

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.

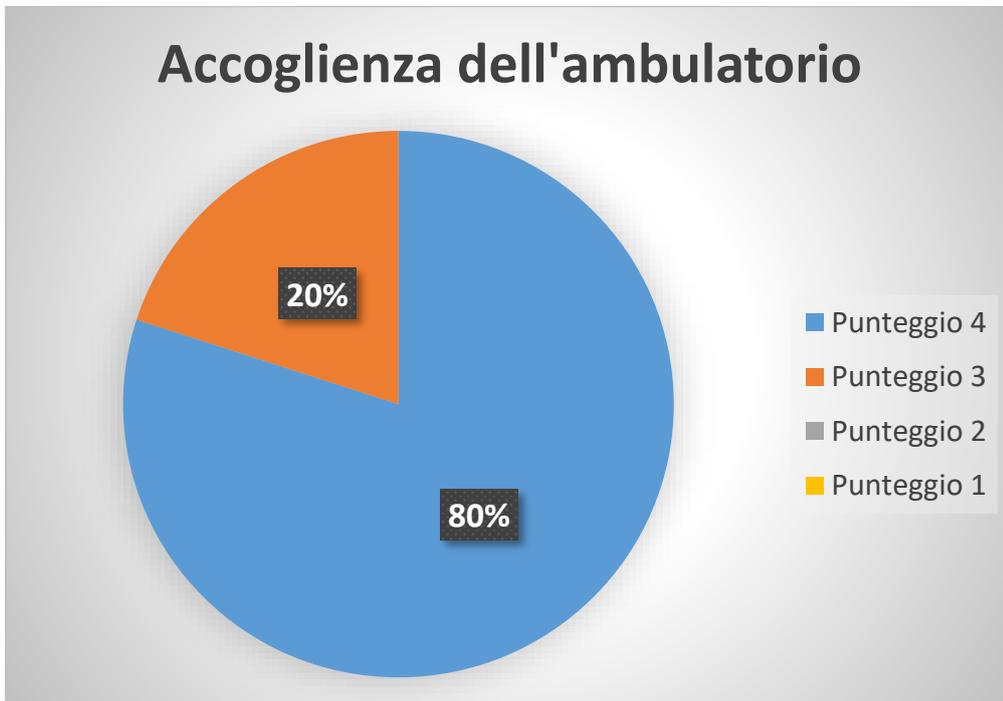
Tra le caratteristiche di un form di gradimento – fondamentale per migliorare l'attività della ASL – ci sono sicuramente la brevità e la semplicità di comprensione che facilitano la compilazione del questionario permettendo di ricevere le informazioni focus della ricerca.

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).

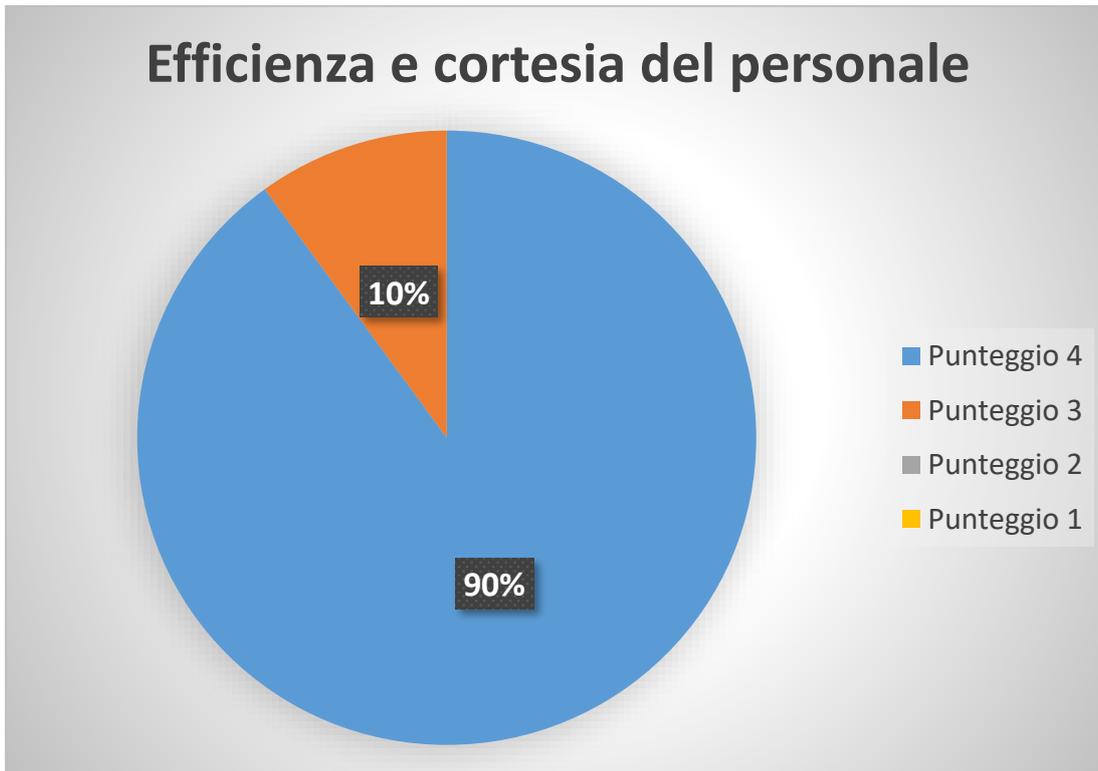
Riguardo alla **prima domanda** sull'accoglienza dell'ambulatorio i giudizi degli utenti sono per la maggior parte positivi.



