



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

CASSETTA DEGLI ATTREZZI STANDARD

Tipo Ente: ASL

Ufficio: Centro Unico di Prenotazione

Servizio: Gestione Prenotazioni

INDICE

Sommario

1 OGGETTO E CONTENUTI	3
SCHEDA DI ANALISI DEL SERVIZIO E DEL PROCESSO DI LAVORO.....	4
1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	5
2 IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	6
2.1 STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE.....	6
2.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO)	7
2.2.1 Modalità di definizione del campione	7
2.2.2 Questionario	9
3 PIANO DI LAVORO DI MASSIMA.....	12

1 Oggetto e contenuti

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

Ente	ASL <inserire qui la denominazione dell'ente>
Servizio	Centro Unico di Prenotazione
Processo	Gestione prenotazioni

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

Scheda di analisi del servizio e del processo di lavoro

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Gestione prenotazioni – Centro Unico di Prenotazione
Obiettivo	Obiettivo del servizio Centro Unico di Prenotazione è la corretta e tempestiva gestione delle prenotazioni e delle disdette per visite specialistiche da parte della ASL.
Descrizione del processo	Il processo si avvia con il contatto da parte dell'utente che richiede la prenotazione di una prestazione specialistica. L'ufficio fornisce le informazioni necessarie e avvia il processo di prenotazione. Si verifica l'identità dell'assistito, si inserisce il codice prestazione e si effettua la prenotazione sulla base delle disponibilità. E' anche possibile effettuare la disdetta della prenotazione, comunicando il relativo codice prenotazione.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
Destinatari	Utenti che devono prenotare una visita specialistica presso un ambulatorio del Distretto Sanitario.

¹ Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio

1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente		ASL < inserire qui la denominazione dell'Ente >				
Scheda di analisi del Processo		Prenotazione mediante CUP				
Dipartimento Referente		Servizio Centro Unico di Prenotazione				
Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Contatto	Contatto telefonico/di persona	Utente	Informazioni	Logistica Personale dedicato Informazioni fornite	Tempo medio attesa di accesso al servizio Indice di soddisfazione dell'utente	Ambienti accoglienti Cortesia del personale Correttezza e pertinenza delle informazioni fornite Facilità e velocità di accesso al servizio
Identificazione assistito	Inserimento dati per il riconoscimento	Utente	Dati paziente inseriti/riconosciuti	Database aggiornato	Tempo medio di attesa per inserimento/controllo dati	Velocità dell'operazione
Inserimento della prestazione	Verifica impegnativa	Utente	Impegnativa validata	Tempo di svolgimento dell'operazione	Tempo medio di attesa	Velocità dell'operazione
	Inserimento codice prestazione		Prestazione inserita			
Prenotazione	Proposta data e luogo di svolgimento della prestazione	Utente	Data confermata Codice prenotazione	Proposta date e luogo	N° date proposte e alternative luoghi proposti	Flessibilità nella proposta date e luogo
Gestione della disdetta	Comunicazione disdetta	Utente	Richiesta disdetta	Informazioni	Tempo medio di attesa	Semplicità dell'operazione
	Verifica termini (Cod. Prenotazione)	Utente	Conferma disdetta	Database aggiornato	Tempo medio di attesa inserimento/controllo dati	Velocità dell'operazione
(1) Fattori critici di successo		sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti				
(2) Misura		si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase				
(3) Item di qualità		sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)				

2 Impostazione della Customer Satisfaction

2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

Obiettivi dell'indagine

Obiettivo dell'Indagine è quello di misurare la soddisfazione del cittadino in merito alla qualità percepita dagli utenti nella fruizione del servizio del Cup

Con l'Indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo completo di gestione della prenotazione e della eventuale disdetta
- l'esistenza di ambiti di servizio ancora non soddisfatti per i quali si rileva una specifica domanda
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento

Destinatari dell'indagine

Utenti che hanno usufruito del Centro Unico Prenotazioni nel periodo di riferimento effettuando una prenotazione mediante sportello CUP, N° telefonico o farmacia.

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio del Centro Unico di Prenotazione

Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che si sono rivolti (o che si rivolgono) al Centro Unico di Prenotazione attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction compilato on line

2.2.1 Modalità di definizione del campione

1. **Strumento:** Questionario Utenti
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che si sono rivolti al servizio prenotazione della Asl
3. **Fonte:** elenchi anagrafici dell'Ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità N di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione (N)	Margine d'errore (ϵ)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	163	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web da parte dell'utenza attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi.

2.2.2 Questionario

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE												
<p>Gentile Signore, la ASL di <inserire qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al Centro Unico di Prenotazione.</p> <p>La ASL di <inserire qui la denominazione dell'Ente> sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p>Grazie per la collaborazione.</p>												
A1. (Domanda filtro) Modalità di fruizione del servizio di prenotazione	Sportello CUP		<input type="radio"/>									
	Telefono		<input type="radio"/>									
	Farmacia		<input type="radio"/>									
Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>							1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A2. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A3. L'orario in cui è possibile effettuare le prenotazioni è adeguato	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A4. (solo per prenotazioni allo sportello) La sede dello sportello CUP è facilmente raggiungibile	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A5. (solo per prenotazioni allo sportello) La sede dello sportello CUP non presenta barriere architettoniche	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A6. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A7. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A8. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A9. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A10. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">1</td> <td style="width: 16.6%;">2</td> <td style="width: 16.6%;">3</td> <td style="width: 16.6%;">4</td> <td style="width: 16.6%;">5</td> <td style="width: 16.6%;">6</td> </tr> </table>						1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							

A11. La sequenza delle operazioni da compiere per effettuare la prenotazione è chiara	1	2	3	4	5	6
A12. (solo per prenotazioni allo sportello) La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	1	2	3	4	5	6
A13. (solo per prenotazioni allo sportello) Gli ambienti sono puliti	1	2	3	4	5	6
A14. (solo per prenotazioni allo sportello) Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A15. (solo per prenotazioni allo sportello) I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A16. (solo per prenotazioni allo sportello) Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A19. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A20. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A21. I tempi per effettuare la prenotazione sono rapidi	1	2	3	4	5	6
A22. La proposta di date e luoghi per la prestazione è flessibile	1	2	3	4	5	6
A23. La disdetta della prenotazione è un'operazione semplice	1	2	3	4	5	6
A24. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A25. (solo per prenotazioni allo sportello) Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
A26. Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
A27. (solo per prenotazioni allo sportello) Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
A28. Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
A29. Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6

A30. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
A31. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6
I) PROFILO UTENTE CHE HA EFFETTUATO LA PRENOTAZIONE						
La prenotazione è stata effettuata	personalmente	<input type="radio"/>				
	da familiare/altri	<input type="radio"/>				
Sesso	M		F			
Anno di nascita						
Professione	Operaio	<input type="radio"/>				
	Impiegato	<input type="radio"/>				
	Dirigente	<input type="radio"/>				
	Commerciante	<input type="radio"/>				
	Libero prof.	<input type="radio"/>				
	Pensionato	<input type="radio"/>				
	Studente	<input type="radio"/>				
	Disoccupato	<input type="radio"/>				

3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedono le seguenti fasi di lavoro

Attività	Settimana I	Settimana II	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	
Analisi del processo																
Condivisione Scheda impostazione indagine																
Pubblicazione questionario on line																
Raccolta ed analisi dei dati																