



*Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità*



**RAPPORTO
INDAGINI DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

ANNO 2011

**SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
TUTELA SANITARIA**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

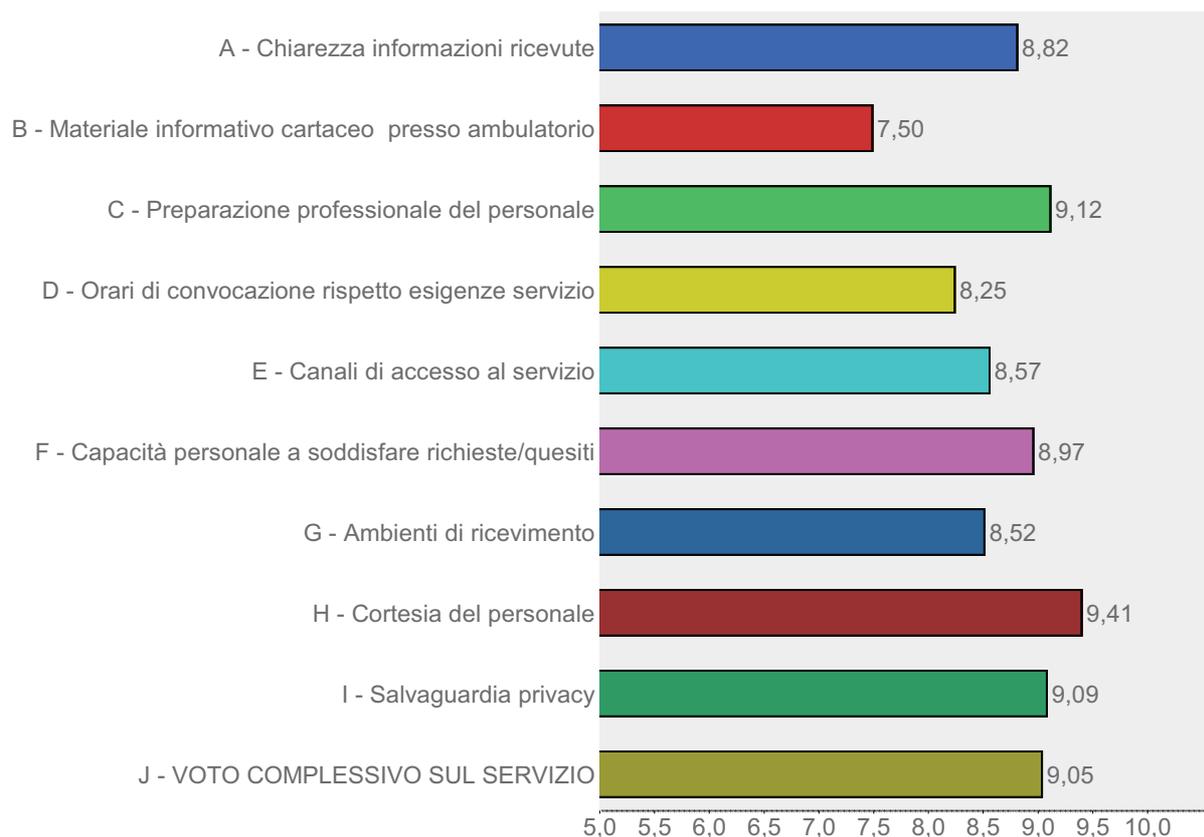
AMBULATORIO MEDICINA DEL LAVORO

Sede	Questionari
AMBULATORIO MEDICINA DEL LAVORO	173
Totale questionari	173

Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 8,70

Voto Medio Complessivo (domanda J): 9,05

Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO TUTELA SANITARIA Anno 2011

Punti di forza (Voto medio ≥ 8)

Domanda	Voto
H - Cortesia del personale	9,41
C - Preparazione professionale del personale	9,12
I - Accorgimenti adottati per garantire il diritto alla privacy	9,09
F - Capacità del personale a soddisfare le sue richieste o i suoi quesiti	8,97
A - Chiarezza delle informazioni ricevute	8,82
E - Canali di accesso al servizio Tutela Sanitaria (telefono, e-mail, fax sito web)	8,57
G - Ambienti di ricevimento dell'utenza	8,52
D - Adeguatezza dell'orario di convocazione rispetto alle esigenze del suo servizio	8,25

Soglia di attenzione (Voto medio > 7 e < 8)

Domanda	Voto
B - Materiale informativo cartaceo disponibile presso l'ambulatorio	7,50

