

**SINTESI DEL RAPPORTO SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI
EROGATI DA SANITASERVICE ASL LE S.R.L. UNIPERSONALE
NELL'ANNO 2024 NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO CUP, CALL CENTER,
C.Or.O., SUPPORTO TECNICO ED AFFIANCAMENTO OPERATIVO DEL
PERSONALE ASL LECCE**

Il sistema di *customer satisfaction* è stato introdotto nel sistema normativo nazionale per poter saggiare concretamente la qualità di un servizio offerto, raccogliendone gli esiti.

Il presente rapporto contiene i risultati sintetici dell'indagine svolta dagli scriventi in merito alla gestione del *"Servizio CUP, Call Center, C.Or.O., Supporto tecnico ed affiancamento operativo del personale ASL Lecce"* affidato dal Socio Unico a Sanitaservice ASL LE S.r.l. Unipersonale (di seguito, anche *"Sanitaservice"* o la *"Società"*), in ossequio a quanto prescritto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 19 giugno 2020, n. 951, recante *"modifica D.G.R. 2126 del 25/11/2018 recante Approvazione nuove Linee guida in materia di organizzazione e gestione delle Società in house delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale"*. Nello specifico, infatti, le precitate Linee Guida prescrivono al punto 10.5 che *"l'amministratore Unico deve effettuare annualmente una valutazione di Customer Satisfaction dei servizi gestiti in house da trasmettere all'Azienda o Ente controllante, nella quale vanno esplicitate le azioni da mettere in campo per risolvere le eventuali criticità riscontrate"*.

I risultati finali hanno fornito un quadro di sintesi del livello di soddisfazione che risulta essere elevato, fermi restando dei margini di miglioramento per cui queste schede possono rappresentare la base di riferimento per monitorare l'impatto che le strategie di efficientamento avviate avranno sulla percezione della qualità dei servizi erogati.

Ebbene, con nota protocollo n. SSIH/79942 del 03.04.2025, indirizzata al DEC Aziendale ASL Lecce (dott.ssa Anna Maria Stomeo) nonché ai Direttori/Dirigenti ASL Lecce, è stato inoltrato il Modulo di *Customer Satisfaction* per il Servizio CUP/Call Center/C.Or.O./Supporto tecnico-operativo che si compone di n. 9 domande, modulo che si allega in copia alla presente per costituirne parte integrante e sostanziale.

UNITA' OPERATIVA/STRUTTURA SANITARIA _____

DIRIGENTE MEDICO/AMMINISTRATIVO COMPILATORE _____

1. Gli operatori in servizio presso gli sportelli CUP/Ticket rispettano gli orari di apertura e chiusura dell'ufficio all'utenza pubblica?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Raramente ☐ Mai

2. Il personale inquadrato con la qualifica di supporto tecnico-operativo rispetta gli orari di servizio?

☐ Sempre ☐ Quasi sempre ☐ Raramente ☐ Mai

3. Gli operatori in servizio presso gli sportelli CUP/Ticket nonché gli operatori Call Center/C.Or.O. ASL Lecce sono facilmente distinguibili a mezzo cartellino identificativo Sanitaservice?

☐ SI ☐ Quasi tutti ☐ Pochi ☐ No

4. Il personale inquadrato con la qualifica di supporto tecnico-operativo è facilmente distinguibile a mezzo cartellino identificativo Sanitaservice?

☐ SI ☐ Quasi tutti ☐ Pochi ☐ No

5. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di condotta/approccio comportamentale/empatia manifestata dagli operatori CUP/Call Center/C.Or.O.?

☐ Molto insoddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Poco soddisfacente ☐ Soddisfacente ☐ Molto soddisfacente

6. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di condotta del personale di supporto tecnico-operativo?

☐ Molto insoddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Poco soddisfacente ☐ Soddisfacente ☐ Molto soddisfacente

7. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di prontezza nella risoluzione di problematiche relative alla prenotazione di prestazioni sanitarie?

☐ Molto insoddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Poco soddisfacente ☐ Soddisfacente ☐ Molto soddisfacente

8. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di prontezza nella risoluzione di problematiche relative agli adempimenti amministrativi da parte del personale supporto tecnico-operativo?

☐ Molto insoddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Poco soddisfacente ☐ Soddisfacente ☐ Molto soddisfacente

9. Quali sono i suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti?

Ebbene, dall'analisi delle schede restituite (n. 34 in totale) è possibile enucleare la valutazione che segue raggruppando, trattandosi di indici qualitativi e non quantitativi, le domande che richiedono una trattazione unitaria in tre sottogruppi, ossia le domande contraddistinte dai numeri 1 e 2, quelle contraddistinte dai numeri 3 e 4 e, infine, quelle contraddistinte dai numeri 5-6-7 e 8, lasciando per ultimo le valutazioni relative ai suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti.

