

DIPARTIMENTO DI
ECONOMIA E FINANZA

**METODI E ANALISI
STATISTICHE
2022**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO

**DIPARTIMENTO DI
ECONOMIA E FINANZA**

**METODI E ANALISI
STATISTICHE
2022**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO**

Tutti i diritti di traduzione, riproduzione e adattamento, totale o parziale, con qualsiasi mezzo (comprese le copie fotostatiche e i microfilm) sono riservati

Toma E., (a cura di). *Metodi e Analisi Statistiche 2022*, Dipartimento di Economia e Finanza, Università degli studi di Bari Aldo Moro.

© Copyright 2022 by Università degli Studi di Bari Aldo Moro
www.uniba.it

Prima edizione: dicembre 2022

ISBN 978-88-6629-078-0

Gli articoli qui presentati sono stati tutti oggetto di valutazione interna.

Editing finale: F.D. d'Ovidio, E. Toma

Sommario

Ernesto Toma <i>Presentazione</i>	pag. 5
Giovanni Armillotta, Crescenza Calculli, Alessio Pollice, Letizia Sion, Porzia Maiorano, Francesca Capezzuto, Angela Carluccio, Gianfranco D’Onghia <i>Studio della distribuzione spazio-temporale dei pesci cartilaginei nel Mar Ionio nord-occidentale</i>	« 7
Paola Perchinunno, Antonella Massari, Samuela L’Abbate, Lucia Mongelli <i>Sustainable Development Goals per l’analisi statistica della povertà</i>	« 27
Samuela L’Abbate, Paola Perchinunno <i>Un nuovo approccio al DBSCAN per raggruppare aree dense</i>	« 41
Angela Maria D’Uggento, Massimo Armenise, Monica Carbonara <i>A synthetic index for the analysis of the eno-gastronomic tourist attractiveness of Italian territories</i>	« 55
Sabrina Diomede, Giovanni Taglialatela <i>Disuguaglianze bilaterali di tipo Pearson per alcune classi di variabili aleatorie</i>	« 65
Francesco Domenico d’Ovidio, Angela Maria D’Uggento, Monica Cazzolle, Ernesto Toma <i>Dall’università al mercato del lavoro: un focus sulle aspettative dei laureati</i>	« 83
Angela Maria D’Uggento, Riccardo Roselli, Barbara Cafarelli <i>Modelli probabilistici per la gestione dell’incertezza in ambito finanziario</i> ..	« 95
Angela Maria D’Uggento, Luana Cecca, Barbara Cafarelli <i>Tecniche di text mining per l’analisi delle dichiarazioni non finanziarie delle aziende</i>	« 115

Dominga Capozzo, Nunziata Ribecco, Clelia Punzo, Rita Laforgia, Giustina Angellotti, Angela Pezzolla <i>Analisi statistica sulla patologia nodulare tiroidea</i>	« 131
Marta Schito, Nunziata Ribecco, Giustina Angellotti, Clelia Punzo <i>Analisi statistica su macro metastasi linfonodali dopo biopsia del linfonodo sentinella nel trattamento chirurgico del carcinoma mammario</i> ..	« 143
Carmine Lamanna, Barbara Cafarelli, Angela Maria D’Uggento <i>Tecniche statistiche per la previsione del rischio di insolvenza</i>	« 155
Laura Antonucci, Corrado Crocetta, Angelica Di Terlizzi <i>Analisi del gender gap nelle Università italiane fra il 2021 e il 2020</i>	« 179
Laura Antonucci, Antonia Cofano, Corrado Crocetta, Massimo Russo <i>La customer satisfaction della Sanitaservice ASL Foggia s.r.l.</i>	« 187
Monica Carbonara, Agata Maria Madia Carucci, Giovanni Vannella <i>Una valutazione del benessere “a misura di comune” attraverso una proposta di indicatori sintetici per il reddito e per il dominio “istruzione”</i> ...	« 203
Laura Antonucci, Giulio Biscardi, Najada Firza, Leonardo Grilli <i>Un modello ad effetti misti con dati longitudinali per il progress test dei corsi di laurea italiani in odontoiatria</i>	« 219
Angela Maria D’Uggento, Barbara Cafarelli, Massimo Iaquinta <i>Il fenomeno dell’abbandono universitario in Italia</i>	« 235

La customer satisfaction della Sanitaservice ASL Foggia s.r.l.