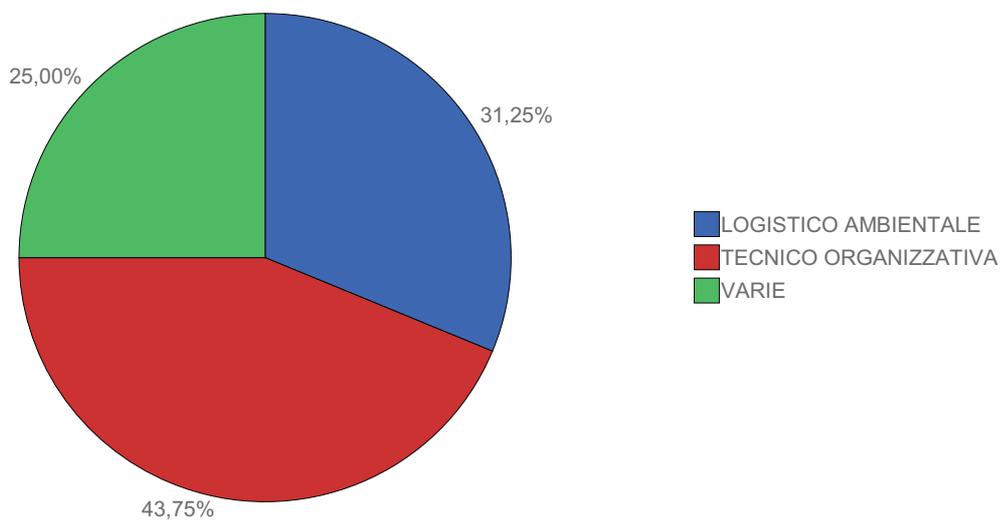
Punti di debolezza (Voto medio ≤ 7)

Domanda

SUGGERIMENTI

AMBULATORIO MEDICINA DEL LAVORO

Tipo suggerimento

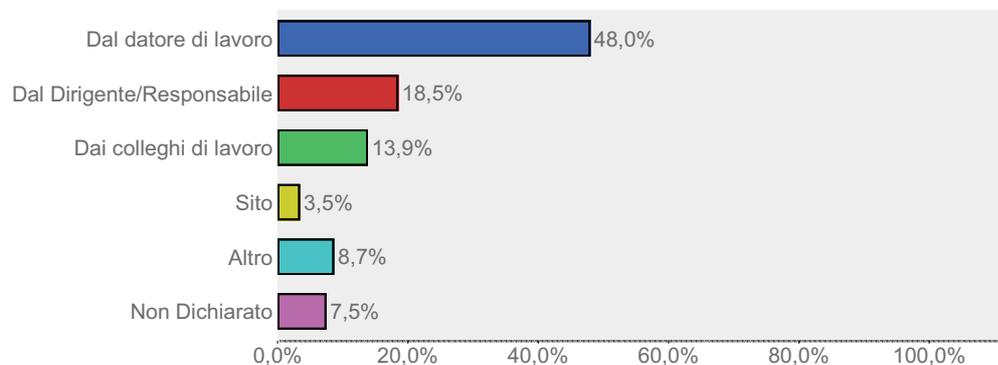


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	4 - AMPLIARE AMBIENTI ATTESA/RICEVIMENTO	25,0%	4
	5 - CAMBIARE SEDE	6,3%	1
TECNICO ORGANIZZATIVA	2 - PIU' VISITE MEDICHE	18,8%	3
	6 - MIGLIORARE LO SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI DEL SANGUE	6,3%	1
	9 - TEST SU SOSTANZE STUPEFACENTI	6,3%	1
	10 - PUBBLICITA' SERVIZIO	6,3%	1
	11 - CALENDARIO VISITE IN SCADENZA	6,3%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	12,5%	2
	2 - VA BENE COSI'	12,5%	2
Totale		100,0%	16

