



CUSTOMER SATISFACTION

- dati 2017 -

INDICE

1. Premessa	1
2. Attività svolta	1
3. I dati.....	2
<i>3.1 Area AMBULATORIALE</i>	2
<i>3.2 Area DEGENZA.....</i>	3
<i>3.3 Area SEGNALAZIONI.....</i>	4
4. Conclusioni	5

- Giugno 2018 -

Dipartimento PAAPSS

**Liliana Marchiol
Marco Reossi**

1. Premessa

La customer satisfaction rappresenta, in ambito sanitario, lo strumento che permette di monitorare in itinere la qualità percepita dal cittadino/utente rispetto ad un servizio offerto, con l'obiettivo di migliorare gli standard qualitativi dei processi organizzativi relativi all'assistenza e alle prestazioni erogate.

L'ascolto dell'utenza acquisisce un senso compiuto se poi diviene realmente lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi erogati e una rimodulazione degli stessi.

Rilevare la customer satisfaction consente di uscire dalla propria autoreferenzialità, di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e di riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. L'ascolto, pertanto, dovrebbe diventare una funzione permanente, pianificata e organizzata all'interno degli enti che forniscono servizi ai cittadini.

Occorre instaurare e mantenere un rapporto di stima e fiducia reciproca tra i soggetti, erogatore e paziente, sviluppando le attività e la propensione all'ascolto tenendo conto che l'erogazione di un servizio deve prevedere la conoscenza del destinatario, sia nella fase di progettazione sia nel caso si debba migliorare un servizio già esistente. Solo il cittadino che ha fiducia tuttavia partecipa spontaneamente alla definizione delle caratteristiche del servizio desiderato e facilita la verifica della qualità del servizio erogato.

I dati della presente relazione sono riferiti ai questionari di gradimento raccolti nel corso del 2017 da tutte le strutture sanitarie ambulatoriali e di ricovero presenti sul territorio dell'ATS della Brianza.

2. Attività svolta

I dati dei questionari raccolti nel corso del 2017 rappresentano una sistematica rilevazione, avviata fin dal 2002, del gradimento espresso dai cittadini che hanno utilizzato i servizi sanitari presso le strutture presenti sul territorio dell'ATS nelle aree DEGENZA e AMBULATORIALE.

Il numero totale dei questionari raccolti ha avuto nel corso degli anni un continuo incremento, interpretabile, sia come una maggiore sensibilità dei cittadini ad interagire con le strutture sia come espressione del particolare impegno delle strutture nel promuovere e utilizzare questo strumento che può permettere di intervenire nelle aree rilevatesi critiche.

Questionari raccolti per area	anno 2002	anno 2017
AMBULATORIALE	15.569	32.770
DEGENZA	4.828	11.026

Si riporta di seguito lo schema in cui sono sintetizzati per ogni tipologia di Ente il numero di questionari attesi/rilevati e il numero di segnalazioni raccolte nel corso del 2017

Tipologia Erogatore	DEGENZE		AMBULATORI		SEGNALAZIONI
	questionari ATTESI	questionari RILEVATI	questionari ATTESI	questionari RILEVATI	segnalazioni RACCOLTE
PRIVATO senza attività di degenza	/	/	14.952	17.847	334
PRIVATO con attività di degenza	3.350	3.002	7.347	4.680	295
PUBBLICO	3.569	8.024	5.289	10.243	2.912
Totale ATS	6.919	11.026	27.588	32.770	3.541

3. I dati

L'analisi è stata differenziata in base alla tipologia di struttura ritenendo che alcune problematiche indagate abbiano un diverso impatto in base all'assetto organizzativo o alla complessità della struttura. Pertanto si sono tenute distinte le rilevazioni fatte dagli erogatori con strutture di ricovero rispetto a quelle fatte presso enti nel cui assetto vi siano solo strutture ambulatoriali.

L'analisi è stata integrata con i dati dei reclami/segnalazioni dei cittadini che aggiungono ulteriori elementi di riflessione.

