 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 1/19


CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI TERRITORIALI

ANNO 2011




	Funzione	Nominativo	Data	Firma
Stesura	SS URP e comunicazione	Per la SS il Dirigente Medico Resp. Dr.sa Sara Marchisio	23/11/2011	

Trasmissione a:	Direzione Aziendale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissario, Dott. Vittorio Brignoglio ▪ Direttore Amministrativo, Dott.sa Chiara Serpieri ▪ Direttore Sanitario, Dr. Mario Traina
------------------------	---------------------	--

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 2/19

INDICE

1. RICHIAMO SUI METODI DI INDAGINE.....	3
2. I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	7
2.1. RISPONDENZA ALL'INDAGINE.....	7
2.2 CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	8
2.3 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO.....	9
2.3.1 LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	9
2.3.2 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER AREA DISTRETTUALE.....	11
2.3.3 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER SINGOLO SERVIZIO.....	14
CUP.....	14
Poliambulatorio.....	15
Sportello Unico.....	16
5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	17
6. ALLEGATO – Grafici per sede di servizio.....	19

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 3/19

1. RICHIAMO SUI METODI DI INDAGINE

▪ **Utenti coinvolti e periodo di rilevazione**

Il report descrive la qualità percepita dall'utenza dei servizi territoriali selezionati nel periodo di durata dell'indagine, compreso fra il 14 febbraio 2011 e l'11 maggio 2011. I servizi oggetto dell'indagine sono stati:

- CUP (sedi di Vercelli, Borgosesia, Santhià e Gattinara);
- Sportello Unico distrettuale (sedi di Vercelli, Borgosesia, Santhià e Gattinara);
- poliambulatori (sedi di Vercelli, Borgosesia, Santhià e Gattinara).

▪ **Modalità di somministrazione e di raccolta dei dati**

Il personale afferente alla SS URP e comunicazione (Area Ascolto) ha sottoposto un apposito questionario strutturato e anonimo agli utenti disponibili a partecipare all'indagine e presenti nei servizi sopra indicati durante il periodo di rilevazione della Customer Satisfaction.

▪ **Caratteristiche del questionario**

Lo strumento di rilevazione è stato predisposto dal personale della SS URP e comunicazione e revisionato dal Consulente in materia (Deliberazione del Direttore Generale n. 515 dell'8/6/2009).

Si tratta di un questionario composto da 10 item numerati a risposta chiusa e 9 sub-item. Le risposte sono ad alternativa fissa (una sola opzione possibile) e graduata (scala di valore a 5 giudizi: molto carente, insufficiente; discreto; buono; ottimo).

Il questionario ha rilevato, oltre ad alcune variabili utili per l'analisi (sesso, età, titolo di studio, servizio interessato) la qualità percepita per diversi aspetti quali:

- l'accessibilità al servizio;
- il comfort ambientale;
- il tempo di attesa;
- gli orari di apertura e di chiusura al pubblico;
- la disponibilità e professionalità dei medici, infermieri ed impiegati;
- la completezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- il rispetto delle privacy ;
- il grado di soddisfazione in generale.

Il questionario utilizzato è riportato nella pagina seguente.

Figura 1. Modello standard di questionario per l'indagine sulla Customer Satisfaction dei servizi territoriali



CUP VERCELLI	<input type="radio"/>	CUP BORGOSIESIA	<input type="radio"/>
CUP SANTHIA'	<input type="radio"/>	CUP GATTINARA	<input type="radio"/>
SPORTELLINO UNICO VERCELLI	<input type="radio"/>	SPORTELLINO UNICO BORGOSIESIA	<input type="radio"/>
SPORTELLINO UNICO SANTHIA'	<input type="radio"/>	SPORTELLINO UNICO GATTINARA	<input type="radio"/>
POLIAMBULATORIO VERCELLI	<input type="radio"/>	POLIAMBULATORIO BORGOSIESIA	<input type="radio"/>
POLIAMBULATORIO SANTHIA'	<input type="radio"/>	POLIAMBULATORIO GATTINARA	<input type="radio"/>






L'ASL VC con questa indagine vuole conoscere il giudizio e le esigenze dell'utenza relativamente ai servizi erogati dalle Strutture sopra indicate. Rispondere a queste semplici domande è indispensabile per verificare il gradimento dei nostri utenti e migliorare il servizio offerto.

Le risposte rimarranno anonime.

Sesso:	<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
---------------	---	---


Età:	<input type="checkbox"/> < 20 anni	<input type="checkbox"/> Tra 20 e 40	<input type="checkbox"/> Tra 40 e 60	<input type="checkbox"/> > 60 anni
-------------	--	---	---	--

Titolo di Studio:	<input type="checkbox"/> Nessuno	<input type="checkbox"/> Scuola dell'obbligo	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Laurea
--------------------------	---	---	---	--

