



Università degli Studi di Foggia  
Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale  
Laura Antonucci

Analisi della  
**Customer satisfaction**  
degli utenti dei servizi erogati da  
Sanitaservice ASL Foggia s.r.l.  
Anno 2021



## **ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION DELLA SANITASERVICE: EDIZIONE 2021**

La Sanitaservice ASL Fg s.r.l., da cinque anni effettua una indagine sulla soddisfazione rispetto ai servizi erogati, affidandola a dipartimenti dell'Università degli Studi di Foggia. L'edizione 2021 è stata affidata alla prof. Laura Antonucci, docente di statistica sociale presso il dipartimento di medicina clinica e sperimentale. Come per l'edizione 2020 anche l'indagine relativa all'anno 2021 ha fortemente risentito della crisi pandemica ma le modalità di rilevazione e la struttura della ricerca non hanno subito grosse variazioni ma solo alcune modifiche imposte dal nuovo contratto di servizi stipulato con la ASL Foggia.

Come di consueto sono state analizzate le diverse tipologie di servizi erogati, solo che nel 2021 i servizi ausiliario ed infermieristico delle UU.DD.TT sono stati sostituiti dai servizi: gestione dei sistemi informativi e supporto tecnico informatico e Hospitality.

Quindi le sette tipologie di servizi analizzati nel 2021 sono:

- A. Servizio di Ausiliario;
- B. Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale;
- C. Servizio di Manutenzione degli immobili;
- D. Servizio di Trasporto beni economici;
- E. Servizio Emergenza/Urgenza 118;
- F. Servizio Gestione sistemi informativi e supporto tecnico informatico;
- G. Servizio Hospitality.

I questionari, così come per le passate edizioni, sono suddivisi in quattro sezioni distinte:

- PARTE 1:
  - Intestazione con nomi e loghi dell'azienda da valutare ed ente incaricato della rilevazione.
  - ruolo o figura professionale di riferimento;
- PARTE 2:
  - informazioni circa il ruolo e la struttura di appartenenza del rispondente;
- PARTE 3:
  - attività operative della SanitaService;
- PARTE 4:
  - frequenza mensile, gestita dall'ente erogatore, della fruizione dei vari servizi;
  - domanda riepilogativa attinente l'intera organizzazione della SanitaService;
  - Domanda aperta per commenti, suggerimenti o eventuali reclami.

Nel 2021 sono stati raccolti 246 questionari compilati da ben 133 rispondenti diversi. Il numero di questionari è stato leggermente inferiore rispetto all'anno precedente ma le persone coinvolte sono state più numerose.

La differenza numerica è dovuta a situazioni particolari, quali:

- la nascita di nuovi servizi come: Hospitality e gestione dei sistemi informativi e la cessazione del servizio presso le UU.DD.TT..
- la creazione di nuovi dipartimenti e di nuove aree/servizi
- lo spostamento di alcuni reparti all'interno dei Presidi Ospedalieri.

Anche quest'anno, la raccolta dei questionari è stata effettuata dal personale di SanitaService, nel periodo che va dal **18 Marzo 2022** al **26 maggio 2022**.

L'emergenza pandemica non ha ostacolato troppo le procedure di distribuzione e raccolta dei questionari da parte del personale di SanitaService.

Come detto in precedenza, le situazioni di mancata copertura, sono dovute a questioni interne all'ASL FG, più che alla SanitaService stessa.

**Tab. 1: Numero questionari raccolti relativi ai diversi servizi erogati da SanitaService nel 2021.**

<b>SERVIZI EROGATI DA SANTASERVICE</b>	<b>QUESTIONARI RACCOLTI 2021</b>
<i>Servizio di Ausiliariato</i>	71
<i>Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale</i>	76
<i>Servizio di Manutenzione degli immobili</i>	69
<i>Servizio di Trasporto beni economici</i>	12
<i>Servizio Emergenza/Urgenza 118</i>	8
<i>Gestione SI e supporto tecnico informatico</i>	5
<i>Hospitality</i>	5
<b>TOTALE</b>	<b>246</b>

Di seguito presentiamo i risultati dell'indagine 2021 in modo sintetico considerando i valori medi rilevati per i diversi servizi esaminati tenendo conto dei quattro aspetti considerati: professionalità, tempestività, qualità del servizio e soddisfazione complessiva. Dalla tabella che segue si rileva un quadro tutto sommato positivo visto che tutti i punteggi, espressi in una scala 1-10, sono ampiamente superiori al 7. Riteniamo importante considerare separatamente i diversi aspetti perché ciò ci consente di individuare più facilmente le aree e di intervenire in modo più tempestivo.



**Tab. 2.: Medie dei punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l. rispetto agli aspetti sottoposti a valutazione, nel 2021**

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLE DIVERSE ATTIVITÀ DA VALUTARE 2021	ASPETTI DA VALUTARE			
	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
Servizio di ausiliariato;	8,6	8,5	8,5	8,6
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale;	8,5	8,5	8,5	8,6
Manutenzione	7,9	7,8	7,8	7,9
Trasporto beni economici	8,6	8,4	8,5	8,6
Emergenza urgenza	8,8	8,8	8,8	8,8
Gestione SI e supporto tecnico informatico	7,9	7,9	7,8	7,9
Servizio Hospitality	7,8	7,7	7,7	7,6
<b>MEDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>

Per quanto attiene la professionalità si nota immediatamente che i punteggi medi attribuiti ai servizi più specialistici come: manutenzione, gestione dei sistemi informativi e hospitality sono leggermente inferiori rispetto a quelli attribuiti ai servizi di ausiliariato e di pulizie. Tale differenza può essere attribuita al fatto che i fruitori di questi servizi, che richiedono una specifica professionalità, hanno delle aspettative maggiori e richiedono standard elevati dai tecnici di Sanitaservice. Il servizio di emergenza urgenza, pur richiedendo una elevata professionalità, sembra non sottostare

a queste logiche, visto che ha i punteggi più elevati rispetto a tutti gli aspetti considerati. Evidentemente gli operatori hanno saputo guadagnarsi la stima dei dirigenti ASL chiamati a valutarli e questi ultimi sono conoscono le difficoltà quotidiane che chi fa questo lavoro si trova ad affrontare.

