

En conclusion, les programmes de satisfaction de la clientèle sont construits in manière de

Rassembler autant d'informations du client.

Interpréter et analyser

Activer les actions d'amélioration

Dans notre hôpital, en outre, toutes les phases doivent être placés dans une vision plus large d'entreprise basée sur:

L'orientation au patient;

Une organisation du travail finalisé aux besoins des malades;

Une politique de gestion du personnel qui favorise et récompense l'orientation du service.



## POINT INFORMATION ET ÉCOUTE BUREAU RELATIONS PUBLIQUES

### HÔPITAL "VILLA SOFIA"

Il est situé à côté de l'Urgence.  
Tel 091-7808139, 091-7803216.

### PLEXUS DETACHÉ VIALE DEL FANTE

Il est situé dans l'entrée du Présidium  
Dans la salle d'attente  
Tel.091-7804072

### HÔPITAL "VINCENZO CERVELLO"

Il est situé à l'entrée du bâtiment A.  
Tel 091-6802750, 091-6802471.

### HEURE

Le Points d'information du Présidium VINCENZO CERVELLO et Présidium VILLA SOFIA sont ouvert :  
Du lundi au vendredi: 08:00-14:00  
Mardi et jeudi 14:30-17:30

Le Point d'Information du Plexus Viale del Fante fait plutôt le calendrier suivant:  
Du lundi au vendredi 8:00-14:00

DANS LE BUREAU VOUS PUEZ PRESENTER DE  
DEMANDES, DES SIGNALISATIONS  
ET DES ÉLOGES

ÉDITÉ PAR



Bureau Qualité-Communication-Public Relations

Tel 091-6802750

urp@ospedaliriunitipalermo



**CUSTOMER SATISFACTION**

HÔPITALS RÉUNIS  
"VILLA SOFIA- CERVELLO"

Gentile ami, Gentile amie,

Cette année, nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre contribution précieuse que vous avez donné pour améliorer la qualité de nos services et nous vous invitons encore une fois à exprimer votre satisfaction à travers des questionnaires de *Customer Satisfaction*.

À cette fin, il trouvera ci-dessous un bref guide sur la *Customer Satisfaction* et l'importance qu'elle joue dans le service que nous offrons chaque jour.

En vous remerciant de votre collaboration, nous vous souhaitons un hospitalisation sereine et une prompte guérison.

La Direction



## C'EST QUOI?

*Customer satisfaction* ou la satisfaction du client: sous ce nom sont recueillis toutes les activités financées par les entreprises pour fournir des produits-services pour répondre aux besoins exprimés par les clients et faire de l'hôpital de plus en plus à dimension humaine.

Pour réaliser cet objectif, il est nécessaire, en premier lieu de comprendre les besoins des patients et de leurs familles qui utilisent nos services.

Et en fait important pour la direction que dirige l'organisation savoir si les citoyens sont satisfaits du confort de l'environnement, l'hygiène et le nettoyage des services hôteliers la qualité des aliments et ainsi de suite pour rendre nos services de plus en plus qualitativement élevé.

**ENSAMBLE POUR AMELIORER L'HOPITAL!**

## COMMENT VOUS FAITES?

Le niveau de satisfaction du patient est détecté par l'administration et la collecte d'un questionnaire spécial que vise à recenser, de façon anonyme, les évaluations de patients par rapport aux différents aspects de la vie à l'hôpital et l'organisation des services.

Notre hôpital utilise un questionnaire à choix multiples dont la simplicité et la clarté permettent une compréhension claire et une compilation plus rapide.

Le questionnaire est distribué aux U.U.OO. par les opérateurs URP disponible pour le patient et pour toutes les questions, aussi pour l'achèvement du questionnaire dans le plein respect de la vie privée du patient, en assurant l'anonymat du questionnaire.

Des données collectées dans les questionnaires sont ensuite traitées statistiquement et constituent une source importante d'informations pour aider la direction dans les choix d'amélioration de la qualité à l'hôpital.



**SYSTÈME RÉGIONAL DE LA QUALITÉ PERÇUE**