

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 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

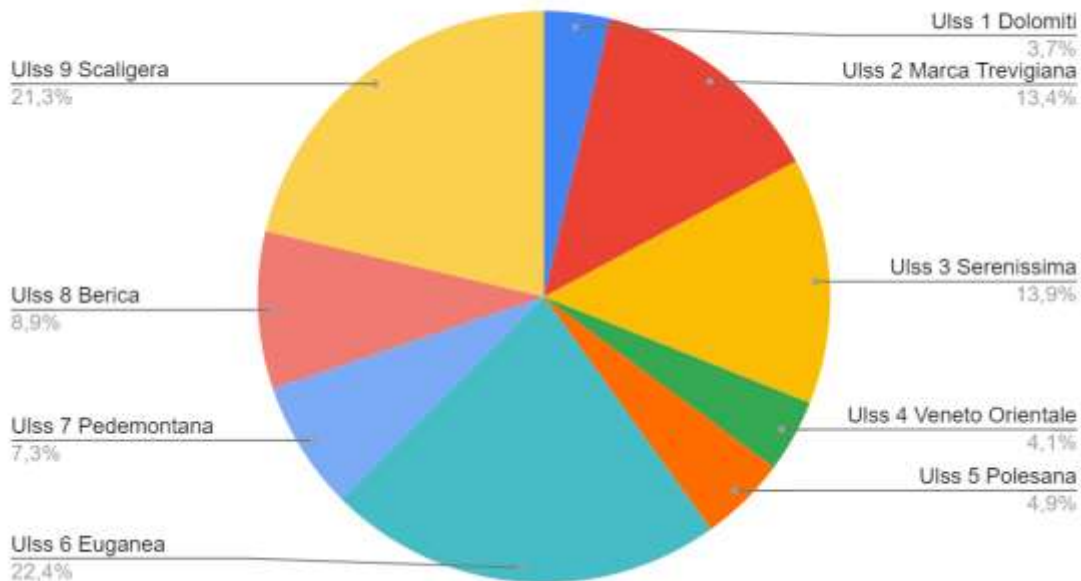
Durante l'anno 2023 sono state raccolte 6.733 risposte.

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

Ulss di appartenenza

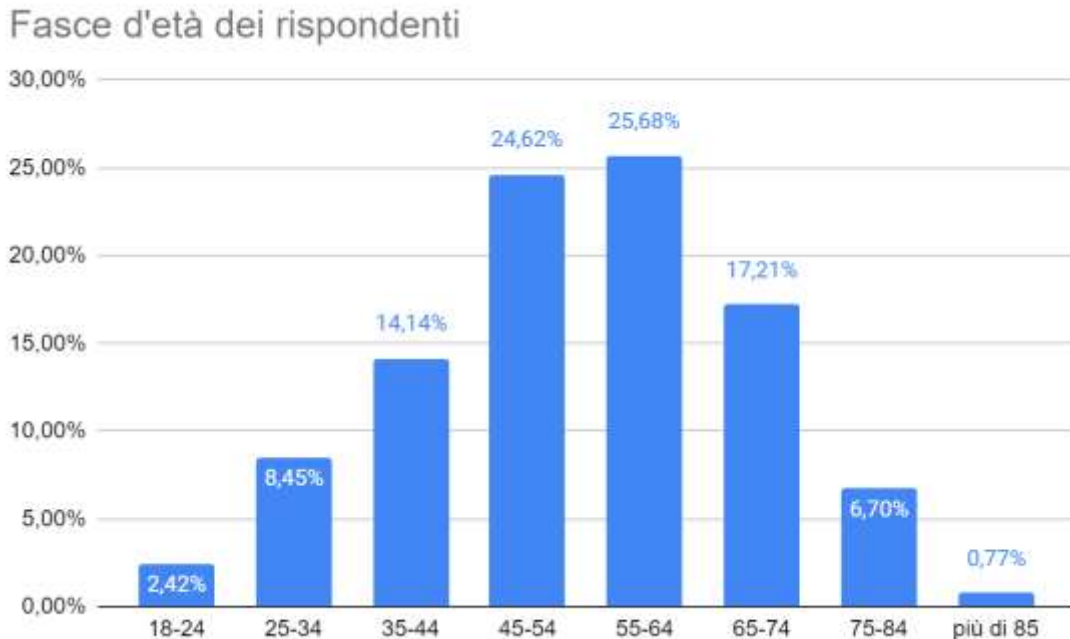
distribuzione rispondenti per Azienda di assistenza

Azienda Ulss di riferimento



Età rispondenti

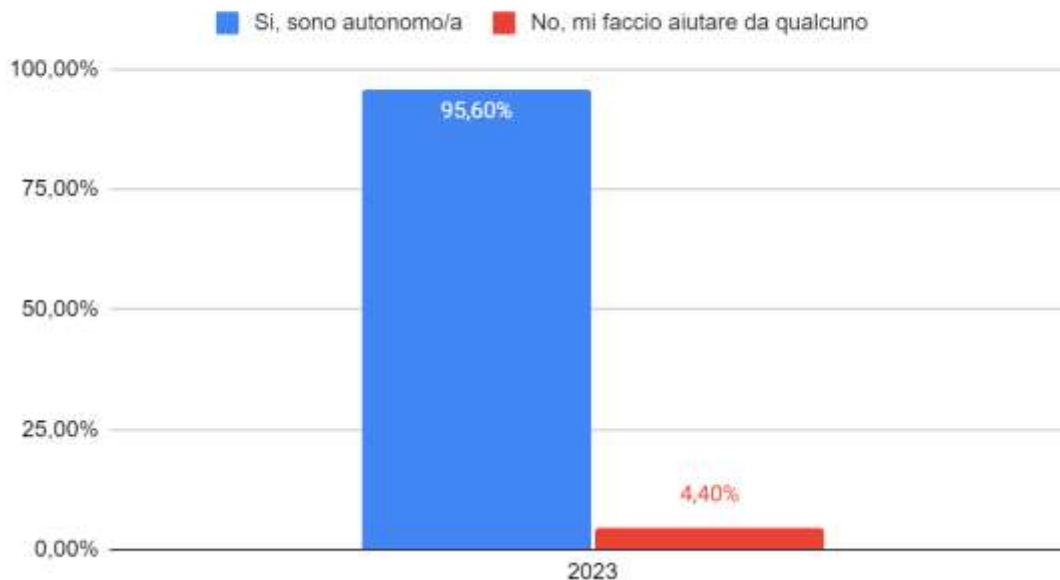
distribuzione rispondenti per fasce d'età



Autonomia navigazione web

capacità dei rispondenti di accedere e navigare nel web in autonomia

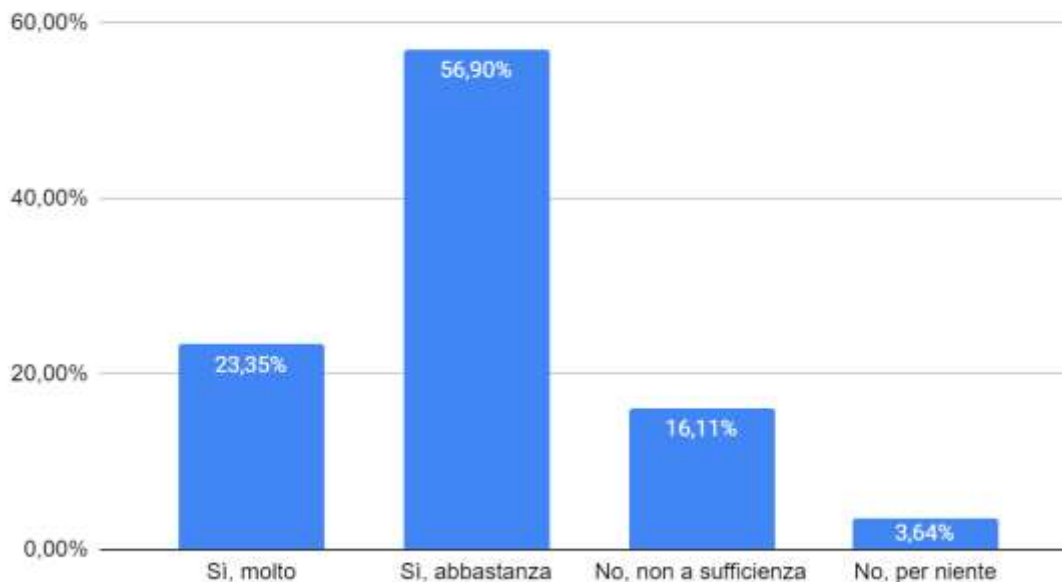
Sei autonomo/a nella navigazione in internet?



