

SINTESI DEL RAPPORTO SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI
EROGATI DA SANITASERVICE ASL LE S.R.L. UNIPERSONALE
NELL'ANNO 2025 NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO CUP, CALL CENTER,
C.Or.O., SUPPORTO TECNICO ED AFFIANCAMENTO OPERATIVO DEL
PERSONALE ASL LECCE

Il sistema di *Customer Satisfaction* in ambito sanitario rappresenta un processo fondamentale per misurare la qualità dei servizi offerti, con particolare riferimento alla qualità percepita dagli utenti, consentendo di identificare eventuali aree di miglioramento attraverso feedback diretti.

Le indagini valutano aspetti quali accoglienza, cortesia, informazione e capacità di *problem solving*, utilizzando strumenti quali *focus group* e monitoraggio di segnalazioni e reclami.

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 e 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 ottemperanza a quanto prescritto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 19 giugno 2020, n. 951, recante "Modifica D.G.R. n. 2126 del 25/11/2018 - Approvazione nuove Linee guida in materia di organizzazione e gestione delle Società in house delle Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale".

Nello specifico, le citate 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".

Il risultato finale ha fornito un quadro di sintesi del livello di soddisfazione, che risulta elevato (con una media pari a "molto soddisfacente"), pur permanendo margini di miglioramento. Le schede utilizzate possono, pertanto, rappresentare una base di riferimento per monitorare l'impatto delle strategie di efficientamento avviate sulla percezione della qualità dei servizi erogati.

Con nota prot. n. SSIH/84541 del 12.01.2026, indirizzata ai Responsabili di servizio, l'Amministratore Unico ha richiesto l'avvio della procedura di rilevazione e verifica del grado di soddisfazione relativo all'anno 2025, ciascuno per i servizi di competenza.

La medesima nota è stata, quindi, trasmessa al DEC aziendale ASL Lecce, dott.ssa Angela Metallo, con l'inoltro del modulo di *Customer Satisfaction* per il Servizio CUP/Call Center/C.Or.O./supporto tecnico-operativo, composto da n. 9 domande, che si allega in copia quale 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?

Si specifica che la verifica in oggetto è stata eseguita direttamente dal DEC aziendale, dott.ssa Metallo, coadiuvata dal Responsabile del servizio, dott. Nicola Pastore, nel corso di una serie di sopralluoghi mirati presso tutti gli sportelli CUP/Ticket della ASL Lecce, formalizzati con comunicazione istituzionale prot. ASL Lecce n. 194402 del 27.10.2025 (acquisita agli atti societari con il n. SSIH/83410 del 28.10.2025), che si allega alla presente per opportuna conoscenza.

Dall'analisi della scheda restituita, allegata alla presente, è possibile enucleare la valutazione che segue, raggruppando — trattandosi di indici qualitativi e non quantitativi — le domande in tre sottogruppi: quelle contraddistinte dai numeri 1 e 2, quelle dai numeri 3 e 4 e, infine, quelle dai numeri 5, 6, 7 e 8, lasciando per ultime le valutazioni relative ai suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Come facilmente evincibile, in tutti e tre i sottogruppi individuati è stata espressa la valutazione massima, che varia da *"sempre"* (quesiti nn. 1 e 2) a *"molto soddisfacente"* (quesiti nn. 5, 6, 7 e 8). Si registra, tuttavia, per il quesito n. 3, una valutazione minima con indice di soddisfazione pari a *"pochi"*.

Con riferimento alla domanda n. 9 (*"Quali sono i suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti?"*), il DEC aziendale ha evidenziato l'esigenza di una formazione continua, in particolare in materia di comunicazione, per il personale Sanitaservice operante presso gli Uffici CUP/Ticket.

In conclusione, emerge un elevato grado di soddisfazione, testimoniato da giudizi qualitativi particolarmente positivi e da *feedback* costruttivi. Tali risultati confermano la validità e l'efficacia delle strategie adottate, 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 impegna a implementare ulteriormente l'offerta formativa rivolta al proprio personale in materia di *Customer Care*. Tale ampliamento sarà orientato, in particolare, al rafforzamento delle competenze comunicative, elemento strategico per elevare ulteriormente il livello del servizio offerto, in un'ottica di ascolto attivo dell'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 ausiliario 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 – 2025