Analoghe considerazioni possono essere fatte anche per quanto riguarda la tempestività degli interventi. Anche in questo caso i servizi: Hospitality e manutenzione e gestione dei sistemi informativi hanno ricevuto i punteggi più bassi. Questi servizi, pur essendo strategici per il funzionamento delle strutture sanitarie, sono strutturati in modo da garantire una risposta adeguata alle esigenze degli utenti, ma non presentano gli stessi rischi, in caso di ritardo nell'erogazione, di altri servizi, come ad esempio quello di emergenza urgenza. Per quanto attiene, invece, la qualificazione del personale non è un caso che i punteggi più bassi si rilevino per i servizi di nuova implementazione come gestione dei sistemi informativi e hospitality. Evidentemente questi servizi, che sono da poco entrati a regime, richiedono ancora qualche intervento formativo per migliorare l'esperienza e la professionalità degli operatori.

Ai testimoni privilegiati è stato chiesto di dare un punteggio alla soddisfazione complessiva rispetto alla qualità dei servizi forniti dagli operatori di Sanitaservice. Questo punteggio rappresenta la sintesi dei 3 aspetti sopra descritti e come è facile verificare, è congruo rispetto agli altri punteggi attribuiti indicando, quindi, che i rispondenti hanno attribuito i punteggi in modo accurato. Non deve sorprendere che i servizi di recente istituzione come la gestione dei sistemi informativi e hospitality ricevono delle valutazioni leggermente inferiori rispetto agli altri. E' fisiologico che nella fase di start up vi siano maggiori rischi di non conformità e di



possibili disservizi. Nella tabella 3 si mettono a confronto le performance rilevate nei vari anni per i servizi di competenza di Sanitaservice.

**Tab. 3.: Punteggi medi in scala 1 – 10 attribuiti alla soddisfazione complessiva sull'organizzazione della Sanitaservice negli anni di riferimento 2021/2020/2019/2018.**

<b>PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SULL'ORGANIZZAZIONE DI SANITASERVICE</b>	<b>RISPONDENTI 2021</b>	<b>MEDIE 2021</b>	<b>RISPONDENTI 2020</b>	<b>MEDIE 2020</b>	<b>RISPONDENTI 2019</b>	<b>MEDIE 2019</b>	<b>RISPONDENTI 2018</b>	<b>MEDIE 2018</b>
Servizio di Ausiliariato;	71	8,6	84	9	94	9	101	8,5
Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale;	76	8,6	88	8,9	96	9	58	8,1
Servizio di Manutenzione ordinaria immobili;	69	7,9	80	8,6	96	8,5	77	8,2
Servizio di Trasporto di farmaci e beni economici;	12	8,6	11	8,2	14	8,8	13	8,6
Servizio di trasporto malati/feriti nella rete Emergenze/Urgenza 118	8	8,8	4	8,7	6	8,8	5	9,1
<b>MEDIA COMPLESSIVA</b>	<b>236</b>	<b>8,3</b>	<b>269</b>	<b>8,7</b>	<b>317</b>	<b>8,7</b>	<b>260</b>	<b>8,3</b>

L'indagine condotta nel 2021 ha evidenziato un lieve calo nella soddisfazione media complessiva. Il valore 8,3 riportato in tabella si riferisce anche ai due nuovi servizi prestati da Sanitaservice che non erano stati misurati negli anni precedenti (Gestione SI e Hospitality). Se calcoliamo la media dei servizi per i quali è possibile effettuare un confronto temporale rispetto ai 4 anni precedenti vediamo che è pari a 8,4 punti.

Il peggioramento di 0,3 punti rispetto alla media del 2020 e del 2019 non desta particolari preoccupazioni se si pensa che il 2021 è stato un *annus horribilis* per la sanità foggiana e per quella italiana. La pandemia, infatti, ha imposto una drastica riorganizzazione dei servizi ed il rinvio delle prestazioni non urgenti con gravi ripercussioni sui servizi erogati e sui costi di gestione.

Rispetto al 2020 i servizi che hanno ricevuto un calo più significativo nei punteggi medi sono stati il servizio di manutenzione ordinaria degli immobili ed il servizio di ausiliario mentre il servizio di trasporto di farmaci e beni economici ha avuto un incremento nel gradimento di 0,4 punti. I valori registrati nel 2021 sono molto simili a quelli del 2018, per cui siamo portati a ritenere che l'emergenza ha vanificato una parte degli sforzi fatti in questi anni per cercare di dare risposte puntuali alle esigenze dei pazienti ma ci sono segnali incoraggianti che lasciano intravedere il ritorno alle prestazioni pre-covid nel caso di cessazione dello stato di emergenza.