

Azienda Regionale Emergenza Sanitaria
UOC 116117
Via di Campo Romano, n. 65 Roma
E-mail: gmedica@ares118.it

UOC 116117

**CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE
DI ROMA E PROVINCIA**

PROGETTO

"CUSTOMER SATISFACTION"

OTTOBRE 2024

**Responsabile ff UOC 116117
Dott.ssa A. M. Roscioni**



**Responsabile UOS Psicologia
Dott.ssa Alessandra Ceracchi**



CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' DI ROMA E PROVINCIA PROGETTO "CUSTOMER SATISFACTION"

1- PREMESSA

Al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio offerto dalla Centrale Operativa di Continuità assistenziale è stata effettuata per il 2024 una nuova valutazione della Customer Satisfaction degli utenti che contattano il nostro Servizio dopo la valutazione effettuata nel 2023.

L'indagine del 2023 aveva permesso di identificare aspetti positivi e aree di miglioramento del servizio, tuttavia, si è ritenuto utile monitorare, attraverso la nuova indagine, l'efficacia delle azioni correttive implementate e verificare se le necessità e le aspettative degli utenti sono state adeguatamente soddisfatte.

La *customer satisfaction* (soddisfazione dei clienti o degli utenti) è un elemento base, insieme al coinvolgimento e alla motivazione del personale e al governo dei processi, dell'approccio gestionale alla **qualità** attraverso i principi e le tecniche del **miglioramento continuo**. Costituisce uno dei criteri di valutazione dei servizi sociali e sanitari; in particolare è una declinazione, dal lato degli utenti, della *responsiveness*, ovvero della capacità dei servizi sanitari di rispondere alle aspettative dei cittadini (OMS 2002). La soddisfazione dell'utente non è funzione solo delle oggettive prestazioni che gli vengono erogate, ma anche dei suoi **bisogni soggettivi** che si distinguono in impliciti, espressi e latenti (secondo il modello di Kano).

2- CONTESTO DELLA RILEVAZIONE

La Centrale di Ascolto della Continuità Assistenziale risponde alle richieste non urgenti dei cittadini di Roma e provincia nei giorni e nelle fasce orarie nelle quali non sono in servizio i medici di Medicina Generale e i Pediatri di libera scelta.

La CA risponde al numero 0658526811 e il personale addetto alla risposta è costituito da medici ed infermieri. Le richieste degli utenti possono essere soddisfatte interamente dalla Centrale attraverso i consigli dei medici presenti in centrale, l'attivazione del servizio territoriale 118 per situazioni di emergenza, oppure con l'assegnazione al medico del territorio dell'intervento per eventuali visite domiciliari, certificazioni mediche per turnisti o prescrizioni urgenti di farmaci salvavita ovvero con l'invio presso gli ambulatori per le Cure primarie (nei giorni festivi e prefestivi).

La Centrale può fornire, se necessario, anche un'assistenza psicologica attraverso il servizio specialistico, interno alla Centrale stessa.

3- OBIETTIVO

Verificare che la Centrale di CA di Roma e Provincia risponda alle richieste e ai bisogni degli utenti che si rivolgono al servizio in modo appropriato in tutte le fasi del processo di competenza della Centrale stessa.

In particolare, la nuova indagine ha consentito di:

1. **Valutare l'impatto dei miglioramenti apportati:** Misurare i cambiamenti nella percezione della qualità del servizio rispetto all'indagine precedente.
2. **Monitorare l'evoluzione della soddisfazione degli utenti:** Raccogliere dati aggiornati sulle esperienze e le aspettative dei pazienti.

3. **Identificare ulteriori aree di intervento:** Continuare a migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio sulla base di feedback attuali.

4- PERIODO OGGETTO DELLA INDAGINE

Oggetto dell'indagine è stato il periodo **dal 01 agosto al 31 agosto 2024**. La rilevazione è stata effettuata **dal 10 al 23 settembre 2024**.

5- METODOLOGIA UTILIZZATA

Campionamento:

- Sono state estratte 458 schede relative al periodo dalle 00.00 del 1 agosto alle 24.00 del 31 agosto di tutti i turni effettuati;
- La determinazione della numerosità del campione e l'estrazione casuale dello stesso è effettuata da CVM-STAT con il programma SAS. La lista di utenti da contattare è stata creata in base a un algoritmo, costruito in maniera statistica, per rendere l'estrazione casuale.

Modalità operativa:

- Gli operatori individuati come intervistatori erano diversi da quelli che avevano compilato le schede
- Le chiamate sono state effettuate tra le ore 9.00 e le ore 12.00 e tra le ore 16.00 e le ore 18.00 dal lunedì al venerdì.
- Gli intervistatori sono stati istruiti prima dell'inizio della rilevazione allo scopo di rendere uniforme la modalità con la quale condurre l'intervista.

6- STRUMENTI

Questionario di rilevazione

Il questionario è articolato in 4 aree di indagine:

- 1=> Aspetto organizzativo (2 domande sull'accesso)
- 2=> Aspetto etico - professionale (1 domande es. approfondimento sui sintomi/anamnesi)
- 3=> Aspetto relazionale (3 domande ad es. accoglienza e presa in carico)
- 4=> Aspetto del valore del servizio (2 domande ad es. soluzione del problema, gradimento complessivo)

Per ogni domanda è prevista una risposta su una scala a 10 punti da:

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------|--------|-------|----------|-------------|--------------------|----------|--------|---------|---------------------|
| Eccellente | Ottima | Buona | Discreta | Sufficiente | Appena sufficiente | Mediocre | Scarsa | Pessima | Totalmente negativa |

7- INDICATORI E RISULTATI ATTESI

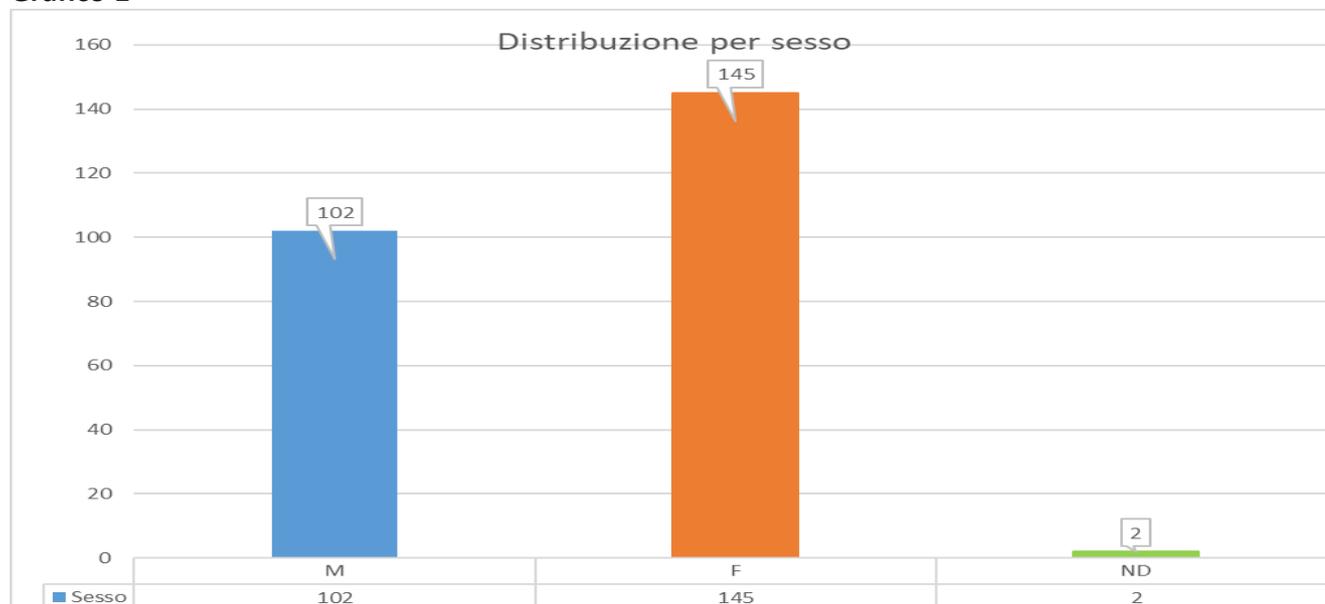
Come già per la rilevazione condotta nel 2023, per quanto concerne l'esito, è stato considerato positivo ogni item per il quale si è ottenuto un valore pari o superiore a quello dell'indicatore seguente:

$$\frac{\text{NUMERO DI RISPOSTE CON PUNTEGGIO} \geq 7/10}{\text{NUMERO TOTALE RISPOSTE OTTENUTE}} \geq 75\%$$

8- RISULTATI

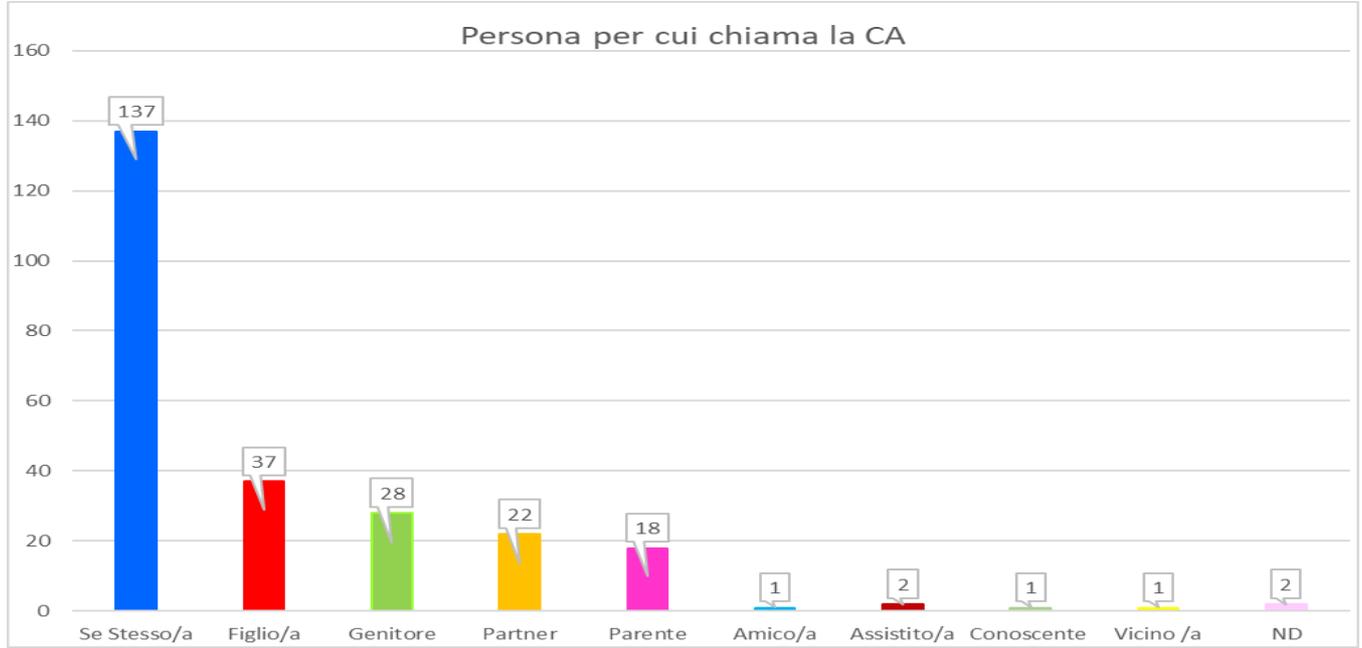
Hanno risposto alla chiamata 342 utenti, di questi 203 F e 135 M, per n. 4 utenti, essendo la scheda riferita ad ignoto, non è stato possibile attribuire il sesso al momento dell'elaborazione del dato, non essendo presente il campo sesso nel questionario. Hanno acconsentito all'intervista 249 utenti (72,81% di coloro che hanno risposto alla chiamata), di cui 145 F e 102 M, per 2 il sesso non era disponibile. Per valutare la significatività della differenza di risposte tra maschi e femmine è stato utilizzato il Fisher's exact test.

Grafico 1



Il 55,02% degli utenti intervistati ha chiamato la CA per chiedere assistenza per sé stessi, il 14,86% per un figlio o una figlia, l'11,24% per un genitore, l'8,83% per il o la partner, il 7,23% per un parente.

Grafico 2



a) Aspetti organizzativi

Nella **prima sezione**, fase dell'accesso, si chiedeva una *valutazione del messaggio informativo e dei tempi di attesa*.

I grafici 3 e 4 mostrano in percentuale il gradimento da parte degli utenti in merito all'accesso al servizio.

Grafico 3

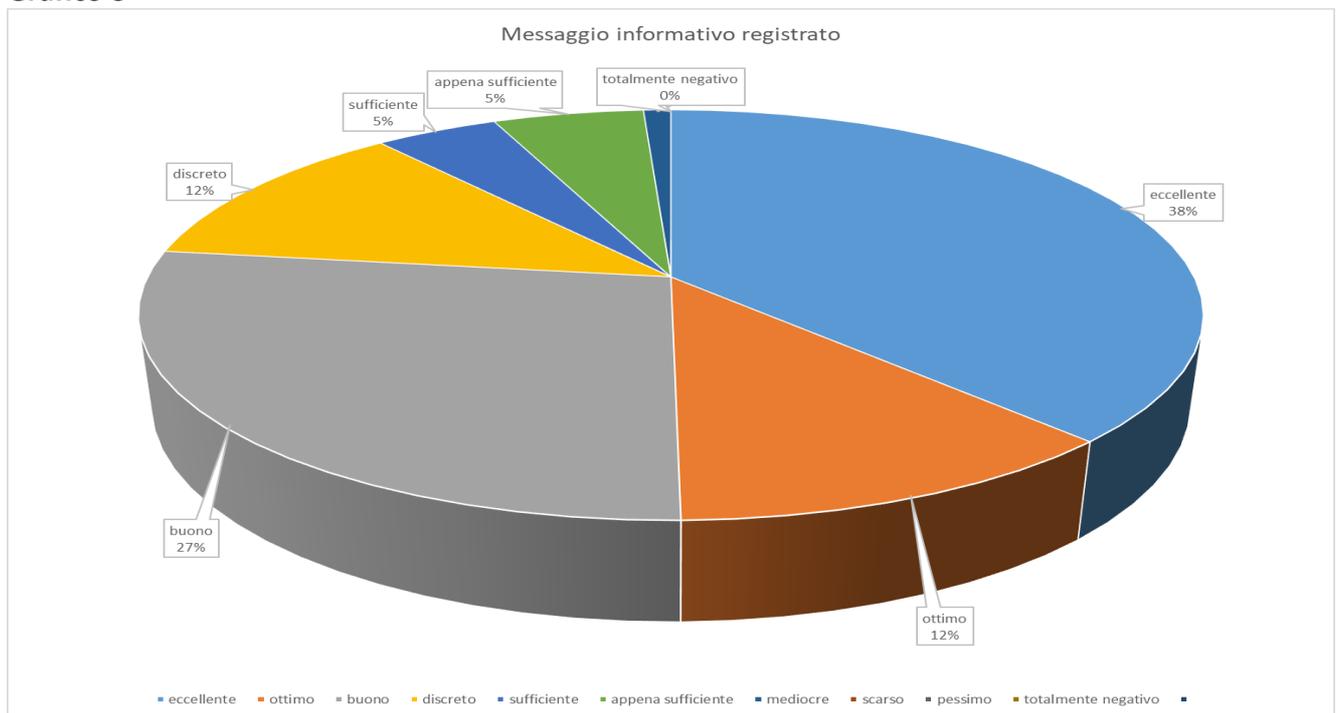
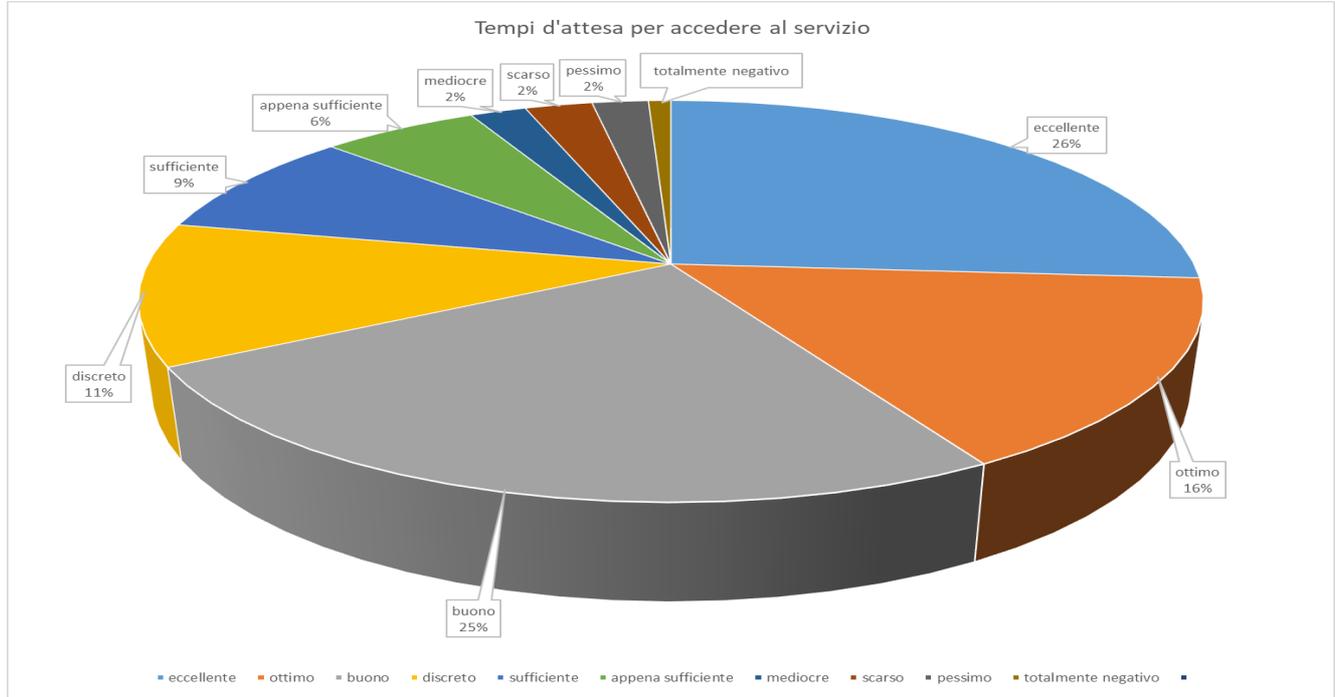


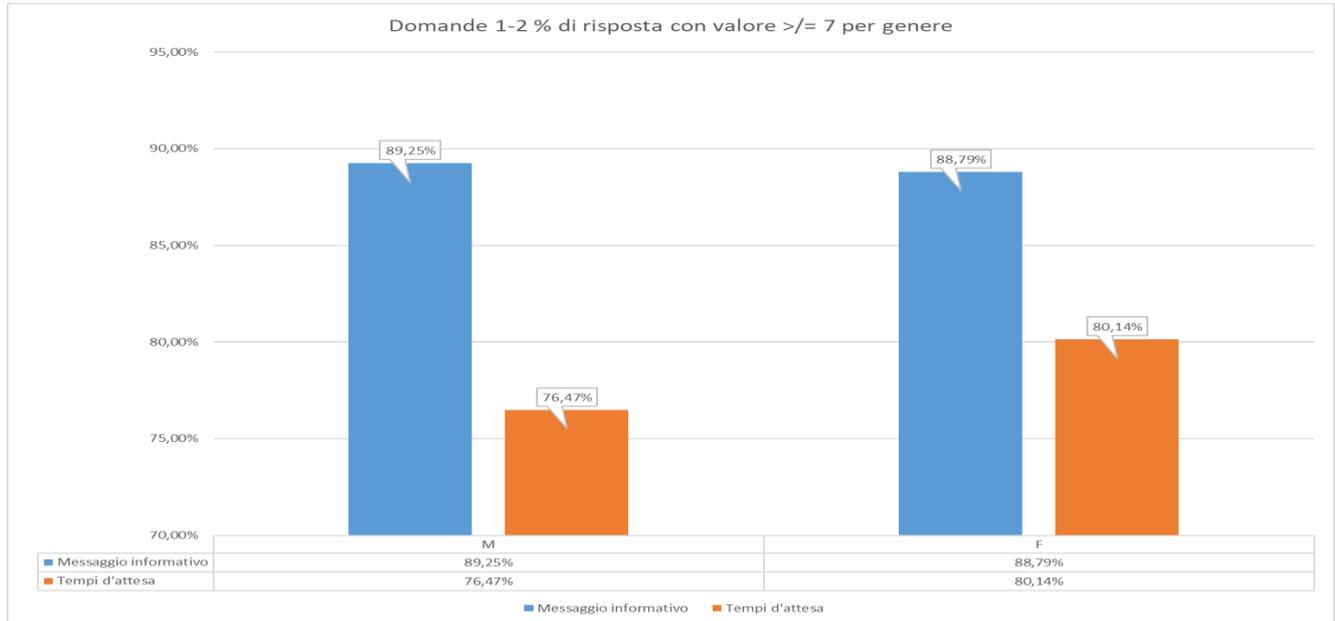
Grafico 4



In particolare, rispetto al messaggio informativo di accoglienza (domanda 1), l'88,79% delle donne (con un range di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0) e l'89,25% degli uomini (con un range di risposte 5.0/10.0 e con una mediana 8.0) ha dato una valutazione pari o superiore al 7 (da discreto a eccellente).

Per quanto riguarda i tempi di attesa (domanda 2) l'80,14% delle donne (con un range di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 8.0) e il 76,47% degli uomini (con un range di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 8.0) ha fornito una valutazione pari o superiore al 7 (da discreto a eccellente), quindi in linea con l'aspettativa dell'indagine.

Grafico 5



b) Aspetti etico professionale del personale

Il quesito n. 3 relativo alla percezione della **professionalità del personale** che aveva gestito la richiesta evidenzia che complessivamente il 45,90% degli intervistati ha definito la professionalità del personale eccellente e che complessivamente il 93,44% l'ha valutata positivamente (con risposte da 7 a 10).

Se osserviamo le risposte in funzione del genere, possiamo notare che il 90,14% delle donne (con un range di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 9.0) e il 96,08% degli uomini (con un range di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0) ha espresso una valutazione pari o superiore a 7.

Questo è l'unico item nel quale si osserva una differenza di risposta tra maschi e femmine quasi significativa con un *p-value* 0.053.

Grafico 6

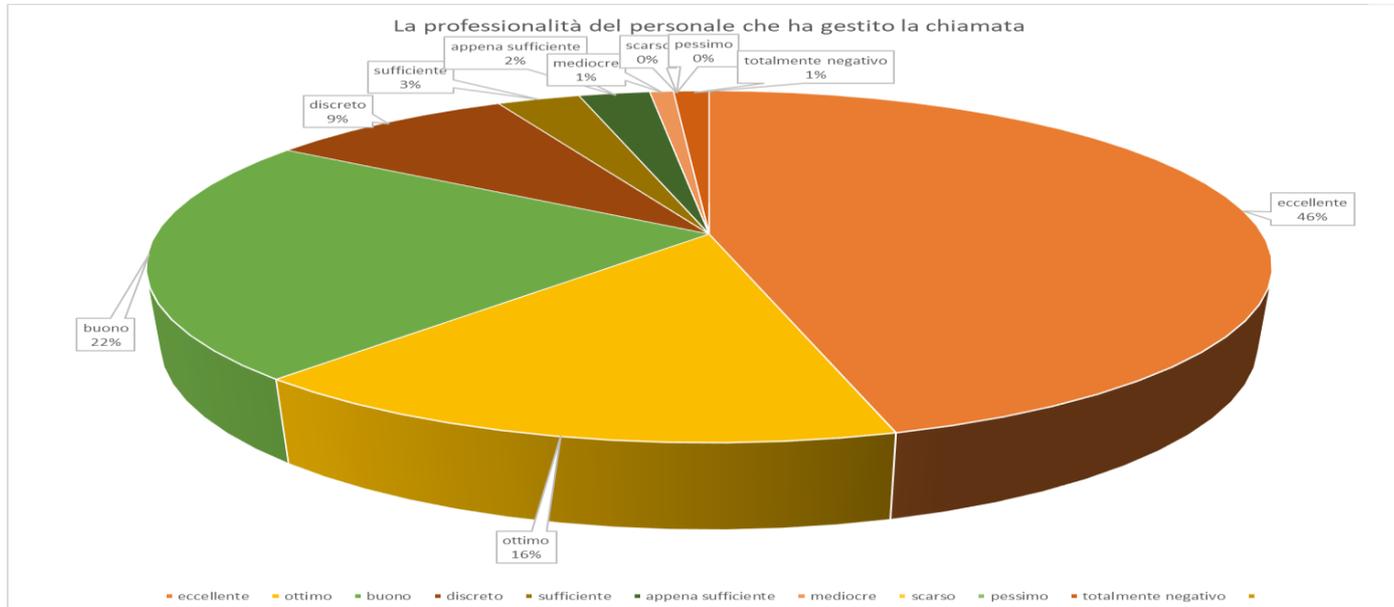
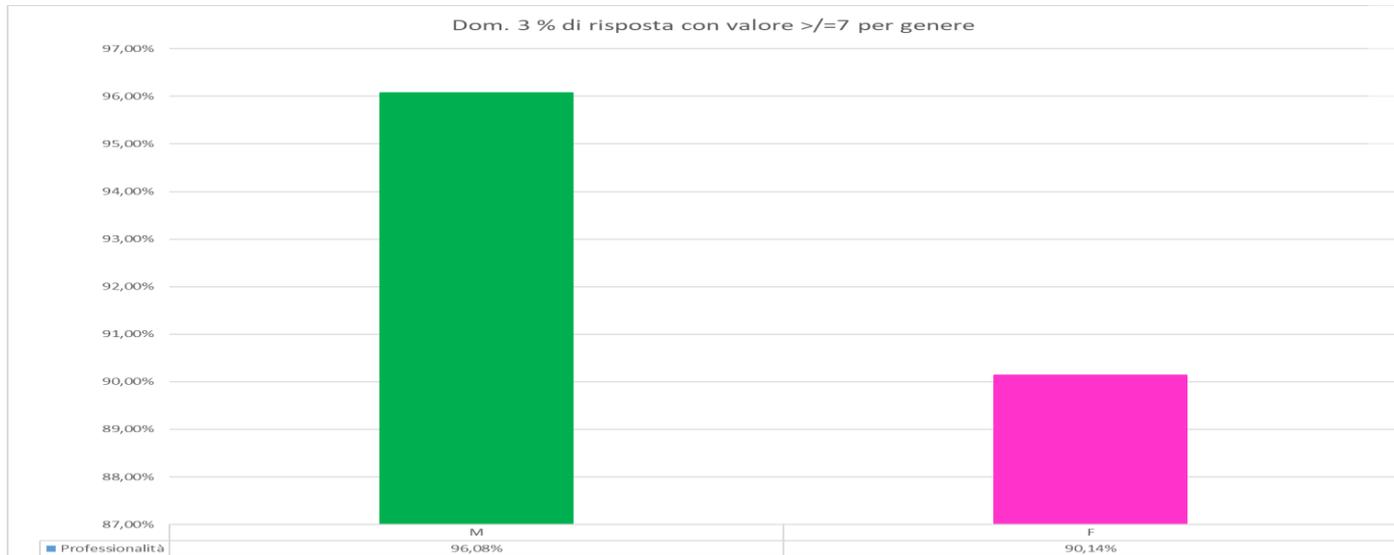


Grafico 7



c) Area relazionale

Con riferimento alle competenze relazionali del personale, le domande dalla n. 4 alla n.6 indagavano in riferimento all' accoglienza, disponibilità e cortesia.

Nel Grafico 8 sono riportate le valutazioni relative all'**accoglienza ricevuta**. Il 44,90% degli utenti ha risposto dando una valutazione eccellente (10) e il 93,88% del totale ha espresso un giudizio pari o superiore a 7.

Grafico 8

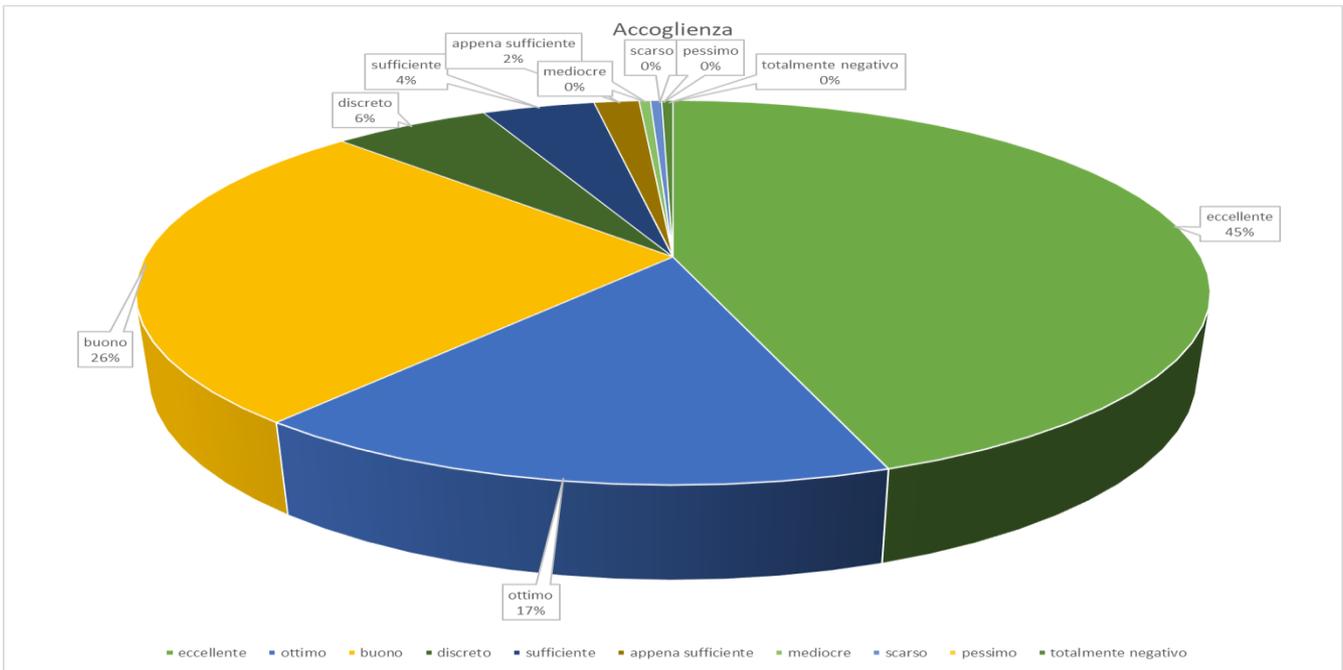
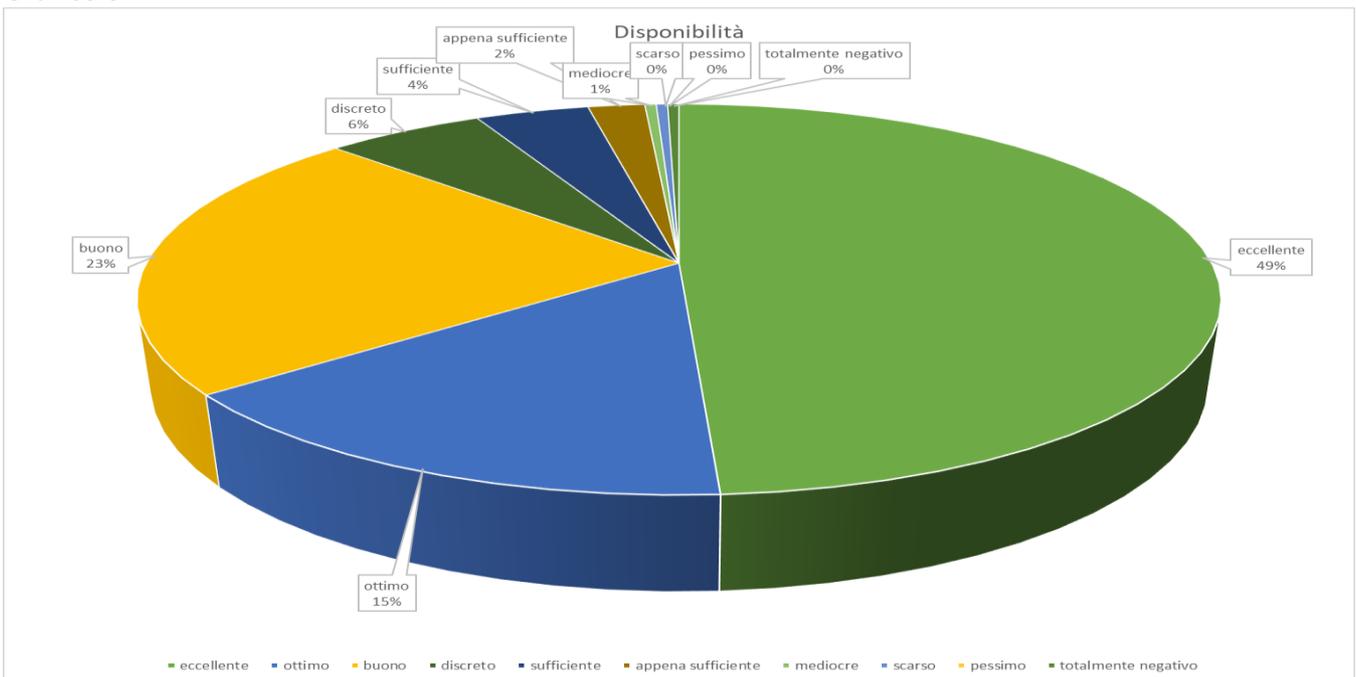


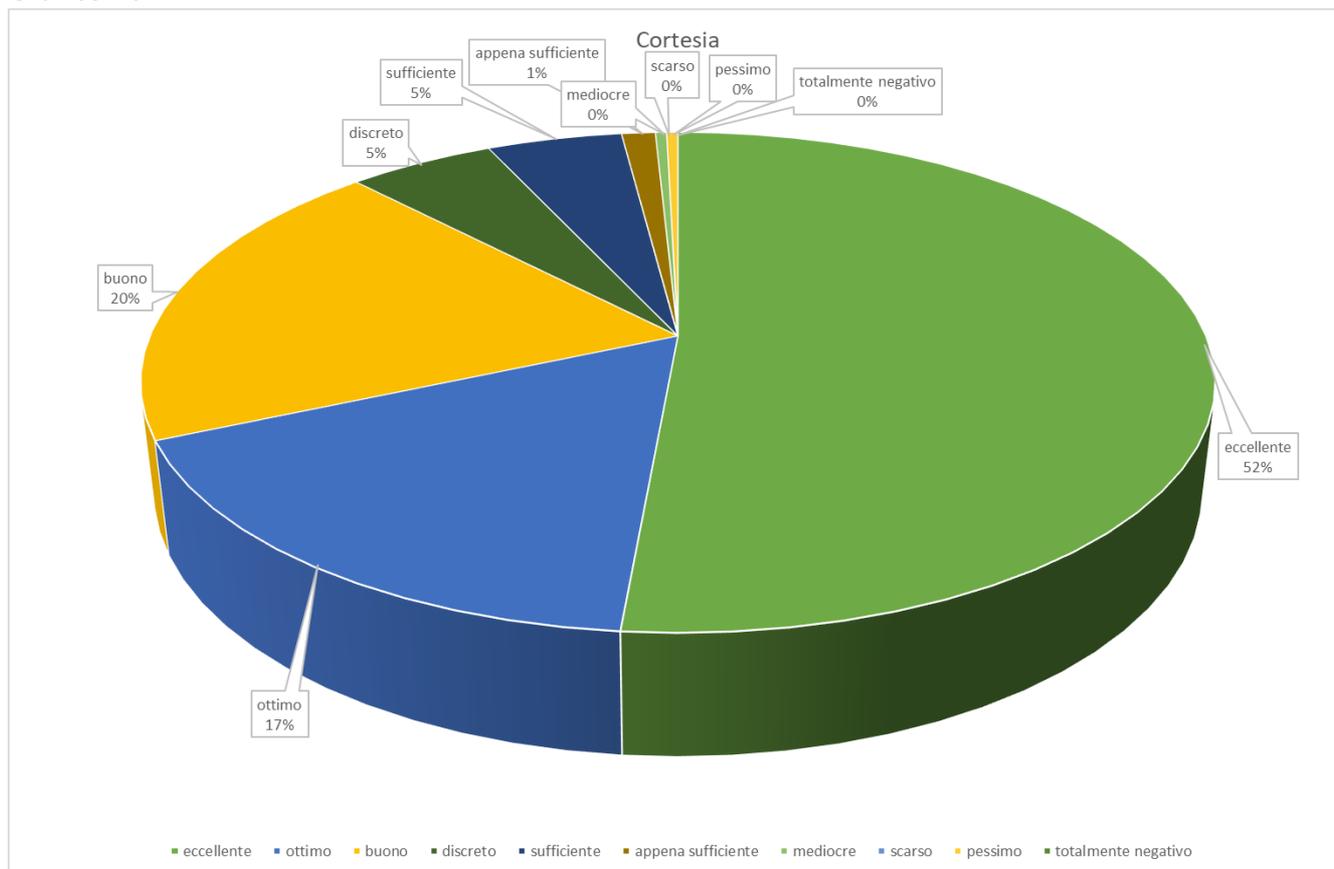
Grafico 9



Il Grafico 9 descrive le risposte relative alla disponibilità del personale che ha gestito la richiesta, che il 49,39% degli utenti ha ritenuto eccellente (10). Il 93,47% degli intervistati l'ha valutata esprimendo un giudizio pari o superiore a 7.

Il Grafico 10 riporta la valutazione espressa relativamente alla **cortesia** del personale che ha gestito la richiesta. Il 51,84% degli intervistati l'ha ritenuta eccellente (10); complessivamente il 93,88% ha valutato tale aspetto in modo molto positivo con un giudizio pari o superiore a 7.

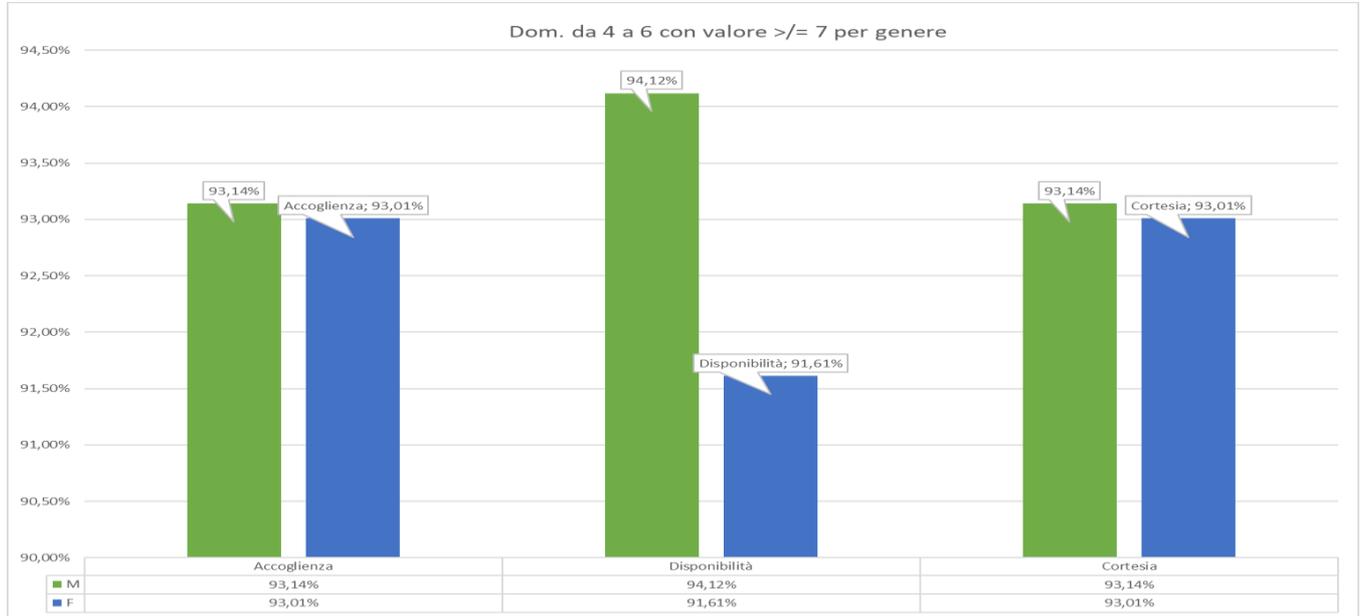
Grafico 10



Se osserviamo i dati relativi alle risposte per genere, considerando tutti e tre gli items nel loro complesso, possiamo rilevare che oltre il 93% degli uomini ha risposto fornendo un punteggio pari o superiore a 7 (dom. 4 range di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0; dom. 5 range di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0; dom. 6 range di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0).

Per quanto riguarda le donne, pur in misura leggermente inferiore, hanno espresso comunque un gradimento molto elevato in tutti e tre gli items (dom. 4 range di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 9.0; dom. 5 range di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 10.0; dom. 6 range di risposte 2.0/10.0 e con una mediana 10.0).

Grafico 11



d) Area del valore del servizio

Nella quarta sezione del questionario, che indagava il valore del servizio, la domanda 1 chiedeva all'utente di valutare in generale **la risposta della Centrale di Ascolto** rispetto alle proprie necessità. Il 41,15% ha ritenuto il servizio ricevuto eccellente (10); il 92,18% degli intervistati che ha espresso un giudizio pari o superiore a 7.

Grafico 12

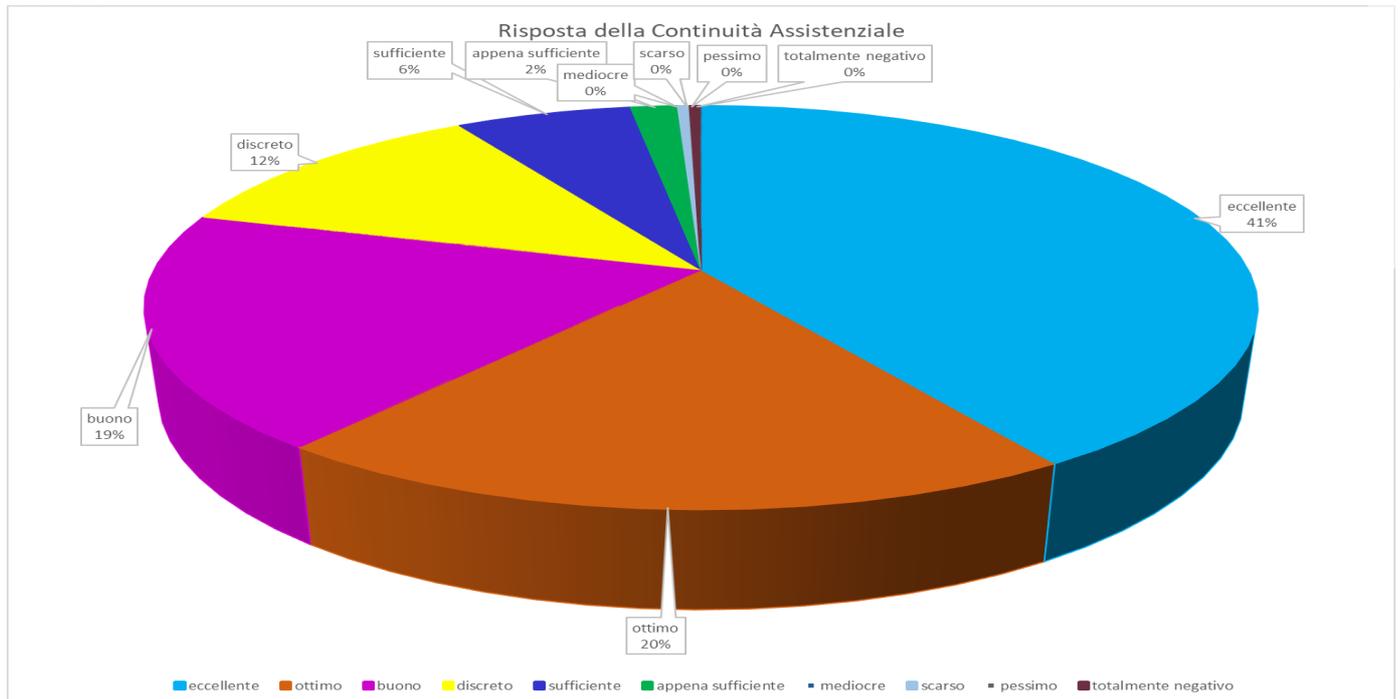
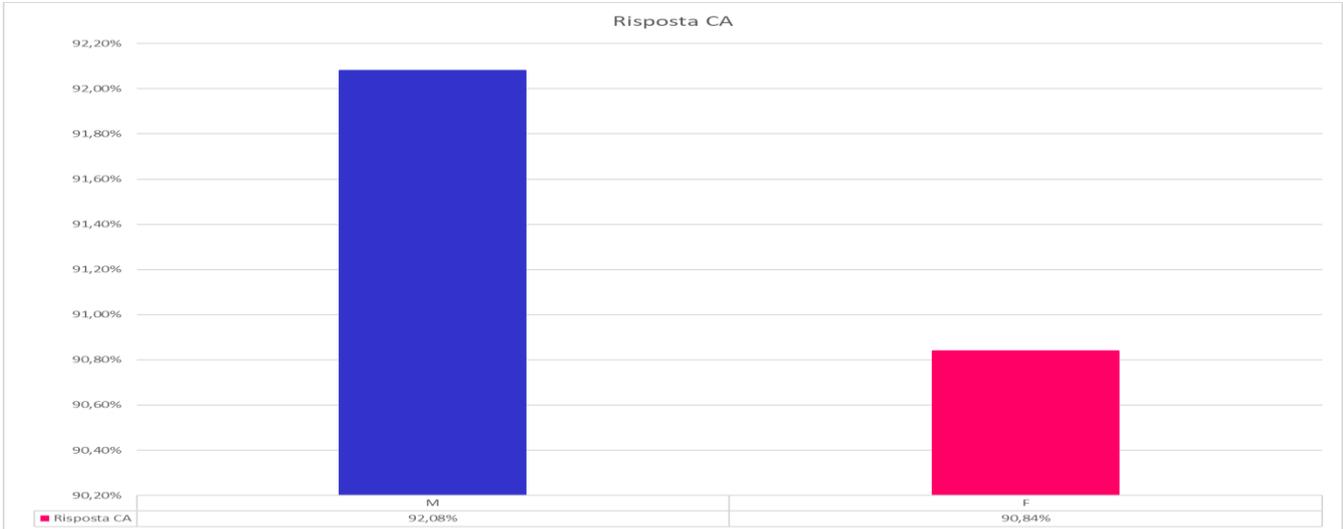


Grafico 13



Alla domanda successiva, che chiedeva, a conclusione della chiamata, se fossero stati attivati altri interventi o servizi, solo il 38,2% degli uomini e il 44,1% delle donne rispondeva positivamente. In particolare risultavano attivati il Servizio di Emergenza 118 (14 utenti), il Supporto Psicologico interno alla Centrale (10 utenti), il medico del territorio (58 utenti), mentre 17 utenti sono stati inviati presso gli ambulatori del territorio. Infine, per un utente è stato attivato il Centro Antiveneni. La domanda 10 chiedeva agli utenti per i quali erano stati attivati altri interventi al termine della chiamata con il medico o l'infermiere della Centrale di Continuità Assistenziale di fornire una valutazione complessiva della risposta ai propri bisogni.

Grafico 14

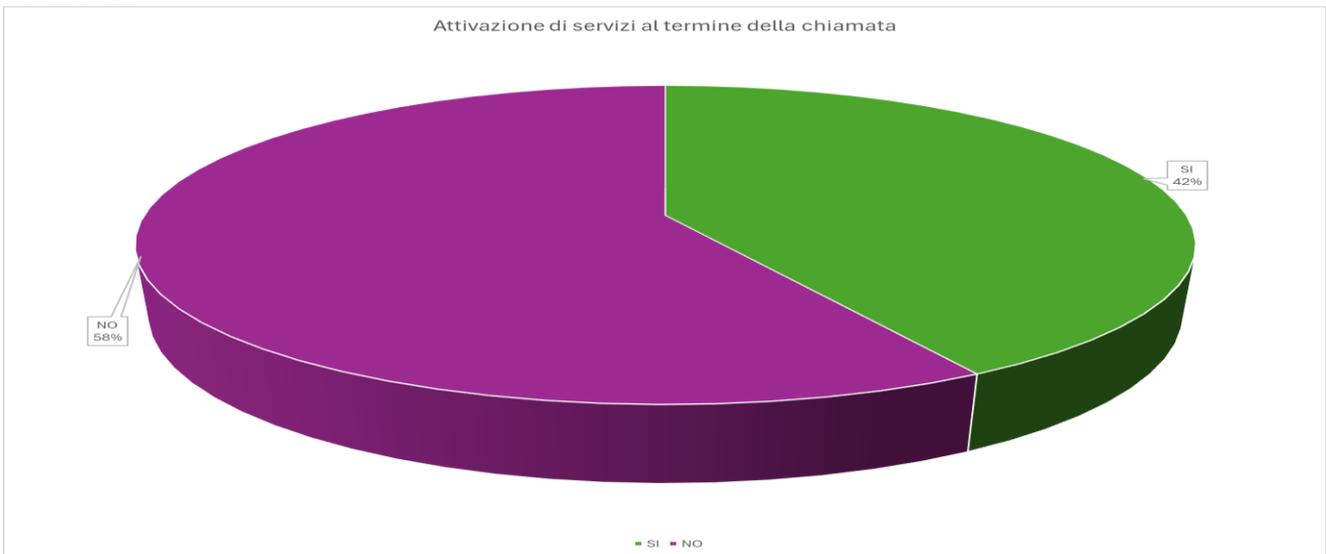
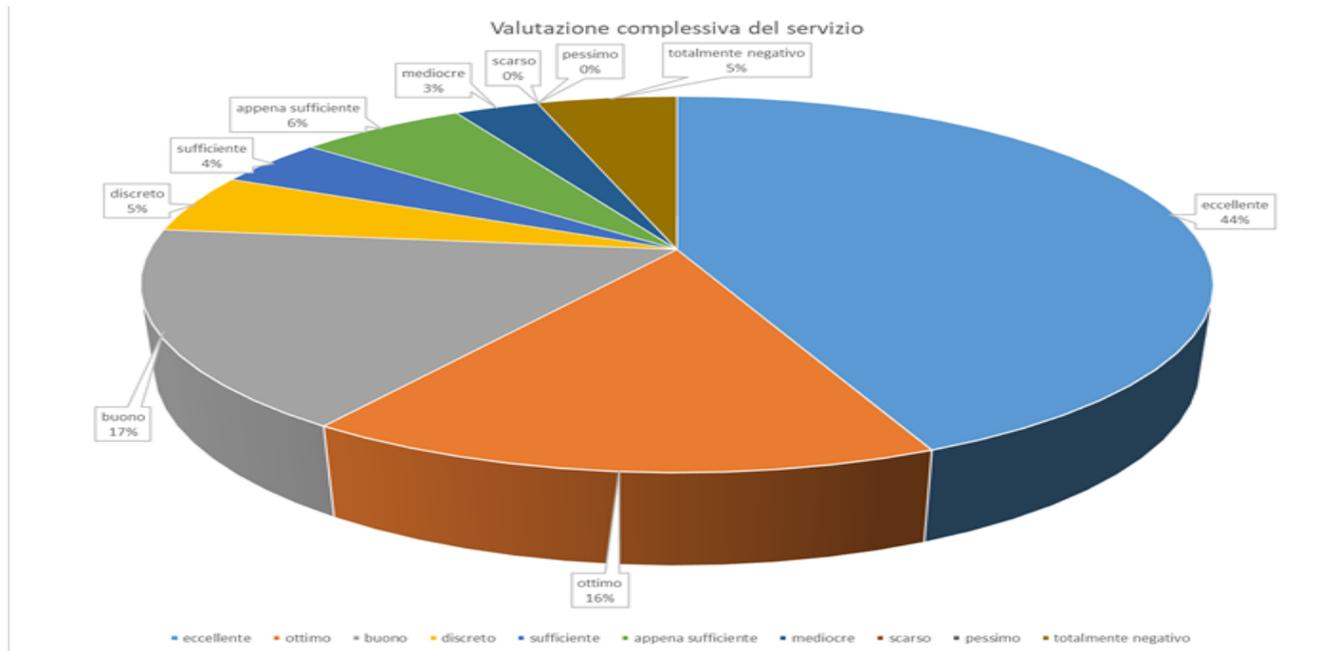


Grafico 15



Complessivamente il 43,43% degli utenti ha ritenuto il servizio ricevuto eccellente (10), l'81,82% degli intervistati che ha espresso un giudizio pari o superiore a 7 (con un range di risposte 1.0/10.0 e mediana 9.0 sia per gli uomini che per le donne).

9- CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'indagine effettuata ha evidenziato un livello molto elevato di gradimento del servizio da parte degli utenti per tutti gli ambiti oggetto della rilevazione. In particolare, i risultati migliori hanno riguardato l'area comunicativo-relazionale e quella professionale con punte che hanno raggiunto il massimo del gradimento.

L'elevato gradimento, in particolare nell'area comunicativo-relazionale, testimonia una capacità della centrale di soddisfare non solo la richiesta esplicita, ma anche i bisogni impliciti dell'utenza, ovvero quelli legati al bisogno di ascolto empatico e di presa in carico.

Da sottolineare che l'area che ha mostrato una minore soddisfazione è stata quella relativa ai tempi di attesa, come d'altronde era prevedibile per l'afflusso consistente di accessi al servizio, considerando il periodo estivo oggetto dell'indagine.

Rispetto alla rilevazione dello scorso anno, si osserva un miglioramento della soddisfazione degli utenti di sesso femminile e un lieve peggioramento per quelli di sesso maschile, che complessivamente non ne modifica l'andamento.

A conferma di ciò, il range di risposta a ciascun item risulta essere aumentato nel campione maschile e sostanzialmente invariato in quello femminile (in cui risultava già essere ampio). Si può ipotizzare che non ci sia ancora una uniformità di gestione della richiesta da parte del personale della centrale,

nonostante il percorso formativo avviato. È ipotizzabile che la difficoltà a uniformare le modalità di risposta all'utenza sia influenzata dall'elevato turnover del personale del servizio, che rende complessa l'attività formativa.

La rilevazione effettuata è in ogni caso un utile strumento di monitoraggio per l'orientamento delle attività anche in considerazione dei previsti cambiamenti del servizio.

Pertanto, ritenendo che l'attenzione al punto di vista del cittadino-utente, sia un valore assoluto del nostro lavoro quotidiano, si prevede di replicare la rilevazione anche in altri periodi dell'anno e comunque almeno con una frequenza annuale affinché la funzione di ascolto diventi permanente, pianificata e organizzata.