce il vero valore aggiunto della struttura, a fronte di margini di ottimizzazione circoscritti principalmente al comfort della sala d'attesa e alla gestione dei flussi/pagamenti agli sportelli.

### **Proposte operative**

- **Ampliamento delle sedute:** monitorare gli spazi della sala d'attesa al fine di integrare eventualmente con ulteriori sedute, rispondendo direttamente al feedback dei 4 utenti e migliorando l'indice di comfort.
- **Separazione dei flussi orari:** valutare la fattibilità organizzativa di dedicare una finestra oraria specifica o percorsi dedicati ai lavoratori afferenti alla Medicina del Lavoro, riducendo il carico di pressione sulla sala d'attesa nelle prime ore di punta.
- **Ottimizzazione della gestione Cassa:** Implementare e promuovere sistemi di pagamento digitali (POS) e efficientare la dotazione di cassa continua per i resti monetari, azzerando i disagi legati ai pagamenti in contanti.