

**U.O.S. Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti dei Servizi
Ospedalieri – anno 2025
U.O.C. Farmacia Territoriale – Municipio X**

Obiettivi

L'indagine, prevista dall'Obiettivo U.19.9.1.1- Analisi della qualità dell'Offerta, si pone come obiettivo la valutazione del grado di apprezzamento degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3, come strumento conoscitivo utile per verificare la situazione esistente ed eventualmente predisporre strumenti migliorativi. Sulla base delle segnalazioni ricevute dagli utenti nel corso del primo trimestre 2025, che hanno evidenziato alcune criticità da parte degli utenti, il campione preso in esame è quello dei cittadini che accedono alla UOC Farmacia Territoriale – Municipio X.

Metodologia

Il metodo di indagine utilizzato è un breve questionario in forma anonima composto da domande chiuse a risposta multipla somministrato agli utenti che hanno contattato gli operatori URP per informazioni o richieste inerenti la UOC Farmacia Territoriale.

I quesiti inseriti nel questionario indagano vari aspetti:

- accessibilità del Servizio telefonicamente e via mail
- orario di ricevimento al pubblico
- comfort degli ambienti
- relazione con il personale: professionalità e competenza, disponibilità e cortesia
- organizzazione e funzionalità del Servizio.

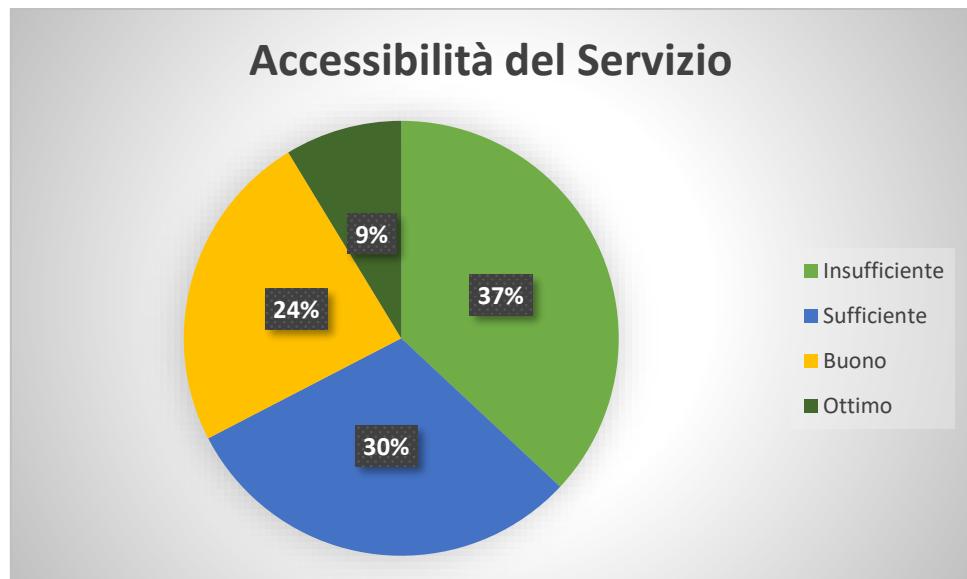
Periodo di somministrazione del questionario: dal 01/04/2025 al 30/04/2025.

