

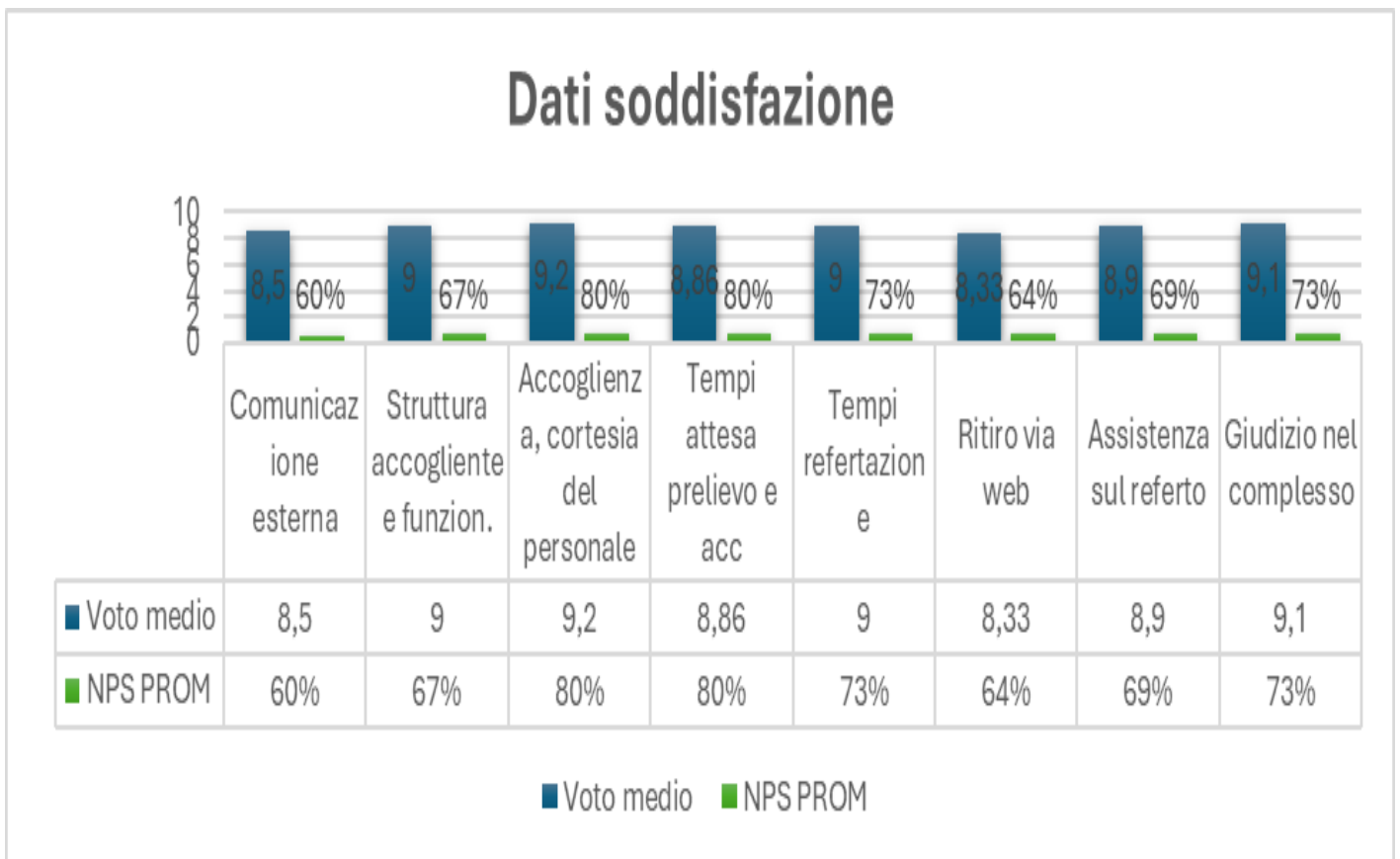
## VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PAZIENTI 2025

L'analisi complessiva dei risultati dei questionari viene svolta annualmente in sede di Riesame, ed è stato fatto un *focus ad hoc* per visionare l'andamento del 2025 della sede CHC Lazio Giarnieri. L'analisi dei questionari inseriti per la sede ha riguardato sia il servizio erogato come laboratorio analisi cliniche sia il servizio polispecialistico.

Rispetto ai risultati ottenuti lo scorso anno, non sono emesse particolari criticità, anzi gli NPS promotori sono tutti ampiamente soddisfacenti. Il punteggio più basso ottenuto è il relativo alla comunicazione esterna (voto medio 8,5) nonostante sia un punteggio molto buono.

Il punto critico degli scorsi anni, il ritiro via Web, ottiene il 64% di punteggio (voto medio 8,33) risultando quindi apprezzato: si conferma l'efficacia dell'azione di miglioramento portata a termine che ha comportato la dismissione del sistema di ritiro tramite Referty Card – battaglia navale ed ha introdotto un sistema di generazione codice di accesso – password, rigenerati ad ogni accesso in automatico.

