

INTRODUZIONE

Il **Laboratorio Analisi Città di Pesaro** raccoglie annualmente le risposte dei questionari di soddisfazione utenti in un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'organizzazione è stato in grado di offrire e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e che si aspettano.

Da sottolineare che a partire dal mese di Aprile il Questionario è stato sottoposto a revisione, nella nuova versione è stato strutturato in 8 aree che indagano il punto di vista degli utenti su:

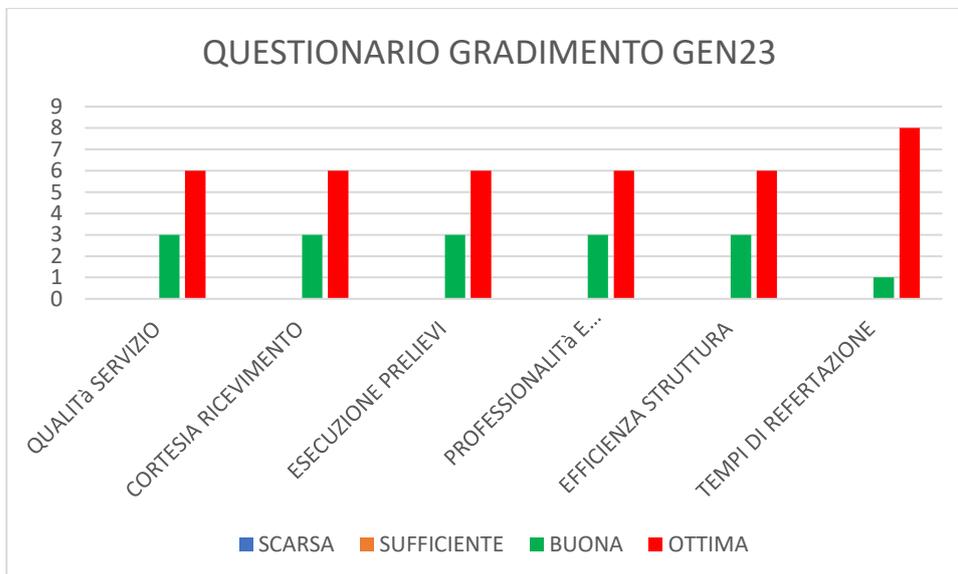
- Accoglienza;
- Privacy;
- Locali;
- Orari di apertura;
- Referti;
- Comunicazione;
- Tempistica;
- Amministrazione.

Il questionario prevede la possibilità di risposte multiple articolate in una scala strutturata in quattro livelli di gradimento: ottimo – buono – sufficiente – insufficiente. Il questionario è anonimo.

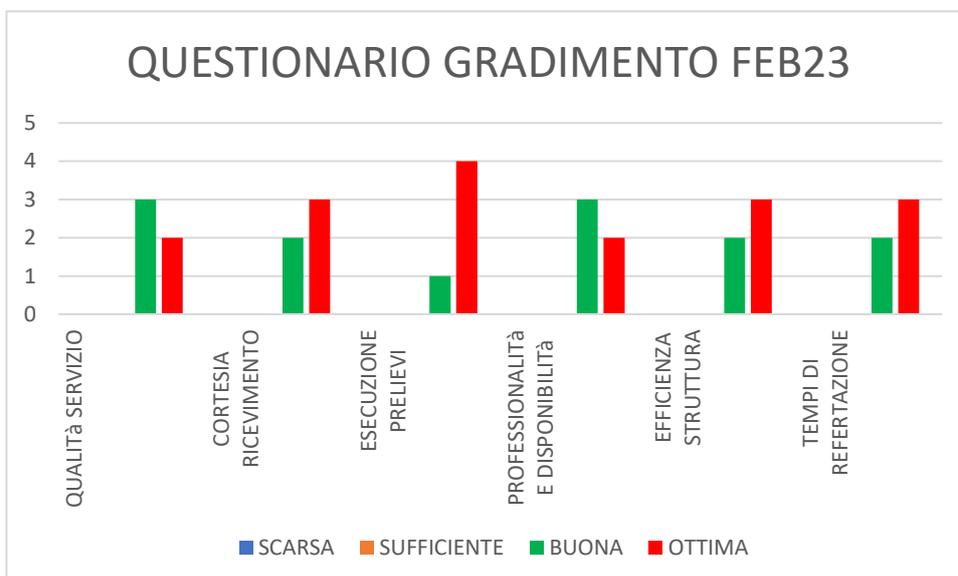
Il questionario è predisposto in modo tale da poter essere utilizzato per indagare la soddisfazione su tutti i fronti del servizio.

