



**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA
"BRUNO UBERTINI"
ENTE SANITARIO DI DIRITTO PUBBLICO**

U.R.P.

U f f i c i o r e l a z i o n i c o n i l p u b b l i c o

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE CAMPIONI

15 SETTEMBRE – 15 OTTOBRE 2021

Dicembre 2021

Allo scopo di migliorare i propri servizi l'IZSLER ha introdotto per l'anno 2021 un questionario di gradimento specifico per il servizio di accettazione campioni presso la sede centrale di Brescia e le sedi territoriali dell'Istituto.

Il modello di questionario predisposto dall'URP propone 13 domande a risposta multipla dedicate alla valutazione dei vari elementi del servizio di accettazione: luogo, riservatezza, tempi di attesa, procedure, modulistica, informazioni e personale.

È stato inoltre previsto un campo libero per consentire agli utenti di esprimere eventuali osservazioni e suggerimenti.

La mappatura del servizio di accettazione campioni è stata avviata a partire dal 15 settembre e fino al 15 ottobre 2021, tramite questionario cartaceo sottoposto attivamente agli utenti che si sono recati presso le strutture di accettazione dell'Istituto.

L'obiettivo fissato è stato quello di acquisire ogni elemento utile a individuare le aree di intervento per meglio rispondere alla soddisfazione dell'utenza in uno dei compiti primari dell'Istituto.

Di seguito l'analisi dell'indagine e i risultati, in forma aggregata, resi disponibili anche in formato grafico al fine di consentire una lettura immediata delle risultanze.

Analisi dell'indagine:

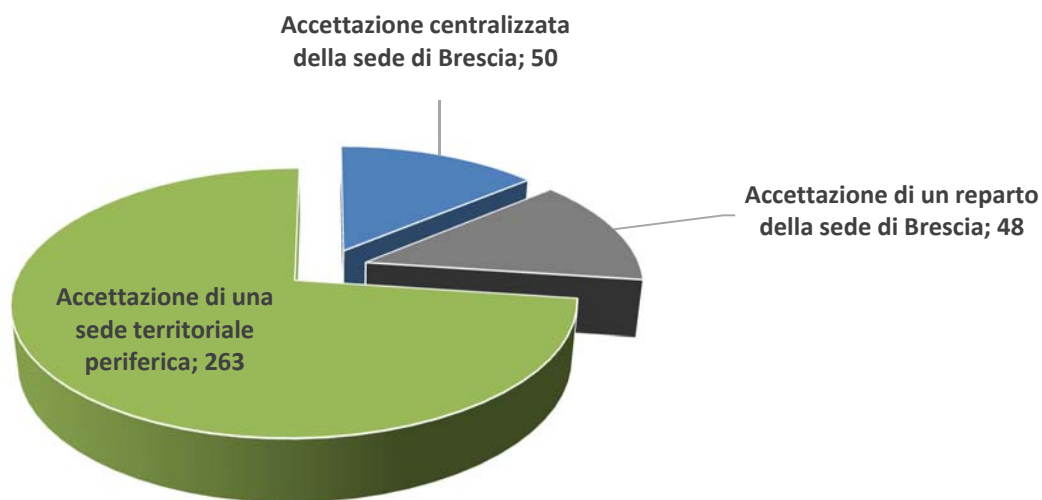
Nel periodo preso in esame sono stati compilati n.361 questionari.

Dalle risposte ricevute emergono 4 punti principali:

