

REPORT

**DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE
DI CUSTOMER SATISFACTION
ESEGUITA PRESSO LA SEDE
AOU SASSARI
Settembre/Ottobre 2009**

QUESTIONARIO: *Analisi della soddisfazione del paziente sul servizio.*

U.O. coinvolte : *Pneumologia, Urologia, Neurologia, Clinica Chirurgica, Malattie Infettive, Clinica Medica.*

La Direzione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Sassari, nell'ottica del Total Quality Management che ha come valore fondamentale la centralità del paziente, ha voluto sperimentare un'indagine di Customer Satisfaction per cercare di capire nel modo migliore possibile quale sia l'opinione del cittadino che viene assistito nelle strutture, e dal personale (medico e non medico), dell'Azienda stessa.

Attraverso la Struttura in Staff "Qualità, Produzione, Risk Management", ha ideato un questionario finalizzato a conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza, rispetto al servizio offerto, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile.

Il Questionario risulta composto da una prima parte che riporta dati socio demografici (sesso, titolo di studio, nazionalità, professione) del paziente e indica chi compila il questionario (il paziente stesso, un familiare o altro).

La seconda parte, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 4 aree tematiche:

1. Accoglienza (cortesia, fiducia, disponibilità del personale sanitario, organizzazione);
2. Trattamento alberghiero;
3. Professionalità del personale- informazioni inerenti la patologia, consenso informato;
4. Opinione personale del paziente al momento della dimissione riguardo alle sue condizioni di salute.
5. Infine, è stato chiesto alle persone, di esprimere eventuali suggerimenti, utili, ai fini della ricerca, per individuare: *aspettative, desideri e bisogni* degli utenti coinvolti.

Il questionario è stato somministrato agli utenti di alcuni reparti (Clinica Medica, Clinica Chirurgica, Pneumologia, Neurologia, Urologia, Malattie Infettive) dell'AOU di Sassari, nei mesi di Settembre e Ottobre 2009.

In particolare, con questa indagine, l'Azienda ha voluto rilevare la valutazione dell'utenza riguardo ai servizi offerti, al fine di individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

Dunque, l'obiettivo principale è stato quello di rilevare la qualità percepita dagli utenti-pazienti o familiari degli stessi in alcune strutture, di area medica rappresentative dell' AOU di Sassari.

Il tipo di intervento proposto ha inoltre offerto la possibilità di valutare il grado di interesse e di attenzione che gli utenti hanno nei confronti della tematica oggetto d'indagine.

In base ad una scelta ragionata in fase di progettazione si è optato per consegnare lo strumento poco prima della dimissione del paziente, per garantire a quest'ultimo o alla famiglia la possibilità di formulare una valutazione sulla qualità del servizio il più oggettiva, meno condizionata e completa possibile.

Questionario proposto (con il valore numerico assegnato ai giudizi espressi)

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Gentile Signora/re,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni dell'Azienda, riguardo ai servizi di cui ha beneficiato.

Per questo motivo, Le chiediamo di voler, gentilmente, rispondere al seguente questionario che è del tutto **ANONIMO**, sia in fase di raccolta, sia nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Può apporre una crocetta vicino al giudizio che risponde alla Sua valutazione.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

QUESTIONARIO:

- **Chi compila il questionario è:**

Paziente stesso	<input type="checkbox"/>
Genitore	<input type="checkbox"/>
Parente	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>

- **Il paziente è:**

Maschio	<input type="checkbox"/>
Femmina	<input type="checkbox"/>

- **Nazionalità del paziente:**

Italiana	<input type="checkbox"/>
Estera	<input type="checkbox"/>

- **Titolo di studio del paziente:**

Elementare	<input type="checkbox"/>
Media inferiore	<input type="checkbox"/>
Media superiore	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>

- **Professione del paziente:**

Operaio/a	<input type="checkbox"/>
Dirigente	<input type="checkbox"/>
Impiegato/a	<input type="checkbox"/>
Libero/a professionista	<input type="checkbox"/>
Casalinga	<input type="checkbox"/>
Studente/ssa	<input type="checkbox"/>
Pensionato/a	<input type="checkbox"/>
Disoccupato/a	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>

E' SODDISFATTO/A DELL'ACCOGLIENZA RICEVUTA DAL PERSONALE SANITARIO AL MOMENTO DEL RICOVERO?		HA AVUTO FIDUCIA NEL PERSONALE INFERMIERISTICO CHE L' HA ASSISTITA?		HA AVUTO FIDUCIA NEL PERSONALE MEDICO CHE L' HA CURATA?	
Si sempre	5	Si sempre	5	Si sempre	5
Non sempre	3	Non sempre	3	Non sempre	3
No	1	No	1	No	1

E' SODDISFATTO/A DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO ?		E' SODDISFATTO/A DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE SANITARIO?		NEL COMPLESSO E' SODDISFATTO/A DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO/REPARTO?	
Ottimo	5	Ottimo	5	<i>Si sempre (SI)</i>	5
Buono	4	Buono	4	<i>Non sempre (ABBASTANZA)</i>	3
Medio	3	Medio	3	<i>No</i>	1
Scarso	2	Scarso	2		
Pessimo	1	Pessimo	1		

COME GIUDICA LA QUALITA' DEI PASTI?		IN GENERALE, COME GIUDICA IL LIVELLO DI PULIZIA DEI REPARTI E DEI SERVIZI IGIENICI?		COME VALUTA LA REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA?	
Ottimo	5	Ottimo	5	Ottimo	5
Buono	4	Buono	4	Buono	4
Medio	3	Medio	3	Medio	3
Scarso	2	Scarso	2	Scarso	2
Pessimo	1	Pessimo	1	Pessimo	1

LE INFORMAZIONI RICEVUTE DAI MEDICI SULLA SUA MALATTIA, AL MOMENTO DEL RICOVERO, SONO STATE:		E' SEMPRE STATO SUFFICIENTEMENTE INFORMATO/A, DURANTE IL RICOVERO, SULLE SUE CONDIZIONE DI SALUTE?		HA AVUTO NOTIZIE CONTRADDITTORIE IN RELAZIONE ALLE CURE?	
Ottime	5	Ottime	5	Si sempre	1
Buone	4	Buone	4	Qualche volta	3
Medie	3	Medie	3	No	5
Scarse	2	Scarse	2		
Pessime	1	Pessime	1		

RITIENE DI ESSERE STATO/A CORRETTAMENTE INFORMATO/A SUL TRATTAMENTO SANITARIO CHE HA RICEVUTO?		LE VISITE MEDICHE SI SONO SEMPRE SVOLTE IN CONDIZIONI DI INTIMITA' E RISERVATEZZA?	
Si	3	Si sempre	5
No	1	Non sempre	3
		No	1

HA RICEVUTO NOTIZIE CHE LE PERMETTESSERO DI ESPRIMERE UN CONSENSO EFFETTIVAMENTE INFORMATO PRIMA DI ESSERE SOTTOPOSTO/A A TERAPIA OD INTERVENTO?		È STATO/A INFORMATO/A DAL PERSONALE MEDICO DEI POSSIBILI DISAGI CONSEGUENTI AL TRATTAMENTO?		IN CASO DI MOTIVATA IMPOSSIBILITA' DI UNA INFORMAZIONE DIRETTA, RIGUARDANTE LA TERAPIA O IL TRATTAMENTO DEL PAZIENTE, IL MEDICO HA FORNITO LA STESSA INFORMAZIONE AI FAMILIARI O A COLORO CHE ESERCITANO POTESTA' TUTORIA?	
Si	3	Si	3	Si	3
No	1	No	1	No	1

PRIMA DI LASCIARE L'OSPEDALE LE SONO STATE DATE INDICAZIONI SCRITTE SU EVENTUALI TERAPIE DA SEGUIRE AUTONOMAMENTE?		PENSA CHE LE SUE DIMISSIONI SIANO AVVENUTE:		CONSIGLIEREBBE AD ALTRI DI RECARSI PRESSO QUESTA AZIENDA PER I PROPRI PROBLEMI DI SALUTE?	
Si	5	Al momento giusto	3	Si	3
Si, ma poco chiare	3	Troppo tardi	2	No	1
No	1	Troppo presto	1		

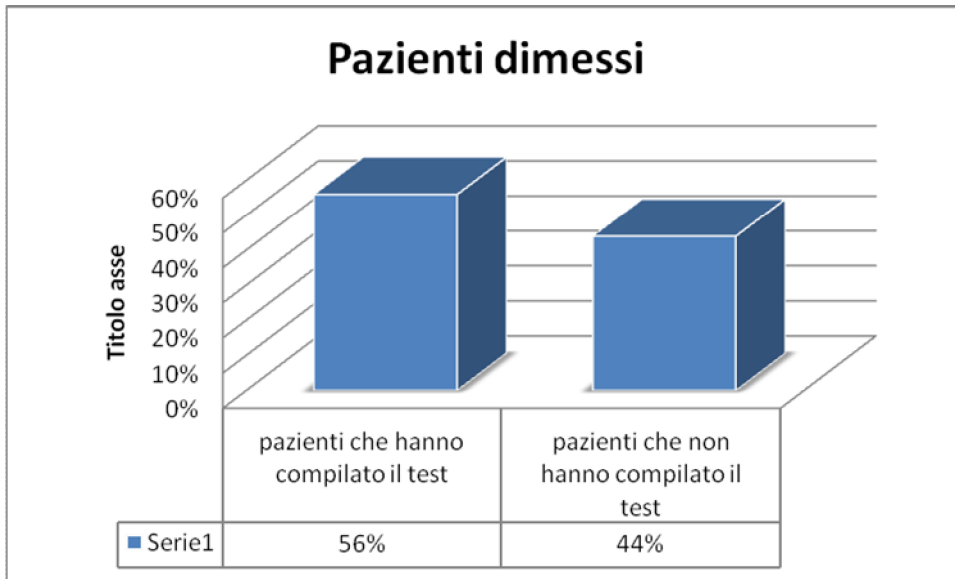
COMPLESSIVAMENTE SENTE DI ESSERE STATO/A TRATTATO CON RISPETTO E DIGNITA' DURANTE LA SUA PERMANENZA IN OSPEDALE?		RITIENE CHE IL SUO PROBLEMA DI SALUTE SIA STATO ADEGUATAMENTE TRATTATO?		ALLA DIMISSIONE DALL'AZIENDA OSPEDALIERA, COME SI SENTE?	
Si sempre	4	Si	3	Meglio	3
Quasi sempre	3	No	1	Peggio	2
Quasi mai	2	Non saprei	0	Non è cambiato nulla	1
Mai	1				

EVENTUALI OSSERVAZIONI (può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che l'Azienda Le ha prestato):

ANONIMO

Analisi del campione

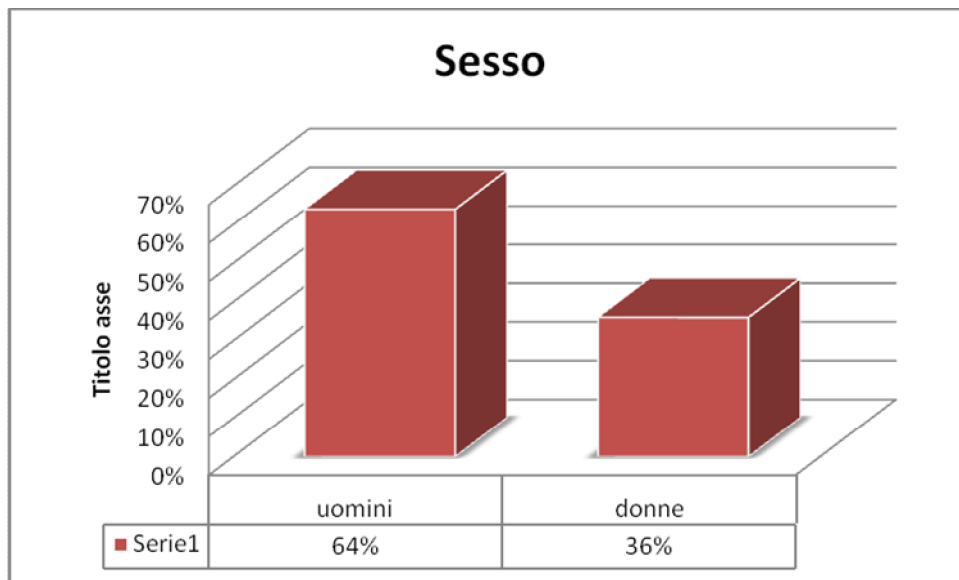
Grafico 1:



Pazienti dimessi: 514, questionari compilati 290 (54%)

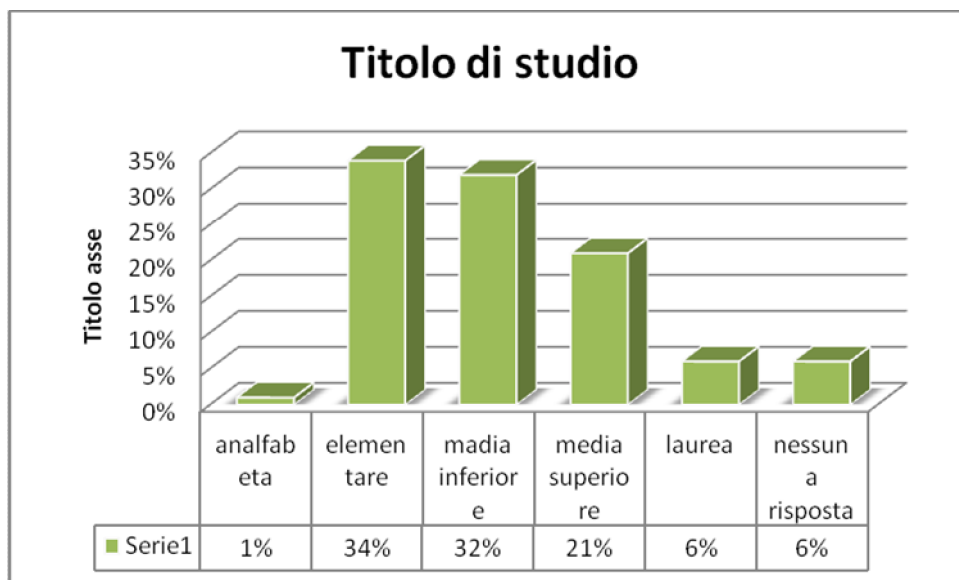
- I pazienti che sono stati dimessi nel mese di settembre/ottobre 2009 nei reparti di Clinica Chirurgica, Malattie Infettive, Pneumologia, Urologia, Clinica Medica e Neurologia sono complessivamente n. 514, di cui n. 290 pazienti hanno compilato il test, risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del questionario il **54% dei pazienti dimessi**;

Grafico 2:



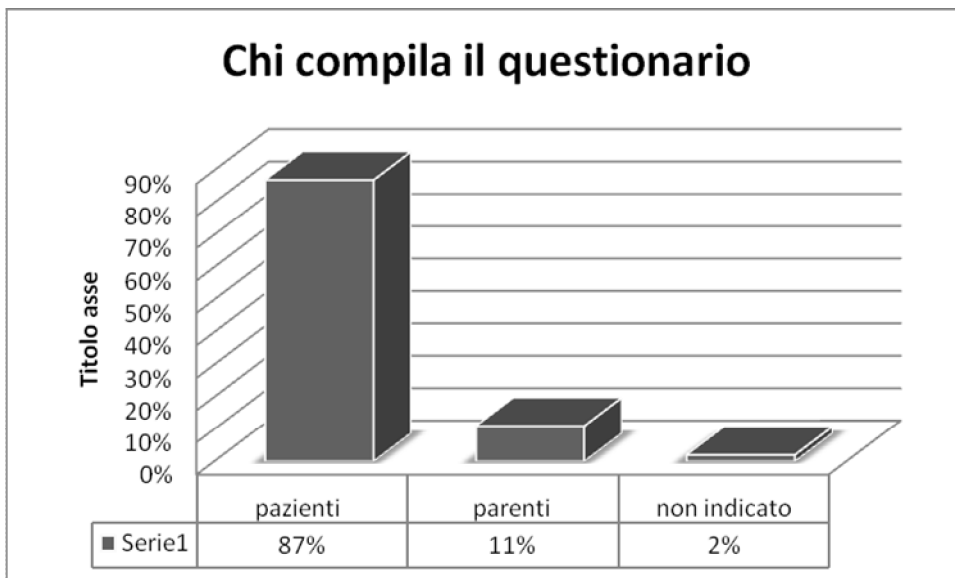
- Dei 290 pazienti che hanno compilato il questionario il 64% sono uomini e il 36% sono donne

Grafico 3:



- Titolo di studio: il 34% degli utenti è in possesso del titolo di licenza elementare, il 32% media inferiore, il 21% media superiore, il 6% laurea, l' 1% risulta essere analfabeta e il 6% non ha dato nessuna indicazione in merito;

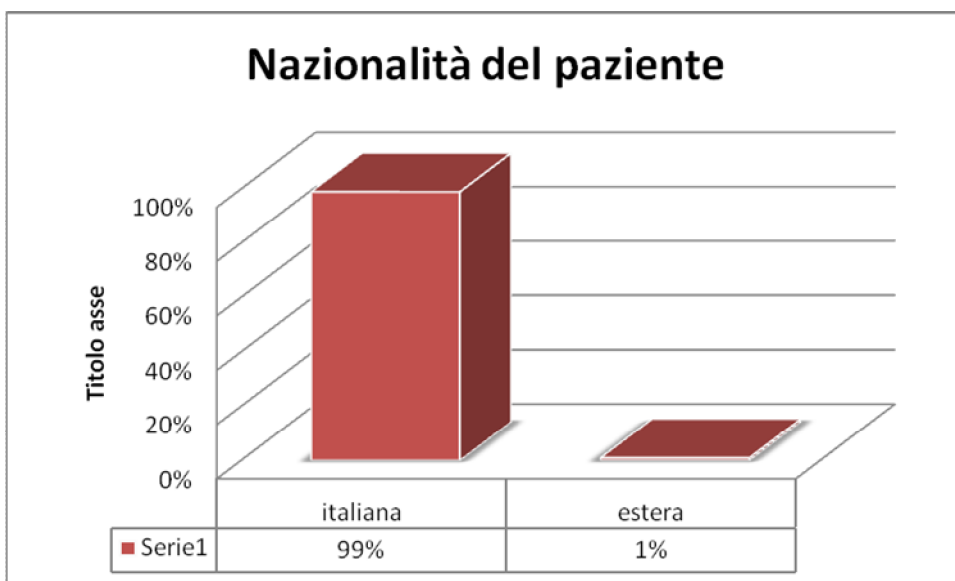
Grafico 4:



- Dalla lettura del grafico n. 4, appare evidente che il questionario è stato compilato dalli 87% dai pazienti, l' 11% dai parenti e il 2% non ha dato nessuna indicazione al riguardo;

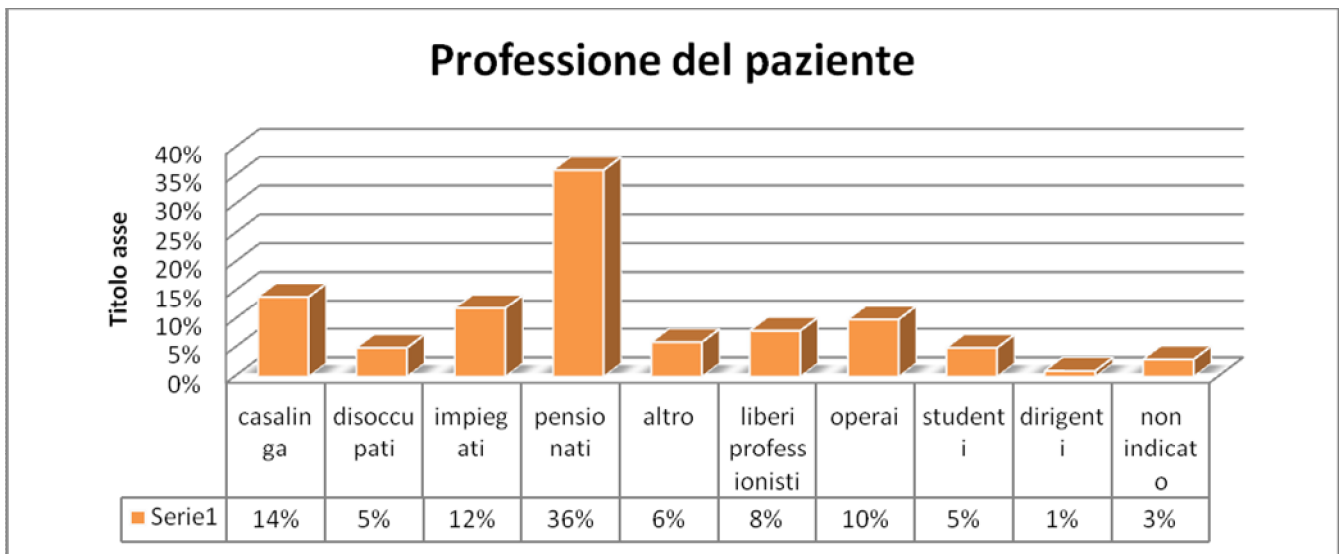
-

Grafico 5:



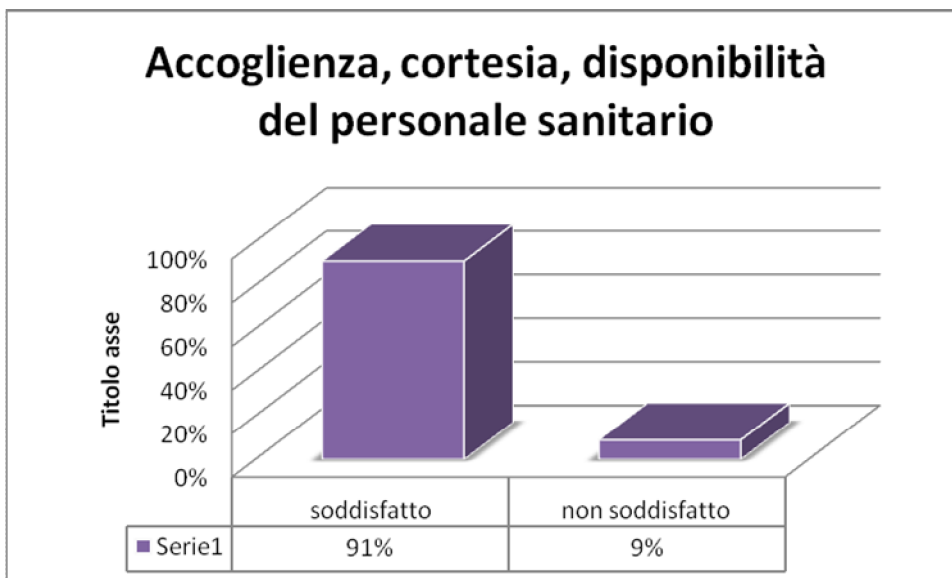
- Il 99% dei pazienti che hanno compilato il questionario risulta essere di nazionalità italiana;

Grafico 6:



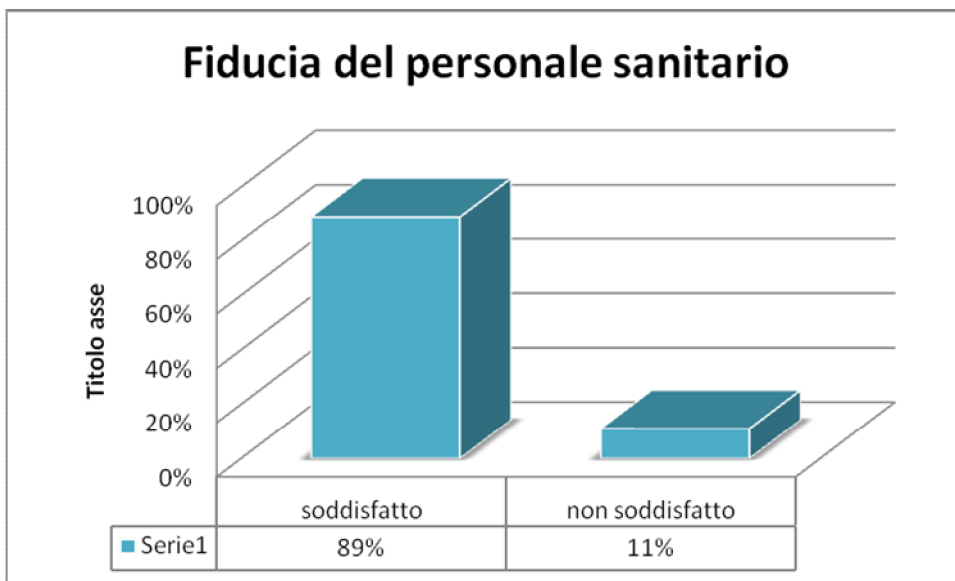
- Professione: il 36% degli utenti risultano essere pensionati, il 14% sono casalinghe, il 12% sono impiegati, il 10% sono operai, l' 8% sono liberi professionisti , il 5% sono disoccupati, il 5% sono studenti, l' 1% sono dirigenti, il 3% non ha dato nessuna indicazione ed il 6% svolgere una diversa professione da quelle indicate;

Grafico 7:



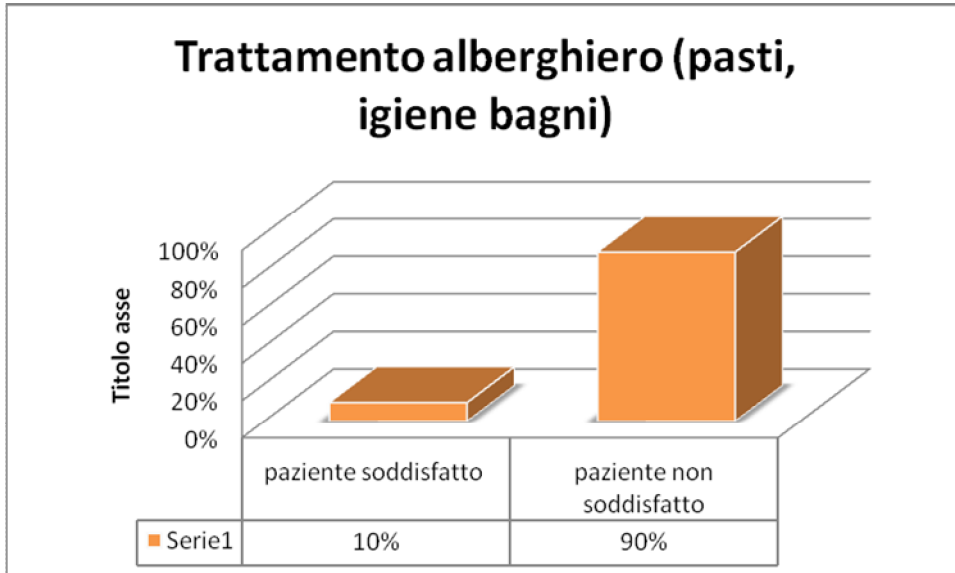
- Come appare evidente dalla lettura del grafico n.7, è emerso che il 91% dei pazienti è soddisfatto dell'accoglienza e dell'organizzazione del personale sanitario, mentre il 9% risulta essere non soddisfatto;

Grafico 8:

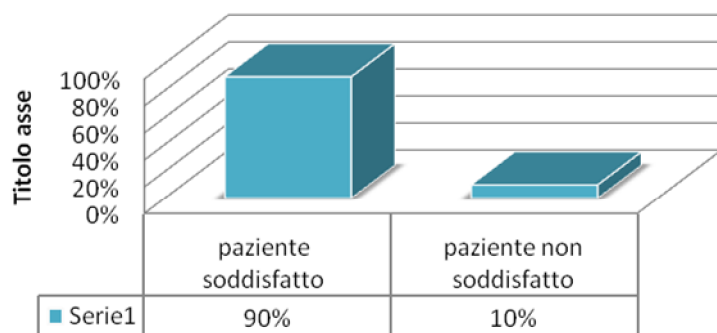


- Dalla lettura del grafico n. 8, è emerso che l'89% dei pazienti è soddisfatto della fiducia del personale sanitario, mentre l'11% risulta non essere soddisfatto;

Grafico 9:



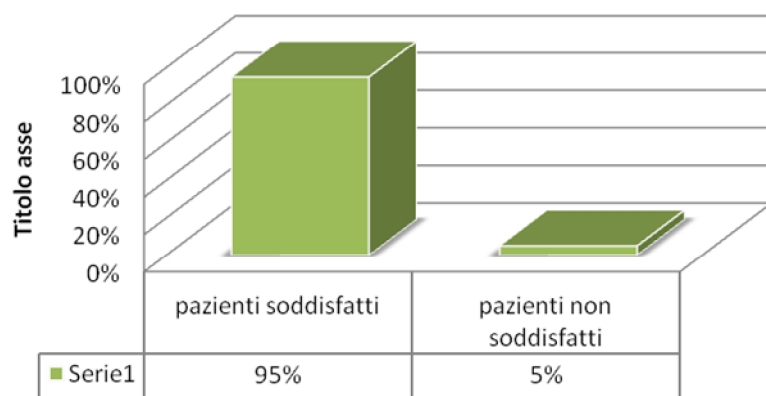
Trattamento alberghiero (cambio biancheria, organizzazione, igiene reparto)



- Per quanto riguarda gli aspetti più propriamente alberghieri della degenza emerge che il 90% dei pazienti non è soddisfatto dei pasti e dell'igiene dei bagni, mentre il 90% dei pazienti è soddisfatto del cambio biancheria e dell'igiene del reparto, si sottolinea che la differenziazione dell'igiene dei reparti rispetto a quella dei bagni è stata evidenziata con nota scritta nel 90% dei questionari compilati;

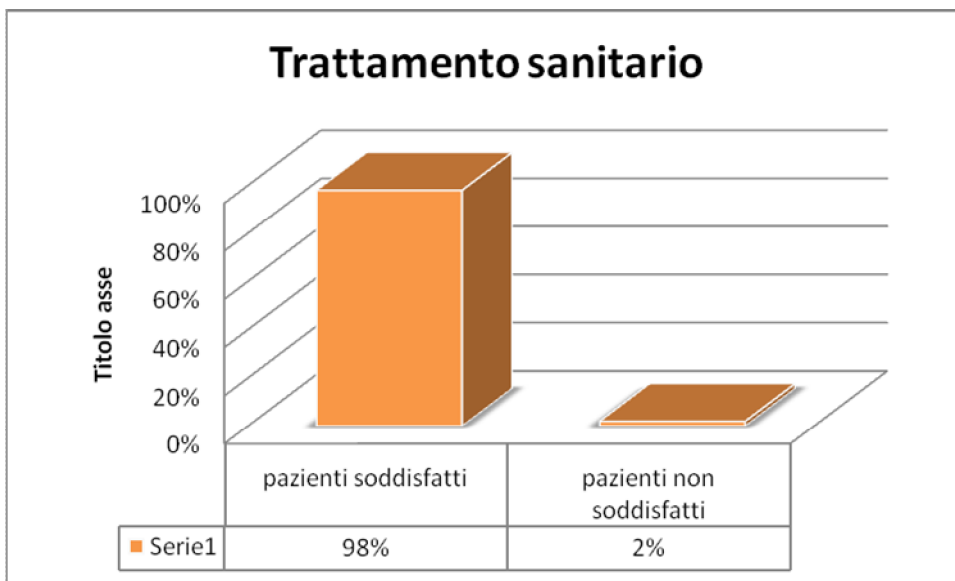
Grafico 10:

Informazioni ricevute sulla patologia della malattia



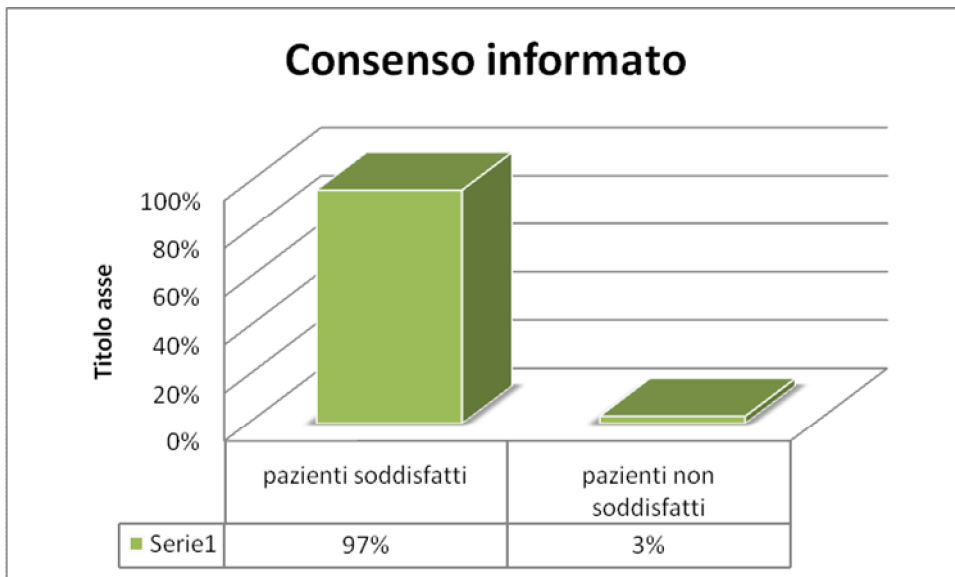
- Le risposte date alle varie domande relative le informazioni ricevute dal personale medico sulla patologia della malattia, indicano che la maggior parte dei soggetti colloca la propria valutazione tra buono e ottimo: rispettivamente il 95% raggiunge livelli eccellenti, mentre il 5% non ha dato parere favorevole;

Grafico 11:



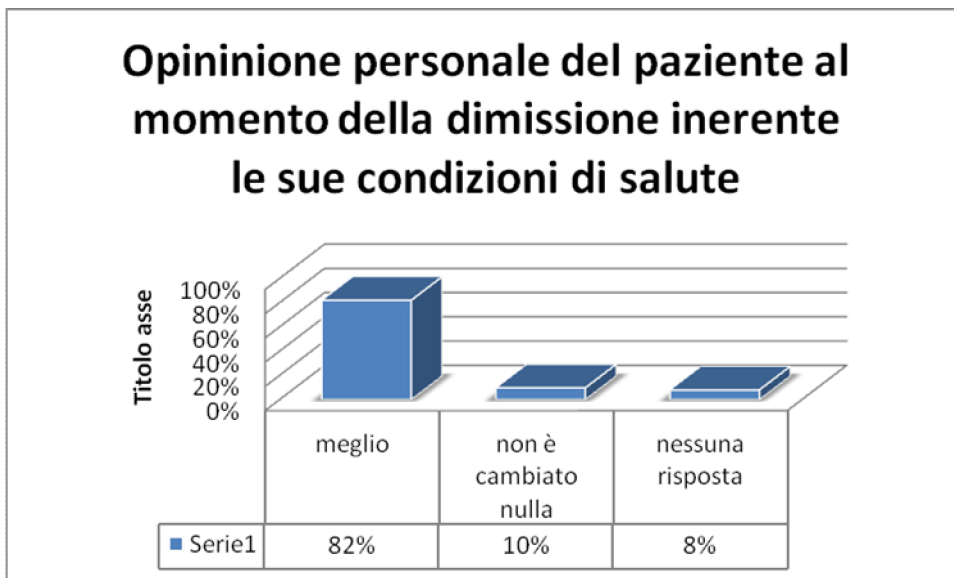
- Il 98% dei pazienti risulta essere soddisfatto del trattamento sanitario ricevuto, al contrario il 2% non lo è;

Grafico 12:



- Come appare evidente dalla lettura del grafico n. 12, è emerso che il 97% dei pazienti è soddisfatto delle informazioni ricevute riguardo il consenso informato, mentre il 3% risulta essere non soddisfatto;

Grafico 13:



- L'82% dei pazienti al momento della dimissione afferma di sentirsi meglio, il 10% dichiara che non è cambiato nulla, mentre l'8% non ha espresso nessuna opinione al riguardo.

CONCLUSIONI

L'indagine ha permesso di verificare, nel massimo dettaglio possibile in questa fase di sperimentazione, i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni offerti dall'Azienda.

Al di là delle valutazioni ottenute, la rilevazione si conferma come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale dell'AOU e utenza, apprezzato da entrambe le parti.

In fase di conclusioni, pertanto, devono essere analizzati gli aspetti meno positivi, emersi dall'indagine di Customer Satisfaction, al fine di individuare quelle azioni di miglioramento necessarie ad aumentare la qualità dei servizi.

E' positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti che si rivolgono alle strutture di ricovero dell'AOU ritenga di ricevere una buona accoglienza, dichiara di aver avuto fiducia nel personale (medico e non medico), di aver ricevuto adeguate informazioni riguardo alla propria malattia e al trattamento sanitario proposto e di aver potuto esprimere un consenso effettivamente informato.

Mentre, al contrario, è emerso come nell'ambito degli aspetti alberghieri del ricovero la parte più critica sia quella che riguarda i **PASTI e L'IGIENE DEI BAGNI**.

Nel complesso, i risultati dell'indagine sono soddisfacenti relativamente sia agli aspetti positivi, pari al voto complessivo medio di **86,23%**, che alle criticità, rispetto alle quali la Direzione Aziendale dovrà avviare le iniziative adeguate per la loro soluzione. Infine è importante sottolineare che il **100%** dei soggetti rispondenti al questionario afferma che durante la degenza è stata rispettata la loro privacy.

Un grazie sincero va a coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questa prima indagine di Customer Satisfaction.

Il ringraziamento è rivolto ai Responsabili, ai Coordinatori infermieristici e a tutto il personale delle U.O., che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che, con il loro impegno e la loro disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

I Componenti del Servizio Produzione Qualità e Risk Management.