



Università degli Studi di Foggia

Corrado Crocetta

Analisi della
Customer satisfaction
degli utenti dei servizi erogati da
Sanitaservice ASL Foggia s.r.l.

Anno 2019

**ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI
DEI SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE ASL FGASL FG
S.R.L.: EDIZIONE 2019**

INDICE

1 Introduzione

2 Il piano dell'indagine e gli strumenti utilizzati

- 2.1 Il questionario e le sue novità
- 2.2 Popolazione oggetto dell'indagine

3. I risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction

- 3.1. – Servizio di Ausiliariato
- 3.2. – Servizio di Pulizia e Sanificazione ambientale
- 3.3 – Servizio di Manutenzione degli immobili
- 3.4 – Servizio di Trasporto beni economici
- 3.5 - Servizio di Ausiliariato dell'UU.DD.TT.
- 3.6 – Servizio Infermieristico dell'UU.DD.TT.
- 3.7 - Servizio Emergenza/Urgenza 118

4 Conclusioni

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DEI SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE ASL FGASL FG S.R.L.: EDIZIONE 2019

1. Introduzione

Nel 2019 l'azienda Sanitaservice ASL FGASL FG s.r.l. ha affidato al Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia il compito di analizzare il livello di soddisfazione dei propri utenti. Tale indagine, giunta ormai alla terza edizione, mira a valutare, attraverso i giudizi espressi dai responsabili delle diverse strutture della ASL FG che si avvalgono dei servizi della Sanitaservice ASL FGASL FG, quale sia il livello di soddisfazione degli stessi e ad individuare eventuali criticità o aree di miglioramento.

2 Il piano dell'indagine e gli strumenti utilizzati

L'oggetto della ricerca e i diversi aspetti analizzati sono rimasti invariati rispetto alle precedenti edizioni, per ovvi motivi di continuità e per garantire la confrontabilità dei dati rilevati nei due anni precedenti. Tuttavia nel 2019 sono state introdotte alcune novità utili per risolvere alcune criticità emerse nelle edizioni precedenti, ma soprattutto per tener conto della situazione di emergenza in cui si è svolta la rilevazione. L'indagine, infatti, è partita a metà febbraio 2020 ma la raccolta dei questionari ha avuto inizio a marzo 2020, in piena fase di emergenza COVID-19. Per questo motivo si è reso necessario affiancare ai questionari cartacei utilizzati nelle precedenti edizioni anche dei questionari online.

2.1 Il questionario e le sue novità

Anche nell'edizione 2019 della ricerca i servizi erogati da Sanitaservice ASL FGASL FG analizzati a supporto alle attività istituzionali dell'ASL FG sono stati:

- A. Servizio di Ausiliariato;
- B. Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale;
- C. Servizio di Manutenzione degli immobili;
- D. Servizio di Trasporto beni economici;
- E. Servizio di Ausiliariato dell'UU.DD.TT.;
- F. Servizio Infermieristico dell'UU.DD.TT.;
- G. Servizio Emergenza/Urgenza 118.

Le domande poste ai dipendenti della ASL Foggia, individuati come esperti in grado di valutare la qualità dei servizi erogati dagli addetti della Sanitaservice ASL FGASL FG S.r.l. sono identiche a quelle utilizzate per l'edizione 2018. Per semplificare la distribuzione dei questionari, che anche quest'anno era affidata ai coordinatori dei diversi servizi della Sanitaservice ASL FG, si è preferito creare dei questionari *ad hoc* per ogni figura rispondente. Quindi per ogni rispondente del nostro frame abbiamo realizzato un questionario "su misura" in base alle attività che doveva valutare.

I questionari adottati per la rilevazione della customer satisfaction sono composti da quattro sezioni:

- Sezione 1.

Contiene una breve descrizione della finalità dell'indagine, le informazioni relative alla struttura di riferimento ed il ruolo che il rispondente ricopre all'interno della stessa.

- Sezione 2:

Contiene le informazioni relative alle diverse attività da valutare. Le attività da valutare variano in base ai servizi analizzati e sono state individuate sintetizzando la descrizione molto puntuale presente nel capitolato stipulato con la ASL di Foggia.

Ogni questionario considera una o più attività a seconda dei servizi di cui è responsabile il rispondente.

Per ciascuna attività analizzata gli intervistati hanno indicato quattro distinti punteggi da 1 a 10 a seconda degli aspetti da valutare:

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

Ovviamente gli aspetti da valutare cambiano a seconda del tipo di servizi considerato, ma a tutti gli intervistati è stato chiesto di attribuire un punteggio alla professionalità ed alla soddisfazione complessiva.

- Sezione 3:

E' dedicata all'approfondimento dei diversi aspetti specifici dei servizi considerati, al livello di conoscenza delle procedure del personale ed alle attività di formazione realizzate da Sanitaservice ASL FG.

- Sezione 4

E' dedicata allo studio della rete di relazioni interne a Sanitaservice ASL FG al fine di capire quali siano i servizi che hanno più frequenti interazioni. Il questionario si conclude con una domanda

relativa alla valutazione complessiva dell'organizzazione di Sanitaservice ASL FG e con uno spazio a risposta aperta destinato a eventuali commenti e suggerimenti.

2.3 La popolazione oggetto dell'indagine

La precedente edizione dell'indagine, effettuata nel 2018, aveva coinvolto ben 129 intervistati che a seconda del numero dei servizi loro affidati avevano compilato 260 questionari.

Nell'edizione 2019 i questionari raccolti sono stati 317 ma gli intervistati sono stati solo 103. I motivi di tali scostamenti sono riconducibili a:

- la quasi assenza nella rilevazione del Presidio Ospedaliero "F. Lastaria" di Lucera, in quanto passato durante la seconda metà del 2019 sotto la giurisdizione degli Operali Riuniti di Foggia e quindi uscendo dalla competenza dell'ASL FG;
- l'assenza di diversi Direttori Sanitari di Dipartimenti di Aree e Servizi dell'ASL FG, in quanto non più fruitori dei servizi erogati dalla Sanitaservice ASL FG;
- la riorganizzazione di molti reparti all'interno dei vari presidi ospedalieri che ha comportato una consistente riduzione della unità operative partecipanti alla rilevazione;
- è aumentato il numero dei questionari relativi all'Attività di Pulizie e di Manutenzione rispetto alle precedenti edizioni.

