



# UNIVERSITÀ DI FOGGIA

FACOLTA DI ECONOMIA

Sanitaservice



Sintesi del rapporto sulla  
customer satisfaction dei servizi erogati da  
Sanitaservice ASL FG s.r.l.

**RESPONSABILE SCIENTIFICO PROF. CORRADO CROCETTA**

20 luglio 2018

# Sintesi del rapporto sulla Customer satisfaction dei servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.

## PREMESSA

Il presente rapporto contiene i risultati sintetici della prima indagine sulla *customer satisfaction dei servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.*

*Nel 2018, la società ha affidato al Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia il compito di analizzare la soddisfazione del suo cliente ASL FG rispetto ai principali servizi erogati per le seguenti aree:*

- a) ausiliario, portierato*
- b) pulizie e sanificazione ambientale*
- c) manutenzione ordinaria immobili*
- d) trasporto di farmaci e beni economici*
- e) servizio di ausiliario dell'UU.DD.TT.*
- f) servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.*
- g) servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenza/urgenza (118).*

Per ciascuna area sono stati individuate le diverse dimensioni valutative per le principali attività (indicate nel capitolato) intervistando i responsabili degli uffici della ASL FG attraverso dei questionari cartacei.

## SINTESI

Questo rapporto sintetizza i risultati di una indagine statistica sulla Customer satisfaction dei servizi erogati nel 2017 da Sanitaservice ASL FG.

Tale indagine coordinata dal prof. Corrado Crocetta, ha esaminato le diverse dimensioni valutative dei servizi erogati, individuando le principali aree di miglioramento.

Il quadro d'insieme denota un elevato livello di soddisfazione con voti medi che oscillano dal 7,0 all'8,2 in una scala 0-10 dove il 10 indica la soddisfazione massima.

I dati raccolti hanno fornito un quadro di sintesi del livello di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi erogati dalla Sanitaservice ASL Foggia.

In media il livello di soddisfazione risulta essere piuttosto elevato, ma vi sono ancora dei margini di miglioramento, per cui questo studio può rappresentare la base di riferimento per monitorare l'impatto che le strategie di efficientamento avviate avranno sulla percezione della qualità dei servizi erogati.

## 1. OBIETTIVI DELLA RICERCA

La convenzione sottoscritta con il Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia prevede la rilevazione dei principali aspetti della customer satisfaction dei servizi erogati in favore dell'ASL FG in funzione dei seguenti obiettivi:

- ▶ *individuare i KPI per misurare il gradimento dei diversi servizi erogati*
- ▶ *definire un livello di soddisfazione di riferimento rispetto al quale misurare gli scostamenti*
- ▶ *Analizzare le diverse dimensioni valutative*
- ▶ *Costruire un cruscotto di indicatori di performance in grado di monitorare nel tempo il livello di soddisfazione.*
- ▶ *Individuare le criticità e le aree di miglioramento dei diversi servizi analizzati.*

Sulla base degli obiettivi fissati dall'azienda è stata fatta un'analisi della struttura organizzativa e delle procedure operative della Sanitaservice ASL FG s.r.l. per poter articolare al meglio l'analisi della soddisfazione della clientela.

Il punto di partenza è stato il disciplinare unico dei servizi in *house* sottoscritto da ASL FG e Sanitaservice ASL FG riguardante:

1. servizio di trasporto delle persone malate e/o ferite soccorse nell'ambito del servizio 118 – rete emergenza/urgenza, prestazioni di trasferimento e trasporto secondario,
2. servizio di pulizia e sanificazione ambientale dei locali destinati allo svolgimento delle attività istituzionali della ASL,
3. servizio di ausiliariato all'interno dei reparti e dei servizi di diagnosi e cura,
4. servizio manutenzione ordinaria immobili,
5. servizio di gestione unità degenza territoriale (uu.dd.tt),
6. servizio trasporto di farmaci e beni economici.

Dovendo individuare dei testimoni privilegiati, in grado di misurare la soddisfazione rispetto ai servizi erogati, si è deciso di concentrare l'attenzione sui referenti di struttura che hanno la responsabilità di valutare i servizi ed eventualmente contestare le prestazioni erogate da Sanitaservice ASL FG s.r.l., per cui si è deciso di intervistare i direttori amministrativi e/o sanitari delle seguenti strutture ASL FG:

- Aree servizi
- Dipartimenti
- Distretti
- Presidi ospedalieri

I questionari sono stati suddivisi in 7 sezioni:

- a. ausiliario, portierato*
- b. pulizie e sanificazione ambientale*
- c. manutenzione ordinaria immobili*
- d. trasporto di farmaci e beni economici*
- e. servizio di ausiliario dell'UU.DD.TT*
- f. servizio infermieristico dell'UU.DD.TT*
- g. servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenza/urgenza (118)*

e per ogni sezione sono stati individuati i servizi principali oggetto di valutazione da parte dei responsabili delle strutture. Per ciascun servizio sono stati individuati diversi aspetti da valutare a seconda della modalità operative previste:

- professionalità
- comportamento
- tempo di intervento
- capacità relazionali
- qualità dell'intervento
- soddisfazione complessiva.

Per ciascun aspetto è stato attribuito un punteggio utilizzando una scala 1-10 dove il 10 rappresenta la massima soddisfazione.

La raccolta dei questionari è stata effettuata dal personale di Sanitaservice ASL FG, nel periodo 18 giugno 12 luglio. Viste le dimensioni limitate del *frame* si è deciso di intervistare tutti i responsabili individuati e, infatti, i dati rilevati si riferiscono a tutta la popolazione oggetto di studio con l'eccezione di solo 3 rispondenti. Quando aveva senso, sono stati intervistati sia il direttore amministrativo che il

direttore sanitario. In totale i rispondenti coinvolti nella rilevazione sono stati 28 con un tasso di copertura del 90,3%.

## 2. ANALISI DEI RISULTATI PER LE DIVERSE ATTIVITÀ

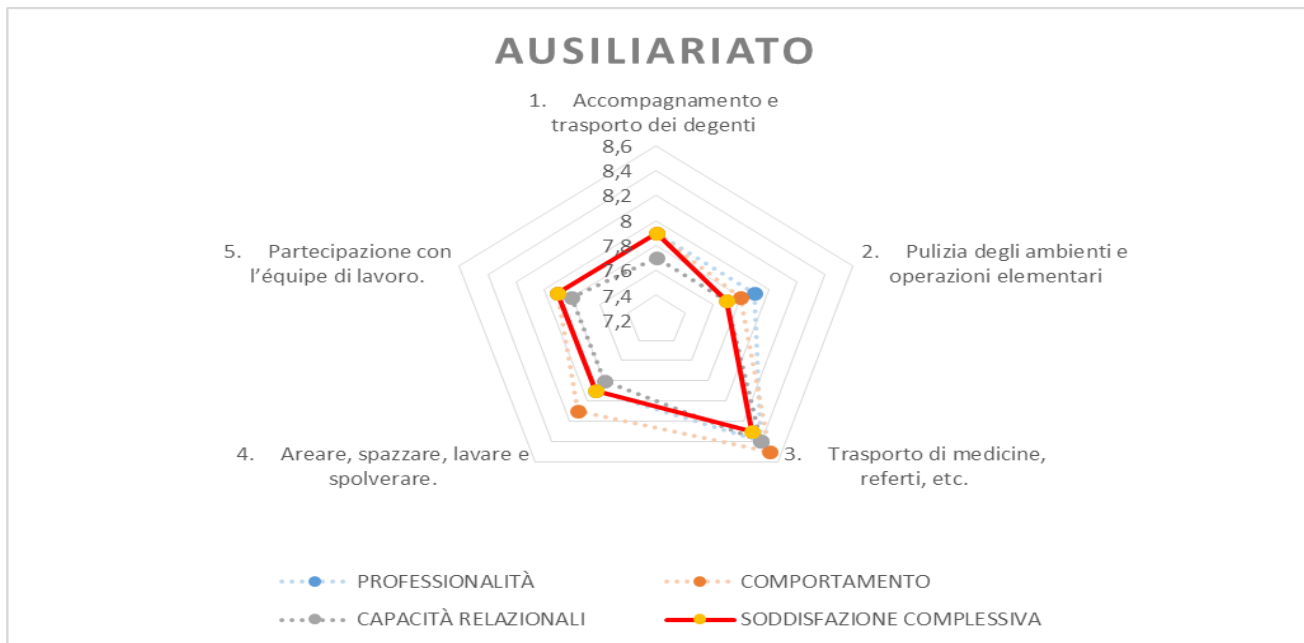
### 2.1 Servizio di ausiliariato

I rispondenti hanno assegnato un punteggio da 1 a 10 alla propria percezione di 4 aspetti oggetto di valutazione: professionalità, comportamento, capacità relazionali e soddisfazione complessiva. La numerosità dei rispondenti di questa sezione è pari a 14. La soddisfazione media complessiva è pari a 7,9 con una variabilità piuttosto bassa (scarto quadratico medio 0,2).

Tabella 1 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di ausiliariato

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br>AUSILIARIATO  | ASPETTI DA VALUTARE |              |                      |                           |
|---|---------------------|--------------|----------------------|---------------------------|
|   | PROFESSIONALITÀ     | COMPORAMENTO | CAPACITÀ RELAZIONALI | SODDISFAZIONE COMPLESSIVA |
| 1. <i>Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati</i>  | 7,9                 | 7,9          | 7,7                  | 7,9                       |
| 2. <i>Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, quali lo spostamento dei ricoverati</i> | 7,9                 | 7,8          | 7,7                  | 7,7                       |
| 3. <i>Trasporto di medicine, referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.</i>             | 8,4                 | 8,5          | 8,4                  | 8,3                       |
| 4. <i>Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto</i>  | 7,9                 | 8,1          | 7,8                  | 7,9                       |
| 5. <i>Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti</i>  | 7,9                 | 7,9          | 7,8                  | 7,9                       |
| 6. <i>Controllo degli accessi delle persone.</i>  | 7,7                 | 7,8          | 7,8                  | 7,7                       |
| 7. <i>Media</i>   | 8,0                 | 8,0          | 7,9                  | 7,9                       |

Grafico 1 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di ausiliariato



La massima soddisfazione media complessiva si registra per l'attività di trasporto di medicine, referti e materiale biologico, sanitario e economale (punteggio medio 8,3) mentre i valori medi più bassi sono stati assegnati all'attività di pulizia degli ambienti e alle operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, ed all'attività di controllo degli accessi delle persone, in entrambi i casi il punteggio è di 7,7.

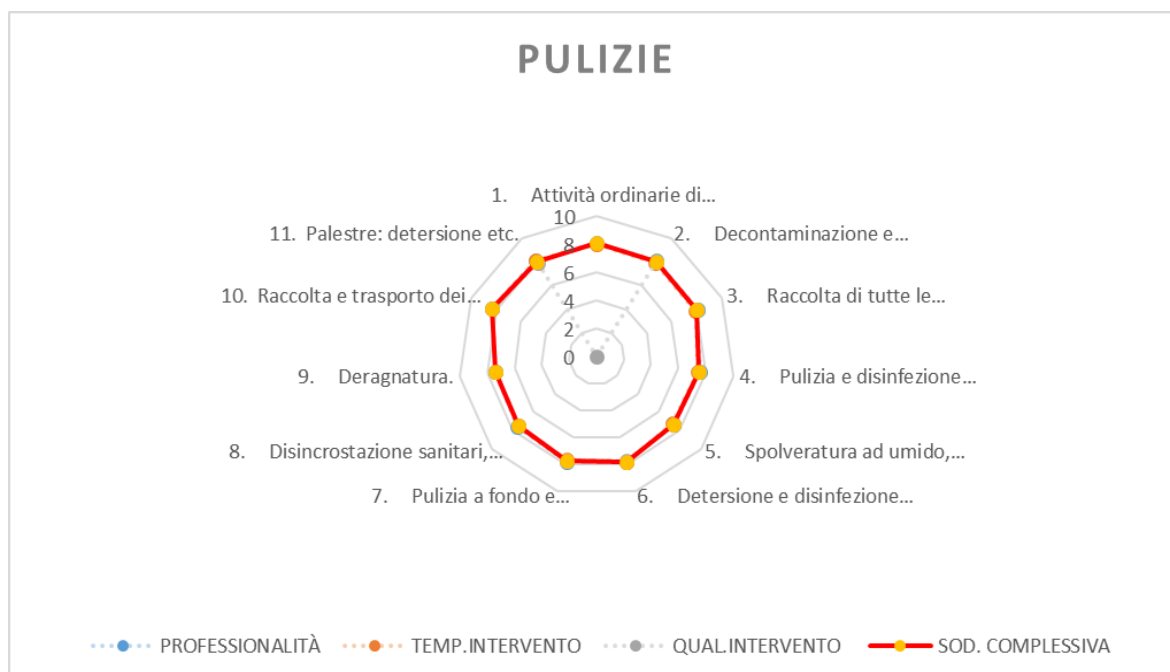
## 1.2 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

I 15 intervistati responsabili del servizio di pulizia e sanificazione ambientale hanno analizzato delle attività diverse da quelle previste per il servizio di ausiliariato: la professionalità, la tempestività dell'intervento, la qualità dell'intervento e la soddisfazione complessiva. La soddisfazione media complessiva è pari a 7,7 punti con uno scarto quadratico medio di 0,3 punti.

Tabella 2 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di pulizie

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br><b>PULIZIE</b>  | ASPETTI DA VALUTARE |                  |                  |                  |
|---|---------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | PROFESSIONALITÀ     | TEMP. INTERVENTO | QUAL. INTERVENTO | SOD. COMPLESSIVA |
| 8. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione.  | 8,1                 | 8,0              | 8,1              | 8,1              |
| 9. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici.  | 8,1                 | 7,9              | 8,0              | 8,0              |
| 10. Raccolta di tutte le categorie di rifiuti presenti e successivo trasporto nel locale di stoccaggio provvisorio. Sostituzione del sacchetto, detersione e disinfezione dei contenitori pluriuso dei rifiuti. | 8,1                 | 7,9              | 8,1              | 8,0              |
| 11. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili.  | 7,6                 | 7,4              | 7,5              | 7,5              |
| 12. Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm).  | 7,4                 | 7,3              | 7,4              | 7,4              |
| 13. Detersione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari.  | 7,8                 | 7,8              | 7,7              | 7,8              |
| 14. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.).  | 7,8                 | 7,6              | 7,7              | 7,7              |
| 15. Disincrostazione sanitari, rubinetterie e zone limitrofe.   | 7,6                 | 7,5              | 7,5              | 7,5              |
| 16. De-ragnatura.   | 7,4                 | 7,4              | 7,4              | 7,4              |
| 17. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo.   | 8,3                 | 8,3              | 8,3              | 8,3              |
| 18. Palestre: detersione materassini, letti per fisioterapia, parallele, scale, tapis roulant, cyclette, girelli, carrozzine, tappeti per deambulazione, ecc. (esclusi i giocattoli).                           | 8,1                 | 8,1              | 7,9              | 8,0              |
| 19. Media   | 7,9                 | 7,8              | 7,8              | 7,7              |

Grafico 2 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di pulizie



La soddisfazione media complessiva più alta si registra in corrispondenza della raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo (voto medio 8,3) mentre quella più bassa corrisponde ai servizi di de-ragnatura e di spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali. Entrambi questi aspetti hanno un punteggio medio di 7,4.

### 1.3 Servizio di manutenzione ordinaria immobili

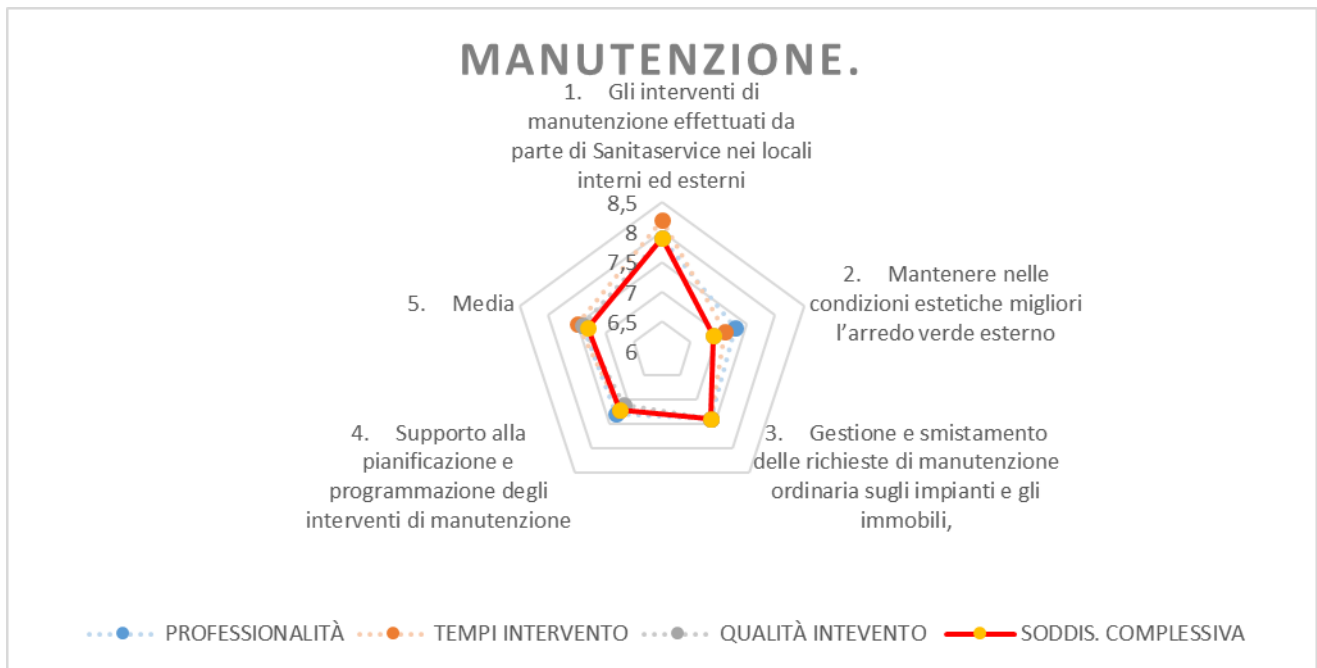
Con un punteggio di tipo scolastico (1-10) i 13 rispondenti responsabili del servizio di manutenzione ordinaria immobili hanno espresso la propria percezione rispetto ai quattro diversi aspetti analizzati, quali la professionalità, la tempestività dell'intervento, la qualità dell'intervento e la soddisfazione complessiva. La variabilità è bassa come indicato dallo scarto quadratico medio pari a 0,4.

Tabella 3 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di manutenzione

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br>MANUTENZIONE   | ASPETTI DA VALUTARE |                  |                  |                  |
|--|---------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | PROFESSIONALITÀ     | TEMP. INTERVENTO | QUAL. INTERVENTO | SOD. COMPLESSIVA |
| 20. <i>Gli interventi di manutenzione effettuati da parte di Sanitaservice nei locali interni ed esterni, (a titolo esemplificativo e non esaustivo: interventi su infissi, opere murarie, cancellate, impianti di scarico delle acque, etc.).</i> | 7,9                 | 8,2              | 7,9              | 7,9              |
| 21. <i>Mantenere nelle condizioni estetiche migliori l'arredo verde esterno, intesa qualunque coltura arborea e floreale.</i>  | 7,3                 | 7,1              | 6,9              | 6,9              |
| 22. <i>Gestione e smistamento delle richieste di manutenzione ordinaria sugli impianti e gli immobili, pervenuti sui protocolli informatici dei vari presidi ospedalieri e dai D.S.S. dell'ASL di Foggia.</i>                                      | 7,4                 | 7,4              | 7,4              | 7,4              |
| 23. <i>Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL.</i>  | 7,3                 | 7,2              | 7,1              | 7,2              |
| 24. <i>Media</i>   | 7,4                 | 7,5              | 7,4              | 7,3              |



Grafico 3 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di manutenzione



I responsabili dei servizi manutenzione dalla ASL FG hanno assegnato il punteggio medio più alto, pari a 7,9, alla soddisfazione complessiva per gli interventi di manutenzione effettuati da parte di Sanitaservice nei locali interni ed esterni (ad esempio interventi su infissi, opere murarie, cancellate, impianti di scarico delle acque, etc.). La soddisfazione media complessiva registra il punteggio minimo in riferimento all'attività di supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL (voto medio 7,2).

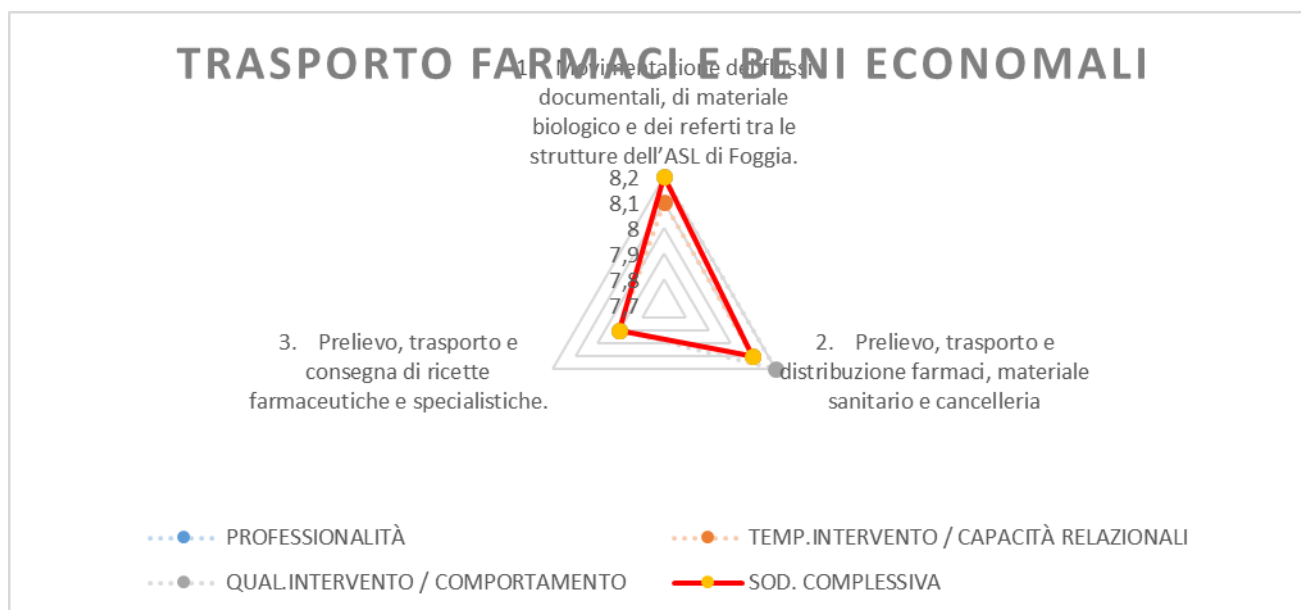
#### 1.4 Servizio di trasporto di farmaci e beni economici

Per misurare la soddisfazione dei responsabili ASL rispetto al servizio di trasporto di farmaci e beni economici è stata usata una scala quantitativa articolata in 10 punti attraverso i quali è stata misurata la professionalità, la tempestività dell'intervento, la qualità dell'intervento e la soddisfazione complessiva rispetto ai servizi erogati dalla società in house. I 12 intervistati hanno espresso un punteggio medio per la soddisfazione pari a 8,1 con uno scarto quadratico medio 0,12.

Tabella 4 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di trasporto farmaci e beni economici

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br><b>TRASPORTO BENI ECONOMICI</b>   | ASPETTI DA VALUTARE |                 |                 |                  |
|---|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|
|   | PROFESSIONALITÀ     | TEMP.INTERVENTO | QUAL.INTERVENTO | SOD. COMPLESSIVA |
| 25. <i>Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia.</i> | 8,2                 | 8,1             | 8,2             | 8,2              |
| 26. <i>Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria</i>                                   | 8,1                 | 8,1             | 8,2             | 8,1              |
| 27. <i>Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche.</i>  | 7,9                 | 7,9             | 7,9             | 7,9              |
| 28. <i>Media</i>  | 8,1                 | 8,0             | 8,1             | 8,1              |

Grafico 4 – Punteggi in scala 1- 10 relativi alle attività di trasporto farmaci e beni economici



Il valore medio più alto in termini di soddisfazione media complessiva si rileva in corrispondenza dell'attività di movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia, con un punteggio di 8,2, mentre il valore più basso si ha in corrispondenza delle attività di prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche con un punteggio di 7,9 punti.

## 1.5 Servizio di ausiliariato UU.DD.TT.

Il servizio di ausiliariato UU.DD.TT. è stato misurato con una scala da 1 a 10 rispetto a quattro diversi aspetti, quali la professionalità, il comportamento, le capacità relazionali e la soddisfazione complessiva.

Le unità di degenza territoriale (UU.DD.TT.) operano nei comuni di Vieste, di Vico del Gargano e di Sannicandro Garganico e costituiscono l'alternativa all'assistenza domiciliare integrata laddove non ci sia una famiglia in grado di supportare il personale sanitario.