Utenti intervistati: 50

Risultati del questionario

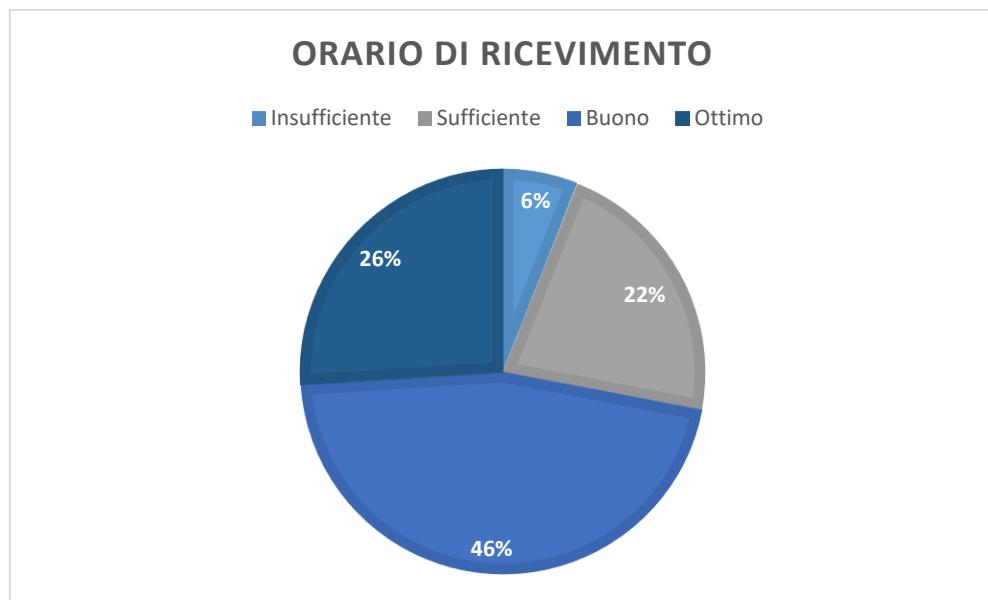
Accessibilità del Servizio telefonicamente e via mail

Gli utenti si sono dimostrati divisi sull'argomento proposto confermando le criticità emerse nelle segnalazioni ricevute dall'URP rispetto alla difficoltà di contattare il Servizio per via telefonica o mail, infatti una buona parte degli utenti (37%) ha ritenuto insufficiente il grado di accessibilità.



Orario di ricevimento al pubblico

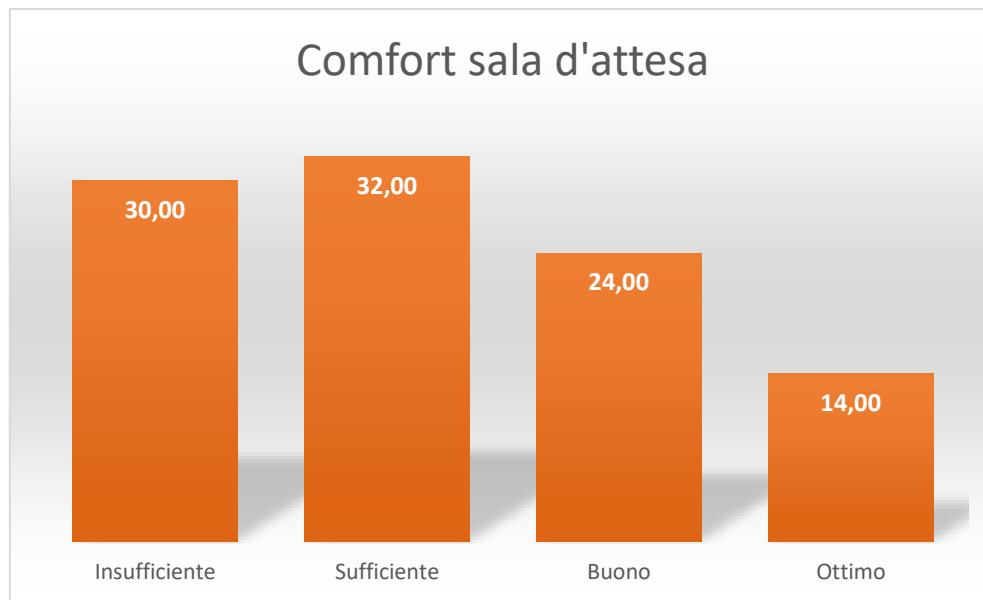
Viene invece valutato positivamente l'orario di ricevimento al Pubblico, buono per il 46% degli intervistati. Solo un modesto 6% lo reputa insufficiente.