Come giudica, in base alla Sua esperienza, i servizi distrettuali (ambulatoriali ed amministrativi) di quest'Azienda Sanitaria?	 Molto carente	 Insufficiente	 Discreto	 Buono	 Ottimo
1. Accessibilità al servizio					
1.1 segnaletica interna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 segnaletica esterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ascensori/scale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ambiente <i>Come valuta l'ambiente (arredamento, servizi igienici, spazi, pulizia dei locali, posti a sedere)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tempo di attesa					
3.1 dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 in ambulatorio per l'effettuazione della prestazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 presso gli uffici, per le pratiche amm.ve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<i>Come giudica, in base alla Sua esperienza, i servizi distrettuali (ambulatoriali ed amministrativi) di quest'Azienda Sanitaria?</i>	 <i>Molto carente</i>	 <i>Insufficiente</i>	 <i>Discreto</i>	 <i>Buono</i>	 <i>Ottimo</i>
4. Orari di apertura e di chiusura al pubblico	o	o	o	o	o
5. Disponibilità e professionalità dei medici	o	o	o	o	o
6. Disponibilità e professionalità degli infermieri	o	o	o	o	o
7. Disponibilità e professionalità degli impiegati	o	o	o	o	o
8. Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute					
8.1 dagli impiegati (su orari, prestazioni ecc..)	o	o	o	o	o
8.2 dai medici (sulla diagnosi e cura della malattia)	o	o	o	o	o
9. Rispetto della privacy	o	o	o	o	o
9.1 negli ambulatori	o	o	o	o	o
9.2 negli uffici	o	o	o	o	o
10 Grado di soddisfazione in generale	o	o	o	o	o

Suggerimenti ed osservazioni:

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 6/19

▪ **Inserimento e analisi dei dati**

Le informazioni contenute nei questionari raccolti sono state codificate dal personale afferente alla SS URP e comunicazione (Area Ascolto) ed inserite in un database Excel.

I risultati sono stati presentati mediante il calcolo delle frequenze relative percentuali di soddisfazione e il punteggio medio ottenuto:

- a livello complessivo;
- per tipologia di servizio analizzato e per sede;
- per tipologia di argomento di cui è stata indagata la soddisfazione.

Per il calcolo del punteggio medio sono stati arbitrariamente assegnati i seguenti punteggi ai diversi giudizi:

- ottimo = 5
- buono = 4
- discreto = 3
- insufficiente = 2
- molto carente = 1

Non tutti gli item sono risultati applicabili¹ alla rilevazione della qualità del servizio (ad. es. "Disponibilità di medici e infermieri" al CUP, dove l'utente si interfaccia unicamente con personale amministrativo).

Pertanto, nel caso dei servizi CUP e Sportello Unico, sono stati ritenuti non applicabili (e quindi esclusi dall'analisi) i seguenti item:

- 3.2 Tempo di attesa in ambulatorio per l'effettuazione della prestazione
- 5. Disponibilità e professionalità dei medici
- 6. Disponibilità e professionalità degli infermieri
- 8.2 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute dai medici sulla diagnosi e cura della malattia
- 9.1 Rispetto della privacy negli ambulatori

In questo report viene volutamente data una maggior rilevanza agli aspetti che meno incontrano la soddisfazione dell'utenza per agevolare l'identificazione delle aree prioritarie di intervento.

¹*item applicabili = corrispondono al numero di domande pertinenti alla tipologia di Servizio erogato. Non è ad esempio pertinente domandare ad un utente di esprimere il suo giudizio sulla disponibilità dei medici se si sta rilevando la qualità percepita degli sportelli CUP, dove opera esclusivamente personale amministrativo.

2. I RISULTATI DELL'INDAGINE

2.1. RISPONDENZA ALL'INDAGINE

Non tutti i questionari risultano completamente compilati, poiché in alcuni casi gli utenti hanno preferito non rispondere ad uno o più item applicabili. Il **TASSO DI RISPOSTA**² rilevato per ciascun item è riportato nella tabella sottostante:

VARIABILI DESCRITTIVE DEL CAMPIONE			
	Campi applicabili (n°)	Campi con risposta (n°)	Campi con risposta (%)
Sesso	1931	1931	100%
Età	1931	1929	99,9%
Titolo di studio	1931	1927	99,8%
ITEM			
Come giudica, in base alla Sua esperienza, i servizi distrettuali (ambulatoriali ed amministrativi) di questa Azienda Sanitaria?	Item Applicabili* (n°)	Item con risposta (n°)	Item con risposta (%)
9. Accessibilità al servizio			
1.1 segnaletica interna	1931	1912	99%
1.2 segnaletica esterna	1931	1895	98%
1.3 ascensori/scale	1931	1851	96%
10. Ambiente Come valuta l'ambiente (arredamento, servizi igienici, spazi, pulizia dei locali, posti a sedere)	1931	1898	98%
11. Tempo di attesa			
3.1 dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione	1931	1739	90%
3.2 in ambulatorio per l'effettuazione della prestazione	607	576	95%
3.3 presso gli uffici, per le pratiche amministrative	1931	1569	81%
12. Orari di apertura e di chiusura al pubblico	1931	1847	96%
13. Disponibilità e professionalità dei medici	607	540	89%
14. Disponibilità e professionalità degli infermieri	607	576	95%
15. Disponibilità e professionalità degli impiegati	1931	1779	92%
16. Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute			
8.1 dagli impiegati (su orari, prestazioni ecc..)	1931	1740	90%
8.2 dai medici (sulla diagnosi e cura della malattia)	607	511	84%
9. Rispetto della privacy			
9.1 negli ambulatori	607	565	93%
9.2 negli uffici	1931	1597	83%
11 Grado di soddisfazione in generale	1931	1904	99%
TOTALE	24276	22499	93%

LEGENDA: in evidenza (azzurro chiaro) gli item non applicabili ai servizi di CUP e Sportello Unico distrettuale.

