



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827  
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP  
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti  
Tel. 0916802750 Fax 0916802600  
E-mail: [urp@ospedaliriunitipalermo.it](mailto:urp@ospedaliriunitipalermo.it)

# **La customer satisfaction nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello *1 Settembre – 31 Dicembre 2011***

**Relazione di sintesi**

**A CURA DI  
UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP**

**Gennaio 2012**

## Premessa

### Il programma di customer satisfaction in Azienda

In ottemperanza a quanto stabilito dalla vigente normativa nazionale e regionale, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello ha avviato e realizzato, attraverso l'Unità Operativa Qualità-Comunicazione-URP, un'apposita rilevazione del livello di gradimento espresso dai degenti in relazione ai servizi erogati.

Nelle pagine che seguono si presentano i risultati emersi dalla rilevazione effettuata nel periodo 1 settembre – 31 dicembre 2011 presso i Presidi Ospedalieri Cervello e Villa Sofia sia tra i degenti adulti ricoverati che fra gli utenti ambulatoriali.

Per effettuare la rilevazione si è fatto uso del questionario regionale sia per quanto riguarda la degenza in ricovero ordinario che per quanto riguarda le prestazioni in regime ambulatoriale.

I questionari utilizzati sono suddivisi in diversi macro ambiti di indagine; in particolare sono stati richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari, sia medici che infermieri.

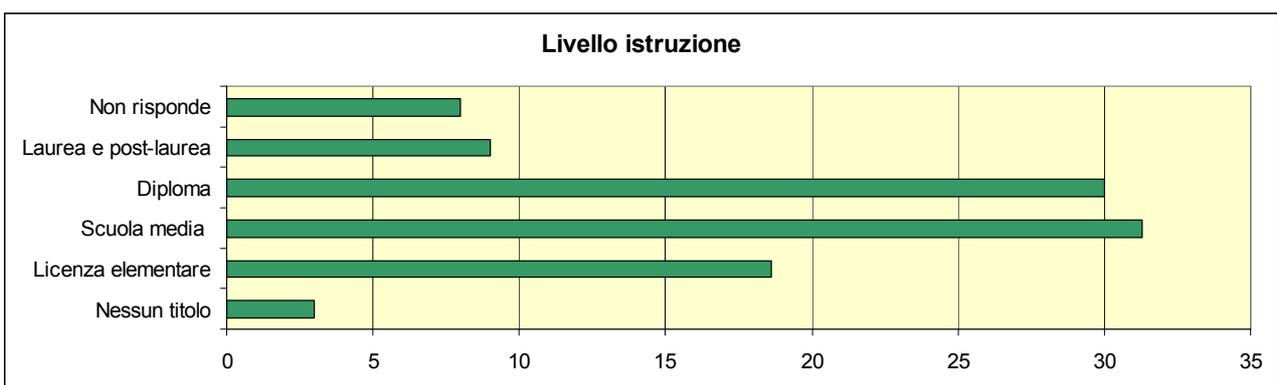
Un'ultima serie di domande hanno riguardato informazioni quali età, sesso, livello di istruzione e area di provenienza geografica degli intervistati per descrivere meglio l'utente medio che affrisce ai nostri servizi e, infine, una domanda di valutazione complessiva sull'esperienza del ricovero o della prestazione ambulatoriale negli ospedali dell'Azienda.

## La degenza in ricovero ordinario

### 1. Gli intervistati.

Nell'arco di tempo considerato (1 Settembre – 31 Dicembre 2011) sono stati raccolti in totale 435 questionari, che rappresentano il 5,02 % dell'intero universo di ricoverati nello stesso arco temporale, che si attesta su 8.654 ricoveri.

