

CUSTOMER SATISFACTION

RIABILITAZIONE MOTORIA

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 della degenza ordinaria.

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

Il campionamento

Il tipo di campionamento è stato quello casuale semplice, dove è stata richiesta la partecipazione di tutte le persone dimesse dai reparti di degenza ordinaria di riabilitazione motoria nel periodo da gennaio a dicembre 2019.

L'universo degli utenti nell'anno 2018 è stato di 732.

Determinazione della dimensione campionaria

Per quanto riguarda la determinazione della dimensione campionaria si è dato credito alle indicazioni delle linee guida della Regione Lombardia, e quindi è stata calcolata la dimensione campionaria in base al numero di persone che nei 12 mesi precedenti all'indagine sono state ricoverate.

In base alle ipotesi della regione Lombardia la formula che fornisce la dimensione campionaria minima (n), in funzione della dimensione dell'universo da analizzare (N), risulta essere:

$$n = \frac{N^2 \times 1600}{N^2 + N \times 5600 + 4000000}$$

Esempio:

N Universo	n Campione*
1.000	151
5.000	702
10.000	1.000
20.000	1.240
50.000	1.437
100.000	1.515
500.000	1.582

* Per un universo inferiore a 500 si conviene per un minimo di 30 unità.

Qualora si desiderino statistiche di presidio (o per reparto) per uso interno (non richiesto dalla Regione), la ripartizione deve essere fatta in base alla numerosità dell'universo dei presidi (o reparti), per garantire l'omogeneità (ossia il livello di accuratezza) dei dati raccolti dalla struttura e sia quindi possibile la loro comparazione.

Il numero risultante della formula deve intendersi per questionari validi.

Modalità di somministrazione

Il metodo è stato l'autosomministrazione in ospedale.

Il questionario è reperibile in ogni reparto all'ingresso. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.

In ogni reparto è presente un'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile all'interno dell'Unità operativa.

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
1	2	3	4

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.

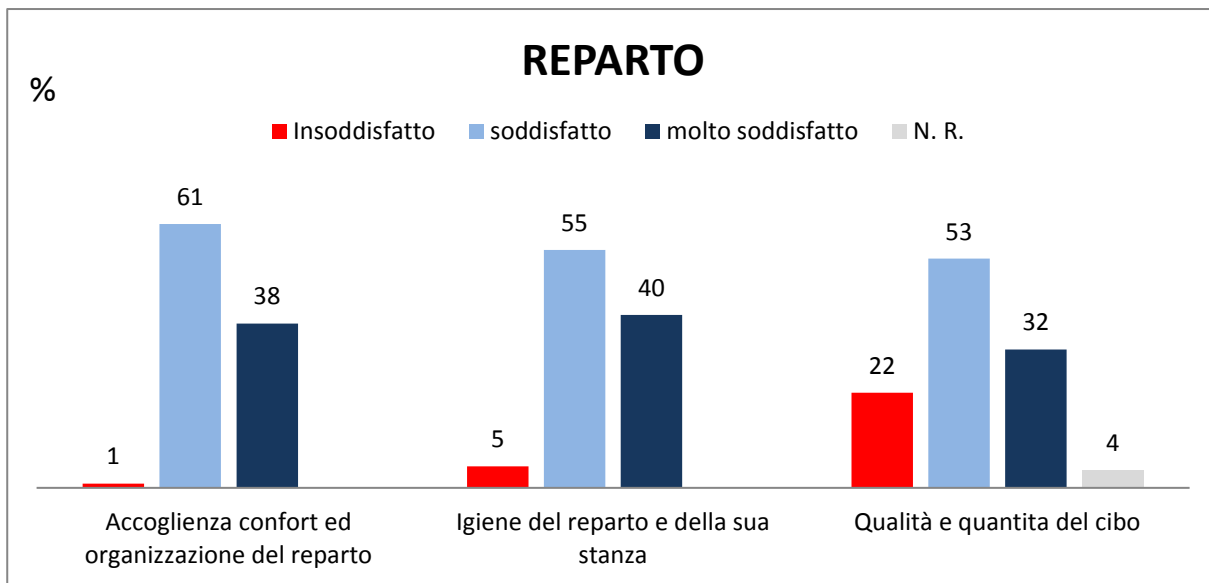
Sono stati raccolti 221 questionari, di cui 12 questionari non presi in considerazione perché parzialmente compilati, 209 sono i questionari analizzati di cui 148 provenienti da pazienti ricoverati al 1° raggruppamento e 45 da pazienti ricoverati al 2° raggruppamento e 16 da pazienti che non hanno specificato il reparto di appartenenza.

