

# CUSTOMER SATISFACTION

## DAY HOSPITAL

### ANALISI ANNO 2019

L'elaborazione del questionario della qualità percepita nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Casa di Cura del Policlinico Italia di raccogliere informazioni utili sul livello di soddisfazione degli utenti, che costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.

Un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze degli utenti deve tenere in considerazione l'opinione di ciascuno, considerando la capacità e gli strumenti peculiari per formulare un giudizio.

L'indagine di *Customer Satisfaction* deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito.

#### **La struttura**

Il questionario è strutturato per rilevare le caratteristiche di qualità del Day Hospital.

La sezione iniziale evidenzia il periodo di compilazione, il piano di degenza/unità operativa di ricovero.

Il questionario si compone complessivamente di 17 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio), a cui si aggiunge una domanda aperta finale che consente di raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

È suddiviso in 3 aree tematiche e nel rispetto della riservatezza il questionario è stato redatto in forma anonima.

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: "soddisfatto" - moltissimo, molto, poco o per nulla. Come si nota, si è optato per una scala che chiede espressamente a ogni utente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio indagato ed evita giudizi neutri.

## Schema delle dimensioni indagate

Area di Indagine	Dimensioni della qualità indagate
<b>REPARTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accoglienza, comfort e organizzazione del reparto</li> <li>– Igiene del reparto e della stanza di degenza</li> <li>– Qualità e quantità dei pasti</li> </ul>
<b>ASSISTENZA RICEVUTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Assistenza da parte del medico di reparto</li> <li>– Assistenza da parte dei medici specialisti</li> <li>– Assistenza da parte della caposala</li> <li>– Assistenza da parte degli infermieri</li> <li>– Assistenza da parte dei fisioterapisti</li> <li>– Assistenza da parte del personale ausiliario</li> </ul>
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informazioni ricevute al momento del ricovero</li> <li>– Informazioni ricevute durante il ricovero</li> <li>– Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione</li> <li>– Informazioni su come migliorare lo stile di vita e sulla promozione della salute</li> <li>– Rispetto della riservatezza personale</li> </ul>

## Modalità di somministrazione

Il metodo è stato l'autosomministrazione in ospedale.

Il questionario è reperibile all'ingresso del piano Day Hospital, dove è anche presente l'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.

## ANALISI DEI DATI

### **Customer Satisfaction: risultati e discussioni**

Per la raccolta dei dati è stato utilizzato uno strumento di supporto informatico di calcolo Excel di Microsoft. La struttura del questionario ha consentito la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso, delle diverse aree tematiche e dei singoli aspetti di ogni area tematica. Il questionario ha raccolto infatti la valutazione su:

- esperienza di ricovero (in generale),
- personale, sia medico che infermieristico
- aspetti organizzativi
- rispetto della privacy

Si è deciso di effettuare elaborazioni più sintetiche (figura n° 1), dove i 4 gradi di giudizio sono stati aggregati nelle tre categorie di:

- giudizio negativo (poco soddisfatto, per nulla soddisfatto);
- giudizio sufficiente (molto soddisfatto);
- giudizio positivo (moltissimo soddisfatto).

*Figura 1. Schema della scala di valutazione*

Giudizio negativo		Giudizio sufficiente	Giudizio positivo
Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Molto Soddisfatto	Moltissimo soddisfatto
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Relativamente all'elaborazione dei dati è stato possibile effettuare, oltre ad un'analisi descrittiva (in percentuale) di ogni aspetto, delle elaborazioni statistiche più accurate dove è stato possibile calcolare le medie di ogni singolo aspetto per ogni area. Qualora siano riscontrati aspetti con bassi livelli di gradimento, che, tuttavia, risultano particolarmente importanti e su cui si necessita attivare azioni di miglioramento prioritario (per gli aspetti con livello di gradimento uguale e inferiore a 2,5) o secondario (per gli aspetti con livello di gradimento superiore a 2,5 e inferiore a 3) verranno evidenziati.

Sono stati raccolti 53 questionari

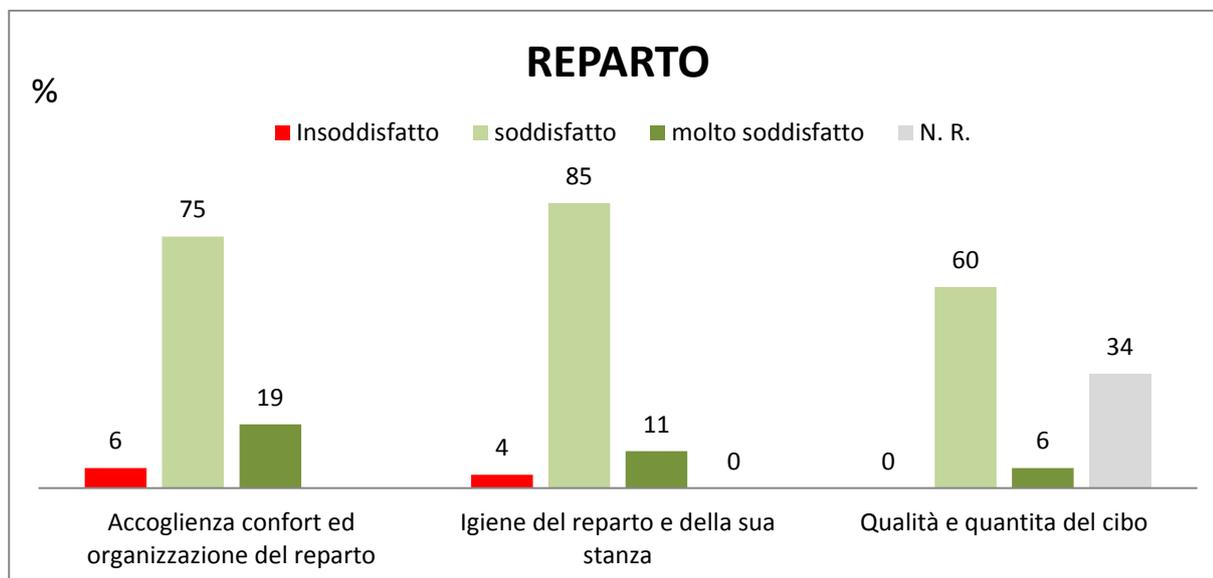
Le caratteristiche socio anagrafiche sono riportate nella tabella n° 1, dove l'acronimo N. R. significa nessuna risposta.

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

N° 53		
Sesso	Maschi	<b>11</b>
	Femmine	<b>37</b>
	N. R.	<b>5</b>
Età	18-30	<b>2</b>
	31-50	<b>23</b>
	51-75	<b>21</b>
	Oltre 75	<b>2</b>
	N. R.	<b>5</b>
Scolarità	Nessuno	<b>4</b>
	Scuola dell'obbligo	<b>11</b>
	Scuola superiore	<b>33</b>
	Laurea	<b>3</b>
	N. R.	<b>2</b>

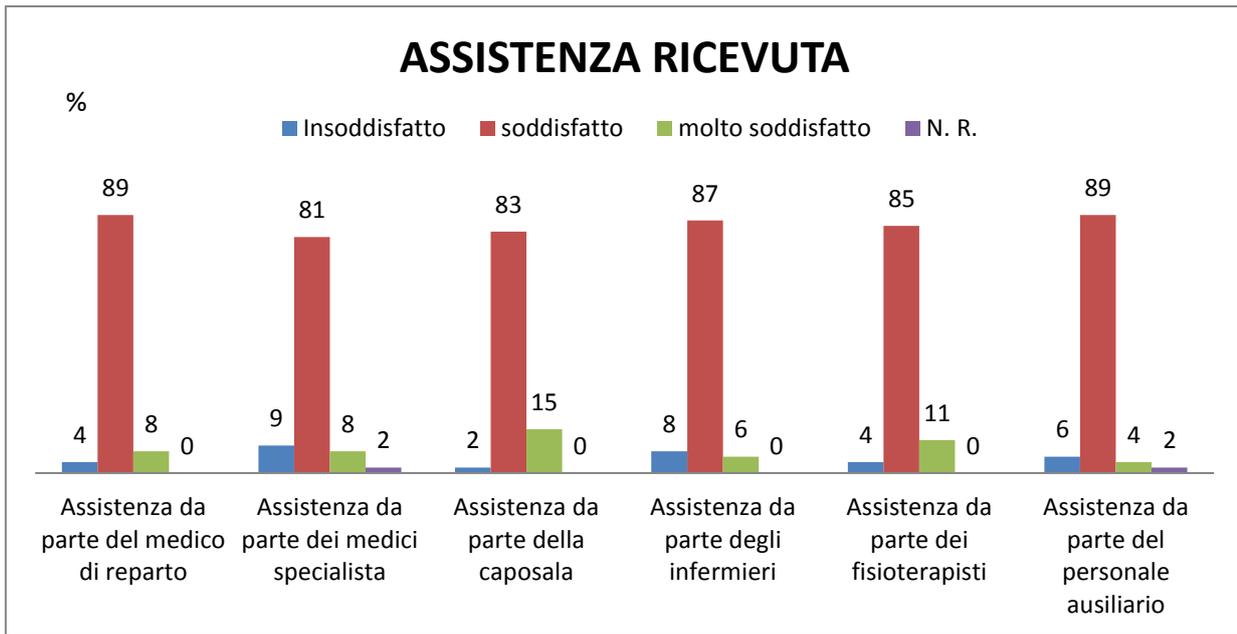
<b>ETÀ MEDIA</b>
<b>60</b>

Tabella n° 2. Reparto



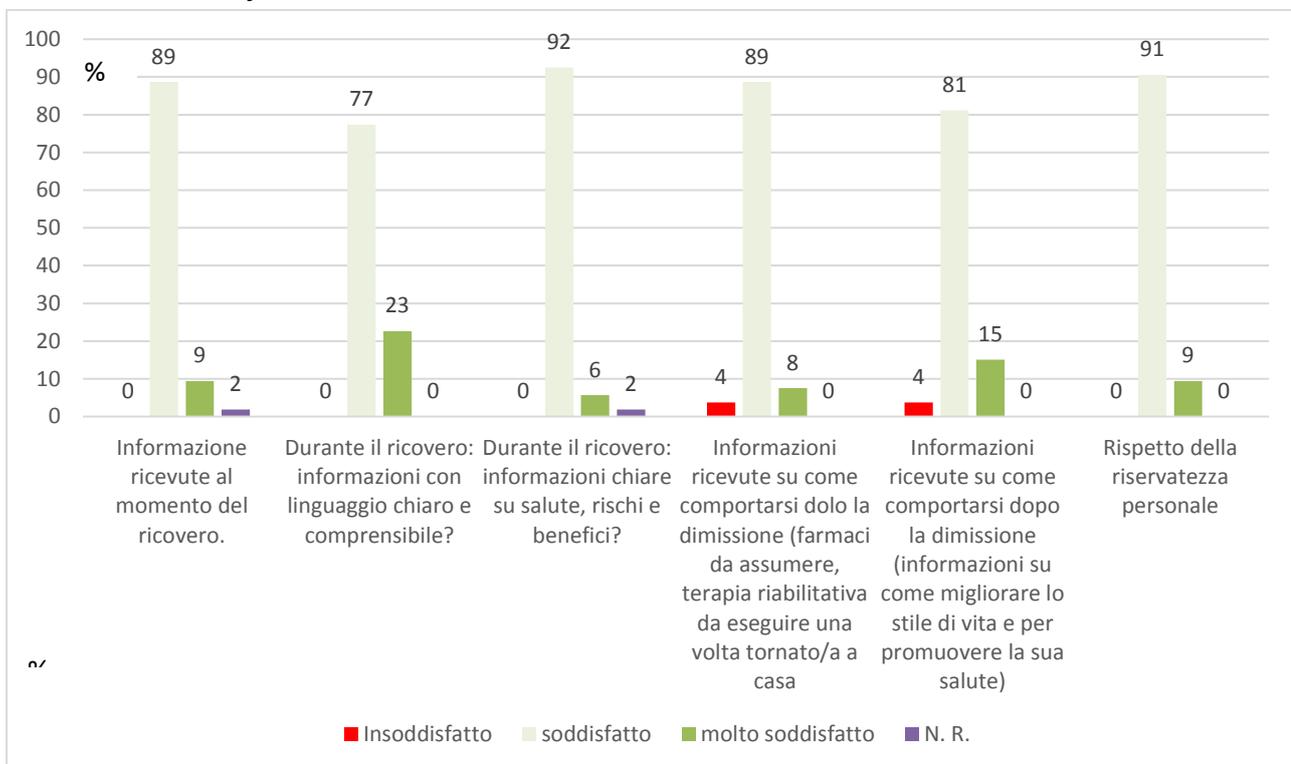
Nell' area REPARTO quasi in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera l'80% del totale degli utenti; alla domanda sulla qualità e quantità del servizio di ristorazione si evince una alta percentuale di non risposta alla domanda (34%), perché nel reparto di Day Hospital i pazienti non usufruiscono del servizio di ristoro per il pranzo e la cena ma solamente quello per la colazione.

Tabella n° 3. Assistenza Ricevuta



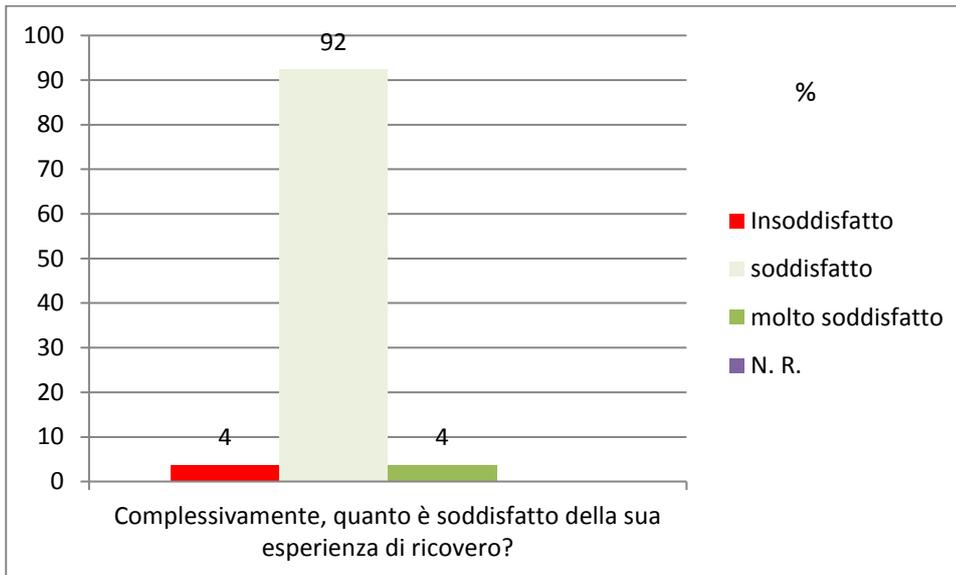
Nell'area assistenza ricevuta dal personale sanitario, gli utenti hanno espresso nel complesso una buona percentuale soddisfazione.

Tabella n° 4. Informazione e Comunicazione



Nell'area Informazione e Comunicazione il giudizio sufficiente è presente in tutti gli aspetti (90%); la percentuale bassa di giudizi negativi (4%) riguarda l'informazione ricevuta al momento del ricovero.

