

Indicatore 27: Questionari di *customer satisfaction* (ambulatori)

Breve descrizione: percentuale sul punteggio massimo nei questionari relativi alle prestazioni ambulatoriali

Modalità di calcolo: la gradazione qualitativa dei singoli items (da D1 a D21, ove applicabili) andrà tradotta in numero percentuale, considerando 100 la massima qualità; se le gradazioni di qualità sono 4, il punteggio aumenterà gradualmente da 25 a 50 a 75 a 100 (esempio: pessimo = 25, insufficiente = 50, sufficiente = 75, buono = 100); se le gradazioni di qualità sono 3, il punteggio aumenterà gradualmente da 33 a 66 a 100.

Data di elaborazione: 30/12/2016

Periodo di riferimento: 2016

Campo di applicazione: ambulatori neurologici, laboratorio di neurofisiopatologia.

Fonti e dati rilevati: dati ricavati dai questionari di customer satisfaction GQ 02/04.03; sono stati esaminati 400 questionari su 4236 prestazioni ambulatoriali relative al 2016. I dati stratificati sono riportati nella tabella sottostante:

Conversione punteggi medi: 0 (min), 100 (max); *criticità:* significativa ● ≤ 60 media ● ≤ 80 nessuna ●

Voci questionario per gruppi e relativi punteggi medi:

Gruppo voci	Items questionario	Punteggio medio
Giudizio sul tempo di attesa tra prenotazione e data prestazione	D8	97 ●
Giudizio sull'accessibilità della Struttura (parcheggi, barriere, ...)	D9	71 ●
Giudizio sul rispetto orario di prenotazione	D11	81 ●
Giudizio sulla pulizia e sulla comodità degli ambienti	D12-13	85 ●
Come giudica l'attenzione dedicata a Lei dal medico	D14	84 ●
Quale è il suo giudizio in merito alle informazioni sanitarie ricevute	D15-D16	82 ●
Quale è il suo giudizio in merito alla riservatezza durante la visita	D17	85 ●
Quale è il suo giudizio in merito alla gentilezza del personale	D18	89 ●
Come valuta il tempo di attesa al ticket	D19	94 ●
Soddisfazione delle aspettative	D21	96 ●
Giudizio globale	D8-D21	88 ●

Misura indicatore: 88,0

Messina, 02/01/2017

Il compilatore _____

Visto RGQ _____