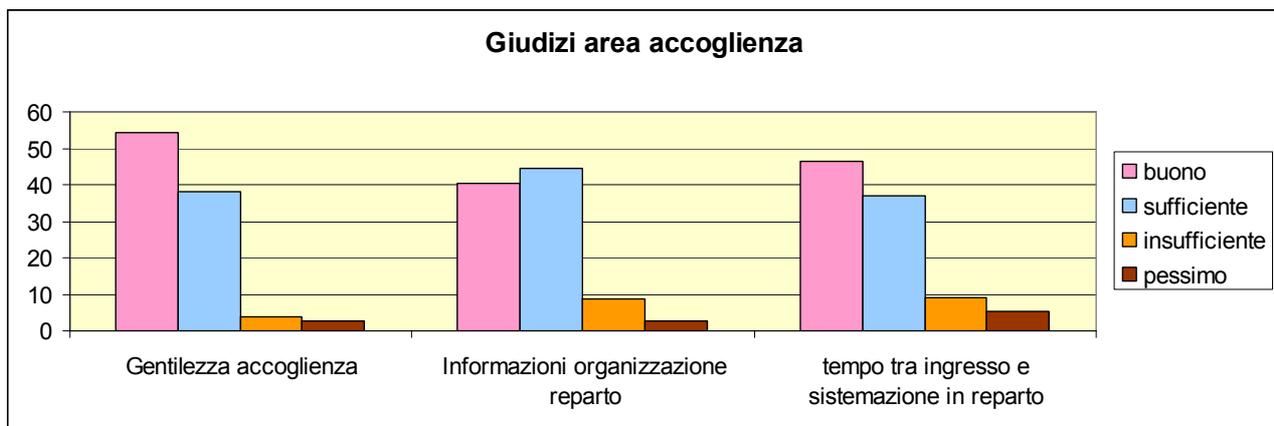
I grafici che seguono presentano la distribuzione per sesso e per livello di istruzione dei soggetti intervistati nell'Azienda nel periodo di tempo considerato.



## L'accoglienza nelle Unità Operative di degenza

L'accoglienza in reparto costituisce una delle attività più delicate e anche più importanti nella definizione della soddisfazione dell'utente, non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale, ma anche da quello terapeutico. E' infatti proprio nella prima fase del contatto che il paziente analizza ed elabora una serie di informazioni, verbali, ma soprattutto non verbali, che determineranno la sua immagine del reparto, degli operatori che in esso lavorano, delle procedure organizzative che egli stesso vivrà sulla propria pelle.

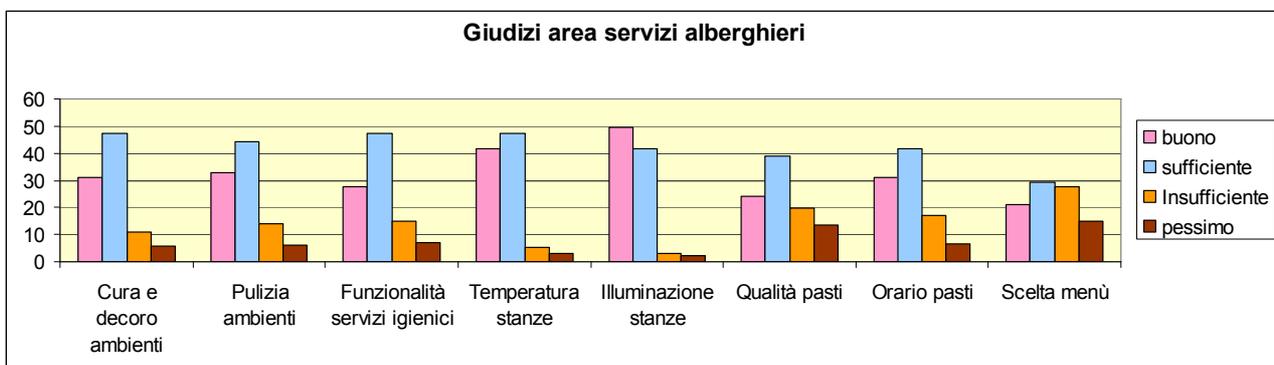
La fase dell'accoglienza costituisce quindi un obiettivo strategico dell'azienda che deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli, ed attraverso la definizione di un sistema regolamentato che renda uniformi le procedure dell'accoglienza, pur garantendo la presa in carico specifica per i molteplici bisogni dei diversi pazienti.



