

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO IN R.S.A. RIABILITATIVO (CUSTOMER SATISFACTION)

ANNO 2014

PREMESSA

La Residenza le Clarisse considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far collimare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore.

In tal senso la struttura stimola e organizza la partecipazione degli utenti e dei loro familiari al processo di miglioramento continuo del servizio erogato. Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, quindi, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente del servizio viene chiamato a partecipare alla definizione del servizio e/o alle modalità di erogazione dello stesso.

Per customer satisfaction si intende la soddisfazione del cliente e in senso lato tutte le attività poste in essere da un'azienda per fornire un servizio in grado di soddisfare i bisogni espressi dall'utenza. Applicato allo specifico settore socio-sanitario è inteso come l'indicatore del grado di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni erogate.

La Residenza le Clarisse utilizza come strumento per la rilevazione della customer satisfaction un apposito questionario e con esso si pone i seguenti obiettivi fondamentali:

- raccolta del maggior numero di informazioni utili dall'utente;
- interpretazione e analisi delle informazioni (rilevazione della customer satisfaction);
- attivazione di piani di miglioramento del servizio e di eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e/o nelle procedure avvalendosi anche dell'analisi delle indicazioni provenienti dai suggerimenti, segnalazioni e reclami inoltrati.

L'analisi dei risultati consiste nell'elaborazione delle indicazioni emerse dai questionari e nella redazione di apposita relazione riassuntiva; quest'ultima viene trasmessa al Direttore Generale per la necessaria azione di valutazione e di successiva analisi congiunta con l'equipe multidisciplinare al fine di individuare eventuali azioni correttive/operative sui processi e/o sull'organizzazione.

IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato è di tipo quantitativo-standardizzato, basato cioè solo su domande chiuse a risposta singola che precedono un ventaglio di risposte definite a priori da "molto soddisfatto" a "non soddisfatto" che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede:

- una breve introduzione che illustra le finalità dell'indagine, le modalità di compilazione e di consegna del questionario;
- la parte della "soddisfazione" dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente;
- uno spazio finale per note/suggerimenti che permette anche un minimo di indicazioni di tipo qualitativo.

Naturalmente il questionario è in forma anonima per garantire la massima libertà di espressione al compilatore.

Le domande dirette all'ospite e/o ai suoi caregivers affrontano le seguenti tematiche:

1. accesso/accoglienza;
2. rapporto umano col personale;
3. qualità delle informazioni ricevute;
4. pulizia e igiene dei locali;
5. qualità del servizio di assistenza ricevuto

MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato distribuito direttamente agli utenti o, nei casi di incapacità, ai loro familiari di riferimento (caregiver principale) da parte del personale amministrativo o della Responsabile della qualità a partire dal mese di Luglio 2014.

Per l'anno 2014, essendo il primo anno di distribuzione del questionario, si è deciso di effettuare la distribuzione dello stesso solo agli utenti del reparto di R.S.A. Riabilitativa; a partire dall'anno 2015 si provvederà alla distribuzione anche all'utenza del reparto di lungodegenza.

Sono state escluse dall'indagine le persone che non hanno desiderato partecipare (ad esempio i familiari di pazienti deceduti) e i familiari dei pazienti ricoverati in ospedale che non hanno fatto ritorno in struttura.

Sono stati distribuiti 47 questionari. Ne sono stati restituiti 30 (64%), a conferma di un buon successo di partecipazione all'indagine.

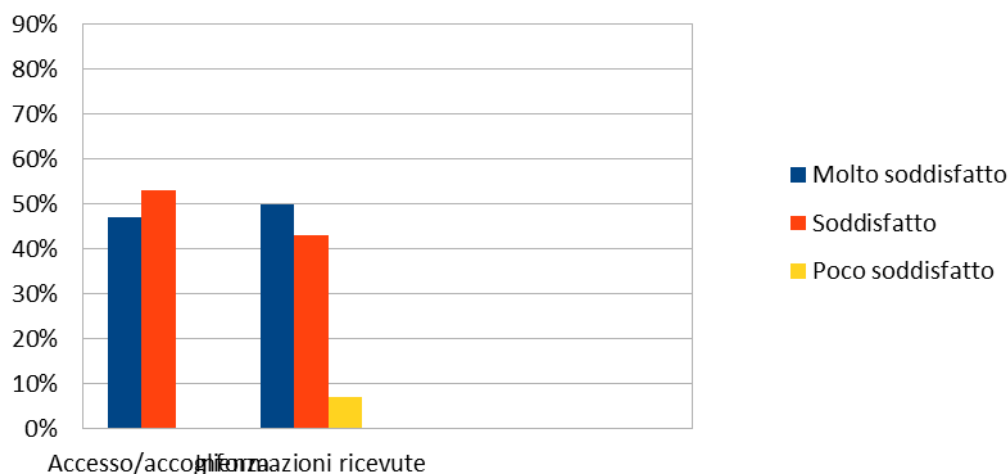
ANALISI DEL QUESTIONARIO

Occorre tenere presente che quanto emerge dai questionari rappresenta il primo momento di confronto con l'utenza essendo il primo anno di esistenza del questionario dall'apertura della struttura (anno 2009); gli ultimi anni trascorsi sono stati caratterizzati da "stabilità" strutturale e organizzativa. Ciò che emergerà dall'analisi del questionario sarà utile per fare valutazioni sul mantenimento degli standard di qualità raggiunti dai servizi erogati.

La prima e la terza domanda del questionario affrontano il tema dell'accesso/accoglienza e della qualità delle informazioni ricevute.

Dall'analisi degli istogrammi emerge un elevato livello di soddisfazione degli ospiti che raggiunge un risultato globale positivo medio pari al 96%. Ciò induce a pensare che gli accorgimenti organizzativi introdotti in passato mantengono la loro validità nel tempo.

ACCESSO/ACCOGLIENZA – QUALITA' DELLE INFORMAZIONI



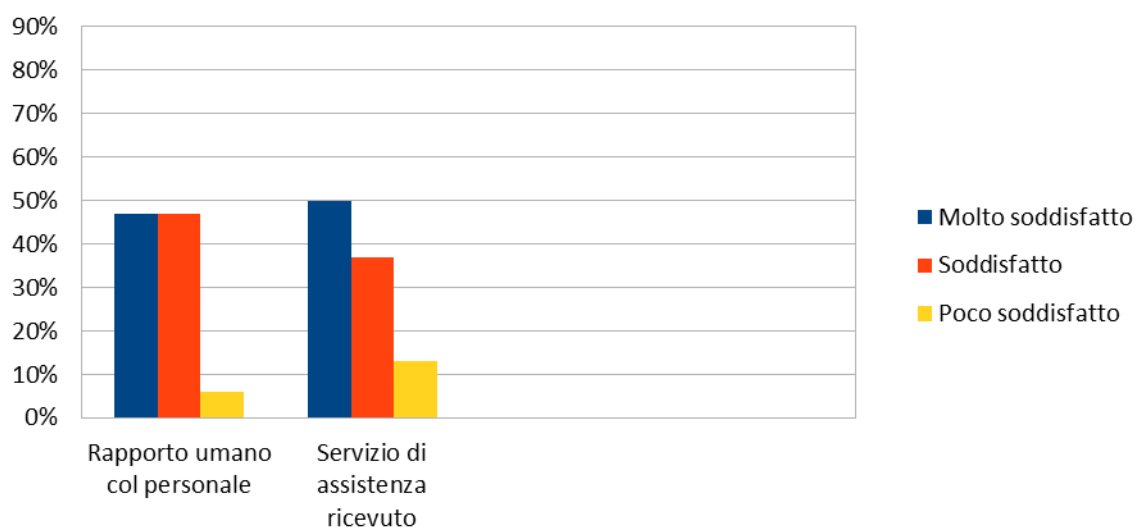
In particolare:

- a) sulle modalità di accoglienza all'arrivo in struttura i pazienti "Molto soddisfatti" si collocano al 47% e i "Soddisfatti" al 52%;
- b) per quanto concerne invece le informazioni ricevute all'arrivo in struttura e durante la degenza il 50% si ritiene "Molto soddisfatto" e il 43% "Soddisfatto" a fronte di un livello di poca soddisfazione che si colloca su un valore del 7%

La seconda e la quinta domanda del questionario afferiscono agli aspetti legati al rapporto umano con il personale della struttura ed alla qualità del servizio di assistenza ricevuto.

Dall'analisi degli istogrammi emerge un buon livello di soddisfazione dell'utenza che raggiunge un risultato globale positivo medio del 90,5% mentre la percentuale media di chi esprime un giudizio di poca soddisfazione risulta non trascurabile (9,5%) e pertanto dovrà essere oggetto di ulteriore analisi ed eventuali interventi correttivi.

RAPPORTO UMANO COL PERSONALE - QUALITA' DELL'ASSISTENZA



La quarta domanda del questionario affronta la tematica del servizio di pulizia ed igiene degli ambienti.

Analizzando l'istogramma emerge un buon livello di soddisfazione che raggiunge un risultato medio globale positivo dell' 87%; la percentuale di giudizi poco soddisfacenti risulta invece pari al 13%, dato certamente non trascurabile che nella prossima indagine necessiterà di una particolare lente di ingrandimento in quanto dovrà essere oggetto di ulteriore analisi ed eventuali interventi correttivi.

SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI



SPAZIO PER OSSERVAZIONI, CRITICHE, SUGGERIMENTI

Al fine di intercalare l'analisi quantitativa con quella qualitativa è stato predisposto al termine del questionario un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere critiche, giudizi, suggerimenti ed opinioni ma anche elogi e valutazioni positive per il servizio offerto.

Pochi utenti hanno approfittato di questa opportunità (8%). Ne emergono oltre agli elogi, alcune criticità che, del resto, già scaturiscono dalle risposte del questionario.

Altre osservazioni singole andranno affrontate in sede di analisi più approfondita dei questionari all'interno delle riunioni interdisciplinari.

CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi; questo fatto gratifica il lavoro compiuto dall'intera organizzazione che si è posta l'obiettivo di ricercare un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo mantenuto con le rappresentanze dei familiari dei pazienti, i quali hanno collaborato in modo costruttivo con proposte e suggerimenti.

Si ravvisa, comunque, la necessità di intervenire con ulteriori, anche se minimi, accorgimenti per venire incontro in modo ancora migliore alle esigenze degli utenti, espresse anche nella parte finale della scheda riservata alle osservazioni.

E' ipotizzabile per il futuro introdurre modifiche nella scheda di rilevazione pur mantenendo ferma l'attenzione sugli aspetti del servizio che vengono valutati nel presente in ragione della loro importanza per l'utente. Potrebbe essere interessante estendere l'analisi agli aspetti relazionali, intesi come capacità di riempire la giornata della persona assistita attraverso contenuti significativi e, ambiziosamente, di dare un senso alla vita degli utenti, superando il concetto che il gradimento del servizio possa essere limitato ad aspetti di immediato impatto e di facile rilevazione.

Responsabile Qualità
(Dott.ssa Pamela La Torre)