

# Portale Sanità km zero Fascicolo

Valutazione del servizio da parte degli utenti

Dati anno 2023

---

## Raccolta feedback continuativa

All'interno del portale [www.sanitakmzerofascicolo.it](http://www.sanitakmzerofascicolo.it) che permette agli utenti del sistema sanitario di accedere ai propri dati e documenti, nonché di poter usufruire di altre funzionalità quali scelta e cambio medico, prenotazione prestazioni, ricezione inviti di screening, etc, è presente dal 2019 un questionario (domande scelta multipla, scala likert, casella di controllo) per la raccolta dei feedback degli utenti. Lo scopo è quello di monitorare la qualità del servizio offerto, raccogliere istanze e dare il via a processi di miglioramento per rispondere in modo quanto più confacente ai bisogni espressi dalle persone.

## Anno 2023

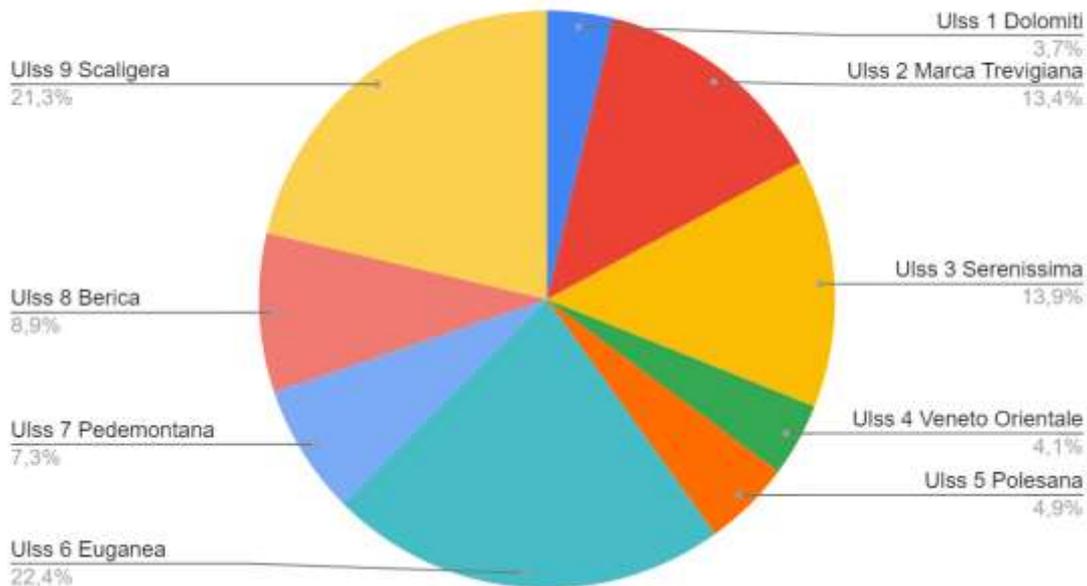
Durante l'anno 2023 sono state raccolte 6.733 risposte.

Nel presente documento sono riportate solo le domande del questionario ritenute pertinenti ai fini della rilevazione della qualità del servizio.

# Ulss di appartenenza

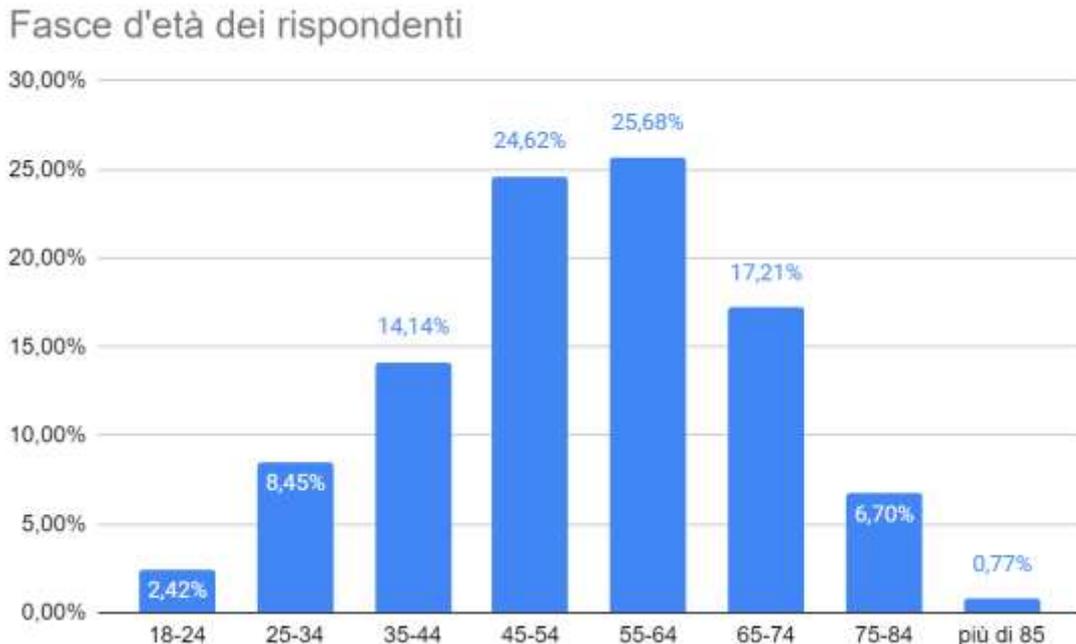
## distribuzione rispondenti per Azienda di assistenza