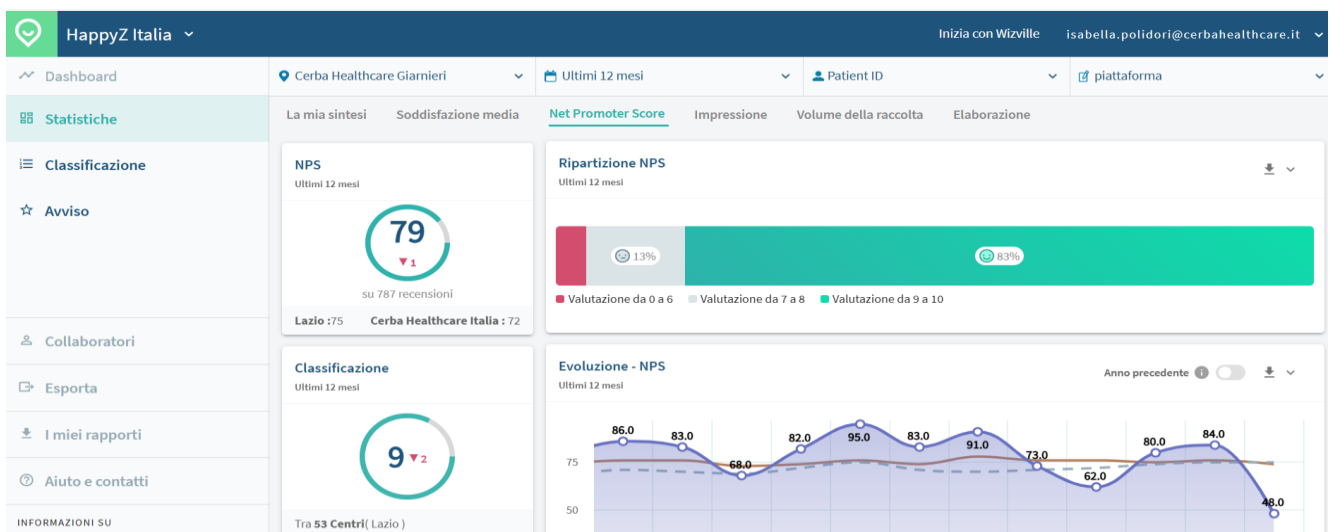
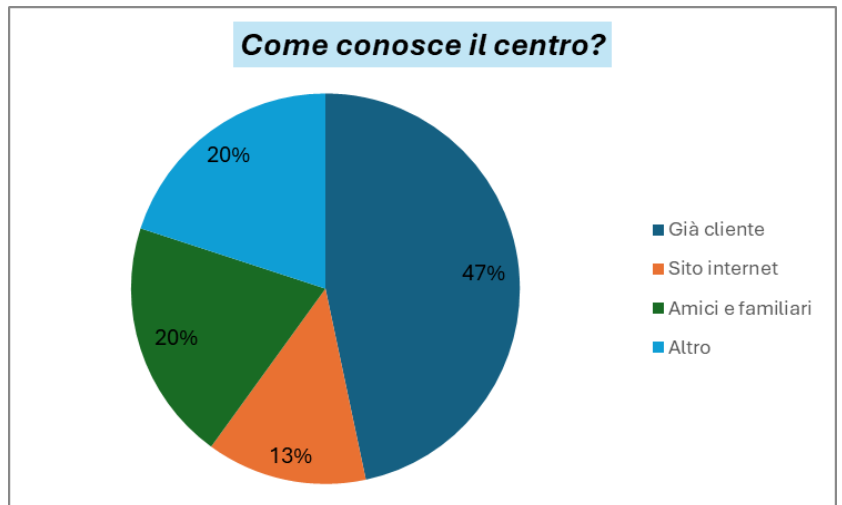
L'obiettivo prefissato di aumentare il numero di questionari compilati non si è raggiunto, perché risulta ancora da implementare.



Il Laboratorio risulta essere principalmente frequentato da persone che già conoscevano il centro o indirizzati da amici e famigliari, il numero di questionari sicuramente non rispecchia l'afflusso delle persone.

In affiancamento ai questionari, poco apprezzati, è in crescita l'uso della piattaforma Wizville che invece viene molto utilizzata perché arriva in maniera diretta al paziente la richiesta di compilazione, dopo aver eseguito le analisi, ed è caratterizzata solamente da tre domande che vengono velocemente riempite.

Viene qui utilizzato in supporto per avere i feedback dei pazienti. I risultati sono sovrapponibili nello score, significando che l'inquadramento generale del servizio è positivo, anche su uno spettro ampio della popolazione (790 valutazioni).



### Punti di forza:

- Si conferma: cortesia ed accoglienza del personale di segreteria;
- Tempi di refertazione ed i tempi di attesa rapidi;
- Giudizio complessivo molto buono.

### Punti di debolezza

- **Comunicazione generale verso l'utenza.**

### Il Laboratorio

Cerba HealthCare Lazio S.r.l.  
Sede Legale: Roma – Fraz. Settecamini Via di Casal Bianco 141  
Pec: [lifebrainlazio@pec.it](mailto:lifebrainlazio@pec.it)  
Registro Imprese: Roma Nr. REA: RM - 474183  
Capitale Sociale: € 15.600,00 i.v.  
C.F.: 05233530582 - P.IVA: 14996171006