RISULTATI

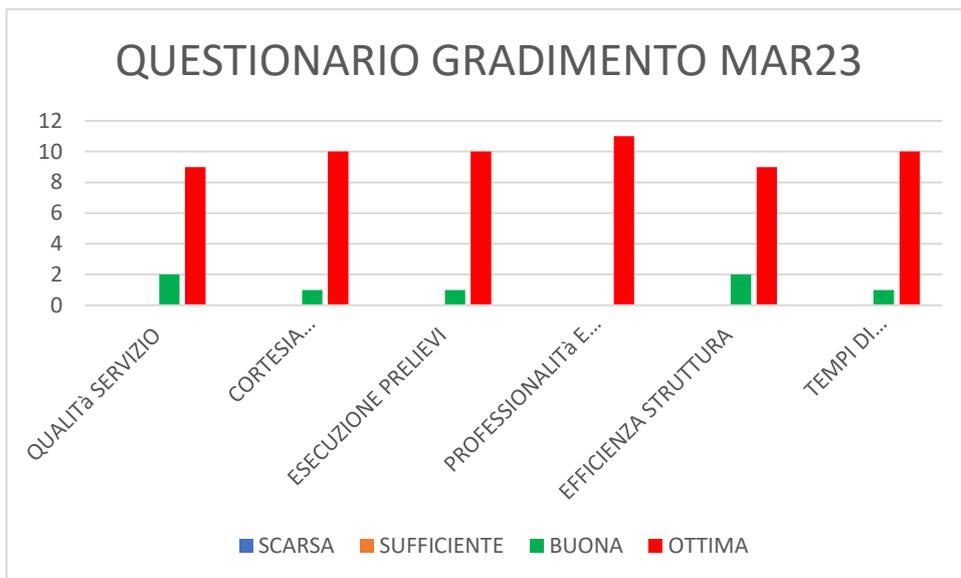
Risultati questionario soddisfazione utenti Gennaio 2023



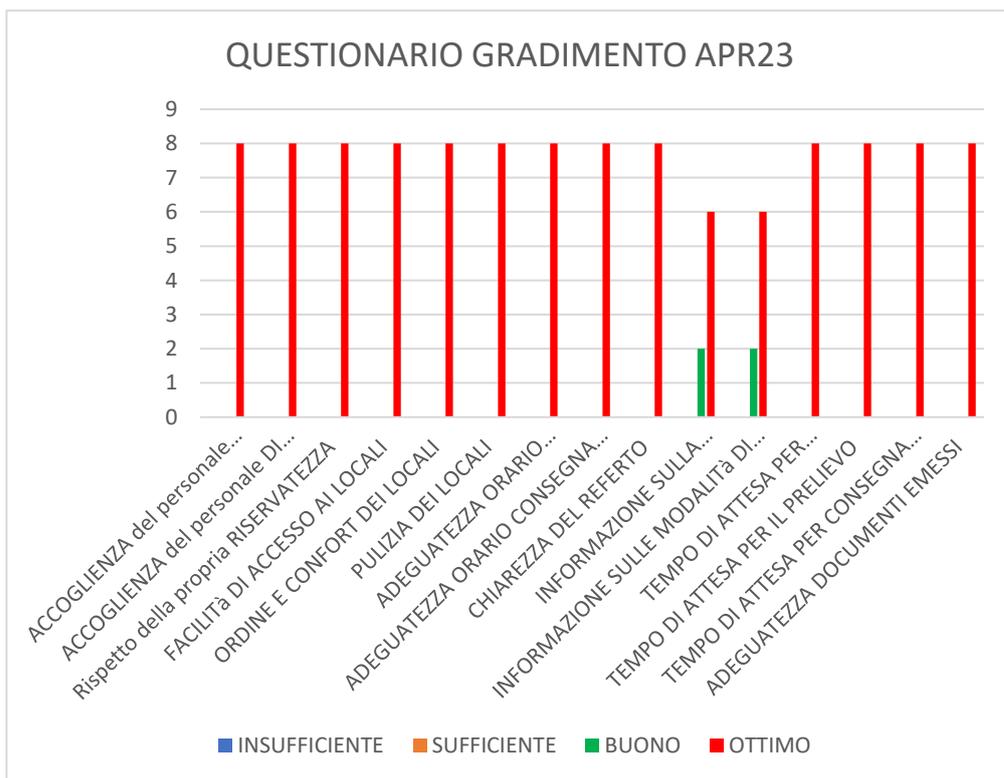
Risultati questionario soddisfazione utenti Febbraio 2023



