



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

CASSETTA DEGLI ATTREZZI STANDARD

Tipo Ente: Asl

Ufficio: Assistenza 118

Servizio: Servizio 118

INDICE

Sommario

1	OGGETTO E CONTENUTI	3
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 di <inserire qui la denominazione dell'ente>
Servizio	Assistenza 118
Processo	Servizio 118

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**

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Assistenza - Servizio 118
Obiettivo	Obiettivo del processo è gestire l'intervento di emergenza assicurando un adeguato e tempestivo trasporto dell'assistito nella struttura ospedaliera.
Descrizione del processo	Il processo si avvia con la ricezione della chiamata di emergenza trasmessa dalla Centrale Operativa Ospedaliera. Successivamente viene individuato dall'operatore telefonico il mezzo di soccorso più vicino ed idoneo per l'immediato trasporto in ospedale dell'assistito. In seguito viene finalizzato l'intervento con la registrazione allo sportello dei dati dell'utente assistito.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti
Destinatari	Tutti i cittadini che sono in uno stato di emergenza sanitaria

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 Servizio 118

Dipartimento Referente Servizio Assistenza

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Ricezione e Gestione chiamata	Individuazione mezzo di soccorso più vicino e idoneo	Operatori sanitari	Mezzo di soccorso individuato	Facilità nel prendere la comunicazione	Tempi di arrivo della comunicazione dell'emergenza	Velocità nell'individuazione dell'operatore; Competenza dell'operatore; Professionalità nella gestione della telefonata
	Invio mezzo di soccorso	Cittadini	Mezzo di soccorso inviato	Tempi di soccorso	Tempo medio di attesa dell'arrivo	Velocità del soccorso
Trasferimento in Ospedale	Coordinamento e operazioni di trasporto	Cittadini	Trasporto	Personale dedicato al trasporto; Tempi di trasferimento; Mezzi di trasporto;	n. di trasporti avvenuti rispetto alle stime dei tempi	Competenza e Professionalità operatori sanitari; Velocità/Adeguatezza dei tempi di trasporto; Assistenza del cittadino durante il trasferimento in ospedale; Adeguatezza degli strumenti a bordo del mezzo di soccorso di trasporto
Finalizzazione dell'intervento	Registrazione utente	Utenti interni e cittadini	Dati cittadino inseriti	Database aggiornato	Tempo medio di attesa per 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 la rilevazione della qualità percepita dagli utenti nella fruizione del servizio di Assistenza 118

Con l'indagine in oggetto si intende rilevare:

- l'efficienza del processo dal momento della ricezione della richiesta/chiamata di assistenza alla finalizzazione dell'intervento
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento
- eventuali aree di miglioramento percepite come importanti dall'utenza

Destinatari dell'indagine

Utenti (diretti o i loro familiari) che hanno usufruito/usufruiscono del Servizio 118

Uffici coinvolti nell'indagine

Ufficio Assistenza – Servizio 118

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) all'Ufficio Assistenza 118 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 on line
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che si sono rivolti al Servizio 118 della Asl per richiedere un intervento di assistenza e di trasferimento immediato in ospedale
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 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 SERVIZIO DI ASSISTENZA 118												
<p>Gentile Signore/a, la ASL di <inserire qui la denominazione dell'ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio 118.</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>												
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A2. L'orario in cui è possibile recarsi allo sportello è adeguato						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A3. La sede dello sportello è facilmente raggiungibile						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A4. La sede dello sportello non presenta barriere architettoniche						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A5. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A6. I tempi di attesa per effettuare la registrazione sono rapidi						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A10. La sequenza delle operazioni da compiere per effettuare la registrazione è chiara						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A11. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							
A12. Gli ambienti sono puliti						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6							

A13. Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6
A14. I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	1	2	3	4	5	6
A15. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi eliminacode, etc.)	1	2	3	4	5	6
A16. Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
A17. Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
A18. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6
A19. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
A20. I tempi di arrivo del mezzo di soccorso sono stati adeguati	1	2	3	4	5	6
A21. Il trasporto è avvenuto secondo modalità e tempi adeguati	1	2	3	4	5	6
A22. Gli strumenti a bordo del mezzo di soccorso erano adatti all'emergenza	1	2	3	4	5	6
A23. L'assistenza durante il trasferimento è stata appropriata	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. 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. 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

Sesso	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">M</td> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">F</td> </tr> </table>		M	F																		
M	F																					
Anno di nascita																						
Professione	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Operaio</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Impiegato</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Dirigente</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Commerciante</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Libero professionista</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Pensionato</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Studente</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>In cerca di occupazione</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Artigiano</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Agricolore</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>		Operaio	○	Impiegato	○	Dirigente	○	Commerciante	○	Libero professionista	○	Pensionato	○	Studente	○	In cerca di occupazione	○	Artigiano	○	Agricolore	○
Operaio	○																					
Impiegato	○																					
Dirigente	○																					
Commerciante	○																					
Libero professionista	○																					
Pensionato	○																					
Studente	○																					
In cerca di occupazione	○																					
Artigiano	○																					
Agricolore	○																					
Codice di soccorso	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Verde</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Giallo</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>Rosso</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>		Verde	○	Giallo	○	Rosso	○														
Verde	○																					
Giallo	○																					
Rosso	○																					

3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedo 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																