

## **Analisi del questionario di gradimento relativo al Centro Prelievi di Ostia Antica – ASL Roma 3 – nel secondo semestre di attività (Giugno – Dicembre 2024).**

Durante il secondo semestre del 2024, la UOS Comunicazione della ASL Roma 3 ha somministrato presso il Centro Prelievi di Ostia Antica questionari di gradimento. Dalle risposte fornite dagli utenti è stato possibile ricavare importanti informazioni sul servizio e di conseguenza valutare il loro indice di gradimento.

### **Il centro prelievi di Ostia Antica**

Il centro prelievi di Ostia Antica offre il servizio per il prelievo venoso. Occorre espletare presso gli sportelli CUP l'accettazione e la registrazione degli esami da effettuare presentando la richiesta del Medico di Medicina Generale o dello specialista e, contestualmente, la Tessera Sanitaria TEAM di analisi del sangue. L'accesso è diretto e senza necessità di appuntamento.

In tutti i Centri Prelievi della ASL Roma 3 si applica l'“OPERAZIONE CORTESIA” assicurando la precedenza a tutti i servizi di sportello per: invalidi al 100%, persone dagli 80 anni in su, donne in gravidanza a partire dalla 32esima settimana, esenti per patologia -codice 048, pazienti insulino trattati solo per prelievi ematochimici, pazienti che fanno terapie anticoagulanti.

### **Il metodo di indagine: il questionario a risposta multipla.**

Il metodo di indagine utilizzato dalla ASL Roma 3 è il **questionario telefonico a risposta multipla**.

I nostri operatori, rispondendo alle chiamate, hanno intercettato quelle relative al servizio in oggetto ed hanno posto agli utenti cinque semplici domande. Il questionario è in forma anonima e volontaria ed è volto a conoscere cosa pensano i cittadini del servizio di analisi di Ostia Antica.

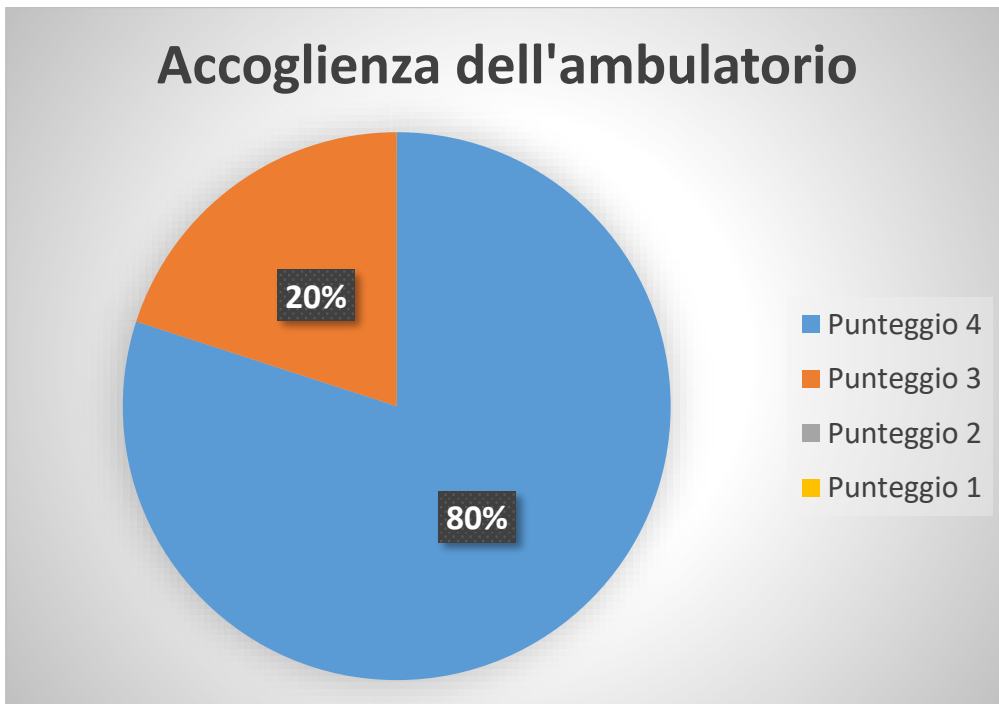
Tra le caratteristiche di un form di gradimento – fondamentale per migliorare l'attività della ASL – ci sono sicuramente la brevità e la semplicità di comprensione che facilitano la compilazione del questionario permettendo di ricevere le informazioni focus della ricerca.

