



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



# FATTI SENTIRE, TI ASCOLTIAMO!

## Indagine di *Customer Satisfaction* Aziendale ANNO 2013

**Fatti sentire...  
...ti ascoltiamo!**

il vostro supporto è fondamentale



**Dott. Nicola Giorgione**  
**Direttore Generale A.O. di Alessandria**  
**18.12.2013**



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## **DOVE ERAVAMO RIMASTI...**

Stato avanzamento obiettivi del Piano delle  
Performance anno 2013 derivati dall'indagine  
2012



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## Aspetti suscettibili di miglioramento in riferimento alle richieste dei pazienti:

- **Umanizzazione e comfort dei locali**
- **Semplificazione percorsi**
- **Aspetti relazionali con il personale di front office**
- **Gestione attese in PS**



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## **OBIETTIVO: Miglioramento comfort ambulatorio Endocrinologia e percorso paziente**

I risultati dell'indagine 2012 effettuata presso la SC Endocrinologia e Malattie Metaboliche (che eroga circa **28.000 prestazioni** ambulatoriali/anno) aveva evidenziato la necessità di migliorare gli spazi di attesa per le prestazioni ambulatoriali e il flusso degli stessi pazienti.

Nel 2013 abbiamo progettato la **revisione organizzativa** del percorso del paziente e pianificato il **miglioramento degli spazi di attesa** (revisione pavimentazione, raffrescamento, monitor,..) grazie ai proventi derivati dalla cessione degli spazi pubblicitari all'interno dell'Azienda.

Il progetto, sia organizzativo che di umanizzazione, verrà concluso a fine anno 2013-inizio 2014



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## **OBIETTIVO:** **Miglioramento dell'accoglienza**

Anche **all'infantile** il miglioramento richiesto nel 2012 riguardava l'attenzione al comfort dei piccoli pazienti.

Nel 2013, oltre a trovare completamente la **ristrutturazione della Pediatria**, è stata rinnovata la **sala giochi pediatrica** grazie alla collaborazione con la Fondazione Uspidalet.

Inoltre nel 2013 la **Family Room** di Alessandria ha ospitato 92 famiglie (136 persone), offrendo loro gratuitamente oltre 590 pernottamenti



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## **OBIETTIVO: Miglioramento front office-formazione ad hoc e aggiornamento costante**

E' attiva, presso l'Anatomia Patologica, l'accettazione delle relative prestazioni, agevolando l'utenza che così non deve più recarsi al C.U.P.

Nei mesi di ottobre e novembre 2013 si è svolto il corso **“Learning basic english for administrators - corso avanzato”** che aveva come obiettivo formativo di aumentare e ampliare le conoscenze acquisite nel corso di base effettuato nell'anno 2012.

Nel mese di marzo 2013 si è svolto il corso **“Formare gli operatori ad una efficace comunicazione strategica”**, in tre edizioni. L'obiettivo formativo era di migliorare la comunicazione con l'utenza e sensibilizzare gli operatori alla qualità del servizio.



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## **OBIETTIVO: Gestione attese presso PS**

### **Criticità evidenziate nella precedente indagine:**

- **Attesa dopo triage;**
- **Conoscenza codice colore assegnato.**



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## **OBIETTIVO: Gestione attese presso PS**

### **Azioni di miglioramento:**

È stato inserito tra gli **obiettivi della struttura correlati agli incentivi** il miglioramento della comunicazione/accoglienza

A tal proposito sono state intraprese le seguenti iniziative:

- **Posizionamento di monitor** in sala d'aspetto per visualizzare i tempi di attesa stimati per i singoli codici colore;
- 4 incontri di **sensibilizzazione** con il personale sul significato dei codici colore e l'importanza di una corretta comunicazione;
- Distribuzione ai pazienti di stampato con codice colore, relativo significato e tempo di attesa stimato;
- Assegnazione del paziente direttamente al box.

### **Risultato osservato:**

- Riduzione **effettiva** dei tempi d'attesa e della «**sensazione di attesa**» da parte dei pazienti (tra triage e prima visita);
- Aumento della consapevolezza del codice colore assegnato (risultato customer)



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



# I RISULTATI dell'indagine

## 2013



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



Avvio indagine: Gennaio 2013  
Totale questionari analizzati: **5984**

...di cui ...

Questionari compilati con il supporto dei  
volontari: **260** **GRAZIE!!!**  
con un ritorno del **83%**

I risultati rilevati con le due modalità di  
somministrazione sono **sostanzialmente**  
**sovrapponibili**



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



	<b>CONSEGNATI</b>	<b>RESI</b>
<b>DEGENZA</b>	<b>1867</b>	<b>1514</b>
<b>AMBULATORI</b>	<b>3255</b>	<b>2658</b>
<b>DAY SURGERY</b>	<b>80</b>	<b>66</b>
<b>PRONTO SOCCORSO PRESIDIO CIVILE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>PRONTO SOCCORSO INFANTILE</b>	<b>100</b>	<b>76</b>
<b>AREE CRITICHE</b>	<b>110</b>	<b>104</b>
<b>DH ONCO EMATOLOGICO</b>	<b>90</b>	<b>72</b>
<b>RADIODIAGNOSTICA</b>	<b>239</b>	<b>239</b>
<b>MEDICINA NUCLEARE</b>	<b>138</b>	<b>138</b>



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## QUESTIONARI (degenza e ambulatori)

La parte generale, comune a tutti i reparti, è articolata in **6 domande** per valutare gli aspetti relativi a **qualità dell'assistenza, relazione, comfort, accessibilità, informazione**

La parte specifica, è stata personalizzata dalle diverse unità inserendo item riguardanti le loro attività specifiche al fine di individuare eventuali criticità e porre delle azioni di miglioramento



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## **Scala di valutazione:**

- 1: pessimo
- 2: scarso
- 3: sufficiente
- 4: buono
- 5: ottimo



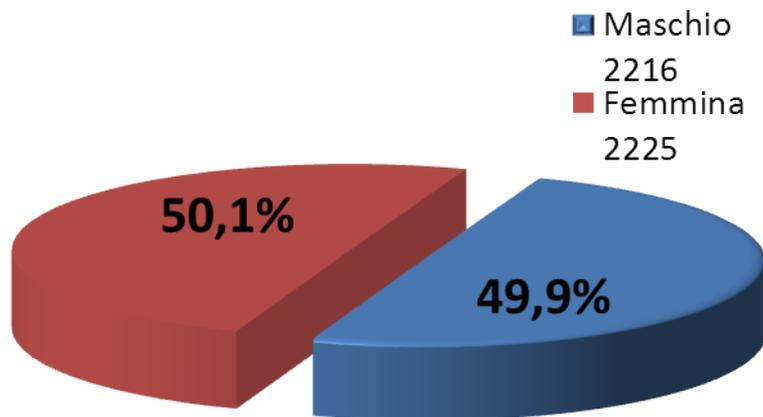


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria

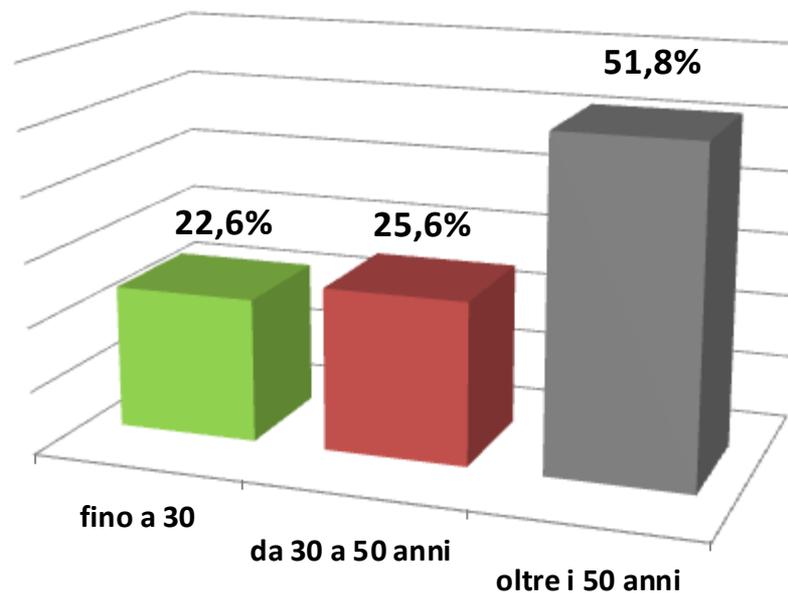


## INFORMAZIONI GENERALI

### SESSO DEL PAZIENTE



### ETA' DEL PAZIENTE



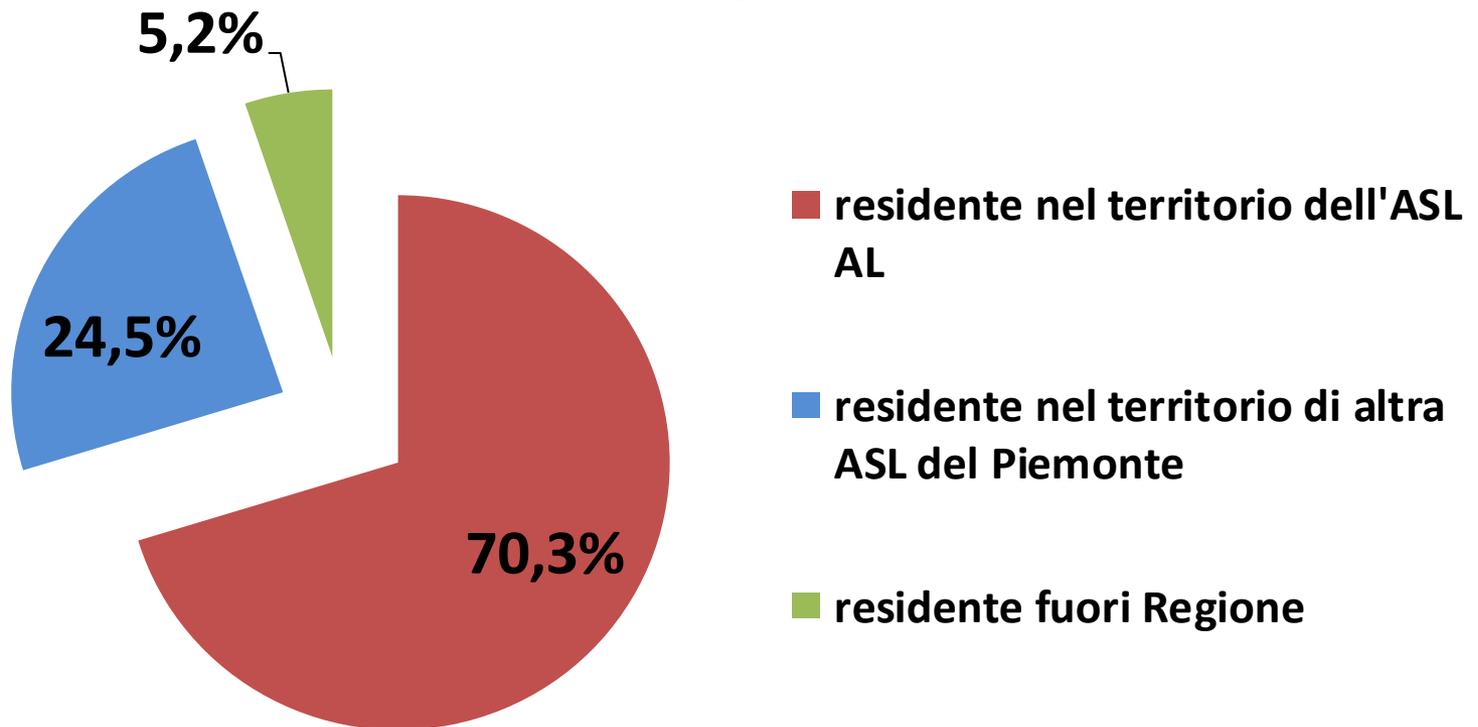


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## INFORMAZIONI GENERALI

### Residenza del paziente





Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## INFORMAZIONI GENERALI

### Professione del paziente





*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## VALUTAZIONE GLOBALE 2013

Si rileva un aumento della percezione di qualità dell'assistenza ricevuta.

