



UNIVERSITÀ
DI FOGGIA



DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

Prof. Corrado Crocetta

INDAGINE STATISTICA SULLA CUSTOMER SATISFACTION : SANITASERVICE ASL FG S.R.L. Anno 2018

Foggia 30 aprile 2019

Obiettivi della customer satisfaction

Misurazione della qualità
percepita dai clienti

Individuazione delle criticità

Attività di miglioramento continuo

Monitoraggio dell'impatto sulla
soddisfazione dei clienti delle azioni
strategiche attuate

L'azienda

La Sanitaservice ASL FG s.r.l. ha commissionato al Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia l'analisi di *customer satisfaction* 2018, per il secondo anno di seguito.



I servizi erogati

- Ausiliariato
- Pulizia e sanificazione
- Manutenzione ordinaria immobili
- Servizi presso le UDT
- Trasporto malati feriti 118

Servizio ausiliariato

AUSILIARIATO	PROFESSIONALITÀ		COMPORAMENTO		CAPAC. RELAZIONALI		SOD. COMPLESSIVA	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi ad	8,3	7,9	8,4	7,9	8,4	7,7	8,4	7,9
2. Pulizia degli ambienti e spostamento dei ricoverati;	8,6	7,9	8,6	7,8	8,5	7,7	8,6	7,7
3. Trasporto di medicine, referti, etc.	8,6	8,4	8,7	8,5	8,6	8,4	8,8	8,3
4. Areare, spazzare, lavare e spolverare;	8,6	7,9	8,6	8,1	8,6	7,8	8,5	7,9
5. Partecipazione con l'équipe di lavoro;	8,5	7,9	8,6	7,9	8,5	7,8	8,6	7,9
6. Controllo degli accessi delle persone.	8,3	7,7	8,3	7,8	8,3	7,8	8,3	7,7
MEDIA	8,5	8,0	8,5	8,0	8,5	7,9	8,5	7,9

Servizio pulizie e sanificazione ambientale

PULIZIA	PROFESSIONALITÀ		TEMP. INTERVENTO		QUAL. INTERVENTO		SOD. COMPLESSIVA	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
ANNO DI RILEVAZIONE	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1. Attività ordinarie di pulizia	8,4	8,1	8,4	8,0	8,5	8,1	8,2	8,1
2. Materiale organico	8,3	8,1	8,3	7,9	8,3	8,0	8,2	8,0
3. Tutte le categorie di rifiuti	8,4	8,1	8,3	7,9	8,4	8,1	8,3	8,0
4. Arredi e attrezzature mobili.	8,2	7,6	8,2	7,4	8,2	7,5	8,1	7,5
5. Superfici orizzontali e verticali	8,2	7,4	8,1	7,3	8,2	7,4	7,9	7,4
6. Lavabi e arredi sanitari.	8,3	7,8	8,3	7,8	8,3	7,7	8,1	7,8
7. Arredi mobili	8,1	7,8	8,0	7,6	8,1	7,7	7,9	7,7
8. Disincrostazione sanitari, rubinetterie	8,1	7,6	8,1	7,5	8,1	7,5	8,0	7,5
9. Deragnatura.	7,9	7,4	8,0	7,4	8,0	7,4	8,0	7,4
10. Rifiuti speciali	8,4	8,3	8,4	8,3	8,5	8,3	8,3	8,3
11. Palestre	8,3	8,1	8,4	8,1	8,4	7,9	8,3	8,0
MEDIA	8,3	7,9	8,2	7,8	8,3	7,8	8,1	7,8

Servizio manutenzione

MANUTENZIONE	PROFESSIONALITÀ		TEMP. INTERVENTO		QUAL. INTERVENTO		SOD. COMPLESSIVA	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
ANNO DI RILEVAZIONE	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1. Manutenzione interna ed esterna	8,5	7,8	8,4	8,2	8,4	7,9	8,3	7,9
2. Cura del verde esterno	8,0	7,3	8,0	7,1	8,0	6,9	7,9	6,9
3. Gestione delle richieste di manutenzione ordinaria	8,3	7,4	8,2	7,4	8,3	7,4	8,3	7,4
4. Pianificazione e programmazione degli interventi di manu	8,1	7,3	8,1	7,2	8,1	7,1	8,2	7,2
MEDIA	8,3	7,4	8,2	7,5	8,2	7,3	8,2	7,3

Servizio trasporto beni economici

TRASPORTO BENI ECONOMICI		PROFESSIONALITÀ		TEMP-INTERVENTO		QUAL-INTERVENTO		SOD. COMPLESSIVA	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
ANNO DI RILEVAZIONE		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1.	Movimentazione dei flussi documentali, di materiale big	8,8	8,2	8,5	8,1	8,6	8,2	8,6	8,2
2.	Movimentazione farmaci, materiale sanitario e cancelleria	8,6	8,1	8,5	8,1	8,5	8,2	8,5	8,1
3.	Movimentazione di ricette farmaceutiche e specialistiche	8,6	7,9	8,5	7,9	8,6	7,9	8,7	7,9
MEDIA		8,7	8,1	8,5	8,0	8,6	8,1	8,6	8,1

Servizio UU.DD.TT. ausiliariato

ATTIVITÀ DA VALUTARE (AUSILIARIATO UDT)	ASPETTI DA VALUTARE							
	PROF.		COMP.		REL.		SOD. COMP.	
Anno	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;	7,0		7,0		7,2		6,8	
Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto quali lo spostamento dei ricoverati;	6,8		7,2		7,2		7,0	
Pulizia dell'ambiente dopo il pasto e aiuto nella distribuzione e somministrazione del pasto;	7,3	6,8	7,2	7,0	7,3	7,0	7,2	6,8
Collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato;	7,0	7,0	6,8	7,0	6,8	6,8	6,8	7,0
Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto;	7,0		7,0		7,0		7,0	
Pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dal paziente e dal personale medico ed infermieristico per l'assistenza del malato;	6,8	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Comunicazione all'infermiere professionale di quanto sopravviene durante il suo lavoro in quanto ritenuto in quanto ritenuto incidente sull'assistito e sull'ambiente;	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	6,8	7,0	7,0
Partecipazione con l'equipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;	7,0		7,0		7,2		6,8	
Rifacimento del letto non occupato (comodino, letto e apparecchiature)	7,3	7,2	7,3	7,2	7,3	7,0	7,3	7,2
MEDIA	7,0	7,0	7,1	7,0	7,1	6,9	7,0	7,0

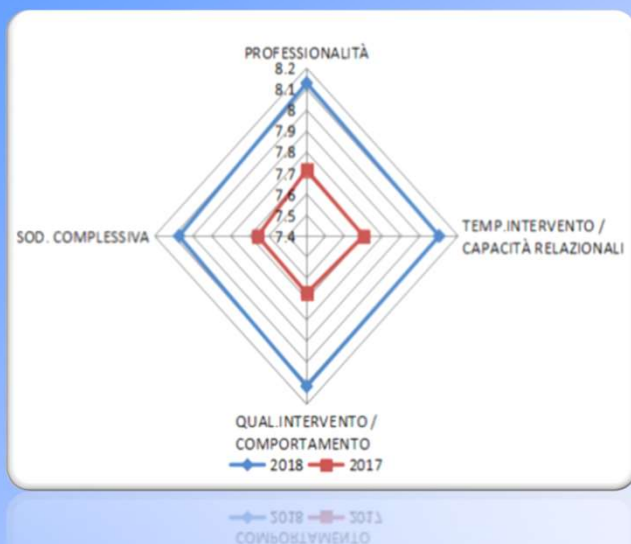
Servizio UU.DD.TT. Infermieristico

SERVIZIO INFERMIERISTICO UDT	PROFESSIONALITÀ		COMPORAMENTO		CAPAC. RELAZIONALI		SOD. COMPLESSIVA	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
12. Accoglienza e informazione	6,8	7,0	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8	6,8
13. Cartella clinica	6,7	6,7	6,7	6,8	6,5	6,8	6,5	6,8
14. Vigilanza sul paziente	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2
15. Programma assistenziale	6,8	7,0	6,8	7,0	6,7	6,7	6,8	6,8
16. Parametri vitali	7,2	7,8	7,2	7,8	7,2	7,7	7,2	7,8
17. Igiene anti-decubito	6,8	7,3	7,0	7,3	6,8	7,3	6,8	7,2
18. Rifacimento letti (paz. allettato)	7,2	7,5	7,2	7,5	7,2	7,5	7,0	7,5
19. Prelievo sangue	7,2	7,7	7,2	7,7	7,2	7,7	7,2	7,7
20. Temperatura corporea	7,2	7,8	7,2	7,8	7,2	7,8	7,2	7,8
MEDIA	7,0	7,3	7,0	7,3	7,0	7,3	7,0	7,3

Servizio emergenza urgenza 118

TRASPORTO FERITI 118	PROFESSIONALITÀ		TEMP. INTERVENTO		QUAL. INTERVENTO		SOD. COMPLESSIVA	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
1. Utilizzo protocolli	9,2	8,0	9,6	8,0	9,4	8,0	9,4	8,0
2. Coordinamento con altri addetti	9,0	9,0	8,8	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0
3. Utilizzo strumenti informatici	9,0	8,0	9,0	8,0	9,0	8,0	9,0	8,0
4. Rapporto con l'utenza	9,0	8,0	9,2	8,0	9,0	8,0	9,2	8,0
5. Conoscenza mansioni	9,6	8,5	9,2	7,5	9,2	8,0	9,2	8,0
6. Conoscenza della legge sulla privacy	8,6	7,5	8,8	8,5	9,0	8,0	8,8	8,0
MEDIA	9,1	8,2	9,1	8,2	9,1	8,2	9,1	8,2

Grafico 1: Confronto fra la soddisfazione media rispetto ai servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l. negli anni 2018 e 2017.



RISULTATI DELL'ANALISI

Confrontando le medie della soddisfazione complessiva tra il 2017 e il 2018, si nota l'aumento complessivo della soddisfazione dei clienti.

Tabella 1: Punteggi media in scala 1-10 relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.. Anni 2018 e 2017.

Punteggi medi attribuiti alle diverse attività da valutare	Professionalità		Tempestività/ Capacità relazionale		Qualità/ Comportamento		Soddisfazione complessiva	
	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2017	ANNO 2018
Ausiliariato	8.0	8.5	8.0	8.5	7.9	8.5	7.9	8.5
Pulizia	7.9	8.3	7.8	8.2	7.8	8.3	7.7	8.1
Manutenzione	7.4	8.3	7.5	8.2	7.4	8.2	7.3	8.2
Trasporto beni	8.1	8.7	8.0	8.5	8.1	8.2	8.1	8.6
Ausiliariato UDT	7.0	7.0	7.0	7.1	6.9	8.6	7.0	7.0
Infermier. UDT	7.4	7.0	7.4	7.0	7.4	7.1	7.4	7.0
Emergenza 118	8.2	9.1	8.2	9.1	8.2	7.0	8.2	9.1
MEDIA	7.7	8.1	7.7	8.1	7.7	8.1	7.7	8.0

RISULTATI DELL'ANALISI

Osservando i valori medi delle **single dimensioni** si rileva un incremento medio della soddisfazione per quasi tutti i servizi.