Università degli Studi di Foggia
Dipartimento Economia

Corrado Crocetta

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

Anno 2020

INDICE

Capitolo 1 – La Customer Satisfaction della SanitaService: Edizione 2020

1.1. Il questionario e le sue novità

1.2. L'analisi dei rispondenti

1.3. La metodologia d'analisi

1.4. I risultati della Customer Satisfaction

1.4.1. Servizio di Ausiliariato

1.4.2. Servizio di Pulizia e Sanificazione ambientale

1.4.3. Servizio di Manutenzione degli immobili

1.4.4. Servizio di Trasporto beni economali

1.4.5. Servizio di Ausiliariato UU.DD.TT.

1.4.6. Servizio Infermieristico UU.DD.TT.

1.4.7. Servizio Emergenza/Urgenza 118

1.4.8. Analisi della risposta comportamentale all'emergenza pandemica

2. Conclusioni

LA CUSTOMER SATISFACTION DELLA SANITASERVICE: EDIZIONE 2020

Nella presente relazione si descrivono i risultati dell'indagine effettuata nel 2020 sulla valutazione dei servizi offerti dalla *SanitaService ASL FG s.r.l.,* al suo committente nonché socio unico, ossia la *ASL di Foggia*.
Tale lavoro è giunto alla *Quarta Edizione*, infatti, questa attività è partita nel 2017.

1.1. – Il questionario e le sue novità

La quarta edizione di questa indagine ha ricalcato il percorso degli anni passati, non tralasciando, tuttavia, quelle che sono le nuove problematiche che SanitaService si è trovata ad affrontare nella fornitura dei suoi servizi.
Aspetto che è risultato centrale nella quotidianità dei lavoratori operanti in SanitaService nel 2020, è la risposta di suddetto personale all'emergenza pandemica da SARS-Cov2.
Si è pensato per cui, di introdurre una sezione di novità per avere un piccolo quadro della situazione, senza andare a modificare però la struttura dei dei questionari degli anni passati.
Sono state aggiunte 2 nuove domanda e tutti i questionari utilizzati per la ricerca.
Il presupposto di partenza è rappresentato dalle sette tipologie di servizi erogati dalla SanitaService a supporto alle attività istituzionali dell'ASL FG, tali servizi sono:

A. Servizio di Ausiliariato;
B. Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale;
C. Servizio di Manutenzione degli immobili;
D. Servizio di Trasporto beni economali;

E. Servizio di Ausiliariato delle UU.DD.TT.;
F. Servizio Infermieristico delle UU.DD.TT.;
G. Servizio Emergenza/Urgenza 118.

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.

1.2. – L'analisi dei rispondenti

L'indagine statistica svolta nel 2020 ha portato alla raccolta di ben 269 questionari compilati da ben 90 rispondenti diversi. Il numero di interviste è leggermente inferiore rispetto a quelle effettuate nel 2019.

La differenza numerica è dovuta a situazioni particolari, quali:

- L'assenza, nella rilevazione, del Presidio Ospedaliero "F. Lastaria" di Lucera, poiché è passato, durante la seconda metà del 2019, sotto la

giurisdizione degli Ospedali Riuniti di Foggia uscendo dalla competenza dell'ASL FG;

- la rimozione, creazione e spostamento, di molti reparti all'interno dei vari Presidi Ospedalieri;
- la presenza di un consistente numero di intervistati in ferie durante il periodo di indagine.

Queste precisazioni ci permettono di chiarire la situazione affrontata e con tali dati si ottiene un tasso di copertura inferiore a quello della passata edizione ma in ogni caso significativo ai fini statistici dell'indagine.
Anche quest'anno, la raccolta dei questionari è stata effettuata dal personale di SanitaService, nel periodo che va dal **8 Marzo 2021** al **28 Aprile 2021**.
La costante presenza di una situazione di particolare attenzione all'emergenza pandemica, quest'anno non ha ostacolato particolarmente 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. 1.2.: Numero questionari raccolti nel periodo dal 08/03/21 al 9/04/21 relativi ai diversi servizi erogati da SanitaService nel 2020.

SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE	QUESTIONARI RACCOLTI 2020
Servizio di Ausiliariato	84
Servizio di Pulizie e Sanificazione ambientale	88
Servizio di Manutenzione degli immobili	80
Servizio di Trasporto beni economali	11
Servizio di Ausiliariato e Infermieristico UU.DD.TT.	2
Servizio Emergenza/Urgenza 118	4
TOTALE	**269**

1.3. – La metodologia d'analisi

In un'indagine come questa, in cui la valutazione della Customer Satisfaction risulta centrale, si utilizza lo strumento dei questionari in quanto risulta quello più adatto a giudicare e valutare i servizi offerti dalla SanitaService all'ASL FG. All'interno di questi troviamo delle dimensioni di valutazione alle quali viene attribuito un punteggio utilizzando una scala che va da **1** a **10**, tali dimensioni, rimaste pressoché invariate nelle varie edizioni, sono:

- *Professionalità;*
- *Comportamento;*
- *Tempo di intervento;*
- *Capacità relazionali;*
- *Qualità dell'intervento;*
- *Soddisfazione complessiva*.

La *Professionalità* viene valutata in tutte le attività svolte dalla SanitaService, indice di una qualità necessaria degli addetti dell'azienda.

Il *Comportamento* e le *Capacità relazionali* sono due delle quattro dimensioni utilizzate per le attività nell'attività di ausiliariato e di infermieristica UU.DD.TT, in quanto attività svolte a contatto sia con i pazienti che con il personale ASL.

La *Tempestività* e la *Qualità dell'intervento* sono dimensioni riguardanti le attività di pulizia, manutenzione, trasporto dei beni economali e di emergenza/urgenza 118. Tale scelta è dettata dal contesto nelle quali tali attività sono svolte, in quanto offrono maggiore soddisfazione se effettuate nei giusti tempi e con una qualità idonea.

Tutte le attività di ogni servizio vengono valutate attraverso un'ultima dimensione, ossia la *Soddisfazione complessiva*; questo aspetto fornisce un quadro riassuntivo che il soggetto intervistato possiede circa quella attività.

1.4. – I risultati della Customer Satisfaction nell'edizione 2020

1.4.1. – 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*;
- *Soddisfazione complessiva*.

La numerosità dei rispondenti di questa sezione è pari a 84, rispetto ai 94 della rilevazione del 2019 e ai 71 del 2018 e ai soli 17 del 2017. La soddisfazione media complessiva è stata pari a 9,0, evidenziando un punteggio stabile rispetto alla passata edizione, in cui il miglioramento si era attestato su un surplus di ben 0,5 punti nella soddisfazione complessiva rispetto a tale servizio.
Si riportano i dati relativi alla soddisfazione rispetto all'attività di *Ausiliariato* degli anni precedenti:

- 9,0 per il 2019
- 8,5 per il 2018
- 7,9 per il 2017.

Quest'anno, nell'ambito dell'indagine sulla soddisfazione di ASL FG, pur registrandosi una soddisfazione prevalentemente stabile, vi sono delle attività erogate all'interno del servizio di *Ausiliarato* che registrano una lieve flessione.

La diminuzione dei punteggi è relativa alle attività *1* e *2* che passano da un punteggio di soddisfazione complessiva di 9,1 nel 2019, a punteggi rispettivamente di 8,8 e 8,9. Si evidenzia perciò una minima riduzione nella performance per le suddette attività i cui punteggi complessivi non destano particolari preoccupazioni poiché restano su livelli più che soddisfacenti.

I valori generali delle quattro dimensioni valutate si mantengono, anche in questa edizione, su una tendenza mediamente stabile, ciò a dimostrazione del grande sforzo effettuato dalla SanitaService nel garantire una realizzazione il più possibile efficiente ed efficace della sua offerta.

Tab. 3.4.1.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività di ausiliariato. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE AUSILIARIATO	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;		8,9	8,8	8,8	8,8		9,1	9,1	9,1	9,1		8,3	8,4	8,4	8,4		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;		9,0	8,9	9,0	8,9		9,1	9,1	9,1	9,1		8,6	8,6	8,5	8,6		7,9	7,8	7,7	7,7
3. Trasporto di medicine, referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	**84**	9,1	9,0	9,0	9,1	**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;		9,1	9,1	9,1	9,1		9,0	9,0	9,0	9,0		8,6	8,6	8,6	8,5		7,9	8,1	7,8	7,9
5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;		9,0	9,0	9,0	9,0		8,9	9,0	8,9	8,9		8,5	8,6	8,5	8,6		7,9	7,9	7,8	7,9
6. Controllo degli accessi delle persone.		8,9	8,9	8,9	8,9		8,8	8,8	8,8	8,8		8,3	8,3	8,3	8,3		7,7	7,8	7,8	7,7
MEDIE		**9,0**	**9,0**	**9,0**	**9,0**		**9,0**	**9,0**	**9,0**	**9,0**		**8,5**	**8,5**	**8,5**	**8,5**		**8,0**	**8,0**	**7,9**	**7,9**

Si evidenzia una soddisfazione stabile, in alcuni punti maggiore rispetto al 2019, con un punteggio massimo di 9,1 e del punteggio di 8,8 come valore più basso.

