

## CUSTOMER SATISFACTION 2015

Nel mese di Ottobre 2015 è stata avviata la seconda edizione dell' indagine di soddisfazione per esprimere una critica e un elogio rispetto ai giudizi ricevuto sulla cartolina da imbucare.

Come è andata? È la domanda che l'Azienda ospedaliera pone ai propri pazienti in tutte le strutture, comprese le aree critiche e i due Pronto Soccorso, e al poliambulatorio Gardella.

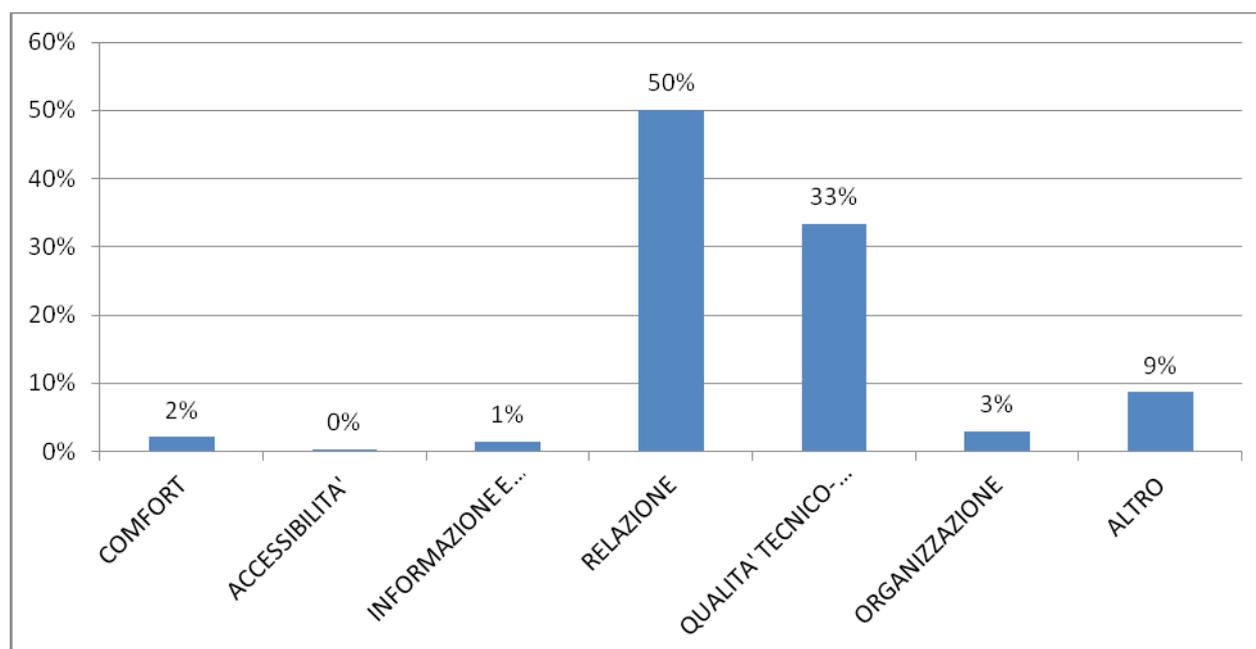
Sono state distribuite 3260 cartoline di cui 2500 sono state lasciate presso le portinerie e URP mentre 760 cartoline sono state distribuite dai volontari presso alcuni reparti scelti a campione (Pronto Soccorso Civile e Infantile, Medicina interna, Urologia, ORL, Chirurgia pediatrica, Urologia pediatrica, Ortopedia pediatrica, Neurologia, Chirurgia generale, Medicina nucleare → PET) che potranno essere imbucate in quarantacinque cassette postali installate per il progetto nei punti strategici e rese riconoscibili dall'immagine della campagna "Come è andata? La tua opinione conta!", nei corridoi dei presidi per ricordare la possibilità di compilare la cartolina.

Si tratta di una metodologia diffusa nel mondo anglosassone, che permette a chi conduce l'indagine di ottenere una buona qualità dell'informazione. Infatti, grazie alla possibilità di esprimersi in modo libero e andando oltre la logica del questionario, il paziente può manifestare il proprio punto di vista con informazioni puntuali che hanno contraddistinto la sua esperienza in ospedale sulla prestazione ricevuta.

Sono state consuntivate **490** cartoline.

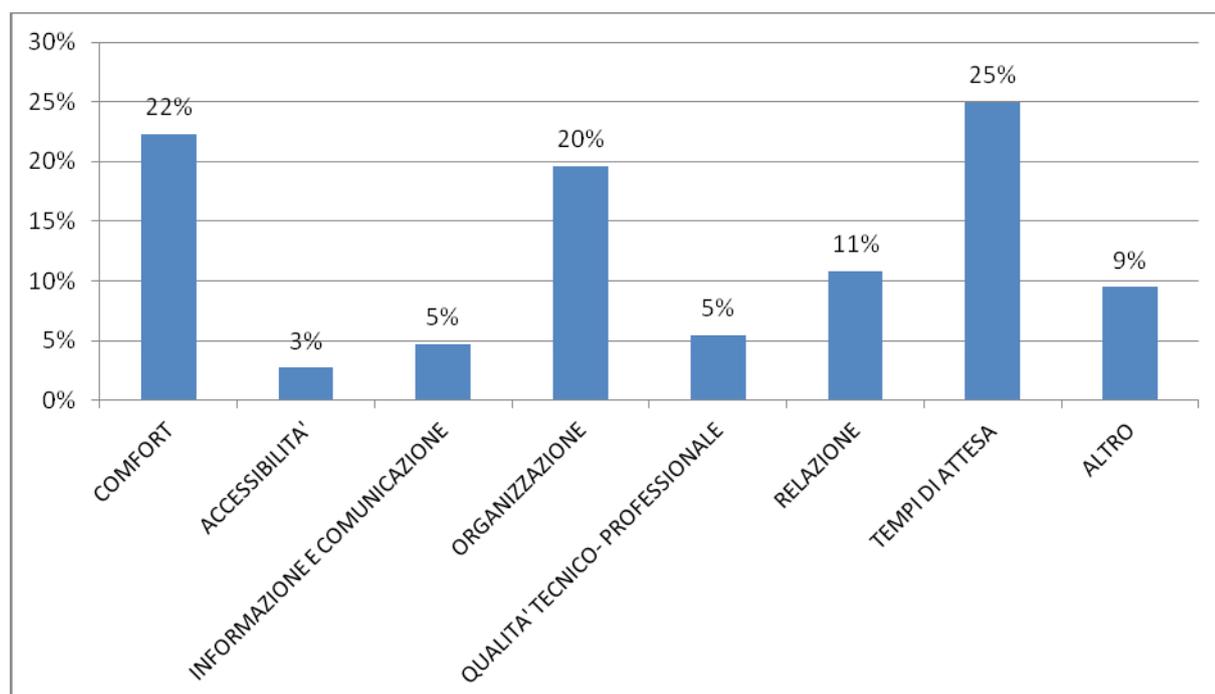
Viene sostanzialmente confermato il giudizio complessivo espresso nelle indagini di customer satisfaction degli anni precedenti: nel 2014 la somma dei «buono» e «ottimo» rappresentava l'87,55 % (media di tutti i settori indagati), nel 2015 è 84%. Voto medio ponderato 4,3.

## ELOGI TABELLA



- Il 50% ha espresso elogi riguardanti la **RELAZIONE** con il paziente e familiari:
  - Gentilezza/cortesia (40%)
  - Disponibilità (23%)
  - Umanità/sensibilità (7%)
  - Altro: attenzione, accoglienza, simpatia, ecc..(30%)
  
- Il 33% ha espresso elogi riguardanti la **QUALITA' TECNICO- PROFESSIONALE** degli operatori:
  - Professionalità/bravura/competenza (54%)
  - buona assistenza (19%)
  - efficienza (7%)
  - Altro: prestazione, tempestività ,preparazione, ecc.. (20%)

## CRITICHE TABELLA



- Il 22% ha espresso critiche riguardanti il **COMFORT**: in questo caso i rilievi puntuali si riferiscono più frequentemente:
  - Qualità del cibo (27%)
  - Struttura obsoleta (21%)
  - Pulizia/igiene (12%)
  - Condizionamento(temperatura fredda)9%
  - Altro (31%)
- Il 20% ha espresso critiche riguardanti l'**ORGANIZZAZIONE** delle attività di reparto e più frequentemente rispetto a:
  - Percezione di carenza di personale (31%)
  - Orario pasti (troppo presto)10%
  - Altro 59% non rispetto orario di visita, segnaletica non chiara, difficoltà a trovare posto letto ecc..
- Il 25% ha espresso critiche riguardanti i **TEMPI DI ATTESA**:
  - Tempi lunghi di attesa (46%)
  - T. di attesa per ricovero (19%)
  - Altro 35% per prenotazioni, accettazione CUP, esami. ecc