Tabella n° 5. Soddisfazione nel suo complesso



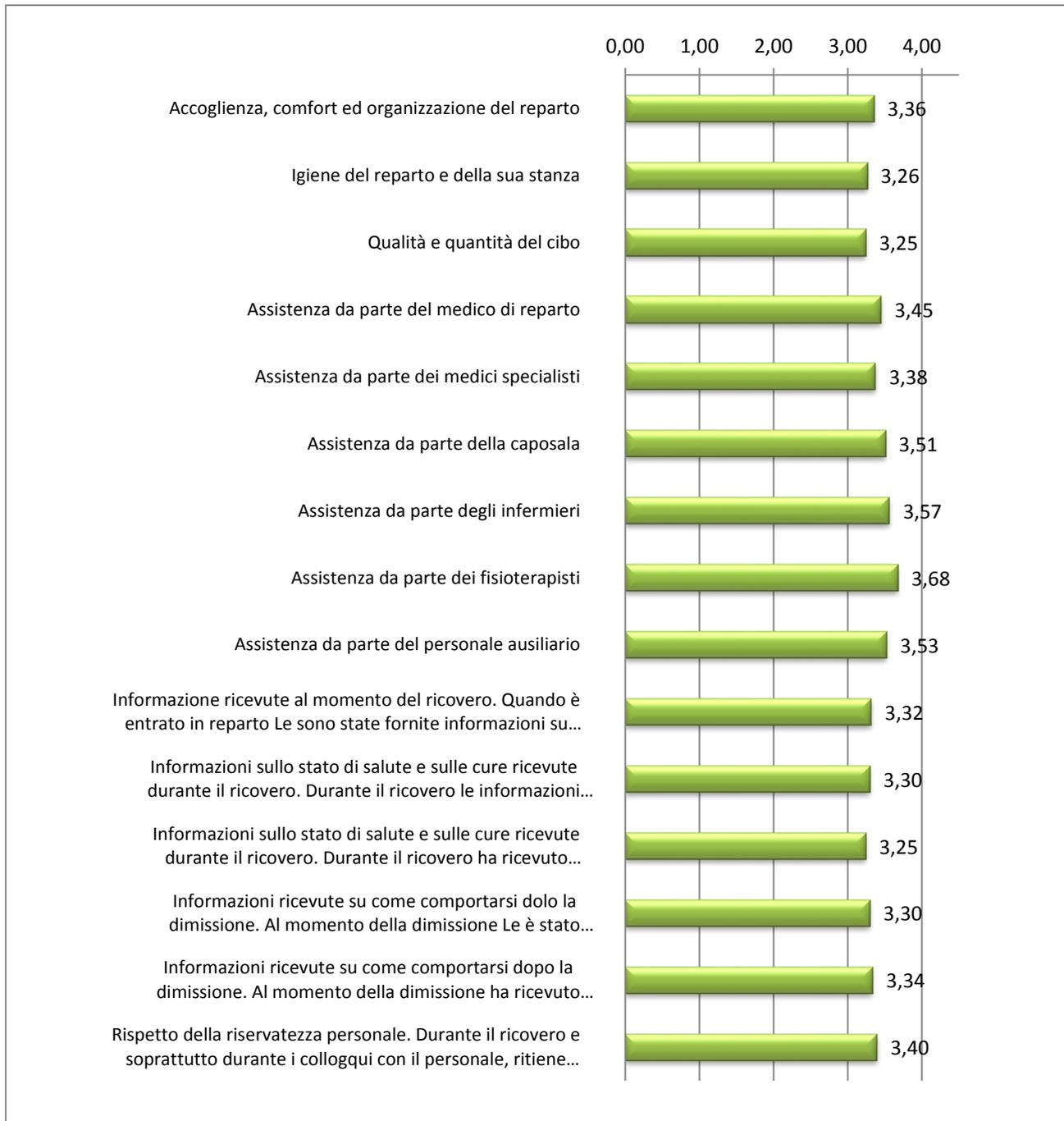
Il 96 % degli utenti ha espresso un buon livello di soddisfazione

Tabella n° 6.



La totalità dei pazienti ha risposto positivamente alla domanda “qualora ne avesse bisogno tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?”.

Tabella n° 7. Media di ogni aspetto



Come si evince nella tabella n° 7 la media di ogni aspetto risulta alquanto soddisfacente superando la media del 3 quindi un buon livello di soddisfazione da parte dell'utente.

## Principali criticità incontrate

Tra le principali criticità evidenziate nella realizzazione dell'indagine sulla qualità percepita, emerge il raggiungimento della numerosità campionaria.

## Riflessioni conclusive

Il lavoro svolto ha permesso di indagare sulla dimensione della qualità percepita. Dai risultati emerge una ridotta partecipazione e compilazione dei questionari dagli utenti.

Il numero dei questionari compilati a disposizione dovrebbe essere incrementato, sensibilizzando gli utenti alla loro compilazione.

I risultati dell'analisi fanno emergere un buon grado di soddisfazione da parte degli utenti nel giudicare i servizi e l'assistenza erogati, la corretta informativa su stato di salute, percorso terapeutico e riabilitativo ad personam nonché sulla continuazione delle cure e promozione della salute al termine della degenza.

## Obiettivi di miglioramento per il 2020

- aumentare la compilazione dei questionari: *il Coordinatore Infermieristico deve sensibilizzare l'utenza alla compilazione dei questionari somministrandolo il giorno prima della dimissione;*
- mantenere una buona percentuale di soddisfazione.

IL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ  
DOTT. ORAZIO PARELLO  
*f.to in originale*

IL DIRETTORE SANITARIO  
DOTT.SSA CRISTINA MELELEO  
*f.to in originale*

Roma, 03.01.2020