A conclusione dell'analisi di valutazione complessiva dell'attività di *Ausiliariato* si registra un punteggio medio di 9,0 per ogni dimensione valutata, punteggio stabile rispetto al 2019, edizione che aveva fatto registrare un incremento di 0,5 punti in più rispetto al 2018 e ben 1 punto in più rispetto alla valutazione del 2017.

Grafico 3.4.1: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di ausiliariato per gli anni 2020/2019/2018/2017.

3.4.2. – Servizio di Pulizia e Sanificazione ambientale

In questa sezione i rispondenti hanno valutato quattro dimensioni:

- *Professionalità*
- *Tempestività d'intervento*
- *Qualità dell'intervento*
- *Soddisfazione complessiva;*

Sempre utilizzando una scala di valutazione che va da **1** a **10**.

Si introduce la valutazione della soddisfazione relativa all'area di *Pulizia e Sanificazione ambientale* chiarendo un aspetto fondamentale:

- La copertura dei rispondenti del 2020 è pari a 88, nel 2019 è stata pari a 96, 58 nel 2018 e solo 18 nel 2017; si evidenzia un decremento dei rispondenti dovuto come anticipato a questioni interne all'ASL FG;

Tab. 3.4.2.: Punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da SS all'attività di pulizia. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE PULIZIE	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	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;	88	9,1	9,1	9,0	9,1	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;		9,0	9,0	9,0	9,0		9,1	9,0	9,0	9,0		8,3	8,3	8,3	8,2		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;		9,0	9,0	9,0	9,0		9,1	9,0	9,1	9,1		8,4	8,3	8,4	8,3		8,1	7,9	8,1	8,0
4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili;		9,1	9,0	9,0	9,0		9,0	9,0	9,0	9,0		8,2	8,2	8,2	8,1		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);		9,0	9,0	8,9	8,9		9,0	8,9	8,9	9,0		8,2	8,1	8,2	7,9		7,4	7,3	7,4	7,4
6. Detersione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari;		9,0	9,0	9,0	9,0		9,0	9,0	9,0	9,0		8,3	8,3	8,3	8,1		7,8	7,8	7,7	7,8
7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.);		9,0	8,9	8,9	8,9		8,9	8,8	8,8	8,9		8,1	8,0	8,1	7,9		7,8	7,6	7,7	7,7
8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe;		8,8	8,8	8,8	8,8		8,8	8,8	8,8	8,8		8,1	8,1	8,1	8,0		7,6	7,5	7,5	7,5
9. Deragnatura;		8,8	8,8	8,8	8,8		9,0	8,8	8,9	8,9		7,9	8,0	8,0	8,0		7,4	7,4	7,4	7,4
10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo;		9,0	9,0	9,0	9,0		9,0	8,9	9,0	9,0		8,4	8,4	8,5	8,3		8,3	8,3	8,3	8,3
11. Palestre: detersione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli).		9,2	9,1	9,2	9,1		8,9	8,9	8,9	8,9		8,3	8,4	8,4	8,3		8,1	8,1	7,9	8,0
MEDIE		**9,0**	**9,0**	**9,0**	**8,9**		**9,0**	**8,9**	**9,0**	**9,0**		**8,3**	**8,2**	**8,3**	**8,1**		**7,9**	**7,8**	**7,8**	**7,8**

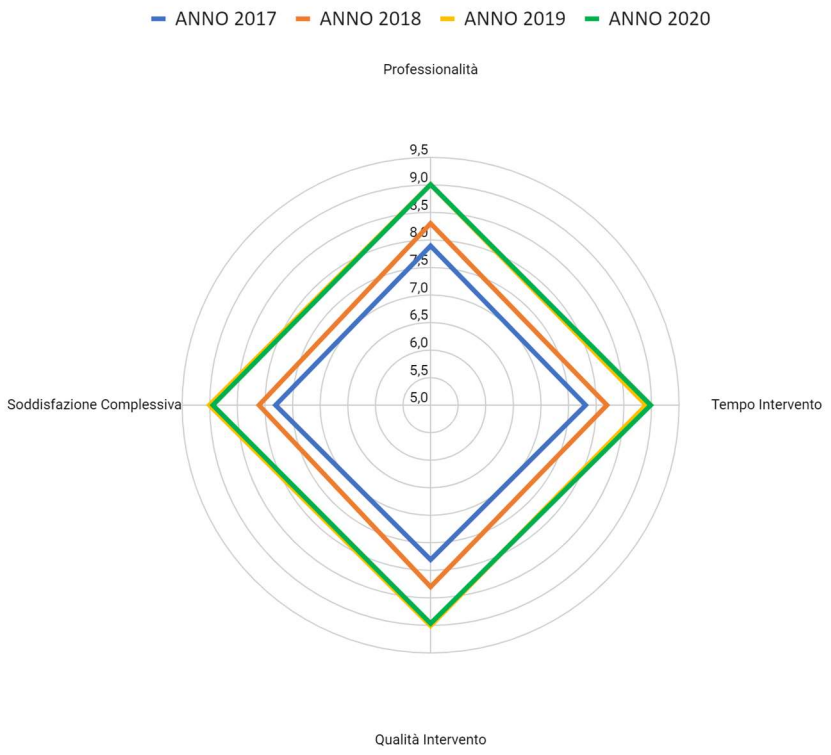
Dalla tabella risulta evidente, anche in questa edizione, di come la soddisfazione circa il servizio di *Pulizia e Sanificazione* sia rimasta stabile in quasi tutte le singole attività valutate.

Si vuole porre l'attenzione su alcuni aspetti:

- Tutte le attività, quest'anno, hanno registrato un eccellente grado di soddisfazione in ognuno dei singoli aspetti;
- Si evidenzia un range di valutazione molto positivo identico a quello della passata edizione; si registra infatti, un valore massimo di 9,1 ed un valore minimo di 8,9;

Entrambi gli estremi del range risultano stabili, rendendo sempre più solido il livello di soddisfazione generale dell'attività di *Pulizia e Sanificazione*.

Grafico 3.4.2: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di pulizia per gli anni 2020/2019/2018/2017.



Si evidenzia anche in questo caso, un andamento visivamente stabile rispetto alla passata edizione, ad eccezione dell'aspetto della *Soddisfazione complessiva* che registra una flessione minima di -0,1.

I punteggi complessivamente evidenziano una situazione prevalentemente positiva con risultati statisticamente ottimi in termini di soddisfazione.

3.4.3. – Servizio di Manutenzione degli immobili

Anche per questa tipologia di servizio i rispondenti hanno valutato le stesse ed identiche dimensioni del servizio precedente, quali:

- *Professionalità*
- *Tempestività d'intervento*
- *Qualità dell'intervento*
- *Soddisfazione complessiva;*

utilizzando, anche in questa sezione, una scala di valutazione da **1** a **10**.

Analizzando il numero di rispondenti, si rileva, nel 2020, un numero pari a 80; nel 2019, i rispondenti sono stati 96; 77 nel 2018 e solo 17 nel 2017. Anche qui, la riduzione della copertura è dovuta alle situazioni di ASL FG chiarite in precedenza.
Nonostante la suddetta riduzione della copertura, si evidenzia una crescita consolidata anche quest'anno.

Tab. 3.4.3.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività di manutenzione. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE MANUTENZIONE	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	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 nei locali interni ed esterni, (a titolo esemplificativo e non esaustivo: interventi su infissi, opere murarie, cancellate, impianti di scarico delle acque, etc.);	80	8,9	8,9	8,8	8,8	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;		8,6	8,5	8,5	8,5		8,4	8,2	8,2	8,3		8,0	8,0	8,0	7,9		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;		8,7	8,6	8,6	8,6		8,5	8,4	8,5	8,4		8,3	8,2	8,3	8,3		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.		8,7	8,7	8,7	8,6		8,7	8,5	8,7	8,6		8,1	8,1	8,1	8,2		7,3	7,2	7,1	7,2
MEDIE		**8,7**	**8,7**	**8,7**	**8,6**		**8,6**	**8,4**	**8,5**	**8,5**		**8,3**	**8,2**	**8,2**	**8,2**		**7,4**	**7,5**	**7,3**	**7,3**

Com'è possibile osservare, anche per questo servizio, le valutazioni in crescita rispetto alle precedenti, con alcune evidenti valutazioni migliorate significativamente.
Gli interventi di manutenzione effettuati da SanitaService (attività 1), infatti, registrano la migliore performance, con il punteggio massimo di 8,9 attribuito proprio all'aspetto della *Professionalità*.

