



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo

Tel 0917801111 - P.I. 05841780827

QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP

Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti

Tel. 0916802750 Fax 0916802600

E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

# **La customer satisfaction nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello *1 Maggio – 31 Agosto 2012***

**A CURA DI  
QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP**

**Settembre 2012**

## Premessa

### Il programma di customer satisfaction in Azienda

In ottemperanza a quanto stabilito dalla vigente normativa nazionale e regionale, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello ha avviato e realizzato, attraverso l'Unità Operativa Qualità-Comunicazione-URP, un'apposita rilevazione del livello di gradimento espresso dai degenti in relazione ai servizi erogati.

Nelle pagine che seguono si presentano i risultati emersi dalla rilevazione effettuata nel periodo 1 maggio – 31 agosto 2011 presso i Presidi Ospedalieri Cervello e Villa Sofia sia tra i degenti adulti ricoverati che fra gli utenti ambulatoriali.

Per effettuare la rilevazione si è fatto uso del questionario regionale sia per quanto riguarda la degenza in ricovero ordinario che per quanto riguarda le prestazioni in regime ambulatoriale.

I questionari utilizzati sono suddivisi in diversi macro ambiti di indagine; in particolare sono stati richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari, sia medici che infermieri.

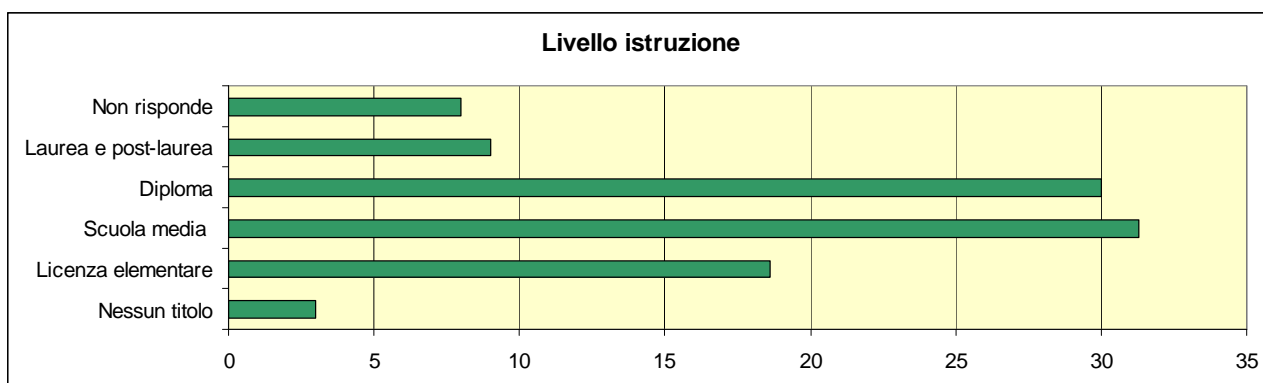
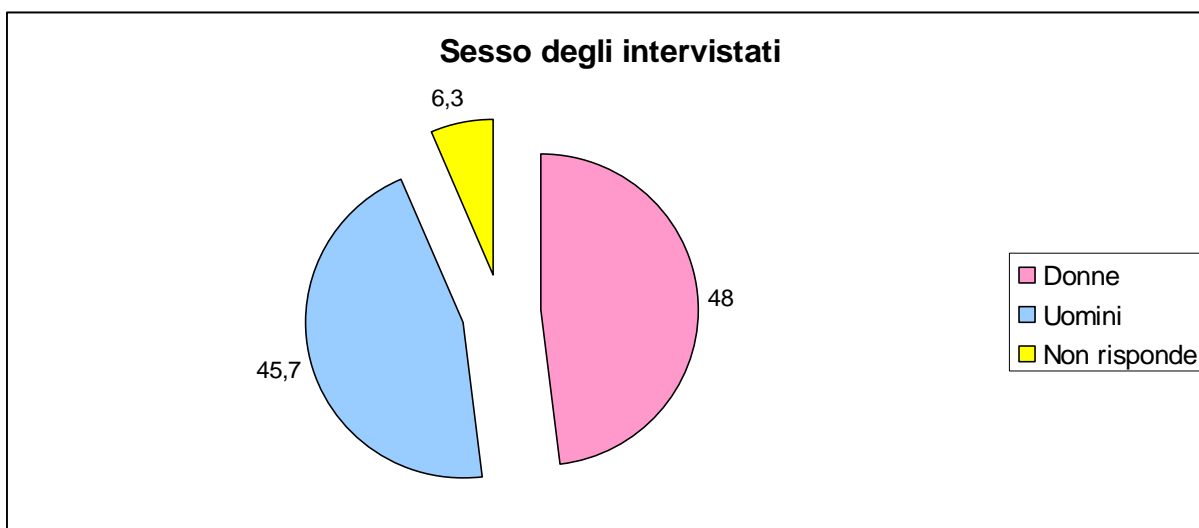
Un'ultima serie di domande hanno riguardato informazioni quali età, sesso, livello di istruzione e area di provenienza geografica degli intervistati per descrivere meglio l'utente medio che affrisce ai nostri servizi e, infine, una domanda di valutazione complessiva sull'esperienza del ricovero o della prestazione ambulatoriale negli ospedali dell'Azienda.

# La degenza in ricovero ordinario

## 1. Gli intervistati.

Nell'arco di tempo considerato sono stati raccolti in totale 373 questionari, che rappresentano il 5,6% dell'intero universo di ricoverati nello stesso arco temporale, che si attesta su 6.614 ricoveri.

