



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

**ANALISI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL
SERVIZIO**

Ambulatoriale/Domiciliare (ex art 26 ed ex art. 44)

(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. 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, anche nei confronti degli utenti (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 degli esiti della valutazione non essendo dotati di un proprio sito internet avviene mediante affissione in bacheca;

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, e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede le domande di seguito riportate per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale:



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

1	Come valuta l'organizzazione del centro?
2	Come considera la cortesia del personale in accettazione?
3	Il personale sanitario (Medici Specialisti, Operatori, Assistenti Sociali, Psicologo) è puntuale negli appuntamenti programmati?
4	E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento terapeutico che sta effettuando?
5	Com'è stata l'accoglienza all'inizio del trattamento?
6	E' soddisfatto/a del servizio erogato dal centro?
7	Come valuta le attrezzature del centro?
8	Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?
9	Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?
10	Come valuta il lavoro svolto dal Case - Manager?

Mentre per le prestazione erogate in regime domiciliare lo schema di questionario è il seguente:

1	E' soddisfatto/a della presa in carico all'inizio del trattamento?
2	E' soddisfatto/a del servizio erogato dal centro?
3	Come giudica le informazioni ricevute sul trattamento terapeutico praticato?
4	Come considera il rapporto con il terapeuta che le pratica il trattamento?
5	Ritiene che il fisioterapista - logopedista - medici - assistenti sociali rispettino gli orari stabiliti?
6	Come considera la cortesia del personale del centro?
7	Come valuta il lavoro svolto dal Case - Manager?



ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFACTION)

Su ogni questionario è presente uno spazio finale per note/osservazioni che permette anche un minimo di indicazioni di tipo qualitativo.

Nel corso del 2023 sono stati registrati n. 0 reclami da parte degli utenti.

Sono stati somministrati i seguenti questionari di soddisfazione per gli utenti:

- Ambulatoriale 92 questionari
- Domiciliare 64 questionari

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

Ad ogni singola domanda è associata un emoticon, per favorirne la successiva rielaborazione, come di seguito:



3 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

I questionari sono stati distribuiti dal personale di accettazione nel corso dell'anno e resi disponibili sul banco stesso di accettazione al fine di favorirne la libera compilazione.

4 ESITI DEL QUESTIONARIO

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

In particolare, per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale la soddisfazione degli utenti è pari al 95,43% complessivo (di cui il 58,59% degli utenti è molto soddisfatto ed il 36,85% soddisfatto). Particolare riscontro positivo fra gli utenti hanno avuto le condizioni igienico-sanitarie ed il confort offerto dalla struttura con il 98% degli utenti soddisfatti per entrambi i punti.

Per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, particolare gradimento è stata riscontrata per la fase di presa in carico con il 100% degli utenti soddisfatti, così come la cortesia del personale è stata valutata con una percentuale di gradimento pari al 94%.

5. CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi e attestati, ormai da alcuni anni, su livelli di gradimento molto elevati. Questo aspetto gratifica il lavoro compiuto dalla Direzione



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

alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo mantenuto con l'utenza.