

DATA	REV.	MOTIVAZIONE	APPROVAZIONE
Mag. 2026	Rev. 01	Prima emissione – rilevazione qualità percepita Criteri 5 e 8	Direzione

1. FINALITÀ

Il presente questionario rileva il grado di soddisfazione dell'utenza (pazienti, familiari, caregiver) riguardo ai servizi erogati da AAA CROCE ITALIA SANTARCANGELO s.r.l. È strumento obbligatorio ai fini dell'accreditamento DGR 1314/2024 (Criteri 5 e 8). Viene somministrato al termine di ogni servizio o periodicamente. I dati sono trattati in forma anonima ai sensi del GDPR 679/2016 (SQ-PRIV-01).

2. DATI DEL SERVIZIO (compilare a cura dell'operatore)

DATA SERVIZIO	____/____/____	MEZZO	AMB-01 ☐ AMB-02 ☐ MEZ-03 ☐
TIPO SERVIZIO	TSN ☐ DIM ☐ TI ☐ TSS ☐ INF ☐ MED ☐	N. SERVIZIO	_____

3. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Indichi il suo grado di soddisfazione per ciascuna voce. Scala: 1 = Molto insoddisfatto | 2 = Insoddisfatto | 3 = Sufficientemente soddisfatto | 4 = Soddisfatto | 5 = Molto soddisfatto

3.1 Accoglienza e comunicazione

DOMANDA	1	2	3	4	5
Il personale si è presentato e ha spiegato le operazioni chiaramente	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Ha ricevuto informazioni complete sul servizio e sui tempi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Il personale è stato cortese e rispettoso	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
La comunicazione con il personale è stata comprensibile	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

3.2 Qualità e sicurezza durante il trasporto

DOMANDA	1	2	3	4	5
Si è sentito/a sicuro/a durante il trasporto	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Il mezzo era pulito e confortevole	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Il posizionamento a bordo è stato adeguato e confortevole	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Le condizioni climatiche interne del mezzo erano adeguate	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
La guida è stata sicura e confortevole	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

3.3 Puntualità e tempi di risposta

DOMANDA	1	2	3	4	5
Il servizio è stato puntuale rispetto all'orario concordato	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
I tempi di attesa sono stati accettabili	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
È stato informato/a in caso di ritardi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

3.4 Soddisfazione complessiva

DOMANDA	1	2	3	4	5
Valutazione complessiva del servizio ricevuto	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Raccomanderebbe il servizio a familiari o amici?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

4. COMMENTI E SUGGERIMENTI

Aspetti positivi del servizio

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184

Aspetti da migliorare

5. PRIVACY

I dati raccolti sono trattati in forma anonima ai soli fini statistici interni, ai sensi del GDPR 679/2016 e della procedura SQ-PRIV-01. Non viene richiesto alcun dato identificativo. Il questionario può essere riconsegnato all'operatore, depositato nella cassetta reclami/suggerimenti in sede, oppure inviato a: commerciale.croceitalia@gmail.com

6. ELABORAZIONE DEI DATI

Il Responsabile Sistema Qualità elabora i questionari raccolti ogni trimestre, calcola la media per area e complessiva, e riporta i risultati nel Riesame della Direzione (DG-VERB-01) e nel Report di Monitoraggio (SQ-MIG-REP-01). Il target di soddisfazione complessiva è $\geq 4,0/5$ (80%).

7. REGISTRO RIEPILOGATIVO TRIMESTRALE 2026

TRIMESTR E	N. QUEST. RACCOLT I	MEDIA ACCOGLIENZ A	MEDIA SICUREZZ A	MEDIA PUNTUALIT À	MEDIA COMPLESSIV A	TARGE T $\geq 4,0$	AZIONI RICHIEST E
1° (gen-mar)						✓ ☐ X ☐	
2° (apr-giu)						✓ ☐ X ☐	
3° (lug-set)						✓ ☐ X ☐	
4° (ott-dic)						✓ ☐ X ☐	

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184



REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Resp. Sistema Qualità	Direttore Sanitario	Direzione / Presidente
Data: _____	Data: _____	Data: _____
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

AAA Croce Italia Santarcangelo SRL

Via della Quercia 4, 47822 - Santarcangelo di Romagna P.IVA 03584130615

Mail: direzione.croceitalia@gmail.com – commerciale.croceitalia@gmail.com

PEC: aaacroceitaliasantarcangelo@legalmail.it

Info: 0541621500 - 3383531184