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

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

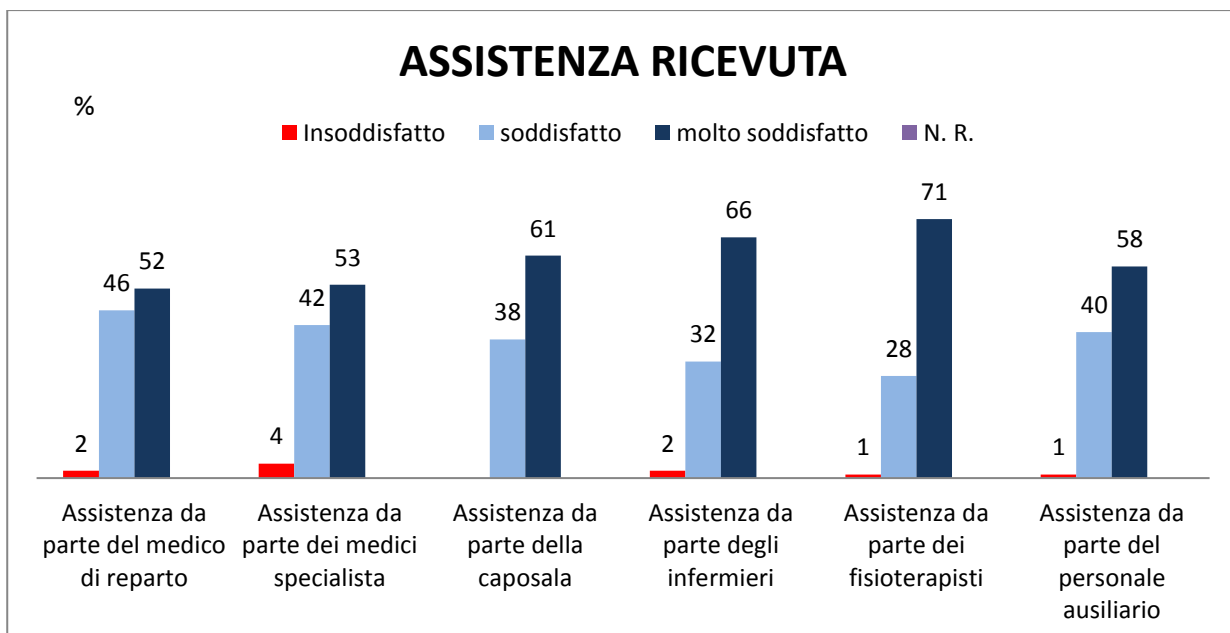
N° 209			
Sesso	Maschi	62	
	Femmine	139	
	N. R.	8	
Età	18-30	2	
	31-50	7	ETÀ MEDIA 72
	51-75	102	
	Oltre 75	86	
	N. R.	12	
Scolarità	Nessuno	23	
	Scuola dell'obbligo	77	
	Scuola superiore	59	
	Laurea	29	
	N. R.	21	

Tabella n° 2. Reparto



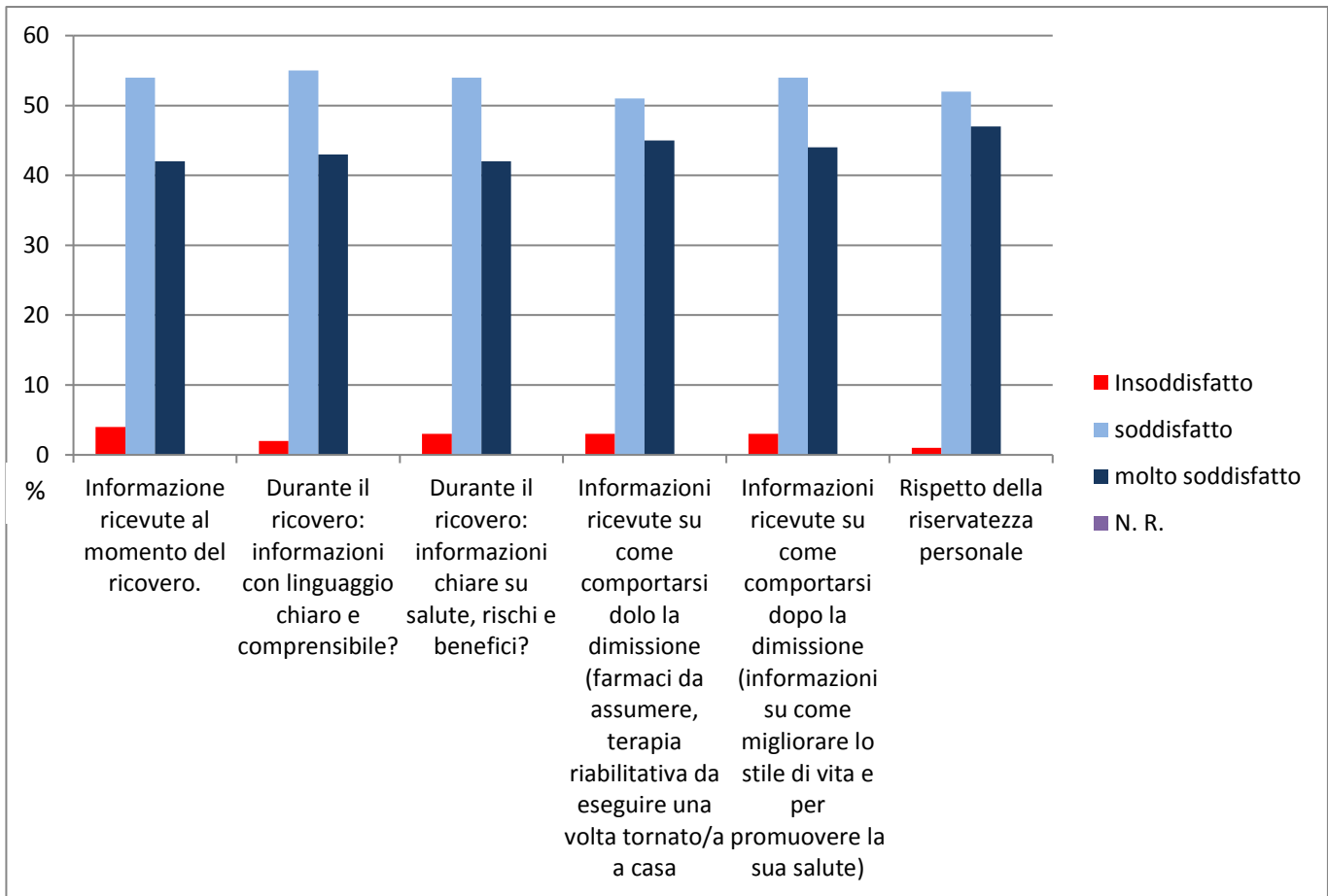
Nell' area REPARTO in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera l'80% del totale degli utenti; alla domanda sulla qualità e quantità del servizio di ristorazione il 22% degli utenti esprime un giudizio negativo. Nonostante la percentuale dei giudizi negativi non superi il 50%, sicuramente tale percentuale è da tenere, tuttavia, in considerazione per attuare adeguate azioni di miglioramento.

Tabella n° 3. Assistenza Ricevuta



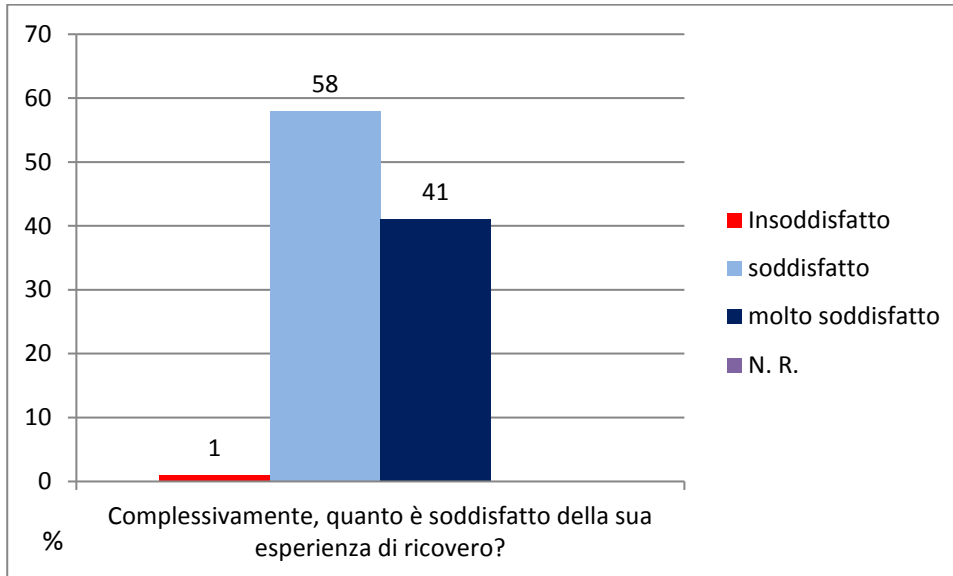
Nell'area assistenza ricevuta dal personale sanitario, gli utenti hanno espresso una percentuale alta di soddisfazione, mentre solo il 4% degli utenti ha espresso un giudizio negativo sull'assistenza ricevuta da parte dei medici specialisti.

Tabella n° 4. Informazione e Comunicazione



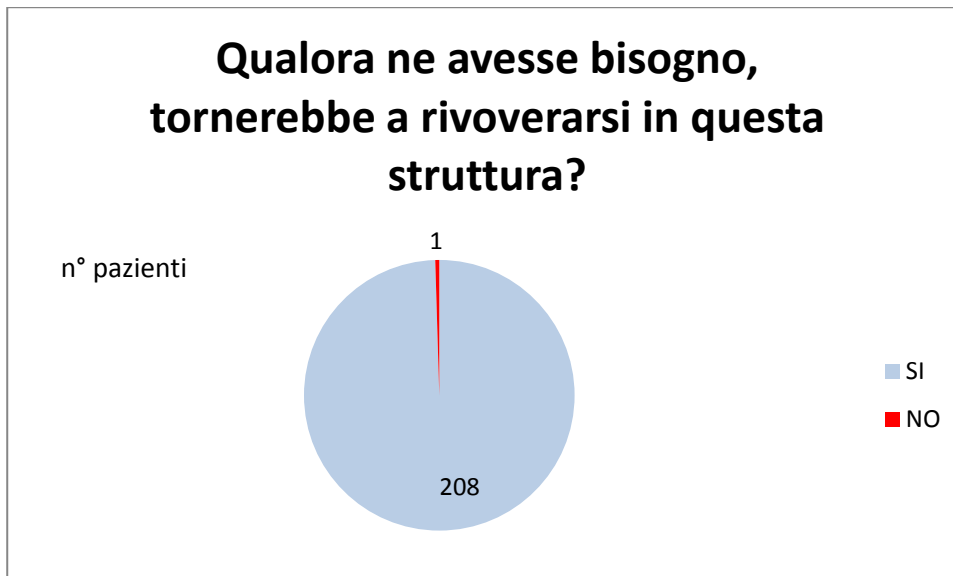
Nell'area Informazione e Comunicazione il giudizio sufficiente è presente in tutti gli aspetti (90%); la percentuale bassa di giudizi negativi (4%) riguarda l'informazione ricevuta al momento del ricovero.