Possiamo quindi affermare che i questionari raccolti, nel periodo 5 marzo 2020 - 23 giugno 2020, dai responsabili della Sanitaservice ASL FGASL FG sono stati pari al 94,5% di quelli previsti. Tenuto del periodo di grande emergenza e di superlavoro dovuto alla emergenza Covid-19 in cui si è

svolta la rilevazione l'ampio tasso di copertura raggiunto è ampiamente soddisfacente.

Tab. 1: Numero questionari raccolti nel periodo dal 05/03/20 al 23/06/20 relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG nel 2019.

SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE ASL FG	QUESTIONARI RACCOLTI 2019
<i>Servizio di Ausiliariato</i>	94
<i>Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale</i>	96
<i>Servizio di Manutenzione degli immobili</i>	96
<i>Servizio di Trasporto beni economici</i>	14
<i>Servizio di Ausiliariato e Infermieristico UU.DD.TT.</i>	11
<i>Servizio Emergenza/Urgenza 118</i>	6
TOTALE	317

3. I risultati della Customer Satisfaction

3.1. – Servizio di Ausiliariato

I rispondenti hanno assegnato un punteggio da 1 a 10 alla propria percezione delle seguenti quattro dimensioni da valutare: Professionalità, Comportamento, Capacità relazionali e Soddisfazione complessiva.

La numerosità dei rispondenti di questa sezione è pari a 94, rispetto ai 101 della rilevazione del 2018 e ai soli 15 del 2017. La soddisfazione media complessiva è stata pari a 9,0, ben 0,5 punti in più rispetto all'edizione precedente dove il valore medio della soddisfazione è stato pari a 8,5 e 1,1 punti in più rispetto alla rilevazione 2017. Tali valori indicano chiaramente

le che le politiche attuate dalla Sanitaservice ASL FG in questi anni stanno producendo i risultati attesi.

Una particolarità da segnalare riguarda l'attività di trasporto di medicine, referti, materiale biologico, ecc.... Come possiamo osservare il servizio è migliorato negli anni e si è sempre mantenuto su livelli particolarmente elevati sin dalla prima rilevazione effettuata.

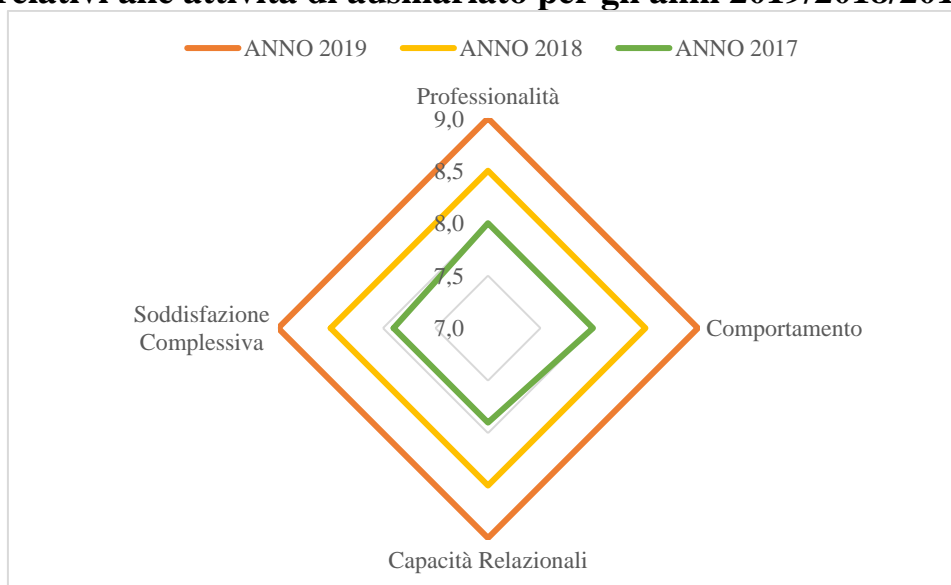
Anche i valori delle altre 3 dimensioni valutate sono molto più alti rispetto al 2018 e al 2017. Ciò dimostra che il miglioramento delle performances è stato generalizzato ed è attribuibile ad una crescita del livello di professionalità e della capacità relazionali ma anche ad un sensibile miglioramento dei comportamenti posti in essere dal personale valutato.

Tab. 3.1.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di ausiliariato. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE AUSILIARIATO	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;	94	9,1	9,1	9,1	9,1	101	8,3	8,4	8,4	8,4	15	7,9	7,9	7,7	7,9
2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, quali lo spostamento dei ricoverati;	94	9,1	9,1	9,1	9,1	101	8,6	8,6	8,5	8,6	15	7,9	7,8	7,7	7,7
3. Trasporto di medicine, referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	94	9,1	9,1	9,0	9,1	101	8,6	8,7	8,6	8,8	15	8,4	8,5	8,4	8,3
4. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto;	94	9,0	9,0	9,0	9,0	101	8,6	8,6	8,6	8,5	15	7,9	8,1	7,8	7,9
5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;	94	8,9	9,0	8,9	8,9	101	8,5	8,6	8,5	8,6	15	7,9	7,9	7,8	7,9
6. Controllo degli accessi delle persone.	94	8,8	8,8	8,8	8,8	101	8,3	8,3	8,3	8,3	15	7,7	7,8	7,8	7,7
MEDIE		9,0	9,0	9,0	9,0		8,5	8,5	8,5	8,5		8,0	8,0	7,9	7,9

Come si vede dal grafico 3.1 in cui sono riportate le medie de punteggi attribuiti alle diverse attività valutate, l'incremento dal 2017 al 2019 è stato di circa mezzo punto all'anno per tutti gli aspetti considerati.

Grafico 3.1.: Confronto fra le medie dei diversi aspetti da valutare relativi alle attività di ausiliariato per gli anni 2019/2018/2017.



3.2. – Servizio di Pulizia e Sanificazione ambientale

In questa sezione i rispondenti hanno dovuto valutare quattro dimensioni, ovvero: Professionalità, Tempestività d'intervento, Qualità dell'intervento e Satisfazione complessiva; sempre utilizzando una scala di valutazione che va da 1 a 10.

Il numero dei rispondenti del 2019 è pari a 96, mentre nel 2018 gli intervistati su questo servizio erano stati 58 e solo 18 nel 2017. La soddisfazione complessiva media pari a 9,0 punti è aumentata rispetto agli 8,1 punti registrati l'anno precedente ed ai 7,8 punti del 2017.

