

**ANALISI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL  
SERVIZIO**

***Ambulatoriale/domiciliare (ex art 26)***

***Semiresidenziale (ex art 26 e legge 8/03)***

**(CUSTOMER SATISFACTION)**

**ANNO 2021**

## **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 della 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:

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

AMBULATORIALE		DOMICILIARE	
A	RAPPORTI CON SEGRETERIA/ACCETTAZIONE	A	RAPPORTI CON SEGRETERIA/ACCETTAZIONE
A1	CORTESIA	A1	CORTESIA
A2	PROFESSIONALITA'	A2	PROFESSIONALITA'
A3	COMPETENZA	A3	COMPETENZA
A4	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	A4	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE
A5	TEMPO DI ATTESA PER L'ACCETTAZIONE	A5	TEMPO DI ATTESA PER L'ACCETTAZIONE
A6	FACILITA' DEI CONTATTI TELEFONICI	A6	FACILITA' DEI CONTATTI TELEFONICI
A7	RISPETTO PRIVACY	A7	RISPETTO PRIVACY

B	RAPPORTI CON MEDICO/DIREZIONE SANITARIA	B	RAPPORTI CON MEDICO/DIREZIONE SANITARIA
B1	CORTESIA	B1	CORTESIA
B2	PROFESSIONALITA'	B2	PROFESSIONALITA'
B3	DISPONIBILITA'	B3	DISPONIBILITA'
B4	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	B4	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE
B5	PUNTUALITA'	B5	PUNTUALITA'
B6	RISPETTO PRIVACY	B6	RISPETTO PRIVACY

C	RAPPORTI CON IL TERAPISTA	C	RAPPORTI CON IL TERAPISTA
C1	CORTESIA	C1	CORTESIA
C2	PROFESSIONALITA'	C2	PROFESSIONALITA'
C3	DISPONIBILITA'	C3	DISPONIBILITA'
C4	PUNTUALITA'	C4	PUNTUALITA'
C5	ACCURATEZZA TRATTAMENTO	C5	ACCURATEZZA TRATTAMENTO
C6	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	C6	COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE
C7	RISPETTO PRIVACY	C7	RISPETTO PRIVACY

D	STRUTTURA	C	STRUTTURA
D1	PULIZIA	D1	PULIZIA
D2	POSSIBILITA' DI PARCHEGGIO	D2	POSSIBILITA' DI PARCHEGGIO
D3	BARRIERE ARCHITETTONICHE	D3	BARRIERE ARCHITETTONICHE
D4	CAPENZA SALA D'ATTESA	D4	CAPENZA SALA D'ATTESA
D5	CLIMATIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI	D5	CLIMATIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

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

Nel corso del 2021 sono stati registrati n. 0 reclami da parte degli utenti.

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

- Ambulatoriale 29 questionari
- Domiciliare 5 questionari
- Semiresidenziale 8 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 associato un punteggio, per favorirne la successiva rielaborazione, come di seguito:

5	6	7	8
---	---	---	---

### **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.

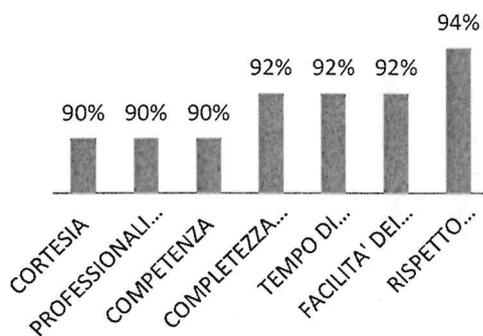
### **4 ESITI DEL QUESTIONARIO**

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

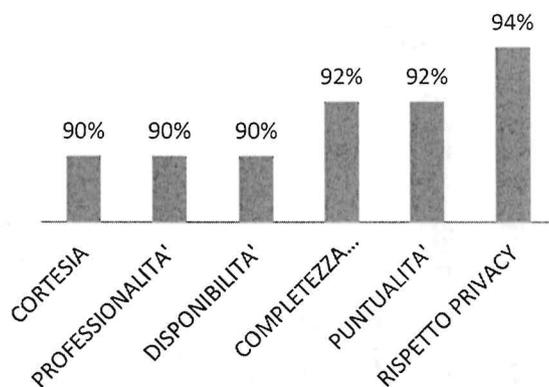
#### **AMBULATORIALE**

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

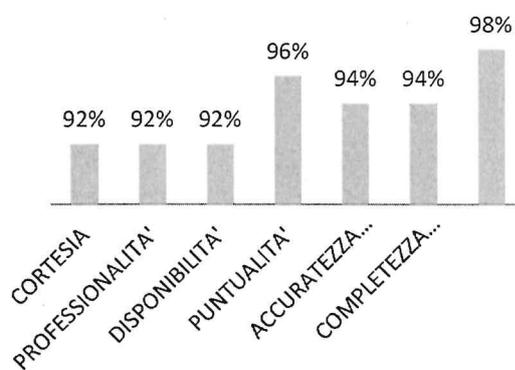
### RAPPORTI CON SEGRETERIA/ACCETT AZIONE



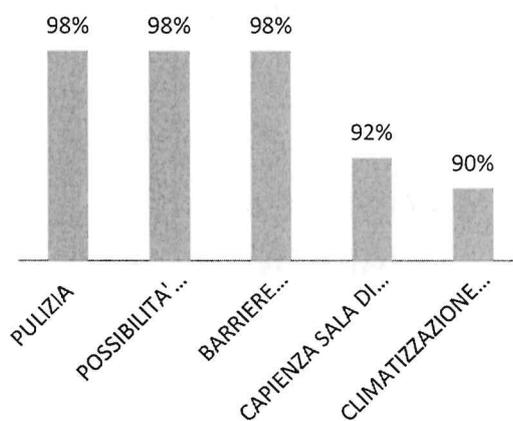
### RAPPORTI CON PERSONALE MEDICO/DS



### RAPPORTI CON IL TERAPISTA

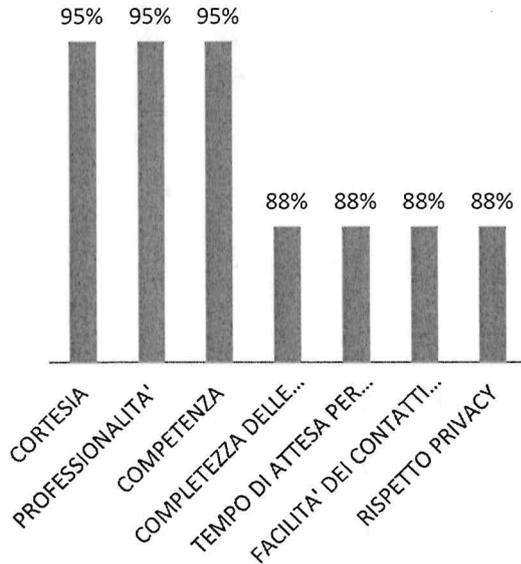


### STRUTTURA

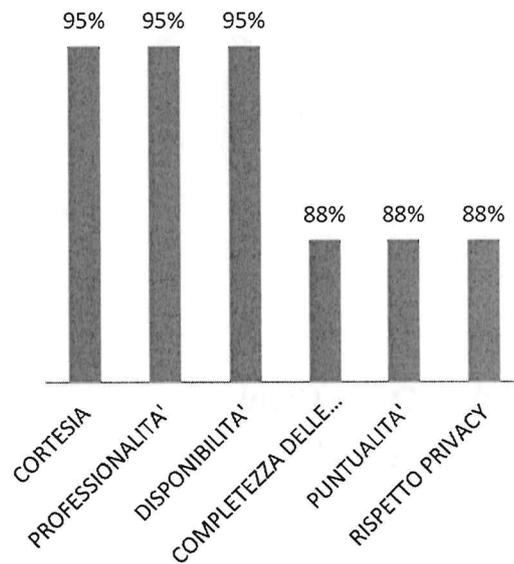


**DOMICILIARE**

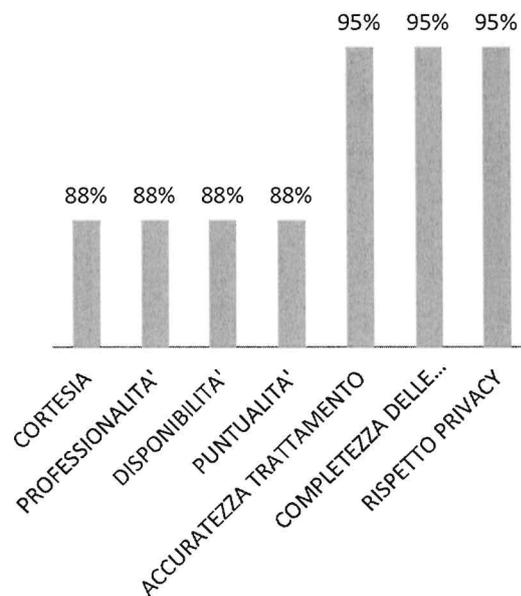
**RAPPORTI CON  
SEGRETERIA/ACCETTAZIONE**



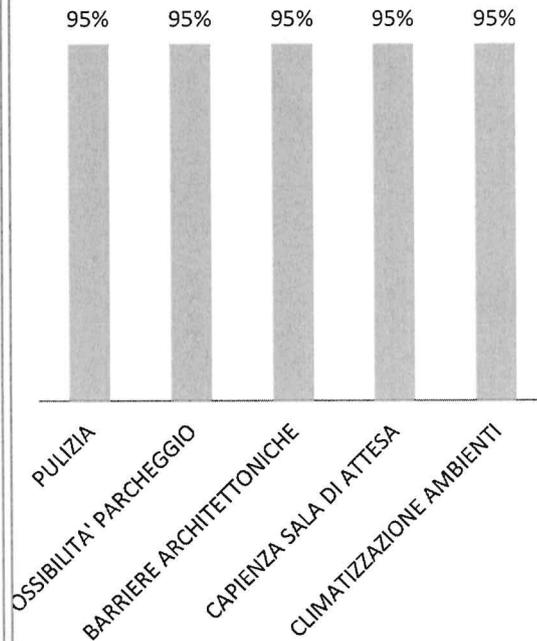
**RAPPORTI CON  
PERSONALE  
MEDICO/DS**



