

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2016

### PREMESSA

Le indagini di soddisfazione prodotte dalla Asl di Viterbo hanno negli anni presentato una immagine dell'azienda riferita ad elementi qualitativi la cui lettura riportava ad aspetti prevalentemente di natura relazionale. Gli elementi così raccolti davano indicazioni sulla qualità percepita in maniera più o meno univoca.

La nostra azienda ha ormai una tradizione storica nella rilevazione della soddisfazione dei cittadini riguardo alle nostre strutture sanitarie. La modalità con la quale si è proceduto alla ricerca è stata la conseguenza della scarsità delle risorse a disposizione dell'Urp, per cui sia la formulazione dei questionari, sia la somministrazione degli stessi sono stati adattati allo stato di fatto. In pratica, i questionari a risposta "si/no" o "per nulla, poco... molto" sono stati inviati ai responsabili dei servizi della Asl per essere poi compilati dagli utenti nel periodo di rilevazione stabilito.

Ovviamente, il vantaggio di una rilevazione così formulata sta nel minimo impegno delle strutture dell'Azienda riguardo all'uso del personale interno a fronte di un discreto carico di lavoro da parte dell'Urp per l'elaborazione più complessa dei dati. È stato necessario produrre più questionari adattati al tipo di servizio proposto e facilmente compilabili direttamente dagli utenti. I limiti di tale forma di indagine sono nell'impossibilità di confrontare direttamente il livello di qualità percepita tra i vari servizi e quindi desumerne un indicatore unico.

Per l'anno corrente si sta sperimentando un metodo ormai testato per le indagini di soddisfazione denominato Servperf.

Il metodo si basa su una scala a più enunciati che può essere compilato anche direttamente dagli utenti, il metodo Servperf è una riformulazione del Servqual in cui viene somministrato un doppio questionario con un numero uguale di domande: nel primo questionario vengono testate le aspettative degli utenti mentre nel secondo vengono giudicate le prestazioni. Servqual si basa sul principio della discrepanza tra le aspettative e le *performance*. Il metodo adottato ha invece un unico questionario basato sulla qualità delle prestazioni, assumendo che nelle risposte degli utenti vi sia già insito il giudizio comparativo tra le aspettative e le *performance*.

Il questionario tipo, elaborato dagli autori di SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988), è composto dai 22 enunciati che riguardano cinque aspetti principali del servizio:

- \_ **elementi tangibili**
- \_ **affidabilità**
- \_ **capacità di relazione**
- \_ **capacità di rassicurazione**
- \_ **empatia**

Gli *item* sono organizzati in cinque dimensioni, in modo da valutare separatamente ciascun aspetto prima di esprimere un giudizio globale.

Come si è detto, il metodo Servperf assume che l'espressione di un giudizio sugli aspetti qualitativi del servizio da parte dell'intervistato presupponga un confronto con le proprie aspettative, superando così la necessità di verifica, presente nei precedenti metodi con la qualità attesa.

Gli utenti esprimono per ciascun enunciato un giudizio di qualità.  $Q_j$ .  
 La media degli  $n Q_j$  fornisce il livello qualitativo globale

Con il questionario SERVPERF il valore di  $Q$  può variare teoricamente fra +1 e +7;

ad esempio:

La Asl presta attenzione personalizzata agli utenti								
Non sono assolutamente d'accordo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	Sono perfettamente d'accordo

valori da 1 a 4 si considerano (in linea molto generale) negativi  
 valori da 4 a 7 si considerano (in linea molto generale) positivi

Gli enunciati divisi nelle cinque dimensioni prendono in esame i seguenti punti:

### **Elementi tangibili**

- 1 Aggiornamento tecnologie e apparecchiature
- 2 Gradevolezza dei locali
- 3 Pulizia dei locali e del personale
- 4 Utilità ed estetica del materiale di supporto al servizio (depliant , cartelli etc.)