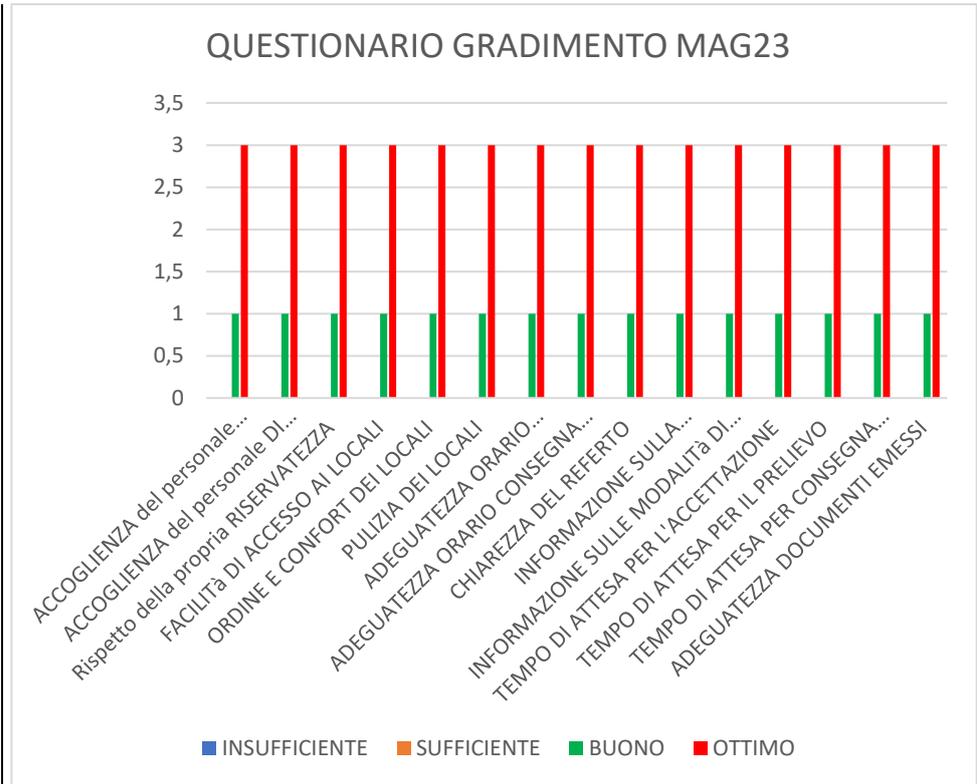
Risultati questionario soddisfazione utenti Marzo 2023