**RAPPORTI CON IL  
TERAPISTA**

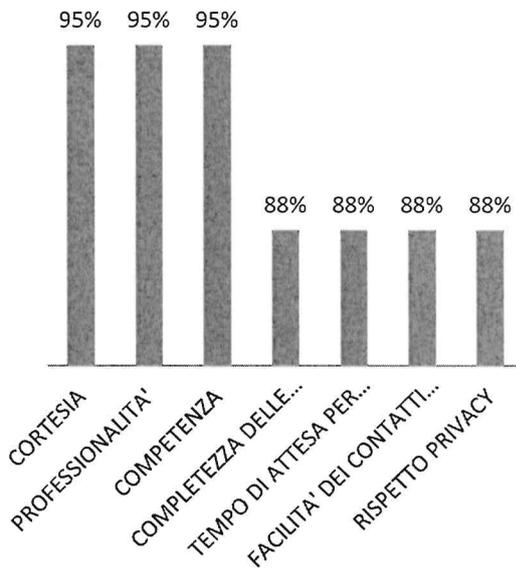


**STRUTTURA**

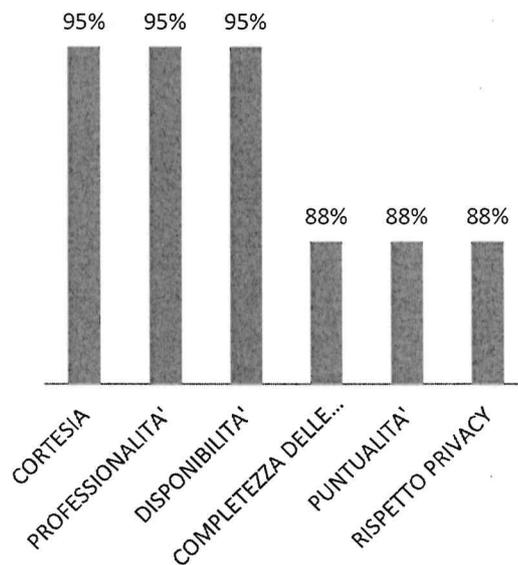


**SEMIRESIDENZIALE**

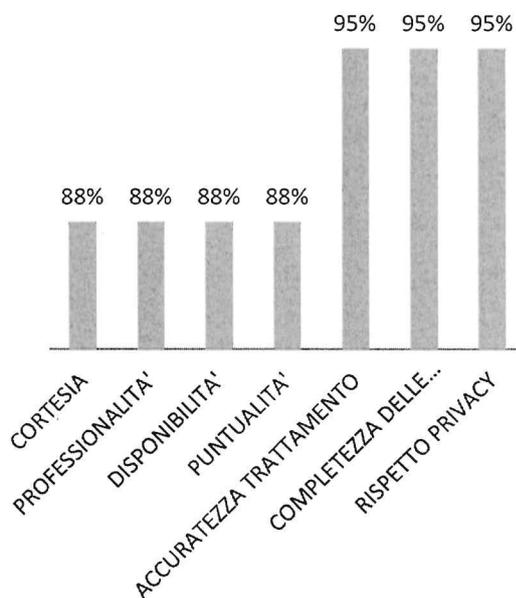
**RAPPORTI CON  
SEGRETERIA/ACCETTAZ  
IONE**



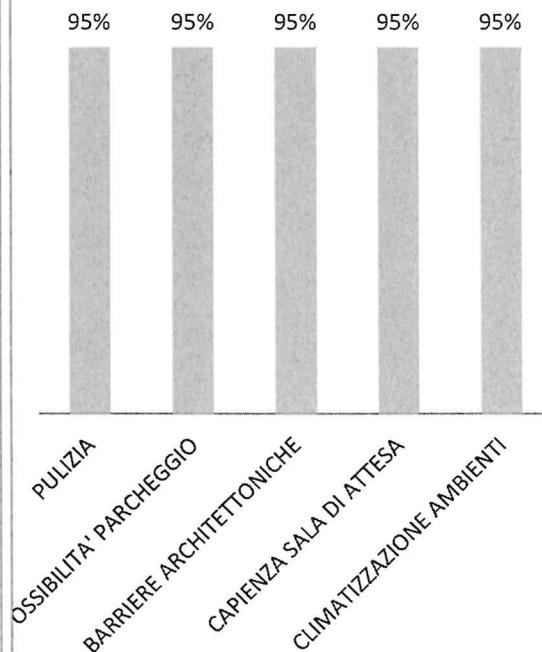
**RAPPORTI CON  
PERSONALE  
MEDICO/DS**



**RAPPORTI CON IL  
TERAPISTA**



**STRUTTURA**



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