

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007

### SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (P 70 TUTELA SANITARIA)

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dall'Ufficio **Tutela Sanitaria del Servizio Prevenzione e Protezione presso l'Ambulatorio di Medicina del Lavoro, Via Contarini 7 Mestre.**

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO** Risultano compilati **80** questionari su 85 dipendenti sottoposti a sorveglianza sanitaria nel periodo di somministrazione ottobre – novembre 2007 (dipendenti sottoposti a tutela sanitaria anno 2007 n. 512), per cui la rilevazione **può essere considerata statisticamente valida**, con un margine di errore del **6,00%** rispetto all'utenza indicata dal Servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** La valutazione degli utenti del servizio è stata molto positiva. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,73** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **9,04** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva dell'utenza del Servizio sia superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

**CONFRONTO TEMPORALE:** Non è possibile fare un confronto con le precedenti customer satisfaction in quanto a decorrere dal mese di settembre è stato somministrato un nuovo questionario a lettura ottica approntato secondo i criteri stabiliti dal Servizio Qualità e applicati a tutte le indagini di customer. Il nuovo questionario ha domande diversificate e scala di valori 1-10, i vecchi questionari scala valori 1 - 4). In entrambi i questionari è presente la domanda sul gradimento complessivo dell'attività del Servizio il cui valore per il periodo gennaio - settembre 2007 è pari a 8,32. (Il valore X/4 è stato tradotto in X/10)

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del Servizio vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale (con indice medio del 9,49), la preparazione professionale del personale (9,25) e gli accorgimenti adottati per garantire il diritto alla privacy dell'utenza. (9,19).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità rilevanti, nello specifico il Servizio **ha ottenuto l'indice più "basso" in assoluto (7,73)** con la domanda relativa alla facilità con cui l'utenza trova l'ambulatorio. Nella lettera di convocazione vengono dati i riferimenti per raggiungere l'Ambulatorio precisando altresì che la mappa è consultabile e scaricabile dal sito web del Servizio.

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state l'opportunità di organizzare incontri formativi e di pubblicizzare in modo migliore i servizi. Nel corso del 2008 saranno attivati incontri informativi per alcune categorie di lavoratori: personale dell'area sociale, polizia municipale, addetti conduzione mezzi. Le attività del Servizio sono ampiamente illustrate, anche con molti materiali informativi, sul sito web, verrà nuovamente fatta una email a tutti per invitare i dipendenti a visionare il sito. Sarà necessario individuare ed attivare altre modalità informative per quanti nel posto di lavoro non hanno il PC (es. personale scuole). Relativamente ai suggerimenti di avvicinare l'ambulatorio a Venezia e migliorare la strumentazione dell'ambulatorio si precisa che non è possibile spostare l'Ambulatorio che comunque è stato collocato in una sede vicina alla fermata dei mezzi pubblici (linea 12 e 24).

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE