



**Casa di Cura S. Maria Maddalena**  
Accreditata con il S.S.N.



## **SERVIZIO PRENOTAZIONI ONLINE**

### **Relazione finale sull'utilizzo del servizio**

#### **Finalità**

La Casa di Cura "Santa Maria Maddalena" ha messo a punto un servizio di PRENOTAZIONI ONLINE per facilitare l'utente nella prenotazione delle prestazioni. Per migliorare il servizio è stato inviato tramite moduli google un questionario di gradimento sulla facilità di utilizzo ed eventuali difficoltà riscontrate.

Data di avvio: 26/04/2022

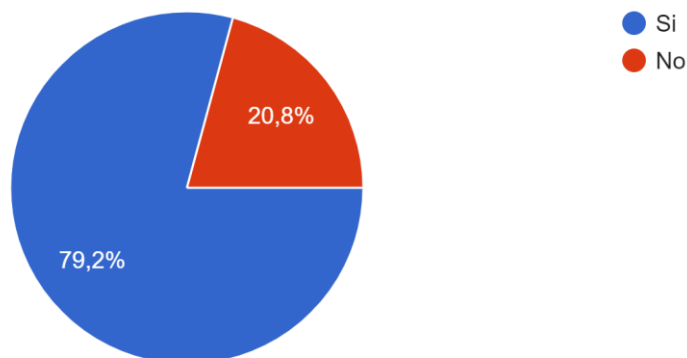
N° e-mail inviate al 31/05/2022: **153**

N° risposte ricevute al 31/05/2022: **101 pari al 59,41%**

#### **Risposte al questionario:**

E' riuscita/o ad utilizzare in modo semplice il Servizio Prenotazioni Online per prenotare in autonomia una visita o un esame?

101 risposte





### Se la risposta è "NO", risponda alla seguente domanda:

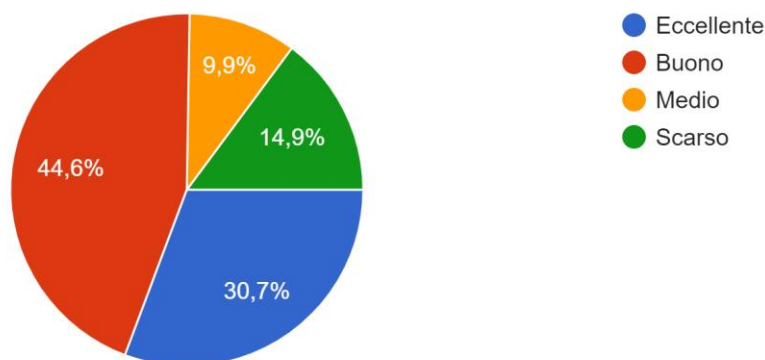
Ci indichi le principali difficoltà riscontrate

7 risposte

- il server risultava sempre non sincronizzato alle date proposte per la prenotazione, ossia, inizialmente veniva resa disponibile una data, e alla schermata successiva, tale data non era più disponibile, allora tornavo alla pagina precedente, selezionavo una data successiva (apparentemente libera dalla piattaforma) ma ancora una volta, una volta raggiunta la pagina di conferma, anche la nuova data risultava già impegnata, senza considerare il fatto che ad ogni ritorno alla pagina iniziale dovevo ricompilare integralmente il modulo con i miei dati personali. Morale: ho dovuto rivolgermi ad altra struttura sanitaria.
- Ho telefonato tantissime volte senza avere risposta. Quando sono riuscita a mettermi in comunicazione, ho trovato la signora che mi ha risposto scocciata e sgarbata.
- L'iter di prenotazione si è bloccato alla pagina del pagamento per cui non avevo certezza che la prenotazione fosse stata accettata
- Il sito non ha funzionato correttamente e la prenotazione non è stata confermata.
- il pagamento non andava mai a buon fine e mi rimandava alla pagina iniziale
- Si è bloccato il mio computer
- Il sito si è bloccato durante la prenotazione e non è andata a buon fine

Come valuta il tempo impiegato per prenotare online?

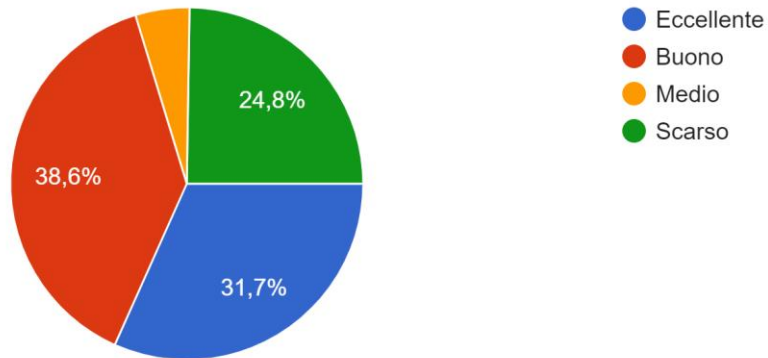
101 risposte





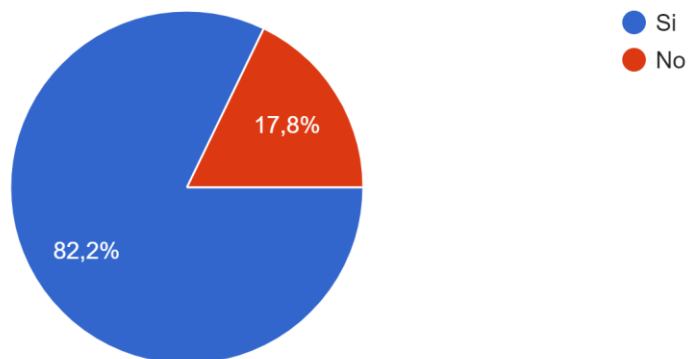
In generale come giudica complessivamente la qualità del Servizio Prenotazioni Online?

101 risposte



Pensa di utilizzare nuovamente questo Servizio in futuro?

101 risposte





**Casa di Cura S. Maria Maddalena**  
Accreditata con il S.S.N.



## Ha dei suggerimenti per migliorare il Servizio?

6 risposte

- verificare gli aggiornamenti del vostro server con il REALE calendario delle prestazioni disponibili
- No
- Permettere di completare l'iter o avvisare su come procedere in caso di interruzione
- Mettete a posto il sistema di prenotazione con codice di chi paga on line, il medico non ha chiamato il mio codice x un vs problema informatico, la visita è saltata, pessimo servizio
- Ho pagato on line e quando sono andata in Casa di cura non vedevano il pagamento...
- ho prenotato una visita online e pagata ma nessun messaggio sul fatto che fosse una prova e che la visita prenotata non esistesse!