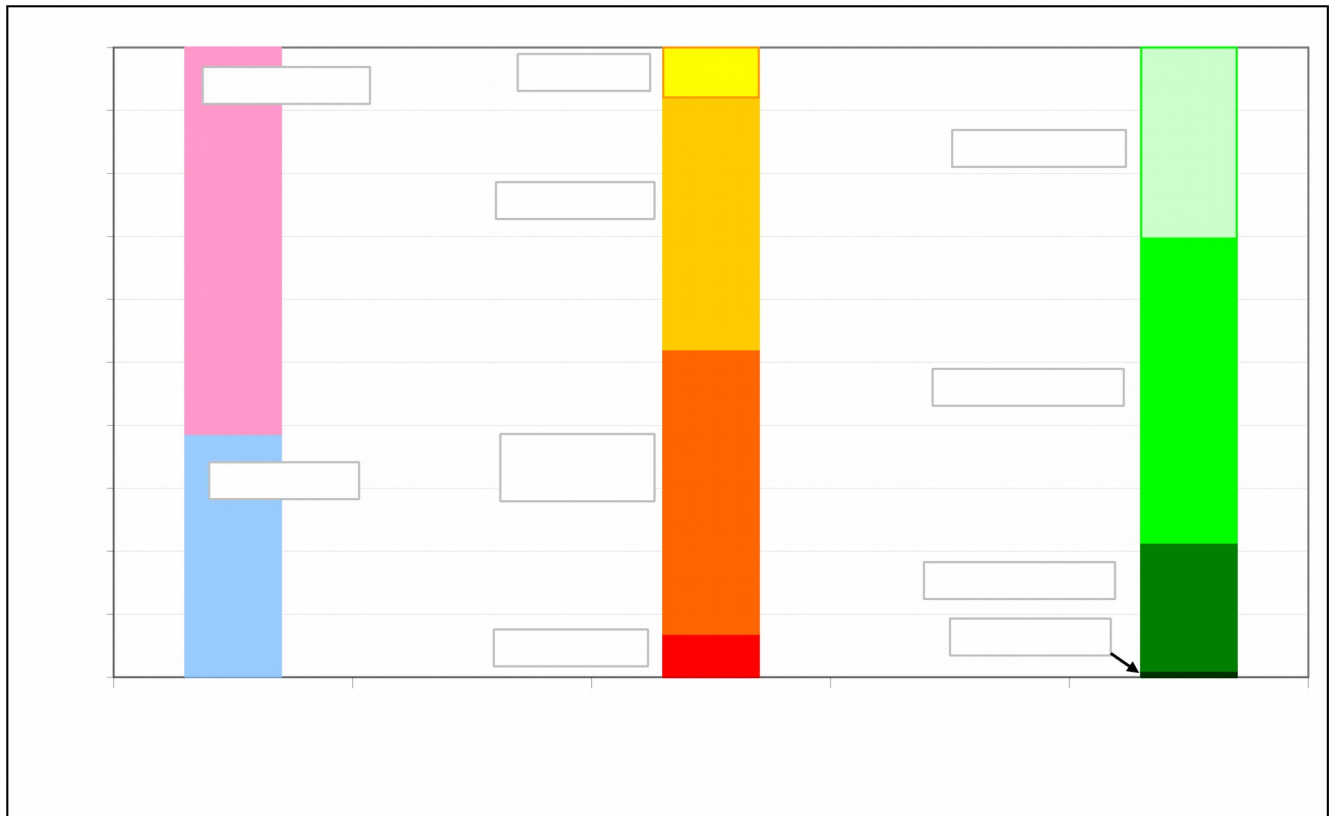
² Tasso di risposta o tasso di aderenza: = (n° risposte ricevute/n° domande effettuate)*100

2.2 CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il numero complessivo degli utenti intervistati è di **1931** persone, di cui il 62% provenienti dalle strutture situate nell'area distrettuale di Vercelli (**n°1206**) e il 38% da quelle situate nell'area territoriale della Valsesia (**n°725**). La diversa numerosità degli utenti intervistati nelle due aree riflette l'attività dei diversi servizi territoriali, sempre garantendo la rappresentatività della popolazione di provenienza.

Il campione di intervistati è prevalentemente rappresentato da donne di età adulta e anziani, con un livello di istruzione intermedio (scuola dell'obbligo) (Fig. 2). Tale campione ben rappresenta le caratteristiche prevalenti della popolazione di utenti che accede ai servizi territoriali dell'ASL.

Figura 2. Caratteristiche del campione di utenti intervistati.

