

CUSTOMER SATISFACTION - Valutazione sulla qualità percepita

Relazione anno 2022

PREMESSA

La percezione dell'altro sulle nostre azioni e sui nostri comportamenti può, potenzialmente, rappresentare una buona occasione per ripensarci e ripensare le nostre performance. Misurare tale percezione consente, infatti, a persone e organizzazioni di comprendere ciò che risulta più problematico nelle proprie prestazioni e mette nelle condizioni i dirigenti di fissare nuovi obiettivi, responsabilizzarsi sui risultati e creare maggiore benessere organizzativo.

La qualità percepita è la soddisfazione delle esigenze degli utenti, è la capacità che il servizio offerto ha di rispondere alle loro aspettative. Pertanto, va compreso che il giudizio sull'erogazione di un servizio sanitario è sempre strettamente soggettivo; la "customer satisfaction" non dipende, cioè, solo dalla percezione del servizio erogato, ma è influenzata anche dal tipo di servizio atteso dallo stesso utente. Eppure, da tale soggettività è possibile evincere contenuti utili a consolidare i punti di forza, individuare i punti deboli e una molteplicità di interventi atti a promuovere un miglioramento continuo delle attività, così da rispondere sempre più ai bisogni del paziente/utente.

INTRODUZIONE

La valutazione della qualità dei servizi espressa dal cittadino è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Sanitaria di Matera si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale per **far coincidere i servizi offerti con le richieste dei cittadini, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici.**

Un'analisi della valutazione della qualità dei servizi serve ad ascoltare e comprendere fino in fondo i bisogni del cittadino, ponendo attenzione al suo giudizio, sviluppando e migliorando la capacità di dialogo e costruendo un modello di relazione basato sulla fiducia e sul confronto. Nelle organizzazioni sanitarie attivare la partecipazione dei cittadini alla progettazione e valutazione delle prestazioni erogate significa avviare in primo luogo un **cambiamento nella cultura organizzativa**, ovvero un passaggio a una cultura di rete e di miglioramento dei servizi che valorizzi sia le potenzialità interne, in termini di condivisione da parte degli operatori degli obiettivi aziendali e di definizione/monitoraggio dei livelli qualitativi dei servizi erogati, sia la disponibilità a condividere tali potenzialità con attori esterni attraverso una efficace comunicazione.

Per l'anno 2022, in collaborazione con la UOSD "Qualità, Accreditamento e Servizio Professioni Sanitarie e Sociali", e a seguito di confronto con la Direzione Sanitaria, si è proceduto ad individuare, a campione, Dipartimenti/UU.OO e ambulatori nei quali somministrare il questionario di gradimento.

Nello specifico, l'indagine ha riguardato le seguenti articolazioni aziendali:

- ✓ per il Dipartimento Medico: Reparto di Medicina Generale per i PO di Matera e Policoro;
- ✓ per il Dipartimento Chirurgico: Reparti di Otorinolaringoiatria e Chirurgia Generale e Ambulatori annessi per il PO di Matera;
- ✓ per il Dipartimento Materno Infantile: Reparto di Pediatria e Neonatologia e Ambulatori annessi per il PO di Matera e Policoro;
- ✓ per i Distretti di Matera e Policoro: Consultori di Matera e Policoro

La customer satisfaction è stata effettuata presso i reparti, gli ambulatori e i Consultori dal 5 al 15 dicembre 2022.

Lo strumento metodologico utilizzato è stato il questionario anonimo, a domande chiuse, inerenti la valutazione di alcuni aspetti dell'esperienza di ricovero e dei servizi, corredate da una scheda anagrafica del cittadino e da una breve informativa privacy.

ASSISTENZA OSPEDALIERA (REPORT A)

METODOLOGIA

La misurazione della soddisfazione del paziente in ambito ospedaliero è stata effettuata dal 5 al 15 dicembre 2022, presso i reparti di Chirurgia generale, Medicina Generale, Pediatria e Otorinolaringoiatria del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di Policoro, utilizzando un questionario che indaga su aree specifiche così declinate:

- la valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza di ricovero in generale
- la valutazione del personale medico
- la valutazione del personale infermieristico
- la valutazione delle informazioni ricevute
- la valutazione complessiva degli ambienti
- la valutazione del comfort degli ambienti
- la valutazione della pulizia e igiene degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene dei bagni
- la valutazione complessiva del servizio di ristorazione
- la valutazione sulla qualità del cibo
- la valutazione sulla possibilità di scelta del menù
- la valutazione sugli orari dei pasti
- la valutazione del rispetto della riservatezza (privacy)

In aggiunta è stato fornito un allegato con la notazione sui dati anagrafici del cittadino (nel rispetto di riservatezza e privacy).

Per l'analisi dei singoli item è stata utilizzata la seguente scala di valori:

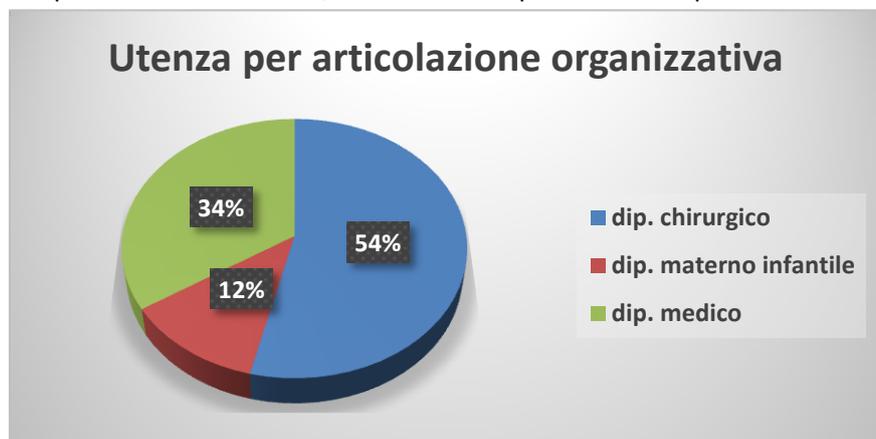
- 1- pessima
- 2 – insoddisfacente

- 3- sufficiente
- 4 – buona
- 5 - ottima

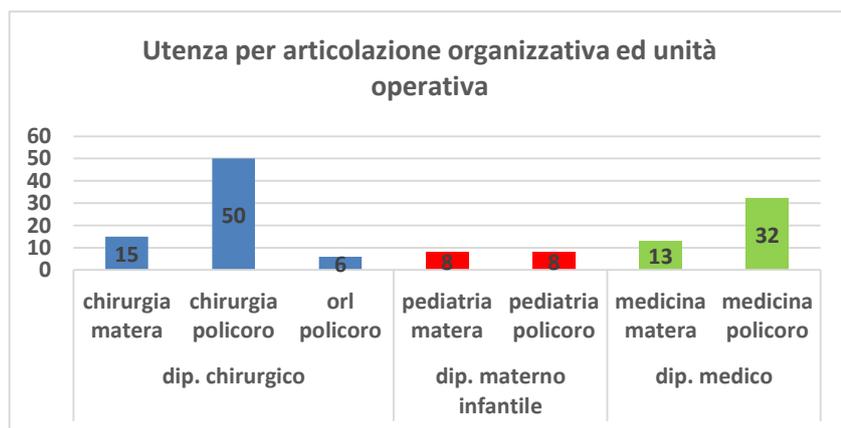
I questionari compilati e pervenuti alla UOSD “URP-Ufficio Stampa-Comunicazione-Privacy” sono stati n. 132 (su un totale di 186 degenti nel periodo di riferimento) per i reparti del Presidio “Madonna delle Grazie” di Matera e Presidio “Giovanni Paolo II” di Policoro. Nello specifico, n. 96 questionari su n.111 ricoverati sono stati compilati nei reparti dell’Ospedale di Policoro e n.36 questionari su .75 ricoverati nell’Ospedale di Matera.

REPORT A – ASSISTENZA OSPEDALIERA

La somministrazione dei questionari, avvenuta grazie al lavoro degli operatori sanitari in turno lavorativo nel periodo di riferimento, ha interessato per il 54% il Dipartimento Chirurgico, per il 34% quello Medico e per il 12% quello Materno Infantile.

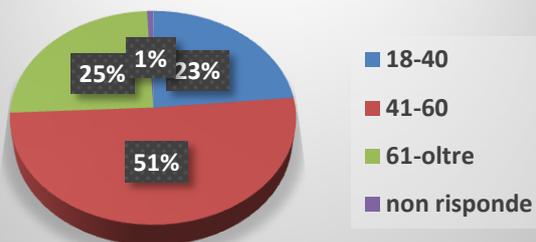


Nello specifico, si riporta di seguito la tabella con i numeri dell’utenza ripartita per articolazione organizzativa e unità operativa.

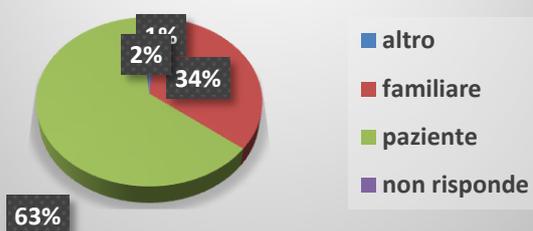


Il profilo dell’utente che ha risposto al questionario, descritto nelle tabelle a seguire, è in prevalenza di genere femminile (54%), ha un’età compresa tra 41 e 60 (51%), ha la licenza media superiore (44%), quella media inferiore per il 25%. Per il 70% è della provincia di Matera.

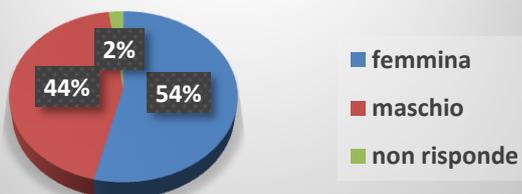
Utenza per età



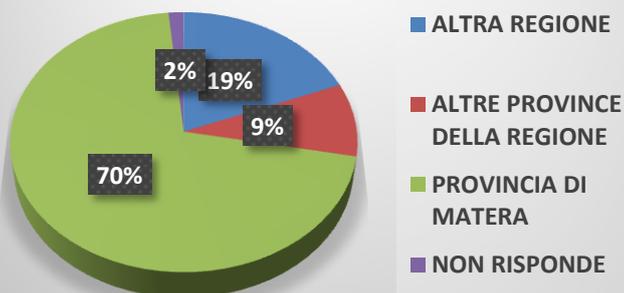
Chi risponde al questionario



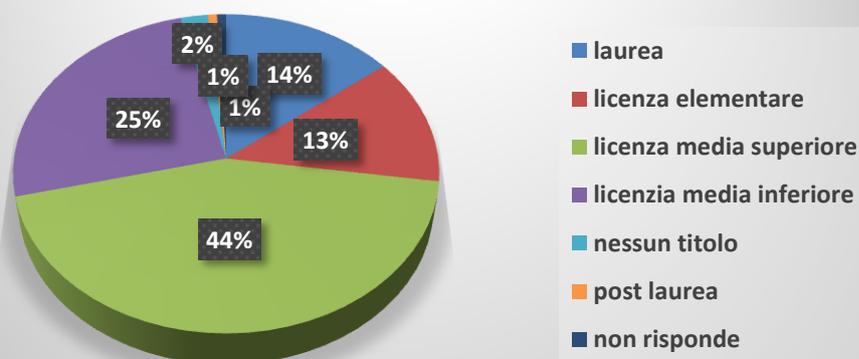
Utenza per sesso



Utenza per residenza

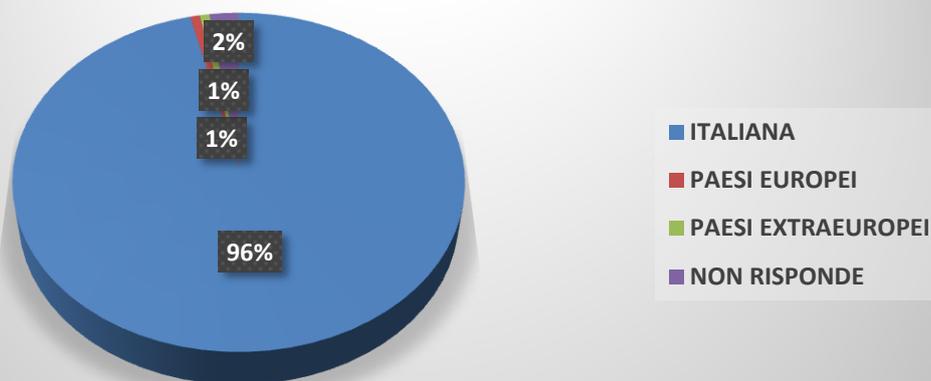


Utenza per titolo di studio

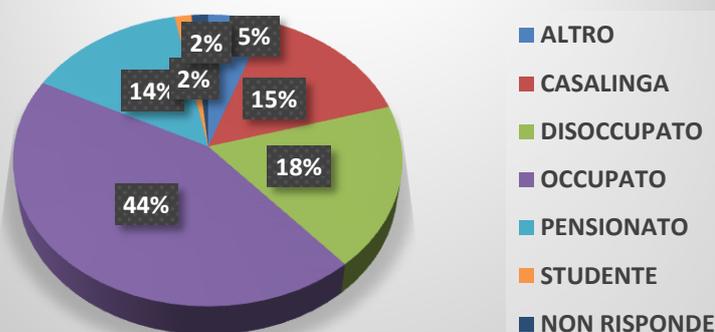


Solo l'1% è proveniente da Paesi Europei e un altro 1% da Paesi Extraeuropei. Il 44% è occupato e il 18% degli utenti intercettati è disoccupato.

Utenza per nazionalità



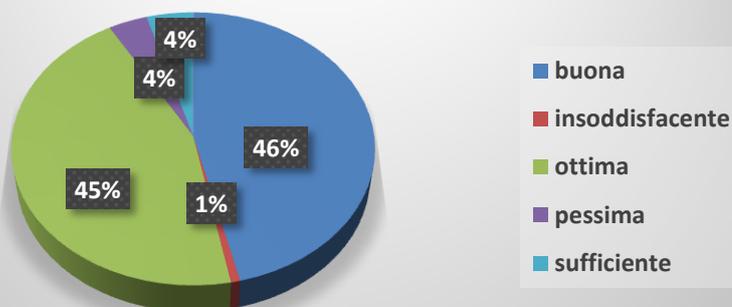
Utenza per condizioni di lavoro



VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE

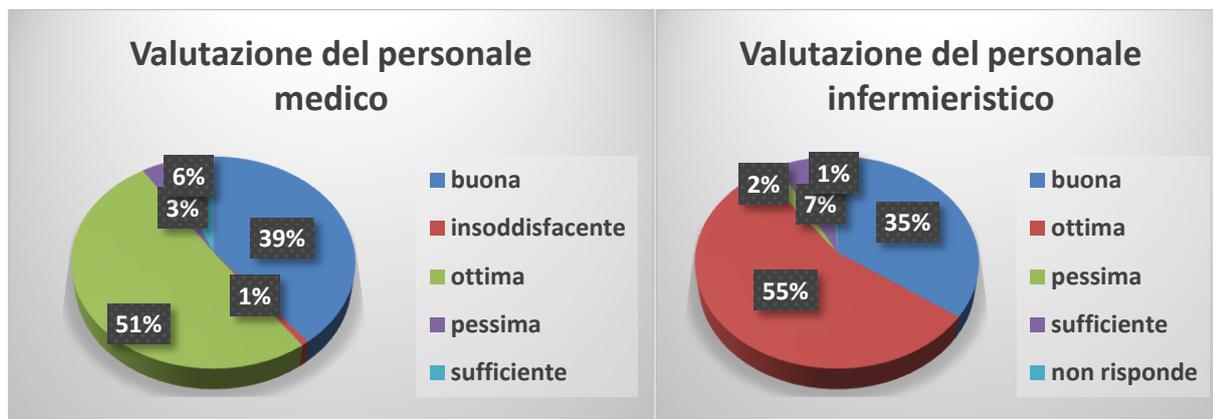
Tra buona (46%) e ottima (45%) è la valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza del ricovero in generale.

Valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza di ricovero in generale



Ottima risulta anche la valutazione del personale medico (51%), a fronte di un 3% che ha espresso un giudizio pessimo. Anche il personale infermieristico dei reparti oggetto di indagine è stato valutato per un

55% con un giudizio ottimo e per un 35% con un giudizio buono. La valutazione è stata “pessima” solo per il 2% del campione.



VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in reparto è risultata buona per il 51%, ottima per il 30%, sufficiente per il 15% e pessima per il 3%.



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI

Un'analisi maggiormente dettagliata è stata dedicata alla valutazione degli ambienti dei reparti, relativa a comfort, pulizia e igiene di spazi e bagni.

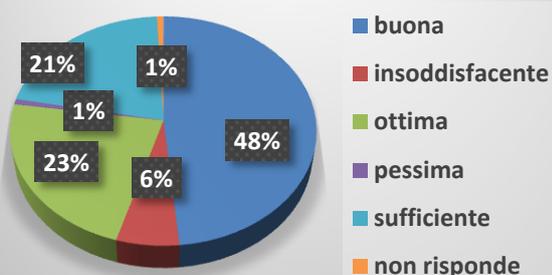
Complessivamente il giudizio è buono per il 57% dei pazienti, ottimo per il 23% e insufficiente per un 2%.

Valutazione complessiva degli ambienti

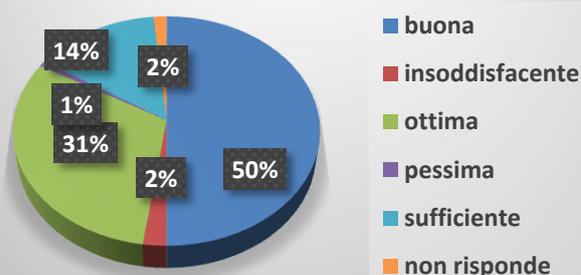


Nello specifico, il comfort è buono per il 48%, ottimo per il 23% e insoddisfacente per il 6% degli interessati. La pulizia e l'igiene dei bagni dei reparti sono stati giudicati ottimi per il 31%, sufficiente per il 14%, buona per il 50% e insoddisfacente per il 2%. Anche le percentuali di gradimento relative alla pulizia e all'igiene degli ambienti mostrano segnali positivi (32% ottima, 48% buona, 15 % sufficiente) e risultano insoddisfacenti per l'1% dei pazienti intervistati.

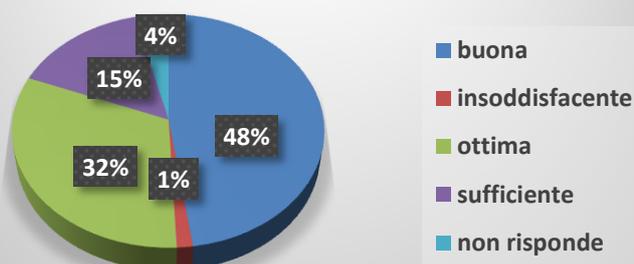
Valutazione comfort degli ambienti



Valutazione pulizia e igiene dei bagni



Valutazione pulizia e igiene degli ambienti



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

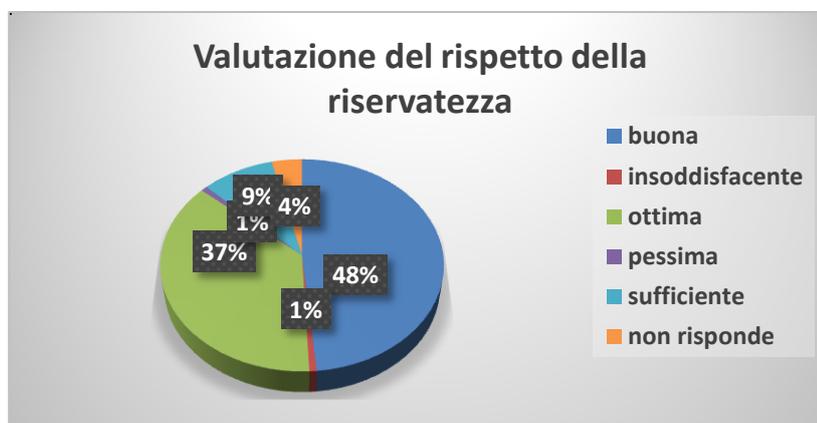
L'indagine si è poi concentrata ad analizzare l'item relativo al servizio di ristorazione offerto ai degenti nei reparti interessati. Nel grafico relativo alla valutazione complessiva del servizio, la ristorazione risulta pessima per l'11% e insoddisfacente per il 9%. E' sufficiente per il 27%, buona per il 37% e ottima per il 15% dei degenti intervistati. Si tratta delle percentuali più negative attribuite agli item oggetto di indagine.

La qualità del cibo è insoddisfacente (11%), pessima (12%), sufficiente per il 27% dei degenti e ottima per il 12%. Anche la possibilità di scelta del menù risulta pessima (21%), insoddisfacente per l'8%, mentre il 6% dei pazienti ricoverati ha preferito non rispondere. Il 21% ritiene pessima anche la valutazione sugli orari di somministrazione dei pasti che, invece, risulta buona per il 23%.



VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Solo l'1% giudica pessima o insoddisfacente il rispetto della riservatezza durante la permanenza in ospedale, che è ottima per il 37% degli intervistati e buona per il 48%.



SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI (REPORT B)

METODOLOGIA

La misurazione della valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali è stata effettuata dal 5 al 15 dicembre 2022, presso i gli ambulatori di Pediatria del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di Policoro, presso gli ambulatori di Chirurgia e Otorinolaringoiatria del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e presso i Consultori dei Distretti di Policoro e Matera, utilizzando un questionario che indaga su aree specifiche così declinate:

- la valutazione dell'accessibilità alla struttura
- la valutazione del personale medico
- la valutazione del personale infermieristico/tecnico
- la valutazione delle informazioni ricevute
- la valutazione del rispetto della riservatezza (privacy)
- la valutazione degli aspetti organizzativi (in generale)
- la valutazione complessiva degli ambienti
- la valutazione del comfort degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene dei bagni
- la valutazione dei tempi di attesa dalla prenotazione alla prestazione

- la valutazione del servizio fornito dal Cup al momento della prenotazione

In aggiunta è stato fornito un allegato con la notazione sui dati anagrafici del cittadino (nel rispetto di riservatezza e privacy).

Per l'analisi dei singoli item è stata utilizzata la seguente scala di valori:

- 1- pessima

-2 – insoddisfacente

-3- sufficiente

-4 – buona

-5 - ottima

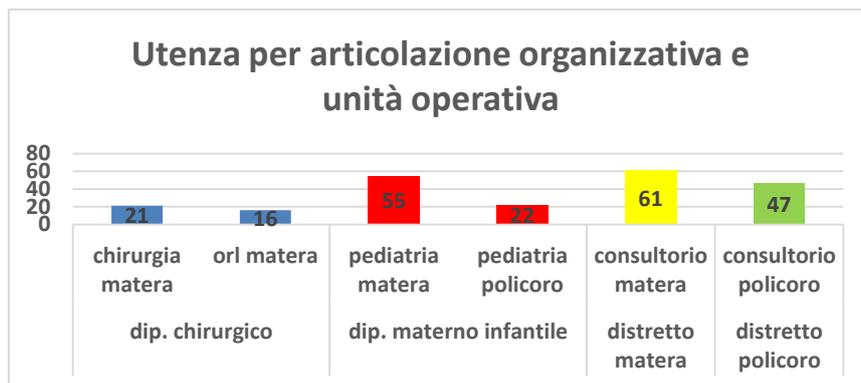
I questionari compilati e pervenuti alla UOSD “URP-Ufficio Stampa-Comunicazione-Privacy” sono stati n. 222 (su un totale di 507 accessi nel periodo di riferimento). Nello specifico, n. 153 questionari sono stati compilati negli ambulatori dell’Ospedale di Matera e nel Consultorio del Distretto e n.69 questionari negli ambulatori dell’Ospedale di Policoro e nel Consultorio distrettuale.

REPORT B - SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI

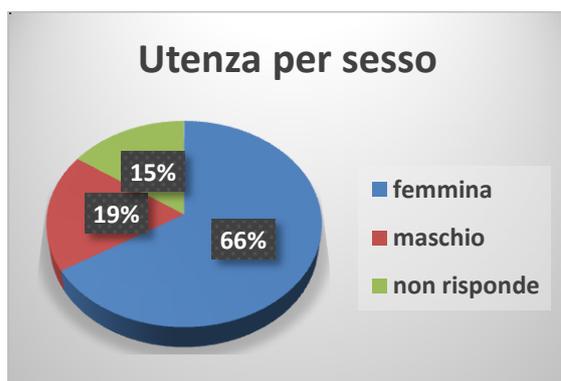
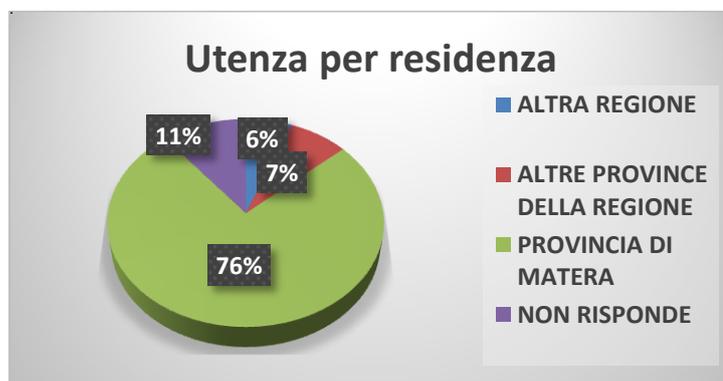
La somministrazione dei questionari, avvenuta grazie al lavoro degli operatori sanitari in turno lavorativo nel periodo di riferimento, ha interessato per il 35% il Dipartimento materno infantile, per il 27% il Consultorio del Distretto di Matera, per il 21% quello di Policoro e per il 17% il Dipartimento Chirurgico.

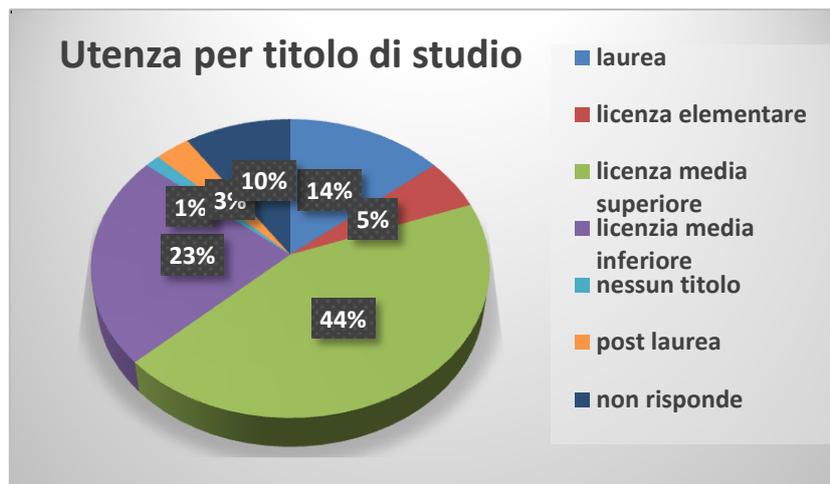


Nello specifico, si riporta di seguito la tabella con i numeri dell’utenza ripartita per articolazione organizzativa e unità operativa.

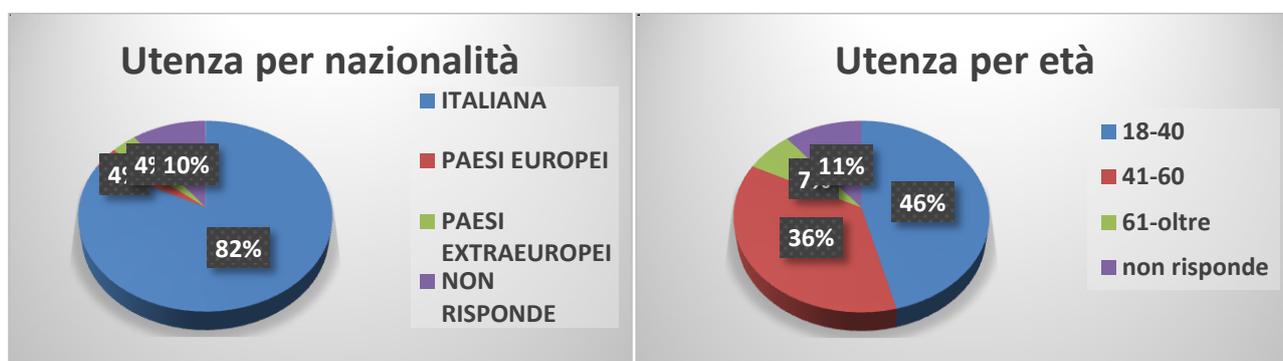


A compilare il questionario sono stati prevalentemente il familiare dell'utente (44%) e l'utente (41%). I partecipanti sono di genere femminile per il 66% e uomini per il 19%, mentre il 15% ha preferito non rispondere. Sono residenti per il 76% in Provincia di Matera e il 6 % in un'altra Regione. Hanno la licenza media superiore per il 44% e quella inferiore per il 23%.



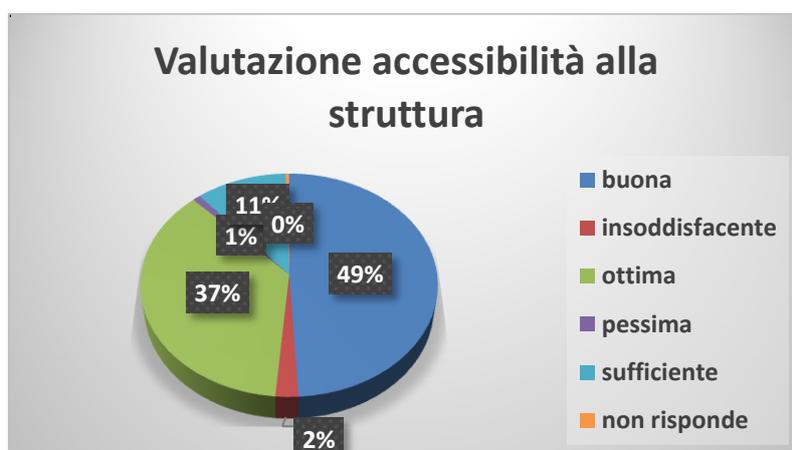


E' di nazionalità italiana l'82% degli intervistati, mentre il 4% proviene da Paesi extraeuropei e il 4% da Paesi europei. L'età è compresa tra i 18 e i 40 anni per il 46% e tra i 41 e i 60 anni per il 36%, solo il 7% ha oltre 61 anni.



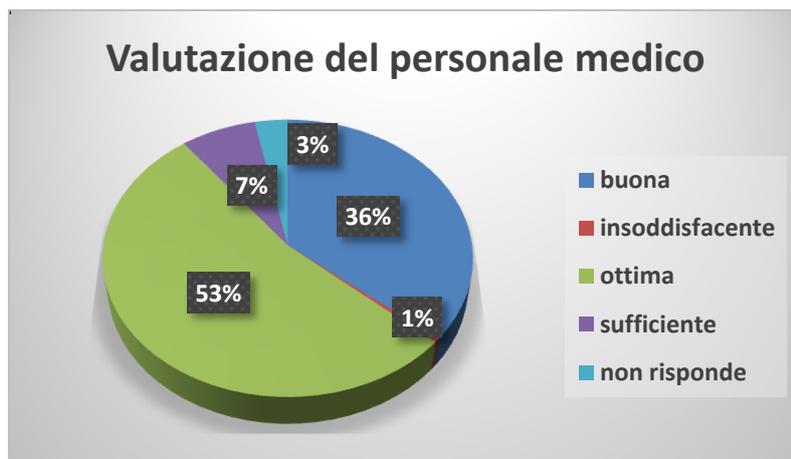
VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

Il 49% degli intervistati considera buona l'accessibilità alla struttura e il 37% la giudica ottima. Insoddisfacente è per il 2% e sufficiente per l'11%.



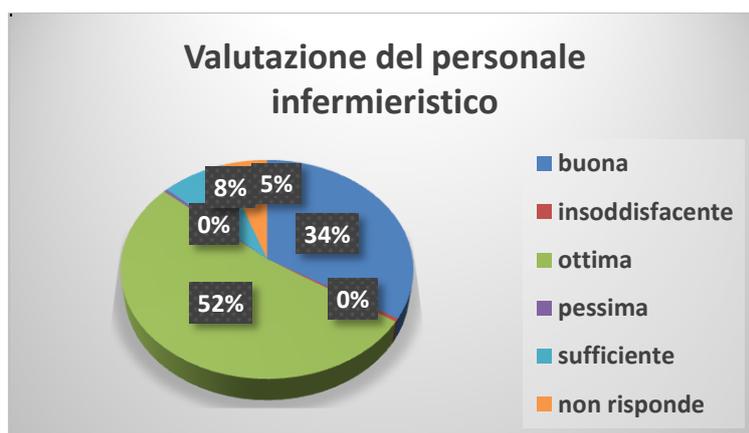
VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO

Il personale medico delle strutture di diagnostica e ambulatoriali prese in esame è considerato ottimo per il 53% degli utenti, buono per il 36%, sufficiente per il 7% e insoddisfacente solo per l'1%.



VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Anche il personale infermieristico è valutato positivamente (ottimo per il 52% e buono per il 34%). C'è poi un 5% che non ha risposto alla domanda.



VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in ambulatorio è risultata ottima per il 50%, buona per il 39%, sufficiente per il 9%.



VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Solo il 5% giudica sufficiente il rispetto della riservatezza durante la permanenza in ambulatorio, che è invece ottima per il 52% degli intervistati e buona per il 41%.



VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

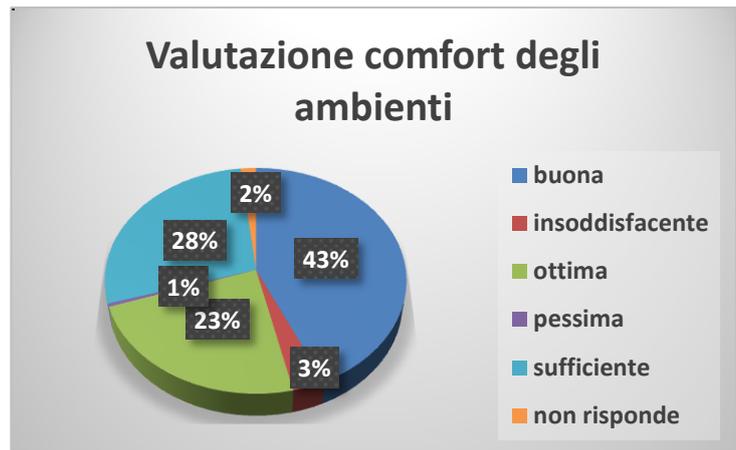
Gli aspetti organizzativi più generali che attengono ai servizi diagnostici e ambulatoriali sono considerati buoni per il 49%, ottimi per il 30%, sufficienti per il 13% e insoddisfacenti per il 4% degli intervistati.



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI – COMFORT DEGLI AMBIENTI

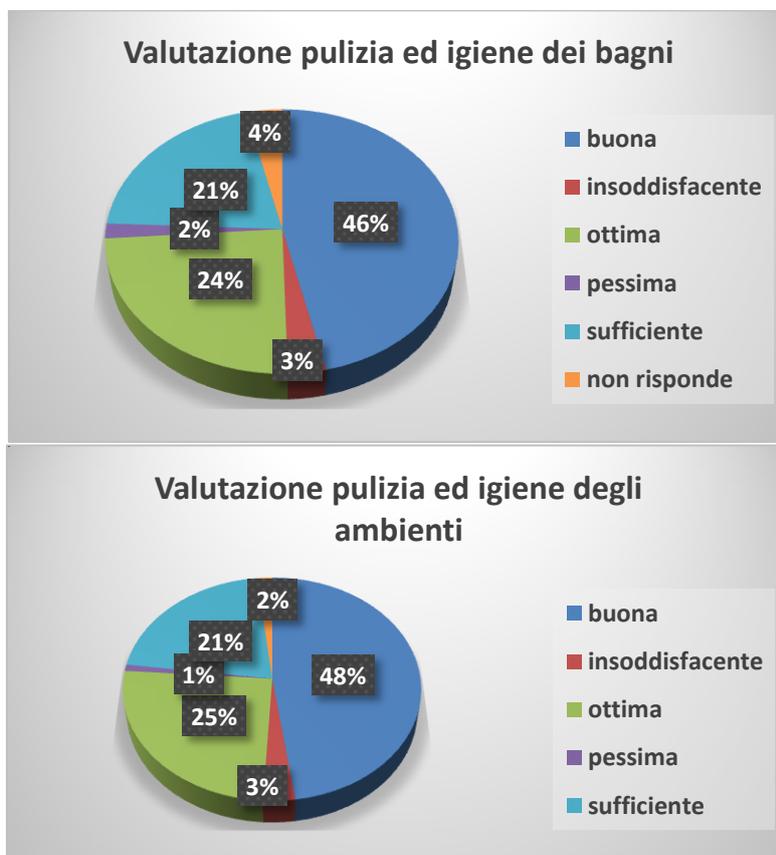
La valutazione complessiva degli ambienti risulta buona per il 47% degli utenti e ottima per il 24%. L'1% la ritiene insoddisfacente e il 25% sufficiente. Relativamente al comfort, il 43% degli intervistati lo ritiene buono, il 28% sufficiente, il 23% ottimo e il 3% insoddisfacente.





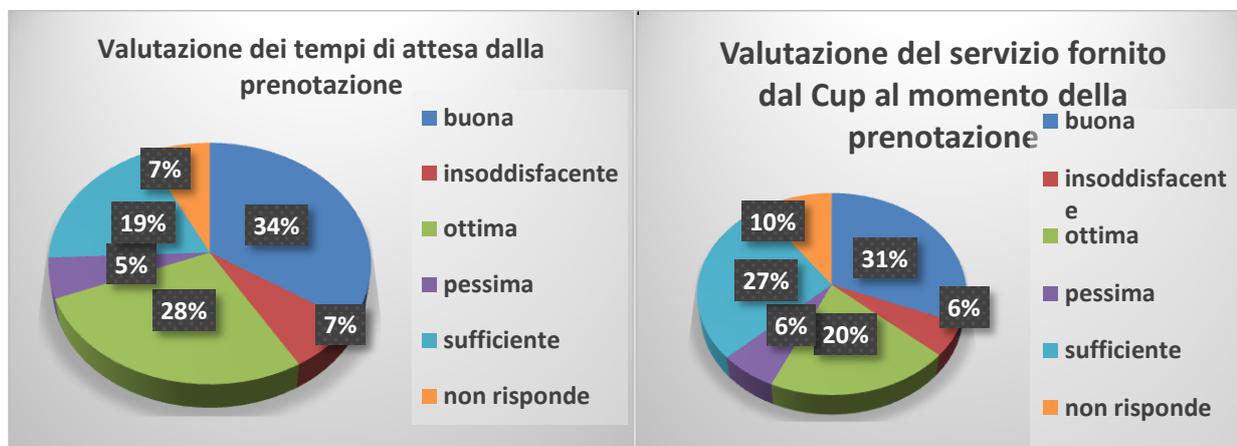
VALUTAZIONE PULIZIA ED IGIENE DEGLI AMBIENTI E DEI BAGNI

Il giudizio degli utenti delle strutture e degli ambulatori interessati dall'intervista sull'igiene dei bagni è prevalentemente positivo: è ottimo per 24%, buono per il 46%, sufficiente per il 21% e insoddisfacente per il 3% e pessimo per il 2%. Anche la pulizia e l'igiene degli ambienti è considerata ottima per il 25%, buona per 48%, sufficiente per il 21%, insoddisfacente per il 3%.



VALUTAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DELLA PRENOTAZIONE

Sui tempi di attesa della prenotazione gli intervistati si esprimono con un giudizio meno favorevole: la valutazione è insoddisfacente per il 7% e pessima per il 5%. Per un 19% risulta sufficiente e per un 34% buona. Grosso modo equivalente la valutazione espressa sul servizio Cup: pessima per il 6%, insoddisfacente per il 6%, sufficiente per il 27%, buona per il 31% e ottima per il 20%.



In conclusione:

Le due **aree valutate con percentuali di soddisfazione più basse** - e che, pertanto, meriterebbero un approfondimento e un'analisi finalizzate a migliorarne gli standard di qualità - sono quelle relative al **servizio di ristorazione/qualità del cibo** e quella relativa al **servizio di prenotazione delle visite ambulatoriali**.

La **ristorazione** risulta, infatti, **pessima per l'11% e insoddisfacente per il 9%**. E' sufficiente per il 27% degli intervistati, buona per il 37% e ottima per il 15% dei degenti.

La **qualità del cibo è insoddisfacente (11%), pessima (12%)**, sufficiente per il 27% dei degenti e ottima per il 12%. Anche la **possibilità di scelta del menù risulta pessima (21%), insoddisfacente per l'8%**, mentre il 6% dei pazienti ricoverati ha preferito non rispondere. Il 21% ritiene pessima anche la valutazione sugli orari di somministrazione dei pasti che, invece, risulta buona per il 23%.

Sui **tempi di attesa della prenotazione** gli intervistati si esprimono con un giudizio non proprio favorevole: la valutazione è **insoddisfacente per il 7% e pessima per il 5%**. Per un 19% risulta sufficiente, per un 34% buona e per un 28% ottima. Grosso modo equivalente la valutazione espressa sul **servizio Cup: pessima per il 6%, insoddisfacente per il 6%**, sufficiente per il 27%, buona per il 31% e ottima per il 20%.

Si ringraziano per la collaborazione la dott.ssa Angela Braia, la dott.ssa Chiara Gentile, il Dott. Salvatore Gentile, il Dott. Vito Donnona, la dott.ssa Concetta Fiorino, il Dott. Giuseppe Benevento, la dott.ssa Domenica Tucci, la dott.ssa Sara Guancialino, la dott.ssa Nunzia Limatola, la dott.ssa Vita Spagnuolo, la dott.ssa Concetta Natalia De Bona, la dott.ssa Paola Bucci Brucato, i dottori coordinatori Angela Germano, Ada Toma, Nicola Montemurro, Rocco Bianco, Eufemia Ferri, Margherita Bisignano, Nicola Cristallo, Luigia Nicoletti, Mario Rosario Ragone, Domenico Calciano, Roberto Trani, la fisioterapista/psicomotricista Immacolata Perna, l'assistente sociale Pietro Laragione e l'infermiera Eleonora Panarella.