Laura Antonucci^{1*}, Antonia Cofano², Corrado Crocetta²,
Massimo Russo¹

¹Università degli Studi di Foggia ²Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

Riassunto: Il presente elaborato ha come obbiettivo l'analisi della customer satisfaction dei servizi erogati da Sanitaservice ASL FG s.r.l.. Lo studio consente di confrontare l'andamento del fenomeno relativo agli anni 2017, 2019 e 2021 e di individuare i punti di forza e di debolezza per ogni servizio e per le singole dimensioni esaminate. L'indagine ha evidenziato un lieve calo nella soddisfazione media complessiva. 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.

Keywords: valutazione servizi sanitari, customer satisfaction.

1. Introduzione

La Sanitaservice ASL Foggia 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. Tale indagine, giunta ormai alla quinta edizione, mira a valutare, attraverso i giudizi espressi dai responsabili delle diverse strutture della ASL FG che si avvalgono dei

*Autore corrispondente: laura.antonucci@unifg.it

Il lavoro qui descritto è frutto di un progetto comune, ma L. Antonucci ha provveduto alla redazione dei paragrafi 3.5, 3.6 e 3.7, A. Cofano ha scritto i paragrafi 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4, M. Russo ha redatto il paragrafo 2 e C. Crocetta i paragrafi 1 e 4.

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 quattro anni precedenti. 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. Per facilitare il confronto fra gli anni e per evitare di considerare un anno anomalo come il 2020 si è deciso di procedere con il confronto solo rispetto agli anni dispari: 2017, 2019 e 2021.

2.1 Il questionario e le sue novità

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:

- Servizio di Ausiliario;
- 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, come per le passate edizioni, sono suddivisi in quattro sezioni:

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.

2.2 La popolazione oggetto dell'indagine

Nel 2022 sono stati raccolti 246 questionari, compilati da 133 rispondenti diversi, in riferimento a servizi erogati nel 2021. 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.

Tabella 1. Numero questionari raccolti relativi ai diversi servizi erogati da Sanitaservice nel 2021.

SERVIZI EROGATI DA SANITASERVICE	QUESTIONARI
<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 economali</i>	12
<i>Servizio di Emergenza/Urgenza 118</i>	8
<i>Gestione SI e supporto tecnico informatico</i>	5
<i>Hospitality</i>	5
TOTALE	246

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 8,7, ovvero 0,3 punti in meno rispetto all'edizione del 2019 dove il valore medio della soddisfazione è stato pari a 9,00 ma 0,8 punti in più rispetto alla rilevazione 2017. È inoltre doveroso sottolineare che il numero di rispondenti è inferiore a quello del 2019 in cui parteciparono 94 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.

Una particolarità da segnalare riguarda l'attività di trasporto di medicine, referti, materiale biologico, ecc.... Come possiamo osservare il servizio è costantemente migliorato negli anni e si è sempre mantenuto su livelli particolarmente elevati sin dalla prima rilevazione effettuata eppure in questa edizione risulta uno dei servizi che registra il calo maggiore e in particolare nella dimensione delle Capacità relazionali in cui si registra, nel valore medio, un calo di 0,6 punti rispetto all'anno 2019.

Tabella 2. Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività di ausiliariato. Rilevazione 2021/2019/2017.

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	AUSILIARIATO 2021	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
71	1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati	8,9	8,9	8,8	8,9
	2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, quali lo spostamento dei ricoverati	8,8	8,7	8,6	8,8
	3. Trasporto di medicine, referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	8,6	8,5	8,4	8,6
	4. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto	8,7	8,6	8,5	8,7
	5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti	8,8	8,7	8,7	8,8
	6. Controllo degli accessi delle persone	8,8	8,7	8,6	8,8
	MEDIA	8,8	8,7	8,6	8,8

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	AUSILIARIATO 2019	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
94	1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati	9,1	9,1	9,1	9,1
	2. Pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessarie al funzionamento del reparto, quali lo spostamento dei ricoverati	9,1	9,1	9,1	9,1
	3. Trasporto di medicine , referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	9,1	9,1	9,0	9,1
	4. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto	9,0	9,0	9,0	9,0
	5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti;	8,9	9,0	8,9	8,9
	6. Controllo degli accessi delle persone.	8,8	8,8	8,8	8,8
	MEDIA	9,0	9,0	9,0	9,0

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	AUSILIARIATO 2017	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
15	1. Accompagnamento e trasporto dei degenti con mezzi adeguati	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	7,9	7,8	7,7	7,7
	3. Trasporto di medicine , referti, materiale biologico, sanitario ed economale, vitto, attrezzature, vestiario, biancheria, etc.	8,4	8,5	8,4	8,3
	4. Areare, spazzare, lavare e spolverare tutti gli ambienti dell'unità operativa alla quale è addetto	7,9	8,1	7,8	7,9
	5. Partecipazione con l'équipe di lavoro, limitatamente ai propri compiti	7,9	7,9	7,7	7,9
	6. Controllo degli accessi delle persone	7,7	7,8	7,8	7,7
	MEDIA	8,0	8,0	7,9	7,9

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 diminuita rispetto ai 9,00 punti registrati nel 2019 ed è aumentata rispetto i 7,8 punti del 2017.

Il servizio di Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili registra un calo netto nella media passando da una valutazione media di 9,00 punti del 2019 a quella di 8,4 di quest'anno. Rispetto al 2017, anno della prima edizione, si registra però un miglioramento del servizio che era stato valutato in media 7,5 punti (2017).

Tabella 3. *Punteggi attribuiti ai diversi servizi erogati da SS all'attività di pulizia. Rilevazione 2021/20*

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	PULIZIE 2021	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
76	1. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione	8,8	8,7	8,8	8,8
	2. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici	8,7	8,5	8,6	8,7
	3. Raccolta e trasporto di tutte le categorie di rifiuti, sostituzione del sacchetto, deterzione e disinfezione dei contenitori	8,5	8,5	8,4	8,5
	4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili	8,5	8,3	8,4	8,5
	5. Spolveratura ad umido, deterzione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm)	8,6	8,5	8,5	8,6
	6. Deterzione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari	8,6	8,6	8,6	8,6
	7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.)	8,6	8,6	8,5	8,6
	8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe	8,5	8,3	8,4	8,5
	9. Deragnatura	8,7	8,6	8,6	8,7
	10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo	8,7	8,6	8,6	8,7
	11. Palestre: deterzione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli)	8,5	8,5	8,5	8,6
	MEDIA	8,6	8,5	8,5	8,6

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	PULIZIE 2019	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
96	1. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione	9,2	9,0	9,1	9,1
	2. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici	9,1	9,0	9,0	9,0
	3. Raccolta e trasporto di tutte le categorie di rifiuti, sostituzione del sacchetto, deterzione e disinfezione dei contenitori	9,1	9,0	9,1	9,1
	4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili	9,0	9,0	9,0	9,0
	5. Spolveratura ad umido, deterzione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm)	9,0	8,9	8,9	9,0
	6. Deterzione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari	9,0	9,0	9,0	9,0
	7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.)	8,9	8,8	8,8	8,9
	8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe	8,8	8,8	8,8	8,8
	9. Deragnatura	9,0	8,8	8,9	8,9
	10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo	9,0	8,9	9,0	9,0
	11. Palestre: deterzione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli)	8,9	8,9	8,9	8,9
	MEDIA	9,0	8,9	9,0	9,0

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	PULIZIE 2017	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
18	1. Attività ordinarie di pulizia e sanificazione e disinfezione	8,1	8,0	8,1	8,1
	2. Decontaminazione e rimozione di eventuale materiale organico da tutte le superfici	8,1	7,9	8,0	8,0
	3. Raccolta e trasporto di tutte le categorie di rifiuti, sostituzione del sacchetto, deterzione e disinfezione dei contenitori	8,1	7,9	8,1	8,0
	4. Pulizia e disinfezione degli arredi e delle attrezzature mobili	7,6	7,4	7,5	7,53
	5. Spolveratura ad umido, deterzione e successiva disinfezione, di tutte le superfici orizzontali e verticali (altezza 180 cm)	7,4	7,3	7,4	7,4
	6. Deterzione e disinfezione dei lavabi, accessori e arredi sanitari	7,8	7,8	7,7	7,8
	7. Pulizia a fondo e disinfezione degli arredi mobili (carrelli, tavoli con ruote, ecc.)	7,8	7,6	7,7	7,7
	8. Disincrostazione sanitaria, rubinetterie e zone limitrofe	7,6	7,5	7,5	7,5
	9. Deragnatura	7,4	7,4	7,4	7,4
	10. Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali fino al punto di deposito temporaneo	8,3	8,3	8,3	8,3
	11. Palestre: deterzione materassini, letti per fisioterapia, ecc. (esclusi i giocattoli)	8,1	8,1	7,9	8,0
	MEDIA	7,9	7,8	7,8	7,8

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 8,2 punti, leggermente inferiore rispetto al valore medio di 8,5 registrato nel 2019 e decisamente maggiore al valore 7,3 del 2017. In linea con quanto riscontrato nelle edizioni precedenti, il servizio che ha avuto la valutazione più bassa è quello relativo alla manutenzione del verde. Il servizio che registra il calo maggiore rispetto al 2019 è quello relativo al Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL che passa da una media di 8,6 punti nel 2019 a 8,2 nel 2021.

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 2021/2019/2017.*

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	MANUTENZIONE 2021	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
69	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
	MEDIA	8,3	8,2	8,2	8,3

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	MANUTENZIONE 2019	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
96	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.)	8,8	8,5	8,7	8,7
	2. Mantenere nelle condizioni estetiche migliori l'arredo verde esterno, intesa qualunque coltura arborea e floreale	8,4	8,2	8,2	8,3
	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	8,5	8,4	8,5	8,4
	4. Supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi di manutenzione da eseguire presso le varie strutture sanitarie dell'ASL	8,7	8,5	8,7	8,6
	MEDIA	8,6	8,4	8,5	8,5

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	MANUTENZIONE 2017	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
12	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.)	7,8	8,2	7,9	7,9
	2. Mantenere nelle condizioni estetiche migliori l'arredo verde esterno, intesa qualunque coltura arborea e floreale	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	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	7,3	7,2	7,1	7,2
	MEDIA	7,4	7,5	7,3	7,3

3.4 I servizi di Trasporto beni economici

Nell'analizzare questa specifica attività, non notiamo grandi novità; rileviamo una soddisfazione media complessiva pari 8,6 rispetto all'8,8 del 2019 e all'8,3 del 2017.

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 dell'attività di Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria che registra un netto calo sulla Tempestività d'intervento passando da 8,9 punti nel 2019 a 8,3 punti nel 2021.

Da segnalare un calo complessivo in tutte e 4 le distinte dimensioni di analisi dell'attività di Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche che passa da una media di 8,9 nel 2019 a quella di 8,5 nel 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 2021/2019/2017.

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	TRASP. BENI ECONOMICI 2021	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
12	1. Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia	8,6	8,3	8,5	8,6
	2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria	8,8	8,3	9,0	8,9
	3. Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche	8,7	8,4	8,4	8,6
	MEDIA	8,7	8,3	8,6	8,7

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	TRASP. BENI ECONOMICI 2019	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
14	1. Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia	8,6	8,5	8,6	8,6
	2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria	8,9	8,9	9,0	8,9
	3. Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche	9,0	8,9	8,9	8,9
	MEDIA	8,8	8,8	8,8	8,8

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	TRASP. BENI ECONOMICI 2017	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
12	1. Movimentazione dei flussi documentali, di materiale biologico e dei referti tra le strutture dell'ASL di Foggia	8,17	8,08	8,17	8,17
	2. Prelievo, trasporto e distribuzione farmaci, materiale sanitario e cancelleria	8,14	8,07	8,21	8,14
	3. Prelievo, trasporto e consegna di ricette farmaceutiche e specialistiche	7,9	7,9	7,9	7,9
	MEDIA	8	8	8,1	8,1

3.5 I servizi di Emergenza/Urgenza 118

Il servizio in questione mostra un ulteriore calo, seppur minimo, rispetto al 2019 infatti registra un lieve calo nella soddisfazione complessiva passata dall'8,8 del 2019 all'8,6 del 2021.

Si registra tuttavia un miglioramento nell'attività di Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze che passa da un valore medio di 8,75 nel 2019 a 9,00 punti nel 2021 ma un leggero peggioramento nelle Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità che passano da un valore medio di 8,75 nel 2019 a 8,5 nel 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 2021/2019/2017.*

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	EMERGENZA/URGENZA 118 2021	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
8	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	8,5	8,5	8,5	8,5
	4. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità	8,5	8,5	8,5	8,5
	5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento	8,5	8,5	8,5	8,5
	6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento	8,7	8,7	8,7	8,7
	MEDIA	8,6	8,6	8,6	8,6

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	EMERGENZA/URGENZA 118 2019	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
6	1. Utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza	8,8	8,7	8,8	9,0
	2. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze	8,8	8,8	8,7	8,7
	3. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici	8,8	9,0	9,0	9,0
	4. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità	8,8	8,7	8,8	8,7
	5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento	8,5	8,5	8,5	8,5
	6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento	8,8	8,7	8,7	8,8
	MEDIA	8,8	8,7	8,8	8,8

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	EMERGENZA/URGENZA 118 2017	PROF.	TEMP.	QUAL.	SODD.
2	1. Utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale operativa per la gestione dell'emergenza/urgenza	8	8	8	8
	2. Coordinamento con gli altri servizi pubblici addetti alle emergenze	9,0	9	9,0	9,0
	3. Utilizzo degli specifici strumenti informatici, di fonia, radiocomunicazione ed orografici	8,0	8,0	8,0	8,0
	4. Modalità di rapporto con l'utenza, soprattutto nei casi di alta criticità	8,0	8	8,0	8
	5. Livello di conoscenza della propria mansione sull'intervento	8,5	7,5	8	8
	6. Livello di conoscenza della legge sulla privacy in relazione all'intervento	7,5	8,5	8,0	8
	MEDIA	8,2	8,2	8,2	8,2

3.6 Gestione SI e supporto tecnico informatico

Il servizio è stato analizzato per prima volta quest'anno. In media il servizio è stato valutato 7.7 punti. L'attività che è stata votata con un punteggio medio inferiore rispetto agli altri servizi offerti è quella di supporto tecnico operativo CUP mentre l'attività con il punteggio medio maggiore è quella di supporto tecnico operativo ICT.

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 2021.*

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	GESTIONE SI E SUPPORTO TECNICO INFORMATICO 2021	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
5	1. Gestione del SISTEMA INFORMATICO AZIENDALE	7,5	7,5	7,3	7,5
	2. Attività di Help desk	7,3	7,5	7,3	7,5
	3. Attività di supp. tecnico operativo ICT	8,1	8,1	8,2	8,1
	4. Attività di supp. tecnico operativo CUP	7,6	7,5	7,5	7,6
	5. Attività di assistenza e di manutenzione hardware	7,9	7,9	7,9	7,9
	6. Attività di assistenza e di manutenzione software	7,9	7,9	7,9	7,9
	MEDIA	7,7	7,7	7,7	7,8

3.7 Hospitality

Si tratta di un servizio analizzato per la prima volta in questo anno. Il punteggio medio complessivo è di 7.5 punti. Registra dunque il valore medio complessivo più basso fra i vari servizi della Sanitaservice ASL FG ma comunque rappresenta una valutazione più che discreta. L'attività con il punteggio medio più basso è La gestione dei servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie che totalizza 6,9 punti di media. Al contrario l'attività ritenuta migliore in questo servizio si rivela essere la gestione dei servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie che raggiunge gli 8 punti di media.

Tabella 8. *Punteggi in scala 1 – 10 attribuiti dai rispondenti ai diversi servizi erogati da Sanitaservice ASL FG relativi all'attività Hospitality. Rilevazione 2021.*

FREQ. ASS.	ATTIVITÀ DA VALUTARE	ASPETTI DA VALUTARE			
	HOSPITALITY 2021	PROF.	COMP.	REL.	SODD.
5	1. La gestione tecnica e operativa delle agende da parte del personale addetto al servizio	8,0	8,0	8,0	8,0
	2. La gestione dei servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie da parte del personale addetto al servizio	7,1	6,8	6,9	6,8
	3. Le attività di recall e di cancellazione o disdetta della prenotazione da parte del personale addetto al servizio	7,3	7,3	7,1	7,1
	4. La gestione dei servizi online da parte del personale addetto al servizio	7,3	7,3	7,3	7,3
	5. L'attività di back office per la registrazione di ricette ed altri documenti da parte del personale addetto al servizio	7,5	7,6	7,6	7,5
	6. L'attività di monitoraggio svolta dal personale addetto al servizio	7,8	7,8	7,8	7,8
	MEDIA	7,5	7,4	7,4	7,4

4. Conclusioni

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.

Tabella 9. *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 ausiliario	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
MEDIA	8,3	8,2	8,2	8,3

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 ausiliario 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 consapevoli delle 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. È fisiologico che nella fase di start up vi siano maggiori rischi di non conformità e di possibili disservizi. Nella tabella 10 si mettono a confronto le performance rilevate nei vari anni per i servizi di competenza di Sanitaservice.

Tabella 10. *Punteggi medi in scala 1 – 10 attribuiti alla soddisfazione complessiva sull'organizzazione della Sanitaservice negli anni di riferimento 2021/2019/2017.*

SERVIZI VALUTATI	PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SULL'ORGANIZZAZIONE DI SANITASERVICE		
	MEDIE 2021	MEDIE 2019	MEDIE 2017
Servizio di Ausiliario	8,6	9,0	7,9
Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale	8,6	9,0	7,8
Servizio di Manutenzione ordinaria immobili	7,9	8,5	7,3
Servizio di Trasporto di farmaci e beni economici	8,6	8,8	8,1
Servizio di Trasporto malati/feriti nelle rete Emergenze/Urgenze 118	8,8	8,8	8,3
MEDIE PER SERVIZI OMOGENEI	8,4	8,7	7,8
Servizio di Gestione SI e supporto tecnico informatico	7,8		
Servizio di Hospitality	7,4		
MEDIA COMPRENDENTE 2 ULTERIORI VALUTAZIONI DI SERVIZI	8,3		

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 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 sindemia, 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 2019, il servizio che ha ricevuto un calo più significativo nel punteggio medio è quello di Manutenzione ordinaria degli immobili (-0,6%) mentre i servizi di Ausiliario e di Pulizia e sanificazione ambientale hanno visto un decremento percentuale dello 0,4% ed infine quello di Trasporto di farmaci e beni economici del solo 0,2%. Resta invariato, sempre facendo un confronto tra il 2019 e il 2021, il giudizio medio sul servizio di Trasporto malati/feriti nella rete Emergenze/Urgenze 118.

In linea di massima, quindi, i valori restano comunque molto simili a quelli del 2019, per cui siamo portati a ritenere che l'emergenza sia stata ben affrontata dagli operatori dei vari servizi, nonostante tutte le ovvie e intrinseche difficoltà del momento. Si può quindi ritenere che la soddisfazione generale mostri dei segnali incoraggianti che lasciano intravedere il ritorno alle prestazioni pre-covid nel caso di cessazione dello stato di emergenza.

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.