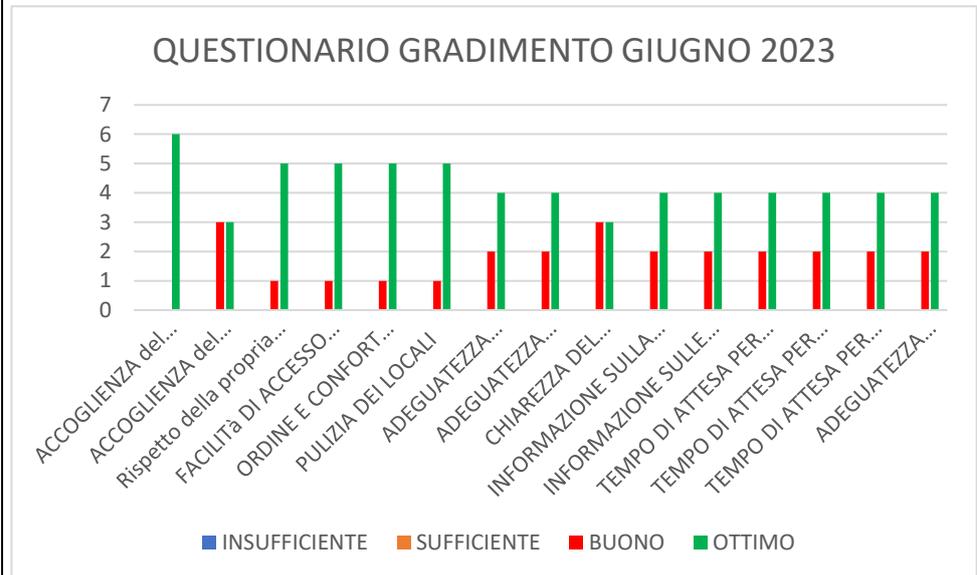
Risultati questionario soddisfazione utenti Aprile 2023



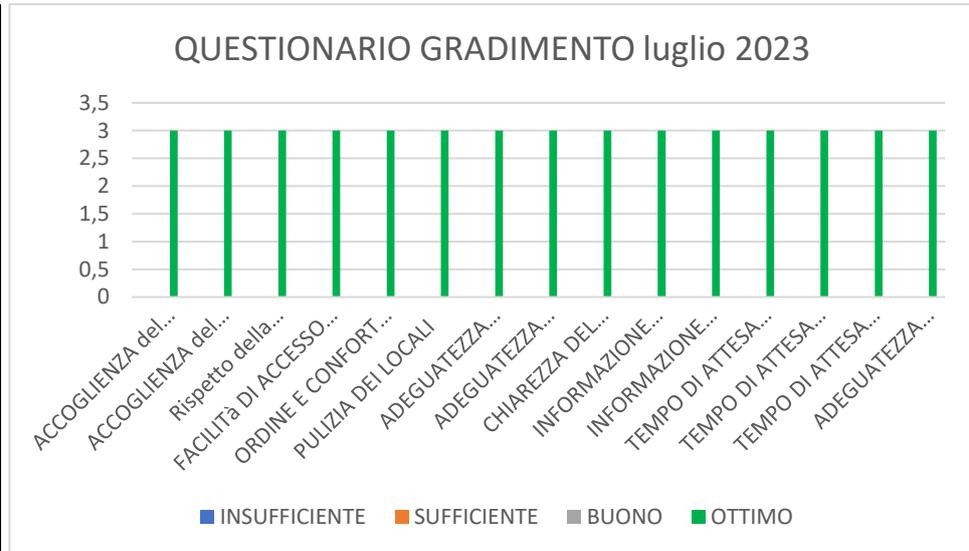
