

**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CARDIO – TORACO –
VASCOLARI E SANITA' PUBBLICA**

CORSO DI LAUREA IN ASSISTENZA SANITARIA

TESI DI LAUREA

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
SANITARI ED UTENTI IN RELAZIONE AI SERVIZI
VACCINALI DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE –
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

RELATORE: PROF.SSA BARBARA PELLIZZARI

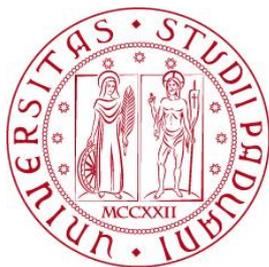
CORRELATORI: DR.SSA DORIANA DEL DOT

DR.SSA GIULIA STROPPA

DR. RICCARDO PERTILE

LAUREANDA: FEDERICA AGOSTINI

ANNO ACCADEMICO 2022 - 2023



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE CARDIO – TORACO –
VASCOLARI E SANITA' PUBBLICA**

CORSO DI LAUREA IN ASSISTENZA SANITARIA

TESI DI LAUREA

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
SANITARI ED UTENTI IN RELAZIONE AI SERVIZI
VACCINALI DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE –
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

RELATORE: PROF.SSA BARBARA PELLIZZARI

CORRELATORI: DR.SSA DORIANA DEL DOT

DR.SSA GIULIA STROPPA

DR. RICCARDO PERTILE

LAUREANDA: FEDERICA AGOSTINI

ANNO ACCADEMICO 2022 - 2023

INDICE

PREMESSA	Pag.1
CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE	Pag.3
1.1 <i>Customer satisfaction</i>	
1.2 Qualità attività vaccinale	
1.3 Dimensioni della qualità nel Servizio Vaccinale	
1.4 Coperture vaccinali	
1.5 Soddisfazione utenti nei Servizi Vaccinali	
1.6 Soddisfazione operatori sanitari nei Servizi Vaccinali	
CAPITOLO 2 – PRESENTAZIONE DEL PROGETTO	Pag.17
2.1 Problema	
2.2 Quesiti di ricerca	
2.3 Obiettivi	
2.4 Revisione della letteratura	
CAPITOLO 3 – MATERIALI E METODI	Pag.21
3.1 <i>Setting</i>	
3.2 Campione	
3.3 Lo strumento d'indagine: il questionario	
3.4 Modalità di analisi	
3.5 Aspetti autorizzativi	
3.6 Limiti dello studio	
CAPITOLO 4 – RISULTATI E DISCUSSIONE	Pag.29
4.1 Raccolta dati utenti	
4.2 Influenza delle caratteristiche socio-demografiche	
4.3 Regressione lineare multivariata	
4.4 Item 2015 vs item 2023	
4.5 Raccolta dati operatori sanitari	
CAPITOLO 5 – CONCLUSIONE	Pag.69

BIBLIOGRAFIA	Pag.71
SITOGRAFIA	Pag.73
ELENCO GRAFICI	Pag.75
ELENCO TABELLE	Pag.77
ELENCO IMMAGINI	Pag.77
ALLEGATI	Pag.79



**CORSO DI LAUREA
IN ASSISTENZA SANITARIA
POLO DIDATTICO DI CONEGLIANO
CORSO DI PROMOZIONE DELLA SALUTE
ACCREDITATO IUHPE**



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA**

LAUREANDA: FEDERICA AGOSTINI

MATRICOLA 2011241

TITOLO DELLA TESI: “INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI SANITARI ED UTENTI IN RELAZIONE AI SERVIZI VACCINALI DELL’AZIENDA SANITARIA LOCALE-PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO”

TITOLO IN INGLESE: “SATISFACTION SURVEY OF HEALTHCARE PROFESSIONALS AND USERS IN RELATION TO THE VACCINATION SERVICES OF THE LOCAL HEALTH UNIT-AUTONOMOUS PROVINCE OF TRENTO”

RELATORE: PROF.SSA BARBARA PELLIZZARI

**CORRELATORI: DOTT.SSA DORIANA DEL DOT, DOTT.SSA GIULIA STROPPA,
DOTT. RICCARDO PERTILE**

INTRODUZIONE

L’agenda dell’OMS sull’immunizzazione 2030 individua sette obiettivi prioritari e strategici, tra cui quello di offrire servizi vaccinali efficaci, efficienti ed accessibili per tutti. Per giungere a questo è importante considerare l’aspetto qualitativo delle prestazioni offerte dai Servizi Vaccinali, sia da parte degli utenti, che degli operatori sanitari. Ad oggi, a seguito della Pandemia da Covid-19, si ritiene necessario una valutazione dei Servizi Vaccinali riguardo l’aspetto strutturale, organizzativo, gestionale e relazionale, in un’ottica di incremento della qualità delle prestazioni offerte.

MATERIALI E METODI

L’indagine è stata svolta presso le dodici sedi vaccinali dell’Azienda Sanitaria di Trento dal 25 agosto al 22 settembre 2023. Sono stati strutturati ad hoc due questionari, somministrati ad operatori sanitari e genitori che accedono ai Servizi per effettuare la seconda e la terza dose dell’esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V. Le analisi statistiche sono state effettuate attraverso il foglio elettronico di calcolo di Microsoft Excel e il software SAS System 9.4.

RISULTATI E DISCUSSIONE

Sono stati raccolti n.242 questionari da parte degli utenti e n.54 dagli operatori. Dall’analisi dei dati le percentuali di insoddisfazione degli operatori sanitari risultano molto basse, nello specifico si riferiscono alle fasce orarie degli appuntamenti e all’attivazione del servizio di mediazione culturale. Gli utenti determinano un basso grado di soddisfazione, circoscritto ad alcune sedi e riguardante alcuni aspetti, quali le fasce orarie di apertura telefonica (20%), la facilità nel contattare il Servizio (21%) e la disponibilità dei parcheggi (19%).

CONCLUSIONI

Nel complesso emergono percentuali di soddisfazione elevate sia per gli operatori che per gli utenti. Il 91% degli operatori si sente molto coinvolto nell’equipe per il raggiungimento di obiettivi comuni. Si evince che le fonti informative a cui attingono i genitori prima di accedere al Servizio Vaccinale sono rappresentate prevalentemente da operatori sanitari, Pediatri di Libera Scelta e opuscoli aziendali.

PREMESSA

Al giorno d'oggi la rilevazione della soddisfazione dell'utente che accede a qualsiasi Servizio Sanitario dovrebbe diventare un'attività quotidiana, pianificata ed integrata all'interno delle strategie aziendali per fornire indicazioni operative utili, volte al miglioramento dei Servizi.

Oltre alla soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*) dev'essere presa in considerazione anche quella degli operatori (*job satisfaction*), variabile fondamentale per l'organizzazione del lavoro ed utilizzata come indicatore della qualità del benessere di quest'ultimi.

Nel presente progetto si è deciso di illustrare l'argomento della *customer satisfaction* e della *job satisfaction* presso i Servizi Vaccinali dei tre Distretti Sanitari dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, con lo scopo di esaminare le eventuali variazioni di soddisfazione a seguito della Pandemia da Covid-19 e a seguito dello studio svolto nel 2015.

La figura dell'Assistente Sanitario, secondo il profilo professionale D.M. del 17/01/1997 n. 69, assume un ruolo fondamentale anche nella partecipazione alle iniziative di valutazione e miglioramento alla qualità delle prestazioni dei servizi sanitari ed in particolar modo dei Servizi Vaccinali.

Nel primo capitolo del progetto di tesi, attraverso la ricerca in letteratura, si indaga il tema della soddisfazione dell'utente e dell'operatore sanitario, mettendo in evidenza le dimensioni della qualità di un Servizio Vaccinale.

Nel secondo capitolo si presenta il progetto di tesi, delineando i quesiti, gli obiettivi e le ricerche per la revisione della letteratura.

Si descrivono poi, nel terzo capitolo, i materiali e i metodi utilizzati, delineando il *setting* dello studio, i criteri di selezione del campione, lo strumento d'indagine e le modalità di rielaborazione dei dati raccolti.

Nel quarto capitolo si presentano, analizzano e discutono i dati ottenuti, raffigurandoli in grafici e tabelle, mettendoli poi a confronto con i dati raccolti nello studio del 2015.

Nell'ultimo capitolo si espongono le considerazioni finali.

CAPITOLO 1 - INTRODUZIONE

1.1 *Customer Satisfaction*

La *customer satisfaction* (CS), ovvero la soddisfazione del cliente, è un parametro utilizzato in tutte le aziende e attività per avere un ritorno concreto sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto.¹

Il metodo del Servqual di Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman e Leonard L. Berry, conosciuto comunemente come “il modello Servqual di Parasuraman”, è una tecnica studiata per misurare il giudizio dei clienti sulla qualità dei servizi.² Esso è costituito da 22 domande predefinite, valide per ogni tipologia di servizio, che fanno riferimento a 5 dimensioni, ritenute indispensabili dall'autore. Le dimensioni sono le seguenti:

1. Elementi tangibili (aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature e del personale);
2. Affidabilità (capacità di erogare il servizio promesso in modo affidabile e preciso);
3. Capacità di risposta (volontà di aiutare i clienti e di fornire il servizio con prontezza);
4. Capacità di rassicurazione (competenza e cortesia degli impiegati e relativa capacità di ispirare fiducia e sicurezza);
5. Empatia (assistenza premurosa e personalizzata che viene riservata a clienti ed utenti).³

Oltre al modello di Parasuraman, il tema della *customer satisfaction* è stato trattato anche da molti studiosi:

- *Lebow* (1982) definisce la soddisfazione come la misura in cui il trattamento soddisfa i bisogni, le aspettative ed i desideri dell'utente";⁴
- *Pascoe* (1983) afferma che la soddisfazione del paziente è la sua esperienza personale riguardo i servizi ricevuti da un punto di vista cognitivo-affettivo;⁵

¹ Pubblica Amministrazione di qualità, *Come migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini*, 2013, <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/index.html>

² Giovanni Schiavi, *La misurazione della Customer Satisfaction nelle Aziende Sanitarie* - 2015

³ [Il modello ServQual | Valut-Azione.net](#)

⁴ Daniela Sergianni, *Che tempo fa?: indagine sul grado di soddisfazione dei servizi offerti dal centro Basaglia: l'opinione dei pazienti* - 2014/15

⁵ Clara Romano, *La costruzione di indicatori di soddisfazione in sanità con il confronto tra distribuzioni*, 2004/05

- *Rust e Oliver (1994)* considerano la soddisfazione del cliente come un insieme di reazioni cognitive ed affettive che derivano dall'incontro fra la qualità del servizio ricevuto e le sue aspettative".⁶

Negli ultimi anni è sempre più forte l'interesse nei confronti della qualità dei servizi sanitari, intesa come la capacità di soddisfare i bisogni impliciti ed espliciti dell'utente. Rilevare la soddisfazione dovrebbe diventare un'attività quotidiana, pianificata ed integrata all'interno delle strategie degli enti pubblici per migliorare i servizi.⁷

Sono infatti molteplici gli stimoli nei confronti delle Aziende Sanitarie per l'introduzione di meccanismi che non devono essere solo orientati al controllo della qualità, ma devono anche consentire alle Aziende di inserirsi in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate e dei servizi forniti.

In sanità si parla per la prima volta di qualità nelle cure subito dopo la fine della Seconda guerra mondiale con W. Edward Deming, statunitense esperto di organizzazione aziendale, il quale iniziò a diffondere i criteri di qualità organizzativa basandosi sulle esperienze vissute nel periodo di emergenza.⁸

Nella letteratura sono presenti numerosi articoli in cui vengono illustrati strumenti per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza all'interno delle strutture sanitarie. Tra gli esempi più noti e temporalmente più lontani si cita quello di un gruppo di ricercatori dell'Università della California, che alla fine degli anni '70 ha sviluppato una scala per rilevare la soddisfazione degli utenti nei servizi sociali e sanitari, la cosiddetta *Customer Satisfaction Scale (CSQ)*.

Uno dei grandi teorici in questo campo è Avedis Donabedian, fisico libanese emigrato negli Stati Uniti, che definisce la qualità, più specifica per l'ambito sanitario, come: "fare solo ciò che è utile (efficacia teorica), nel modo migliore (efficacia pratica) con il minor costo (efficienza), a chi (accessibilità), e soltanto a chi ne ha veramente bisogno (appropriatezza), facendo fare le cure a chi è competente per farlo (competenza), ottenendo i risultati ritenuti migliori (soddisfazione)".⁹

⁶ Daniela Sergianni, *Che tempo fa?: indagine sul grado di soddisfazione dei servizi offerti dal centro Basaglia: l'opinione dei pazienti* – 2014/15

⁷ Clara Romano, *La costruzione di indicatori di soddisfazione in sanità con il confronto tra distribuzioni* - 2004/05

⁸ Italian Journal of Nursing, *La qualità in sanità: ruolo dell'infermiere nel processo della customer satisfaction* - 2020

⁹ Italian Journal of Nursing, *La qualità in sanità: ruolo dell'infermiere nel processo della customer satisfaction* - 2020

Ciascun aspetto della qualità può essere oggetto di misurazione, facendo riferimento ad un set di indicatori del processo input-process-output dello stesso Donabedian. I tre ambiti di valutazione, che definiscono se il lavoro svolto sia di qualità e soddisfi le esigenze dei pazienti, sono i seguenti:

- Struttura (*Structure*): disponibilità di risorse umane, finanziarie e tecniche;
- Processo (*Process*): distribuzione delle risorse, specificatamente uso del tempo e delle risorse, limitazione degli sprechi, riduzione dei rischi e pratica basata sulle prove di efficacia;
- Esito (*Outcome*): raggiungimento dei risultati (*performance*), come l'impatto delle reazioni avverse e il gradimento dell'utenza.^{10 11}

L'analisi di qualità centrata sugli indicatori di *outcome* deve essere:

- Multidimensionale: considerare sia la componente clinica, sia lo stato sociale dell'utente e la sua interazione con il servizio;
- Multiprospettica: tenere conto delle prospettive dei diversi attori coinvolti, quali utenti, familiari e operatori;
- Oggettiva e consensuale: l'oggettività è collegata con la riproducibilità delle procedure di valutazione, ma è importante anche motivare gli operatori a sottoporsi a tali procedure.¹²

La tendenza è quella di partire dalla valutazione degli esiti, per poi risalire alla considerazione dei processi e delle strutture che li hanno prodotti.

La storia della qualità nella sanità italiana inizia nel 1992 con il Decreto Legislativo (D. Lgs.) 502 e prosegue nel 1993 con il D. Lgs. 517: è stata attuata una riforma per migliorare il Servizio Sanitario. I successivi Decreti definiscono meglio i campi d'azione:

- Decreto del Presidente della Repubblica (DPR) del 14 gennaio 1997 n. 801 introduce il concetto di accreditamento delle strutture sanitarie ed i sistemi di valutazione e miglioramento delle attività;

¹⁰ Charles D. Shaw Isuf Kalo, *Le basi per una politica nazionale per la qualità nei sistemi sanitari*, OMS – 2002

¹¹ Istituto Superiore di Sanità, *La qualità dei servizi vaccinali*, Silvano Piffer
https://www.epicentro.iss.it/piano_prevenzione/piffer

¹² Zani B., Cicognani E., *Soddisfazione dell'utente e valutazione dei servizi di cura* – 2000
<https://www.tesionline.it/appunti/psicologia/psicologia-della-salute/i-fattori-predittivi-del-burnout-principali-approcci-teorici/756/6>

- D. Lgs. 229/99 ribadisce la necessità di garantire la qualità dell'assistenza e propone il metodo di verifica e revisione, prevedendo accordi tra Regione ed Aziende Sanitarie;¹³
- DPR n.129/2003 all'art.2 stabilisce che il dipartimento della qualità provvede al monitoraggio della qualità del Servizio Sanitario Nazionale e alla valorizzazione del capitale fisico, umano e sociale. Ad esso sono assegnati i compiti dell'osservazione sul servizio all'utente, della formazione del personale e dell'individuazione dei fabbisogni informativi.

Ci si sofferma sul concetto di accreditamento, introdotto dal DPR 801/97, come fattore fondamentale nel percorso del miglioramento continuo della qualità, volto a garantire la sicurezza dell'utente. Esso consente alle organizzazioni sanitarie di valutare sistematicamente i propri servizi e di migliorarli uniformemente nel tempo.

1.2 Qualità attività vaccinale

L'agenda dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) sull'immunizzazione 2030 individua sette obiettivi prioritari e strategici, tra cui quello di offrire servizi vaccinali efficaci, efficienti ed accessibili per tutti, come parte essenziale dell'assistenza sanitaria di base. Per giungere a questo è importante prendere in considerazione l'aspetto qualitativo delle prestazioni offerte dai Servizi di Igiene e Sanità Pubblica.¹⁴

I Piani Sanitari Nazionali (PSN), elaborati a partire dall'emanazione del D.Lgs. 502/1992, hanno posto maggior attenzione al miglioramento della qualità. Al giorno d'oggi la priorità è l'implementazione di un programma nazionale finalizzato a sostenere la qualità delle prestazioni e a migliorare i livelli di salute e il soddisfacimento dei bisogni della popolazione.¹⁵

A livello nazionale sono presenti alcuni studi compiuti in ambito vaccinale. Un contributo interessante è stato concesso dall'Emilia Romagna nel 2013, che complessivamente ha rilevato un grado di soddisfazione elevato.

¹³A. Coluccia, F. Ferretti, R. Cioffi, *Cenni teorici sul concetto di qualità percepita in sanità* - Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, Pavia 2009

¹⁴ Piano Nazionale Prevenzione Vaccinale PNPV 2423-2025 – ALLEGATO A (marzo 2023)

¹⁵ La qualità del Servizio Sanitario Nazionale

https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_navigazioneSecondariaRelazione_3_listaCapitoli_capitoliItemName_2_scarica.pdf

Nel 2015, nell'APSS di Trento, è stata eseguita un'indagine di *customer satisfaction* degli ambulatori vaccinali valutando principalmente l'aspetto strutturale, organizzativo e il rapporto con il personale. Nel complesso dai dati dello studio è emersa un'elevata soddisfazione.

L'intento degli studi presi in considerazione è quello di ascoltare il cittadino, mettendolo al primo posto, per raccogliere i suoi bisogni e le sue attese e migliorare di conseguenza la qualità dei servizi vaccinali offerti.

1.3 Dimensioni della qualità nel Servizio Vaccinale

La qualità di un Servizio Vaccinale (SV) si può basare su un modello organizzativo caratterizzato da cinque aspetti, riportati di seguito ed osservabili alla Figura n.1:

- *strutturale*, inerente le strutture dove viene espletata l'attività vaccinale;
- *tecnico professionale*, riguardante le conoscenze e competenze di tutti gli attori coinvolti nelle attività vaccinali;
- *organizzativo*, ovvero i processi operativi delle varie fasi dell'attività vaccinale che dovrebbero essere dotati di evidenza di efficacia;
- *relazionale*, cioè la capacità di interagire in modo efficace ed empatico con la popolazione;
- *valutativo*, ovvero le coperture vaccinali e la soddisfazione dell'utente.



Figura 1 Dimensioni della qualità di un servizio - immagine autoredatta

La dimensione *strutturale* riguarda la qualità delle strutture dove viene espletata l'attività vaccinale, sia nei servizi pubblici che privati/convenzionati coinvolti nella strategia vaccinale locale. Ogni struttura va sottoposta ad un procedimento di certificazione e di accreditamento in relazione agli aspetti normativi nazionali e regionali.

I processi di accreditamento possono essere distinti in istituzionale, quando è previsto dalla normativa, e volontario, noto anche come accreditamento professionale o all'eccellenza.

La finalità di questi processi è garantire la qualità e la sicurezza dei servizi offerti in un'ottica di centralità dell'utente, attraverso una valutazione condotta da soggetti esterni autorevoli.

Un programma di certificazione volontario è *Qumentum International*, gestito in collaborazione con *Accreditation Canada*, società *leader* mondiale nell'accREDITAMENTO delle organizzazioni sanitarie.^{16 17}

Anche i Servizi Vaccinali dell'APSS vengono sottoposti a questa valutazione per ottenere l'accREDITAMENTO. Ogni attività vaccinale dev'essere ordinata in base alla realtà locale del servizio e deve essere in possesso dei seguenti requisiti minimi strutturali e tecnologici:

- segnaletica di orientamento esterna ed interna per permettere l'accesso agli utenti, cartellonistica installata e assenza di barriere architettoniche;
- sala d'attesa: idoneo spazio adibito all'accogliimento pre-vaccinale ed al monitoraggio post-vaccinale;
- servizi igienici distinti per l'utenza e per il personale, fruibili anche dalle persone disabili;
- locale adibito al deposito di materiale, attrezzatura, strumentazione, presidi e dispositivi medici necessari all'attività vaccinale;
- locale ambulatoriale che deve garantire il rispetto della privacy e prevedere i seguenti strumenti e attrezzature:¹⁸
 - ❖ frigorifero;
 - ❖ lavandino;
 - ❖ lettino con lenzuolini di carta a perdere;
 - ❖ carrello di lavoro per la preparazione dei vaccini;

¹⁶ L'accREDITAMENTO volontario di eccellenza PDF

<https://www.area-c54.it/public/accredimento%20di%20eccellenza%20-%20testo.pdf>

¹⁷ ASL Regione Piemonte, *Accreditation Canada- Accredimento dell'Ospedale di Casale* - gennaio 2023

<https://www.aslal.it/accreditation-canada-accredimento-ospedale-casale>

¹⁸ Giulia Stroppa, *Qualità percepita dai genitori nei servizi vaccinali della Provincia di Trento*, 2014/15

- ❖ kit strumenti per la distrazione del dolore da vaccinazione, se previsti dalla procedura del servizio vaccinale;
- ❖ carrello per le emergenze ubicato in ambulatorio o in altro locale direttamente accessibile;
- ❖ idonei contenitori per i rifiuti e per lo smaltimento degli aghi e di altri oggetti taglienti potenzialmente infetti;
- ❖ scrivania e sedie;
- ❖ computer per la gestione informatizzata dell'anagrafe vaccinale e telefono;
- ❖ documentazione per operatori (calendario vaccinale, schede tecniche vaccini, modulistica varia);
- ❖ materiale informativo per l'utenza, riguardante i vaccini e le rispettive malattie prevenibili con vaccinazione.¹⁹

La dimensione *tecnico professionale* riguarda le conoscenze e competenze di tutti i professionisti coinvolti nelle attività vaccinali, ovvero medici, assistenti sanitari, infermieri e personale amministrativo. Le conoscenze e competenze di ogni professionista vanno continuamente aggiornate sia all'interno della routine operativa sia attraverso corsi di formazione e/o aggiornamento formali.

L'Assistente Sanitario (AS), figura cardine nell'intero processo vaccinale, deve mantenersi aggiornato per migliorare le abilità cliniche, tecniche e manageriali.²⁰ Gli ambulatori vaccinali devono offrire servizi di qualità con il massimo della competenza professionale, infatti l'obiettivo principale è quello di assicurare efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza nei confronti dei cittadini.²¹

Ogni anno l'AS deve svolgere 50 ore di formazione, ottenendo crediti di Educazione Continua in Medicina (ECM), in quanto indicatori della qualità della formazione/apprendimento.

¹⁹ Istituto Superiore di Sanità, *Organizzazione dell'ambulatorio vaccinazioni e gestione delle emergenze nei servizi vaccinali dell'area vasta Romagna*, Unità Operativa Igiene e Sanità Pubblica AUSL Rimini
<https://www.epicentro.iss.it/ben/2012/marzo/1>

²⁰ Profilo Professionale dell'assistente sanitario, Ministero della sanità - Decreto 17 gennaio 1997, n.69

²¹ Ordine Provinciale dei medici-chirurghi e degli odontoiatri, *Cos'è il sistema di educazione continua in medicina?* (sito aggiornato al 25 gennaio 2022)
<https://www1.ordinemediciroma.it/formazione-new/regolamento/283-faq-formazione/20176-faq-ecm-2.html>

La dimensione *organizzativa* definisce i processi operativi inerenti le fasi dell'attività vaccinale dotati di evidenza di efficacia.

Il processo vaccinale è caratterizzato da varie fasi quali:

- a. programmazione delle Sedute Vaccinali tramite l'utilizzo del software vaccinale in uso nei vari servizi vaccinali;
- b. approvvigionamento, conservazione e trasporto dei vaccini;
- c. svolgimento della seduta vaccinale, che è il percorso temporaneo ed operativo che inizia con l'apertura al pubblico dell'ambulatorio di vaccinazione e termina con la chiusura dello stesso. Per ognuna deve essere formalmente identificato un medico referente, il quale si assume la responsabilità di regolare lo svolgimento dell'attività. La stessa è condotta in autonomia dall'AS, che si rivolge al medico qualora emergano dubbi sulla somministrazione. La seduta vaccinale deve rispettare le seguenti fasi operative: preparazione dell'ambulatorio, accoglienza dell'utenza, *counselling* e consenso informato, anamnesi pre-vaccinale, valutazione dell'idoneità, registrazione e somministrazione della vaccinazione, periodo di osservazione.
- d. gestione delle reazioni post-vaccinali;
- e. amministrazione delle inadempienze, relativamente alle vaccinazioni d'obbligo per l'infanzia secondo la Legge 119/2017;
- f. pianificazione e programmazione delle campagne vaccinali e vaccinazioni di massa;
- g. gestione di *incident reporting*.

Tutti gli ambulatori vaccinali devono disporre di linee guida, protocolli operativi e procedure specifiche, che devono essere costantemente aggiornati e condivisi con il personale sanitario a cui è richiesto applicarli.

Devono, inoltre, essere accessibili agli operatori il calendario delle vaccinazioni dell'età evolutiva e/o le schedule vaccinali mirate per le singole categorie di rischio.²²

La dimensione *relazionale* riguarda la capacità dell'operatore sanitario di interagire in modo efficace ed empatico con l'utente, rappresentando un fattore fondamentale per garantire il passaggio delle informazioni e favorirne l'*empowerment*.²³ Un'efficace relazione professionale richiede l'integrazione strategica delle competenze tecnico-scientifiche con quelle comunicativo-relazionali. A questo proposito, le competenze di base del *counselling* possono

²² Indicazioni alle Aziende Sanitarie per promuovere la qualità delle vaccinazioni in Emilia- Romagna – Allegato A (pdf)

²³ Gazzetta Ufficiale n.120 del 25/05/2005

rappresentare un'importante risorsa nello svolgimento dell'attività professionale, facilitando il dialogo con l'utente.²⁴

Un intervento di *counselling* in ambito vaccinale è caratterizzato dai seguenti passaggi:

- a. ascolto di ciò che gli utenti sanno, delle loro preoccupazioni, dei loro dubbi;
- b. accoglienza di reazioni emotive;
- c. focalizzazione del problema, definizione chiara della richiesta senza interpretazioni;
- d. definizione dell'obiettivo concreto, realizzabile e condiviso con quel determinato utente in quella specifica situazione;
- e. esplorazione di possibili soluzioni;
- f. facilitazione della decisione;
- g. ampliamento delle scelte.

Le conoscenze teorico-pratiche del *counselling* rappresentano quindi un valore aggiunto del ruolo professionale di ogni singolo operatore, nello specifico dell'AS, mantenendo sempre viva l'intensità della relazione umana.²⁵

La collaborazione integrata tra gli operatori impegnati nelle sedute vaccinali, quali medici, AS e infermieri, rappresenta una condizione essenziale per attuare interventi efficaci in ambito vaccinale, per fornire informazioni omogenee e per sviluppare la credibilità istituzionale.²⁶

La dimensione *valutativa* si riferisce alla misurazione degli *outcome* come le coperture vaccinali e la soddisfazione sia da parte dell'utente (*patient satisfaction*), sia da parte di chi lavora (*job satisfaction*) a vari livelli e con diverso titolo presso il SV.

²⁴ Dossier "Il valore aggiunto delle competenze di counselling per una comunicazione efficace in ambito professionale"

²⁵ Il Counselling in ambito vaccinale

https://www.epicentro.iss.it/vaccini/pdf/Il_counselling_in_ambito_vaccinale.pdf

²⁶ Barbara De Mei, *Il contesto vaccinale*, Centro Nazionale di Epidemiologia Sorveglianza e Promozione della Salute https://www.epicentro.iss.it/vaccini/pdf/Contesto_vaccinale.pdf

1.4 Coperture vaccinali

Le Coperture Vaccinali (CV) rappresentano l'indicatore per eccellenza delle strategie vaccinali, poiché forniscono informazioni in merito alla loro reale implementazione sul territorio e sull'efficienza del sistema vaccinale.²⁷

Il monitoraggio delle CV è presente tra gli obiettivi del Piano Nazionale di Prevenzione Vaccinale (PNPV) 2017-2019, approvato in Conferenza Stato-Regioni il 19 gennaio 2017 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 18 febbraio 2017, il quale rappresenta in Italia il documento di riferimento in ambito vaccinale. In linea con gli obiettivi fissati dall'OMS e dal Piano Nazionale Vaccini, per tutte le vaccinazioni, obbligatorie o raccomandate, lo scopo è il raggiungimento di una copertura >95%.

In Italia le CV vengono monitorate annualmente in maniera routinaria, richiedendo alle Regioni e Province Autonome i dati relativi al 31 dicembre dell'anno precedente a quello in cui viene effettuata la richiesta. I dati auto dichiarati dalle Regioni e Province Autonome vengono poi elaborati dall'Ufficio 5 della Direzione Generale della Prevenzione Sanitaria.²⁸

Nella Tabella n.1 (presentata nella pagina seguente) sono riportate le coperture delle vaccinazioni raccomandate nei primi due anni di vita, elaborate a gennaio 2022 e riferite alla coorte di nascita 2019 (ultima coorte di nascita che ha per intero compiuto 24 mesi nel corso del 2021); oltre al dato provinciale sono riportate le CV suddivise per Ex-Distretto sanitario.²⁹

²⁷ Ministero della Salute, *Vaccinazioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le coperture vaccinali nel 2020*. https://www.salute.gov.it/portale/news/p3_2_1_1_1.jsp?menu=notizie&id=5657

²⁸ Ministero della Salute, *Vaccinazioni dell'età pediatrica e dell'adolescenza-coperture vaccinali, 2022*. https://www.salute.gov.it/portale/documentazione/p6_2_8_3_1.jsp?lingua=italiano&id=20

²⁹ Maria Grazia Zuccali, Chiara Mocellin, Silvia Molinaro, *Le vaccinazioni in Trentino anno 2021 – report finale per il monitoraggio delle coperture vaccinali (novembre 2022)*

Tabella 1 Coperture vaccinali a 24 mesi di vita in Provincia di Trento - coperture vaccinali per Distretto sanitario, coorte di nascita 2019.

	PROVINCIA	Distretto C-NORD	Distretto C-SUD	Distretto EST	Distretto OVEST
Polio3	94,8	91,3	95,7	93,7	95,7
Difterite3	94,8	91,3	95,7	93,7	95,7
Tetano3	94,8	91,3	95,7	93,7	95,7
Pertosse3	94,8	91,3	95,7	93,7	95,7
Epatite3	94,9	91,5	95,7	93,8	95,7
Emofilo3	94,8	91,3	95,7	93,7	95,7
Pneumococco3	92,1	88	92,8	91,9	92,7
Meningococco B3	81,9	74,1	83,7	84,6	82,6
Morbillo1	94,4	93,8	95,3	92,8	95,6
Parotite1	94,4	93,8	95,3	92,8	95,6
Rosolia1	94,4	93,8	95,3	92,8	95,6
Varicella1	93,3	93,1	93,5	92	94,7
Meningococco C1*	89,5	88,7	90	89,3	90
Meningococco ACWY	88,8	88,1	89,3	88,4	89,1
Rotavirus	76,3	76,8	75,2	77,9	75,6

*è ricompresa la quota di bambini (88,8%) vaccinati con vaccino ACWY

La Pandemia da Covid-19 ha avuto un impatto fortemente negativo sulla popolazione e sui servizi sanitari nazionali, inclusa l'offerta vaccinale.³⁰ Gli operatori sanitari dei SV si sono impegnati ad introdurre misure di distanziamento per evitare la discesa drastica delle CV: per la coorte di nascita 2019 in Trentino si registrano valori di poco inferiori alla soglia minima raccomandata dall'OMS.³¹

1.5 Soddisfazione utenti nei Servizi Vaccinali

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza di un Servizio Vaccinale è un elemento chiave che permette la valutazione della sua qualità ed è in grado di fornire indicazioni operative utili, volte al miglioramento continuo delle prestazioni.³²

La percezione della qualità è altamente soggettiva, infatti la misurazione della *patient satisfaction* dipende soprattutto da fattori psicologici, poiché riflette elementi sia cognitivi che emozionali. Ci sono altri aspetti che possono avere un forte impatto sulla soddisfazione dell'assistenza ricevuta, quali: contesto socio-demografico e culturale della persona che esprime il giudizio, il suo stato di salute attuale, la sua professione o il titolo di studio, la sua

³⁰ Ministero della salute. *Dati coperture vaccinali* (aggiornati 19 ottobre 2022)

<https://www.salute.gov.it/portale/vaccinazioni/dettaglioContenutiVaccinazioni.jsp?lingua=italiano&id=811&area=vaccinazioni&menu=vuoto>

³¹ Maria Grazia Zuccali, Chiara Mocellin, Silvia Molinaro, *Le vaccinazioni in Trentino anno 2021 – report finale per il monitoraggio delle coperture vaccinali* (novembre 2022)

³² Ministero della salute, *I principi del Servizio Sanitario Nazionale (SSN)*, 2019

<https://www.salute.gov.it/portale/lea/dettaglioContenutiLea.jsp?area=Lea&id=5073&lingua=italiano&menu=vuoto>

conoscenza reale dei servizi, l'aiuto che ha ricevuto in precedenti consultazioni, la fiducia nel sistema e nei professionisti e le esperienze con altri servizi.

1.6 Soddisfazione operatori sanitari nei Servizi Vaccinali

La soddisfazione sul lavoro, o *job satisfaction*, è definita come la percezione personale dei dipendenti riguardante l'esperienza lavorativa e i suoi diversi aspetti. Viene considerata una variabile fondamentale per l'organizzazione del lavoro ed è utilizzata come un indicatore della qualità della vita e del benessere dei dipendenti.³³

La *job satisfaction* è correlata al sesso, allo stato civile, agli anni di esperienza, al livello di istruzione e di professionalità, al tipo di contratto e al profilo orario, all'unità operativa in cui si presta la propria attività professionale, alle relazioni interpersonali con i colleghi e medici che hanno un'influenza significativa sulla soddisfazione lavorativa e sullo stress lavoro correlato.³⁴

La soddisfazione lavorativa percepita da uno stesso individuo può, allo stesso tempo, variare nell'arco della vita professionale, in funzione dei differenti contesti, reparti, supervisori, colleghi, attività, progressivamente incontrati.³⁵

Contrariamente, l'insoddisfazione lavorativa si associa ad una serie di comportamenti non virtuosi, quali l'assenteismo, l'intenzione di cambiare lavoro e al *turnover* del professionista, con un maggior rischio di *burnout*, ansia e depressione. Le cause del *turnover* sono da ricercare nell'insoddisfazione lavorativa data dallo squilibrio tra la vita familiare e quella lavorativa, dalla volontà di ricercare migliori opportunità professionali e il desiderio di continuare ad investire sulla propria formazione.³⁶ Tutti questi elementi di insoddisfazione, sommandoli, possono compromettere i risultati generali dell'organizzazione e della qualità del servizio offerto.

Gli ambienti di lavoro svolgono un ruolo chiave nella percezione della soddisfazione lavorativa ed è stato dimostrato che un buon supporto professionale, opportunità di sviluppo e crescita professionale, influenzano in maniera significativa la soddisfazione del professionista e lo

³³ <https://nursetimes.org/il-ruolo-fondamentale-del-cambiamento-nella-soddisfazione-professionale/153818>

³⁴ NCS Nursing, Ziello Martina et al., *La soddisfazione lavorativa come indicatore di qualità per il dirigente delle professioni sanitarie: uno studio osservazionale*, aggiornato luglio 2023

³⁵ C.G. Cortese, *La soddisfazione lavorativa del personale infermieristico. Adattamento italiano della scala index of Work Satisfaction di Stamps* – febbraio 2007

³⁶ NCS Nursing, Ziello Martina et al., *La soddisfazione lavorativa come indicatore di qualità per il dirigente delle professioni sanitarie: uno studio osservazionale*, aggiornato luglio 2023

induce a rimanere nel luogo di lavoro.³⁷ Esiste una forte relazione tra la soddisfazione dei dipendenti e la percezione dei pazienti della qualità delle loro cure. L'insoddisfazione dei dipendenti può influire negativamente sulla qualità delle cure e avere un effetto negativo sulla lealtà dei pazienti. Pertanto, le Aziende sanitarie dovrebbero misurare regolarmente la soddisfazione dei dipendenti per monitorare la qualità del servizio.³⁸ È ormai opinione ampiamente condivisa che il miglioramento delle relazioni tra utenti e soggetti erogatori di servizi, anche nel comparto socio-sanitario, passi attraverso la capacità di quest'ultimi di "ascoltare, incontrare ed anticipare" le attese e i bisogni degli utenti. Per giungere a questo è importante prendere in considerazione la soddisfazione degli operatori sanitari (AS, infermieri e medici igienisti), che operano in equipe nei Servizi Vaccinali, essendo un fattore rilevante per il raggiungimento di ottimali livelli di copertura vaccinale.

³⁷ NCS Nursing, Ziello Martina et al., *La soddisfazione lavorativa come indicatore di qualità per il dirigente delle professioni sanitarie: uno studio osservazionale*, aggiornato luglio 2023

³⁸ Atkins PM, Marshall BS, Javalgi RG. *Happy employees lead to loyal patients. Survey of nurses and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty. J Health Care Mark.* 1996.

CAPITOLO 2 - PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

2.1 Problema

L'agenda dell'Organizzazione Mondiale della Sanità sull'immunizzazione 2030 individua sette obiettivi prioritari e strategici, tra cui quello di offrire Servizi Vaccinali (SV) efficaci, efficienti ed accessibili per tutti, come parte essenziale dell'assistenza sanitaria di base. Per giungere a questo è importante prendere in considerazione l'aspetto qualitativo delle prestazioni offerte dai SV, essendo un fattore rilevante per il raggiungimento di ottimali livelli di copertura vaccinale. La qualità di un SV si può basare su un modello organizzativo caratterizzato dall'aspetto strutturale, tecnico professionale, organizzativo, relazionale e valutativo. Tale modello viene valutato tramite la *customer satisfaction*, efficace strumento che esamina l'interazione tra l'utente e il SV per un'effettiva realizzazione dei principi della centralità della persona.

Nel 2015 l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) di Trento ha eseguito un'indagine per valutare il grado di soddisfazione dei genitori che accedono ai SV dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento, per effettuare la seconda e la terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V. Per svolgere quest'analisi sono stati presi in considerazione i seguenti ambiti: accessibilità, adeguatezza dei locali, organizzazione e relazione con il personale all'interno dei SV. Dai dati raccolti è emerso un elevato grado di soddisfazione, soprattutto rispetto alla relazione tra genitori e personale sanitario, valutato molto competente, gentile e disponibile.

La Pandemia da Covid-19 però, ha avuto un impatto fortemente negativo sulla popolazione e sui servizi sanitari nazionali, inclusi i SV. Ad oggi, a distanza di anni ed a seguito della Pandemia da Covid-19, si ritiene necessario una rivalutazione della soddisfazione dell'utente che accede ai Servizi di Igiene e Sanità Pubblica dell'APSS di Trento, confermando gli indicatori che riguardano la relazione utente-operatore sanitario. Migliorare la fiducia nei confronti delle vaccinazioni, mantenendo elevati i tassi di copertura vaccinale, deriva infatti da numerose variabili ed aspetti sia di contenuto ma soprattutto relazionarli.

La rilevazione del grado di soddisfazione si rende opportuna però anche nei confronti degli operatori sanitari, in quanto durante la Pandemia sono stati esposti ad elevati livelli di stress, che possono aver inciso negativamente sulla qualità percepita dall'utenza.

Questo studio viene realizzato con l'ambizione di essere uno strumento effettivamente utile al miglioramento dei SV dell'APSS di Trento.

2.2 Quesiti di ricerca

L'indagine sulla percezione della qualità dei servizi vaccinali, sia da parte degli utenti che degli operatori, vuole analizzare alcuni aspetti specifici, in particolare:

- Esistono in letteratura studi relativi alla *customer satisfaction* riguardante la qualità dei servizi vaccinali?
- Qual è il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'accessibilità, adeguatezza dei locali, organizzazione e relazione con il personale?
- Quali sono le fonti informative consultate dall'utente in merito alle vaccinazioni?
- Qual è il grado di soddisfazione degli Operatori Sanitari riguardo l'aspetto organizzativo, gestionale e il rapporto interprofessionale nel Servizio in cui sono inseriti?
- Quali sono le possibili azioni migliorative che il servizio può mettere in atto?

2.3 Obiettivi

Lo scopo della presente tesi è indagare il grado di soddisfazione della qualità percepita dai genitori che accedono ai servizi vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento, per effettuare la seconda e la terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V; inoltre si intende indagare la *job satisfaction* degli Operatori Sanitari dei servizi vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento. In particolare tale studio vuole:

1. individuare studi in letteratura riguardanti la *customer satisfaction* presso i servizi vaccinali;
2. indagare il grado di soddisfazione del campione preso in esame rispetto la facilitazione all'accesso, l'adeguatezza dei locali, l'organizzazione e la relazione con il personale;
3. indagare le fonti informative consultate dall'utente in merito alle vaccinazioni;
4. analizzare la soddisfazione degli operatori sanitari sull'aspetto organizzativo, gestionale e sul rapporto interprofessionale nel servizio in cui operano;
5. individuare le azioni migliorative che il servizio può mettere in atto.

2.4 Revisione della letteratura

È stata effettuata una ricerca bibliografica, ovvero un'indagine condotta in modo sistematico su quanto già presente in letteratura sul tema della “qualità percepita dall'utenza e dagli operatori nei servizi vaccinali”.

La revisione bibliografica è stata realizzata principalmente attraverso il motore di ricerca “Google” e “Google Scholar”, ottenendo testi, articoli, report inerenti l'argomento di tesi.

Le parole utilizzate sono state:

- soddisfazione utente;
- qualità servizi vaccinali;
- *customer satisfaction*;
- ambulatori vaccinali;
- soddisfazione operatori sanitari.

Gli elementi di ricerca hanno condotto a siti italiani e internazionali, istituzionali o scientificamente riconosciuti dai seguenti Enti, Associazioni o Istituzioni: Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità (Epicentro), APSS di Trento, Regione Emilia Romagna, ASL Benevento (Campania).

Sono state svolte delle ricerche con il supporto del motore di ricerca “Pub Med-NCBI”. Le *key word* utilizzate sono state: “*Vaccination*”[Mesh]; “*Patient Satisfaction*”[Mesh]; “*Surveys and Questionnaires*”[Mesh]; “*Health Personnel*”[Mesh].

- 1° Stringa PubMed: “*Vaccination*”[Mesh] AND “*Patient Satisfaction*”[Mesh]

È stato applicato il filtro “*in the last 10 years*” (dal 2013) e il risultato è stato di 40 studi.

- 2° Stringa PubMed: “*Vaccination*”[Mesh] AND “*Patient Satisfaction*”[Mesh] AND “*Surveys and Questionnaires*”[Mesh]

È stato applicato il filtro “*in the last 10 years*” e il risultato è stato di 18 studi.

- 3° Stringa PubMed: “*Health Personnel*”[Mesh] AND “*Vaccination*”[Mesh] AND “*Patient Satisfaction*”[Mesh] AND “*Surveys and Questionnaires*”[Mesh]

È stato applicato il filtro “*in the last 10 years*” e il risultato è stato di 4 studi.

Da queste tre ricerche sono stati consultati i cinque studi maggiormente pertinenti con lo scopo e con il *setting* dello studio. La revisione critica della letteratura individuata è stata esposta nel capitolo introduttivo.

CAPITOLO 3 - MATERIALI E METODI

3.1 Setting

L'attuale indagine è stata svolta nelle 12 sedi vaccinali dei tre Distretti Sanitari dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) di Trento, nel periodo compreso tra giugno e settembre 2023.

I servizi vaccinali presi in esame sono, nello specifico, quattro in più rispetto alla prima indagine svolta nel 2015, che ha portato ad un aumento della variabilità del campione analizzato.

I dati raccolti durante la prima indagine, invece, pervenivano solo da 8 sedi vaccinali, in quanto lo studio prevedeva il campionamento della sede di Trento (Distretto centro-nord), le tre sedi del Distretto ovest (Mezzolombardo, Malè e Cles), due sedi del Distretto est (Pergine Valsugana e Borgo Valsugana) e due sedi del Distretto centro-sud (Rovereto e Tione).

Nella tabella n.2 si riporta la suddivisione sopra descritta.

Tabella 2 Servizi Vaccinali APSS Trento presi in esame: 2015 – 2023

STUDIO 2015			STUDIO 2023		
DISTRETTI SANITARI	SEDI VACCINALI	SEDI SCELTE	DISTRETTI SANITARI	SEDI VACCINALI	SEDI SCELTE
CENTRO-NORD	1.TRENTO	X	NORD	1.TRENTO	X
OVEST	2.MEZZOLOMBARDO	X		2.MEZZOLOMBARDO	X
	3.MALE'	X		3.MALE'	X
	4.CLES	X		4.CLES	X
EST	5.PERGINE VALSUGANA	X	EST	5.PERGINE VALSUGANA	X
	6.BORGO VALSUGANA	X		6.BORGO VALSUGANA	X
	7.PRIMIERO			7.PRIMIERO	X
	8.CAVALESE			8.CAVALESE	X
	9.SÈN JAN			9.SÈN JAN	X
CENTRO-SUD	10.ROVERETO	X	SUD	10.ROVERETO	X
	11.ARCO			11.ARCO	X
	12.TIONE	X		12.TIONE	X

Le tre sedi con un maggior bacino d'utenza sono Trento, Rovereto e Pergine Valsugana, mentre Malè, capoluogo della Comunità della Val di Sole, è il comune con un minor numero di abitanti, pari a 2239.

Nella Figura n.1, riportata di seguito, si presenta la cartina del Trentino con segnalate le dodici sedi vaccinali dislocate nelle Valli della Provincia. La suddivisione e la numerazione sono descritte alla Tabella n.2.

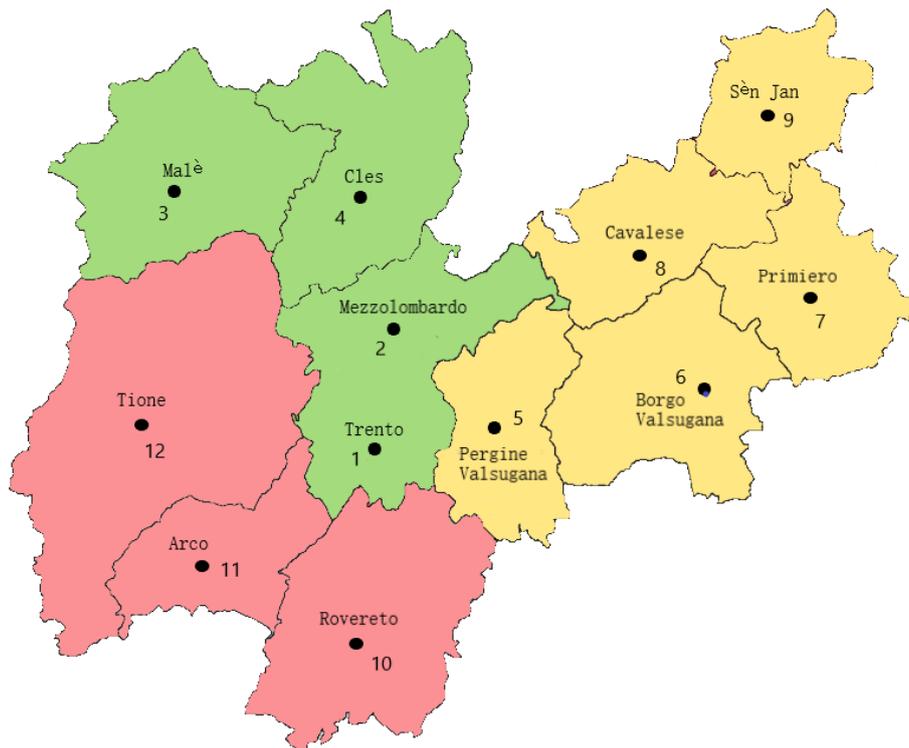


Figura 2 Cartina sedi vaccinali della Provincia di Trento – immagine autoredata

3.2 Campione

La popolazione coinvolta è stata delineata in due gruppi:

1. Accompagnatori che afferiscono ad uno dei 12 Servizi di Igiene e Sanità Pubblica dell'APSS di Trento nel periodo di studio, per l'esecuzione della seconda e terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR-V;
2. Medici igienisti, assistenti sanitari ed infermieri, che lavorano presso i Servizi Vaccinali dell'APSS.

Nel campionamento non ci si è limitati a coinvolgere solo i genitori, bensì si è voluto comprendere anche figure con altri gradi di parentela, come nonni o zii, che accompagnano il bambino ad eseguire le vaccinazioni. Non sono stati inclusi nello studio i genitori che accedono

per la prima volta al Servizio Vaccinale, poiché avrebbero rappresentato una tipologia di *target* ed una modalità di relazione con i servizi vaccinali non esaustiva, in quanto non avrebbero potuto fare paragoni con le esperienze passate.

È stata scelta l'indagine campionaria che ha consentito l'acquisizione, in modo estensivo ed in tempi relativamente rapidi, di una mole di informazioni che hanno potuto essere rielaborate fino a fornire una descrizione sufficientemente esatta dello studio oggetto di osservazione.

3.3 Lo strumento d'indagine: il questionario

Per poter redigere tale ricerca è stato utilizzato il questionario formulato in “*Google Form*”, strumento che ha permesso di ottenere un'uniformità di dati a livello provinciale. Il periodo di somministrazione è avvenuto dal 25 agosto al 22 settembre 2023.

Sono stati strutturati ad hoc due tipologie di questionari, uno rivolto agli operatori sanitari dei Servizi Vaccinali dell'APSS e uno ai genitori che accedono ai Servizi stessi per effettuare la seconda e la terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V.

I dati sono stati raccolti tramite la condivisione di un “*QR code*” in forma anonima e aggregata, secondo il D. Lgs 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” integrato con le modifiche del D. Lgs 10 agosto 2018 “Disposizione per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

3.3.1 Questionario utenti

Il questionario predisposto per gli utenti è stato riformulato da un precedente studio condotto nell'anno 2015, condiviso e validato dal gruppo di indagine costituito dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione, il Dirigente delle Professioni Sanitarie e la Posizione Organizzativa del Dipartimento di Prevenzione dell'APSS.

Si è pensato di coinvolgere il personale sanitario nella consegna di un *QR-code* all'utente che scansionandolo indirizzava al questionario da compilare. I genitori/accompagnatori venivano coinvolti nei 15 minuti di attesa dopo la vaccinazione, modalità efficace per elevare il tasso di risposta.

Il questionario ha compreso domande formulate in linguaggio chiaro e pulito senza nessun contorsionismo linguistico o gergo tecnico, in modo da non compromettere la qualità delle risposte.

All'allegato n.2 è consultabile il questionario strutturato, costituito da 40 domande suddivise in sette sezioni tematiche, ognuna delle quali si articola in diverse aree che sono oggetto di valutazione dettagliata.

1. SEZIONE INTRODUTTIVA in cui viene spiegato lo scopo dello studio e le garanzie di anonimato.
2. SEZIONE A, definita come “Dati anagrafici”, utile per analizzare le caratteristiche principali del genitore/accompagnatore del bambino sottoposto alle vaccinazioni specifiche. In questa sezione viene indagata la sede del servizio vaccinale in cui è avvenuta la somministrazione, la relazione di parentela con il bambino vaccinato, l'anno di nascita, il genere, il titolo di studio, la professione e la nazionalità di chi compila il questionario.
Al termine della sezione si inserisce una domanda con scala *Likert* a 10 item, con valore da 1, corrispondente alla massima insoddisfazione, a 10, che rappresenta la massima soddisfazione, riferita alla qualità complessivamente percepita nel Servizio.
3. SEZIONE B, definita come “Organizzazione”, indaga, tramite una batteria di domande, le fasce orarie di apertura telefonica e dello sportello all'utenza, la facilità nel contattare telefonicamente il servizio, la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale, i tempi di attesa in ambulatorio e la chiarezza delle lettere di invito alle vaccinazioni.
Si inseriscono delle domande a risposta multipla per analizzare vari aspetti quali la modalità più indicata dall'utente per prenotare le vaccinazioni, le fasce orarie e le giornate più idonee per recarsi al Servizio Vaccinale.
4. SEZIONE C, definita come “Personale”, approfondisce la disponibilità all'ascolto, la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, la gentilezza e il rispetto della privacy da parte degli operatori.
5. SEZIONE D, definita come “Locali”, indaga la pulizia degli ambienti, il comfort della sala d'attesa, la sicurezza per i bambini e l'accessibilità ai servizi igienici.

6. SEZIONE E, definita come “Accessibilità”, esamina la facilità d’accesso alla struttura con i mezzi pubblici e/o privati, la disponibilità dei parcheggi e la vicinanza al proprio domicilio.
7. SEZIONE F, definita come “Fonti informative”, approfondisce le fonti che hanno sensibilizzato i genitori a vaccinare il suo bambino/a, facendo riferimento ad una scala *Likert* a quattro risposte: per niente, poco, abbastanza, molto.

Per la valutazione dei singoli item delle sezioni B, C, D ed E, si utilizza la scala di *Likert* bilanciata a 4 valori, dove due giudizi risultano negativi (molto insoddisfatto, insoddisfatto) e due positivi (soddisfatto e molto soddisfatto). In queste sezioni è possibile inserire motivazioni o eventuali proposte di miglioramento nel caso di risposta negativa.

Il questionario si conclude con una domanda a risposta aperta, dove si possono indicare eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità degli ambulatori vaccinali.

3.3.2 Questionario operatori

L’Azienda per i Servizi Sanitari della Provincia di Trento, ed in particolare il Servizio Igiene e Sanità Pubblica ha deciso di avviare un progetto pilota per convalidare il questionario auto redatto.

Tale studio prevedeva la somministrazione a 5 medici e 5 assistenti sanitari, professionisti che provenivano da altre Regioni oppure che avevano lavorato in passato presso i Servizi Igiene e Sanità Pubblica dell’APSS.

Dopo essere stato validato, in data 25 agosto 2023 il questionario è stato inviato via email aziendale tramite *QR-code* a tutti i medici igienisti ed operatori sanitari che lavorano presso i Servizi di Igiene e Sanità Pubblica dell’APSS di Trento.

Esso è stato suddiviso in cinque sezioni, consultabili all’Allegato n.3 e descritte di seguito:

1. SEZIONE INTRODUTTIVA in cui viene spiegato lo scopo dello studio e le garanzie di anonimato.
2. SEZIONE A, definita come “Dati anagrafici”, sono richieste informazioni a carattere generale come: l’anno di nascita e la professione dell’operatore (assistente sanitario, infermiere o medico).

Per valutare la qualità complessivamente percepita nel Servizio, viene inserita una domanda con scala *Likert* a 10 item, in cui 1 corrisponde alla massima insoddisfazione e 10 alla massima soddisfazione.

3. SEZIONE B, riguarda “l’Organizzazione”, analizzata mediante numerosi item, quali facilità di accesso alla struttura e all’ambulatorio, disponibilità dei parcheggi, vicinanza al proprio domicilio, attrezzatura all’interno e all’esterno dell’ambulatorio, pianificazione delle attività durante la seduta vaccinale.
Vengono inserite due domande a risposta multipla per indagare il grado di consapevolezza degli operatori in merito alle preferenze dell’utenza di fasce orarie e giornate per eseguire le vaccinazioni.
4. SEZIONE C, riferita alla “Gestione”, indaga il livello di autonomia, la gestibilità del carico di lavoro, l’attenzione posta dal servizio riguardo il miglioramento continuo della qualità, la flessibilità della turnistica, la fattibilità della partecipazione alle attività formative.
5. SEZIONE D, definita come “Rapporto interprofessionale”, esamina il rispetto del ruolo professionale da parte dell’utenza e dal gruppo di lavoro. Indaga inoltre la partecipazione all’individuazione degli obiettivi di valutazione annuale.

Nella sezione B e C, in caso di risposta negativa ad alcune domande, è possibile inserire motivazioni o eventuali proposte di miglioramento.

Il giusto anonimato nelle risposte fornite dagli operatori APSS, impedendo la riconoscibilità della sede, non permette un confronto con le opinioni espresse dall’utente.

In conclusione si propone una domanda aperta, che lascia spazio al compilatore di sottolineare quali aspetti l’abbiano favorevolmente impressionato e quali invece hanno dimostrato evidenti carenze riferite alla propria attività lavorativa.

La struttura del presente questionario è stata scelta basandosi su fattori di fondamentale importanza per l’APSS.

3.4 Modalità di analisi

I dati pervenuti dai questionari somministrati sono stati raccolti, codificati ed archiviati inizialmente in un foglio elettronico di calcolo di *Microsoft Excel* 2010 e in un secondo momento nel *software SAS System* (versione 9.4).

Sono state effettuate tre tipologie di analisi statistiche: descrittiva, bivariata e multivariata. La prima ha previsto l’elaborazione delle risposte fornite dal campione che ha compilato il questionario in frequenze assolute e percentuali mediante tabelle di frequenza.

Successivamente è stata eseguita un'analisi di tipo bivariato in cui è stata messa in evidenza l'associazione tra le caratteristiche socio-demografiche dei genitori/accompagnatori e gli item del questionario sulla soddisfazione del servizio ottenuto. È stata analizzata la significatività statistica, tramite il test del Chi quadrato, associata ad un valore $p \leq 0,05$.

Laddove necessario è stato utilizzato il test esatto di *Fisher*. Un'analisi bivariata è stata condotta anche per testare l'associazione di ogni item del questionario con il giudizio complessivo.

È stata effettuata anche un'analisi di regressione multivariata di tipo lineare che ha fornito una stima dei parametri di ciascun item rispetto all'associazione con A08 (giudizio complessivo del servizio), aggiustata per gli altri item presenti nel modello.

Infine, per ogni item del questionario, è stato condotto un confronto tra il campione del 2015 e quello del presente studio (anno 2023) attraverso il test statistico t a due campioni indipendenti, assumendo varianze uguali o diverse, sulla base del precedente test F a due campioni per varianze. Anche in questo caso il p-value considerato significativo è stato $\leq 0,05$.

I risultati emersi dall'elaborazione dei dati verranno descritti nel dettaglio nel capitolo che segue.

3.5 Aspetti autorizzativi

La presente analisi ha previsto l'autorizzazione della raccolta dei dati (e la garanzia di riservatezza) da parte del Direttore del Dipartimento di Prevenzione (DP) dell'APSS di Trento. L'analisi ha preso avvio dalla stesura di una sinossi (Allegato 1), sotto la supervisione di correlatori, relatore e Direttore del Dipartimento, nella quale è stato presentato il *framework*, i quesiti, gli obiettivi, i materiali e metodi statistici utilizzati.

Tale documento è stato firmato dal relatore e dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione dell'APSS di Trento.

Per la partenza del progetto pilota e il successivo avvio della somministrazione dei questionari al campione è stata fondamentale la presenza della Posizione Organizzativa degli Assistenti Sanitari del Dipartimento di Prevenzione, in quanto ha fortemente reso possibile lo svolgimento di tale studio.

Nella tabella n.3 si presenta il cronoprogramma con i vari *step* procedurali intercorsi nella ricerca per raggiungere l'obiettivo finale.

Tabella 3 Cronoprogramma per realizzazione del progetto

ATTIVITA' STUDIO 2023			
	Pianificazione della ricerca e aspetti autorizzativi	Raccolta dati	Elaborazione dati
Giugno			
Luglio			
1-24 Agosto			
25-31 Agosto			
01-22 Settembre			
23-30 Settembre			
Ottobre			

3.6 Limiti dello studio

Un limite di questo studio è riconducibile alla bassa numerosità del campione analizzato, ristretto rispetto al campione preso in esame nello studio del 2015, che coinvolgeva 633 utenti.

Un ulteriore limite è riferito al *target* considerato, in quanto interessa solo gli accompagnatori dei bambini dai 0 ai 2 anni. Ciò implica una mancanza di rilevazione della soddisfazione da parte di altri gruppi, come gli *over 65*, i fragili e i ragazzi più giovani.

CAPITOLO 4 - RISULTATI E DISCUSSIONE

4.1 Raccolta dati utenti

Nel 2015 l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) di Trento ha eseguito un'indagine per valutare il grado di soddisfazione dei genitori che accedono ai Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento.

In questo capitolo verranno confrontati i dati raccolti nello studio del 2015 con quelli attuali del 2023.

Durante le quattro settimane d'indagine, dal 25 agosto al 22 settembre 2023, sono stati somministrati nei vari ambulatori vaccinali questionari online, compilabili tramite *Google Moduli*. Sono stati raccolti in totale n.242 questionari; nella tabella n.4 si riportano le sedi vaccinali campionate durante i due studi svolti, mettendo in paragone i questionari raccolti nello studio passato con quelli attuali.

Tabella 4 Numero e percentuale dei questionari raccolti: 2023-2015

SEDE VACCINALE	N. QUESTIONARI COMPILATI 2023	% SUL TOTALE	N. QUESTIONARI COMPILATI 2015	% SUL TOTALE
TRENTO	40	17%	117	19%
MEZZOLOMBARDO	15	6%	38	6%
MALÈ	11	5%	41	7%
CLES	10	4%	66	10%
PERGINE VALSUGANA	26	11%	124	20%
BORGO VALSUGANA	33	14%	90	14%
PRIMIERO	19	8%	Non rilevabile	0%
CAVALESE	11	5%	Non rilevabile	0%
SÈN JAN	6	2%	Non rilevabile	0%
ROVERETO	32	13%	89	14%
ARCO	16	7%	Non rilevabile	0%
TIONE	16	7%	68	11%
SEDE NON NOTA	7	3%	0	0%
TOTALE	242	100%	633	100%

Nel 2023 il campione in esame è prevalentemente composto da utenti che accedono alle sedi territoriali di Trento (17%), Borgo Valsugana (14%) e Rovereto (13%) e rispetto al totale campionato il 3% non ha inserito la sede del Servizio Vaccinale.

Nel 2015, invece, il maggior numero di questionari sono stati raccolti nella sede di Pergine Valsugana (20%) e di Trento (19%).

Le sedi di Primiero, Cavalese, Sèn Jan ed Arco non possono essere confrontate, poiché non rientrano nell'indagine del 2015, come descritto dettagliatamente nel capitolo 3.

Le differenze numeriche tra la raccolta dati del 2015 e del 2023 nei dodici Servizi Vaccinali della Provincia vengono presentate nel grafico n.1.

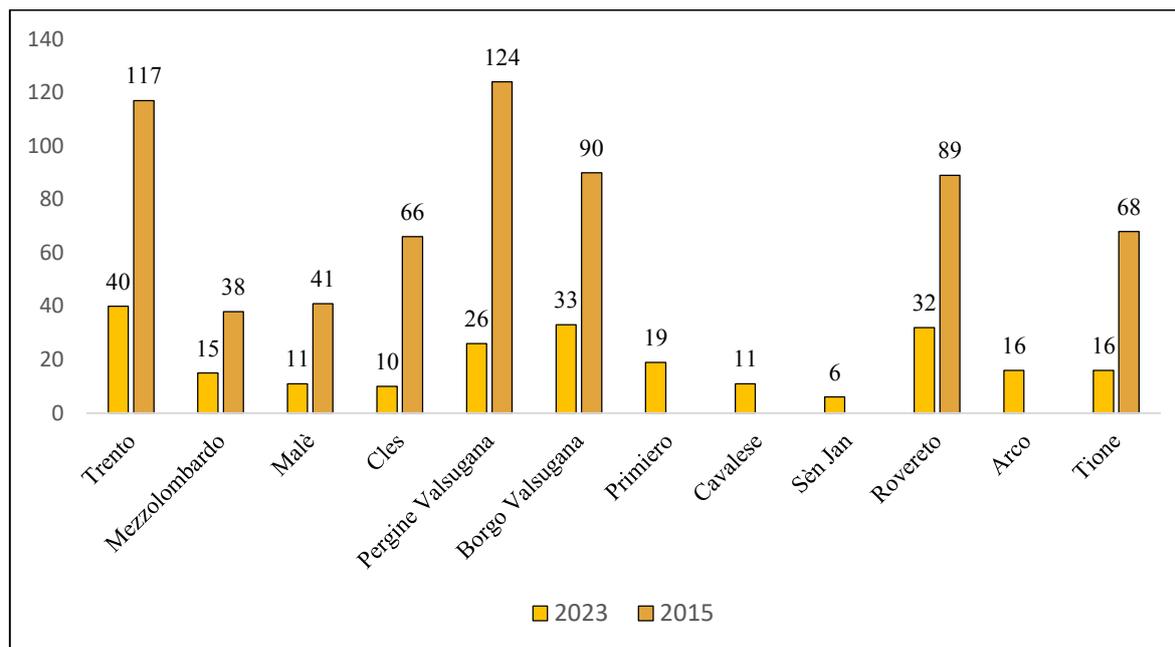


Grafico 1 Questionari raccolti nel 2015 e nel 2023

4.1.1 Sezione A: dati anagrafici

In questa sezione si presentano le caratteristiche socio-demografiche del campione in studio, andando ad analizzare vari aspetti, quali la relazione di parentela con il bambino/a vaccinato/a, il genere, l'età, il titolo di studio, la professione e la nazionalità.

RELAZIONE DI PARENTELA

Dal grafico n.2 si osserva che il campione è caratterizzato da n.221 genitori (92%), n.14 zii (6%) e n.5 nonni (2%). Nello studio del 2015 non era stata considerata la relazione di parentela di secondo e terzo grado con il bambino vaccinato, perciò questo dato non è comparabile.

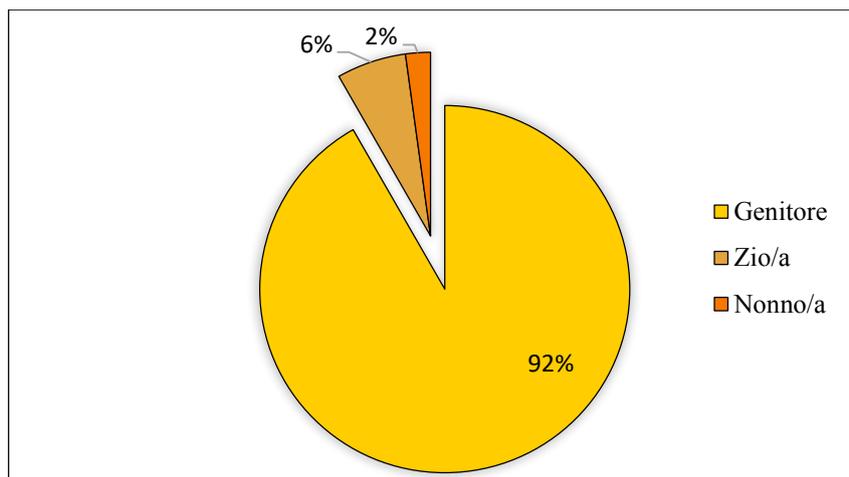


Grafico 2 Relazione di parentela con il bambino vaccinato

GENERE

Il grafico n.3 dimostra che il genere femminile è in prevalenza rispetto a quello maschile, raggiungendo l'85% del campione con n.204 rispondenti, messo a confronto con quello maschile che raggiunge il 15% con n.37 risposte. In un questionario non è stato compilato il campo riferito al genere.

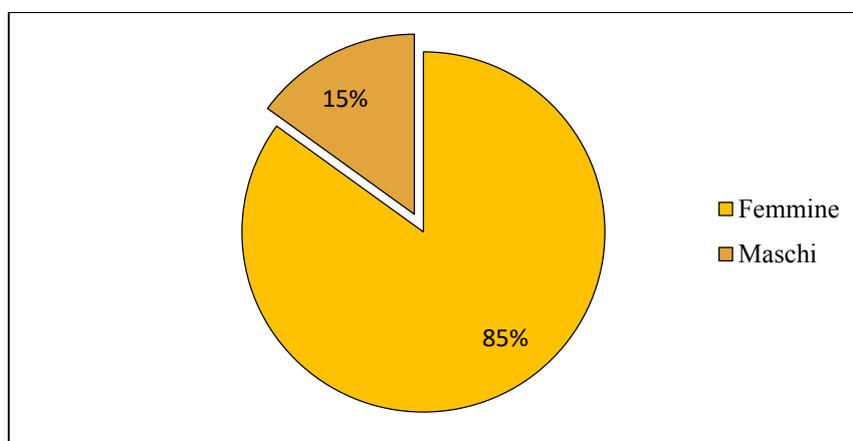


Grafico 3 Genere dei compilatori

La percentuale del genere femminile nello studio del 2015 era elevata ed era pari a n.466 utenti (76% sul totale).

ETA'

Il grafico n.4 mostra l'età dei rispondenti, che risultano essere piuttosto giovani. Sono prevalenti le fasce d'età 30-34 anni e 35-39 anni, rispettivamente il 43,6% e il 23,1% del totale, che sommati costituiscono i due terzi degli esaminati.

La fascia d'età 25-29 anni corrisponde al 17,5%; il restante 15% è composto dall'8,1% di utenti che rientrano nella fascia 40-44 anni, seguita dal 5,1% di over 44.

Gli accompagnatori con un'età inferiore o uguale ai 24 anni sono il 2,6% sul totale.

A seguito della valutazione di tutti i rispondenti si ottiene un'età media pari a 34,1 anni e una mediana di 33 anni (deviazione standard 6,5 anni).

Rispetto al totale, n.8 persone non hanno risposto all'item descritto.

I valori del 2015 non si discostano di molto, la media era risultata pari a 35,2 anni, con una deviazione standard di 5,9 anni.

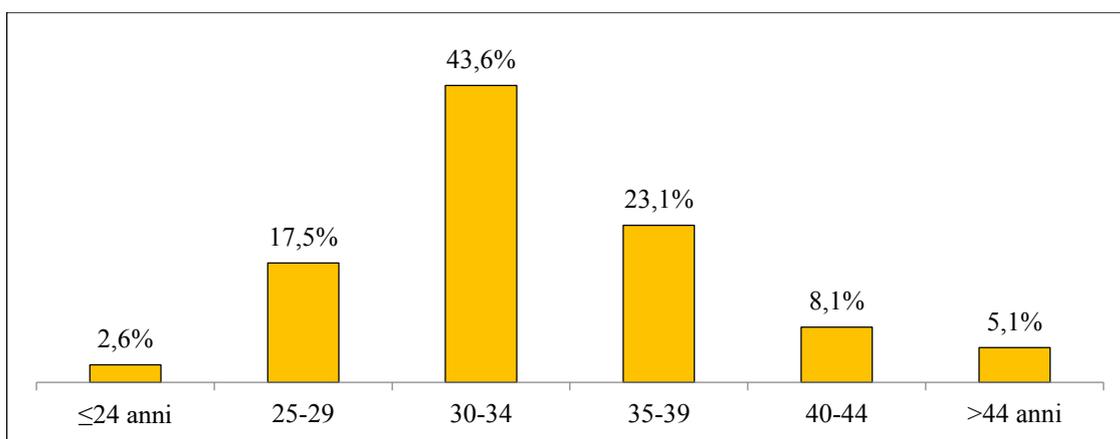


Grafico 4 Fasce d'età totale rispondenti

Nel grafico n.5, riportato di seguito, si presentano le fasce d'età solo dei genitori rispondenti, che sono n.215. L'età media si abbassa a 33,5 (vs 35,2 anni nel 2015) e la mediana rimane pari a 33 anni (deviazione standard pari a 5,1 anni)

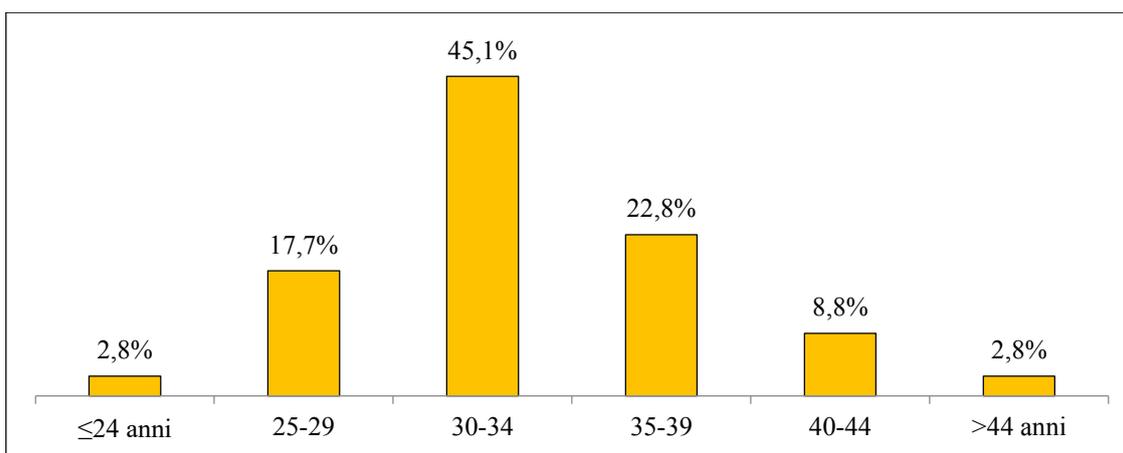


Grafico 5 Fasce d'età genitori rispondenti

TITOLO DI STUDIO

Il grafico n.6 mostra che il grado di scolarizzazione della popolazione intervistata è medio alta: il 40,7% dei compilatori dichiara infatti di essere in possesso di laurea ed il 39,8% del diploma di scuola superiore.

Si nota che circa il 20% ha un titolo di istruzione medio-basso, specificatamente il 16,6% sostiene di avere una qualifica professionale, il 2,5% di aver conseguito il diploma di scuola media, mentre lo 0,4% possiede la licenza di scuola elementare.

Un utente che ha compilato il questionario non ha risposto alla presente domanda.

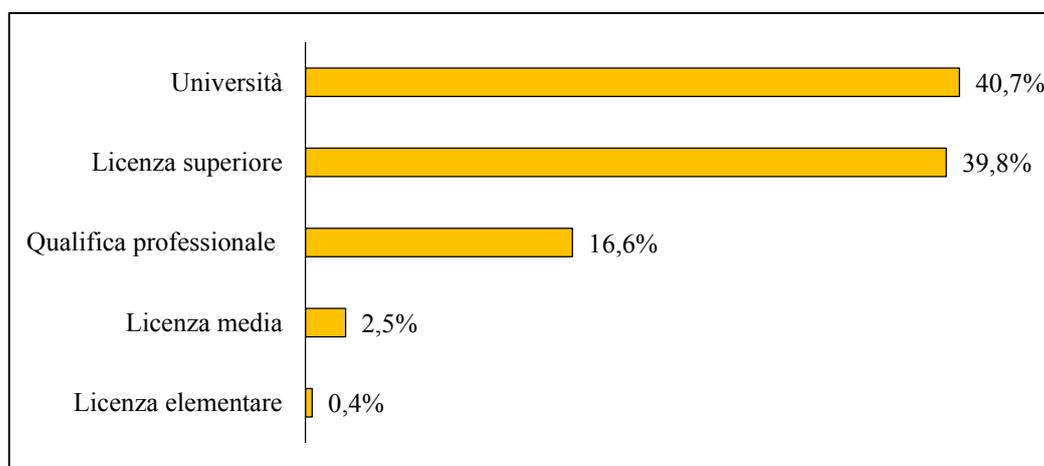


Grafico 6 Titolo di studio degli accompagnatori

Anche nello studio passato si era presentato un elevato livello di istruzione, infatti il 42% degli accompagnatori aveva dichiarato di essere in possesso della laurea e il 48% del diploma di scuola superiore. Nel 2015 non era stata presa in analisi come titolo di studio la qualifica professionale, perciò non si può confrontare con il dato attuale.

PROFESSIONE

La tabella n.5 presenta la qualifica degli intervistati, paragonando i dati dei due studi. Nel 2023 si evince che il 38,4% svolge la professione di impiegato, seguito dal 12,8% con professione di insegnante o docente universitario e dall'11,2% di operai.

