Applicazione del modello CS Multicanale: Il caso dell' ASL Salerno

"Indagine sul servizio Centro Unico Prenotazioni (CUP)"

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Dott.ssa Vittoria Cosentino

Reti Amiche

Struttura Miglioramento dell'Accessibilità alle Prestazioni

ROMA TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Il Modello CS Multicanale

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione
Dipartimento della Funzione Pubblica

- È un modello promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica ed è frutto di un'attività di ricerca che parte dal 2007 svolta da un gruppo di lavoro interdisciplinare dell'Università degli Studi Roma Tre in collaborazione con:

ROMA TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Formez PA
Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A.

DigitPA

- Il Modello è stato elaborato e sottoposto a sperimentazione in alcune realtà italiane (Comune di Palermo, Napoli, Lamezia Terme, Prato, Bologna, Parma, etc.)

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

CS Multicanale e Miglioramento continuo

- Il principio fondante del Modello CS Multicanale è che i risultati derivanti dallo svolgimento di un'indagine di CS debbano essere letti e utilizzati ai fini del miglioramento della qualità dei servizi

- Ciò è possibile mettendo in relazione gli elementi del servizio con le diverse fasi del processo di erogazione.

Il caso della ASL di Salerno

- La nostra ASL ha aderito nel 2009 al network di Reti Amiche implementando un sistema di **PRENOTAZIONI CUP** presso le Farmacie e di **PAGAMENTO del TICKET SANITARIO** presso le Tabaccherie del territorio aderenti FIT e ha deciso di indagare se gli investimenti realizzati hanno avuto un effettivo impatto sulla qualità erogata e percepita dai cittadini.

- Abbiamo aderito nel 2010 alla fase di sperimentazione del Modello CS Multicanale e, abbiamo svolto, in collaborazione con l'Università un'indagine con l'**OBIETTIVO** di verificare la soddisfazione dei cittadini della nostra ASL (ambito Sa2)che utilizzano il servizio CUP attraverso **SPORTELLO** e **FARMACIE**

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

La struttura del questionario del Modello CS multicanale su un servizio specifico

PROFILAZIONE
SODDISFAZIONE INIZIALE (giudizio istintivo) **SET di ITEM E 6 DIMENSIONI (accessibilità, adeguatezza informazioni, aspetti tangibili, personale, capacità di risposta, gestione contatto con l'utente)** **SODDISFAZIONE FINALE (giudizio ragionato)**
GIUDIZIO di IMPORTANZA sulle DIMENSIONI **(consente di definire le priorità di intervento)**
DOMANDA APERTA: SUGGERIMENTI

SCALA LIKERT (1-6)

Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 -2		Giudizio negativo
3- 4		Giudizio sufficiente
5- 6		Giudizio positivo

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Le fasi dell'indagine

1. Individuazione del servizio oggetto di indagine;
2. Realizzazione del questionario - definizione degli item specifici da inserire nel questionario attraverso l'analisi del processo di erogazione;
3. Piano di campionamento;
4. Somministrazione del questionario di indagine e raccolta dei dati;
5. Analisi dei dati;
6. Piano di miglioramento.

Il servizio CUP della ASL di Salerno

- Il **CUP** viene di consueto erogato attraverso i canali tradizionali sportello e telefono.

- Dal 2009 la nostra ASL per rendere più semplice e confortevole l'accesso alle prestazioni sanitarie (Progetto Reti Amiche), ha attivato una nuova modalità di erogazione di prenotazione/disdetta delle prestazioni sanitarie anche presso le **FARMACIE** della città.

- L'innovatività di questo canale garantisce una miglior capillarità del servizio e qualità della prenotazione, minori condizioni di disagio dovute alla distanza e la riduzione drastica delle file agli sportelli e/o al telefono

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

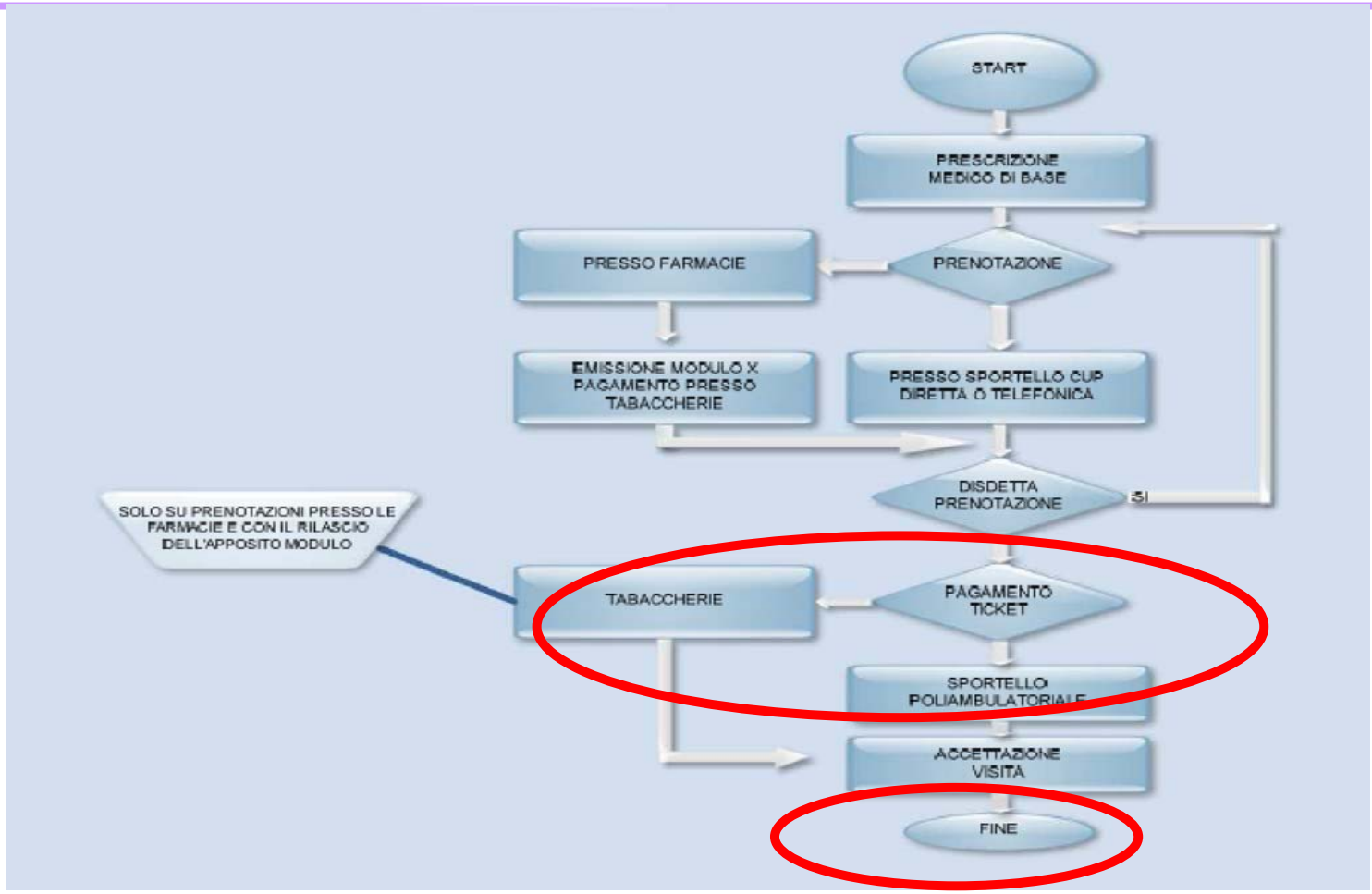
Il Questionario

- La struttura dei due questionari tiene conto degli aspetti comuni nell'erogazione del servizio attraverso i due canali **SPORTELLO** e **FARMACIE**

