

UOS Comunicazione

**Indagine Territoriale di Customer Satisfaction
Centro Vaccinale - Casa della Salute di Ostia (Presidio S. Agostino)**

Obiettivi

Come previsto dall'obiettivo strategico 2.4.1 Appropriatezza organizzativa: implementazione procedure e regolamenti, declinato nell'obiettivo specifico relativo ad indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti dedicate all'ascolto dei cittadini che hanno usufruito dei servizi aziendali per valutare la qualità percepita, è stata condotta, dalla scrivente UOS Comunicazione, l'Indagine Territoriale di Customer Satisfaction presso il Centro Vaccinale sito nella Casa della Salute di Ostia (Presidio S. Agostino),

Tale indagine territoriale si pone quindi come strumento conoscitivo utile per verificare le situazioni esistenti e per eventualmente predisporre strumenti migliorativi per il Servizio Vaccinazioni oggetto della stessa, restituendo quindi oltre all'indicatore del livello percepito di qualità, vantaggi in termini di efficienza ed efficacia organizzativa di servizi aziendali.

Metodologia

L'indagine si è svolta tramite attività di studio e sul campo.

È stato infatti ideato un questionario composto di n.8 domande, di cui n. 7 domande chiuse a risposta multipla e n. 1 domanda aperta, inserita per lasciare ai cittadini-utenti la possibilità di esprimere suggerimenti o commenti migliorativi.

Il questionario ideato è stato condiviso nella fase iniziale con la UOS Immunoprofilassi e Centri Vaccinali, proprio poiché destinataria dell'indagine nel sito individuato afferente la sopracitata UOS.

Il questionario è stato studiato in modo da risultare efficace in termini di chiarezza, brevità, domande chiave, opzioni di risposta semplici, tempistica compilazione adatta al tempo di attesa post vaccino, duplicabilità e modalità di somministrazione.

Il contenuto del questionario ideato è così sintetizzabile:

- dati vaccinali
- dati sociologici: età, sesso, comune di residenza titolo di studio, tipo di occupazione
- semplicità prenotazione vaccino
- soddisfazione rispetto a data e orario della vaccinazione
- valutazione efficienza e cortesia personale Asl durante la vaccinazione
- raccomandazione del servizio vaccinazioni
- soddisfazione rispetto alle informazioni sul vaccino
- accessibilità a disabili e bambini
- presenza attrezzature a disposizione per il cambio dei bambini piccoli
- suggerimenti o commenti migliorativi

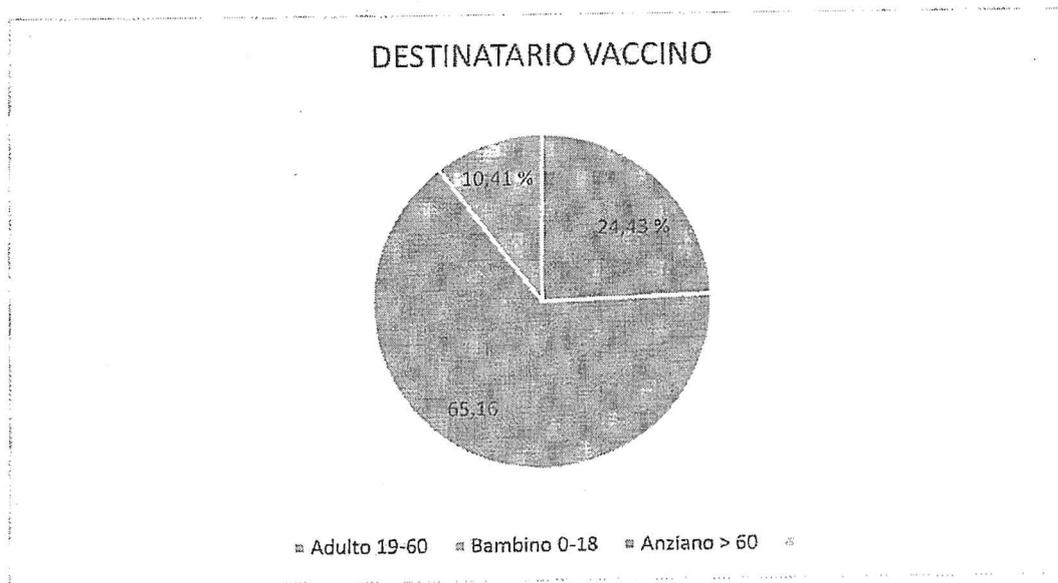
Si è poi proceduto con la somministrazione vera e propria dello stesso, anche grazie alla collaborazione con la UOS Immunoprofilassi e Centri Vaccinali presso la casa della Salute di Ostia, con cui vi è stato uno scambio continuo di informazioni e materiali, al fine di monitorare parallelamente l'andamento della somministrazione stessa.

Si è infine proceduto alla analisi ed elaborazione dei dati raccolti.

Risultati

Il campione di utenti preso in esame e cui il questionario era rivolto è quello dei destinatari del vaccino o accompagnatori di pazienti destinatari del vaccino quali bambini, anziani o disabili. Complessivamente, nel *periodo novembre-dicembre 2023* di somministrazione del questionario, i *questionari* raccolti sono stati *n. 221*.

Dall'analisi dei dati sociologici in premessa è emerso che destinatari del vaccino sono stati i bambini (0-18 anni) per il 65,16%, gli adulti (19-60 anni) per il 24,43%, e gli utenti maggiori di 60 anni per il 10,41%.

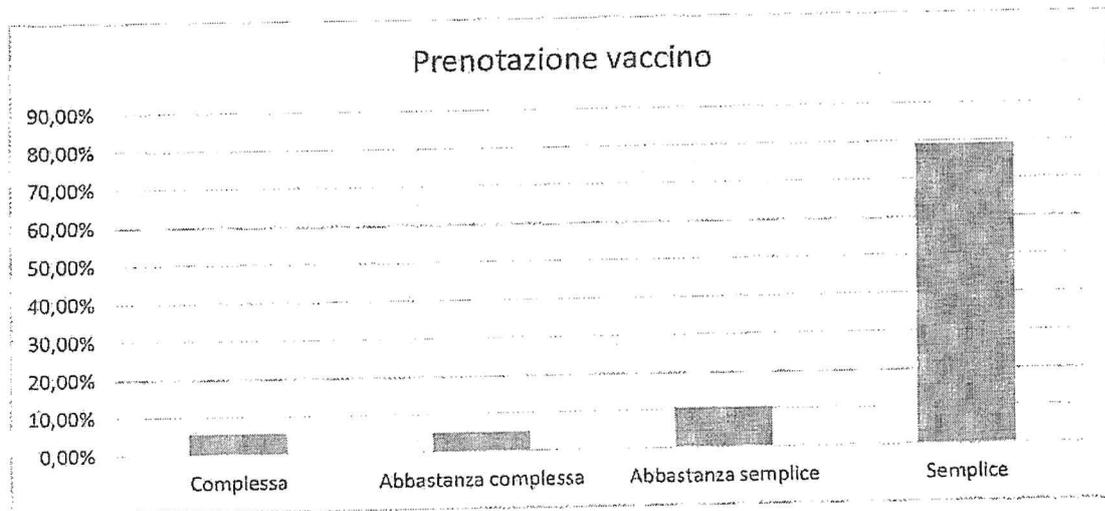


Inoltre il 58,82% degli utenti sono risultati di sesso femminile ed il 41,18% di sesso maschile.



