

# **Analisi della soddisfazione rispetto ai servizi erogati da Sanitaservice ASL Foggia s.r.l.**

**anno 2022**

**Laura Antonucci**

*Dipartimento Medicina Clinica e Sperimentale Università degli Studi di Foggia*

**Riassunto:** Il presente elaborato ha come obiettivo l'analisi della Customer Satisfaction dei servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l. nell'anno 2022. Lo studio consente di analizzare i vari servizi erogati e di individuarne i punti di forza e di debolezza. L'indagine ha evidenziato un buon aumento nella valutazione media dei singoli servizi e una stabilità nella soddisfazione complessiva che suggerisce una graduale e costante ripresa rispetto agli anni segnati dall'emergenza covid.

**Keywords:** valutazione servizi sanitari, customer satisfaction.

## **1. Introduzione**

La Sanitaservice ASL Fg s.r.l., da sei anni effettua una indagine sulla soddisfazione rispetto ai servizi erogati, affidandola a dipartimenti dell'Università degli Studi di Foggia. L'edizione 2022 è stata affidata alla prof. Laura Antonucci, docente di statistica sociale presso il dipartimento di medicina clinica e sperimentale. Tale indagine, giunta ormai alla sesta edizione, mira a valutare, attraverso i giudizi espressi dai responsabili delle diverse strutture della ASL FG che si avvalgono dei servizi della Sanitaservice ASL FG, quale sia il livello di soddisfazione degli stessi e ad individuare eventuali criticità o aree di miglioramento.

## **2. Materiali e metodi**

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 cinque anni precedenti.

### **2.1 Il questionario e le sue novità**

Oggetto di indagine sono state le diverse tipologie di servizi erogati e, in continuità con l'anno 2021, sono state sette le tipologie di servizi analizzati:

- Servizio di Ausiliariato;
- Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale;
- Servizio di Manutenzione degli immobili;
- Servizio di Trasporto beni economici;
- Servizio Emergenza/Urgenza 118;
- Servizio Gestione sistemi informativi e supporto tecnico informatico;
- 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 all'intera organizzazione della Sanitaservice;
  - Domanda aperta per commenti, suggerimenti o eventuali reclami.

## 2.2 La popolazione oggetto dell'indagine

Nel 2022 sono stati raccolti 205 questionari compilati da ben 114 rispondenti diversi. Il numero di questionari è stato leggermente inferiore rispetto all'anno precedente in cui sono stati raccolti 246 questionari.

Anche quest'anno, la raccolta dei questionari è stata effettuata dal personale di Sanitaservice, nel periodo che va dal 16 gennaio 2023 al 10 marzo 2023.

**Tabella 1.** *Numero questionari raccolti relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice nel 2022.*

SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE	QUESTIONARI RACCOLTI 2022
<i>Servizio di Ausiliariato</i>	79
<i>Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale</i>	84
<i>Servizio di Manutenzione degli immobili</i>	18
<i>Servizio di Trasporto beni economici</i>	10
<i>Servizio di Emergenza/Urgenza 118</i>	6
<i>Gestione SI e supporto tecnico informatico</i>	4
<i>Hospitality</i>	4
<b>TOTALE</b>	<b>205</b>

## 3. I risultati della Customer Satisfaction

### 3.1 I servizi 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 soddisfazione media complessiva è stata pari a 8,6, ovvero 0,2 punti in meno rispetto all'edizione del 2021 dove il valore medio della soddisfazione è stato pari a 8,8. È doveroso sottolineare che il numero di rispondenti è superiore a quello del 2021 in cui parteciparono 71 individui rispetto ai 79 partecipanti di quest'ultima edizione. I valori indicano chiaramente che le politiche attuate dalla Sanitaservice

ASL FG in questi anni stanno producendo i risultati attesi anche se si registra un piccolo rallentamento in questa edizione.