Confrontando i dati degli anni precedenti si conferma il trend positivo della valutazione globale.

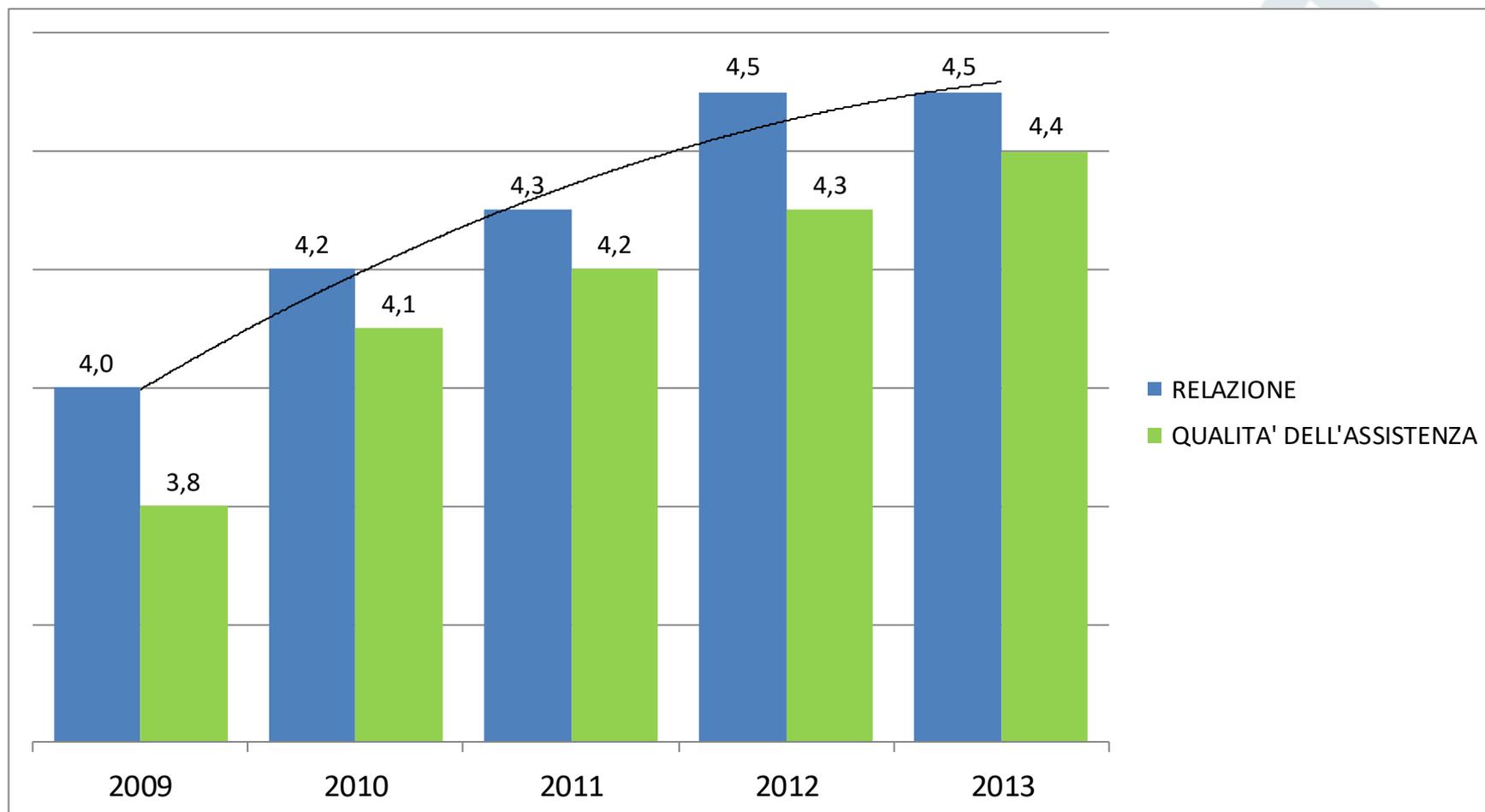
La percentuale dei giudizi buono/ottimo è **in aumento**, seppure in riferimento a dati già elevati (in media di **+2** punti %).



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## VALUTAZIONE GLOBALE 2013



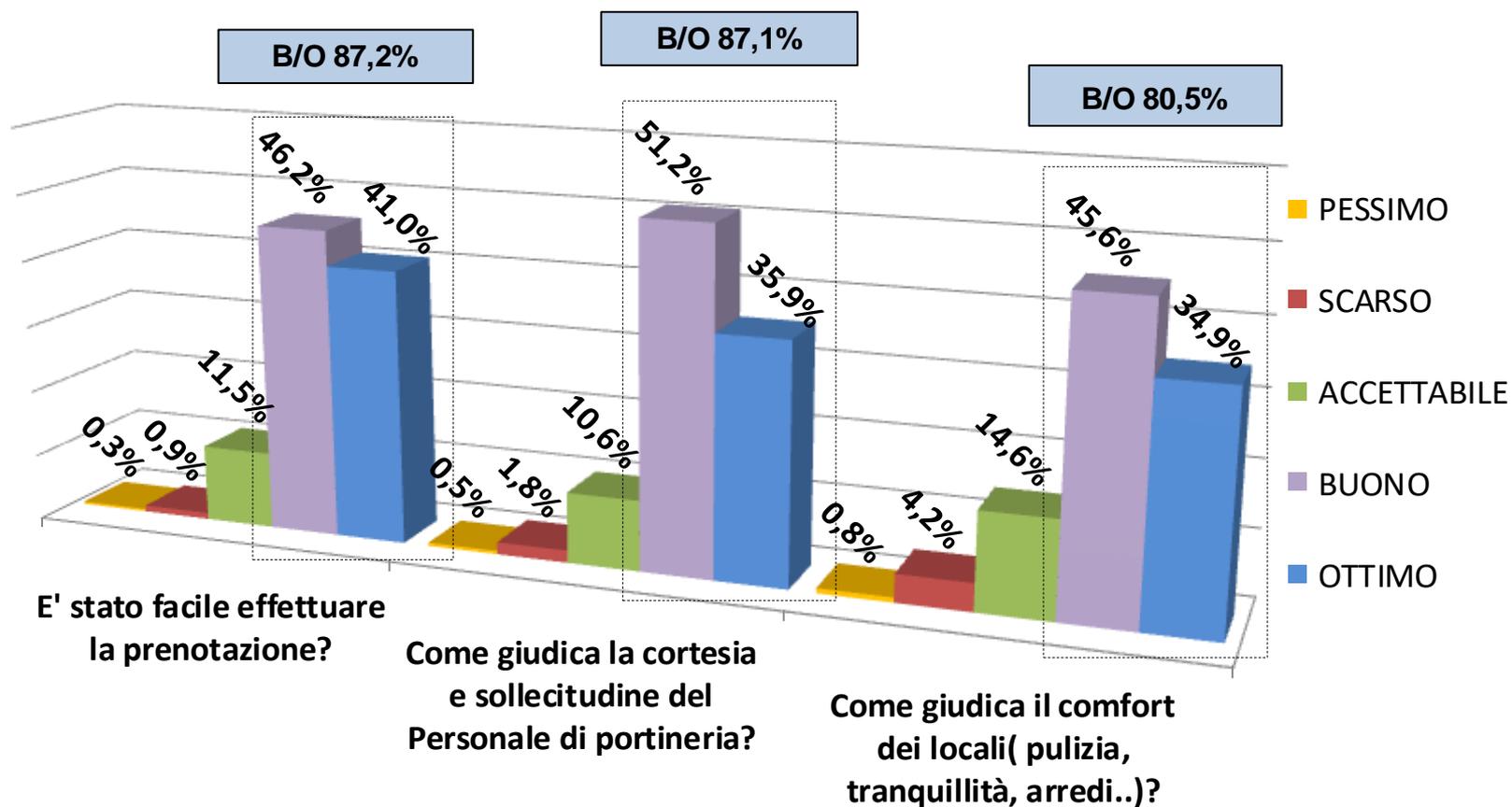


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## DEGENZE

### Accessibilità-Informazione-Comfort





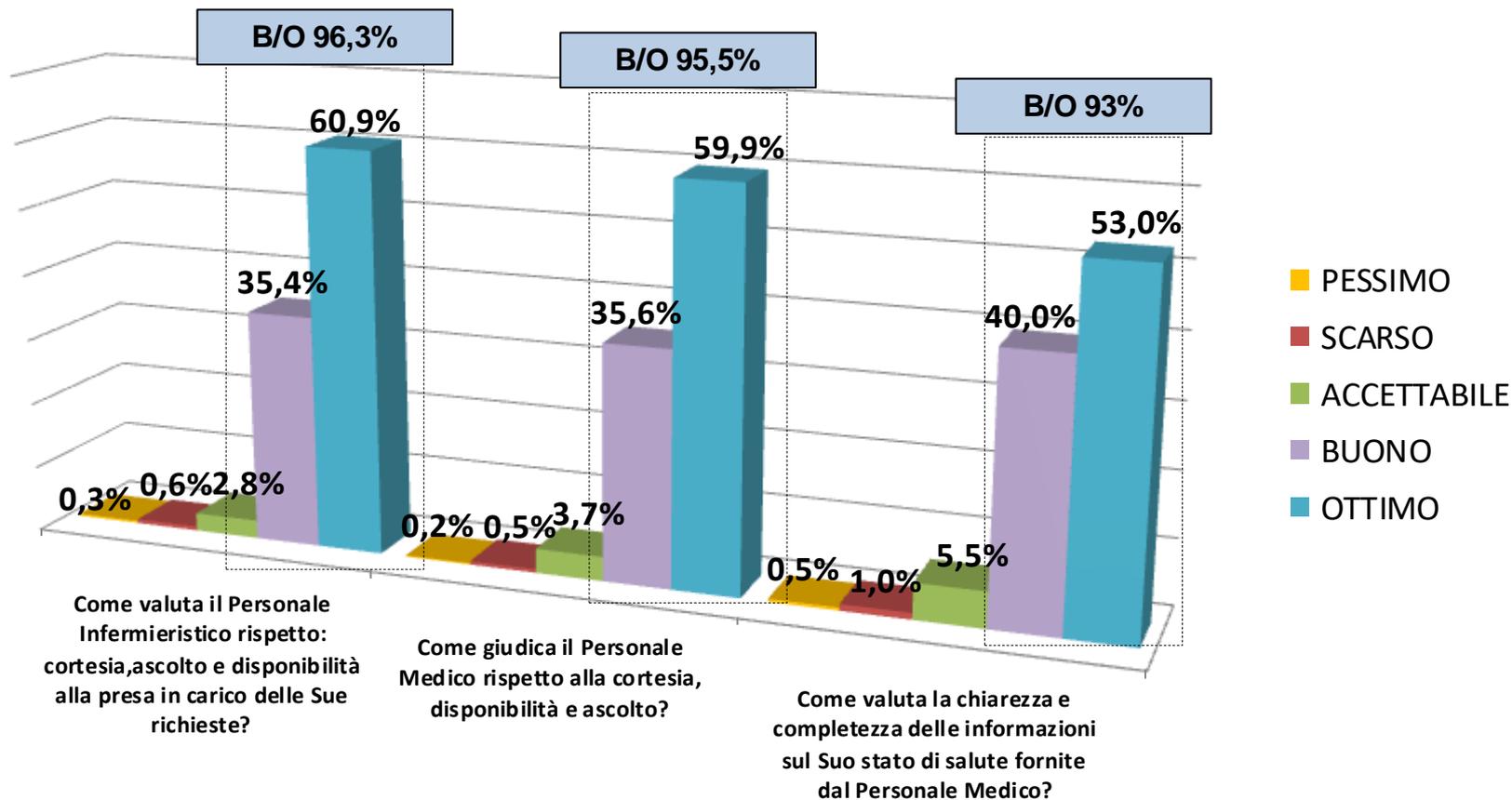
Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



