

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | <p>Pag.1/10</p>  <p>Rev. 8<br/>16/10/2023</p> |
|--|--|---|

# “CUSTOMER SATISFACTION”

## Rilevazione dell’anno 2024



Coordinamento: UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management  
Data report: dicembre 2024

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>         AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | <p>Pag.2/10</p>  <p>Rev. 8<br/>16/10/2023</p> |
|---|--|--|

**Rilevazione della “Qualità Percepita – Customer Satisfaction” relativa alle degenze ospedaliere ed alle prestazioni ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti.**

Le istituzioni sanitarie hanno la responsabilità di garantire e migliorare sistematicamente la qualità dei servizi fornita ai pazienti/utenti, attraverso i “Sistemi di miglioramento della qualità” intesi come un insieme di attività e di misurazioni integrate, e tendenti a garantire e a migliorare la qualità dell’assistenza fornita al paziente/utente.

Il punto di partenza risiede nella consapevolezza che il livello di soddisfazione dei pazienti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini, con un Sistema Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti, tenendo in giusta considerazione i loro pareri e considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.

L’indagine di Customer Satisfaction ha l’obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione dei cittadini che fruiscono di prestazioni sanitarie in regime di ricovero ed in regime ambulatoriale. Questo è un importante strumento di ascolto dei cittadini che permette agli operatori di individuare i punti critici dell’organizzazione e di conseguenza indirizzare sforzi ed energie per la progettazione di azioni di miglioramento.

Le segnalazioni delle persone che si rivolgono alle nostre strutture, attraverso le indagini di Customer Satisfaction, sono considerate infatti occasioni e spunti di riflessione per apportare cambiamenti nell’ottica di un miglioramento. Per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute dei pazienti ed alle aspettative del cittadino, si ritiene utile conoscere il punto di vista dell’utente, le esperienze vissute ed accogliere i suggerimenti proposti.

La rilevazione della qualità percepita è uno strumento che, seppur basato su dati ed esperienze soggettive, fornisce informazioni utili a conoscere ed analizzare i bisogni degli utenti dei servizi sanitari e risponde ad esigenze di conoscenza finalizzate alla pianificazione di interventi migliorativi.

Il monitoraggio della qualità percepita persegue lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino, della qualità erogata rispetto alla qualità progettata e consentire l’avvio delle coerenti azioni di miglioramento.

L’indagine di customer satisfaction, pertanto, rappresenta uno strumento strategico utile a favorire un cambiamento culturale, organizzativo e tecnico.

La ASL Lanciano Vasto Chieti, da tempo impegnata nella verifica della qualità percepita dai propri pazienti/utenti, ed avendo come obiettivo la rilevazione della Customer Satisfaction espressa dai cittadini assistiti sui servizi sanitari aziendali ricevuti, anche per l’annualità 2024 ha affidato alla UOC

|   |   |                      |   |
|---|---|----------------------|---|
|  | <p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;"><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | Pag.3/10             |  |
|   |   | Rev. 8<br>16/10/2023 |   |

Qualità, Accredimento e Risk Management un monitoraggio per la valutazione della qualità dei servizi ospedalieri ed ambulatoriali utilizzando come strumento di rilevazione un questionario di gradimento dei servizi stessi.

## Metodologia

L'indagine finalizzata a rilevare la soddisfazione dell'utente/paziente si ispira alla metodologia del PDCA (Plan – Do – Check – Act) così come esplicitata nella tabella 1:

**Tabella 1 – Metodologia del Plan-Do-Check-Act.**

| Fasi   | Specificazione   |
|--|--|
| <b>PLAN</b> (Pianificare gli obiettivi e gli eventuali interventi correttivi e di miglioramento) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificazione delle UU.OO. e dei servizi;</li> <li>2. Consulto con i coordinatori infermieristici;</li> <li>3. Illustrazione degli obiettivi.</li> </ol> |
| <b>DO</b> (Fare, implementare le azioni)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Determinazione delle tecniche di rilevazione ed applicazione e illustrazione delle tipologie di questionari da utilizzare.</li> </ol>                      |
| <b>CHECK</b> (Controllare gli effetti)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Analisi dei risultati.</li> </ol>  |
| <b>ACT</b> (Agire standardizzando e controllando il miglioramento introdotto)                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Programmazione ed attuazione del miglioramento;</li> <li>7. Comunicazione.</li> </ol>  |

## Strumenti di rilevazione

Così come stabilito dalle direttive regionali (Determina DPF007/06 del 12/09/2018) e condiviso con i Referenti Aziendali nominati dai Direttori Generali delle ASL, l'intenzione è stata quella di individuare un approccio metodologico per la rilevazione dei dati finalizzato allo svolgimento dell'indagine della Customer Satisfaction.

La scelta del metodo di rilevazione adottato è stata quella della somministrazione ai pazienti/caregiver, su base volontaria, di un questionario da compilare in maniera autonoma.

|   |   |          |   |
|---|---|----------|---|
|  | <p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;"><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | Pag.4/10 |  |
|   |   |          | <p style="text-align: center;">Rev. 8<br/>16/10/2023</p>                            |

I questionari sono stati strutturati attraverso la predisposizione di domande chiuse a risposta multipla, alle quali sono state aggiunte campi note per poter dare la possibilità agli utenti/cittadini di fornire suggerimenti e/o osservazioni.

Sono stati distribuiti due tipologie di questionario: il primo per la valutazione della soddisfazione degli utenti/pazienti circa il ricovero ordinario o day-surgery/day-hospital e il secondo per poter rilevare il grado di soddisfazione circa la qualità percepita sulle prestazioni erogate da parte dei servizi ambulatoriali della ASL.

Al fine condividere meglio le finalità e le modalità di rilevazione della presente Customer Satisfaction, ci si è avvalsi della importante e strategica collaborazione dei coordinatori infermieristici dei rispettivi UU.OO./Servizi/Ambulatori selezionati.

L'indagine è stata condotta prendendo a campione alcuni UU.OO./Servizi e Ambulatori afferenti ai PP.OO. di Chieti-Ortona, Lanciano, Vasto, Atessa, PTA di Guardiagrele, e PTA di Casoli (tabelle 2 e 3).

**Tabella 2 - UUOO di Degenza prese a campione per l'indagine di customer satisfaction**

| <b>P.P. O.O.</b>        | <b>U.U O.O.</b>  |
|-------------------------|--|
| <b>Chieti</b>           | Urologia, Medicina Generale 1, Chirurgia Generale, Clinica Ostetrico/Ginecologica, Clinica Oncologica, Cardiologia/UTIC, Clinica Cardiochirurgica. |
| <b>Ortona</b>           | Chirurgia Senologica, Medicina-Lungodegenza.   |
| <b>Lanciano</b>         | Medicina, Ginecologia/Ostetricia, Ortopedia.   |
| <b>Vasto</b>            | Geriatrics, Chirurgia Generale, Urologia.  |
| <b>Atessa</b>           | Riabilitazione.  |
| <b>PTA Casoli</b>       | Ospedale di Comunità.  |
| <b>PTA Guardiagrele</b> | Ospedale di Comunità.  |

|   |   |                      |  |
|---|---|----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;"><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | Pag.5/10             |  <p style="text-align: center;">Sistema di Gestione Qualità<br/>UNI EN ISO 9001:2015<br/>N° GITI-719-QC</p> |
|   |   | Rev. 8<br>16/10/2023 |  |

**Tabella 3 - Servizi/Ambulatori presi a campione per l'indagine di customer satisfaction**

| P.P. O.O.               | AMBULATORI E SERVIZI   |
|-------------------------|--|
| <b>Chieti</b>           | Urologia, Reumatologia, Ginecologia, Endocrinologia, Centro Obesità, Diabetologia. |
| <b>Ortona</b>           | Senologia, Dialisi, Oncologia.   |
| <b>Lanciano</b>         | Cardiologia, Ginecologia/Ostetricia, Oculistica, Oncologia.                        |
| <b>Vasto</b>            | Oncologia.   |
| <b>PTA Casoli</b>       | Poliambulatorio.   |
| <b>PTA Guardiagrele</b> | Poliambulatorio.   |
| <b>Atessa</b>           | Poliambulatorio.   |

La rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata durante i mesi di ottobre e novembre 2024, dove i questionari sono stati consegnati ai pazienti ricoverati, in fase di dimissione ed ai pazienti che hanno usufruito delle prestazioni ambulatoriali.

L'adesione dei pazienti/utenti è avvenuta su base volontaria, e in alcuni casi i questionari sono stati compilati dai caregiver. Al termine del periodo di rilevazione 2024, sono stati raccolti e successivamente valutati un totale di 915 questionari, di cui 459 riguardanti la degenza ospedaliera, sia in regime ordinario che in regime di day surgery/day hospital, e 456 riguardanti le prestazioni ambulatoriali.

I questionari raccolti dalle UU.OO./Servizi e Ambulatori, sono stati poi inviati alla UOC Qualità, Accredimento e Risk Management che ha provveduto all'inserimento dei dati sul portale Talete-Web nell'area specifica al gestionale informatico della Qualità.

Gli indicatori che il questionario ha considerato riguardano:

- aspetti strutturali (logistica, struttura, modalità di accesso, orientamento nella struttura, ecc.);
- aspetti informativi (familiari, segnaletica, ecc.);
- aspetti comunicativi e relazionali (cortesia, rispetto, disponibilità, ecc.);
- aspetti clinici (qualità del servizio, organizzazione del percorso di cura, tempi di attesa, ecc);
- umanizzazione (rispetto della privacy, rispetto della sofferenza, ecc.);
- aspetti alberghieri e comfort (pulizia, silenziosità, servizi igienici, qualità ed organizzazione dei pasti, ecc.).

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>         AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | Pag.6/10             |  |
|   |  | Rev. 8<br>16/10/2023 |   |

## **Analisi del questionario relativo alla degenza ospedaliera in regime ordinario e in regime di day-surgery/day-hospital.**

I risultati ottenuti dall'elaborazione dei questionari relativi alla degenza ospedaliera in regime ordinario e in regime di day-surgery/day-hospital forniscono indicazioni importanti da cui prendere spunto per le azioni di miglioramento individuate come necessarie. Non sempre tutti gli utenti intervistati hanno risposto a tutte le domande presenti nel questionario somministrato.

Per quanto riguarda i dati rilevati ed inerenti alla degenza ospedaliera delle varie UU.OO. prese in esame nell'intera ASL, nel 74% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso mentre nel 21% dei casi ha provveduto un familiare del paziente coinvolto nel percorso assistenziale. Nel 40% dei casi il ricovero è avvenuto in regime di urgenza, mentre per il 37% in modalità programmata. Il 45% dei pazienti che hanno partecipato all'indagine ha riferito di essere stato ricoverato già in precedenza presso una delle UU.OO. della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Un dato importante riguarda l'accesso alla struttura: circa il 18% degli utenti che hanno risposto a questa domanda valutano negativamente l'accessibilità all'ospedale (parcheggi, mezzi pubblici), ma in una percentuale inferiore rispetto alla rilevazione del 2023 che contemplava il 28%. Una certa difficoltà viene rilevata, in particolare, per l'accesso alle strutture della ASL da parte di persone con difficoltà motorie che nel 10% dei casi lamenta una scarsa attenzione dell'Azienda a tale problema. Il 16% dei pazienti intervistati ha lamentato grosse difficoltà nell'orientarsi all'interno delle strutture sanitarie per raggiungere il reparto di destinazione, ma circa il 10% in meno rispetto all'indagine svolta nell'anno 2023.

I tempi di attesa sono stati giudicati accettabili dal 68% degli utenti che hanno risposto al questionario, ma in caso di ricovero programmato il 19% dei pazienti (24% nel 2023) ha dichiarato tempi di attesa abbastanza lunghi dal momento dell'esecuzione della visita ed inserimento nella lista di attesa alla chiamata effettiva per il ricovero ospedaliero.

Molto positivi sono i dati che riguardano i servizi erogati dal personale sanitario in termini di accoglienza, ascolto, disponibilità, prestazione sanitaria, istruzioni terapeutiche e rispetto della privacy.

Le domande relative all'accoglienza e assistenza ricevute da parte del personale infermieristico e quelle relative all'ascolto e disponibilità ricevuti dal personale medico sono state valutate come buone rispettivamente dal 76% e 85% degli utenti intervistati.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>         AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | <p>Pag.7/10</p>  <p>Rev. 8<br/>16/10/2023</p> |
|---|--|--|

Per quanto riguarda le informazioni ricevute prima delle prestazioni (in preparazione al ricovero), il 70% dei pazienti ritiene buono il livello di informazione ricevuta, il 23% le ha giudicate accettabili e solo il 3% scarse. A questa domanda solo il 4% degli intervistati non ha espresso preferenza.

