

CUSTOMER SATISFACTION CUP2000

I servizi CUP: l'opinione dei cittadini (da maggio 2008 e tuttora in corso)

e

Il Progetto Sole: l'opinione dei medici (da maggio 2008 e tuttora in corso)

Luogo: Bologna/Emilia-Romagna

Periodo di svolgimento: avviata a maggio 2008

Direzione: Prof. Cipolla (Università di Bologna) e Dott. Lorenzo Fabbricatore (CUP2000)

Coordinamento scientifico: Ilaria Iseppato

Ricercatori coinvolti:

Antonio Maturo (Università di Bologna): Farmacie

Francesca Guarino (Università di Bologna): Sportelli

Roberto Battilana (Università di Bologna): Call Center

Antonio Milanese, Gregorio Lena, Lorenzo Fabbricatore (CUP2000): Web

Cinzia Piolanti, Cesare Osti (CUP2000) e Ilaria Iseppato (Università di Bologna): Progetto Sole

Piano di lavoro:

- *CUP Web:* verranno coinvolti tutti i soggetti che abbiano effettuato la prenotazione on line al 31/12/07; il questionario di valutazione sarà inviato tramite posta elettronica;
- *Farmacie:* verranno coinvolte 45 farmacie a Bologna, procedendo con un campionamento a stadi ed escludendo le farmacie che non erogano tutti i servizi e che non incassano; per la somministrazione ci si avvarrà degli stessi farmacisti oppure di giovani appositamente addestrati e formati;
- *Sportelli Bologna Città:* si opta per un campionamento temporale (per mesi, giorni della settimana e fasce orarie) e per una rilevazione manuale tramite assistenti di sala o giovani appositamente addestrati e formati. La rilevazione, effettuata nel 2008, terrà conto dell'esperienza dell'anno precedente e coinvolgerà tutti gli sportelli;
- *Call Center:* il campionamento sarà semplice, casuale e temporalmente definito; gli utenti che telefoneranno saranno dirottati, qualora accettassero, verso un sistema automatico IVR di compilazione telefonica del questionario.
- *Progetto Sole:* verranno coinvolti tutti i medici attivati al 31/12/07, tramite l'invio di una e-mail contenente un link al questionario da compilare on line.