

SS COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
AREA FUNZIONALE TECNICA

ELABORATO DI CONTRIBUTO TECNICO SCIENTIFICO
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE
– Attività di prova rese alle ASL -

Relazione tecnica
2010-2011

Redazione	Funzione: Gruppo di lavoro Nome: Daniela Caroli Nome: Alberto Di Paolo Nome: Marcella Luparia Nome: Luciana Ropolo Nome: Giovanni Teppa	Data:	Firma:
Verifica e approvazione	Funzione: Direttore Tecnico Nome: Angelo Robotto	Data:	Firma:

Indice

	pagina
1. Introduzione	3
2. Processo per la rilevazione della soddisfazione del cliente	3
2.1 Somministrazione questionari	3
3. Elaborazioni ed analisi dati	5
3.1 Risposte pervenute	5
3.2 Analisi dei dati	5
3.3 Descrizione, utilizzo e trattamento dati	6
3.4 Distribuzione complessiva dei dati	7
3.5 Mappa delle priorità di intervento	10
4. Commento ai risultati ottenuti	14
5. Conclusioni	14

Norme di riferimento:

UNI EN ISO 9001:2008, punto 8.2.1 – “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”

UNI CEI EN/ISO IEC 17025:2005, punto 4.7.2 – “Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura”

UNI 11098:2003 - “Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo”.

UNI EN ISO 9004: 2009, punto 8.3 – “Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità”

1. Introduzione

A partire dal 2008 Arpa Piemonte ha attivato un sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente rivolto alle Aziende Sanitarie Regionali che, per quanto riguarda le attività di prova in stazione fissa permanente eseguite dall'Agenzia, rappresentano i committenti istituzionali di maggior consistenza.

I sette laboratori dipartimentali di Arpa (sedi di Grugliasco, Ivrea, Cuneo, Alessandria, Vercelli, Novara e Omegna) svolgono infatti una percentuale rilevante della loro attività (oltre il 50%) in ambito sanitario e due Poli specialistici, il Polo alimenti (sede di La Loggia) e quello di Microbiologia speciale (sede di Novara) svolgono attività a completo supporto delle ASL.

Considerata quindi la mole delle attività effettuate e l'importanza delle stesse, è necessario avere evidenza della qualità del servizio attraverso la percezione del cliente e dell'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio stesso in termini di qualità attesa. A tale scopo sono stati quindi predisposti e somministrati questionari articolati in 13 domande dalle cui risposte ci si attende di dedurre aspetti positivi e criticità, punti di forza e punti di debolezza delle attività di prova rese dai laboratori di Arpa Piemonte.

Sulla scorta delle risultanze emerse e dei suggerimenti ricevuti in occasione della somministrazione dei due questionari precedenti, si è elaborato nell'anno 2010 un *format* di questionario che è stato inserito nel sistema qualità di Arpa Piemonte e che si intende riproporre annualmente, revisionandolo solo quando necessario.

Le variazioni rispetto al questionario somministrato nel 2009 sono state minime e hanno riguardato soprattutto il miglioramento della scala di valutazione che aveva presentato alcune difficoltà di comprensione e il tentativo di rendere più chiari ed espliciti i punti oggetto di indagine.

Dai risultati dei questionari somministrati negli anni 2008 e 2009 sono state tratte utili indicazioni per l'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'Agenzia e per l'impostazione di azioni di miglioramento dei servizi di prova.

2. Processo per la rilevazione della soddisfazione del cliente

Il processo per la rilevazione della soddisfazione del cliente è stato realizzato dal gruppo di lavoro del quale fanno parte operatori di Arpa esperti in comunicazione, rapporti con la Sanità, qualità ed elaborazione statistica dei dati.

Durante la fase di progettazione dell'indagine si sono valutate le modifiche da apportare al modello di questionario, si sono revisionati i servizi sui quali effettuare la rilevazione (è stato eliminato quello relativo alle analisi microbiologiche su alimenti, non più svolto dall'Agenzia), si è aggiornato l'elenco dei soggetti committenti, si è decisa la tempistica di somministrazione e le modalità di elaborazione statistica dei dati.

2.1 Somministrazione questionari

I servizi oggetto della valutazione sono stati :

- | | | |
|---|--|------------------------------|
| 1 | Analisi su acque per consumo umano | – D1.01 |
| 2 | Analisi su acque minerali (controllo alle fonti) | – D1.02 |
| 3 | Analisi su matrici alimentari (analisi chimiche) | – D1.05, D1.13, D1.14, D1.16 |
| 4 | Analisi su matrici alimentari (analisi fisiche) | – D1.05 |
| 5 | Analisi su acque di piscina | – D1.03 |
| 6 | Analisi per ricerca legionella | – D1.33 |
| 7 | Analisi su acque di dialisi | – D1.21 |

3. Elaborazioni ed analisi dati

3.1 Risposte pervenute

Sono stati raccolti **72** questionari compilati secondo una distribuzione simile a quella dell'anno precedente:

47	da SIAN e Servizio Veterinario
15	da SISP
10	da Direzioni Sanitarie o S.O.C. di Nefrologia e Dialisi

Per i vari servizi di prova forniti, il numero dei questionari ricevuti si è così ripartito:

	n° questionari pervenuti
acque per consumo umano	14
acque minerali (controllo alle fonti)	7
matrici alimentari - determinazioni chimiche	12
matrici alimentari - determinazioni fisiche	13
acque di piscina	9
ricerca Legionella	12
acque di dialisi	5

3.2 Analisi dei dati

In fase di progettazione, si è dovuto preliminarmente valutare quale sarebbe stato il numero minimo di questionari da ricevere per poter garantire una significatività statistica alle successive elaborazioni.

Si è ritenuto di effettuare una stima del numero massimo di risposte attese, preventivando il valore ipotetico cautelativo di **90** questionari come l'Universo dei dati (**N**) oggetto di indagine.

Applicando la massima varianza possibile per una scala 0-100% ($s = \frac{|0-100|}{2} = 50\%$), ed ipotizzando di ritenere accettabile un livello fiduciario del 95% ($k=1.96$) ed un margine di errore di $e = \pm 10\%$ (della scala 0-100%), il campione minimo richiesto (**n**) risulta essere:

$$n = \frac{N * k^2 * s^2}{(N - 1) * e^2 + k^2 * s^2} \qquad n = \frac{90 * 1.96^2 * 50^2}{((90 - 1) * 10^2) + (1.96^2 * 50^2)}$$
$$n = \frac{90 * 3.8416 * 2500}{(89 * 100) + (3.8416 * 2500)} \qquad n = \frac{864360}{18504} = 46,71$$

Il numero di questionari necessari per garantire la validità dell'analisi statistica, facendo la debita approssimazione, è pertanto 47.