PRIMO SOTTOGRUPPO (domande nn. 1 e 2)

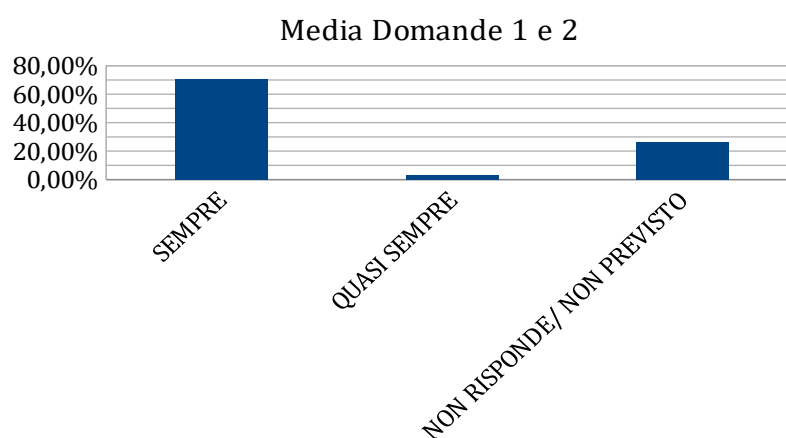
1. Gli operatori in servizio presso gli sportelli CUP/*Ticket* rispettano gli orari di apertura e chiusura dell'ufficio all'utenza pubblica?

2. Il personale inquadrato con la qualifica di supporto tecnico-operativo rispetta gli orari di servizio?

RISPOSTE possibili:

- ☐ Sempre ☐ Quasi sempre
☐ Raramente ☐ Mai

MEDIA DOMANDE 1 e 2	
SEMPRE	70.59%
QUASI SEMPRE	2.94%
RARAMENTE	0%
MAI	0%
NON RISPONDE/ NON PREVISTO	26.47%



ANALISI: Gli intervistati, su una scala di valutazione che va da SEMPRE (indicante la massima soddisfazione) a MAI (indicante la minima soddisfazione), per il 70,59% hanno espresso valutazione massima. Seppur non prevista, nel calcolo della media e nel grafico è stata inserita anche la voce "Non risponde/Non previsto" atteso che il 26,47% degli intervistati non ha espresso alcuna opinione sulle domande in oggetto.

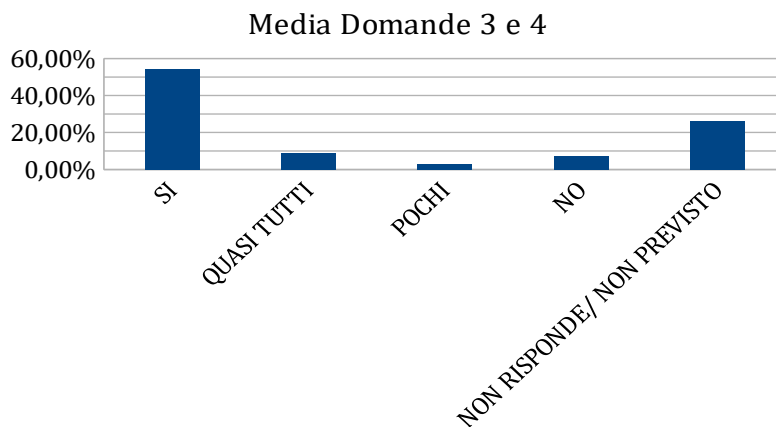
SECONDO SOTTOGRUPPO (domande nn. 3 e 4)

3. Gli operatori in servizio presso gli sportelli CUP/Ticket nonché gli operatori Call Center/C.Or.O. ASL Lecce sono facilmente distinguibili a mezzo cartellino identificativo Sanitaservice?

4. Il personale inquadrato con la qualifica di supporto tecnico-operativo è facilmente distinguibile a mezzo cartellino identificativo Sanitaservice?