Risultati questionario soddisfazione utenti Maggio 2023



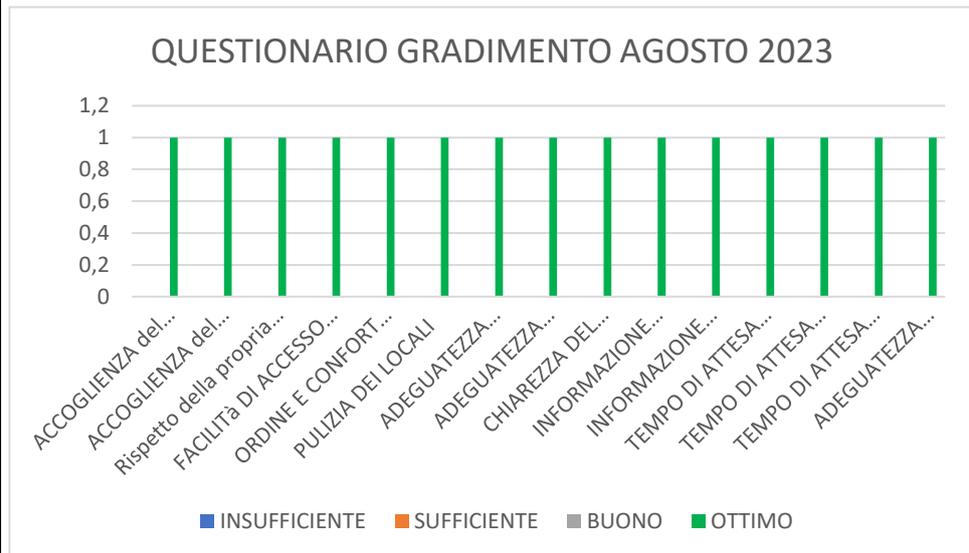
Risultati questionario soddisfazione utenti Giugno 2023