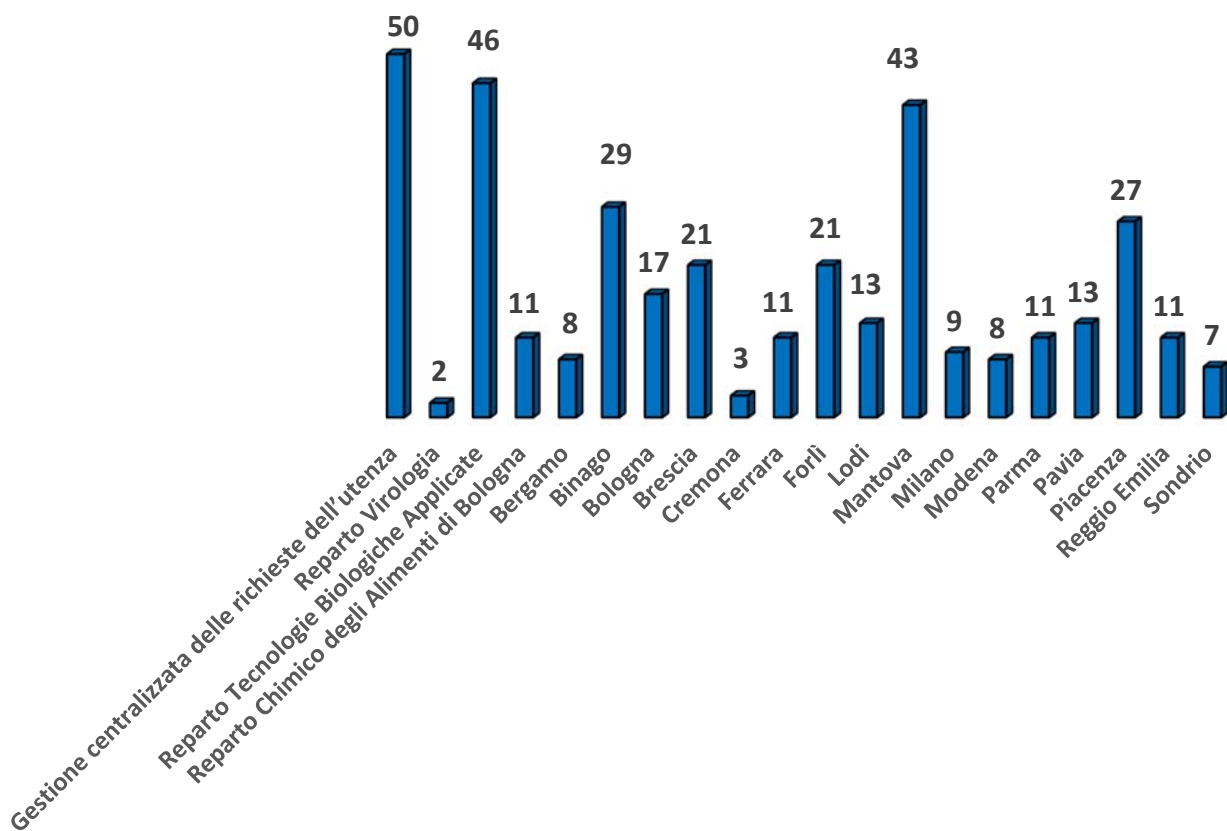
- Gli utenti sono complessivamente molto soddisfatti del servizio di accettazione campioni: il 72% di essi ritiene che il servizio sia ottimo e il 25% buono.
- Le modalità di consegna campioni consultabili sul sito web istituzionale risultano difficilmente reperibili per il 18% degli utenti e incomprensibili per il 4%. Il 25% degli utenti non è a conoscenza della pubblicazione di tali informazioni sul sito.
- Per il 23% degli utenti sarebbero da migliorare le procedure e la modulistica di consegna dei campioni e che risultano incomprensibili per l'8% degli utenti.
- Il personale addetto all'accettazione risulta cortese e professionale per il 69% degli utenti, migliorabile per il 23% e non rispondente alle aspettative per l'8% degli utenti. Tuttavia il personale risulta in grado di spiegare adeguatamente e rispondere chiaramente ai quesiti richiesti, per il 93% degli utenti.

Esiti risposte dell'indagine in formato grafico:

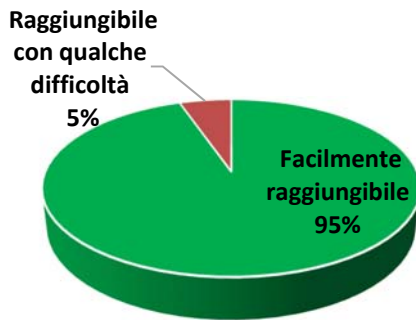
1) Presso quale struttura di accettazione si è recato?



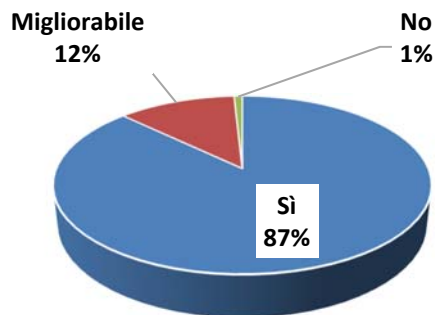
Suddivisione dei questionari per singole strutture:



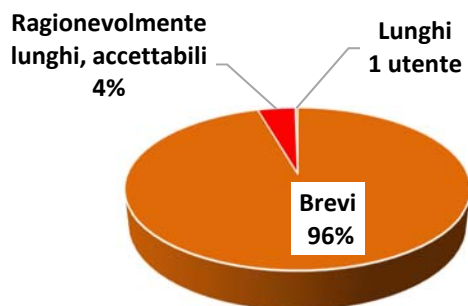
2) Come valuta l'accesso alla struttura di accettazione?