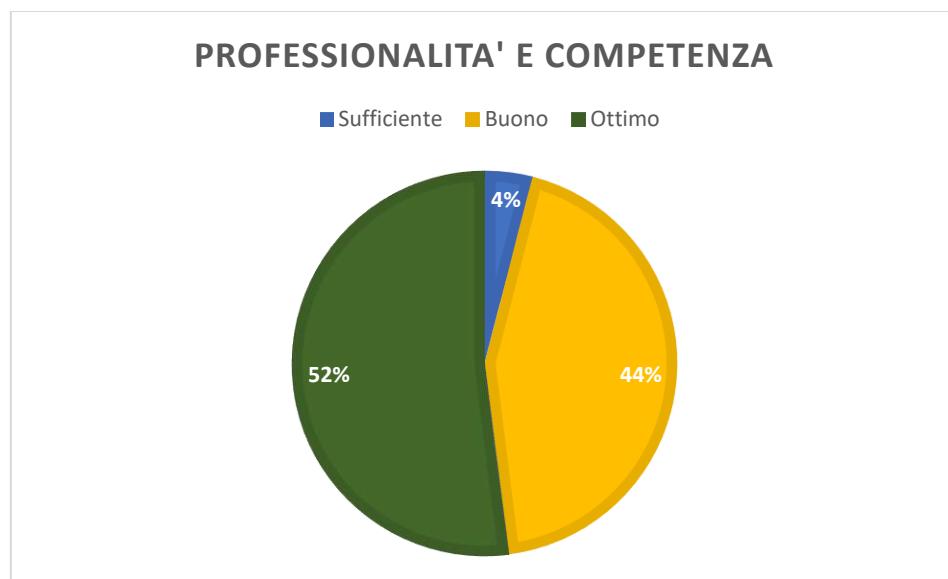
Comfort della sala d'attesa

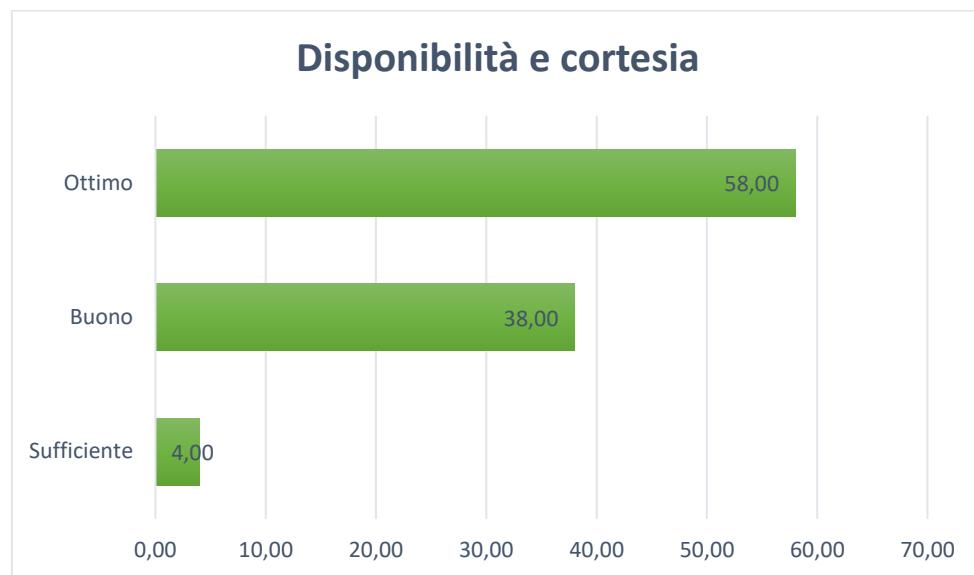
Anche questo ambito non ha riscosso la piena approvazione degli utenti individuando quindi un'altra criticità e suscettibile quindi di miglioramento, il 30% valuta infatti insufficiente il comfort della sala di attesa.



Rapporti con il personale

Per quanto riguarda gli operatori del Servizio gli utenti sono concordi nei giudizi positivi espressi su competenza e professionalità e sulla loro disponibilità e cortesia.





Conclusioni

Nel complesso, dall'analisi dei dati, gli utenti sono risultati molto soddisfatti del personale operante nel Servizio e risulta congruo anche l'orario di ricevimento al pubblico. I due aspetti che presentano un buon margine di miglioramento sono risultati la contattabilità del Servizio da parte degli utenti tramite telefono-mail e il comfort della sala d'attesa.