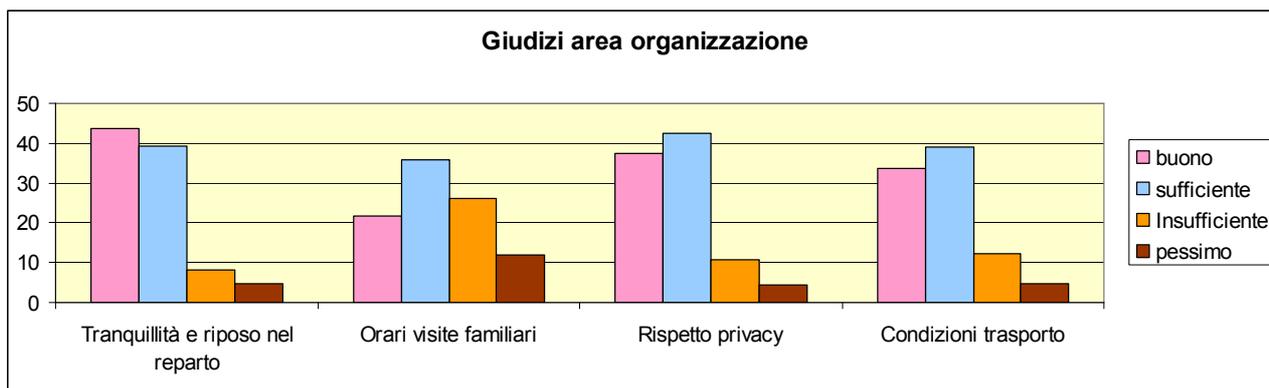
Come si evince dal grafico il giudizio espresso dagli intervistati è positivo o molto positivo per poco più del 90% degli intervistati.

## L'area organizzativa e i servizi alberghieri

Per ciò che attiene quest'area, pur nell'ambito di un più che soddisfacente giudizio positivo, si rileva qualche criticità relativa alla qualità dei pasti ed alla possibilità di scelta del menù.

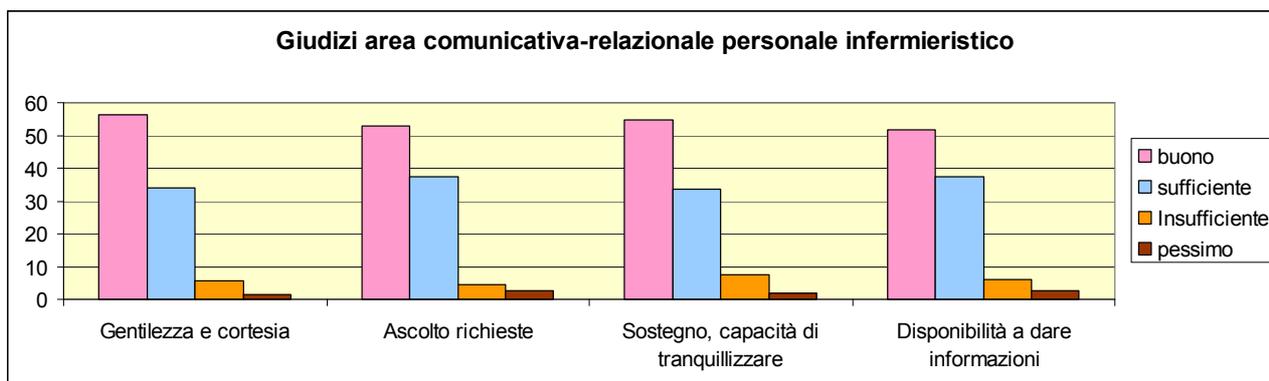
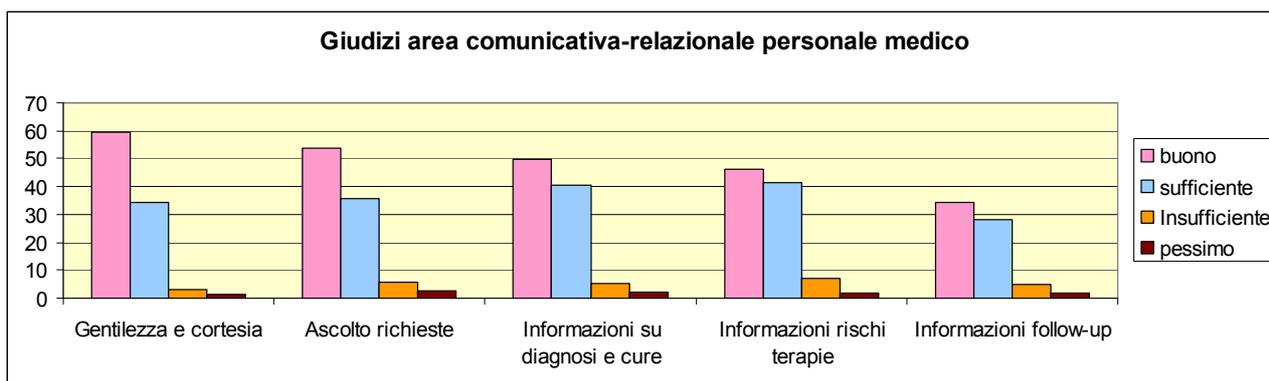


Una richiesta di miglioramento riguarda anche la rimodulazione degli orari di visita dei parenti ai degenti.



