



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@ospedalecervello.it

PIANI DI MIGLIORAMENTO RELATIVI AI DATI DI CUSTOMER SATISFACTION

Piano di Miglioramento 1: Predisposizione di una procedura sull'accoglienza

Analisi contesto:

I dati registrati mostrano che il 90% degli intervistati giudica buono o sufficiente l'area dell'accoglienza in ospedale e nel reparto di degenza; tuttavia si ritiene di poter migliorare la fase dell'accoglienza attraverso la predisposizione di un'apposita procedura

Obiettivi:

- Migliorare la fase dell'accoglienza quale primo e importante momento per la costruzione dell'immagine aziendale e della percezione di qualità dell'UO di degenza
- Definire azioni e responsabilità delle diverse figure professionali deputate all'accoglienza (infermiere, medico, operatore socio-sanitario), ciascuna per le sue specificità

Azioni e Metodologie:

- Costituzione di uno specifico gruppo di lavoro
- Analisi del processo dell'accoglienza
- Definizione del diagramma di flusso e della matrice delle responsabilità
- Elaborazione della procedura
- Condivisione della procedura (metodo Delphi)
- Sperimentazione della procedura e valutazione
- Informazione e messa a regime

Tempi di realizzazione: Anno 2012

Indicatori di monitoraggio

- N° di U.O. in cui è stata implementata la procedure per l'accoglienza/Totale UU.OO. degenza
- N° di U.O. in cui l'accoglienza è garantita dall'infermiere/Totale UU.OO. degenza
- Tempo medio di attesa per la sistemazione in reparto
- N° di U.O. in cui l'infermiere può essere identificato attraverso il cartellino di riconoscimento /Totale UU.OO. degenza
- N° di U.O. che hanno predisposto un apposito spazio per l'accoglienza/Totale UU.OO. degenza
- Soddisfazione del paziente per gentilezza e cortesia dell'infermiere che accoglie

Metodologie per la verifica dei risultati

- Scheda di verifica da parte del Caposala da compilare trimestralmente
- Visite on site nelle UU.OO.
- Risultati di customer satisfaction per la valutazione dell'impatto sui pazienti

Piano di Miglioramento 2: Predisposizione di un kit di accoglienza

Analisi contesto:

I dati registrati mostrano che il 90% degli intervistati giudica buono o sufficiente l'area dell'accoglienza in ospedale e nel reparto di degenza; tuttavia si ritiene di poter migliorare la fase dell'accoglienza attraverso la predisposizione di un apposito kit dell'accoglienza da consegnare ai pazienti ricoverati

Obiettivi:

- Migliorare la fase dell'accoglienza quale primo e importante momento per la costruzione dell'immagine aziendale e della percezione di qualità dell'UO di degenza

Azioni e Metodologie:

- Predisposizione del kit costituito da:
 - o depliant informativo sui servizi ospedalieri
 - o depliant informativo sull'organizzazione dell'UO di degenza
 - o depliant informativo sui diritti e doveri del malato
 - o depliant informativo sulla customer satisfaction
 - o questionario di customer satisfaction da compilare in uscita
 - o alcuni oggetti utili al paziente ricoverato (pantofole doccia, fazzoletti di carta, spazzolino e dentifricio, ecc..)
- Sperimentazione della procedura e valutazione
- Informazione e messa a regime

Tempi di realizzazione: Anno 2012

Indicatori di monitoraggio

- N° di U.O. in cui è consegnato il kit accoglienza/Totale UU.OO. degenza
- Soddisfazione del paziente

Metodologie per la verifica dei risultati

- Scheda di verifica da parte del Caposala da compilare trimestralmente
- Visite on site nelle UU.OO.
- Risultati di customer satisfaction per la valutazione dell'impatto sui pazienti

Piano di Miglioramento 3: Campagna informativa su indagine di customer satisfaction

Analisi contesto:

Tra gli utenti ospedalieri sussiste ancora oggi, nonostante la diffusione delle indagini sul gradimento dei servizi offerti, una certa diffidenza o disattenzione nei confronti di tale strumento. Si ritiene perciò necessario implementare ulteriormente la campagna informativa sulle ricerche di customer satisfaction aziendale.

Obiettivo:

- Sensibilizzare l'utenza ospedaliera sull'opportunità di partecipare alle rilevazioni di customer satisfaction quale strumento di partecipazione sociale del cittadino alle scelte di politica sanitaria ospedaliera

Azioni e Metodologie:

- Predisposizione di nuovi depliant informativi sulla customer satisfaction
- Predisposizione di nuove locandine sul tema
- Formazione al personale aziendale sui temi della customer satisfaction e della partecipazione

Tempi di realizzazione: Anno 2012

Indicatori di monitoraggio

- N° di U.O. in cui sono affisse le specifiche locandine/Totale UU.OO. degenza
- N° di U.O. in cui sono distribuiti i depliant informativi sulla C.S./Totale UU.OO. degenza
- N. operatori che hanno partecipato al corso sulla customer/Totale operatori

Metodologie per la verifica dei risultati

- Visite on site nelle UU.OO.