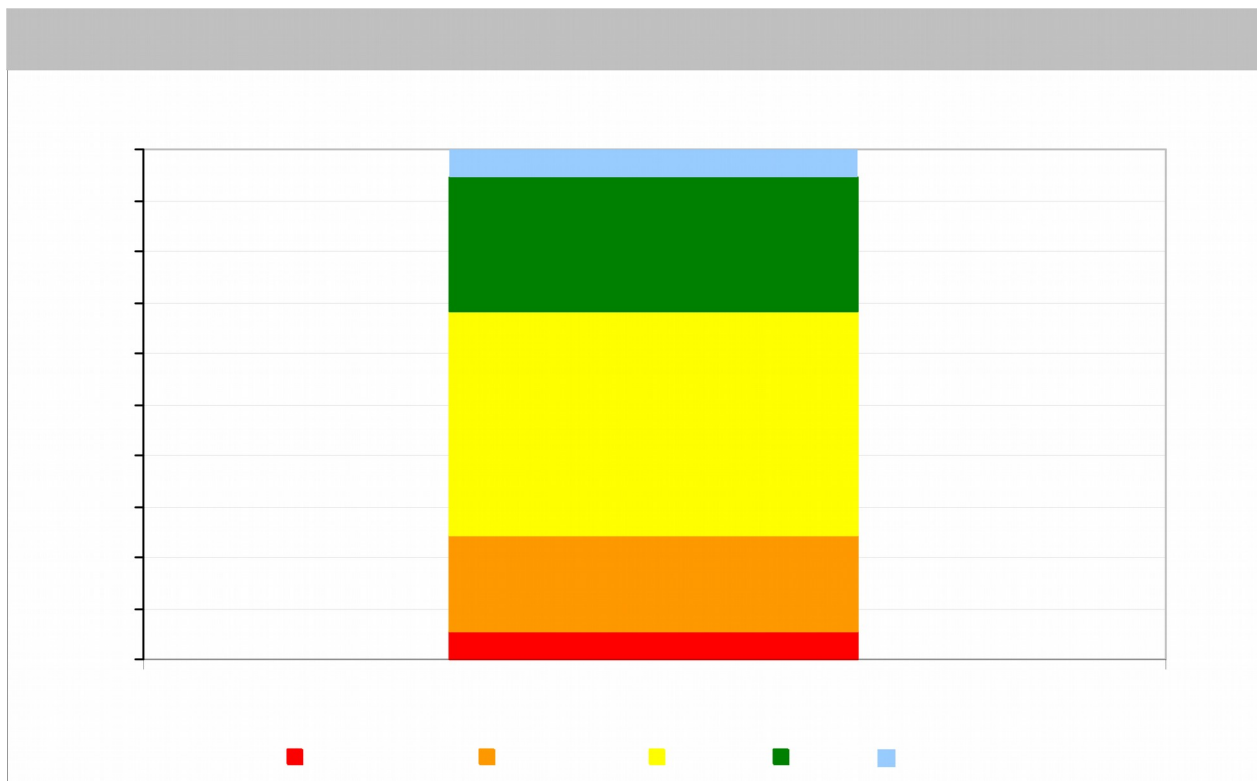


2.3 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO

2.3.1 LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

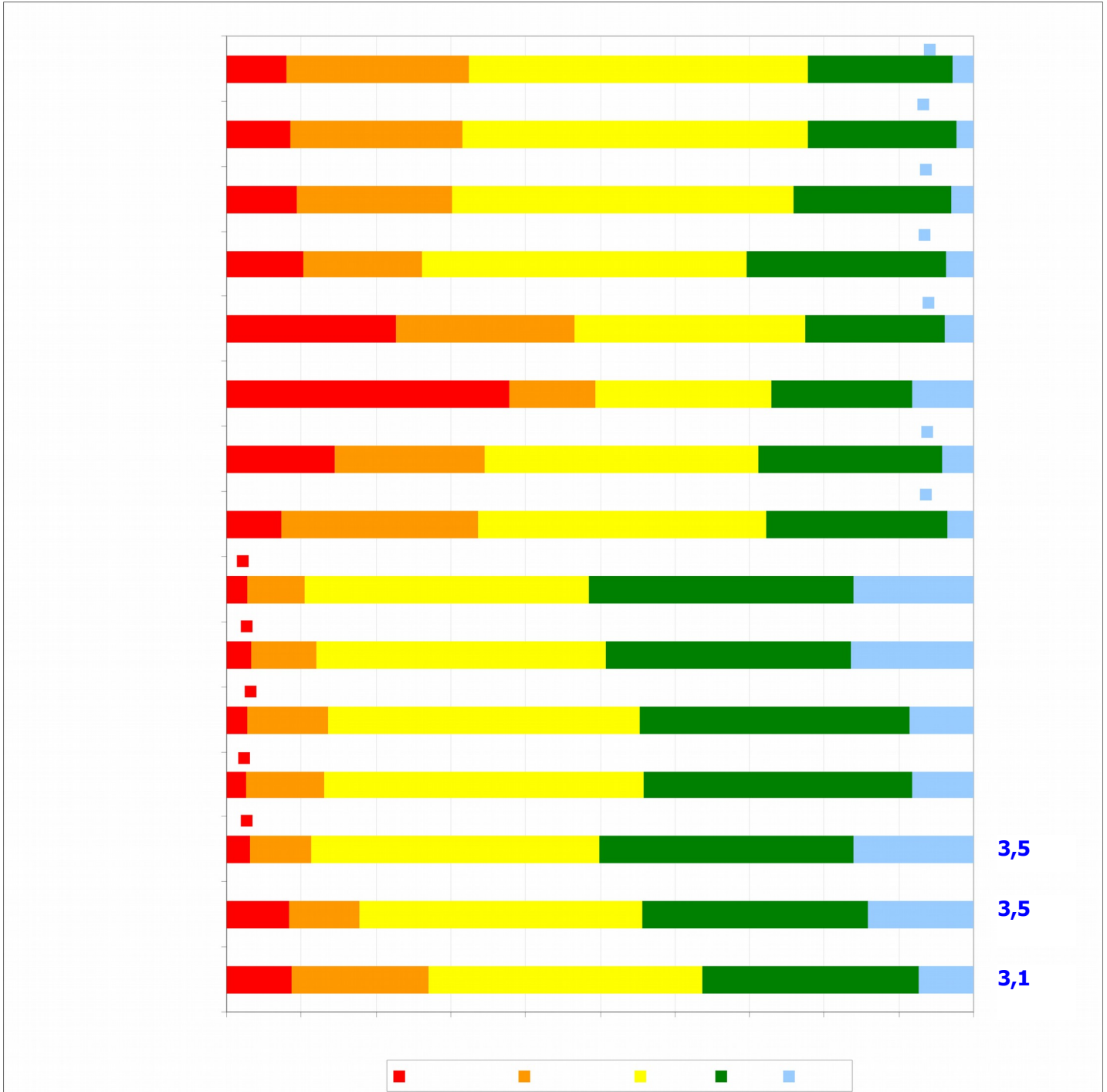
Complessivamente il livello di soddisfazione più frequentemente espresso dall'utenza intervistata è **DISCRETO** (Fig. 3).