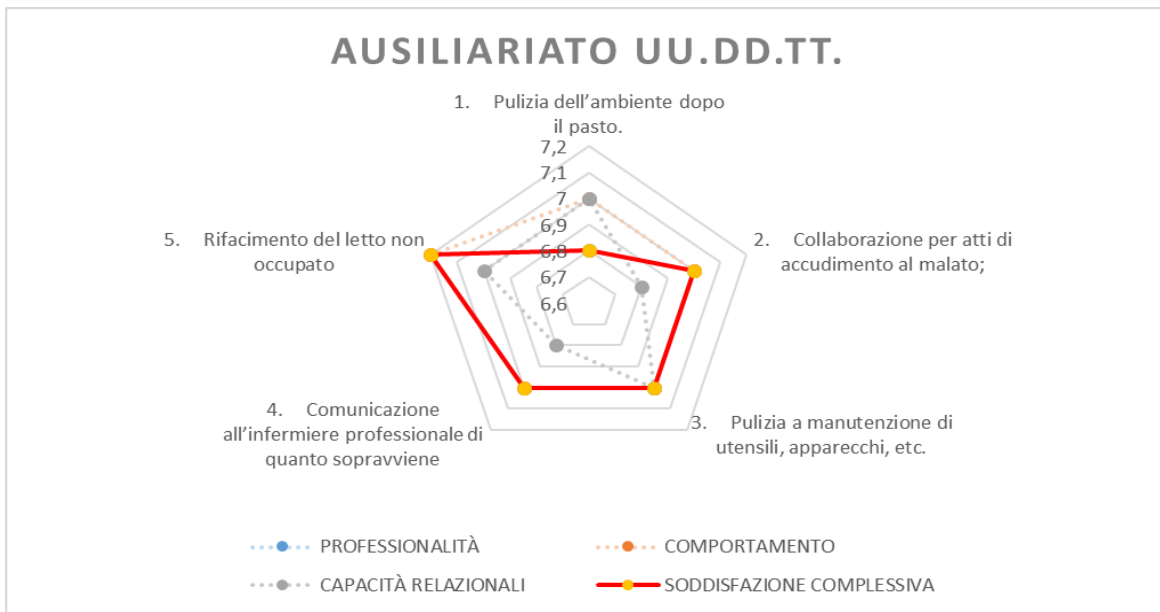
Le attività di ausiliariato analizzate nella tabella n. 1, corrispondono solo in parte a quelle considerate per valutare le attività di ausiliariato delle UU.DD.TT. poiché questo servizio viene erogato in modo diverso e prevede una diversa tipologia di adempimenti.

La numerosità media dei rispondenti di questa sezione è pari a 6 e la soddisfazione media complessiva è pari a 7,0 punti con una variabilità molto bassa (scarto quadratico medio 0,1).

Tabella 5 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio di ausiliariato UU.DD:TT.

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br>AUSILIARIATO UU.DD.TT.  | ASPETTI DA VALUTARE |              |                      |                           |
|---|---------------------|--------------|----------------------|---------------------------|
|   | PROFESSIONALITÀ     | COMPORAMENTO | CAPACITÀ RELAZIONALI | SODDISFAZIONE COMPLESSIVA |
| 29. Pulizia dell'ambiente dopo il pasto e aiuto nella distribuzione e somministrazione del pasto.   | 6,8                 | 7,0          | 7,0                  | 6,8                       |
| 30. Collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato.   | 7,0                 | 7,0          | 6,8                  | 7,0                       |
| 31. Pulizia a manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dal paziente e dal personale medico ed infermieristico per l'assistenza al malato.    | 7,0                 | 7,0          | 7,0                  | 7,0                       |
| 32. Comunicazione all'infermiere professionale di quanto sopravviene durante il suo lavoro in quanto ritenuto incidente sull'assistito e sull'ambiente. | 7,0                 | 7,0          | 6,8                  | 7,0                       |
| 33. Rifacimento del letto non occupato (comodino, letto e apparecchiature).   | 7,2                 | 7,2          | 7,0                  | 7,2                       |
| 34. Media.  | 7,0                 | 7,0          | 6,9                  | 7,0                       |

Grafico 5 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio di ausiliariato UU.DD.TT.



Il punteggio massimo rilevato per la soddisfazione media complessiva corrisponde al *Rifacimento del letto non occupato (comodino, letto e apparecchiature)* mentre il valore più basso corrisponde alla pulizia dell'ambiente dopo il pasto e all'aiuto nella distribuzione e somministrazione del pasto (6,8).