Risultati questionario soddisfazione utenti Luglio 2023

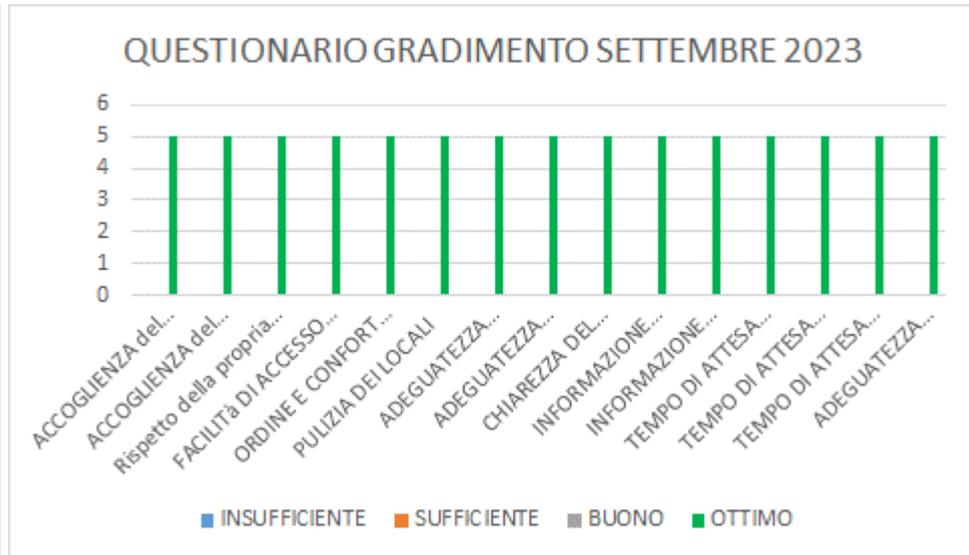


Risultati questionario soddisfazione utenti Agosto 2023

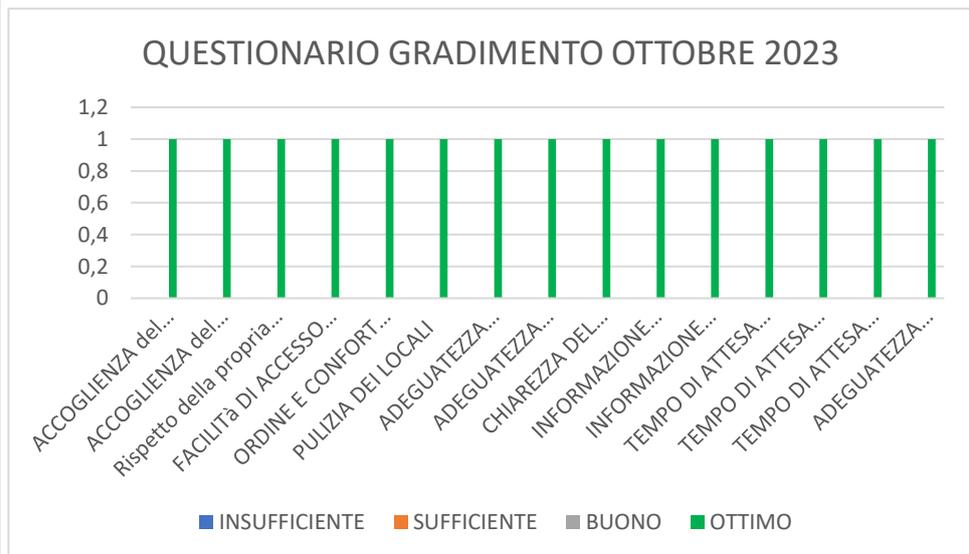


Ù

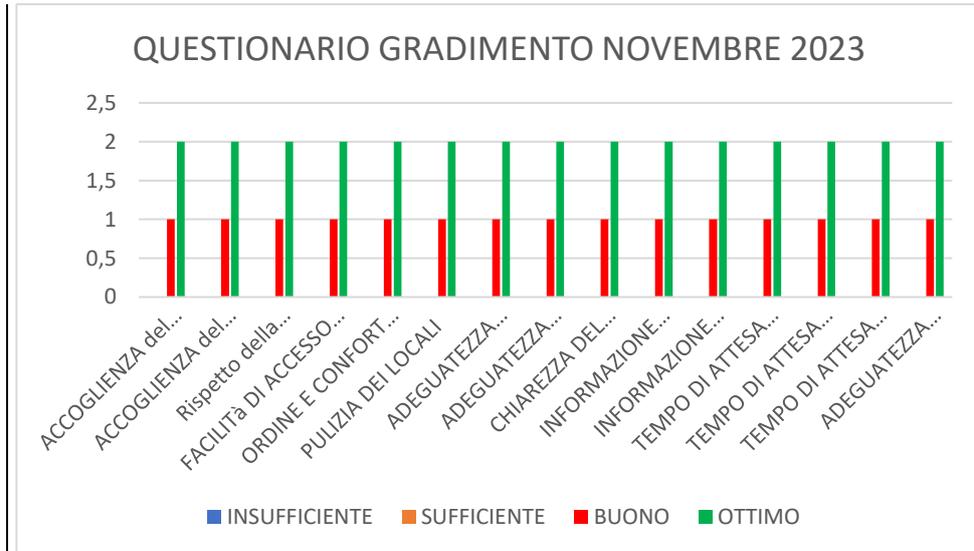
Risultati questionario soddisfazione utenti Settembre 2023



