



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



# FATTI SENTIRE, TI ASCOLTIAMO!

## Indagine di *Customer Satisfaction* Aziendale ANNO 2012

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

il vostro supporto è fondamentale



**Dott. Nicola Giorgione**  
**Commissario A.O. di Alessandria**  
**19.12.2012**



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



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

Stato avanzamento obiettivi del Piano delle  
Performance anno 2012 derivati dall'indagine  
2011



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



## **OBIETTIVO 1 : Miglioramento accesso**

*Nell'anno 2012 sono notevolmente diminuiti i disguidi presso gli ambulatori aziendali dovuti ad errata prenotazione effettuata tramite call center, ciò è comprovato dall'assenza di reclami da parte dell'utenza in merito; si è infatti potuto constatare un miglioramento del servizio di prenotazione telefonica, sia dal punto di vista qualitativo che per quanto riguarda i tempi di risposta.*

*A far data dal 2 novembre 2012 l'attività di prenotazione/accettazione per la sala gessi è stata accorpata, per analogia, a quella del C.U.P., in modo da garantire sempre la copertura di entrambi i servizi in caso di assenza da parte del personale operante presso i due settori.*

*Dal 5 novembre 2012 è stata decentralizzata presso l'Anatomia Patologica l'accettazione delle specifiche prestazioni, agevolando l'utenza che non deve più recarsi al C.U.P.*

*Per il personale di portineria e front-office è stato organizzato un corso di lingua inglese in due edizioni (aprile-maggio e ottobre-novembre), mentre è stata data l'opportunità al personale assegnato alla S.C. G.A.A.S. di partecipare al corso di office organizzato dalla S.C. Sistemi Informativi.*



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



## **OBIETTIVO 2 : Miglioramento dell'accoglienza e dell'accessibilità**

### **NUOVO SISTEMA DI ACCOGLIENZA GARDELLA**

*L'Azienda Ospedaliera Santi Antonio e Biagio e Cesare Arrigo ha dato avvio ai correttivi per migliorare la gestione delle attese e l'organizzazione generale del servizio prelievi.*

*In particolare, è stato introdotto un sistema informatizzato che consente agli operatori di procedere in ordine di arrivo e di priorità, permettendo agli utenti di effettuare con lo stesso numero i passaggi amministrativi e le prestazioni sanitarie.*



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



## **OBIETTIVO 2 : Miglioramento dell'accoglienza e dell'accessibilità**

### **MONITOR PRONTO SOCCORSO**

*è stato installato un monitor collocato presso l'atrio del Pronto Soccorso è allo scopo di evidenziare ai pazienti in attesa il numero dei pazienti in visita e in attesa per ogni codice.*

*È presente una striscia superiore che spiega il significato di ogni codice oltre che uno spazio destinato a possibili informazioni a disposizione per l'Azienda.*

*Il sistema, realizzato in proprio è in fase sperimentale.*



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



# I RISULTATI dell'indagine

## 2012



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



Avvio indagine: **Maggio 2012**

Totale questionari analizzati: **5568**

...di cui ...

Questionari compilati con il supporto dei  
volontari: **261**

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



REGIONE  
PIEMONTE



	<b>CONSEGNATI</b>	<b>RESI</b>
DEGENZA	1686	1304
AMBULATORI	3555	2890
DAY SURGERY	80	71
PRONTO SOCCORSO PRESIDIO CIVILE	100	93
PRONTO SOCCORSO INFANTILE	100	87
AREE CRITICHE	150	128
DH EMATOLOGICO	90	76
RADIODIAGNOSTICA	793	793
MEDICINA NUCLEARE	126	126



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



## REVISIONI INTRODOTTE

È stata “alleggerita” la parte generale comune a tutti i reparti individuando 6 domande per valutare gli aspetti come qualità dell’assistenza, relazione, comfort, accessibilità, informazione e soddisfazione complessiva delle prestazioni ricevute

È stata introdotta la parte specifica, personalizzabile dalle diverse unità, dove le strutture hanno inserito ***item riguardanti le loro attività specifiche al fine di individuare eventuali criticità e porre opportune 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



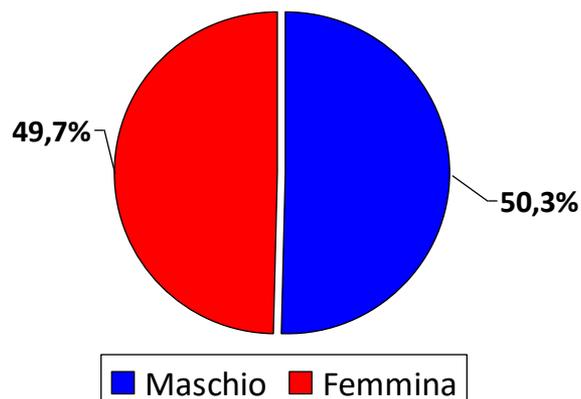


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria

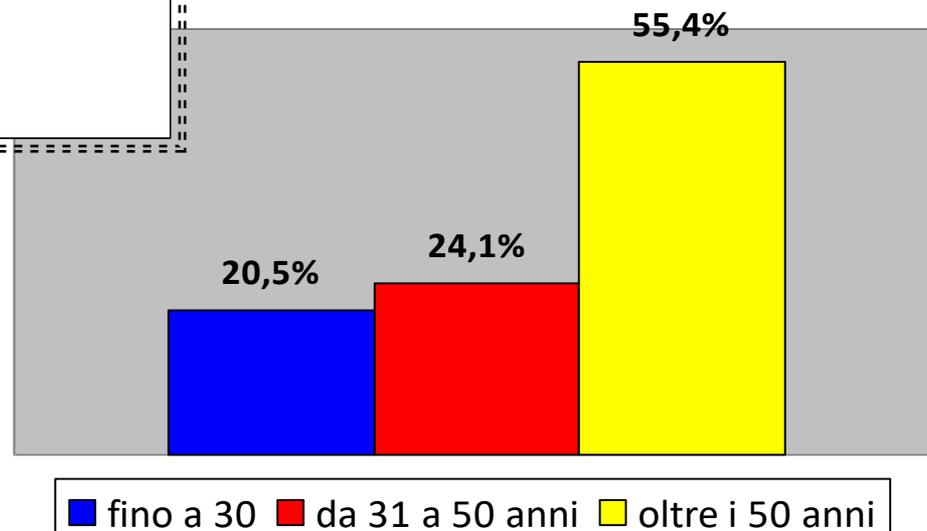


## INFORMAZIONI GENERALI

SESSO DEL PAZIENTE



ETA' DEL PAZIENTE



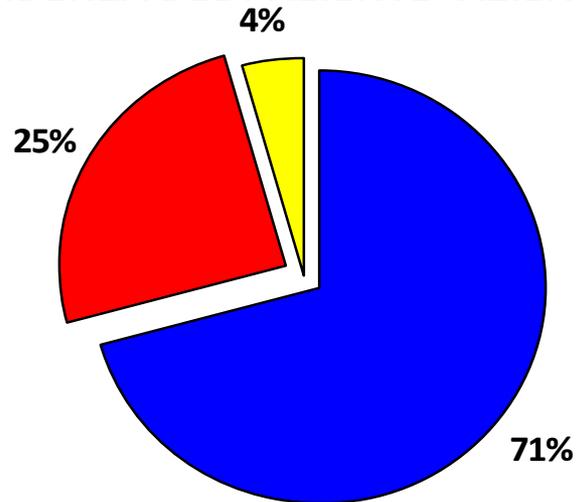


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## INFORMAZIONI GENERALI

### RESIDENZA DEL PAZIENTE- AZIENDA



- residente nel territorio dell'ASL AL
- residente nel territorio di altra ASL del Piemonte
- residente fuori Regione

