

CUSTOMER SATISFACTION

RIABILITAZIONE COD. 56 ANALISI ANNO 2020

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.

L'anno 2020 è stato segnato dall'emergenza sanitaria Covid-19. Per questa ragione l'indagine intende rilevare anche la percezione dell'utenza rispetto alle nuove modalità di fruizione dei servizi introdotte per il contenimento della pandemia.

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 31 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 4 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 e molto soddisfatto, insoddisfatto e molto insoddisfatto". 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
AREA SERVIZIO COMFORT E ALBERGHIERO	<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 INFERMIERISTICA E ALTRO PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del personale Infermieristico ad ascoltare con attenzione le Sue esigenze – Informazioni ricevute dal personale Infermieristico sull'organizzazione del reparto – Facilità nel reperire il personale Infermieristico – Chiarezza del personale Infermieristico nel fornire indicazioni sul percorso di cura – Cortesia, disponibilità e chiarezza del Caposala – Cortesia e disponibilità del personale tecnico, Ausiliario e OSS – Rispetto da parte del personale Infermieristico per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA DEL FISIOTERAPISTA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Fisioterapista ad ascoltare le Sue esigenza – Informazioni ricevute dal Fisioterapista sul percorso riabilitativo – Trattamenti ricevuti – Chiarezza delle informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione – Rispetto da parte del Fisioterapista per la Sua persona (intimità e riservatezza)
ASSISTENZA MEDICA	<ul style="list-style-type: none"> – Cortesia e disponibilità del Medico ad ascoltare le Sue esigenze – Frequenza delle visite mediche durante la degenza – Facilità nel reperire il personale medico – Attenzione del personale medico alla gestione del dolore e relativo trattamento – Informazioni sullo stato di salute e sulle cure ricevute durante il ricovero “Durante il ricovero le informazioni sulle sue condizioni di salute e sui trattamenti a cui veniva sottoposto/a, comprese le informazioni su rischi e benefici date a Lei o ai suoi familiari, sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile?” – Chiarezza delle informazioni su diagnosi, terapia e su come comportarsi dopo la dimissione “(uso di farmaci, alimentazione, attività fisica, visite di controllo, etc.)” – Informazioni ricevute su come comportarsi dopo la dimissione “Al momento della dimissione ha ricevuto informazioni su come migliorare lo stile di vita e per promuovere la sua salute (alimentazione, movimento fisico, fumo, ecc)?” – Rispetto da parte dei Medici per la Sua persona “(intimità e riservatezza)”

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 2020.

L'universo degli utenti nell'anno 2019 è stato di 903 (ricovero ordinario e day hospital).

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.

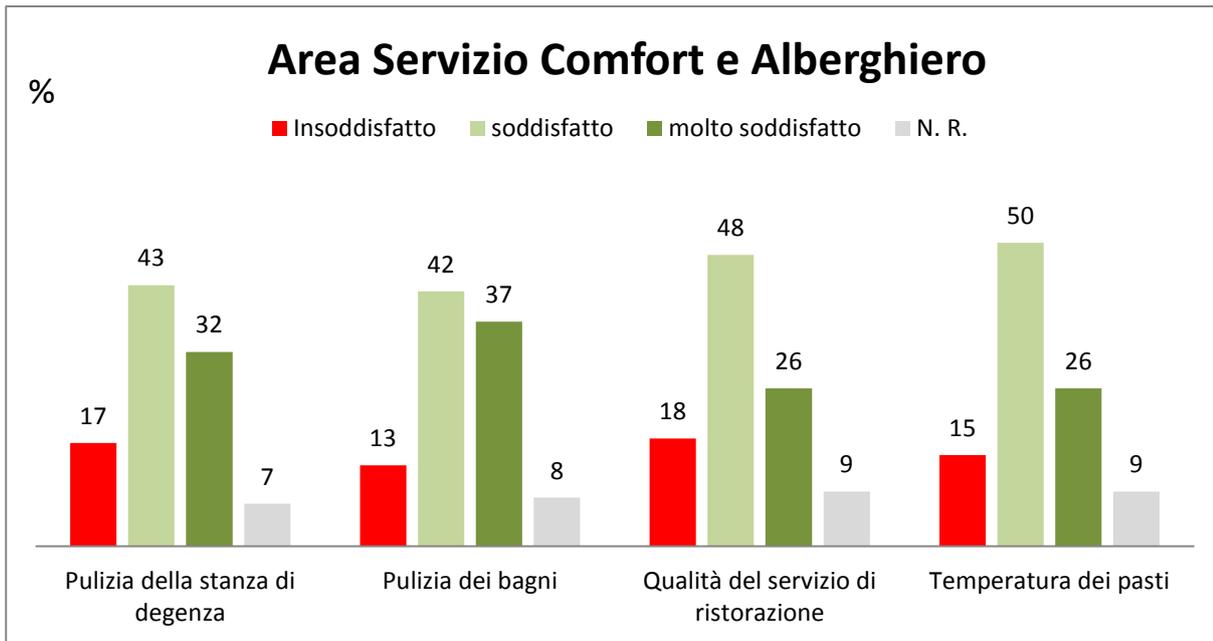
Sono stati raccolti 90 questionari, di cui 41 provenienti da pazienti ricoverati al 1° raggruppamento, 36 da pazienti ricoverati al 2° raggruppamento, 1 da paziente del Day Hospital e 12 da pazienti che non hanno specificato il reparto di appartenenza.

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

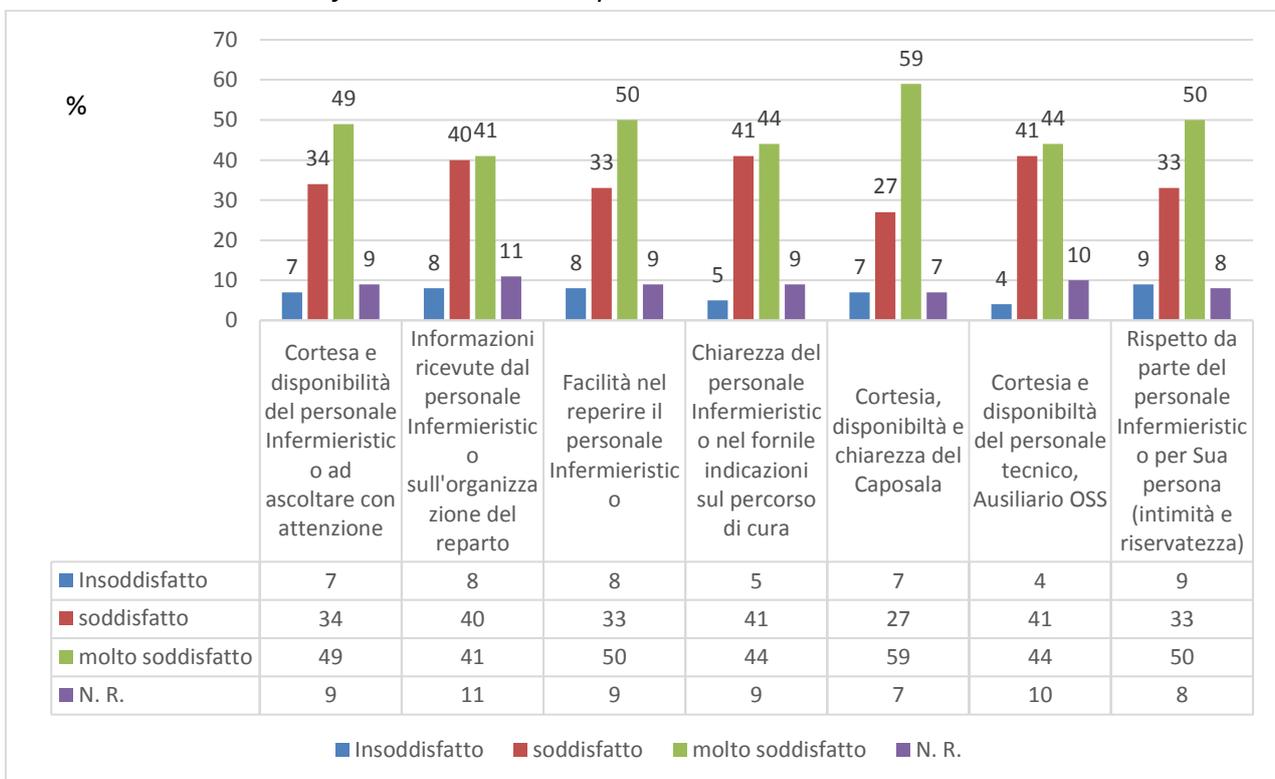
		N° 90
Sesso	Maschi	26
	Femmine	43
	N. R.	21
Età	18-30	0
	31-50	2
	51-70	42
	Oltre 70	30
	N. R.	16
Scolarità	Nessuno	1
	Scuola dell'obbligo	20
	Scuola superiore	32
	Laurea	16
	N. R.	21

Tabella n° 2. Area servizio comfort e alberghiero



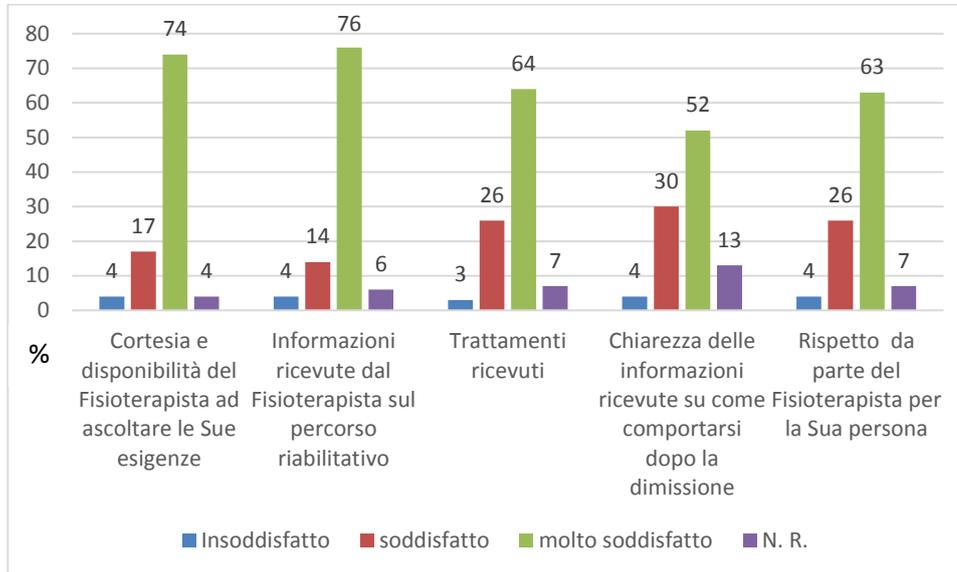
Nell' area servizio comfort e alberghiero in tutti gli aspetti la percentuale della soddisfazione supera il più del 50% degli utenti. Nonostante la percentuale dei giudizi negativi non superi il 50%, sicuramente tale percentuale è da tenere, tuttavia, in considerazione per attuare adeguate azioni di miglioramento.

Tabella n° 3. Assistenza Infermieristica e altro personale



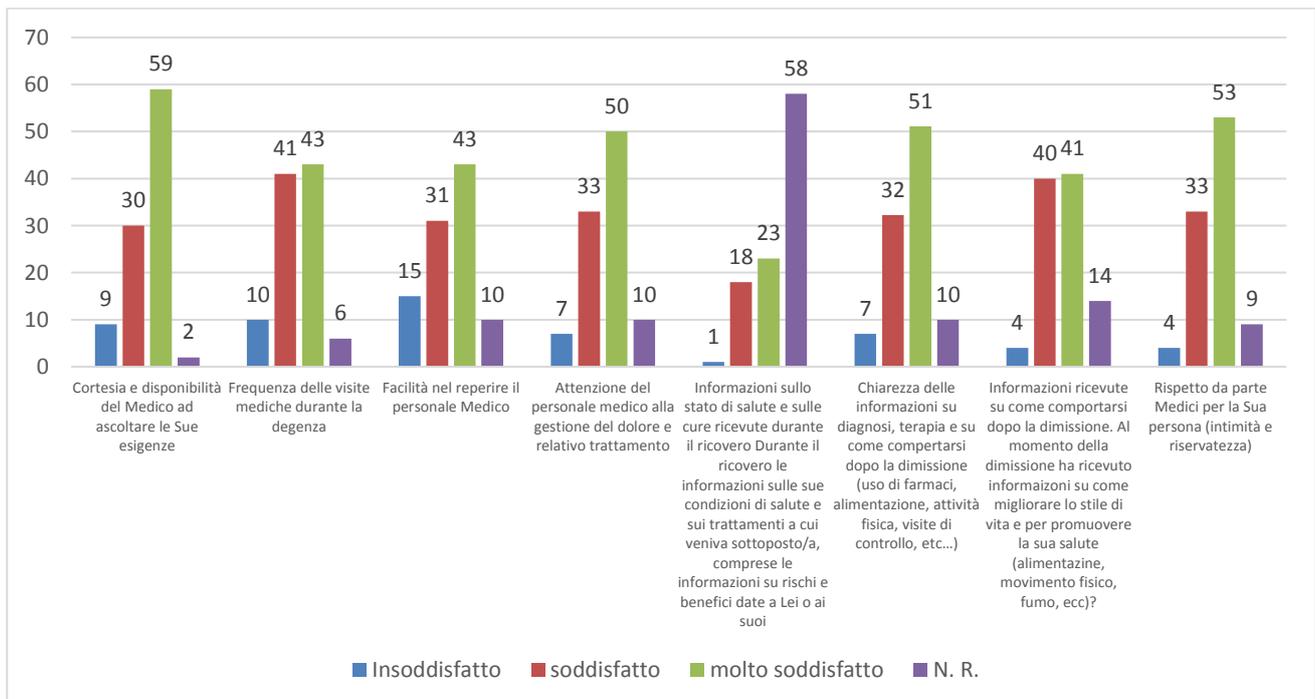
Nell'area assistenza Infermieristica e altro personale sanitario, gli utenti hanno espresso una percentuale alta di soddisfazione, mentre solo una percentuale bassa di utenti ha espresso un giudizio negativo rispettivamente 4%, 5%, 7%, 8% e 9%....

Tabella n° 4. Assistenza del Fisioterapista



Nell'area assistenza da parte del Fisioterapista il giudizio sufficiente è presente in tutti gli aspetti (>90%); ma, è presente, con una percentuale bassa, un giudizio negativo degli utenti su tutti gli aspetti rispettivamente 4%, 3%...

Tabella n° 5. Assistenza Medica



Nell'area assistenza medica il giudizio sufficiente è presente in tutti gli aspetti, non è presente giudizio negativo nella cortesia da parte del medico, ma, è presente, con una percentuale bassa, un giudizio negativo degli utenti su tutti gli aspetti rispettivamente 1%, 4%, 7% e 10%...

Nella domanda se si conosceva lo specialista e il medico di reparto il 71% ha risposto che conosce lo specialista e 22% che non lo conosce, e il 73% conosce il medico di riferimento e solo il 19% non conosce il medico di riferimento; le percentuali 22% e 19% non dovrebbero proprio esserci proprio dal fatto che i pazienti devono conoscere il proprio specialista e il proprio medico di riferimento (tabella n° 6).

Tabella n° 6

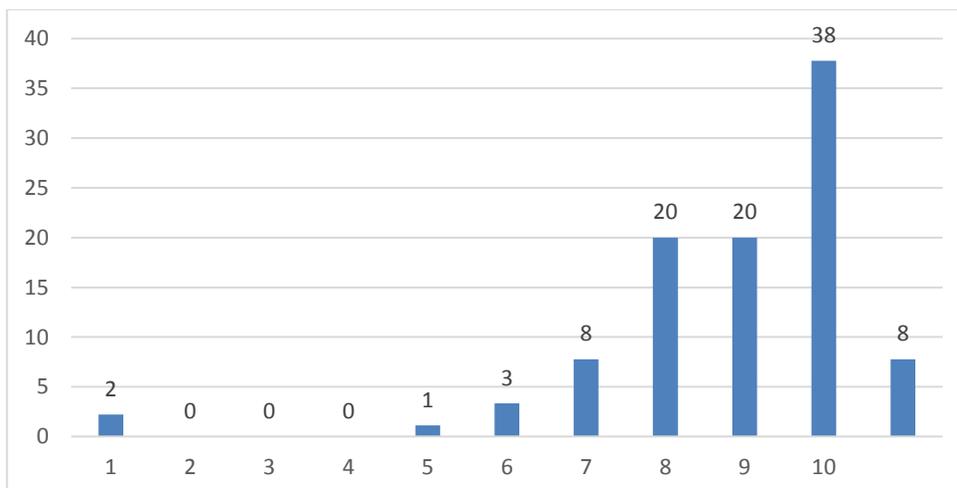
	SI	NO	N.R.
<i>conosce lo specialista di reparto?</i>	71	22	7
<i>conosce il Suo medico di riferimento?</i>	73	19	8

Tabella n° 7

<i>Qualora ne avesse bisogno, tornerebbe a ricoverarsi in questa struttura?</i>	SI	NO	N.R.
	80	6	14

