



# Customer Satisfaction – l'uso del questionario di gradimento come strumento di miglioramento

Dott. Stefano Manzi<sup>1</sup>, Dott. Emanuela Corsano<sup>2</sup>, Dott.ssa Gabriella Creti<sup>3</sup>.

1 Medico in formazione specialistica in Igiene e Medicina Preventiva Uniba,

2 Dirigente Medico in Direzione Medica Presidio Ospedaliero Casarano ASL Lecce,

3 Direttore Medico in Direzione Medica Presidio Ospedaliero Casarano ASL Lecce.

## Introduzione:

Nel quadro delle iniziative di miglioramento dei servizi e delle performance, il Presidio Ospedaliero "F. Ferrari" di Casarano dell'ASL di Lecce è stato scelto per avviare una prima esperienza di rilevazione delle opinioni dei cittadini sulla qualità dei servizi prestati, al fine di riorganizzare i servizi e renderli maggiormente corrispondenti alle giuste aspettative dei cittadini.

Tale studio si pone l'obiettivo di valutare il livello di gradimento dell'utenza relativo alle seguenti aree indagate: qualità tecnico-professionale, capacità relazionale, capacità organizzativa e comfort alberghieri all'interno della struttura ospedaliera.

## Materiali e Metodi:

La rilevazione ha riguardato tutte le unità operative e gli ambulatori del Presidio Ospedaliero. Alla fine del periodo di rilevazione maggio-settembre 2023 sono stati compilati n. 977 questionari.

I questionari somministrati prevedono items differenti per utenza degente o utenza ambulatoriale. Gli items indicativi del livello complessivo di soddisfazione sono stati a loro volta distinti in: relazione con il personale sia medico che infermieristico, valutazione chiarezza e completezza delle informazioni ricevute e organizzazione dei servizi.

I questionari compilati sono stati inseriti in un database on-line costruito con applicativo Google Form con assegnazione di due scale che prevedevano il seguente punteggio: da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) per le valutazioni dell'utenza ambulatoriale; punteggi da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) per la valutazione sulla qualità dei servizi offerti. Infine, si è provveduto così ad analizzare i dati ottenuti mediante software Excel. .

## Risultati:

Da una prima analisi dei dati ottenuti, il 96,2 % degli utenti ricoverati e/o afferenti ai reparti di degenza del P.O. di Casarano ha valutato i servizi complessivamente all'altezza delle aspettative. Il 58,2 % degli utenti ha valutato i servizi offerti migliori delle aspettative.

Nella valutazione dell'assistenza medica, il maggior numero di giudizi "ottimo" è stato ottenuto nell'item posto sulla gentilezza e cortesia, con una percentuale del 50,6 %. Segue l'indicatore "informazioni sul decorso della malattia e sulle cure" col 47,6 %.

Nella valutazione dell'assistenza infermieristica, il maggior numero di giudizi "ottimo" è stato nuovamente ottenuto nell'item posto sulla gentilezza e cortesia, con una percentuale del 55,3 %, seguito dall'item relativo all' "accuratezza nelle esecuzioni delle prestazioni" pari al 51,8 %.

Complessivamente, l'assistenza medica all'interno dei reparti del P.O. di Casarano è stata valutata dall'utenza con un punteggio medio di 4,21 su 5; mentre l'assistenza infermieristica ha ottenuto una media 4,37 su 5.

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio ricevuto presso gli ambulatori del Presidio Ospedaliero si conferma l'ottimo risultato con un punteggio medio di 4,54 su 5.

Si attestano, tuttavia, su percentuali più basse le valutazioni espresse in merito ai servizi alberghieri, con criticità negli items relativi alla qualità, quantità e varietà dei pasti, che hanno registrato un punteggio di 3,27 su 5 e nell'item relativo alla "comodità dei letti" con un punteggio di 3,57 su 5.

## Conclusioni:

Dall'analisi effettuata è emerso che la qualità percepita dagli utenti afferenti al Presidio Ospedaliero di Casarano è medio-alta, con una notevole percentuale di utenza che valuta i servizi offerti offerti dal presidio oltre le aspettative.

I dati meritevoli di approfondimento per migliorare ancor di più la customer satisfaction sono quelli relativi ai servizi di organizzazione alberghiera per i quali è necessario avviare dei piani di miglioramento al fine di ottimizzare i servizi offerti e all'utenza e al personale ospedaliero.

Sarebbe utile e necessario inoltre, ripetere tale rilevazione nel tempo in modo da poter confrontare i risultati delle diverse rilevazioni effettuate e per poter valutare l'efficacia delle azioni correttive intraprese.