

In conclusione,  
i programmi di CUSTOMER SATISFACTION  
sono costruiti in modo da:

raccogliere il maggior numero di  
informazioni dal cliente;

interpretarle ed analizzarle;

attivare le azioni di miglioramento.

Nel nostro ospedale, inoltre, tutte le fasi  
sono inserite all'interno di una più ampia  
visione aziendale basata su:

l'orientamento al paziente;

una organizzazione del lavoro finalizzata  
ai bisogni dei malati;

una politica di gestione del personale  
che privilegia e premia l'orientamento al  
servizio.

REGIONE SICILIANA  
Questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale  
AZIENDA OSPEDALIERA OSP. RIUNITI VILLA SOFIA-CERVELLO - Palermo

Indica il grado di soddisfazione per ogni voce (1 = molto insoddisfatto, 2 = insoddisfatto, 3 = neutro, 4 = soddisfatto, 5 = molto soddisfatto)

Voce	1	2	3	4	5
81. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
82. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
83. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
84. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
85. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
86. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
87. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
88. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
89. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
90. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
91. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
92. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
93. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
94. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
95. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
96. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
97. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
98. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
99. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					
100. Qual è il tempo medio di attesa per il ricovero in ospedale?					



### PUNTO INFORMAZIONE E ASCOLTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

#### OSPEDALE "VILLA SOFIA"

Si trova vicino al Pronto Soccorso.  
Tel. 091-7808139; 091-7803216.

#### OSPEDALE "VINCENZO CERVELLO"

Si trova all'ingresso dell'edificio A.  
Tel. 091-6802750; 091-6802471.

#### ORARIO

Dal lunedì al venerdì: 8:00-14:00.  
Martedì e giovedì, anche: 14:30-17:30.

AGLI SPORTELLI POSSONO ESSERE PRESENTATI  
RECLAMI, SEGNALAZIONI ED ENCOMI.



A CURA DI



Qualità-Comunicazione-URP  
urp@ospedaliriunitipalermo.it

## CUSTOMER SATISFACTION

### OSPEDALI RIUNITI "VILLA SOFIA - CERVELLO"

# COSTUMER SATISFACTION

## COSA È?

Customer satisfaction o soddisfazione del cliente: sotto questo nome vengono raccolte tutte le attività sostenute dalle aziende per fornire prodotti-servizi in grado di soddisfare i bisogni espressi dalla clientela e rendere l'ospedale sempre più a misura d'uomo.

Per realizzare tale obiettivo è necessario, in primo luogo, conoscere i bisogni dei pazienti e dei loro familiari che usufruiscono dei nostri servizi.

E' infatti importante, per la direzione aziendale che governa l'organizzazione, sapere se i cittadini sono soddisfatti del comfort degli ambienti, dell'igiene e della pulizia, delle prestazioni alberghiere, della qualità del cibo e così via, per rendere i nostri servizi sempre più qualitativamente elevati.

## INSIEME PER MIGLIORARE L'OSPEDALE!

## COME SI FA?

Il grado di soddisfazione dei pazienti viene rilevato attraverso la somministrazione e raccolta di un apposito questionario che ha l'obiettivo di registrare, in forma anonima, le valutazioni dei pazienti in relazione ai vari aspetti della vita in ospedale e dell'organizzazione dei servizi.

Il questionario è a risposte multiple e la sua semplicità e chiarezza consentono una rapida compilazione.

Il questionario viene distribuito ai pazienti di ciascuna unità operativa nel pieno rispetto della privacy, garantita dall'anonimato del questionario.

È possibile compilare il questionario anche online collegandosi al sito web dell'Assessorato alla Salute [www.qualitasiciliassr.it](http://www.qualitasiciliassr.it)

I dati raccolti nei questionari vengono poi elaborati statisticamente e costituiscono un importante strumento informativo per aiutare la direzione aziendale nelle scelte di miglioramento della qualità in ospedale.

*Gentile Amica, Gentile Amico,*

*Anche quest'anno vogliamo calorosamente ringraziarLa per il prezioso contributo da Lei dato per migliorare la qualità dei nostri servizi e La invitiamo nuovamente ad esprimere il Suo grado di soddisfazione attraverso i questionari di Customer Satisfaction.*

*A tal fine, troverà qui di seguito una breve guida sulla Customer Satisfaction e sull'importanza che quest'ultima riveste nel servizio che ogni giorno Le offriamo.*

*Nel ringraziarLa per la collaborazione, Le auguriamo una serena degenza e una pronta guarigione.*

*La Direzione*



**SISTEMA REGIONALE DI QUALITÀ PERCEPITA**