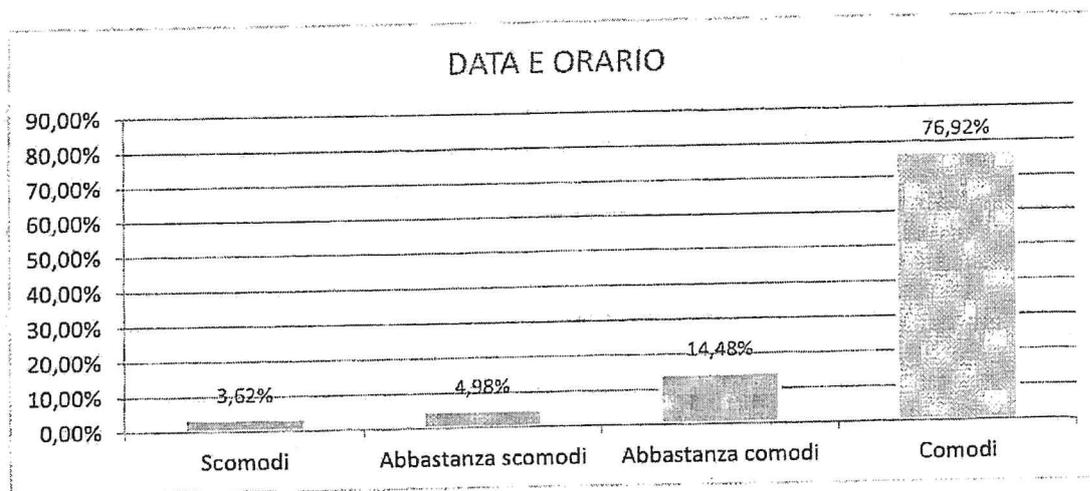
DOMANDA 1

Per quanto riguarda la semplicità rispetto alla prenotazione del vaccino, la procedura è risultata semplice per il 79,19%, e per pochi pazienti è risultata ricomprendere qualche difficoltà (10,41%).



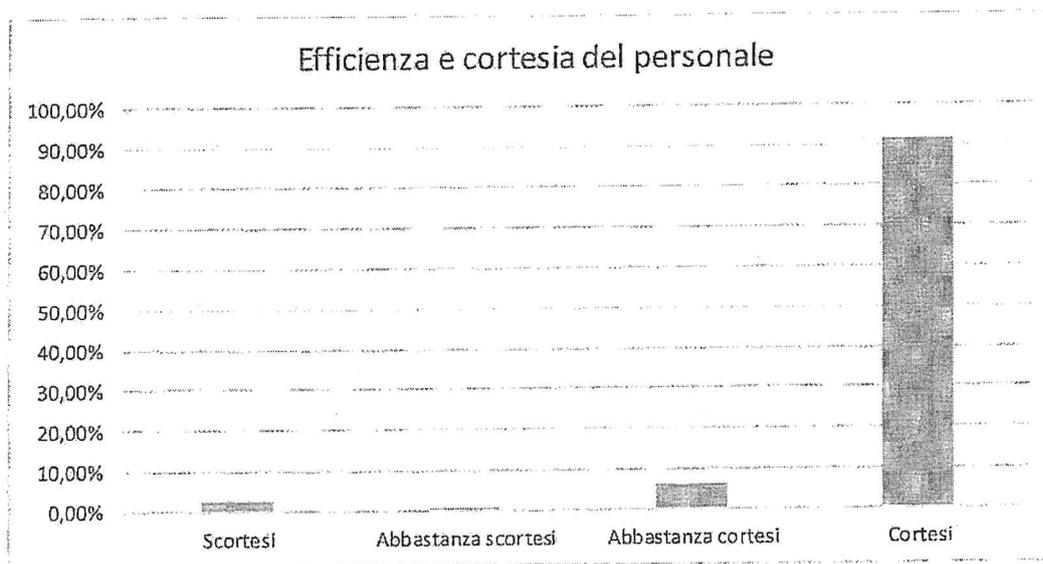
DOMANDA 2

Per quanto riguarda la soddisfazione rispetto a data e orario della vaccinazione, gli stessi sono risultati convenienti per il 76,92% e solo per il 3,62% scomodi.