Tabella n° 5. Soddisfazione nel suo complesso



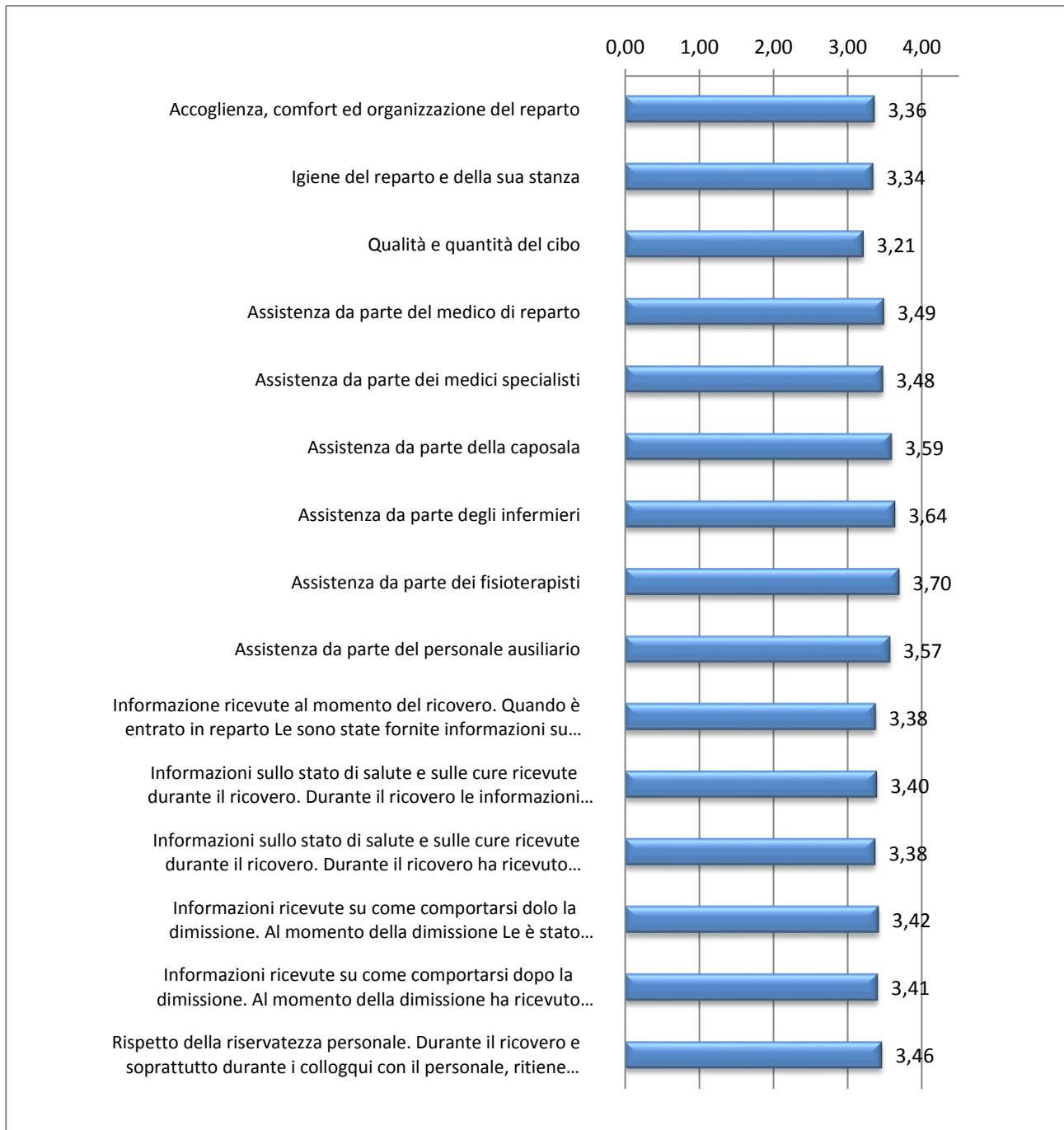
Più del 90 % degli utenti ha espresso un elevato livello di soddisfazione

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 del ricovero ospedaliero 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 ricoverati provenienti dal 2° raggruppamento.

Il numero dei questionari compilati a disposizione dovrebbe essere incrementato, sensibilizzando gli utenti alla loro compilazione. Tuttavia la quantità di questionari analizzati sono stati sufficienti per effettuare una analisi di soddisfazione.

I risultati dell'analisi fanno emergere una soddisfazione alta 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. Va, tuttavia, migliorato ciò che attiene alla qualità e alla quantità del cibo servito agli utenti durante il ricovero.

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;*
- migliorare la qualità e la quantità del cibo: *intervento più incisivo del Responsabile del servizio di dietetica nella formulazione dei menù, nella preparazione dei vitti e nella distribuzione;*
- 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