## 1.6 Servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.

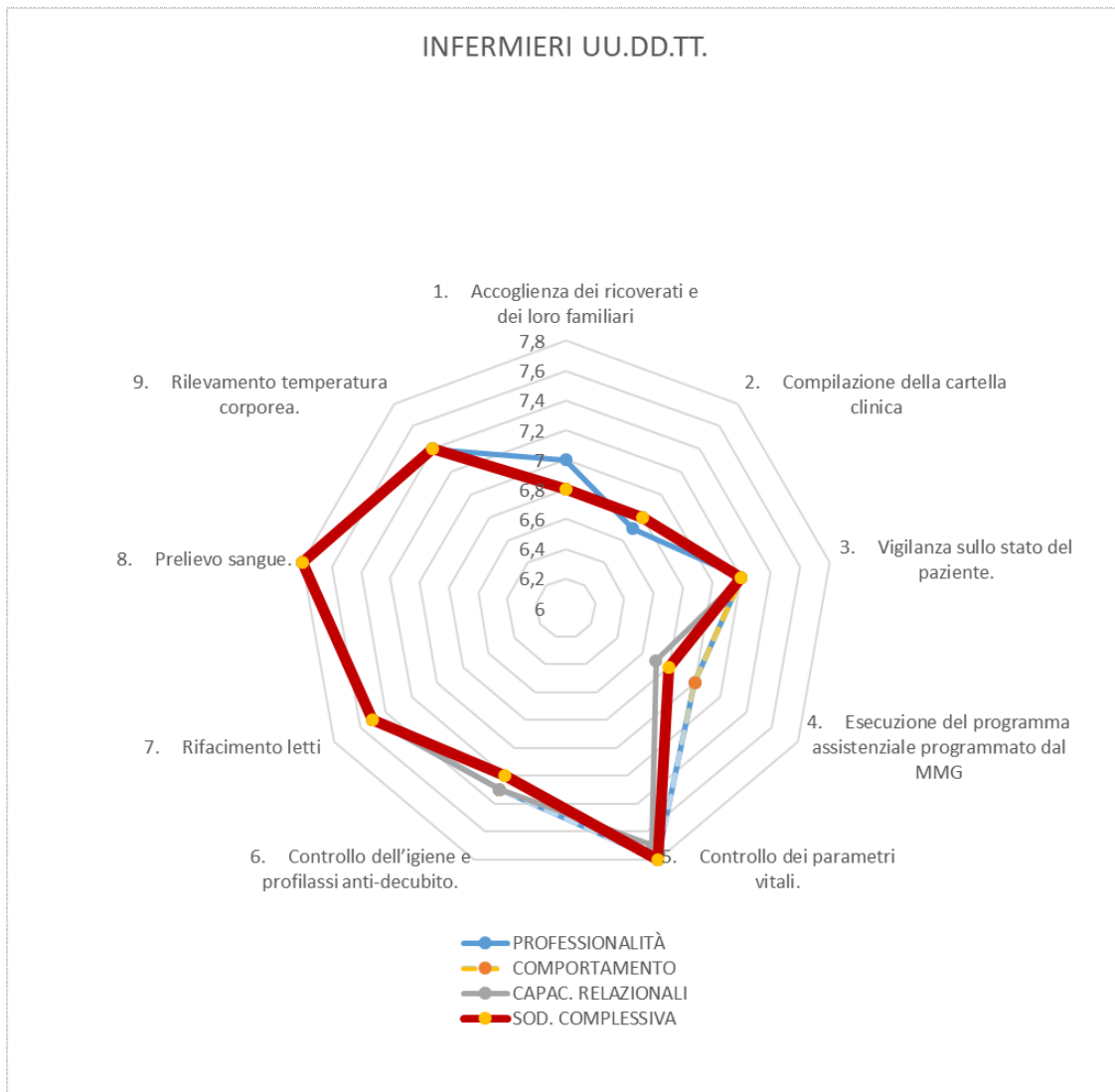
Il servizio infermieristico dell'UU.DD.TT. viene misurato tendo conto della professionalità, del comportamento, delle capacità relazionali e della soddisfazione complessiva su una scala di 10 punti. La numerosità media dei rispondenti di questa sezione è pari a 6 e la soddisfazione media complessiva è pari a 7,4 con una variabilità molto bassa (scarto quadratico medio 0,4).

Tabella 6 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br>INFERMIERE UU.DD.TT.   | ASPETTI DA VALUTARE |               |                    |                  |
|--|---------------------|---------------|--------------------|------------------|
|  | PROFESSIONALITÀ     | COMPORTEMENTO | CAPAC. RELAZIONALI | SOD. COMPLESSIVA |
| 35. Accoglienza dei ricoverati e dei loro familiari informandoli sulle caratteristiche della struttura e dell'organizzazione assistenziale.      | 7,0                 | 6,8           | 6,8                | 6,8              |
| 36. Compilazione della cartella clinica per quanto attiene alla parte infermieristica.   | 6,7                 | 6,8           | 6,8                | 6,8              |
| 37. Vigilanza sullo stato del paziente.  | 7,2                 | 7,2           | 7,2                | 7,2              |
| 38. Esecuzione del programma assistenziale programmato dal MMG collaborando attivamente nel raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati. | 7,0                 | 7,0           | 6,7                | 6,8              |
| 39. Controllo dei parametri vitali.  | 7,8                 | 7,8           | 7,7                | 7,8              |
| 40. Controllo dell'igiene e profilassi anti-decubito.  | 7,3                 | 7,3           | 7,3                | 7,2              |
| 41. Rifacimento letti (con paziente allettato) e igiene dell'unità di vita del paziente.   | 7,5                 | 7,5           | 7,5                | 7,5              |
| 42. Prelievo sangue.   | 7,8                 | 7,8           | 7,8                | 7,8              |
| 43. Rilevamento temperatura corporea.  | 7,4                 | 7,4           | 7,4                | 7,4              |

La soddisfazione media complessiva maggiore corrisponde all'attività controllo dei parametri vitali (voto 7,8) e di prelievo sangue (voto 7,8), mentre i valori più bassi si riferiscono alle seguenti attività: compilazione della cartella clinica per quanto attiene alla parte infermieristica, esecuzione del programma assistenziale programmato dal MMG collaborando attivamente nel raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati e nell'accoglienza dei ricoverati e dei loro familiari informandoli sulle caratteristiche della struttura e dell'organizzazione assistenziale (6,8).

Grafico 6 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.



