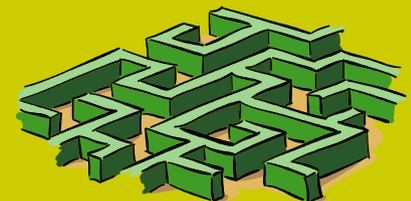


7/21/28 APRILE 2009
Formazione sul campo

***LA SODDISFAZIONE DEL
CLIENTE NEI SER.T.
INDAGINE 2007***

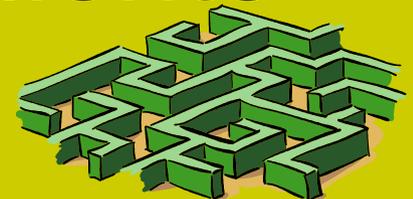
Anna Maria Baratta
Fabiana Ramella



***Customer satisfaction:
novità, apertura e limite***
(Paolo Ugolini "Un Ser.T. allo specchio")

“Novità:

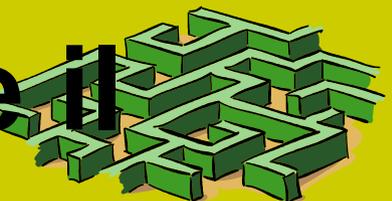
- ❖ Non esiste estesa bibliografia sull'argomento.
- ❖ È col Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 che ci si comincia a interessare nei servizi pubblici di quale sia la prospettiva del cliente



Apertura

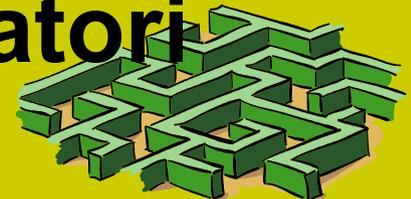
➔ Proponendo questionari sulla soddisfazione ai propri utenti, un servizio supera l'autoreferenzialità di sistema (Luhmann, '90) e si rivolge a parte del suo ambiente (il cliente) per riflettere su se stesso e l'attività svolta.

➔ Con questa apertura si riconosce all'utente la capacità di esprimere un'opinione significativa per migliorare il servizio.



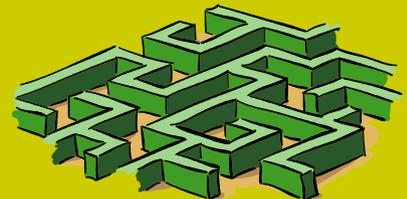
Limite

- **Quando si assume come prospettiva quella dei fruitori del servizio, si deve considerare che ci sono condizioni che influenzano la percezione e quindi il parere espresso**
- **Non sempre vi è la competenza tecnica per valutare la qualità della prestazione**
- **I clienti non hanno conoscenza specialistica**
- **Il cliente è in condizione di bisogno, di vulnerabilità**
- **Il giudizio può essere condizionato dalla relazione personale con gli operatori**



Limite

- Nei Ser.T. c'è inoltre la tipicità dell'utenza: la domanda del TD deve essere spesso letta dall'operatore e ciò può portare a dare risposte diverse da quelle attese dal paziente
- I Ser.T. non raggiungono tutta l'utenza dipendente patologica



Art. 14 legge n 502/92

- ➔ Riconosce alle associazioni del cittadino-utente la possibilità di prendere parte alla definizione degli indicatori di qualità (v. anche PSN 1998/2000 e PSREM 1999/2001)
- ➔ Sondare l'opinione del cliente attraverso questionari di soddisfazione è senz'altro il metodo più semplice e diffuso per rilevare il giudizio in merito alla qualità dei servizi ricevuti



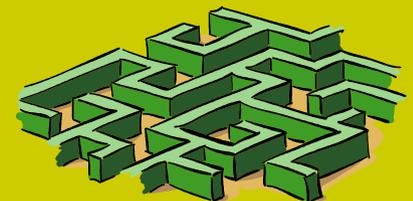
La ricerca 2007

- Nel 2007 si è intrapreso un cammino per rendere sistematica la rilevazione della Qualità Percepita al fine di poter monitorare un percorso di miglioramento dei servizi offerti agli utenti dei Ser.T. provinciali
- Sono stati coinvolti i 3 servizi Ser.T dell'Azienda Usl di Parma: Ser.T di Parma, Ser.T di Fidenza e Ser.T di Colorno.
- La ricerca è stata effettuata tra il mese di luglio e agosto 2007 utilizzando il questionario TPO



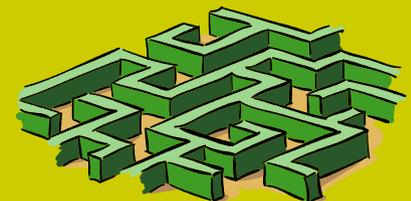
Le restituzioni

- ***Soltanto i servizi di Fidenza e di Colorno hanno restituito i risultati dei questionari somministrati***
- ***I questionari distribuiti sono stati 150.***
- ***100 distribuiti a Fidenza e 50 distribuiti a Colorno***



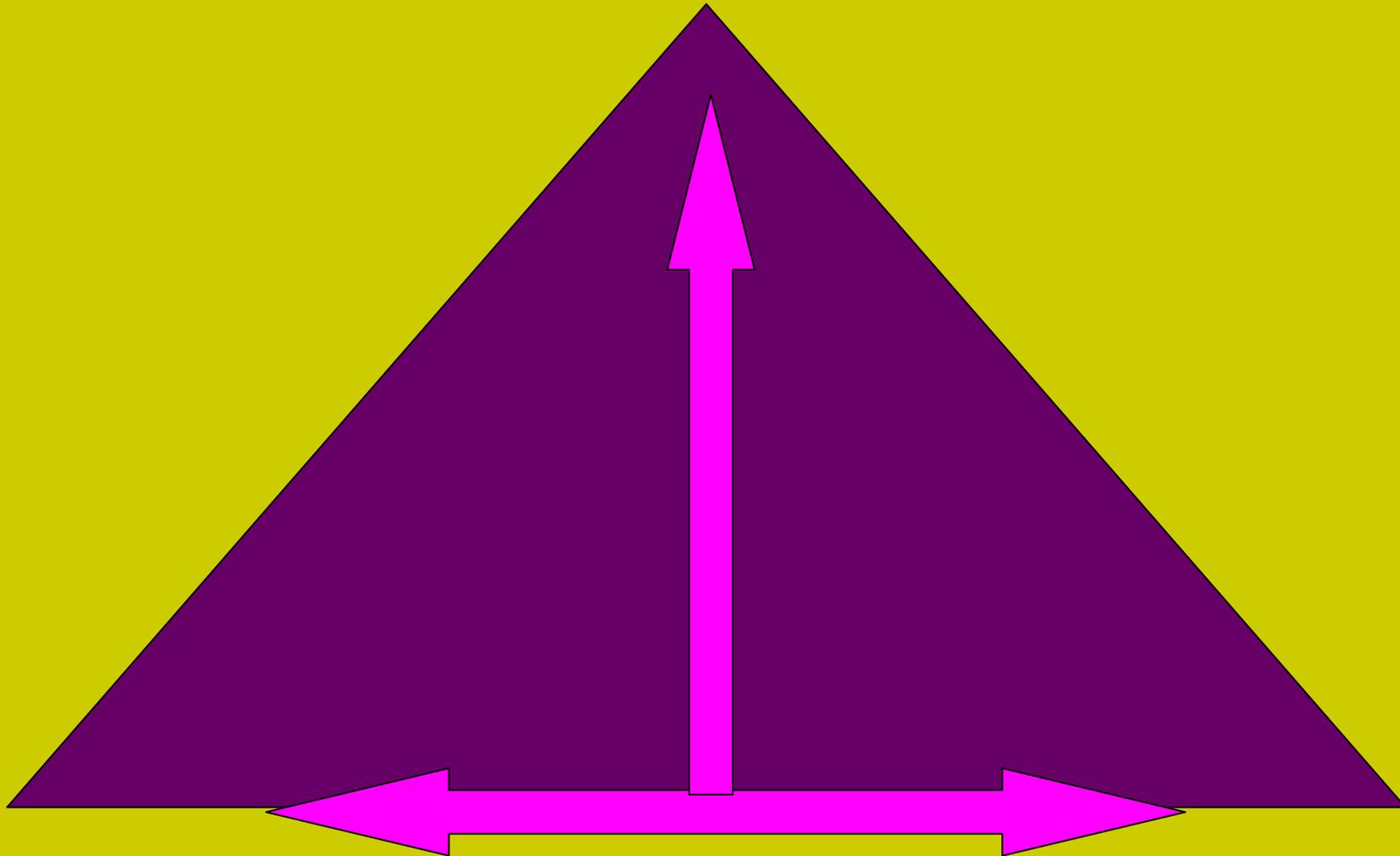
Obiettivo

Avviare una fase sperimentale di ricerca per avere una prima griglia di dati utile a valutare la qualità del servizio offerto dai Ser.T dell'azienda Usi di Parma, così come viene percepita dagli utenti.



Direzione

(qualità organizzativa; legata all'efficienza con cui si opera)



Professionista
(qualità azioni)

Cliente
(qualità percepita)

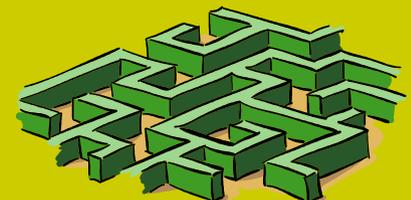


Metodologia

Il questionario è stato consegnato agli utenti il giorno della visita presso il servizio.

È stata consegnata loro anche una lettera di presentazione dell'indagine e la relativa busta per inserire il questionario, una volta compilato, nell'urna preposta presente in ogni servizio Ser.T.

Tutto il personale è stato sensibilizzato per stimolare nei pazienti la compilazione dello strumento.



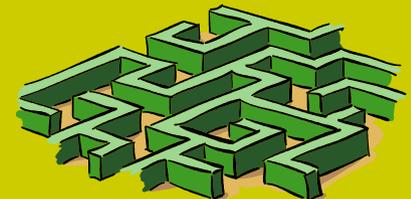
Lo Strumento

Il TPQ è composto da 10 domande chiuse, relative all'esperienza del percorso terapeutico-riabilitativo; più una domanda aperta il cui scopo è quello di ascoltare alcuni dei suggerimenti degli utenti. La parte finale include le caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato (sesso, età, tempo di inserimento nel programma). Per la valutazione delle singole domande è presente una scala di misurazione a 5 punti: molto d'accordo, d'accordo, insicuro, in disaccordo e molto in disaccordo.



Gli items del questionario

- gli operatori non hanno sempre capito il tipo di aiuto che volevo
- sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento
- io e gli operatori di riferimento abbiamo avuto idee diverse su quelli che avrebbero dovuto essere gli obiettivi del mio trattamento
- c'è sempre stato un membro dell'équipe disponibile quando ho avuto bisogno di parlare
- l'équipe ha contribuito a motivarmi nel risolvere i miei problemi
- non mi sono piaciute tutte le sedute di trattamento a cui ho partecipato
- non mi è stato dato abbastanza tempo per tirare fuori i miei problemi
- ritengo che l'équipe abbia fatto un buon lavoro
- ho ricevuto l'aiuto che stavo cercando
- non mi sono piaciute tutte le regole del servizio



Questionari validi per l'analisi statistica

⇒ **Numero soggetti:** 64 di cui 49 Uomini e 11 Donne.

Sono 4 i dati mancanti.

⇒ **Età:**

compresa tra i 18 ed i 59 anni



Da quanto tempo i soggetti del campione sono inseriti nel programma di trattamento?

Quattro fasce principali:

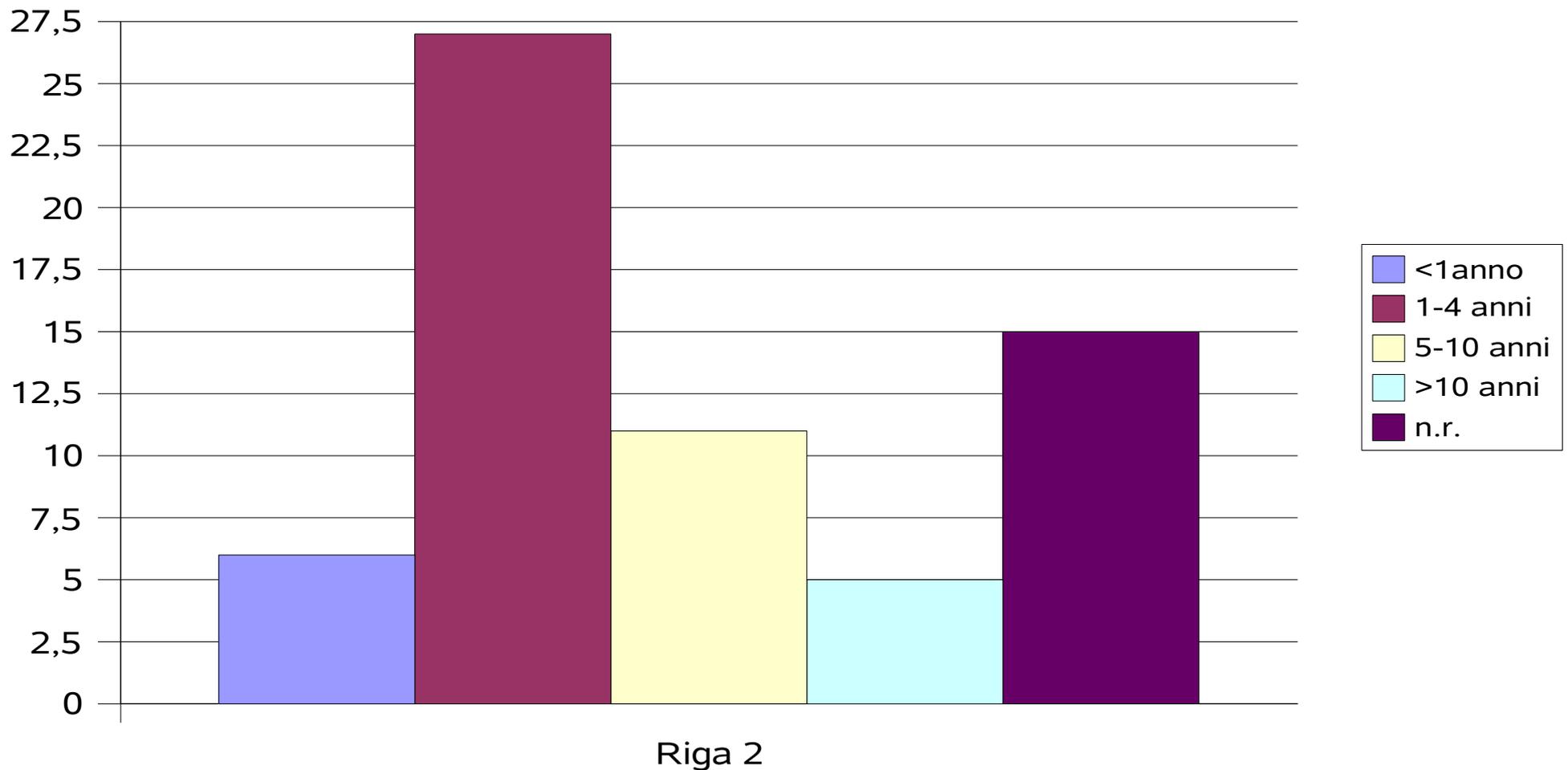
- 1. i soggetti inseriti nel programma da un tempo inferiore ad 1 anno;**
- 2. i soggetti inseriti nel programma da 1 e 4 anni;**
- 3. i soggetti inseriti nel programma da 5 e 10 anni;**
- 4. chi è nel programma da 11 anni e oltre.**



Frequenza assoluta del tempo di inserimento

Numerosità del campione 64 soggetti.

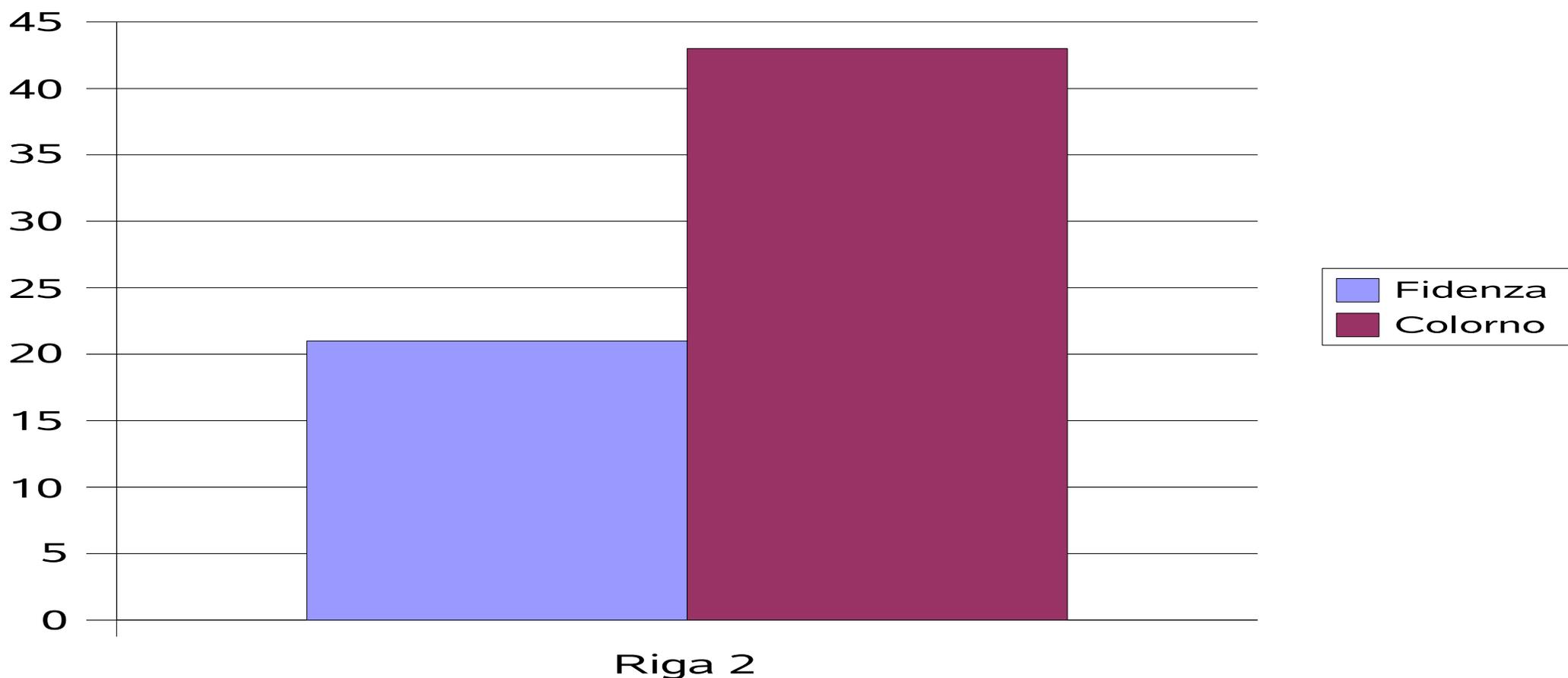
dati espressi in frequenza assoluta



Frequenza assoluta del
numero di pazienti.

Numerosità del campione 64 soggetti

dati espressi in frequenza assoluta



Costruzione degli indicatori

Per indagare come si è posizionato il campione di fronte alle affermazioni che formano le 10 domande del questionario, pertanto si è provveduto a categorizzare tre differenti tipologie di soggetti, si è partiti dalla scala a 5 punti utilizzata per ogni item e la si è ripartita nel seguente modo:

molto d'accordo - d'accordo:

completo accordo

insicuro/a:

neutro

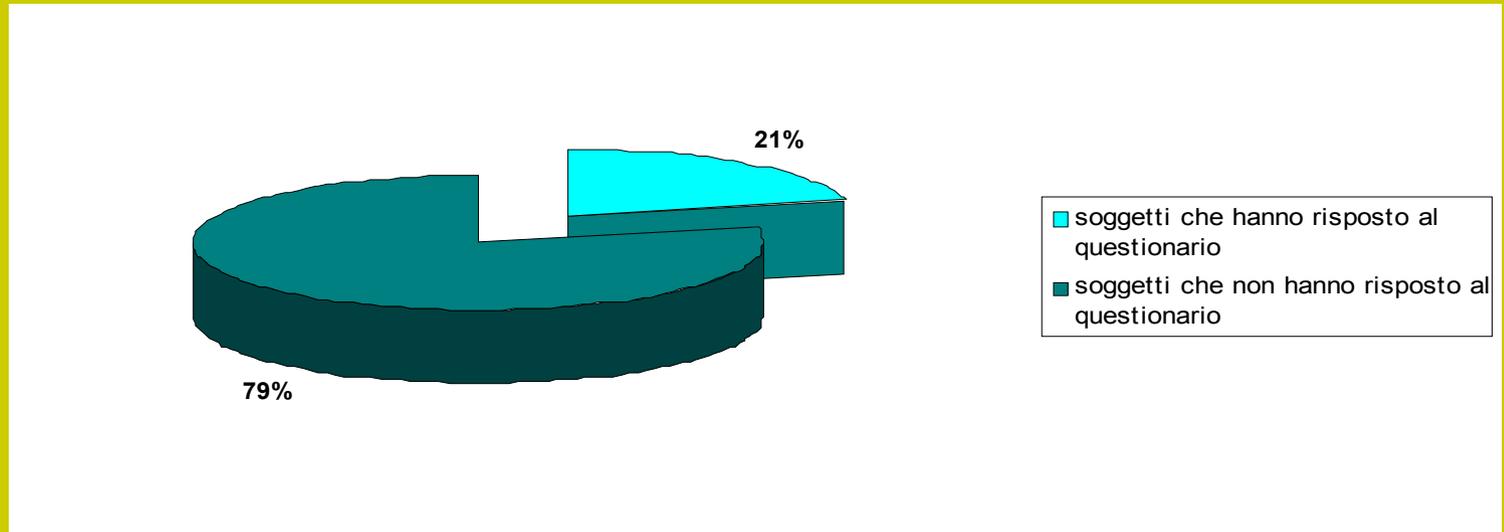
in disaccordo – molto in disaccordo:

completo disaccordo

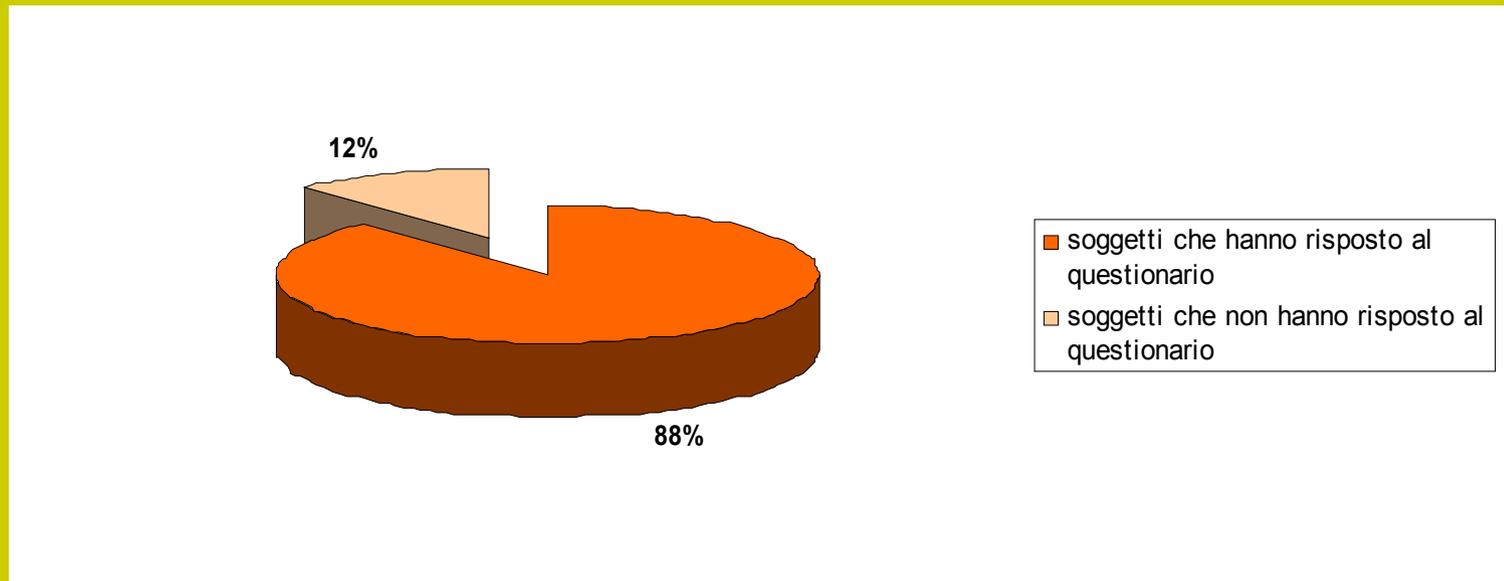


Adesione al questionario:

- *i questionari consegnati sono stati 100 a Fidenza*

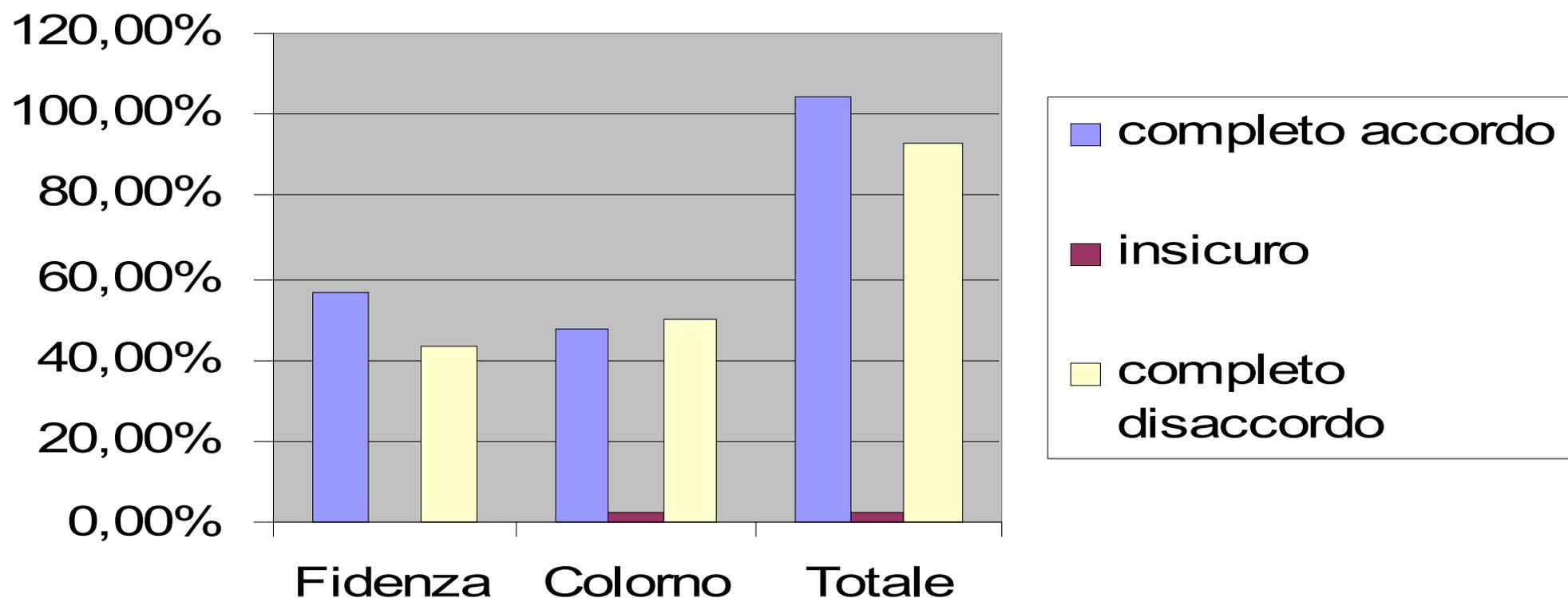


- *i questionari consegnati sono stati 50 a Colorno*



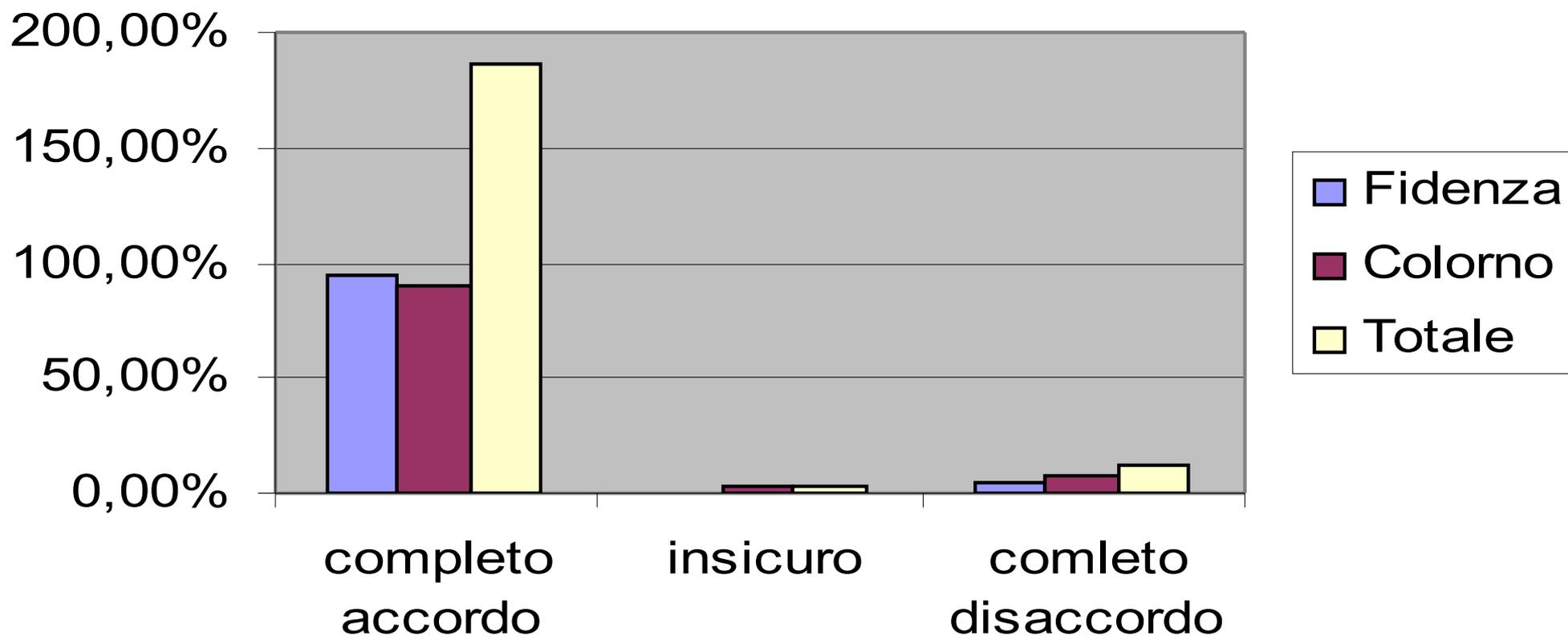
	<i>Completo accordo -</i>	<i>insicuro -</i>	<i>completo disaccordo</i>
<i>Fidenza</i>	<i>56,30% -</i>	<i>0 -</i>	<i>42,80%</i>
<i>Colorno</i>	<i>47,70% -</i>	<i>2,40% -</i>	<i>50,00%</i>

gli operatori non hanno sempre capito il tipo d'aiuto che volevo



	Completo accordo - insicuro – completo disaccordo		
Fidenza	95,30%	- 0	- 4,80%
Colorno	90,50%	- 2,40%	- 7,20%

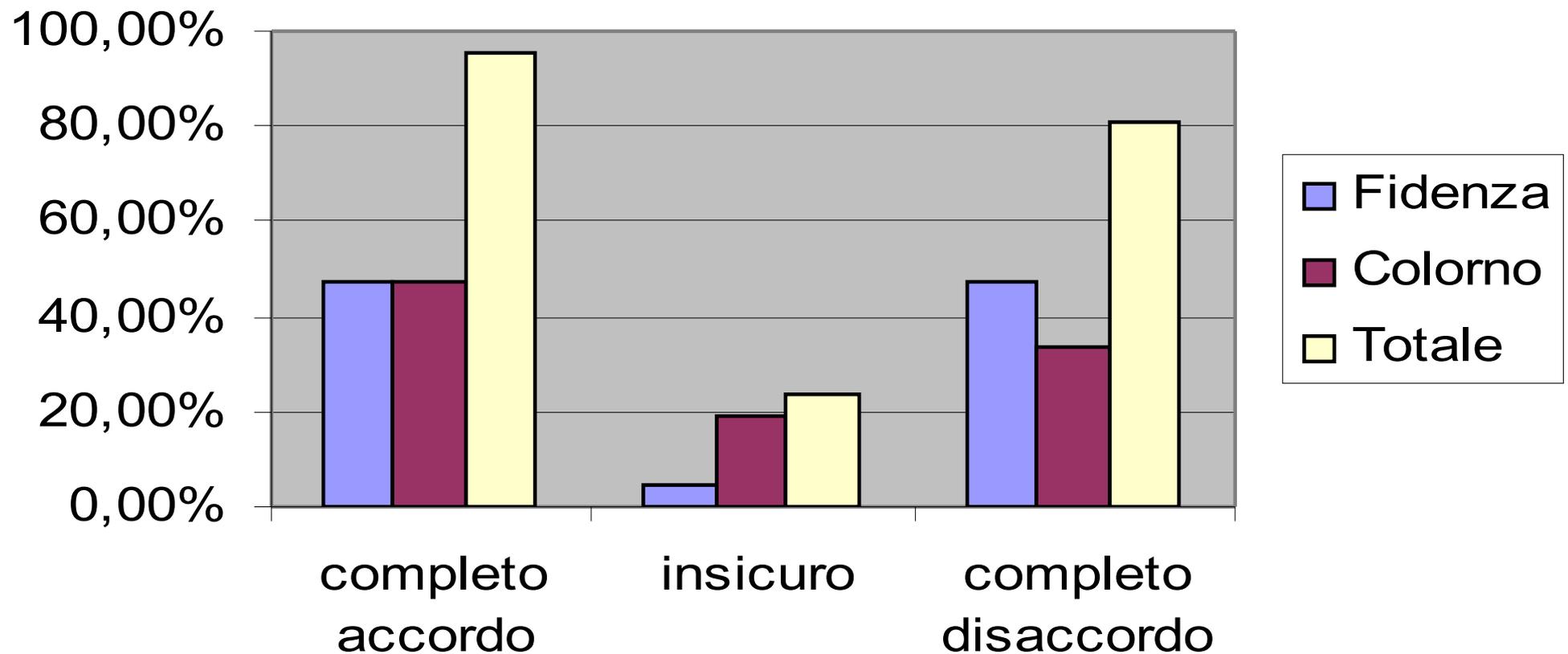
Sono stato ben informato circa le decisioni prese per il mio trattamento



Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

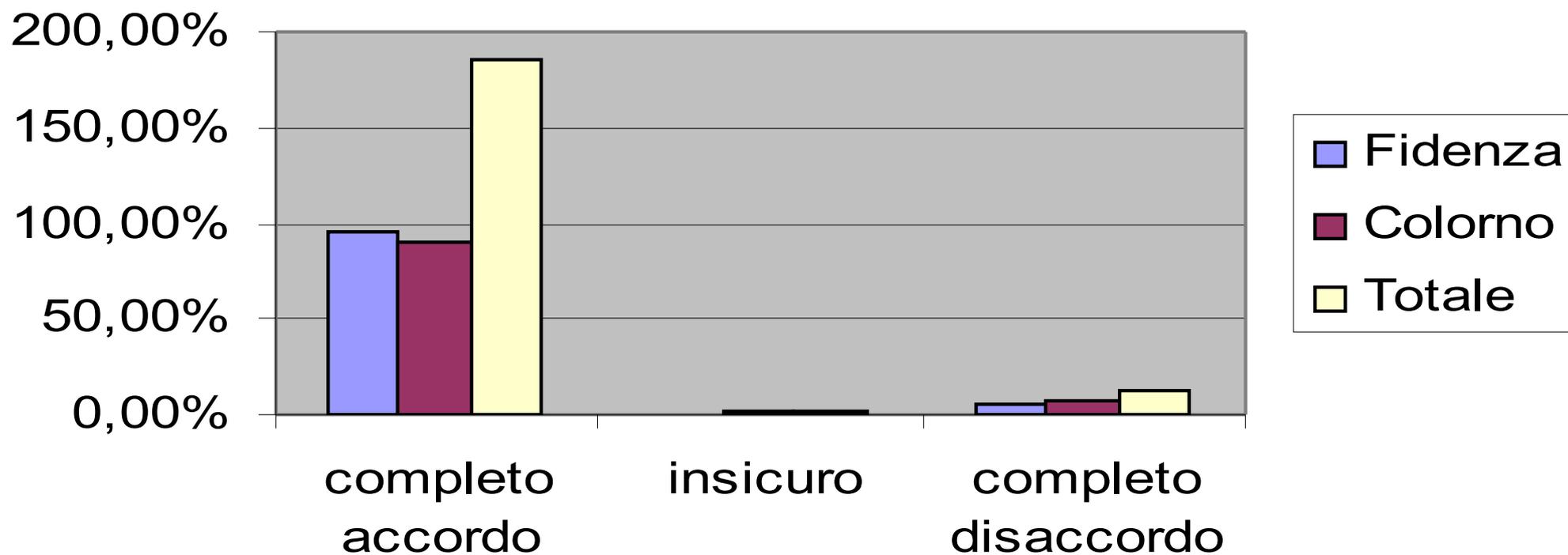
Fidenza	47,60%	-	4,80%	-	47,60%%
Colorno	47,60%	-	19,00%	-	33,30%

io e gli op.di riferimento abbiamo idee diverse sugli obiettivi del mio trattamento



	Completo accordo - insicuro – completo disaccordo		
Fidenza	95,30%	- 0	- 4,80%%
Colorno	90,00%	- 2,50%	- 7,50%

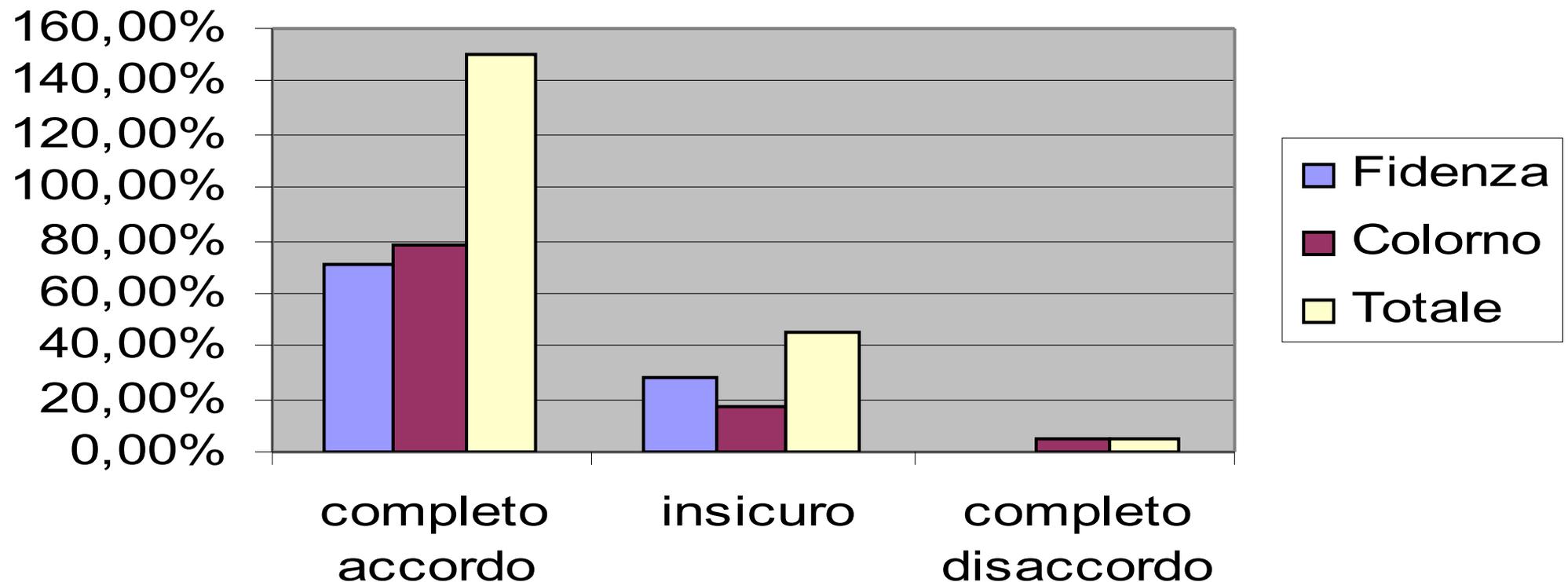
**c'è sempre stato un membro dell'equipe
disponibile quando ho avuto bisogno di
parlare**



Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

Fidenza	71,40%	-	28,60%	-	0
Colorno	78,50%	-	16,70%	-	4,80%

l'equipe ha contribuito a motivarmi nel risolvere i miei problemi

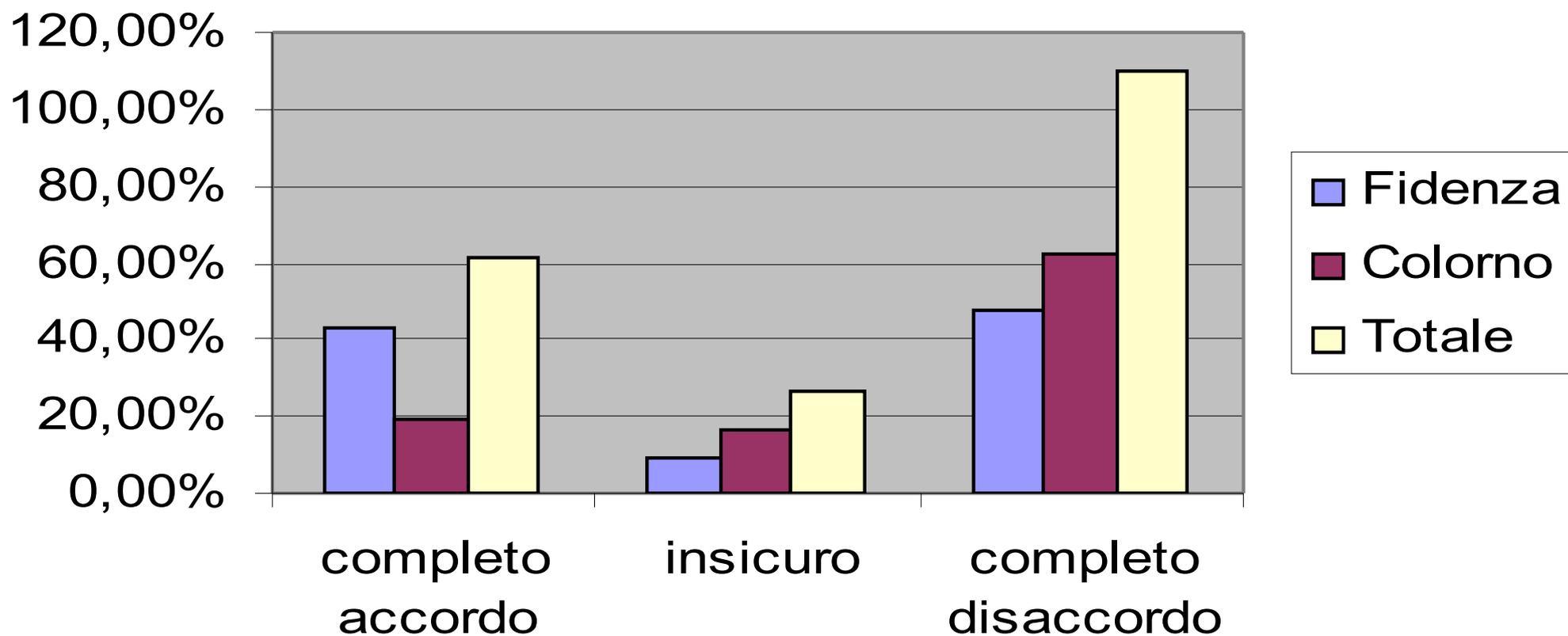


Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

Fidenza 19,00% - 9,50% - 47,60%

Colorno 19,00% - 16,70% - 61,90%

**non mi sono piaciute tutte le sedute di
trattamento a cui ho partecipato**

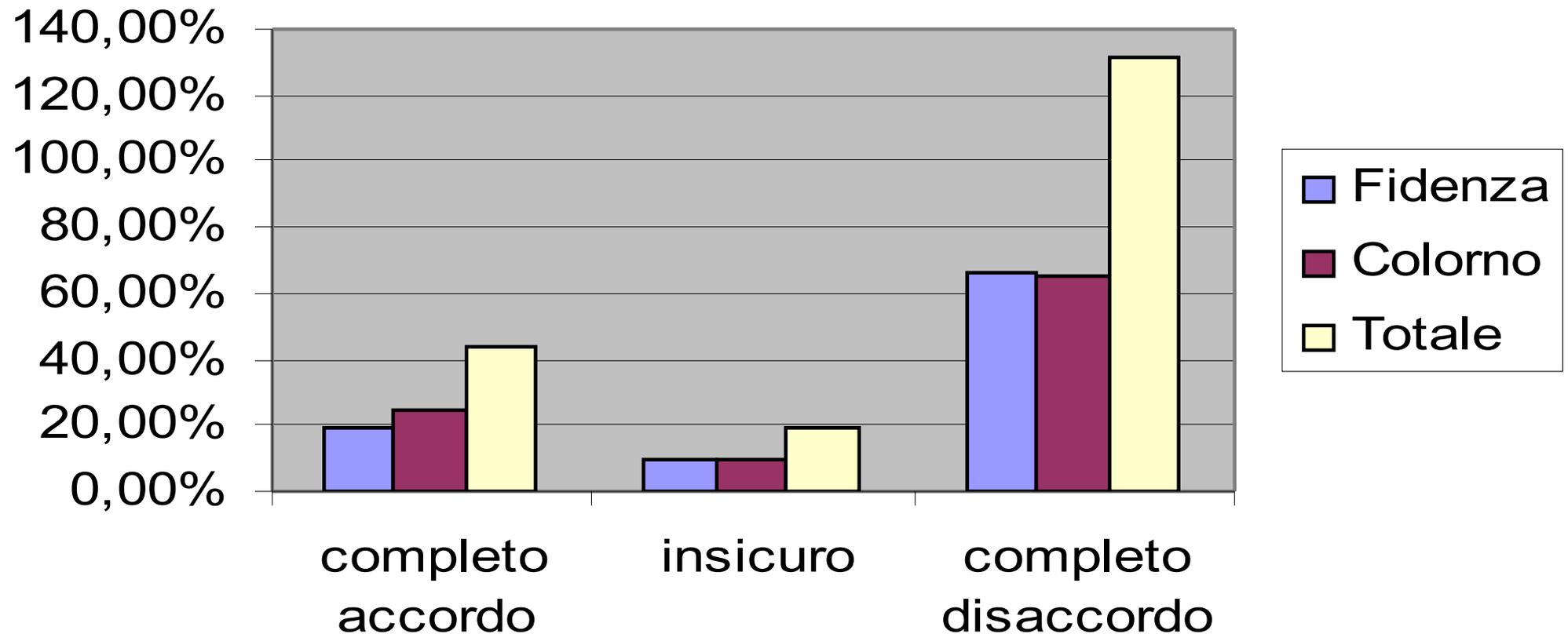


Completo accordo - insicuro - completo disaccordo

**Fidenza
Colorno**

**19,00% - 9,50% - 66,70%
25,00% - 10,00% - 65,00%**

**non mi è stato dato abbastanza tempo per
tirare fuori i miei problemi**

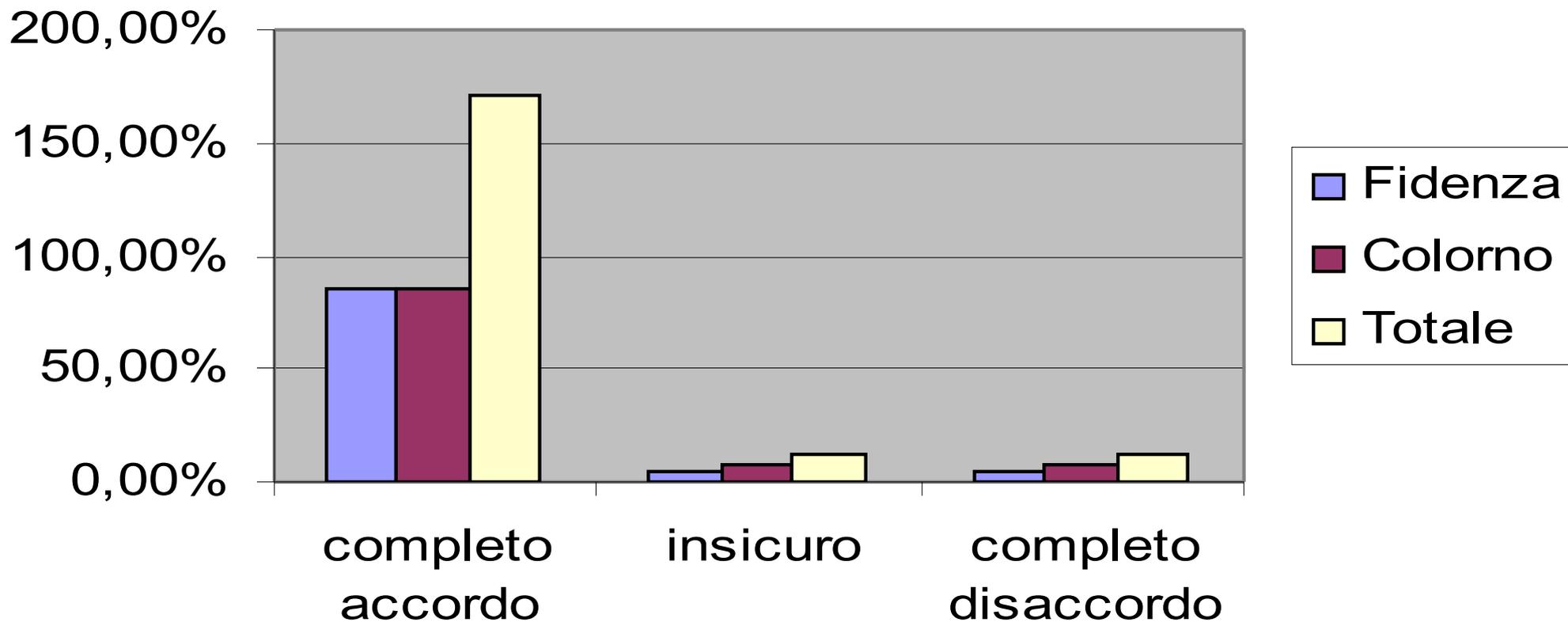


Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

**Fidenza
Colorno**

85,70% - 4,80% - 4,80%
85,80% - 7,10% - 7,10%

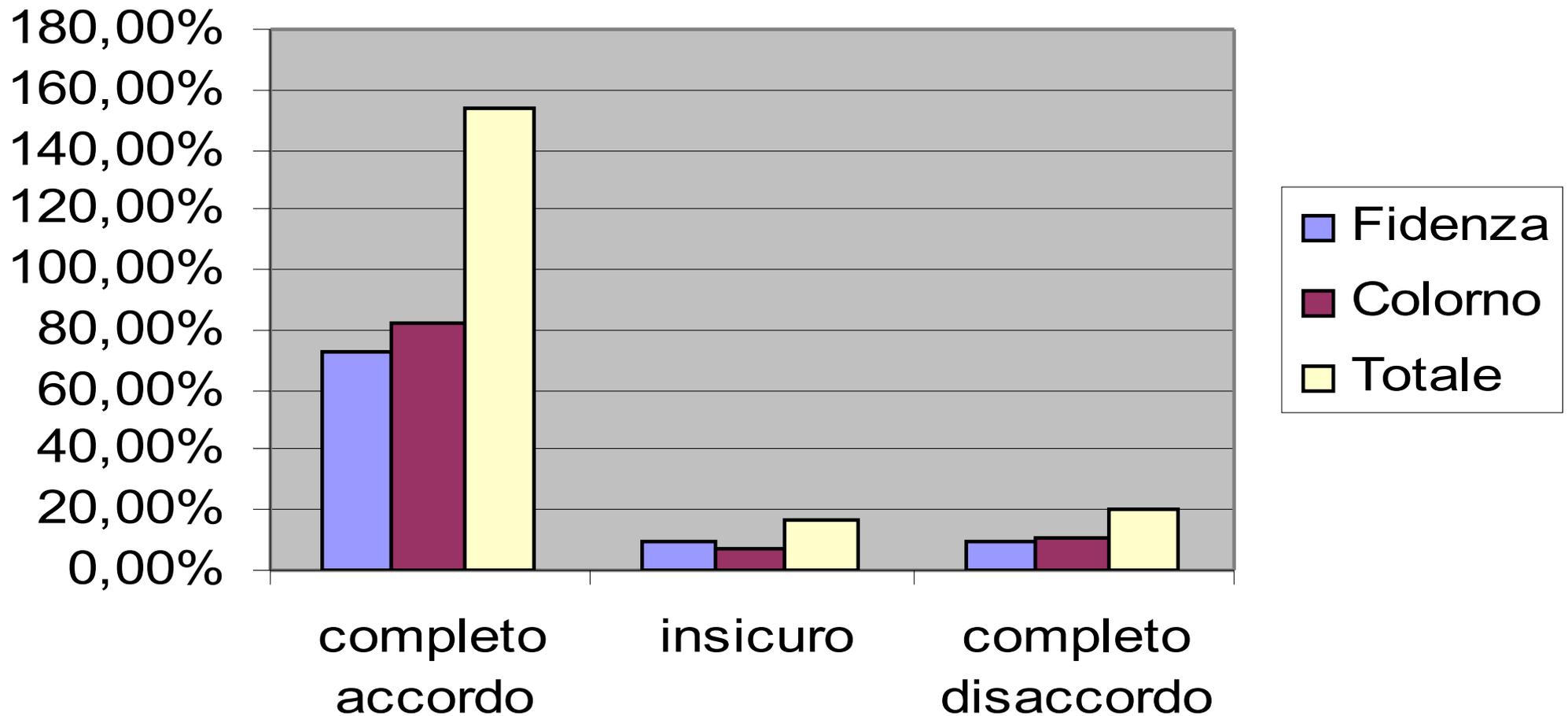
ritengo che l'equipe abbia fatto un buon lavoro



Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

Fidenza	72,20%	-	9,50%	-	9,50%
Colorno	82,00%	-	7,70%	-	10,20%

ho ricevuto l'aiuto che stavo cercando

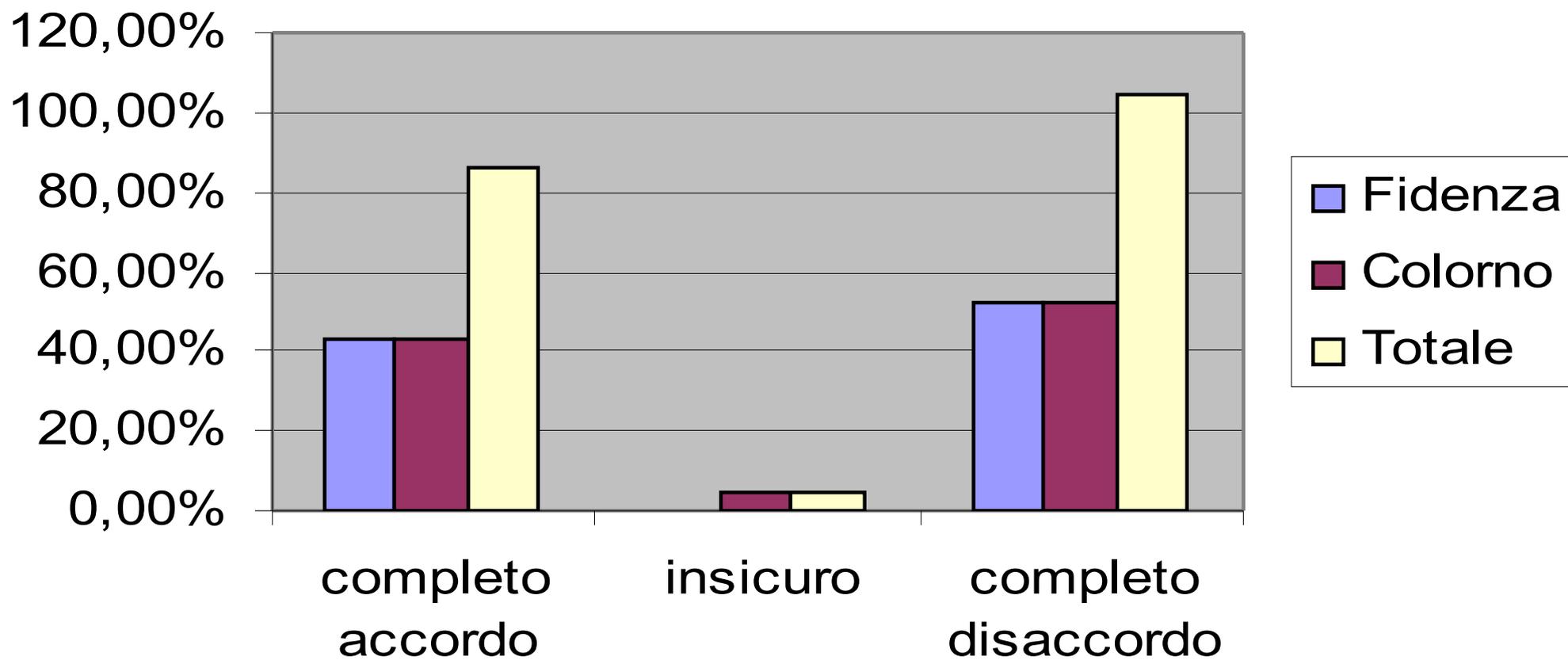


Completo accordo - insicuro – completo disaccordo

**Fidenza
Colorno**

42,90%	-	0	-	52,40%
42,80%	-	4,80%	-	52,40%

non mi sono piaciute tutte le regole del servizio



Ricerca - intervento

- ➔ **K. Lewin affermò che "nessuna azione è senza ricerca e nessuna ricerca è senza azione"**
- ➔ **Una ricerca/intervento si pone come obiettivo primario di modificare una situazione attraverso le conoscenze acquisite mediante la ricerca. Quindi, è una ricerca che viene fatta non solo per conoscere una situazione, ma per modificarla, nel momento in cui la si studia, e attraverso le conoscenze che si hanno di essa. In modo simultaneo, quindi, si analizza, si conosce, si prende coscienza e si modifica una situazione.**



La nostra Ricerca - intervento

- **La ricerca si realizza con i questionari**
- **L'intervento consiste nel lavoro che gli operatori svolgeranno e nella riflessione che seguirà**
- **Cogliere il punto di vista del cliente e dell'operatore ci aiuta a leggere l'aspetto relazionale
operatore ↔ utente in un'ottica di formazione-esperienza sul campo che diventa un percorso professionale di ciascuno e dell'organizzazione complessiva**



<http://www.infodipendenze.ausl.pr.it/>