Figura 3. Frequenza relativa percentuale del livello di soddisfazione complessiva dell'ASL VC.



Gli aspetti che hanno ottenuto il più alto punteggio medio (pari a **3,4** e **3,5**) riguardano la **disponibilità e la chiarezza dei medici, degli infermieri e degli impiegati** e la **privacy degli ambulatori**. Gli aspetti di maggiore debolezza, invece, sono costituiti dal tempo di attesa dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione e il tempo di attesa in ambulatorio per l'effettuazione della prestazione (vd. Fig. 4). I restanti item hanno totalizzato un risultato medio piuttosto omogeneo e oscillante attorno al punteggio **3**.

Figura 4. Frequenza relativa percentuale del livello di soddisfazione rilevato per i diversi aspetti indagati.

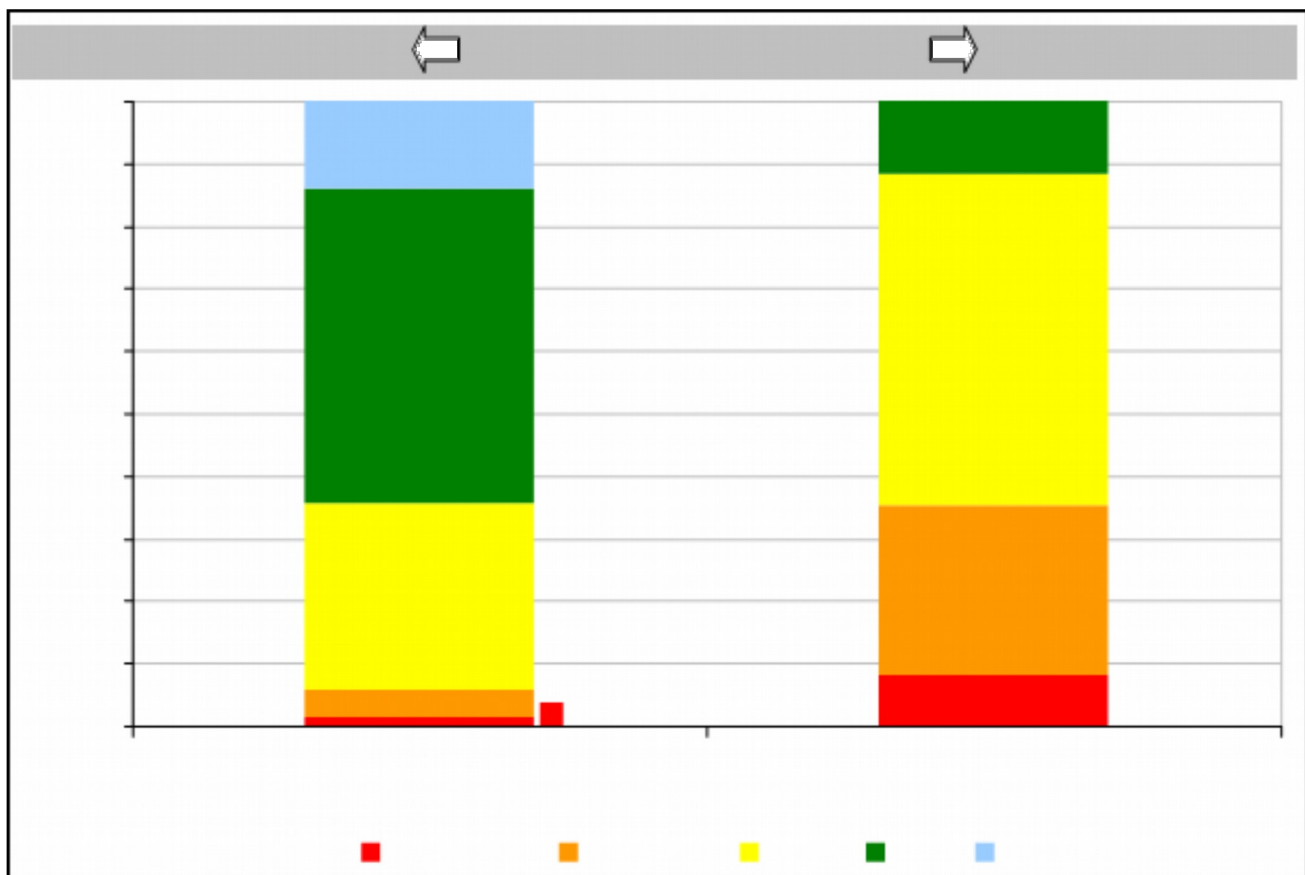


2.3.2 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER AREA DISTRETTUALE


I risultati dell'indagine evidenziano un grado di soddisfazione medio complessivo pari a **2,7 (INSUFFICIENTE)** per i servizi localizzati nell'area distrettuale di Vercelli e pari a **3,7 (DISCRETO)** per i servizi situati nell'area distrettuale valesiana. Si ricorda che sono stati ricondotti all'area di erogazione distrettuale anche i servizi non direttamente erogati dal Distretto (es. Servizio CUP e attività ambulatoriali).

A livello percentuale, la distribuzione del grado di soddisfazione per area distrettuale è rappresentata in Figura 5: da essa si osserva come il **50%** del campione esprima un giudizio "buono" del servizio usufruito presso le strutture dell'area valesiana, mentre il **53%** degli utenti intervistati valuta "discreti" i servizi territoriali del vercellese.

Figura 5. Frequenza relativa percentuale del livello di soddisfazione: stratificazione per sede distrettuale di localizzazione del servizio.



LEGENDA: ottimo = 5; buono = 4; discreto = 3; insufficiente = 2; molto carente = 1

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 12/19

Disaggregando maggiormente i dati in relazione ai diversi aspetti studiati (vedi **ALLEGATO**), si ottiene una conferma della diversa percezione della qualità per i servizi posti nelle due aree distrettuali.

Relativamente ai servizi territoriali valesiani, infatti, si può osservare come il giudizio prevalente assegnato dagli utenti corrisponda a "BUONO" per tutti gli aspetti indagati (e a "OTTIMO" nel caso della disponibilità degli infermieri).

Nel caso dei servizi territoriali situati nel vercellese, il giudizio prevalente è "DISCRETO" ad eccezione degli aspetti riguardanti l'attesa che intercorre tra prenotazione ed esecuzione dell'esame e l'attesa presso gli uffici, ritenuti "INSUFFICIENTI" dalla maggioranza degli intervistati.

NOTA