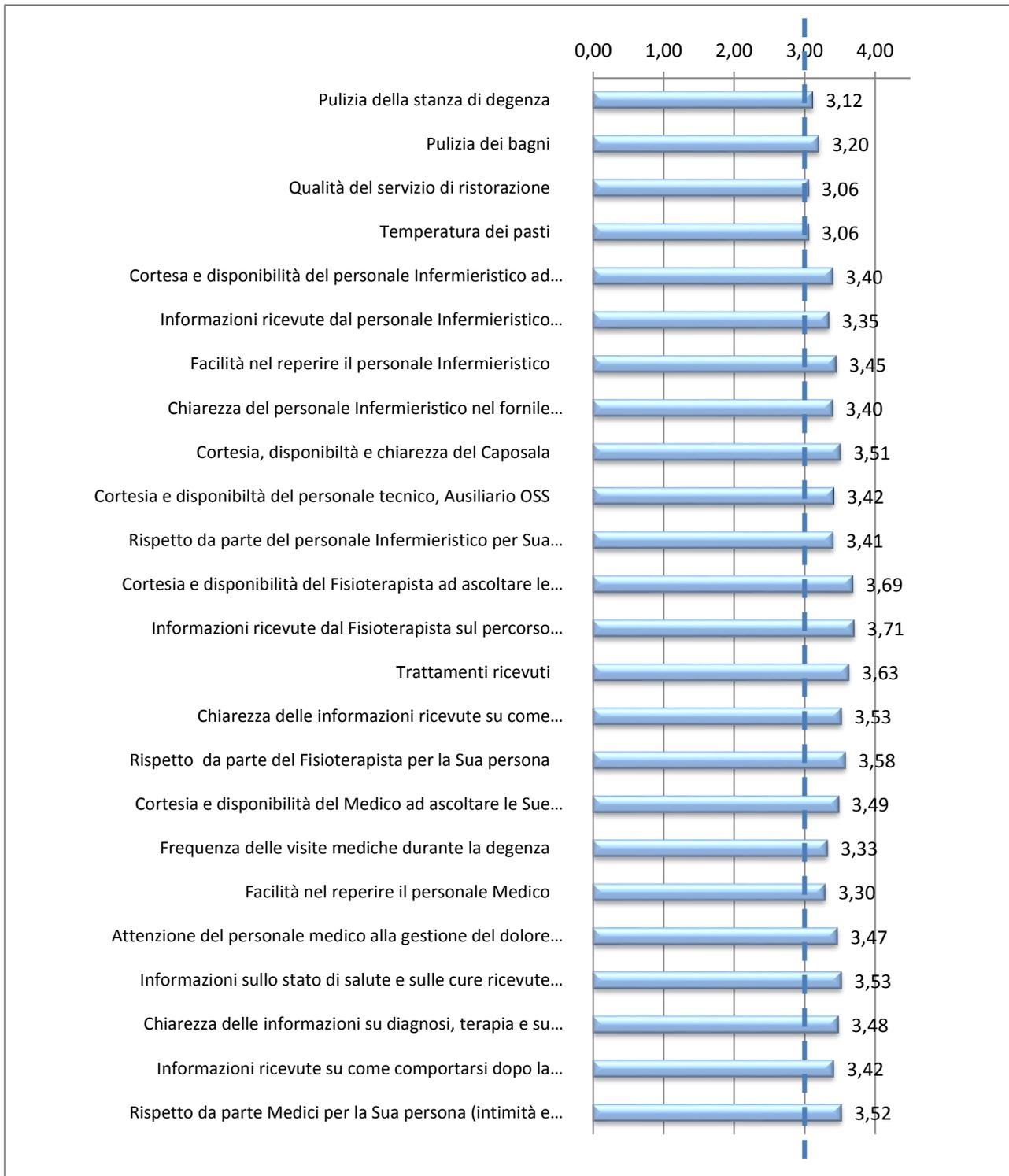
Nella tabella n° 7 i pazienti alla domanda che se qualora ne avessero bisogno tornerebbero a ricoverarsi in questa struttura l'80% dei pazienti ritornerebbe, invece il 6% hanno risposto che non tornerebbero in questa struttura e il restante 14% non ha espresso nessuna risposta.

Tabella n° 8



Nella domanda di assegnare un voto alla Casa di Cura Policlinico Italia da 1 a 10, dove 1 è il valore più basso, è quindi molto negativo (tabella n° 8), i pazienti hanno dato tutti un voto positivo e calcolando la media dei voti il punteggio è stato 8,7.

Tabella n° 9. 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 dai reparti e dal Day Hospital.

Il 2020 è stato un periodo dei più complessi, un anno difficile, sia sotto il profilo umano, che professionale, sarà ricordato per sempre come l'anno del Coronavirus. Il virus ha colpito chiunque, dal soggetto sano alla persona con patologie pregresse, tanti anziani e operatori sanitari si sono ammalati e poi non ce l'hanno fatta.

Nonostante i risultati ottenuti emergano da un contesto molto difficile, che ha comportato una netta riduzione delle risposte raccolte, la rilevazione del gradimento degli utenti è più che positiva, a testimonianza di un crescente impegno della Casa di Cura Policlinico Italia nello stare a fianco dei cittadini.

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

Obiettivi di miglioramento per il 2021

- 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



IL DIRETTORE SANITARIO
PROF. GIANFRANCO TARSITANI



Roma, 12.01.2021