Essendone stati raccolti 72, il numero garantisce ampiamente la robustezza di quanto richiesto in fase di progettazione dell'indagine.

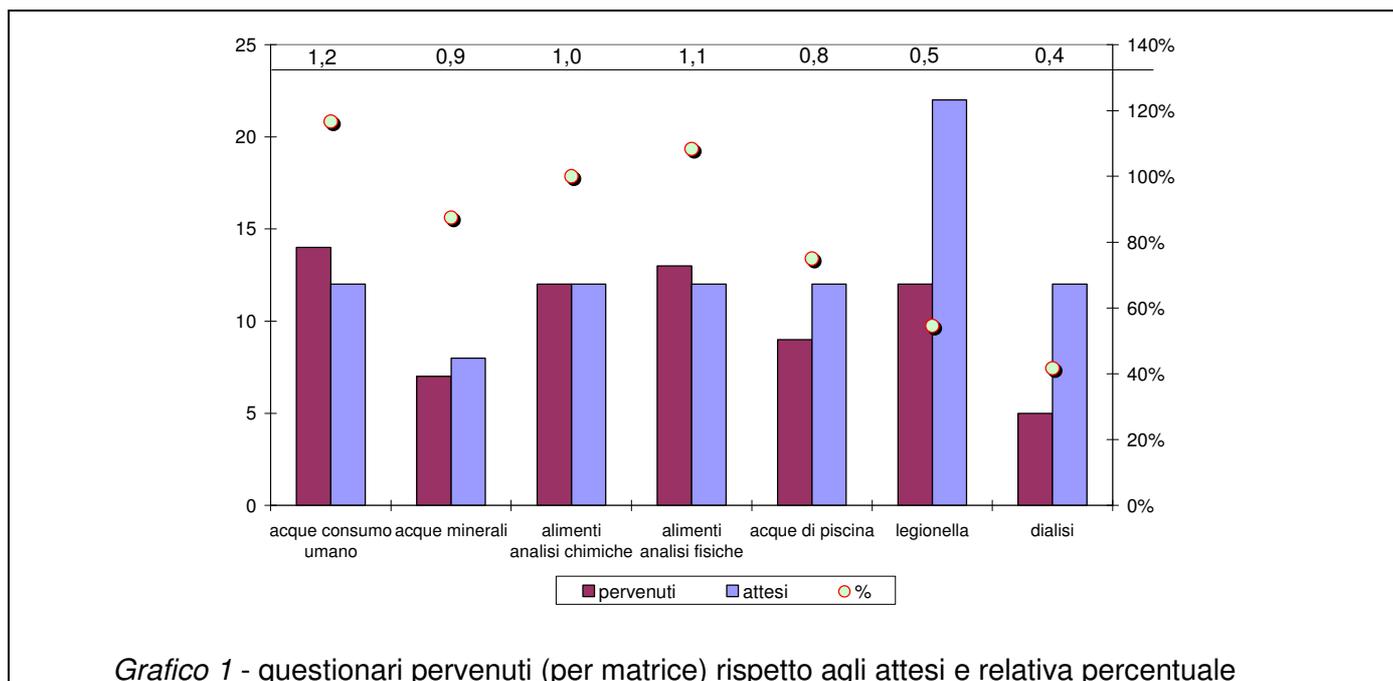
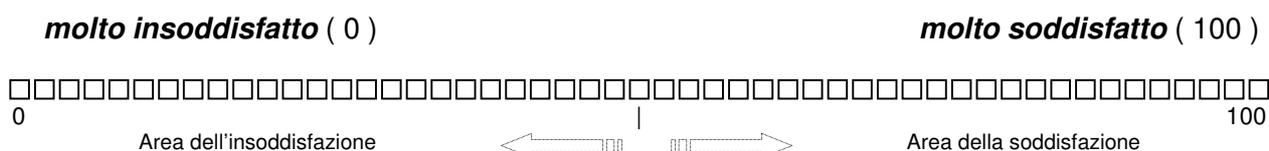


Grafico 1 - questionari pervenuti (per matrice) rispetto agli attesi e relativa percentuale

E' necessario evidenziare che nonostante non tutte le ASL abbiano risposto, si è ricevuto in alcuni casi un numero di questionari maggiore dell'atteso in quanto, nonostante gli accorpamenti formalmente definiti dalla DGR n. 65-7819 del 17/12/2007, per alcuni Dipartimenti di Prevenzione sono pervenute risposte da più sedi operative.

3.3 Descrizione, utilizzo e trattamento dati

Come si è precedentemente descritto, le risposte sulle **valutazioni** potevano essere espresse tramite l'utilizzo di una scala continua (da **molto insoddisfatto** a **molto soddisfatto**) nella quale erano definite le due aree, quella della soddisfazione e quella dell'insoddisfazione.



Conformemente a quanto fatto per l'indagine svolta nel 2009 la scala è stata successivamente riconsiderata suddividendola in sei settori/aree rappresentanti rispettivamente

insoddisfatto			soddisfatto		
molto	mediamente	poco	poco	mediamente	molto
0	16,6	33,3	50,0	66,6	83,3 100

Sui dati, raccolti in forma anonima, sono state effettuate una prima serie di elaborazioni statistiche e grafiche per meglio rappresentare le valutazioni espresse dai partecipanti all'indagine.

I dati sono stati rappresentati in forma aggregata tramite l'utilizzo di

- **diagrammi a scatola** (Box-Plot) per descrivere la distribuzione del campione tramite indici di dispersione e di posizione
- **diagrammi di dispersione** (Scatter-Plot) in cui i dati sono visualizzati tramite una serie di punti aventi coordinate col valore della **valutazione** (asse orizzontale) e dell'**importanza** (asse verticale).

Lo stesso tipo di scala è stato utilizzato per valutare l'**importanza** attribuita, dagli intervistati, ai vari punti oggetto dell'indagine,

per esempio

1.a **capacità e competenza** del personale con cui ci si relaziona



Questa scelta è stata dettata dalla necessità di poter confrontare e correlare i dati di valutazione con quelli di importanza, non introducendo possibili distorsioni causate dall'uso di scale di misura diverse.

Inoltre, così facendo, i partecipanti non dovevano modificare il loro stile di risposta passando da una scala ad un'altra, fatto questo particolarmente importante per minimizzare l'impatto di quello che viene definito *Response bias*, ovvero l'errore indotto dalla modalità di risposta; in quanto, ognuno di noi ha una personale e specifica *Tendenza Sistemica di Risposta (TSR)* ovvero un suo *Response style*.

3.4 Distribuzione complessiva dei dati

Se si rappresenta in modo sintetico (*grafico 2*), attraverso un Box-Plot, la valutazione globale sui servizi Arpa, ottenuta dalla somma di tutte le valutazioni espresse, si evidenzia che i dati sono raggruppati su valutazioni elevate, nell'area della soddisfazione, che il valore medio si attesta su 80 e il 50% delle valutazioni è superiore a 84.