Facilità utilizzo

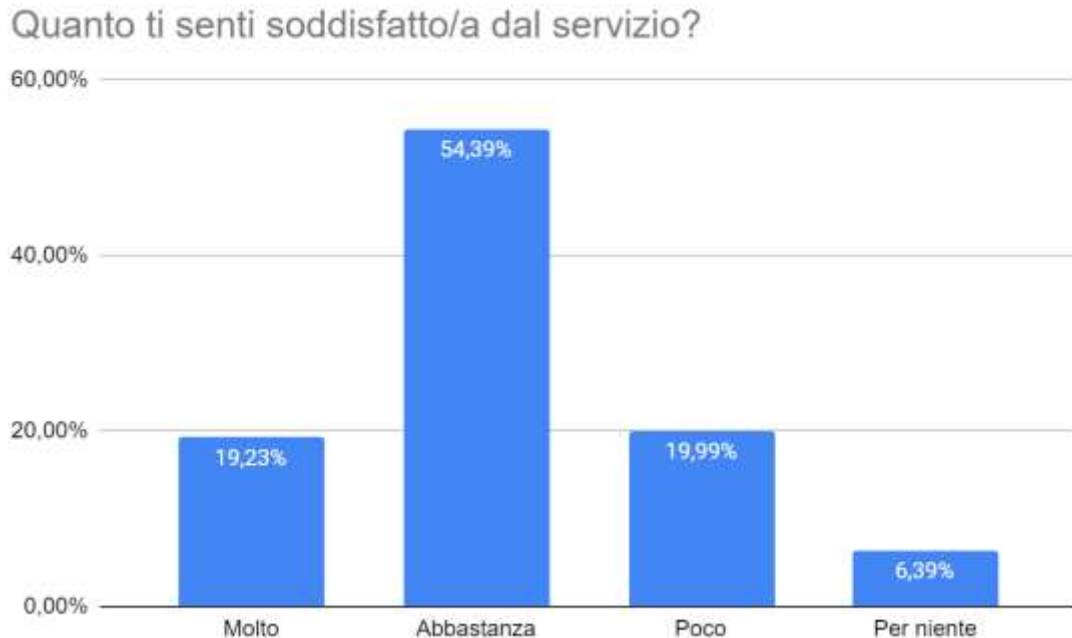
grado di facilità d'uso del servizio Sanità km zero Fascicolo

Ritieni che il servizio sia facile da usare?



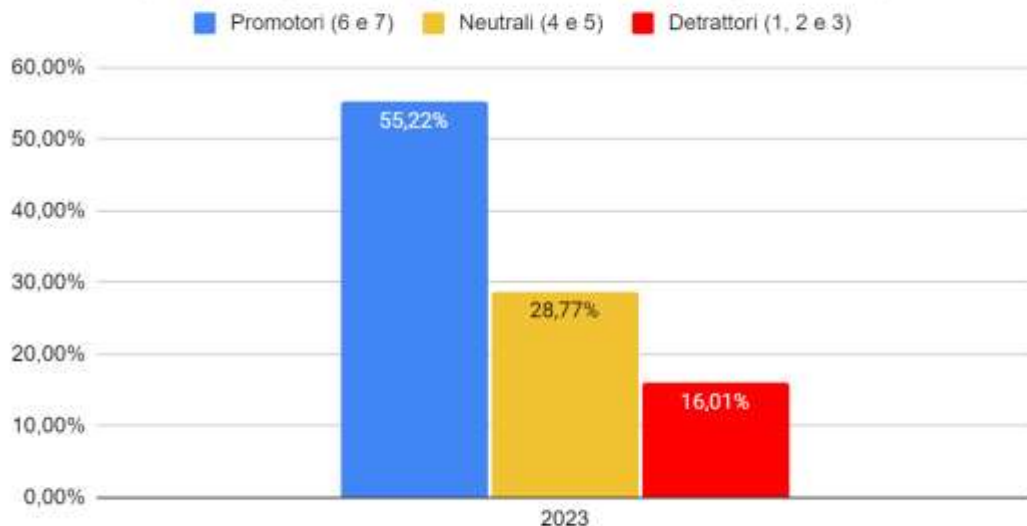
Soddisfazione utilizzo

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 neutrale coloro che rispondono con un valore di 4 o 5 e come detrattori coloro che rispondono con un valore di 1, 2 o 3.