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

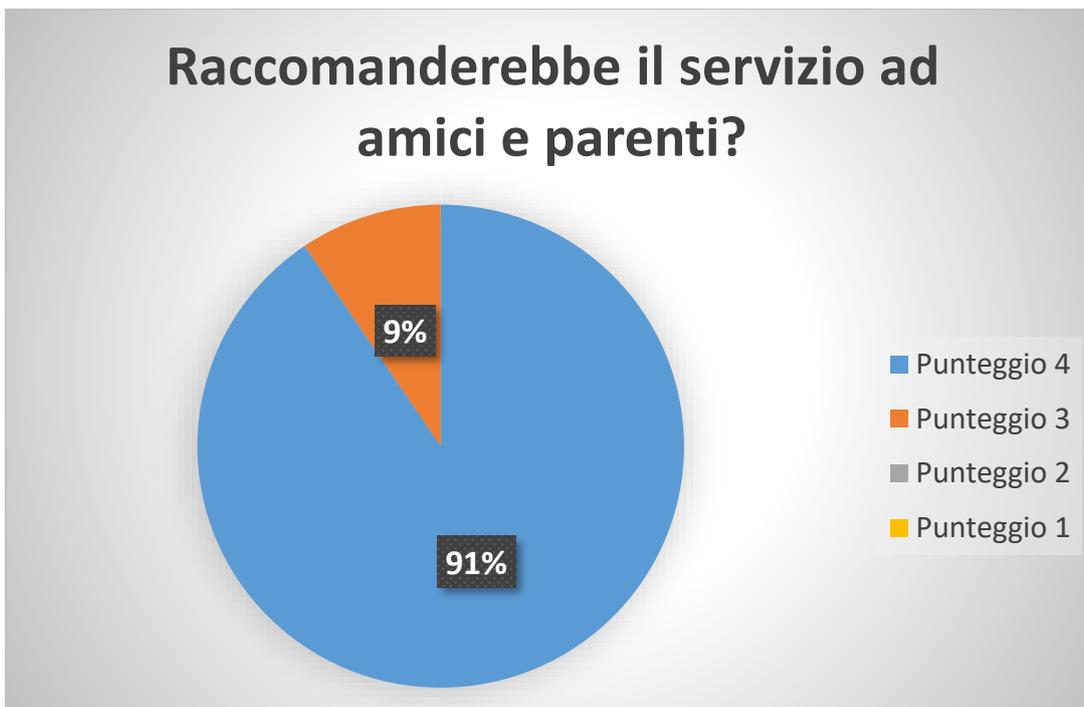


Le risposte alla **terza domanda** riguardano l'efficienza e la cortesia del personale (sanitario e non) e sono positive.

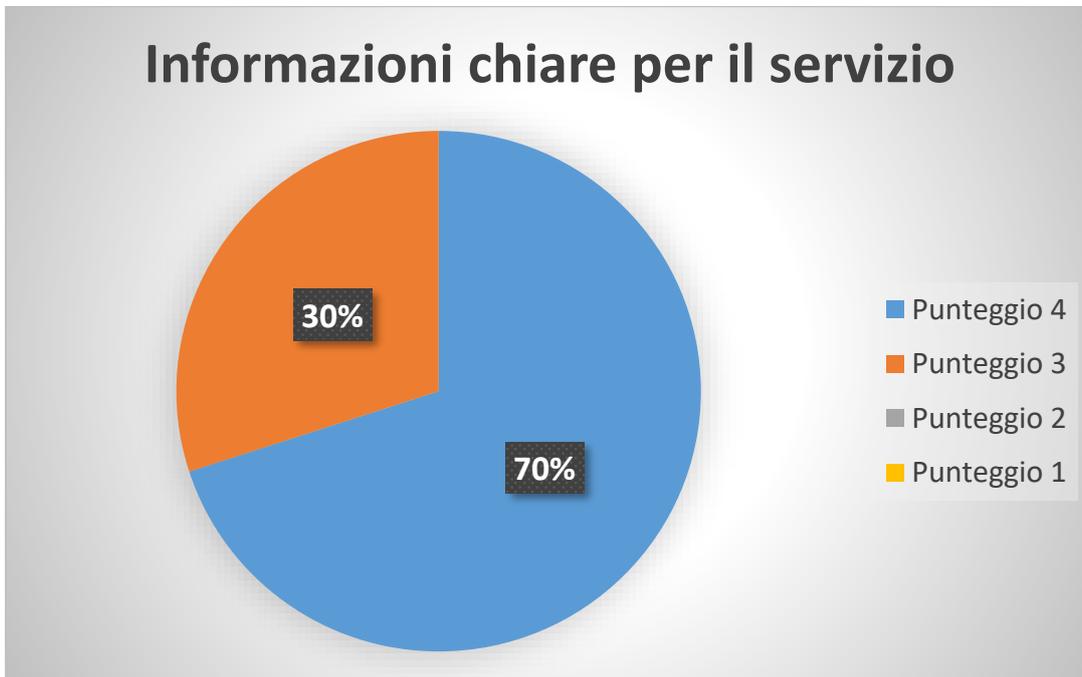


Raccomanderebbe il servizio ad amici o parenti?

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.