- L'analisi dei passi che il cittadino deve compiere per fruire del servizio ci ha aiutati a definire alcuni item (domande) personalizzati per i due canali

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Il processo di erogazione del servizio CUP comune per i due canali Sportello e Farmacie



ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Dall'analisi del processo sono stati individuati gli Item personalizzati

- **Farmacie**

  "Adeguatezza del tempo necessario prima di effettuare la visita"

  "Convenienza della prenotazione presso le farmacie"

  "Chiarezza delle informazioni utili per effettuare il pagamento presso le tabaccherie"

- **Sportello**

  "Adeguatezza del tempo necessario prima di effettuare la visita".

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

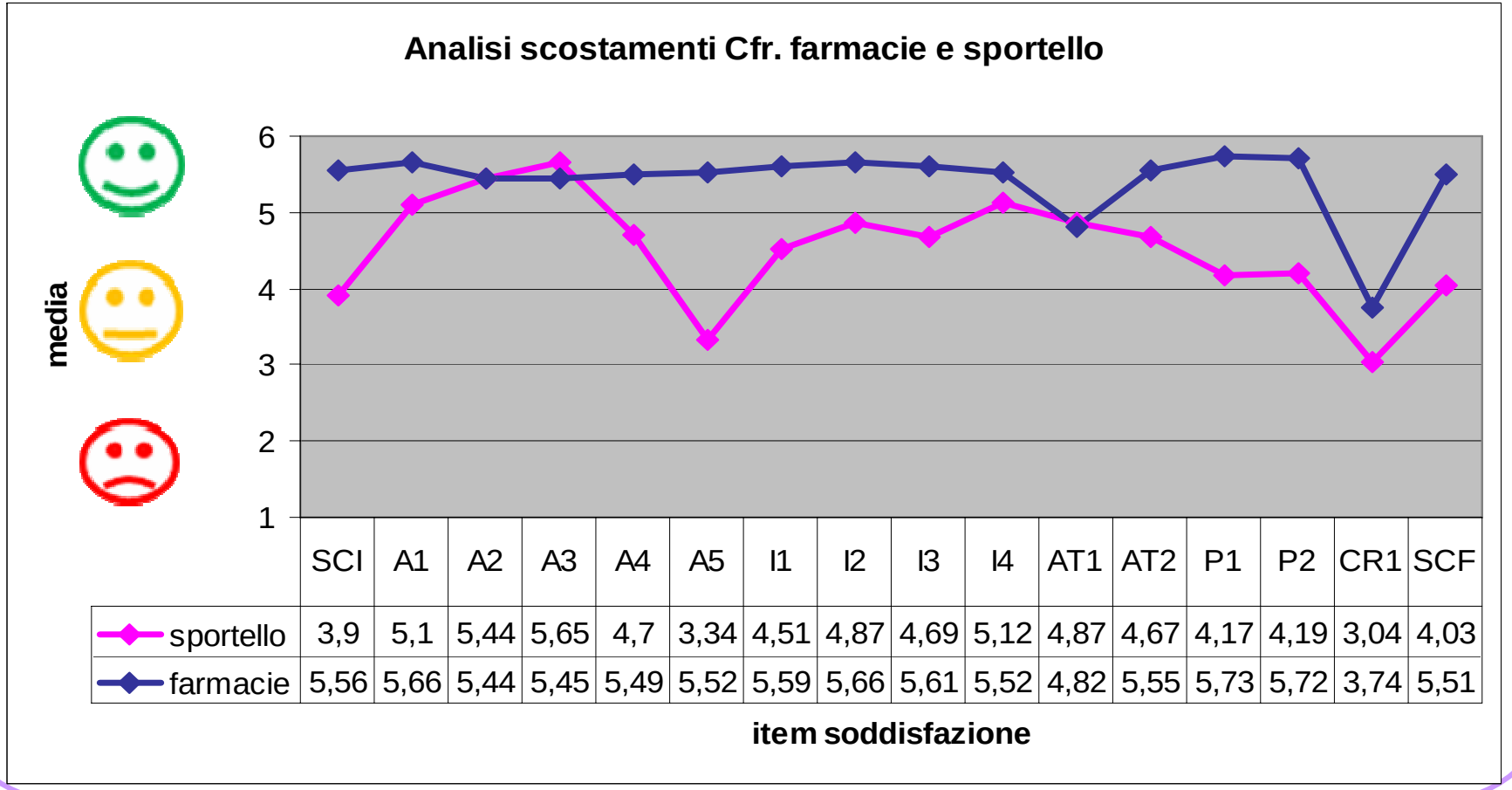
Somministrazione e raccolta dati

- **INDAGINE SPORTELLO**
- Sono stati intervistati **484** cittadini per il servizio CUP allo sportello
- L'indagine è stata effettuata coinvolgendo in tre poliambulatori centrali presenti in città

- **INDAGINE FARMACIE**
- Sono stati intervistati **252** cittadini per il servizio CUP farmacie
- L'indagine è stata effettuata coinvolgendo 25 farmacie convenzionate

