LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NEI SERT DELL'AUSL DI PARMA

LA MAPPA DELLE PRIORITA'

E' uno strumento di lettura dei risultati emersi dalla rilevazione condotta tramite il questionario regionale sulla soddisfazione del cliente nei Ser. T.

Permette di stimare quanto ogni singola risposta ad ogni quesito pesa rispetto alla soddisfazione generale rispetto al servizio e di determinare quali azioni su quali variabili è opportuno predisporre per mantenere o aumentare la qualità del servizio stesso.

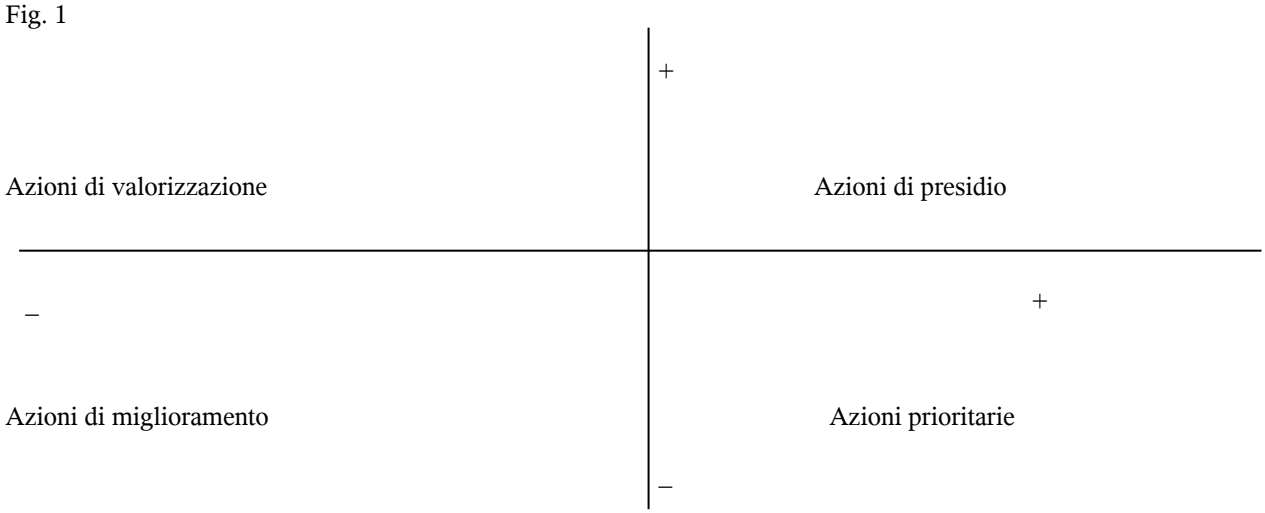
Consiste nel considerare il punteggio medio di soddisfazione di ciascun item (da 1 a 6), sull'asse delle coordinate, in rapporto con il tasso di correlazione degli stessi item con la soddisfazione generale, sull'asse delle ascisse. In questo modo la soddisfazione (così come viene percepita dal cliente esterno) accordata a ciascuna variabile del questionario è associata alla soddisfazione complessiva, esprimendo il grado di importanza e l'impatto di un determinato fattore.

I dati sono stati riportati su un piano di assi cartesiani che distingue le priorità: nel quadrante più in basso a sinistra abbiamo i fattori valutati meno importanti e di scarsa soddisfazione (azioni di miglioramento); nel quadrante in basso a destra osserviamo le dimensioni importanti ma di scarsa soddisfazione per l'utente (azioni prioritarie); in alto a sinistra troviamo i fattori per i quali il cliente è soddisfatto ma che considera meno importanti (azioni di valorizzazione); in alto a destra si situano i fattori che hanno soddisfatto di più il soggetto che li considera più importanti (azioni di presidio).

Le azioni di miglioramento riguardano fattori con scarsa soddisfazione ma ritenuti meno importanti. Le azioni prioritarie sono quelle da portare avanti prioritariamente per l'importanza che rivestono e per la scarsa soddisfazione che hanno riscontrato. Le azioni di valorizzazione sono rivolte verso aspetti da valorizzare per i quali c'è soddisfazione ma non viene percepita importanza. Le azioni di presidio riguardano i fattori che hanno riscosso soddisfazione e che sono ritenuti importanti al fine di mantenere o rilanciare la qualità del servizio.