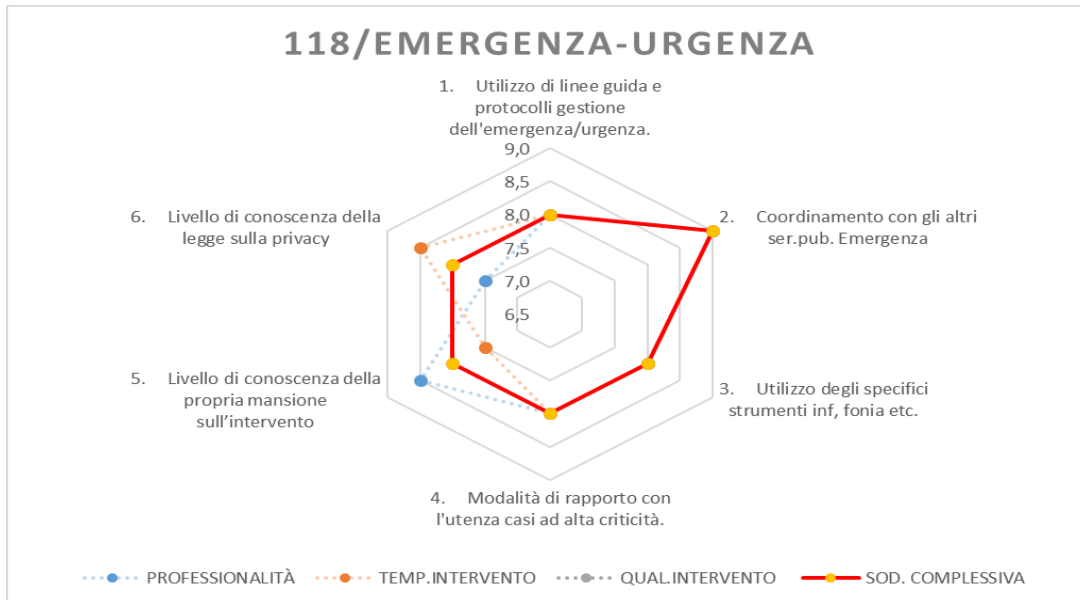
### 1.7 Servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenza (118).

Il servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenza (118), viene valutato dai rispondenti avendo la possibilità di indicare, con un punteggio da 1 a 10 la propria percezione rispetto a quattro diversi aspetti, quali la professionalità, la tempestività dell'intervento, la qualità dell'intervento e la soddisfazione complessiva. La numerosità media dei rispondenti di questa sezione è pari a 3 e la soddisfazione media complessiva è pari a 8,2 punti con uno scarto quadratico medio di 0,3 punti.

Tabella 7 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenze 118.

| ATTIVITÀ DA VALUTARE<br>EMERGENZA URGENZA 118   | ASPETTI DA VALUTARE |                 |                 |                  |
|---|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|
|   | PROFESSIONALITÀ     | TEMP.INTERVENTO | QUAL.INTERVENTO | SOD. COMPLESSIVA |
| 44. Utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza. | 8,0                 | 8,0             | 8,0             | 8,0              |
| 45. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze.  | 9,0                 | 9,0             | 9,0             | 9,0              |
| 46. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonìa, radiocomunicazione ed orografici.                     | 8,0                 | 8,0             | 8,0             | 8,0              |
| 47. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi ad alta criticità.                                      | 8,0                 | 8,0             | 8,0             | 8,0              |
| 48. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento  | 8,5                 | 7,5             | 8,0             | 8,0              |
| 49. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento                                     | 7,5                 | 8,5             | 8,0             | 8,0              |
| 50. Media   | 8,2                 | 8,2             | 8,2             | 8,2              |

Grafico 7 – Punteggi in scala 1- 10 relativi al servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenze 118.



Il valore massimo espresso dai rispondenti per quanto concerne la soddisfazione media complessiva è pari a 9,0 punti e corrisponde alle attività di coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze. (9,0) ma anche le altre attività valutate hanno registrato punteggi medi piuttosto alti.

## 2 SINTESI DEI RISULTATI

Tabella 8 – Punteggi medi in scala 1- 10 relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.

| PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI<br>ALLE DIVERSE ATTIVITÀ DA VALUTARE              | Aspetti da valutare |  |                                     |                  |
|--|---------------------|--|-------------------------------------|------------------|
|  | PROFESSIONALITÀ     | TEMP. INTERVENTO /<br>CAPACITÀ RELAZIONALI | QUAL. INTERVENTO /<br>COMPORTEMENTO | SOD. COMPLESSIVA |
| 1. Servizio di ausiliariato;   | 8,0                 | 8,0  | 7,9                                 | 7,9              |
| 2. Servizio di pulizia e sanificazione ambientale;                         | 7,9                 | 7,8  | 7,8                                 | 7,7              |
| 3. Servizio di manutenzione ordinaria immobili;                            | 7,4                 | 7,5  | 7,4                                 | 7,3              |
| 4. Servizio di trasporto di farmaci e beni economici;                      | 8,1                 | 8,0  | 8,1                                 | 8,1              |
| 5. Servizio di ausiliariato dell'UU.DD.TT.;                                | 7,0                 | 7,0  | 6,9                                 | 7,0              |
| 6. Servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.;                                | 7,4                 | 7,4  | 7,4                                 | 7,4              |
| 7. Servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenza (118). | 8,2                 | 8,2  | 8,2                                 | 8,2              |

Grafico 8 – Punteggi medi in scala 1- 10 relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.