### **I dati**

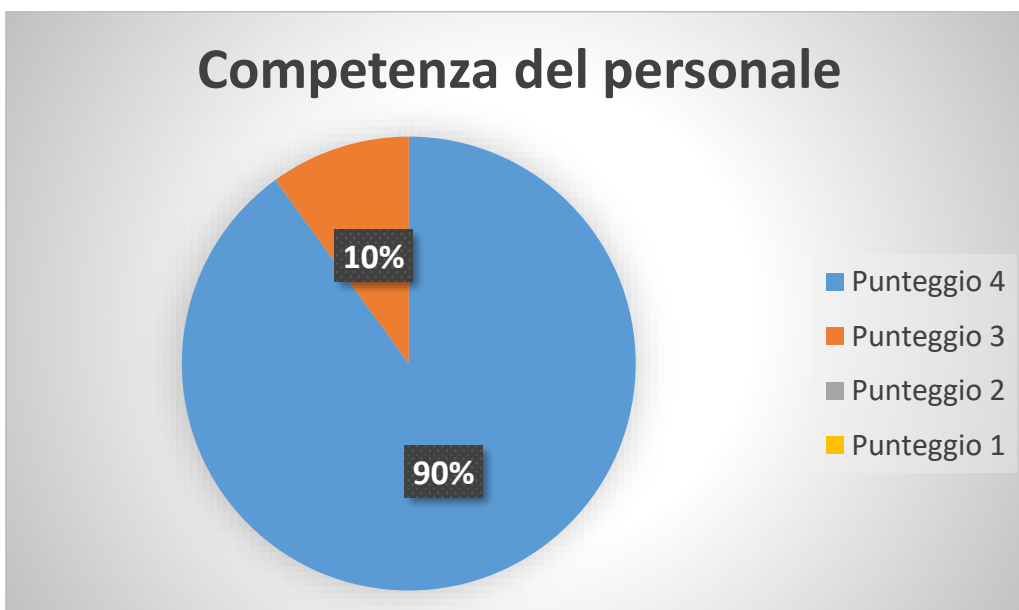
Le domande che i nostri operatori hanno posto agli utenti sono volte per lo più ad indagare sull'**accoglienza dell'ambulatorio e sulla cortesia e professionalità del personale** (sanitario e non).

Per la ricerca è stato considerato un campione di 50 soggetti adulti (fascia di età 35/55).