La ricerca condotta nei Sert dell'Ausl di Parma ha evidenziato un livello di soddisfazione alto o medio alto per tutti gli aspetti considerati, per cui i valori si situano interamente nelle due aree superiori della tabella a doppia entrata, nei quadranti delle azioni di valorizzazione e delle azioni di presidio. Segue esempio di mappa delle priorità.

Fig. 1



Analizzando i diversi fattori delle azioni di presidio (alta soddisfazione e alta importanza) troviamo in ordine di importanza:

Sostegno dagli operatori (correlazione 0,64, punteggio medio 4,8 su 6)

Rispetto (corr. 0,61, p. m. 5,2)

Aiuto dagli operatori (corr. 0,61, p. m. 5)

Il programma di cura migliora lo stato di salute (corr. 0,60, p. m. 5)

Ascolto dagli operatori (corr. 0,60, p. m. 5,3)

Fiducia negli operatori (corr. 0,59, p. m. 5,2)

Fissare o spostare gli appuntamenti (corr. 0,59, p. m.4,8)

Il progetto di cura aiuta a uscire da dipendenza (corr. 0, 57, p. m. 4,9)

Consiglierei questo servizio (corr. 0,56, p. m. 5,3)

Chiarezza e completezza informazioni su salute (corr. 0,56, p. m. 5,2)

Si tratta di fattori che hanno in comune la caratteristica di riferirsi ai risultati del trattamento terapeutico, tutti quelli della sezione "risultati raggiunti", e alla relazione con gli operatori (5 item su 7 della sezione "come valuta gli operatori), in particolare per le sottodimensioni: sostegno, rispetto, aiuto, ascolto, fiducia.

Nella percezione dei pazienti l'efficacia terapeutica sembra raggiungere quindi livelli soddisfacenti e a questi livelli la componente relazione di aiuto pare essere una macrodimensione chiave di volta del programma di cura. Si conferma così l'osservazione presente in letteratura che il fattore relazione giochi un ruolo fondamentale nei processi terapeutici, aggiungendo inoltre che qui è l'insieme di operatori di un servizio a mettere in atto tale relazione, ognuno per il suo pezzo in coordinamento con gli altri colleghi e con i responsabili. Si tratta certamente di un buon risultato che deve però essere presidiato con cura perché è da questi fattori che dipende, almeno nella percezione dei pazienti, la performance di un servizio che vede nei suoi operatori e nei suoi responsabili, nelle loro capacità di partecipazione e coordinamento in un equipe, lo strutturarsi di questa sua maggiore dimensione di successo del trattamento.

I fattori delle azioni di valorizzazione, che hanno valutazione positiva ma che non correlano altamente con la soddisfazione generale, sono i seguenti:

Chiarezza e completezza informazioni su terapie (corr. 0,53, p. m. 5,1)

Coinvolgere il cliente nella definizione del progetto di cura (corr. 0,53, p.m. 4,9)

Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione (corr. 0,53, p. m. 4,3)

Locali confortevoli (corr. 0,47, p. m. 5,1)

Sede facilmente accessibile (corr. 0,46, p. m. 4,9)

Informazioni sul funzionamento del servizio (corr. 0,44, p. m. 5,2)

Orari degli appuntamenti rispettati (corr. 0,44, p. m. 4,9)

Orari adeguati alle esigenze del cliente (corr. 0, 43, p. m. 4,3)

I locali garantiscono la privacy (corr. 0,40, p. m. 4,4)

In questa macrodimensione, che potremmo legare più alla struttura ed all'organizzazione del servizio, i due fattori che correlano maggiormente con la soddisfazione generale sono i restanti due item della sezione riguardante la valutazione degli operatori: chiarezza e completezza informazioni su terapie e coinvolgimento del soggetto nel progetto di cura. Si tratta certamente di due azioni da valorizzare che fanno parte del macrofattore "relazione di aiuto" che abbiamo visto nel quadrante delle azioni di presidio. In questo caso il punteggio medio esprime soddisfazione medio alta, ma la correlazione con la soddisfazione generale è leggermente più bassa rispetto all'altra macrodimensione. Pare che il coinvolgimento nel progetto di cura e l'informazione sulle terapie non vengano viste così importanti come per gli altri

aspetti da presidiare. Ciò può significare che occorre valorizzare la comprensione nel paziente di questi fattori, attraverso la quale passa anche l'aumento di motivazione del cliente e di compliance terapeutica.

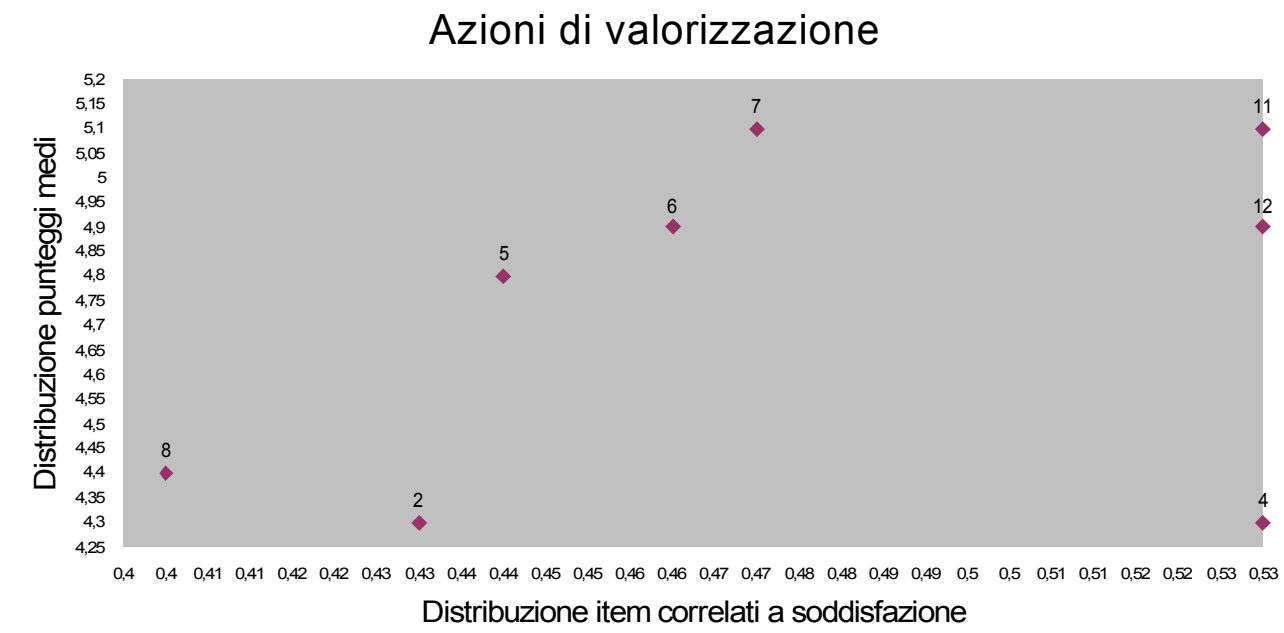
La struttura del servizio e l'informazione sul suo funzionamento sembrano essere soddisfacenti e mediamente importanti, lasciando spazio alla possibilità di misure di perfezionamento.

Il fattore che correla di meno con la soddisfazione generale è dato dalla garanzia di privacy permessa dai locali. Sembrerebbe una dimensione da valorizzare anche nella considerazione del paziente.

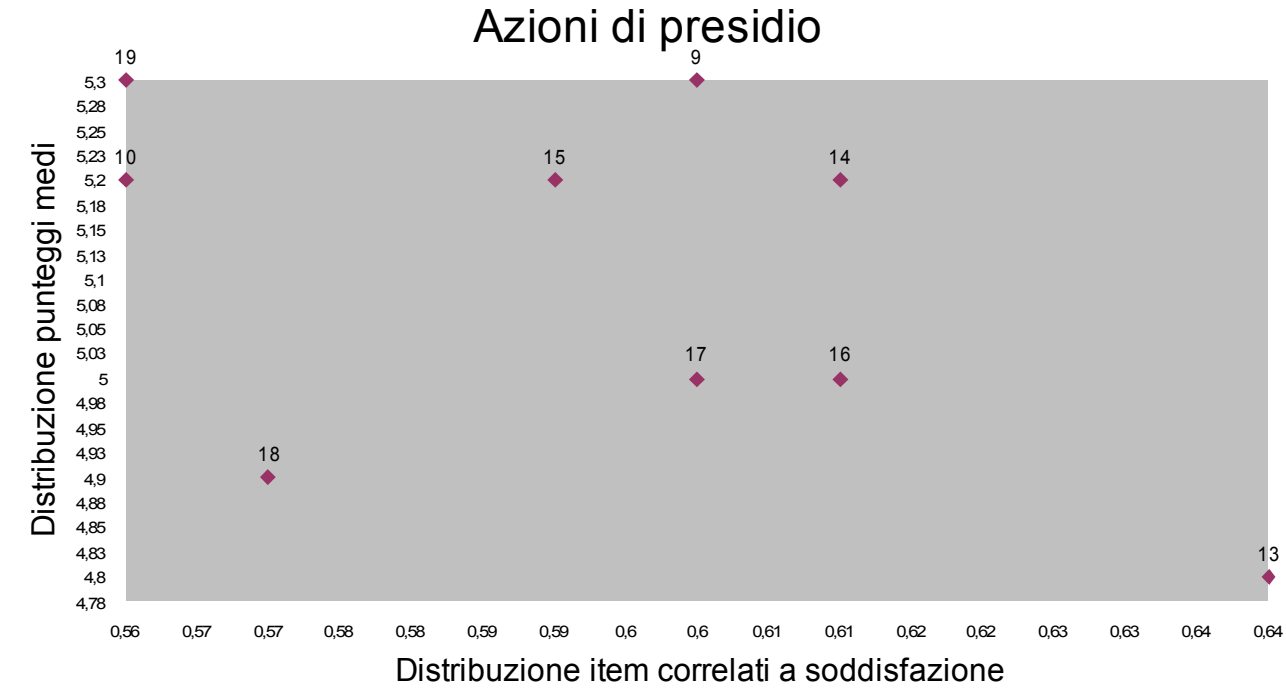
Per quanto riguarda il fattore meno soddisfacente troviamo gli orari di apertura, dimensione non ritenuta però molto importante.

Per una visione sinottica proponiamo le tabelle di seguito che indicano rispettivamente i fattori di valorizzazione e quelli di presidio, quindi i due quadranti superiori.

Tab. 1

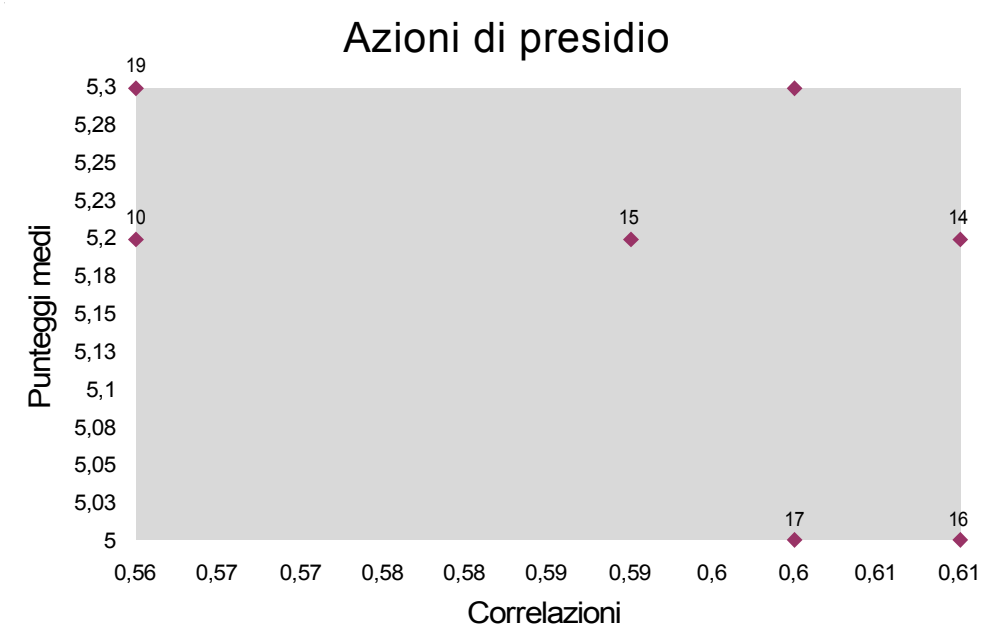


Tab. 2



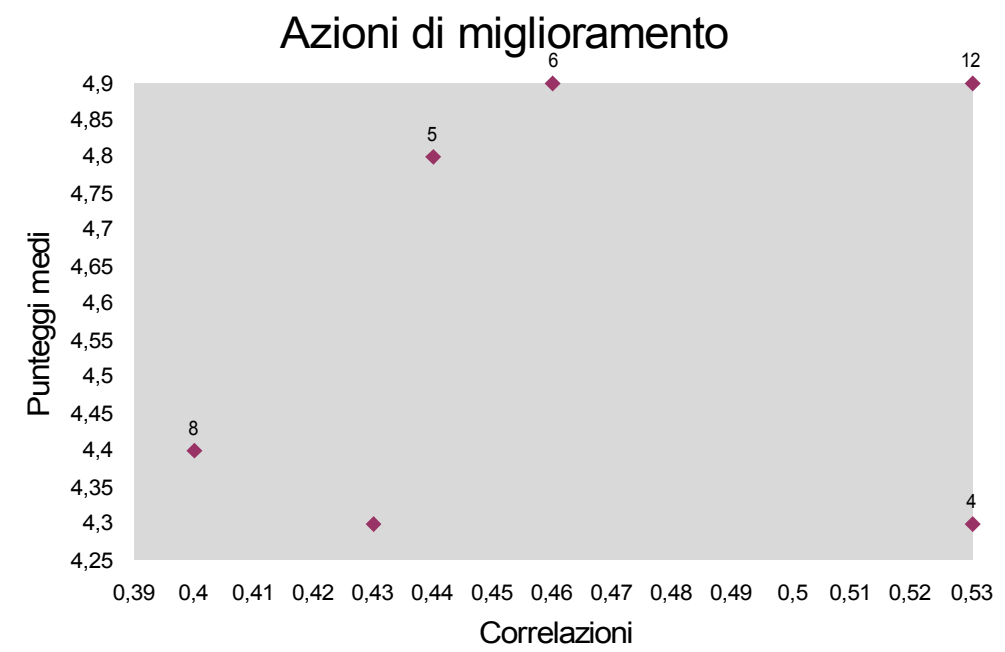
Se noi consideriamo però come linea di separazione delle ascisse il punteggio medio tra quelli ottenuti e come linea delle coordinate la correlazione media ottenuta, abbiamo come risultato che possiamo vedere le azioni meno apprezzate e meno correlate con la soddisfazione generale, considerandole di conseguenza come, rispettivamente, Azioni di miglioramento (soddisfazione non alta e correlazione non alta) e Azioni prioritarie (soddisfazione non alta e correlazione alta). Riportiamo l'esempio nelle tabelle di seguito. I numeri a fianco dei valori indicano i numeri degli item.

Tab. 3

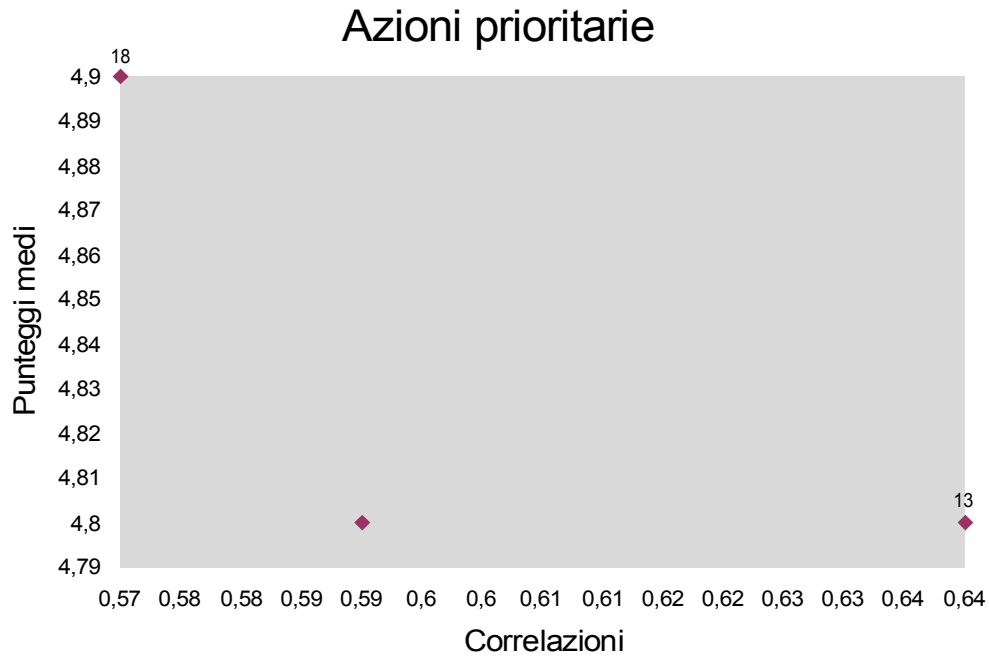


Tab. 4

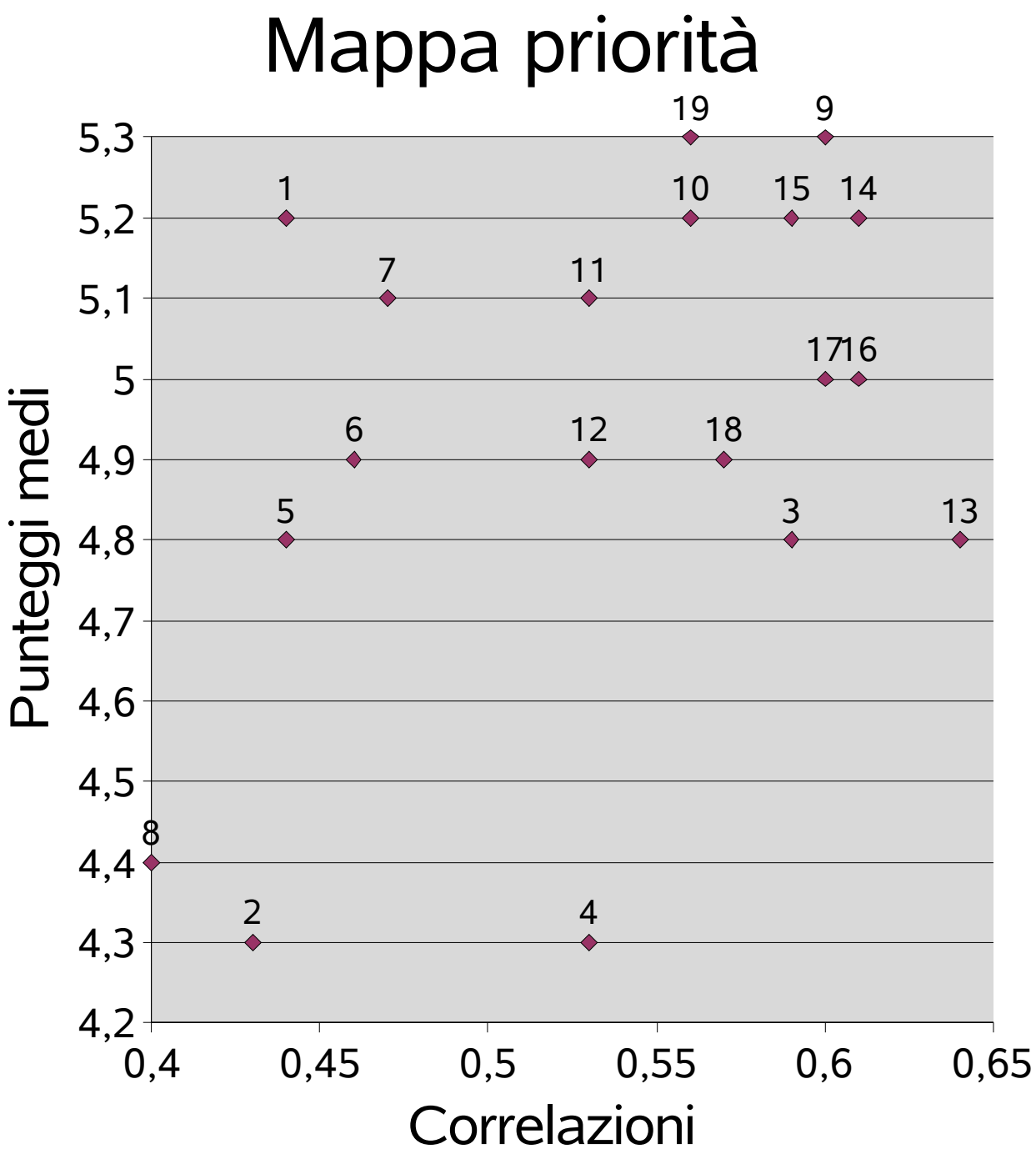
Tab. 5


Azioni di miglioramento
Punteggi medi
4,9
4,85
4,8
4,75
4,7
4,65
4,6
4,55
4,5
4,45
4,4
4,35
4,3
4,25
0,39 0,4 0,41 0,42 0,43 0,44 0,45 0,46 0,47 0,48 0,49 0,5 0,51 0,52 0,53
Correlazioni
6
12
5
8
4

Tab. 6


Azioni prioritarie
Punteggi medi
4,9
4,89
4,88
4,87
4,86
4,85
4,84
4,83
4,82
4,81
4,8
4,79
0,57 0,58 0,58 0,59 0,59 0,6 0,6 0,61 0,61 0,62 0,62 0,63 0,63 0,64 0,64
Correlazioni
18
13

Tab. 7 Mappa priorità generale con media punteggio 4,93 e correlazione 0,53



Questa operazione ci permette di identificare, pur nella generale positiva valutazione da parte del cliente, le azioni che nella percezione dei pazienti funzionano meno efficacemente. Le azioni di presidio e di valorizzazione con punteggi più alti e correlazioni più alte restano depurate dalle altre valutate meno positivamente. Tra queste possiamo trovare quelle che vanno prioritariamente sviluppate (dovute a soddisfazione non alta e correlazione alta alla soddisfazione generale) e quelle che vanno migliorate (vista la soddisfazione non alta e la correlazione non alta). Riportiamo il quadro generale trasformato secondo questa ottica.

Tab n. 8

Azioni di valorizzazione Item: 11) Chiarezza e completezza informazioni su terapie (correlazione 0,53, punteggio medio 5,1) 7) Locali confortevoli (corr. 0,47, p. m. 5,1) 1) Informazioni sul funzionamento del servizio (corr. 0,44, p. m. 5,2) –	+ **Azioni di presidio** Item: 14) Rispetto (corr. 0,61, p. m. 5,2) 16) Aiuto dagli operatori (corr. 0,61, p. m. 5) 17) Il programma di cura migliora lo stato di salute (corr. 0,60, p. m. 5) 9) Ascolto dagli operatori (corr. 0,60, p. m. 5,3) 15) Fiducia negli operatori (corr. 0,59, p. m. 5,2) 19) Consiglierei questo servizio (corr. 0,56, p. m. 5,3) 10) Chiarezza e completezza informazioni su salute (corr. 0,56, p. m. 5,2) +
Azioni di miglioramento **12) Coinvolgere il cliente nella definizione del progetto di cura (corr. 0,53, p.m. 4,9)** **4) Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione (corr. 0,53, p. m. 4,3)** **6) Sede facilmente accessibile (corr. 0,46, p. m. 4,9)** **5) Orari degli appuntamenti rispettati (corr. 0,44, p. m. 4,9)** **2) Orari adeguati alle esigenze del cliente (corr. 0, 43, p. m. 4,3)** **8) I locali garantiscono la privacy (corr. 0,40, p. m. 4,4)**	**Azioni prioritarie** **13) Sostegno dagli operatori (correlazione 0,64, punteggio medio 4,8 su 6)** **3) Fissare o spostare gli appuntamenti (corr. 0,59, p. m.4,8)** **18) Il progetto di cura aiuta a uscire da dipendenza (corr. 0, 57, p. m. 4,9)** –