Analogamente (*grafico 3*) si può rappresentare il giudizio globale su Arpa, ottenuto dall'elaborazione delle risposte alla domanda specifica finale: "Qual è la sua valutazione complessiva di Arpa Piemonte?" In questo caso si può apprezzare come tutte le risposte si posizionino oltre il valore 50 (quindi nessuna valutazione si è collocata nell'area dell'insoddisfazione) e ben il 92% dei partecipanti al sondaggio si è espresso come "mediamente soddisfatto" e "molto soddisfatto".

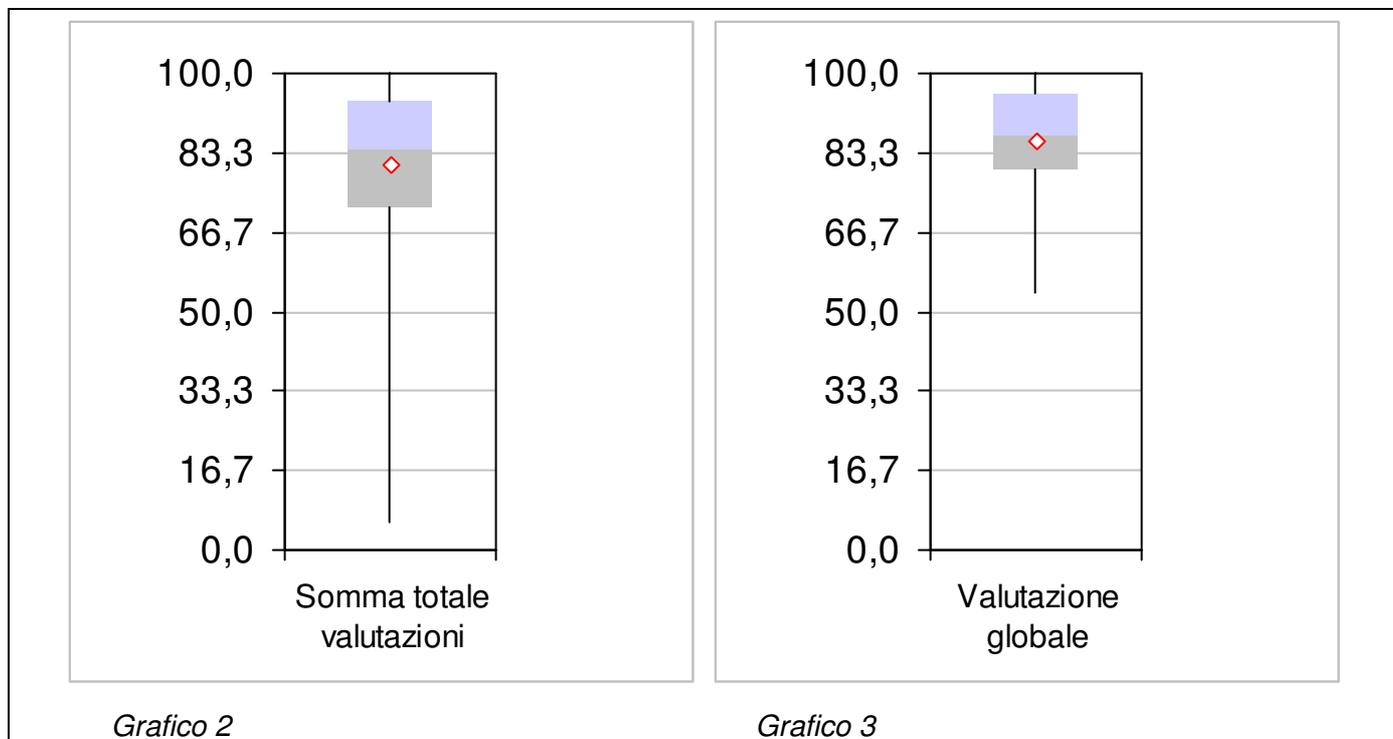


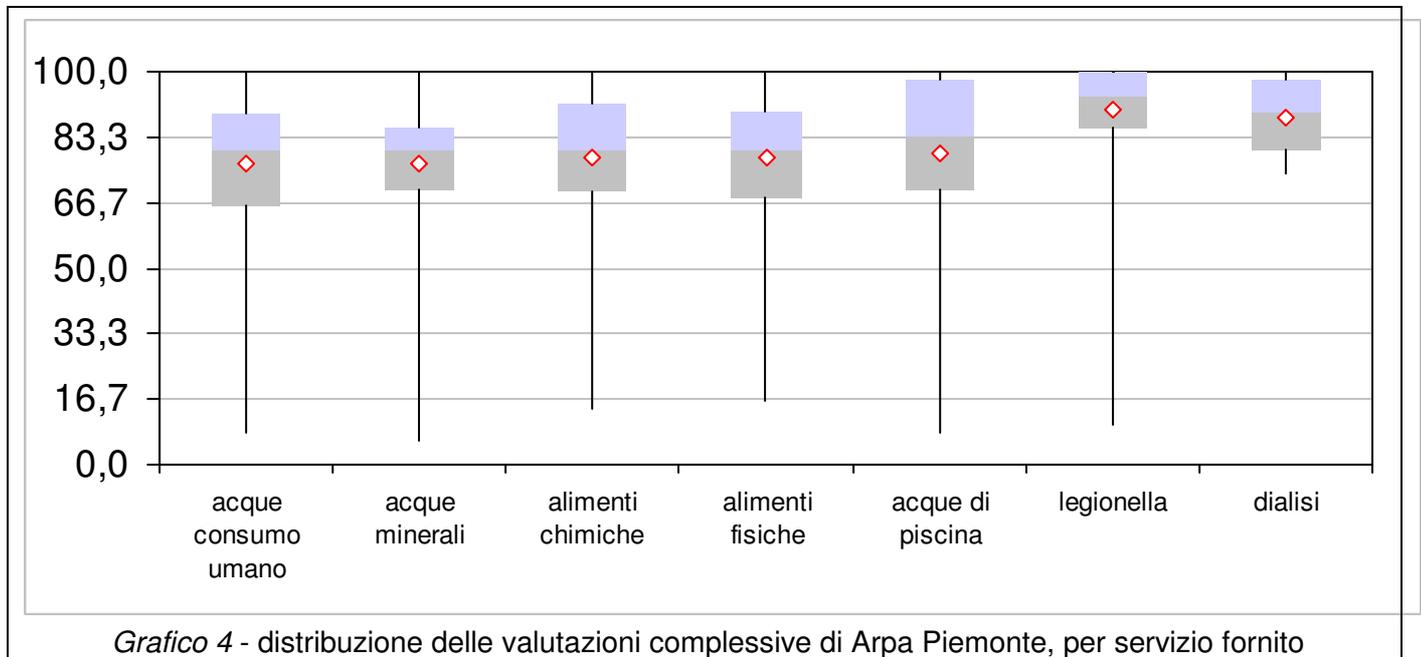
Grafico 2

Grafico 3

Analizzando le risposte ottenute ai vari quesiti per singolo servizio (*grafico 4*) si evidenzia come per tutti le mediane siano superiori a 80 e le valutazioni migliori siano riferite, come in passato, ai servizi relativi a Legionella e acque di dialisi che presentano valori mediani superiori a 90.