L'attività 2 (*Condizioni estetiche del verde esterno*), nella passata edizione, è stata quella meno migliorata rispetto al 2018.

Quest'anno tale attività ha registrato un significativo miglioramento, con il punteggio massimo di 8,6, registrato anche in questa attività nella valutazione della *Professionalità*, attestandosi tuttavia a una soddisfazione mediamente più bassa fra le altre attività valutate nell'attuale edizione.

A conclusione di tale valutazione si registra un netto miglioramento della soddisfazione di ASL FG in tutte le attività e gli interventi di *manutenzione* effettuati dal personale di SanitaService.

Grafico 3.4.3.1.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di manutenzione per gli anni 2020/2019/2018/2017.

All'interno del questionario sono presenti anche due domande, alle quali i rispondenti hanno risposto attraverso la scala di valutazione

- Decisamente Sì,
- Sì,
- No,
- Decisamente No.

Le domande sono le seguenti:

- *Ritiene che vi sia una chiara distinzione fra le attività di competenza della SanitaService e le attività di manutenzione affidate a ditte esterne?*;
- *Ritiene che SanitaService nell'effettuare i lavori di manutenzione faccia il possibile per minimizzare i disagi agli utenti e agli operatori delle strutture?*.

Grafico 3.4.3.2.: Risposte fornite dagli intervistati relative all'esistenza di una chiara distinzione tra le attività di competenza della SanitaService e le attività di manutenzione affidate a ditte esterne (2020).

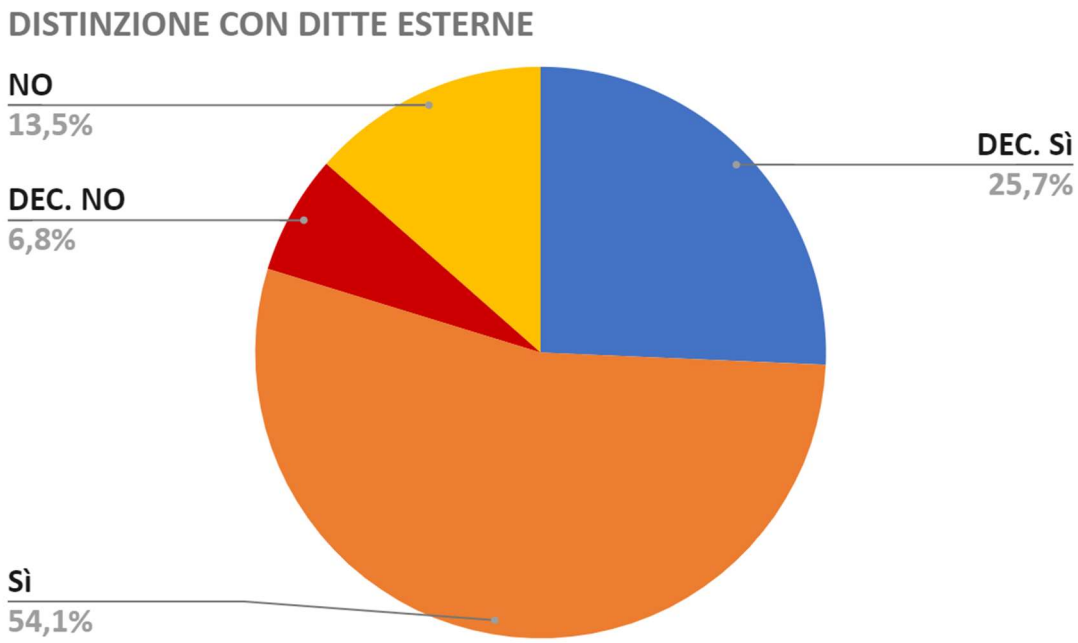
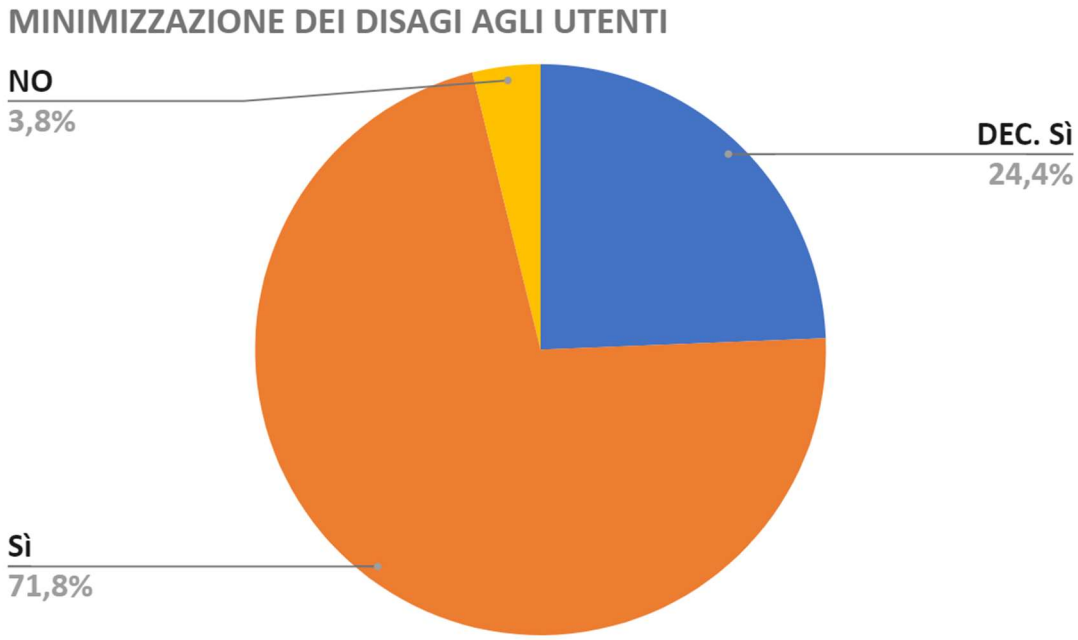


GRAFICO 3.4.3.3. Risposte fornite dagli intervistati relative alla capacità di SanitaService di effettuare i lavori di manutenzione minimizzando i disagi agli utenti e agli operatori delle strutture (2020).



I risultati ottenuti dall'interrogazione degli intervistati sono ampiamente positivi su entrambe le domande poste;

Questa sezione del questionario chiarisce quanto fatto dal personale di SanitaService per minimizzare i disagi, sia agli utenti, sia alle ditte esterne, evitando qualsiasi tipo di conflitto lavorativo e qualsiasi confusione di incarichi.

Si registra infatti, in entrambe le domande una valutazione positiva (Decisamente si/Si) superiore al 80% (96% nella seconda domanda).

3.4.4. – Servizio di Trasporto di beni economali

Anche per questo servizio, i rispondenti hanno valutato con voti da **1** a **10** le solite dimensioni:

- *Professionalità*
- *Tempestività d'intervento*
- *Qualità dell'intervento*
- *Soddisfazione complessiva*.

La numerosità campionaria in tale attività è pressoché uguale per tutti i quattro anni di riferimento, registrando una flessione in questa edizione rispetto alla copertura dei rispondenti;

Nella valutazione dei rispondenti circa le attività di *Trasporto di beni economali* si registra quest'anno un peggioramento rispetto al 2019, si è registrato, infatti, un punteggio alla soddisfazione complessiva di 8,2 (8,8 nel 2019). Si pone attenzione sul fatto che tale punteggio sia addirittura più basso di quello registrato nell'edizione del 2018.

Tuttavia è necessario chiarire come il livello medio sui quattro anni di indagine risulti stabile su un punteggio che evidenzia comunque una valutazione più che positiva.