Si segnala come il servizio di Pulizia degli ambienti e di Trasporto di medicine sia migliorato negli aspetti relazionali e comportamentali segnando un aumento medio di 0,3 punti rispetto all'anno precedente. Al contrario il Controllo degli accessi delle persone segna un calo medio di 0,4 punti in ciascuno dei 4 aspetti analizzati.

Si registra inoltre l'esigenza, segnalata da circa 1/4 degli intervistati, di implementare il numero di personale addetto alle attività di ausiliario per garantire maggiore copertura e presenza.

**Tabella 2.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di ausiliario. Rilevazione 2022.

FREQ. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	AUSILIARIATO 2022	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
79	1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;	8,7	8,7	8,6	8,7
	2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, quali lo spostamento dei ricoverati;	8,9	8,9	8,8	8,8
	3. Trasporto di medicine, referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	8,8	8,8	8,7	8,7
	4. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto;	8,7	8,7	8,7	8,7
	5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;	8,5	8,5	8,5	8,5

	6. Controllo degli accessi delle persone.	8,3	8,3	8,3	8,3
	<b>MEDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

### 3.2 I servizi di Pulizia e Sanificazione ambientale

In questa sezione i rispondenti hanno dovuto valutare quattro dimensioni, ovvero: Professionalità, Tempestività d'intervento, Qualità dell'intervento e Soddisfazione Complessiva; sempre utilizzando una scala di valutazione che va da 1 a 10. La soddisfazione complessiva media pari a 8,6 punti è stabile rispetto quella dell'edizione precedente.

Il servizio di Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione registra un forte aumento nella dimensione qualitativa: si è infatti passati da 8,5 punti medi nell'anno 2021 a 9,4 punti medi nella presente indagine.

**Tabella 3.** Punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da SS all'attività di pulizia. Rilevazione 2022.

FREQ. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	PULIZIE 2022	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
84	1. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione;	8,8	8,7	8,7	8,7
	2. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici;	8,8	8,7	8,7	8,7

3. Raccolta e trasporto di tutte le categorie di rifiuti, sostituzione del sacchetto, detersione e disinfezione dei contenitori;	8,7	8,7	8,7	8,7
4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili;	8,7	8,6	8,6	8,6
5. Spolveratura ad umido, detersione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm);	8,6	8,5	9,4	8,6
6. Detersione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari;	8,7	8,7	8,7	8,7
7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.);	8,5	8,4	8,5	8,4
8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe;	8,5	8,5	8,5	8,6
9. Deragnatura;	8,7	8,7	8,7	8,7
10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo;	8,7	8,7	8,7	8,7
11. Palestre: detersione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli).	8,7	8,7	8,8	8,8
<b>MEDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>

### 3.3 I servizi 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.

La soddisfazione media risulta pari a 8,7 punti. Si registra dunque un aumento di 0,4 punti medi rispetto l'anno precedente. Ciascuno dei servizi analizzati ha

evidenziato una crescita del punteggio medio relativo a ciascuna dimensione in analisi.

In discontinuità con quanto riscontrato nelle edizioni precedenti, il servizio relativo alla manutenzione del verde registra un aumento medio di 0,3 punti in ognuna delle dimensioni analizzate.

Il servizio che registra l'aumento maggiore rispetto al 2021 è il Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL che passa da una media di 8,3 punti nel 2021 a 8,8 nel 2022.

**Tabella 4.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di manutenzione degli immobili. Rilevazione 2022.

FR.ASS..	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
		PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
18	MANUTENZIONE 2022				
	1. 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.);	8,4	8,3	8,3	8,5
	2. Mantenere nelle condizioni estetiche migliori l'arredo verde esterno, intesa qualunque coltura arborea e floreale;	8,2	8,0	8,0	8,1
	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;	8,3	8,2	8,2	8,3

	4. Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL.	8,3	8,2	8,2	8,3
	<b>MEDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>

### 3.4 I servizi di Trasporto beni economici

Nell'analizzare questa specifica attività notiamo un decisivo calo rispetto agli anni precedenti. Si è passati da una soddisfazione media pari a 8,7 punti nel 2021 a 8,3 nel 2022.

Il servizio che segna il calo più evidente è il Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria che passa da una soddisfazione media di 8,9 punti a 8,3 punti.

Il numero di intervistati è leggermente inferiore rispetto a quello del 2021 quindi si ritiene necessario evidenziare un cambiamento di tendenza di questa attività che si è rivelata in costante crescita fino al 2021.

**Tabella 5.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di trasporto beni economici. Rilevazione 2022.

FR. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
		PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
10	<b>TRASP. BENI ECONOMICI 2022</b>				
	1. Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia;	8,3	8,5	8,3	8,3
	2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria;	8,3	8,4	8,4	8,3



	3. Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche.	8,2	8,0	8,2	8,2
	<b>MEDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>

### 3.5 I servizi di Emergenza/Urgenza 118

Il servizio in questione mostra un ulteriore incremento rispetto al 2021. Si registra infatti un aumento generale in ciascuna delle dimensioni analizzate: la soddisfazione complessiva è passata dall'8,6 del 2021 all'8,9 del 2022.

Si registra un miglioramento notevole in ciascuno dei servizi analizzati ma in particolare nell'attività di Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici che implementa il suo punteggio medio di 0,8 punti rispetto al 2021.

**Tabella 6.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività Emergenza/Urgenza 118. Rilevazione 2022.

FREQ. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	EMERGENZA/URGENZA 118 2022	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
6	1. Utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza;	8,7	8,7	8,7	8,7
	2. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze;	9,0	9,0	9,0	9,0
	3. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici;	9,3	9,3	9,3	9,3

	4. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità;	8,9	8,9	8,9	8,9
	5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento;	8,9	8,9	8,9	8,9
	6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento.	8,7	8,7	8,7	8,7
	<b>MEDIA</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>

### 3.6 Gestione SI e supporto tecnico informatico

Il servizio è stato esaminato per la seconda volta quest'anno. In media il servizio è cresciuto notevolmente e sensibilmente. L'attività è passata da una soddisfazione complessiva media di 7,8 punti a quella di 9,2 punti con un incremento di 1,4 punti medi.

Il servizio che segna la crescita più evidente è la gestione del Sistema Informatico Aziendale che segna un aumento di 1,8 punti medi in ogni dimensione analizzata.

**Tabella 7.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività Gestione SI e supporto tecnico informatico. Rilevazione 2022.

FREQ. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	GESTIONE SI E SUPPORTO TEC INFORMATICO 2022	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
4	1. La gestione del SISTEMA INFORMATICO AZIENDALE	9,3	9,3	9,3	9,3
	2. L'attività di Help desk	9,0	9,0	9,3	9,0

	3. L'attività di suppo tecnico operativo ICT	9,0	9,0	9,0	9,0
	4. L'attività di suppo tecnico operativo CUP	9,3	9,3	9,3	9,3
	5. Attività di assistenza e di manutenzione hardware	9,0	9,0	9,0	9,0
	Attività di assistenza e di manutenzione software	9,3	9,3	9,3	9,3
	<b>MEDIA</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>

### 3.7 Hospitality

Questo servizio, come il precedente, è stato analizzato per la seconda volta questo anno. Il punteggio medio complessivo è di 8,1 punti. Registra dunque un lieve aumento rispetto ai 7,4 punti medi del 2021.

Si segnala come i servizi di gestione tecnica e operativa delle agende da parte del personale addetto al servizio e di monitoraggio svolta dal personale addetto al servizio abbiano registrato un incremento medio di 1 punto in ogni dimensione. Al contrario l'attività di back office per la registrazione di ricette ed altri documenti da parte del personale addetto al servizio registra un calo nella tempestività d'intervento di 0,3 punti rispetto l'anno precedente.

**Tabella 8.** Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività Hospitality. Rilevazione 2022.

FREQ. ASSOL.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
		HOSPITALITY 2022	PROF.	COMP.	REL.

4	1. La gestione tecnica e operativa delle agende da parte del personale addetto al servizio	9,3	9,3	9,3	9,3
	2. La gestione dei servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie da parte del personale addetto al servizio	7,8	7,5	7,8	7,5
	3. Le attività di recall e di cancellazione o disdetta della prenotazione da parte del personale addetto al servizio	7,5	7,5	7,8	7,5
	4. La gestione dei servizi online da parte del personale addetto al servizio	8,5	8,5	8,5	8,3
	5. L'attività di back office per la registrazione di ricette ed altri documenti da parte del personale addetto al servizio	7,5	7,3	7,5	7,3
	6. L'attività di monitoraggio svolta dal personale addetto al servizio	8,8	8,8	8,8	8,8
	<b>MEDIA</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>

#### 4. Conclusioni

Di seguito presentiamo i risultati dell'indagine 2022 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 positivo visto che tutti i punteggi, espressi in una scala 1-10, sono ampiamente superiori al 8. Riteniamo importante considerare separatamente i diversi aspetti perché ciò ci consente di individuare più facilmente le aree e di intervenire in modo più tempestivo.

**Tabella 9.** Medie dei punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l. rispetto agli aspetti sottoposti a valutazione, nel 2022

	ASPETTI DA VALUTARE
--	---------------------

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLE DIVERSE ATTIVITÀ DA VALUTARE 2022	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
Servizio di ausiliariato	8,7	8,6	8,6	8,6
Servizio di pulizia e Sanificazione ambientale	8,7	8,6	8,6	8,6
Manutenzione	8,7	8,5	8,7	8,7
Trasporto beni economici	8,3	8,3	8,3	8,3
Emergenza/Urgenza	8,9	8,9	8,9	8,9
Gestione SI e supporto tecnico informatico	9,2	9,2	9,2	9,2
Servizio Hospitality	8,3	8,1	8,3	8,1
<b>MEDIA</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

Il primo aspetto considerato è la professionalità. A differenza delle passate edizioni non emerge in modo netto una differenza tra servizi tecnici e generali. L'andamento si rivela superiore alla media in tutti i settori ad eccezione del Servizio Hospitality e del Trasporto beni economici. Per quanto riguarda il primo è doveroso ricordare che si tratta di un servizio attivo da solo due anni e che rispetto l'anno precedente è notevolmente cresciuto in tutte le dimensioni. Per il Trasporto dei beni economici si è evidenziata, durante questa indagine, un generale peggioramento del servizio.

La tempestività così come la qualità del servizio mantengono un alto rendimento soprattutto per la Gestione SI che rappresenta il servizio con crescita maggiore e maggior qualità nel servizio.

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.

In conclusione l'indagine ha evidenziato un aumento di qualità ed efficienza dei servizi offerti da Sanitaservice ASL FG soprattutto in quelli di più recente istituzione. Ha dimostrato inoltre come l'azienda di servizi dell'ASL di Foggia sia stata in grado di implementare notevolmente le proprie capacità e il proprio impegno nella risoluzione di problematiche quotidiane e relative alla ripartenza del post-covid.

**Riferimenti bibliografici**

- Hauck K., Rice N., Smith P., (2003). The influence of health care organisations on health system performance. *Journal of Health Services Research and Policy* 8(2):68–74.
- Loeb JM. (2004). The current state of performance measurement in health care. *International Journal for Quality in Health Care*, 16 (Suppl. 1):15–19.
- Mant J. (2001). Process versus outcome indicators in the assessment of quality of health care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(6):475–480.
- Smith P.C. (2005). Performance measurement in health care: history, challenges and prospects. *Public Money & Management*, 25(4): 213–220.
- Smith P.C. (1990). The use of performance indicators in the public sector. *Journal of the Royal Statistical Society*, 153(1): 53–72.
- Steinke C., Webster L. and Fontaine M. (2010). Evaluating building performance in healthcare facilities: an organizational perspective *HERD: Health Environments. Research & Design Journal*, 3(2): 63-83.
- Tucker M. and Smith A. (2011). User perceptions in workplace productivity and strategic FM delivery. *Facilities*, 26(5/6): 196-212.