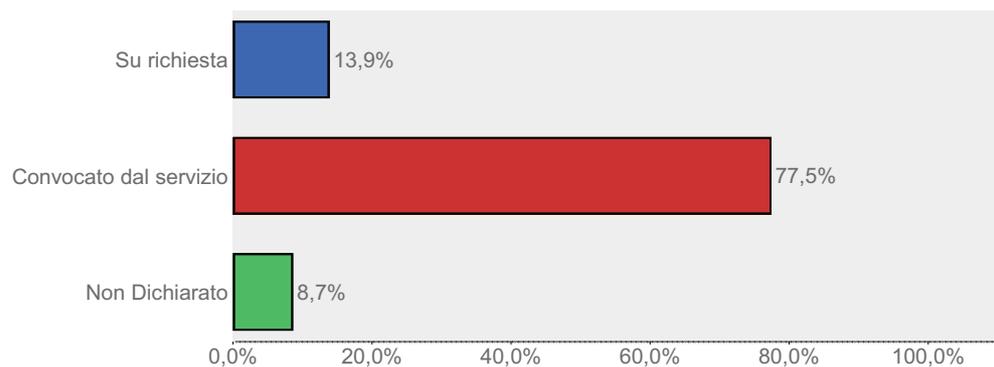
ALTRE INFORMAZIONI

AMBULATORIO MEDICINA DEL LAVORO

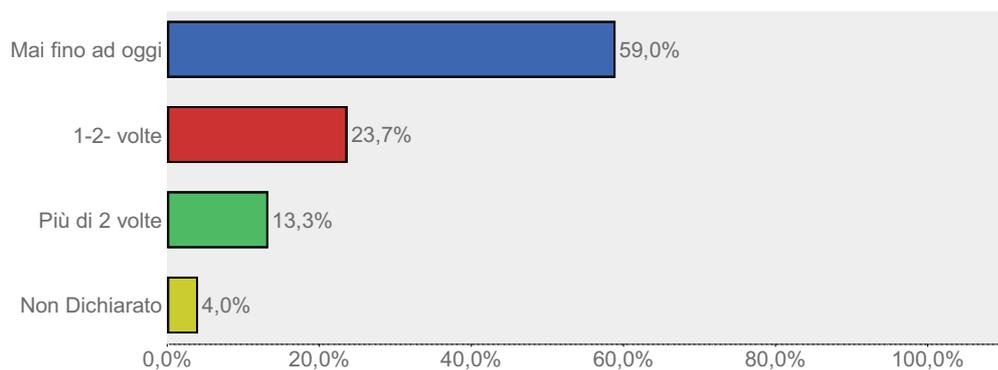
L - Come è venuto a conoscenza dell'esistenza del nostro servizio?



M - E' stato sottoposto a tutela sanitaria:



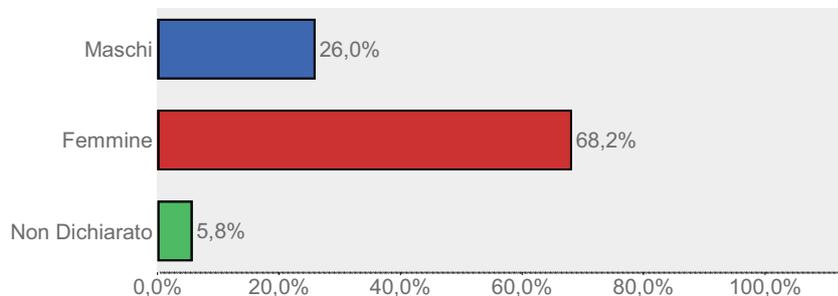
N - Con quale frequenza ha consultato nell'ultimo anno il sito del servizio?



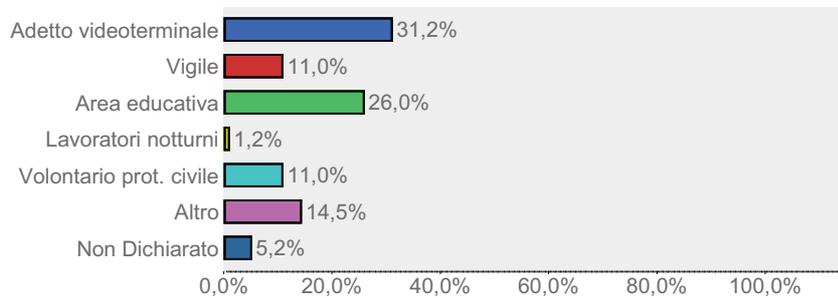
PROFILO UTENTE

AMBULATORIO MEDICINA DEL LAVORO

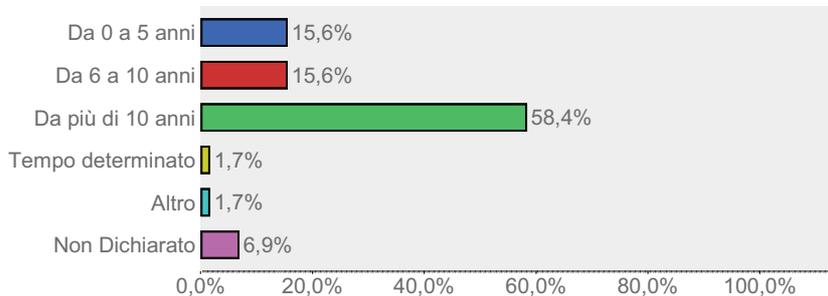
Sesso



Categoria di appartenenza



In servizio presso il Comune di Venezia



Età