### **Affidabilità**

- 5 Capacità dell'azienda di mantenere gli appuntamenti
- 6 Capacità dell'azienda di mostrarsi interessata a risolvere i problemi degli
- 7 Capacità dell'azienda di fornire il servizio nel modo giusto la prima volta
- 8 Capacità dell'azienda di rispettare i tempi di erogazione del servizio
- 9 Correttezza nel trattamento delle pratiche degli utenti

### **Capacità di relazione**

- 10 Informazioni circa i tempi in cui il servizio verrà erogato
- 11 Velocità di erogazione del servizio
- 12 Disponibilità del personale ad aiutare l'utente qualora esso abbia difficoltà
- 13 Disponibilità del personale a dedicarsi esclusivamente all'utente mentre lo sta assistendo

### **Capacità di rassicurazione**

- 14 Capacità del personale di comportarsi in modo da ispirare fiducia nell'utente
- 15 Capacità del personale di trasmettere senso di sicurezza all'utente
- 16 Cortesia del personale
- 17 Professionalità e preparazione del personale: capacità di rispondere alle richieste dell'utente

### **Empatia**

- 18 Attenzione personalizzata all'utente
- 19 Orari di servizio comodi per tutti gli utenti
- 20 Presenza di personale che dedica attenzione individuale agli utenti
- 21 Capacità della Asl di prendere a cuore gli interessi degli utenti
- 22 Comprensione di bisogni specifici degli utenti.

In conclusione, il metodo SERVPERF consente di sintetizzare la percezione della qualità con la misura delle cinque dimensioni, fornisce un elemento di pianificazione per l'azienda e l'evoluzione nel tempo del livello qualitativo del servizio erogato.

## LA FASE SPERIMENTALE

A maggio 2016, si è proceduto alla prima fase sperimentale coinvolgendo numerosi servizi della Asl per la somministrazione dei questionari ai propri utenti facendoli compilare autonomamente. Contemporaneamente, si è avviato un progetto, con la Facoltà di Scienze infermieristiche dell'Università la Sapienza presso la sede di Viterbo, per collaborare con gli studenti alle successive indagini di soddisfazione per sperimentare il metodo con somministrazione da parte di intervistatori e verificare qualità e differenze dei due metodi.

## INDAGINI DI MAGGIO 2016

La prima fase di sperimentazione ha visto coinvolte le seguenti unità operative:

Npi Ex Vt03

Tsmree Tarquinia, Tuscania, Civita Castellana  
Capranica, Ronciglione, Vetralla

Uosda

Lab Analisi Belcolle

Centro Diabetologia

Poliambulatorio Cittadella Della Salute

Area Chirurgica

Area Medica

Cardiologia Utic Emodinamica

Cra-Utd

Day Surgery Montefiascone

Gastro Endoscopia

Malattie Infettive

Nefro-Urologica

Oculistica

Ortopedia

Poliambulatorio Ronciglione

Poliambulatorio Belcolle

Radiologia

Terapia Intensiva Neonatale

Oncologia

Week Surgery

Il campione di utenti che hanno compilato il questionario è di 715 unità e si colloca, per una popolazione tra i 100.000 e i 500.000 abitanti (sufficiente a coprire la popolazione della Provincia di Viterbo), ad un livello di confidenza del 90% con un margine di errore molto vicino al 3%.



### TABELLA PER LA DEFINIZIONE DEL CAMPIONE

Livello di confidenza	85,0%				90,0%			
	3%	5%	7%	10%	3%	5%	7%	10%
Margine d'errore (ε)								
Numerosità Popolazione (N)								
250	175	114	75	43	188	130	89	53
500	268	147	87	47	300	176	108	60
750	326	163	93	49	376	199	117	62
1.000	366	172	96	49	429	213	121	63
1.500	416	182	99	50	501	229	126	65
2.000	447	188	100	51	546	238	129	65
3.000	483	194	102	51	601	248	132	66
4.000	503	197	103	51	633	253	133	67
5.000	516	199	104	51	653	257	134	67
10.000	544	203	105	52	699	263	136	67
20.000	560	205	105	52	724	267	137	67
50.000	569	206	106	52	740	269	137	68
100.000	572	207	106	52	746	270	137	68
500.000	575	207	106	52	750	270	137	68
1.000.000	575	207	106	52	750	270	137	68
5.000.000	576	207	106	52	751	271	138	68

Come abbiamo avuto modo di illustrare, il metodo Servperf riassume in valori numerici, su una scala da 1 a 7, la qualità percepita dagli utenti, pertanto l'elaborazione delle 715 schede per un totale di 15.730 item analizzati ha fornito il livello totale di **5,29**.

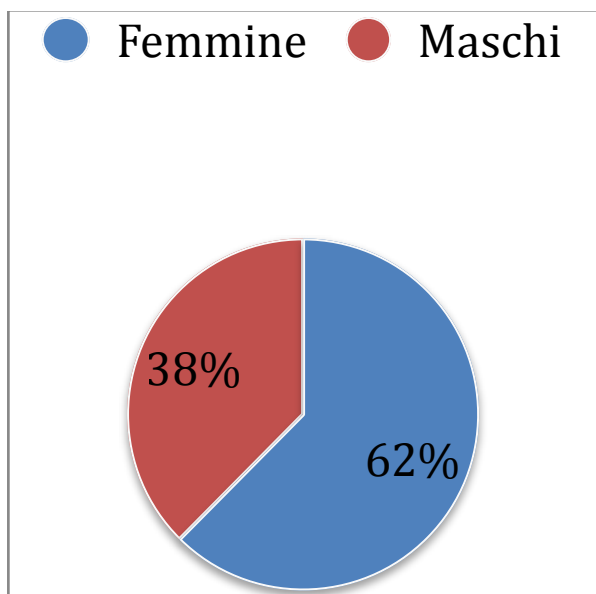
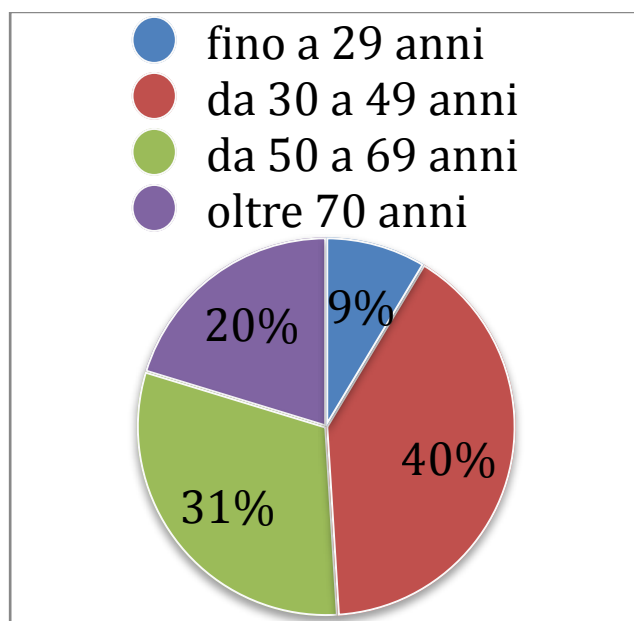
Non avendo termini di confronto, trattandosi della prima rilevazione, si può comunque dire che il valore è superiore al livello medio di 4 e che quindi la qualità percepita dagli utenti è abbastanza premiante.

L'età media degli utenti è risultata elevata:

Campione di 715 utenti	
Età media	<b>51,56</b>

ed è così distribuita:

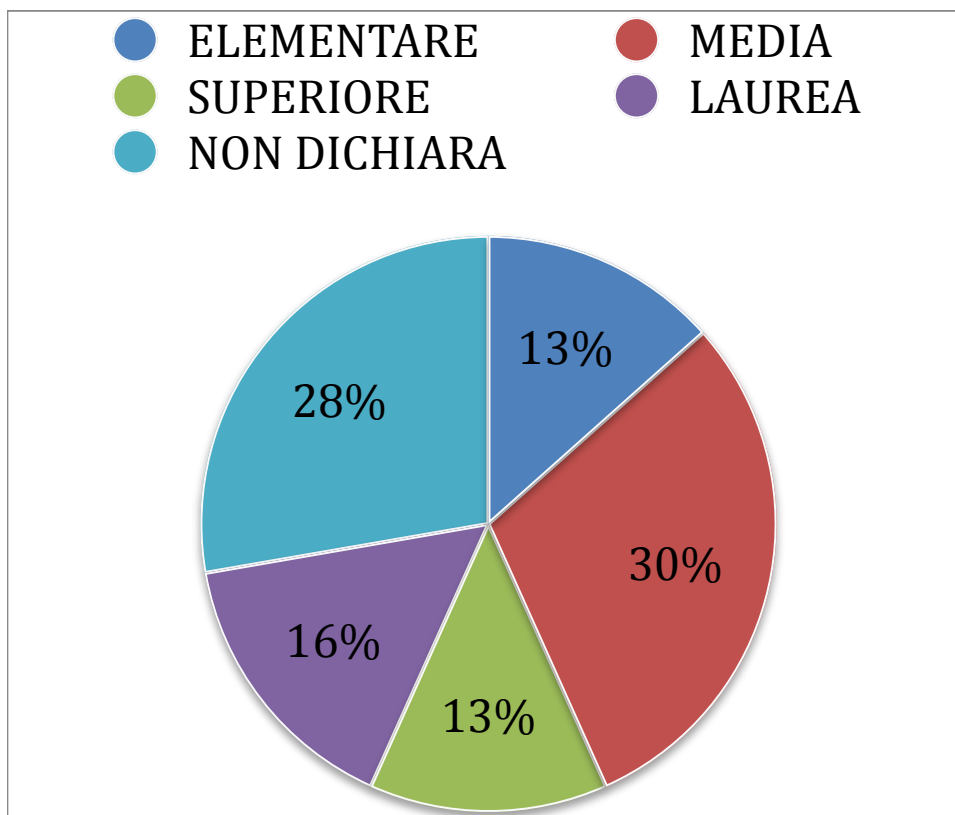
classi di età	
fino a 29 anni	48
da 30 a 49 anni	225
da 50 a 69 anni	171
oltre 70 anni	113



È importante rilevare il livello culturale della popolazione intervistata perché può essere messo in relazione con la capacità di comprensione della complessità strutturale dell'azienda.

#### TITOLO DI STUDIO

ELEMENTARE	75
MEDIA	167
SUPERIORE	75
LAUREA	87
NON DICHIARA	155



Come si evince dal grafico un'ampia fetta della popolazione ha un livello culturale non adeguato a padroneggiare situazioni che, allo stato attuale, appaiano di inevitabile complessità. Peraltro, il problema assume particolare spessore se associato ai problemi comunicativi e in particolare dei testi prodotti in azienda.

*La parte di popolazione italiana che è al di sotto di quelli che vengono ritenuti i livelli minimi di comprensione di un testo scritto, sono un po' più del 70% della popolazione, se la domanda è un po' più complessa e richiede una buona conoscenza, ma anche una buona capacità di utilizzazione della conoscenza, pieno esercizio dell'alfabetizzazione funzionale, della capacità di orientarsi di fronte al testo scritto e di produrlo, la percentuale addirittura degli inefficienti arriva all'80 %, 8 su 10 hanno difficoltà a utilizzare quello che ricavano da un testo scritto, 7 su 10 hanno difficoltà abbastanza gravi nella comprensione, i 5 milioni di italiani hanno completa incapacità di lettura. Tullio De Mauro*

Quanto illustrato nel grafico sembra in linea con quanto rilevato da professor de Mauro.

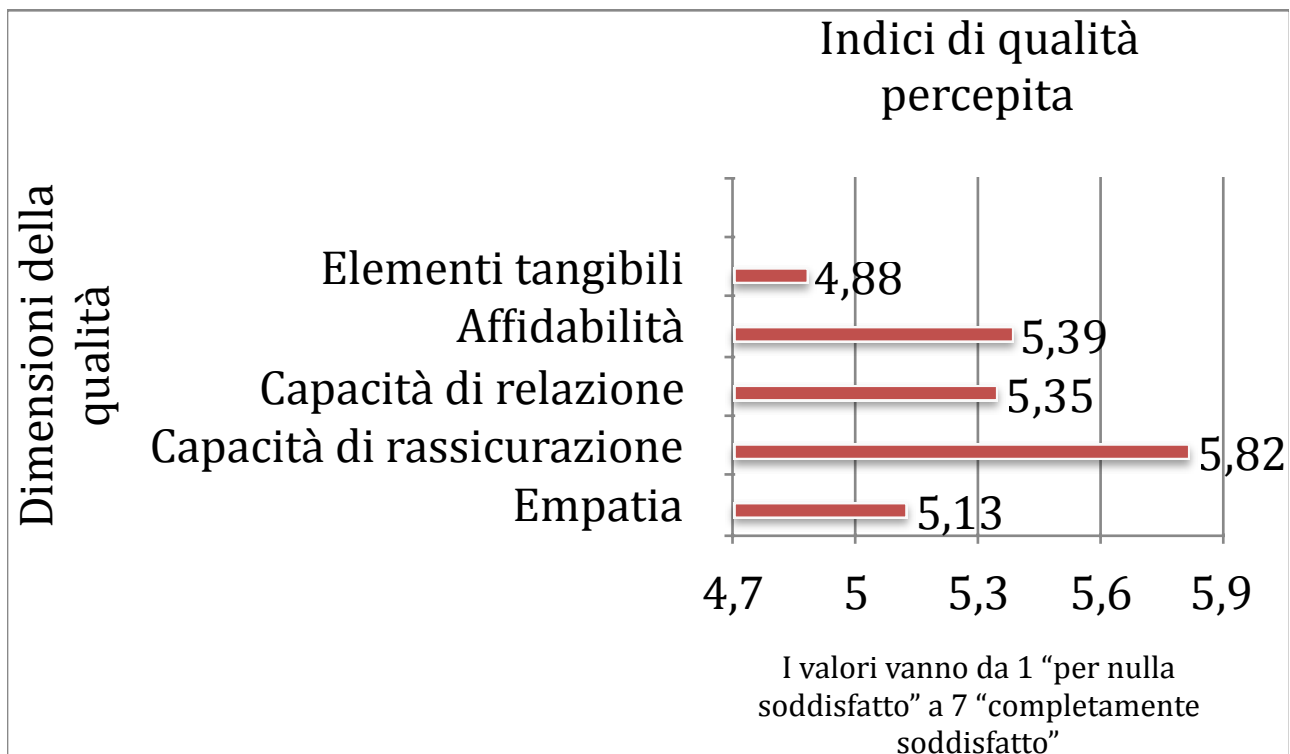
Appare evidente che i margini di operatività dell'Azienda nel campo della semplificazione siano molto ampi e costituiscano una opportunità per migliorare la percezione della qualità, con notevoli vantaggi e a costo zero.

**Le dimensioni della qualità**



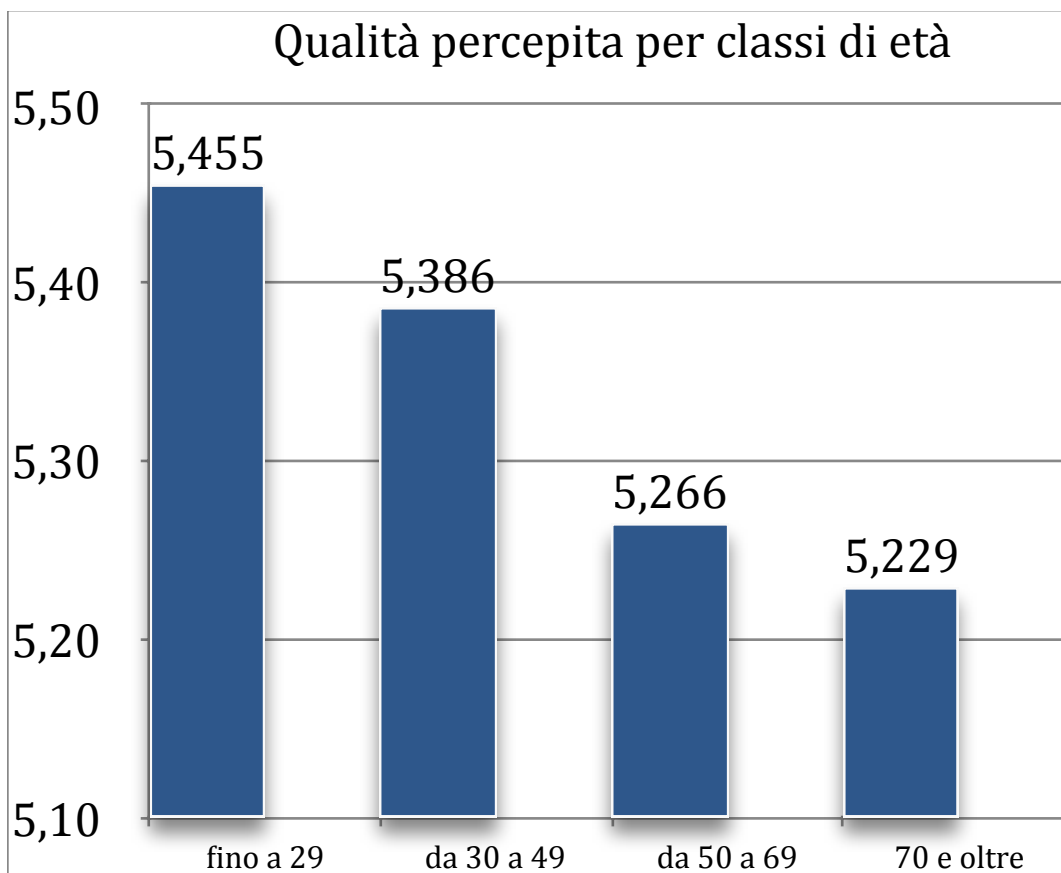
Il valore di 5,29 è il risultato della percezione di cinque dimensioni della qualità.

Dimensioni della qualità		
Elementi tangibili	4,88	Strutture, ambienti, materiali informativi, funzionalità
Affidabilità	5,39	capacità di portare a termine il servizio in modo affidabile e preciso
Capacità di relazione	5,35	capacità di rapportarsi con gli utenti rispondendo alle richieste, alle informazioni ai reclami
Capacità di rassicurazione	5,82	competenza del personale, gentilezza e correttezza del comportamento, attenzione all'utente e trasmissione di sicurezza
Empatia	5,13	capacità di tarare il servizio sui bisogni dell'utente tramite comprensione e personalizzazione delle risposte ai bisogni.



Sebbene tutte le dimensioni rilevate superino il valore medio 4, danno comunque indicazione sui margini di miglioramento possibili. Per quanto riguarda gli elementi tangibili, l'azienda sta attivando diverse iniziative sia per quanto riguarda la funzionalità delle strutture, sia sugli aspetti informativi, ma che, all'atto della rilevazione, non erano ancora probabilmente percepibili.

Risulta interessante il confronto tra *la capacità di rassicurazione* (5,82) e *l'empatia* (5,13) da cui risulta che il personale è attento e competente, ma, secondo la sensazione degli utenti, trova qualche difficoltà ad uscire da schemi preordinati.



La qualità percepita per classi di età mostra un andamento decrescente, seppur lieve, in funzione dell'aumento dell'età.

Si può tentare di analizzare il dato considerando alcuni fattori che possono influenzare il giudizio con l'aumentare degli anni. Probabilmente le persone più giovani hanno problemi di salute meno complessi e minore frequentazione in ambito sanitario. Altra ipotesi sostenibile riguarda la possibilità che le persone anziane abbiano maggiori elementi di confronto con altre realtà e in situazioni di minore complessità.

	Elam. tangibili	Affidabilità	Capacità relazione	Capacità rassicurazione	Empatia
<b>fino a 29 anni</b>	5,08	5,53	5,24	5,79	5,58
<b>da 30 a 49 anni</b>	4,94	5,50	5,38	5,87	5,25
<b>da 50 a 69 anni</b>	4,92	5,32	5,22	5,82	5,08
<b>oltre 70 anni</b>	4,90	5,25	5,13	5,92	5,01



## Conclusioni

Il primo esperimento di applicazione del metodo **Servperf** sembra essere compatibile con le esigenze aziendali per testare la qualità percepita dai cittadini che utilizzano a vario titolo i servizi aziendali. La genericità dei dati rilevabili risulta quindi un vantaggio che consente di applicare il metodo, senza dover modificare il questionario se applicato a servizi differenti.

La possibilità di avere una misura unica per l'intera azienda della qualità percepita dà comunque indicazioni sui margini di miglioramento possibile e sui punti di forza da mantenere.

Si è ritenuto di non elaborare dati specifici circa le singole unità operative presso le quali sono stati raccolti i dati, ritenendo che il metodo dia indicazioni statisticamente rilevanti sulla intera azienda e che il singolo giudizio sia in funzione dell'esperienza vissuta all'interno delle strutture aziendali, non solo da utenti pazienti ma anche da visitatori, familiari e semplici visitatori.

La qualità percepita è un valore globale al quale tutti concorrono.

6 settembre 2016

Dott. Claudio Ricci  
URP - Asl Viterbo