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

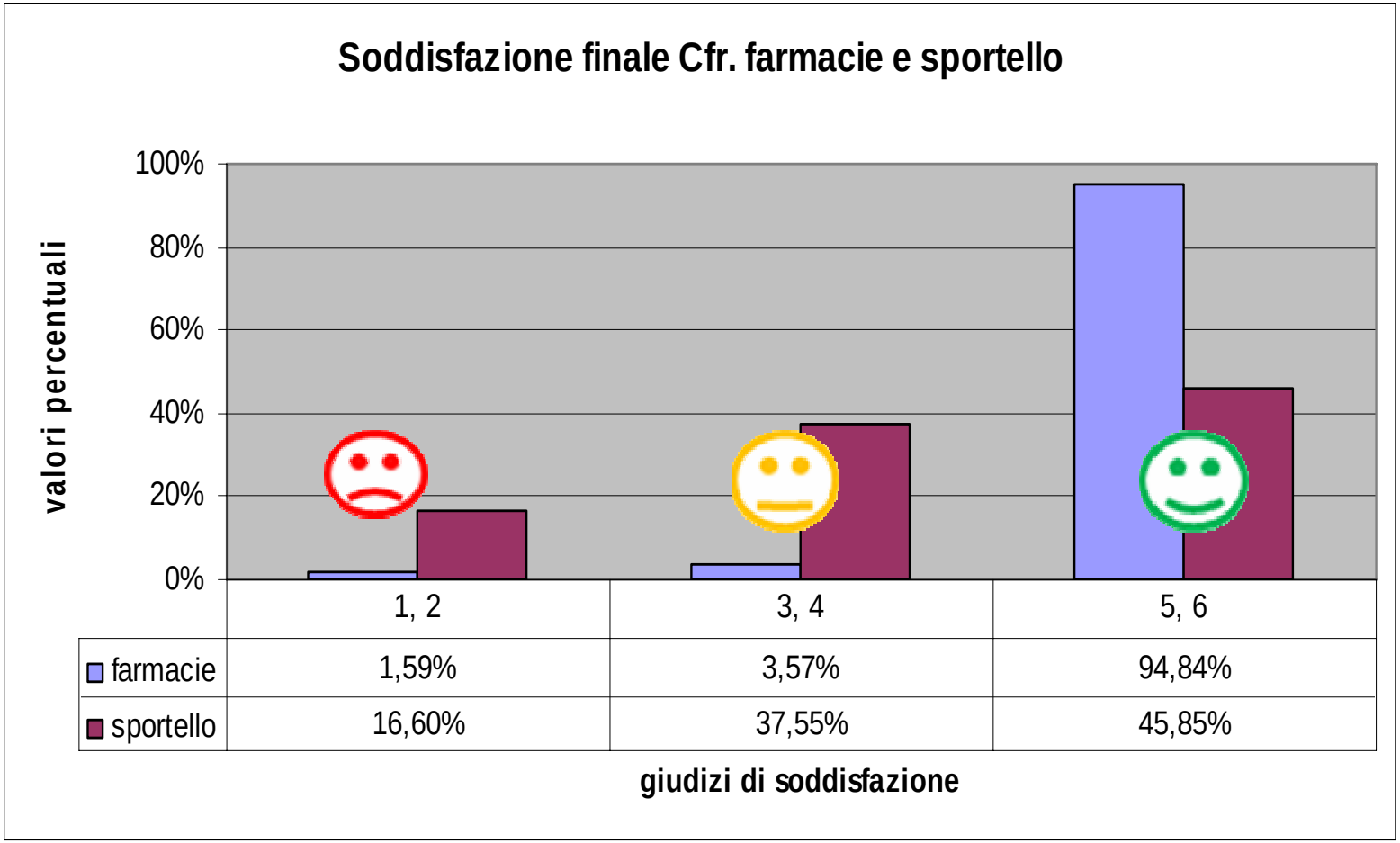
Analisi gap item comuni alle due rilevazioni



	SCI	A1	A2	A3	A4	A5	I1	I2	I3	I4	AT1	AT2	P1	P2	CR1	SCF
sportello	3,9	5,1	5,44	5,65	4,7	3,34	4,51	4,87	4,69	5,12	4,87	4,67	4,17	4,19	3,04	4,03
farmacie	5,56	5,66	5,44	5,45	5,49	5,52	5,59	5,66	5,61	5,52	4,82	5,55	5,73	5,72	3,74	5,51

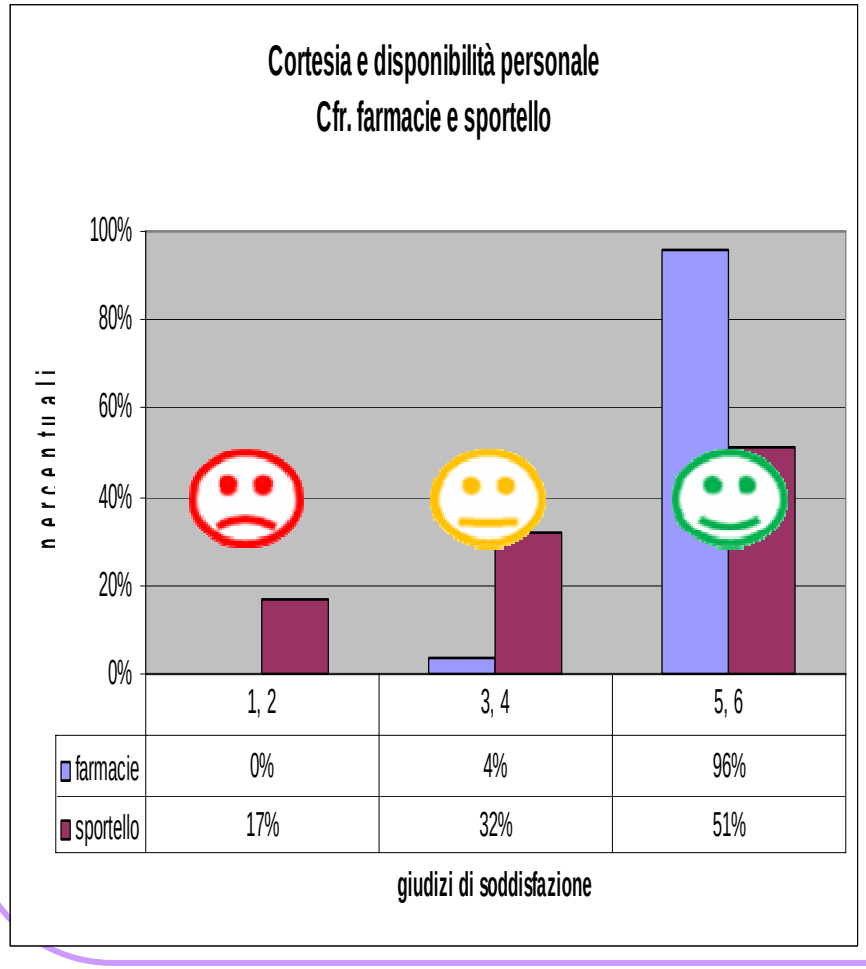
ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

