

CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2023



*Coordinamento: UOC Qualità, Accreditemento e Risk Management
Data report: Dicembre 2023*

	<p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p>Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<p>Pag.2/6</p>  <p>Rev. 8 16/10/2023</p>
---	--	---

Rilevazione della “Qualità Percepita – Customer Satisfaction” relativa alle degenze ospedaliere ed alle prestazioni ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti

Le istituzioni sanitarie hanno la responsabilità di garantire e migliorare sistematicamente la qualità dei servizi forniti ai pazienti/utenti, 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/utente.

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, con 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.

L’indagine di Customer Satisfaction ha l’obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione dei cittadini che fruiscono di prestazioni sanitarie in regime di ricovero ed in regime ambulatoriale. E’ un importante strumento di ascolto dei cittadini che permette agli operatori di individuare i punti critici dell’organizzazione e di conseguenza indirizzare sforzi ed energie per la progettazione di azioni di miglioramento.

Le segnalazioni delle persone che si rivolgono alle nostre strutture, attraverso le indagini di Customer Satisfaction, sono considerate infatti occasioni e spunti di riflessione per apportare cambiamenti nell’ottica di un miglioramento. Per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute dei pazienti ed alle aspettative del cittadino, si ritiene utile conoscere il punto di vista dell’utente, le esperienze vissute ed accogliere i suggerimenti proposti.

La rilevazione della qualità percepita è uno strumento che, seppur basato su dati ed esperienze soggettive, fornisce informazioni 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, pertanto, 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/utenti attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi ospedalieri, si pone come obiettivo proprio la rilevazione della customer satisfaction espressa dai cittadini assistiti e relativa ai servizi sanitari aziendali ricevuti.

A tal fine, 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 di gradimento dei servizi stessi.

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti	Pag.3/6	 Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 N° GITI-719-QC
			Rev. 8 16/10/2023

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. Consulto 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

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, qualora il paziente fosse impossibilitato, ai caregiver, da compilare in maniera autonoma.

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

L'indagine è stata estesa per quanto riguarda la degenza ospedaliera ad alcune UU.OO. afferenti ai PP.OO. di Chieti, Lanciano, Vasto, Atessa e PTA di Guardiagrele, e per quanto riguarda le prestazioni ambulatoriali ad alcuni ambulatori/servizi che afferiscono ai Presidi Ospedalieri aziendali e alle aree Distrettuali (Area Territoriale 1, 2 e 3).

Al fine di illustrare e condividere le modalità di rilevazione, ci si è avvalsi della collaborazione dei coordinatori infermieristici delle rispettive UU.OO. selezionate.

Aree di Degenza

P.P. O.O.	U.U O.O.
Chieti	Nefrologia-Dialisi e Neurologia
Lanciano	Neurologia
Vasto	Neurologia, Cardiologia-UTIC e Medicina
Atessa	Riabilitazione
PTA Guardiagrele	Ospedale di Comunità

	S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti	Pag.4/6	 CERTIFICAZIONI & FORMAZIONE GCERTI ITALIA ISO 9001:2015 Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 N° GITI-719-QC
			Rev. 8 16/10/2023

Servizi/Ambulatori

P.P. O.O.	AMBULATORI E SERVIZI
Chieti	Nefrologia-Dialisi e Neurologia
Lanciano	Neurologia e Oncologia
Vasto	Geriatrics, Neurologia, Cardiologia-UTIC, Dialisi, Medicina e Medicina Riabilitativa
Ortona	Cardiologia, Fisioterapia
PTA Casoli	Palestra – Fisioterapia e Poliambulatorio
PTA Guardiagrele	Poliambulatorio
Atessa	Poliambulatorio
PTA Gissi	Fisioterapia
AREA TERRITORIALE 1	Fisioterapia Francavilla e Chieti, Fisioterapia Ortona
AREA TERRITORIALE 2	Fisioterapia Lanciano
AREA TERRITORIALE 3	Poliambulatori DSB Villa Santa Maria, Fisioterapia San Salvo

La rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata durante il mese di ottobre 2023, i questionari sono stati consegnati ai pazienti ricoverati, in fase di dimissione ed ai pazienti che hanno usufruito delle prestazioni ambulatoriali. L'adesione dei pazienti /utenti è avvenuta su base volontaria, e in alcuni casi i questionari sono stati compilati dai caregiver. Al termine del periodo di rilevazione, sono stati raccolti in tutto n. 797 questionari, di cui 265 riguardanti la degenza ospedaliera, sia in regime ordinario che in regime di day surgery/day hospital, e 532 riguardanti le prestazioni ambulatoriali.

I questionari raccolti sono stati poi inviati alla UOC Qualità, Accredimento e Risk Management che ha provveduto all'inserimento dei dati sul portale TaleteWeb.

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 ed inerenti alla degenza ospedaliera delle varie UU.OO. prese in esame nell'intera ASL, nell'62% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso mentre nel 32% dei casi ha provveduto un familiare del paziente coinvolto nel percorso assistenziale. Nel 48% dei pazienti il ricovero è avvenuto in regime di urgenza, mentre il 26% di

	<p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p>Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<p>Pag.5/6</p>	 <p>Rev. 8 16/10/2023</p>
---	--	----------------	--

essi ha usufruito di un ricovero programmato. Il 36% dei pazienti intervistati ha riferito di essere stato ricoverato già in precedenza presso una U.O. della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Un dato importante riguarda l'accesso alla struttura: circa il 28% degli utenti che hanno risposto a questo item valuta negativamente l'accessibilità all'ospedale (parcheggi, mezzi pubblici), ancor più rispetto alla rilevazione del 2022 che era pari al 14%; una certa difficoltà viene rilevata, in particolare, per l'accesso alle strutture della ASL da parte di persone con difficoltà motorie che nel 17% dei casi lamenta una scarsa attenzione al proprio status motorio.

Il 26% dei pazienti ha lamentato grosse difficoltà nell'orientarsi all'interno dell'ospedale per raggiungere il reparto di destinazione.

I tempi di attesa sono giudicati accettabili dal 65% degli utenti che hanno risposto al questionario, ma in caso di ricovero programmato il 24% dei pazienti ha dichiarato tempi di attesa abbastanza lunghi dal momento della visita ed inserimento nella lista alla chiamata effettiva a ricovero, dato che risulta in incremento rispetto al 18% del 2022.

Molto positivi sono i dati che riguardano i servizi erogati dal personale sanitario in termini di accoglienza, ascolto, disponibilità, prestazione sanitaria, istruzioni terapeutiche e rispetto della privacy.

Le domande relative all'accoglienza e assistenza ricevute da parte del personale infermieristico e quelle relative all'ascolto e disponibilità ricevuti dal personale medico, sono state valutate come buone rispettivamente dal 79% e 72% degli utenti intervistati.

Per quanto riguarda le informazioni ricevute prima delle prestazioni (in preparazione al ricovero), il 64% dei pazienti ritiene buono il livello di informazione ricevuta mentre il 28% le ha giudicate accettabili ed il 4% scarse.

Anche il rispetto della privacy viene valutata come buona per il 69% dei ricoverati, a fronte di un 23% che lo definisce accettabile.

Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero sono valutate buone dall'55% dei pazienti (64% nel 2022).

Per quanto riguarda la valutazione della struttura, in particolare dell'adeguatezza degli ambienti, dei servizi igienici ed arredo dei locali, circa il 55% del campione preso in esame si ritiene soddisfatto con un giudizio pari a "buono", il 32% "accettabile" e il 9% scarso.

La pulizia dei locali è ritenuta buona dal 65% dei pazienti e accettabile dal 23%, mentre la tranquillità e il comfort sono valutati dal 53% come buoni e dal 35% come accettabili.

Altro dato degno di nota riguarda la valutazione della qualità, varietà e gradevolezza del cibo, dove il 31% dei pazienti ricoverati si ritiene soddisfatto del servizio mensa, il 36% lo valuta accettabile ed il 26% lo reputa scarso.

Nel complesso, il 78% (vs 84% nel 2022) dei ricoverati in fase di dimissione si ritiene soddisfatto dell'assistenza ricevuta e il 77% consiglierebbe ad un'altra persona di usufruire dei servizi offerti da questa ASL.

In definitiva, il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali è stato 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 ricevuta in occasione del ricovero, sia da parte del personale medico che infermieristico.

Infine, in merito alle modalità utilizzate dagli utenti per acquisire informazioni sui servizi e attività offerte dalla ASL, il 7% di essi dichiara di utilizzare il sito internet, il 25% il passaparola e il 46% il medico di base (vs 34% nel 2022).

Valutando quest'ultimo gruppo di rilevazioni nel loro insieme, il 31% (vs 22% nel 2022) degli utenti ritiene che l'azienda non informi in maniera adeguata i cittadini circa i servizi e le iniziative promossi in loro favore.

	<p>S.S.N. REGIONE ABRUZZO AZIENDA SANITARIA LOCALE LANCIANO VASTO CHIETI</p> <p>UOC QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E RISK MANAGEMENT</p> <p>Direttore ff: Dr.ssa Delia Racciatti</p>	<p>Pag.6/6</p>	 <p>Rev. 8 16/10/2023</p>
---	---	----------------	--

Analisi questionario relativo alle prestazioni ambulatoriali/diagnostiche

In riferimento ai dati rilevati negli ambulatori/servizi aziendali presi a campione, ed inerenti alle prestazioni ambulatoriali/diagnostiche da loro erogate, nel 75% dei casi il questionario è stato compilato dal paziente stesso e nel 18% dei casi da un suo familiare. L'80% dei pazienti aveva già usufruito in passato dei servizi ambulatoriali della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Relativamente alla accessibilità ai servizi, come parcheggi e mezzi pubblici, il 28% dei soggetti intervistati afferma di aver avuto difficoltà nell'accedere alla struttura. Il 14% dichiara che non è stato facile orientarsi all'interno della struttura.

Per ciò che riguarda i tempi di attesa: il 20% degli utenti ha ritenuto che i tempi per effettuare la prenotazione della prestazione ambulatoriale/diagnostica sono stati lunghi e dilatati, sia tramite chiamata telefonica che tramite lo sportello CUP; il 58% dichiara accettabile il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al momento della visita; il 68% definisce accettabile il tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno stesso della visita/esame.

Per quanto concerne la valutazione inerente la qualità dell'accoglienza, la cortesia, l'ascolto e la disponibilità del personale CUP, del personale infermieristico e del personale medico, essa risulta buona rispettivamente per il 77%, 84% e 79% degli intervistati. Altri dati positivi giungono dall'analisi della gestione della privacy: il 79% ritiene che la gestione di quest'ultima sia buona e il 10% che sia accettabile; solo l'1% degli intervistati la giudica scarsa.

Sull'adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, tranquillità e comfort degli spazi, i dati mostrano che il 63% degli utenti li ritiene buoni, mentre il 30% li definisce accettabili. Per tutto ciò che riguarda la pulizia dei locali ambulatoriali il 66% (vs 62% nel 2022) ritiene che sia buona, ed il 23% che sia accettabile.

Alla domanda "se l'utente consiglierebbe ad altri di rivolgersi ai servizi di questa ASL in caso di un bisogno di salute", l'83% ha fornito una risposta positiva (vs 87% nel 2022). L'87% dei pazienti, infine, ha affermato di non aver mai inoltrato un reclamo alla ASL.

Relativamente a quale modalità l'utente utilizzi per acquisire informazioni circa i servizi sanitari erogati dalla ASL, il 7% dichiara di utilizzare il sito internet, il 26% il passaparola e il 50% il medico di base (vs 42% nel 2022). Nel complesso, il 17% degli utenti ritiene che l'azienda non informi in maniera adeguata i cittadini sui servizi e sulle iniziative promossi per l'utenza, mentre il 33% degli intervistati "non saprebbe".

In conclusione, dall'analisi dei dati raccolti a livello Aziendale e successivamente elaborati, si può affermare che una buona percentuale di utenti sia rimasta soddisfatta dai servizi sanitari ricevuti presso le strutture della ASL Lanciano Vasto Chieti.

Ad una analisi più dettagliata ed approfondita per singolo Presidio Ospedaliero Aziendale, emergono tuttavia le seguenti criticità:

- Qualità, varietà e gradevolezza del cibo: l'utenza in alcuni casi ha espresso una non completa soddisfazione circa la qualità e la quantità del cibo;
- Adeguatezza degli ambienti e degli spazi: talvolta sono stati giudicati non sufficientemente adeguati;
- Accessibilità alle strutture ospedaliere: i cittadini hanno lamentato problemi circa il parcheggio e l'accessibilità alle strutture ospedaliere (soprattutto per Vasto e Chieti) per cittadini fragili e/o con disabilità;
- Tempi di attesa: vi sono state diverse segnalazioni per tempi di accesso a visite e ricovero lunghi;
- Informazioni sui servizi che l'Azienda dà ai cittadini: non sempre vengono considerate adeguate.