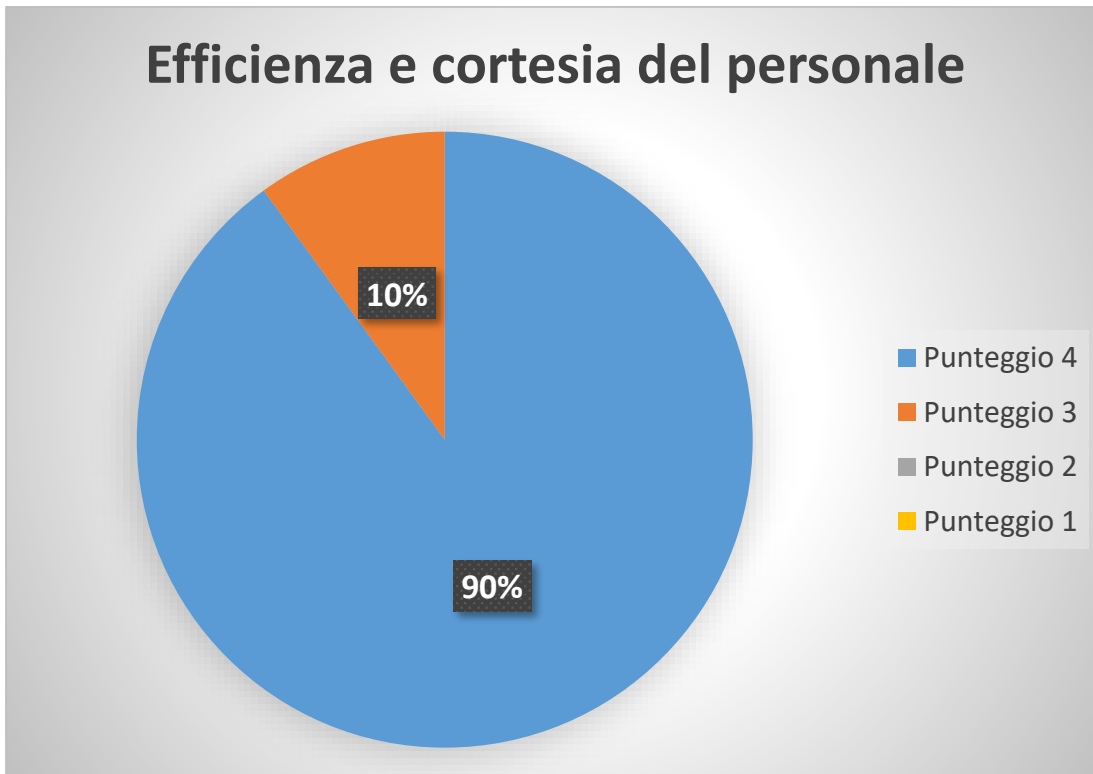
Riguardo alla **prima domanda** sull'accoglienza dell'ambulatorio i giudizi degli utenti sono per la maggior parte positivi.



Riguardo alla **seconda domanda** sulla **competenza del personale** (sanitario e non) i giudizi degli utenti anche in questo caso sono quasi tutti positivi.