RISPOSTE possibili:
☐ SI ☐ Quasi tutti ☐ Pochi ☐ No

MEDIA DOMANDE 3 e 4	
SI	54.42%
QUASI TUTTI	8.82%
POCHI	2.94%
NO	7.36%
NON RISPONDE/ NON PREVISTO	26.47%



ANALISI: Gli intervistati, su una scala di valutazione che va da SI (indicante la massima soddisfazione) a NO (indicante la minima soddisfazione), per il 54,42% hanno espresso valutazione massima. Seppur non prevista, nel calcolo della media e nel grafico è stata inserita anche la voce "Non risponde/Non previsto" atteso che il 26,47% degli intervistati non ha espresso alcuna opinione sulle domande in oggetto.

TERZO SOTTOGRUPPO (domande nn. 5, 6, 7 e 8)

5. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di condotta/approccio comportamentale/empatia manifestata dagli operatori CUP/Call Center/C.Or.O.?

6. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di condotta del personale di supporto tecnico-operativo?

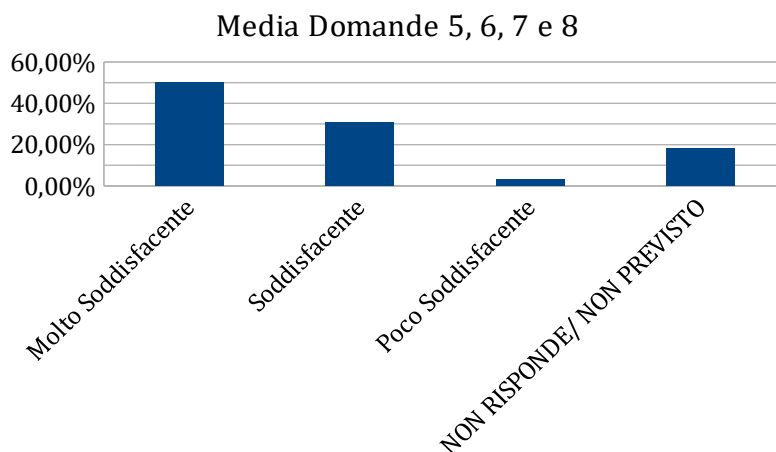
7. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di prontezza nella risoluzione di problematiche relative alla prenotazione di prestazioni sanitarie?

8. Come valuta la qualità del servizio offerto in termini di prontezza nella risoluzione di problematiche relative agli adempimenti amministrativi da parte del personale di supporto tecnico-operativo?

RISPOSTE possibili:

- ☐ Molto insoddisfacente
☐ Insoddisfacente ☐ Poco
soddisfacente ☐ Soddisfacente
☐ Molto soddisfacente

MEDIA DOMANDE 5, 6, 7 e 8	
MOLTO SODDISFACENTE	50.00%
SODDISFACENTE	30.88%
POCO SODDISFACENTE	2.94%
INSODDISFACENTE	0%
MOLTO INSODDISFACENTE	0%
NON RISPONDE/ NON PREVISTO	18.38%



ANALISI: Gli intervistati, su una scala di valutazione che va da MOLTO SODDISFACENTE (indicante la massima soddisfazione) a MOLTO INSODDISFACENTE (indicante la minima soddisfazione), per il 50,00% hanno espresso valutazione massima e per il 2,94% hanno espresso una valutazione in termini di non piena soddisfazione. Seppur non prevista, nel calcolo della media e nel grafico è stata inserita anche la voce "Non risponde/Non previsto" atteso che il 18,38% degli intervistati non ha espresso alcuna opinione sulle domande in oggetto.

Quanto, poi, alla domanda n. 9, ossia *“Quali sono i suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti?”*, sul totale degli intervistati, pari a n. 34 tra direttori/dirigenti amministrativi e sanitari di ASL Lecce, soltanto 13 di questi hanno risposto, manifestando, nella quasi totalità dei casi, l'esigenza di una formazione continua, soprattutto in materia di comunicazione, per il personale Sanitaservice in servizio presso le Aree, i Dipartimenti, le U.O.C./U.O.S. ASL Lecce. A tal proposito, comunque, giova sottolineare che già nel corso dell'anno 2024, precisamente nel mese di giugno e su impulso del Socio Unico, sono stati organizzati tre incontri formativi (specificamente 01-08-15.06.2024) aventi ad oggetto *“La formazione degli operatori CUP e la comunicazione interpersonale con i cittadini”*, che hanno visto la docenza di personale ASL Lecce (dott.ri Moscara, Giausa, Stomeo e Esposito) e la partecipazione, in veste di discenti, di n. 91 operatori Sanitaservice incardinati presso gli Uffici CUP/Ticket dell'ASL Lecce.