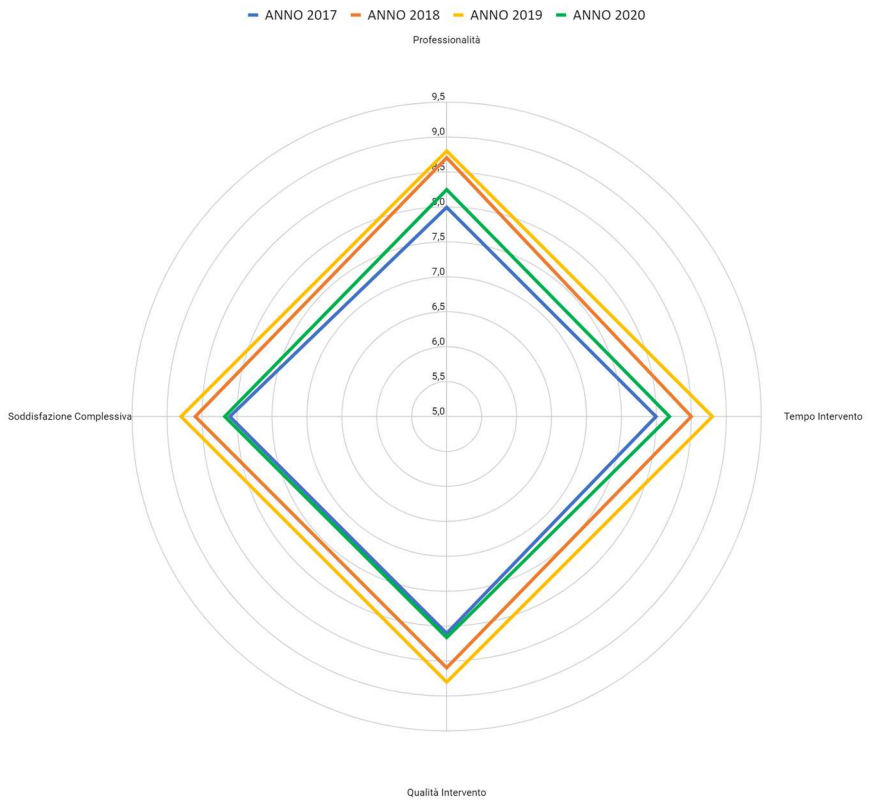
E' necessario però che l'amministrazione prenda atto di tale situazione di stagnazione della crescita e provveda a potenziare l'attività di trasporto e movimentazione di medicinali, materiale documentale e altri beni economali, come evidenziato anche in alcuni commenti da parte di Direttori e Coordinatori.

Tab. 3.4.4.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività di trasporto beni economali. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE TRASPORTO BENI ECONOMALI	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	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;		8,4	8,2	8,1	8,1		8,6	8,5	8,6	8,6		8,8	8,5	8,6	8,6		8,2	8,1	8,2	8,2
2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria;	**11**	8,3	8,3	8,3	8,3	**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.		8,1	8,1	8,1	8,1		9,0	8,9	8,9	8,9		8,6	8,5	8,6	8,7		7,9	7,9	7,9	7,9
MEDIE		**8,2**	**8,2**	**8,2**	**8,2**		**8,8**	**8,8**	**8,8**	**8,8**		**8,7**	**8,5**	**8,6**	**8,6**		**8,1**	**8,0**	**8,1**	**8,1**

L’attività che, più di tutte, ha registrato un notevole calo nel punteggio è l’attività *3* che passa da un punteggio di 8,9 alla soddisfazione complessiva, a un punteggio di 8,1, quasi un punto in meno nell’aspetto della *Professionalità*.

Grafico 3.4.4.1.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di trasporto beni economali per gli anni 2020/2019/2018/2017.



Nel questionario sono presenti, anche quest’anno, due domande, relative alla soddisfazione circa due situazioni comportamentali del personale di SanitaService, ovvero:

- *Ritiene che il personale di SanitaService rispetti le procedure atte a garantire la riservatezza su documenti, informazioni e altro materiale?;*

- *Ritiene che il personale di SanitaService rispetti il divieto di fumare negli spazi interdetti?.*

Alle quali, anche in questo caso, gli intervistati hanno risposto utilizzando la scala di valutazione:

- Decisamente Sì
- Sì
- No
- Decisamente No.

Grafico 3.4.4.2.: Risposte fornite dagli intervistati relative al rispetto delle procedure di riservatezza da parte degli addetti della SanitaService.

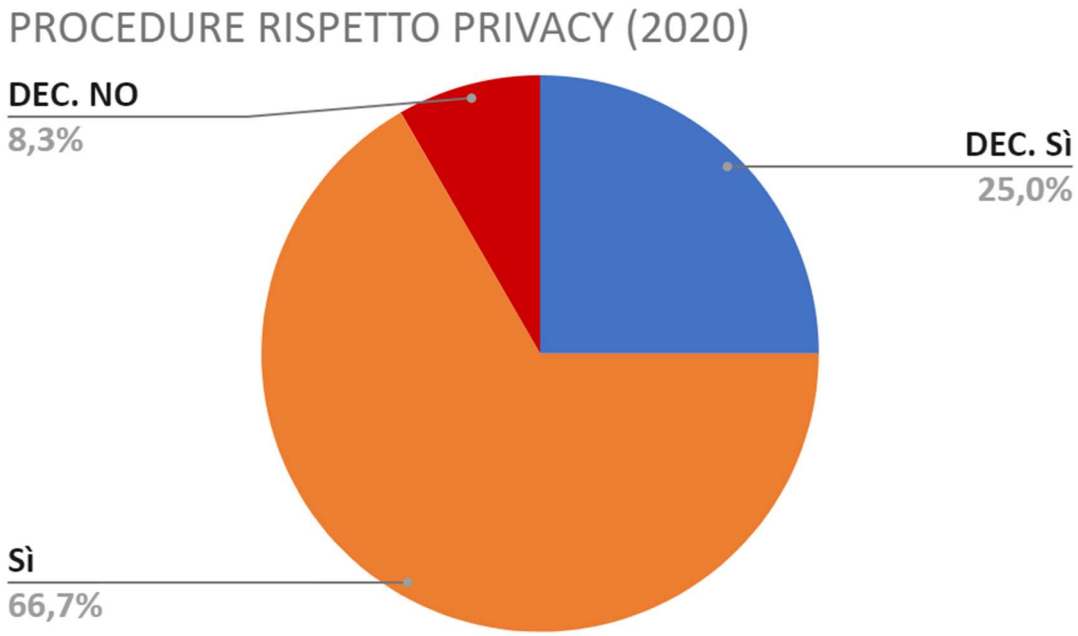
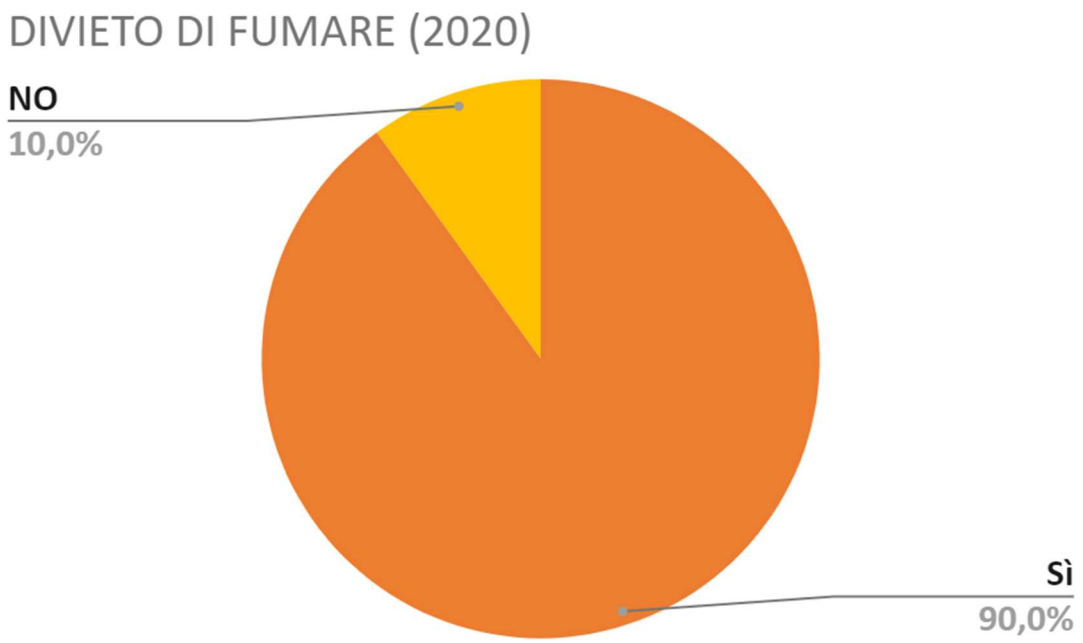


Grafico 3.4.4.3.: Risposte fornite dagli intervistati relative al rispetto di divieto di fumare negli spazi interdetti da parte degli addetti SanitaService.



Anche in questa sezione i valutatori hanno mostrato una evidente soddisfazione circa le suddette situazioni comportamentali del personale di SanitaService.
Si rileva infatti, in entrambe le domande una valutazione prevalentemente positiva, superiore al 90% (91% nella prima domanda).

3.4.5. - 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, in questa edizione, è stato giudicato da soli 2 rispondenti, rispetto agli 11 dell'edizione 2019, 6 nel 2018 e 5 nel 2017.

Anche in tale sezione si è utilizzata la scala da 1 a 10, nelle rispettive quattro dimensioni:

- *Professionalità*
- *Comportamento*
- *Capacità Relazionali*
- *Soddisfazione Complessiva*.