Tab. 3.2.: Punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da SS all'attività di pulizia. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE PULIZIE	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione;	96	9,2	9,0	9,1	9,1	58	8,3	8,4	8,4	8,4	18	8,1	8,0	8,1	8,1
2. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici;	96	9,1	9,0	9,0	9,0	58	8,3	8,3	8,3	8,2	18	8,1	7,9	8,0	8,0
3. Raccolta e trasporto di tutte le categorie di rifiuti, sostituzione del sacchetto, detersione e disinfezione dei contenitori;	96	9,1	9,0	9,1	9,1	58	8,4	8,3	8,4	8,3	18	8,1	7,9	8,1	8,0
4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili;	96	9,0	9,0	9,0	9,0	58	8,2	8,2	8,2	8,1	18	7,6	7,4	7,5	7,5
5. Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm);	96	9,0	8,9	8,9	9,0	58	8,2	8,1	8,2	7,9	18	7,4	7,3	7,4	7,4
6. Detersione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari;	96	9,0	9,0	9,0	9,0	58	8,3	8,3	8,3	8,1	18	7,8	7,8	7,7	7,8
7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.);	96	8,9	8,8	8,8	8,9	58	8,1	8,0	8,1	7,9	18	7,8	7,6	7,7	7,7
8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe;	96	8,8	8,8	8,8	8,8	58	8,1	8,1	8,1	8,0	18	7,6	7,5	7,5	7,5
9. Deragnatura;	96	9,0	8,8	8,9	8,9	58	7,9	8,0	8,0	8,0	18	7,4	7,4	7,4	7,4
10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo;	96	9,0	8,9	9,0	9,0	58	8,4	8,4	8,5	8,3	18	8,3	8,3	8,3	8,3
11. Palestre: detersione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli).	96	8,9	8,9	8,9	8,9	58	8,3	8,4	8,4	8,3	18	8,1	8,1	7,9	8,0
MEDIE		9,0	8,9	9,0	9,0		8,3	8,2	8,3	8,1		7,9	7,8	7,8	7,8

Come si evince dalla tabella 3.2 tutte le attività valutate hanno registrato dei miglioramenti. È importante sottolineare come il valore più basso del 2019 pari a 8,8 punti è sensibilmente più alto del voto massimo del 2018 risultato pari a 8,4 e del 2017 pari a 8,3.

Grafico 3.2.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di pulizia per gli anni 2019/2018/2017.



Analizzando le medie complessive delle dimensioni attraverso il grafico 3.2 si ha una conferma immediata della crescita registrata rispetto agli anni precedenti.

3.3 – Servizio di Manutenzione degli immobili

Anche per questa tipologia di servizio i rispondenti hanno dovuto valutare 4 distinte dimensioni: Professionalità, Tempestività d'intervento, Qualità dell'intervento e la Soddisfazione complessiva; utilizzando una scala di punteggi discreti 1-10.

I rispondenti nel 2019 sono 96 mentre nel 2018 erano 77 e solo 12 nel 2017.

La soddisfazione media risulta pari a 8,5 punti, leggermente maggiore rispetto al valore medio di 8,2 registrato nel 2018 e al valore 7,3 del 2017.

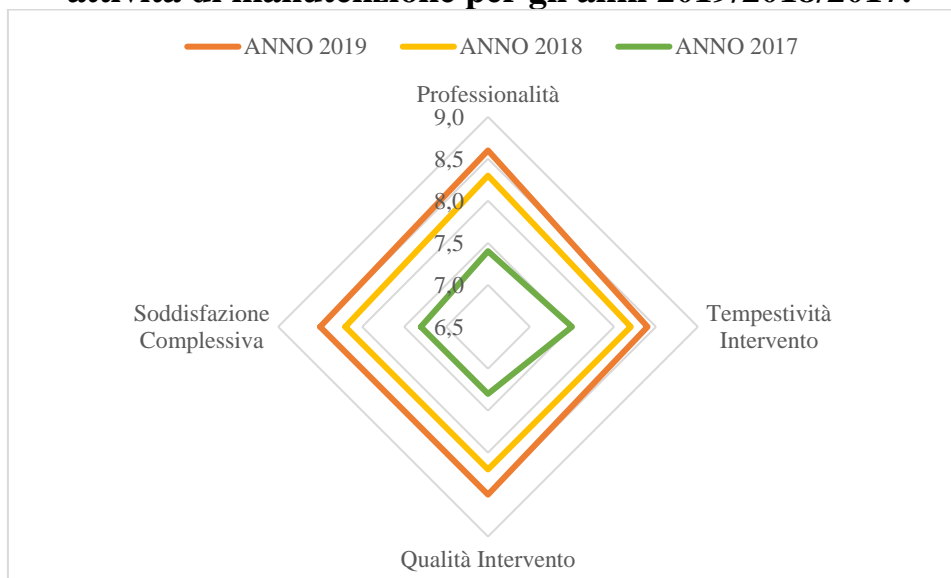
In coerenza con quanto riscontrato nelle edizioni precedenti, il servizio che ha avuto la valutazione più bassa è quello relativo alla manutenzione del verde. Evidentemente le strutture sanitarie prestano più attenzione alla cura dei loro assistiti piuttosto che agli spazi verdi annessi alle strutture valutate.

Tab. 3.3.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di manutenzione. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE MANUTENZIONE	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Gli interventi di manutenzione effettuati da parte di Sanitaservice ASL FG nei locali interni ed esterni, (a titolo esemplificativo e non esaustivo: interventi su infissi, opere murarie, cancellate, impianti di scarico delle acque, etc.);	96	8,8	8,5	8,7	8,7	77	8,5	8,4	8,4	8,3	12	7,8	8,2	7,9	7,9
2. Mantenere nelle condizioni estetiche migliori l'arredo verde esterno, intesa qualunque coltura arborea e floreale;	96	8,4	8,2	8,2	8,3	77	8,0	8,0	8,0	7,9	12	7,3	7,1	6,9	6,9
3. 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;	96	8,5	8,4	8,5	8,4	77	8,3	8,2	8,3	8,3	12	7,4	7,4	7,4	7,4
4. Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL.	96	8,7	8,5	8,7	8,6	77	8,1	8,1	8,1	8,2	12	7,3	7,2	7,1	7,2
MEDIE		8,6	8,4	8,5	8,5		8,3	8,2	8,2	8,2		7,4	7,5	7,3	7,3

Il grafico 3.3.1 ci fornisce una idea immediata dei miglioramenti medi registrati nei 3 anni considerati.