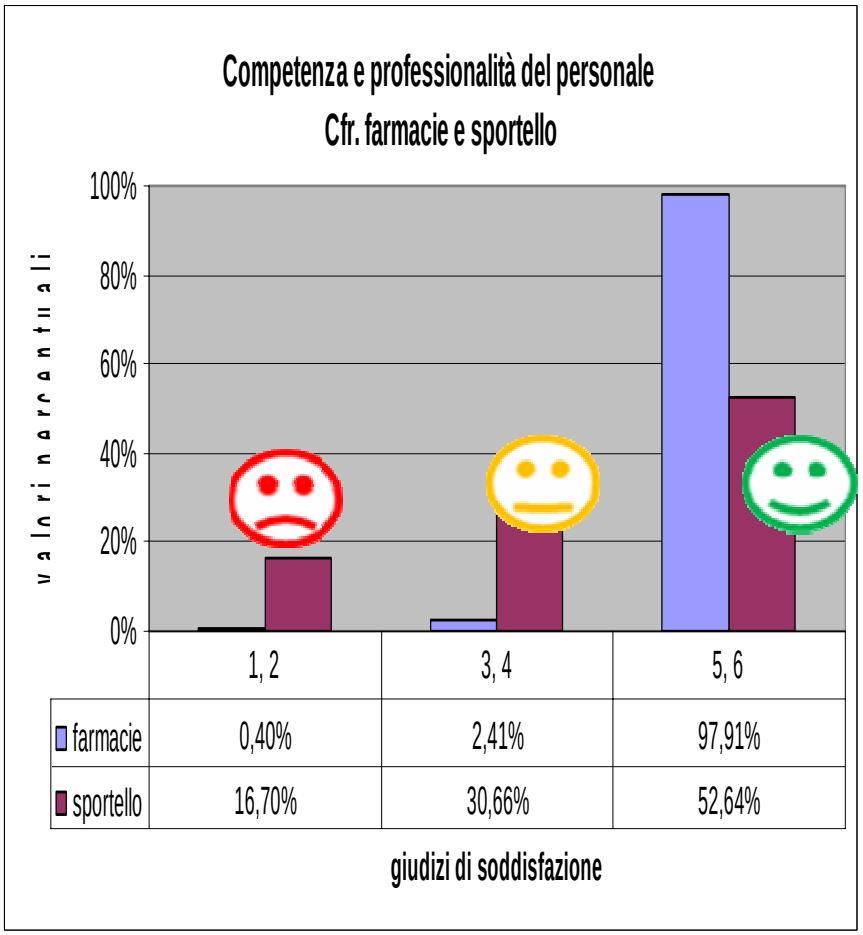
Risultati
La soddisfazione complessiva



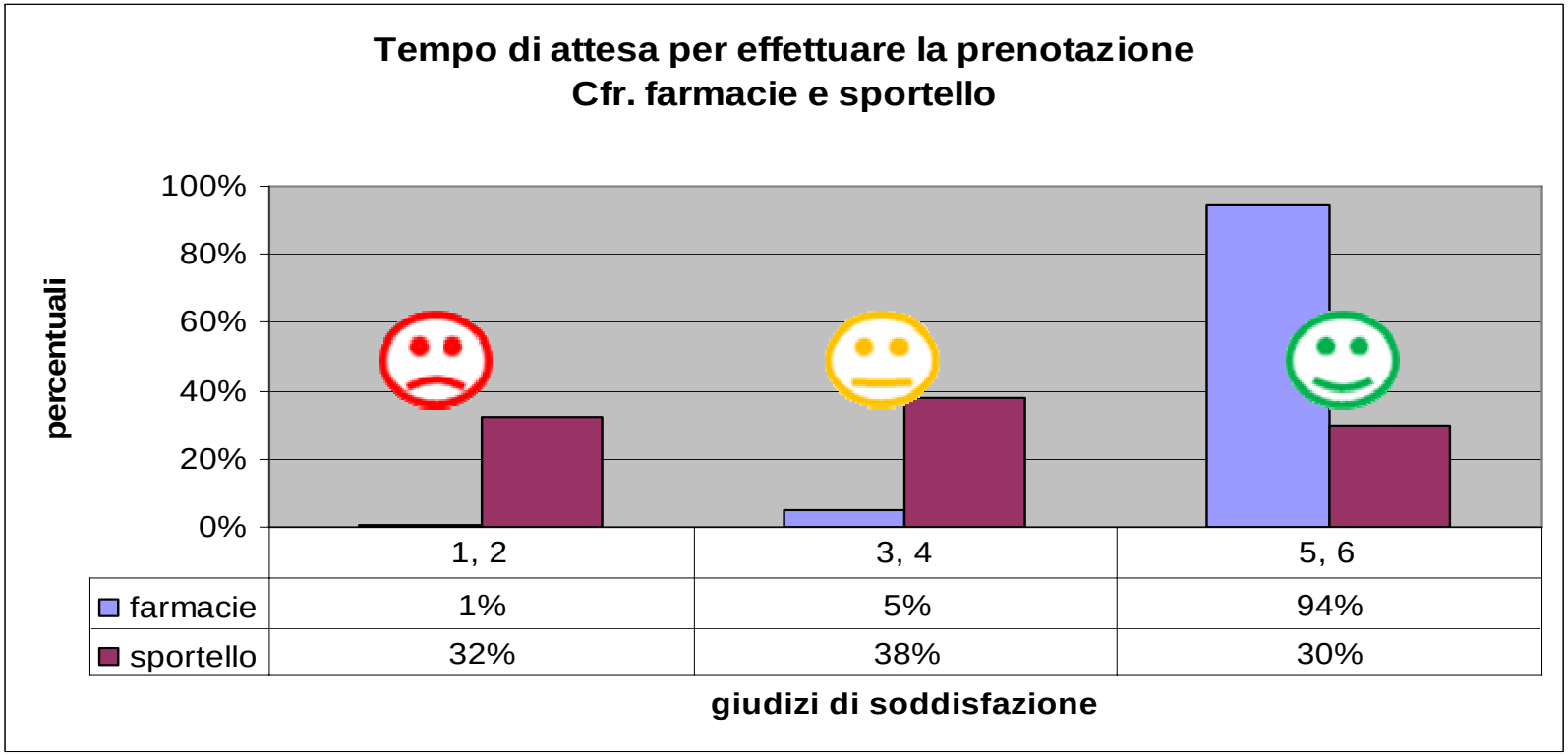
	1, 2	3, 4	5, 6
farmacie	1,59%	3,57%	94,84%
sportello	16,60%	37,55%	45,85%