# DEGENZE



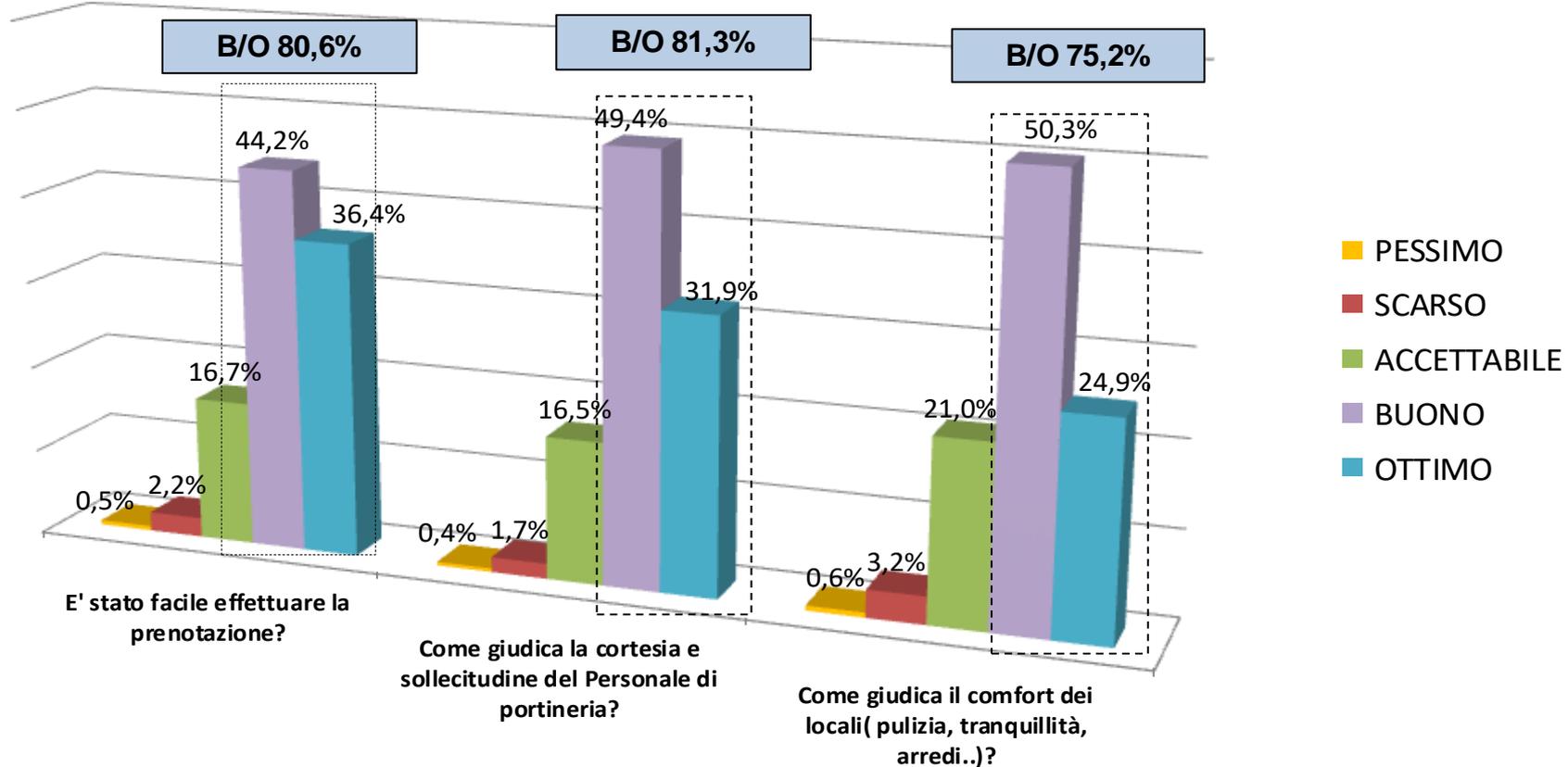
## Relazione e Qualità dell'assistenza





# AMBULATORI

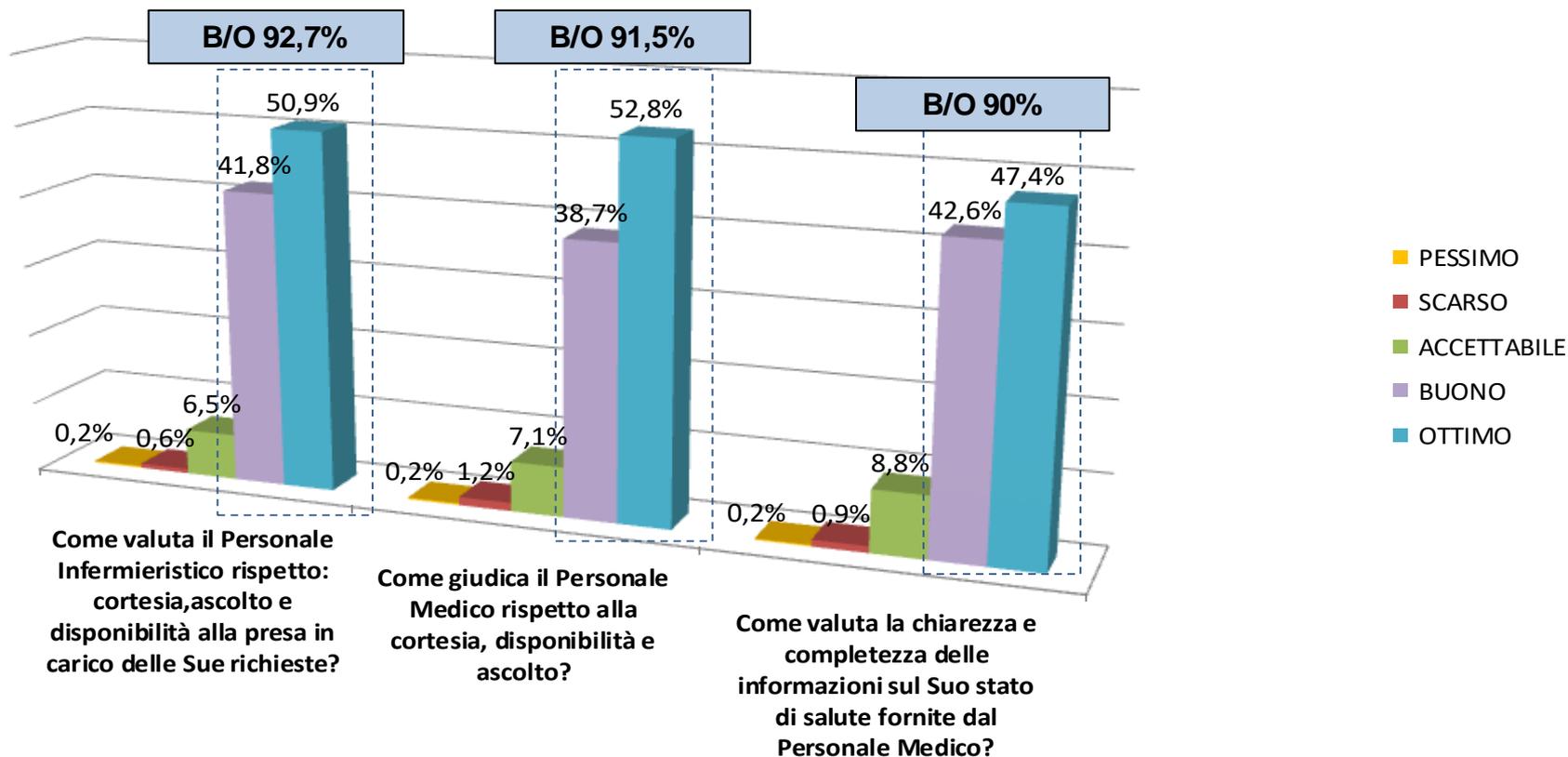
## Accessibilità-Informazione-Comfort





# AMBULATORI

## Relazione e Qualità dell'assistenza



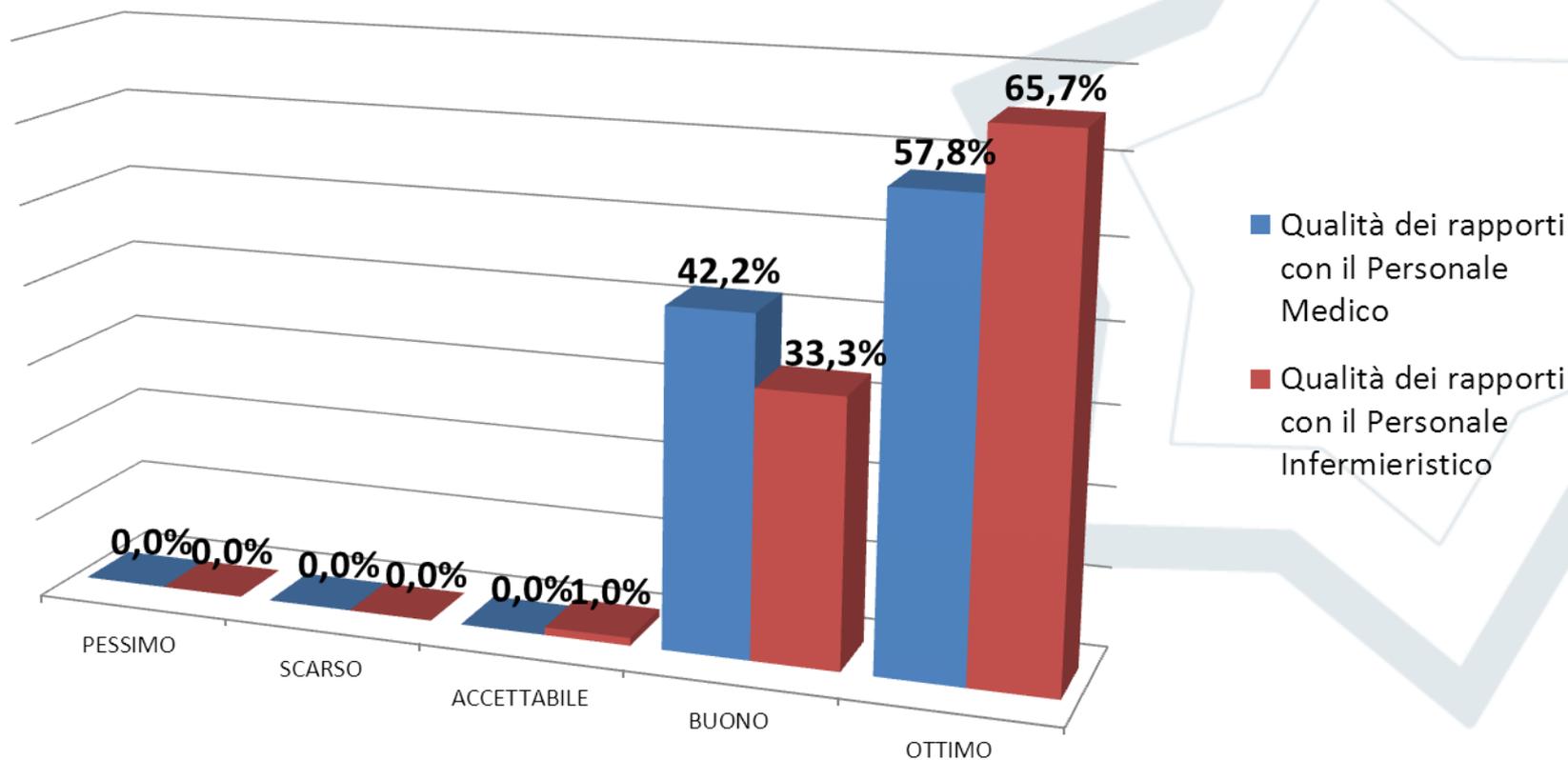


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE (anestesia e rianimazione, anestesia e rianimazione cardio-toraco-vascolare, unità coronarica anestesia, e rianimazione pediatrica, terapia intensiva neonatale)