Per favorire la corretta interpretazione dei livelli di soddisfazione raggiunti e le difformità riscontrate, si ritiene importante evidenziare alcune significative differenze tra le persone intervistate nei servizi valesiani e gli intervistati del vercellese. **Tali differenze, infatti, potrebbero influire come fattori confondenti nella formulazione del giudizio di soddisfazione.** Il giudizio ottenuto, cioè, potrebbe non essere dovuto esclusivamente alla qualità effettiva del servizio, ma (anche) ad alcune caratteristiche individuali dell'utente che lo rendono più o meno severo nell'esprimere il proprio giudizio di qualità.

È ampiamente dimostrato dalla letteratura scientifica, ad esempio, che i pazienti più anziani tendono ad esprimere livelli di soddisfazione più elevati in tutti gli aspetti indagati nei questionari di Customer Satisfaction. Analogamente, i soggetti senza titolo di studio e coloro che hanno frequentato solo la scuola dell'obbligo presentano punteggi di soddisfazione più elevati³.

A questo riguardo, l'analisi dei dati anagrafici e sociodemografici dei due campioni ha rilevato come il campione dei servizi territoriali del vercellese presenti un numero significativamente maggiore di utenti con laurea e diploma, mentre nel campione valesiano siano significativamente più elevate le persone con basso livello di istruzione (senza titolo di studio e scuola dell'obbligo). Nel campione valesiano, inoltre, prevalgono i soggetti di età avanzata e gli intervistati nella fascia dei 20-40 anni sono significativamente inferiori rispetto gli utenti intervistati nei servizi situati nel territorio del distretto di Vercelli (vd. Tabella nella pagina seguente).

³ Hargraves JL, Wilson IB, Zaslavsky A, James C, Walker JD, Rogers G, Cleary PD. *Adjusting for patient characteristics when analyzing reports from patients about hospital care.* *Med Care* 2001, 39:635-641.

Jaipaul CK, Rosenthal GE. *Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients?* *J Gen Intern Med* 2003, 18:23-30.

Hall JA, Dornan MC. *Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis* [published erratum appears in *Soc Sci Med* 1990;30(12):following 1368]. *Soc Sci Med* 1990, 30:811-818.


Quintana JM et al. *Predictors of patient satisfaction with hospital health care.* *BMC Health Serv Res*, 2006; 6: 102.

ASL VC	CustomerTerritoriale 2011.doc.doc	12/19
<small>QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE VC DI VERCELLI E NON PUÒ ESSERE USATO, RIPRODOTTO O RESO NOTO A TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE.</small>		

Tabella 1. Confronto tra le caratteristiche socioanagrafiche degli utenti intervistati nei servizi territoriali presenti nel Distretto della Valsesia e nel Distretto di Vercelli.