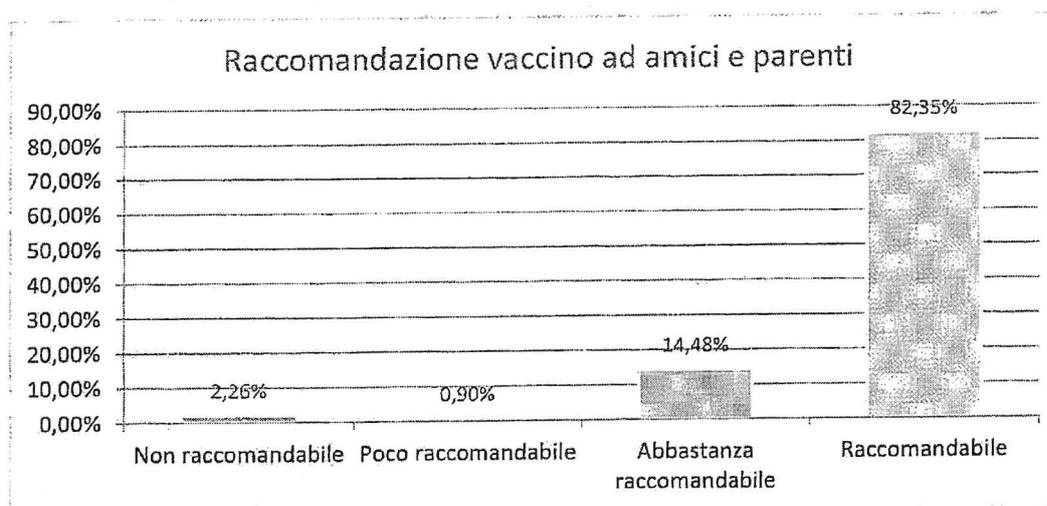
DOMANDA 3

L'efficienza e la cortesia del personale sono risultate massime per il 91,40%, mentre solo il 2,26% ha espresso un giudizio negativo sul personale.



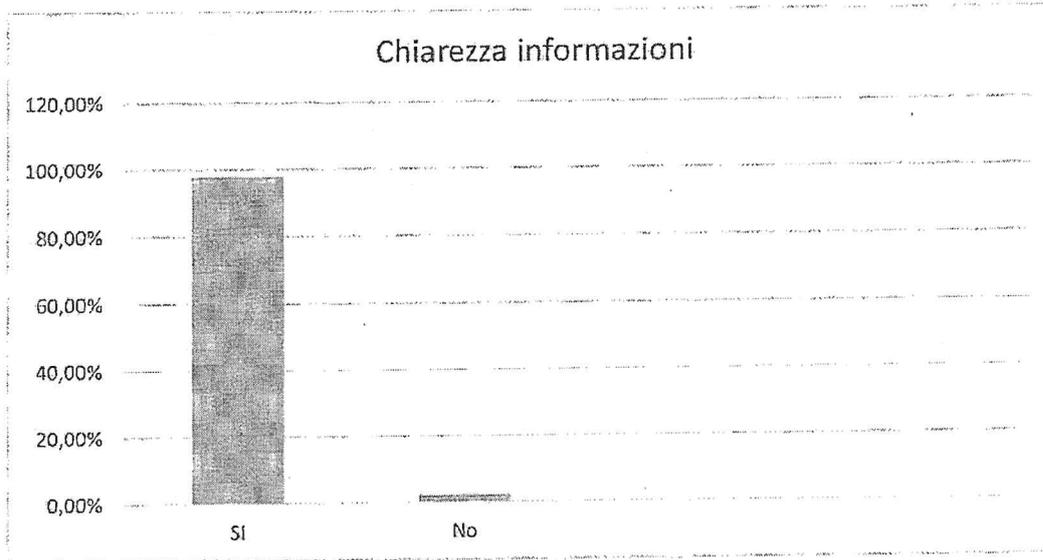
DOMANDA 4

Il 96,83% degli utenti intervistati raccomanderebbero il servizio ad amici o parenti del tutto o in parte, mentre solo il 2,26% lo sconsiglierebbe.



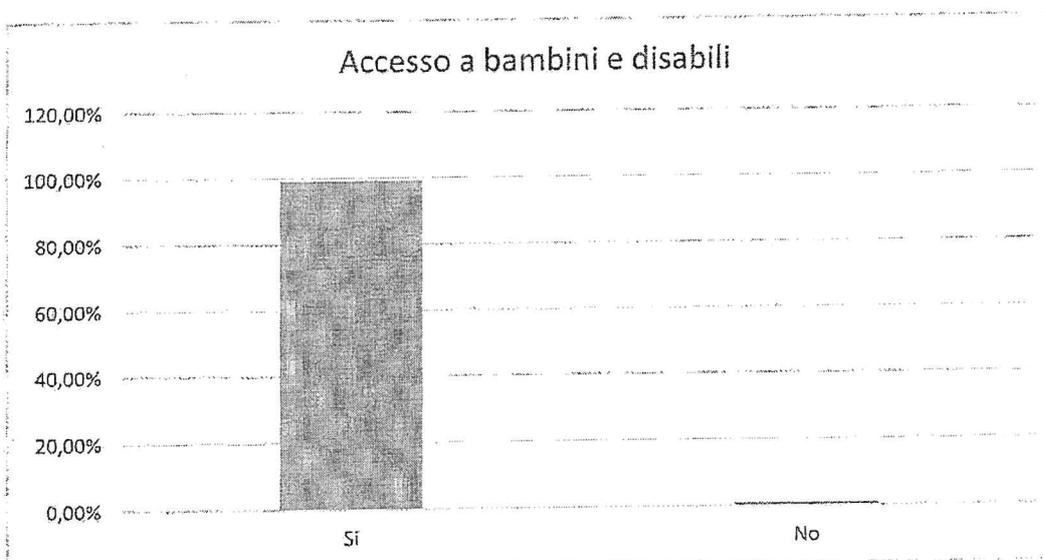
DOMANDA 5

Rispetto alla chiarezza sulle informazioni ricevute sul processo di vaccinazione la quasi totalità degli utenti (97,74%) ha espresso un giudizio positivo.



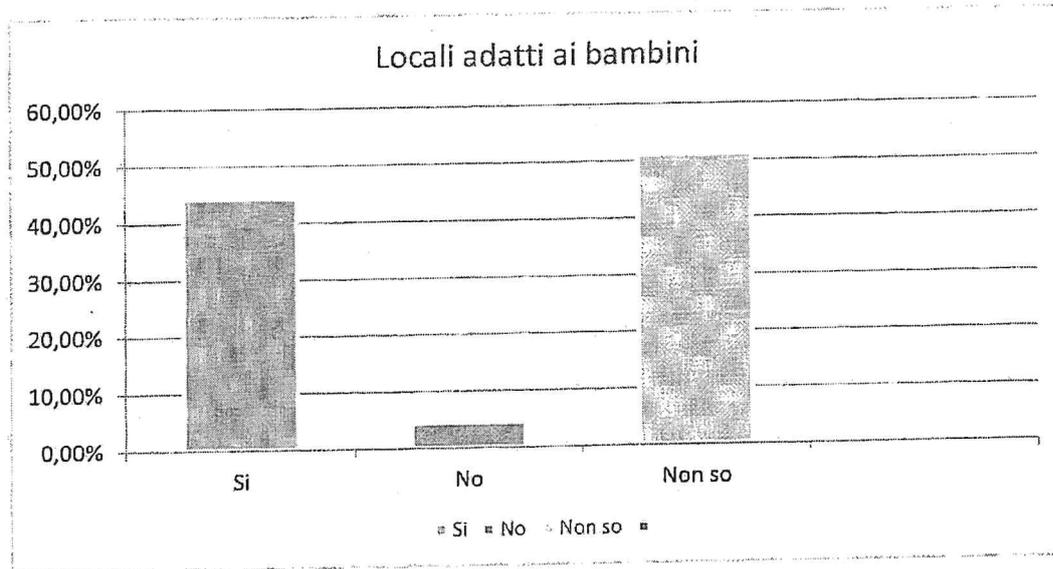
DOMANDA 6

L'accesso alla struttura per persone con disabilità e bambini è risultato idoneo quasi in assoluto per tutti gli utenti (99,10%).



DOMANDA 7

Rispetto ai servizi dedicati ai bambini e all' idoneità dei locali per gli stessi, la maggioranza ha riscontrato positivamente e solo una piccola percentuale degli utenti si è ritenuta non soddisfatta (4,52%).



DOMANDA 8

In relazione ad eventuali suggerimenti o commenti di miglioramento da parte degli utenti, è emersa una criticità relativa ai tempi di attesa per la somministrazione dei vaccini da parte di 6 utenti, la richiesta di maggiori informazioni da parte di 4 utenti, e la difficoltà espressa da parte di 2 utenti per prenotare le vaccinazioni telefonicamente.

CONCLUSIONI

Nel complesso gli utenti intervistati sono risultati molto soddisfatti per quanto riguarda la semplicità della prenotazione del vaccino, la data e l'orario della vaccinazione, l'efficienza e la cortesia del personale, le informazioni ricevute, l'accessibilità della struttura a disabili e bambini e per gli spazi dedicati ai bambini piccoli.