



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

***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. Tanto premesso, l'Utente 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 al punto "integrazione dei requisiti di accreditamento istituzionale", stabilisce quale requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Questa Struttura pertanto:

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



ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

Si è tentato, con domande mirate, di indagare su alcuni aspetti che la Direzione ritiene fondamentali per la soddisfazione dell'utenza e critici per l'Organizzazione ai fini dell'erogazione del servizio. Tale indagine consente pertanto 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
- Ospitalità e Comfort
- Qualità dell'assistenza

3 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è a disposizione degli utenti in accettazione e sul sito internet.

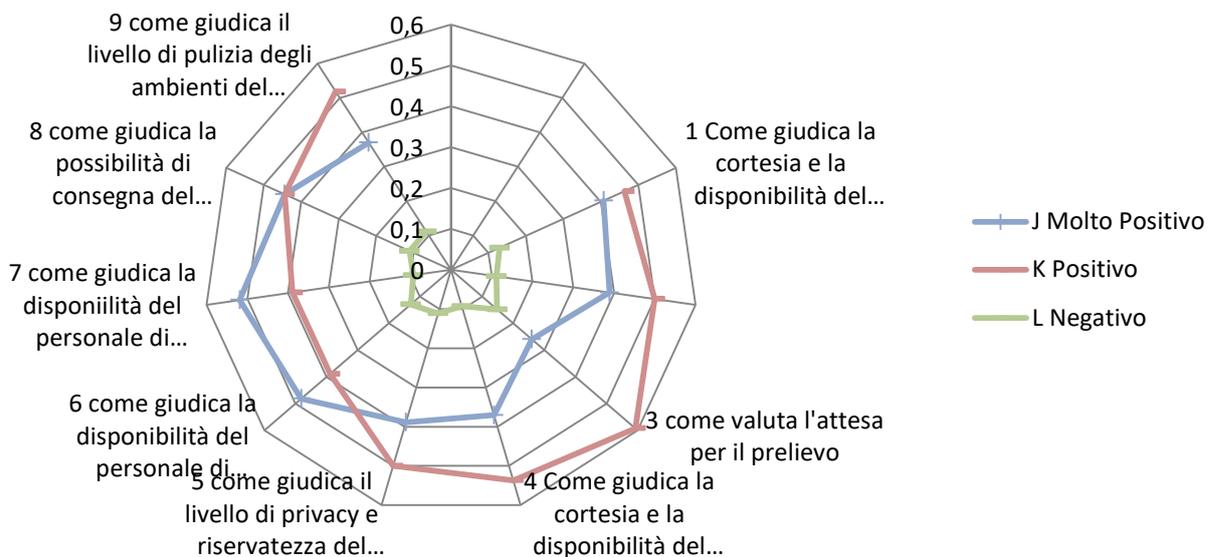
Sono stati raccolti 54 questionari.

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 ha avuto la cortesia e la disponibilità del personale addetto al prelievo con una percentuale complessiva del 91% degli utenti soddisfatti e la fase di consulenza del referto consegnato che parimenti attesta il 91% degli utenti soddisfatti.

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 possono esprimere critiche, giudizi ed opinioni, ma anche elogi e valutazioni positive per il servizio offerto.

Nel corso del 2022 nessun utente/paziente ha rilasciato giudizi in merito al servizio offerto e/o alla struttura dell'Organizzazione.

6 CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi e attestati, ormai da alcuni anni, su livelli di gradimento molto elevati.



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

Questo fatto gratifica il lavoro compiuto dalla Direzione alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo mantenuto con l'utenza.