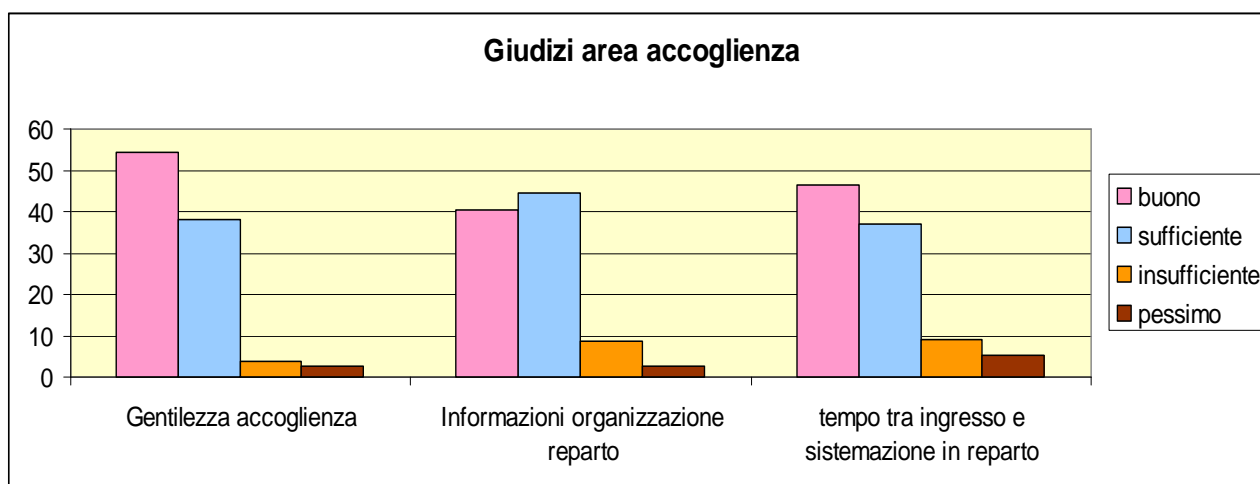
I grafici che seguono presentano la distribuzione per sesso e per livello di istruzione dei soggetti intervistati nell'Azienda nel periodo di tempo considerato.



## L'accoglienza nelle Unità Operative di degenza

L'accoglienza in reparto costituisce una delle attività più delicate e anche più importanti nella definizione della soddisfazione dell'utente, non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale, ma anche da quello terapeutico. E' infatti proprio nella prima fase del contatto che il paziente analizza ed elabora una serie di informazioni, verbali, ma soprattutto non verbali, che determineranno la sua immagine del reparto, degli operatori che in esso lavorano, delle procedure organizzative che egli stesso vivrà sulla propria pelle.

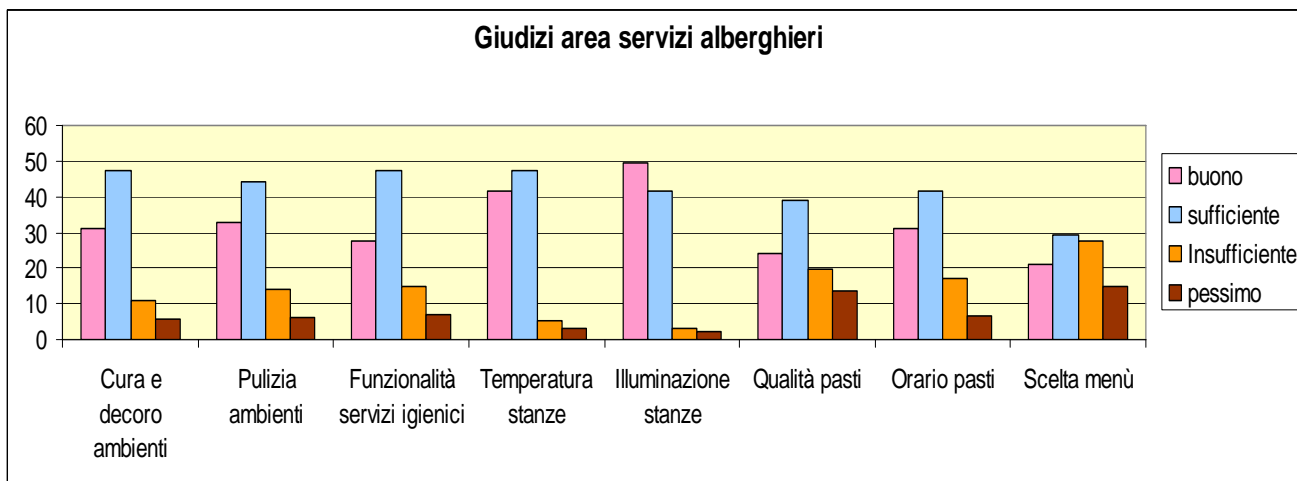
La fase dell'accoglienza costituisce quindi un obiettivo strategico dell'azienda che deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli, ed attraverso la definizione di un sistema regolamentato che renda uniformi le procedure dell'accoglienza, pur garantendo la presa in carico specifica per i molteplici bisogni dei diversi pazienti.



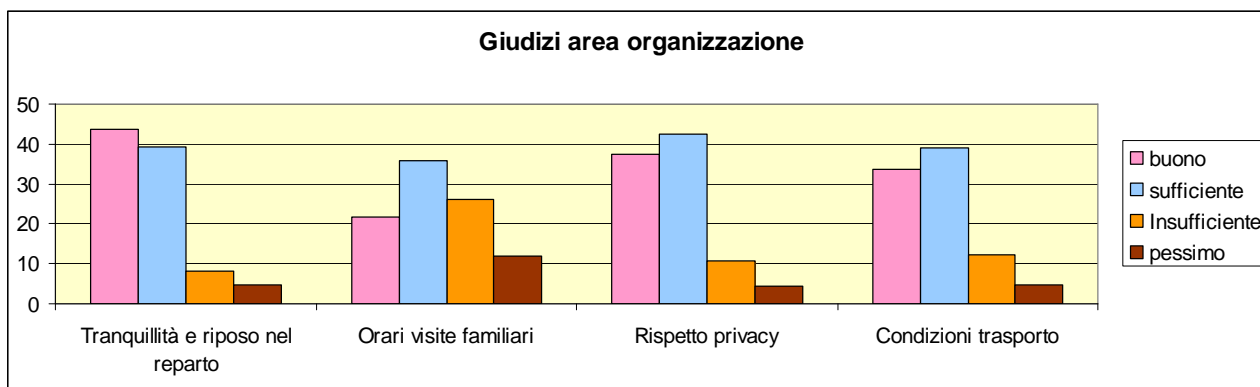
Come si evince dal grafico il giudizio espresso dagli intervistati è positivo o molto positivo per poco più del 90% degli intervistati.

## L'area organizzativa e i servizi alberghieri

Per ciò che attiene quest'area, pur nell'ambito di un più che soddisfacente giudizio positivo, si rileva qualche criticità relativa alla qualità dei pasti ed alla possibilità di scelta del menù.

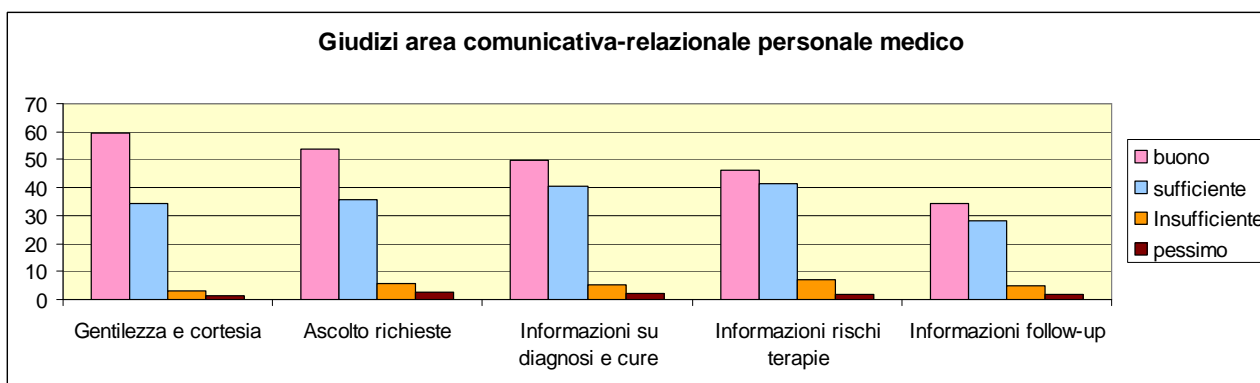


Una richiesta di miglioramento riguarda anche la rimodulazione degli orari di visita dei parenti ai degenti.

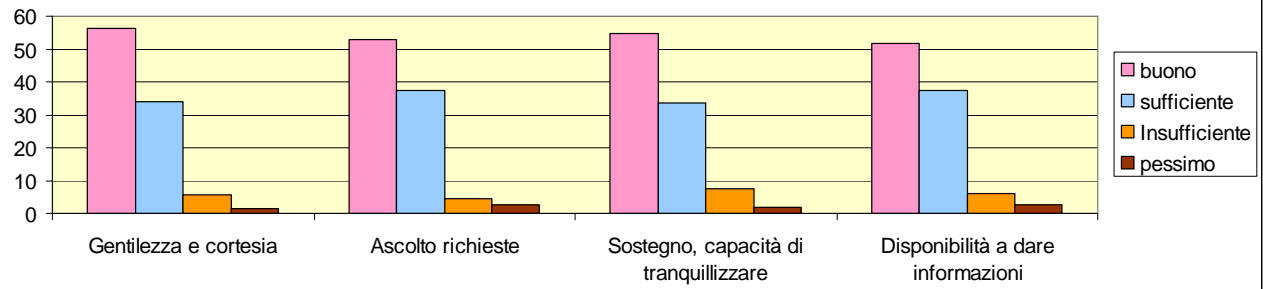


## Il personale medico e infermieristico

I giudizi espressi dagli intervistati relativamente al personale medico e infermieristico dell'Azienda sono positivi rispetto a tutte le variabili considerate: gentilezza, cortesia, ascolto, informazioni su diagnosi e condizioni di salute, informazioni e spiegazioni su cure e terapie, informazioni su dimissioni e follow-up, come si evince dai grafici seguenti

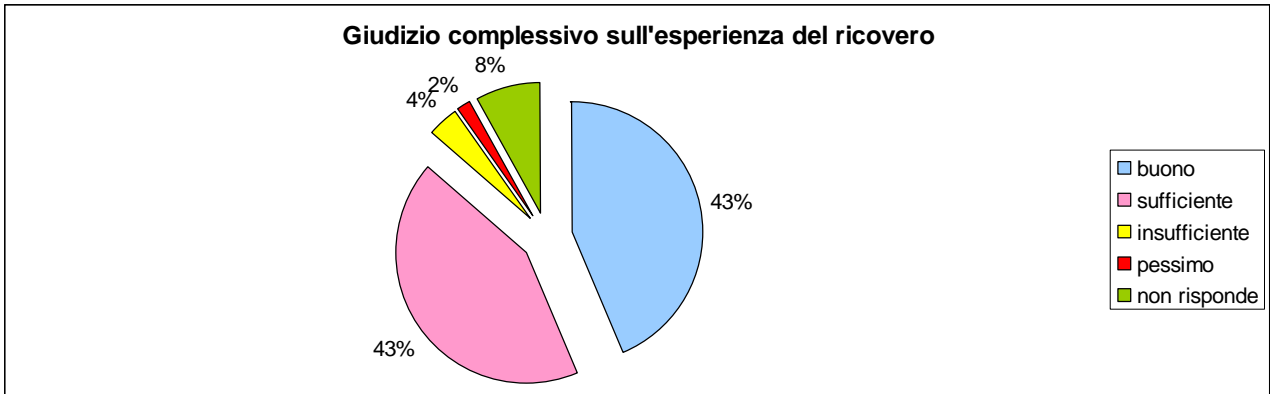


### Giudizi area comunicativa-relazionale personale infermieristico

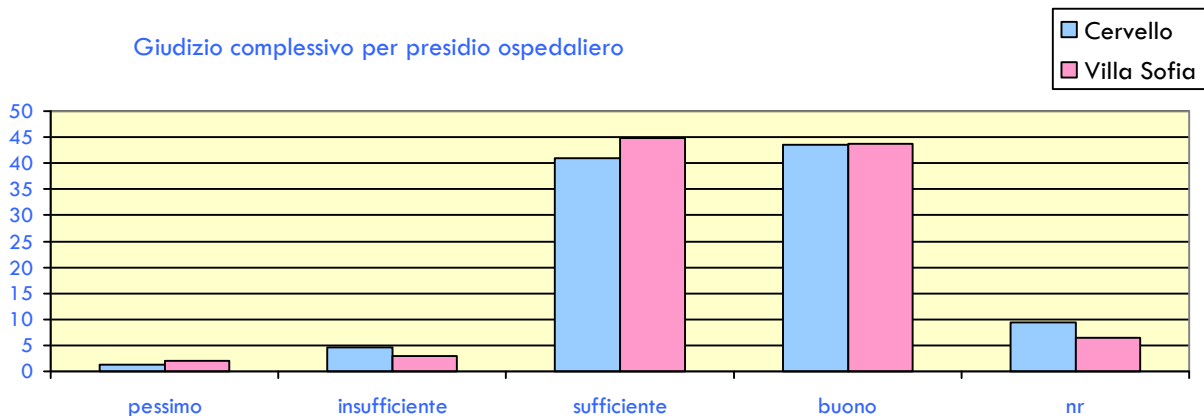


## Conclusioni

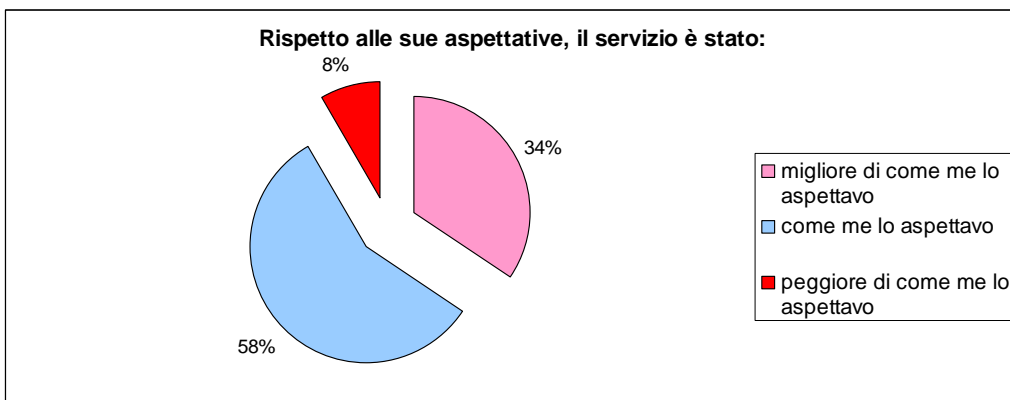
Analizzando i dati relativi al giudizio complessivo dei reparti fornito dai degenti, si può affermare che esso si attesta su livelli ampiamente positivi (l'86% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo o più che positivo), ma questo dato non va considerato come un punto d'arrivo, bensì come un incentivo a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, al fine di eliminare quasi del tutto (o comunque tenere sempre a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti.



Tale dato è confermato anche a livello di singolo presidio ospedaliero, come si evince dal grafico seguente:



Un'ulteriore conferma viene anche dalla domanda di controllo relativa alle aspettative sull'esperienza del ricovero: un terzo del campione di intervistati registra un giudizio positivo superiore alle stesse aspettative.

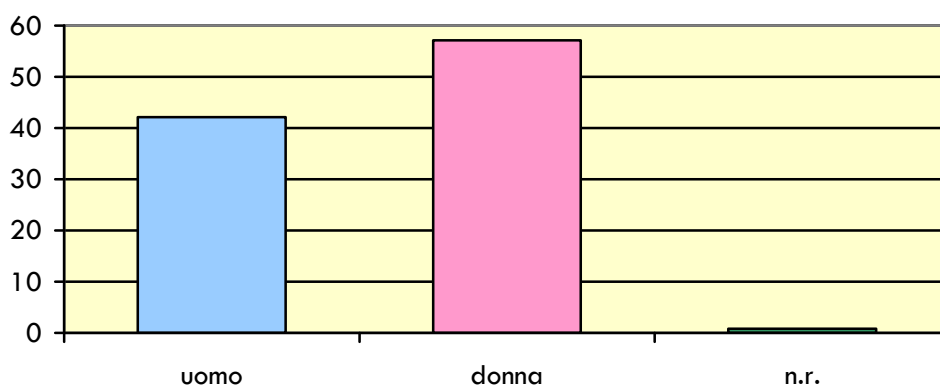


# L'utenza ambulatoriale

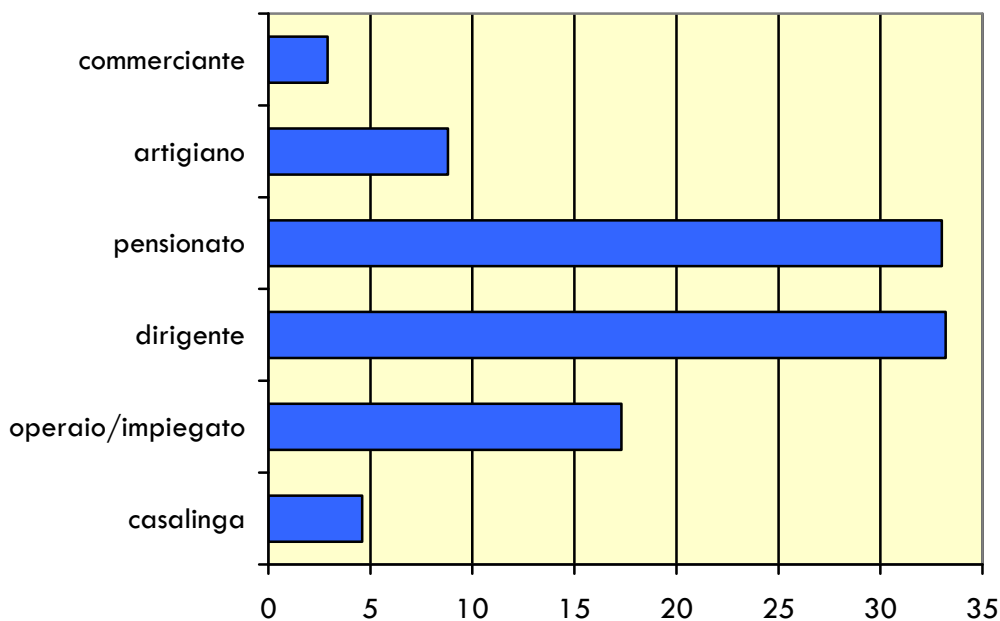
## Gli intervistati e la tipologia di accesso

Nell'arco di tempo considerato (1 Maggio – 31 Agosto 2012) sono stati raccolti in totale 634 questionari, che rappresentano l'1,4 % dell'intero universo di utenti ambulatoriali nello stesso arco temporale, che si attesta su 45.249 utenti. Per circa il 60% il campione è costituito da donne; le professioni prevalenti sono quelle dei pensionati e dei dirigenti (pubblici o privati); nel 71% dei casi al questionario risponde direttamente il paziente mentre in quasi un quarto del campione risponde il familiare che generalmente funge da caregiver.

## Intervistati suddivisi per genere

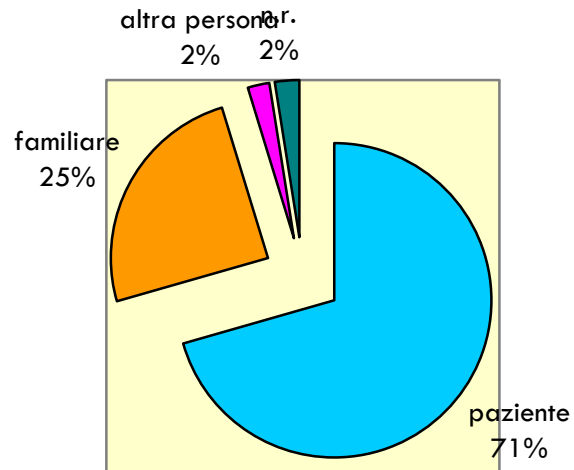


## Intervistati suddivisi per condizione occupazionale



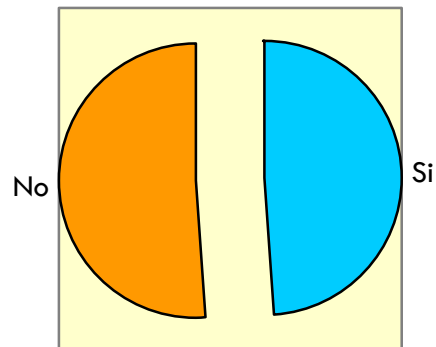


### Chi ha risposto al questionario?



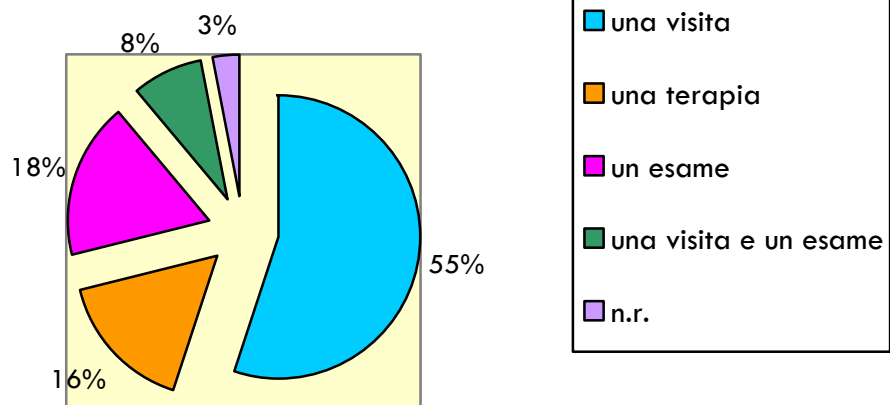
Per ciò che attiene alla tipologia di accesso, l'utenza intervistata si suddivide in due gruppi omogenei fra chi è un vecchio utente dei servizi ospedalieri (51% dei casi) e chi invece accede per la prima volta (49% dei casi)

### E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?



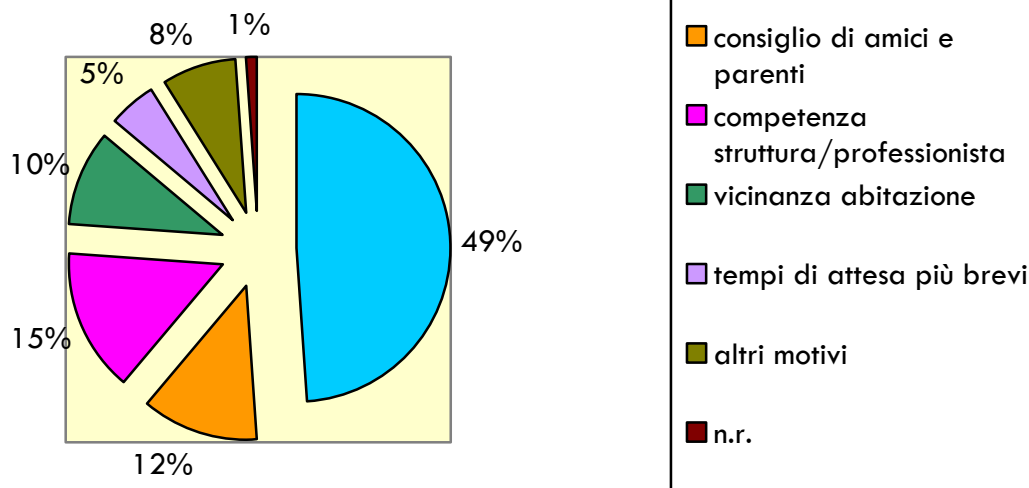
L'accesso riguarda, nel 55% dei casi, l'effettuazione di una visita mentre nel 18% l'effettuazione di un esame e nel 16% di una terapia.

### Oggi ha effettuato:



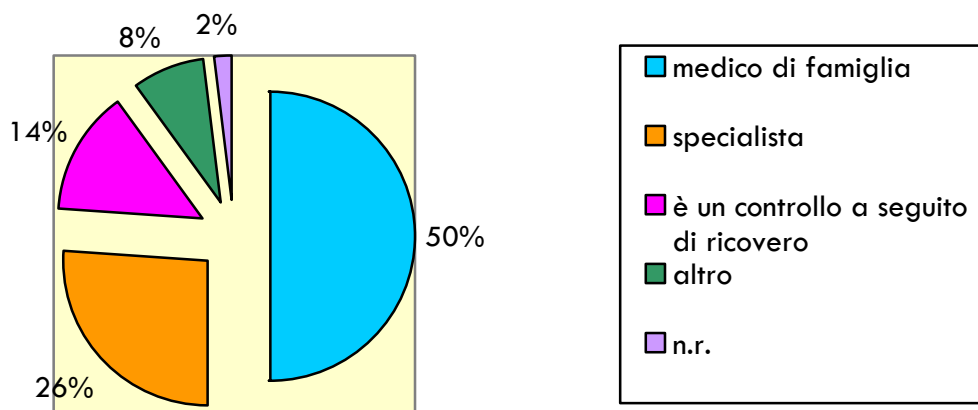
Nell'orientamento del paziente alla scelta della struttura e del professionista specialista il consiglio del medico (prevalentemente di famiglia) si conferma prioritario e più autorevole: poco meno della metà del campione di intervistati, infatti, individua nel medico la figura di orientamento prioritaria. L'immagine aziendale, sia direttamente che veicolata da parenti e amici, ha una certa influenza raccogliendo poco più di un quarto del campione.

### Per quale motivo ha scelto questa struttura?



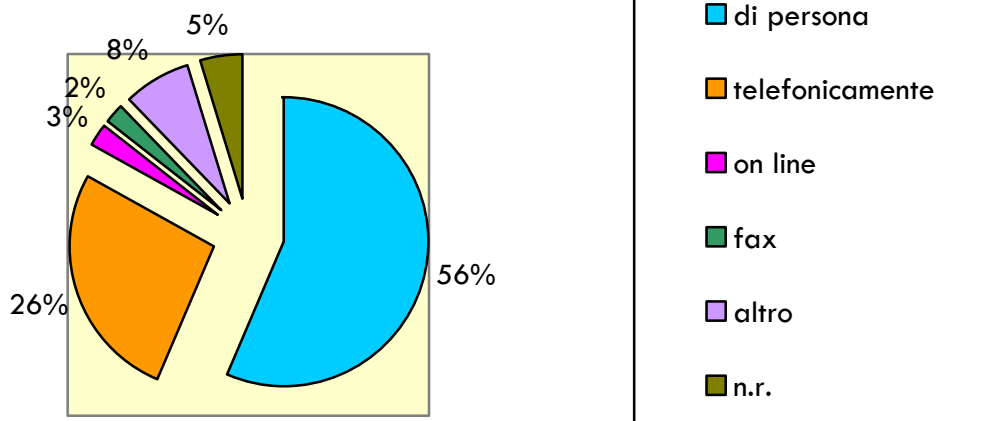
I dati emersi dalla precedente domanda vengono confermati dalla seguente: nel 50% dei casi è il medico di famiglia a richiedere la visita e nel 26% il medico specialista.

### Chi ha richiesto la visita specialistica?



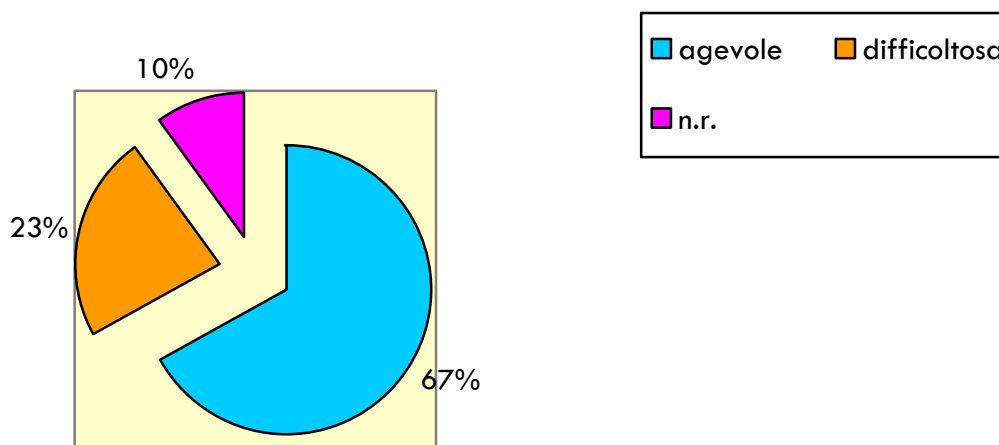
La gestione della prenotazione viene poi effettuata nel 56% dei casi recandosi personalmente alla struttura ospedaliera e nel 26% telefonicamente. Tutti gli altri strumenti, dal semplice fax alla prenotazione on line, sono ancora poco utilizzati. Forse su tale punto sarebbe opportuno avviare un'apposita campagna informativa per ridurre le attese ai CUP.

### Come ha effettuato la prenotazione?



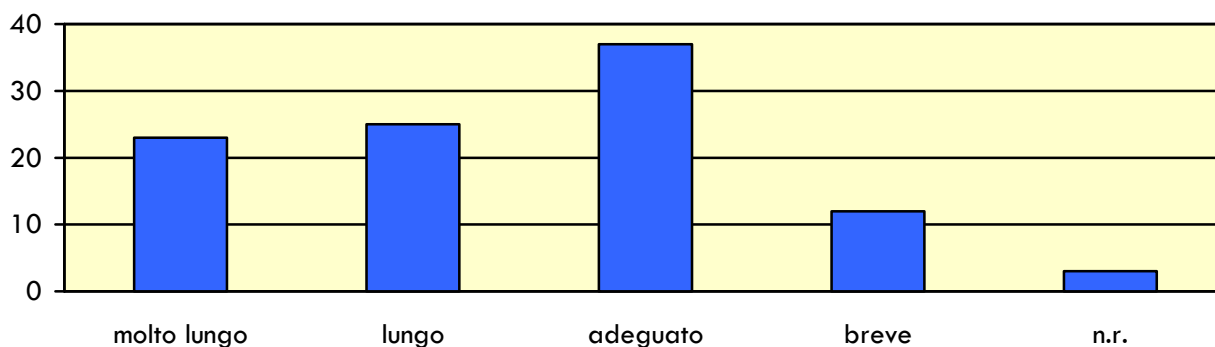
Nonostante le file però, la prenotazione viene giudicata dal 67% degli intervistati di facile accesso.

### La prenotazione è stata:



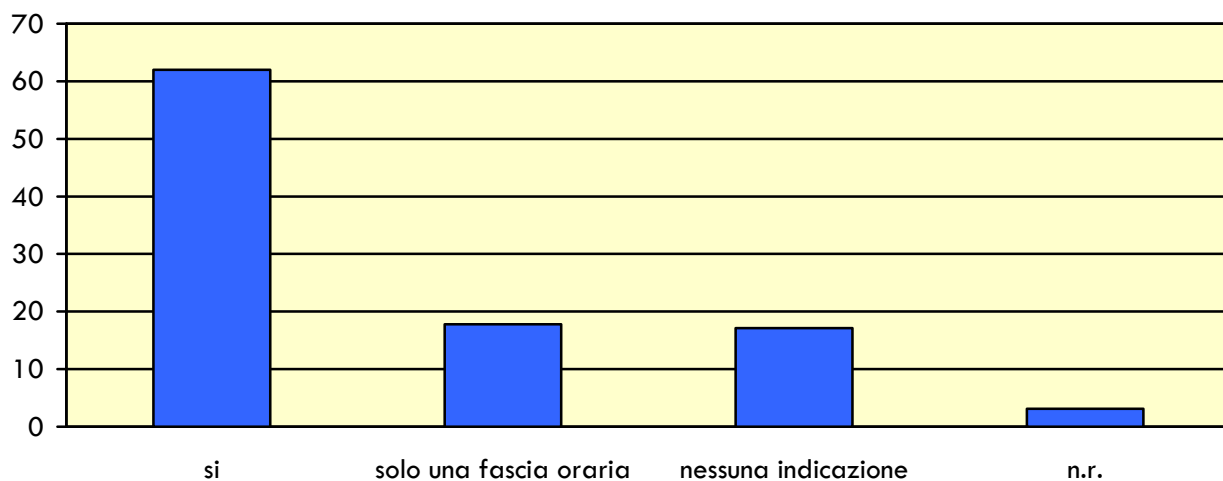
Poco meno della metà del campione ritiene però molto lungo (22% degli intervistati) o lungo (23% degli intervistati) il tempo di attesa per l'effettuazione della prestazione sanitaria richiesta anche se il 36% ritiene tale tempo adeguato.

### Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione?



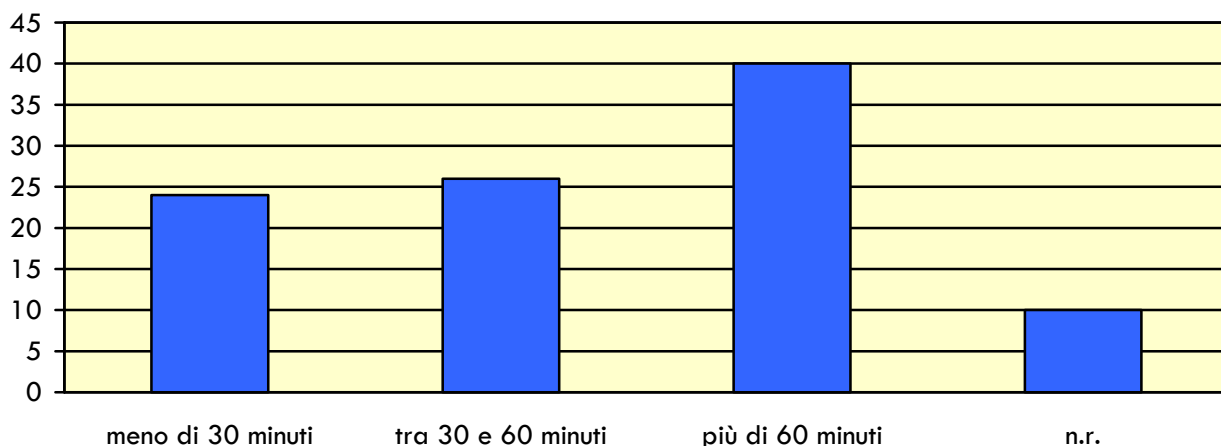
Al momento della prenotazione è stato precisato un orario per l'effettuazione della prestazione, tuttavia il 40% ha dovuto aspettare più di un'ora per poter effettuare la prestazione richiesta.

### Al momento della prenotazione, Le è stato precisato un orario?



Se ha risposto SI alla domanda precedente:

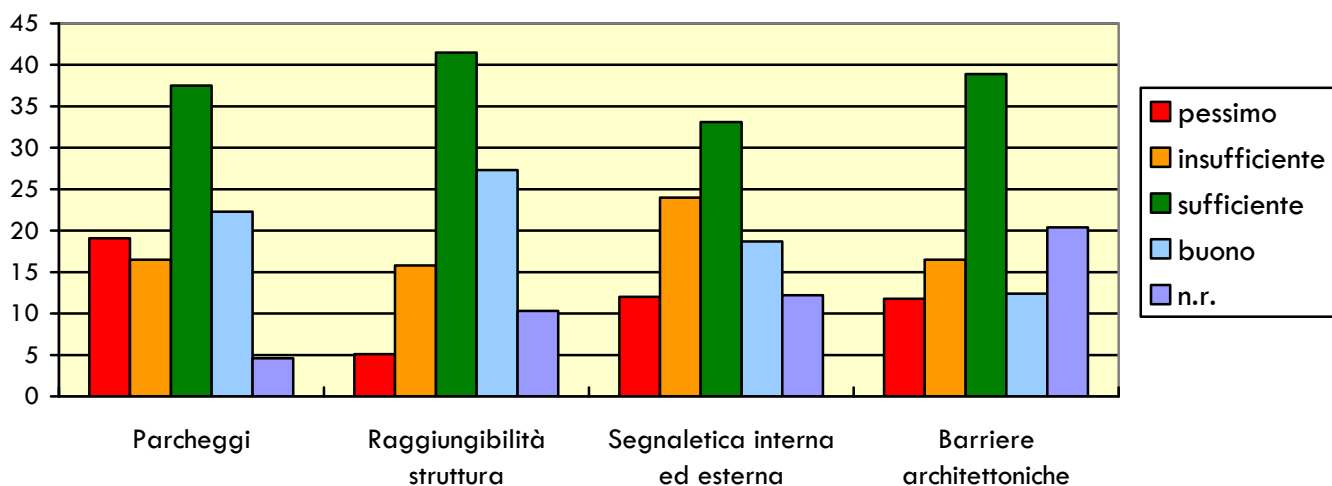
### Quanto tempo è trascorso tra l'orario stabilito e l'effettiva chiamata?



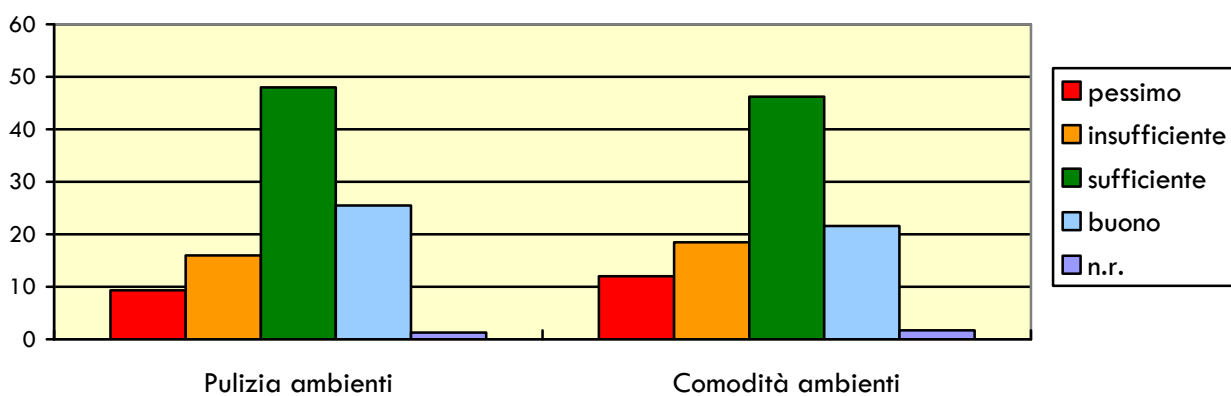
### Gli aspetti strutturali , alberghieri e organizzativi

Sulle variabili strutturali ed alberghieri quali parcheggi, segnaletica interna ed esterna, presenza di eventuali barriere architettoniche, pulizia ambienti, non sembrano emergere giudizi particolarmente critici; viceversa, invece, alcune criticità vengono rilevate negli aspetti organizzativi relativamente alle attese per il pagamento del ticket e al tempo di attesa per la consegna dei referti dove il 10% circa degli intervistati dà un giudizio addirittura pessimo e il 15% insufficiente.

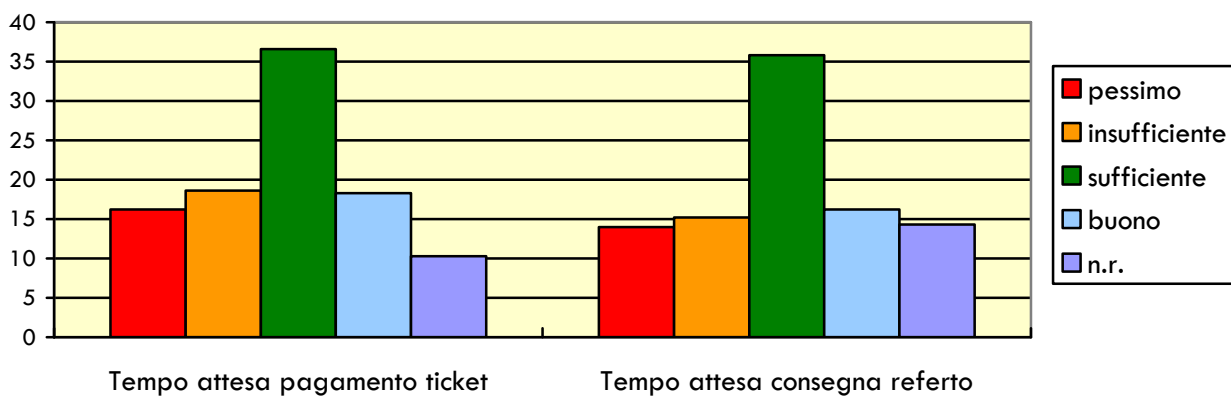
### Giudizi su aspetti strutturali dell'Azienda Ospedaliera



### Giudizi su aspetti alberghieri dell'Azienda Ospedaliera



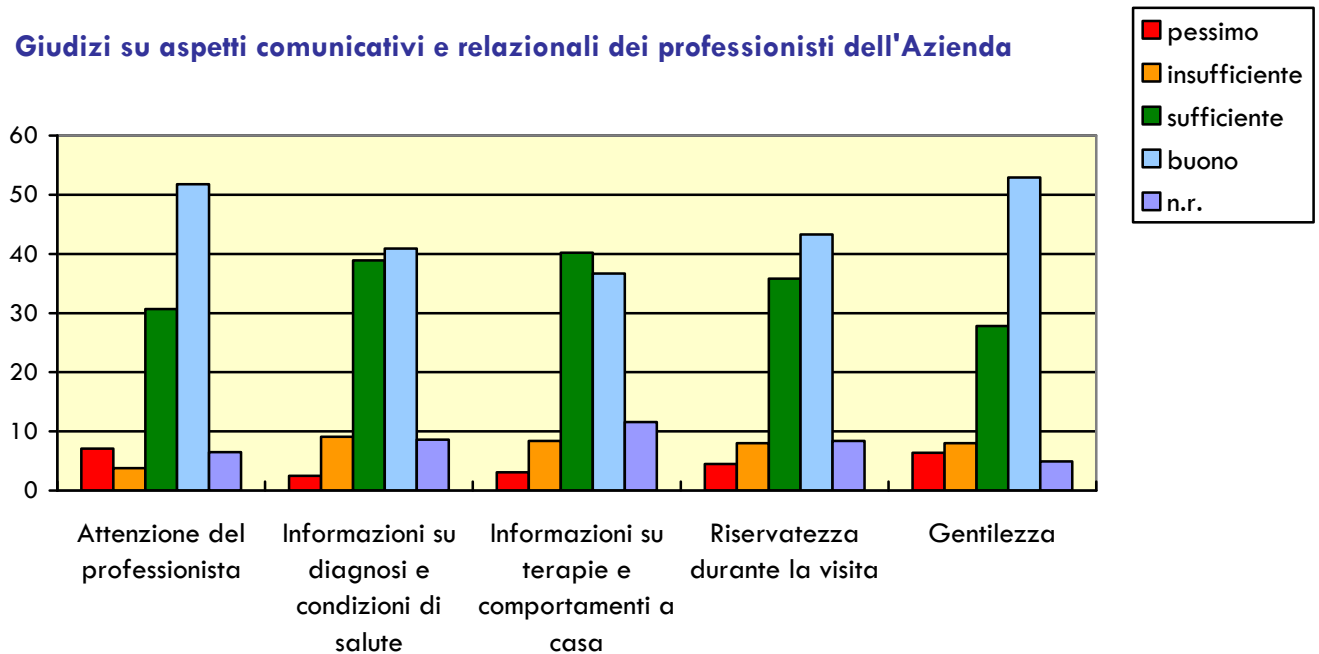
### Giudizi su aspetti organizzativi dell'Azienda Ospedaliera



## Gli aspetti comunicativi e relazionali

Giudizi positivi e molto positivi si registrano invece nell'area delle relazioni comunicative con gli operatori sanitari.

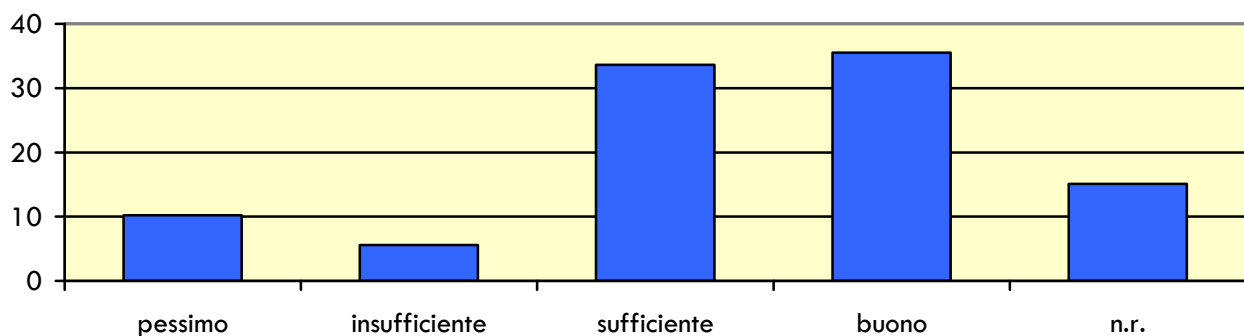
### Giudizi su aspetti comunicativi e relazionali dei professionisti dell'Azienda



## Conclusioni

In conclusione il giudizio complessivo sull'esperienza ambulatoriale viene valutato da circa il 70% dei pazienti intervistati come molto positivo, come si evince chiaramente dal grafico seguente.

### Giudizio complessivo sulla qualità del servizio



Infatti, se per il 53% si confermano le aspettative precedenti, un quarto del campione registra un risultato maggiore delle aspettative pregresse.

Si tratta quindi di migliorare le poche criticità emerse relativamente ad alcuni aspetti organizzativi e lavorare per mantenere il giudizio positivo espresso dagli intervistati.

**Rispetto alle Sue aspettative, il servizio è stato:**