La dimensione Personale: sportello e farmacie a confronto

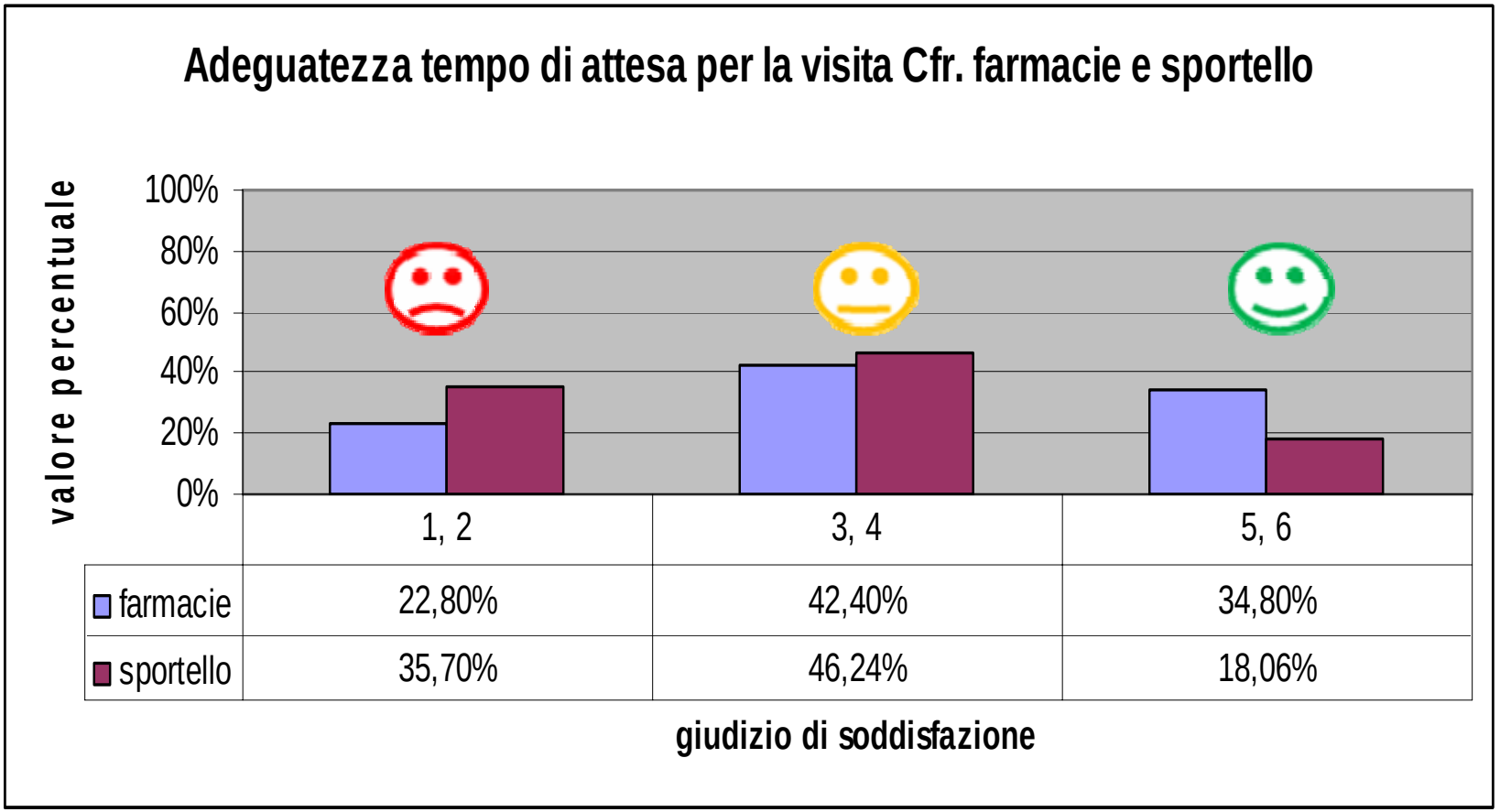




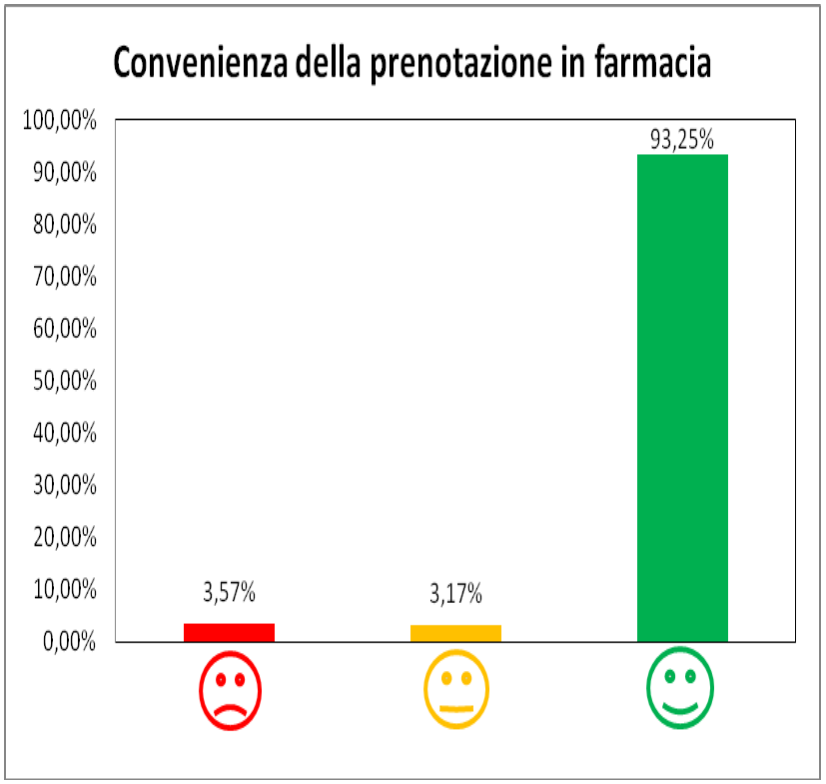
Il tempo di attesa per effettuare la prenotazione è rapido

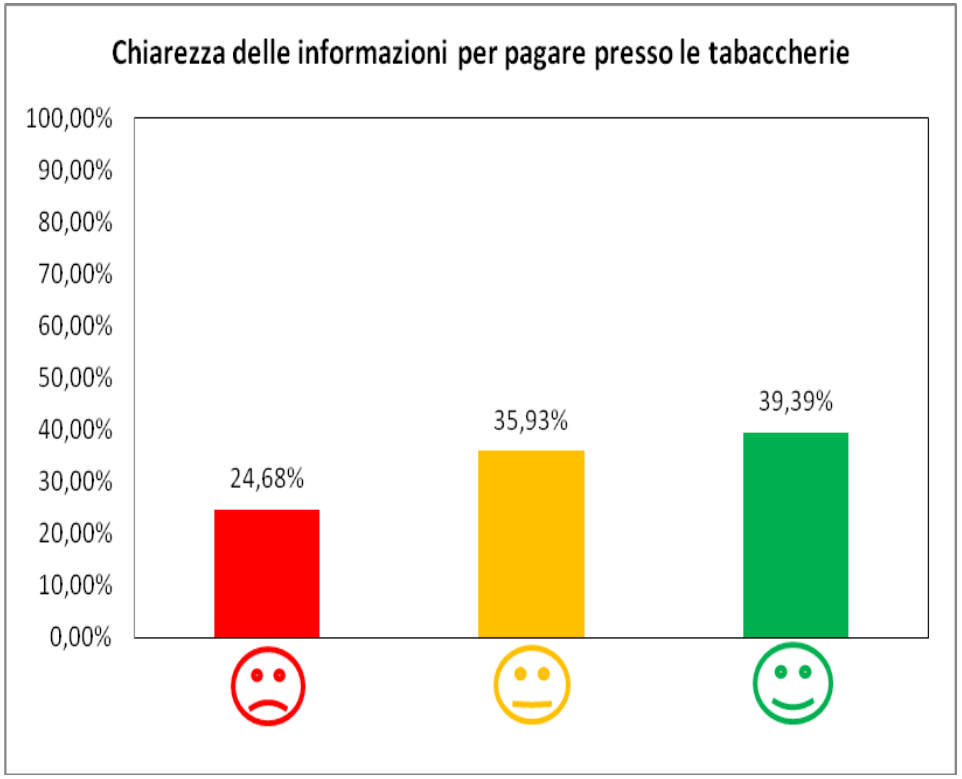


Confronto dell'item comune ai due canali sportello e farmacie "Adeguatezza tempo attesa per effettuare una visita"



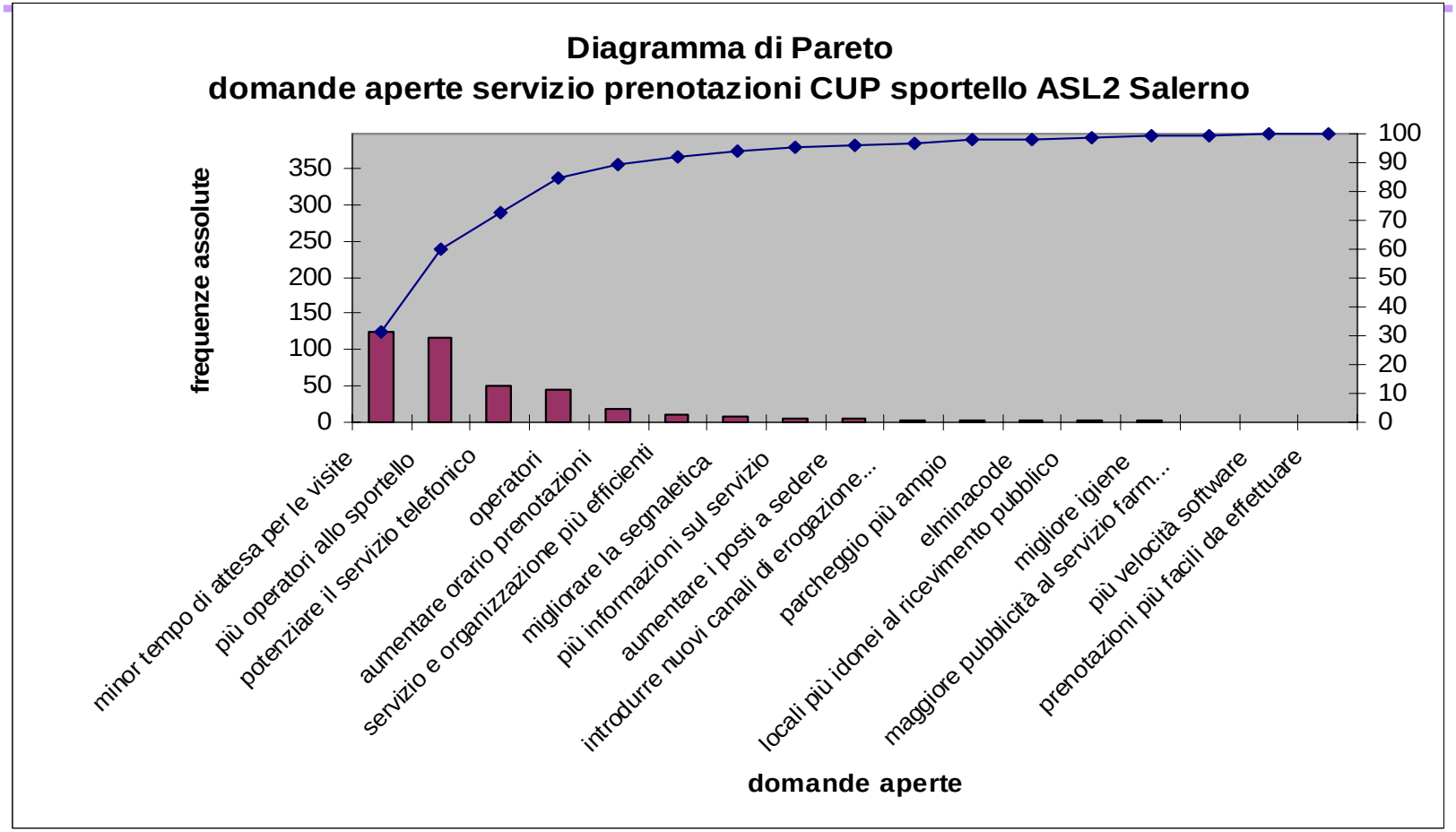
Item personalizzati solo per il canale FARMACIE





ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

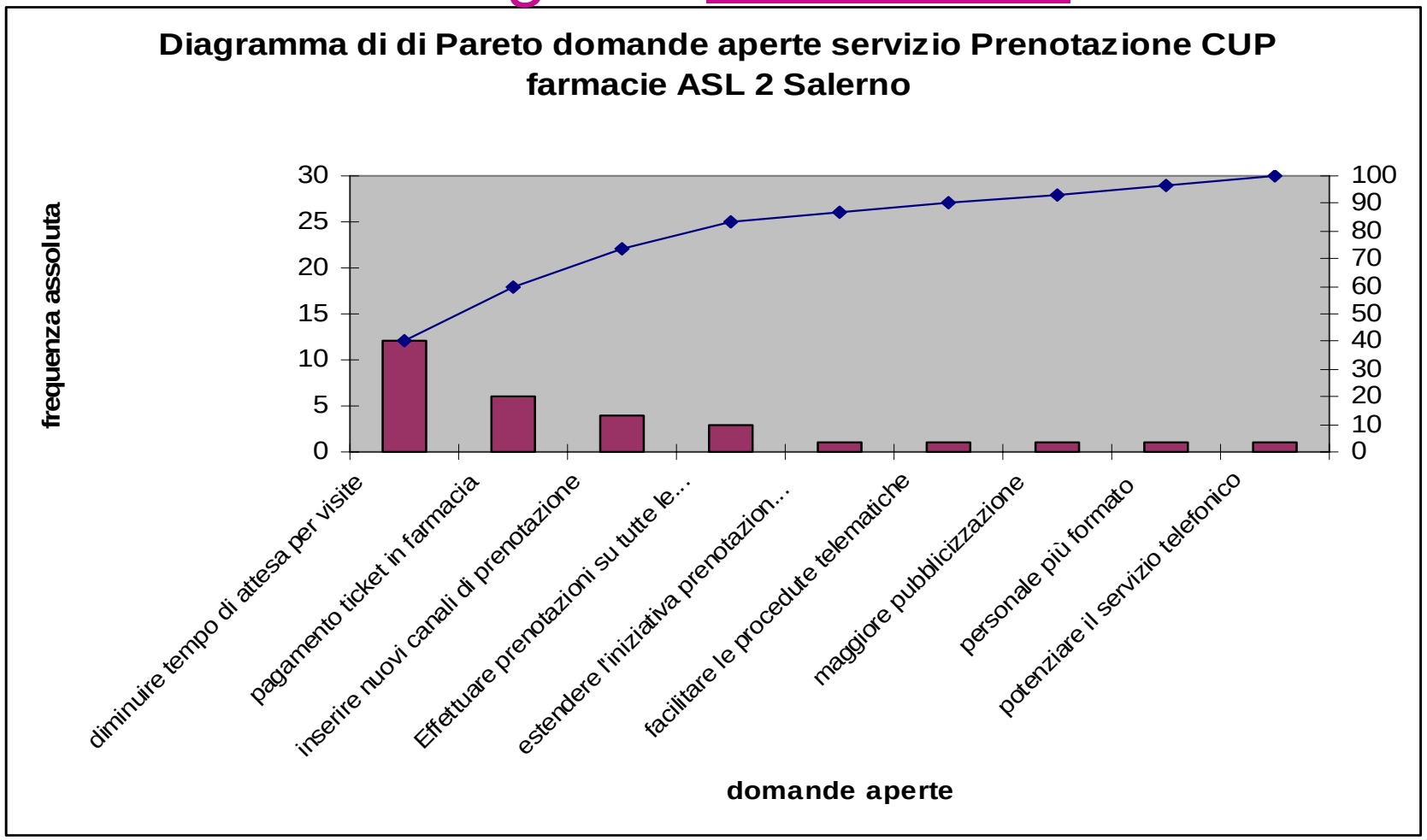
Analisi domande aperte indagine sportello



Totale di 398 osservazioni

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Analisi domande aperte indagine farmacie



Totale di 30 osservazioni

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

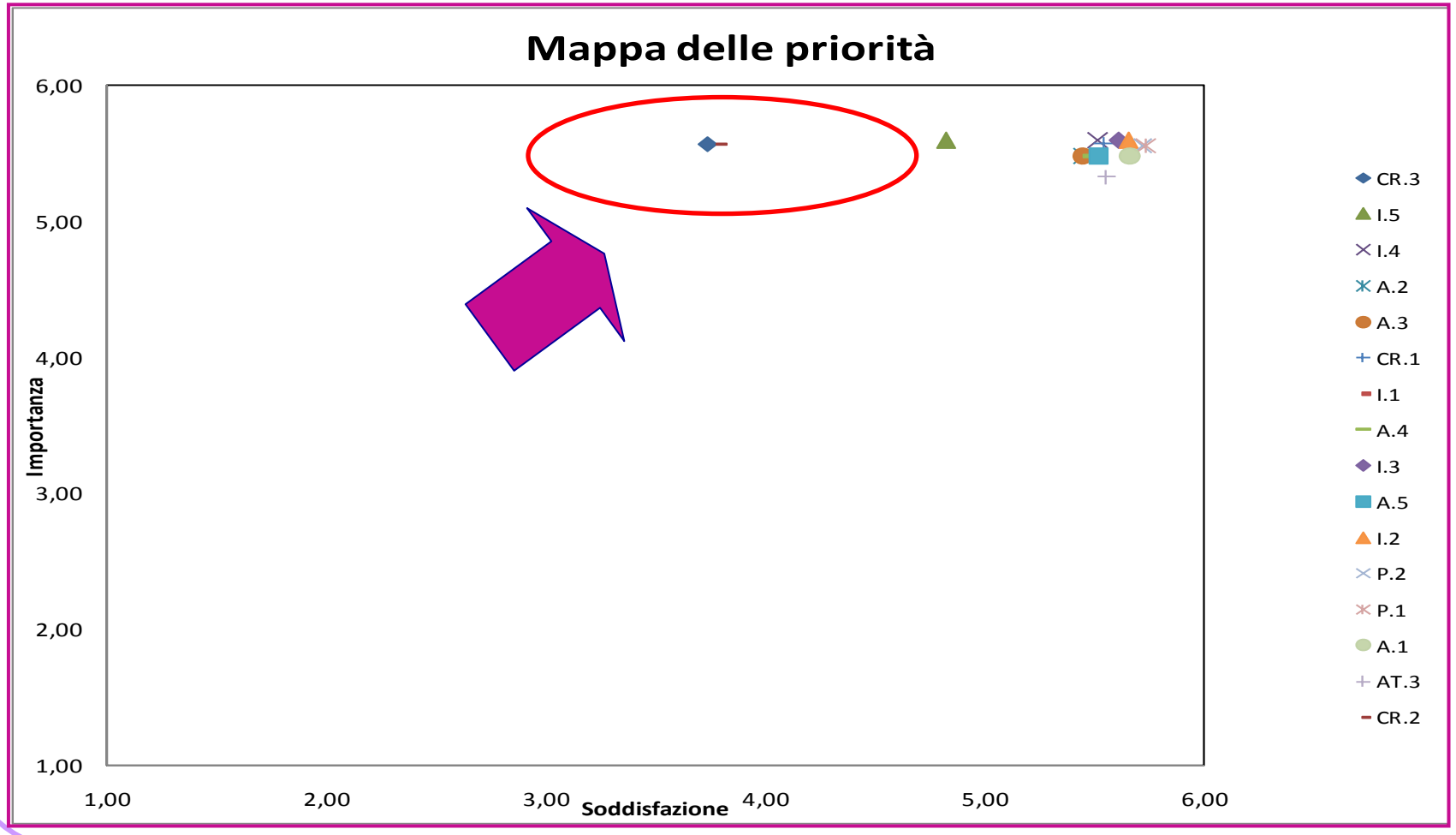
L'individuazione delle priorità di intervento attraverso l'indice Importanza/Soddisfazione

	farmacie			
COD	ITEM	Media S	Media I	I/S
CR.3	Capacità di risposta – Il tempo che devo aspettare prima di effettuare la visita è adeguato rispetto alle mie esigenze	3,74	5,57	1,49
CR.2	Capacità di risposta - Le informazioni per il pagamento del ticket presso le tabaccherie sono chiare	3,78	5,57	1,47
I.5	Aspetti tangibili - La segnaletica utilizzata per segnalare che la farmacia è convenzionata è chiara	4,82	5,60	1,16
I.4	Adeguatezza delle informazioni - La sequenza delle operazioni da compiere per prenotare una visita è chiara	5,52	5,60	1,01
A.2	Accessibilità- La sede di questa farmacia è facilmente raggiungibile	5,44	5,48	1,01
A.3	Accessibilità- La sede di questa farmacia non presenta barriere architettoniche	5,45	5,48	1,01
CR.1	Capacità di risposta - Prenotare una visita presso la farmacia è più conveniente rispetto ai canali tradizionali	5,54	5,57	1
I.1	Adeguatezza delle informazioni - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	5,59	5,60	1
A.4	Accessibilità- Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	5,49	5,48	1
I.3	Adeguatezza delle informazioni - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	5,61	5,60	1
A.5	Accessibilità - Il tempo di attesa per effettuare la prenotazione in farmacia è rapido	5,52	5,48	0,99
I.2	Adeguatezza delle informazioni - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	5,66	5,60	0,99
P.2	Personale - Gli operatori sono competenti e professionali	5,72	5,56	0,97
P.1	Personale - Gli operatori sono cortesi e disponibili	5,73	5,56	0,97
A.1	Accessibilità- L'orario di apertura della farmacia è adeguato	5,66	5,48	0,97
AT.3	Aspetti tangibili - Gli ambienti sono funzionali	5,55	5,33	0,96

	sportello			
COD	ITEM	Media S	Media I	I/S
CR.3	Capacità di risposta - Il tempo che devo aspettare prima di effettuare la visita è adeguato rispetto alle mie esigenze	3,043	5,686	1,868
U.1	Contatto utente - E' facile effettuare reclami/suggerimenti	2,964	5,432	1,832
A.5	Accessibilità - Il tempo di attesa per effettuare la prenotazione allo sportello è rapido	3,342	5,512	1,649
P.1	Personale- Gli operatori sono cortesi e disponibili	4,17	5,667	1,359
P.2	Personale - Gli operatori sono competenti e professionali	4,195	5,667	1,351
AT.2	Aspetti tangibili - I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	4,315	5,4	1,252
I.1	Adeguatezza informazioni - Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	4,508	5,583	1,238
AT.1	Aspetti tangibili - Gli ambienti sono confortevoli	4,512	5,4	1,197
I.3	Adeguatezza informazioni - Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	4,688	5,583	1,191
A.4	Accessibilità - Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	4,698	5,512	1,173
AT.3	Aspetti tangibili - Gli ambienti sono funzionali	4,668	5,4	1,157
I.2	Adeguatezza informazioni - Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	4,869	5,583	1,147
I.5	Aspetti tangibili - La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara	4,875	5,583	1,145
I.4	Adeguatezza informazioni - La sequenza delle operazioni da compiere per prenotare una visita è chiara	5,122	5,583	1,09
A.1	Accessibilità - L'orario di apertura dello sportello è adeguato	5,101	5,512	1,08
A.2	Accessibilità - La sede di questa ASL è facilmente raggiungibile	5,522	5,512	0,998
A.3	Accessibilità - La sede di questa ASL non presenta barriere architettoniche	5,762	5,512	0,957

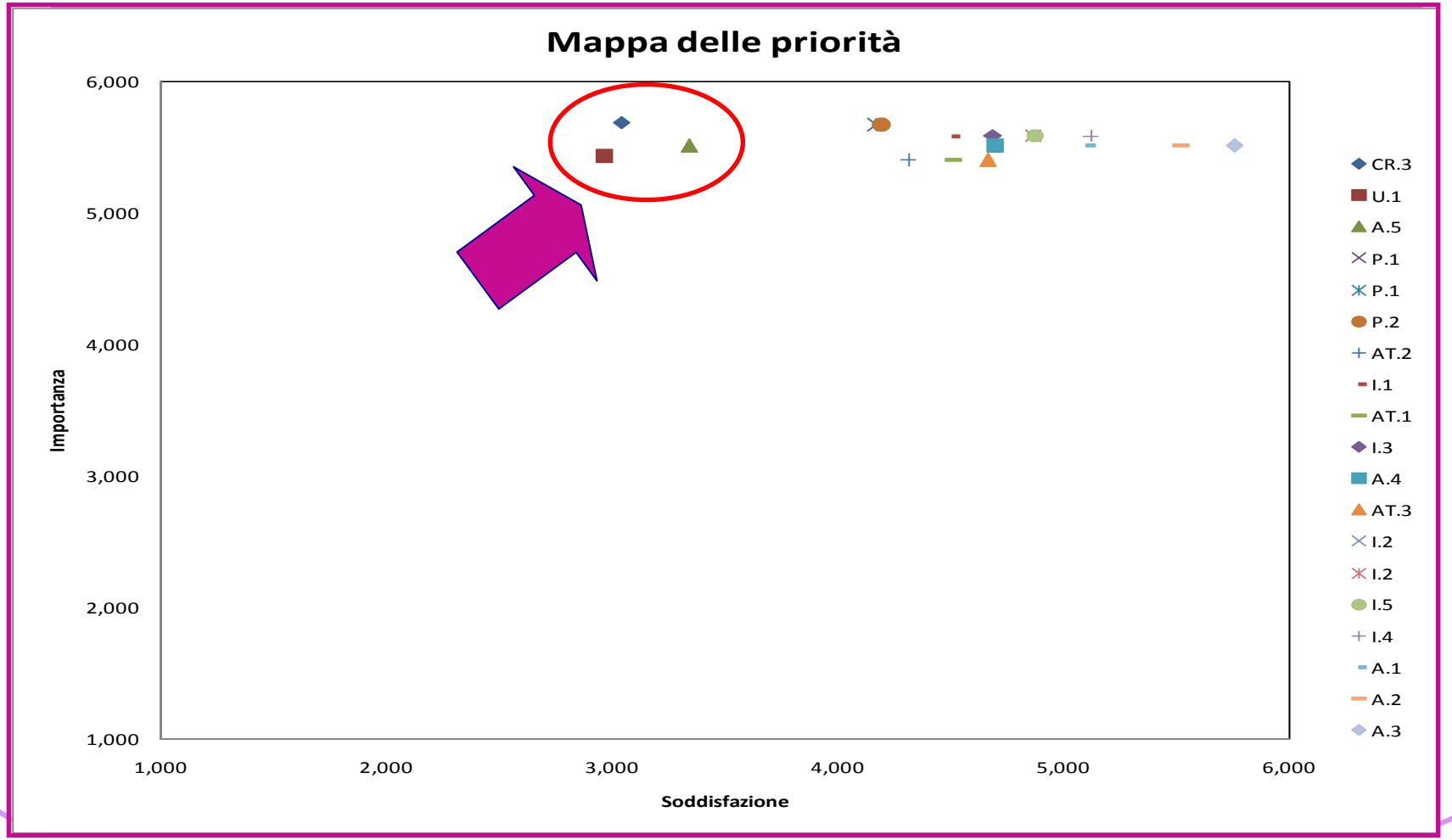
ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

La mappa delle priorità CUP farmacie



ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

La mappa delle priorità CUP sportello



ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Le criticità emerse ...

- **Sportello**

1. Ridurre il tempo di attesa per effettuare una visita
2. Rendere più semplice la modalità per presentare un reclamo
3. Ridurre il tempo di attesa per prenotare una visita

- **Farmacie**

1. Ridurre il tempo di attesa per effettuare una visita
2. Migliorare la chiarezza delle informazioni per le tabaccherie e migliorare la segnaletica che indica quale è una farmacia abilitata.

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

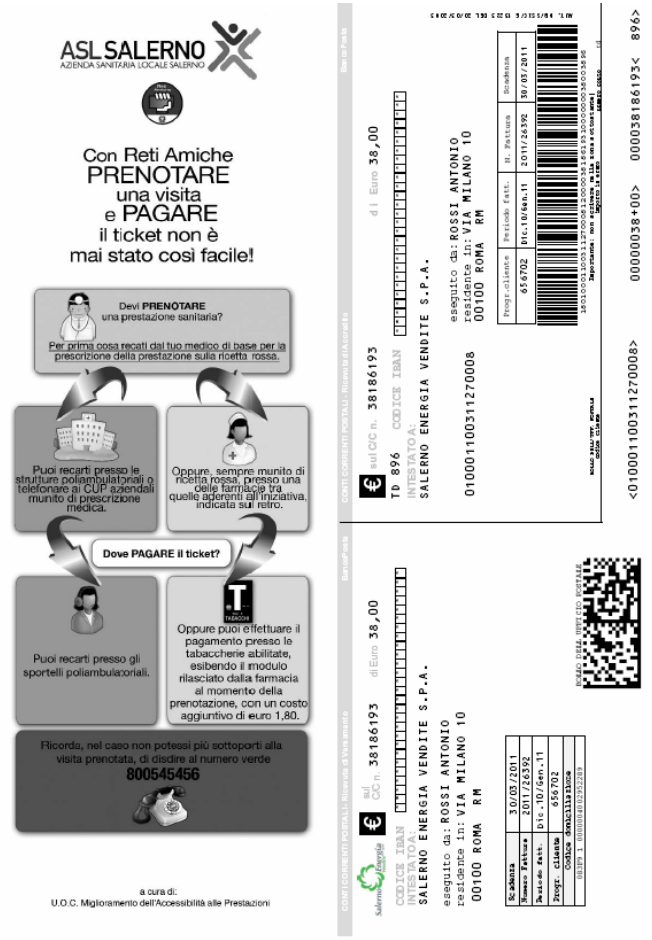
Azioni di miglioramento post indagine

- Per l'item CR.3 critico in entrambe le rilevazioni:
  - Al fine di diminuire il tempo di attesa per effettuare una visita è stato attivato un numero verde di disdetta telefonica (disdire vuol dire liberare i posti e non occupare posizioni)
  - Vademecum con prestazioni che richiedono preparazione

- Per migliorare la chiarezza delle informazioni del canale Farmacie è stata potenziata la comunicazione sulle modalità di accesso al nuovo servizio attraverso:
  - Spot Pubblicitario pubblicato sul Portale Aziendale (vincitore del Premio la PA che si vede)
  - Progetto Co-Marketing con Azienda del Gas di Salerno attraverso l'utilizzo della bolletta del gas per informare il cittadino)

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO

Bolletta Consumo Gas
circa 80.000 famiglie



Grazie per l'attenzione!!!

ASL SALERNO
AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO