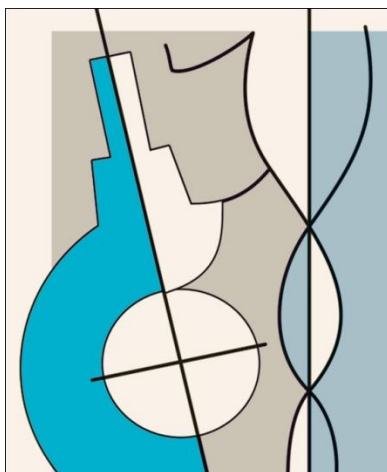




Customer Satisfaction – Anno 2014

IRCCS CROB

Rionero in Vulture (PZ)





VALUTAZIONE ED ANALISI DELLE SCHEDE DI “CUSTOMER SATISFACTION” SOMMINISTRATE PRESSO L’IRCCS CROB DI RIONERO IN VULTURE

ANNO 2014

L’implementazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate rappresenta un obiettivo degli organi della dirigenza dell’Istituto ed ispira il management e la policy aziendale attraverso la promozione di progetti ed attività finalizzati alla verifica della qualità dell’assistenza e della soddisfazione dell’utenza.

A tal proposito la Direzione Strategica dell’IRCCS CROB di Rionero in Vulture, ha promosso una indagine di *Customer Satisfaction* per valutare il grado di soddisfazione (*feed back*) degli utenti che si rivolgono all’Istituto.

A tale scopo, è stato elaborato un sistema di rilevazione della gradibilità dei servizi articolato con la definizione di due questionari a livello aziendale: uno somministrato ai pazienti che hanno effettuato delle prestazioni di tipo ambulatoriale ed uno somministrato a pazienti che hanno effettuato un ricovero ordinario o diurno, di cui si riportano i dati.

I questionari aziendali rispondono all’esigenza di conoscere l’opinione del fruitore dei servizi sanitari di quest’Istituto, in merito alla sua esperienza concreta del servizio (degenza ed ambulatorio), per poter eventualmente disporre azioni correttive/migliorative della qualità.

L’indagine di *Customer Satisfaction* effettuata non è una mera “*indagine sulla soddisfazione del paziente*”, ma rappresenta uno strumento strategico utile a favorire un cambiamento culturale, organizzativo e tecnico. Nello specifico, attraverso l’attivazione dell’indagine di soddisfazione del paziente, l’Istituto assume impegni connessi con:

- la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi;
- la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi, delle strategie di intervento e di programmi di miglioramento;
- lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali.



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI: RICOVERO

Il questionario

Il questionario dedicato ai degenti è composto da 24 items, suddivisi in 5 macro aree:

DOMANDE	MACRO AREE
da 1 a 6	Informazioni generali
da 7 a 8	Ingresso in ospedale
da 9 a 12	Ricovero
da 13 a 18	Aspetti alberghieri
da 19 a 24	Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero e cura

Le domande prevedono risposte di tipo multiple choice e scale Likert a 5 declinazioni (con il seguente score: Ottimo=5, Buono=4, Sufficiente=3, Insufficiente=2 e Scarso=1). La somministrazione del questionario prevedeva che, al momento della dimissione, un incaricato dell'unità operativa distribuisse il questionario al paziente. Per quanto riguarda le risposte, sono considerabili gli errori classici derivanti da auto somministrazione.

Anche la U.O. di Cure Palliative ha adottato dal 2014, in via sperimentale, un questionario di gradimento nell'ambito della *customer satisfaction*, finalizzato alla valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari; in relazione ai servizi e prestazioni erogate ai pazienti degenti. I questionari sono stati somministrati a tutti i pazienti ricoverati e ai loro familiari, le risposte sono state fornite in forma anonima e volontaria. In allegato si riporta la nota della U.O. in cui emergono i risultati dell'analisi.

Il Campione

Il campione utilizzato è di tipo non probabilistico accidentale, sono stati raccolti 93 questionari per il 2014.



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

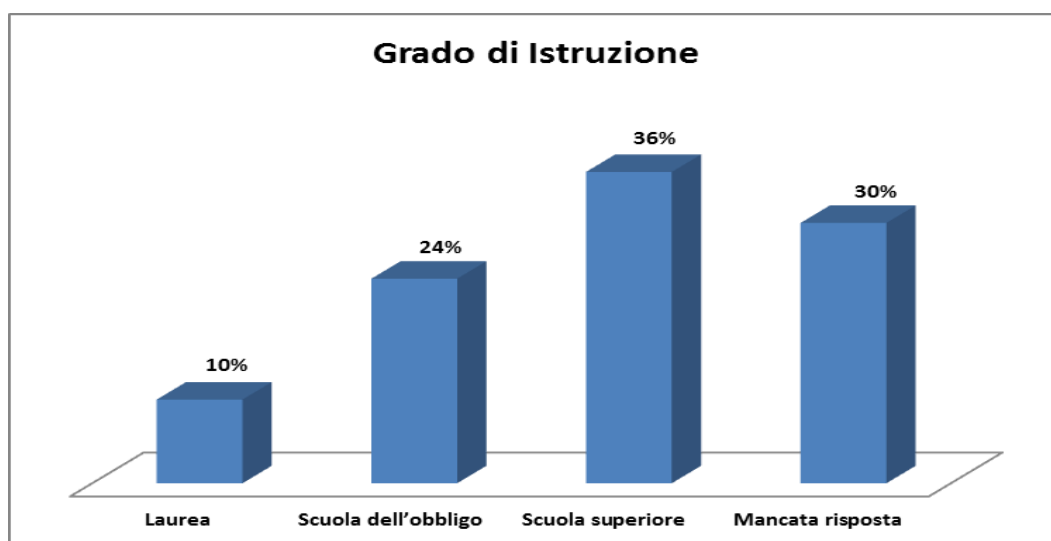
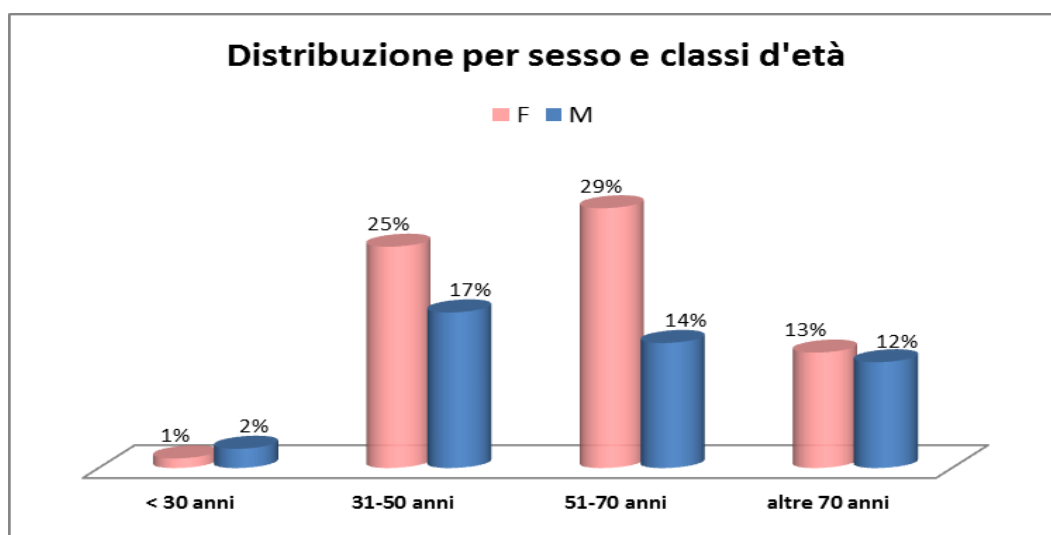
Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

I RISULTATI

Informazioni generali

Il 43% dei ricoverati ha un'età compresa tra 51 e i 70 anni. La seconda classe di età più rappresentata è quella concernente la popolazione di età compresa tra 31 e i 50 anni. Per quanto attiene i titoli di studio, scuola dell'obbligo e scuola superiore comprendono una fascia molto vasta di rispondenti (60%), una percentuale molto alta (30%) non ha risposto, mentre solo il 10% detiene la laurea.



I degenti dell'I.R.C.C.S. C.R.O.B. di Rionero in Vulture provengono nella maggior parte dei casi dalla provincia di Potenza (41%) dato che conferma come la struttura sia un punto di riferimento per il territorio provinciale. Non



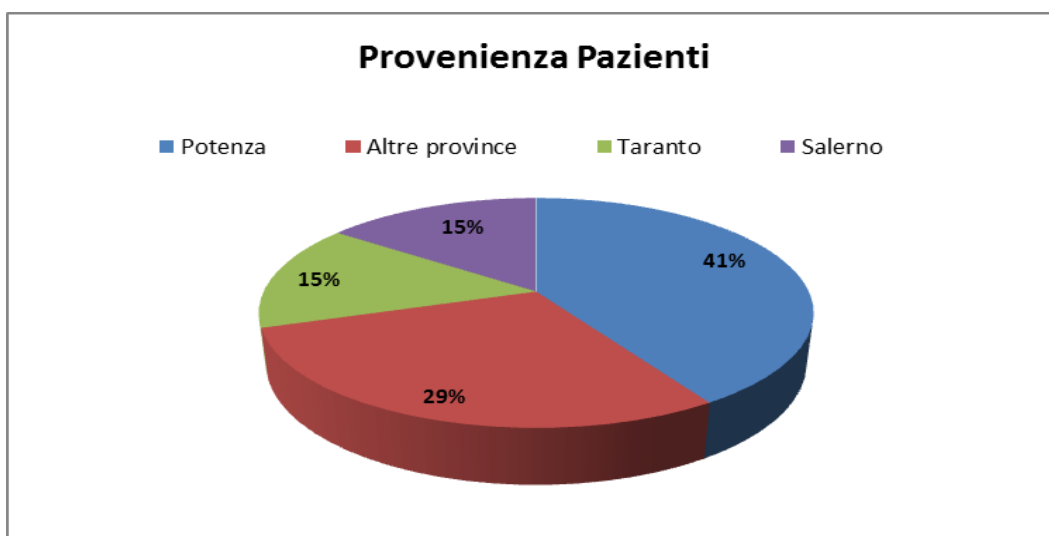
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

trascurabile la percentuale di utenti che provengono da regioni limitrofe (Campania, Puglia, Calabria). Infatti il 15% degli intervistati proviene dalle province di Salerno e Taranto, mentre il 29% degli intervistati proviene da altre province.



INGRESSO IN OSPEDALE

L'orientamento all'interno del nosocomio è stato valutato in positivo. In particolare, il 92% non ha avuto problemi a raggiungere la struttura ospedaliera, ed il 98% degli intervistati non ha avuto difficoltà a raggiungere il reparto in cui doveva recarsi. Quindi 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' infatti proprio nella prima fase del contatto che il paziente analizza ed elabora una serie di informazioni, verbali, ma soprattutto non verbali, che determineranno la sua immagine del reparto, degli operatori che in esso lavorano e delle procedure organizzative.

La fase dell'accoglienza costituisce quindi un obiettivo strategico dell'azienda che deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli, ed attraverso la definizione di un sistema regolamentato che renda uniformi le procedure dell'accoglienza, pur garantendo la presa in carico specifica per i molteplici bisogni dei diversi pazienti.

La maggior parte dei pazienti si ritiene complessivamente soddisfatto dell'accoglienza riservata all'ingresso in reparto.



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

RICOVERO

Nella macro area Ricovero è stato chiesto di rispondere a domande che riguardano informazioni fornite sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, prelievi e terapie, esami esterni al reparto, pasti, visite parenti ecc.), sul grado di soddisfazione in merito alle informazioni, cortesia e disponibilità del personale medico ed infermieristico, indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (in riferimento all'uso farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo, ecc.). In merito alle informazioni fornite sull'organizzazione del reparto, dall'analisi delle risposte si evince quanto riportato nel grafico sottostante:



In merito alla valutazione sul grado di soddisfazione sulla cortesia, disponibilità ed informazioni fornite dal personale medico emergono i seguenti dati:

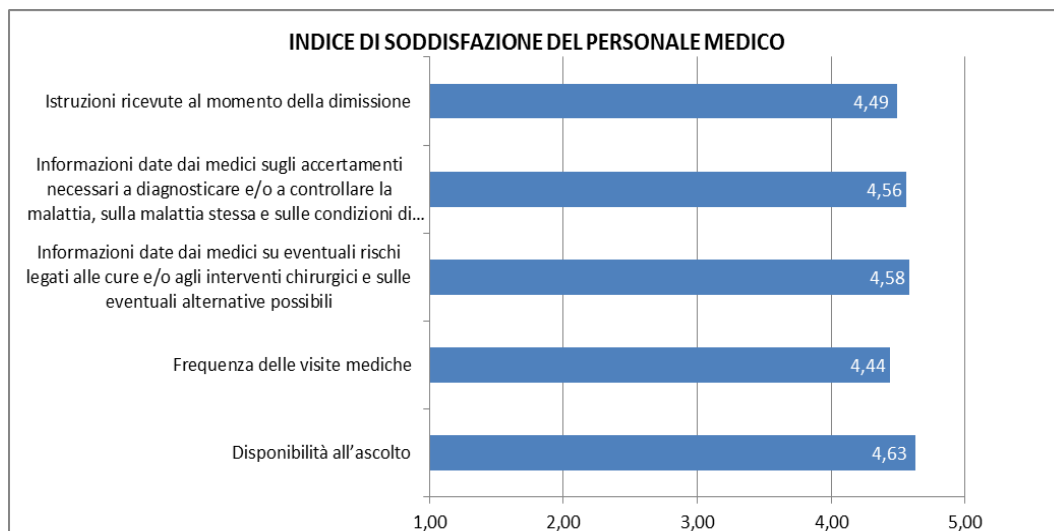


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

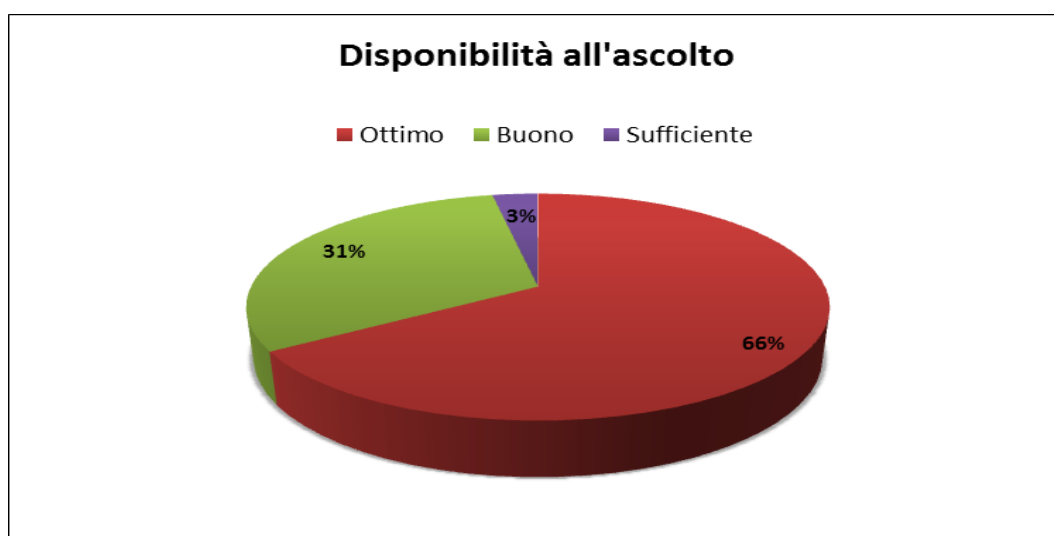
Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509



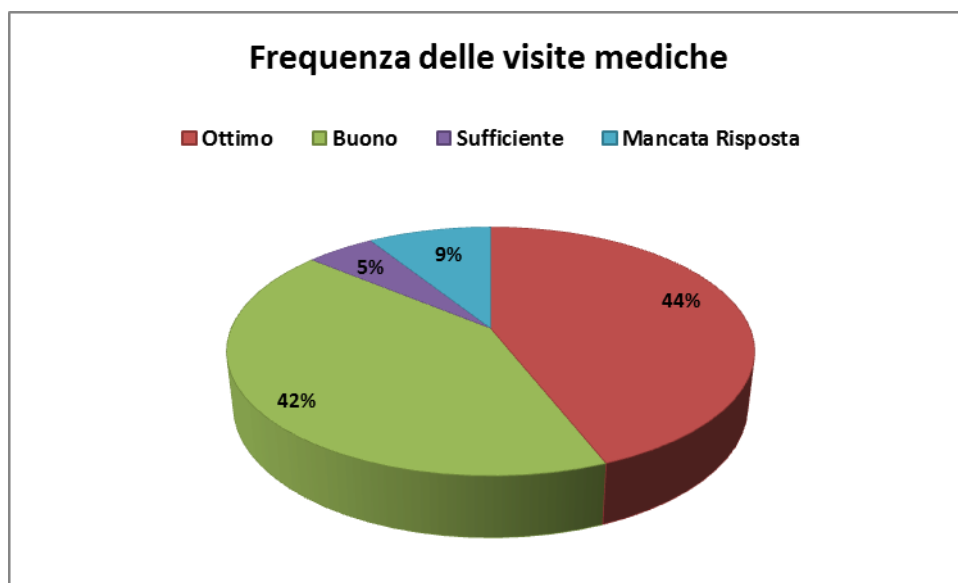
In questo caso l'indice di soddisfazione risulta alto (superiore a 4 su una scala da 1 a 5). I valori medi più bassi, pur restando comunque al di sopra del livello 4, si riscontrano nella *frequenza delle visite* e per le *istruzioni ricevute al momento della dimissione*. Di seguito vengo riportate in maniera dettagliata le singole risposte.

Disponibilità all'ascolto

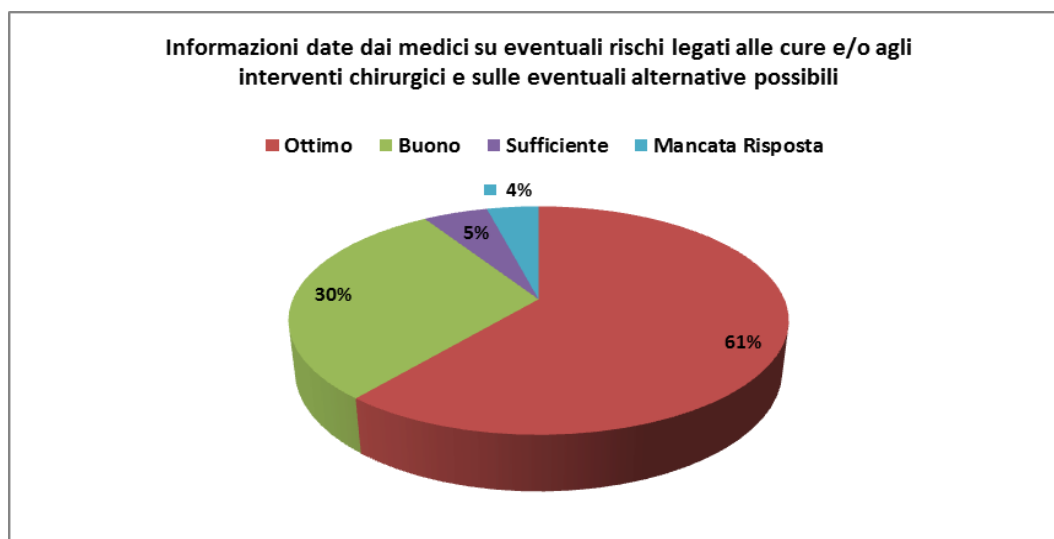




Frequenza delle visite mediche

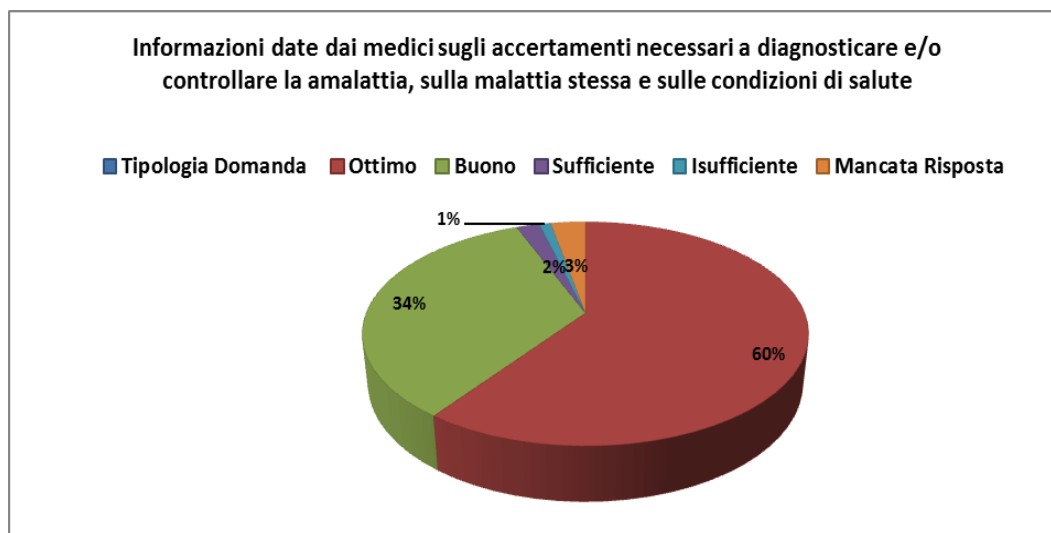


Informazioni fornite su eventuali rischi legati alle cure e/o agli interventi chirurgici e sulle eventuali alternative possibili

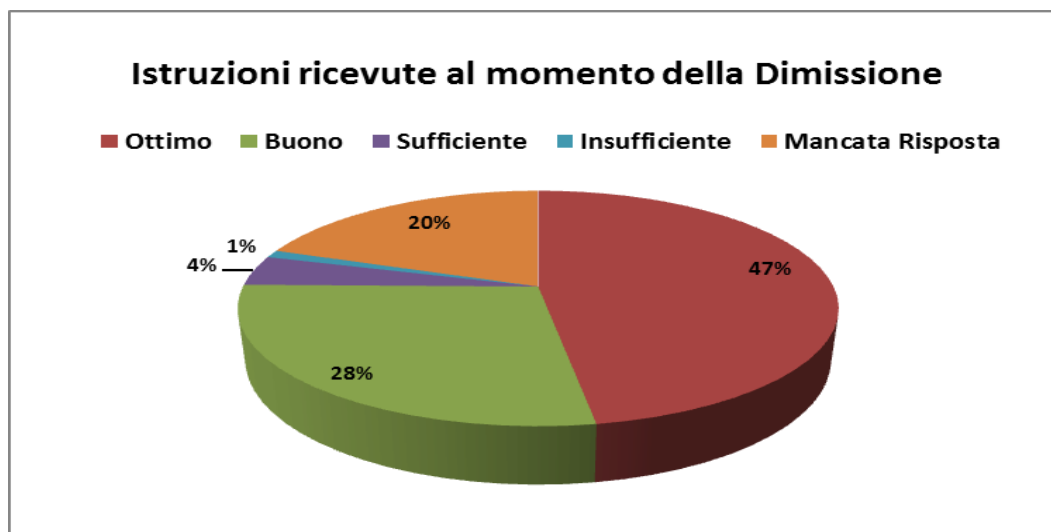




Informazioni date sugli accertamenti necessari a diagnosticare e/o a controllare la malattia, sulla malattia stessa e sulle condizioni di salute



Istruzioni ricevute al momento della dimissione





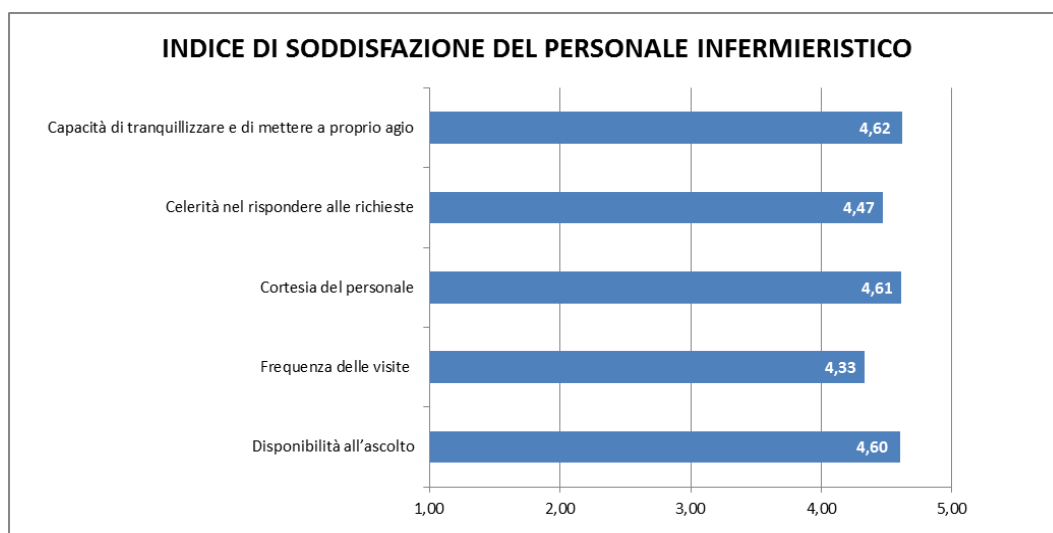
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

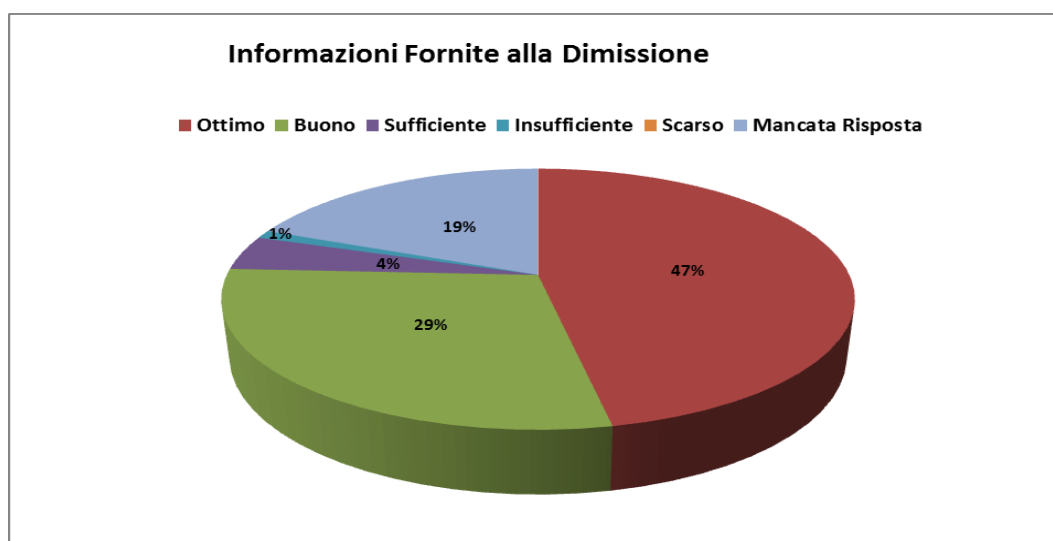
85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

Sul fronte della valutazione della cortesia, disponibilità ed informazioni del personale infermieristico è stata rilevata la seguente situazione:



Anche in questo caso l'indice di soddisfazione risulta alto (superiore a 4 su una scala da 1 a 5). I valori medi più bassi, pur restando comunque al di sopra del livello 4, si riscontrano per la *celerità nel rispondere alle richieste* e per la *frequenza delle visite*.

Le indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione sono state giudicate:





Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

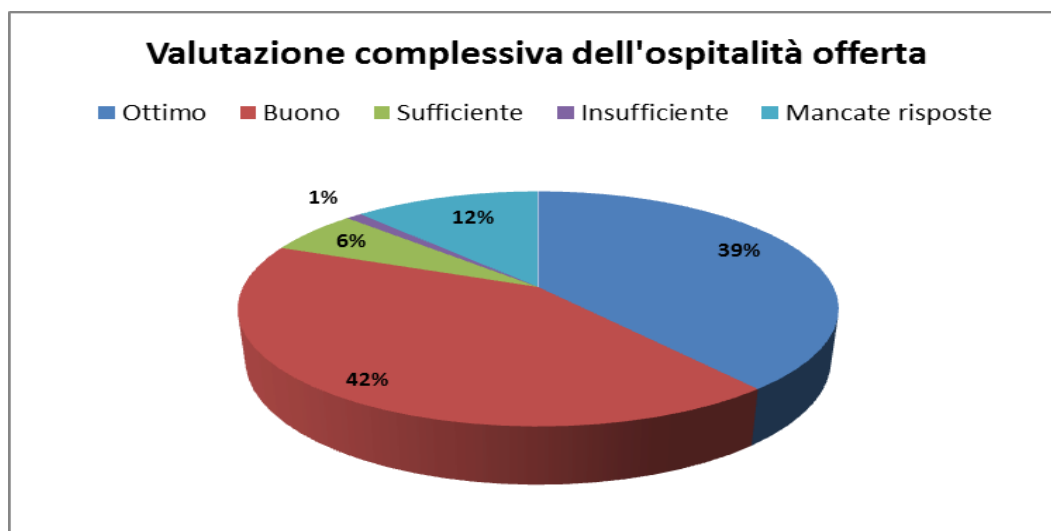
85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

Dall'analisi dei dati in nostro possesso emerge un giudizio estremamente positivo sul personale medico e infermieristico. Infatti, positivo è il giudizio complessivo dei pazienti intervistati sull'attitudine e sulle capacità comunicative del personale medico ed infermieristico tanto sulla natura della malattia, sugli accertamenti diagnostici da eseguire e sulle strategie di cura quanto sulle prescrizioni al momento della dimissione (terapia da eseguire, frequenza dei controlli, ecc.).

ASPETTI ALBERGHIERI

La quarta macro area del questionario, intende misurare la percezione dei pazienti in merito agli aspetti alberghieri. In particolare, sono state effettuate domande che riguardano il confort alberghiero, i servizi igienici, la tranquillità, il confort all'interno dell'ospedale, la quantità e la qualità del vitto.

Alla domanda relativa la valutazione complessiva dell'ospitalità offerta la situazione rilevata è la seguente:



In merito a specifici item riguardanti agli aspetti alberghieri, la soddisfazione dai pazienti risulta la seguente:

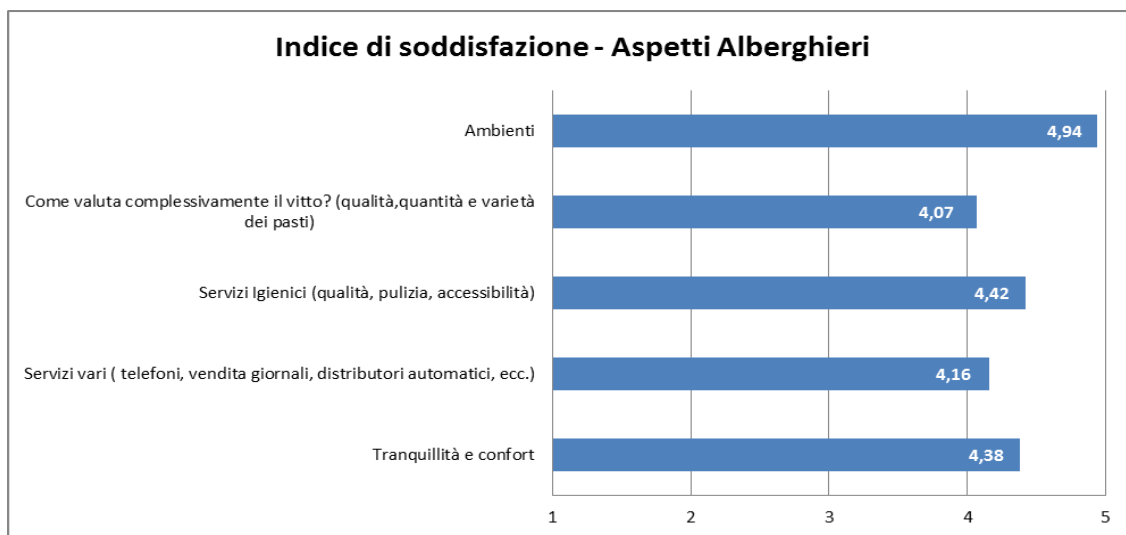


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509



Dall'istogramma si evidenzia che l'Utenza è molto soddisfatta degli aspetti relativi alla tranquillità ed il confort, degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni, reparti, ecc.) e dei Servizi igienici. Infatti, l'indice di soddisfazione supera il punteggio 4¹, precisamente per l'Istituto è pari a 4.37, su una scala che va da 1 a 5. Anche il giudizio sulla pulizia degli ambienti e della biancheria da letto è sostanzialmente positivo, con una prevalenza di giudizi di soddisfazione per il servizio ricevuto.

Sulla qualità del vitto il giudizio dell'utenza si distribuisce in maniera decisamente diversa, che testimonia la necessità di rivedere i menu per i pazienti tanto in termini di qualità quanto di varietà del cibo.

L'88% degli intervistati, durante il ricovero, non ha avuto disagio nella sua stanza, solo il 7% ha lamentato disagio.



¹ Score: Ottimo=5, Buono=4, Sufficiente=3, Insufficiente=2 e Scarso=1.



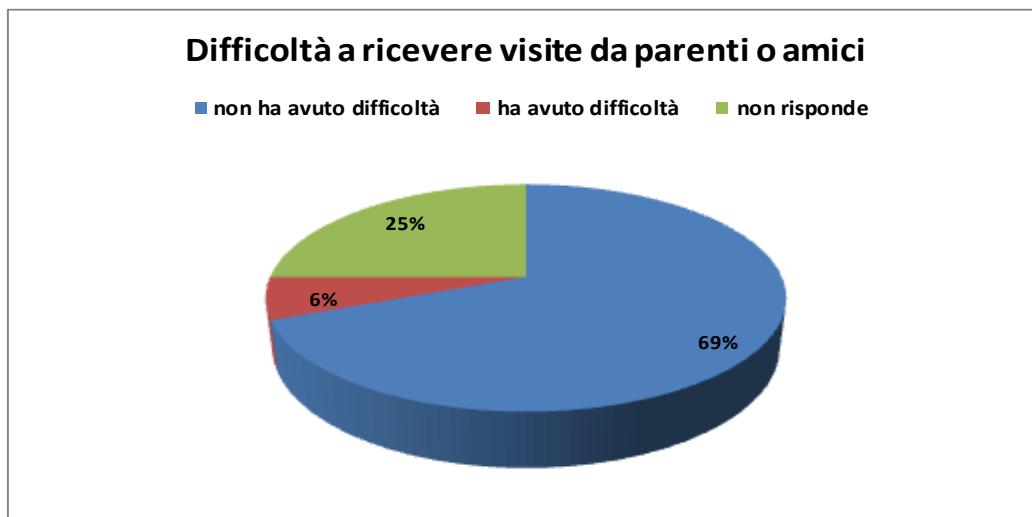
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

Il 69% degli intervistati non ha avuto difficoltà a ricevere visite da parenti o amici, anche in questo caso solo il 7% ha avuto difficoltà.



Si evidenzia, inoltre, che la percentuale di mancate risposte per queste ultime due domande è pari rispettivamente al 5% nella domanda riguardante il disagio durante il ricovero e pari al 25% nella domanda relativa alle visite da parenti o amici.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO E CURA

Nell'ultima macro area del questionario si è voluta focalizzare l'attenzione sugli aspetti complessivi del funzionamento della struttura, in particolare sull'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme, sull'assistenza prestata e sugli aspetti che i pazienti hanno gradito maggiormente.

A conclusione dell'indagine è stato chiesto ai pazienti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio erogato. Analizzando i dati relativi al giudizio complessivo dei reparti fornito dai degenti, si può affermare che si attesta su livelli ampiamente positivi. Infatti, per quel che riguarda l'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme circa il 52% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo, anche per il livello di assistenza il giudizio risulta positivo.

Questo dato non va considerato come un punto d'arrivo, bensì come un incentivo a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, al fine di eliminare quasi del tutto (o comunque tenere sempre a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti.



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

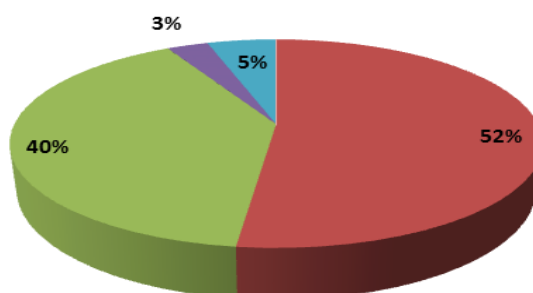
CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

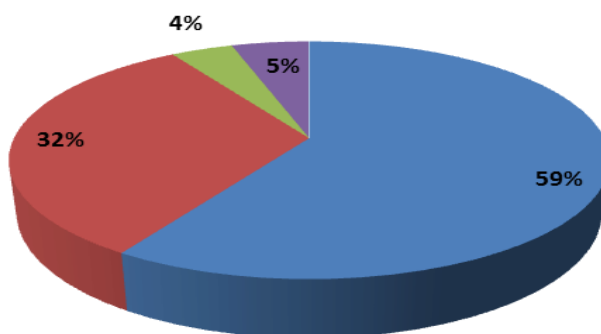
Come considera l'organizzazione dell'ospedale nel suo insieme?

■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Mancata Risposta



Come considera l'assistenza a lei prestata?

■ Ottimo ■ Buono ■ Sufficiente ■ Mancata Risposta



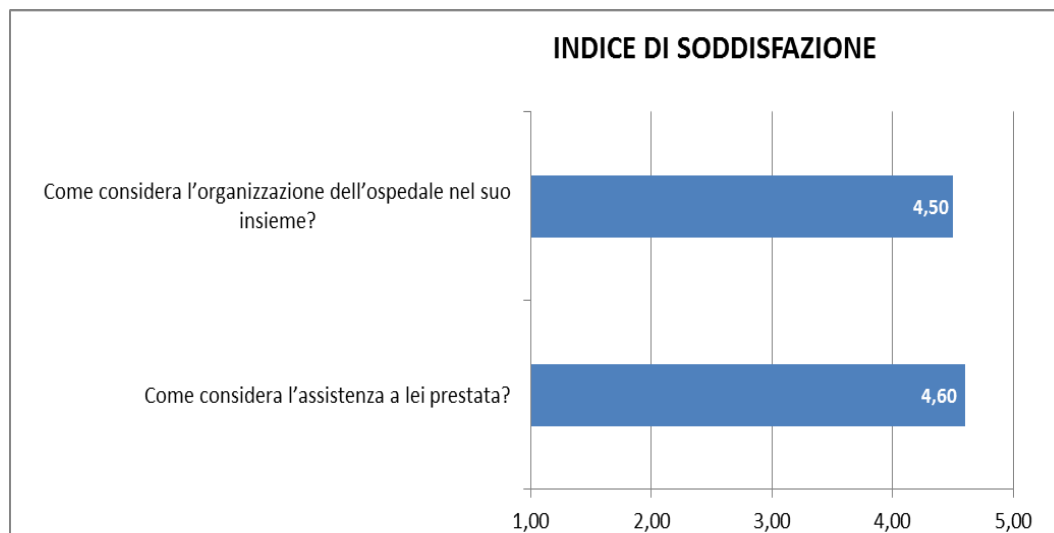


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

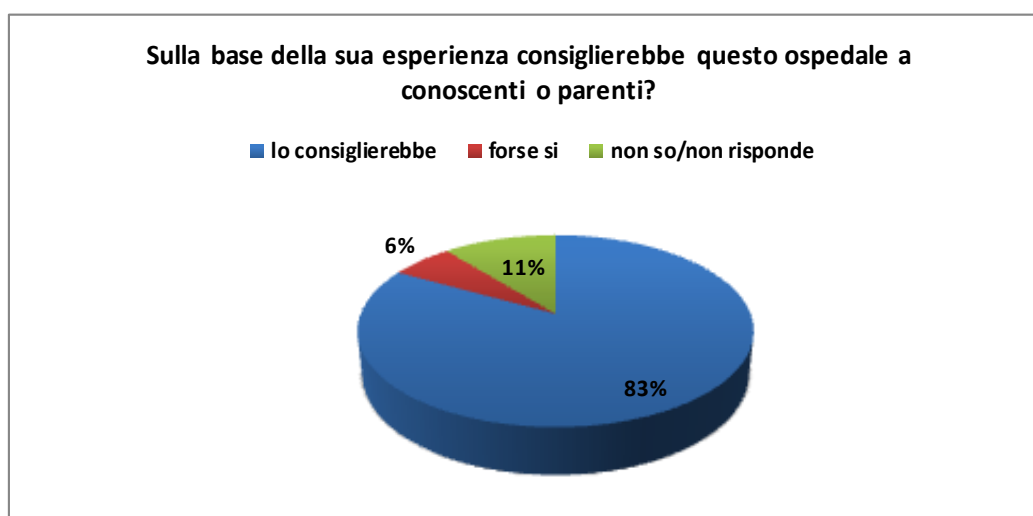
Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509



Dall'istogramma si evidenzia che l'Utenza è molto soddisfatta degli aspetti organizzativi e di quelli relativi all'assistenza. Infatti, l'indice di soddisfazione supera il punteggio di 4², precisamente per l'organizzazione è pari a 4.50, mentre per l'assistenza è pari a 4.60 su una scala che va da 1 a 5.

Alla domanda "Sulla base della sua esperienza, consiglierebbe questo ospedale a conoscenti o parenti?" risulta:



² Score: Ottimo=5, Buono=4, Sufficiente=3, Insufficiente=2 e Scarso=1.



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DELLA BASILICATA

Rionero in Vulture (PZ)

85028 Rionero in Vulture (PZ) – Via Padre Pio,1 P. IVA. 01323150761 C.F. 93002460769- Tel. 0972-726111 Fax 0972-723509

Come ultima domanda è stato chiesto di fare una classifica degli aspetti che più si è gradito e di quelli che meno si è apprezzato, nello specifico è stato chiesto di scegliere tra tre dei seguenti elementi: Organizzazione, Attenzione al paziente, Qualità dell'assistenza, Informazioni/comunicazioni, Confort alberghiero e Riservatezza della privacy. Dall'elaborazione delle risposte è emerso che molto apprezzato dai pazienti è stata:

1. l'organizzazione;
2. l'attenzione al paziente;
3. la qualità dell'assistenza.

Mentre, per quanto riguarda gli aspetti che meno sono stati graditi la maggior parte degli intervistati non ha dato risposta.

Poche le persone che hanno utilizzato lo spazio "*Osservazioni e suggerimenti*"; le poche osservazioni fornite, invece, trattano aspetti molto diversi tra loro che non è possibile raggruppare secondo alcuna tendenza.

CONCLUSIONI.

Il valore dell'analisi effettuata è confermato dalla evidenza ed oggettività del dato statistico proposto nella forma grafica, che documenta, la partecipata adesione dell'utenza all'indagine e la volontà di contribuire al miglioramento dell'assistenza prestata attraverso risposte sempre congrue e puntuali a tutti (o quasi) gli items indicati nelle schede. Spicca la percezione da parte dell'utenza di una qualità elevata dell'assistenza sanitaria in senso lato (medica e chirurgica) prestata in occasione del ricovero presso l'Istituto.

Non sono mancati, inoltre, i momenti di critica da parte dell'utenza coinvolta che ha segnalato carenze organizzative, logistiche e (soprattutto) connesse al servizio alberghiero/ristorazione, che rappresentano utilissimi spunti di riflessione al fine di prevedere a breve e medio termine, opportuni correttivi e percorsi di miglioramento.

Da qui, la previsione da parte della Direzione Strategica di attività di controllo e verifica della qualità del vitto fornito ai pazienti durante il ricovero al pari della adeguatezza della porzioni previste per ogni singolo paziente.

In recepimento delle segnalazioni dei pazienti, dovrà prevedersi, da parte degli organi competenti, l'implementazione di una policy aziendale che punti a valorizzare gli aspetti della comunicazione da parte degli operatori sanitari verso l'utenza (paziente e familiari) a partire dalla accoglienza in reparto sino alla trasmissione di informazioni pertinenti le patologie, le cure mediche e chirurgiche, le strategie diagnostiche.