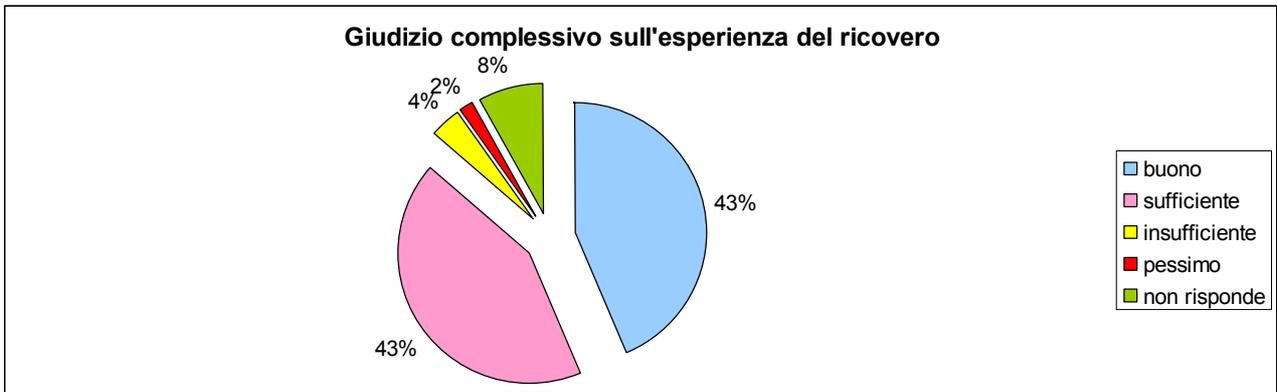
## Il personale medico e infermieristico

I giudizi espressi dagli intervistati relativamente al personale medico e infermieristico dell'Azienda sono positivi rispetto a tutte le variabili considerate: gentilezza, cortesia, ascolto, informazioni su diagnosi e condizioni di salute, informazioni e spiegazioni su cure e terapie, informazioni su dimissioni e follow-up, come si evince dai grafici seguenti

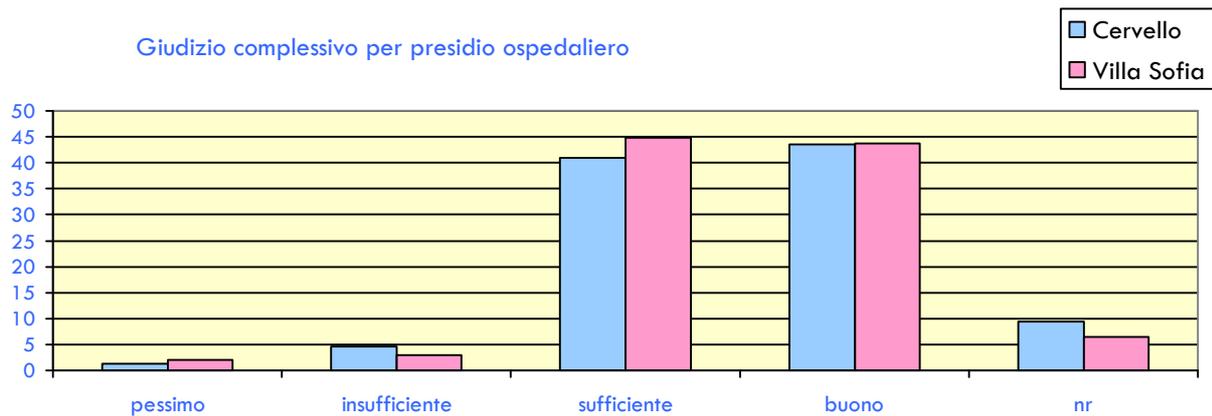


## Conclusioni

Analizzando i dati relativi al giudizio complessivo dei reparti fornito dai degenti, si può affermare che esso si attesta su livelli ampiamente positivi (l'86% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo o più che positivo), ma questo dato non va considerato come un punto d'arrivo, bensì come un incentivo a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, al fine di eliminare quasi del tutto (o comunque tenere sempre a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti.



Tale dato è confermato anche a livello di singolo presidio ospedaliero, come si evince dal grafico seguente:



Un'ulteriore conferma viene anche dalla domanda di controllo relativa alle aspettative sull'esperienza del ricovero: un terzo del campione di intervistati registra un giudizio positivo superiore alle stesse aspettative.