	SERVIZI TERRITORIALI DELLA VALSEZIA	SERVIZI TERRITORIALI DEL VERCELLESE
	n°; % (IC 95%)	
Sesso		
Maschi	264; 36%(33-40%)	482; 40%(37-43%)
Femmine	461; 64%(61-68%)	724; 60%(57-63%)
Età		
< 20 anni	12; 2%(1-3%)	8;1%(0-2%)
20-40 anni	* 123; 17%(14-20%)	271;23%(21-25%)
40-60 anni	349; 48%(44-52%)	583; 48%(45-51%)
> 60 anni	241; 33% (30-36%)	342; 28%(25-31%)
Titolo di studio		
Nessuno	* 80; 11%(9-13%)	56; 5%(4-6%)
Scuola dell'obbligo	* 390; 54%(50-58%)	476; 40%(37-43%)
Diploma	* 216; 30%(27-33%)	554; 46%(43-49%)
Laurea	* 39; 5%(3-7%)	116; 10%(8-12%)

LEGENDA: IC95% = intervalli di confidenza al 95%. Il simbolo (*) indica gli item che presentano una significativa differenza tra le due aree distrettuali.

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 14/19

2.3.3 IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER SINGOLO SERVIZIO

CUP


Il numero di interviste complessivamente effettuate presso il CUP è stato pari a **922**.

Il servizio offerto viene ritenuto **DISCRETO** dal **52%** del campione, ottenendo un punteggio medio complessivo pari a **3,1**. Tra i diversi aspetti analizzati emerge che solamente 4 degli item raggiungono una valutazione pienamente discreta (punteggio medio maggiore o uguale a **3**), mentre i rimanenti 5 lamentano un servizio offerto quasi sufficiente (punteggio medio maggiore o uguale a **2,5**).

Disaggregando maggiormente i dati in relazione alle diverse sedi (vd. **ALLEGATO**), si osserva che il più basso livello di soddisfazione espresso è relativo alla sede di Santhià (giudizio "INSUFFICIENTE" con punteggio medio pari a **2,3**).

In relazione agli aspetti valutabili presso il CUP (dove non è prevista la presenza di personale sanitario), l'insoddisfazione manifestata riguarda:

- l'attesa presso gli uffici;
- l'ambiente;
- la privacy negli uffici/sportelli;
- gli orari.

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 15/19

Poliambulatorio

Gli utenti intervistati presso il Poliambulatorio sono stati **607**.

Complessivamente il servizio offerto viene ritenuto **DISCRETO** dal **38%** degli intervistati (punteggio medio complessivo pari a **3,3**).

Gli item che mettono in luce le maggiori criticità si riferiscono:


- ai tempi di attesa per la prenotazione della prestazione e la sua esecuzione;
- ai tempi di attesa presso gli ambulatori.

Per tali aspetti il **38% dell'utenza** esprime complessivamente, a livello aziendale, il giudizio di **"MOLTO CARENTE"**.

Il risultato negativo osservato è da attribuire in gran parte alla scarsa soddisfazione rilevata nella sede di Vercelli, in cui il **70%** del campione intervistato giudica gli aspetti sopra citati molto carenti (punteggi medi 1,4 per entrambi gli item) (vd. **ALLEGATO**).

In tale sede, inoltre, nonostante l'utenza giudichi **DISCRETI** gli aspetti relativi alla **disponibilità dei medici, infermieri e impiegati** e la **chiarezza delle loro informazioni**, oltre agli item riguardanti i tempi di attesa che sono fonte di rilevante insoddisfazione, anche i seguenti aspetti sono percepiti come problematici:

- segnaletica interna ed esterna (giudizio **"MOLTO CARENTE"** per il 16-18% degli intervistati);
- ascensori e scale (giudizio **"MOLTO CARENTE"** per il 19% degli intervistati);
- ambiente (giudizio **"MOLTO CARENTE"** per il 22% degli intervistati);
- tempi di attesa presso gli uffici (giudizio **"MOLTO CARENTE"** per il 53% degli intervistati).

 A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 16/19

Sportello Unico

Il campione di utenti che hanno espresso il proprio giudizio di qualità sul servizio di Sportello Unico è costituito da **403** persone.

Globalmente il livello di qualità percepita che caratterizza il servizio corrisponde al giudizio **DISCRETO**, con un punteggio medio ottenuto pari a **2,9**.

Tra le tre diverse tipologie di servizio valutate (CUP, Poliambulatori, Sportello Unico), lo Sportello Unico è il servizio che, complessivamente, soddisfa meno l'utenza (il **38%** di utenti lo ritiene "**MOLTO CARENTE**" o "**INSUFFICIENTE**", a fronte del 20-21% di utenti che esprimono analogo giudizio per il CUP e i Poliambulatori).