Grafico 3.3.1.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di manutenzione per gli anni 2019/2018/2017.



Gli intervistati sulle attività di manutenzione hanno risposto anche a delle domande di approfondimento per capire se conoscono quali siano le attività di manutenzione di competenza di Sanitaservice ASL FG e quelle affidate a ditte esterne. Questa domanda si era resa opportuna sin dal 2018 per assicurarsi che i rispondenti avessero chiari i ruoli e le responsabilità inerenti il servizio manutenzione stante il coinvolgimento di più aziende. Come si vede dal grafico 3.3.2, l'86,6% degli intervistati conosce bene i servizi di competenza dei manutentori di Sanitaservice ASL FG. I rispondenti sono, inoltre, convinti che gli addetti ai servizi di manutenzione si adoperino al meglio per minimizzare i disagi dei clienti durante i loro interventi, come si vede dal grafico 3.3.3.

Grafico 3.3.2.: Risposte fornite dagli intervistati relative all'esistenza di una chiara distinzione tra le attività di competenza della Sanitaservice ASL FG e le attività di manutenzione affidate a ditte esterne.

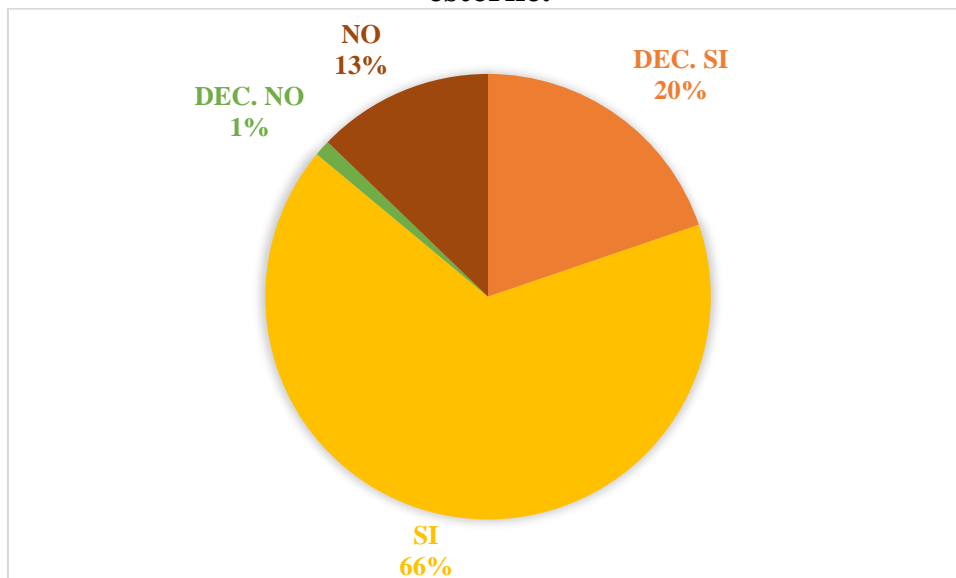
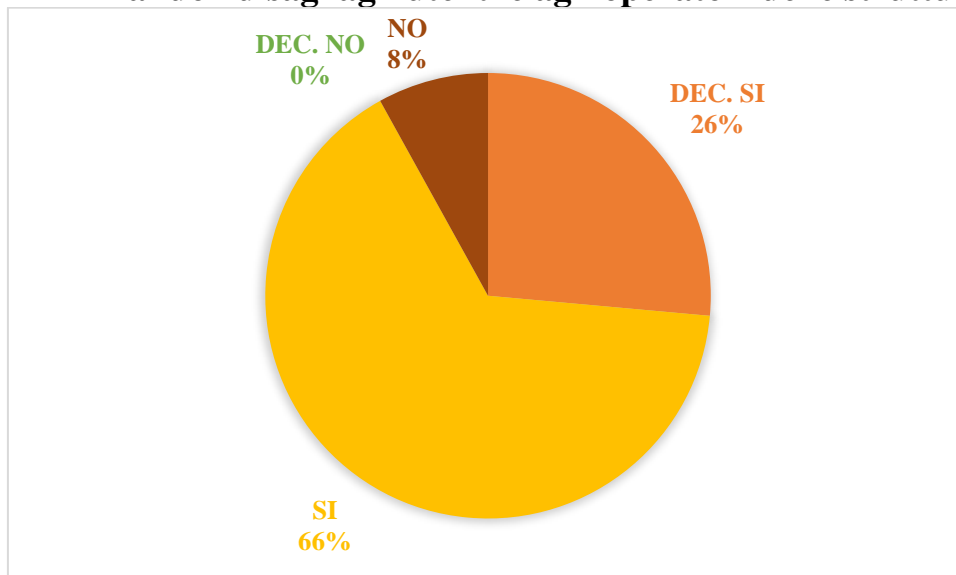


Grafico 3.3.3.: Risposte fornite dagli intervistati relative alla capacità di Sanitaservice ASL FG di effettuare i lavori di manutenzione minimizzando i disagi agli utenti e agli operatori delle strutture.



3.4 – Servizio di Trasporto beni economici

Anche per questo servizio, i rispondenti hanno dovuto valutare con voti da 1 a 10 le seguenti dimensioni: Professionalità, Tempestività d'intervento, Qualità dell'intervento e la Soddisfazione complessiva.

La numerosità campionaria in tale attività è pressoché uguale per tutti e tre gli anni di riferimento.

Nell'analizzare questa specifica attività, non notiamo grandissime novità; rileviamo una soddisfazione media complessiva pari 8,8 rispetto all'8,6 del 2018 e all'8,3 del 2017.

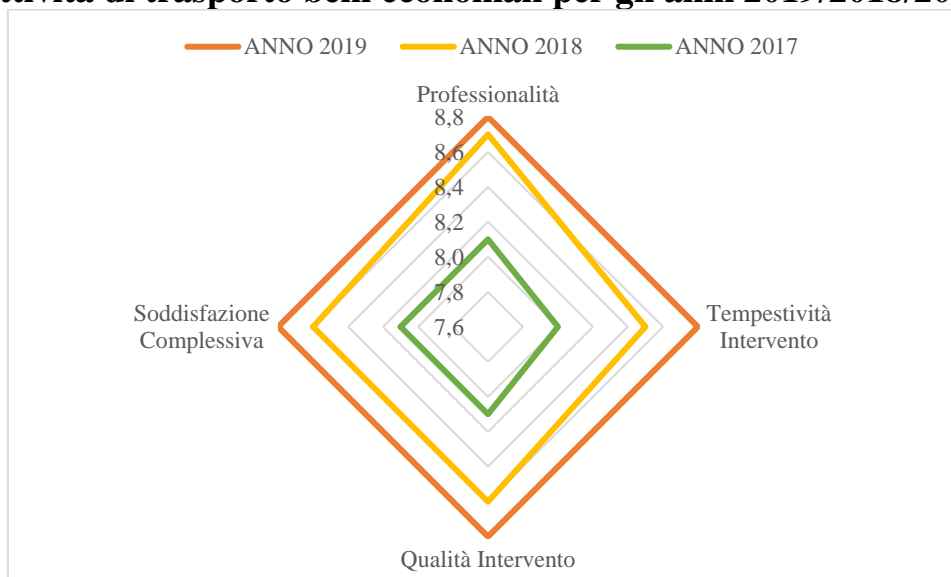
Tab. 3.4.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di trasporto beni economici. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTAR E TRASPORTO BENI ECONOMICI	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia;	14	8,6	8,5	8,6	8,6	13	8,8	8,5	8,6	8,6	12	8,2	8,1	8,2	8,2
2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria;	14	8,9	8,9	9,0	8,9	13	8,6	8,5	8,5	8,5	12	8,1	8,1	8,2	8,1
3. Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche.	14	9,0	8,9	8,9	8,9	13	8,6	8,5	8,6	8,7	12	7,9	7,9	7,9	7,9
MEDIE		8,8	8,8	8,8	8,8		8,7	8,5	8,6	8,6		8,1	8,0	8,1	8,1

Possiamo osservare come l'attività di: Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia, sia rimasta pressoché invariata nei giudizi a differenza delle altre due attività che invece hanno ottenuto valutazioni leggermente maggiori rispetto agli anni precedenti.

Complessivamente abbiamo delle medie di poco migliori rispetto a quelle delle precedenti edizioni.

Grafico 3.4.1.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di trasporto beni economici per gli anni 2019/2018/2017.



Nel questionario erano presenti anche due domande di approfondimento:

- Ritiene che il personale di Sanitaservice ASL FG rispetti le procedure atte a garantire la riservatezza su documenti, informazioni e altro materiale?
- Ritiene che il personale di Sanitaservice ASL FG rispetti il divieto di fumare negli spazi interdetti?

Come si vede dai grafici 3.4.2 e 3.4.3 le risposte fornite dagli intervistati indicano che i comportamenti degli addetti al trasporto dei beni economici sono virtuosi.

Grafico 3.4.2.: Risposte fornite dagli intervistati relative al rispetto delle procedure di riservatezza da parte degli addetti della Sanitaservice ASL FG.

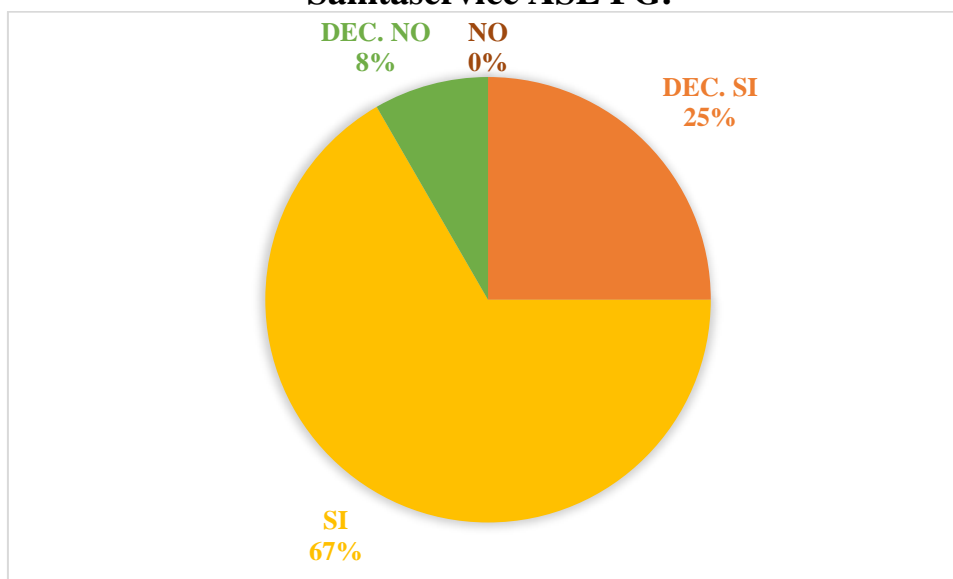
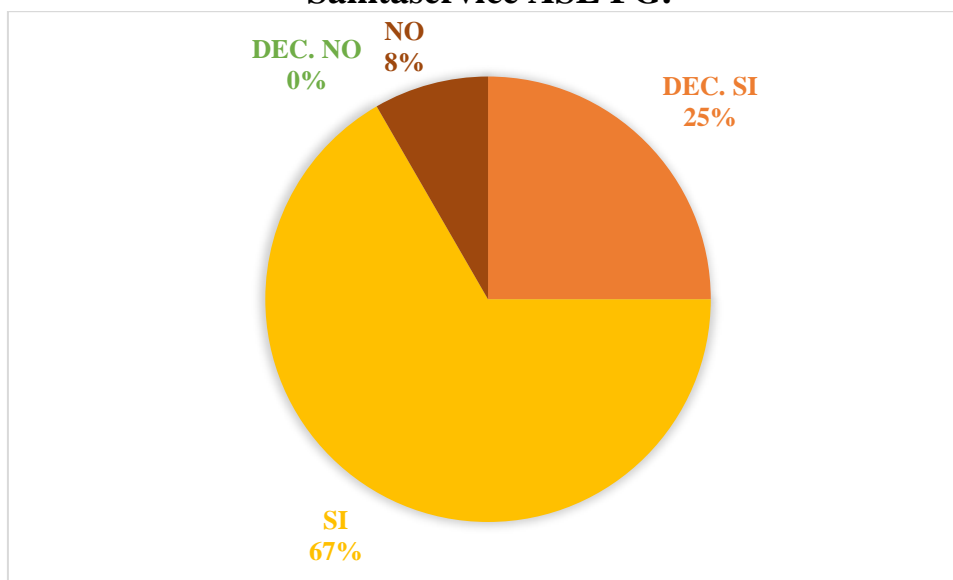


Grafico 3.4.3.: Risposte fornite dagli intervistati relative al rispetto di divieto di fumare negli spazi interdetti da parte degli addetti Sanitaservice ASL FG.