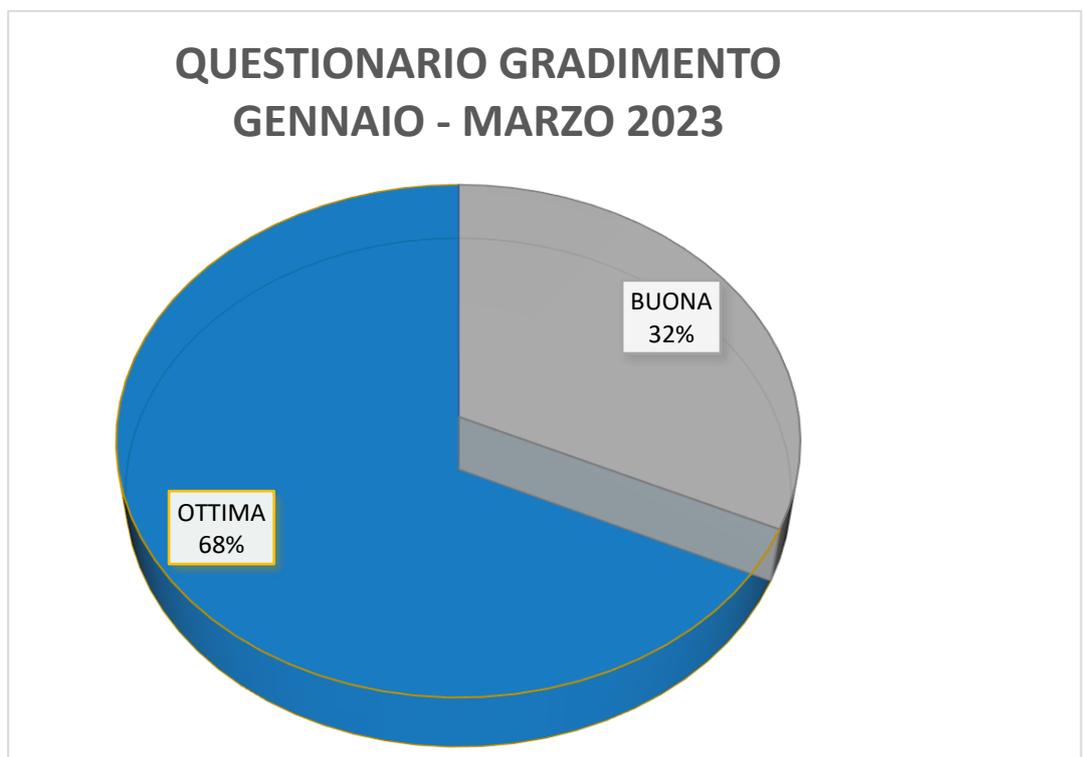
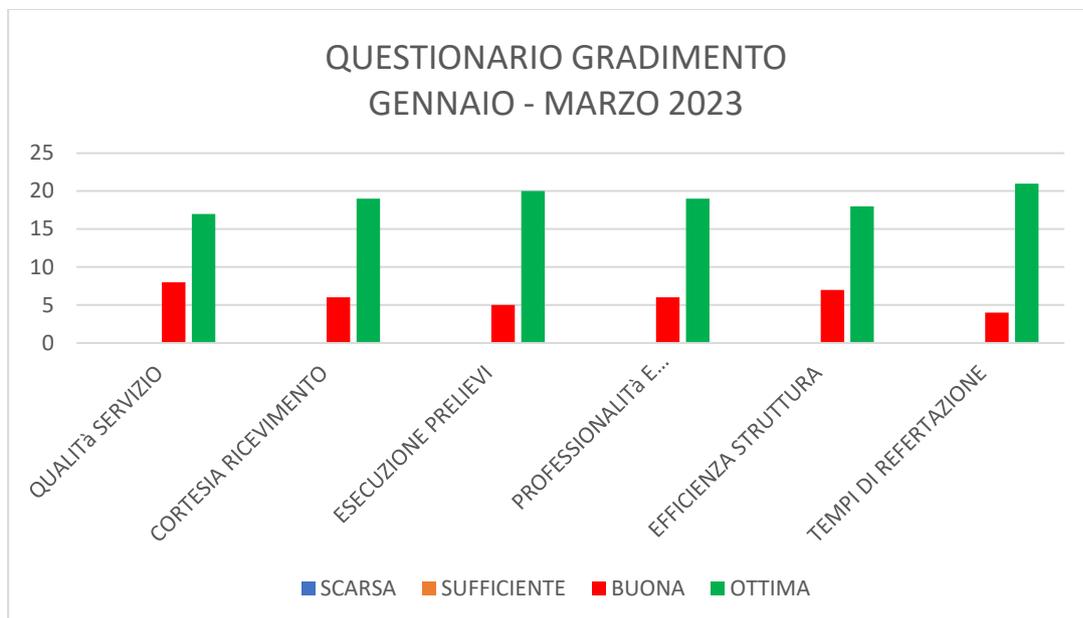
Risultati questionario soddisfazione utenti Ottobre 2023