### Relazione



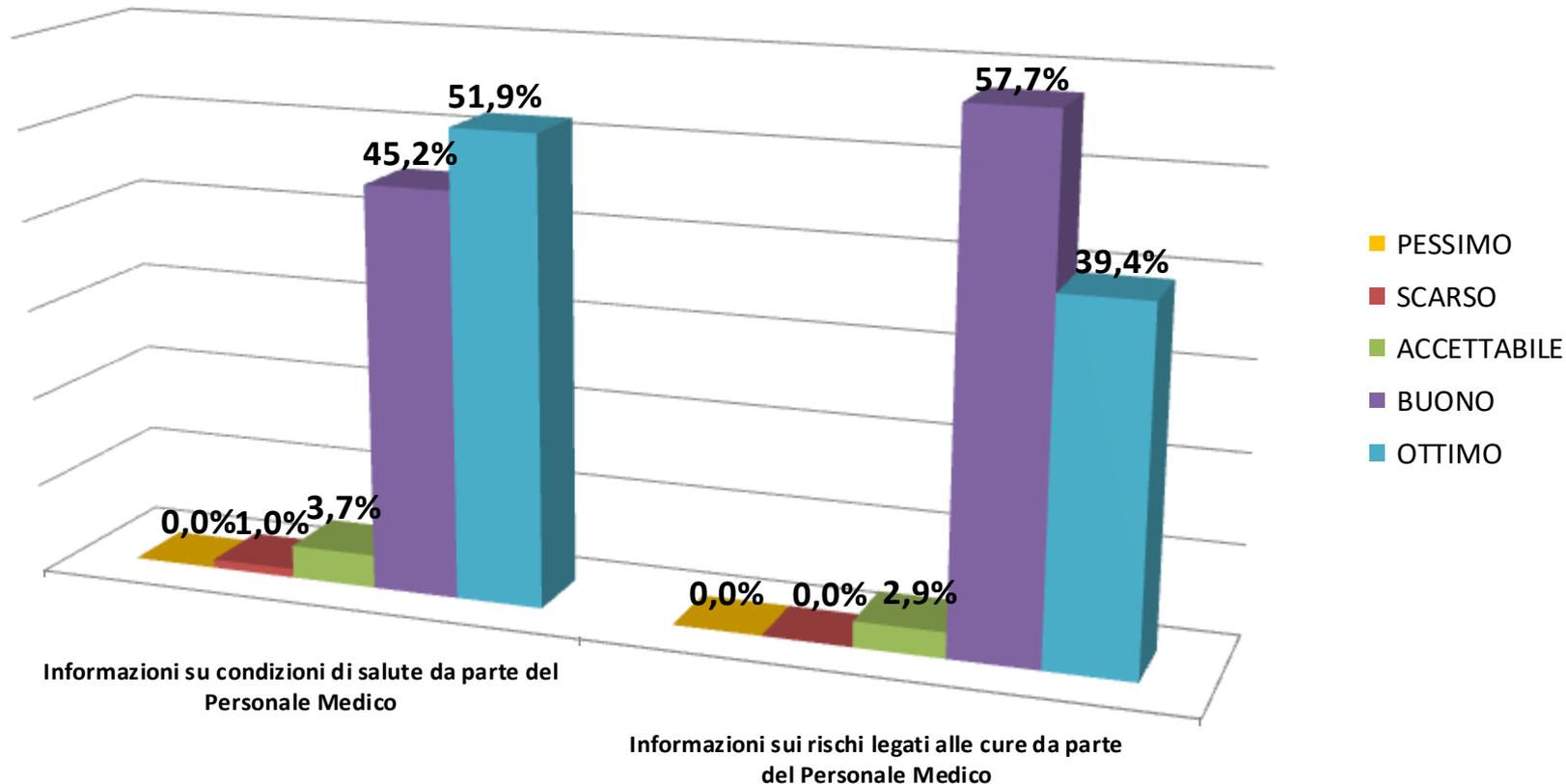


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Qualità dell'assistenza



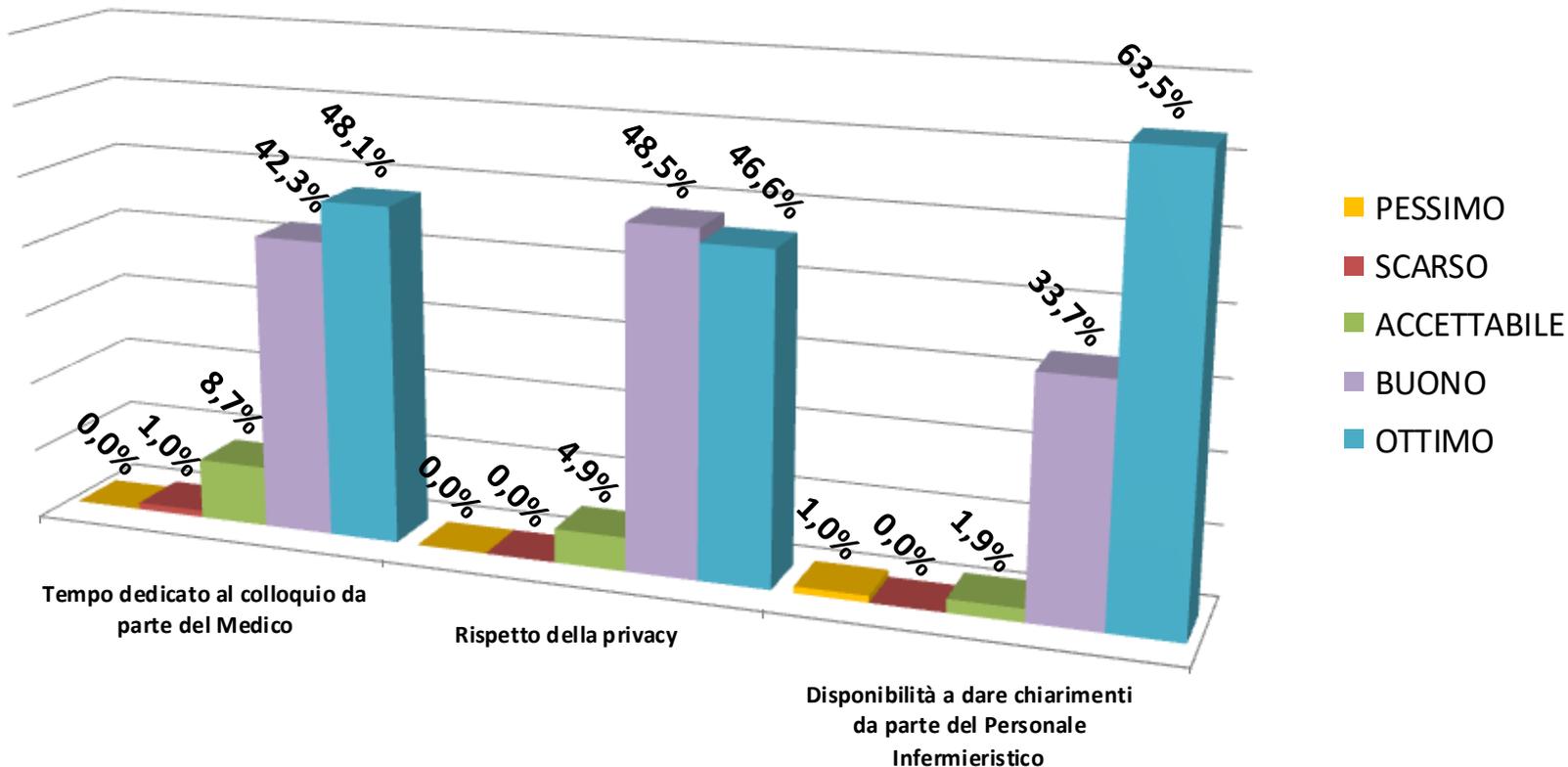


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Qualità dell'assistenza



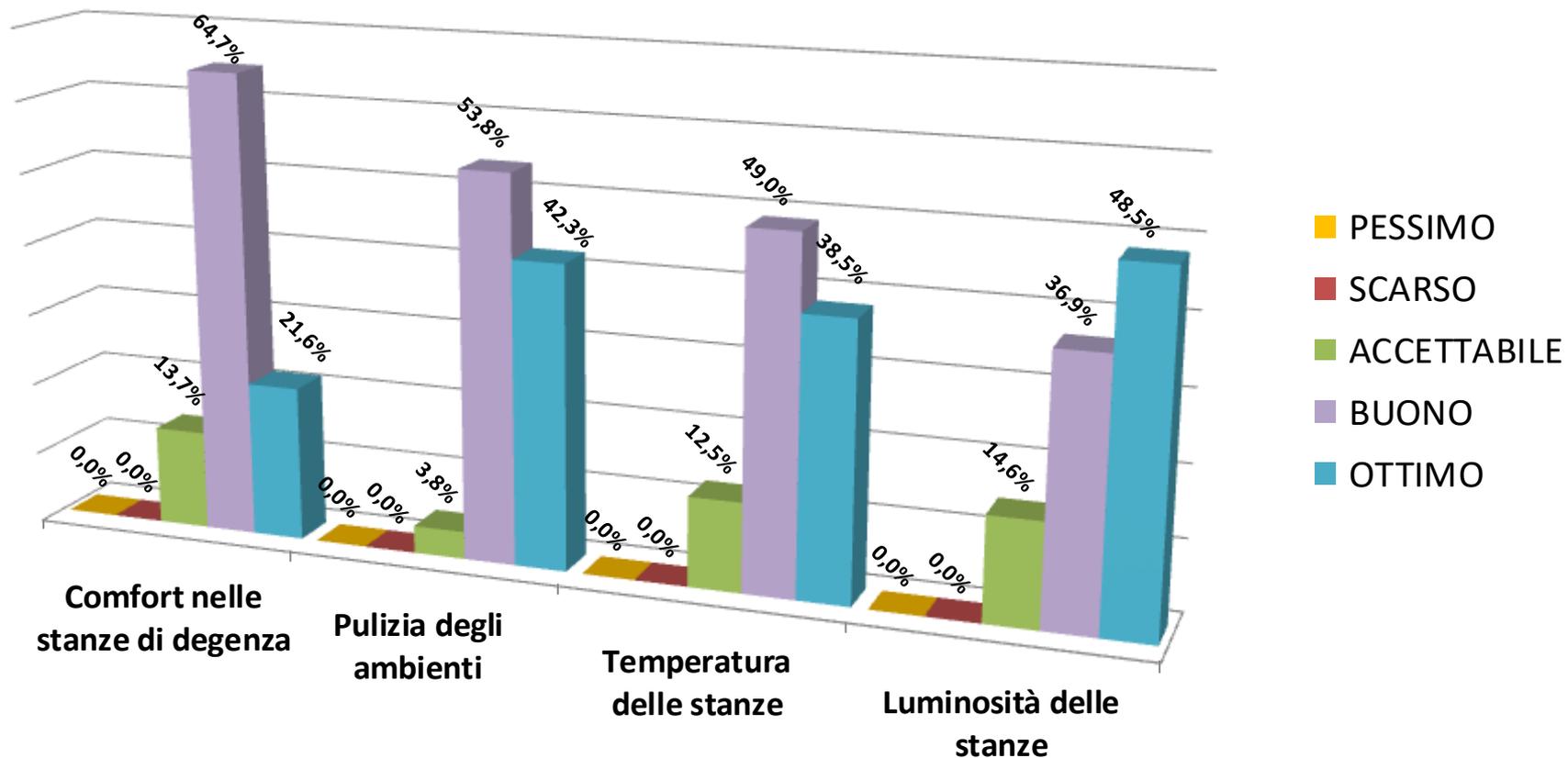


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Ambiente e aspetti organizzativi



