

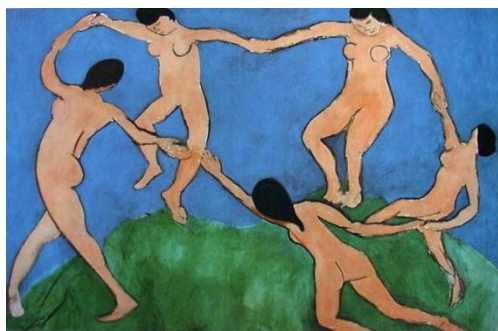


Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP

# **La customer satisfaction nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello Gennaio-Aprile 2012**

**A CURA DI**

**UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP**



**Maggio 2012**



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP  
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti  
Tel. 0916802750 Fax 0916802041  
E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

## Rilevazione Customer Satisfaction

1 gennaio – 30 aprile 2012

### DEGENZA OSPEDALIERA

Nel periodo 1 gennaio - 30 aprile 2012 l'U.O. Qualità-Comunicazione-URP dell'Azienda Ospedaliera ha continuato la rilevazione sul livello di soddisfazione dell'utenza sia tra i degenti ricoverati che tra gli utenti ambulatoriali.

Per quanto riguarda il campione di intervistati tra i pazienti ricoverati, sono stati raccolti ed analizzati, nel periodo considerato, 376 questionari che, rapportati ai 6569 ricoveri effettuati nello stesso arco di tempo, rappresentano circa il 6% del totale degli utenti complessivamente ricoverati (5,72%).

Il campione di intervistati è costituito dal 49% maschi e il 48% femmine, con una prevalenza di circa il 47% compreso nelle fasce di età che vanno da 41 a 50 anni (21,3%) e dai 51 ai 60 anni (25,5%); con un'istruzione medio-bassa rappresentata dal 33% di diplomati e il 29% con un diploma di scuola media inferiore, dal punto di vista occupazionale equamente distribuiti fra la qualifica di operaio o impiegato (28%), pensionato (23,7%) o casalinga (823,1%), proveniente da Palermo o dalla sua provincia.

Il giudizio complessivo sull'esperienza del ricovero ospedaliero è estremamente positivo: poco meno della metà degli intervistati infatti esprime il giudizio di massima positività e il 35,6% lo reputo sufficiente. I valori negativi, di alta o media negatività espressi dai giudizi insufficiente e pessimo, raccolgono complessivamente solo l'8,5% degli intervistati.

A questo si aggiunge il dato relativo al confronto con le precedenti personali aspettative: il 46,5% vede confermate le proprie aspettative, il 31% rileva addirittura un giudizio migliore rispetto alle proprie aspettative, il 15% si dichiara deluso poiché registra un giudizio peggiore delle proprie aspettative.

Per quanto riguarda l'area comunicativo-relazionale, sia per le figure mediche che per quelle infermieristiche, gli intervistati esprimono prevalentemente giudizi molto positivi o comunque discretamente positivi, senza rilevanti differenze nelle distribuzioni dei due presidi. Una piccola differenza che viene evidenziata dalle risposte è data dalla maggiore disponibilità dei medici del

Presidio Cervello a dare informazioni più approfondite ai pazienti ricoverati relativamente alla diagnosi, alle condizioni di salute, agli eventuali rischi, alle terapie effettuate: in altri termini, i dati rilevano una maggiore disponibilità all'interazione ed all'approfondimento clinico-terapeutico con i propri pazienti da parte del personale medico del Presidio Cervello. Resta ugualmente soddisfacente la disponibilità all'ascolto, la gentilezza e la cortesia del personale medico e di quello infermieristico di entrambi i presidi ospedalieri.

Relativamente alla batteria di domande volta a valutare la qualità percepita relativa alla gestione delle strutture alberghiere, dalla pulizia degli ambienti e in particolare dei servizi igienici alla qualità dei pasti, alla temperatura ed illuminazione delle stanze, al tempo dedicato alle visite dei familiari, alle condizioni di eventuali trasporti interni o al rispetto della privacy, il giudizio espresso si mantiene positivo, ma al livello medio di positività.

Anche in questo caso si rilevano comunque piccole differenze di valutazione: la criticità riguarda il Presidio Cervello, relativamente alla variabile "pasti", da tempo punto critico dell'organizzazione alberghiera dell'ospedale. Infatti, pur restando prevalente un giudizio abbastanza positivo in generale, le variabili qualità dei pasti, orari di distribuzione, scelta del menù, rilevano una maggiore presenza di giudizi di insufficienza. Lo stesso vale per la percezione della pulizia complessiva del presidio ospedaliero.

Su questi punti, comunque, la direzione aziendale, anche attraverso la Commissione Pasti, il Servizio Infermieristico, la Direzione Medica di Presidio, sta valutando alcune possibili percorsi di intervento di miglioramento.

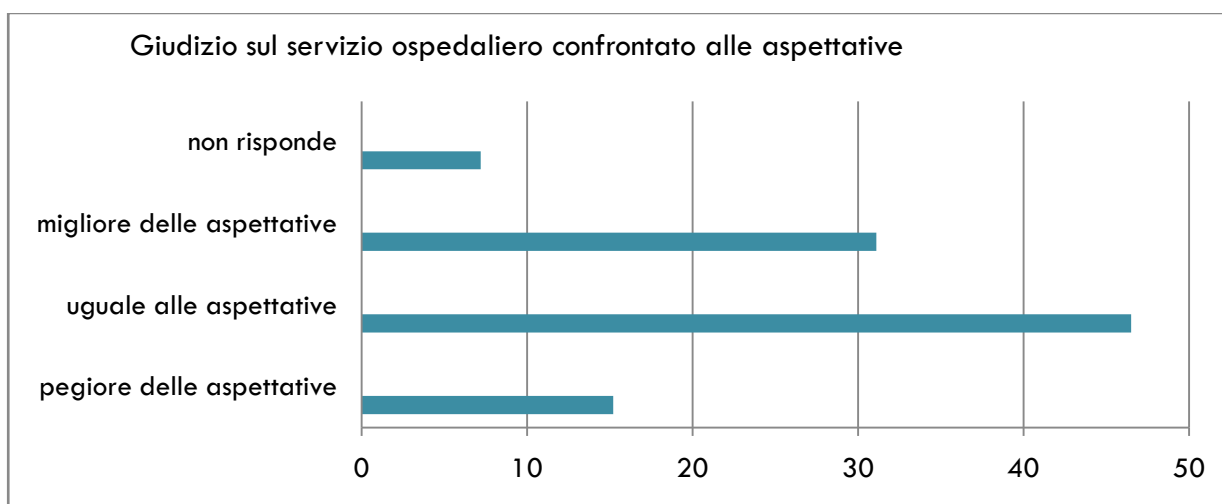
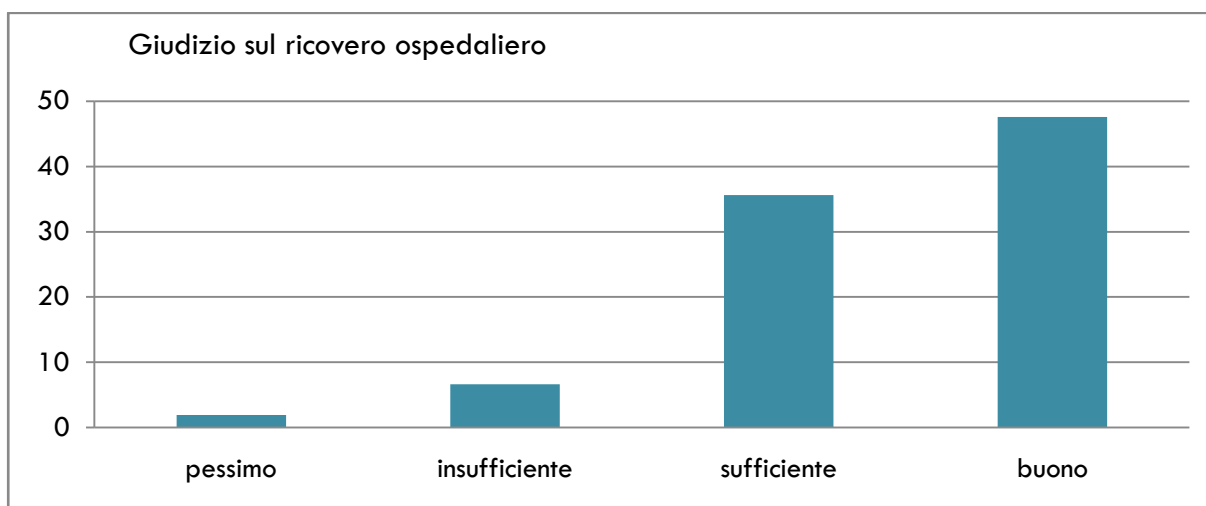


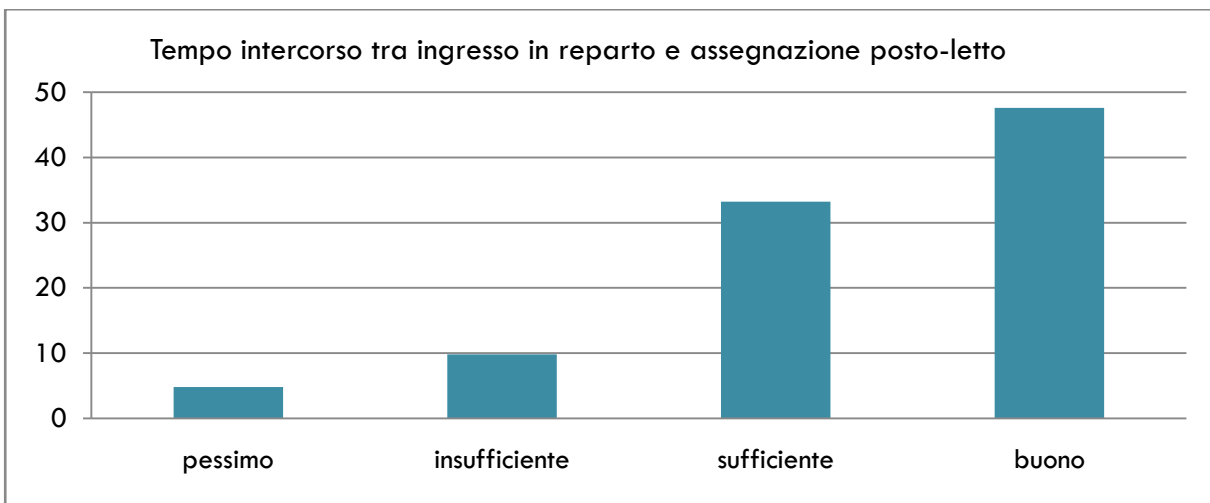
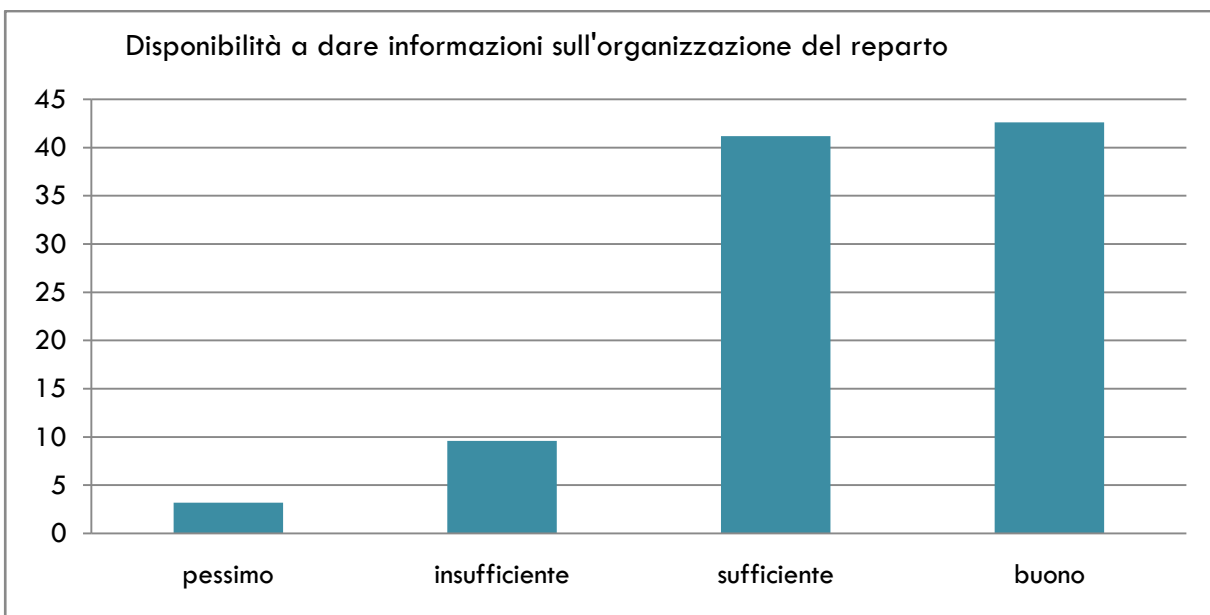
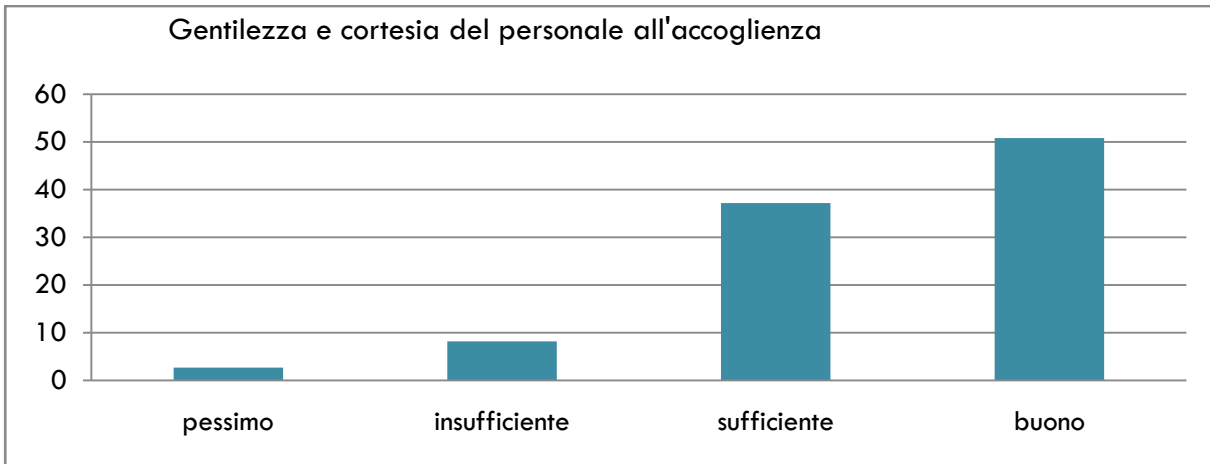
Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP  
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti  
Tel. 0916802750 Fax 0916802041  
E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

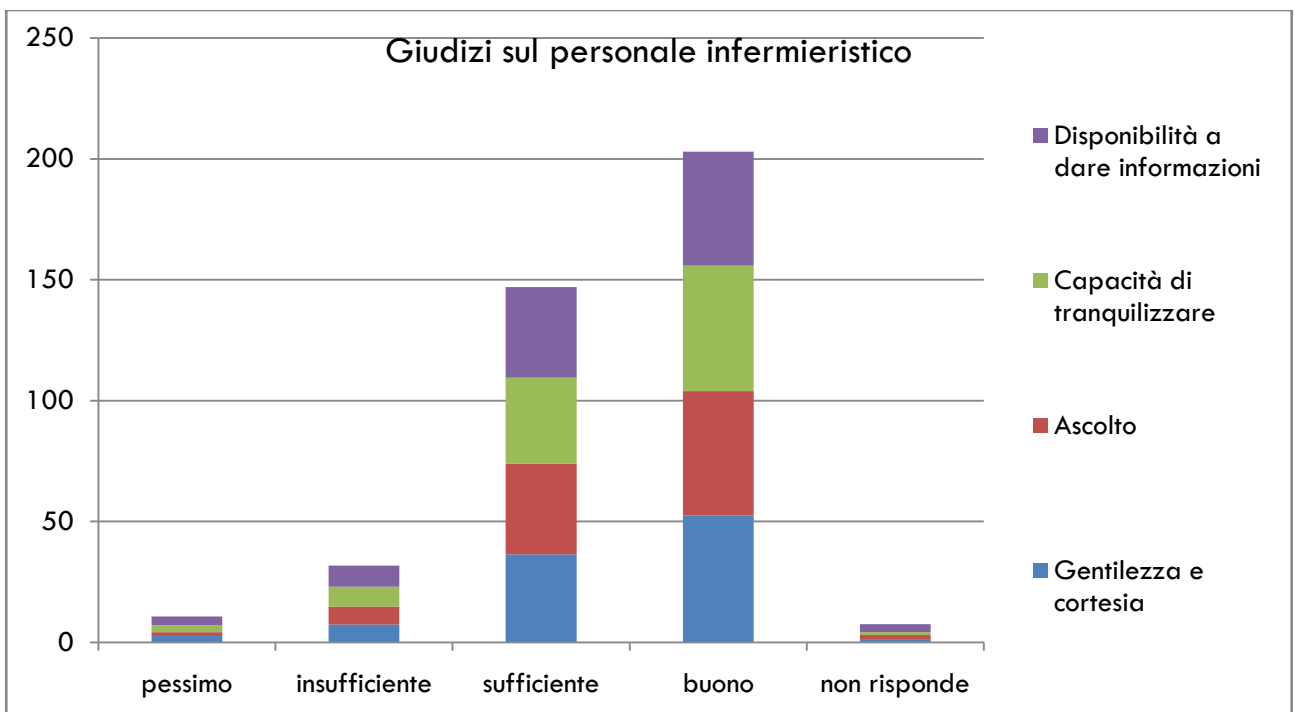
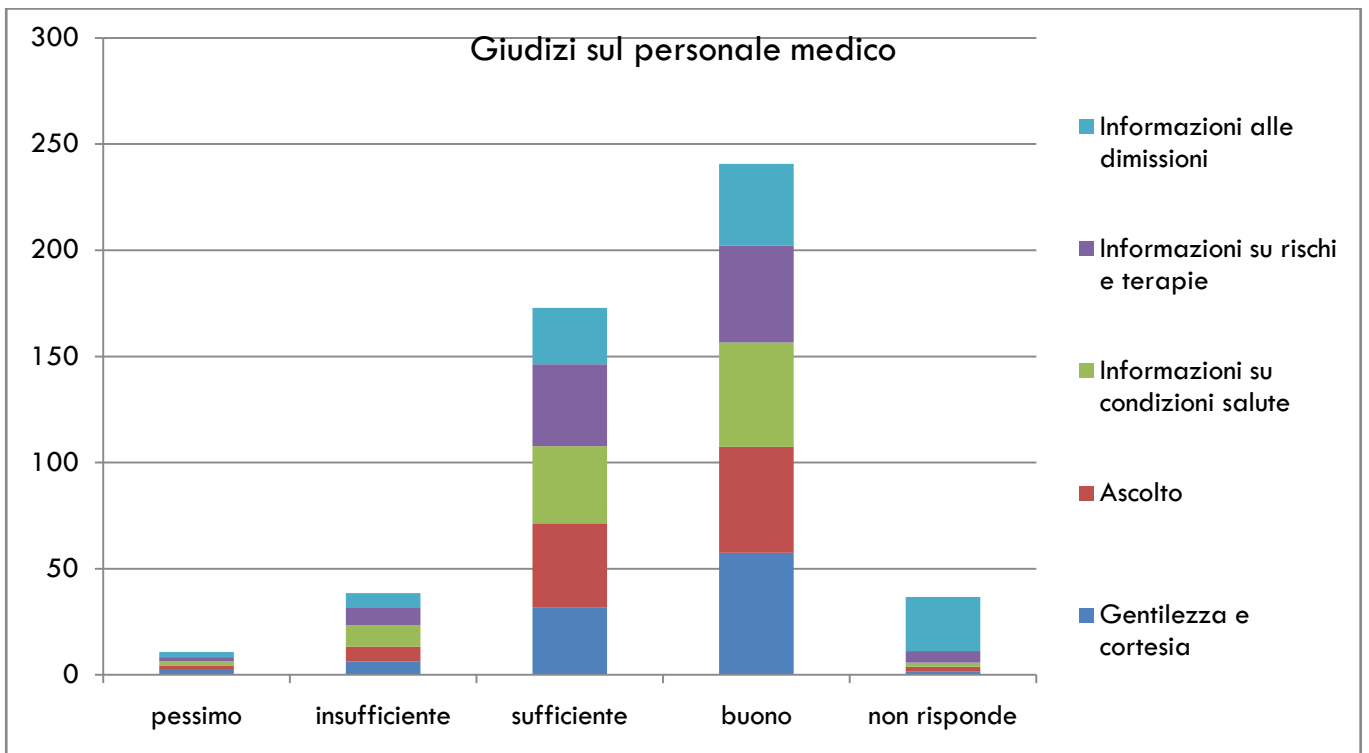
## Rilevazione Customer Satisfaction

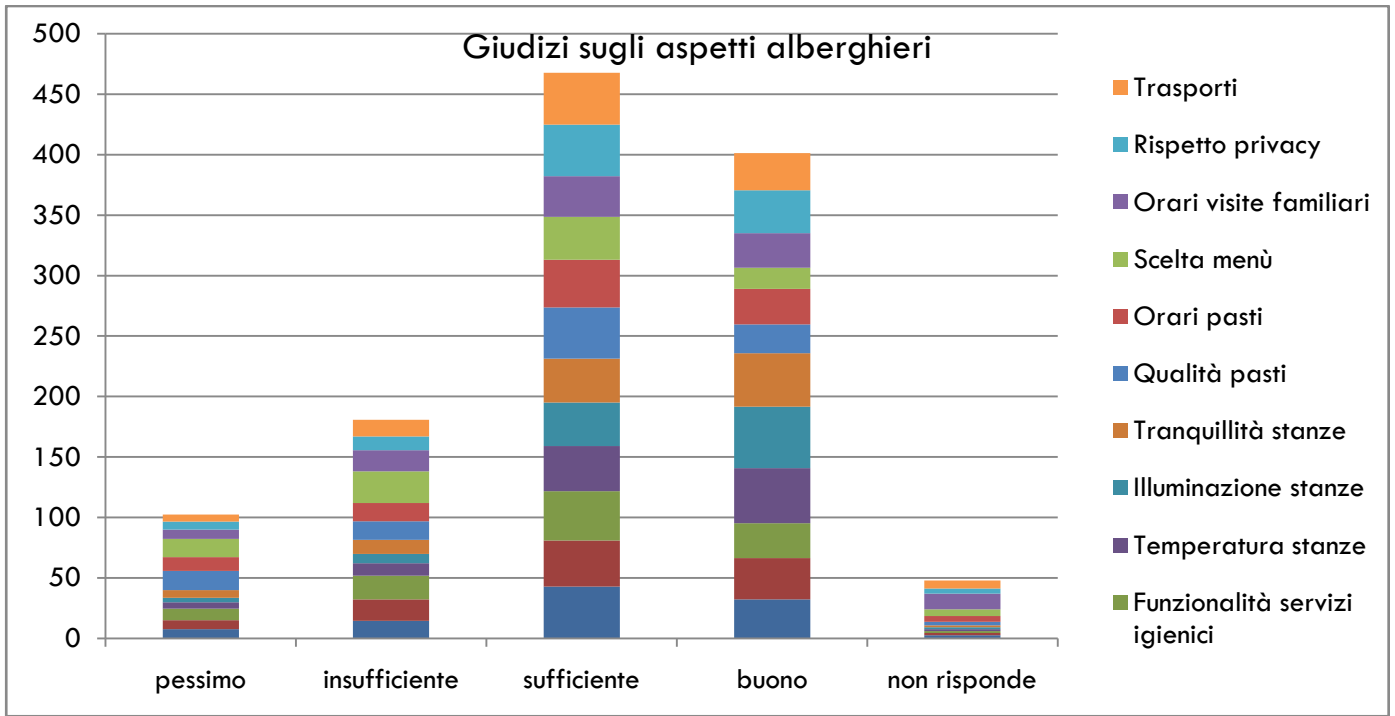
1 gennaio – 30 aprile 2012

### GRAFICI DEGENZA OSPEDALIERA

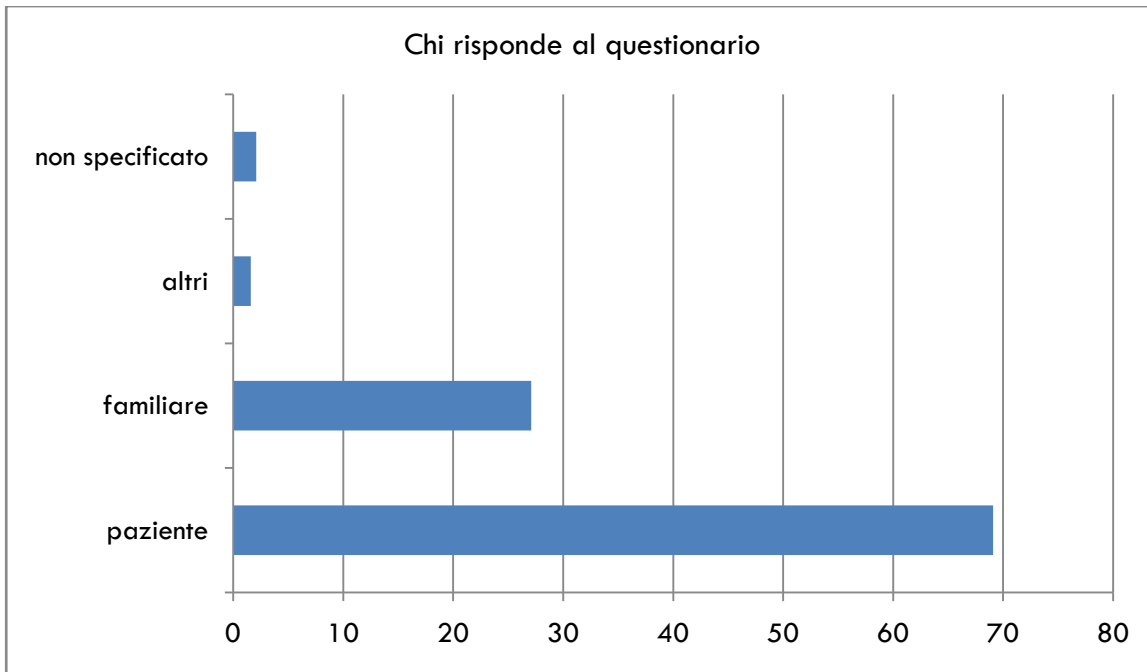






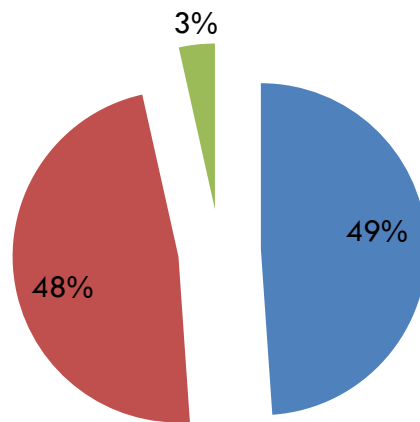


## Gli intervistati



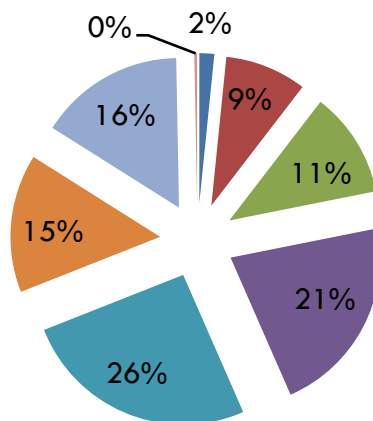
### Sesso

■ maschio ■ femmina ■ non risponde



### Età

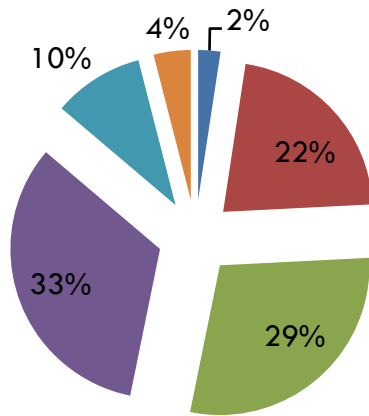
■ fino a 20 anni ■ da 21 a 30 anni ■ da 31 a 40 anni ■ da 41 a 50 anni  
■ da 51 a 60 anni ■ da 61 a 70 anni ■ 71 anni e oltre ■ non risponde



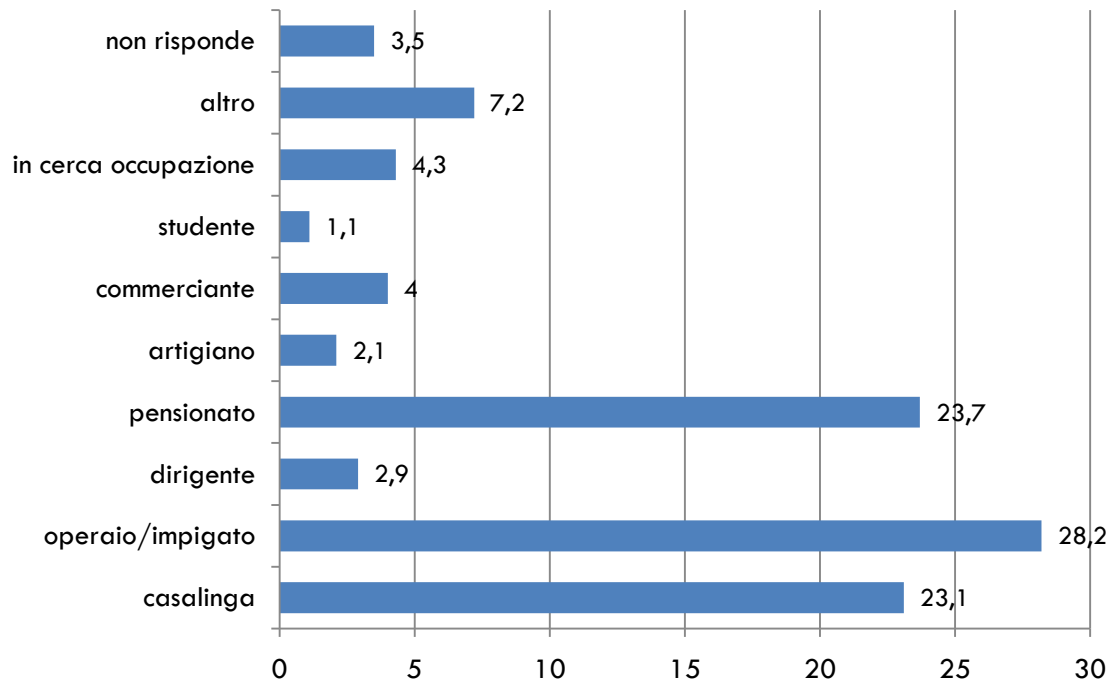


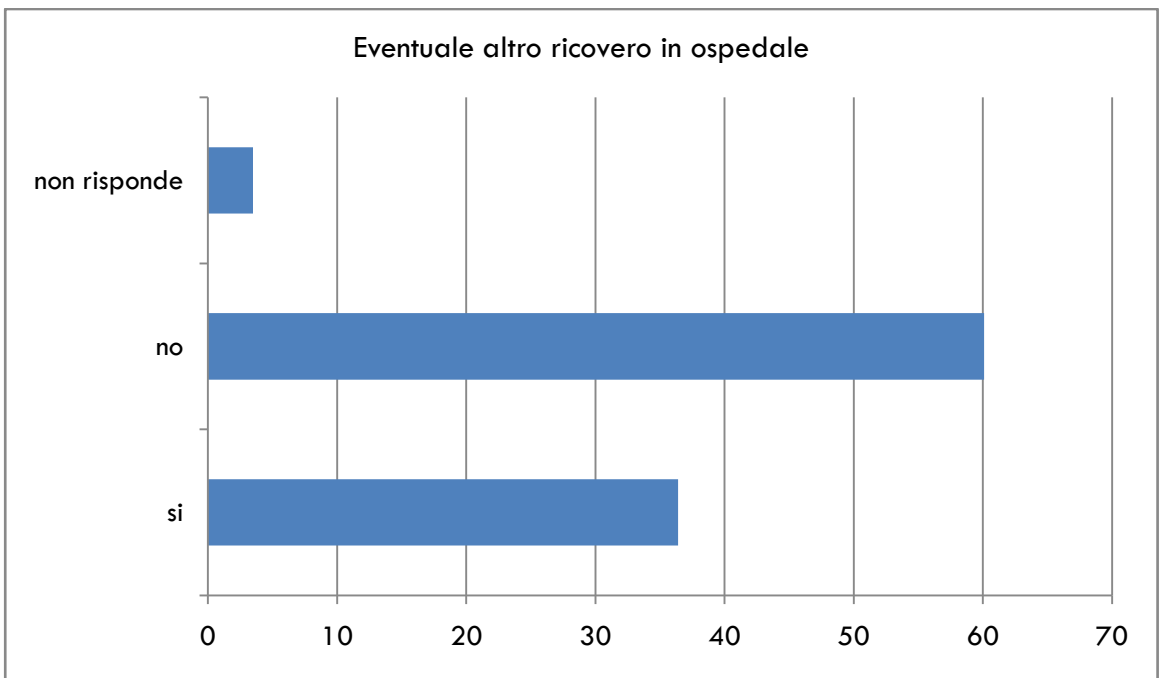
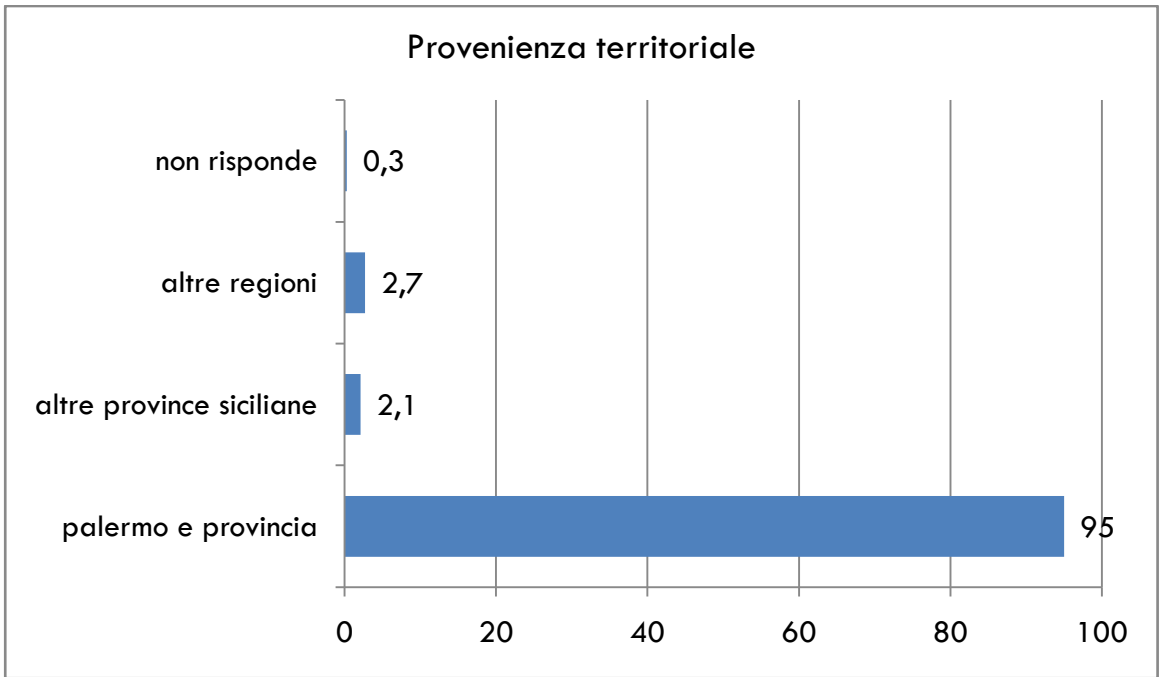
### Livello di istruzione

■ nessun titolo   ■ lic. elementare   ■ scuola media  
■ diploma   ■ laurea   ■ non risponde



### Condizione occupazionale







Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP  
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti  
Tel. 0916802750 Fax 0916802041  
E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

## Rilevazione Customer Satisfaction

1 gennaio – 30 aprile 2012

### UTENTI AMBULATORIALI

Nel periodo 1 gennaio - 30 aprile 2012 l'U.O. Qualità-Comunicazione-URP dell'Azienda Ospedaliera ha continuato la rilevazione sul livello di soddisfazione dell'utenza anche tra gli utenti ambulatoriali.

Per quanto riguarda il campione di intervistati, sono stati raccolti ed analizzati, nel periodo considerato, 495 questionari che, rapportati ai 48.378 accessi effettuati nello stesso arco di tempo, rappresentano circa l'1,02% del totale degli utenti ambulatoriali.

Il campione di intervistati è costituito dal 49,5% di maschi e dal 48,3% di femmine, con un'istruzione medio-bassa rappresentata dal 33,7% di diplomati, dal 7,9% di coloro che hanno il diploma di scuola media inferiore e dal 23,6% che hanno solo la licenza elementare. Dal punto di vista occupazionale anche gli utenti ambulatoriali, come nel caso dei ricoverati, si distribuiscono tra casalinghe (25%), pensionati (24,4%) e operai/impiegati (27%), nel 98% dei casi provenienti da Palermo o dalla sua provincia.

Per quanto riguarda infine l'età, presenti in egual misura sono gli utenti delle fasce di età 41-50 anni (21%) e 61-70 anni (21%), seguiti da coloro che appartengono alla fascia di età 51-60 anni (17,6%) e da quelli più anziani compresi nella fascia che raccoglie tutti coloro che hanno da 71 anni in poi (13,5%).

Il giudizio complessivo sull'esperienza del servizio ambulatoriale è estremamente positivo: il 77% degli intervistati esprime infatti un giudizio positivo (sia nel valore medio che in quello alto); i valori negativi, di alta o media negatività espressi dai giudizi insufficiente e pessimo, raccolgono complessivamente l'11,8% degli intervistati.

A questo si aggiunge il dato relativo al confronto con le precedenti personali aspettative: il 58,2% vede confermate le proprie aspettative, il 26,5% rileva addirittura un giudizio migliore rispetto alle proprie aspettative, l'8,1% si dichiara deluso poiché registra un giudizio peggiore delle proprie aspettative.

Non si rilevano inoltre grandi differenze nei giudizi complessivi tra i due presidi ospedalieri, tranne il fatto che probabilmente le aspettative sono più alte nei confronti del Presidio Cervello rispetto al Presidio Villa Sofia.

La tipologia di utenti si distribuisce quasi uniformemente tra nuovi arrivati (54%) e clienti abituali (45%) che utilizzano gli ambulatori prevalentemente per effettuare visite (67,5%).

Il medico di medicina generale si dimostra, ancora una volta, un anello fondamentale per orientare l'utenza verso i servizi ambulatoriali: infatti, il 52,5% degli intervistati dichiara di avere scelto l'ambulatorio utilizzato su consiglio del medico di famiglia anche per la competenza professionale attribuita agli operatori sanitari (14%).

Per effettuare la prenotazione gli utenti si recano di persona in azienda (61%) anche perché, considerata la fascia di età e quella sociale di coloro che utilizzano i servizi ambulatoriali, l'uso di linguaggi digitali non risulta particolarmente diffuso.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi e alberghieri si evidenziano alcune criticità relative al tempo di attesa per l'effettuazione del servizio richiesto, alle difficoltà di parcheggi, alla carenza di segnaletica adeguata, alle barriere architettoniche, al tempo di attesa per il pagamento del ticket.

Su questi temi l'azienda sta provvedendo ad intervenire: è stata già completata l'iter per la revisione della segnaletica e si stanno apportando alcuni evidenti miglioramenti, si sta cercando di migliorare l'organizzazione del ticket al fine di ridurre i tempi di attesa anche attraverso la diffusione dell'informazione al pagamento ticket effettuato attraverso bollettino postale o internet.

Giudizi più positivi si rilevano invece per ciò che attiene agli aspetti relazionali e comunicativi: i pazienti ambulatoriali esprimono giudizi positivi o molto positivi relativamente alle informazioni sanitarie ricevute, alla presa in carico complessiva del paziente, alla gentilezza e capacità di ascolto dimostrata dai professionisti sanitari.

In linea generale dunque, i pazienti evidenziano soprattutto carenze di tipo strutturale legate alla vetustà degli edifici ed alla difficoltà di intervenire strutturalmente.

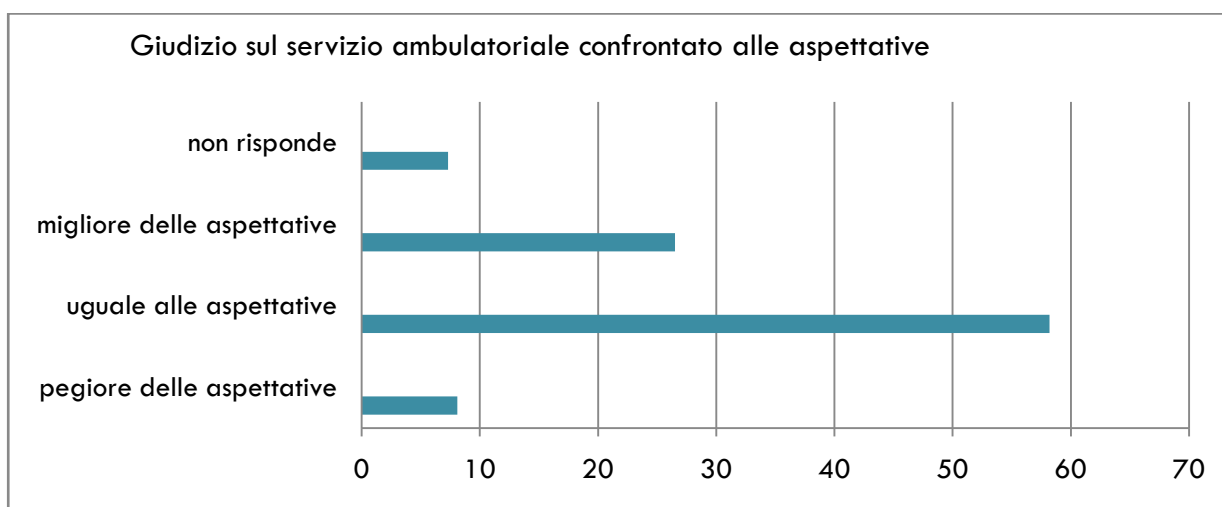
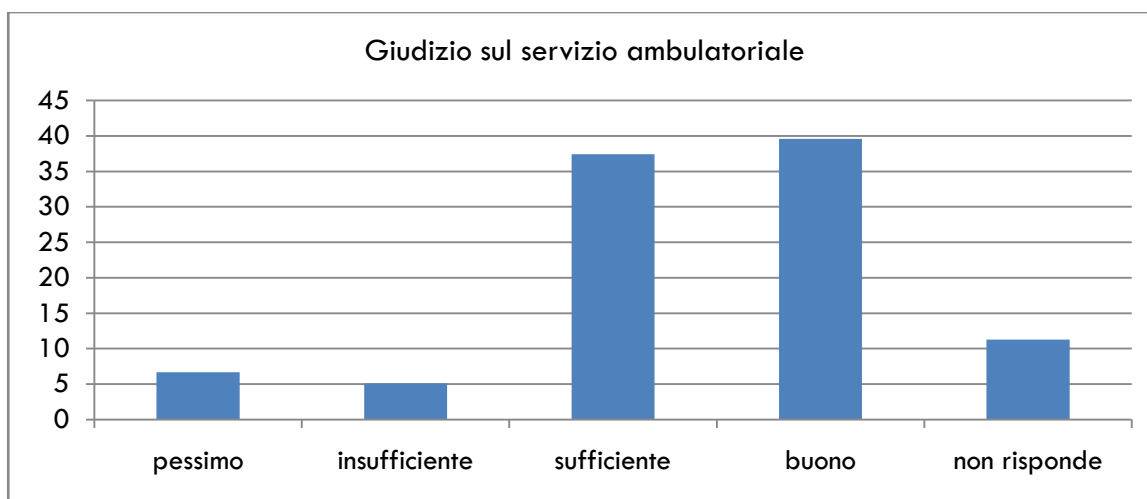


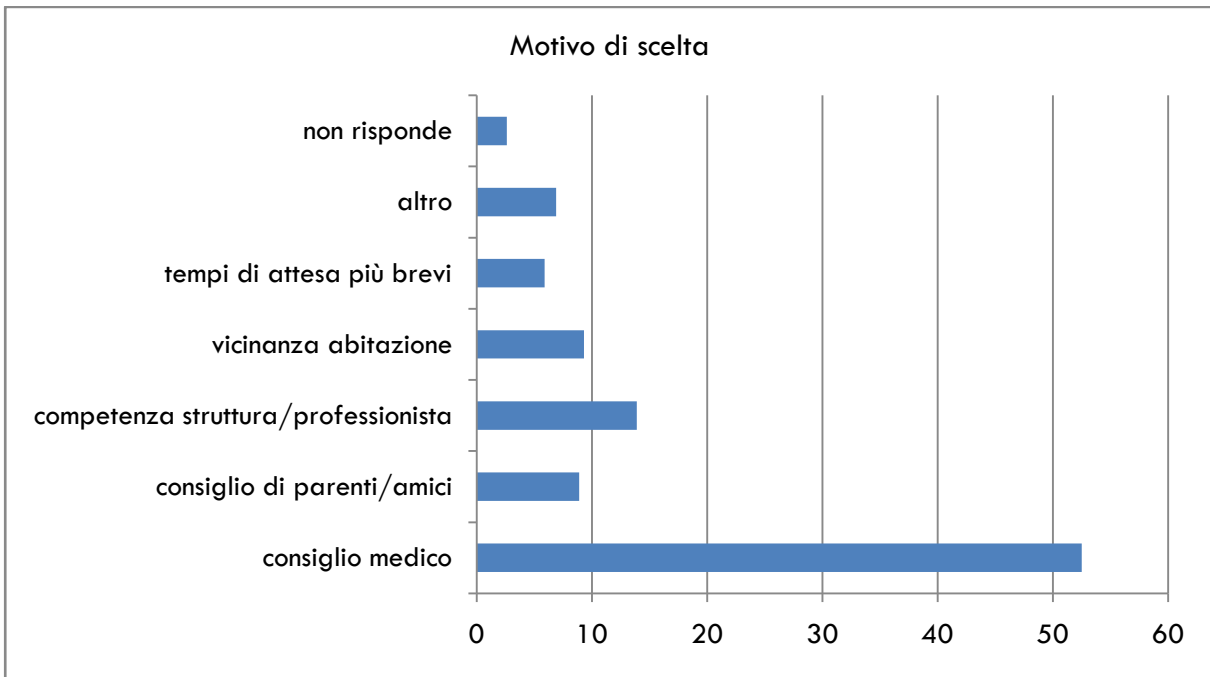
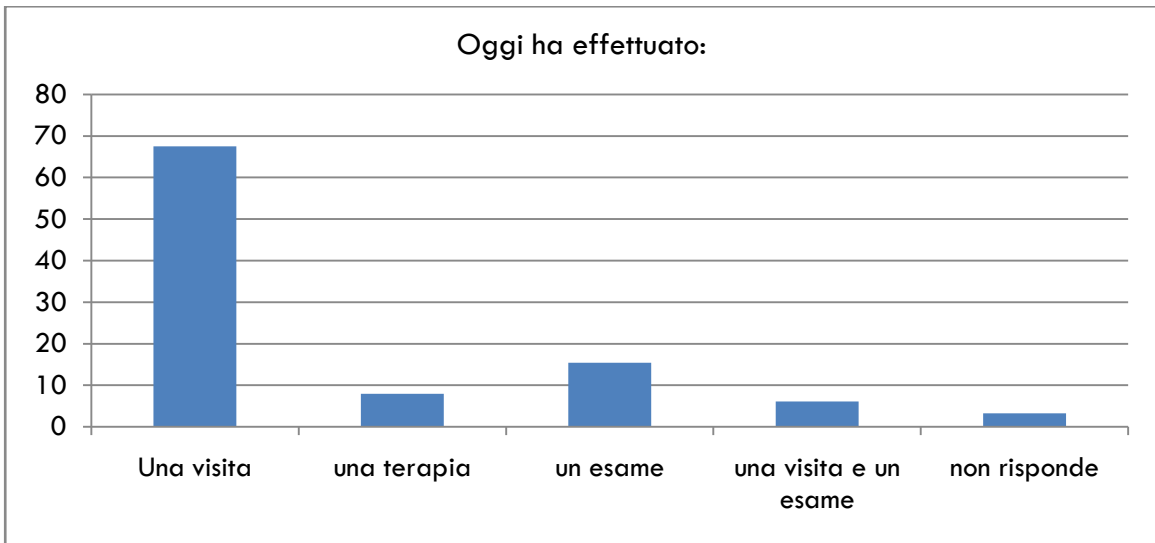
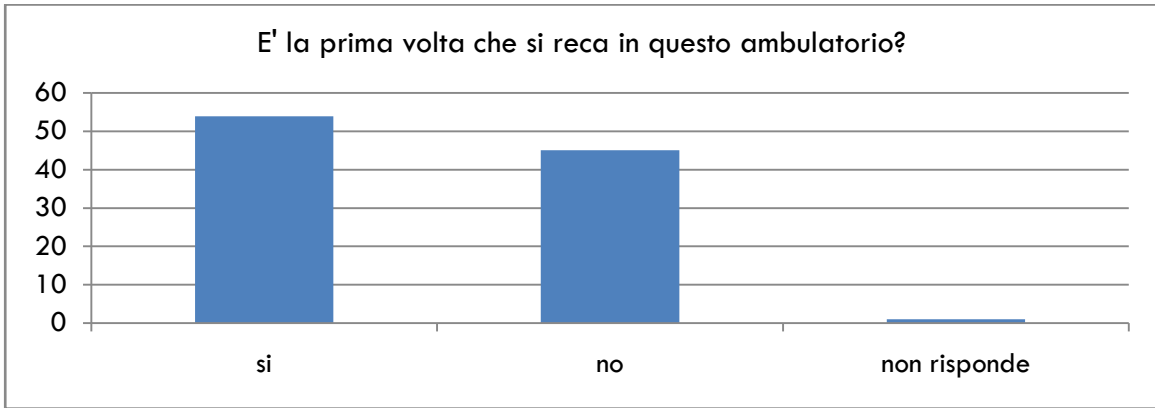
Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP  
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti  
Tel. 0916802750 Fax 0916802041  
E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

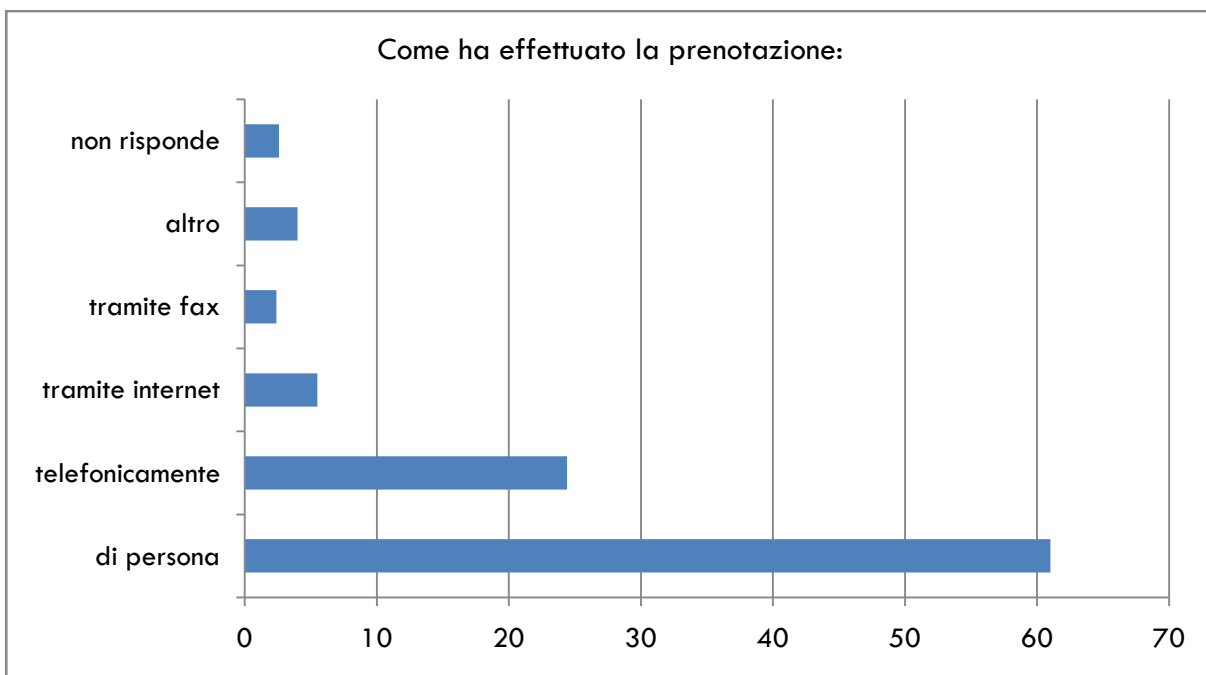
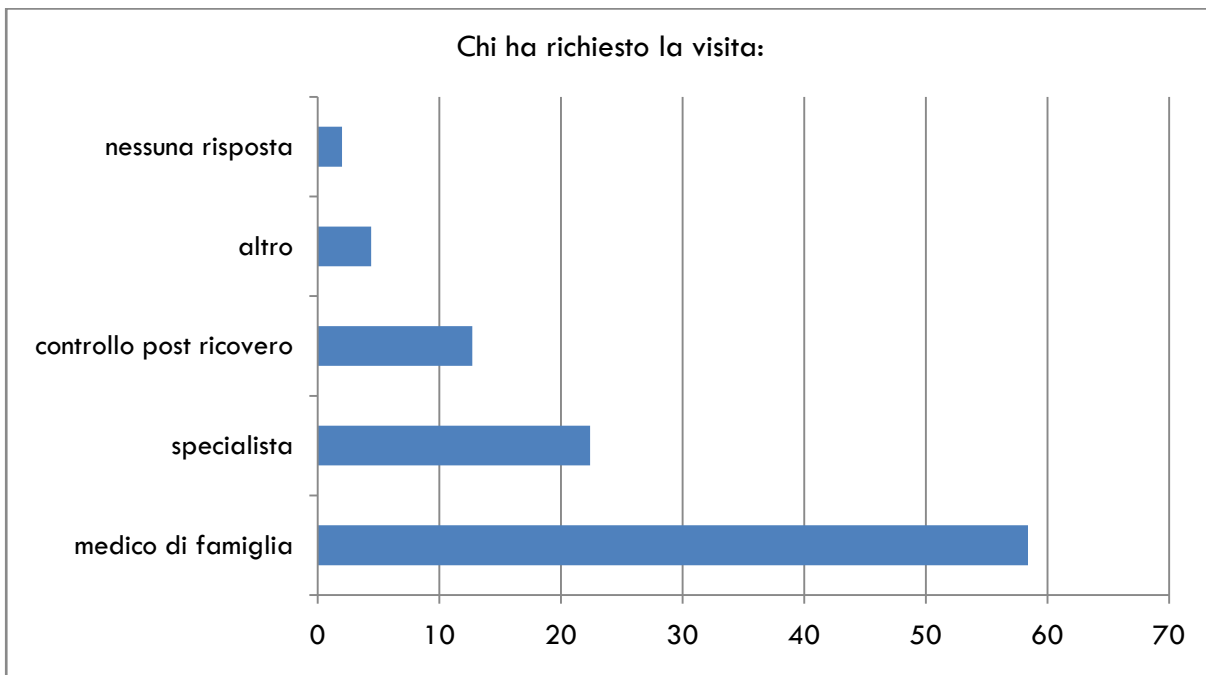
## Rilevazione Customer Satisfaction

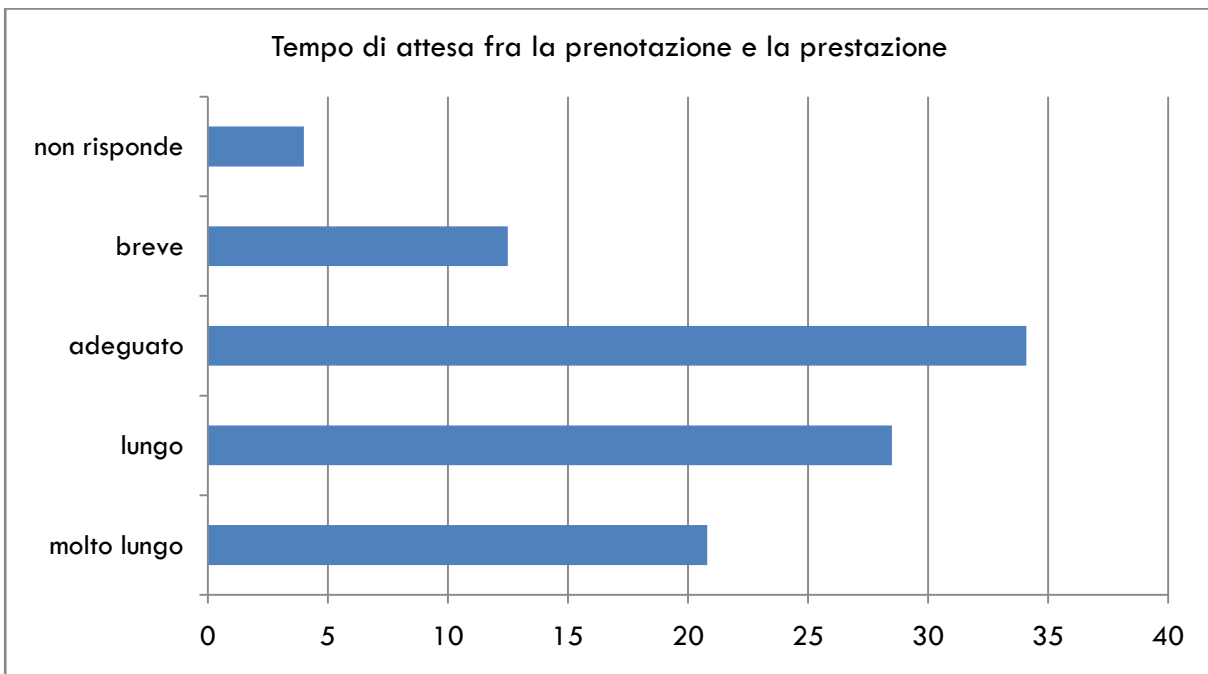
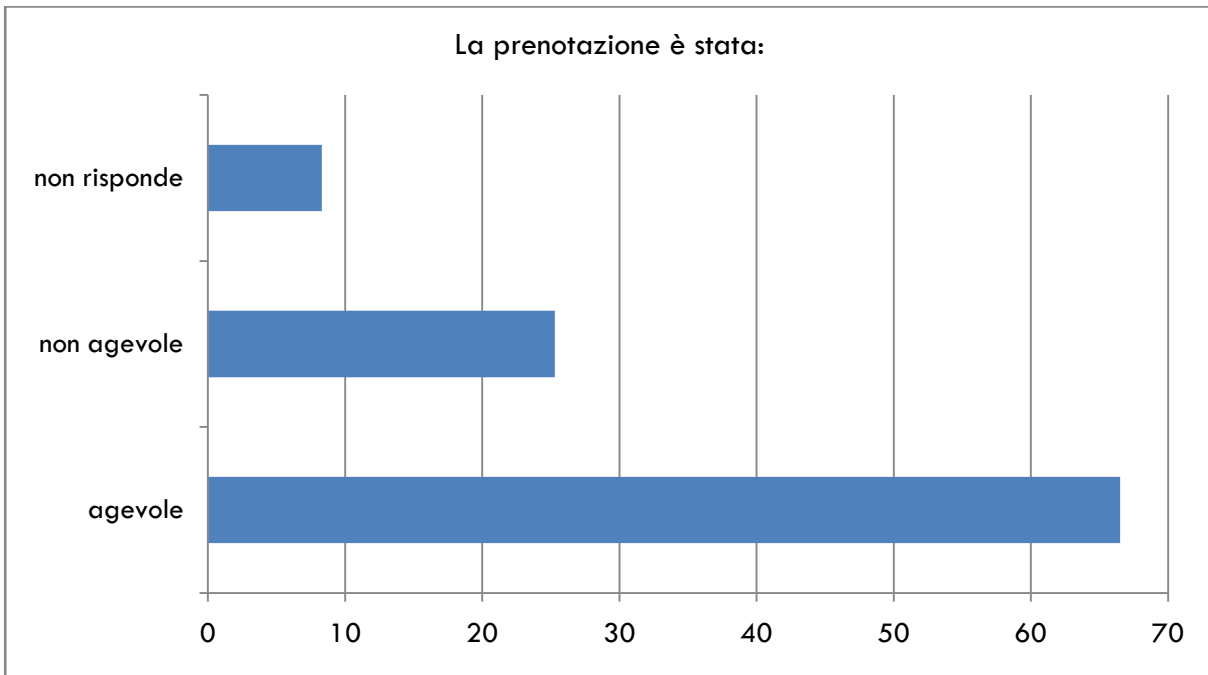
1 gennaio – 30 aprile 2012

### GRAFICI UTENTI AMBULATORIALI

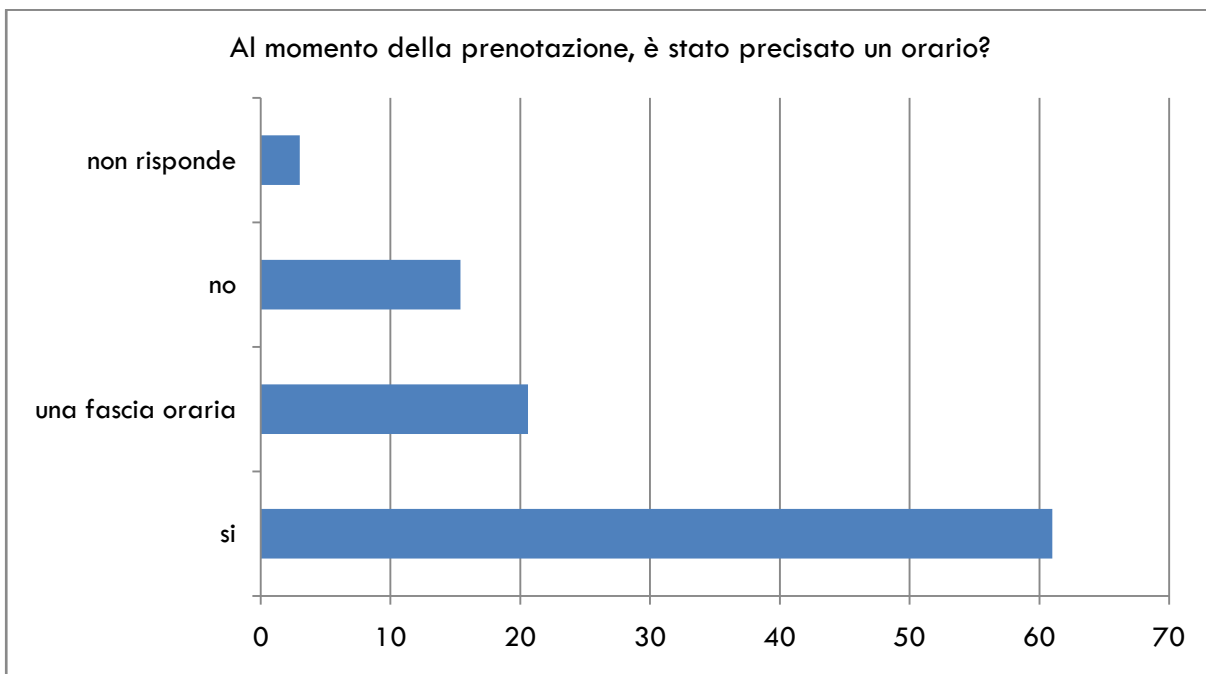
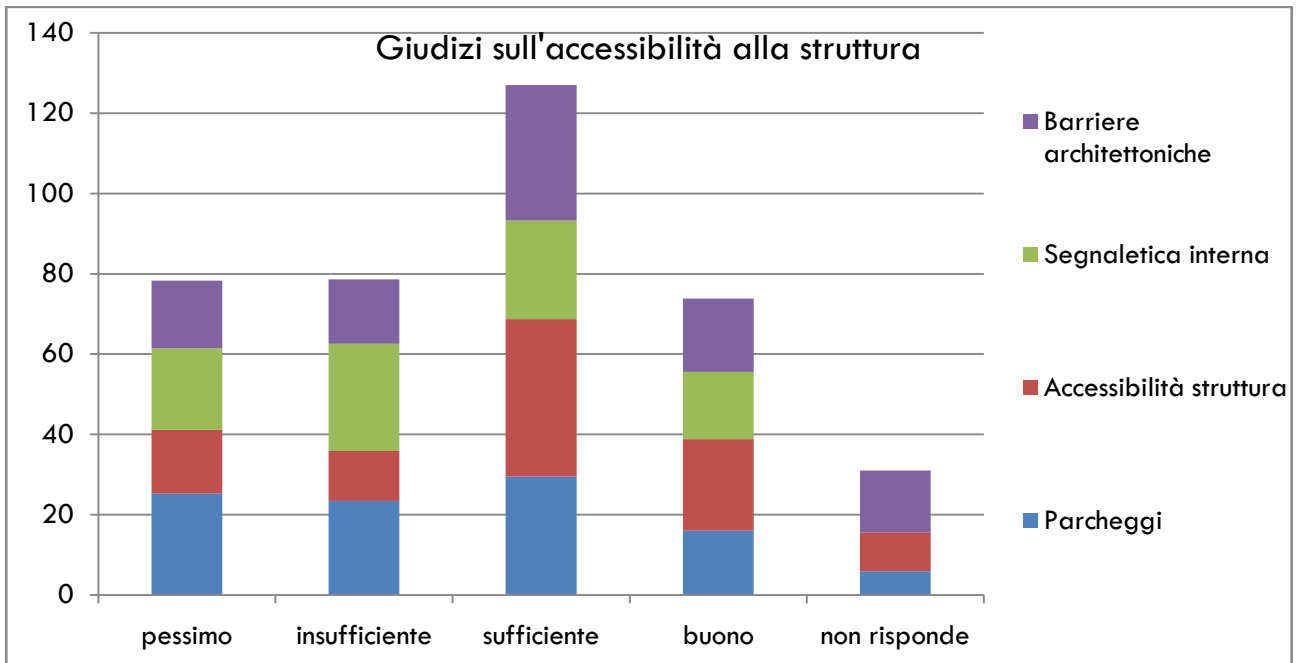


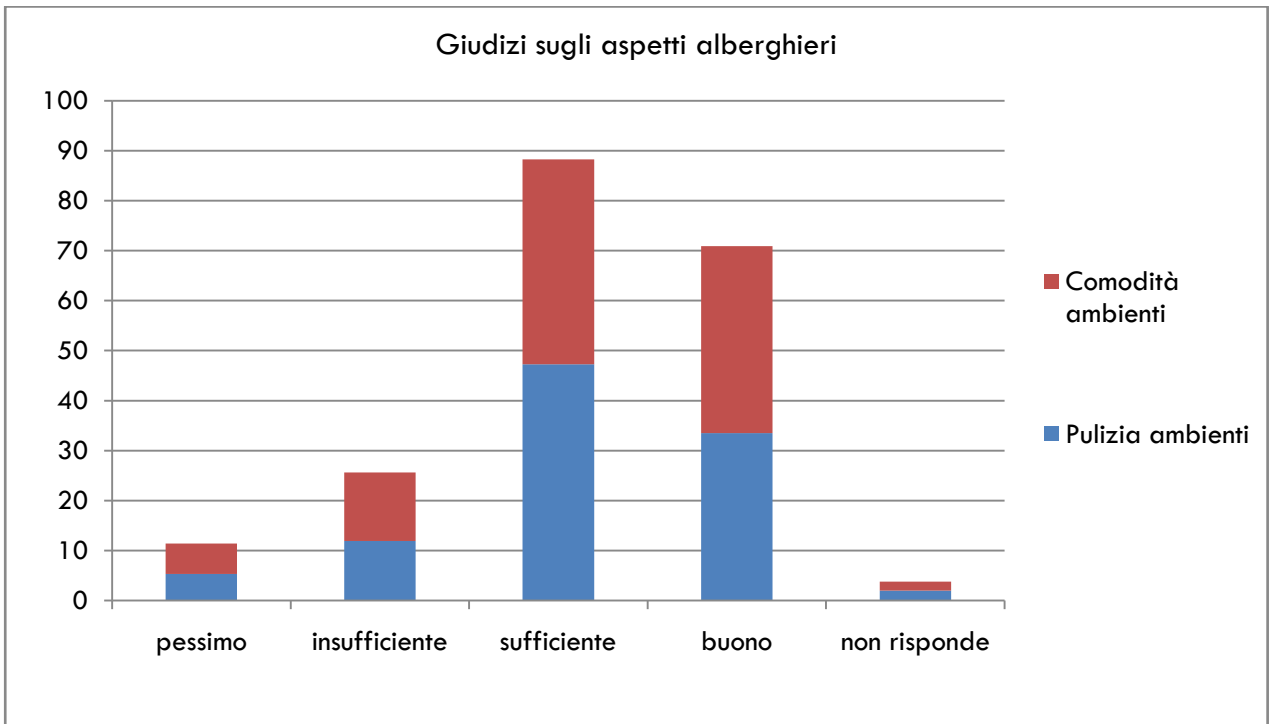
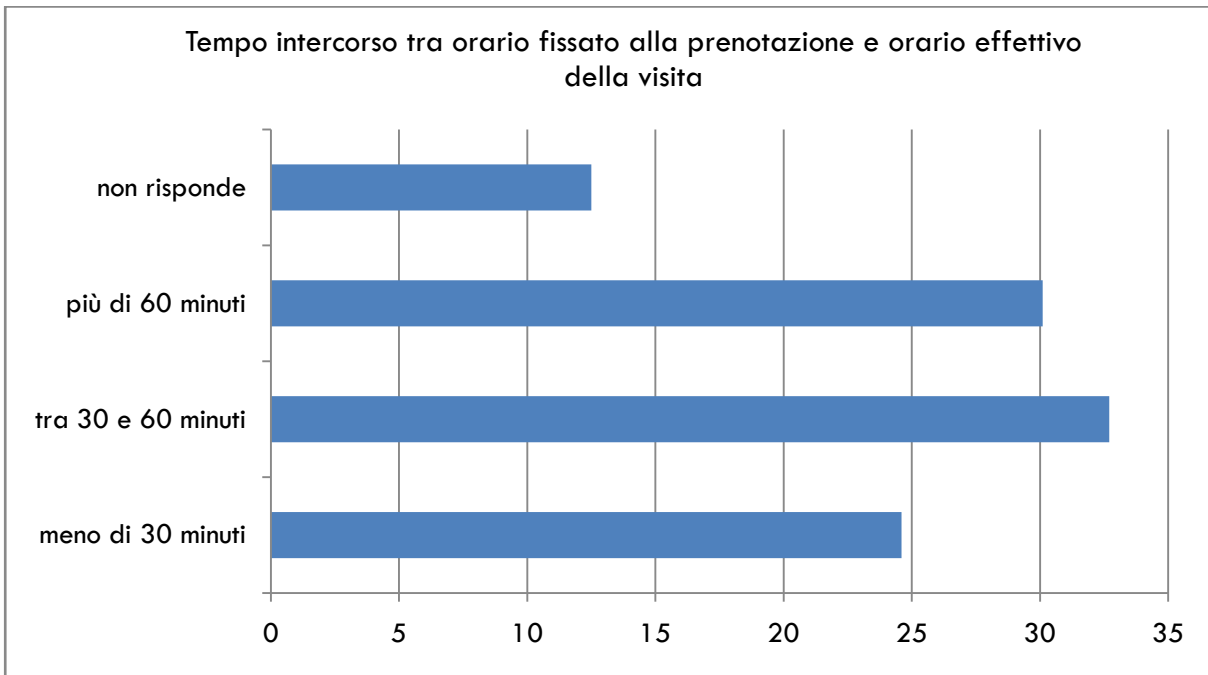


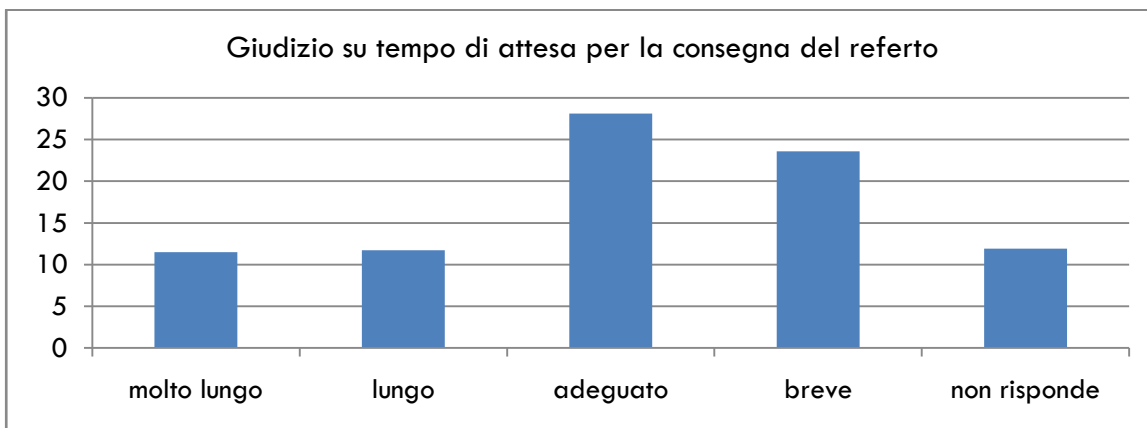
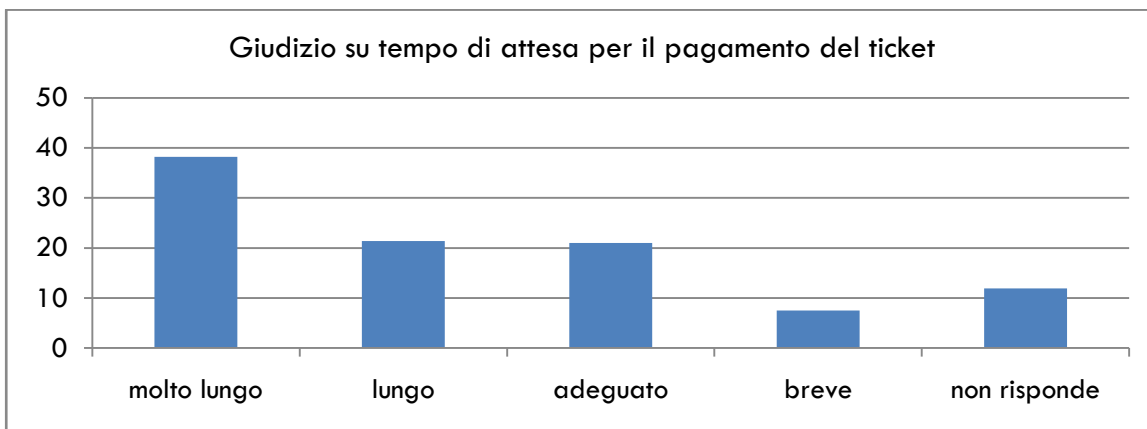
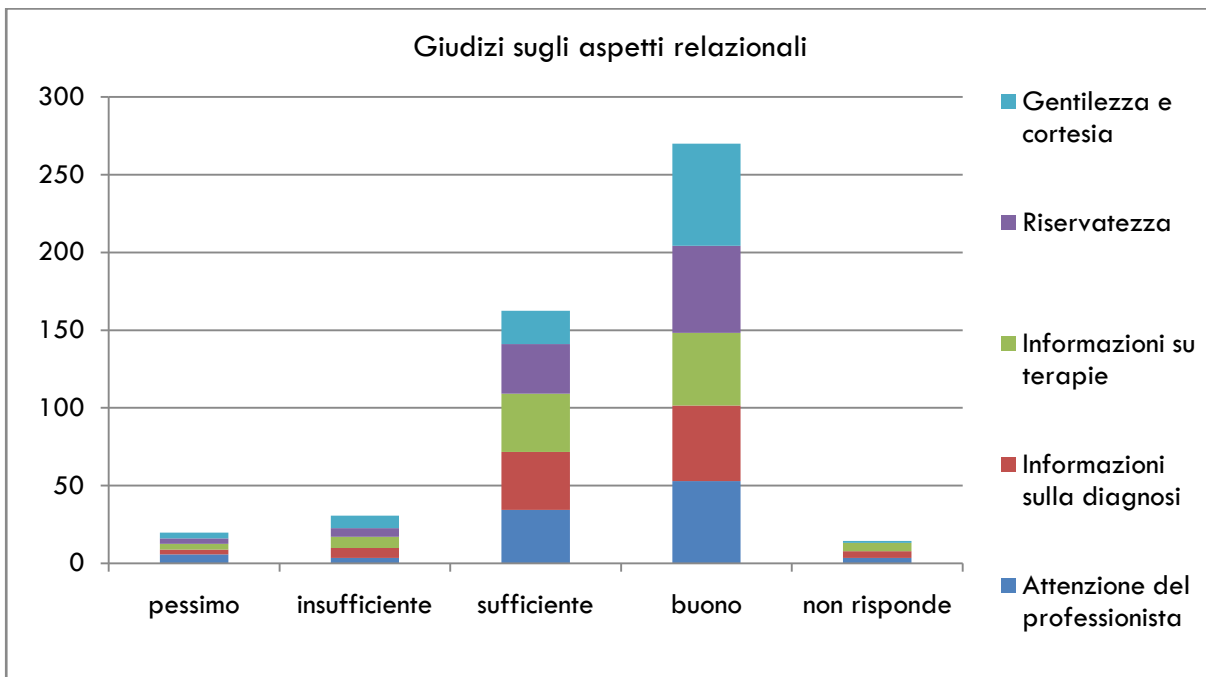




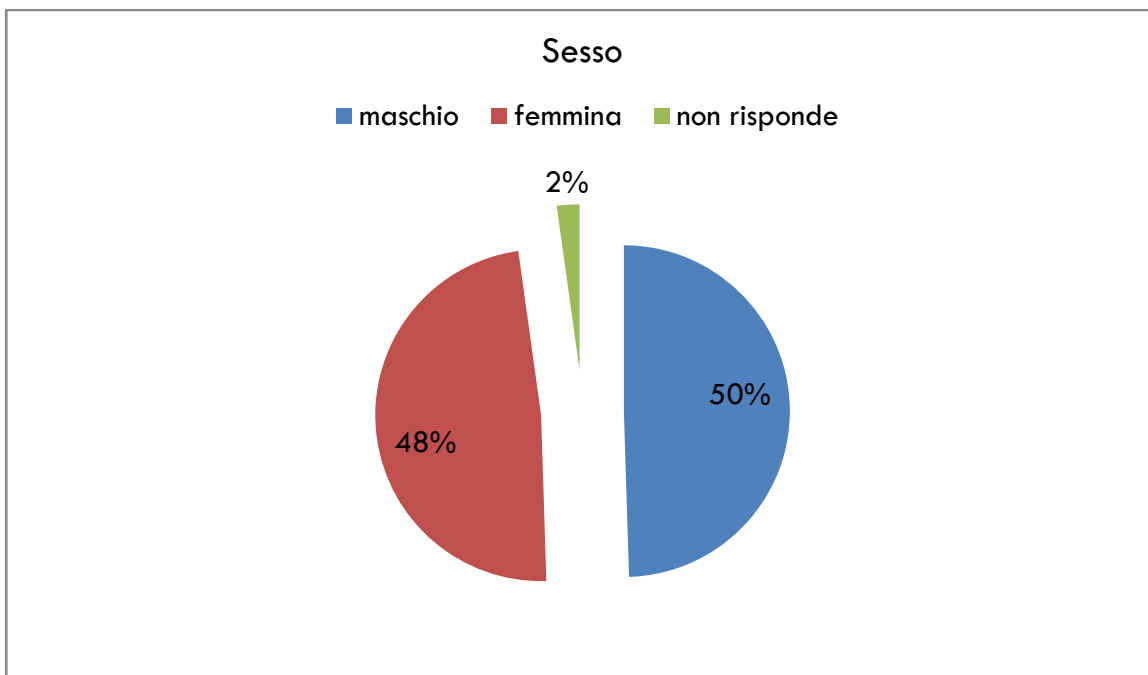
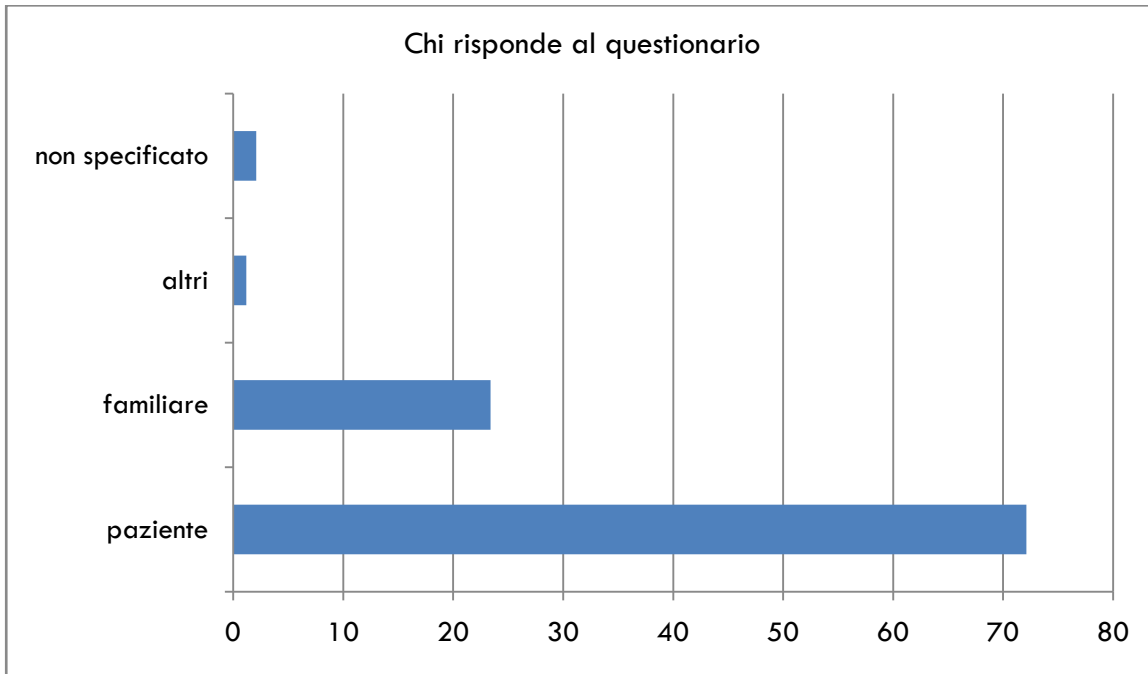






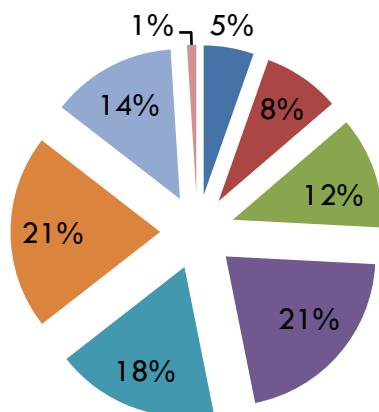


## Gli intervistati



### Età

- fino a 20 anni
- da 21 a 30 anni
- da 31 a 40 anni
- da 41 a 50 anni
- da 51 a 60 anni
- da 61 a 70 anni
- 71 anni e oltre
- non risponde



### Livello di istruzione

- nessun titolo
- lic. elementare
- scuola media
- diploma
- laurea
- non risponde