3.5 - Servizio di Ausiliariato dell'UU.DD.TT.

Le Unità di Degenza Territoriale (UU.DD.TT.) costituiscono l'alternativa all'assistenza domiciliare integrata laddove non ci sia una famiglia in grado di supportare il personale sanitario.

Questo servizio è stato giudicato da 11 rispondenti rispetto ai 6 del 2018 ed ai 5 del 2017, utilizzando le usuali quattro dimensioni: Professionalità, Comportamento, Capacità Relazionali e Soddisfazione Complessiva.

Tab. 3.5.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di ausiliariato UU.DD.TT.. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITA DA VALUTARE AUSILIARIATO UU.DD.TT.	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORIAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORIAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORIAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;	11	7,3	7,1	7,1	7,3	6	7,0	7,0	7,2	6,8					
2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto quali lo spostamento dei ricoverati;	11	8,3	8,4	8,4	8,5	6	6,8	7,2	7,2	7,0					
3. Pulizia dell'ambiente dopo il pasto e aiuto nella distribuzione e somministrazione del pasto;	11	8,4	8,4	8,4	8,5	6	7,3	7,2	7,3	7,2	5	6,8	7,0	7,0	6,8
4. Collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato;	11	8,3	8,3	8,3	8,4	6	7,0	6,8	6,8	6,8	5	7,0	7,0	6,8	7,0
5. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto;	11	8,1	8,0	7,9	8,3	6	7,0	7,0	7,0	7,0					
6. Pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dal paziente e dal personale medico ed infermieristico per l'assistenza del malato;	11	7,9	8,0	8,0	8,0	6	6,8	7,0	7,0	7,0	5	7,0	7,0	7,0	7,0
7. Comunicazione all'infermiere professionale di quanto sopravviene durante il suo lavoro in quanto ritenuto incidente sull'assistito e sull'ambiente;	11	7,9	7,9	7,9	7,9	6	7,0	7,0	7,0	7,0	5	7,0	7,0	6,8	7,0
8. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri limiti;	11	7,8	7,9	7,8	7,9	6	7,0	7,0	7,2	6,8					
9. Rifacimento del letto non occupato (comodino, letto e apparecchiature).	11	8,5	8,5	8,5	8,5	6	7,3	7,3	7,3	7,3	5	7,2	7,2	7,0	7,2
MEDIE		8,1	8,1	8,0	8,1		7,0	7,1	7,1	7,0		7,0	7,0	6,9	7,0

La tabella 3.5 presenta delle zone grigie poiché alcune attività non erano state valutate nel 2017

L'attività di Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati, nel 2019, ha ricevuto la valutazione minore rispetto alle altre considerate anche se risultata migliorata sensibilmente rispetto al 2018.

L'attività di collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato, invece, è quella che risulta maggiormente migliorata rispetto all'edizione passata, con un aumento di 1,6 punti rispetto alla valutazione dell'anno precedente;

In generale tutte le altre attività sono decisamente migliorate. La soddisfazione complessiva riferita al 2019 è pari ad 8,1 ben superiore del 7,0 registrato nel 2018, tenendo conto che proprio nel 2018 non c'era stato un grande miglioramento rispetto al 2017; ciò implica come tale servizio di ausiliariato UU.DD.TT. sia stato oggetto di lavoro da parte della Sanitaservice ASL FG permettendo di arrivare ad una soddisfazione largamente migliore rispetto a quella rilevata in passato.

Grafico 3.5.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di ausiliariato UU.DD.TT. per gli anni 2019/2018/2017.



3.6 – Servizio Infermieristico dell’UU.DD.TT.

Come per l’ausiliariato UU.DD.TT., anche il servizio infermieristico UU.DD.TT. è stato valutato da 11 rispondenti. Numerosità simile a quella delle 2 indagini precedenti.

Questo servizio è sicuramente quello che in termini differenziali ha avuto la maggior crescita passando da una soddisfazione complessiva pari a 7 nel 2018 ad una pari a 8,5 nel 2019 recuperando in parte anche rispetto al voto 7,3 del 2017.

Tab. 3.6.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività infermiere UU.DD.TT.. Rilevazione 2019/2018/2017.

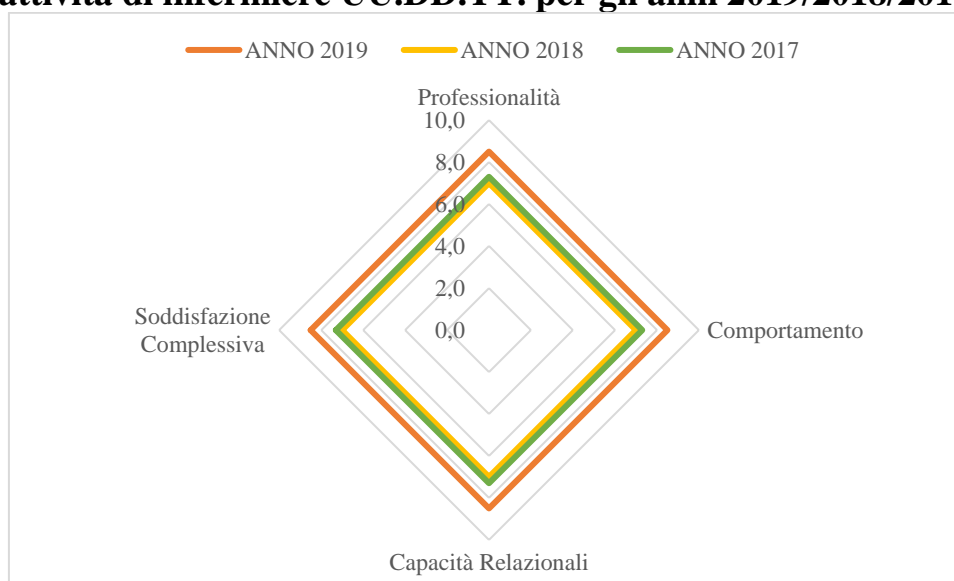
ATTIVITA DA VALUTARE INFERMIERE UU.DD.TT.	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accoglienza dei ricoverati e dei loro familiari informandoli sulle caratteristiche della struttura e dell'organizzazione assistenziale;	11	8,4	8,1	8,1	8,1	6	6,8	6,8	6,8	6,8	6	7,0	6,8	6,8	6,8
2. Compilazione della cartella clinica per quanto attiene la parte infermieristica;	11	7,9	7,9	8,0	7,9	6	6,7	6,7	6,5	6,5	6	6,7	6,8	6,8	6,8
3. Vigilanza sullo stato del paziente;	11	8,6	8,5	8,5	8,6	6	7,2	7,2	7,2	7,2	6	7,2	7,2	7,2	7,2
4. Esecuzione del programma assistenziale programmato dal MMG collaborando attivamente nel raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati;	11	8,6	8,6	8,6	8,6	6	6,8	6,8	6,7	6,8	6	7,0	7,0	6,7	6,8
5. Controllo dei parametri vitali;	11	8,6	8,9	8,6	8,8	6	7,2	7,2	7,2	7,2	6	7,8	7,8	7,7	7,8
6. Controllo dell'igiene e profilassi anti - decubito;	11	8,3	8,3	8,3	8,4	6	6,8	7,0	6,8	6,8	6	7,3	7,3	7,3	7,2
7. Rifacimento letti (con paziente allettato);	11	8,3	8,3	8,3	8,3	6	7,2	7,2	7,2	7,0	6	7,5	7,5	7,5	7,5
8. Prelievo sangue;	11	8,9	8,9	8,9	8,9	6	7,2	7,2	7,2	7,2	6	7,7	7,7	7,7	7,7
9. Rilevamento temperatura corporea.	11	8,8	8,9	8,9	8,9	6	7,2	7,2	7,2	7,2	6	7,8	7,8	7,8	7,8
MEDIE		8,5	8,5	8,5	8,5		7,0	7,0	7,0	7,0		7,3	7,3	7,3	7,3

Tutte le attività svolte hanno ottenuto un netto miglioramento rispetto sia al 2018 che al 2017.

Come negli anni precedenti l'attività: Compilazione della cartella clinica (per quanto attiene la parte infermieristica) è quella con la valutazione più bassa rispetto alle altre ma, nel 2019, ci sono stati degli incrementi importanti rispetto al 2018 visto che il punteggio medio assegnato è passato a 8,0 rispetto al 6,6 dell'edizione scorsa.

Il grafico 3.6 conferma che la Sanitaservice ASL FG sta migliorando i propri servizi rispetto a tutte e 4 le dimensioni valutate anche per il servizio di infermieristico nelle UU.DD.TT.

Grafico 3.6.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di infermiere UU.DD.TT. per gli anni 2019/2018/2017.



3.7 - Servizio Emergenza/Urgenza 118

Al questionario relativo alla valutazione della soddisfazione rispetto al servizio di Emergenza/Urgenza 118 hanno risposto 6 responsabili, rispetto ai 5 del 2018 ed ai 2 del 2017.

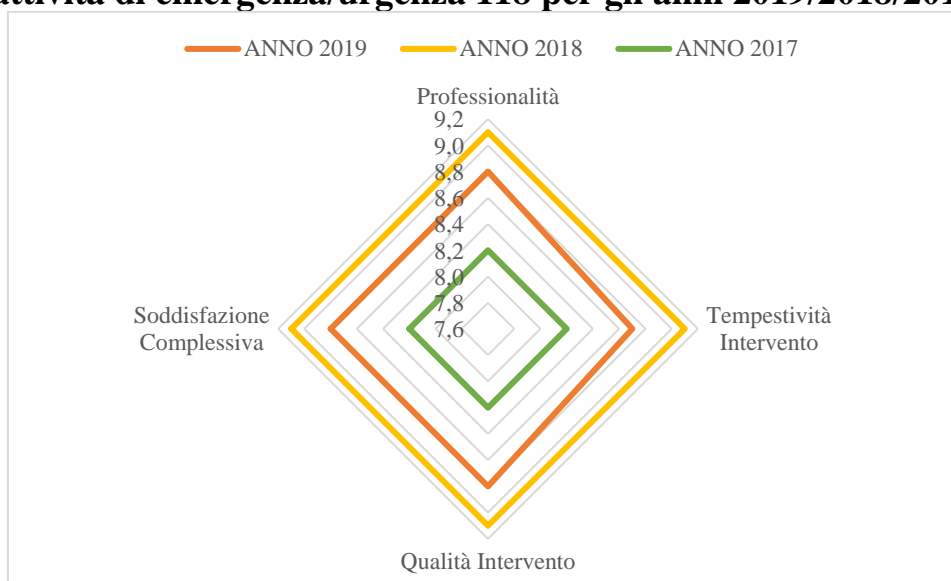
Questo servizio è l'unico, fra quelli analizzati, a registrare un lieve calo nella soddisfazione complessiva che è passata dal 9,1 del 2018 all'8,8 del 2019. La differenza di 0,3 punti non risulta essere drammatica, ma di solito è preferibile capire, tempestivamente, se vi siano cause strutturali che hanno provocato un abbassamento degli indici o se questo sia dovuto solo a normali oscillazioni casuali.

Tab. 3.7.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività Emergenza/Urgenza 118. Rilevazione 2019/2018/2017.

ATTIVITA DA VALUTARE EMERGENZA/URGENZA 118	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza;	6	8,8	8,7	8,8	9,0	5	9,2	9,6	9,4	9,4	2	8,0	8,0	8,0	8,0
2. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze;	6	8,8	8,8	8,7	8,7	5	9,0	8,8	9,0	9,0	2	9,0	9,0	9,0	9,0
3. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici;	6	8,8	9,0	9,0	9,0	5	9,0	9,0	9,0	9,0	2	8,0	8,0	8,0	8,0
4. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità;	6	8,8	8,7	8,8	8,7	5	9,0	9,2	9,0	9,2	2	8,0	8,0	8,0	8,0
5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento;	6	8,5	8,5	8,5	8,5	5	9,6	9,2	9,2	9,2	2	8,5	7,5	8,0	8,0
6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento.	6	8,8	8,7	8,7	8,8	5	8,6	8,8	9,0	8,8	2	7,5	8,5	8,0	8,0
MEDIE		8,8	8,7	8,8	8,8		9,1	9,1	9,1	9,1		8,2	8,2	8,2	8,2

L'unico servizio che ha registrato una valutazione in calo rispetto ai due anni precedenti è quello relativo al coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze. Il grafico 3.7 evidenzia che nel 2019 i valori medi attribuiti alle 4 dimensioni valutate non sono cresciuti rispetto al 2018 ma sono aumentati rispetto al 2017.

Grafico 3.7.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di emergenza/urgenza 118 per gli anni 2019/2018/2017.



Complessivamente, il risultato non è da considerarsi preoccupante in quanto le valutazioni medie delle 4 dimensioni giudicate sono molto elevate. È, tuttavia, opportuno analizzare con attenzione le motivazioni che hanno portato a queste valutazioni tenendo conto della delicatezza e dell'importanza di questo servizio.

4. Conclusioni

L'analisi sino ad ora fatta ci ha consentito di analizzare nel dettaglio le valutazioni ricevute da ogni servizio per le diverse dimensioni valutative utilizzate. Particolarmente importante è stato, inoltre, il confronto fra 3 edizioni dell'indagine perché ha consentito di misurare i miglioramenti ottenuti in funzione delle diverse azioni di miglioramento attuate da Sanitaservice ASL FG.

Nella tabella 4.1 abbiamo riportato un cruscotto di indicatori ottenuto calcolando i valori medi dei punteggi assegnati alle diverse attività di ciascun servizio analizzato. Tale prospetto sintetizza in una sola tabella i punteggi forniti nel dettaglio nelle pagine precedenti per cui permette di individuare in modo molto rapido quali siano le aree di miglioramento ma anche i punti forza dei servizi resi alla ASL di Foggia.

Nel 2019 i servizi che hanno ricevuto le valutazioni più elevate sono: Ausiliariato e Pulizia e sanificazione ambientale. Questi due servizi hanno un peso rilevante rispetto al totale degli addetti di Sanitaservice ASL FG.

Confrontando i punteggi con quelli degli anni precedenti si nota come il miglioramento sia stato graduale ma significativo con incrementi di medi di circa 0,5 punti all'anno rispetto a quasi tutte le dimensioni valutate.

Tali valutazioni indicano che gli sforzi compiuti dal management di Sanitaservice per migliorare: professionalità, comportamenti, capacità relazionali e tempestività degli interventi hanno dato i risultati sperati.

L'attività di Ausiliariato UU.DD.TT. rimane quella con le performance meno soddisfacenti visto che il punteggio medio conseguito è di 8,1 punti.

Tab. 4.1.: Punteggi medi pesati in scala 1 – 10 relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG negli anni di rilevazione 2019/2018/2017

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLE DIVERSE ATTIVITÀ DA VALUTARE	2019	2018				2017						
		PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA			
Servizio di Ausiliariato;	9,0	9,0	9,0	9,0	8,5	8,5	8,5	8,5	8,0	8,0	7,9	7,9
Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale;	9,0	8,9	9,0	9,0	8,3	8,2	8,3	8,1	7,9	7,8	7,8	7,7
Servizio di Manutenzione ordinaria immobili;	8,6	8,4	8,5	8,5	8,3	8,2	8,2	8,2	7,4	7,5	7,4	7,3
Servizio di Trasporto di farmaci e beni economici;	8,8	8,8	8,8	8,8	8,7	8,5	8,6	8,6	8,1	8,0	8,1	8,1
Servizio di Ausiliariato UU.DD.TT.;	8,1	8,1	8,0	8,1	7,0	7,1	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,0
Servizio Infermieristico UU.DD.TT.;	8,5	8,5	8,5	8,5	7,0	7,0	7,0	7,0	7,4	7,4	7,4	7,4
Servizio di trasporto malati/feriti nella rete Emergenze/Urgenza 118	8,8	8,7	8,8	8,8	9,1	9,1	9,1	9,1	8,2	8,2	8,2	8,2
MEDIE	8,8	8,7	8,8	8,8	8,1	8,1	8,1	8,0	7,7	7,7	7,7	7,7

Va fatto notare però che questo servizio interessa un numero molto più limitato di addetti, rispetto a quelli sopra considerati e che in una ottica dinamica questo servizio è quello che registrato i tassi di miglioramento maggiori con circa un punto di incremento rispetto al 2017 ed al 2018.

Analoghe considerazioni possono essere fatte anche per il servizio infermieristico UU.DD.TT. che ha registrato un incremento di 1,4 punti rispetto al 2018 e di 1,1 punti rispetto al 2017.

Ciò va a testimoniare il grande lavoro fatto da Sanitaservice ASL FG per migliorare i servizi prestati nelle UU.DD.TT.

Va, infine, evidenziato l'unico caso in cui i punteggi assegnati nel 2019 sono risultati inferiori rispetto a quelli del 2018. Si tratta del servizio di Emergenza/Urgenza 118, che nei confronti del 2018 perde 0,3 punti medi pur rimanendo elevato rispetto alla rilevazione effettuata nel 2017.

Tale variazione non è sicuramente preoccupante soprattutto se si tiene conto che la valutazione del 2017 era pari a 8,2 e che il punteggio rilevato nel 2018 pari a 9,1 era di 0,4 punti maggiore rispetto a quello del servizio di trasporto farmaci e beni economici che risultava essere il secondo in classifica.

Il grafico 4 fornisce, infine, in modo molto intuitivo informazioni sull'incremento medio registrato nei 3 anni rispetto alle 4 dimensioni valutate. L'incremento registrato nel 2019 rispetto al 2018 è quasi doppio rispetto a quello registrato fra il 2017 ed il 2018

Gli ottimi risultati ottenuti da Sanitaservice ASL FG nel 2019 saranno difficilmente replicabili in futuro visto che oramai i margini di miglioramento vanno sempre più riducendosi. In sintesi possiamo affermare che l'analisi di customer satisfaction condotta in questi 3 anni è risultata via via più completa e dettagliata grazie all'ampiamiento della base dei rispondenti. Giova ricordare che l'indagine condotta è di tipo censuario e non

campionario ed il numero delle mancate risposte è davvero poco significativo per cui i risultati ottenuti sono particolarmente robusti.

L'indagine ha evidenziato che la Sanitaservice ASL FG ha sensibilmente migliorato le proprie capacità di risolvere problemi e fornire servizi con elevati standard qualitativi ed ha dimostrato un lodevole livello di efficienza anche nella fase di raccolta dei questionari che si è svolta nel periodo di lockdown dovuto all'emergenza COVID 19.

Grafico 4: Confronto fra gli anni 2019/2018/2017 della soddisfazione media rispetto ai servizi erogati da Sanitaservice ASL FG.