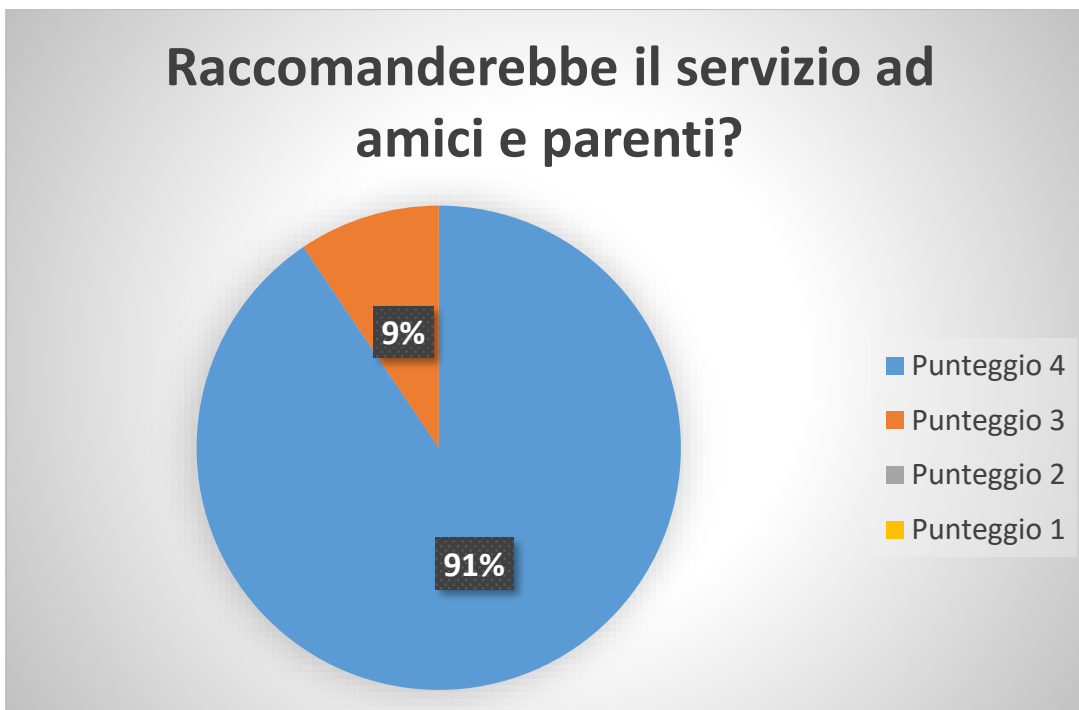


Le risposte alla **terza domanda** riguardano l'efficienza e la cortesia del personale (sanitario e non) e sono positive.

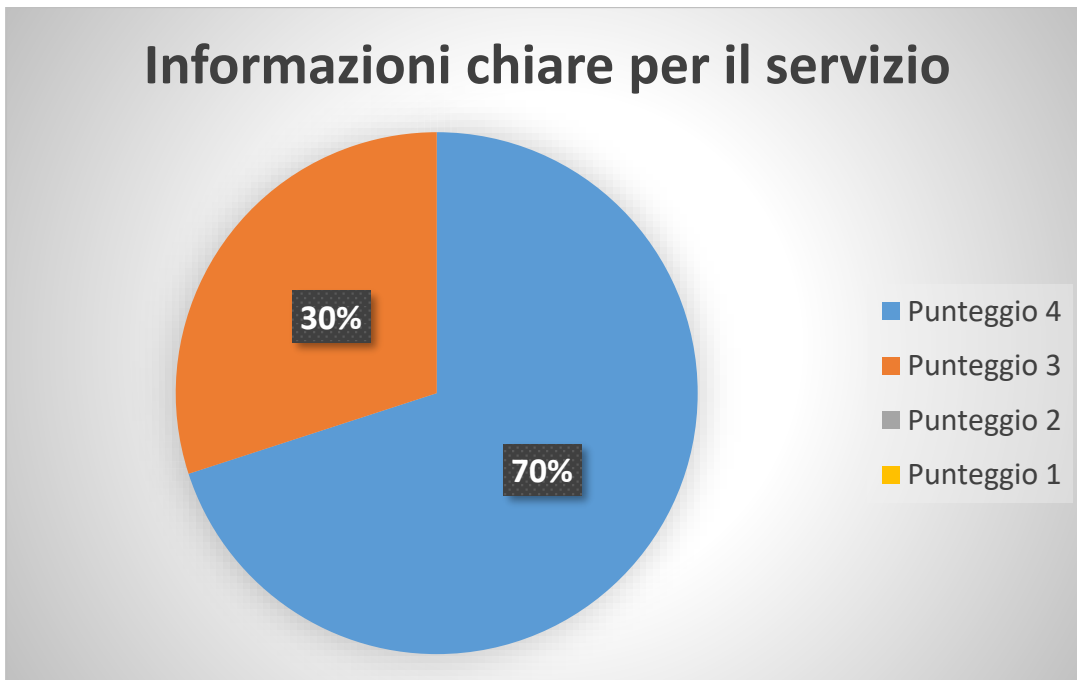


#### Raccomanderebbe il servizio ad amici o parenti?

Anche in questo caso le risposte sono quasi tutte positive, indice dell'efficienza del servizio.



Le risposte alla **quinta ed ultima domanda** sono tutte affermative e riguardano la chiarezza delle **informazioni fornite per usare il servizio**.



In conclusione, il centro prelievi di Ostia Antica offre ai cittadini un servizio di eccellenza: infatti tutte le domande del questionario hanno ricevuto risposte positive (raggiungendo quasi sempre il massimo del punteggio) e gli utenti che hanno utilizzato il servizio ne sono soddisfatti.