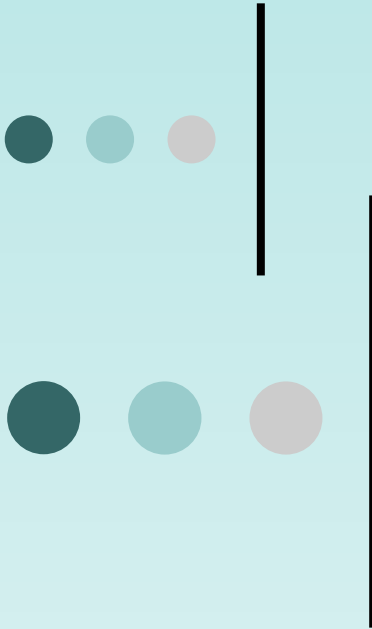




BUONE PRATICHE DI CUSTOMER SATISFACTION

FORUM PA 2011

10 maggio



ASCOLTARE GLI UTENTI PER MIGLIORARE I SERVIZI DELL'AZIENDA ULSS7

FORUM PA 2011

10 maggio





L'AZIENDA ULSS7 DEL VENETO

- 222.000 ASSISTITI
- 3 SEDI OSPEDALIERE E 2 DISTRETTI SOCIO-SANITARI
- 2358 DIPENDENTI
- CIRCA 30.000 RICOVERI/ANNO
- CIRCA 2.8000.000 PRESTAZIONI /ANNO
- CIRCA 300 SEGNALAZIONI-RECLAMI/ANNO
- CERTIFICATA ISO 9001 E ACCREDITATA SECONDO IL MODELLO DI ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL



IL PIANO DI CUSTOMER SATISFACTION: OBIETTIVI

- Scopo generale: contribuire a costruire gli obiettivi strategici a partire dai bisogni dei cittadini
- Scopo specifico: misurare il grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute per migliorare la qualità dei servizi erogati e adattarli alle esigenze dei cittadini.



IL PIANO DI CUSTOMER SATISFACTION: LE FASI

- FASE 1: ANALISI DELLO STATO DI FATTO
- FASE 2: ANALISI DELLE TECNICHE DI RILEVAZIONE E APPLICAZIONE
- FASE 3: ANALISI DEI RISULTATI
- FASE 4: COMUNICAZIONE DEI RISULTATI E ATTIVAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO



GLI STRUMENTI

- Questionario con 5 domande chiuse e 1 domanda aperta per indicare suggerimenti
- Domanda chiusa con scala di valutazione di tipo numerico da 0 a 3
- 396 questionari a campione. Indagine nell'area delle degenze (focus su ospitalità e confort) e successivamente nell'area ambulatoriale (focus su rapporto operatore/utente)



I RISULTATI IN AREA DEGENZE

- **85%**: giudizio globale positivo o molto positivo sull'assistenza ricevuta
- **92%**: giudizio positivo o molto positivo su qualità e modalità delle informazioni ricevute in reparto
- Criticità: - **15%** di insoddisfazione per la qualità del cibo
 - **9%** di insoddisfazione per il tempo di attesa del ricovero
 - **7%** di insoddisfazione per le modalità di acquisizione del “consenso informato”



I RISULTATI IN AREA AMBULATORIALE

- **94%**: soddisfatti o molto soddisfatti per il rispetto della privacy
- Criticità: - **12%** di insoddisfazione per i tempi di erogazione dei servizi
 - **10%** di insoddisfazione per la qualità della comunicazione
 - PS: **38%** insoddisfatti sul codice colore assegnato e sulla comunicazione del tempo stimato di attesa



LE CONDIZIONI PER ...

- **fattori di successo e/o condizioni favorevoli all'implementazione:**
 - presenza di un sistema di gestione della qualità certificato ISO 9001
 - interesse della direzione aziendale per l'opinione degli utenti
 - collaborazione e partnership con le associazioni di volontariato
 - Canali di dialogo con le pubbliche amministrazioni del territorio
 - sviluppo dei progetti di umanizzazione (accoglienza, area pediatrica, oncologica, psichiatrica...)
 - consapevolezza e maturità relazionale del personale
 - diffusione del codice etico e processi di formazione alla comunicazione



E DOPO....

- Avvio di specifiche azioni di miglioramento sulle criticità evidenziate dai processi di “customer” (liste di attesa, qualità degli alimenti, comunicazione medico-paziente, “consenso informato”, triage in PS...)
- Estensione e messa a sistema dei processi di customer satisfaction in tutte le aree assistenziali sanitarie e socio-sanitarie