

CUSTOMER SATISFACTION 2016

L'indagine di customer satisfaction a partire dall'anno 2015 è diventata un'iniziativa permanente con lo scopo di dare a tutti gli utenti che ricevono una prestazione sanitaria nelle nostre strutture la possibilità di esprimere una critica o un elogio in modo libero e andando oltre la logica del questionario.

“Come è andata?” è la domanda che l'Azienda Ospedaliera pone agli utenti attraverso una cartolina lasciata a disposizione presso l'URP, le portinerie dei vari presidi o distribuita dai volontari in alcuni reparti scelti a campione per il 2016: Medicina Interna, Malattie dell'apparato respiratorio, Pediatria, Nido, Ostetricia – Ginecologia, Cardiologia, Chirurgia generale, Geriatria:

Caratteristiche della cartolina

La scala di valutazione proposta nella cartolina permetteva di esprimere un giudizio complessivo sulla prestazione ricevuta da 1 a 5, dove **1** (pessimo), **2** (scarso), **3** (sufficiente), **4** (buono), **5** (ottimo) e la possibilità di scrivere un elogio o una critica.

Gli elogi e le critiche sono stati poi raggruppati in macroaree, per facilitarne l'analisi:

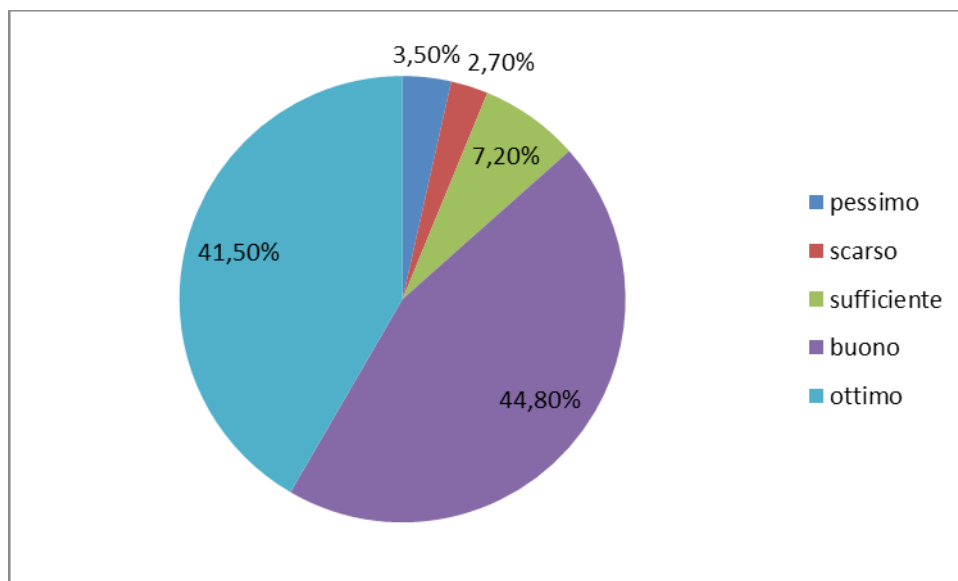
1. Accessibilità
2. Confort
3. Informazione e comunicazione
4. Organizzazione
5. Qualità tecnico professionale
6. Relazione
7. Tempi di attesa
8. Altro

Le cartoline compilate dagli utenti sono state imbucate nelle 45 cassette postali riconoscibili dall'immagine della **campagna “Come è andata? La tua opinione conta”** installate per il progetto, nei corridoi dei presidi e all'ingresso di ogni struttura.

La raccolta si è conclusa nel mese di febbraio 2017 e sono state consuntivate **n. 1043** cartoline per tutta l'Azienda. Tale numerosità risulta significativa a livello aziendale ma sicuramente povera di informazioni a livello di alcune strutture a cui, comunque, viene fornito ritorno nel corso del mese di marzo 2017.

Dettaglio dello spoglio

Il giudizio aziendale complessivo espresso degli utenti in base alla scala di valutazione proposta è così rappresentato:

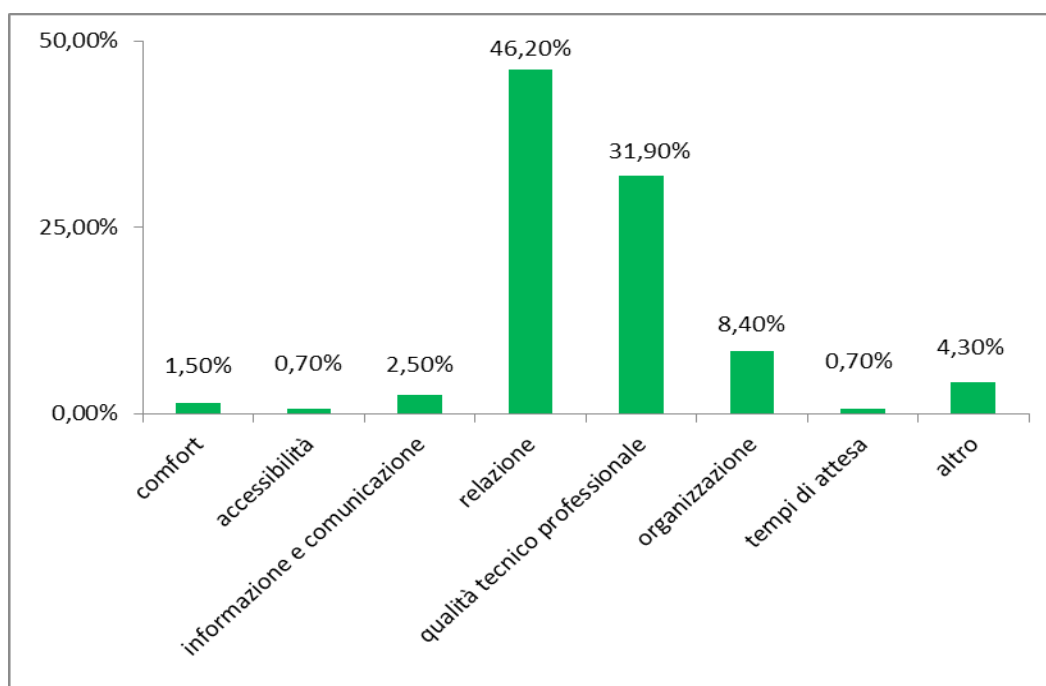


Voto medio ponderato 4,3.

Delle 1043 cartoline consuntivate, **gli Elogi** rappresentano il **63,6%** pari a **664 commenti** descritti dall'utente, mentre le **Critiche** rappresentano il **32,5%** pari a **340** commenti.

Di seguito si propone la rappresentazione grafica degli elogi e delle critiche suddivisa per macroaree:

ELOGI



Il 46,20% degli elogi riguardando la categoria **RELAZIONE**, sottolineando da parte del personale sanitario:

- ✓ disponibilità
- ✓ pazienza, umanità
- ✓ gentilezza, cortesia

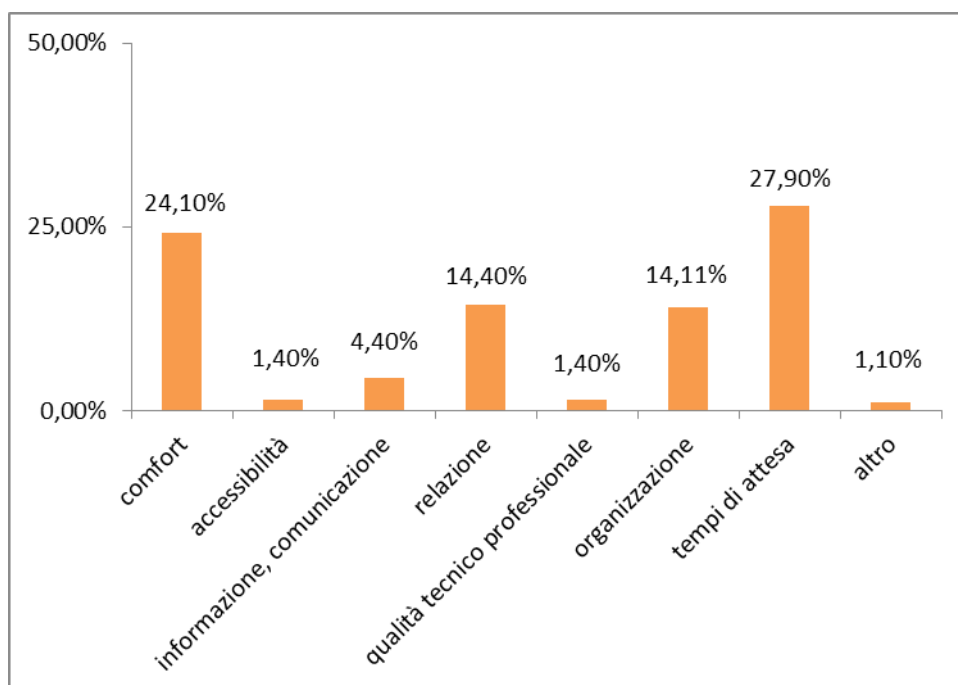
- ✓ cordialità

Il 31,90% degli elogi riguardano la categoria **QUALITA' TECNICO - PROFESSIONALE** degli operatori, sottolineando:

- ✓ professionalità
- ✓ competenza
- ✓ tempestività
- ✓ efficienza
- ✓ buona assistenza

La categoria **ALTRO** 4,30% raccoglie tutti i commenti positivi relativi alle strutture in termini di gradevolezza non ben specificata.

CRITICHE



Il 24,10% delle critiche riguardano il **COMFORT** sottolineando:

- ✓ qualità del cibo scadente
- ✓ pulizia e igiene
- ✓ condizionamento per temperatura fredda

Il 14,11% delle critiche riguardano l'**ORGANIZZAZIONE** delle attività di reparto sottolineando:

- ✓ percezione di carenza di personale
- ✓ mancanza di attrezzature specifiche e adeguate

Il 27,90% delle critiche riguardano i **TEMPI DI ATTESA** sottolineando:

- ✓ tempi lunghi per la prenotazione, la visita e il ricovero

La categoria **ALTRO** 0,3% raccoglie tutti i commenti negativi relativi alle strutture in termini di insoddisfazione non ben specificata.