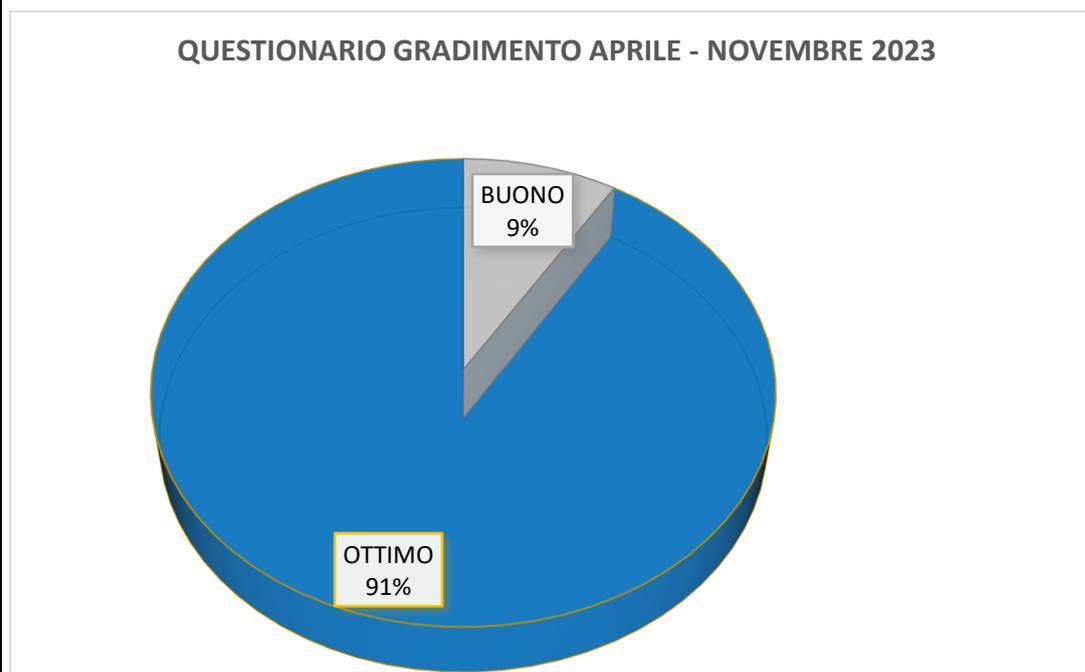
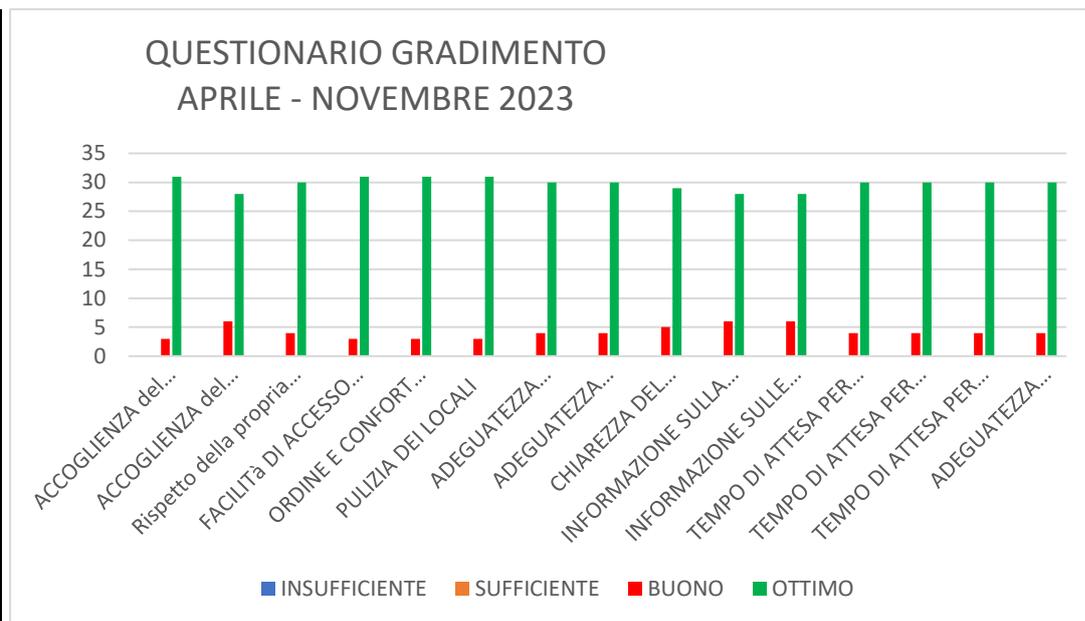
Risultati questionario soddisfazione utenti soddisfazione utenti Novembre 2023



Totale questionari
Periodo Gennaio-
Marzo: 25
Ottimo: (32%)
Buono: (68%)
Sufficiente: 0
Scarsa: 0



Totale questionari
Periodo Aprile-
Dicembre: 34
Ottimo: (91%)
Buono: (9%)
Sufficiente: (0 %)
Insufficiente: (0 %)



CONCLUSIONE

In generale, il livello di soddisfazione è molto elevato. Nonostante l'elevato grado di soddisfazione la Direzione ha tratto spunti di riflessione molto utili per il miglioramento continuo dell'organizzazione. Si rimanda al Piano strategico (M09PG02) per gli obiettivi individuati per il miglioramento dell'organizzazione.

Pesaro, 30/11/2023

Dir. Sanitario _____