All' Amministratore Unico Sanitaservice ASL Le
Dott. Francesco Saviano Mazzaro

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

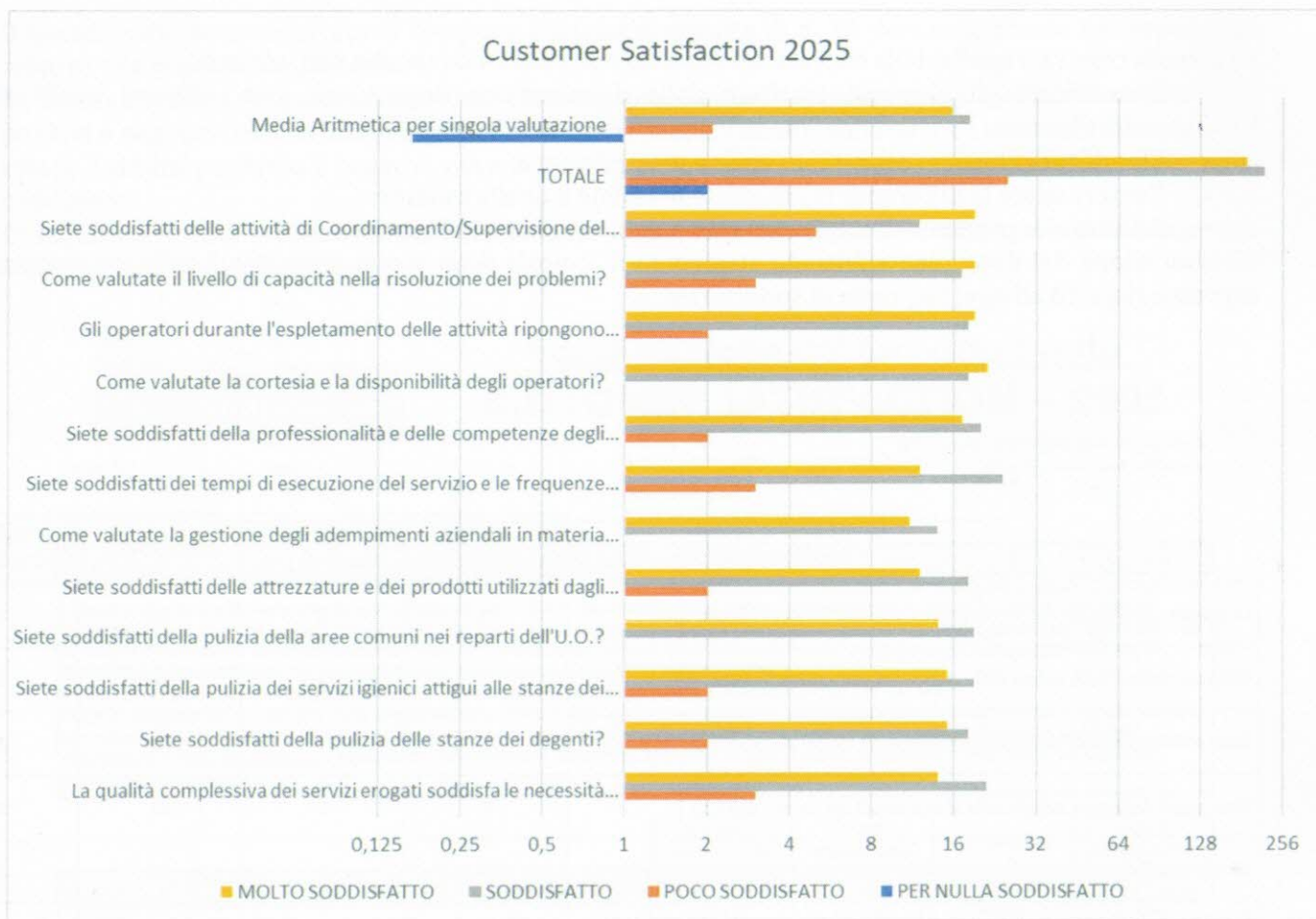
ANNOTAZIONE
PROPOSTE MIGLIORATIVE

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.?	0	3	23	22
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	0	2	20	22
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	0	2	21	22
Siete soddisfatti della pulizia della aree comuni nei reparti dell'U.O.?	0	0	21	22
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	1	2	20	20
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	1	16	18
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	0	3	27	19
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	0	2	22	25
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	0	0	20	29
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	0	3	19	27
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	0	3	19	27
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	0	5	15	26
TOTALE	2	26	243	279
Media Aritmetica per singola valutazione	0,166666667	2,166666667	20,25	23,25



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.?	0	3	23	22
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	0	2	20	22
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	0	2	21	22
Siete soddisfatti della pulizia della aree comuni nei reparti dell'U.O.?	0	0	21	22
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	1	2	20	20
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	1	16	18
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	0	3	27	19
Siete soddisfatti della professionalità e delle competenze degli operatori?	0	2	22	25
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	0	0	20	29
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	0	3	19	27
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	0	3	19	27
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	0	5	15	26
TOTALE	2	26	243	279
Media Aritmetica per singola valutazione	0,166666667	2,166666667	20,25	23,25
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
	2	52	729	1116
	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", ossia un ulteriore cambiamento di direzione della curva relativa al giudizio suddetto, ovvero rispetto ai n. 36 registrati nel 2024 al risultato ottenuto nel 2025 che conta solo n. 2 giudizi negativi.

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, risultando in linea con il dato del 2024, in particolare per il risultato del giudizio "Molto soddisfatto" che passa da 2 del 2024 ad un 22 del 2025:

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
La qualità complessiva dei servizi erogati soddisfa le necessità dell'U.O.?	0	3	23	22

- nella Macroarea *"Qualità del servizio nelle singole UU.OO."* risulta una soddisfazione maggiore rispetto ai restanti livelli di valutazione, dati decisamente in miglioramento rispetto a quanto registrato per la medesima Macroarea nel 2024; tale risultato è da ascrivere all'adozione dei prodotti preimpregnati monouso e della nuova fornitura di detersivi 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 2025:

	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Siete soddisfatti della pulizia delle stanze dei degenti?	0	2	20	22
Siete soddisfatti della pulizia dei servizi igienici attigui alle stanze dei degenti?	0	2	21	22
Siete soddisfatti della pulizia delle aree comuni nei reparti dell'U.O.?	0	0	21	22
Siete soddisfatti delle attrezzature e dei prodotti utilizzati dagli operatori?	1	2	20	20
Come valutate la gestione degli adempimenti aziendali in materia ambientale e di sicurezza?	1	1	16	18
Siete soddisfatti dei tempi di esecuzione del servizio e le frequenze delle prestazioni?	0	3	27	19

- nella Macroarea *"Interazione con il cliente"* appare evidente in media una preponderanza verso il giudizio *"Molto soddisfatto"* che ha segnato una risalita della curva di soddisfazione del cliente; il cambio di tendenza sopra esposto, rispetto al 2024, 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?	0	2	22	25
Come valutate la cortesia e la disponibilità degli operatori?	0	0	20	29
Gli operatori durante l'espletamento delle attività ripongono attenzione alle esigenze dell'U.O.?	0	3	19	27
Come valutate il livello di capacità nella risoluzione dei problemi?	0	3	19	27
Siete soddisfatti delle attività di Coordinamento/Supervisione del personale?	0	5	15	26

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 ausiliario presso le strutture di ASL LE.

Di seguito si riporta lo schema dei valori registrati per l'anno 2024:

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

La scala dei valori ottenuta con la rilevazione per l'anno 2025 viene sotto indicata:

SCHEMA SCALA DEI VALORI	PER NULLA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
	2	52	729	1116
	NEGATIVO		SUFFICIENTE	POSITIVO

Dal raffronto tra i risultati ottenuti nell'anno 2024 e il 2025 emerge un ulteriore miglioramento complessivo della percezione del servizio di pulizia e sanificazione erogato presso le strutture di ASL LE, già registrato nell'anno 2024; si passa da un giudizio "Positivo" - "Molto Soddisfatto" pari a 852 punti ponderati del 2024 a un giudizio "Positivo" - "Molto Soddisfatto" rappresentato dai 1116 punti ponderati del 2025, che testimoniano incontrovertibilmente il raggiungimento del più alto livello di soddisfazione del cliente.

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. Maura Durante



L'Amministratore Sanitaservice

Dott. Francesco Saverio Massaro



PROTOCOLLO in uscita: SSIH/ 86289 del 20 aprile 2026

Si invia solo a mezzo posta elettronica ex D.P.R. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. in sostituzione della posta ordinaria

Oggetto: Analisi dei Risultati della Customer Satisfaction- Servizio Conduzione Funzionale e Gestione del Sistema Informativo Automatizzato Aziendale

L'indagine sulla qualità percepita relativa al Servizio Conduzione Funzionale e Gestione del Sistema Informativo Automatizzato Aziendale per l'anno 2025 evidenzia un riscontro complessivamente positivo, con livelli di soddisfazione che si attestano stabilmente sul valore "Soddisfatto". Il servizio risulta coerente con le esigenze della committenza, assicurando la continuità operativa delle infrastrutture informatiche e dei sistemi software aziendali.

Con riferimento alle risorse umane, si rileva un elevato apprezzamento per il profilo tecnico del personale impiegato. In particolare, la professionalità e la competenza degli operatori conseguono il punteggio massimo nella scala di valutazione ("Molto soddisfatto"), a conferma di un livello di know-how adeguato alla gestione di sistemi complessi e ad alta integrazione. Gli ulteriori parametri, quali disponibilità, tempi di esecuzione e capacità di intervento nelle fasce di pronta reperibilità, si collocano su livelli pienamente soddisfacenti, evidenziando una buona efficacia del supporto tecnico anche in condizioni di urgenza.

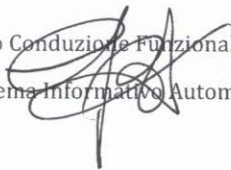
Per quanto concerne l'interazione con l'utenza, il servizio mantiene standard qualitativi costanti. La gestione dei ticket, l'assistenza sulle periferiche e la capacità di fornire indicazioni operative chiare e comprensibili risultano valutate positivamente, attestando l'efficacia dei processi comunicativi e la capacità di tradurre contenuti specialistici in soluzioni applicative accessibili agli utenti finali.

Un elemento di rilievo emerge dalle note migliorative espresse nella scheda: viene suggerita una revisione parziale delle modalità esecutive. L'obiettivo indicato non è la correzione di criticità strutturali (visti i voti positivi), quanto piuttosto un efficientamento dei processi per "aumentarne ulteriormente la resa". Questo suggerimento indica una volontà di evoluzione del servizio verso modelli organizzativi ancora più performanti.

In sintesi, il servizio si conferma un elemento strategico e affidabile, con punte di eccellenza nelle competenze specialistiche del personale. La propensione al miglioramento delle procedure esecutive, come segnalato dal DEC, rappresenta lo spunto principale per la pianificazione delle attività future

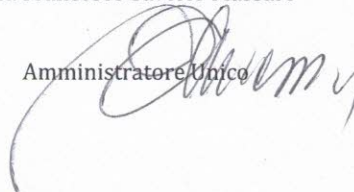
Dott. Gianfranco Budano

Servizio Conduzione Funzionale e Gestione
del Sistema Informativo Automatizzato Aziendale



Dott. Francesco Saverio Massaro

Amministratore Unico



SERVIZIO MANUTENZIONE AREE VERDI
SEDE OPERATIVA: P.zza Muratore – 73100 Lecce
PEC: sanitaservice.aslleunipersonale@legalmail.it
Email: gestioneverde@sanitaservicelecce.it
PARTITA IVA: 04305080758
Codice SDI: BA6ET11

PROTOCOLLO in uscita: SSIH/ 82264 del 16 aprile 2026

Si invia solo a mezzo posta elettronica ex D.P.R. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. in sostituzione della posta ordinaria

Oggetto: Analisi dei Risultati della Customer Satisfaction- Servizio Manutenzione Aree Verdi

L'indagine sulla qualità percepita relativa al Servizio di Manutenzione Aree Verdi per l'anno 2025 evidenzia un quadro complessivamente positivo, caratterizzato da adeguati livelli di efficienza operativa e qualità delle prestazioni erogate. Le attività svolte risultano coerenti con le esigenze delle strutture, garantendo il mantenimento del decoro e della funzionalità degli spazi esterni.

Dall'analisi delle risorse impiegate emerge un elevato grado di soddisfazione sia per la componente umana sia per le modalità di intervento. In particolare, la professionalità, la competenza degli operatori e la tempestività nella gestione delle segnalazioni registrano i valori massimi nella scala di valutazione ("Molto soddisfatto"). Tali risultati evidenziano la presenza di un'organizzazione reattiva ed efficiente, in grado di assicurare standard esecutivi elevati e tempi di intervento adeguati, pur in presenza di criticità riconducibili alla limitata disponibilità di personale.

Con riferimento agli aspetti relazionali e alla qualità percepita del servizio, i risultati si attestano su livelli di piena soddisfazione. La cura estetica delle aree verdi, lo stato generale degli spazi e la puntualità nell'esecuzione delle attività risultano conformi alle aspettative, contribuendo a garantire ambienti esterni decorosi, accoglienti e coerenti con il contesto sanitario.

In conclusione, il servizio di manutenzione delle aree verdi si conferma conforme ai requisiti contrattuali e agli standard operativi richiesti. Non si rilevano scostamenti significativi rispetto ai parametri attesi, a conferma di una gestione complessivamente efficace, orientata alla valorizzazione del patrimonio arboreo e degli spazi aperti delle strutture sanitarie.

Dott. Gianfranco Budano
Servizio Manutenzione Aree Verdi

Dott. Francesco Saverio Massaro
Amministratore Unico

SERVIZIO SUPPORTO TECNICO OPERATIVO SEU 118
SEDE OPERATIVA: P.zza Muratore – 73100 Lecce
PEC: sanitaservice.aslleunipersonale@legalmail.it
Email: seus118@sanitaservicelecce.it
PARTITA IVA: 04305080758
Codice SDI: BA6ET11

PROTOCOLLO in uscita: SSIH/ 82268 del 16 aprile 2026

Si invia solo a mezzo posta elettronica ex D.P.R. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. in sostituzione della posta ordinaria

Oggetto: Analisi dei Risultati della Customer Satisfaction- Servizio SEUS 118

L'indagine sulla qualità percepita relativa all'anno 2025, condotta mediante questionario compilato dalla Direzione della Centrale Operativa SEUS 118, consente una valutazione complessiva delle performance del servizio di supporto tecnico-operativo erogato da questa Azienda.

Dall'analisi dei dati emerge un quadro di sostanziale coerenza tra le prestazioni fornite e le esigenze operative della Centrale, con livelli di soddisfazione che si collocano stabilmente nelle fasce più elevate della scala di valutazione adottata.

Con riferimento al personale, i riscontri evidenziano il mantenimento di adeguati standard professionali. Gli operatori risultano valutati positivamente in termini di competenza tecnica, affidabilità e disponibilità operativa, assicurando un'interazione efficace sia nei confronti della committenza sia dell'utenza finale. Non si rilevano elementi di criticità nei processi relazionali né nei flussi operativi, a conferma della corretta gestione delle attività.

L'ambito logistico si configura quale area di eccellenza. I parametri relativi alla manutenzione e alla pulizia dei mezzi, nonché ai tempi di esecuzione degli interventi, registrano i valori massimi di valutazione. Tali evidenze attestano l'adeguatezza del modello organizzativo adottato, in grado di garantire continuità operativa e piena rispondenza alle esigenze del servizio di emergenza.

In conclusione, il servizio erogato risulta conforme ai requisiti contrattuali e agli standard operativi richiesti, evidenziando un livello prestazionale elevato e costante nel tempo. Permane, pertanto, una condizione di piena affidabilità nella gestione delle risorse e nell'erogazione delle attività di competenza.

Dott. Gianfranco Budano

Servizio di Supporto Tecnico Operativo 118

Dott. Francesco Saverio Massaro

Amministratore Unico

PROTOCOLLO in uscita: SSIH/86046 del 31/03/2026

Si invia solo a mezzo posta elettronica ex D.P.R. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii. in sostituzione della posta ordinaria

Oggetto: Relazione Customer Satisfaction Servizio Trasporto Secondario 2025

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. Da evidenziare che il DSS Lecce ha inviato una relazione parziale non avendo tutti i dati per poter completare la scheda.

La valutazione complessiva media si attesta con un valore pari a 3,74/4 in cui il valore 1 equivale a PER NULLA SODDISFATTO ed il valore 4 equivale a MOLTO SODDISFATTO, in crescita rispetto all'anno precedente, dove si attestava a 3,45/4.

Il grafico evidenzia come le valutazioni al di sotto della media siano presenti esclusivamente per i Distretti di Campi, Gallipoli e Lecce, già attenzionati dallo scorso anno, mentre i Distretti di Martano e Galatina hanno sensibilmente migliorato la valutazione complessiva.



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

L'Amministratore Unico
Dott. Francesco Saverio Massaro

Il Responsabile Servizio Trasporto Secondario
Dott. Paolo Annillis