

CENTRO SALUS SRL

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

**CENTRO SALUS SRL**

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

**ANNO 2024**

## 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:

- predisponde 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 le domande di seguito riportate:

questionari pazienti ambulatoriali	questionari pazienti domiciliari
PROFESSIONALITA' E CORDIALITA' DEL PERSONALE DI ACCETTAZIONE	RISPETTO E PUNTUALITA' DEGLI ORARI

TEMPO DI ATTESA PER INIZIO TRATTAMENTO	RISPETTO DELLA DURATA DELLA TERAPIA
PROFESSIONALITA' E CORDIALITA' DEL TERAPISTA	QUALITA' DELLA TERAPIA
INFORMAZIONI RICEVUTE DAL TERAPISTA	INFORMAZIONI RICEVUTE DAL TERAPISTA O DAL CASE MANAGER SULL'ANDAMENTO DEL PERCORSO TERAPEUTICO
AMBIENTE E COMFORT	LIVELLO DEL RAPPORTO INSTAURATO CON IL TERAPISTA
INFORMAZIONI RICEVUTE DAI MEDICI SUL DECORSO DELLA PATOLOGIA	DISPONIBILITA' DEL CENTRO A SODDISFARE LE ESIGENZE TERAPEUTICHE
IGIENE STRUTTURA	RISPETTO E PUNTUALITA' DEGLI ORARI
GRADO SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RICEVUTO	RISPETTO DELLA DURATA DELLA TERAPIA

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

Si è tentato, con poche ma mirate domande, di indagare anche alcuni aspetti che presentavano criticità nelle indagini effettuate gli anni precedenti di fatto i questionari sono stati oggetto di revisione nell'anno 2018 per gli ambulatoriali ed domiciliare. Ciò ha consentito nel tempo 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.

Ad ogni singola domanda è associato un punteggio percentuale, per favorirne la successiva rielaborazione, come di seguito:

MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
----------------------	-------------	---------------	------------------------

### 3 MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

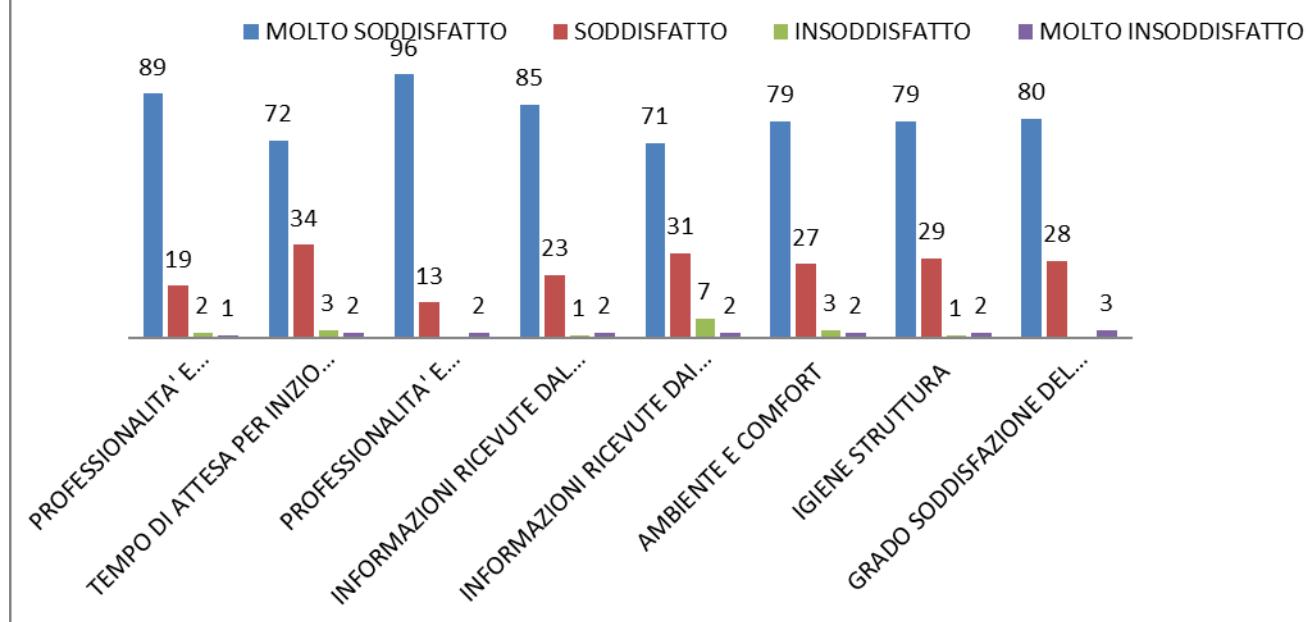
Dal periodo di GENNAIO-GIUGNO del 2024 il Centro Salus ha somministrato ai propri pazienti (domiciliari ed ambulatoriali ex art 26 e DCA 64/11) il questionario di soddisfazione predisposto dal Responsabile Qualità per monitorare il livello di soddisfazione sui diversi elementi costituenti il servizio offerto. Sono stati analizzati:

- 44 questionari domiciliari;
- 111 ambulatoriali ex art 26;
- 30 ambulatoriali di cui al DCA 64/11.

#### 4 ANALISI DEL QUESTIONARI PRESTAZIONI AMBULATORIALI EX ART 26

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

#### SODDISFAZIONE AMBULATORIALE



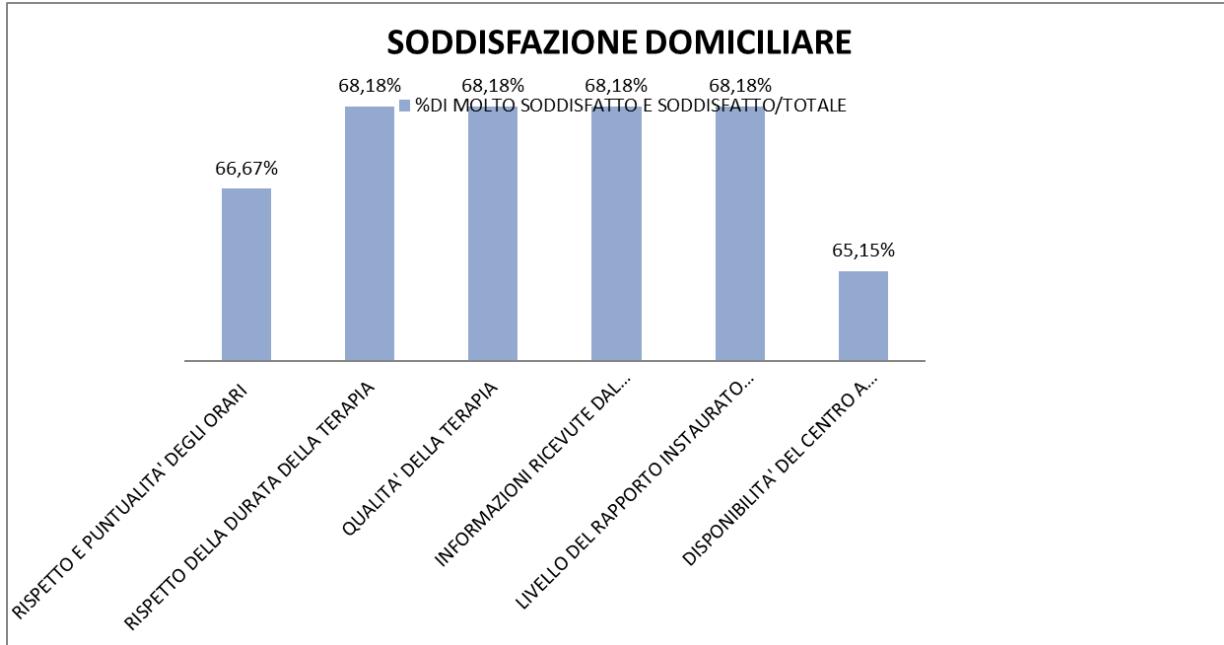
Nonostante la positività della soddisfazione del paziente, il nostro impegno sarà, comunque, quello di continuare il monitoraggio con più assiduità al fine di carpire cosa pensa di noi il nostro paziente e cosa vorrebbe migliorato.

Dai questionari ambulatoriali sono emersi i seguenti suggerimenti:

OSSERVAZIONI	Q.TA'	NOTE PER IL MIGLIORAMENTO
ASFALTARE IL PARCHEGGIO	2	Non essendo lo spazio dedicato al parcheggio di proprietà non si è riusciti a dare seguito all'osservazione più volte mossa dall'utenza ci si propone di dare seguito ma si è consapevoli che il raggiungimento di tale obiettivo non è direttamente in capo alla Direzione
COLLOQUI CON I TERAPISTI	1	Presso il centro è attiva la modalità di partecipazione attiva al PRI
COMFORT SALA DI ATTESA	1	Al momento la sala d'attesa è dotata di sedute idonee al flusso di persone, distributori di bevande ed è stata allestita apposita area di attesa esterna
DISPONIBILITÀ ORARIA MAGGIORE	2	Al momento la disponibilità oraria offerta per le terapie è coerente con i carichi e la programmazione delle attività nel rispetto dei carichi di lavoro dei terapisti
PULIZIA	3	Incremento del personale con attività di pulizia straordinarie

## 5 ANALISI DEL QUESTIONARI PRESTAZIONI DOMICILIARI EX ART 26

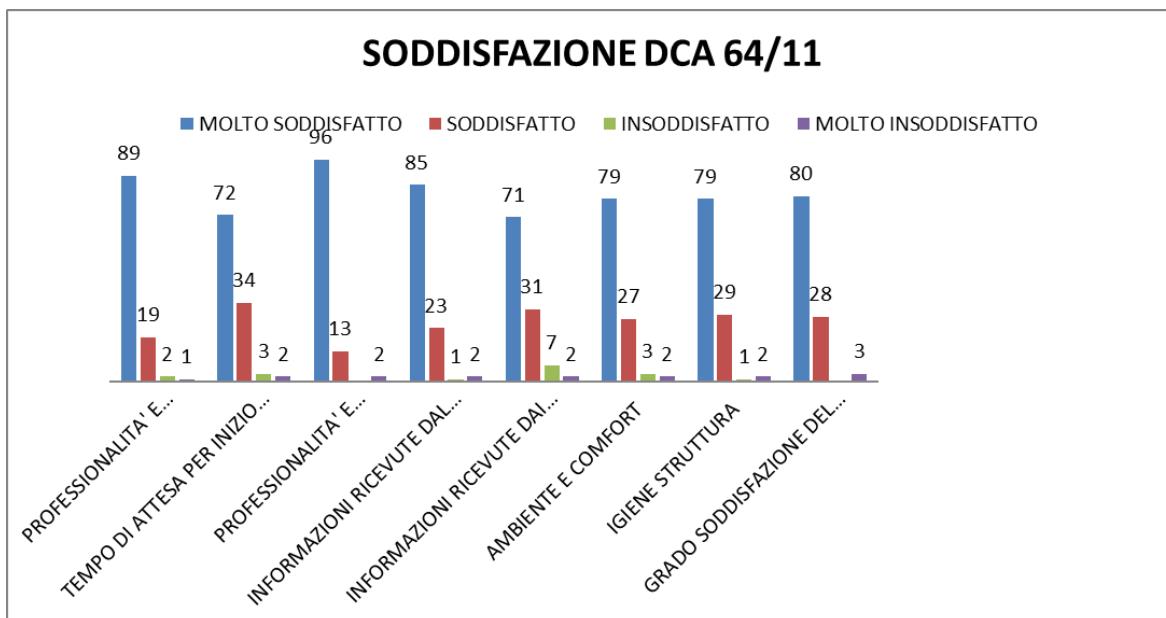
Dall'analisi degli andamenti emerge un complessivo assestamento delle percentuali di gradimento espresse nelle ultime rilevazioni annuale.



Non sono emersi suggerimenti.

## 6 ANALISI DEL QUESTIONARI PRESTAZIONI DCA 64/11 (AMBULATORIALI)

Dall'analisi dell'esiguo numero di questionari raccolti per l'area FKT si evince quanto di seguito senza riscontrare osservazioni e suggerimenti da parte dell'utenza.



Dai questionari ambulatoriali DCA 64/11 sono emersi i seguenti suggerimenti:

OSSERVAZIONI	Q.TA'	NOTE PER IL MIGLIORAMENTO
TEMPI DI ATTESA	1	I tempi di attesa per le prestazioni gestiti mediante lista di attesa

## 7 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.