

Questionario soddisfazione utenza esterna unità Operativa
Medicina di Laboratorio
ASL 7 Carbonia

S.C. Professioni Sanitarie

La metodologia per la valutazione della soddisfazione si basa essenzialmente sul questionario, che può essere aperto, chiuso, misto, ponderato ecc., comunque rivolto omogeneamente agli aspetti positivi e negativi dell'organizzazione. Per utenza, nell'ottica della Vision, si devono intendere anche le parti interessate (reparti, operatori del Laboratorio, medici richiedenti esterni, associazioni di malati, ecc.). Pertanto devono essere predisposti almeno tre questionari per:

- 1) **Utenza esterna**
- 2) **Reparti richiedenti**
- 3) **Personale del Laboratorio Analisi.**

QUESTIONARIO UTENZA ESTERNA

Gentile utente, ai fini del miglioramento del Nostro Servizio, Le saremmo grati se potesse compilare il seguente questionario anonimo da inserire nell'apposito raccogliitore presente al Centro Prelievi.

SIETE SODDISFATTI IN MERITO A	INSODDISFATTO	SODDISFATTO
Le informazioni preliminari ricevute per l'accesso al Nostro Ospedale		
L'accoglienza nel nostro Ente		
I tempi di attesa per l'evasione delle procedure amministrative		
Le indicazioni e la segnaletica per raggiungere il Centro Prelievi		
CENTRO PRELIEVI		
L'orario di apertura		
La professionalità e competenza del personale		
L'adeguatezza e pulizia degli ambienti		
Le modalità e i tempi per il ritiro dei referti		
Quale altra modalità d'invio dei referti gradirebbe ? <input type="checkbox"/> Invio con posta celere <input type="checkbox"/> Invio via fax <input type="checkbox"/> Consultazione con password in internet	UTENZA ESTERNA	

E' la prima volta che accede al Nostro Centro Prelievi	SI	NO
--	----	----




Spunti di miglioramento, suggerimenti :

.....

.....

Ringraziandola per la collaborazione, ci auguriamo che al prossimo accesso possa riscontrare la concretizzazione del suo contributo.

QUESTIONARIO UTENZA INTERNA

SIETE SODDISFATTI IN MERITO A			
Tempi di refertazione degli esami di routine			
Tempi di refertazione degli esami urgenti			
Pannello degli esami eseguiti in urgenza			
Informazioni preliminari fornite per il prelievo (foto a colori per provette offerte standard, ausilio alla scelte delle richieste)			
Informazioni per la conservazione ed invio dei campioni biologici al laboratorio			
Qualità dei risultati forniti dal laboratorio			
Struttura e chiarezza del referto fornito			
Comunicazione e consulenza del laboratorio analisi			
Significatività clinica dei dati analitici e adeguatezza dei limiti di riferimento			
<p>Tra le aree di laboratorio elencate qui di seguito, indicare quella che genera il maggior numero di problemi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>accettazione <input type="checkbox"/>urgenze <input type="checkbox"/>ematologia <input type="checkbox"/>chimica <input type="checkbox"/> dos. farmaci <input type="checkbox"/>biochimica generale (EuTG, Es. Urine e feci <input type="checkbox"/>protidogramma, <input type="checkbox"/>allergologia endocrinologia <input type="checkbox"/>sierologia infettiva <input type="checkbox"/>biochimica metabolica (aminoacidi, AC. Organici) 			

Grazie per la collaborazione

PROBLEMI PIU' FREQUENTI INTERCORRENTI
Difficoltà di contatto
Campioni smarriti
Referti smarriti
Richieste di ripetizione analitica
Richieste di precisione analitica
Informazioni errate contrastanti o non aggiornate
Scarsa disponibilità del personale tecnico
Scarsa disponibilità del personale in accettazione
Scarsa disponibilità del personale laureato
Spunti di miglioramento, suggerimenti

DATI PERSONALI

F

M

ANNI DI SERVIZIO (anche non di ruolo)

< ai 10 anni

10 – 20 anni

> 20 anni

Si prega di compilare il questionario secondo questo schema:

1= in completo disaccordo

2= parzialmente in accordo

3= in accordo

4= completamente in accordo

DOMANDE	1	2	3	4	5
1 AMBIENTE DI LAVORO					
1.1 confortevole					
1.2 strumentazione adeguata					
1.3 carico di lavoro adeguato					
1.4 rapporto professionale positivo con i colleghi					
1.5 ritieni parte integrante del laboratorio					
1.6 ti ritieni corresponsabile dell'attività complessiva					
2 MOTIVAZIONI					
2.1 ritieni il tuo ruolo adeguato alle tue capacità					
2.2 le mansioni che ricopri sono attinenti alla tua formazione					
2.3 il rapporto con i colleghi influenza positivamente il tuo lavoro					
2.4. ritieni che il miglioramento sia un buon obiettivo					
2.4 ti ritieni coinvolto nel sistema qualità					
3 DIFFICOLTA'					
3.1 le principali difficoltà nel tuo lavoro dipendono: a. dal carico di lavoro b. dai colleghi c. dal personale di altri reparti d. dall'ambiente e. dai tuoi superiori					
3.2 ti ritieni corresponsabile di ciò che non va bene nel lavoro					

Grazie per la collaborazione