Rispetto alla scorsa rilevazione, i dati risultano più dispersi, a causa di alcuni sporadici giudizi poco soddisfacenti che interessano tutti i servizi, eccetto quello relativo alle acque di dialisi, che presenta valori tutti raggruppati nell'area della soddisfazione.

Nella valutazione di tali dati è necessario considerare la particolarità dei servizi relativi alla Legionella e alle acque di dialisi, svolti per lo più in regime di convenzione, dove si attiva quindi un rapporto fiduciario da parte del committente.



Rappresentando graficamente le risposte ottenute globalmente per ogni argomento proposto (grafico 5), si evidenzia come vengano espresse ottime valutazioni per i quesiti relativi agli aspetti relazionali:

- **capacità e competenza** del personale con cui ci si relaziona
- **disponibilità e cortesia** del personale con cui ci si relaziona

e per quelli tecnici, rappresentati dalle risposte ottenute per i quesiti riguardanti i prodotti erogati e gli accordi stipulati:

- **chiarezza** - comprensibilità dei contenuti dei prodotti e **rispondenza** degli stessi ai requisiti previsti dagli accordi
- **chiarezza** – comprensibilità degli accordi stipulati
- rispondenza agli accordi dei **servizi** forniti
- rispetto dei **tempi di risposta concordati**
- **tempestività** segnalazioni non conformità.

Si evidenzia invece una distribuzione più dispersa verso valori meno elevati per problematiche di tipo logistico:

- **giorni** di apertura per accettazione campioni
- **orari** accesso ai servizi
- **accessibilità** logistica alle strutture di accettazione campioni

mentre, pur ottenendo valutazioni soddisfacenti, presentano una maggiore dispersione le valutazioni per:

- modalità di **trasmissione**
- interventi **imprevisti** e/o urgenti.

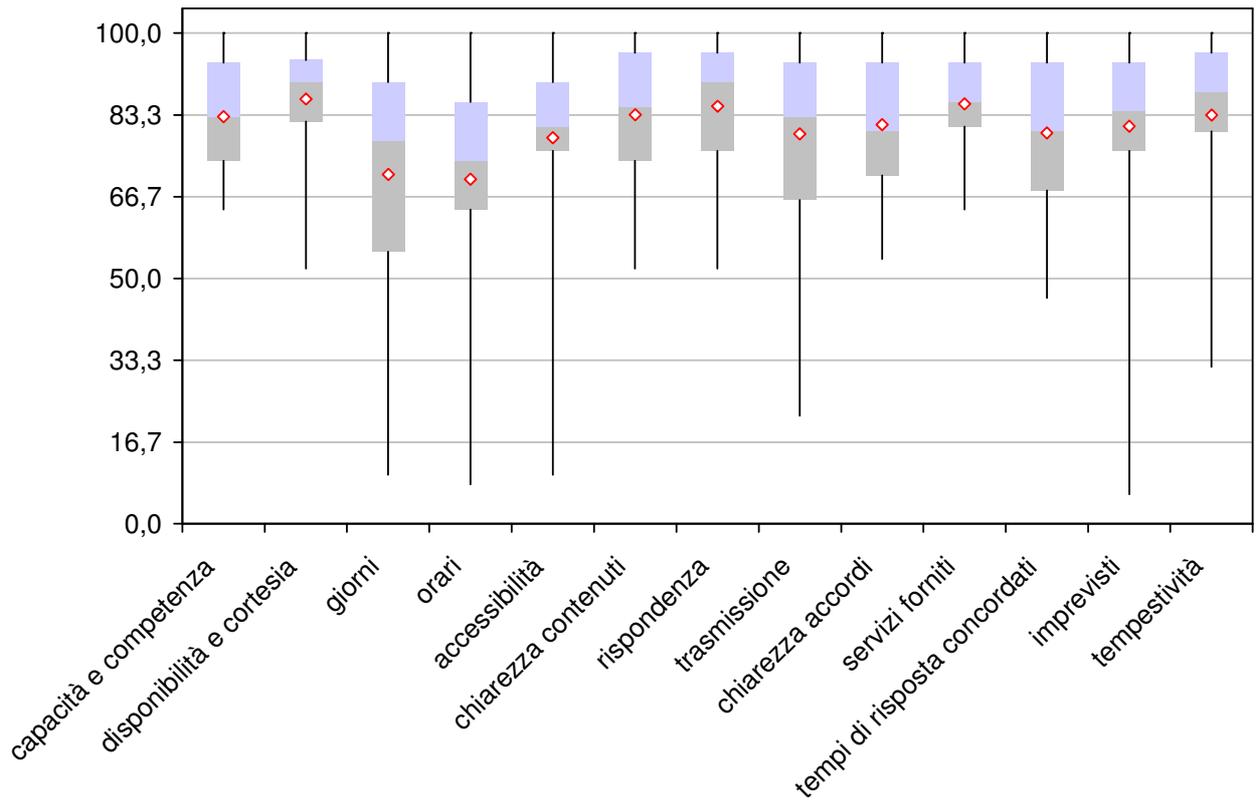


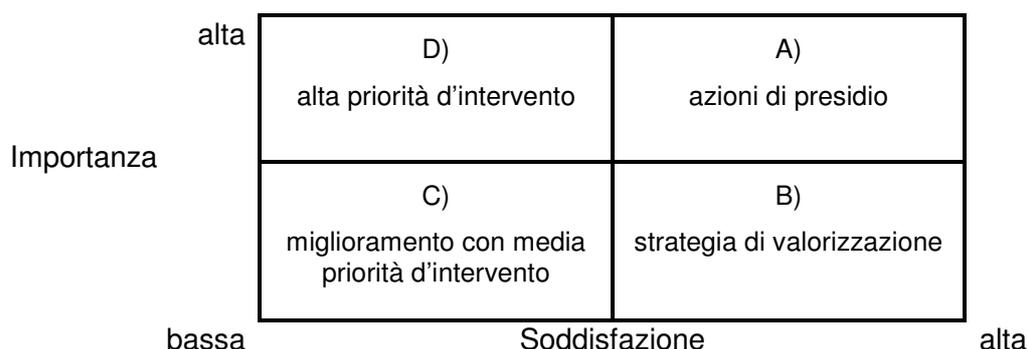
Grafico 5 - distribuzione delle valutazioni complessive di Arpa Piemonte, per argomento proposto

3.5 Mappa delle priorità di intervento

Per poter pesare opportunamente le risposte fornite, si è parallelamente richiesta, ai partecipanti il sondaggio, una valutazione relativa all'importanza attribuita ai vari quesiti proposti.

Si è potuto così riportare in grafico una **mappa delle priorità di intervento**, suddivisa in quattro quadranti:

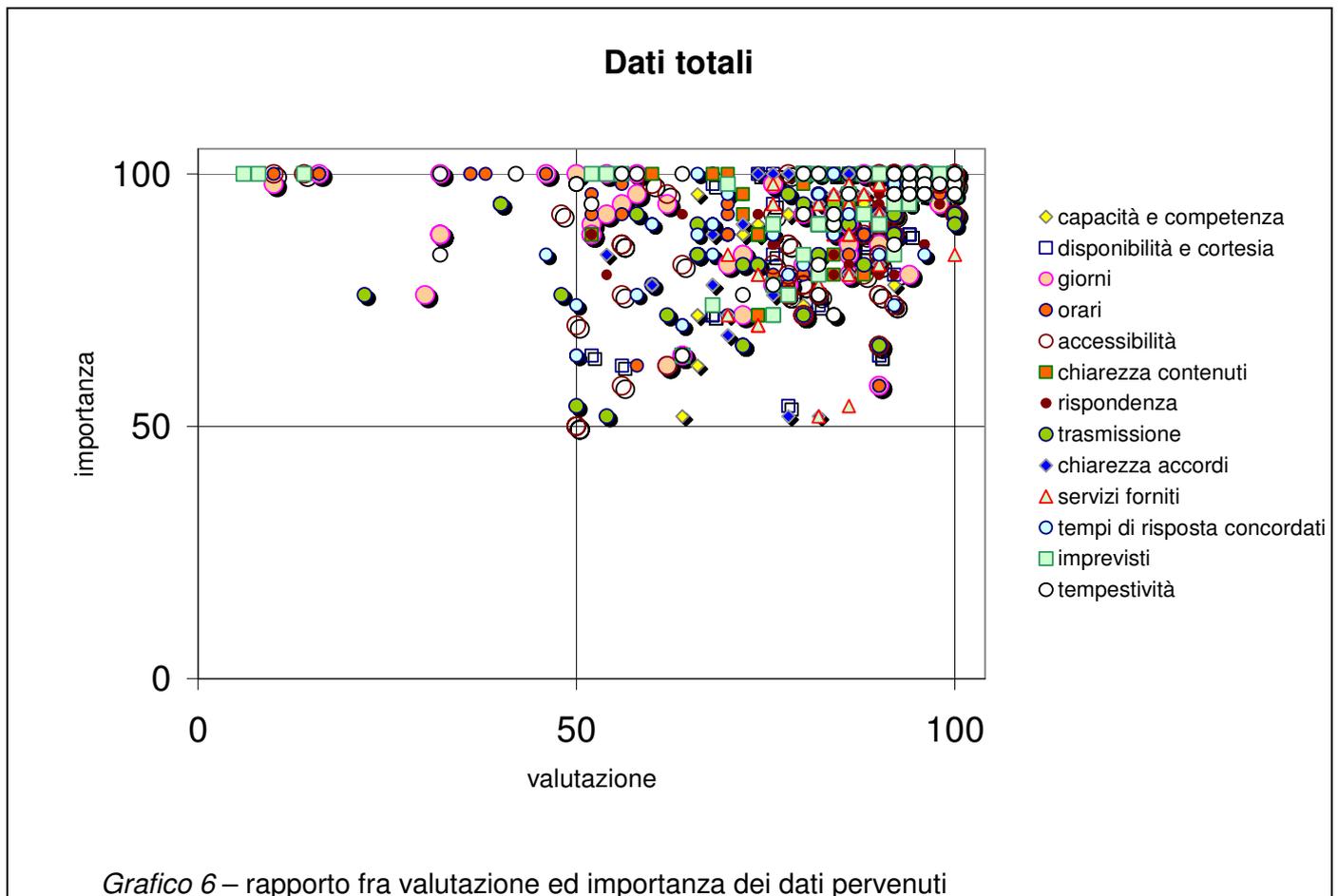
- A) alta soddisfazione ed alta importanza
- B) alta soddisfazione e bassa importanza
- C) bassa soddisfazione e bassa importanza
- D) bassa soddisfazione ed alta importanza



Riportando le **valutazioni della soddisfazione** sull'asse orizzontale (ascisse) e l'**importanza** sull'asse verticale (ordinate) si ottiene un diagramma complessivo nel quale le risposte date vanno a collocarsi nei quattro quadranti precedentemente considerati.

Rispetto alla precedente rilevazione, quest'anno si nota come tutti i dati siano concentrati nei quadranti A e D, segnale di aumentata importanza attribuita ai vari argomenti. Le risposte che si posizionano nel quadrante A esprimono alta soddisfazione, ma gli argomenti relativi, in relazione all'elevata importanza loro attribuita devono essere "presidiati", per evitare che un calo dell'attenzione verso di essi porti ad un peggioramento del servizio reso.

Il quadrante D è ad alta criticità in quanto alla bassa soddisfazione è associata elevata importanza, per cui è necessario il massimo sforzo teso a migliorare le attività e i processi ivi presenti.



Nel grafico 6 è rappresentata la distribuzione di tutte le risposte ottenute relative alla valutazione della soddisfazione ed all'importanza attribuita.

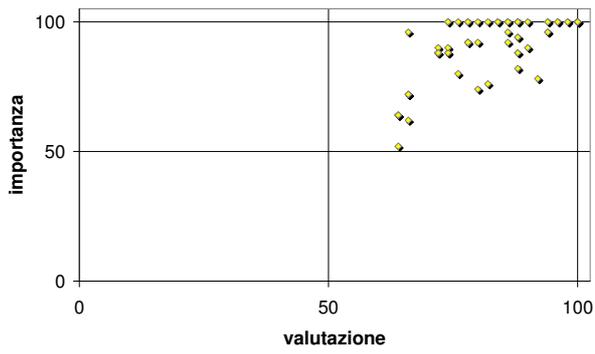
Dalle rappresentazioni grafiche relative ad ogni quesito si evidenzia che si collocano nel quadrante A le risposte relative a:

- 1.a) **capacità e competenza** del personale con cui ci si relaziona
- 1.b) **disponibilità e cortesia** del personale con cui ci si relaziona
- 2.a) **chiarezza** - comprensibilità dei **contenuti**
- 2.b) **rispondenza** ai requisiti previsti dagli accordi
- 3.a) **chiarezza** - comprensibilità degli **accordi** stipulati
- 3.b) rispondenza dei **servizi forniti**

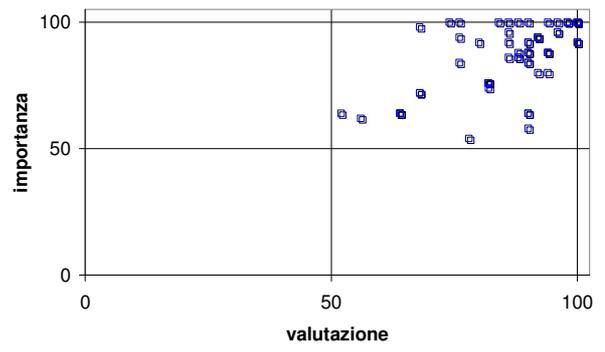
Si collocano invece in parte nel quadrante A e in parte nel quadrante D le risposte relative a:

- | | |
|---|------------------------------|
| • 1.c) giorni di apertura per accettazione campioni | 6 occorrenze nel quadrante D |
| • 1.d) orari di accesso ai servizi | 5 occorrenze nel quadrante D |
| • 1.e) accessibilità logistica alle strutture di accettazione campioni | 3 occorrenze nel quadrante D |
| • 2.c) modalità di trasmissione | 3 occorrenze nel quadrante D |
| • 3.c) rispetto dei tempi di risposta concordati | 1 occorrenza nel quadrante D |
| • 3.d) interventi imprevisti e/o urgenti | 3 occorrenze nel quadrante D |
| • 3.e) tempestività segnalazioni non conformità | 3 occorrenze nel quadrante D |

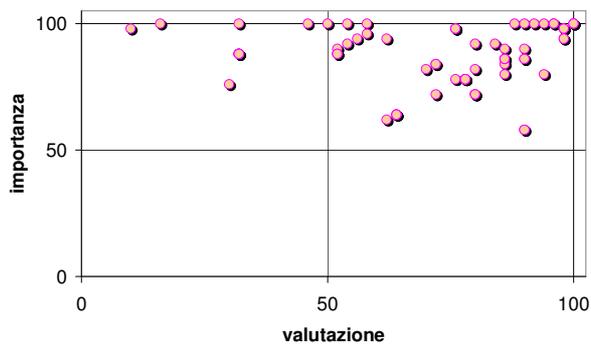
1.a) capacità e competenza del personale con cui si si relaziona



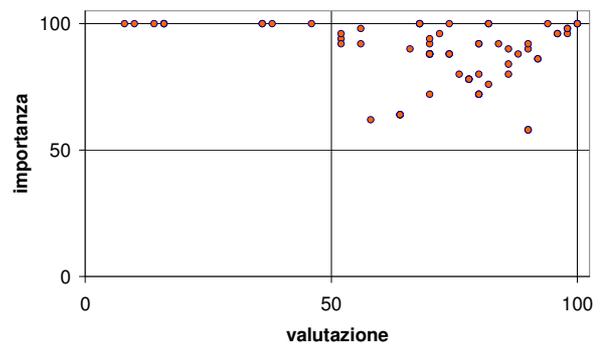
1.b) disponibilità e cortesia del personale con cui si si relaziona



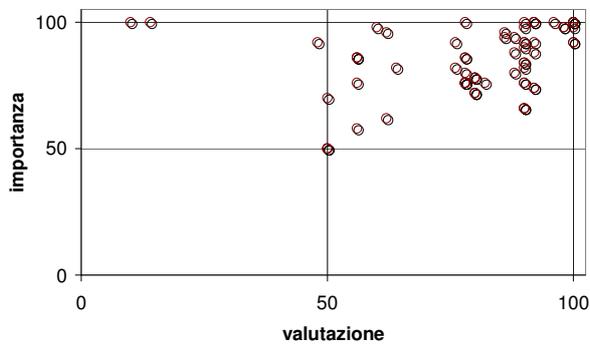
1.c) giorni di apertura per accettazione campioni



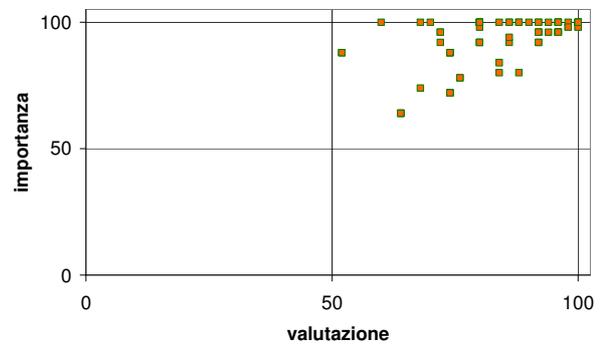
1.d) orari di accesso ai servizi



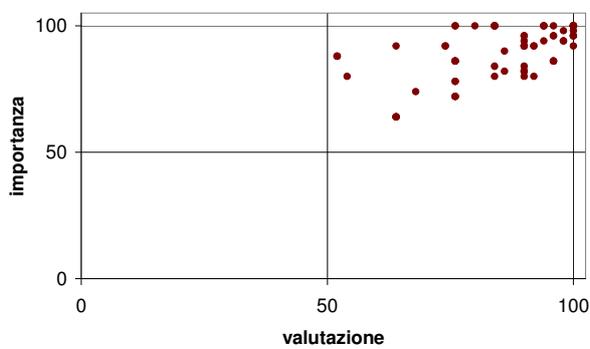
1.e) accessibilità logistica delle strutture di accettazione campioni



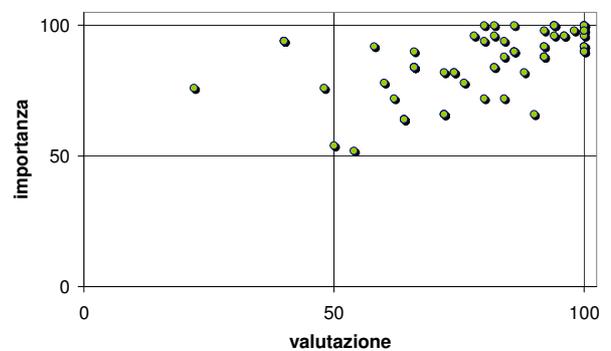
2.a) chiarezza - comprensibilità dei contenuti



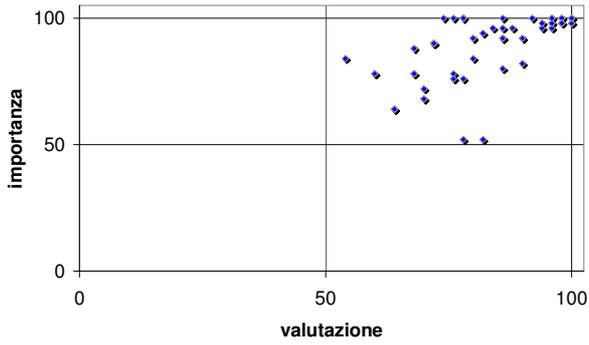
2.b) rispondenza ai requisiti previsti dagli accordi



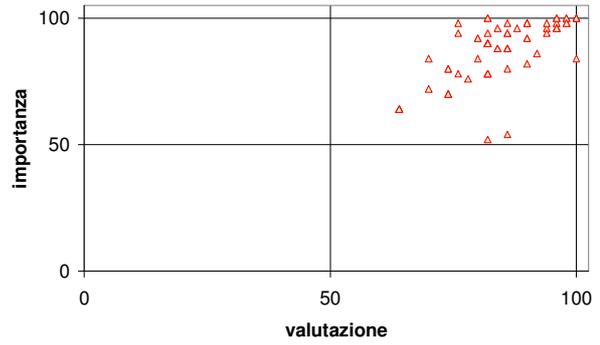
2.c) modalità di trasmissione



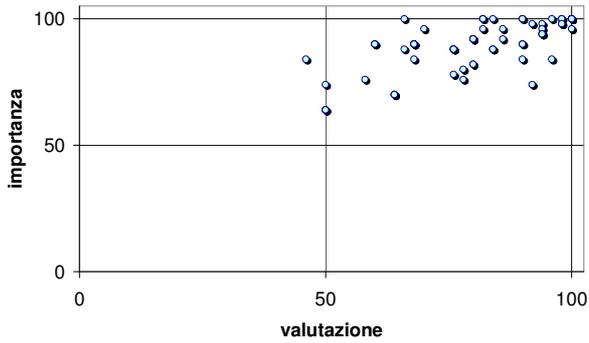
3.a) chiarezza - comprensibilità degli accordi stipulati



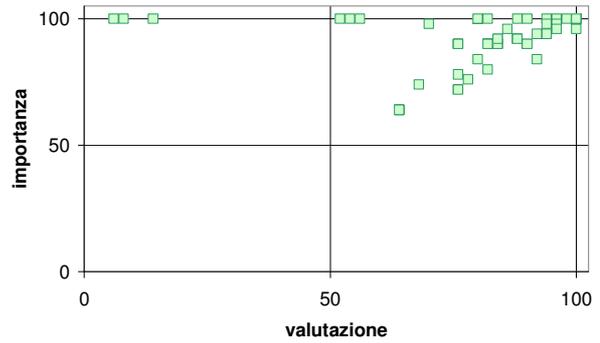
3.b) rispondenza dei servizi forniti



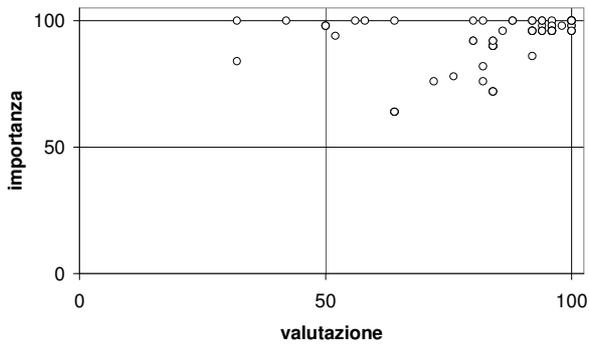
3.c) rispetto dei tempi di risposta concordati



3.d) interventi imprevisti e/o urgenti

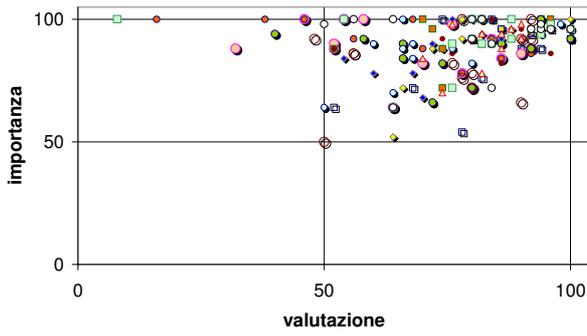


3.e) tempestività segnalazioni non conformità

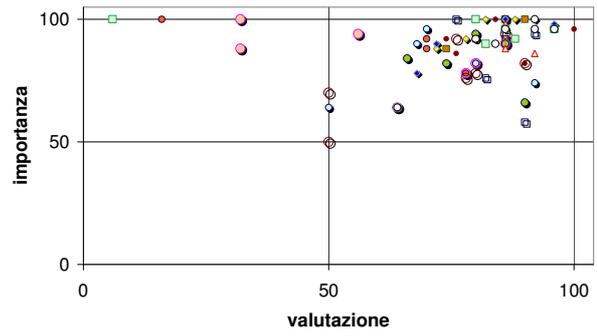


Valutando la distribuzione delle risposte per ogni servizio oggetto di indagine, si evidenzia come solo per il servizio “acque di dialisi” tutte le risposte siano concentrate nel quadrante A, mentre il maggior addensamento nel quadrante D sia relativo al servizio acque di piscina che, come nella passata rilevazione risulta il più critico.

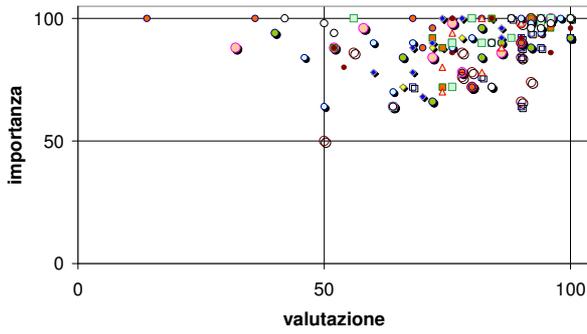
Acque destinate al consumo umano



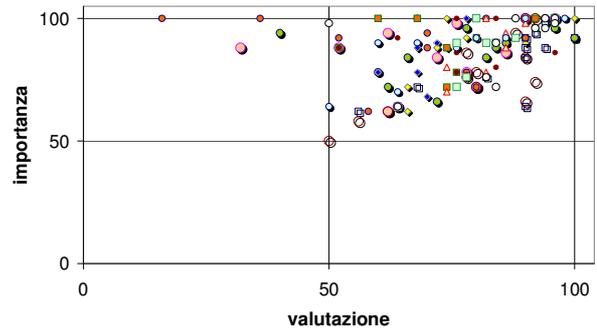
Acque minerali (alla fonte)



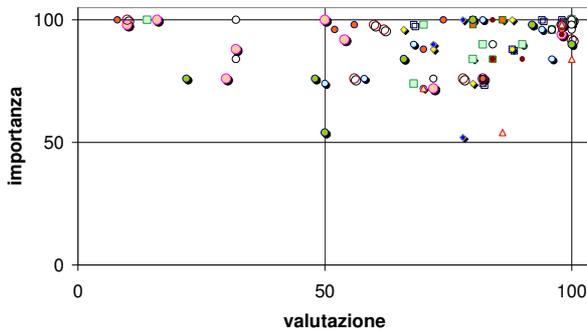
Alimenti - analisi chimiche



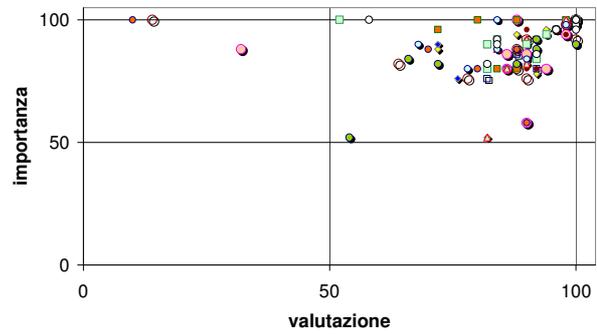
Alimenti - analisi fisiche



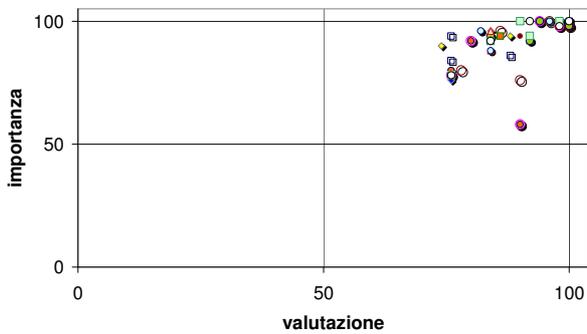
Acque di piscina



Ricerca di Legionella



Acque di dialisi



4 Commento ai risultati ottenuti

Il questionario ha confermato il buon giudizio complessivo sull'Agenzia già espresso precedentemente, anzi ha rilevato un miglioramento relativo alle risposte date alla domanda sulla valutazione complessiva di Arpa Piemonte, dove nell'area della soddisfazione si colloca il 100% delle risposte. Analogamente è migliorato il giudizio complessivo, inteso come somma di tutte le valutazioni, che si colloca nell'area della soddisfazione in circa il 96% dei casi.

Se si analizzano i singoli servizi, non si rilevano significative differenze rispetto al questionario precedente:

i servizi di analisi della "Legionella" e delle "acque di dialisi" si riconfermano i più soddisfacenti;

i servizi relativi alle acque destinate al consumo umano, alle minerali alla fonte e le analisi chimiche e fisiche sugli alimenti, presentano valutazioni soddisfacenti, analogamente all'indagine precedente;

il servizio acque di piscina si riconferma il più critico, principalmente per quanto riguarda i giorni di apertura per il conferimento dei campioni e gli orari di accesso ai servizi, probabilmente per una maggiore attività di controllo svolto dalle ASL durante il periodo estivo.

Anche per quanto riguarda le risposte ai vari quesiti proposti, poche sono state le novità rispetto alle indagini precedenti.

Si sono infatti riconfermati come punti di forza gli aspetti relazionali e tecnici, segnali di riconoscimento della competenza e professionalità degli operatori di Arpa e della capacità dell'agenzia di instaurare un dialogo con i propri committenti.

Punti critici sono risultati nuovamente i giorni di apertura e gli orari di accesso ai servizi, criticità ribadite, in alcuni casi, nell'apposita sezione del questionario "Osservazioni e commenti".

Fra le osservazioni pervenute, vi sono ad esempio quelle di poter conferire i campioni di acque potabili per il controllo di verifica anche il mercoledì e di poter consegnare i campioni con orario continuo, senza l'interruzione prevista dai servizi accettazione nell'intervallo di pranzo.

Sono stati segnalati inoltre problemi logistici relativi ad alcune strutture laboratoristiche, quali la presenza di porte pesanti e assenza di pensiline a protezione degli operatori nelle operazioni di scarico dei campioni durante le giornate di pioggia.

Rispetto alla precedente rilevazione si registra una maggior valutazione di importanza per tutte le tematiche oggetto di indagine, sintomo da un lato di aumentata consapevolezza del valore dei servizi forniti da parte degli operatori, ma anche segnale di maggiori aspettative da parte dei clienti istituzionali rispetto alla qualità dei servizi.

5 Conclusioni

Analizzando i risultati della ricerca si può complessivamente affermare che l'esito è soddisfacente al pari della precedente indagine.

Sulla base delle risultanze del precedente questionario si è cercato di migliorare la comunicazione con i committenti, organizzando degli incontri a livello locale tra laboratori e ASL afferenti, nell'ambito dei quali si sono discussi e condivisi i contenuti del protocollo tecnico che regola l'attività analitica e si sono affrontate le problematiche più critiche. Si registra in effetti un miglioramento dei giudizi relativi alla sezione "accordi", parallelamente ad una aumentata considerazione dell'importanza della tematica, probabile segnale anche di una maggior conoscenza degli stessi.

Pur nella consapevolezza che giorni e orari di accettazione campioni continuano a rappresentare per le ASL punti di criticità, come già emerso precedentemente, risulta estremamente difficile introdurre correttivi soddisfacenti. Mentre infatti si può cercare di intervenire sull'orario di apertura degli sportelli di accettazione campioni, che è già stato unificato per le varie sedi, più difficile è estendere ad un numero maggiore di giorni l'accettazione, in quanto i laboratori di Arpa Piemonte, che operano in conformità alla

norma UNI CEI ISO/IEC 17025, devono rispettare le tempistiche di analisi indicate dai metodi adottati, alcune volte molto stringenti, specie per i metodi microbiologici.

I suggerimenti pervenuti potranno essere utilmente valutati per apportare alcune migliorie alla logistica del ricevimento campioni, stabilendo un dialogo tra gli operatori a livello locale.

I risultati della rilevazione costituiranno elementi utili per il riesame da parte della Direzione di Arpa Piemonte nell'ambito del Piano di Miglioramento dei servizi forniti.

Si sottolinea infine, come sia importante dare continuità all'iniziativa di rilevazione della soddisfazione del cliente in quanto, come indicato nella direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24/3/2004, *“è la continuità nel tempo che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività...”*

Si auspica quindi che la compilazione del questionario, riproposto con cadenza circa annuale, non rappresenti per i committenti un mero adempimento burocratico o peggio un incomodo da risolvere senza troppo sforzo, ma rappresenti invece un momento di dialogo costruttivo e di miglioramento dei rapporti tra enti che perseguono obiettivi comuni.