

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 1/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti	Report	



Coordinamento: UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management

Data report: Dicembre 2019

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 2/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report

Rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction relativa alle UU.OO. individuate dalla Regione Abruzzo per la ASL Lanciano Vasto Chieti (Chirurgia Oncologica e Clinica Medica 1)

Le istituzioni sanitarie hanno la responsabilità di garantire e migliorare sistematicamente la buona qualità fornita ai pazienti/clienti, attraverso i “Sistemi di miglioramento della qualità” intesi come un insieme di attività e di misurazioni integrate e tendenti a garantire e a migliorare la qualità dell’assistenza fornita al paziente.

Il monitoraggio della qualità percepita persegue lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino della qualità erogata rispetto alla qualità progettata e consentire l’avvio delle coerenti azioni di miglioramento. L’indagine di customer satisfaction rappresenta uno strumento strategico utile a favorire un cambiamento culturale, organizzativo e tecnico.

Il dato di partenza risiede nella consapevolezza che il livello di soddisfazione dei pazienti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini e un Sistema Qualità, centrato sulle esigenze dei pazienti, deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.

L’indagine di customer deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito, attraverso la progettazione e il monitoraggio continuo delle reti sanitarie secondo modelli e strumenti di miglioramento continuo.

La customer satisfaction soddisfa la necessità di raccogliere informazioni utili alla rilevazione della qualità percepita dei pazienti della nostra ASL e si propone di misurare il grado di soddisfazione dei pazienti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

La qualità delle relazioni tra cittadini assistiti ed istituzioni sanitarie rappresenta un elemento di centrale interesse per la nostra ASL, che è da tempo impegnata nella verifica della qualità percepita dai propri pazienti con il monitoraggio della qualità dei servizi ospedalieri mediante la somministrazione di questionari, su un campione della popolazione ospedaliera.

Secondo tale principio, le strutture e le prestazioni sanitarie devono garantire adeguati standard di qualità dei servizi, definiti da un sistema di indicatori e di monitoraggio continuo, adeguandosi costantemente alle esigenze dei cittadini /pazienti.

La UOC Qualità, Accredimento e Risk Management ha realizzato un monitoraggio per la valutazione della qualità dei servizi ospedalieri utilizzando quale strumento di rilevazione un questionario fornito dalla Regione.

Il progetto di indagine della Customer Satisfaction, coordinato dall’Ufficio promozione della Qualità del Sistema Sanitario Regionale della Regione Abruzzo, è gestito a livello aziendale dalla UOC Qualità, Accredimento e Risk Management della ASL Lanciano Vasto Chieti. Il progetto è stato avviato a partire dal mese di ottobre 2017 con l’individuazione del referente Aziendale che ha partecipato, insieme ai referenti delle altre

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 3/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report

ASL regionali, alle riunioni indette dal Referente Regionale della customer satisfaction per la definizione delle attività. Negli incontri sono stati definiti le UU.OO. da coinvolgere, la tempistica delle attività e lo strumento da utilizzare per la rilevazione.

L'analisi della customer satisfaction per l'anno 2019 ha riguardato a campione due Unità Operative di degenza ospedaliera dell'Azienda la Medicina Generale 1 e la Chirurgia Oncologica, utilizzando il questionario proposto dalla regione Abruzzo (<http://sanita.regione.abruzzo.it>).

Nel mese di febbraio 2019, sono stati coinvolti i coordinatori infermieristici delle rispettive UU.OO. individuate al fine di illustrare e condividere le modalità di rilevazione. L'indagine della Customer Satisfaction attraverso la somministrazione del questionario è stata effettuata nel mese di marzo 2019 su un campione di pazienti in fase di dimissione. Sono stati coinvolti nelle interviste anche studenti universitari delle Professioni Sanitarie, tirocinanti presso la UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management, preventivamente formati a supportare i pazienti e/o i familiari alla compilazione dei questionari. Al termine dell'indagine sono stati raccolti n. 89 questionari e l'inserimento dei dati nel portale regionale si è concluso nel mese di giugno 2019 a cura del referente aziendale.

La Regione Abruzzo ha successivamente provveduto all'analisi ed elaborazione dei dati delle quattro Asl regionali, rendendoli disponibili per la consultazione a partire dal mese di ottobre 2019.

I questionari somministrati nella nostra ASL erano relativi all'area di ricovero ordinario, le tematiche individuate, sono tradizionalmente riconosciute come indicative delle soddisfazioni del paziente.

Gli indicatori che il questionario ha preso in considerazione riguardavano:

- aspetti strutturali (logistica, struttura, modalità di accesso, orientamento nella struttura, ecc.);
- aspetti informativi (orari, familiari, segnaletica, ecc.);
- aspetti comunicativi e relazionali (cortesia, rispetto, disponibilità, ecc.);
- aspetti clinici (qualità del servizio, efficacia delle cure, organizzazione del percorso di cura, ecc);
- umanizzazione (rispetto della privacy, equità, rispetto della sofferenza, ecc.);
- aspetti alberghieri e comfort (pulizia, silenziosità, servizi igienici, qualità ed orari dei pasti, ecc.).

I risultati presentati forniscono indicazioni importanti. Come si può infatti constatare dai dati analizzati, si rileva una elevata percentuale di gradimento relativamente ad alcune variabili, mentre per altre variabili, il gradimento raggiunge livelli non molto elevati su cui è necessario soffermarsi.

Nel mese di dicembre 2019 i risultati dell'indagine sono stati pubblicati sul sito web aziendale (www.asl2abruzzo.it), al fine di diffonderli e condividerli con operatori e cittadini.

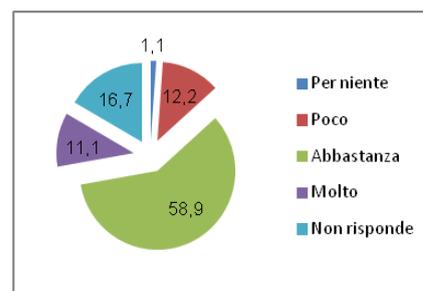
	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 4/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report

Sono stati raccolti 89 questionari per il 2019 nelle UU.OO. di Clinica Medica 1 e Chirurgia Oncologica.

La scelta di questa struttura ospedaliera è stata per Lei:		%
Condizionata dalla presenza del medico specialista	16	17,8
Consigliata dal medico di famiglia	16	17,8
Condizionata dal tipo di malattia	10	11,1
Condizionata dalla vicinanza con l'abitazione in cui si trovava	22	24,4
Su consiglio dei familiari	5	5,6
Casuale	13	14,4
Altro	7	7,8
Non specificato	1	1,1

Ritiene chiara e completa la segnaletica interna dell'ospedale?

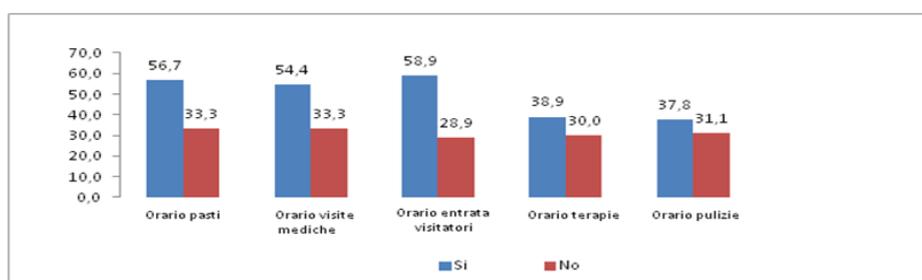
		%
Per niente	1	1,1
Poco	11	12,2
Abbastanza	53	58,9
Molto	10	11,1
Non risponde	15	16,7



Al momento del ricovero ritiene di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie circa le regole e le abitudini di vita nel reparto rispetto a:

	Si	%	No	%
Orario pasti	51	56,7	30	33,3
Orario visite mediche	49	54,4	30	33,3
Orario entrata visitatori	53	58,9	26	28,9
Orario terapie	35	38,9	27	30,0
Orario pulizie	34	37,8	28	31,1

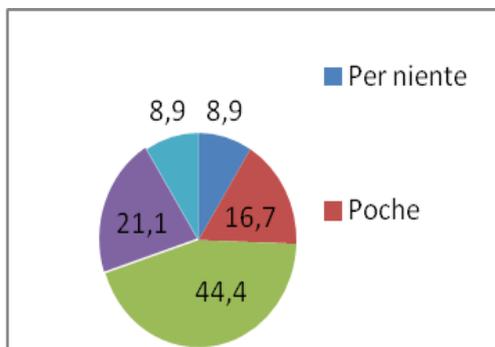
Informazioni circa le regole del reparto





**Relazione sulla rilevazione della
Qualità Percepita - Customer Satisfaction
ASL Lanciano Vasto Chieti**

Report

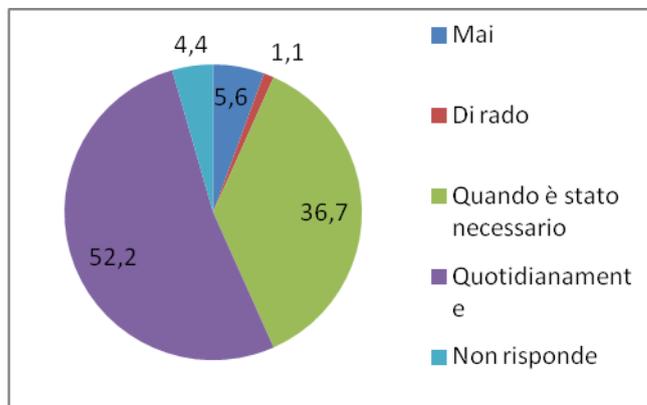


All'inizio del ricovero Le hanno dato informazioni circa il decorso della degenza ed i contenuti dell'assistenza?

		%
Per niente	8	8,9
Poche	15	16,7
Abbastanza	40	44,4
Molte informazioni	19	21,1
Non risponde	8	8,9

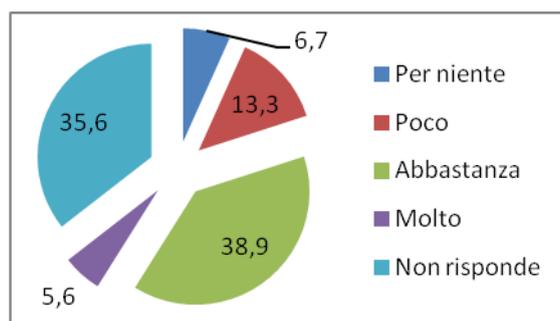
Durante il Suo ricovero, medici ed infermieri Le hanno dato sufficienti informazioni e spiegazioni sul Suo caso (risultati, esami, terapie, ecc)?

		%
Mai	5	5,6
Di rado	1	1,1
Quando è stato necessario	33	36,7
Quotidianamente	47	52,2
Non risponde	4	4,4



Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?

		%
Per niente	6	6,7
Poco	12	13,3
Abbastanza	35	38,9
Molto	5	5,6
Non risponde	32	35,6



In base a questa sua esperienza di ricovero esprima un giudizio circa i seguenti aspetti della degenza:

	Insuffici ente		Sufficie nte		Buono		Ottimo	
	ente	%	nte	%		%		%
Lo spazio a disposizione	3	3,3	24	26,7	43	47,8	15	16,7
La pulizia del locale di ricovero	2	2,2	8	8,9	50	55,6	24	26,7
Il livello di pulizia dei servizi igienici	0	0,0	9	10,0	49	54,4	26	28,9
Gli orari della giornata (sveglia, pasti, ecc)	1	1,1	9	10,0	46	51,1	22	24,4
La qualità del cibo	16	17,8	16	17,8	41	45,6	9	10,0
La quantità del cibo	8	8,9	15	16,7	43	47,8	14	15,6
L'accesso dei parenti	10	11,1	11	12,2	33	36,7	18	20,0
La tranquillità del locale di ricovero	1	1,1	11	12,2	34	37,8	27	30,0
La tutela della riservatezza (privacy)	1	1,1	6	6,7	33	36,7	31	34,4
Lo stato di manutenzione dei locali di ricovero	4	4,4	13	14,4	29	32,2	17	18,9

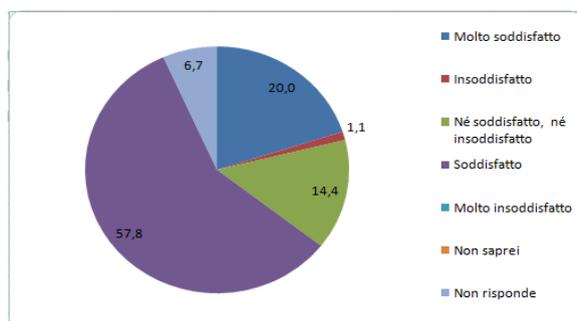
	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 6/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report

In particolare come giudica:

	Insuffici ente		Sufficie nte		Buono		Ottimo	
	ente	%	nte	%		%		%
La quantità dei medici presenti	1	1,1	5	5,6	47	52,2	29	32,2
Il modo in cui i medici trattano i degenti	1	1,1	0	0,0	47	52,2	36	40,0
La preparazione dei medici	1	1,1	0	0,0	43	47,8	35	38,9
La disponibilità dei medici verso i degenti	1	1,1	1	1,1	40	44,4	34	37,8
La quantità degli infermieri presenti	4	4,4	7	7,8	42	46,7	23	25,6
La preparazione degli infermieri	0	0,0	5	5,6	46	51,1	25	27,8
La disponibilità degli infermieri ad assistere i degenti	0	0,0	1	1,1	45	50,0	25	27,8
Il modo in cui il personale ausiliario tratta i degenti	2	2,2	2	2,2	36	40,0	27	30,0
Il modo di lavorare degli ausiliari (addetti alle pulizie, ecc)	1	1,1	5	5,6	34	37,8	23	25,6
L'identificabilità del personale medico, infermieristico, ecc	3	3,3	7	7,8	20	22,2	21	23,3
La dotazione del materiale sanitario	1	1,1	6	6,7	23	25,6	19	21,1
Il collegamento con la rete dei trasporti pubblici	0	0,0	10	11,1	11	12,2	14	15,6
La possibilità di trovare parcheggio	38	42,2	11	12,2	7	7,8	4	4,4

Riguardo a questo suo ricovero, in generale, Lei si ritiene:

		%
Molto soddisfatto	18	20,0
Insoddisfatto	1	1,1
Né soddisfatto, né insoddisfatto	13	14,4
Soddisfatto	52	57,8
Molto insoddisfatto	0	0,0
Non saprei	0	0,0
Non risponde	6	6,7



Complessivamente il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali è stato definito soddisfacente per il 58% degli intervistati e molto soddisfacente per il 20%, per un totale complessivo di giudizi positivi del 78%. Per quanto riguarda l'organizzazione complessiva ed il livello di assistenza prestata dal nosocomio, spicca la percezione da parte dell'utenza di una qualità elevata dell'assistenza sanitaria, in ambito medico e chirurgico, prestata in occasione del ricovero. La maggior parte dei pazienti si ritiene complessivamente soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ingresso in reparto e delle informazioni ricevute.

L'accoglienza in reparto costituisce una delle attività più delicate e anche più importanti nella definizione della soddisfazione dell'utente, non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale, ma anche da quello terapeutico e rappresenta un obiettivo strategico dell'azienda che viene perseguito attraverso la responsabilizzazione degli operatori, a tutti i livelli.

In merito alla valutazione sul grado di soddisfazione sulla cortesia, disponibilità da parte del personale medico e infermieristico emerge un giudizio sostanzialmente positivo, infatti il 60% complessivo del campione valuta questo aspetto come ottimo e circa il 30% come buono. In merito a specifici item riguardanti agli aspetti alberghieri, si evidenzia che l'utenza è generalmente soddisfatta degli aspetti relativi agli ambienti con giudizi che vanno dall'ottimo al buono.

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 10/08/2018	Pag. 7/7
	Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report

L'analisi dei dati ha comunque permesso di rilevare alcune criticità relative a:

- Qualità e quantità del cibo: l'utenza ha espresso una non completa soddisfazione circa la qualità e la quantità del cibo per la quale è necessario confrontarsi con il servizio esternalizzato di preparazione dei pasti.
- L'accesso dei parenti: l'orario è considerato insufficiente per l'11% e sufficiente per il 12% dei degenti evidenziando un'esigenza di avere i familiari più presenti durante il periodo di ricovero. Esigenza che dovrà essere considerata per trovare soluzioni ottimali in rapporto anche all'organizzazione delle attività sanitarie.
- Difficoltà di interpretazione della segnaletica interna: si è rilevata una problematica relativa al raggiungimento dei servizi/reparti da parte dell'utenza per la quale risulta utile una revisione della cartellonistica.
- Ambiente di ricovero (spazio a disposizione, comfort care giver): è emersa una non ottimale soddisfazione relativa all'ambiente di ricovero per la quale, pur considerando le oggettive difficoltà logistiche, saranno individuate soluzioni per l'ottimizzazione degli spazi.
- Parcheggi: si rileva una difficoltà di accesso alle aree di parcheggio non sufficienti rispetto alla numerosità dell'utenza. Sono stati individuati, compatibilmente con l'attuale situazione logistica, opportuni percorsi per determinate categorie di utenti (trapiantati, dializzati, donatori etc).

La misurazione della qualità percepita rappresenta un'analisi sostanzialmente soggettiva, non immune ad interferenze relative a opinioni, sentimenti personali ed altro. Tuttavia essa aiuta a comprendere quanto la realtà possa discostarsi dai bisogni e dalle aspettative.

Per tale motivo l'analisi della qualità percepita rappresenta un elemento di confronto per individuare ed applicare le correzioni di metodo, di azione, di comunicazione, di relazione che concorrono a migliorare la qualità e la sicurezza delle cure.