Dall'analisi complessiva delle schede di *customer satisfaction* per il Servizio CUP/Call Center/C.Or.O./Supporto tecnico-operativo emerge con nitore un elevato grado di soddisfazione, testimoniato da giudizi qualitativi particolarmente positivi e *feedback* costruttivi. Questi risultati confermano la validità e l'efficacia delle strategie messe in atto, rafforzando la fiducia di Sanitaservice nel percorso intrapreso.

In un'ottica di continuo miglioramento e innovazione, Sanitaservice ASL LE S.r.l. Unipersonale, in stretta collaborazione con il proprio Socio Unico, si farà carico di implementare ulteriormente l'offerta formativa rivolta al proprio personale. Tale ampliamento sarà orientato soprattutto all'arricchimento delle competenze comunicative, elemento strategico per elevare ulteriormente il livello del servizio offerto e per instaurare un dialogo ancora più efficace e proficuo con l'utenza.

Il Responsabile Sanitaservice Servizio
CUP/Call Center/C.Or.O./
Supporto Tecnico-Operativo
Dott. Nicola Pastore

L'Amministratore Unico Sanitaservice
Dott. Francesco Saverio Massaro

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO PORTIERATO, AUSILIARIATO E SANIFICAZIONE SANITASERVICE ASL LE

Con il termine Customer Satisfaction, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del servizio offerto.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del servizio.

Rilevare il Customer Satisfaction, significa quindi attivare tanto un orientamento verso il cliente, quanto un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi; naturalmente l'orientamento al Customer Satisfaction richiede una necessaria evoluzione dei modelli di gestione ed organizzazione che portino al modello di azienda cosiddetta "*proattiva*" e cioè caratterizzata da:

- Orientamento al cliente;
- Coinvolgimento totale dell'organizzazione aziendale;
- Misurazione sistematica della capacità di creare il valore per il cliente;
- Miglioramento continuo inteso come il continuo e sistematico sforzo teso a migliorare i risultati dell'attività aziendale.

Rilevare il Customer Satisfaction consente la "*riprogettazione delle politiche aziendali*" e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività.

Appare quindi evidente il ruolo centrale rivestito dal cliente, quale risorsa strategica da coinvolgere per la valutazione della rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

Il Customer Satisfaction è stato inserito in un'ampia strategia di azione e viene svolto attraverso metodologie adeguate rappresentando uno strumento mediante il quale Sanitaservice ASL Le srl Unipersonale ridisegna il contenuto operativo delle strategie aziendali d'intervento, avviando processi di cambiamento dei servizi sulla base dei feedback raccolti; è risultato necessario creare quel "*valore aggiunto*" scaturito da un insieme di molteplici fattori, al centro dei quali è stata posta l'attenzione per la qualità, la cui gestione ottimale ha come risultato la soddisfazione del cliente.

Il Customer Satisfaction è inteso come un vero e proprio processo aziendale; tale processo comprende le seguenti fasi:

- Impostazione della rilevazione;
- Conduzione dell'indagine;
- Analisi dei dati;
- Realizzazione del piano di miglioramento con le relative azioni correttive.

Così inteso, il Customer Satisfaction, rappresenta uno strumento ormai indispensabile per la costruzione di una politica aziendale non solo più efficace, ma anche più democratica.

Il principio posto alla base della politica aziendale Sanitaservice, sulla soddisfazione del cliente, concerne la misurazione regolare, quantitativa, completa, condotta con strumenti rigorosi che viene confrontata periodicamente per comprendere gli sviluppi ottenuti dalla politica decisionale.

Sanitaservice ha proceduto alla somministrazione di un questionario formulato con "*domande chiave*" in grado di evidenziare gli aspetti salienti dei servizi erogati durante l'espletamento dell'attività di pulizia ed ausiliariato presso le UU.OO. della ASL di Lecce.

I criteri di valutazione usati dai clienti/utenti per giudicare la qualità del servizio possono essere rintracciati nei punti di seguito elencati:

- Aspetti tangibili;
- Affidabilità;
- Capacità di risposta;
- Competenza;
- Cortesia;
- Credibilità;
- Sicurezza;
- Accesso.

Il questionario somministrato si compone complessivamente di n. 12 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta.

Nella compilazione del questionario viene chiesto espressamente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio in oggetto; ogni "Item" viene valutato sulla base di una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi, ovvero soddisfatto e molto soddisfatto, poco soddisfatto e per nulla soddisfatto.

Di seguito si riporta scheda relativa al livello di soddisfazione del cliente somministrata da Sanitaservice alle UU.OO della ASL di Lecce.

Soddisfazione del Servizio svolto CUSTOMER SATISFACTION – 2024

All' Amministratore Unico Sanitaservice ASL Le
Dott. Francesco Saverio Massaro

Prot. n. _____ del _____

Unità operativa: _____

Scheda Livello di soddisfazione del Cliente

L'elaborazione del questionario circa la qualità percepita dal "Cliente" nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Società Sanitaservice Unipersonale ASL Le di **raccogliere informazioni utili sul livello di soddisfazione degli stessi**, costituendo una risorsa importante per l'organizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse del "Cliente". L'indagine di Customer Satisfaction risponde ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad "INTERVENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO" oltre che costituire un importante indicatore di esito.

Il questionario si compone complessivamente di n. 12 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta.

Nella compilazione del questionario viene chiesto espressamente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio in oggetto; pertanto ogni singolo item verrà valutato sulla base di una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e due negativi, ovvero soddisfatto e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto. Il questionario, così strutturato, consentirà, attraverso un'attenta analisi, la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso.

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
QUALITA' COMPLESSIVA DEI SERVIZI				
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità dell'U.O.?	☐	☐	☐	☐
QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE SINGOLE UNITA' OPERATIVE				
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	☐	☐	☐	☐
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	☐	☐	☐	☐
Siete soddisfatti della pulizia delle aree comuni nei reparti dell'U.O.?	☐	☐	☐	☐
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	☐	☐	☐	☐
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	☐	☐	☐	☐
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	☐	☐	☐	☐
INTERAZIONE CON IL CLIENTE				
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	☐	☐	☐	☐
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	☐	☐	☐	☐
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	☐	☐	☐	☐
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	☐	☐	☐	☐
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	☐	☐	☐	☐
SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	PUNT. 01	PUNT. 02	PUNT. 03	PUNT. 04
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO

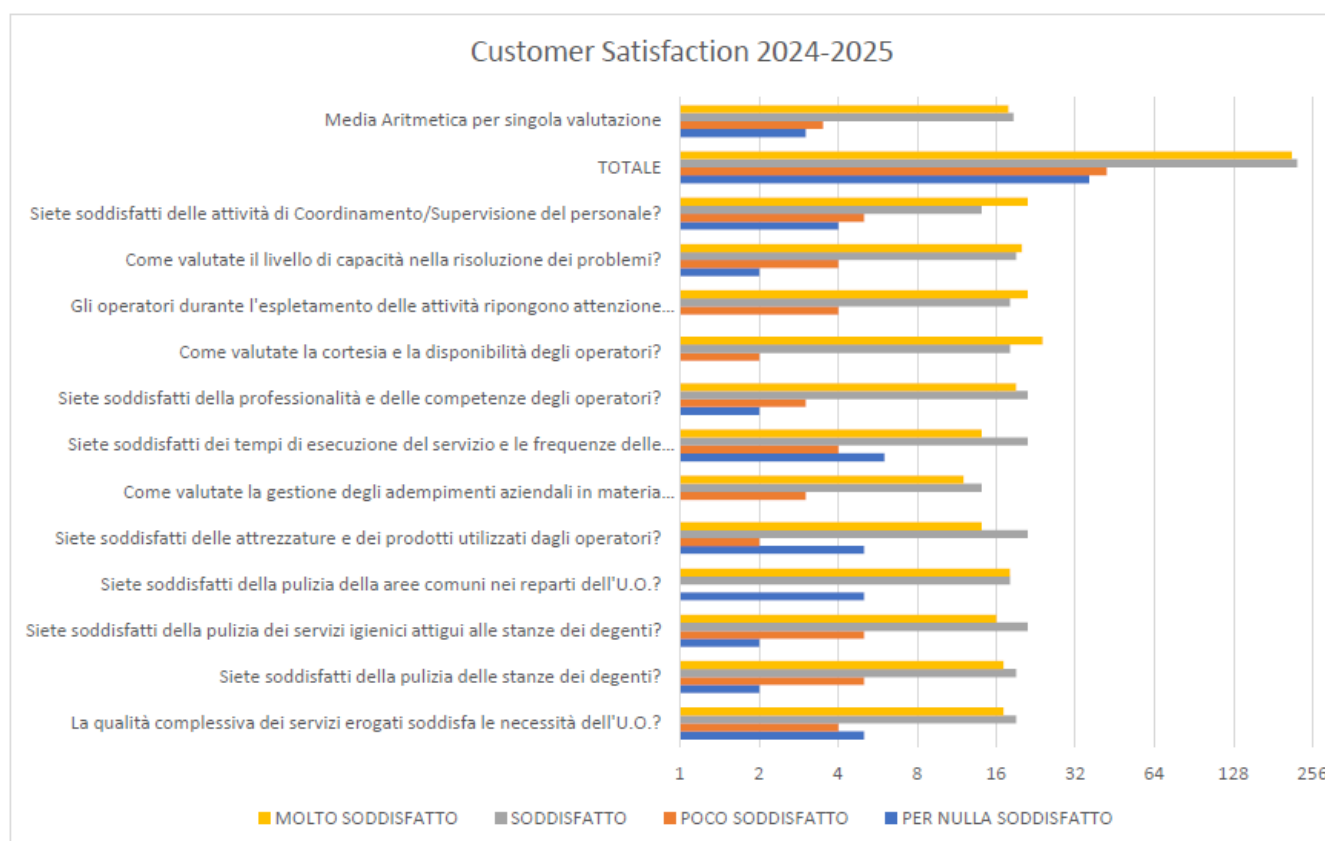
ANNOTAZIONI E
PROPOSTE MIGLIORATIVE

La fase successiva a quella della rilevazione consiste nella elaborazione dei dati, ovvero:

- Quantificare gli elementi costituiti dalla distribuzione degli utenti per i diversi livelli di soddisfazione;
- Classificare i bisogni espressi in ordine di importanza;
- Comprendere le differenze tra le attese massime e quelle minime;
- Aderire alle proposte di miglioramento e di innovazione del servizio.

L'elaborazione dei dati viene effettuata attraverso il *"calcolo della media aritmetica"* delle valutazioni espresse rispetto ad ogni requisito di soddisfazione.

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità dell'U.O.?	5	4	19	17
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	2	5	19	17
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	2	5	21	16
Siete soddisfatti della pulizia delle aree comuni nei reparti dell'U.O.?	5	1	18	18
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	5	2	21	14
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	3	14	12
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	6	4	21	14
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	2	3	21	19
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	18	24
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	1	4	18	21
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	2	4	19	20
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	4	5	14	21
TOTALE	36	42	223	213
Media Aritmetica per singola valutazione	3	3,5	18,58333333	17,75



La tabella e il grafico sopra riportato raccoglie la soddisfazione espressa dalle singole UU.OO. rispetto a ciascun requisito sottoposto. In concreto i dati contenuti all'interno della tabella sono la somma delle risposte fornite a singolo "Item" dalle diverse UU.OO. intervistate.

Completata l'elaborazione si procede con l'interpretazione dei dati che si focalizza su:

- Lo stato e l'andamento del grado di soddisfazione espresso rispetto a ciascun requisito;
- Le ragioni del superamento delle aspettative e le ragioni dell'insoddisfazione;
- Le ragioni degli scostamenti nella percezione tra Sanitaservice e chi riceve il servizio;
- Obiettivi di miglioramento.

Per assegnare un valore numerico allo stato e all'andamento del grado di soddisfazione espresso rispetto a ciascun requisito, è stata elaborata la media ponderata tra somma delle risposte raccolte dalle UU.OO., riportate nella suddetta tabella, e punteggio associato ai quattro livelli di soddisfazione ovvero:

- "Per nulla soddisfatto" n. 1 punto;
- "Poco soddisfatto" n. 2 punti;
- "Soddisfatto" n. 3 punti;
- "Molto soddisfatto" n. 4 punti

successivamente rappresentati nella seguente tabella:

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità dell'U.O.?	5	4	19	17
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	2	5	19	17
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	2	5	21	16
Siete soddisfatti della pulizia delle aree comuni nei reparti dell'U.O.?	5	1	18	18
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	5	2	21	14
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	3	14	12
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	6	4	21	14
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	2	3	21	19
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	18	24
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	1	4	18	21
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	2	4	19	20
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	4	5	14	21
TOTALE	36	42	223	213
Media Aritmetica per singola valutazione	3	3,5	18,58333333	17,75
SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	PUNT. 01	PUNT. 02	PUNT. 03	PUNT. 04
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO
SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	36	84	669	852
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO

Nella totalità dei dati raccolti e poi rielaborati appare evidente una prevalenza di soddisfazione del cliente per i servizi resi da parte di Sanitaservice ASL LE srl con un giudizio tendente alla piena e completa soddisfazione raggiungendo l'obiettivo prefissato ovvero un giudizio *"Positivo"*.