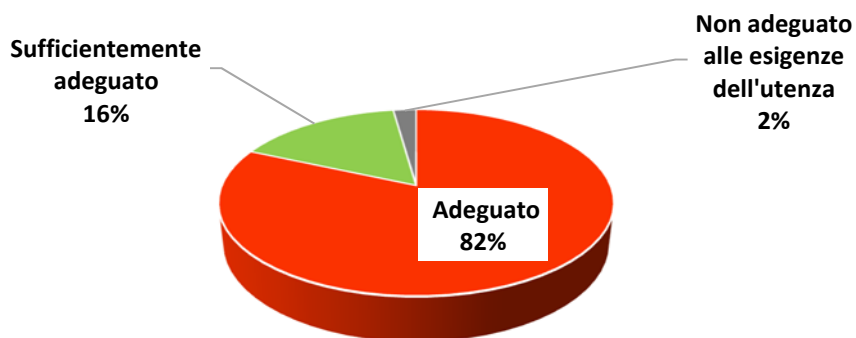
3) L'area di accettazione ritiene che sia sufficientemente confortevole?



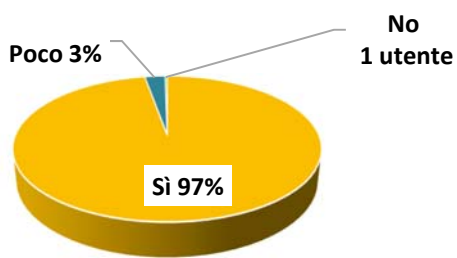
4) Come valuta i tempi di attesa per l'accettazione dei campioni?



5) Come valuta l'orario di accesso al servizio di accettazione?



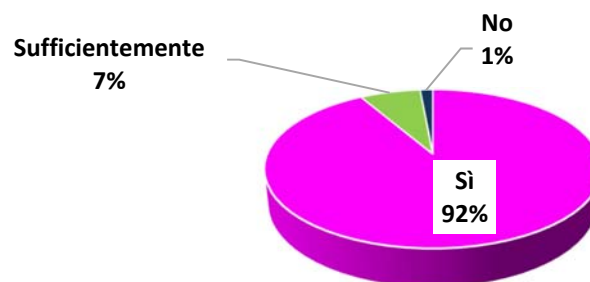
6) È soddisfatto della riservatezza garantita in fase di accettazione?



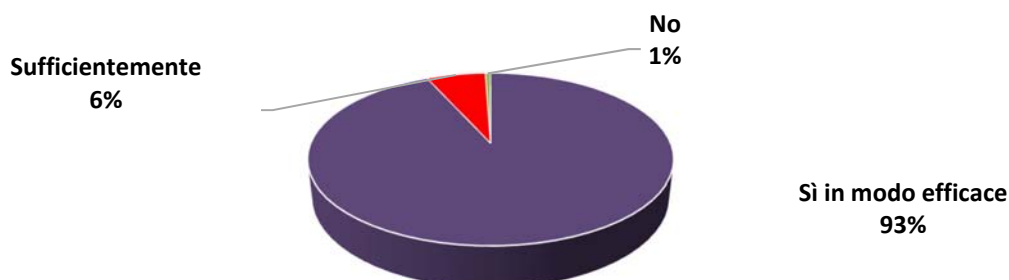
7) Le modalità di consegna campioni consultabili sul sito web ritiene che siano facilmente reperibili e chiare?



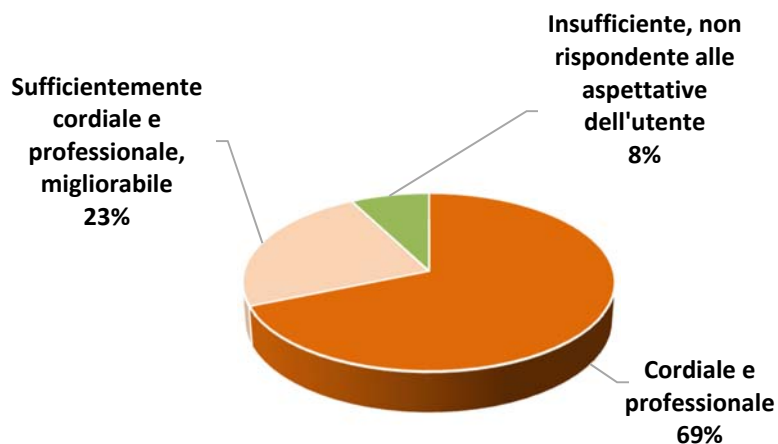
8) Se ha richiesto alla struttura informazioni sulle modalità di consegna dei campioni ritiene che le siano state comunicate istruzioni adeguate?



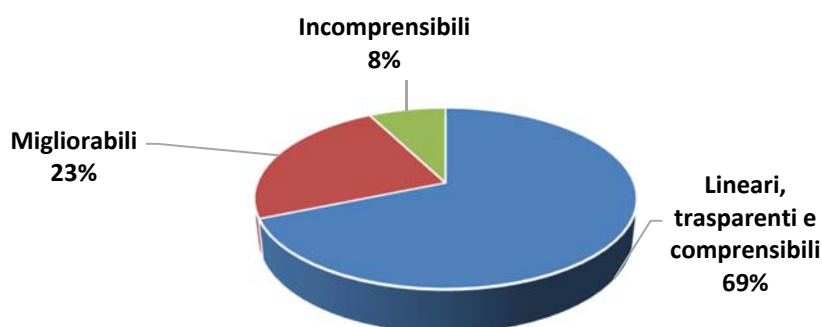
9) Il personale della struttura è stato in grado di spiegare adeguatamente e rispondere chiaramente ai suoi quesiti?