Anche il rispetto della privacy viene valutata come buona per l'80% dei rispondenti al questionario (69% nel 2023), a fronte di un 16% che lo definisce accettabile.

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero sono state valutate buone dal 74% dei pazienti intervistati (67% nel 2023).

Per quanto riguarda la valutazione della struttura, in particolare dell'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici ed arredo dei locali, circa il 63% del campione preso in esame si ritiene soddisfatto (55% nel 2023) con un giudizio pari a "buono", mentre il 31% lo ritiene "accettabile" e il 5% scarso. La pulizia dei locali è stata ritenuta buona dal 72% dei pazienti che hanno risposto al questionario (65% nel 2023) e accettabile dal 24%, mentre la tranquillità e il comfort sono stati valutati dal 64% come buoni (53% nel 2023) e dal 29% come accettabili.

Altro dato degno di nota, riguarda la valutazione della qualità, varietà e gradevolezza del cibo, dove il 34% dei pazienti ricoverati si ritiene soddisfatto del servizio mensa, il 39% lo valuta accettabile ed il 19% lo reputa scarso (era il 29% nel 2023).

Nel complesso, l'80% dei ricoverati in fase di dimissione si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta e l'81% (77% nel 2023), consiglierebbe ad un'altra persona di usufruire dei servizi sanitari offerti da questa ASL.

In definitiva, il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali è stato soddisfacente con evidenza peraltro di un miglioramento della percentuale di utenti che si ritengono soddisfatti delle cure ricevute rispetto a quanto registrato l'anno precedente. Infatti, per quanto riguarda l'organizzazione complessiva ed il livello di assistenza prestata dalla struttura, spicca la percezione da parte dell'utenza di una qualità elevata dell'assistenza sanitaria ricevuta in occasione del ricovero, sia da parte del personale medico che infermieristico.

Infine, in merito alle modalità utilizzate dagli utenti per acquisire informazioni sui servizi e attività offerte dalla ASL, il 10% di essi dichiara di utilizzare il sito internet, il 31% il passaparola e il 41% il medico di medicina generale.

Valutando quest'ultimo gruppo di rilevazioni nel loro insieme, il 37% (31% nel 2023) degli utenti ritiene che l'azienda non informi in maniera adeguata i cittadini circa i servizi e le iniziative promossi in loro favore.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>         AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | <p>Pag.8/10</p>  <p>Rev. 8<br/>16/10/2023</p> |
|---|--|--|

### **Analisi del questionario relativo alle prestazioni ambulatoriali/diagnostiche.**

In riferimento ai dati raccolti attraverso il questionario della Customer Satisfaction dedicato agli ambulatori/servizi Aziendali presi a campione e quindi alle prestazioni da loro erogate, nel 82% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso e nel 18% dei casi da un suo familiare. L'80% dei pazienti intervistati ha dichiarato di aver già usufruito in passato dei servizi ambulatoriali della ASL Lanciano-Vasto-Chieti.

Relativamente alla accessibilità ai servizi, come parcheggi e mezzi pubblici, il 25% dei soggetti intervistati afferma di aver avuto difficoltà nell'accedere alla struttura. Il 17% dichiara che non è stato facile orientarsi all'interno della struttura.

Per ciò che riguarda i tempi di attesa: il 19% degli utenti ha ritenuto che i tempi per effettuare la prenotazione della prestazione ambulatoriale/diagnostica siano stati lunghi e dilatati, sia tramite chiamata telefonica che tramite lo sportello CUP; il 45% dichiara accettabile il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al momento della visita; il 57% definisce accettabile il tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno stesso della visita/esame.

Per quanto concerne la valutazione inerente alla qualità dell'accoglienza, la cortesia, l'ascolto e la disponibilità del personale CUP, del personale infermieristico e del personale medico, essa risulta buona rispettivamente per l'83%, il 71% e il 78% degli intervistati. Altri dati positivi giungono dall'analisi della gestione della privacy: il 72% ritiene che la gestione di quest'ultima sia buona, il 14% accettabile e solo il 2% degli intervistati la giudica scarsa.

Sull'adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, tranquillità e comfort degli spazi, i dati mostrano che il 54% degli utenti li ritiene buoni (53% nel 2023), mentre il 34% li definisce accettabili. Per tutto ciò che riguarda la pulizia dei locali ambulatoriali il 62% (vs 66% nel 2023) ritiene che sia buona, ed il 26% che sia accettabile.