Azienda Ulss di riferimento



# Età rispondenti

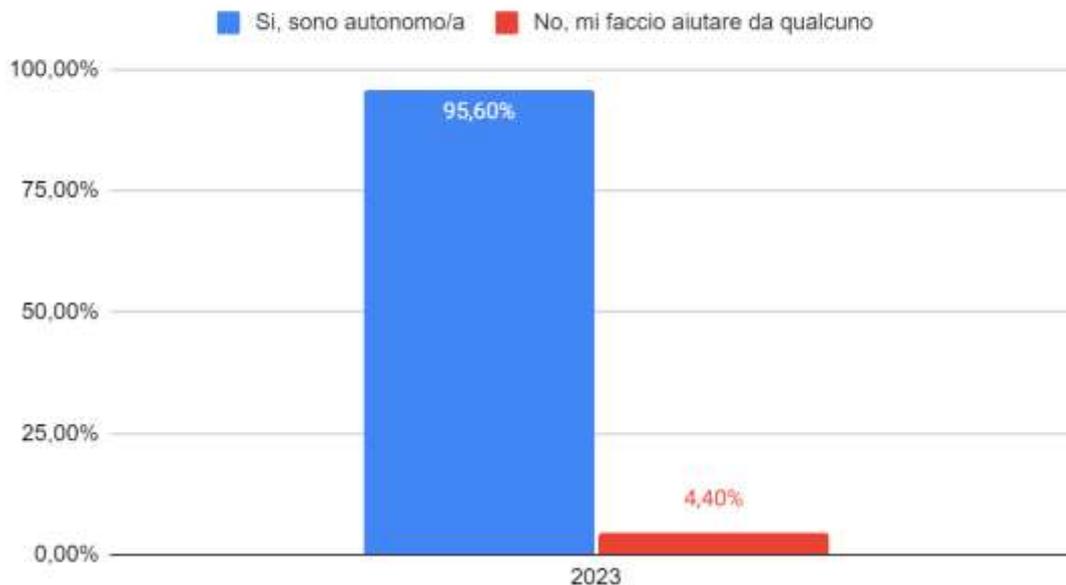
## distribuzione rispondenti per fasce d'età



# Autonomia navigazione web

## capacità dei rispondenti di accedere e navigare nel web in autonomia

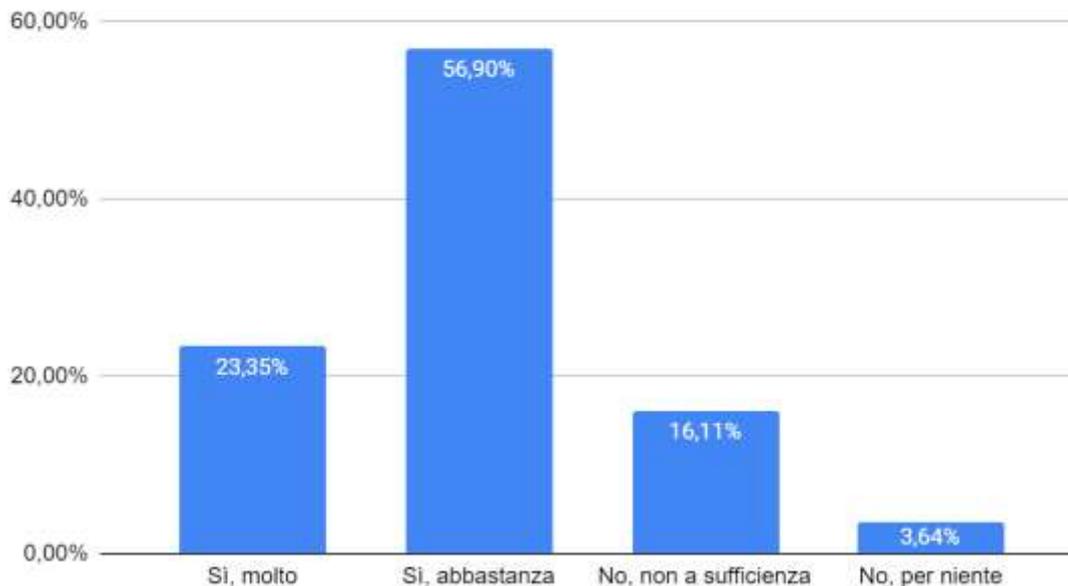
Sei autonomo/a nella navigazione in internet?



# Facilità utilizzo

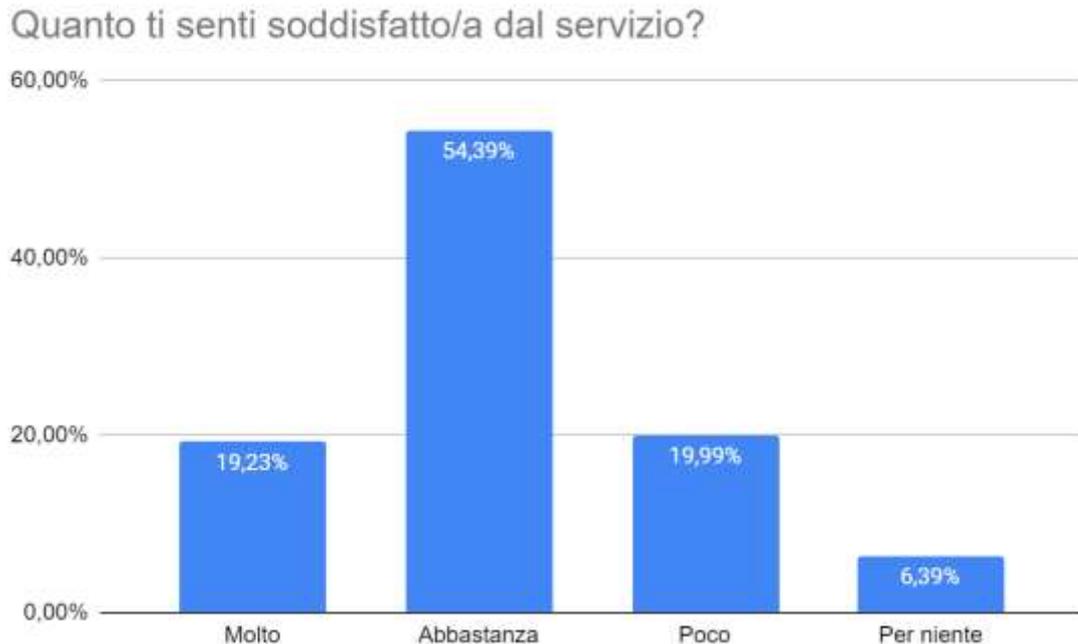
## grado di facilità d'uso del servizio Sanità km zero Fascicolo

Ritieni che il servizio sia facile da usare?



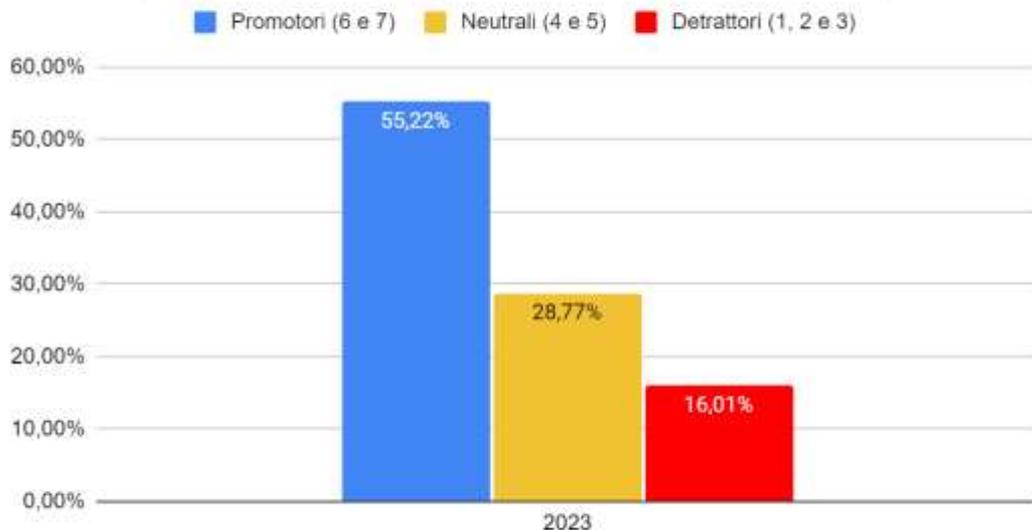
# Soddisfazione utilizzo

## grado di soddisfazione generale degli utenti di Sanità km zero Fascicolo



## probabilità di promozione del servizio da parte degli utenti

Con quale probabilità consiglieresti questo servizio a un amico o a un familiare (dove 1 è per nulla probabile e 7 è molto probabile)?



### ➤ Analisi

In una scala Likert da 1 a 7, consideriamo come promotori coloro che rispondono alla domanda con un valore di 6 o 7, come neutrali coloro che rispondono con un valore di 4 o 5 e come detrattori coloro che rispondono con un valore di 1, 2 o 3.