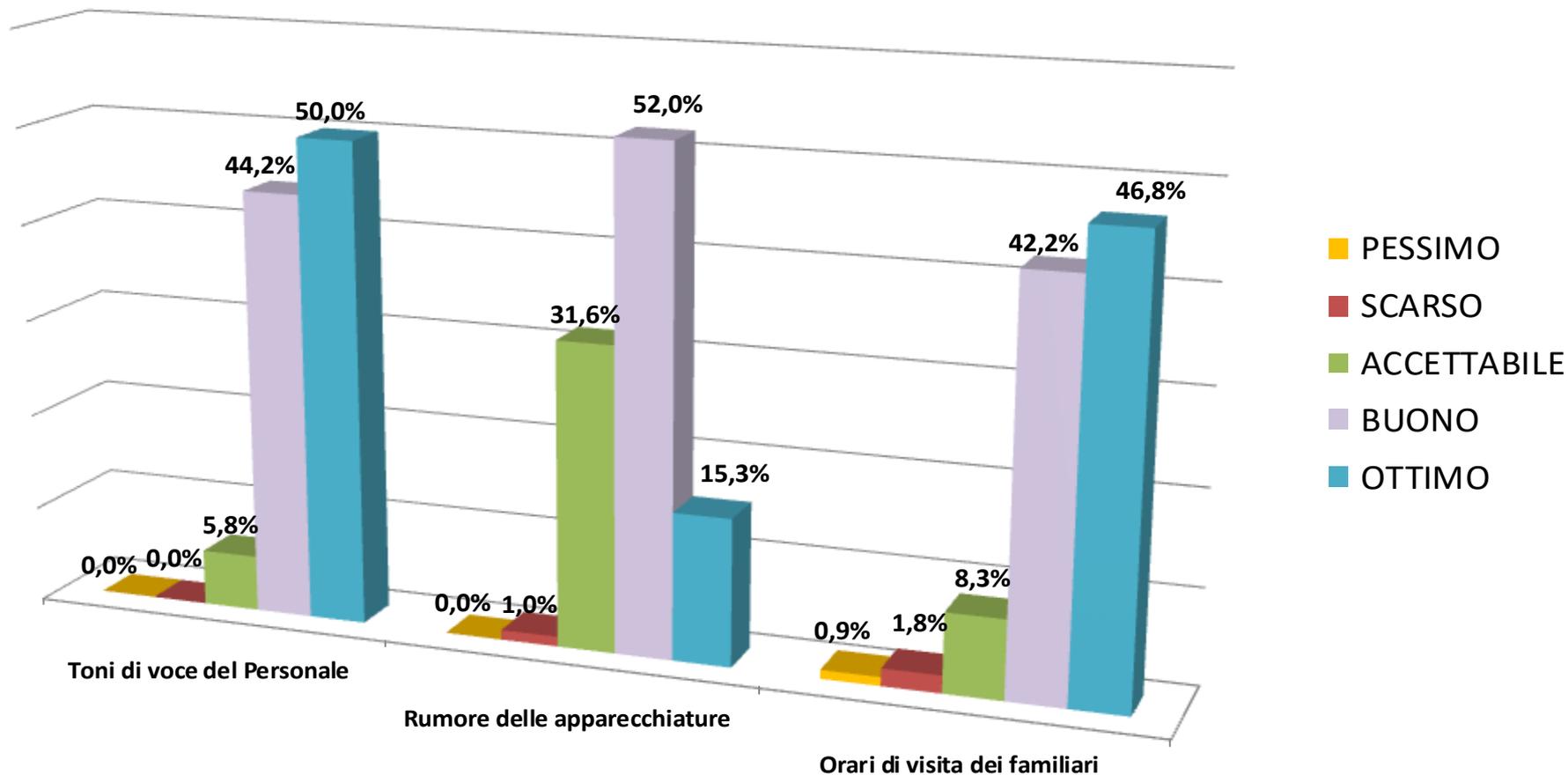


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Ambiente e aspetti organici



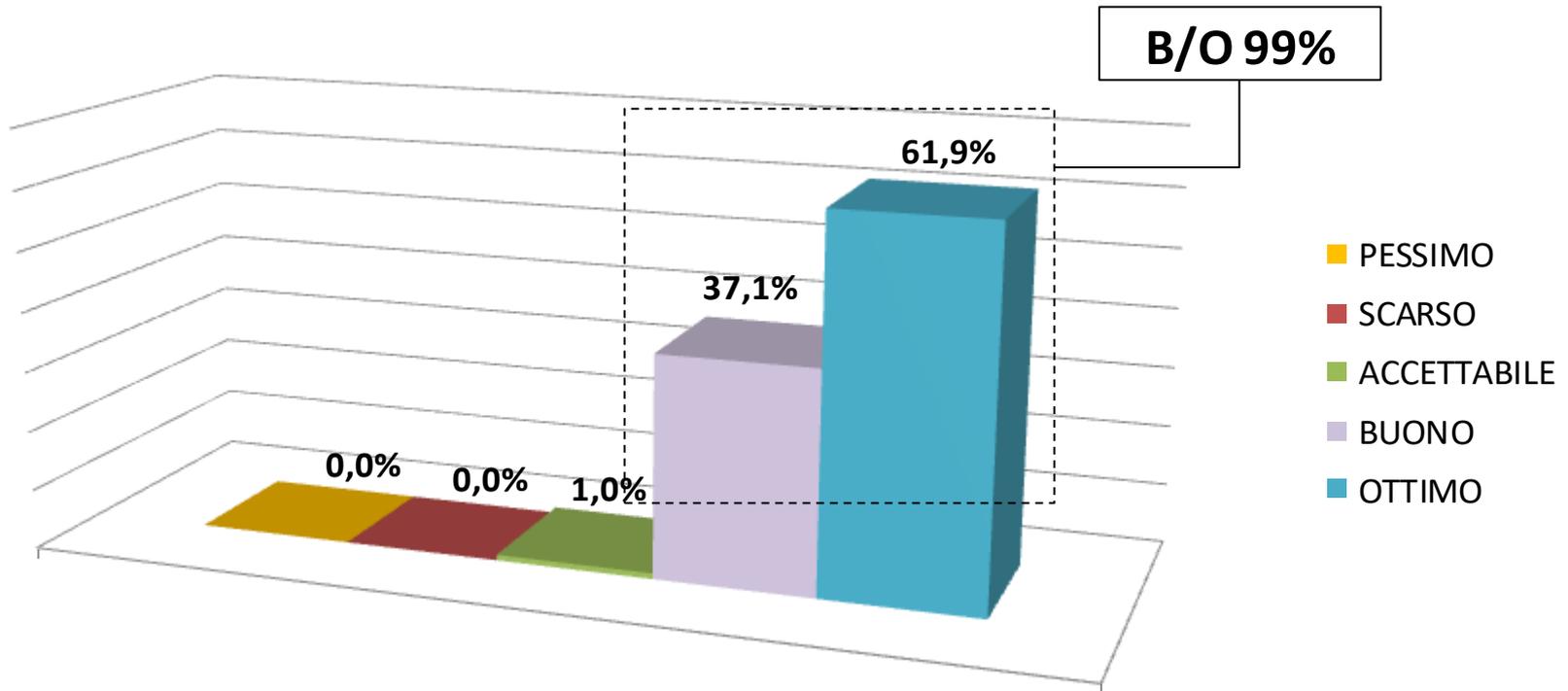


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Valutazione complessiva



Nel complesso, sulla base della sua esperienza di ricovero esprime il livello di soddisfazione per il servizio ricevuto



*Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria*



## **PRONTO SOCCORSO CIVILE**

Si osserva **un aumento di trenta punti percentuale** dei buono/ottimo relativamente a qualità dell'accoglienza/accettazione e in termini di cortesia, disponibilità e chiarezza delle informazioni ricevute **(questionari somministrati da volontari)**.

Contemporaneamente si osserva una **riduzione** della percezione di attesa dal triage alla prima visita.

