

**ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL
SERVIZIO
(CUSTOMER SATISFACTION)
ANNO 2022**

1 PREMESSA

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti. L'utente del servizio, non diversamente dal consumatore dei prodotti finali, viene chiamato a partecipare alla definizione del servizio e/o alle modalità di erogazione dello stesso. In quest'ottica ha operato il legislatore, fornendo strumenti nuovi e spingendo le strutture sanitarie a realizzare ed assicurare all'utenza la "qualità" in misura proporzionata ai bisogni che sono tenute o si impegnano a soddisfare.

In particolare, la Regione Campania, con il DCA 51/19 "integrazione dei requisiti di accreditamento istituzionale", stabilisce quale requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction).

Questa Struttura ha, tra le altre, le seguenti funzioni:

- predisporre il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver e del personale dipendente;
- determina le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- cura l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- attiva le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- diffonde i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità;

2 IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato (allegato al termine di questa relazione) è del tipo "quantitativo-standardizzato", cioè basato solo su domande chiuse a risposta singola, che precedono un ventaglio di risposte definite a priori da "MOLTO POSITIVO" a "POSITIVO", oltre a "NEGATIVO", e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede:

- la parte della "Soddisfazione" dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente relativamente alla fase di accettazione, prelievo ed esecuzione degli esami fino alla consegna dei referti;

- uno spazio finale per note/osservazioni che permette anche un minimo di indicazioni di tipo qualitativo.

Si è tentato, con poche ma mirate domande, di indagare anche alcuni aspetti che presentavano criticità nelle indagini effettuate gli anni precedenti. Ciò ha consentito di ricavare utili indicazioni per il futuro. Naturalmente il questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore, lasciando tuttavia la possibilità di sottoscriverlo. Le domande dirette all'ospite sono state distribuite in gruppi omogenei per tematica, e precisamente:

- Accesso/Accoglienza
- Riservatezza/privacy
- Tempi di attesa e pulizia

3 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

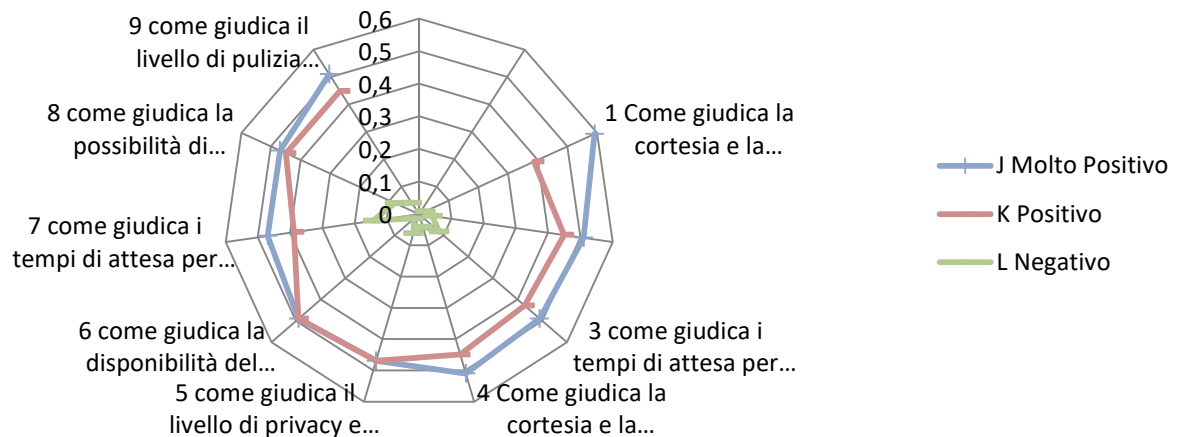
Il questionario è a disposizione degli utenti in accettazione e sul sito internet. Nel corso del 2022 sono stati raccolti 39 questionari.

4 ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario affronta in linea generale il tema dell'accesso/accoglienza e riservatezza, informazioni all'utenza.

Dall'analisi degli andamenti emerge un complessivo assestamento delle percentuali di gradimento espresse nelle ultime rilevazioni annuale.

ESITI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENZA ANNO 2022



Particolare riscontro fra l'utenza ha avuto la cortesia e la disponibilità del personale addetto all'accettazione con una percentuale complessiva di utenti soddisfatti pari al 98% (tra cui il 59% degli utenti molto soddisfatti ed il 39% soddisfatti), così come pure la disponibilità del personale alla consulenza sugli esami e sui referti ha totalizzato una percentuale di utenti soddisfatti pari al 98% (tra cui il 49% molto soddisfatti ed il 49% soddisfatti). Il numero dei questionari raccolti è esiguo, sarà impegno della Direzione nel corso 2023 provvedere alla sensibilizzazione degli utenti al fine di ottenere un numero maggiore di questionari di soddisfazione compilato.

5 SPAZIO PER OSSERVAZIONI, CRITICHE, GIUDIZI, ELOGI

Al fine di intercalare l'analisi quantitativa con quella qualitativa è stato predisposto, al termine del questionario, un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere critiche, giudizi ed opinioni, ma anche elogi e valutazioni positive per il servizio offerto.

Non sono emerse criticità.