

**CENTRO DI DIAGNOSTICA  
RADIOLOGICA E STRUMENTALE  
DOTT. VITOLO SRL**

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

***ANALISI DEL QUESTIONARIO DI  
GRADIMENTO DEL SERVIZIO  
(CUSTOMER SATISFACTION)  
ANNO 2020***

## **1 PREMESSA**

Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente di un servizio, non diversamente dal consumatore di prodotti, sempre al centro dell'attenzione di imprese produttrici e distributrici di beni di consumo, 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 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 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, e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede:

5) SECONDO LEI LA SALA D'ATTESA E':

- ① Molto accogliente    ② Accogliente    ③ Poco accogliente    ④ Per niente accogliente

6) L'AMBIENTE DI LAVORO NELLA SALA DIAGNOSTICA IN CUI SI E' SVOLTO L'ESAME ERA:

- ① Molto tranquillo    ② Tranquillo    ③ C'era confusione    ④ C'era molta confusione

7) IL PERSONALE DI ACCETTAZIONE SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'?

- ① Si    ② Abbastanza    ③ Scarsamente    ④ No

8) IL TECNICO CHE HA EFFETTUATO L'ESAME SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'?

- ① Si    ② Abbastanza    ③ Scarsamente    ④ No

9) RITIENE CHE LA SUA RISERVATEZZA PERSONALE SIA STATA RISPETTATA DAGLI OPERATORI ?

- ① Si    ② Abbastanza    ③ Scarsamente    ④ No

10) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA TRA IL SUO ARRIVO E L'INIZIO DELL'ESAME E' STATO:

- ① Breve    ② Accettabile    ③ Lungo

11) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA PER IL RITIRO DEL REFERTO E':

- ① Breve    ② Accettabile    ③ Lungo

12) HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRI CENTRI DI RADIOLOGIA?

- ① Si    ② no

13) TORNEREBBE VOLENTIERI IN QUESTO CENTRO DI RADIOLOGIA PER EVENTUALI ULTERIORI ESAMI?

- ① Si    ② no

14) ESPRIMA UN GIUDIZIO GENERALE SUL SERVIZIO RICEVUTO

- ① Scadente    ② Non molto buono    ③ Abbastanza Buono    ④ Buono

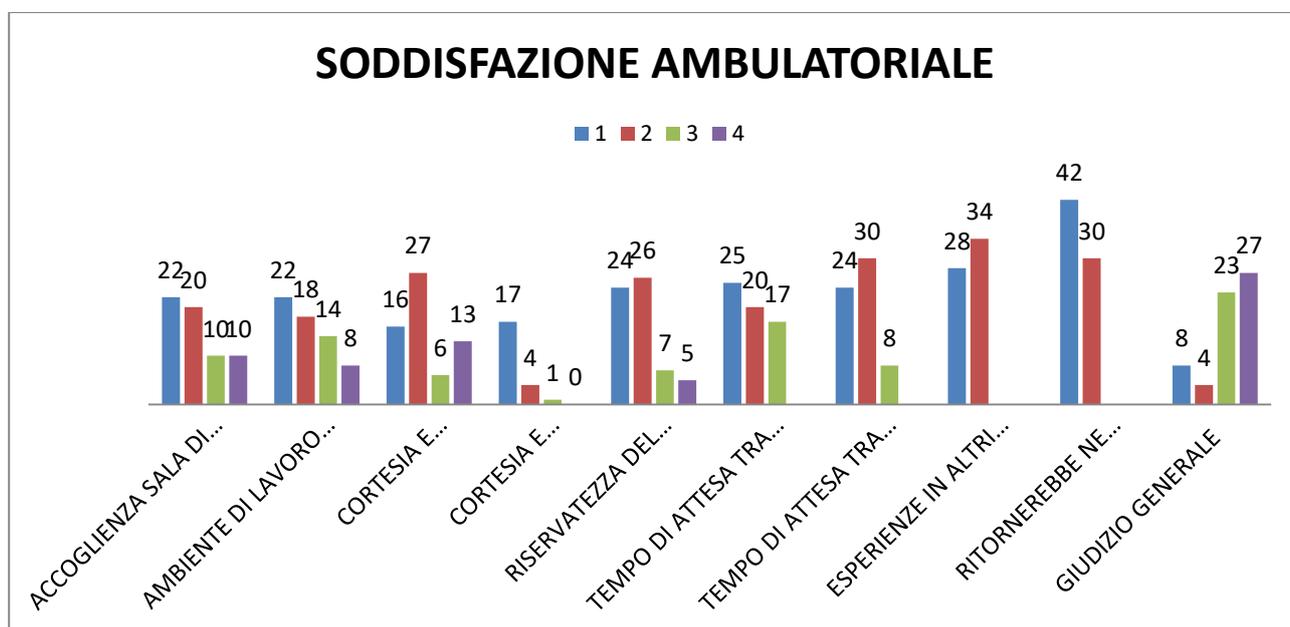
Naturalmente il questionario è in forma anonima, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore, lasciando tuttavia la possibilità di sottoscriverlo.

### 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 2020, data dell'elaborazione della presenta analisi statistica.

### 4 ANALISI DEL QUESTIONARIO

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



### 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.

Ne emergono sinceri elogi, e nessuna criticità. Dobbiamo segnalare in primis che quest'anno lo scenario epidemiologico della pandemia da SARS CoV-2 ha fatto sì che il numero di questionari raccolti fosse ridotto.

## **6 CONCLUSIONI**

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

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.

Abbiamo in corso di erogazione (rimandato causa Covid-19 e ripianificato in modalità FAD) il completamento della formazione del personale in materia di **COMUNICAZIONE, NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI PER IL PERSONALE D ACCETTAZIONE**, individuato come strumento di miglioramento da parte della Direzione per migliorare la comunicazione con i pazienti.