Alla domanda "se l'utente consiglierebbe ad altri di rivolgersi ai servizi di questa ASL in caso di un bisogno di salute", il 77% ha fornito una risposta positiva (83% nel 2023). Il 90% dei pazienti intervistati, infine, ha affermato di non aver mai inoltrato un reclamo alla ASL (87% nel 2023).

Relativamente a quale modalità l'utente utilizzi per acquisire informazioni circa i servizi sanitari erogati dalla ASL, l'11% dichiara di utilizzare il sito internet, il 26% il passaparola e il 44% il medico di medicina generale. Nel complesso, il 31% degli utenti ritiene che l'azienda non informi in maniera adeguata i cittadini sui servizi e sulle iniziative promossi per l'utenza, mentre il 34% degli intervistati "non saprebbe".

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>         AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p>Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | <p>Pag.9/10</p>  <p>Rev. 8<br/>16/10/2023</p> |
|---|--|--|

### **Conclusioni ed analisi dei risultati ottenuti.**

In conclusione, dall'analisi dei dati estratti dalle risposte appartenenti ai questionari somministrati a livello Aziendale, si può affermare che un'alta percentuale di utenti sia rimasta soddisfatta dai servizi sanitari ricevuti presso le strutture Ospedaliere ed Ambulatoriali della ASL Lanciano-Vasto-Chieti.

Da una analisi più dettagliata ed approfondita per singolo Presidio Ospedaliero Aziendale, emergono tuttavia le seguenti criticità:

- Qualità, varietà e gradevolezza del cibo: l'utenza in alcuni casi ha espresso una non completa soddisfazione circa la qualità e la quantità del cibo;
- Adeguatezza degli ambienti e degli spazi: essi talvolta sono stati giudicati non sufficientemente adeguati e responsivi alle esigenze;
- Accessibilità alle strutture ospedaliere: i cittadini (soprattutto quelli portatori di disabilità) hanno lamentato problemi circa la disponibilità di parcheggio e l'accessibilità alle strutture stesse (soprattutto per Vasto e Chieti);
- Tempi di attesa: vi sono state diverse segnalazioni per tempi di accesso a visite e ricovero lunghi;
- Informazioni sui servizi che l'Azienda dà ai cittadini: non sempre vengono considerate adeguate e gestite in maniera corretta attraverso gli strumenti informatici.

|   |   |                      |  |
|---|---|----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">S.S.N. REGIONE ABRUZZO<br/>AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p style="text-align: center;"><b>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</b></p> <p style="text-align: center;">Direttore ff: <b>Dr.ssa Delia Racciatti</b></p> | Pag.10/10            |  <p style="text-align: center;">Sistema di Gestione Qualità<br/>UNI EN ISO 9001:2015<br/>N° GITI-719-QC</p> |
|   |   | Rev. 8<br>16/10/2023 |  |

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO – CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024**

Dall'analisi dei dati estratti dai questionari somministrati agli utenti della ASL02 Lanciano-Vasto-Chieti, è stato elaborato un piano di miglioramento che ha interessato le seguenti aree:

| Azioni di miglioramento  | UU.OO. coinvolte  | Tempi      | Evidenza   |
|--|---|------------|--|
| Qualità e quantità del cibo: trattandosi attualmente di servizio esternalizzato, i dati del customer verranno condivisi con il DEC.  | DEC/Provveditorato  | Immediata  | Risultati prossima indagine di customer satisfaction |
| Adeguatezza, accessibilità delle strutture e orientamento all'interno degli ambienti ospedalieri: ottimizzazione degli spazi e della cartellonistica di indirizzo, compatibilmente con gli attuali limiti strutturali. | Ufficio Tecnico Aziendale/<br>Direzioni Mediche di Presidio | 30/09/2025 | Risultati prossima indagine di customer satisfaction |
| Tempi di attesa tra prenotazione ed accesso ai servizi sanitari: monitoraggio liste di attesa.   | UOC Governo delle Liste d'Attesa                            | 30/09/2025 | Risultati prossima indagine di customer satisfaction |
| Informazioni sui servizi che l'Azienda fornisce ai cittadini: implementare la rete informativa a disposizione dell'utenza.   | Ufficio Stampa e Comunicazione Aziendale                    | 30/09/2025 | Risultati prossima indagine di customer satisfaction |

*Dott.ssa Delia Racciatti*

*UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management*

*Delia Racciatti*