Tab. 3.4.5.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività di ausiliariato UU.DD.TT.. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

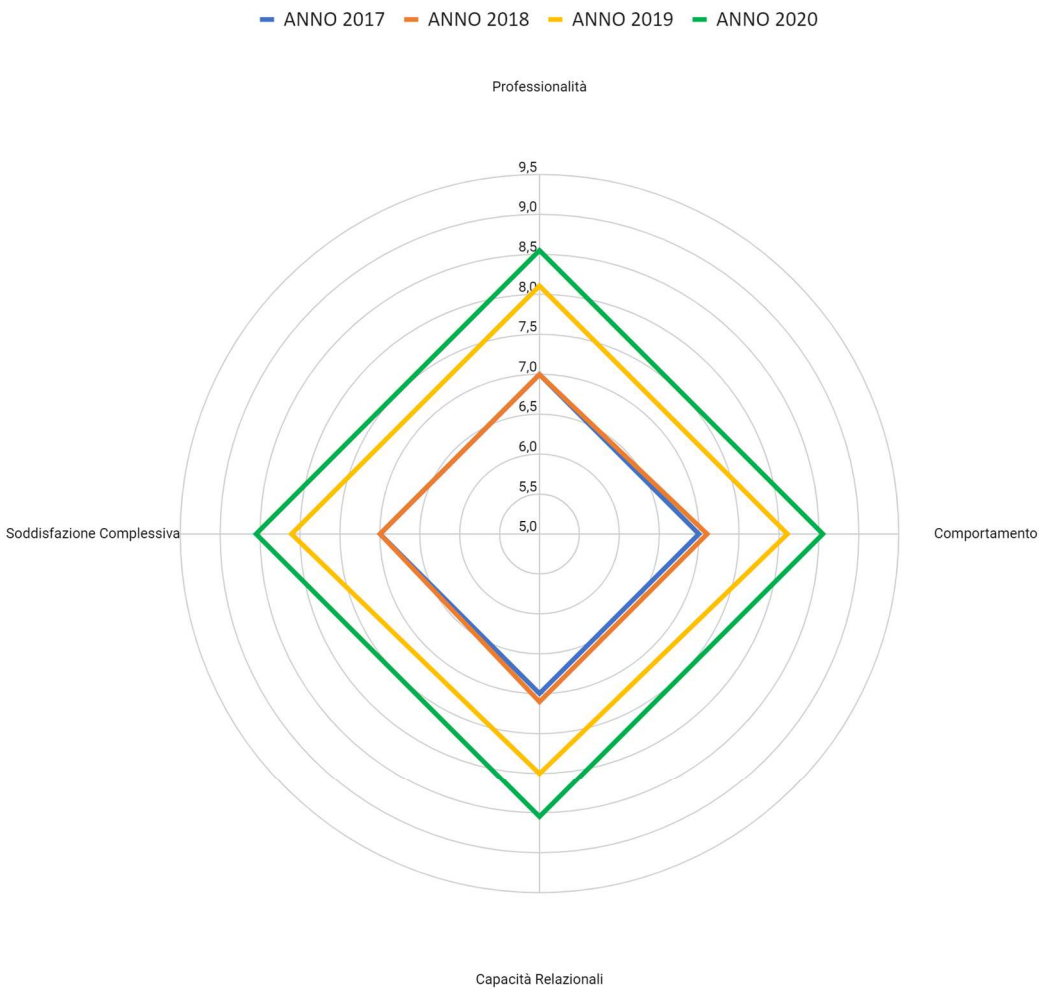
ATTIVITÀ DA VALUTARE AUSILIARIATO UU.DD.TT.	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati;	2	8,0	8,0	8,0	8,0	11	7,3	7,1	7,1	7,3	6	7,0	7,0	7,2	6,8	5				
2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto quali lo spostamento dei ricoverati;		8,5	8,5	8,5	8,5		8,3	8,4	8,4	8,5		6,8	7,2	7,2	7,0					
3. Pulizia dell'ambiente dopo il pasto e aiuto nella distribuzione e somministrazione del pasto;		8,5	8,5	8,5	8,5		8,4	8,4	8,4	8,5		7,3	7,2	7,3	7,2		6,8	7,0	7,0	6,8
4. Collaborazione con l'infermiere professionale per atti di accudimento semplici al malato;		9,0	9,0	9,0	9,0		8,3	8,3	8,3	8,4		7,0	6,8	6,8	6,8		7,0	7,0	6,8	7,0
5. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto;		9,0	9,0	9,0	9,0		8,1	8,0	7,9	8,3		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;		8,0	8,0	8,0	8,0		7,9	8,0	8,0	8,0		6,8	7,0	7,0	7,0		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;		8,0	8,0	8,0	8,0		7,9	7,9	7,9	7,9		7,0	7,0	7,0	7,0		7,0	7,0	6,8	7,0
8. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri limiti;		9,0	9,0	9,0	9,0		7,8	7,9	7,8	7,9		7,0	7,0	7,2	6,8					
9. Rifacimento del letto non occupato (comodino, letto e apparecchiature).		9,0	9,0	9,0	9,0		8,5	8,5	8,5	8,5		7,3	7,3	7,3	7,3		7,2	7,2	7,0	7,2
MEDIE		**8,6**	**8,6**	**8,6**	**8,6**		**8,1**	**8,1**	**8,0**	**8,1**		**7,0**	**7,1**	**7,1**	**7,0**		**7,0**	**7,0**	**6,9**	**7,0**

L’analisi di questo servizio presenta molti aspetti interessanti:

- Quest’anno la valutazione colleziona un numero di responsi più che esiguo rispetto agli anni passati, con solo 2 rispondenti. Tale aspetto dovrà essere affiancato alle solite questioni precedentemente esposte circa la risposta, in questa edizione, da parte di ASL FG.
- Si rammenta anche quest’anno l’aggiornamento del numero di attività considerate nell’analisi della Customer Satisfaction effettuato nel 2017, anno in cui sono state considerate solo 5 attività; le attività considerate dal 2018 a oggi sono 9, coprendo perciò, uno spettro di valutazione maggiore;
- L’attività 1, nel 2019, è risultata essere quella espletata in maniera meno efficace e mostra valori molto più bassi rispetto alle altre attività presenti. Quest’anno invece tale attività risulta migliorata nella valutazione in quanto registra un punteggio soddisfazione di 8,0 (7,3 nel 2019) con un miglioramento di quasi un punto.
- Le attività 4,5,8,9, invece, sono quelle che hanno registrato un maggiore miglioramento rispetto all’edizione passata, si è rilevato infatti, in tutti gli aspetti valutati, soddisfazione compresa, un punteggio pari a 9,0, risultato molto positivo e sintomatico di un crescente miglioramento nell’operato del personale di *Auliarato UDT avvertito da ASL FG*;
- In generale tutte le altre attività sono decisamente migliorate con valutazioni i cui punteggi toccano spesso la valutazione di 9,0, valutazione completamente assente nella tabella del 2018 e in quella del 2017;
- La soddisfazione complessiva riferita al 2020 è pari ad 8,6, punteggio superiore all'8,1 registrato nel 2019, tenendo anche conto del fatto 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 permettendo di arrivare ad una soddisfazione largamente migliore del passato.

Grafico 3.4.5.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di ausiliariato UU.DD.TT. per gli anni 2020/2019/2018/2017.



3.4.6. – Servizio Infermieristico delle UU.DD.TT.

Come per l'ausiliariato UU.DD.TT., anche il servizio infermieristico UU.DD.TT. è stato valutato da 2 rispondenti circa le stesse dimensioni precedentemente citate.

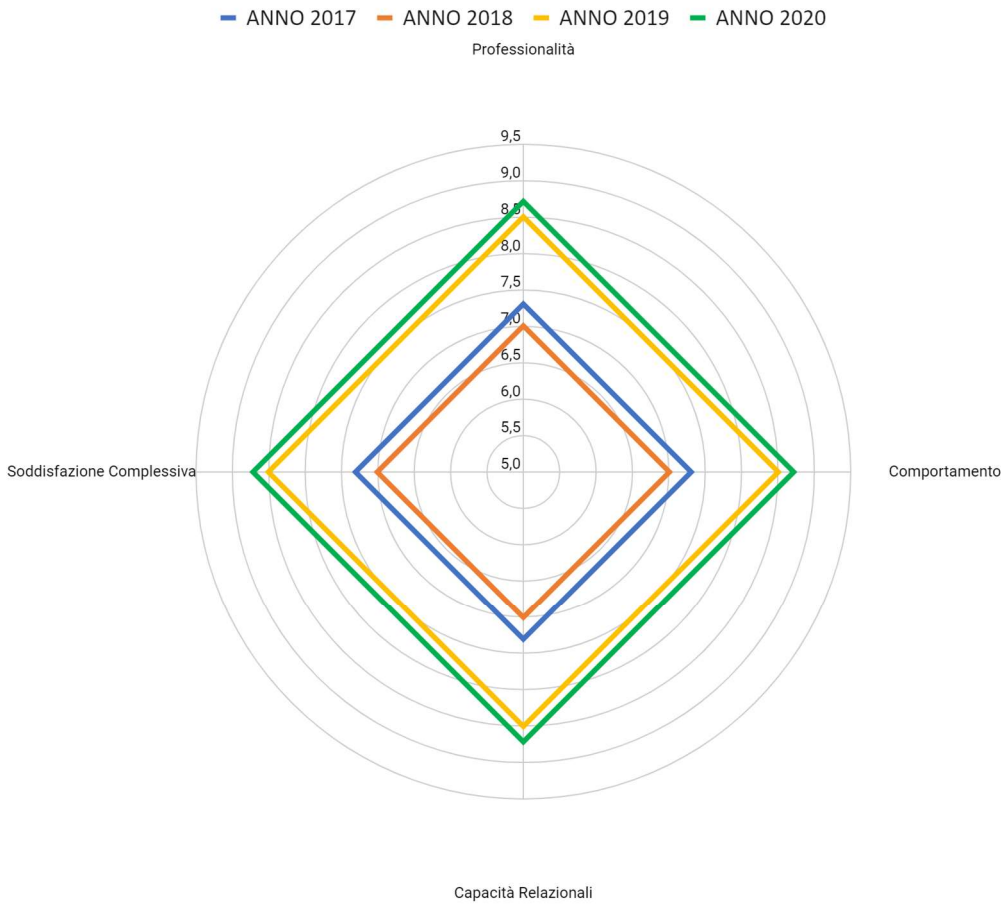
Anche in questa sezione di analisi, la risposta è risultata la medesima dell'*Ausiliariato,* si registra un miglioramento della soddisfazione di 0,2 punti, passando dall'8,5 del 2019 all'8,7 di questa edizione.
Le attività che hanno riportato un punteggio di valutazione maggiore sono le attività 5,7,8 e 9. Tutte le suddette hanno riportato un punteggio di 9,0, fin'ora mai registrato, pur tenendo sempre in considerazione il fatto che la risposta di quest'anno è risultata più che esigua (2 soggetti rispondenti).

Tab. 3.4.6.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività infermiere UU.DD.TT.. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE INFERMIERE UU.DD.TT.	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2019	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2018	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	FREQUENZE 2017	PROFESSIONALITÀ	COMPORTAMENTO	CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
1. Accoglienza dei ricoverati e dei loro familiari informandoli sulle caratteristiche della struttura e dell'organizzazione assistenziale;		8,5	8,5	8,5	8,5		8,4	8,1	8,1	8,1		6,8	6,8	6,8	6,8		7,0	6,8	6,8	6,8
2. Compilazione della cartella clinica per quanto attiene la parte infermieristica;		8,5	8,5	8,5	8,5		7,9	7,9	8,0	7,9		6,7	6,7	6,5	6,5		6,7	6,8	6,8	6,8
3. Vigilanza sullo stato del paziente;		8,5	8,5	8,5	8,5		8,6	8,5	8,5	8,6		7,2	7,2	7,2	7,2		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;	**2**	8,5	8,5	8,5	8,5	**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;		9,0	9,0	9,0	9,0		8,6	8,9	8,6	8,8		7,2	7,2	7,2	7,2		7,8	7,8	7,7	7,8
6. Controllo dell'igiene e profilassi anti - decubito;		8,5	8,5	8,5	8,5		8,3	8,3	8,3	8,4		6,8	7,0	6,8	6,8		7,3	7,3	7,3	7,2
7. Rifacimento letti (con paziente allettato);		9,0	9,0	9,0	9,0		8,3	8,3	8,3	8,3		7,2	7,2	7,2	7,0		7,5	7,5	7,5	7,5
8. Prelievo sangue;		9,0	9,0	9,0	9,0		8,9	8,9	8,9	8,9		7,2	7,2	7,2	7,2		7,7	7,7	7,7	7,7
9. Rilevamento temperatura corporea.		9,0	9,0	9,0	9,0		8,8	8,9	8,9	8,9		7,2	7,2	7,2	7,2		7,8	7,8	7,8	7,8
MEDIE		**8,7**	**8,7**	**8,7**	**8,7**		**8,5**	**8,5**	**8,5**	**8,5**		**7,0**	**7,0**	**7,0**	**7,0**		**7,3**	**7,3**	**7,3**	**7,3**

Rispetto alla passata edizione risulta difficile un vero e proprio confronto statisticamente significativo, poiché come detto in precedenza, la risposta è stata molto bassa.
Per cui pare evidente che i dati in questione abbiano una valenza propria, in ogni caso ragguardevole nel punteggio, ma comunque difficilmente confrontabile con le performance degli anni passati.

Grafico 3.4.6.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di infermiere UU.DD.TT. per gli anni 2020/2019/2018/2017.



3.4.7. - Servizio Emergenza/Urgenza 118

Al servizio di Emergenza/Urgenza 118 hanno risposto 4 individui, rispetto ai 6 del 2019, ai 5 del 2018 e soltanto ai 2 nel 2017.

I suddetti hanno valutato le solite quattro dimensioni:

- *Professionalità*
- *Tempestività d'intervento*
- *Qualità dell'intervento*
- *Soddisfazione complessiva;*

Utilizzando, anche qui, una scala di valutazione da **1** a **10**.

Non è ancora del tutto recuperata la situazione di peggioramento evidenziata nell'analisi della passata edizione; infatti la soddisfazione complessiva del servizio era pari a 8,8 rispetto ad un elevatissimo 9,1 del 2018. Quest'anno la soddisfazione complessiva fa registrare un punteggio di 8,7, più basso, quindi, rispetto allo scorso anno.

L'aspetto che è doveroso tenere in considerazione ed evidenziare riguarda il miglioramento del punteggio degli ambiti di *Tempestività e Qualità di Intervento* che registrano quest'anno punteggi di 9,3, ampiamente superiori ai punteggi ottimi dell'edizione 2018.

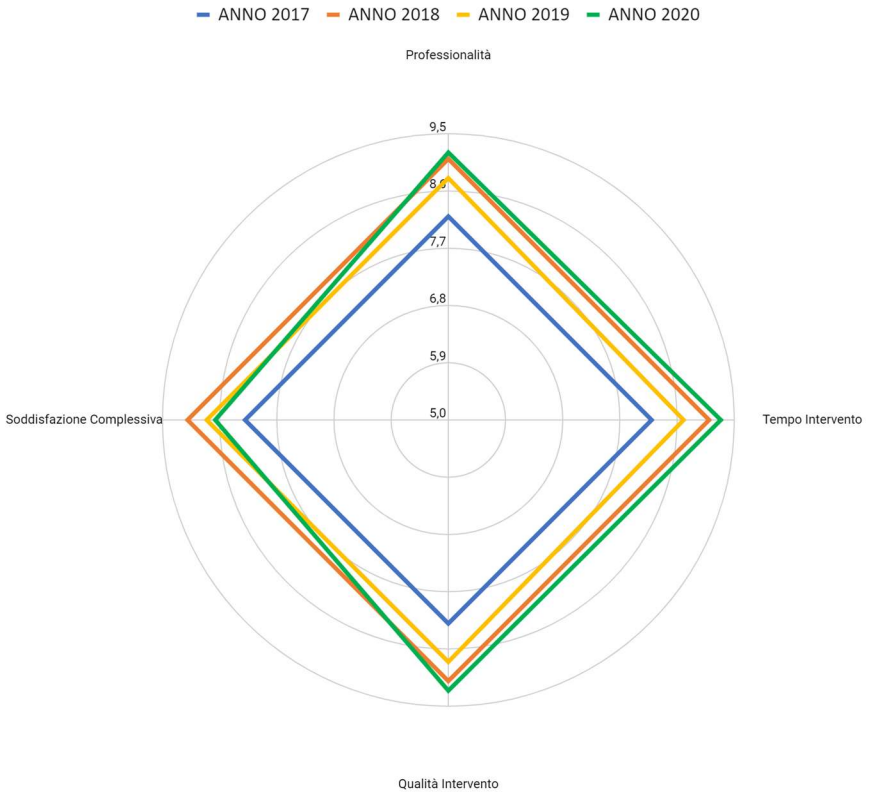
Sono questi ambiti comunque molto cruciali all'interno della valutazione di performance del servizio di *Emergenza/Urgenza 118*, dove la tempestività e la qualità di intervento risultano forse gli aspetti centrali del servizio.

Tab. 3.4.7.: Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da SanitaService relativi all'attività Emergenza/Urgenza 118.. Rilevazione 2020/2019/2018/2017.

ATTIVITÀ DA VALUTARE EMERGENZA/URGENZA 118	FREQUENZE 2020	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO	QUALITÀ INTERVENTO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	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;		9,0	9,3	9,3	8,5		8,8	8,7	8,8	9,0		9,2	9,6	9,4	9,4		8,0	8,0	8,0	8,0
2. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze;		9,5	9,3	9,3	9,0		8,8	8,8	8,7	8,7		9,0	8,8	9,0	9,0		9,0	9,0	9,0	9,0
3. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici;	**4**	9,3	9,3	9,3	8,5	**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;		9,5	9,5	9,5	9,0		8,8	8,7	8,8	8,7		9,0	9,2	9,0	9,2		8,0	8,0	8,0	8,0
5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento;		8,8	9,3	9,0	8,5		8,5	8,5	8,5	8,5		9,6	9,2	9,2	9,2		8,5	7,5	8,0	8,0
6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento.		9,3	9,3	9,3	8,5		8,8	8,7	8,7	8,8		8,6	8,8	9,0	8,8		7,5	8,5	8,0	8,0
MEDIE		**9,2**	**9,3**	**9,3**	**8,7**		**8,8**	**8,7**	**8,8**	**8,8**		**9,1**	**9,1**	**9,1**	**9,1**		**8,2**	**8,2**	**8,2**	**8,2**

A commento della tabella si vuole evidenziare come l'attività 4 sia stata quella con il miglioramento più evidente nella presente edizione, si registra infatti un punteggio di 9,5 alla *Professionalità* e alla *Tempestività e Qualità di Intervento.*

Grafico 3.4.7.: Confronto fra i diversi aspetti da valutare relativi alle attività di emergenza/urgenza 118 per gli anni 2020/2019/2018/2017.



Concludendo, gli individui hanno poi dovuto rispondere, seguendo la scala

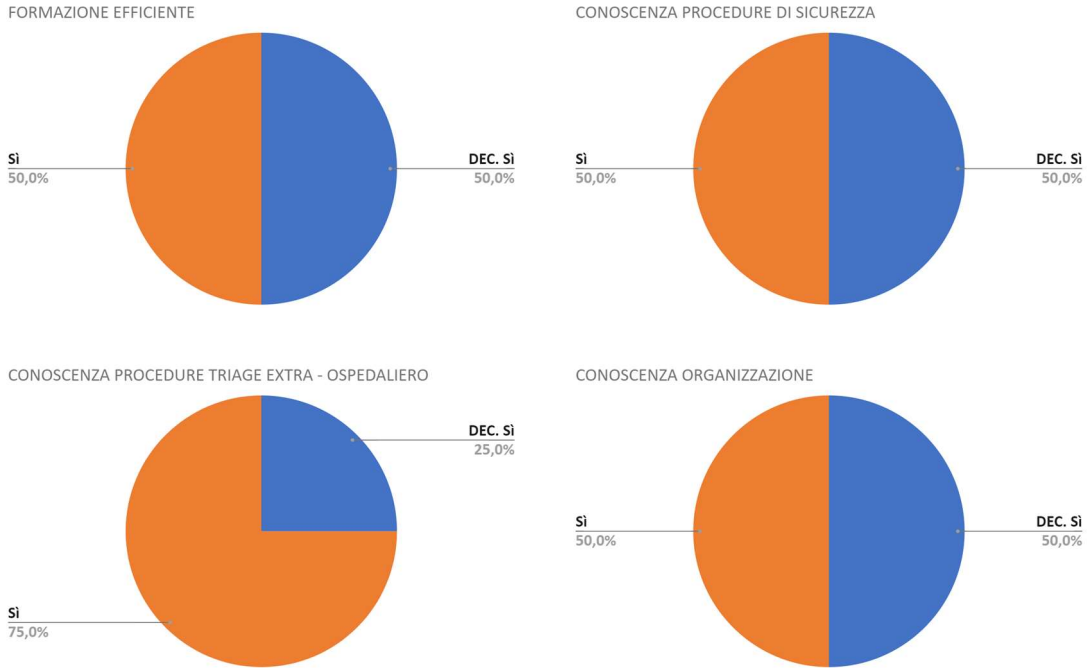
- Decisamente Sì
- Sì
- No
- Decisamente No

alle seguenti domande:

- *A Suo avviso la formazione del personale di SanitaService è adeguata al livello di professionalità richiesto per garantire l'efficienza dei mezzi e delle strutture?;*
- *A Suo avviso il personale di SanitaService conosce adeguatamente le procedure di sicurezza e le modalità d'uso dei sistemi di protezione individuale?;*
- *A Suo avviso il personale di SanitaService conosce adeguatamente le procedure di triage extra – ospedaliero?;*
- *A Suo avviso il personale di SanitaService conosce adeguatamente le nozioni di organizzazione del sistema di emergenza sanitaria?*

Seppur dovendo analizzare delle esigue risposte, è stato possibile delineare che gli addetti SanitaService sono brillantemente a conoscenza di tutte le procedure in ambito di emergenza/urgenza e posseggono una formazione adeguata per l'attività che svolgono.

Grafico 3.4.7.1.: Risposte fornite dagli intervistati relative alla formazione, conoscenza di procedure e organizzazioni da parte degli addetti SanitaService.



3.4.8. – La risposta del personale di SanitaService all'emergenza pandemica

La situazione emergenziale dettata dalla diffusione del virus SARS Cov-2 ha impattato molto sull'assetto delle strutture sanitarie servite. Per analizzare l'impatto della pandemia sulla qualità dei servizi erogati da Sanitaservice si è deciso di inserire due domande suppletive, per sondare la soddisfazione del comparto medico di ASL FG circa la risposta del personale di SanitaService.

Le domande che sono state inserite sono:

- *A Suo avviso il personale di Sanitaservice conosce adeguatamente i nuovi protocolli adottati per l'emergenza pandemica ?*
- *A Suo avviso il personale di Sanitaservice utilizza correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)?*

che sono state valutate, anche in questo caso, con la solita scala:

- Decisamente Si
- Si
- No
- Decisamente No.

Si è registrata una quasi totale copertura dei rispondenti (84). Si riporta in questo caso una percentuale molto alta di risposte positive e più che positive, come evidenziato dai seguenti grafici.

Grafico 3.4.8.1.: Risposte fornite dagli intervistati relative alla conoscenza dei nuovi protocolli per l'emergenza pandemica da parte degli addetti SanitaService.

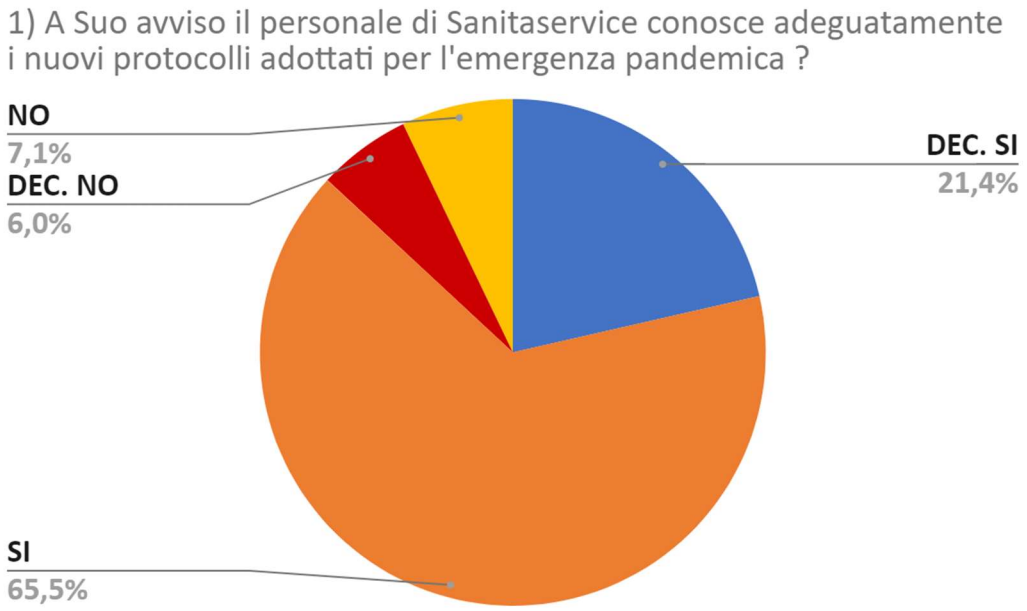
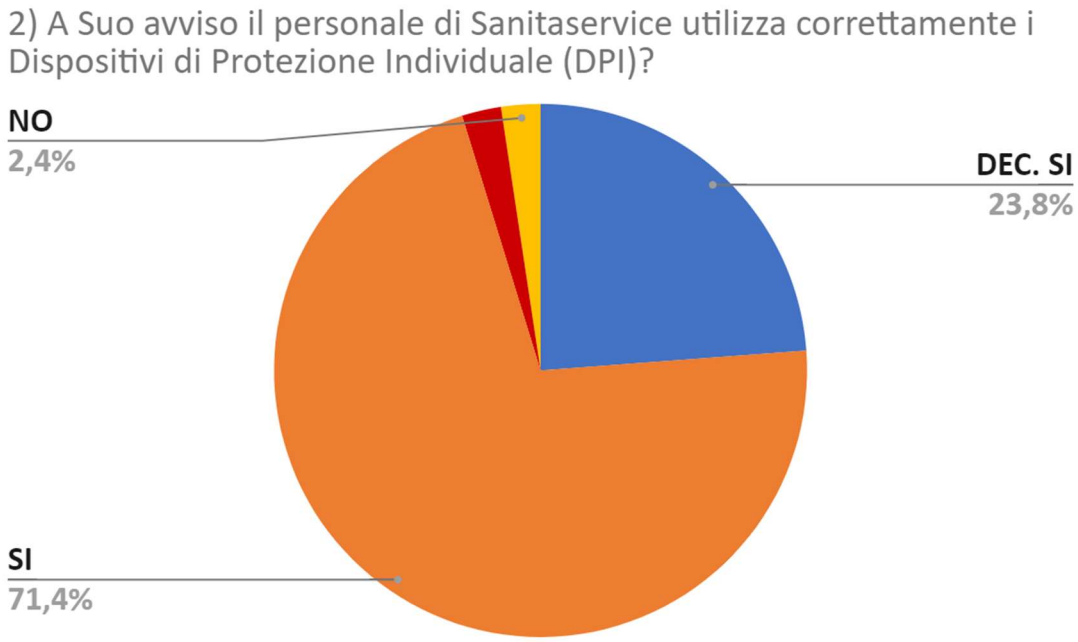


Grafico 3.4.8.2.: Risposte fornite dagli intervistati relative all'utilizzo corretto dei DPI da parte degli addetti SanitaService.



4. Conclusioni

Anche in questa edizione si è assistito ad un miglioramento nella soddisfazione espressa dal personale di ASL FG circa la risposta del personale di SanitaService, che si è dimostrato sempre attento nel rispondere con prontezza alle diverse esigenze.
L'analisi della Customer Satisfaction per il 2020 evidenza punteggi stabilmente positivi rispetto all'edizione 2019 che è stata quella che ha fatto registrare i miglioramenti più significativi.
Confrontando le medie di ogni servizio erogato dalla SanitaService con i valori registrati negli anni passati si notano dei miglioramenti per le seguenti attività:

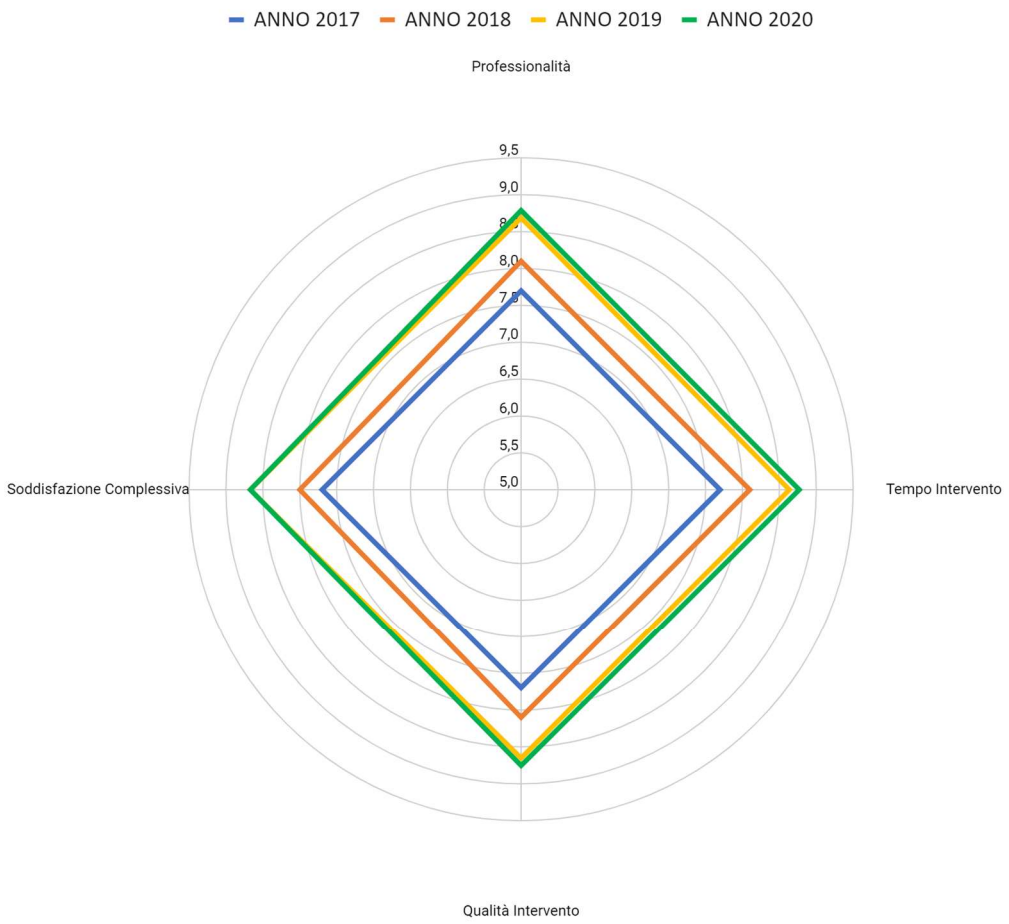
- *Ausiliariato;*
- *Pulizia e Sanificazione;*
- *Manutenzione;*
- *Servizio di Ausiliariato e Infermieristico UU.DD.TT.;*
- *Emergenza/Urgenza 118.*

Mentre si registra un lieve peggioramento per le performance del *Servizio di Trasporto di farmaci e beni economali*, con una flessione di -0,6 punti rispetto al 2019.

Tab. 4.1.: Punteggi medi pesati in scala 1 – 10 relativi ai diversi servizi erogati da SanitaService negli anni di rilevazione 2020/2019/2018/2017.

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLE DIVERSE ATTIVITÀ DA VALUTARE	2020	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	2019	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	2018	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	2017	PROFESSIONALITÀ	TEMPESTIVITÀ INTERVENTO / COMPORTAMENTO	QUALITÀ INTERVENTO / CAPACITÀ RELAZIONALI	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
Servizio di Ausiliariato;		9,0	9,0	9,0	9,0		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	9,0	9,0	8,9		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;		8,7	8,7	8,7	8,6		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 economali;		8,2	8,2	8,2	8,2		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.;		8,6	8,6	8,6	8,6		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.;		8,7	8,7	8,7	8,7		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		9,2	9,3	9,3	8,7		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**	**8,8**	**8,8**	**8,7**		**8,7**	**8,6**	**8,7**	**8,7**		**8,1**	**8,1**	**8,1**	**8,0**		**7,7**	**7,7**	**7,7**	**7,7**

Grafico 4.1: Confronto fra gli anni 2020/2019/2018/2017 della soddisfazione media rispetto ai servizi erogati da SanitaService.



L'ultima sezione presente su tutti i questionari richiede di attribuire un voto da 1 a 10 all'organizzazione complessiva di SanitaService, tale domanda misura la percezione complessiva dell'immagine aziendale.

Si nota che la media totale della soddisfazione complessiva sia stabile rispetto al 2019 , attestandosi su un più che positivo punteggio di 8,7 (8,7 nel 2019 e 8,3 nel 2018).

Resta in ogni caso doveroso osservare come i punteggi attribuiti alla performance ottenuti da SanitaService siano lievemente cresciuti nei quattro anni di rilevazione.

L’amministrazione di Sanitaservice può quindi prendere atto di una situazione di sostanziale gradimento della qualità dei servizi erogati.

Grafico 4.2: Andamento della soddisfazione complessiva media rispetto all’organizzazione di SanitaService.

Tab. 4.2.: Punteggi medi in scala 1 – 10 attribuiti alla soddisfazione complessiva sull'organizzazione della SanitaService negli anni di riferimento 2020/2019/2018.

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SULL'ORGANIZZAZIONE DI SANITASERVICE	RISPONDENTI 2020	MEDIE 2020	RISPONDENTI 2019	MEDIE 2019	RISPONDENTI 2018	MEDIE 2018
Servizio di Ausiliariato;	84	9,0	94	9	101	8,5
Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale;	88	8,9	96	9	58	8,1
Servizio di Manutenzione ordinaria immobili;	80	8,6	96	8,5	77	8,2
Servizio di Trasporto di farmaci e beni economali;	11	8,2	14	8,8	13	8,6
Servizio di Ausiliariato e Infermieristico UU.DD.TT.;	2	8,7	11	8,3	6	7
Servizio di trasporto malati/feriti nella rete Emergenze/Urgenza 118	4	8,7	6	8,8	5	9,1
MEDIA COMPLESSIVA	**269**	**8,7**	**317**	**8,7**	**260**	**8,3**