Tabella 5 Professioni del campione in studio nel 2023 e nel 2015

PROFESSIONE	N. RISPONDENTI 2023	% SUL TOTALE	N. RISPONDENTI 2015	% SUL TOTALE
OPERAIO	27	11,2%	76	12,5%
IMPIEGATO	93	38,4%	251	41,2%
INSEGNANTE/DOCENTE UNIVERSITARIO	31	12,8%	67	11,0%
DIRIGENTE	3	1,2%	18	3,0%
IMPRENDITORE	13	5,4%	21	3,5%
CONSULENTE/LIBERO PROFESSIONISTA	23	9,5%	31	5,1%
COMMERCIANTE	13	5,4%	12	2,0%
ARTIGIANO	6	2,5%	10	1,6%
DISOCCUPATO	12	4,9%	44	7,2%
CASALINGA	16	6,6%	76	12,5%
ALTRO *	3	1,2%	3	0,5%
NON RISPONDENTI	2	0,8%	24	3,8
TOTALE	242	100%	633	100%

*Pensionato e studente

I dati attuali non si discostano molto dai precedenti, tranne che per la categoria delle casalinghe, si nota come nello studio passato erano il doppio rispetto allo studio odierno, avevano infatti raggiunto il 12,5% (n.76 rispondenti).

NAZIONALITA'

Il grafico n.7 dimostra che i partecipanti allo studio sono prevalentemente italiani, raggiungendo il 93%, superando di molto il campione straniero, pari al 7%.

I non rispondenti sono n.3.

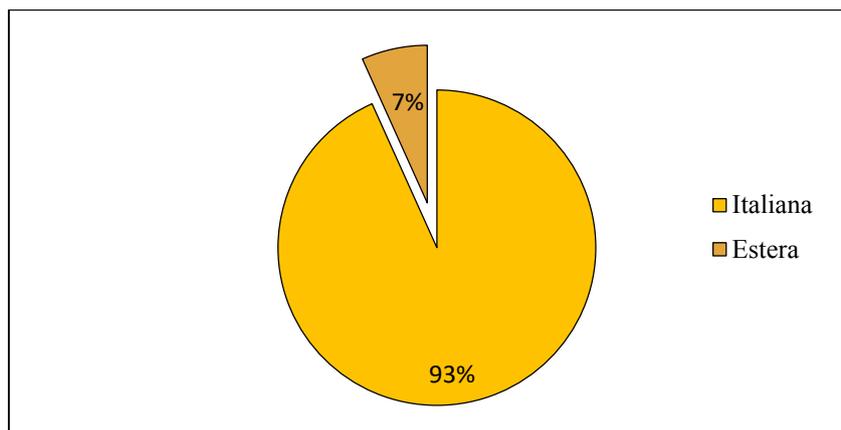


Grafico 7 Nazionalità del campione

Prendendo in considerazione i n.16 utenti stranieri, circa il 70% degli stessi proviene da Paesi dell'Est Europa, specificatamente il 25% dalla Moldavia, il 19% dalla Bosnia, il 13% dal Kosovo e il 13% dalla Romania. Il restante 30% proviene dal Brasile, Olanda, Polonia, Nicaragua e Serbia. Il grafico n.8 presenta la suddivisione percentuale dei Paesi di provenienza dei rispondenti stranieri.

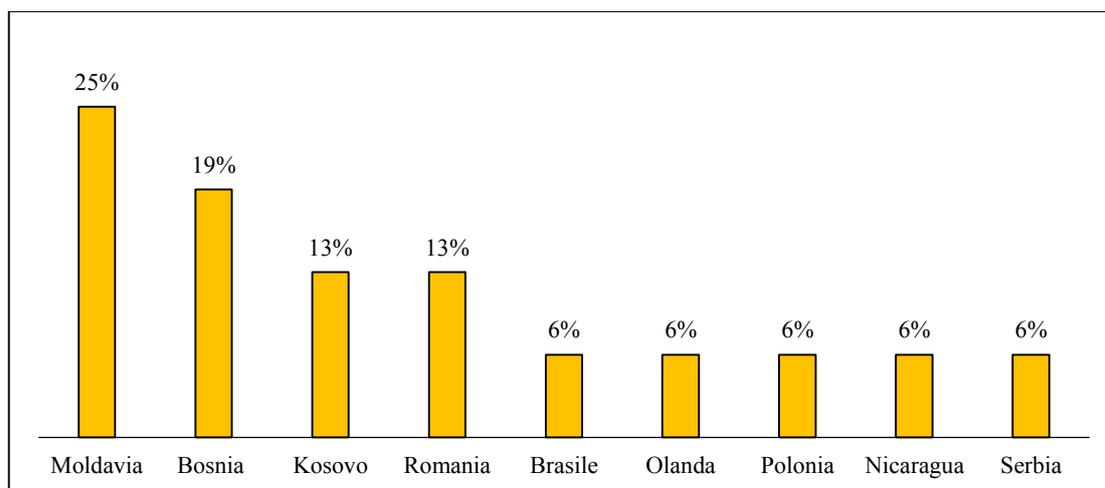


Grafico 8 Provenienza straniera degli intervistati

Nel 2015 i genitori che avevano preso parte allo studio erano italiani per l'88,8% e stranieri per il restante 11,2%, provenienti prevalentemente da Paesi dell'Est Europa (63%).

QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

La soddisfazione complessiva è stata analizzata attraverso l'item "Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?", tramite una scala *Likert* che va da un punteggio pari ad 1 (molto insoddisfatto) ad un punteggio di 10 (molto soddisfatto).

Dai risultati (grafico n.9) emerge che quasi la totalità del campione (89%) risulta molto soddisfatta del Servizio offerto. Il 24% (n.58 utenti) valuta il Servizio con un punteggio pari ad 8, il 28% con un punteggio di 9 e il 37% è pienamente soddisfatto del Servizio, attribuendo un punteggio di 10. I valori 1, 3, 4, 5, 6 e 7 sono poco significativi, il valore 2 non è stato preso in considerazione da nessun rispondente. Inoltre un solo utente non ha risposto al presente quesito.

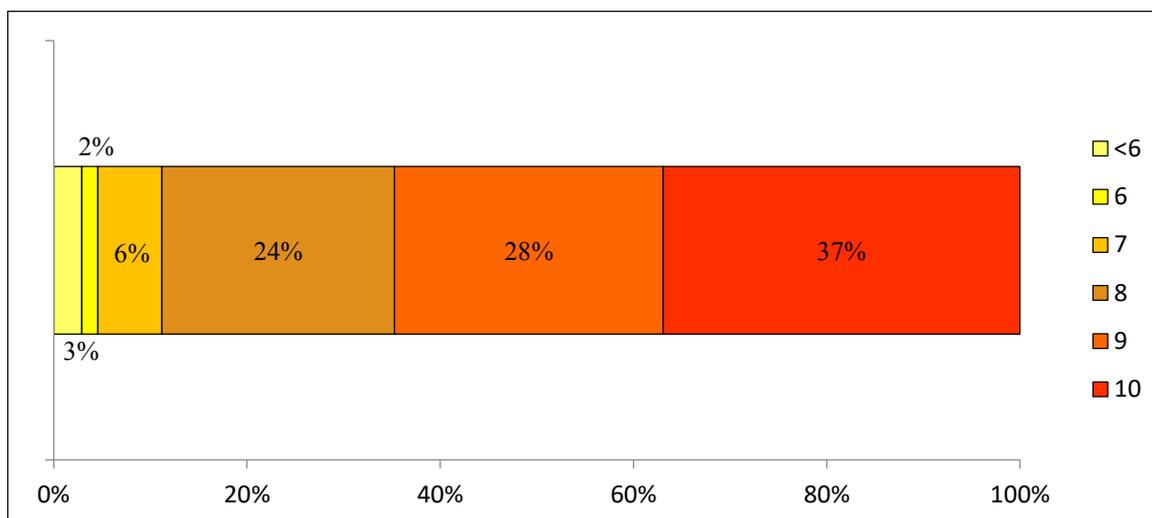


Grafico 9 Grado di soddisfazione complessiva del Servizio ricevuto

Nel grafico che segue (n.10) si raggruppano i livelli di soddisfazione per ogni sede vaccinale. Le sedi in cui vengono identificati maggiori livelli di soddisfazione, attribuendo un punteggio pari a 10, sono Malè (55%), Borgo Valsugana (55%) e Primiero (53%).

Il grado di soddisfazione medio è di 8,8. Si passa da un minimo grado di soddisfazione (7,9) per Cavalese ad un massimo di 9,4 a Primiero.

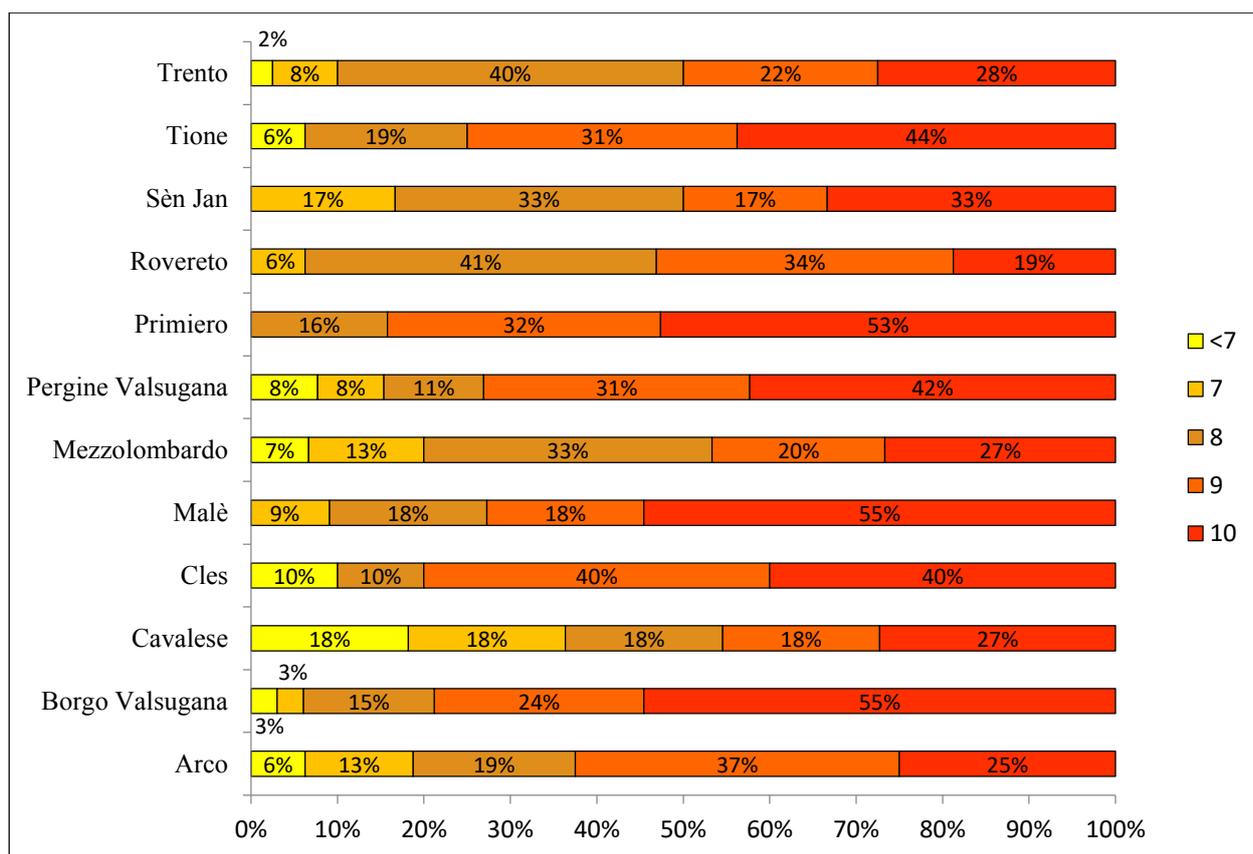


Grafico 10 Grado di soddisfazione del servizio ricevuto per sede vaccinale

Coerentemente con uno degli obiettivi della ricerca, quale indagare il grado di soddisfazione del campione preso in esame rispetto l'organizzazione della struttura (sezione B), la relazione con il personale (sezione C), l'adeguatezza dei locali (sezione D) e la facilitazione all'accesso (sezione E), verranno analizzati i dati raccolti dallo studio attuale e confrontati con i dati della rilevazione del 2015.

4.1.2 Sezione B: organizzazione

La sezione "Organizzazione" ha approfondito i seguenti aspetti, riportati nella tabella n.6:

- fasce orarie di apertura telefonica;
- facilità nel contattare telefonicamente il servizio;
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico;
- orari di apertura del servizio;
- tempi di attesa in ambulatorio;
- chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni.

Nel complesso l'utenza risulta maggiormente soddisfatta rispetto alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico (item n.3) e riguardo la chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni (item n.6), sommando la percentuale di soddisfatti e molto soddisfatti, entrambi gli aspetti raggiungono l'89%.

Aggregando invece le percentuali di insoddisfatti e molto insoddisfatti, emerge che il 21% del campione riferisce di essere insoddisfatto in merito alla facilità nel contattare telefonicamente il servizio (item n.2) ed il 20% riguardo alle fasce orarie di apertura telefonica (item n.1).

Tabella 6 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione "organizzazione"

ORGANIZZAZIONE		Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
ITEM 1	Fasce orarie di apertura telefonica	8%	12%	55%	25%
ITEM 2	Facilità nel contattare telefonicamente il servizio	8%	13%	56%	23%
ITEM 3	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico	9%	2%	49%	40%
ITEM 4	Orari di apertura del servizio	8%	5%	55%	31%
ITEM 5	Tempi di attesa in ambulatorio	9%	5%	49%	38%
ITEM 6	Chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni	9%	2%	39%	50%

Fasce orarie di apertura telefonica

L'item n.1 presenta la percezione della qualità in riferimento agli orari di apertura telefonica del servizio all'utenza per sede vaccinale.

Si riportano nel grafico n.11 i livelli di insoddisfazione da parte degli utenti che accedono alle 12 sedi vaccinali, nel quale la sede di Trento presenta il livello maggiore di insoddisfazione (25%), seguita da Pergine Valsugana (17%) e Borgo Valsugana (15%). Con il 13% di insoddisfazione si identifica la sede di Arco, seguita dal 10% per Tione e Rovereto. Le sedi di Cavalese (4%), Primiero (4%) e Mezzolombardo (2%) presentano una bassa percentuale di

insoddisfazione. Differentemente le sedi di Sèn Jan, Cles e Malè predispongono di soddisfacenti fasce orarie di apertura telefonica, infatti non sono presenti insoddisfazioni da parte dell'utenza.

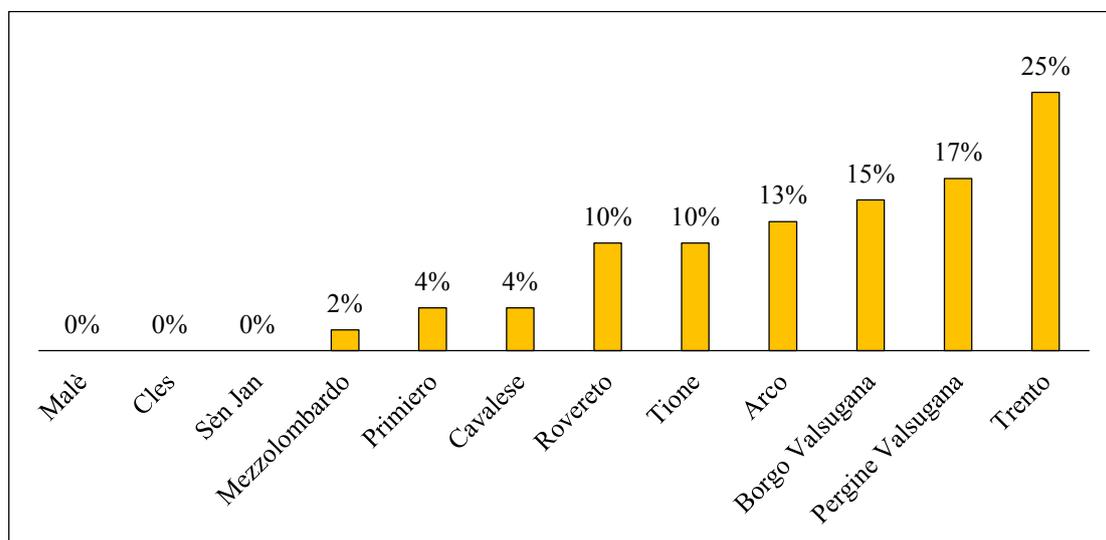


Grafico 11 Insoddisfatti rispetto a “fasce orarie di apertura telefonica” per sede vaccinale

Nello studio del 2015 la percentuale di insoddisfazione riferita all’item “fasce orarie di apertura telefonica all’utenza” era pari al 6,1% e gli utenti molto insoddisfatti rappresentavano l’1,3%. La sede con un maggior grado d’insoddisfazione era quella di Trento (17%), percentuale confermata anche dal grafico sopra riportato.

Facilità nel contattare telefonicamente il servizio

In merito all’item n.2 “facilità nel contattare telefonicamente il servizio”, si nota dal grafico n.12 un elevato grado di insoddisfazione presso le sedi di Trento (22%), Pergine Valsugana (18%) e Borgo Valsugana (18%). Al contrario, le sedi di Sèn Jan, Cles e Malè non mostrano tassi di insoddisfazione.

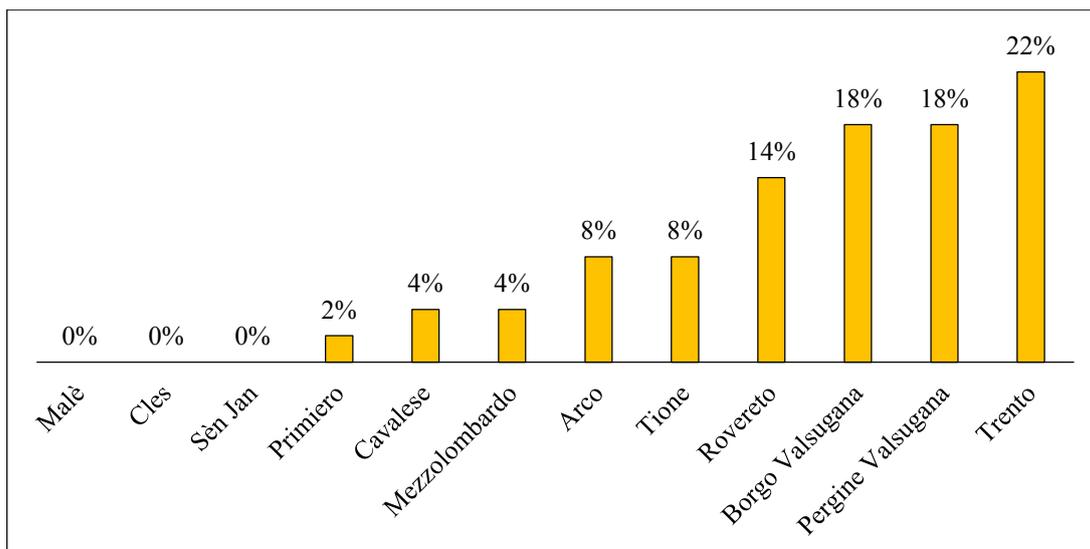


Grafico 12 Insoddisfatti rispetto a “facilità nel contattare telefonicamente il servizio” per sede vaccinale

Nel 2015 la sede di Trento era sempre quella con un maggior livello di insoddisfazione (19%), seguita dalla sede di Rovereto (16%).

Nel questionario si è scelto di inserire una domanda per indagare le motivazioni, spunti di riflessione, proposte di miglioramento rispetto alla sezione organizzazione.

Tra le osservazioni e suggerimenti riportati, gli aspetti principalmente trattati sono: le scarse fasce orarie di apertura telefonica del Servizio e la mancanza di puntualità degli appuntamenti. Nello specifico ben n.13 rispondenti riferiscono che la fascia oraria telefonica è limitata a poche ore e l’utente spesso non riesce a mettersi in contatto con il servizio, in quanto la linea telefonica è spesso occupata. Un’ulteriore riflessione effettuata da n.3 utenti riguarda il tempo di attesa maggiore rispetto l’orario dell’appuntamento.

Mezzo di prenotazione per le vaccinazioni future

Dall’analisi dell’item “Indichi quale mezzo di prenotazione vorrebbe usare per prenotare le vaccinazioni future”, si percepisce dal grafico n.13 (riportato di seguito), che il mezzo di prenotazione preferito dagli utenti è l’e-mail, con n.94 risposte, seguito dallo Web/Internet con n.82 risposte. Quasi un quarto del campione (23%) preferisce la prenotazione telefonica, mentre il 2% dell’utenza sceglie la prenotazione di persona.

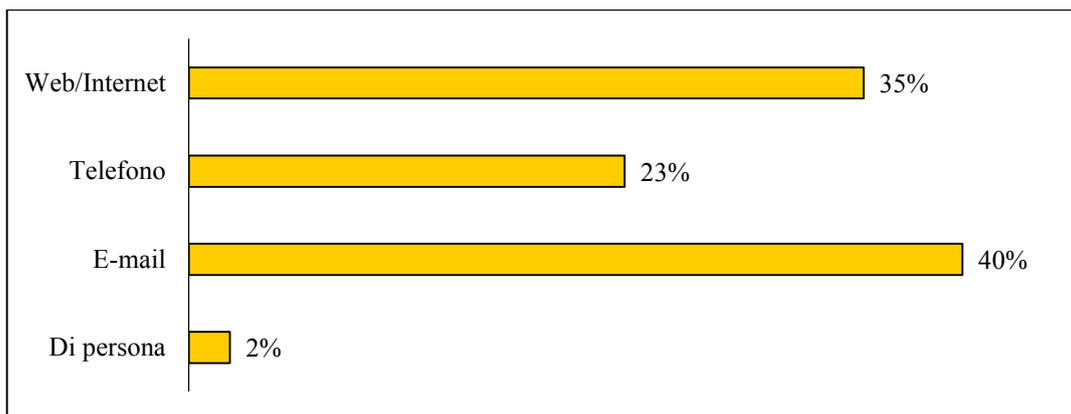


Grafico 13 Mezzo di prenotazione per le vaccinazioni future

Tempo trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione

In merito all'item "Indichi quanto tempo è trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione" il grafico n.14 illustra che più della metà dei rispondenti (57%) ha atteso meno di 15 minuti rispetto all'orario dell'appuntamento. Un terzo degli utenti riferisce di non aver dovuto attendere e n.19 utenti hanno dovuto attendere dai 16 ai 30 minuti dall'orario dell'appuntamento.

Infine n.3 persone hanno trascorso tra i 31 e i 60 minuti in sala d'attesa dopo l'orario effettivo della prestazione.

Nel complesso la maggior parte degli utenti hanno atteso meno di 15 minuti, dato rilevante come buon indicatore organizzativo.

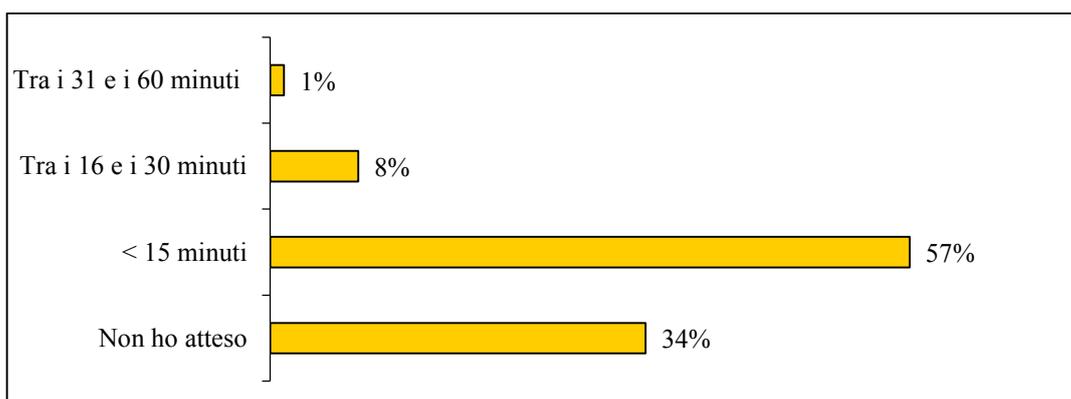


Grafico 14 Tempo trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione

Fasce orarie più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale

Per l'item "qualora ci fosse la possibilità di scegliere, indichi quali sarebbero le fasce orarie più idonee per lei" le possibili risposte sono 3:

- dalle ore 9:00 alle ore 12:00;

- dalle ore 14:00 alle ore 16:00;
- dalle ore 16:00 alle ore 19:00.

Come si nota nel grafico n.15 la maggior parte dei rispondenti (78%) ha scelto la fascia oraria 9:00-12:00, il 24% dei rispondenti la fascia oraria 14:00-16:00 e il 24% la fascia 16:00-19:00.

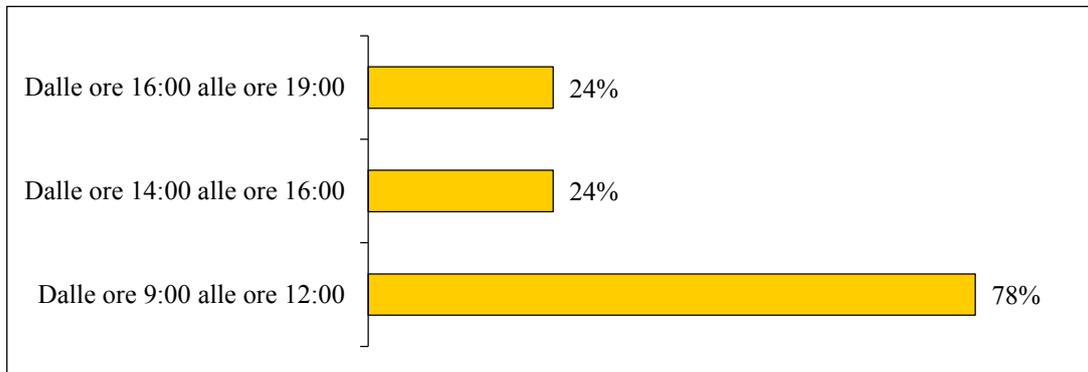


Grafico 15 Fasce orarie più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale

Giornate più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale

In merito all'item "qualora ci fosse la possibilità di scegliere, indichi quali sarebbero le giornate più idonee per lei" si possono selezionare più risposte, riportate di seguito:

- mattina dal lunedì al venerdì;
- pomeriggio dal lunedì al venerdì;
- sabato mattina.

Il grafico n.16 mostra che il 72% dei rispondenti preferisce recarsi all'ambulatorio per eseguire le vaccinazioni la mattina dal lunedì al venerdì, seguito dal 32% dei rispondenti che dichiarano preferire il pomeriggio dal lunedì al venerdì. Mentre il 23% dei rispondenti preferisce il sabato mattina.

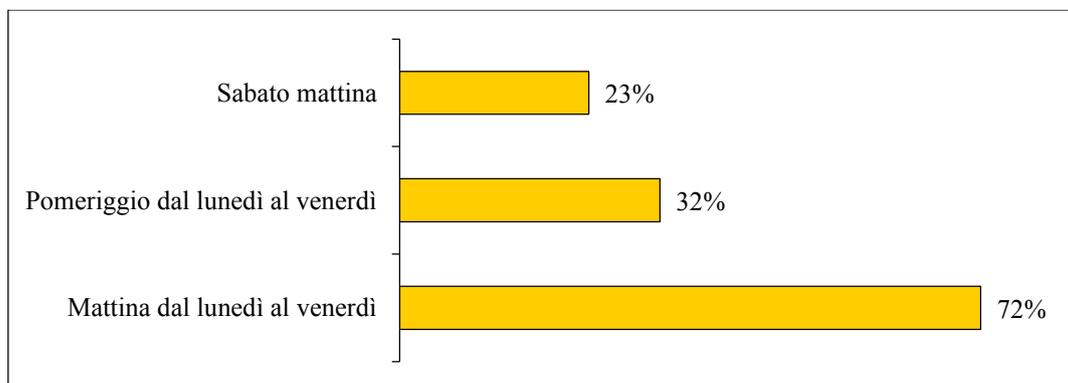


Grafico 16 Giornate più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale

4.1.3 Sezione C: personale

La sezione “Personale” ha indagato gli aspetti relazionali e comunicativi che gli utenti valutano nel personale sanitario che eroga il Servizio, quali assistenti sanitari, infermieri e medici igienisti.

La tabella n.7 illustra i risultati emersi dall’elaborazione dei dati riguardanti vari aspetti del personale del servizio, quali:

- la disponibilità all’ascolto;
- la chiarezza delle informazioni ricevute;
- la completezza delle informazioni ricevute;
- la gentilezza e cortesia;
- il rispetto della privacy.

Approfondendo tutti cinque gli item, si determina che più della metà del campione (55%) è molto soddisfatto, il 37% è soddisfatto e il restante 8% risulta insoddisfatto o molto insoddisfatto.

Tabella 7 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “personale”

PERSONALE		Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
ITEM 1	Disponibilità all'ascolto	6%	1%	41%	52%
ITEM 2	Chiarezza delle informazioni ricevute	5%	3%	38%	53%
ITEM 3	Completezza delle informazioni ricevute	5%	2%	43%	49%
ITEM 4	Gentilezza e cortesia	5%	3%	30%	62%
ITEM 5	Rispetto della privacy	5%	1%	34%	60%

Si è evidenziata un’elevata soddisfazione (soddisfatto + molto soddisfatto) dalla quasi totalità dei genitori, raggiungendo il 94% riguardo il rispetto della privacy e il 93% per la disponibilità all’ascolto.

Seppur contenuta, la percentuale più alta di insoddisfazione, sommando coloro che sono molto insoddisfatti agli insoddisfatti raggiunge l'8% e si riferisce agli item n.2 "chiarezza delle informazioni ricevute" e n.4 "gentilezza e cortesia".

Si analizza nello specifico l'item n.3 "completezza delle informazioni ricevute", che raggiunge il 7% di insoddisfazione (molto insoddisfatti + insoddisfatti); quest'item era risultato d'interesse anche nel 2015.

Completezza delle informazioni ricevute

Dall'analisi dei dati relativi alla completezza delle informazioni ricevute (item n.3) emerge una percentuale di insoddisfazione del 16% per le sedi di Pergine Valsugana, Mezzolombardo, Arco e Cavalese. La sede di Borgo Valsugana presenta un'insoddisfazione pari al 12%. Una ristretta percentuale di insoddisfazione (6%), che corrisponde ad n.1 rispondente, si rileva nelle sedi di Trento, Tione, Rovereto e Cles. Diversamente le sedi di Primiero, Sèn Jan e Malè non mostrano percentuali di insoddisfazione.

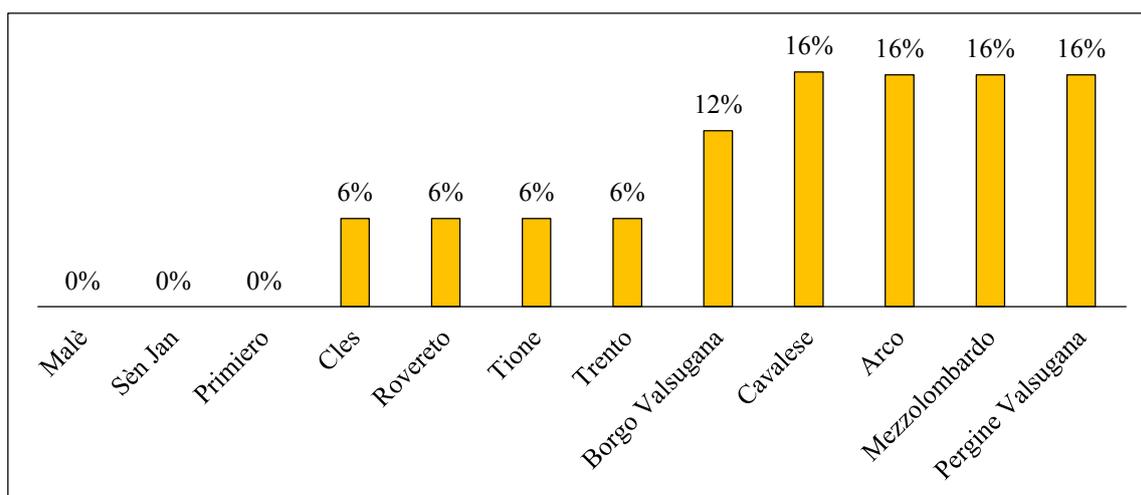


Grafico 17 Insoddisfatti rispetto a "completezza delle informazioni ricevute" per sede vaccinale

Nel 2015 era apparso un chiaro grado di insoddisfazione dell'utenza afferente alle sedi di Trento (6%), Rovereto (5%) e Malè (5%). La percentuale più bassa di insoddisfazione, pari al 2%, si presentava alla sede di Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Tione e Cles.

4.1.4 Sezione D: locali

La sezione “Locali” riguarda le condizioni strutturali e di manutenzione dei vari ambulatori vaccinali della Provincia di Trento, nello specifico:

- pulizia degli ambienti;
- comfort della sala d’attesa;
- sicurezza per i bambini;
- accessibilità ai servizi igienici.

In tutti gli item della sezione stessa risulta esserci una soddisfazione molto elevata, come osservabile nella tabella n.8.

Tabella 8 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “locali”

LOCALI		Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
ITEM 1	Pulizia degli ambienti	4%	2%	53%	41%
ITEM 2	Comfort della sala d'attesa	4%	7%	55%	33%
ITEM 3	Sicurezza per i bambini	4%	5%	54%	37%
ITEM 4	Accessibilità ai servizi igienici	4%	4%	53%	40%

Sommando le percentuali di soddisfatti e molto soddisfatti, si rileva che il 94% degli intervistati è soddisfatto della pulizia degli ambienti, seguita poi dall’accessibilità ai servizi igienici (92%) e dalla sicurezza per i bambini (91%).

Risulta lievemente più bassa la soddisfazione dell’utenza relativa al comfort della sala d’attesa, infatti i genitori che si sono ritenuti insoddisfatti (insoddisfatti + molto insoddisfatti) sono stati complessivamente n.27.

Comfort della sala d’attesa

Attraverso l’item n.2 si indaga l’insoddisfazione dell’utenza relativa al comfort della sala d’attesa nelle sedi vaccinali, presentata nel grafico n.18.

Gli utenti che accedono alla sede di Borgo Valsugana risultano essere per il 22% insoddisfatti, seguiti dalla sede di Cavalese (19%), Tione (11%), Rovereto (11%) e Pergine Valsugana (11%). Le basse percentuali si riferiscono alle sedi di Mezzolombardo, Arco, Sèn Jan, Primiero e Cles. L'assenza di insoddisfazione riguarda le sedi di Trento e Malè.

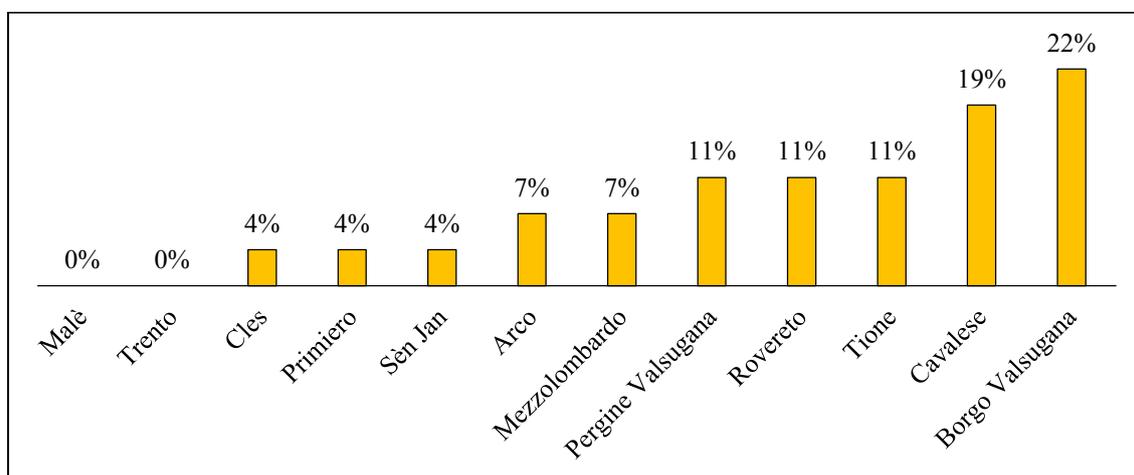


Grafico 18 Insoddisfatti rispetto a “comfort della sala d’attesa” per sede vaccinale

Confrontando i dati attuali con quelli del 2015, la sede di Rovereto era quella con una percentuale di insoddisfazione maggiore (22%), seguita da Pergine Valsugana (20%), Trento e Cles con il 17%.

L’item attribuito ad eventuali spunti di riflessioni e proposte di miglioramento riferite ai locali evidenzia la presenza di una sala d’attesa spesso affollata nella sede di Borgo Valsugana, la mancanza di segnaletiche che indicano i servizi igienici nella sede di Trento e la mancanza di uno spazio rivolto ai bambini nella sala di attesa presso la sede di Rovereto.

4.1.5 Sezione E: accessibilità

La sezione del questionario denominata “Accessibilità” valuta le fasi che precedono l’atto vaccinale, specificate nella tabella n.9, che presenta i seguenti item:

- facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna;
- disponibilità dei parcheggi;
- comodità/vicinanza al proprio domicilio;
- facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici.

Complessivamente l’item caratterizzato da una maggior percentuale di soddisfazione (soddisfatto + molto soddisfatto) risulta essere l’item n.1 “facilità di accesso all’ambulatorio

vaccinale e chiarezza della segnaletica interna” (91%). L’item n.3 “comodità/vicinanza al proprio domicilio” raggiunge l’87% di soddisfazione da parte dell’utenza, mentre l’item n.2 “disponibilità dei parcheggi” ottiene quasi il 20% di insoddisfazione.

Tabella 9 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “accessibilità”

ACCESSIBILITA'		Molto insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
ITEM 1	Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna	5%	1%	54%	37%	3%
ITEM 2	Disponibilità dei parcheggi	6%	13%	58%	24%	2%
ITEM 3	Comodità/vicinanza al proprio domicilio	5%	4%	52%	35%	3%
ITEM 4	Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici	6%	4%	38%	23%	29%

Disponibilità dei parcheggi

Dall’analisi dei dati raccolti, si evince che l’item “disponibilità dei parcheggi” presenta in tutte le sedi vaccinali punti percentuali di insoddisfazione: la maggior percentuale riguarda la sede di Borgo Valsugana (36%), seguita dalla sede di Primiero (13%) e di Tione (11%).

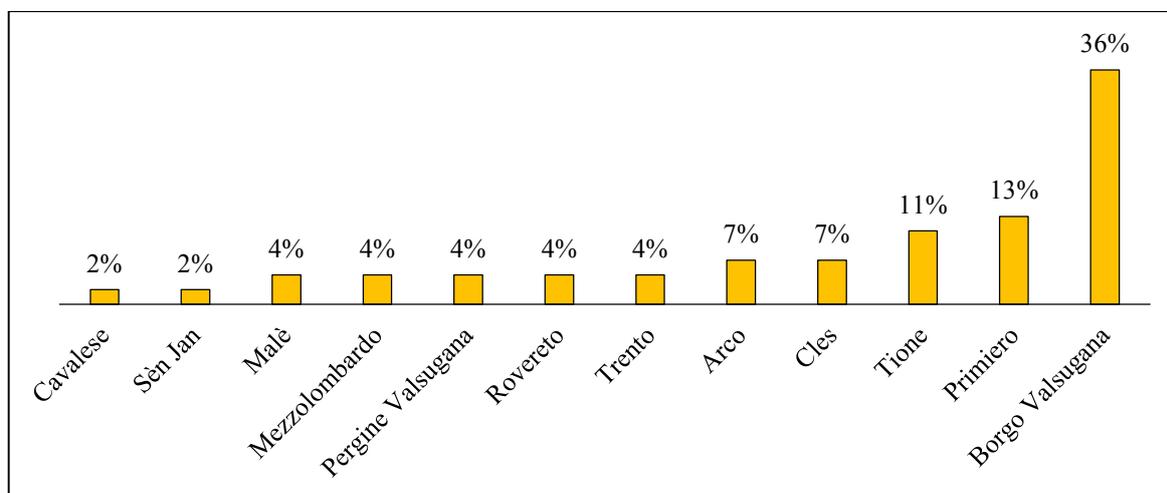


Grafico 19 Insoddisfatti rispetto a “disponibilità parcheggi” per sede vaccinale

Anche nel 2015 i livelli di insoddisfazione relativi ai parcheggi erano elevati, la sede di Mezzolombardo presentava il maggior grado di insoddisfazione (54%), seguito dalla sede di Borgo Valsugana (37%). Le sedi con un maggior afflusso d'utenza (Trento, Rovereto e Pergine Valsugana) mostravano il massimo livello di soddisfazione.

Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici

Un terzo dei rispondenti all'item "facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici" riferisce di non utilizzare i mezzi pubblici per raggiungere l'ambulatorio vaccinale.

Dall'analisi dell'item "in caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento", si percepisce la necessità di mettere a disposizione più parcheggi in alcune sedi, quali Primiero, Mezzolombardo e Trento. Un utente della sede di Pergine riferisce scarsa disponibilità di mezzi pubblici che garantiscano un adeguato collegamento alla struttura ambulatoriale.

4.1.6 Sezione F: fonti informative

La sezione F indaga le fonti informative a cui attinge l'utenza prima della vaccinazione. Per valutare l'efficacia delle fonti informative presentate nella tabella n.10, si chiede di indicare quanto queste abbiano sensibilizzato l'utenza a vaccinare il proprio bambino/a. La valutazione avviene tramite la scala *Likert* a 4 opzioni: per niente, poco, abbastanza, molto.

Dalla tabella di seguito riportata, prendendo in analisi il termine "molto", si evince che le fonti informative a cui attingono i genitori prima di accedere al Servizio Vaccinale sono rappresentate prevalentemente da operatori sanitari (55%), Pediatri di Libera Scelta (58%) e opuscoli aziendali (46%).

Il campione ha valutato la figura del Medico di Medicina Generale ed amici e parenti come una buona fonte informativa per sensibilizzare la vaccinazione del figlio, raggiungendo il 70% (abbastanza + molto) in entrambi gli aspetti.

I *social network* e i siti internet rappresentano le due fonti informative meno indicate, infatti il 26% delle risposte riferite ai *social network* e il 23% delle risposte in merito ai siti internet corrispondono all'espressione "per niente".

Tabella 10 Fonti informative relative alle vaccinazioni a cui attinge l'utenza

FONTI INFORMATIVE	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
OPERATORI SANITARI	3%	6%	36%	55%
SOCIAL NETWORK	26%	30%	32%	12%
AMICI E PARENTI	8%	22%	46%	24%
SITI INTERNET	23%	35%	29%	13%
PEDIATRA DI LIBERA SCELTA (PLS)	4%	7%	31%	58%
MEDICO DI MEDICINA GENERALE (MMG)	15%	15%	42%	28%
OPUSCOLI INFORMATIVI AZIENDALI	4%	13%	37%	46%
MASS MEDIA	21%	36%	28%	15%

Nello studio passato l'utenza aveva dichiarato di aver ricevuto informazioni relative alle vaccinazioni da Pediatri di Libera Scelta (58%), opuscoli informativi (42,9%), amici e parenti (30,7%), siti internet (27,1%) e operatori vaccinali (22,7%). Mettendo in paragone questi dati con quelli attuali, si nota un decremento dell'utilizzo dei siti internet per documentarsi ed un incremento dell'intervento concreto da parte degli operatori sanitari.

Al termine del questionario si richiede di indicare eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità degli ambulatori vaccinali e dalla rielaborazione delle risposte non emergono importanti situazioni di negatività. L'Azienda Sanitaria si pone l'obiettivo di monitorare e mantenere alto il grado di soddisfazione dell'utenza.

4.2 Influenza delle caratteristiche socio-demografiche

La tabella n.11 mostra la significatività statistica attraverso il test del Chi-quadrato delle associazioni tra le caratteristiche socio-demografiche (classi d'età, genere, titolo di studio, professione e nazionalità) e le domande a batteria di ogni sezione (B, C, D, E ed F) del questionario somministrato agli utenti.

Dall'elaborazione sono emerse diverse significatività statistiche (p -value <0,05), evidenziate e commentate di seguito.

Tabella 11 Significatività statistica (test del Chi-quadrato) delle associazioni tra caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti e item delle sezioni B, C, D, E, F del questionario

SEZIONE	ITEM	ETA' (A03)	GENERE (A04)	TITOLO DI STUDIO (A05)	PROFESSIONE (A06)	NAZIONALITA' (A07)
B	1	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	4	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	6	n.s.	n.s.	0,02	n.s.	n.s.
C	1	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	3	n.s.	n.s.	0,0004	n.s.	n.s.
	4	0,04	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
D	1	n.s.	n.s.	n.s.	0,03	n.s.
	2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	3	n.s.	n.s.	n.s.	0,02	n.s.
	4	n.s.	n.s.	n.s.	0,01	n.s.
E	1	n.s.	n.s.	0,03	0,03	n.s.
	2	n.s.	n.s.	0,04	0,004	n.s.
	3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	4	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
F	1	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	4	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	7	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

n.s. = non significativo

4.2.1 Associazione con l'età

Come rappresentato dalla tabella n.11, l'item risultato significativo nell'associazione con l'età è il C04 "gentilezza e cortesia" (p-value 0,04). Nel grafico n.20 si riportano le percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti in merito all'item considerato.

Dall'analisi si evidenzia un maggior grado di soddisfazione nelle fasce d'età <24 anni e >44 anni, infatti sommando la percentuale dei molto soddisfatti e dei soddisfatti si raggiunge in entrambe le classi d'età il 100%.

Diversamente la fascia d'età 25-29 anni e quella dei 30-34 anni risultano essere più insoddisfatte, con una percentuale di insoddisfazione rispettivamente pari al 12% e al 10%.

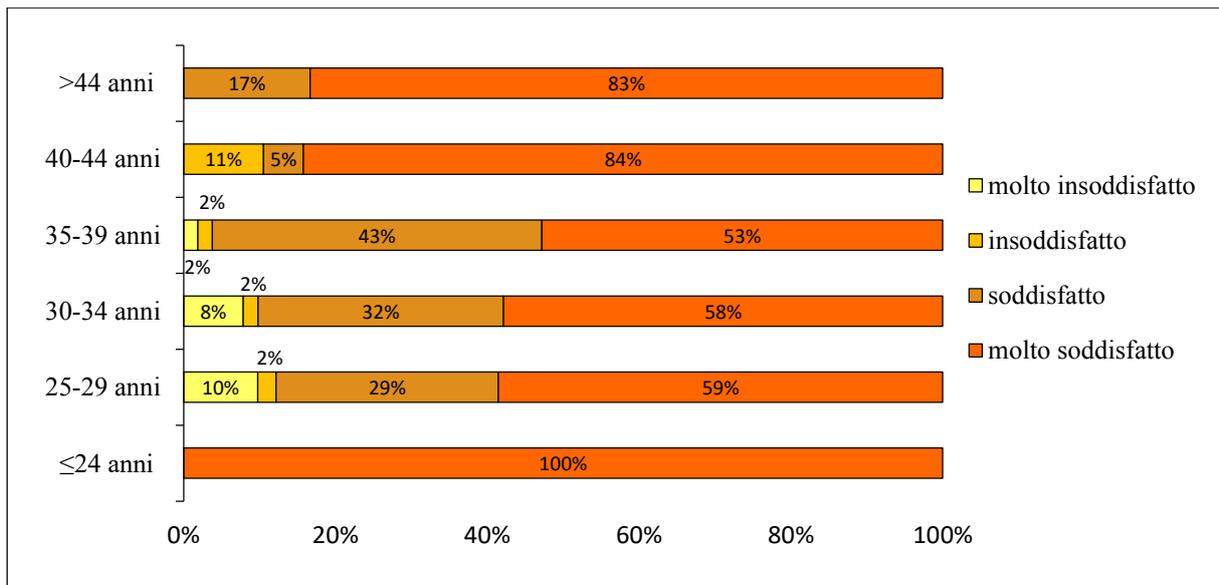


Grafico 20 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C04: gentilezza e cortesia) suddivisi per classi d'età

4.2.2 Associazione con titolo di studio

Dall'associazione degli item con il titolo di studio, n.4 degli stessi sono risultati statisticamente significativi:

- item B06 “Chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni” (p-value 0,02);
- item C03 “Completezza delle informazioni ricevute” (p-value 0,0004);
- item E01 “Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna” (p-value 0,03);
- item E02 “Disponibilità dei parcheggi” (p-value 0,04);

Per effettuare l'analisi statistica si è deciso di accorpare la “licenza elementare”, la “licenza media” e la “qualifica professionale”, nominandoli “basso titolo di studio”, in quanto i dati ricavati erano ridotti a livello numerico.

Si è scelto di analizzare i due item con maggior significatività, corrispondenti all'item B06 (p-value 0,02) e C03 (p-value 0,0004).

Associazione tra chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni e titolo di studio

Il grado di soddisfazione ed insoddisfazione riguardante la chiarezza delle lettere di invito alle vaccinazioni messo in correlazione con i tre titoli di studio si rappresenta nel grafico n.21.

Da quest'ultimo emerge che il 63% dei rispondenti con una laurea è molto soddisfatto, percentuale superiore rispetto a coloro con un medio titolo di studio (41%) e un basso titolo di studio (43%). Si nota però una proporzione di insoddisfatti maggiore nel caso dei laureati, rispetto a coloro che hanno un basso titolo di studio: 12% vs 8%.

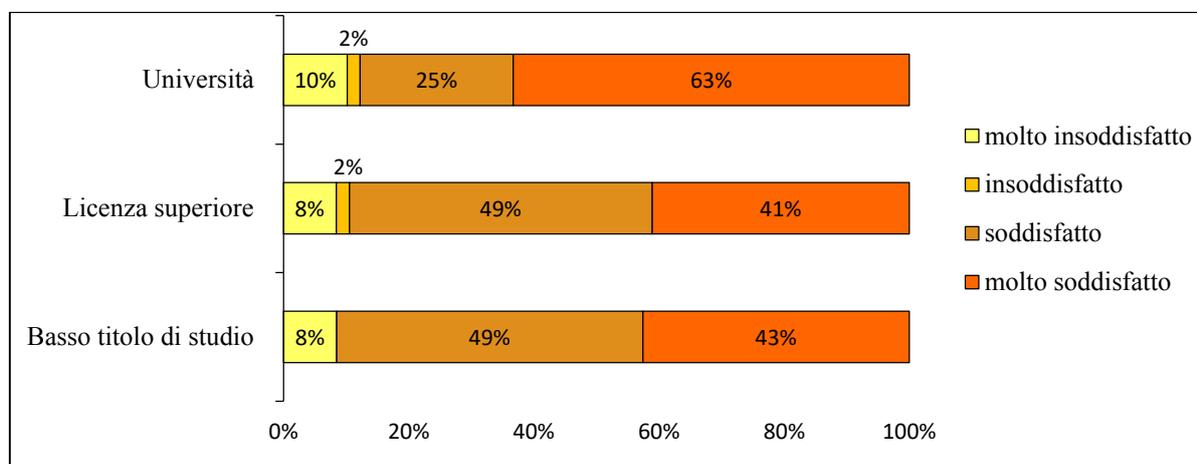


Grafico 21 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B06: chiarezza delle lettere di invito alle vaccinazioni) suddivisi per titolo di studio

Associazione tra completezza delle informazioni ricevute e titolo di studio

Passando all'analisi del grafico n.22 si nota che il 64% dell'utenza con un titolo di studio universitario risulta essere molto soddisfatta in merito alla completezza delle informazioni ricevute dal personale sanitario. Esaminando invece l'aspetto dell'insoddisfazione, la percentuale maggiore risulta essere pari all'11% e fa riferimento a coloro che hanno un basso titolo di studio.

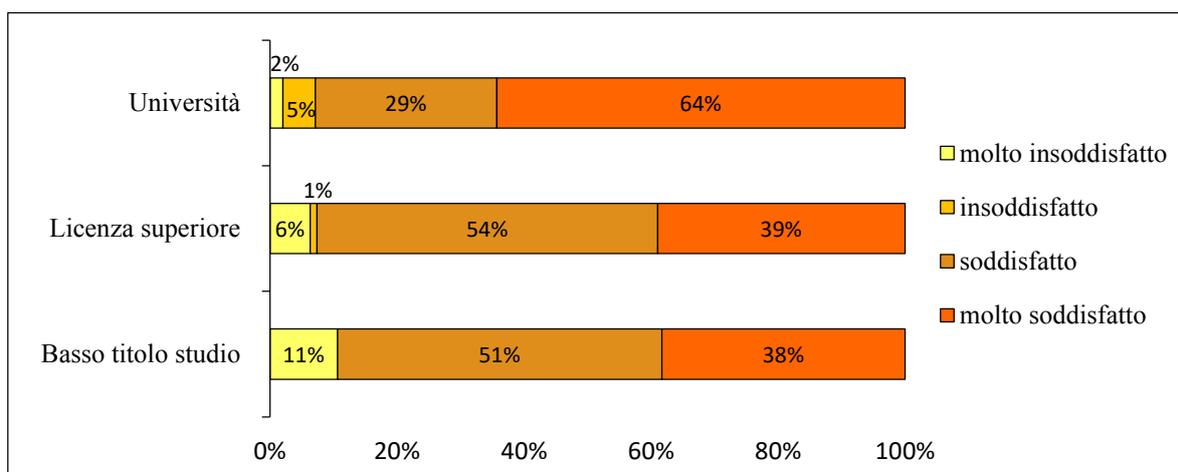


Grafico 22 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C03: completezza delle informazioni ricevute) suddivisi per titolo di studio

4.2.3 Associazione con professione

Dall'associazione degli item del questionario con la professione, quelli risultati statisticamente significativi si descrivono di seguito:

- item D01 “Pulizia degli ambienti” (p-value 0,03);
- item D03 “Sicurezza per i bambini” (p-value 0,02);
- item D04 “Accessibilità ai servizi igienici” (p-value 0,01);
- item E01 “Facilità di accesso all’ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna” (p-value 0,03);
- item E02 “Disponibilità dei parcheggi” (p-value 0,004).

Per eseguire un’analisi statistica dei dati ottenuti e metterli in relazione alla professione, le qualifiche sono state accorpate in tre gruppi:

1. Lavoratore dipendente (dirigente, impiegato, insegnante/docente universitario ed operaio) con n.154 utenti (64,2%);
2. Condizione non professionale (pensionato, studente, disoccupato e casalinga) con n.31 utenti (12,9%);
3. Lavoratore autonomo (imprenditore, artigiano, commerciante e consulente/libero professionista) con n.55 utenti (22,9%).

A titolo esemplificativo si riportano i grafici maggiormente significativi, riguardanti l’item D03 (p-value 0,02), D04 (p-value 0,01) ed E02 (p-value 0,004).

Associazione tra sicurezza per i bambini e professione

In merito alla sicurezza per i bambini nei locali della struttura, sia intra sia extra ambulatoriale, il 19% di coloro che rientrano in “condizione non professionale” risultano insoddisfatti, come osservabile al grafico n.23. Quasi il 95% dei lavoratori dipendenti è soddisfatto (57% soddisfatto e 36% molto soddisfatto). Anche l’89% dei lavoratori autonomi si ritiene soddisfatto della sicurezza per i bambini.

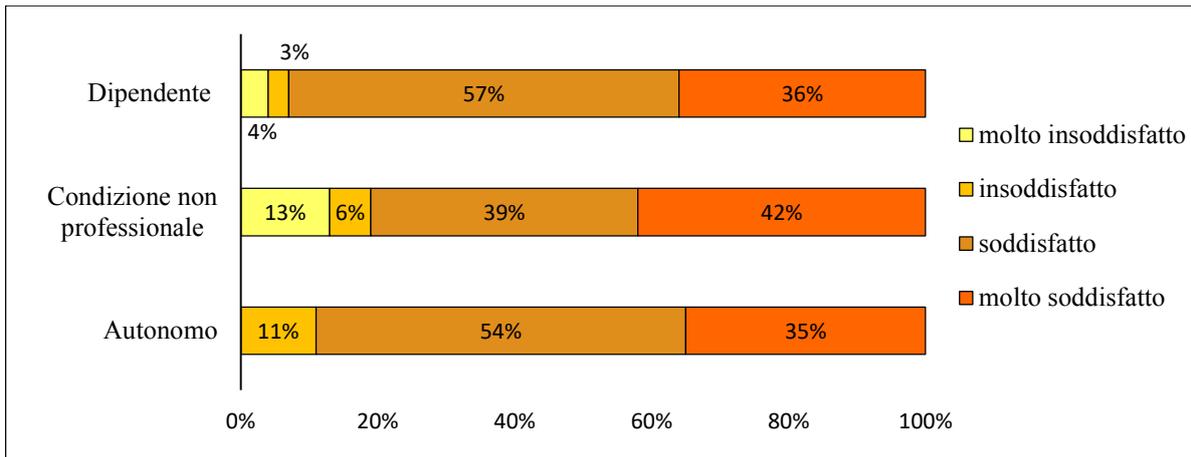


Grafico 23 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D03: sicurezza per i bambini) suddivisi per professione

Associazione tra accessibilità ai servizi igienici e professione

L'item D04 "accessibilità ai servizi igienici" paragonato con le tre qualifiche professionali, presenta un maggior livello di soddisfazione per i lavoratori dipendenti, in quanto sommando le percentuali di soddisfatti e molto soddisfatti si raggiunge il 94%. Con il 91% di soddisfazione (soddisfatti + molto soddisfatti) emergono i lavoratori autonomi.

Il 16% dei non lavoratori risulta insoddisfatto dell'accessibilità ai servizi igienici.

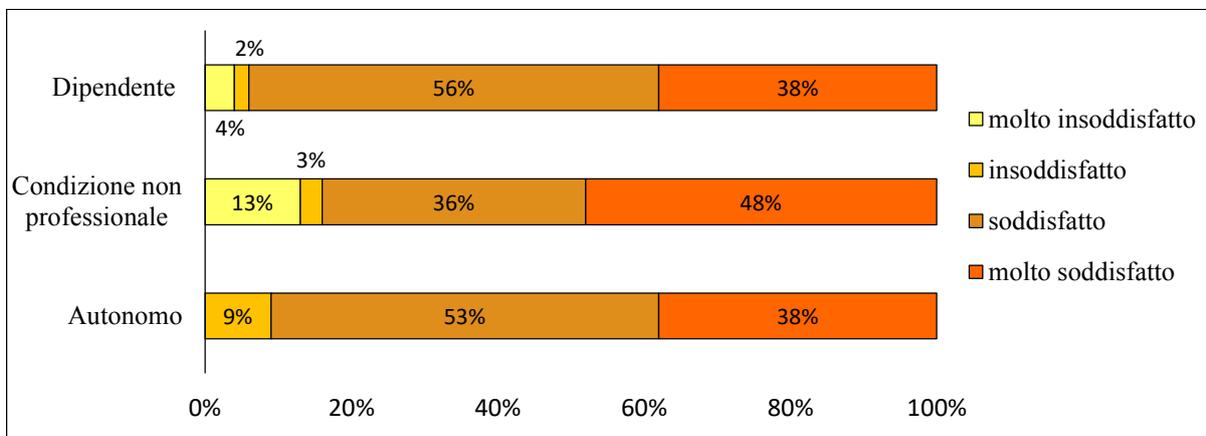


Grafico 24 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D04: accessibilità ai servizi igienici) suddivisi per professione

Associazione tra disponibilità dei parcheggi e professione

Dall'analisi dell'item E02 "disponibilità dei parcheggi" messo in relazione alla professione dei rispondenti, quasi il 30% di coloro che rientrano nella categoria "condizione non professionale" si ritengono insoddisfatti.

Diversamente più dell'80% dei lavoratori dipendenti (n.124 rispondenti), riferisce un alto livello di soddisfazione.

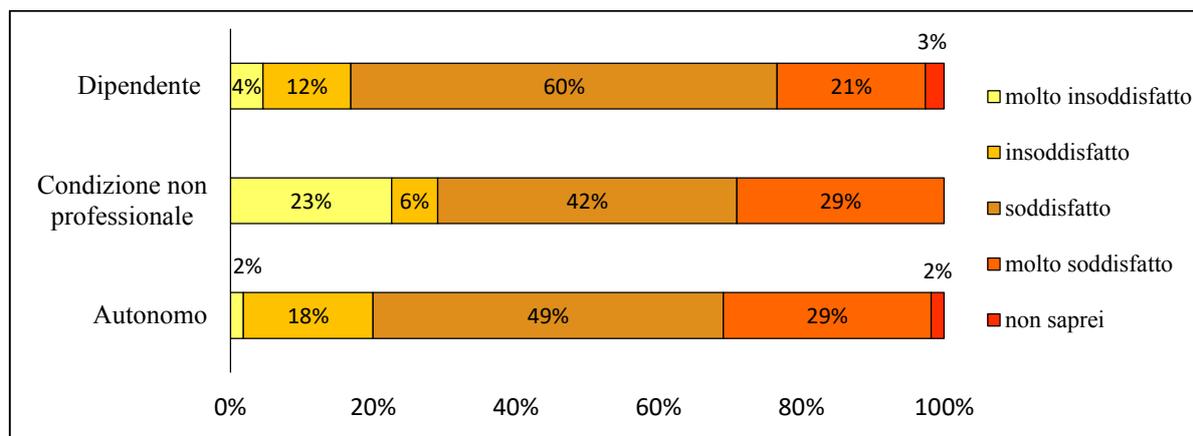


Grafico 25 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item E02:disponibilità dei parcheggi) suddivisi per professione

4.3 Regressione lineare multivariata

La tabella n.12 presenta le stime del modello di regressione lineare multivariato in cui è analizzata l'associazione di ogni item con il giudizio complessivo (A08), che presenta una scala di valori da 1 a 10. La regressione multivariata fornisce una stima ed un p-value delle diverse associazioni con il giudizio complessivo, aggiustate per gli effetti delle altre variabili presenti nel modello, comprese le caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti che si è visto essere associate con numerosi item.

I due item maggiormente significativi sono C04 (p-value 0,0008) e C05 (p-value 0,0031), aventi un p-value $\leq 0,05$. Dai dati ottenuti, osservando la stima dei parametri dell'item C04, si percepisce che ad ogni punto in più di "Gentilezza e Cortesia", la soddisfazione complessiva aumenta di 1,1 punti. Mentre prendendo in analisi la stima dei parametri dell'item C05, si nota che ad ogni punto in più di "Rispetto della privacy (riservatezza)", la soddisfazione complessiva diminuisce di 1,1 punti.

Quest'ultima osservazione potrebbe riferirsi alla mancanza di *Baby Pit Stop* in alcune sale d'attesa dei Servizi Vaccinali, impedendo alle mamme di sentirsi a proprio agio ad allattare il figlio e a provvedere al cambio del pannolino.

Tabella 12 Stime del modello di regressione lineare multivariato

Variabile		Stime dei parametri	Pr > t
Intercetta		7,0273	<,0001
B01	Fasce orarie di apertura telefonica all'utenza	-0,09	0,7647
B02	Facilità nel contattare telefonicamente il servizio	0,04	0,8728
B03	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico	-0,29	0,2899
B04	Orari di apertura del servizio	0,44	0,097
B05	Tempi di attesa in ambulatorio	-0,07	0,7375
B06	Chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni	-0,18	0,4129
C01	Disponibilità all'ascolto	0,06	0,8582
C02	Chiarezza delle informazioni ricevute	0,58	0,2017
C03	Completezza delle informazioni ricevute	0,08	0,8628
C04	Gentilezza e cortesia	1,07	0,0008
C05	Rispetto della privacy (riservatezza)	-1,06	0,0031
D01	Pulizia degli ambienti	-0,25	0,4171
D02	Comfort della sala d'attesa	-0,01	0,9749
D03	Sicurezza per i bambini	0,40	0,2564
D04	Accessibilità ai servizi igienici	0,20	0,5112
E01	Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna	-0,06	0,7931
E02	Disponibilità dei parcheggi	-0,27	0,0642
E03	Comodità/vicinanza al proprio domicilio	-0,52	0,7953
E04	Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici	0,01	0,9351

4.4 Item 2015 vs item 2023

In questa sezione si presentano i confronti tra il campione del 2015 e del 2023 per tutti gli item presi in esame, inseriti nella tabella sotto stante (n.13).

Tabella 13 Paragone media, varianza e p-value item 2015 – 2023

ITEM		2015	2023	p-value*
B01	Fasce orarie di apertura telefonica all'utenza	3,20 (0,36)	2,96 (0,70)	<0,0001
B02	Facilità nel contattare telefonicamente il servizio	3,17 (0,41)	2,94 (0,68)	<0,0001
B03	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico	3,31 (0,34)	3,20 (0,73)	<0,0001
B04	Orari di apertura del servizio	3,24 (0,33)	3,10 (0,68)	<0,0001
B05	Tempi di attesa in ambulatorio	3,29 (0,39)	3,16 (0,76)	0,018
B06	Chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni	3,45 (0,34)	3,30 (0,80)	0,012
C01	Disponibilità all'ascolto	3,57 (0,33)	3,39 (0,62)	0,0008
C03	Completezza delle informazioni ricevute	3,55 (0,36)	3,36 (0,61)	0,0004
C04	Gentilezza e cortesia	3,66 (0,30)	3,48 (0,63)	0,0006
D01	Pulizia degli ambienti	3,30 (0,30)	3,31 (0,48)	0,4266
D02	Comfort della sala d'attesa	3,08 (0,44)	3,18 (0,54)	0,0362
D03	Sicurezza per i bambini	3,15 (0,36)	3,23 (0,53)	0,0514
E01	Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna	3,30 (0,33)	3,34 (0,59)	0,2554
E02	Disponibilità dei parcheggi	2,98 (0,56)	3,03 (0,70)	0,2013
E03	Comodità/vicinanza al proprio domicilio	3,19 (0,42)	3,27 (0,67)	0,1143

*test t a 2 campioni indipendenti

Da questa analisi è emerso che per gli item della sezione B (B01, B02, B03, B04, B05 e B06), riguardante l'organizzazione, c'è stato un peggioramento e lo stesso discorso vale per la sezione C, composta da n.3 item (C01, C03 e C04), riguardante il personale. Per la sezione D (D01, D02 e D03), riferita ai locali, si nota invece un miglioramento rispetto ai dati del 2015.

Infine, per la sezione E, non c'è nessun valore con significatività statistica, ma si nota un lieve miglioramento rispetto allo studio passato.

Inoltre la varianza risulta essere più alta nei valori del 2023, ciò significa che il campione dell'attuale studio è più eterogeneo.

4.5 Raccolta dati operatori sanitari

I dati presentati in questo sotto capitolo hanno l'obiettivo di fornire un'analisi del grado di soddisfazione dei professionisti sanitari (Assistenti Sanitari, Infermieri e Medici Igienisti) che lavorano all'interno dei Servizi Vaccinali dell'APSS di Trento.

Gli aspetti indagati riguardano le aree organizzative, gestionali ed il rapporto interprofessionale. I professionisti, a cui è stato inviato il questionario, sono complessivamente n.85 (70 assistenti sanitari/infermieri e 15 medici igienisti). I rispondenti all'indagine risultano essere n.54, con un tasso di adesione del 65%.

4.5.1 Sezione A: dati anagrafici

PROFESSIONE

Il campione d'indagine è composto da n.54 professionisti sanitari così suddivisi: n.39 assistenti sanitari (72%), n.10 infermieri (19%) e n.5 medici (9%).

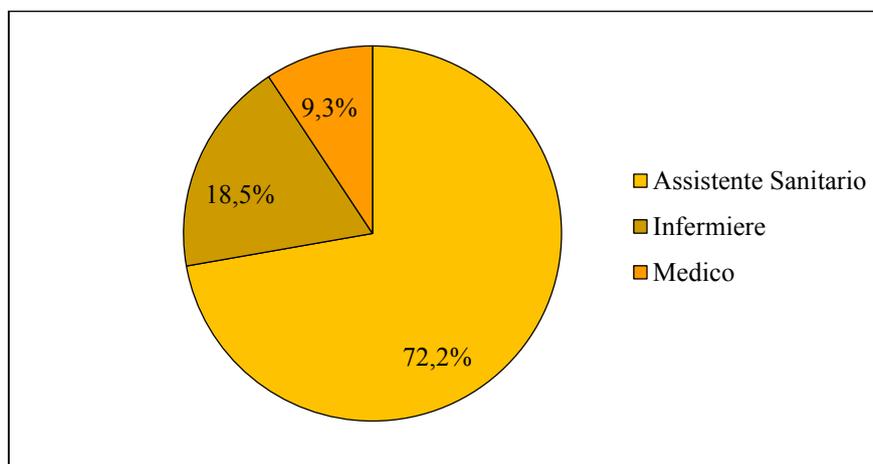


Grafico 26 Qualifica professionisti rispondenti

Si precisa che i questionari degli infermieri saranno analizzati assieme a quelli degli assistenti sanitari, in quanto le funzioni di entrambe le professioni, negli ambiti sopra descritti, sono sovrapponibili.

ETA'

Dal grafico n.27 si nota come le percentuali maggiori si riferiscano alle fasce d'età 50-54 anni (23,5%) e over 54 (25,5%).

Non trascurabili risultano essere le fasce 25-29 anni e 30-34 anni, che sommate superano il 30% degli operatori presi in considerazione.

Il 13,7% è caratterizzato dalla fascia d'età <24 anni, il 3,9% dalla fascia 45-49 ed il restante 2% è composto dai 35-39enni.

Non hanno risposto alla presente domanda n.3 professionisti.

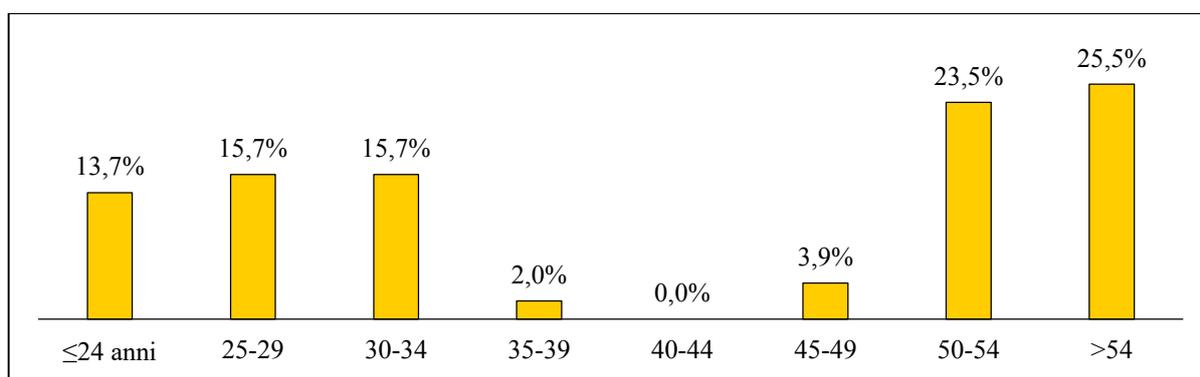


Grafico 27 Fasce d'età operatori sanitari rispondenti

QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Il grado complessivo di soddisfazione è stato analizzato attraverso l'item "Come valuta complessivamente la qualità delle attività offerte dal Suo servizio?", tramite una scala *Likert* che andava da un punteggio pari a 1 (molto insoddisfatto) ad un punteggio di 10 (molto soddisfatto).

Dai risultati (grafico n.28) emerge che quasi la totalità dei professionisti (89%) ha definito il servizio più che buono. Dei rispondenti, il 34% ha valutato il servizio con un punteggio di 8, il 39% con un punteggio di 9 e il 16% è pienamente soddisfatto del servizio, dando un punteggio di 10.

La media della soddisfazione complessiva dei professionisti è pari ad 8,2/10.

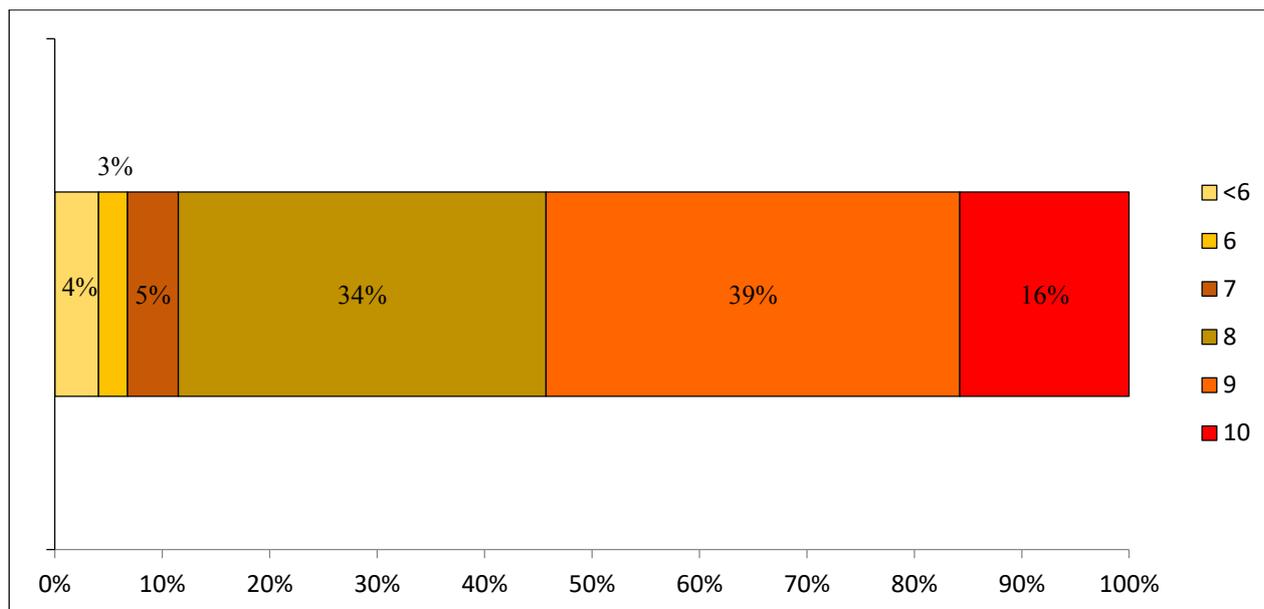


Grafico 28 Grado di soddisfazione complessiva degli operatori dei Servizi Vaccinali

4.5.2 Sezione B: organizzazione

In questa sezione sono presentati i risultati relativi alla soddisfazione da parte dei professionisti riguardo n.10 item riferiti all'organizzazione dei Servizi Vaccinali presi in esame. Gli item rapportati alle percentuali di soddisfazione ed insoddisfazione si descrivono nella tabella n.14.

Dalla rilevazione e rielaborazione dei dati non emergono importanti situazioni di negatività, ma sommando le percentuali attribuite al valore 1, 2, 3 e 4, i due item con una percentuale di insoddisfazione maggiore sono il n.9 (fasce orarie degli appuntamenti) con il 15% e il n.10 (possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale) con 26%, che vengono descritti dettagliatamente di seguito.

Tabella 14 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione “organizzazione”

ORGANIZZAZIONE		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ITEM 1	Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna	0%	3%	2%	2%	0%	1%	16%	44%	21%	10%
ITEM 2	Disponibilità dei parcheggi	1%	2%	1%	3%	4%	7%	7%	12%	23%	39%
ITEM 3	Comodità/vicinanza al proprio domicilio	0%	2%	2%	0%	2%	6%	11%	12%	27%	37%
ITEM 4	Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici	1%	1%	5%	1%	3%	3%	6%	28%	24%	27%
ITEM 5	Attrezzature all'interno dell'ambulatorio	0%	1%	4%	3%	0%	3%	5%	19%	41%	24%
ITEM 6	Attrezzature all'esterno dell'ambulatorio	0%	1%	2%	3%	0%	3%	5%	22%	39%	24%
ITEM 7	Accoglienza sala d'attesa	1%	4%	5%	1%	9%	6%	17%	15%	27%	15%
ITEM 8	Pianificazione delle sedute vaccinali	0%	1%	3%	0%	0%	3%	12%	21%	43%	17%
ITEM 9	Fasce orarie degli appuntamenti	0%	6%	9%	0%	0%	10%	14%	26%	26%	9%
ITEM 10	Possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale	6%	10%	8%	2%	11%	10%	25%	14%	10%	4%

Fasce orarie degli appuntamenti

Prendendo in analisi l'item n.9 “fasce orarie degli appuntamenti”, rappresentato nel grafico n.29, si nota che il valore “<6” è indicato dal 20% dei medici (n.1 rispondente), seguito dal 20% (n.1) per il grado di soddisfazione 7. Il valore 8 non è stato preso in considerazione, ma gli altri tre medici campionati si ritengono molto soddisfatti, attribuendo valore 9 (n.2 medici) e valore 10 (n.1 medico)

Descrivendo la situazione dal punto di vista degli operatori sanitari, il 15% (n.7 rispondenti) valuta le fasce orarie con un punteggio inferiore a 6, n.5 operatori (10%) valutano l'item con punteggio pari a 6, n.6 (13%) con punteggio 7, n.14 (29%) con punteggio 8, n.12 (25%) con punteggio 9 ed i restanti n.4 rispondenti (8%) con un punteggio pari a 10.

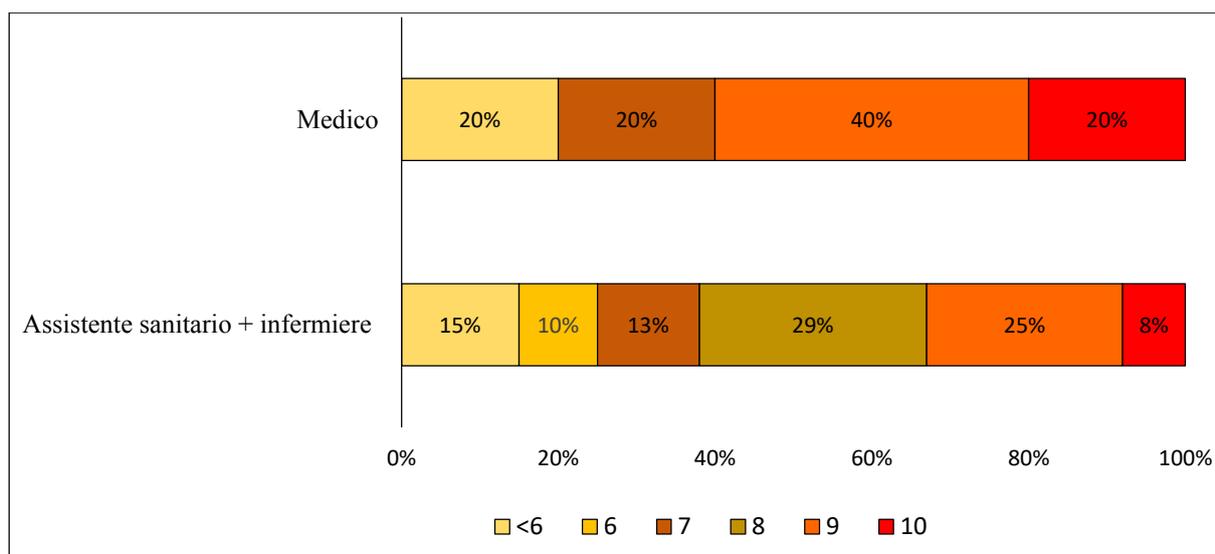


Grafico 29 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B09: fasce orarie degli appuntamenti)

Possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale

Il grafico n.30 mostra le percentuali di insoddisfazione e soddisfazione riguardo la possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale (item 10).

I 5 medici rispondenti valutano questo item con un punteggio differente l'uno dall'altro, partendo da un punteggio <6 ed arrivando ad un valore pari a 9.

Quasi il 40% degli OS si riferiscono insoddisfatti, attribuendo valore <6, infatti solamente n.2 degli stessi si definiscono pienamente soddisfatti, dando una valutazione di 10.

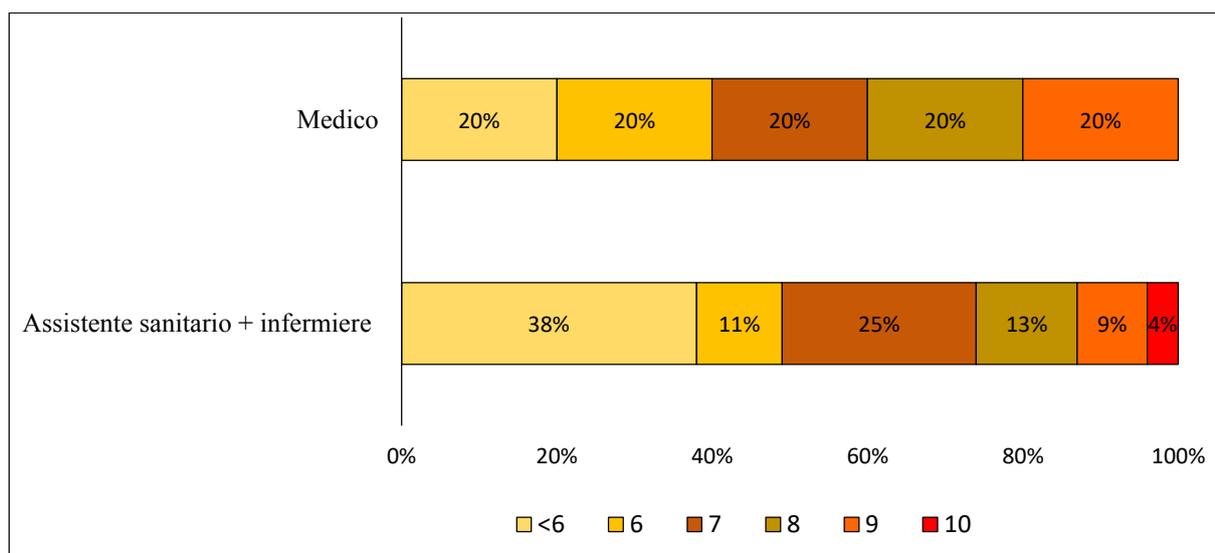


Grafico 30 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B10: possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale)

Si è scelto di proporre anche agli operatori sanitari e medici una domanda per indagare motivazioni e proposte di miglioramento rispetto alla sezione “Organizzazione”.

Dall’item “in caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali proposte di miglioramento” sorgono infatti vari spunti di riflessione. I principali riguardano la mancanza di parcheggi dedicati e la difficoltà nel comunicare con i genitori stranieri, siccome non è attivo il servizio di mediazione culturale. Inoltre n.5 rispondenti riferiscono la mancanza di un’adeguata sala d’attesa, in quanto non in tutte le sedi vi accede la stessa numerosità d’utenza.

Prima di passare alla sezione C, riguardante la gestione, si descrivono due item, presentati anche nel questionario rivolto all’utenza. Questi si riformulano diversamente, ma lo scopo di ricerca è lo stesso.

Fasce orarie più gradite dall’utenza per lo svolgimento dell’attività vaccinale

Dal grafico n.31 si nota che l’85% degli operatori sanitari (compresi i medici) valutano maggiormente soddisfacente per l’utenza la fascia oraria 9:00-12:00. Il 50% dei rispondenti riferiscono che la fascia più gradita per l’utenza potrebbe essere quella dalle ore 16:00 alle ore 19:00 ed infine il 44% dei rispondenti prende in considerazione l’orario pomeridiano (dalle 14:00 alle 16:00).



Grafico 31 Fasce orarie più gradite dall’utenza per lo svolgimento dell’attività vaccinale, secondo operatori vaccinali e medici

Giornate più gradite dall’utenza per lo svolgimento dell’attività vaccinale

Analizzando le risposte dell’item “Secondo Lei quali sarebbero le giornate più gradite dall’utenza per lo svolgimento dell’attività vaccinale?”, si ricava che il 74% di rispondenti valuta la mattina dal lunedì al venerdì come giornate più idonee per l’utenza che accede all’ambulatorio vaccinale. Il 61% dei rispondenti determina come giornate gradite dall’utenza,

i pomeriggi dal lunedì al venerdì. Il sabato mattina viene definito come giornata gradita dall'utenza dal 24% dei professionisti.

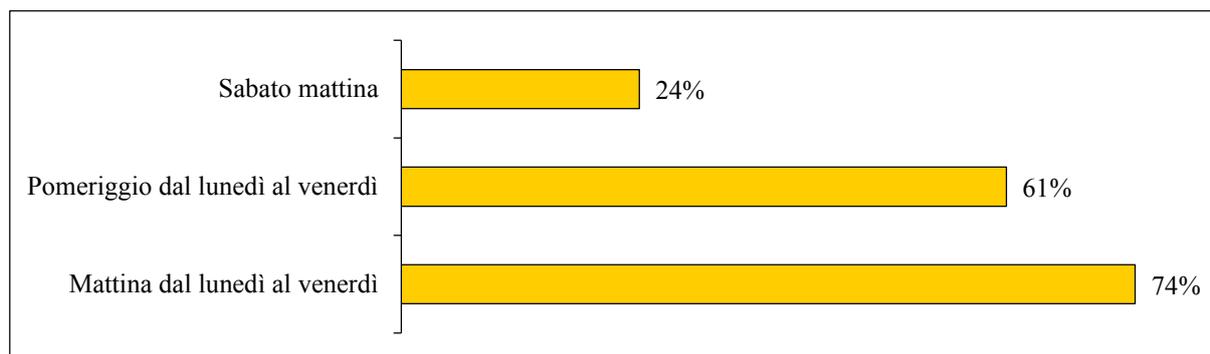


Grafico 32 Giornate più gradite dall'utenza per lo svolgimento dell'attività vaccinale, secondo operatori vaccinali e medici

4.5.3 Sezione C: gestione

Di seguito si presentano i risultati della soddisfazione riguardo la gestione dell'attività lavorativa, prendendo in analisi tutti gli item riportati nella tabella n.15. Non è stato preso in considerazione il valore 1, siccome nessuno l'ha indicato.

Per questa sezione non si presentano alti gradi di insoddisfazione, mentre il maggior grado di soddisfazione (somma dei valori 8, 9 e 10) si riferisce alla possibilità di cambiare turnistica per esigenze personali (item n.4 con l'87% dei rispondenti), seguito dal livello di autonomia delle attività svolte nel servizio (item n.1 con l'85%).

Tabella 15 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione "gestione"

GESTIONE		2	3	4	5	6	7	8	9	10
ITEM 1	Livello di autonomia delle attività svolte nel servizio	1%	1%	2%	0%	3%	8%	16%	37%	32%
ITEM 2	Carico di lavoro gestibile	2%	1%	1%	1%	10%	17%	24%	34%	10%
ITEM 3	Livello di attenzione che il servizio dedica al miglioramento di qualità	1%	1%	3%	4%	4%	16%	24%	29%	18%
ITEM 4	Possibilità di cambiare la turnistica per esigenze personali	1%	2%	1%	1%	2%	6%	17%	33%	37%
ITEM 5	Possibilità di partecipare alle attività formative	2%	2%	2%	5%	12%	6%	25%	30%	16%
ITEM 6	Possibilità di conciliare il lavoro e la famiglia	1%	2%	3%	1%	8%	8%	31%	32%	13%

Livello di autonomia delle attività svolte nel servizio

I professionisti sanitari che lavorano presso i Servizi Vaccinali della Provincia di Trento valutano in modo soddisfacente il livello di autonomia riguardo le attività svolte nel servizio stesso (item n.1).

L'80% dei medici (n.4) e il 76% degli operatori sanitari (n.37) valutano l'item in esame con un punteggio pari ad 8, 9 o 10.

In contrapposizione, n.4 operatori sanitari ed n.1 medico valutano il livello di autonomia nel servizio con un valore inferiore a 6.

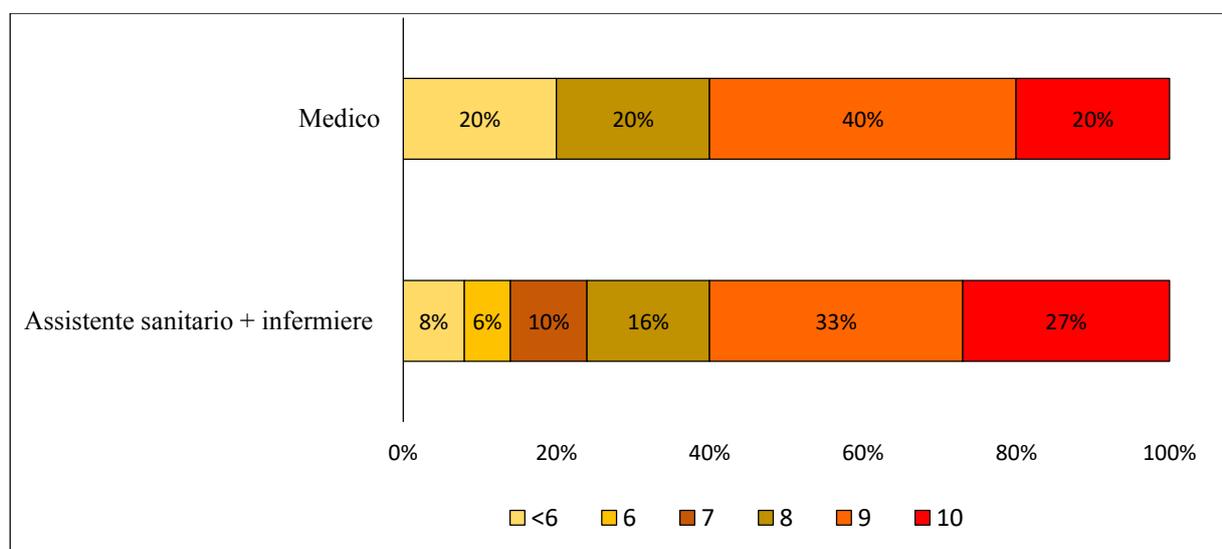


Grafico 33 Distribuzione percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C01: livello di autonomia delle attività svolte nel servizio)

Possibilità di cambiare la turnistica per esigenze personali

L'item n.4 "possibilità di cambiare turnistica per esigenze personali" raggiunge l'87% di soddisfatti, percentuale di soddisfazione più alta rispetto ai vari *item* analizzati nella sezione "gestione". Le percentuali di soddisfazione suddivise per professionisti sono le seguenti:

- il 16% (6 operatori sanitari + 3 medici) attribuiscono un punteggio pari ad 8;
- il 33% (16 operatori sanitari) un punteggio di 9;
- il 37% (15 operatori sanitari + 1 medico) un punteggio di 10.

Si raggiunge però il 4% di insoddisfazione riguardo l'item in questione, siccome n.6 operatori sanitari ed n.1 medico hanno valutato l'item con valori <6.

Nel questionario, l'item che segue la batteria di domande della sezione C: "in caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione", raccoglie due osservazioni:

- Complicata e disincentivante la partecipazione a eventi formativi in presenza;
- Utile la possibilità di mettere a disposizione dell'utenza l'apertura dell'ambulatorio fino alle 18.00 per facilitarne l'accesso.

4.5.4 Sezione D: rapporto interprofessionale

In questa sezione si riportano i gradi di soddisfazione degli operatori riferiti al rapporto con i colleghi, focalizzandosi su tre item specifici, riportati nella tabella n.16.

Tabella 16 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione "rapporto interprofessionale"

RAPPORTO INTERPROFESSIONALE		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ITEM 1	Il Suo ruolo viene rispettato dall'utenza	0%	1%	1%	0%	0%	4%	6%	18%	42%	27%
ITEM 2	Si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni	0%	1%	2%	2%	0%	1%	3%	16%	32%	43%
ITEM 3	Partecipazione all'individuazione degli obiettivi di valutazione annuale	2%	4%	4%	0%	2%	4%	13%	13%	30%	28%

Si sceglie di analizzare l'item n.2 "si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni", perché sommando le percentuali del valore n.8 (16%), n.9 (32%) e n.10 (43%), risulta essere la più alta tra i tre item considerati, pari al 91%.

Si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni

Dal grafico n.34, riportato di seguito, si nota che la totalità dei medici rispondenti si sentono parte di una squadra che lavora assieme per raggiungere obiettivi comuni, siccome il 100% delle risposte sono caratterizzate da un punteggio pari ad 8, 9 o 10.

In merito agli operatori sanitari, l'80% risulta soddisfatto dell'item in esame, valutandolo con punteggi >8. N.8 operatori sanitari definiscono l'item con un punteggio ≤ 6 e n.2 attribuiscono valore 7.

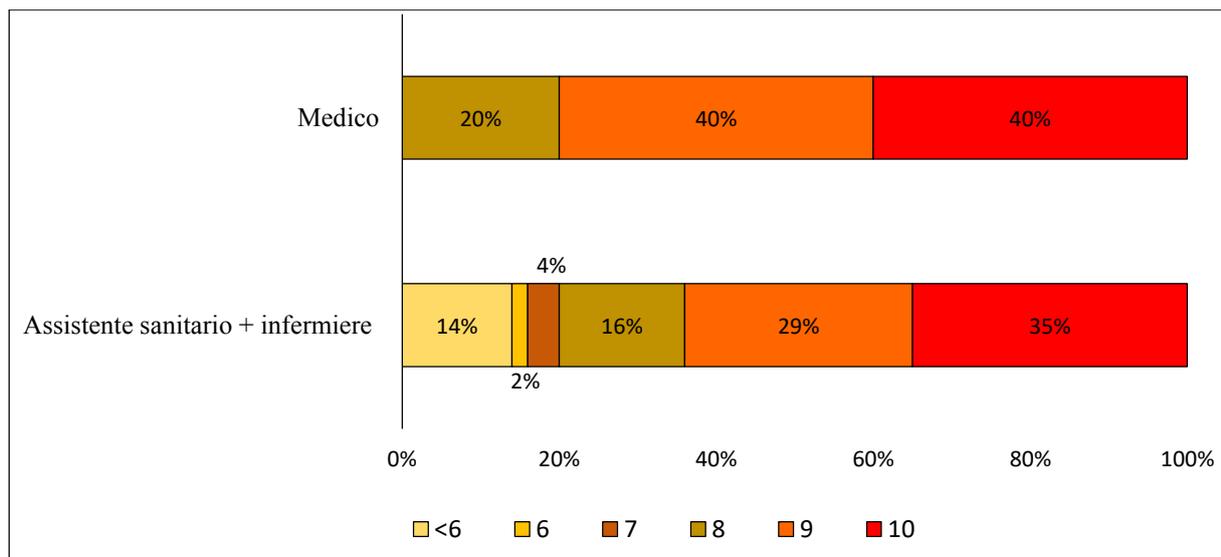


Grafico 34 Distribuzione percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D02: si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni)

L'ultima domanda del questionario rivolto agli operatori sanitari, quale "indicare, se lo ritiene, eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei nostri servizi" ha consentito di raccogliere una serie di riflessioni critiche e di suggerimenti decisamente utili per l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

I due argomenti principalmente trattati sono l'attivazione del progetto "nati per leggere" e l'aumento di tempo dedicato ad ogni singolo utente durante la seduta vaccinale.

CAPITOLO 5 - CONCLUSIONE

Il presente studio ha indagato e valutato il grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti che accedono ai Servizi di Igiene e Sanità Pubblica dei tre Distretti Sanitari dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, che comprendono dodici Servizi Vaccinali, quali: Trento, Mezzolombardo, Malè, Cles, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Primiero, Cavalese, Sèn Jan, Rovereto, Arco e Tione.

Si è scelto di condurre quest'analisi per esaminare le eventuali variazioni di soddisfazione degli utenti e degli operatori a seguito della Pandemia da Covid-19 ed a seguito dello studio svolto nel 2015, che indagava la soddisfazione dell'utenza ma non quella degli operatori sanitari.

Il campione degli utenti è caratterizzato prevalentemente da mamme lavoratrici italiane, con un'età media di 34 anni e aventi conseguito il diploma di scuola superiore o la laurea. Il campione d'indagine degli operatori sanitari è composto prevalentemente da assistenti sanitari ed infermieri con un'età superiore ai 50 anni.

I risultati ottenuti dai questionari, somministrati tramite *Google* Moduli, hanno permesso di rilevare un elevato livello di soddisfazione sia da parte dell'utenza, che da parte dei professionisti sanitari.

Elaborando i dati raccolti, si afferma che il campione di utenti intervistato esprime un'elevata soddisfazione, in particolar modo per la sezione "Personale", dove in tutti gli item considerati (gentilezza e cortesia, disponibilità all'ascolto, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, rispetto della privacy), la percentuale di soddisfazione (soddisfatti e molto soddisfatti) supera il 91% sul totale dei rispondenti.

Dallo studio si evince che gli utenti si ritengono lievemente insoddisfatti rispetto alle fasce orarie di apertura telefonica e alla difficoltà nel contattare il servizio.

Viene dichiarato dagli utenti che la sala d'attesa dei Servizi Vaccinali nella maggior parte dei casi risulta confortevole, anche se in alcune sedi (Borgo Valsugana e Cavalese) gli utenti hanno manifestato insoddisfazione.

Un dato rilevante come buon indicatore organizzativo, che merita attenzione, è il rispetto dell'orario di convocazione, in quanto più della metà dei rispondenti ha atteso meno di 15 minuti e un terzo riferisce di non aver dovuto attendere, esprimendo un'ottima soddisfazione.

Dall'analisi dei dati, inoltre, si definisce che i rispondenti con un alto titolo di studio sono maggiormente soddisfatti rispetto a chi ha un basso livello d'istruzione. Allo stesso modo i

lavoratori dipendenti risultano molto soddisfatti rispetto a coloro che rientrano nella categoria “condizione non professionale”, ovvero i pensionati, gli studenti, i disoccupati e le casalinghe.

Gli utenti riferiscono di attingere principalmente a due fonti istituzionali per una scelta consapevole sulle vaccinazioni, quali operatori sanitari che operano nei Servizi Vaccinali e Pediatri di Libera Scelta. Queste figure collaborano in sinergia tra loro nella gestione dei corsi di accompagnamento alla nascita, nei quali i genitori vengono informati in tema vaccinale. I social network e i siti internet invece rappresentano le due fonti informative meno consultate.

Infine prendendo in analisi il grado di soddisfazione complessivo degli operatori sanitari emerge un’elevata soddisfazione, nella fattispecie rispetto al rapporto interprofessionale: i professionisti dichiarano nel 91% di sentirsi parte di un’equipe che collabora per raggiungere obiettivi comuni e nel 87% di essere rispettati dall’utenza.

Differentemente il grado di insoddisfazione maggiore è riferito alle fasce orarie degli appuntamenti attualmente utilizzate e alla possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale.

Gli operatori sanitari hanno accolto positivamente questa indagine dimostrando collaborazione e propensione al miglioramento continuo.

In relazione alla disponibilità dei parcheggi la risposta è soddisfacente da parte degli operatori sanitari, contrariamente gli utenti di alcune sedi esprimono un alto grado di insoddisfazione come già rilevato nel 2015.

La percezione della soddisfazione da parte degli utenti e degli operatori sanitari coinvolti nello studio presenta delle similitudini riguardo le giornate e le fasce orarie maggiormente scelte per lo svolgimento delle vaccinazioni, ovvero la predisposizione dell’ambulatorio vaccinale con orario mattutino dal lunedì al venerdì e il sabato mattina.

Dalla comparazione con la raccolta dati effettuata nel 2015 emerge che il grado di soddisfazione dell’utenza è rimasto alto e le caratteristiche dei due campioni risultano sovrapponibili.

Sarebbe interessante rilevare la *customer satisfaction* anche degli altri target di utenti che afferiscono ai Servizi Vaccinali, affinché l’organizzazione possa rispondere sempre meglio alle richieste dell’utenza.

Tra le figure specializzate a compiere questo percorso vi è sicuramente l’Assistente Sanitario, operatore sanitario della prevenzione, promozione ed educazione alla salute, come definito nel Profilo Professionale (D.M. n°69 del 17/01/1997).

BIBLIOGRAFIA

A.Coluccia, F. Ferretti, R. Cioffi, *Cenni teorici sul concetto di qualità percepita in sanità* - Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, Pavia 2009

ASL Regione Piemonte, *Accreditation Canada- Accreditemento dell'Ospedale di Casale* - gennaio 2023

Atkins PM, Marshall BS, Javalgi RG. *Happy employees lead to loyal patients. Survey of nurses and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty. J Health Care Mark.* 1996.

Barbara De Mei, *Il contesto vaccinale*, Centro Nazionale di Epidemiologia Sorveglianza e Promozione della Salute

C.G. Cortese, *La soddisfazione lavorativa del personale infermieristico. Adattamento italiano della scala index of Work Satisfaction di Stamps* – febbraio 2007

Charles D. Shaw Isuf Kalo, *Le basi per una politica nazionale per la qualità nei sistemi sanitari*, OMS – 2002

Clara Romano, *La costruzione di indicatori di soddisfazione in sanità con il confronto tra distribuzioni*, 2004/05

Daniela Sergianni, *Che tempo fa?: indagine sul grado di soddisfazione dei servizi offerti dal centro Basaglia: l'opinione dei pazienti* – 2014/15

Dossier “*Il valore aggiunto delle competenze di counselling per una comunicazione efficace in ambito professionale*”

Gazzetta Ufficiale n.120 del 25/05/2005

Giovanni Schiavi, *La misurazione della Customer Satisfaction nelle Aziende Sanitarie* – 2015

Giulia Stroppa, *Qualità percepita dai genitori nei servizi vaccinali della Provincia di Trento*, 2014/15

Indicazioni alle Aziende Sanitarie per promuovere la qualità delle vaccinazioni in Emilia-Romagna – Allegato A (pdf)

Istituto Superiore di Sanità, *La qualità dei servizi vaccinali*, Silvano Piffer

Istituto Superiore di Sanità, *Organizzazione dell'ambulatorio vaccinazioni e gestione delle emergenze nei servizi vaccinali dell'area vasta Romagna*, Unità Operativa Igiene e Sanità Pubblica AUSL Rimini

Italian Journal of Nursing, *La qualità in sanità: ruolo dell'infermiere nel processo della customer satisfaction* - 2020

Maria Grazia Zuccali, Chiara Mocellin, Silvia Molinaro, *Le vaccinazioni in Trentino anno 2021 – report finale per il monitoraggio delle coperture vaccinali* (novembre 2022)

Ministero della salute. *Dati coperture vaccinali* (aggiornati 19 ottobre 2022)

Ministero della salute, *I principi del Servizio Sanitario Nazionale (SSN)*, 2019

Ministero della Salute, *Vaccinazioni dell'età pediatrica e dell'adolescenza-coperture vaccinali*, 2022

Ministero della Salute, *Vaccinazioni dell'infanzia e dell'adolescenza, le coperture vaccinali nel 2020*

NCS Nursing, Ziello Martina et al., *La soddisfazione lavorativa come indicatore di qualità per il dirigente delle professioni sanitarie: uno studio osservazionale*, aggiornato luglio 2023

Piano Nazionale Prevenzione Vaccinale PNPV 2023-2025 – ALLEGATO A (marzo 2023)

Profilo Professionale dell'assistente sanitario, Ministero della sanità - Decreto 17 gennaio 1997, n.69

Pubblica Amministrazione di qualità, *Come migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei cittadini*, 2013

Zani B., Cicognani E., *Soddisfazione dell'utente e valutazione dei servizi di cura* – 2000

SITOGRAFIA

http://eprints.bice.rm.cnr.it/4589/1/TESI_Romano.pdf ultima consultazione 02/10/23

<https://nursetimes.org/il-ruolo-fondamentale-del-cambiamento-nella-soddisfazione-professionale/153818> u.c.30/09/23

<http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/index.html> u.c.25/09/23

<https://www.area-c54.it/public/accreditamento%20di%20eccellenza%20-%20testo.pdf>
u.c.02/10/23

<https://www.aslal.it/accreditation-canada-accreditamento-ospedale-casale> u.c.15/09/23

<https://www.epicentro.iss.it/ben/2012/marzo/1> u.c.16/09/23

https://www.epicentro.iss.it/piano_prevenzione/piffer u.c.16/09/23

https://www.epicentro.iss.it/vaccini/pdf/Contesto_vaccinale.pdf u.c.16/09/23

https://www.epicentro.iss.it/vaccini/pdf/Il_counselling_in_ambito_vaccinale.pdf u.c.16/09/23

https://www.timeoutintensiva.it/tecne_data/31_14_Qualit%C3%A0_Percepita_in_sanit%C3%A0.pdf u.c.25/09/23

https://www.epicentro.iss.it/guadagnaresalute/formazione/materiali/GS_valore_aggiunto_competenze_counselling.pdf u.c.27/09/23

https://www.gazzettaufficiale.it/atto/vediMenuHTML?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2005-0525&atto.codiceRedazionale=05A04966&tipoSerie=serie_generale&tipoVigenza=originario
u.c. 2/09/23

https://www.iss.it/news/-/asset_publisher/gJ3hFqMQsykM/content/al-via-l-agenda-europea-per-le-vaccinazioni-2030 u.c.15/09/23

<https://www1.ordinemediciroma.it/formazione-new/regolamento/283-faq-formazione/20176-faq-ecm-2.html> u.c.30/09/23

https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_navigazioneSecondariaRelazione_3_listaCapitoli_capitoliItemName_2_scarica.pdf u.c.20/09/23

https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_543_allegato.pdf u.c.20/09/23

<https://www.salute.gov.it/portale/lea/dettaglioContenutiLea.jsp?area=Lea&id=5073&lingua=italiano&menu=vuoto> u.c.22/09/23

https://www.salute.gov.it/portale/news/p3_2_1_1_1.jsp?menu=notizie&id=5657 u.c.22/09/23

<https://www.salute.gov.it/portale/vaccinazioni/dettaglioContenutiVaccinazioni.jsp?lingua=italiano&id=811&area=vaccinazioni&menu=vuoto> u.c.16/09/23

<https://www.tesionline.it/appunti/psicologia/psicologia-della-salute/i-fattori-predittivi-del-burnout-principali-approcci-teorici/756/6> u.c.02/10/23

<https://www.vaccinarsintrentino.org/assets/uploads/files/65/2021-vaccinazioni-in-trentino.pdf>
u.c.16/09/23

<https://www.who.int/teams/immunization-vaccines-and-biologicals/strategies/ia2030>
u.c.20/09/23

[IJN | La qualità in sanità: ruolo dell'infermiere nel processo della customer satisfaction \(italianjournalofnursing.it\)](#) u.c.10/09/23

[Il modello ServQual | Valut-Azione.net](#) u.c.10/09/23

ELENCO GRAFICI

Grafico 1 Questionari raccolti nel 2015 e nel 2023.....	30
Grafico 2 Relazione di parentela con il bambino vaccinato.....	31
Grafico 3 Genere dei compilatori.....	31
Grafico 4 Fasce d'età totale rispondenti.....	32
Grafico 5 Fasce d'età genitori rispondenti.....	32
Grafico 6 Titolo di studio degli accompagnatori.....	33
Grafico 7 Nazionalità del campione.....	35
Grafico 8 Provenienza straniera degli intervistati.....	35
Grafico 9 Grado di soddisfazione complessiva del Servizio ricevuto.....	36
Grafico 10 Grado di soddisfazione del servizio ricevuto per sede vaccinale.....	37
Grafico 11 Insoddisfatti rispetto a “fasce orarie di apertura telefonica” per sede vaccinale.....	39
Grafico 12 Insoddisfatti rispetto a “facilità nel contattare telefonicamente il servizio” per sede vaccinale.....	40
Grafico 13 Mezzo di prenotazione per le vaccinazioni future.....	41
Grafico 14 Tempo trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione.....	41
Grafico 15 Fasce orarie più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale.....	42
Grafico 16 Giornate più idonee per accedere all'ambulatorio vaccinale.....	42
Grafico 17 Insoddisfatti rispetto a “completezza delle informazioni ricevute” per sede vaccinale.....	44
Grafico 18 Insoddisfatti rispetto a “comfort della sala d'attesa” per sede vaccinale.....	46
Grafico 19 Insoddisfatti rispetto a “disponibilità parcheggi” per sede vaccinale.....	47
Grafico 20 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C04: gentilezza e cortesia) suddivisi per classi d'età.....	51
Grafico 21 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B06: chiarezza delle lettere di invito alle vaccinazioni) suddivisi per titolo di studio.....	52
Grafico 22 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C03: completezza delle informazioni ricevute) suddivisi per titolo di studio.....	52
Grafico 23 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D03: sicurezza per i bambini) suddivisi per professione.....	54
Grafico 24 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D04: accessibilità ai servizi igienici) suddivisi per professione.....	54
Grafico 25 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item E02: disponibilità dei parcheggi) suddivisi per professione.....	55
Grafico 26 Qualifica professionisti rispondenti.....	58
Grafico 27 Fasce d'età operatori sanitari rispondenti.....	59
Grafico 28 Grado di soddisfazione complessiva degli operatori dei Servizi Vaccinali.....	60

Grafico 29 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B09: fasce orarie degli appuntamenti).....	62
Grafico 30 Distribuzione delle percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item B10: possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale)	62
Grafico 31 Fasce orarie più gradite dall'utenza per lo svolgimento dell'attività vaccinale, secondo operatori vaccinali e medici	63
Grafico 32 Giornate più gradite dall'utenza per lo svolgimento dell'attività vaccinale, secondo operatori vaccinali e medici.....	64
Grafico 33 Distribuzione percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item C01: livello di autonomia delle attività svolte nel servizio)	65
Grafico 34 Distribuzione percentuali di soddisfatti ed insoddisfatti (item D02: si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni).....	67

ELENCO TABELLE

Tabella 1 Coperture vaccinali a 24 mesi di vita in Provincia di Trento - coperture vaccinali per Distretto sanitario, coorte di nascita 2019	13
Tabella 2 Servizi Vaccinali APSS Trento presi in esame: 2015 – 2023	21
Tabella 3 Cronoprogramma per realizzazione del progetto	28
Tabella 4 Numero e percentuale dei questionari raccolti: 2023-2015	29
Tabella 5 Professioni del campione in studio nel 2023 e nel 2015	34
Tabella 6 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “organizzazione”	38
Tabella 7 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “personale”	43
Tabella 8 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “locali”	45
Tabella 9 Grado di soddisfazione rispetto alla sezione “accessibilità”	47
Tabella 10 Fonti informative relative alle vaccinazioni a cui attinge l’utenza	49
Tabella 11 Significatività statistica (test del Chi-quadrato) delle associazioni tra caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti e item delle sezioni B, C, D, E, F del questionario	50
Tabella 12 Stime del modello di regressione lineare multivariato	56
Tabella 13 Paragone media, varianza e p-value item 2015 – 2023	57
Tabella 14 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione “organizzazione”	61
Tabella 15 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione “gestione”	64
Tabella 16 Grado di soddisfazione degli operatori rispetto alla sezione “rapporto interprofessionale”	66

ELENCO IMMAGINI

Figura 1 Dimensioni della qualità di un servizio - immagine autoredata	7
Figura 2 Cartina sedi vaccinali della Provincia di Trento – immagine autoredata	22

ALLEGATI



**SINOSI PROGETTO DI TESI CON RICHIESTA RACCOLTA DATI –
STUDENTE FEDERICA AGOSTINI MATRICOLA 2011241**

ARGOMENTO DI TESI	Grado di soddisfazione degli operatori e dell'utenza afferente all'U.O. Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento	
TIPOLOGIA DI TESI	Teorico applicativa	
FRAMEWORK E PROBLEMA	<p>L'agenda dell'OMS sull'immunizzazione 2030 individua sette obiettivi prioritari e strategici, tra cui quello di offrire servizi vaccinali efficaci, efficienti ed accessibili per tutti, come parte essenziale dell'assistenza sanitaria di base. Per giungere a questo è importante prendere in considerazione l'aspetto qualitativo delle prestazioni offerte dai Servizi Vaccinali, essendo un fattore rilevante per il raggiungimento di ottimali livelli di copertura vaccinale. La qualità di un Servizio Vaccinale si può basare su un modello organizzativo caratterizzato dall'aspetto strutturale, tecnico professionale, organizzativo, relazionale e valutativo. Tale modello viene valutato tramite la <i>Customer satisfaction</i>, efficace strumento che esamina l'interazione tra l'utente e il Servizio Vaccinale per un'effettiva realizzazione dei principi della centralità della persona.</p> <p>Nel 2015 l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento ha rilevato un elevato grado di soddisfazione dell'utenza afferente alle U.O. Igiene e Sanità Pubblica, soprattutto rispetto alla relazione tra genitori e personale sanitario, valutato molto competente, gentile e disponibile. La Pandemia da Covid-19, però, ha avuto un impatto fortemente negativo sulla popolazione e sui servizi sanitari nazionali, inclusi i Servizi Vaccinali esponendo, in particolar modo, gli operatori sanitari ad elevati livelli di stress che possono aver inciso negativamente sulla qualità percepita.</p> <p>Ad oggi, a distanza di anni ed a seguito della Pandemia da Covid-19, si ritiene necessario una rivalutazione della soddisfazione dell'utente che accede ai Servizi di Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, confermando gli indicatori che riguardano la relazione utente-operatore sanitario. Migliorare la fiducia nei confronti delle vaccinazioni, mantenendo elevati i tassi di copertura vaccinale, deriva infatti da numerose variabili ed aspetti sia di contenuto ma soprattutto relazionali.</p> <p>La rilevazione si rende opportuna però anche nei confronti degli operatori sanitari, riguardo l'aspetto organizzativo, gestionale e il rapporto interprofessionale, in un'ottica di incremento della qualità delle prestazioni offerte.</p>	
QUESITI DI TESI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esistono in letteratura studi relativi alla <i>customer satisfaction</i> riguardante la qualità dei servizi vaccinali? 2. Qual è il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'accessibilità, adeguatezza dei locali, organizzazione e relazione con il personale? 3. Quali sono le fonti informative consultate dall'utente in merito alle vaccinazioni? 4. Qual è il grado di soddisfazione degli operatori sanitari riguardo l'aspetto organizzativo, gestionale e il rapporto interprofessionale nel Servizio in cui sono inseriti? 5. Quali sono le possibili azioni migliorative che il servizio può mettere in atto? 	
OBIETTIVI DI TESI	<p>OBIETTIVI GENERALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indagare il grado di soddisfazione della qualità percepita dai genitori che accedono ai Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento, per effettuare la seconda e la terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V. - Indagare la <i>job satisfaction</i> degli operatori sanitari dei Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento. <p>OBIETTIVI SPECIFICI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Individuare studi in letteratura riguardanti la <i>customer satisfaction</i> presso i servizi vaccinali. 2. Indagare il grado di soddisfazione del campione preso in esame rispetto alla facilitazione all'accesso, l'adeguatezza dei locali, l'organizzazione e la relazione con il personale. 3. Indagare le fonti informative consultate dall'utente in merito alle vaccinazioni. 4. Analizzare la soddisfazione degli operatori sanitari sull'aspetto organizzativo, gestionale e sul rapporto interprofessionale nel Servizio in cui operano. 5. Individuare le azioni migliorative che il servizio può mettere in atto. 	
MATERIALI E METODI	CARATTERISTICHE DELLA POPOLAZIONE IN STUDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Genitori che accedono ai Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento, per effettuare la seconda e la terza dose dell'esavalente, la prima del vaccino anti MPR/V. • Operatori sanitari (assistenti sanitari, infermieri e medici igienisti) del comparto dei Servizi Vaccinali dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento
	STRUMENTI	Questionari anonimi, autoreadati su supervisione dei docenti, operatori, relatore e somministrati agli utenti in sala d'attesa attraverso QR Code o in formato cartaceo e agli operatori tramite invio mail aziendale.
	DURATA	Da giugno 2023 a ottobre 2023
METODI STATISTICI E TIPO DI ANALISI	I dati verranno raccolti in formato Excel: saranno elaborate frequenze, misure di tendenza centrale (media, mediana, moda, deviazione standard e range), proporzioni e correlazioni.	
UU.OO. COINVOLTE	U.O. Igiene e Sanità Pubblica dei tre Distretti (Nord-Sud-Est) dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.	



QUESTIONARIO SULLA QUALITA' PERCEPITA DALL'UTENZA NEI SERVIZI VACCINALI DELL'APSS DI TRENTO

Buongiorno,

sono Federica Agostini, studentessa del Corso di Laurea di Assistenza Sanitaria dell'Università di Padova. La mia formazione riguarda soprattutto l'ambito della prevenzione, promozione ed educazione alla salute e sto elaborando una tesi per la quale chiedo la Sua collaborazione.

Lo scopo della ricerca è indagare il grado di soddisfazione della qualità percepita dai genitori che accedono ai Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento, per effettuare la seconda e la terza dose del vaccino esavalente, la prima dose del vaccino anti morbillo parotite rosolia/varicella.

Le chiedo gentilmente di rispondere al seguente questionario riportando la sua esperienza.

Il questionario è **anonimo** e garantisce il rispetto della privacy e la riservatezza delle informazioni raccolte secondo il D.Lgs 30 giugno 2003, n.196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali” integrato con le modifiche del D.Lgs 10 agosto 2018 “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”*.

I dati saranno raccolti ed elaborati in forma aggregata, per tale motivo non sarà possibile risalire alla singola persona che ha risposto al questionario.

Se desiderate avere maggiori informazioni potete contattarmi tramite e-mail al seguente indirizzo: federica.agostini.1@studenti.unipd.it

Il tempo stimato per la compilazione del questionario è di circa 5 minuti.

La ringrazio anticipatamente per la collaborazione.

A. DATI ANAGRAFICI

A01 SERVIZIO VACCINALE DI:

- Trento
- Rovereto
- Arco
- Tione
- Mezzolombardo
- Cles
- Malè
- Cavalese
- Sèn Jan
- Pergine Valsugana
- Borgo Valsugana
- Primiero

A02 Relazione di parentela con il bambino vaccinato:

- Genitore
- Nonno/a
- Zio/a
- Altro _____

A03 Anno di nascita di chi compila il questionario: _____

A04 Genere:

- Maschile
- Femminile

A05 Titolo di studio:

- Licenza elementare
- Licenza media
- Qualifica professionale
- Licenza superiore
- Università

A06 Professione:

- Operaio
- Impiegato
- Insegnante/docente universitario
- Dirigente
- Imprenditore
- Consulente/libero professionista
- Commerciante
- Artigiano
- Studente
- Disoccupato
- Casalinga
- Pensionato

A07 Nazionalità:

- Italiana
- Estera

Se di nazionalità estera indicare il Paese d'origine: _____

A08 Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

Molto insoddisfatto = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 = molto soddisfatto

B. ORGANIZZAZIONE

B01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo l'ORGANIZZAZIONE della struttura:

è prevista una risposta ad ogni riga

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
Fasce orarie di apertura telefonica all'utenza				
Facilità nel contattare telefonicamente il servizio				
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale del punto telefonico				
Orari di apertura del servizio				
Tempi di attesa in ambulatorio				
Chiarezza della lettera di invito alle vaccinazioni				

B02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

B03 Indichi quale mezzo di prenotazione vorrebbe usare per prenotare le vaccinazioni future:

- Telefono
- E-mail
- Web/internet
- Di persona

B04 Indichi quanto tempo è trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'ora effettiva della prestazione:

- Non ho atteso
- Meno di 15 minuti
- Tra 16 e 30 minuti
- Tra 31 e 60 minuti
- Più di un'ora

B05 Qualora ci fosse la possibilità di scegliere, indichi quali sarebbero le fasce orarie più idonee per lei:

È possibile selezionare più di una risposta

- Dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- Dalle ore 14:00 alle ore 16:00
- Dalle ore 16:00 alle ore 19:00

B06 Qualora ci fosse la possibilità di scegliere, indichi quali sarebbero le giornate più idonee per lei:

È possibile selezionare più di una risposta

- Mattina dal lunedì al venerdì
- Pomeriggio dal lunedì al venerdì
- Sabato mattina
- Altro: _____

C. PERSONALE

C01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo i seguenti aspetti in merito al PERSONALE presente in ambulatorio:

è prevista una risposta ad ogni riga

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
Disponibilità all'ascolto				
Chiarezza delle informazioni ricevute				
Completezza delle informazioni ricevute				
Gentilezza e cortesia				
Rispetto della privacy (riservatezza)				

C02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

D. LOCALI

D01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo i LOCALI della struttura:

è prevista una risposta ad ogni riga

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
Pulizia degli ambienti				
Comfort della sala d'attesa				
Sicurezza per i bambini				
Accessibilità ai servizi igienici				

D02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

E. ACCESSIBILITA'

E01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo l'ACCESSIBILITA' della struttura:

è prevista una risposta ad ogni riga

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna					
Disponibilità dei parcheggi					
Comodità/vicinanza al proprio domicilio					
Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici					

E02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

F. FONTI INFORMATIVE

F01 Indichi quanto le seguenti FONTI INFORMATIVE l'hanno sensibilizzata a vaccinare il suo bambino/a:
è prevista una risposta ad ogni riga

	per niente	poco	abbastanza	molto
Operatori vaccinali				
Social network				
Amici e parenti				
Siti internet				
Pediatra di Libera Scelta (PLS)				
Medico di Medicina Generale (MMG)				
Opuscoli informativi forniti dall'Azienda Sanitaria				
Mass media (giornali, tv, radio)				
Altro...				

F02 Indicare, se lo ritiene, eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità degli ambulatori vaccinali:



Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI



**2° e 3° dose del vaccino esavalente,
1° dose del vaccino anti morbillo
parotite rosolia/varicella.**



Studentessa Federica Agostini



QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI OPERATORI SANITARI DEI SERVIZI VACCINALI DELL'APSS DI TRENTO

Buongiorno,

sono Federica Agostini, studentessa del Corso di Laurea di Assistenza Sanitaria dell'Università di Padova. La mia formazione riguarda soprattutto l'ambito della prevenzione, promozione ed educazione alla salute e sto elaborando una tesi per la quale chiedo la Sua collaborazione.

Lo scopo della ricerca è indagare il grado di soddisfazione della qualità percepita dagli operatori sanitari dei Servizi Vaccinali dell'U.O. Igiene e Sanità Pubblica della Provincia Autonoma di Trento.

Le chiedo gentilmente di rispondere al seguente questionario riportando la sua esperienza.

Il questionario è **anonimo** e garantisce il rispetto della privacy e la riservatezza delle informazioni raccolte secondo il D.Lgs 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" integrato con le modifiche del D.Lgs 10 agosto 2018 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)".

I dati saranno raccolti ed elaborati in forma aggregata, per tale motivo non sarà possibile risalire alla singola persona che ha risposto al questionario.

Se desiderate avere maggiori informazioni potete contattarmi tramite e-mail al seguente indirizzo: federica.agostini.1@studenti.unipd.it

Il tempo stimato per la compilazione del questionario è di circa 10 minuti.

La ringrazio anticipatamente per la collaborazione.

A. DATI ANAGRAFICI

A01 Anno di nascita: _____

A02 Professione:

- AS
- Infermiere
- Medico

A03 Come valuta complessivamente la qualità delle attività offerte dal Suo servizio?

Molto insoddisfatto = 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 = molto soddisfatto

B. ORGANIZZAZIONE

B01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo l'ORGANIZZAZIONE della struttura:

	1= molto insoddisfatto 10= molto soddisfatto
Facilità di accesso all'ambulatorio vaccinale e chiarezza della segnaletica interna	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Disponibilità dei parcheggi	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Comodità/vicinanza al proprio domicilio	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Facilità nel raggiungere la struttura con i mezzi pubblici	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Attrezzatura all'interno dell'ambulatorio (scrivania, lettino, armadi, carrello materiale per vaccinazioni, carrello emergenze)	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Attrezzatura all'esterno dell'ambulatorio (carrello emergenze...)	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Accoglienza sala d'attesa	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Pianificazione delle sedute vaccinali	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Fasce orarie degli appuntamenti	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Possibilità di attivazione del servizio di mediazione culturale	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

B02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

B03 Secondo Lei quali sarebbero le fasce orarie più gradite dall'utenza per lo svolgimento dell'attività vaccinale?
È possibile selezionare più di una risposta

- Dalle ore 9:00 alle ore 12:00
- Dalle ore 14:00 alle 16:00
- Dalle ore 16:00 alle ore 19:00

B04 Secondo lei quali sarebbero le giornate più gradite dall'utenza per lo svolgimento dell'attività vaccinale?
È possibile selezionare più di una risposta

- Mattina dal lunedì al venerdì
- Pomeriggio dal lunedì al venerdì
- Sabato mattina
- Altro: _____

C. GESTIONE

C01 Indichi il Suo grado di soddisfazione riguardo la GESTIONE dell'attività lavorativa:

	1= molto insoddisfatto 10= molto soddisfatto
Livello di autonomia delle attività svolte nel servizio	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Carico di lavoro gestibile	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Livello di attenzione che il servizio dedica al miglioramento continuo della qualità	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Possibilità di cambiare la turnistica per esigenze personali	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Possibilità di partecipare alle attività formative	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Possibilità di conciliare il lavoro e la famiglia	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

C02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

D. RAPPORTO INTERPROFESSIONALE

D01 Indichi il suo grado di soddisfazione riguardo il RAPPORTO INTERPROFESSIONALE nell'attività lavorativa:

	1= molto insoddisfatto 10= molto soddisfatto
Il Suo ruolo viene rispettato dall'utenza	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Si sente parte di una squadra che lavora insieme per raggiungere obiettivi comuni	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
Partecipazione all'individuazione degli obiettivi di valutazione annuale	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

D02 In caso di risposta negativa ad alcune domande sopra riportate, può inserire qui sotto le sue motivazioni o eventuali spunti di riflessione/proposte di miglioramento: _____

D03 Indicare, se lo ritiene, eventuali osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei nostri servizi:

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI



Studentessa Federica Agostini

RINGRAZIAMENTI

Desidero esprimere la mia gratitudine a tutte le persone che mi hanno sostenuto durante il percorso accademico.

In primo luogo, vorrei ringraziare la mia relatrice, Dott.ssa Barbara Pellizzari, che mi ha seguito con disponibilità e gentilezza in ogni processo della stesura della tesi.

Ringrazio la Dott.ssa Doriana Del Dot per la Sua disponibilità ed eccellente professionalità, che mi ha permesso di portare a termine questo ambizioso progetto.

Un grande ringraziamento alla Dott.ssa Giulia Stroppa per il supporto e la dedizione con cui mi ha saputo sostenere e guidare nello sviluppo della tesi, suggerendo migliorie e fornendo aiuto esaustivo in ogni situazione.

Ringrazio il Dott. Riccardo Pertile per la pazienza prestata e le competenze messe in atto nell'elaborazione dei dati ottenuti.

Un doveroso ringraziamento va alla Dott.ssa Carmela Russo per essere stata un'ottima e disponibile coordinatrice del Corso di Laurea.

Non posso non ringraziare tutti gli assistenti sanitari, gli infermieri e i medici che lavorano presso i Servizi Vaccinali dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, perché senza la loro collaborazione questa indagine non sarebbe stata possibile.

Infine, un grazie speciale va alla mia famiglia e a Michele, per avermi sostenuto con costanza durante questi tre anni accademici e per essere sempre al mio fianco.