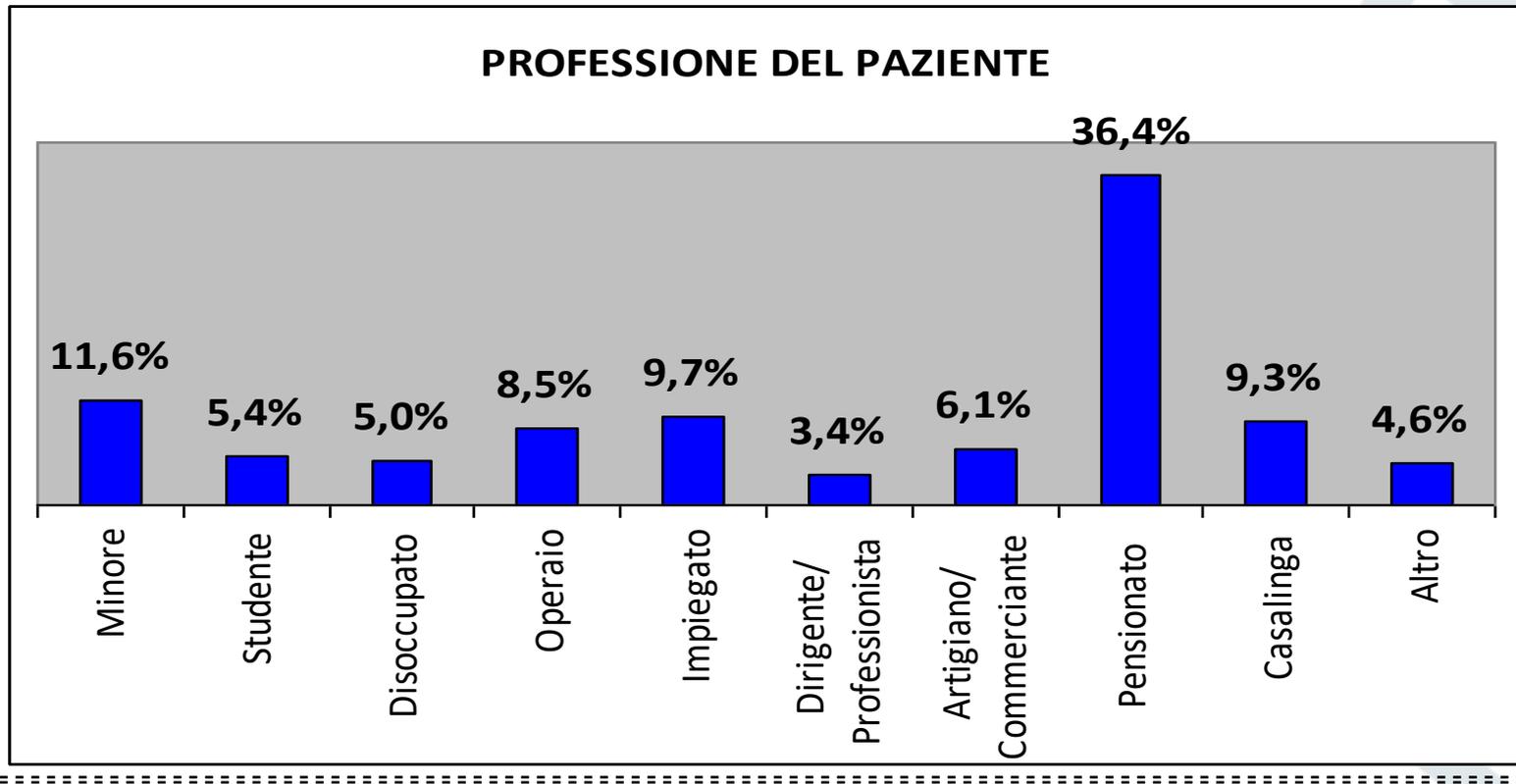


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## INFORMAZIONI GENERALI

### PROFESSIONE DEL PAZIENTE

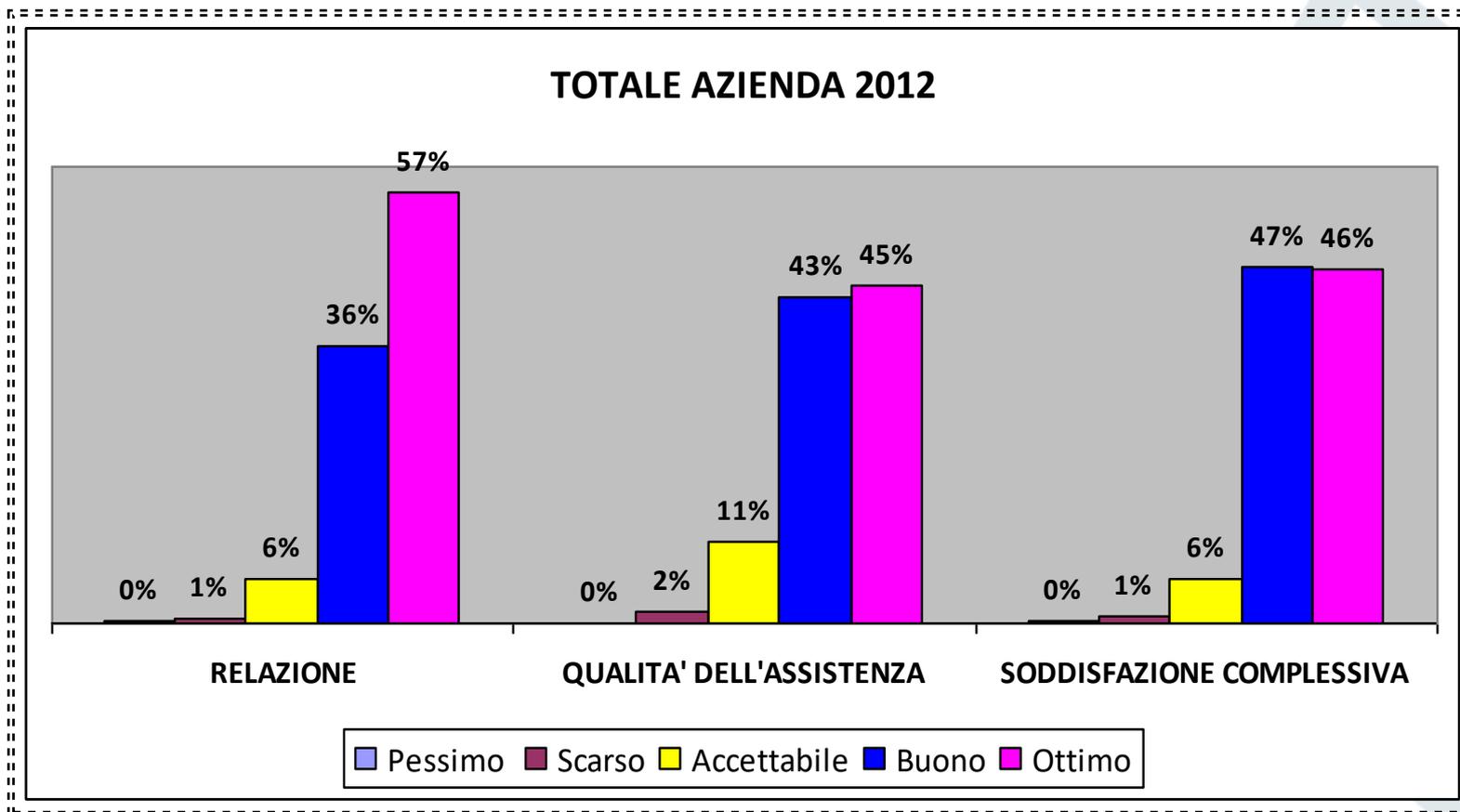




Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## VALUTAZIONE GLOBALE 2012



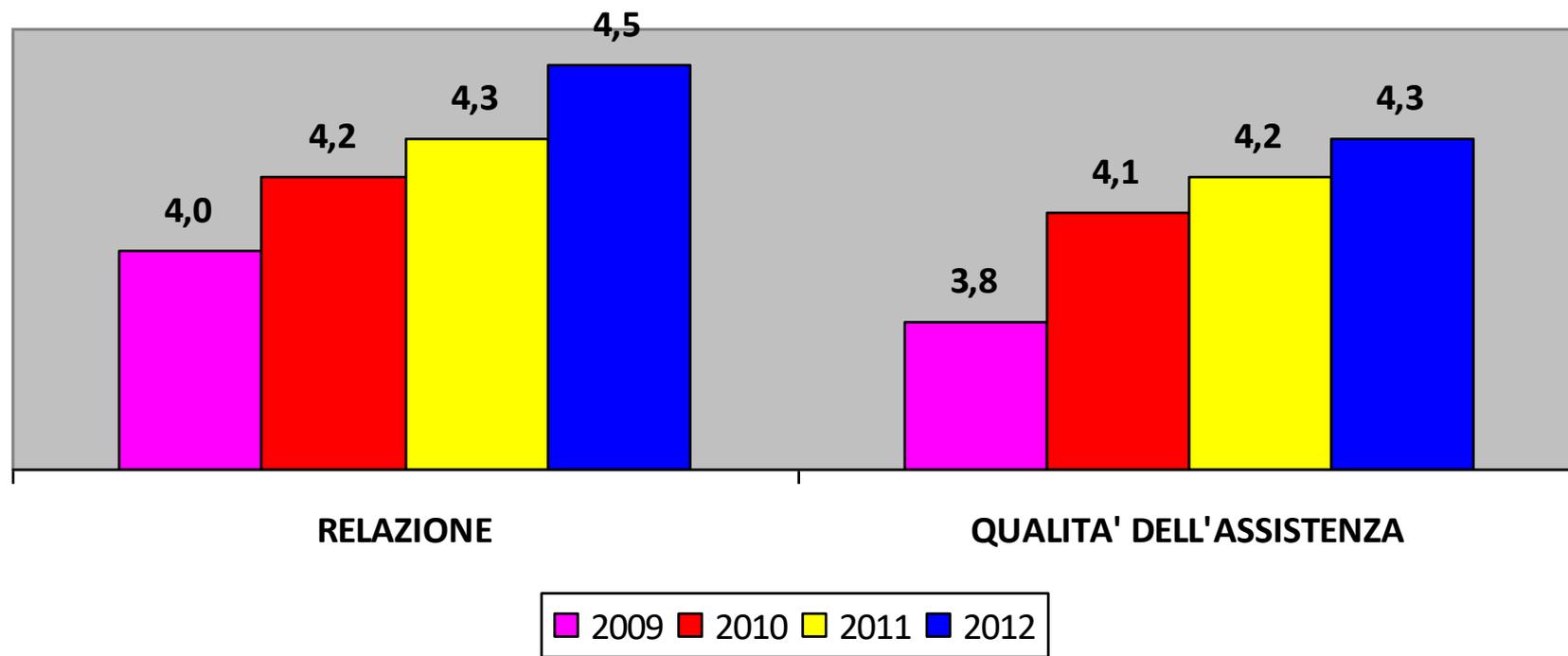


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## VALUTAZIONE GLOBALE AZIENDA 2009-2012

RELAZIONE E QUALITA' DELL'ASSISTENZA 2009-2012  
AZIENDA





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



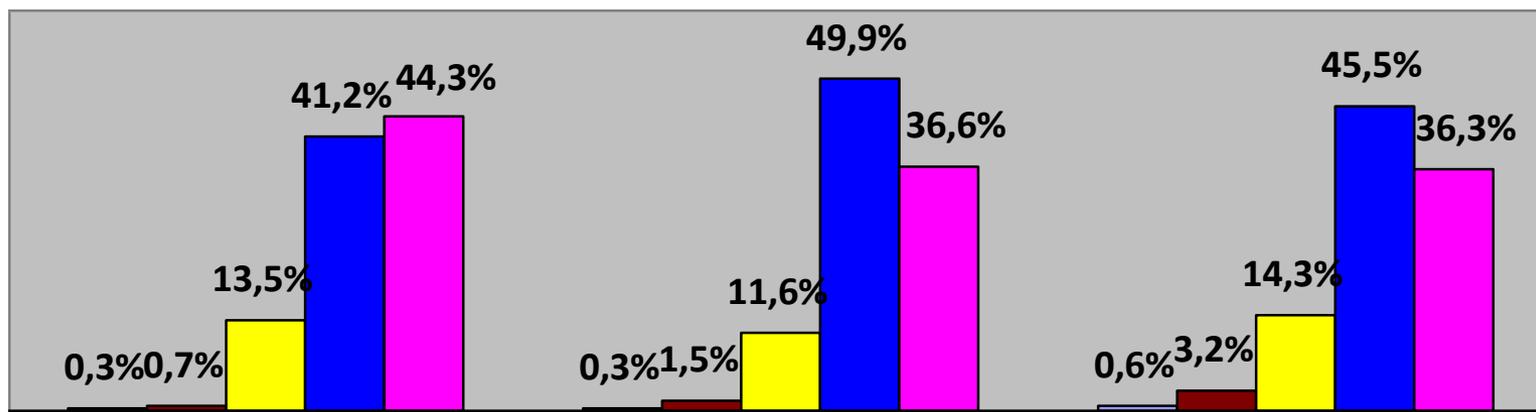
## DEGENZE

**B/O 85,5%**

**B/O 86,5%**

**B/O 81,8%**

### Accessibilità-Informazione-Comfrot



E' stato facile effettuare la prenotazione?

Come giudica la cortesia e sollecitudine del Personale di portineria?

Come giudica il comfort dei locali (pulizia, tranquillità, arredi..)?

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo



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



# DEGENZE

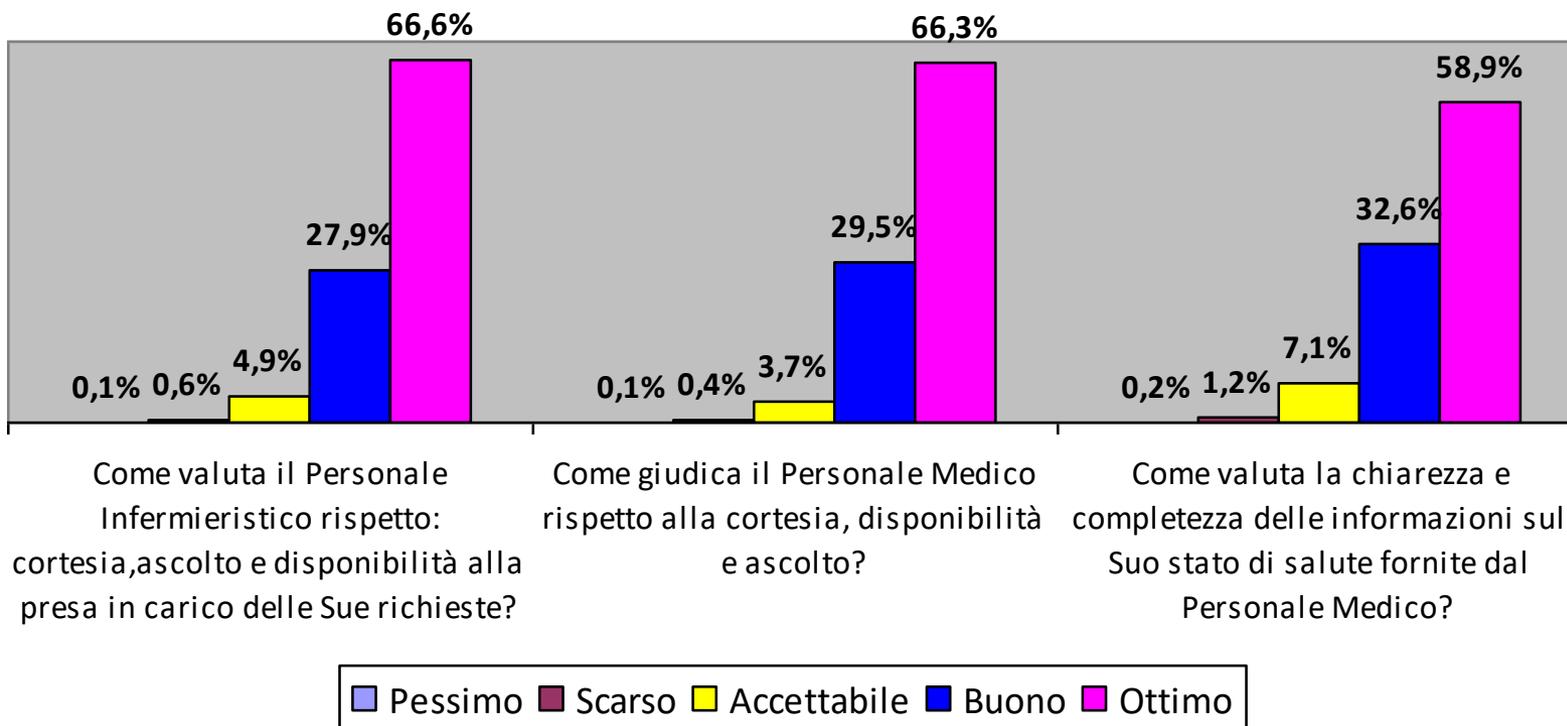


**B/O 94,5%**

**B/O 95,8%**

**B/O 91,5%**

## Relazione e Qualità dell'assistenza





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



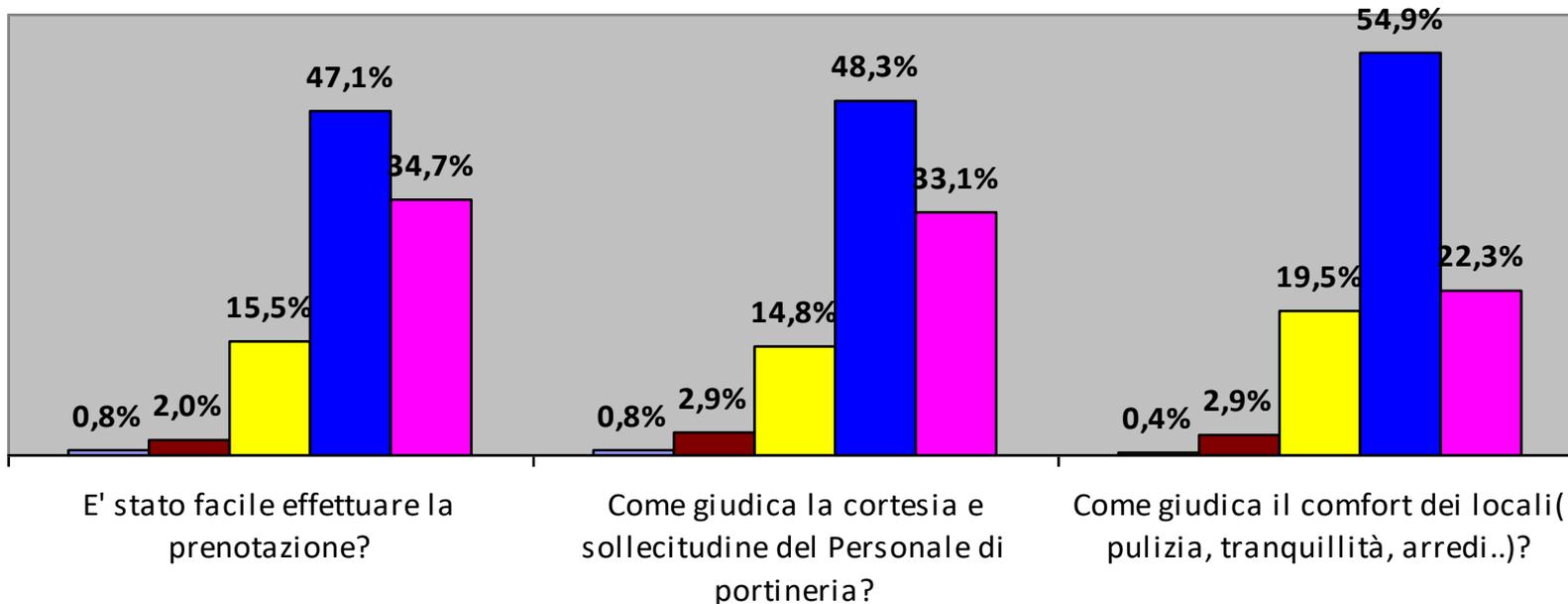
# AMBULATORI

**B/O 81,8%**

**B/O 81,4%**

**B/O 77,2%**

## ACCESSIBILITA' - INFORMAZIONE - COMFORT



■ Pessimo 
 ■ Scarso 
 ■ Accettabile 
 ■ Buono 
 ■ Ottimo



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



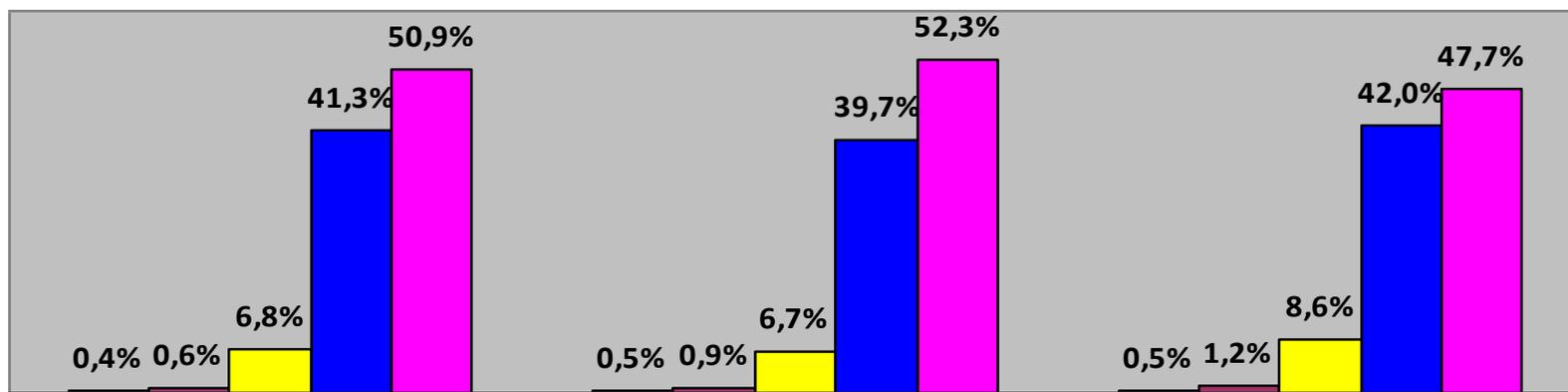
## AMBULATORI

**B/O 75,6%**

**B/O 83,4%**

**B/O 81,9%**

### RELAZIONE E QUALITA' DELL'ASSISTENZA (AMBULATORI)



Come valuta il Personale Infermieristico rispetto: cortesia, ascolto e disponibilità alla presa in carico delle Sue richieste?

Come giudica il Personale Medico rispetto alla cortesia, disponibilità e ascolto?

Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni sul Suo stato di salute fornite dal Personale Medico?

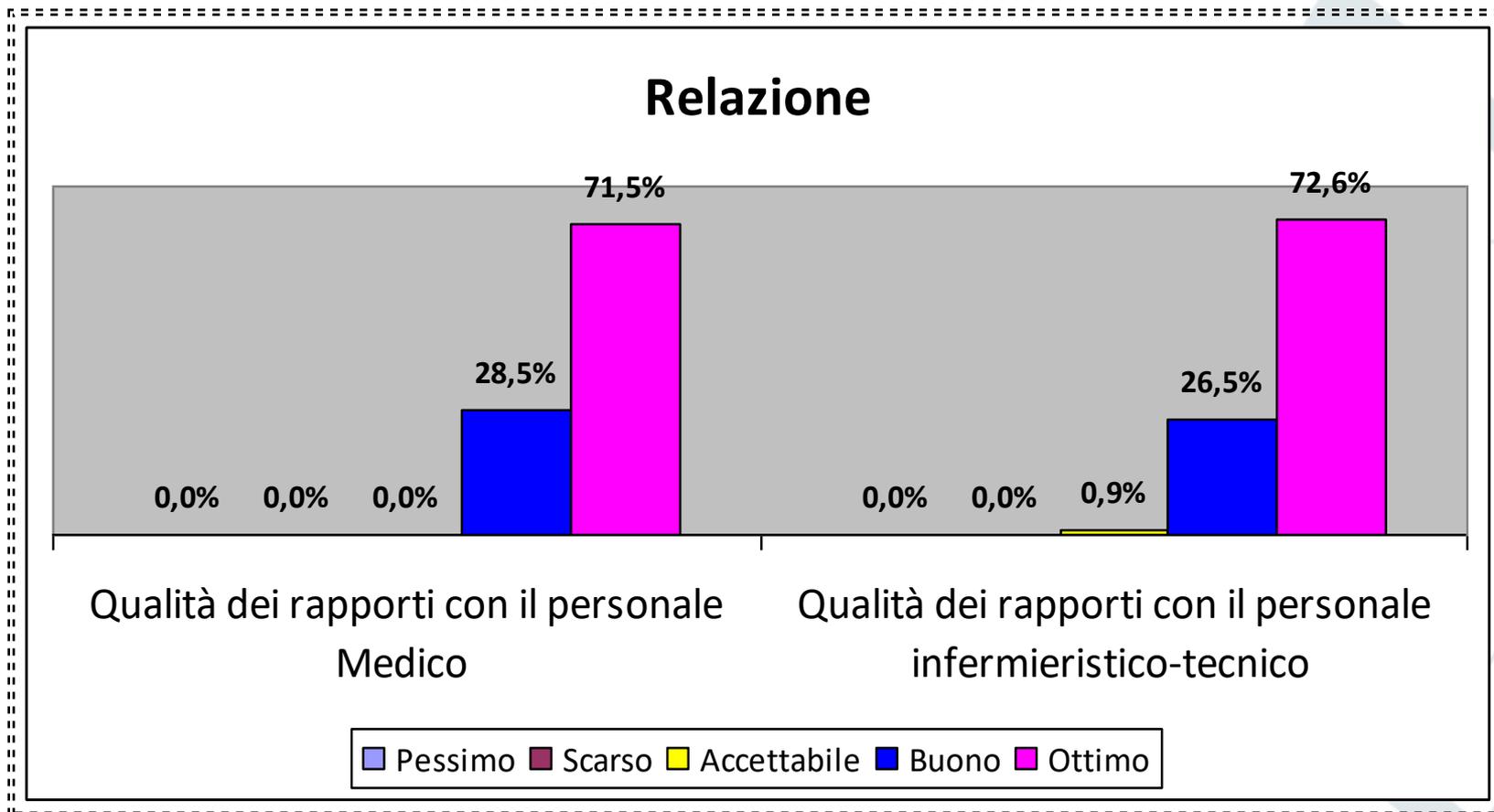
Legend: Pessimo (light blue), Scarso (dark blue), Accettabile (yellow), Buono (blue), Ottimo (magenta)



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



## AREE CRITICHE



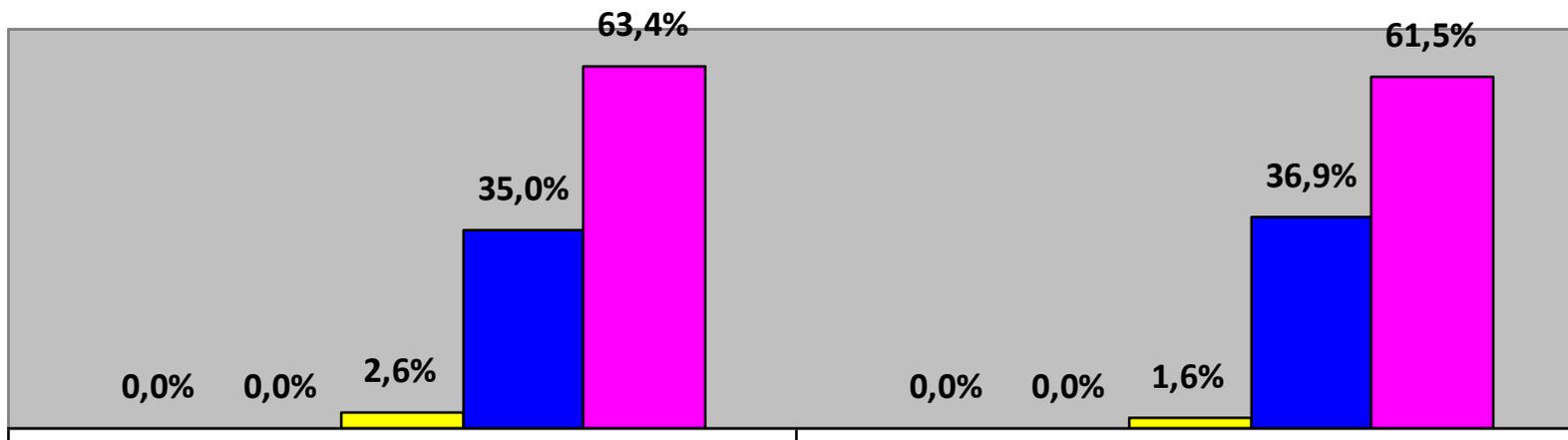


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Qualità dell'assistenza



Informazioni su condizioni di salute da parte del personale Medico

Informazioni sui rischi legati alle cure da parte del personale Medico

Legend: Pessimo (light blue), Scarso (dark blue), Accettabile (yellow), Buono (blue), Ottimo (magenta)

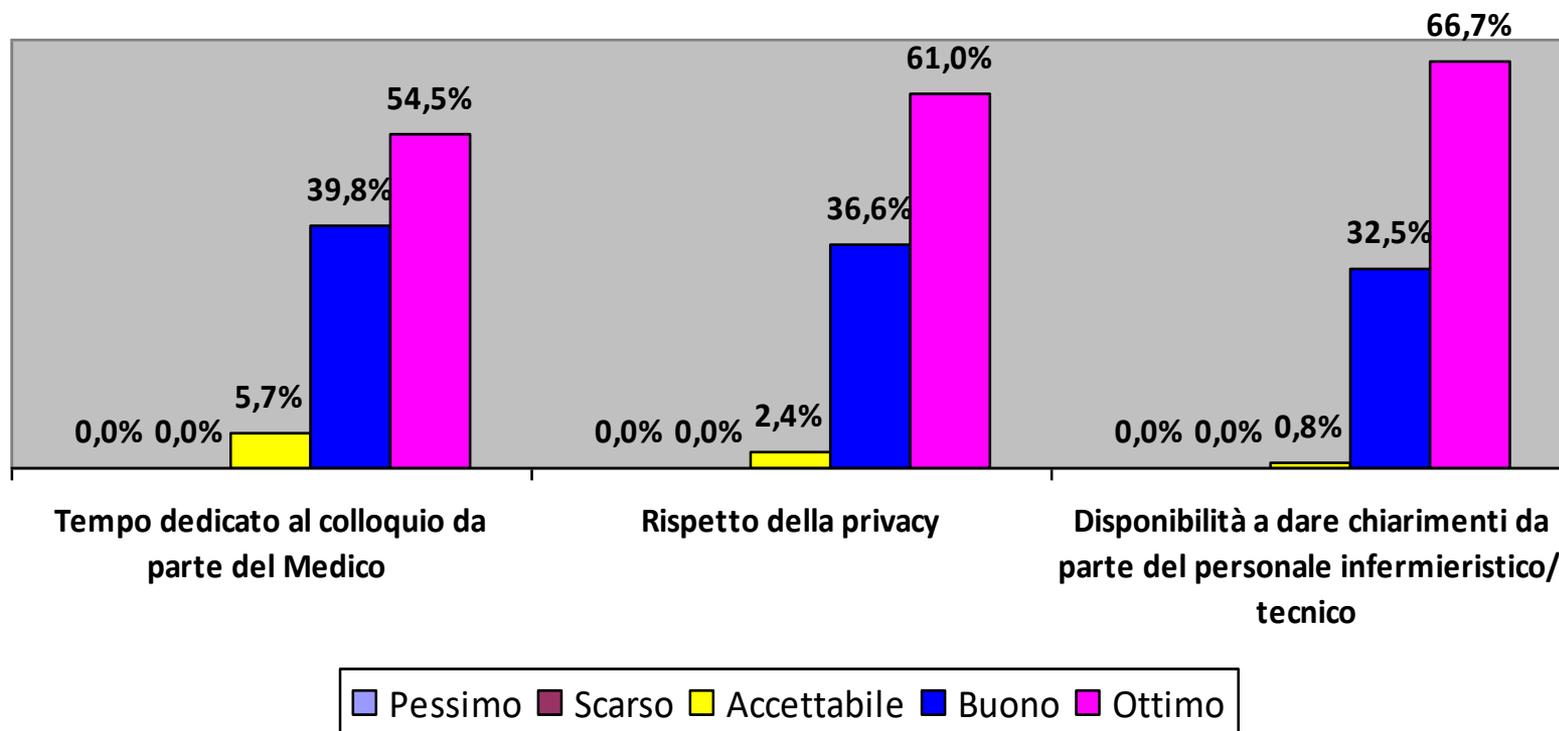


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Qualità dell'assistenza



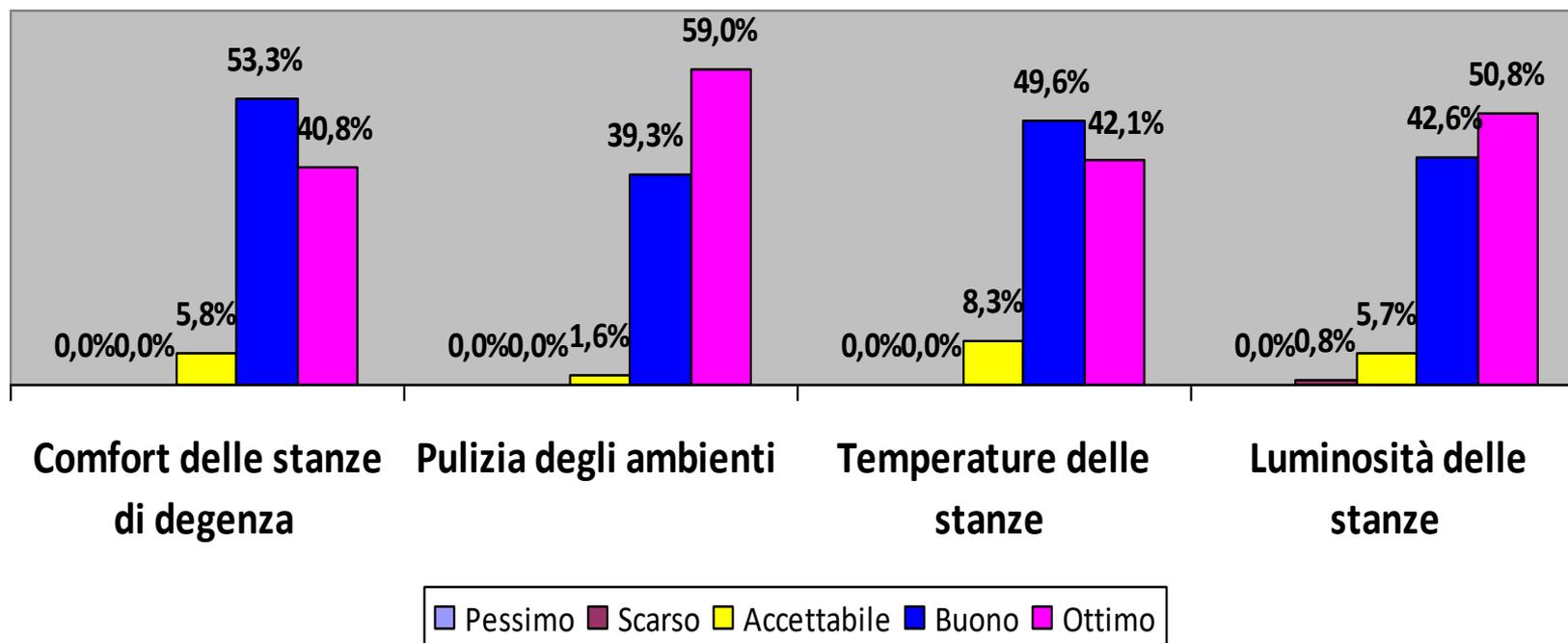


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Ambiente e aspetti organizzativi



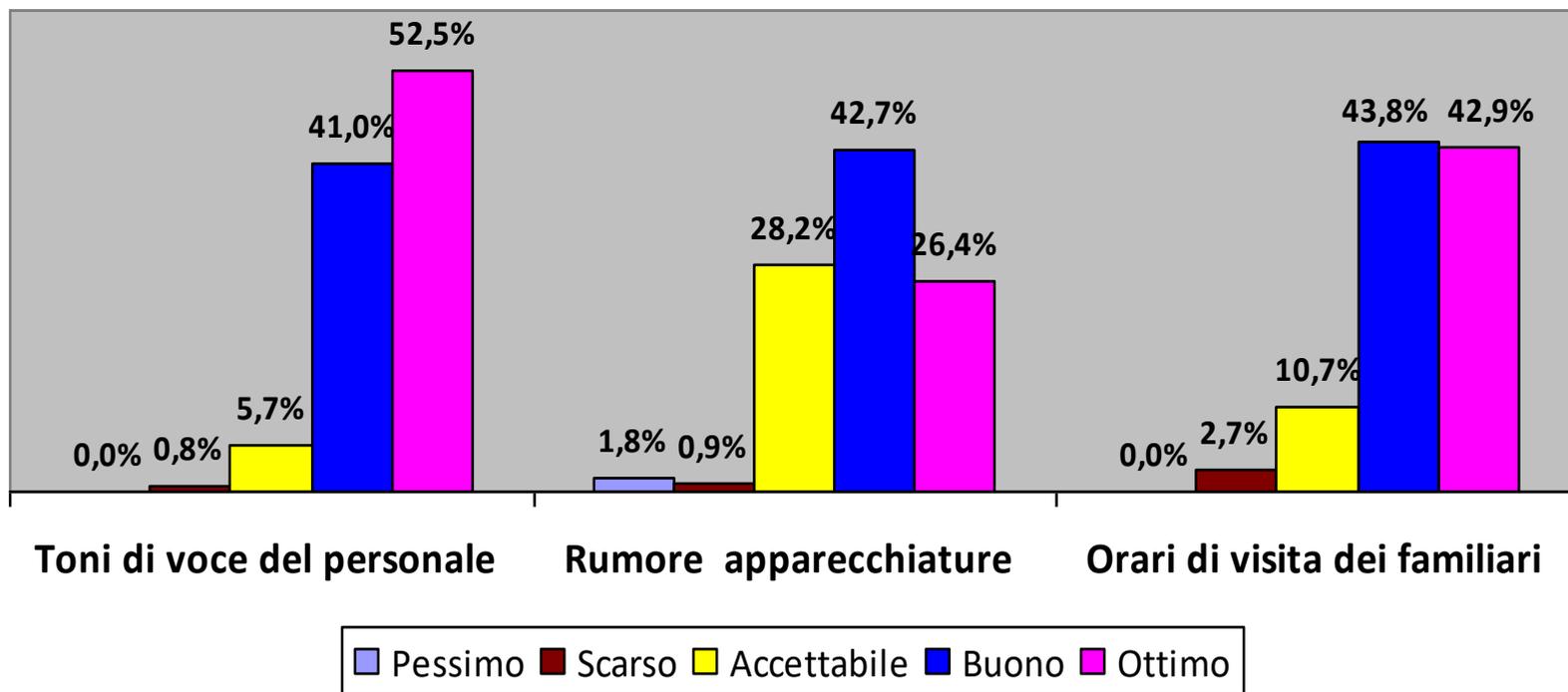


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Ambiente e aspetti organizzativi



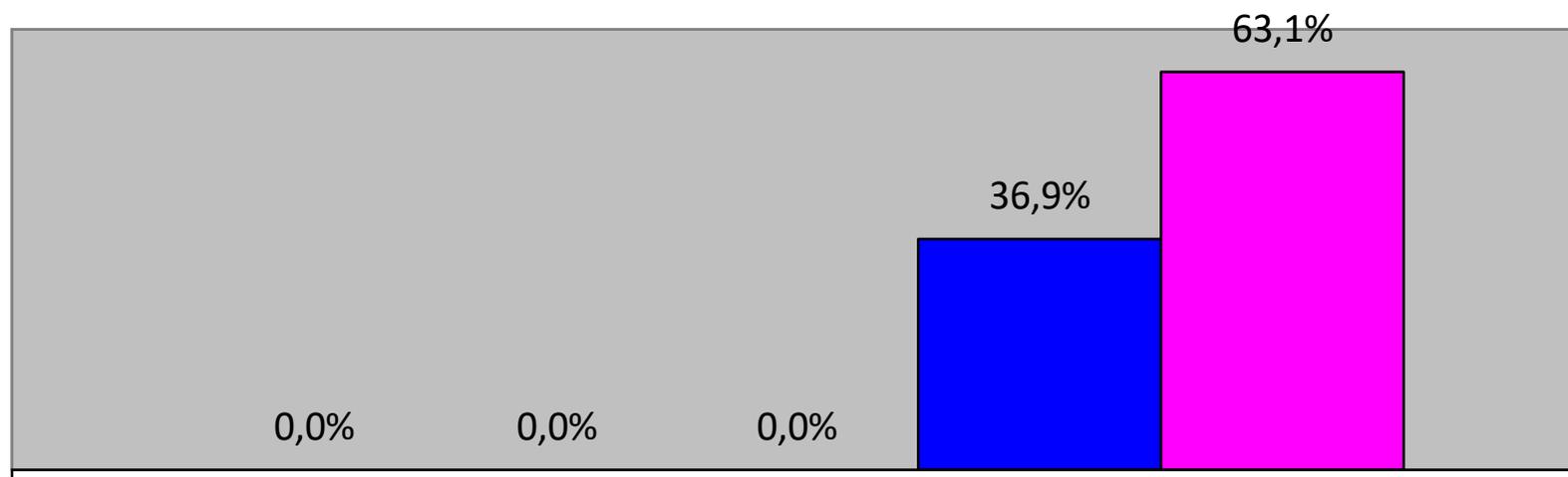


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## AREE CRITICHE

### Valutazione complessiva



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

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

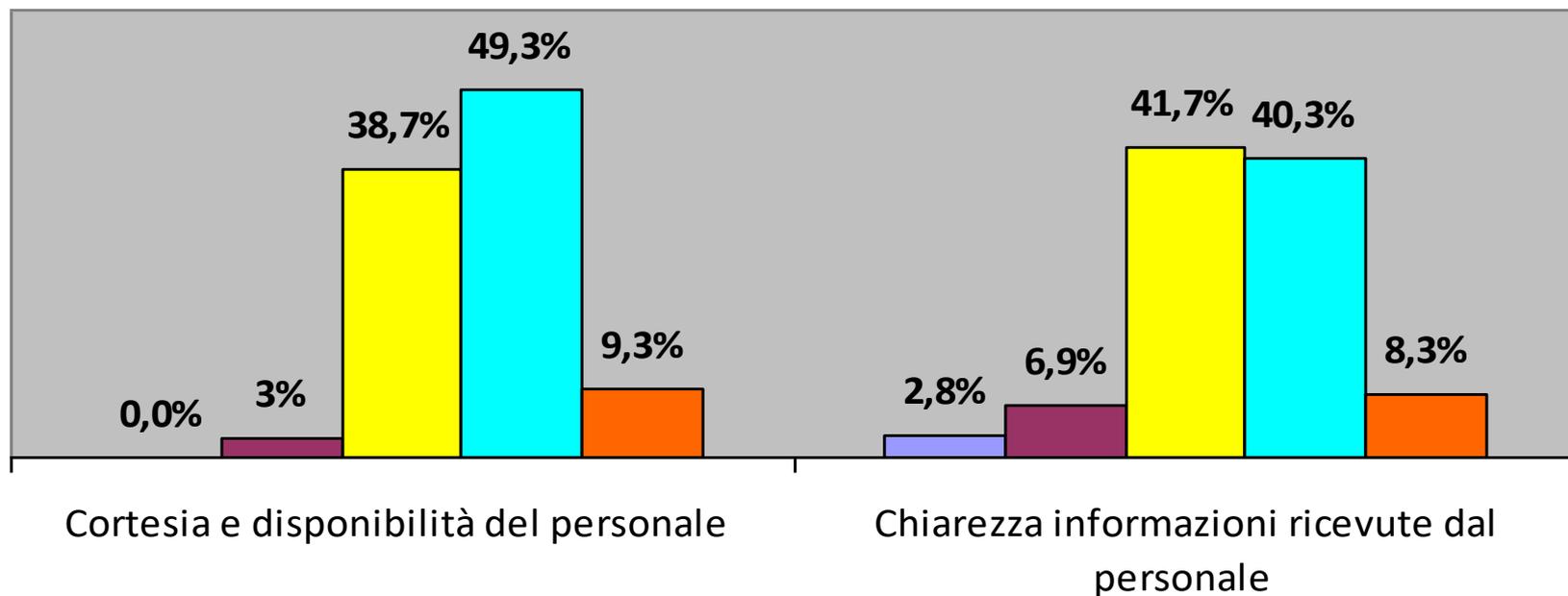


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO/ACCETTAZIONE



■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

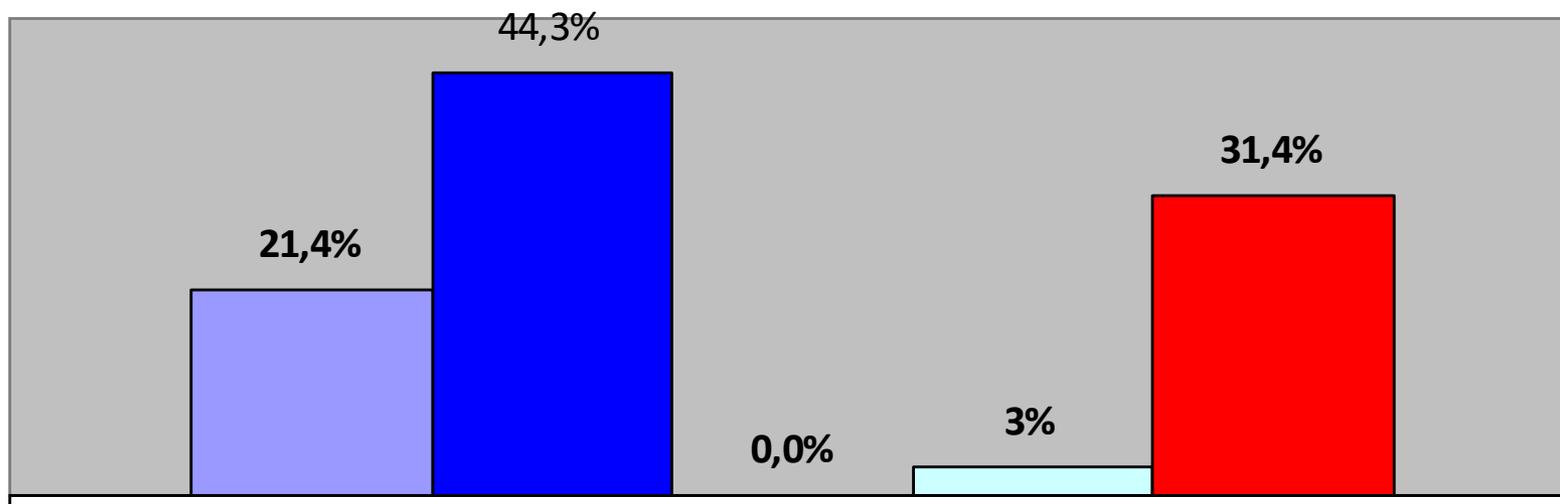


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### CODICE COLORE



Quale codice colore Le è stato assegnato?

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

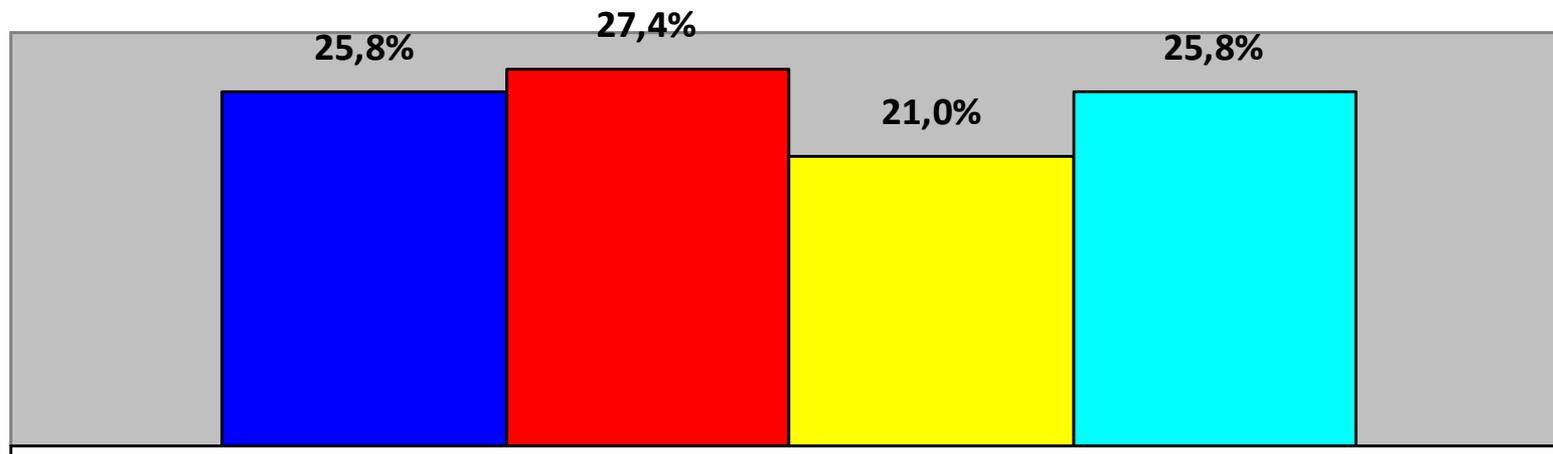


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### 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

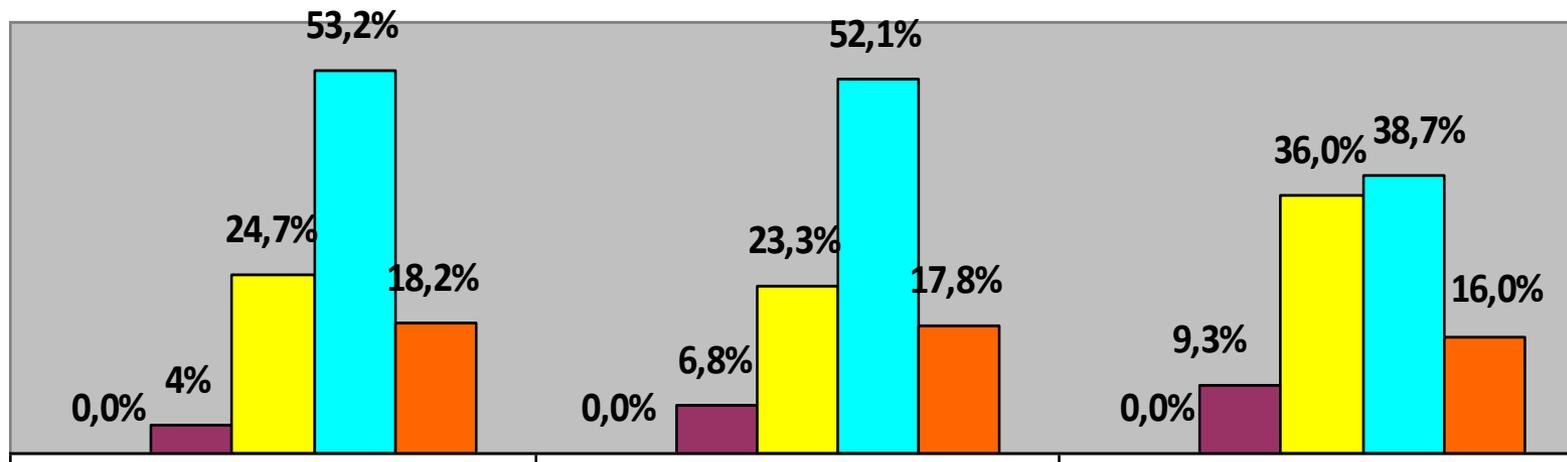


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



Cortesia e disponibilità del  
Personale Medico

Cortesia e disponibilità del  
Personale Infermiristico

Rispetto della riservatezza

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

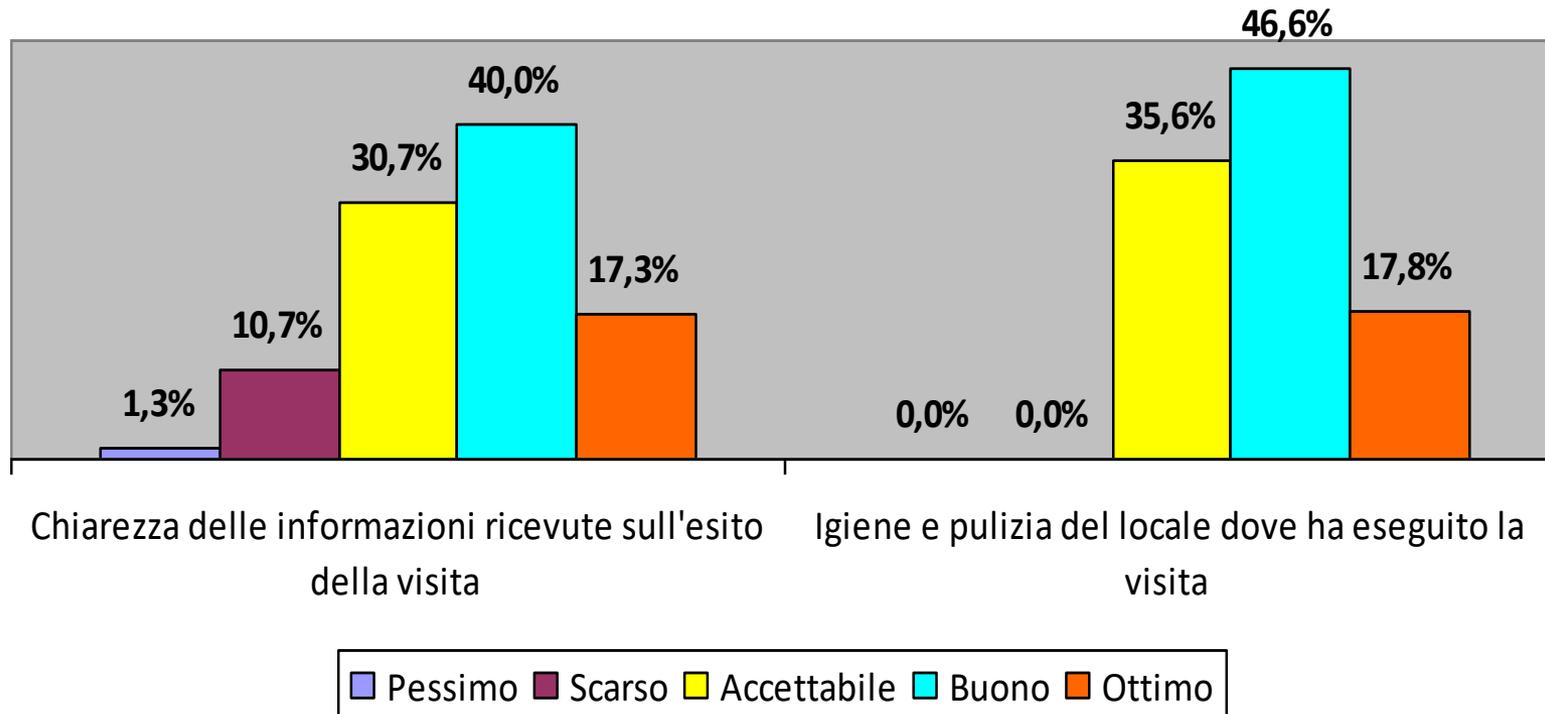


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



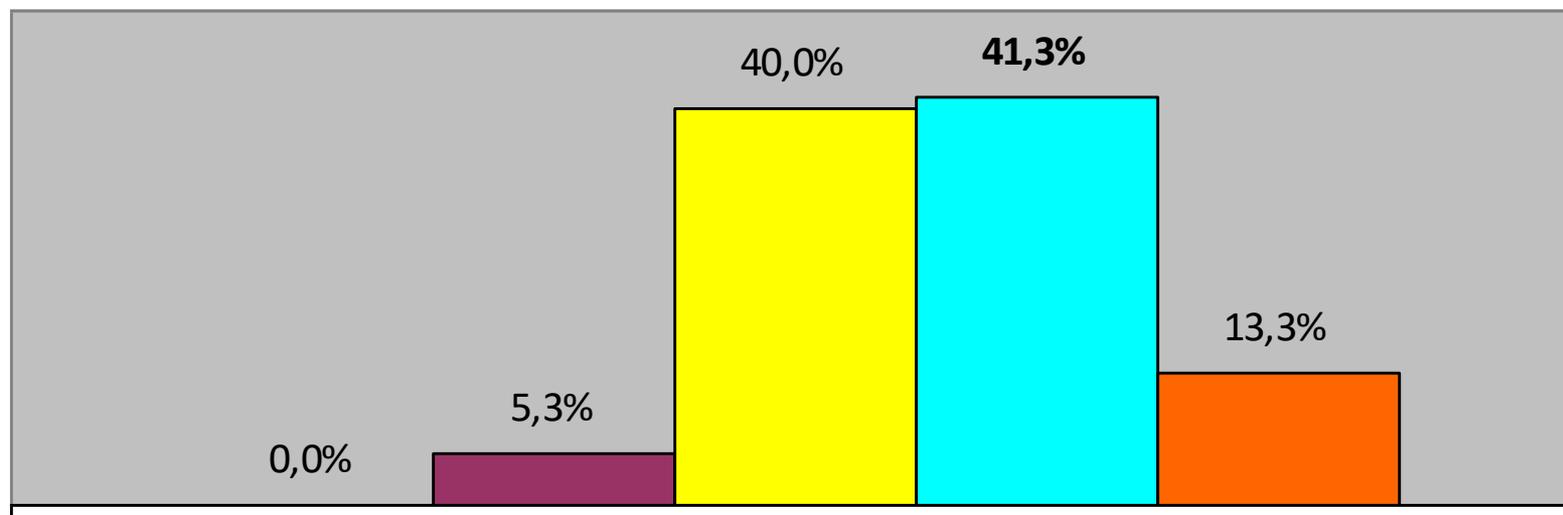


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO CIVILE

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Come giudica il trattamento complessivo ricevuto in questo Pronto Soccorso?

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

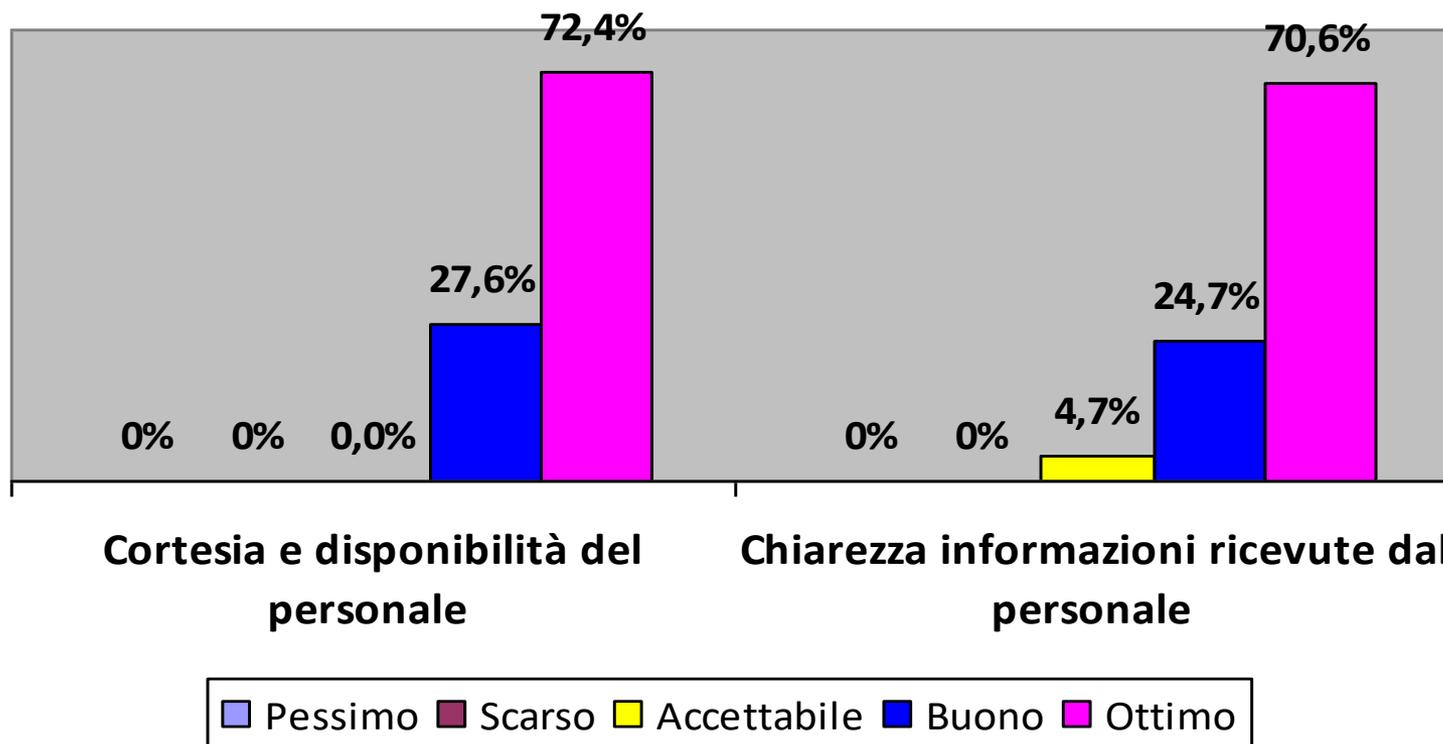


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

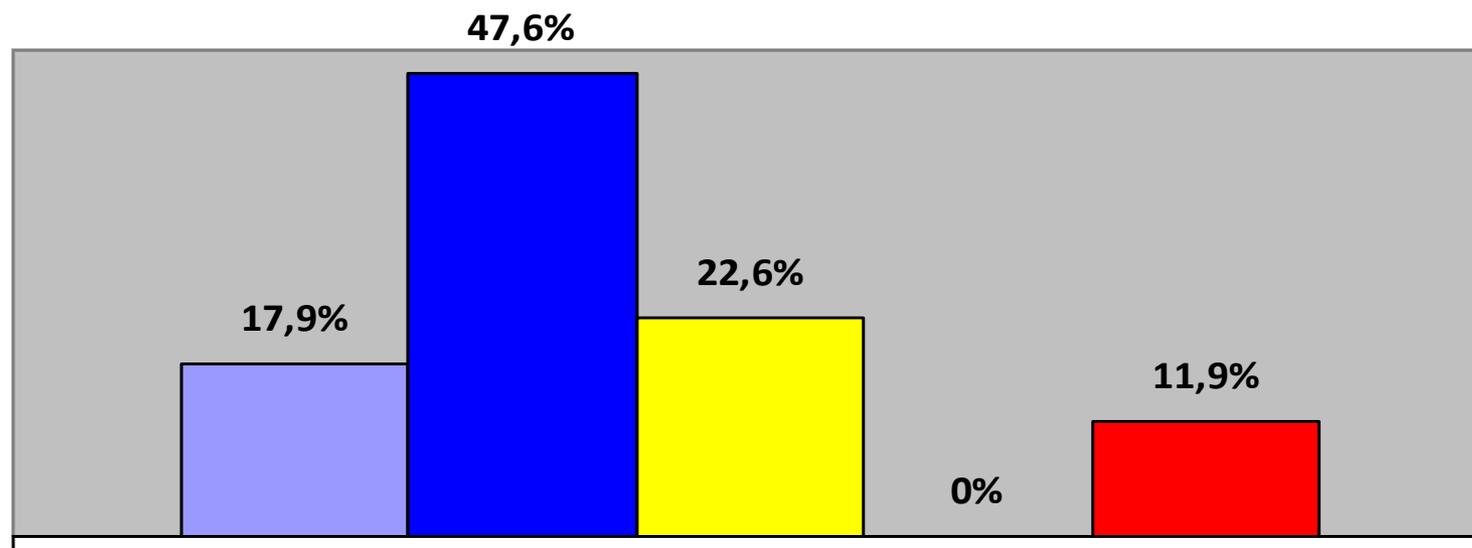
### ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO/ACCETTAZIONE





## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### CODICE COLORE



Quale codice colore Le è stato assegnato?

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

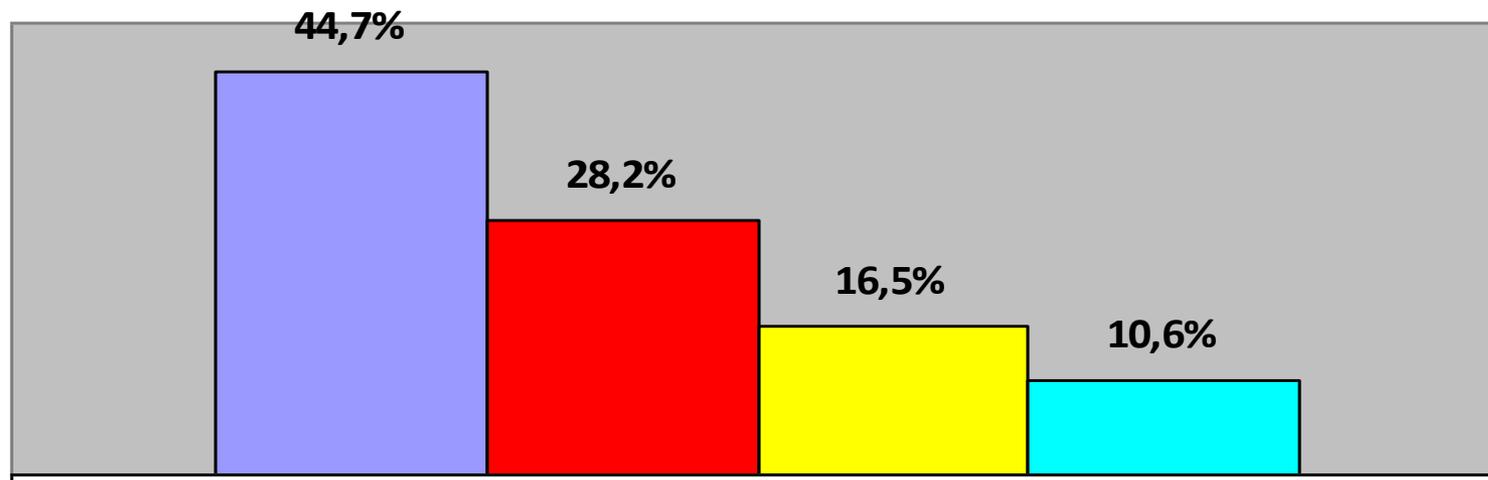


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## 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

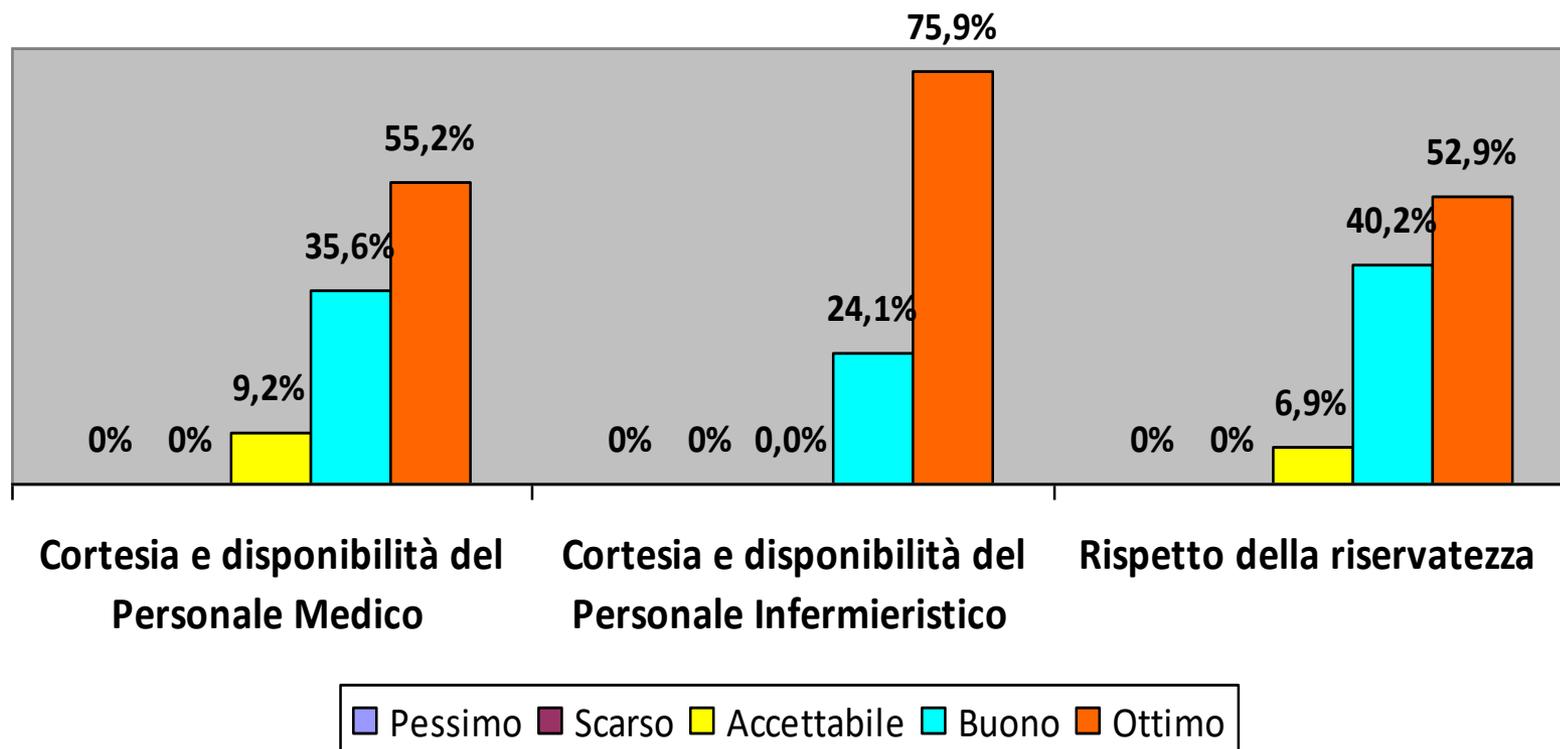


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



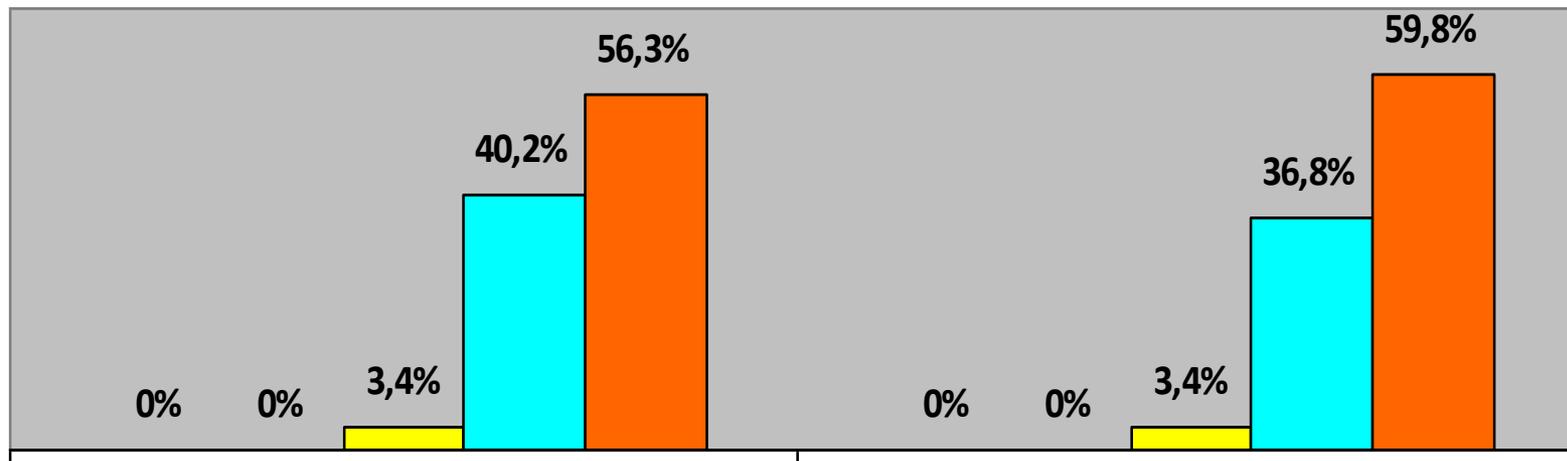


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### PRESTAZIONE RICEVUTA



Chiarezza delle informazioni ricevute  
sull'esito della visita

Igiene e pulizia del locale dove ha eseguito  
la visita

■ Pessimo ■ Scarso ■ Accettabile ■ Buono ■ Ottimo

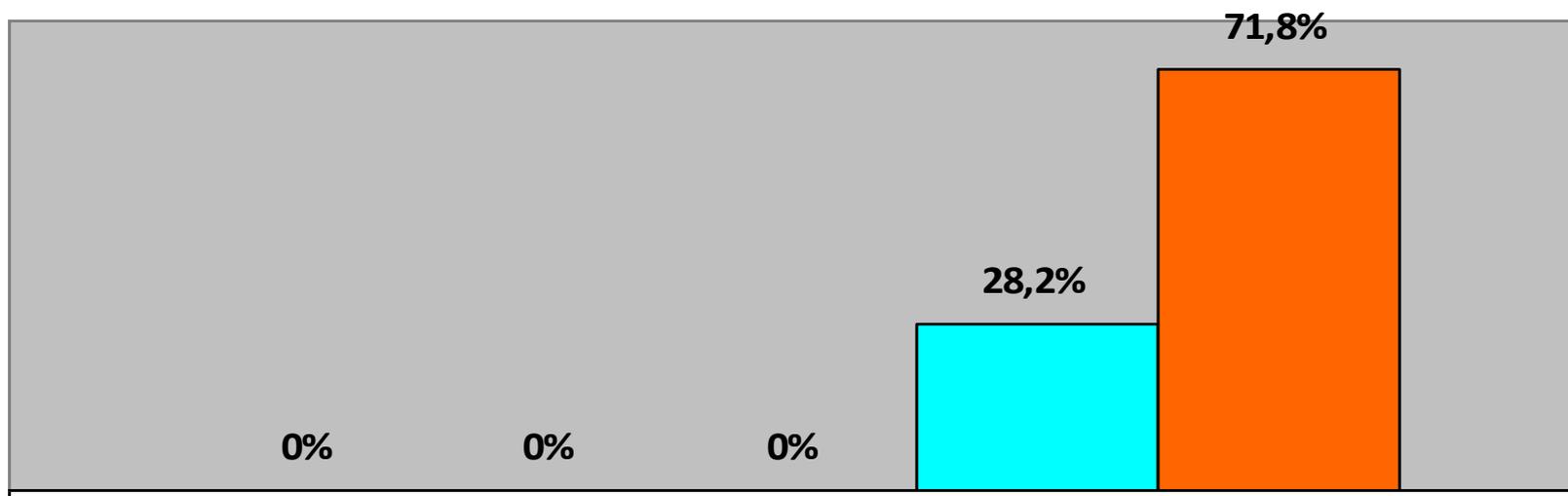


Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria



## PRONTO SOCCORSO INFANTILE

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA



Come giudica il trattamento complessivo ricevuto in questo Pronto Soccorso?

Pessimo  Scarso  Accettabile  Buono  Ottimo