

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 22/12/2020	Pag. 1/5
Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report	

CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2020



*Coordinamento: UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management
Data report: Dicembre 2020*

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 22/12/2020	Pag. 2/5
Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report	

Rilevazione della “Qualità Percepita - Customer Satisfaction” relativa alle degenze ospedaliere e delle prestazioni ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti

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 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 ma anche un Sistema Qualità centrato sulle esigenze dei pazienti, tenendo in giusta considerazione i loro pareri e considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.

La rilevazione della qualità percepita è uno strumento che, seppur basato su dati ed esperienze soggettive, fornisce dati utili a conoscere ed analizzare i bisogni degli utenti dei servizi sanitari e risponde ad esigenze di conoscenza finalizzate alla pianificazione di interventi migliorativi.

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.

La ASL Lanciano Vasto Chieti, da tempo impegnata nella verifica della qualità percepita dai propri pazienti attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi ospedalieri mediante la somministrazione di questionari, si pone come obiettivo proprio la rilevazione della customer satisfaction in merito alle relazioni tra cittadini assistiti ed servizi sanitari aziendali. Essa rappresenta un elemento di centrale interesse soprattutto in questa fase storica di pandemia da COVID-19.

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

Metodologia

La rilevazione si ispira alla metodologia del PDCA (Plan – Do – Check – Act) riassunto nella tabella:

Fasi	Specificazione
PLAN (Pianificare gli obiettivi e gli eventuali interventi correttivi e di miglioramento)	1. Identificazione delle UU.OO. e dei servizi 2. Pre-consultazione con i coordinatori infermieristici 3. Precisazione degli obiettivi
DO (Fare, implementare le azioni)	4. Determinazione delle tecniche di rilevazione ed applicazione e illustrazione delle tipologie di questionari da utilizzare
CHECK (Controllare gli effetti)	5. Analisi dei risultati
ACT (Agire standardizzando e controllando il miglioramento introdotto)	6. Programmazione ed attuazione del miglioramento 7. Comunicazione

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 22/12/2020	Pag. 3/5
Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report	

Strumenti di rilevazione

Così come stabilito dalle direttive regionali (Determina DPF007/06 del 12/09/2018) e condiviso con i referenti aziendali nominati dai direttori generali delle ASL, l'intenzione è stata quella di individuare un approccio metodologico all'iniziativa di rilevazione per organizzare l'indagine della Customer Satisfaction.

La scelta del metodo di rilevazione adottato è quella della somministrazione, su base volontaria, di un questionario ai pazienti o ai caregiver, se il paziente è impossibilitato, in auto-compilazione.

I questionari, composti da domande chiuse a cui è stata aggiunta l'opzione della domanda aperta per indicare suggerimenti e/o osservazioni, utilizzati sono di due tipi: uno per il ricovero ordinario o day surgery/day hospital e l'altro per i servizi ambulatoriali,.

L'indagine ha riguardato la degenza ospedaliera e le prestazioni ambulatoriali di alcune UU.OO. afferenti ai PP.OO. di Chieti, Ortona, Lanciano, Vasto, Atessa e ai PTA di Casoli e Guardiagrele.

Al fine di illustrare e condividere le modalità di rilevazione, è stata chiesta la collaborazione dei coordinatori infermieristici delle rispettive UU.OO. selezionate.

Arearie di degenza

PP.OO.	UU.OO.
CHIETI	Pneumologia, Malattie Infettive, Neurologia, Nefrologia
ORTONA	Medicina/Geriatria
LANCIANO	Medicina, Neurologia
VASTO	Geratria, Medicina/Lungodegenza, Neurologia
ATESSA	Med. Fisica Riabilitativa
PTA	Casoli
PTA	Guardiagrele

Servizi/ambulatori

PP.OO.	AMBULATORI E SERVIZI
CHIETI	Pneumologia, Malattie Infettive, Neurologia, Nefrologia, Oncologia
ORTONA	Med. generale/geriatria, Dermatologia, Oncologia
LANCIANO	Oncologia, Neurologia
VASTO	Oncologia
PTA	Casoli
PTA	Guardiagrele

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 22/12/2020	Pag. 4/5
Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report	

La rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata nel mese di ottobre 2020, i questionari sono stati consegnati ai pazienti ricoverati, in fase di dimissione ed ai pazienti che hanno usufruito delle prestazioni ambulatoriali. La rilevazione è avvenuta su base volontaria e in alcuni casi sono stati compilati dai caregiver. Al termine dell'indagine sono stati raccolti n. 474 questionari di cui, 198 riguardanti la degenza ospedaliera, sia in regime ordinario che in regime di day surgery/day hospital e 276 questionari per le prestazioni ambulatoriali. I questionari raccolti sono stati inviati alla UOC Qualità, Accreditamento e Risk Management. L'inserimento dei dati sul portale TaleteWeb si è concluso nel mese di novembre 2020 a cura del referente aziendale.

Gli indicatori che il questionario ha preso in considerazione riguardano:

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

Analisi questionario relativo alla degenza ospedaliera in regime ordinario e in regime di day surgery/hospital

I risultati forniscono indicazioni importanti da cui prendere spunto per le azioni di miglioramento necessarie.

Per quanto riguarda i dati rilevati sull'intera ASL inerenti alla **degenza ospedaliera** delle varie UU.OO. prese in esame, al questionario nell'80% dei casi ha risposto il paziente stesso mentre nel 13% dei casi ha risposto un loro familiare. Il 49% ha avuto un ricovero d'urgenza e il 59% ha usufruito di un ricovero ordinario. Il 56,5% dei pazienti partecipanti al questionario riferisce di aver avuto già un ricovero presso la ASL.

Un dato importante, riguarda l'accesso alla struttura, infatti circa il 15% delle risposte valuta negativamente l'accessibilità all'ospedale (parcheggi, mezzi pubblici), una certa difficoltà viene rilevata anche per l'accesso da parte di persone con difficoltà motorie che nel 9% dei casi lamentano una scarsa attenzione al loro status motorio.

Circa il 17% dei pazienti ha avuto grosse difficoltà ad orientarsi all'interno dell'ospedale per raggiungere il reparto assegnato.

Per il 15% dei pazienti i tempi di attesa sono giudicati abbastanza lunghi in particolare per il ricovero programmato dal momento della visita alla chiamata da parte del reparto.

Molto positivi sono i valori che riguardano l'accoglienza, l'ascolto, la disponibilità, la prestazione, le istruzioni terapeutiche, ricevute da parte del personale sanitario e il rispetto della privacy che raggiungono l'80%.

Alla domanda specifica sull'accoglienza e assistenza da parte del personale infermieristico il 94% valuta buono questi aspetti

Per quanto riguarda la valutazione della struttura, in particolare all'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici, arredo dei locali, circa il 65% del campione preso in esame si ritiene soddisfatto con valutazione "buono", e il 28,5% li ritiene "accettabile".

La pulizia dei locali è ritenuta buona dal 76% degli pazienti e accettabile dal 20% e la tranquillità e il

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO ASL 02 LANCIANO-VASTO-CHIETI	DATA 22/12/2020	Pag. 5/5
Relazione sulla rilevazione della Qualità Percepita - Customer Satisfaction ASL Lanciano Vasto Chieti		Report	

comfort sono valutati dal 69% come buoni e dal 26,5% come accettabili.

Un dato rilevante riguarda la qualità, varietà e gradevolezza del cibo. Solo il 45% dei pazienti ricoverati si ritiene soddisfatto del servizio mensa contro un 33% di pazienti che valuta accettabile il servizio e un 16% che lo reputa scarso.

Complessivamente, l'88% dei ricoverati in dimissione si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta e l'84% consiglierebbe ad un'altra persona di usufruire dei servizi offerti da questa ASL.

Complessivamente il giudizio espresso dai degenzi sulle strutture ospedaliere aziendali è stato definito soddisfacente. Per quanto riguarda l'organizzazione complessiva ed il livello di assistenza prestata dalla struttura, spicca la percezione da parte dell'utenza di una qualità elevata dell'assistenza sanitaria, in ambito medico e infermieristico, prestata in occasione del ricovero.

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

- Qualità, varietà e gradevolezza del cibo: l'utenza ha espresso una non completa soddisfazione circa la qualità e la quantità del cibo
- Difficoltà di interpretazione della segnaletica interna: si è rilevata una problematica relativa al raggiungimento dei servizi/reparti da parte dell'utenza
- Ambiente di ricovero (spazio a disposizione, comfort caregiver): 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
- Insufficiente attenzione all'accesso per i pazienti con difficoltà di deambulazione

Analisi questionario relativo alle prestazioni ambulatoriali/diagnostiche

Per quanto riguarda i dati rilevati sull'intera ASL, inerenti alle prestazioni **ambulatoriali/diagnostiche** prese in esame, al questionario nell'80% dei casi ha risposto il paziente stesso mentre nel 13% dei casi ha risposto un loro familiare. Di questi si è evidenziata quasi una parità tra il sesso femminile e quello maschile. Il 78% dei pazienti avevano già usufruito in passato dei servizi ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Relativamente alla accessibilità ai servizi, come parcheggi e mezzi pubblici, il 25% dei soggetti dichiara che ha avuto difficoltà, così come l'8% dei pazienti portatori di handicap afferma di aver avuto difficoltà nell'accedere alla struttura.

Per quanto riguarda i tempi di attesa, il 16% dichiara che i tempi sono stati lunghi e dilatati per effettuare la prenotazione sia tramite chiamata telefonica che tramite lo sportello CUP. Per quanto concerne la valutazione inerente alla qualità dell'accoglienza, della cortesia, dell'ascolto e della disponibilità del personale sia infermieristico che medico risulta essere positiva e accettabile per circa l'80%. Altri dati positivi provengono dall'analisi della gestione della privacy, l'81% ritiene che questa sia buona e l'8% che sia accettabile.

Per quanto riguarda l'adeguatezza di ambienti, servizi igienici, tranquillità e comfort degli ambienti, i dati mostrano che il 70% li ritiene Buoni e il 20% li definiscono accettabili. Quando viene chiesto ai pazienti se consiglierebbero a qualcun altro di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute l'81% afferma di sì e il 9.72% risponde "non saprei". Il 90% dei pazienti afferma che non ha mai inoltrato un reclamo alla ASL.

Si allegano grafici della rilevazione customer satisfaction delle prestazioni ambulatoriali e delle degenze in regime ordinario e day hospital/day surgery.