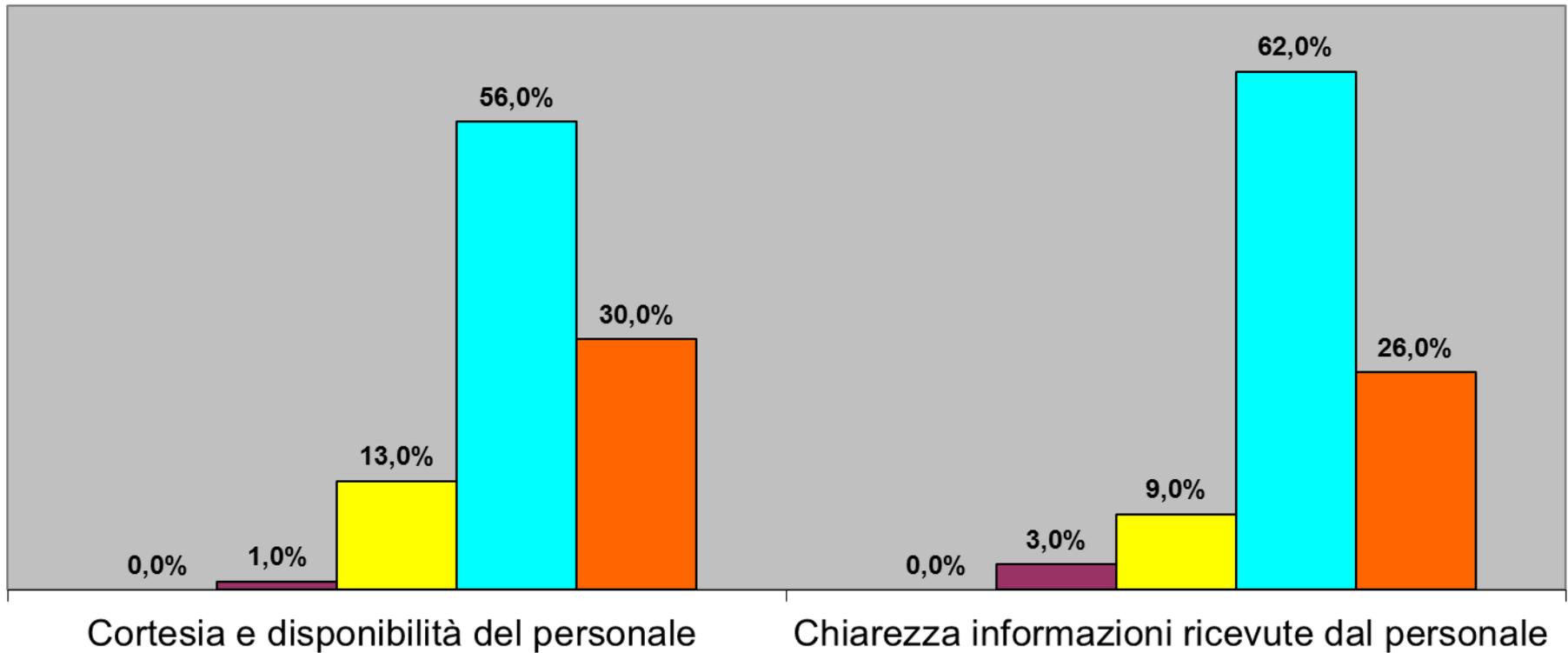


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO/ACCETTAZIONE



■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

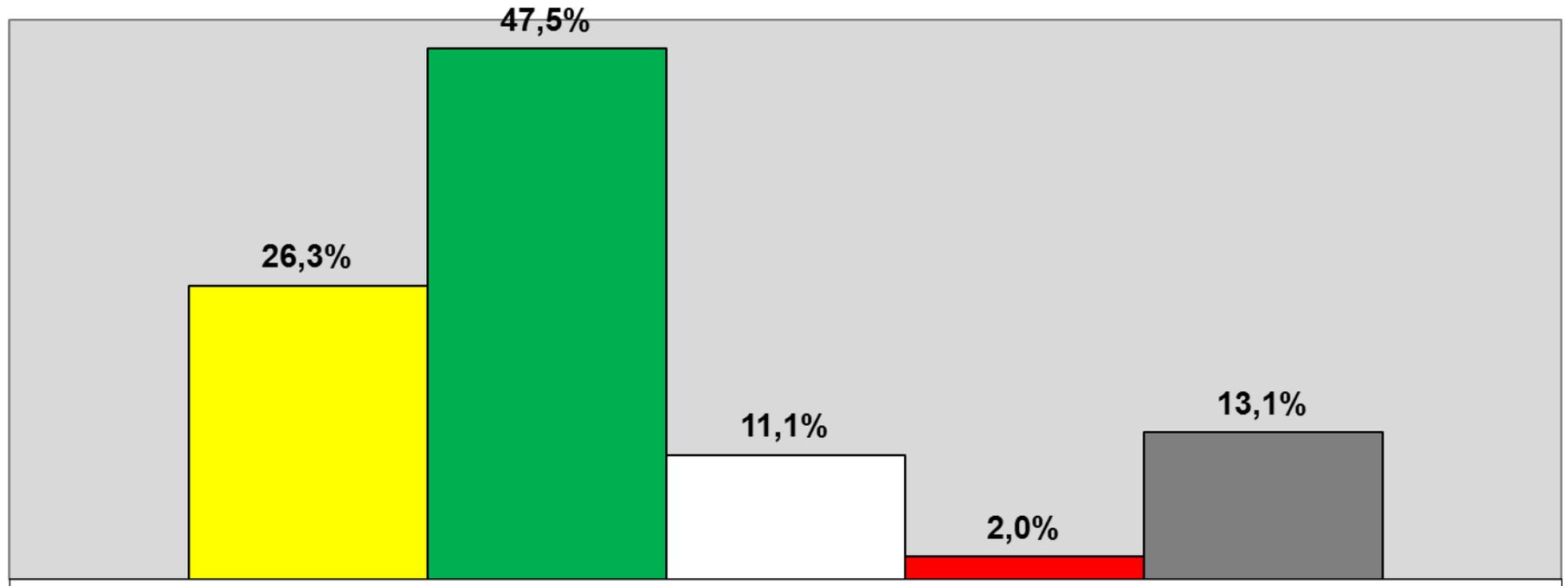


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### CODICE COLORE



Quale codice colore Le è stato assegnato?

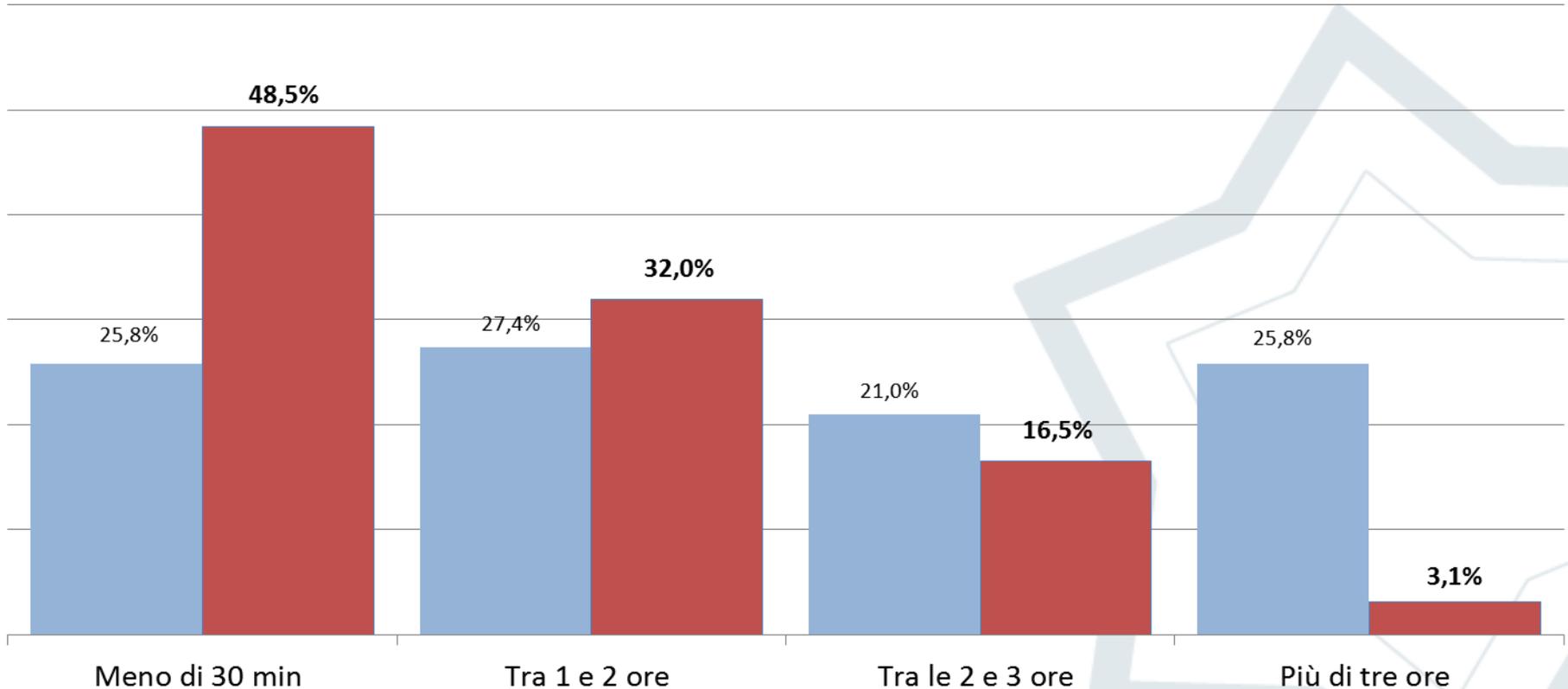
■ Giallo ■ Verde □ Bianco ■ Rosso ■ Non so/non mi è stato comunicato



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE



Quanto tempo è passato da quando Le hanno assegnato il codice colore a quando Lei è stato chiamato per la visita?

■ 2012

■ 2013

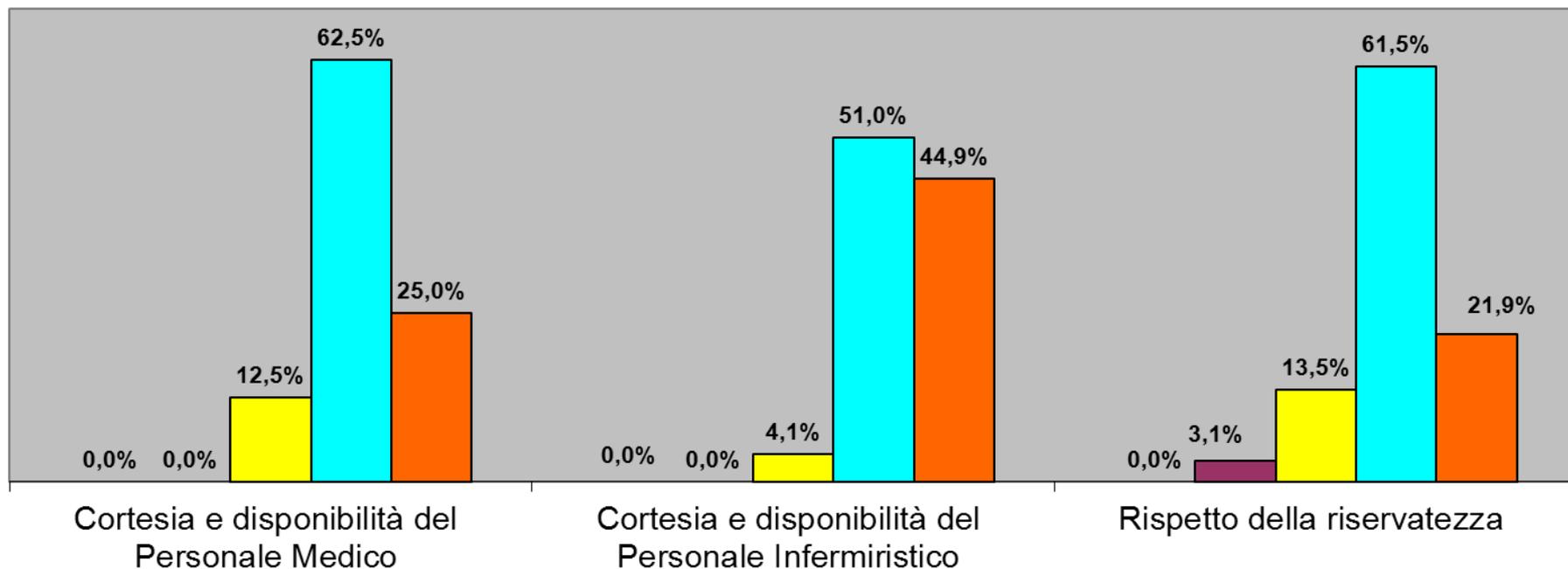


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

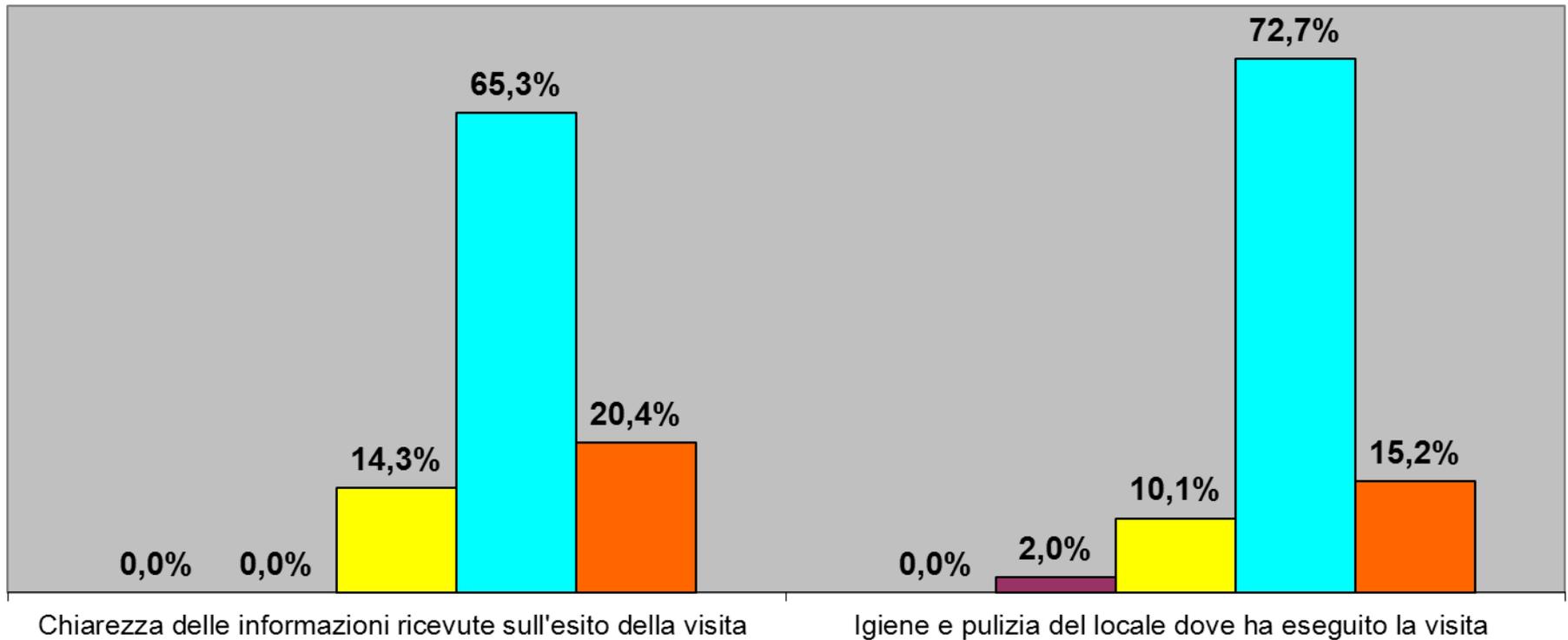


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

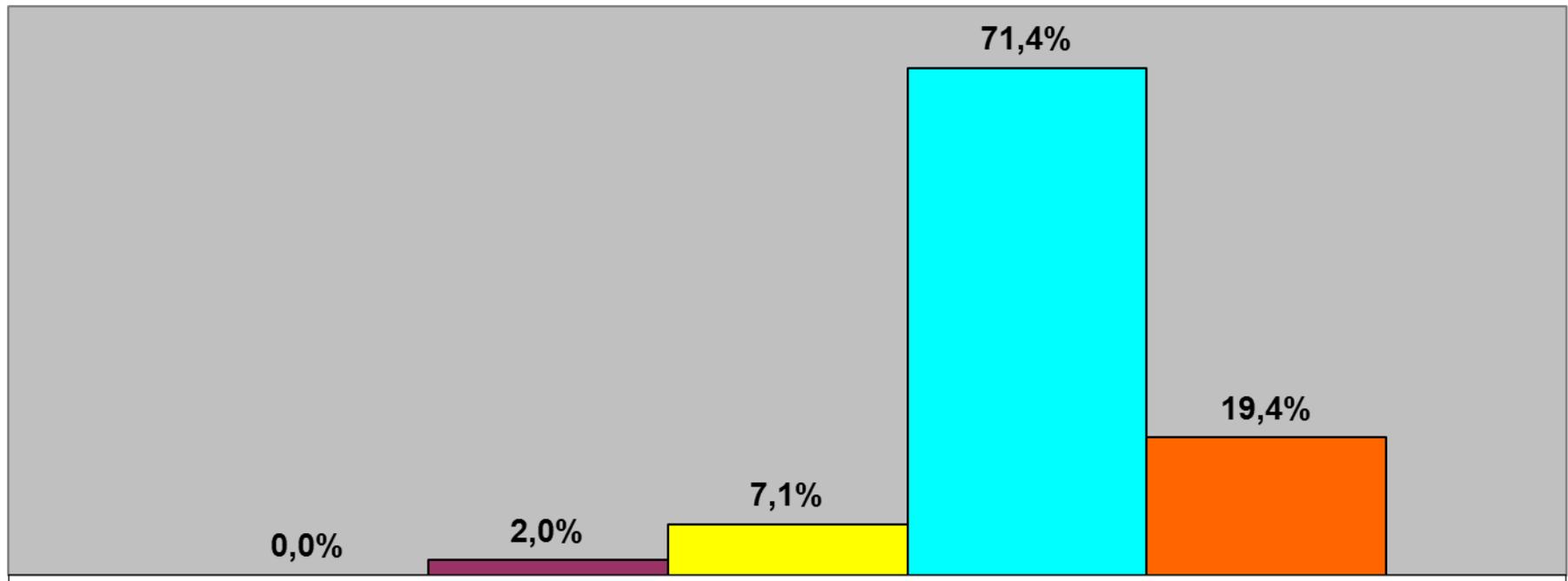


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Come giudica il trattamento complessivo ricevuto in questo Pronto Soccorso?

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

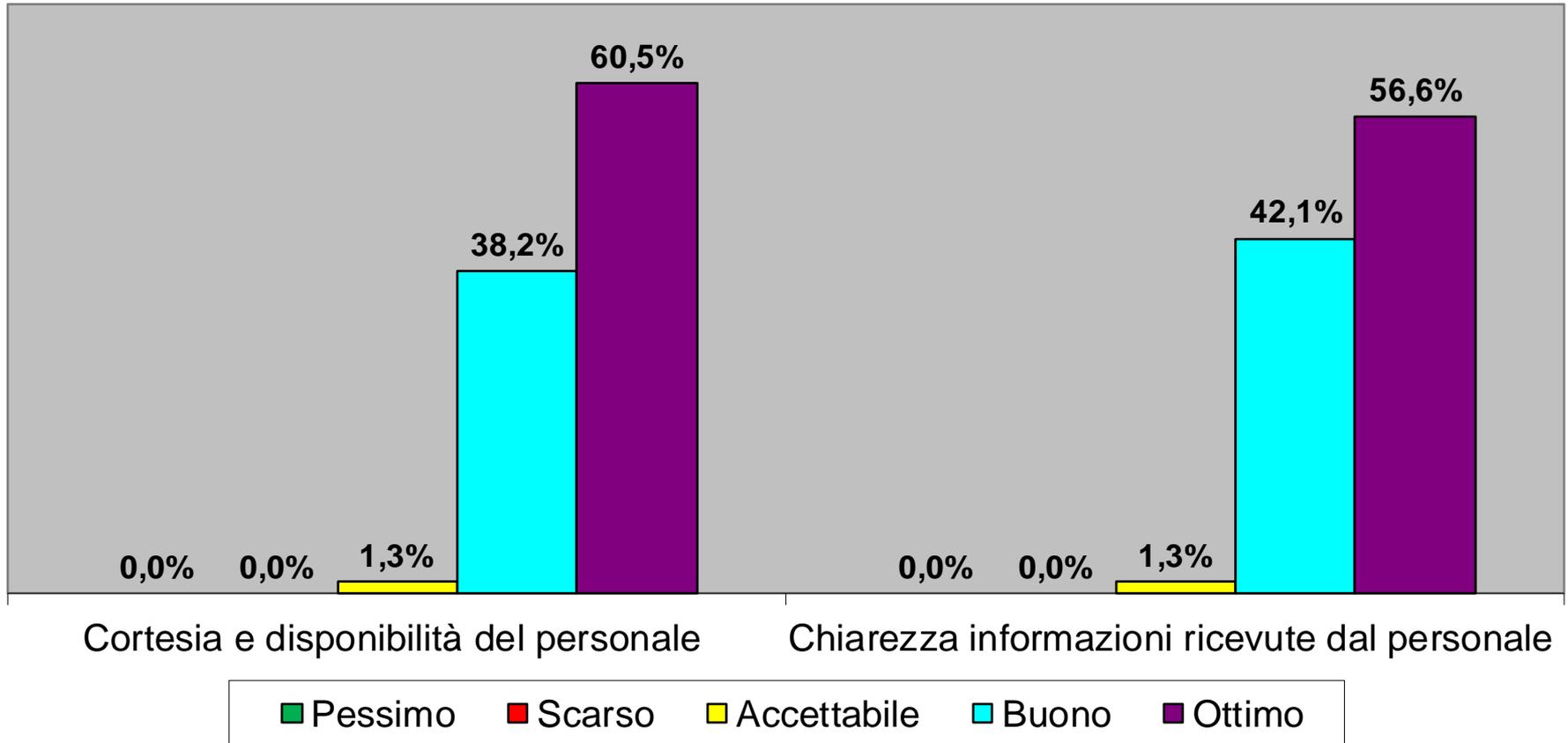


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO/ACCETTAZIONE



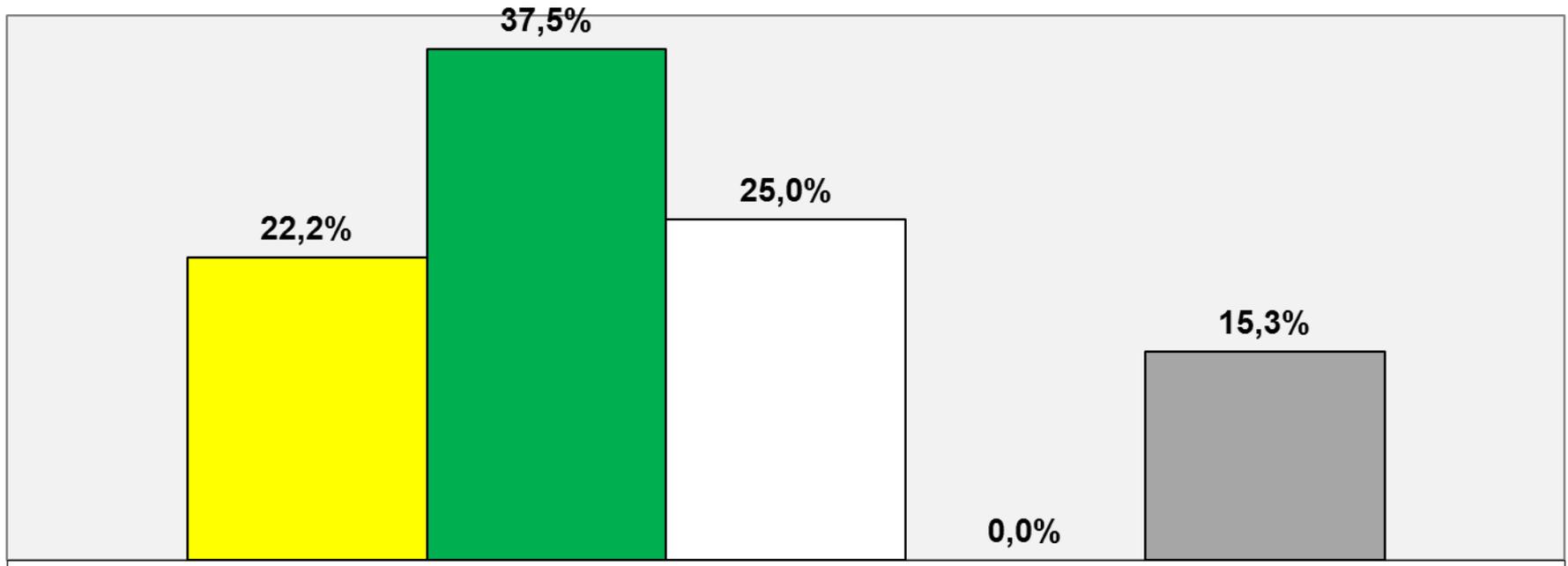


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### CODICE COLORE



Quale codice colore Le è stato assegnato?

Giallo  Verde  Bianco  Rosso  Non so/non mi è stato comunicato

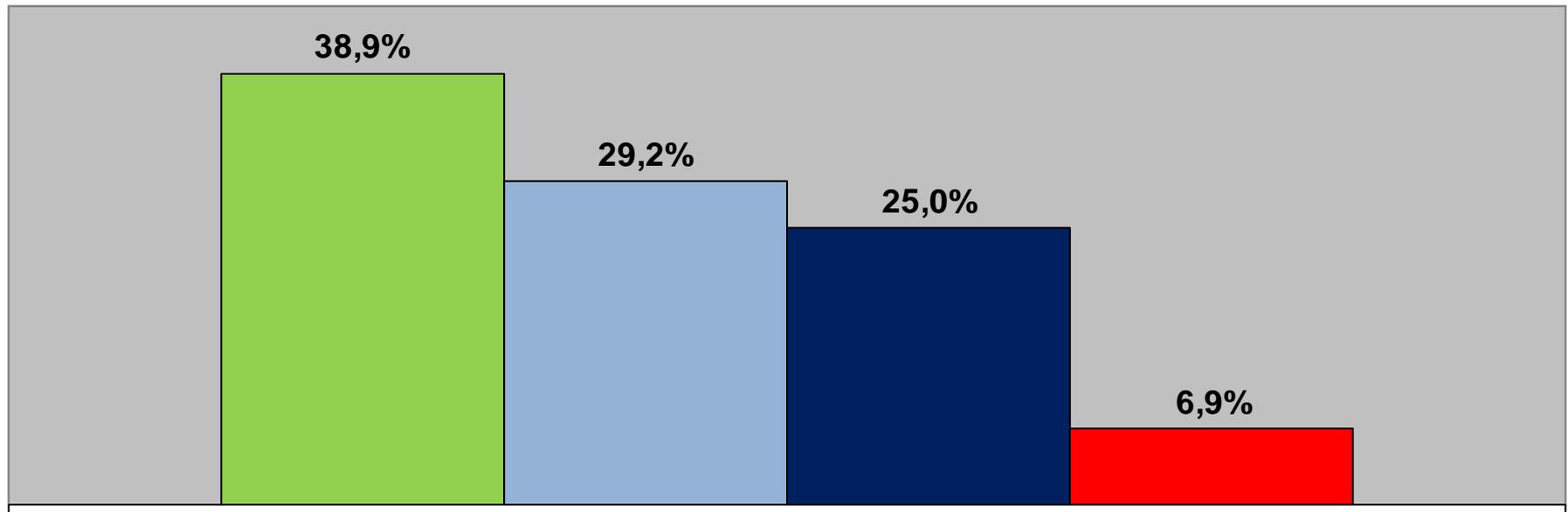


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### ATTESA



Quanto tempo è passato da quando Le hanno assegnato il codice colore a quando Lei è stato chiamato per la visita?

■ meno di 30 min   ■ tra 1 e 2 ore   ■ tra le 2 e 3 ore   ■ più di 3 ore

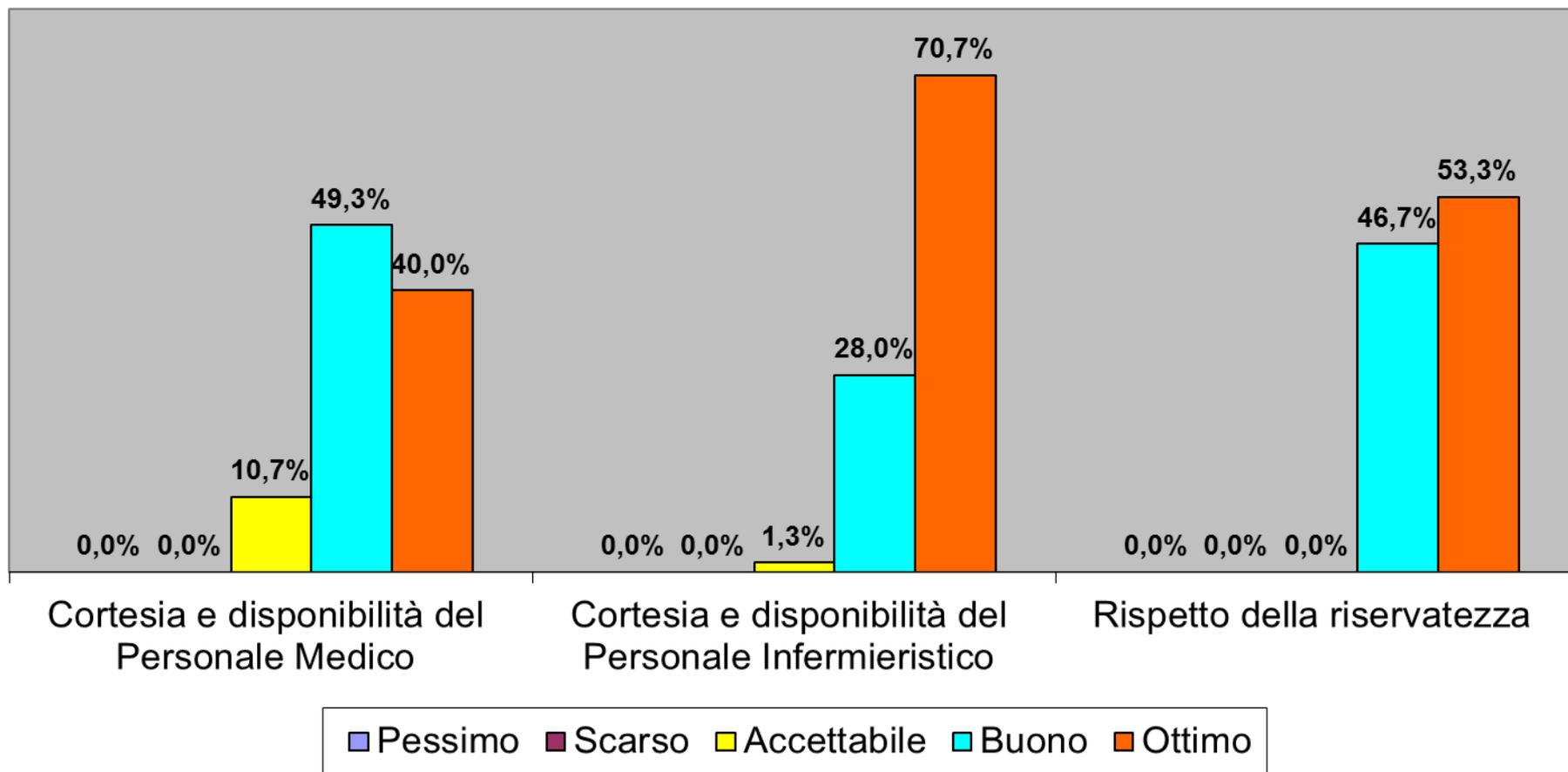


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



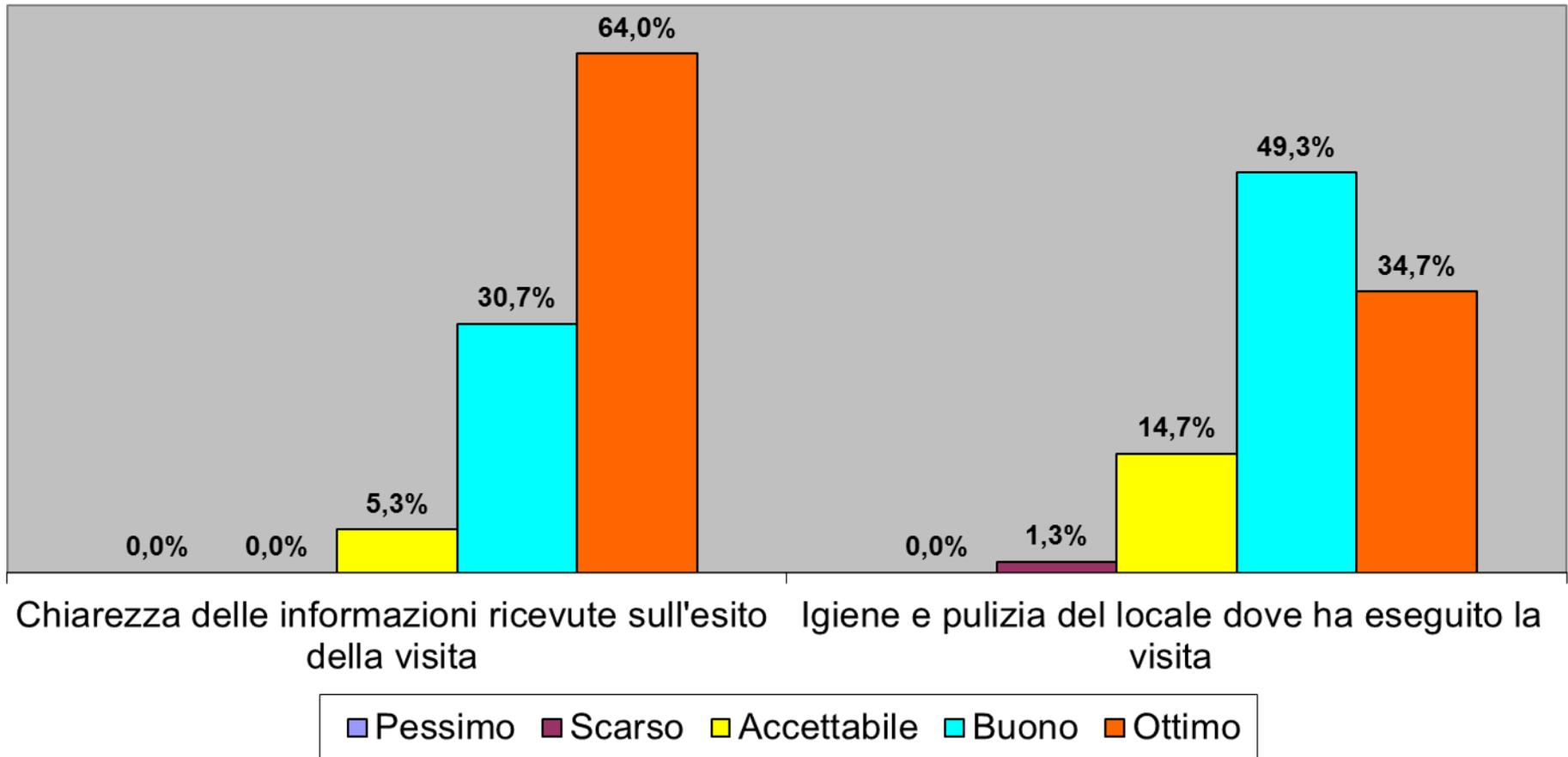


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



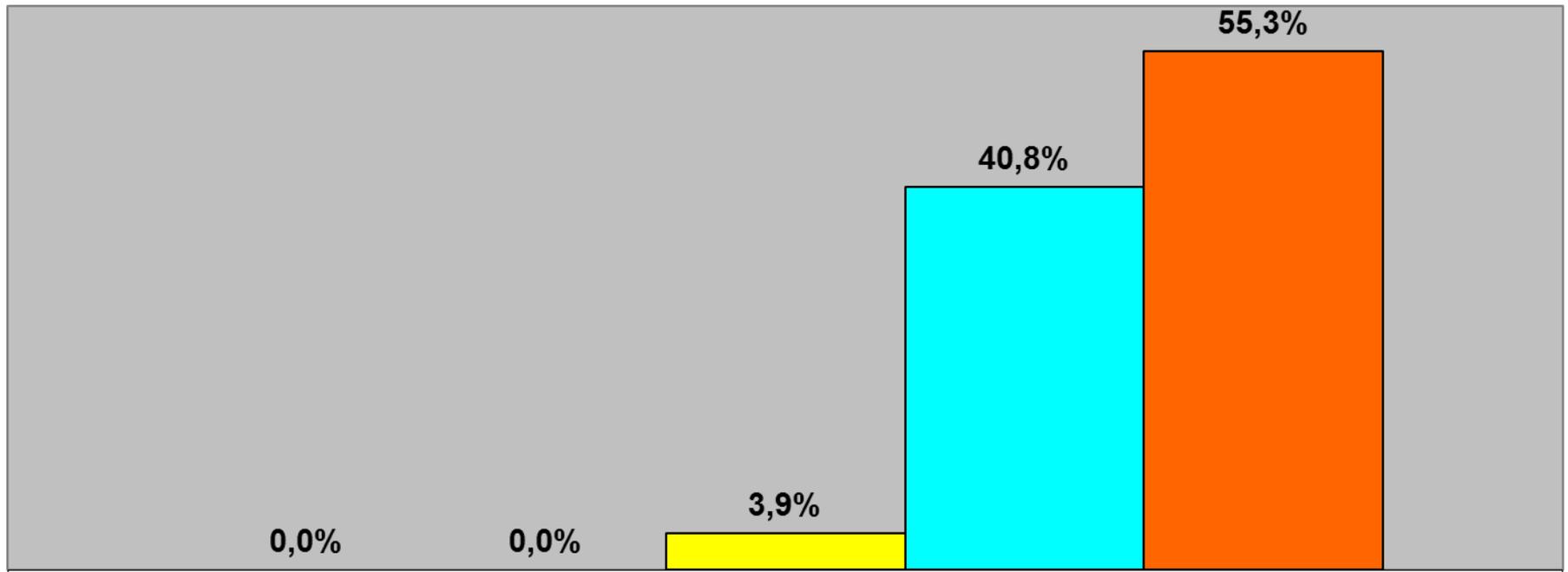


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Come giudica il trattamento complessivo ricevuto in questo Pronto Soccorso?

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo