



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

**ARES  
118**



**REGIONE  
LAZIO**

**CENTRALE OPERATIVA “ANAGNINA”  
*AREA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE***

***INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
DELLA CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITÀ  
ASSISTENZIALE DI ROMA E PROVINCIA***

**Documento a cura di:  
UOD CO Continuità Assistenziale e UOS Psicologia**

**01 DICEMBRE 2023**

## CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE DI ROMA E PROVINCIA

### INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

#### 1- PREMESSA

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).

La Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, del Ministero della Funzione Pubblica, Gazzetta Ufficiale N. 80 del 5 Aprile 2004, stabilisce che "il valore della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione...".

Rilevare la *customer satisfaction* rappresenta quindi un modo per coinvolgere i cittadini-utenti nella realizzazione di servizi maggiormente orientati ai loro bisogni, nonché di costruire un modello di relazione tra servizio e utenti basato sulla fiducia.

Il punto di forza della *customer satisfaction* nei servizi sanitari si può rintracciare nella possibilità di individuare il potenziale di miglioramento del servizio, ovvero la differenza tra ciò che è stato in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere. È importante, quindi, che i servizi diano valore al punto di vista del cittadino-utente e che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata.

La *customer satisfaction*, inoltre, aiuta i servizi a superare l'autoreferenzialità, ovvero la convinzione sbagliata che il punto di vista di chi eroga il servizio è comunque migliore di quello del cittadino che lo riceve, abituando gli operatori a considerare un'altra prospettiva nella valutazione delle proprie prestazioni. In particolare, evidenziando che la priorità non è la norma o l'adempimento ma è la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

## 2- CONTESTO DELLA RILEVAZIONE

La Centrale di Ascolto della Continuità Assistenziale (CA) risponde alle richieste non urgenti ma non differibili 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 Centrale di CA risponde al numero 0658526811 e il personale addetto alla risposta è costituito da medici e infermieri. Le richieste degli utenti possono essere soddisfatte interamente dalla Centrale attraverso i consigli dei medici presenti in turno, oppure con l'attivazione del servizio territoriale 118 per situazioni di emergenza, con l'assegnazione al medico del territorio per eventuali visite domiciliari, ovvero con l'invio presso gli ambulatori di Cure primarie (attivi nei giorni festivi e prefestivi).

La Centrale può fornire, se necessario, anche l'assistenza psicologica attraverso il servizio di supporto 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.

## 4- PERIODO OGGETTO DELLA INDAGINE

L'indagine condotta sull'attività della Centrale di Continuità Assistenziale fa riferimento alle chiamate ricevute nel periodo dal 1 al 30 aprile 2023. La rilevazione è stata effettuata a partire dal 15 maggio 2023. Per informare l'utenza della possibilità di essere chiamati per rilevare il gradimento del servizio, nel periodo oggetto di indagine, è stato modificato il messaggio di *benvenuto* al servizio, inserendo prima della conclusione del messaggio la frase *"la informiamo che potrà essere richiamato per una valutazione del servizio ricevuto da una numerazione privata"*.

## 5- METODOLOGIA UTILIZZATA

Tutte le chiamate degli utenti gestite dagli operatori esitano in una scheda informatizzata nella quale vengono riportate i dati relativi all'utente, le necessità rilevate e la risposta erogata. Pertanto, nella ricerca sono state utilizzate le schede compilate nel periodo oggetto dell'indagine.

### - **Campionamento:**

- a. Sono state estratte tutte le schede elaborate nel periodo compreso dalle 00.00 del 1 aprile alle 24.00 del 30 aprile di tutti i turni effettuati dalla Centrale di Continuità Assistenziale; dal totale

sono state escluse tutte le schede dei pazienti abituali per evitare che la loro “familiarità” con la Centrale potesse inficiare il risultato.

- b. La determinazione della numerosità del campione e l'estrazione casuale dello stesso è stata 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, che ha reso l'estrazione casuale.

La numerosità campionaria necessaria si è basata sui seguenti assunti:

- Popolazione sottostante: circa 20.000 unità
- Intervallo di confidenza della stima della proporzione: 95%
- Margine di errore: 5%
- Proporzione: stima di una risposta dicotomica (risposta a una domanda Si/No). Non avendo dati preliminari, si fissa la proporzione al 50%.

Con queste assunzioni la dimensione campionaria è stata fissata a circa 380 soggetti.

Il programma SAS è stato impostato utilizzando un'iterazione do (1 to 19713) fissando il seme con il codice 11113553. Utilizzando la distribuzione uniform, considerando il risultato del calcolo campionario (circa 380 soggetti, cioè circa 1,9% della popolazione totale, 19713 soggetti), è stato selezionato il soggetto che aveva un risultato < del 1,9%.

L'esecuzione dell'algoritmo ha identificato **392 soggetti** da contattare.

#### - **Modalità operativa**

La rilevazione è stata condotta dagli infermieri della Centrale; in una prima fase dell'attività, un gruppo di questi ha predisposto gli elenchi delle schede estratte, utilizzando il criterio di affidare ciascun elenco a operatori (intervistatori) che non avessero precedentemente gestito la richiesta degli utenti da ricontattare. Agli stessi operatori che hanno predisposto gli elenchi è stato affidato il compito di inserire le risposte dei questionari nel database. Entrambi i gruppi sono stati preliminarmente istruiti in merito all'attività da svolgere e agli obiettivi dell'indagine. Inoltre:

- ✓ Le chiamate sono state effettuate dalle ore 9.00 alle ore 12.00 oppure dalle 16.00 alle 18.00 dei giorni feriali.
- ✓ Ad ogni operatore/intervistatore all'inizio del turno di chiamate sono stati forniti le istruzioni per la rilevazione, 20 questionari e un elenco di utenti da richiamare

## 6- STRUMENTI

Lo strumento adottato per la rilevazione del gradimento è un questionario anonimo composto da domande esplorative dei principali aspetti che coinvolgono gli utenti di tale servizio (v. allegato).

Il questionario è stato predisposto formulando domande relative all'accesso al servizio, alla cortesia e alla disponibilità del personale, alla soddisfazione delle richieste inoltrate ed alla completezza delle informazioni fornite.

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 era 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

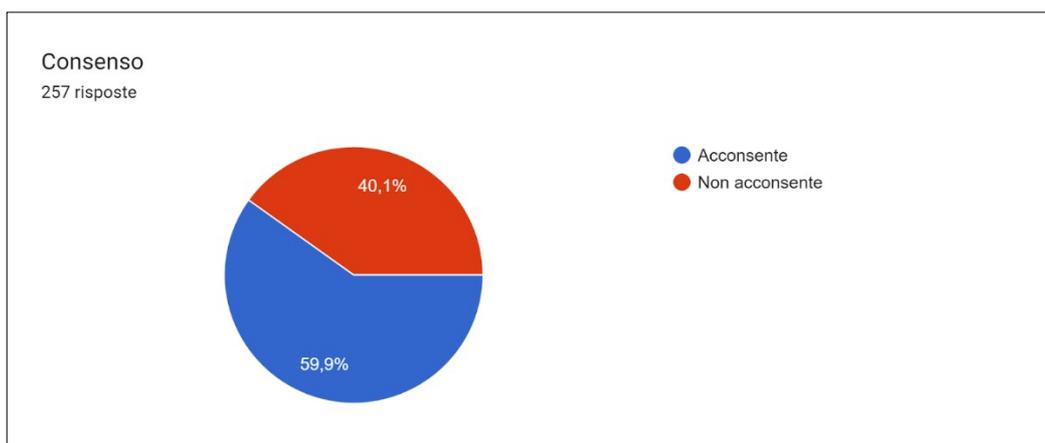
È stato considerato positivo ai fini della rilevazione un punteggio uguale o superiore a 7/10.

Ci si aspettava che almeno il 75 % degli utenti dessero una valutazione positiva per ciascuno degli item proposti.

## 8- RISULTATI

Su un totale di 392 soggetti estratti sono risultati raggiungibili 257 utenti, di questi 149 (Grafico 1) hanno accettato di partecipare alla rilevazione (59,9%).

Grafico 1



### Aspetti organizzativi

Nella **prima sezione**, fase dell'accesso, si chiedeva una *valutazione del messaggio informativo e dei tempi di attesa*. Nei grafici 2 e 3 sono riportate le percentuali relative alle risposte fornite dagli utenti, che mostrano in percentuale il gradimento da parte degli utenti in merito all'accesso al servizio.

Grafico 2

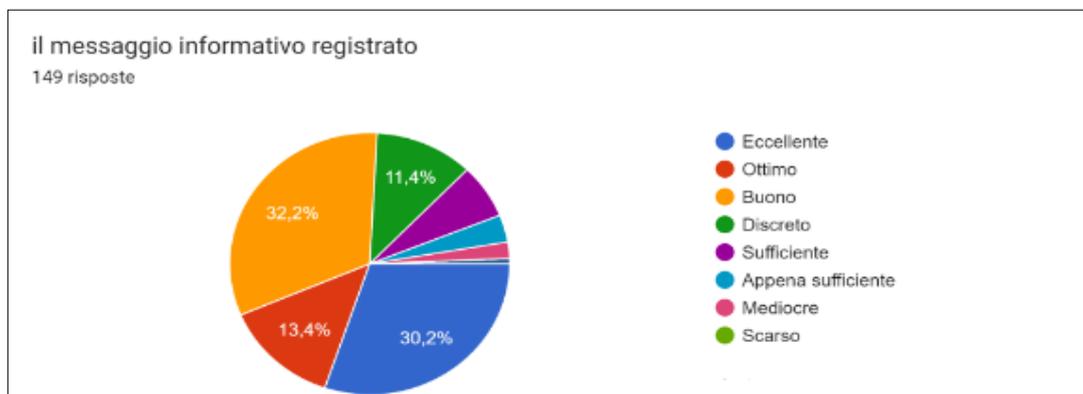
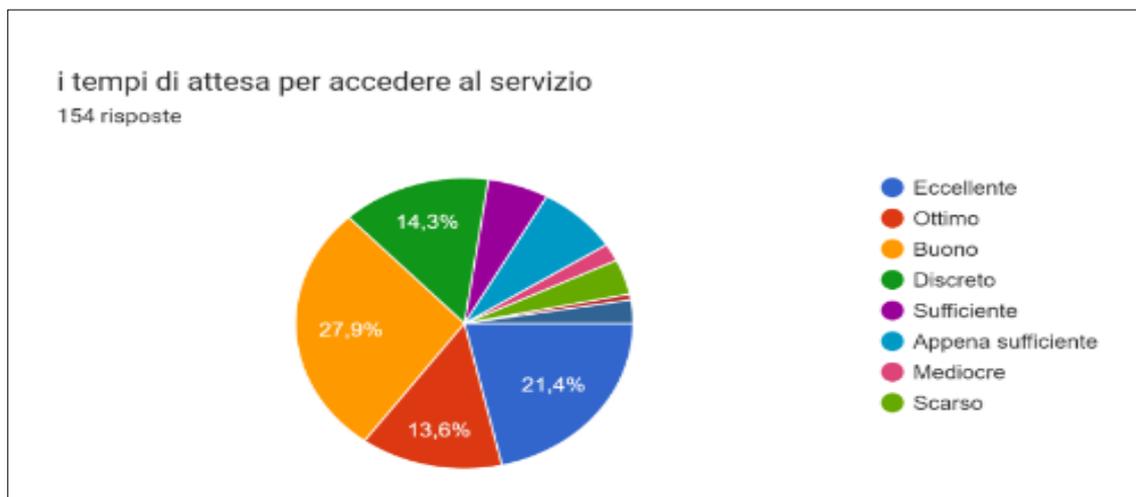
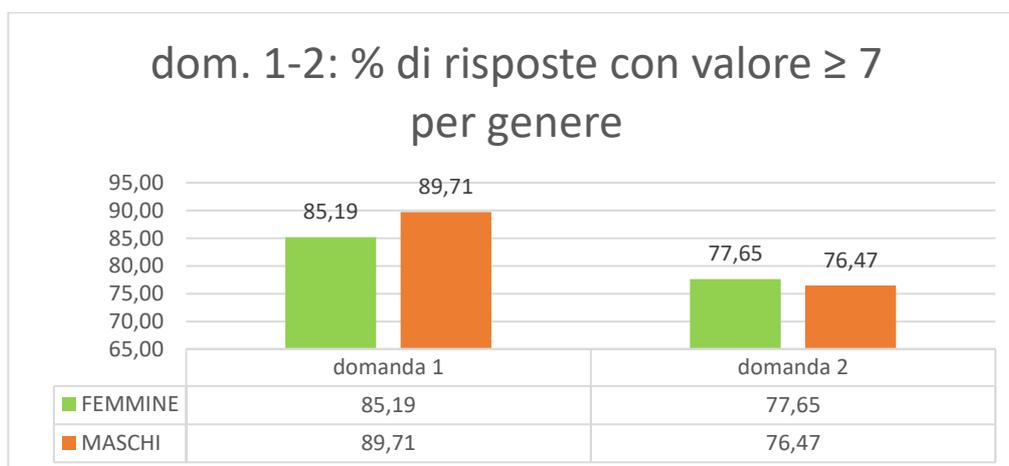


Grafico 3



In particolare, rispetto al messaggio informativo di accoglienza (domanda 1), l'85,2% delle donne (con un *range* di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 8.0) e l'89,7% degli uomini (con un *range* di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 8.0) (Grafico 4) ha dato una valutazione pari o superiore al 7 (da discreto a eccellente); mentre rispetto ai tempi di attesa (domanda 2) il 77,65% 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.

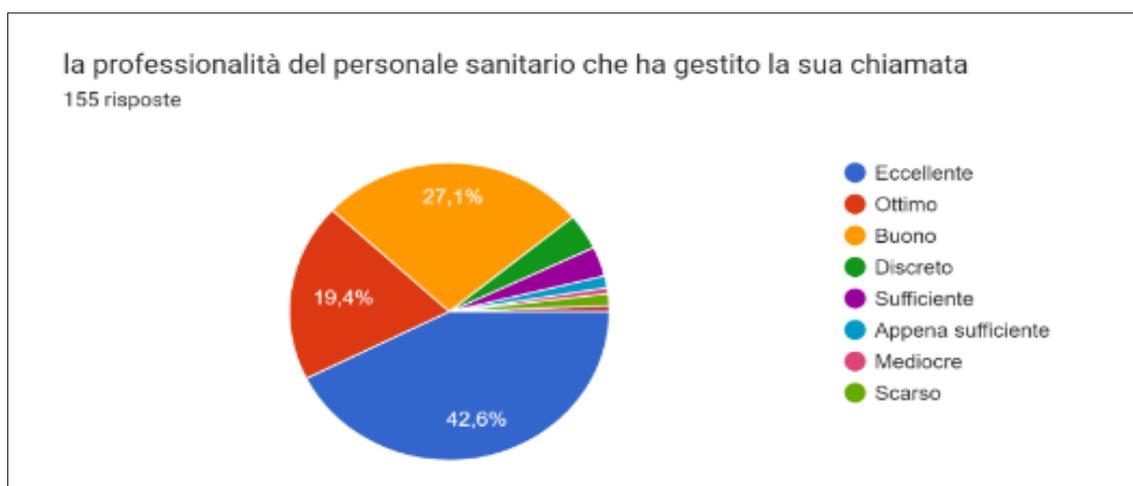
Grafico 4



### Aspetti etico professionale del personale

Il quesito n. 3 relativo alla percezione della professionalità del personale che aveva gestito la richiesta evidenzia che il 42,6% degli intervistati ha definito la professionalità del personale eccellente (Grafico 5) e che complessivamente l'89,1% l'ha valutata positivamente (con risposte da 8 a 10).

Grafico 5



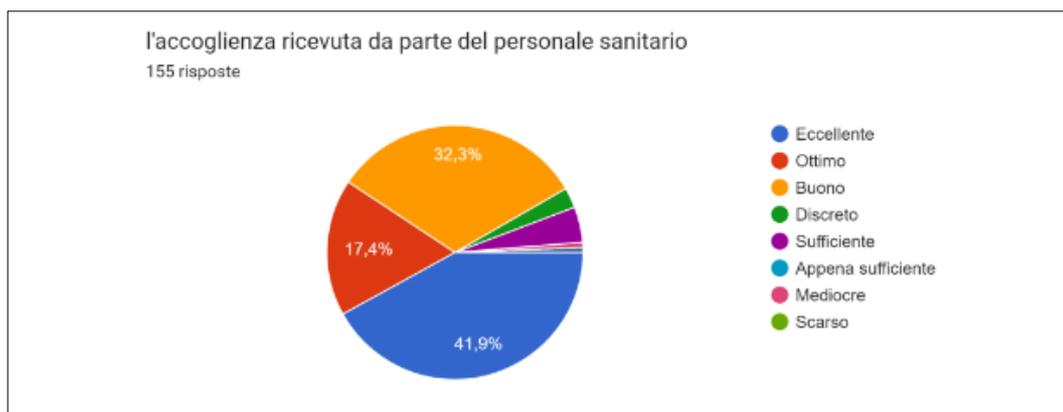
Se poi andiamo ad approfondire la valutazione in funzione del genere, possiamo osservare che l'88,2% delle donne (con un *range* di risposte 2.0/10.0 e con una mediana 9.0) e il 98,6% degli uomini (con un *range* di risposte 6.0/10.0 e con una mediana 9.0) ha espresso una valutazione pari o superiore a 7.

### Area relazionale

Con riferimento alle competenze relazionali del personale, le domande da 4 a 6 indagavano in riferimento ad accoglienza, disponibilità e cortesia (Grafici da 6 a 8).

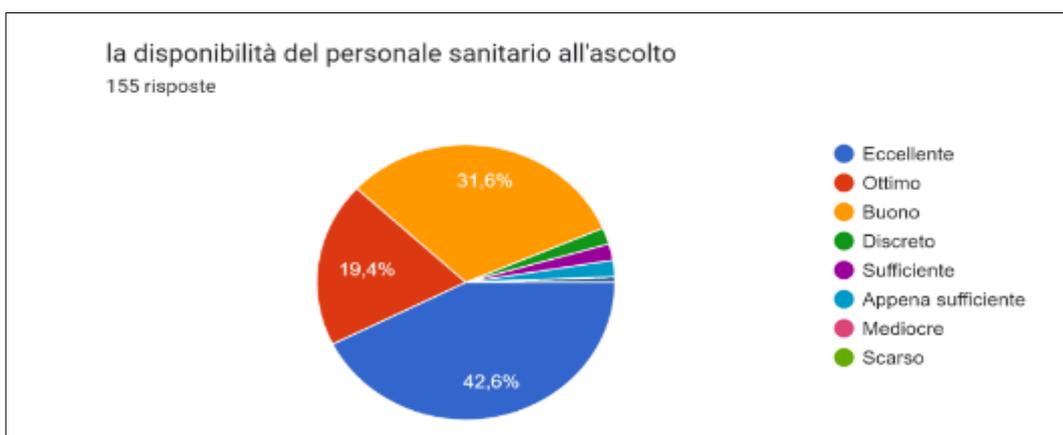
Nel Grafico 6 sono riportate le valutazioni relative all'accoglienza ricevuta. Il 41,9% dagli utenti ha risposto dando una valutazione eccellente (10) e il 91,6% del totale ha espresso un giudizio pari o superiore a 8.

Grafico 6



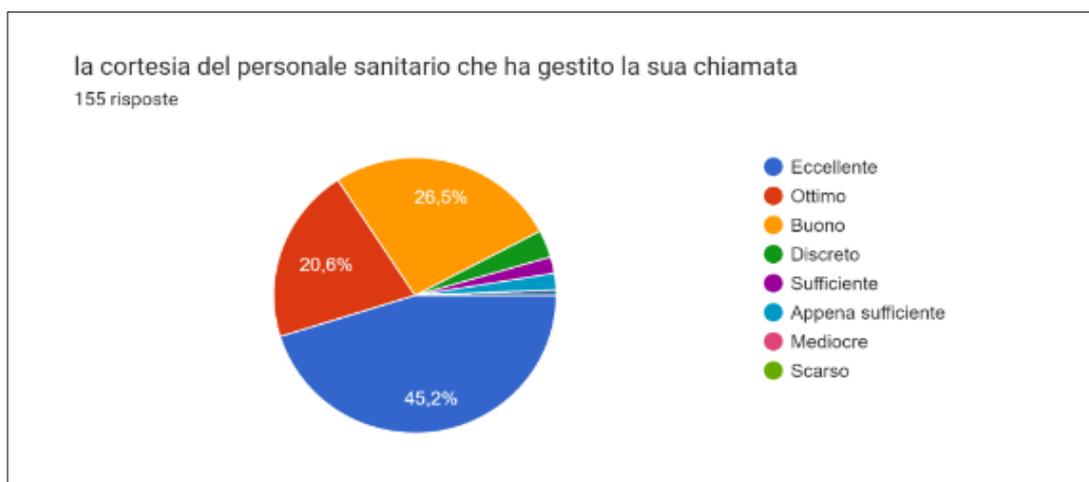
Il Grafico 7 descrive le risposte alla *disponibilità* del personale che ha gestito la richiesta, che il 42,6% degli utenti ha ritenuto eccellente (10). Il 91,6% degli intervistati l'ha valutata esprimendo un giudizio pari o superiore a buono (da 8 a 10).

Grafico 7



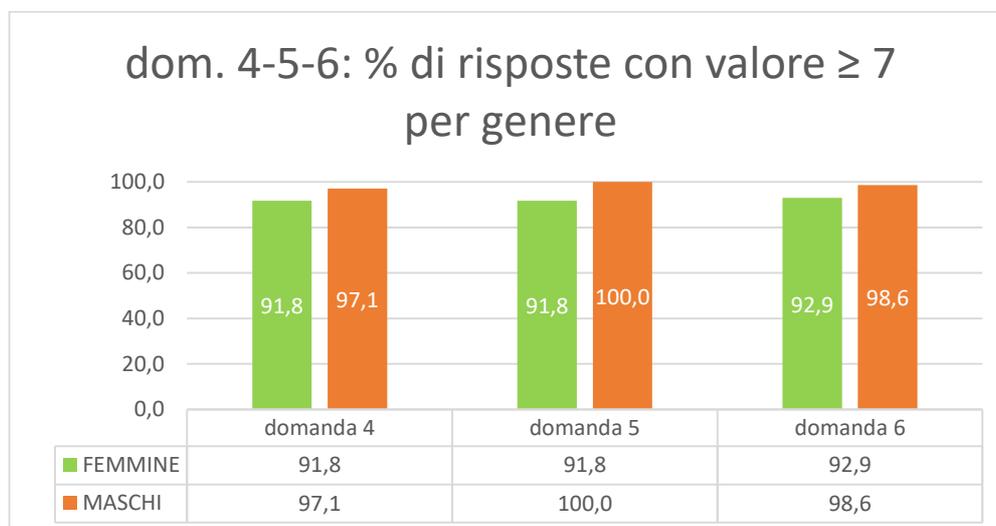
Il Grafico 8 riporta la valutazione espressa relativamente alla *cortesia* del personale che ha gestito la richiesta. Il 45,2% degli intervistati l'ha ritenuta eccellente (10); complessivamente il 92,3% ha valutato tale aspetto in modo molto positivo con giudizi uguali o superiori a buono (da 8 a 10).

Grafico 8



Se osserviamo i dati relativi alle risposte per genere (Grafico 9), possiamo rilevare che la quasi totalità degli uomini ha risposto fornendo un punteggio pari o superiore a 7 (dom. 4 *range* di risposte 6.0/10.0 e con una mediana 9.0; dom. 5 *range* di risposte 7.0/10.0 e con una mediana 9.0; dom. 6 *range* di risposte 5.0/10.0 e con una mediana 9.0). Per quanto riguarda le donne, pur in misura leggermente inferiore, hanno espresso comunque un gradimento 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 9.0; dom. 6 *range* di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 9.0).

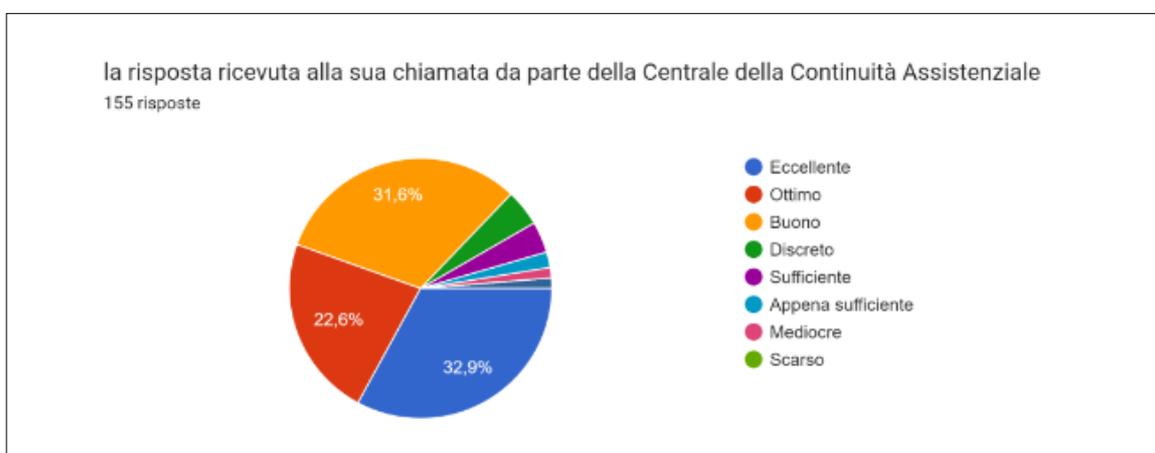
Grafico 9



### 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 32,9% ha ritenuto il servizio ricevuto eccellente (10), con l'87,1% degli intervistati che ha espresso un giudizio pari o superiore a buono (da 8 a 10).

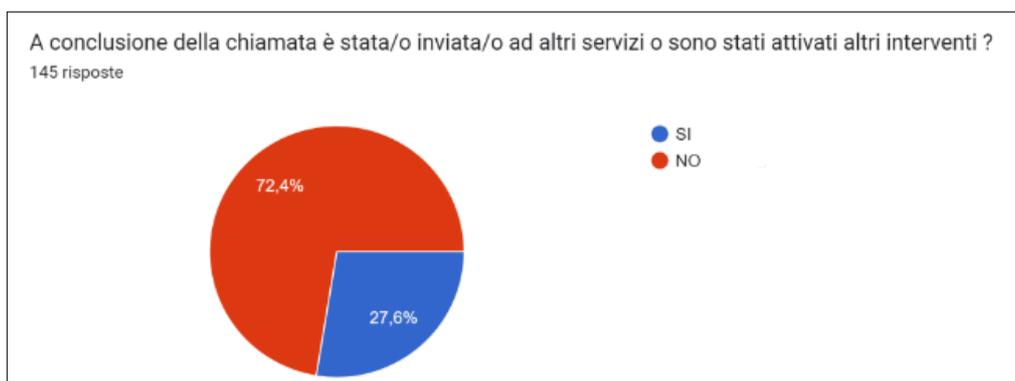
Grafico 10



In particolare ha espresso una valutazione con punteggio pari o superiore a 7 il 90,6% delle donne (*range* di risposte 1.0/10.0 e con una mediana 9.0) e il 94,2% degli uomini (*range* di risposte 4.0/10.0 e con una mediana 9.0).

Alla domanda successiva, che chiedeva, a conclusione della chiamata, se fossero stati attivati altri interventi o servizi, solo il 27,6% rispondeva positivamente (Grafico 11). Risultavano attivati esclusivamente il Servizio di Emergenza 118 e il Supporto Psicologico interno alla Centrale, ma il numero di utenti per i quali tali servizi erano stati attivati risulta poco significativo (14 utenti).

Grafico 11



### **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 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 considerando che il periodo oggetto di indagine è caratterizzato da molte festività ravvicinate (pasqua, 25 aprile e 1 maggio) che di norma comportano un afflusso consistente di accessi al servizio. Inoltre, considerando l'ampio *range* di risposta a ciascun items, si può ipotizzare che non ci sia ancora una uniformità di gestione della richiesta da parte del personale della centrale e su tali aspetti si rileva l'esigenza di proseguire il percorso formativo già avviato.

L'esito positivo di questa prima rilevazione evidenzia comunque un apprezzamento del servizio da parte degli utenti che costituisce una spinta a migliorare quanto già è stato realizzato.

La rilevazione effettuata è un punto di partenza importante, quale strumento di monitoraggio utile per l'orientamento delle attività anche in considerazione dei previsti cambiamenti del servizio.

Infine, 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 periodi diversi dell'anno e comunque almeno con una frequenza semestrale al fine di permettere che la funzione di ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata.

**ALLEGATO**

**CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE DI ROMA E PROVINCIA**

**PROGETTO "CUSTOMER SATISFACTION"**

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE**

Data intervista		Operatore n.	
Nome		Cognome	
Telefono		Data di accesso alla CA	

Buongiorno/Buon pomeriggio,  
 sono l'operatore n. XXX della Centrale d'Ascolto della Continuità Assistenziale. Stiamo svolgendo una indagine sulla qualità del servizio offerto. Lei ha chiamato la nostra Centrale il mese scorso. Se fosse d'accordo, vorremmo farle qualche domanda sul servizio che ha ricevuto.

- Acconsente (vai a dom. 1)  Non acconsente (Fine intervista)

**A. Pensando all'esperienza fatta nel mese scorso con la Centrale della Continuità Assistenziale, come valuta, in una scala che va da 1 "totalmente negativo" a 10 "eccellente":**

1. il messaggio informativo registrato

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

2. i tempi di attesa per accedere al servizio

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

3. la professionalità<sup>1</sup> del personale sanitario che ha gestito la sua richiesta

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

4. l'accoglienza ricevuta da parte del personale sanitario

<sup>1</sup> Il termine "professionalità" indica che il personale sanitario è stato attento a quanto riferito dall'utente, che ha approfondito la sintomatologia, che ha effettuato una breve anamnesi per patologie pregresse e/o terapia farmacologica assunta

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

5. la disponibilità all'ascolto da parte del personale sanitario

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

6. la cortesia del personale sanitario che ha gestito la sua richiesta

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Eccellente	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Appena sufficiente	Mediocre	Scarso	Pessimo	Totalmente negativo

**B. Pensando all'esperienza fatta nel mese scorso, come valuta complessivamente, in una scala che va da 1 "totalmente negativo" a 10 "eccellente":**

1. la risposta ricevuta alla sua richiesta **da parte della Centrale della Continuità Assistenziale?**

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

**C. A conclusione della chiamata è stata/o inviata/o ad altri servizi o sono stati attivati altri interventi?**

sì     no

Quale?

**supporto psicologico\***                       **118\***                       **altro** \_\_\_\_\_

**\*Complessivamente, pensando anche ai servizi usufruiti dopo il colloquio iniziale con il personale sanitario della Centrale della Continuità Assistenziale, come valuta complessivamente, in una scala che va da 1 "totalmente negativo" a 10 "eccellente", il servizio offerto?**

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

Abbiamo finito. Grazie per la sua collaborazione!