

<b>CENTRO DIAGNOSTICO ARCE</b>	<b>ANALISI QSU</b>	CRIT. 7- REQ 7.1- FASE 2
		REV. 0 DATA 01/06/18

Arce, 10/01/2019

## **Indagine di customer satisfaction**

Il Centro Diagnostico Arce è stato destinatario di apposita indagine conoscitiva, condotta in house, grazie agli sforzi operativi ed organizzativi ed in economia profusi dalle risorse umane interne all'azienda, i cui risultati ben si inseriscono nel percorso di miglioramento dei servizi alla persona già intrapreso da tempo dal Centro.

Proprio la fase dell'ascolto degli utenti del nostro servizio sanitario ha rappresentato lo strumento principale di raccolta delle informazioni che, poi, sicuramente saranno veicolate negli strumenti di comunicazione, quali: la Carta dei Servizi, il Questionario "La Sua opinione è importante", la raccolta delle segnalazioni e dei reclami, l'attività di informazione e di comunicazione attraverso il Sito Web Aziendale.

Il CDA, attraverso l'attività di monitoraggio della qualità percepita, esprime un duplice interesse: da una parte, pone attenzione alle politiche della qualità del settore privato e, dall'altra, intraprende un percorso di qualificazione di metodi e tecniche atti alla rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni per stimolare un processo di miglioramento globale del Servizio reso ai cittadini.

Va osservato, infatti, che le aspettative dei cittadini in merito alle condizioni di utilizzo dei servizi sanitari si sono fortemente accresciute nel corso del tempo, seguendo in modo dinamico e coerente l'evoluzione degli stili di vita e dei modelli di produzione e consumo.

Ne consegue un profondo cambiamento della domanda da parte degli utenti, che si accontentano sempre meno della "garanzia della prestazione" e che ricercano sempre più la "qualità della Prestazione", dimostrandosi sempre più consapevoli, maturi, attenti a selezionare informazioni, a valutare servizi e prestazioni offerte in particolare all'Assistenza Specialistica Ambulatoriale, circa la qualità relazionale, la qualità ambientale e la qualità tecnica.

In base ai risultati elaborati dai questionari, emerge un giudizio nel complesso positivo delle attività

Sanitarie erogate sul territorio, pur non mancando la segnalazione di alcune criticità.

## **La finalità del questionario**

Il Questionario "La sua opinione è importante", è stato realizzato con l'ambizione di essere uno strumento effettivamente utile al miglioramento del servizio all'utente e tiene conto della percezione che la persona/utente esprime in merito alla qualità delle cure e dei servizi ricevuti. Una sorta di indice di gradimento che servirà da stimolo per avviare processi e metodiche organizzative e sanitarie maggiormente in linea con il diritto alla salute, così come disegnato all'articolo 32 della Carta Costituzionale e, soprattutto, capace di integrare l'offerta sanitaria pubblica in linea con la *mission* che la sanità privata si è prefissa.

Lo scopo del questionario è quello di individuare, attraverso due elementi principali quali la *produzione e la erogazione* dei servizi sanitari, gli aspetti percepiti dai fruitori come fattori di qualità negativa con insoddisfazione, o di qualità positiva con soddisfazione, al fine di monitorare e ridurre le criticità emerse attraverso interventi specifici.

Permette inoltre di individuare gli elementi percepiti dai fruitori come fattori di qualità positiva, ossia fattori che determinano gradimento e creano valore. L'intento è quello di diffondere una cultura mirata sull'ascolto del cittadino e teso ad evidenziare e raccogliere i suoi bisogni e le sue attese.

Entrambi questi obiettivi - conoscere l'opinione del cittadino e condividere a livello aziendale una cultura dell'ascolto e della partecipazione - concorrono al miglioramento continuo del servizio e ad accrescere l'empowerment, Conoscere per progettare è lo slogan che consente di operare scelte scienti e coscienti e, all'esito del processo di apprendimento, di calibrare l'offerta sanitaria sulle nuove e reali esigenze che una sanità moderna esige.

## **Le dimensioni ed i fattori di qualità indagati**

Innanzitutto, occorre precisare il significato di qualità percepita che sottende al progetto globale di ascolto del cittadino-utente, essa è più della soddisfazione.

Nel questionario, l'attenzione è stata posta alle informazioni sul grado di funzionalità del Poliambulatorio in particolare sono state considerate le seguenti dimensioni qualitative:

- Tipologia di prenotazione, telefonica o presso il Centro Diagnostico;
- accesso alla struttura, attraverso la chiarezza della segnaletica esterna e di quella interna al Centro;
- l'erogazione del servizio, ovvero tutti gli adempimenti necessari (comprese le attività di prenotazione, registrazione, accettazione e pagamento) che l'utente deve compiere per poter fruire della prestazione sanitaria (visita specialistica, esame diagnostico ecc.);
- il coinvolgimento del cittadino e la partecipazione, ovvero la raccolta delle segnalazioni, dei Suggestivi e delle esperienze pregresse di utilizzo dei servizi; ciò al fine di identificare i nodi critici e proporre interventi migliorativi suggeriti dall'utenza.
- Ospitalità e confort, pulizia, posti a sedere liberi e servizi igienici, confort degli ambienti in cui si svolgono le visite e gli esami.
- Assistenza sanitaria, cortesia del personale infermieristico, qualità delle prestazioni mediche.

Per ogni dimensione qualitativa sono stati considerati specifici indicatori fisico-tecnici, che si possono schematizzare nel seguente modo: fattori ambientali, fattori relazionali e fattori tecnici.

-Segnaletica

- Linee telefoniche

- Pulizia dei locali e degli ambulatori

- Comfort e decoro dei locali

- Informazioni logistiche e sanitarie

- Cortesia e disponibilità all'ascolto

- Professionalità e sollecitudine dei medici e degli infermieri

- Organizzazione dell'ambulatorio (attrezzature funzionanti)

- Tempi d'attesa (orari di prenotazione, orari di accesso agli sportelli, orari delle visite, tempi d'attesa per ottenere i referti).

Tutto ciò attraverso la formulazione di 6 domande, con una scala di 4 valori: "ottimo", "buono", "sufficiente", "insufficiente",  
 I questionari, sono stati distribuiti presso il Centro Diagnostico Arce dal personale al momento dell'accettazione.

### I criteri di analisi dei questionari, e l'elaborazione dei dati.

Sono stati considerati validi sia i questionari completi che gli incompleti per un totale di n. 67 questionari.

Le informazioni che rilasciano le risposte ai questionari sono abbastanza soddisfacenti, la maggior parte degli utenti ha espresso una valutazione generale più che soddisfacente e che, ovviamente, non consente alcuna rendita di posizione, rappresentando, invece, una formidabile leva verso il raggiungimento di più elevate vette di professionalità.