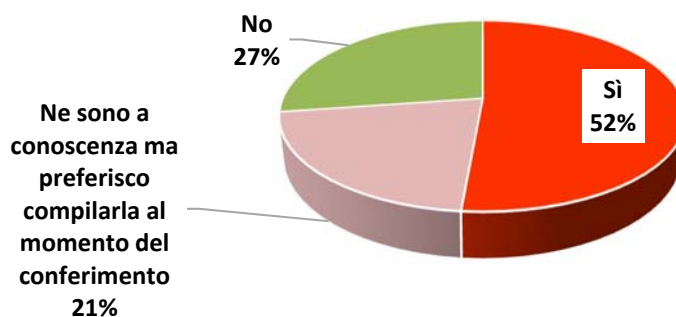
10) Come valuta il comportamento e la professionalità del personale addetto all'accettazione?



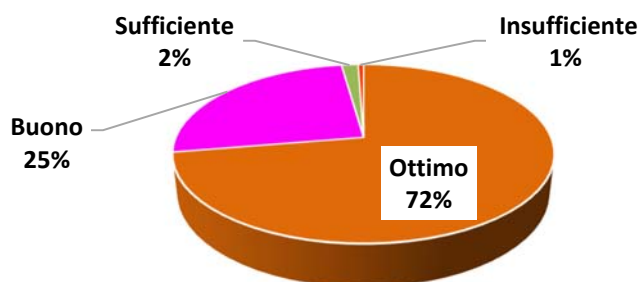
11) Come valuta le procedure e la modulistica da compilare per la consegna del campione?



12) È a conoscenza che IZSLER mette a disposizione sul sito web la modulistica amministrativa e tecnica di accompagnamento dei campioni al fine che possa essere scaricata e compilata in tempi antecedenti il conferimento?



13) Come valuta complessivamente il servizio di accettazione?



L'ultima domanda del questionario è dedicata alla libera proposta di **suggerimenti ed osservazioni** che l'utente può indicare per il miglioramento del servizio.

Le principali osservazioni riguardano la modulistica, il luogo, gli orari di servizio e le modalità di consegna campioni.

Altre osservazioni riguardano alcuni servizi relativi alla extranet, al sito web, al trasporto campioni tra le sedi e alla consultazione dei Rapporti di Prova.

Alcuni utenti hanno invece lasciato apprezzamenti per il personale, nonché per un soddisfacente servizio di accettazione.

In sintesi, gli utenti chiedono la semplificazione e una maggior comprensibilità della modulistica di accompagnamento campioni che, in molti casi, risulta di difficile interpretazione, poco intuitiva e troppo elaborata; talvolta carente delle reali necessità dei dati dell'utenza. Qualche utente propone la digitalizzazione della modulistica tramite compilazione online e invio telematico.

Riguardo al luogo gli utenti segnalano che all'interno delle strutture di accettazione, in alcuni casi, gli spazi per la consegna dei campioni e la compilazione dei moduli risultano stretti oppure mancano delle sedie per l'attesa.

Inoltre vengono riscontrate difficoltà di parcheggio presso le sedi di Milano e Modena.

Con riferimento all'orario di servizio alcuni utenti gradirebbero una fascia oraria di apertura più ampia per la consegna dei campioni, con la possibilità di consegna al sabato o di consegna oltre l'orario lavorativo e nelle ore notturne, in particolare per i campioni di necroscopia.

Alcuni utenti segnalano difficoltà nella procedura di consegna dei campioni alla portineria della sede centrale, inoltre le modalità di consegna consultabili sul sito web sono poco comprensibili da parte di alcuni utenti.

Secondo il parere di alcuni utenti il sito web potrebbe essere migliorato, soprattutto per la parte relativa alla modulistica e all'informazione sulle offerte di consultazione degli esiti online; si gradirebbe anche la possibilità di prenotare le analisi dal sito.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto tra le sedi, alcuni utenti ritengono sia inadeguato e i risultati di analisi siano più rapidi per le consegne effettuate presso la sede centrale di Brescia.

Gli utenti hanno lasciato apprezzamenti al servizio offerto presso alcune sedi e al relativo personale addetto all'accettazione.

Anche se non direttamente concernente il servizio di accettazione campioni, alcuni utenti segnalano che la ricerca e il download degli esiti sulla extranet risulta complicato.