



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

***ANALISI DEL QUESTIONARIO DI
GRADIMENTO DEL SERVIZIO
(CUSTOMER SATISFACTION)
ANNO 2023***



ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

1 PREMESSA

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente di un servizio, non diversamente dal consumatore di prodotti finali, viene chiamato a partecipare alla definizione ed 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).

Il Centro Frael S.R.L. a tale scopo prevede:

- predisposizione del questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver;
- 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 prevedono un ventaglio di risposte definite a priori, e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede le seguenti domande:



ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

	 Molto Positivo	 Positivo	 Negativo
1 Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale di accettazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 come valuta le informazioni ricevute per la preparazione agli esami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 come valuta l'attesa per l'esame diagnostico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale tecnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 come giudica il livello di privacy e riservatezza della struttura (fase di accettazione, esecuzione e refertazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 come giudica la disponibilità del personale alla consulenza sugli esami da eseguire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 come giudica la disponibilità del personale medico alla consulenza sul referto consegnato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 come giudica la possibilità di consegna del referto on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 come giudica il livello di pulizia degli ambienti della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Naturalmente il questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore, lasciando tuttavia la possibilità di sottoscriverlo.

3 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è a disposizione degli utenti in accettazione ed in allegato alla carta dei servizi. Sono stati raccolti 62 questionari nel corso dell'anno raccolti fino a dicembre 2023, data dell'elaborazione della presenta analisi statistica.

4 ANALISI DEL QUESTIONARIO

Dall'analisi degli andamenti emerge una buona soddisfazione degli utenti che hanno gentilmente collaborato nella compilazione del questionario.



Particolare riscontro fra gli utenti ha avuto il tempo di attesa per l'esecuzione dell'esame diagnostico con una percentuale di utenti molto soddisfatti pari al 92%, così come pure il livello di pulizia della struttura ha segnato una percentuale di utenti molto soddisfatti pari al 90%. La percentuale di utenti soddisfatti circa la consulenza del personale medico sui referti è pari al 89%.

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.

Nel corso dell'anno 2023 nessuno degli utenti che ha predisposto il questionario ha ritenuto opportuno rilasciare commenti.



ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

Sempre nel corso del presente anno nessun utente ha formalizzato reclamo.

6 CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi in termini di soddisfazione dell'utenza - risultati che si confermano oramai da anni.

Tali risultati gratificano il lavoro compiuto dalla Direzione che da sempre è impegnata alla ricerca di un servizio di elevata qualità il cui mantenimento è tenuto costante grazie anche al dialogo mantenuto con l'utenza.