CUSTOMER SATISFACTION

Poliambulatorio Specialistico

ANALISI ANNO 2024

L'elaborazione del questionario della qualità percepita nasce dall'esigenza di rispondere ad una necessità della Casa di Cura del Policlinico Italia di raccogliere informazioni utili sul livello di soddisfazione degli utenti, che costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta alle aspettative stesse dei cittadini.
Un Sistema di Qualità centrato sulle esigenze degli utenti deve tenere in considerazione l'opinione di ciascuno, considerando la capacità e gli strumenti peculiari per formulare un giudizio.
L'indagine di *Customer Satisfaction* deve sempre rispondere ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi oltre che costituire un indicatore di esito.

La struttura

Il questionario è strutturato per rilevare le caratteristiche di qualità delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio.
Il questionario si compone complessivamente di 9 domande chiuse sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio), a cui si aggiunge una domanda aperta finale che consente di raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.
Nel rispetto della riservatezza il questionario è stato redatto in forma anonima.
Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori, 2 giudizi positivi e 2 negativi: "soddisfatto" – molto soddisfatto, insoddisfatto o molto insoddisfatto. Come si nota, si è optato per una scala che chiede espressamente a ogni utente di esprimere una valutazione in termini positivi o negativi del servizio indagato ed evita giudizi neutri.

Schema delle dimensioni indagate

Area di Indagine	Dimensioni della qualità indagate
Personale del servizio di accettazione amministrativa	– Cortesia – Professionalità
Personale sanitario	– Informazione – Cortesia – Professionalità
Poliambulatorio	– Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti – Rispetto della riservatezza personale

Il campionamento

Il tipo di campionamento è stato quello casuale semplice, dove è stata richiesta la partecipazione di tutte le persone che hanno usufruito delle prestazioni dal Poliambulatorio nel periodo da gennaio a dicembre 2024.

L'universo degli utenti nell'anno 2024 è stato di 937.

Modalità di somministrazione

Il metodo è stato l'autosomministrazione.
Il questionario è reperibile davanti al box accettazione Poliambulatorio. Nella brochure è presente una nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.
Sempre davanti al box accettazione è presente un'apposita teca in plexiglass per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile.

ANALISI DEI DATI

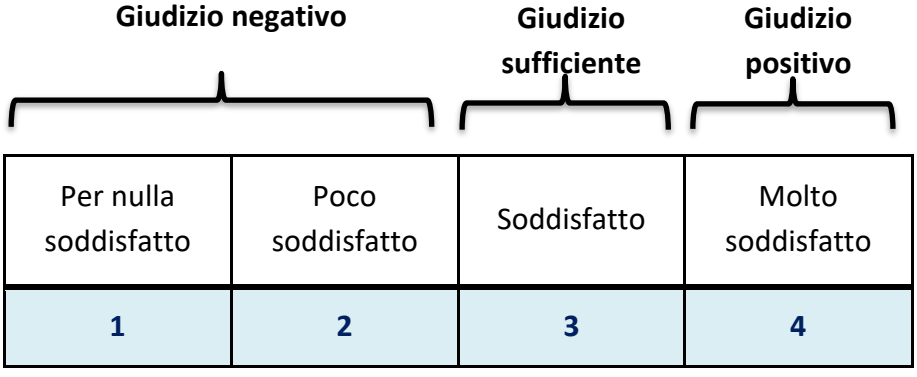
Customer Satisfaction: risultati e discussioni

Per la raccolta dei dati è stato utilizzato uno strumento di supporto informatico di calcolo Excel di Microsoft. La struttura del questionario ha consentito la valutazione della qualità percepita del servizio nel suo complesso.

Si è deciso di effettuare elaborazioni più sintetiche (figura n° 1), dove i 4 gradi di giudizio sono stati aggregati nelle tre categorie di:

- giudizio negativo (poco soddisfatto, per nulla soddisfatto);
- giudizio sufficiente (soddisfatto);
- giudizio positivo (molto soddisfatto).

Figura 1. Schema della scala di valutazione



Relativamente all'elaborazione dei dati è stato possibile effettuare, oltre ad un'analisi descrittiva (in percentuale) di ogni aspetto, delle elaborazioni statistiche più accurate dove è stato possibile calcolare le medie di ogni singolo aspetto per ogni area. Qualora siano riscontrati aspetti con bassi livelli di gradimento, che, tuttavia, risultano particolarmente importanti e su cui si necessita attivare azioni di miglioramento prioritario (per gli aspetti con livello di gradimento uguale e inferiore a 2,5) o secondario (per gli aspetti con livello di gradimento superiore a 2,5 e inferiore a 3) verranno evidenziati.

Sono stati raccolti e analizzati 52 questionari.
Le caratteristiche socio anagrafiche dell'intervistato sono riportate nella tabella n° 1, dove l'acronimo N. R. significa nessuna risposta.

Tabella n° 1. Caratteristiche socio anagrafiche

		N° PAZIENTI 52
Sesso	Maschi	**11**
	Femmine	**22**
	N. R.	**19**
Età	14-30	**6**
	31-50	**5**
	51-70	**10**
	Oltre 70	**11**
	N. R.	**20**
Scolarità	Nessuno	**0**
	Scuola dell'obbligo	**3**
	Scuola superiore	**10**
	Laurea	**17**
	N. R.	**22**

Tabella n° 2

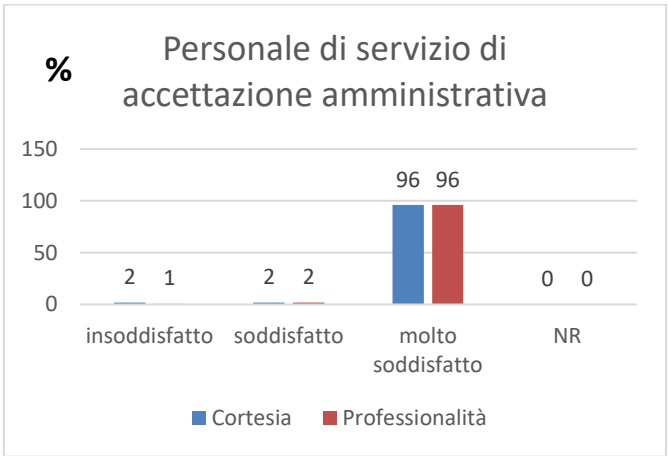


Tabella n° 3.

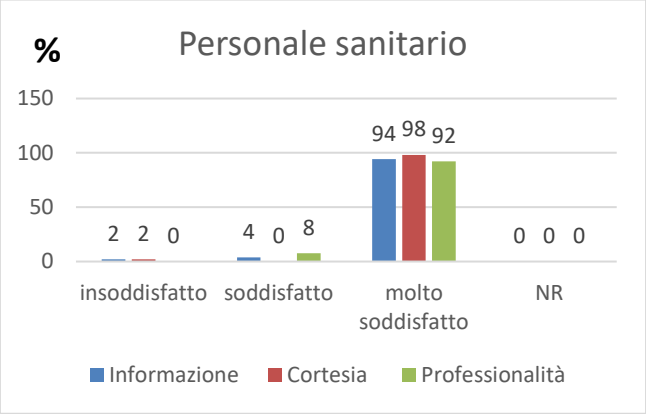


Tabella n° 4.

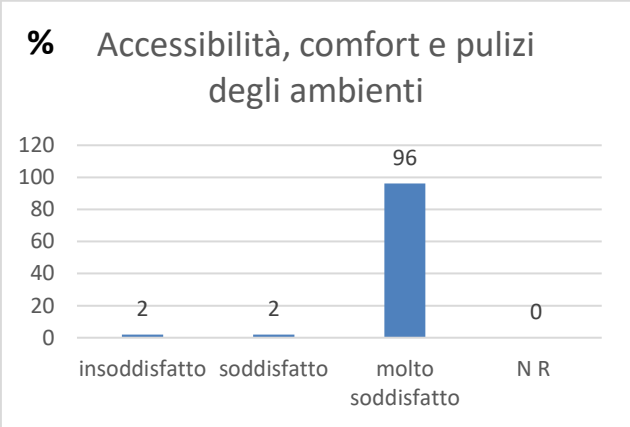


Tabella n° 5.

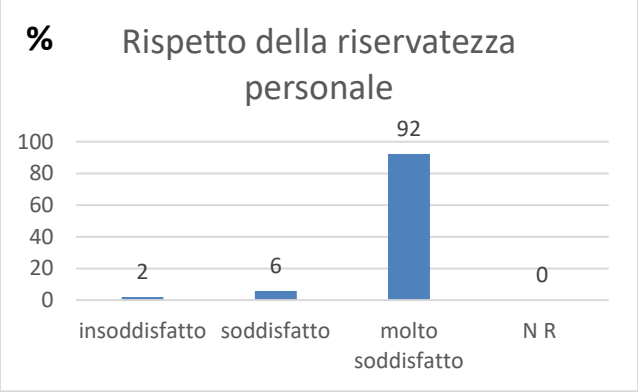
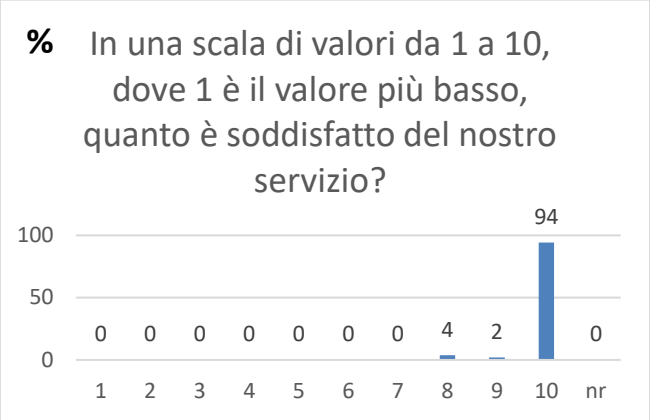
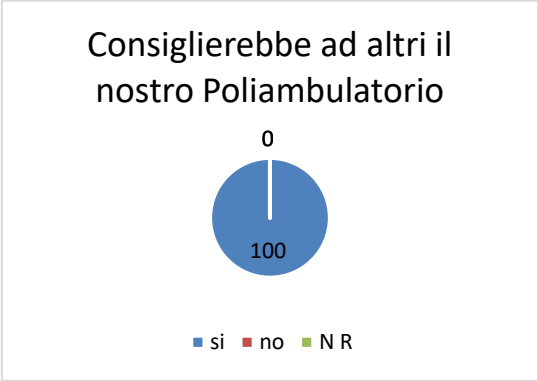


Tabella n° 6.



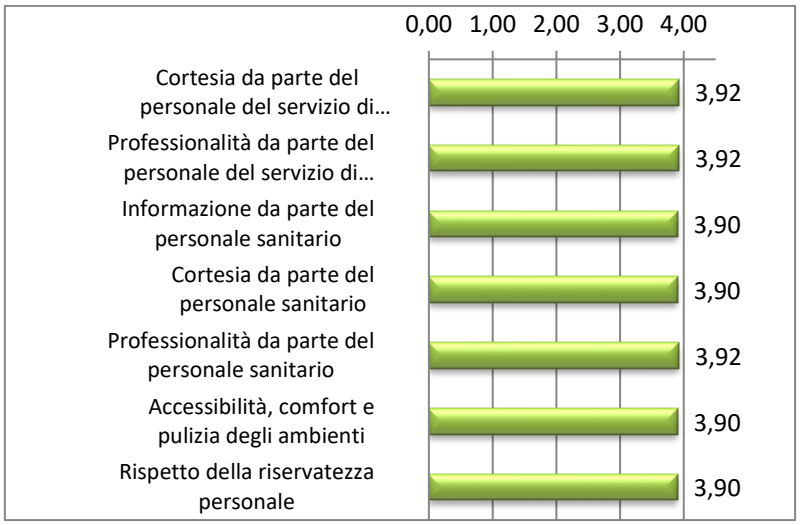
Dai dati emerge che la totalità degli utenti ha espresso un elevato livello di soddisfazione

Tabella n° 6.



Si evince che una percentuale alta dei pazienti (100%) ha risposto positivamente alla domanda "*Consiglierebbe ad altri il nostro Poliambulatorio".*

Tabella n° 7. Media di ogni aspetto



Come si evince nella tabella n° 7 la media di ogni aspetto risulta alquanto soddisfacente superando la media del 3 quindi un buon livello di soddisfazione da parte dell'utente.

Principali criticità incontrate

Tra le principali criticità evidenziale nella realizzazione dell'indagine sulla qualità delle prestazioni ambulatoriali emerge il raggiungimento della numerosità campionaria.

Riflessioni conclusive

Il lavoro svolto ha permesso di indagare sulla dimensione della qualità percepita. Dai risultati emerge una buona soddisfazione su tutti gli aspetti indagati.

Il numero dei questionari compilati a disposizione dovrebbe essere incrementato, sensibilizzando gli utenti alla loro compilazione.

I risultati dell'analisi fanno emergere una soddisfazione alta da parte degli utenti nel giudicare i servizi e l'assistenza erogati.

Obiettivi di miglioramento per il 2025

- aumentare la compilazione dei questionari*: il Coordinatore dovrà consegnare il questionario direttamente all'utenza;*
- mantenere una buona percentuale di soddisfazione in tutte le aree indagate.

L'Amministratore Delegato
Avv. Filippo Monami

Il Risk Manager
Dott. Stefano Monami

Il Direttore Sanitario
Prof. Gianfranco Tarsitani

Il Dirigente Area Infermieristica / Responsabile SGQ
Dott. Orazio Parello

Roma, 28.01.2025