Resta da evidenziare un risultato non trascurabile della voce *"Per nulla soddisfatto"*, per il quale occorre una doverosa precisazione ovvero un netto cambiamento di direzione della curva relativa al giudizio suddetto, ovvero, a far data dall'immissione in servizio di nuovo personale, la tendenza del dato, nei primi quattro mesi del 2025 è precipitato ad un solo giudizio di totale insoddisfazione del servizio rispetto ai n. 35 registrati nel secondo semestre del 2024.

In un'ottica di valutazione in Macroaree ovvero *"Qualità complessiva dei servizi"*, *"Qualità del servizio nelle singole UU.OO."* e *"Interazione con il cliente"* si evidenzia che:

- nella Macroarea *"Qualità complessiva dei servizi"* risulta una netta preponderanza per il livello *"Soddisfatto"* rispetto ai livelli di insoddisfazione, come sotto riportato, dato che si avvicina a quello di totale e completa soddisfazione, rappresentando un netto miglioramento della percezione del servizio erogato nella macroarea, anche in confronto con il dato del 2023, in particolare per il risultato del giudizio *"Molto soddisfatto"* che passa da un misero 3 del 2023 ad un 17 del 2024:

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità dell'U.O.?	5	4	19	17

- nella Macroarea *"Qualità del servizio nelle singole UU.OO."* risulta una soddisfazione maggiore rispetto ai restanti livelli di valutazione, dati decisamente in netto miglioramento rispetto a quanto registrato per la medesima Macroarea nel 2023; tale risultato è da ascrivere all'adozione dei prodotti preimpregnati monouso e della nuova fornitura di detergenti e disinfettanti rispondenti alle attuali normative di tutela ambientale ed efficacia dei prodotti, in aggiunta alle diverse attrezzature a supporto del nuovo protocollo operativo *green* e macchinari di ultima generazione forniti nel corso dell'anno 2024:

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	2	5	19	17
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	2	5	21	16
Siete soddisfatti della pulizia delle aree comuni nei reparti dell'U.O.?	5	1	18	18
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	5	2	21	14
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	3	14	12
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	6	4	21	14

- nella Macroarea *"Interazione con il cliente"* appare evidente in media una dicotomia tra i giudizi *"Soddisfatto"* e *"Molto soddisfatto"* che ha segnato una rapida risalita della curva di soddisfazione del cliente; il cambio di tendenza sopra esposto, rispetto al 2023, è certamente riconducibile ad una costante formazione mirata al miglioramento dell'attenzione riposta dagli operatori nello svolgimento delle attività affidate, con la costante presenza e collaborazione da parte degli uffici centrali.

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	2	3	21	19
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	18	24
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	1	4	18	21
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	2	4	19	20
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	4	5	14	21

In conclusione il dato complessivo che emerge dalle suddette rilevazioni e successive elaborazioni riporta un generale livello di soddisfazione *"Positivo"* delle attività di pulimento espresso dai destinatari del servizio di pulizia e ausiliariato presso le strutture di ASL LE, nonostante le gravi carenze di personale protrattesi sino al mese di dicembre 2024.

Di seguito si riporta lo schema dei valori registrati per l'anno 2023:

SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	25	248	363	168
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO

La scala dei valori ottenuta con la rilevazione per l'anno 2024 viene sotto indicata:

SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	36	84	669	852
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO

Dal raffronto tra i risultati ottenuti nell'anno 2023 e il 2024 emerge in modo esponenziale il miglioramento complessivo della percezione del servizio di pulizia e sanificazione erogato presso le strutture di ASL LE; si passa da un giudizio medio *"Sufficiente"* con 363 punti ponderati del 2023 a un giudizio *"Positivo"* rappresentato dagli 852 punti ponderati del 2024, che testimoniano incontrovertibilmente il raggiungimento del più alto livello di soddisfazione del cliente, ovvero *"Molto soddisfatto"*.

L'importanza della rilevazione dei dati di cui è composta la presente relazione, dà la possibilità a questa società di apportare, laddove rilevati, i correttivi necessari, ad un ulteriore miglioramento delle *performance*.