Le maggiori criticità si concentrano nelle sedi di Sportello Unico del Distretto di Vercelli (in particolare la sede di Vercelli) e riguardano, seppur con diversa rilevanza, tutte le principali categorie di aspetti indagati:

- aspetti strutturali (che condizionano, ad esempio, anche la privacy degli uffici, e il comfort durante l'attesa – che peraltro viene percepita come eccessiva);
- aspetti organizzativi (orari di apertura, tempi di attesa)
- aspetti relazionali (ad esempio la disponibilità degli impiegati, su cui svolgono verosimilmente un ruolo non solo l'attitudine individuale, che non dovrebbe mai mancare, ma anche fattori esterni che possono rendere più difficoltoso l'approccio all'utente: ambiente non ottimale dal punto di vista ergonomico e della riservatezza, sistemi operativi e/o organizzazione poco flessibili, ecc.).

I risultati dettagliati sono riportati in **ALLEGATO**.

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE


Relativamente ai **risultati dell'indagine** si evidenzia che:

- la percentuale di utenti insoddisfatti/soddisfatti osservata a livello aziendale è nel complesso sovrapponibile a quella rilevata in indagini di Customer Satisfaction;
- i risultati riferiti al livello aziendale indicano che la principale fonte di insoddisfazione dell'utenza intervistata riguarda la percezione di un'eccessiva attesa, nelle sue diverse sfaccettature (vd. Fig. 4). Segue l'insoddisfazione per le fasce orarie di apertura e per gli aspetti strutturali e logistici (segnaletica, ascensori e scale);
- sono inoltre presenti rilevanti criticità di qualità percepita in alcune sedi territoriali. Si riportano a seguire gli aspetti e i servizi nei confronti dei quali il **50% o più degli intervistati** ha espresso il giudizio "insufficiente" o "molto carente" e su cui si suggerisce di focalizzare gli interventi di miglioramento:

Servizio	Aspetti	% insufficiente	%molto carente	% totale	media
Poliambulatorio Vercelli	3.2 attesa presso amb.	70	18	88	1,4
Poliambulatorio Vercelli	3.1 attesa prenotazione-esecuzione prestaz.	70	17	87	1,4
Poliambulatorio Vercelli	3.3 attesa presso uffici	53	25	78	2,5
SU Vercelli	3.1 attesa prenotazione-esecuzione prestaz.	33	44	77	1,9
SU Vercelli	3.3 attesa presso uffici	35	41	76	2,3
CUP Santhià	9.2 Privacy - uffici	27	47	74	2,1
CUP Santhià	3.1 attesa prenotazione-esecuzione prestaz.	29	44	73	3,2
SU Vercelli	1.3 ascensori e scale	27	45	72	2,0
SU Vercelli	9.2 Privacy - uffici	30	42	72	2,0
CUP Santhià	3.3 attesa presso uffici	32	36	68	2,0
SU Vercelli	2. Ambiente	33	34	67	2,0
CUP Santhià	2. Ambiente	26	40	66	2,1
CUP Santhià	4. Orari	22	43	65	2,2
SU Vercelli	1.1 segnaletica interna	17	47	64	2,2
SU Vercelli	1.2 segnaletica esterna	19	45	64	2,2
CUP Vercelli	3.1 attesa prenotazione-esecuzione prestaz.	23	39	62	3,4
SU Vercelli	4. Orari	16	44	60	1,9
SU Santhià	1.2 segnaletica esterna	3	49	52	2,5
SU Vercelli	7. Disponibilità Impiegati	15	35	50	2,4
SU Vercelli	8.1 Chiarezza Info - Impiegati	14	36	50	2,4

LEGENDA: SU = sportello unico; CUP = Centro Unificato di Prenotazione


- Nella definizione dei possibili interventi correttivi a riguardo, sarebbe opportuno tenere in considerazione la tipologia di utenza a cui viene offerto il servizio, che nell'area vercellese, è caratterizzata da un'età più giovane e da un titolo di studio più elevato (da cui possono discendere aspettative più "esigenti" nei

 A.S.L. VC <i>Azienda Sanitaria Locale di Vercelli</i>	REPORT	Customer Territoriale 2011.doc
		Pag. 18/19

confronti dell'offerta o, più semplicemente, più orientate ai propri bisogni: ad esempio la percezione di un'eccessiva attesa può essere legata alla necessità di riprendere rapidamente l'attività lavorativa).

Relativamente alle **modalità di conduzione dell'indagine** ed **elaborazione dei dati** si segnala:

- la necessità di rendere le domande del questionario più pertinenti alla tipologia dell'attività svolta dai servizi presi in esame, migliorando l'uniformità di somministrazione del questionario da parte degli operatori e precisando a priori gli item applicabili a ciascun servizio;
- il rilevante impegno degli operatori nella raccolta del giudizio dell'utenza, che induce a proporre la possibilità di richiedere la collaborazione delle associazioni di volontariato operanti sul territorio nella fase di intervista (previa opportuna formazione);
- la necessità di disporre di software di base per l'inserimento, l'elaborazione e la presentazione dei dati, ai fini di una gestione efficiente dell'analisi. Da questo presupposto discende l'assoluta necessità di mantenere una licenza per l'applicativo Microsoft Office (Word, Excel, Access e Power Point) nella SS URP e comunicazione.

 <p>A.S.L. VC Azienda Sanitaria Locale di Vercelli</p>	<p>REPORT</p>	<p>Customer Territoriale 2011.doc</p> <hr/> <p>Pag. 19/19</p>
--	----------------------	---

6. ALLEGATO – Grafici per sede di servizio