Il Responsabile Servizio Igiene
Dott. Mauro Durante

L'Amministratore Sanitaservice
Dott. Francesco Saverio Massaro

	DSS CAMPI	DSS CASARANO	DSS GAGLIANO	DSS GALATINA	DSS GALLIPOLI	DSS LECCE	DSS MAGLIE	DSS MARTANO	DSS NARDO'	DSS POGGIARDO	SCREENING ONCOLOGICI	MEDIA
QUALITA' COMPLESSIVA DEI SERVIZI												
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità del Distretto	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,36
QUALITA' DELLE RISORSE DEL SERVIZIO (operatori e mezzi)												
Siete soddisfatti dalla professionalità degli operatori	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,45
Siete soddisfatti della competenza degli operatori	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3,45
Siete soddisfatti della disponibilità degli operatori	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3,64
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,36
Siete soddisfatti dello stato dei mezzi (pulizia/manutenzione)	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3,36
INTERAZIONE CON GLI UTENTI												
Siete soddisfatti della cura dell'utente	3	4	4	3	3		4	3	4	3	3	3,40
Come valutate la cortesia e la disponibilità nei confronti dell'utente	4	4	4	3	3		4	3	3	3	3	3,40
Come valutate la puntualità nell'erogazione del servizio	3	4	4	3	3		4	3	3	4	3	3,40
QUALITA' DEI SERVIZI ACCESSORI (trasporto farmaci/SERT/prelievi/guardie mediche)												
Siete soddisfatti della disponibilità degli operatori	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3,64
Come valutate la puntualità nell'erogazione del servizio	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3,45
MEDIA	3,18	3,82	4	3	3	4	4	3	3,45	3,64	3	3,45

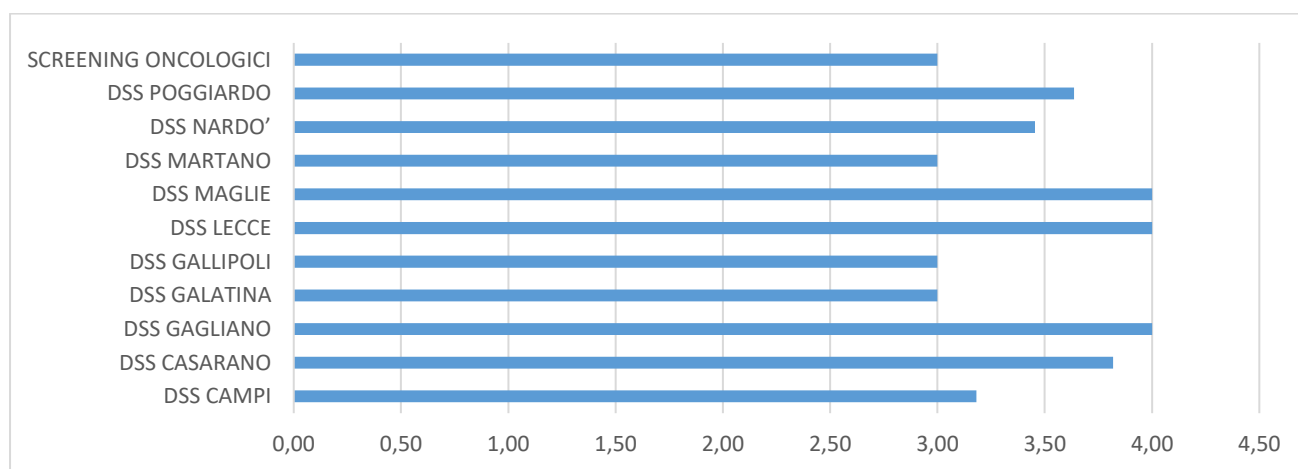
SCHEMA SCALA DEI VALORI

PER NULLA SODDISFATTO	1
POCO SODDISFATTO	2
SODDISFATTO	3
MOLTO SODDISFATTO	4

Si trasmette il risultato della relazione di Customer Satisfaction riveniente dai giudizi espressi dai singoli Distretti Socio Sanitari sulle schede di valutazione inviate dal DEC ASL Lecce del Servizio Trasporto Secondario.

La valutazione complessiva media si attesta con un valore pari a 3,45/4 in cui il valore 1 equivale a PER NULLA SODDISFATTO ed il valore 4 equivale a MOLTO SODDISFATTO.

Il grafico evidenzia come nei DSS di Maglie, Lecce e Gagliano del Capo la valutazione del Servizio erogato abbia ricevuto il massimo del punteggio, il DSS Nardò sia perfettamente in media ed i DSS di Campi, Martano, Gallipoli e Galatina seppur riportando una valutazione superiore a 3 (Soddisfatto) siano al di sotto della media pari a 3.45



Tali valutazioni saranno monitorate al fine di migliorare ulteriormente il servizio erogato.

Il Responsabile Servizio Trasporto Secondario
Dott. Paolo Armillis

L'Amministratore Unico Sanitaservice
Dott. Francesco Saverio Massaro