Nelle sezioni successive vengono presentati i dati raccolti con il valore medio di gradimento e suddivisi per aree di rilevazione.

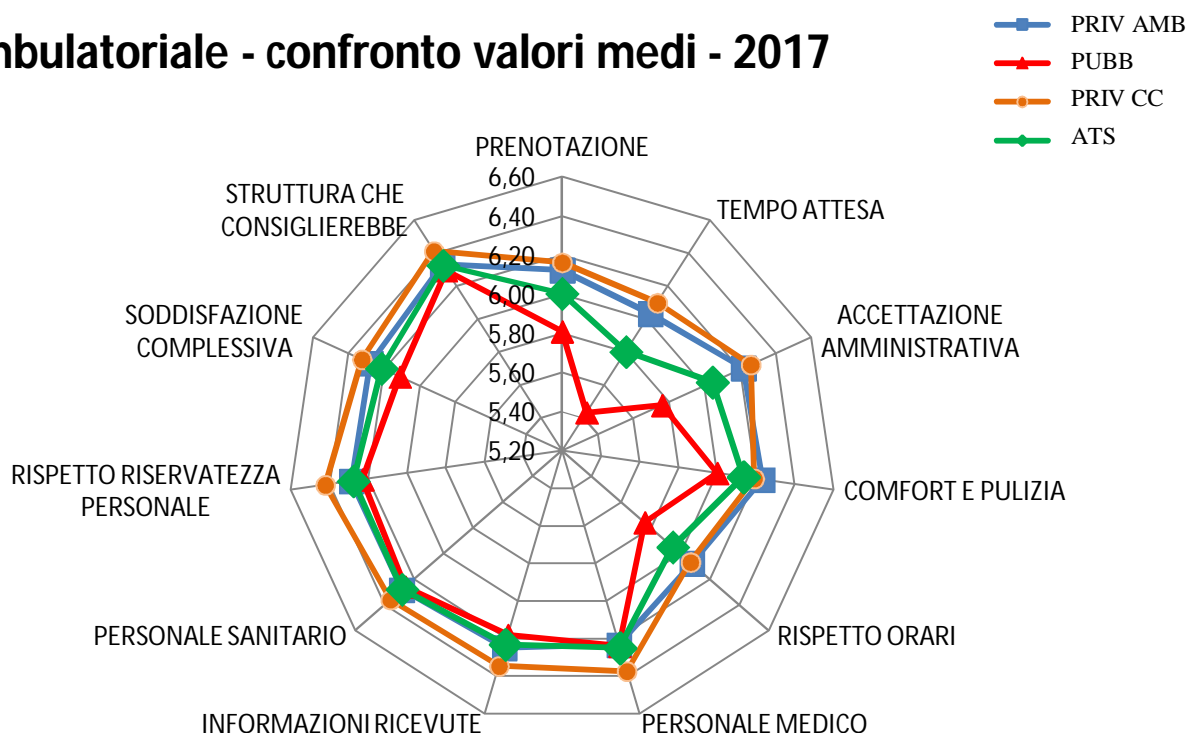
In allegato alla presente relazione si riporta, per facilità di lettura, una copia dei questionari utilizzati.

3.1 Area AMBULATORIALE

Dati complessivi ATS della Brianza – 2017 – valori medi

Tipologia di struttura	PRENOTAZIONE	TEMPO ATTESA	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	COMFORT E PULIZIA	RISPETTO ORARI	PERSONALE MEDICO	INFORMAZIONI RICEVUTE	PERSONALE SANITARIO	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
PRIV AMB	6,12	6,03	6,22	6,23	6,08	6,23	6,25	6,28	6,29	6,28	6,33
PUBB	5,81	5,43	5,76	6,00	5,76	6,24	6,18	6,26	6,23	6,11	6,30
PRIV CC	6,16	6,10	6,26	6,19	6,07	6,37	6,35	6,36	6,42	6,32	6,41
Totale ATS	6,00	5,80	6,04	6,14	5,95	6,25	6,23	6,28	6,28	6,22	6,33

Ambulatoriale - confronto valori medi - 2017

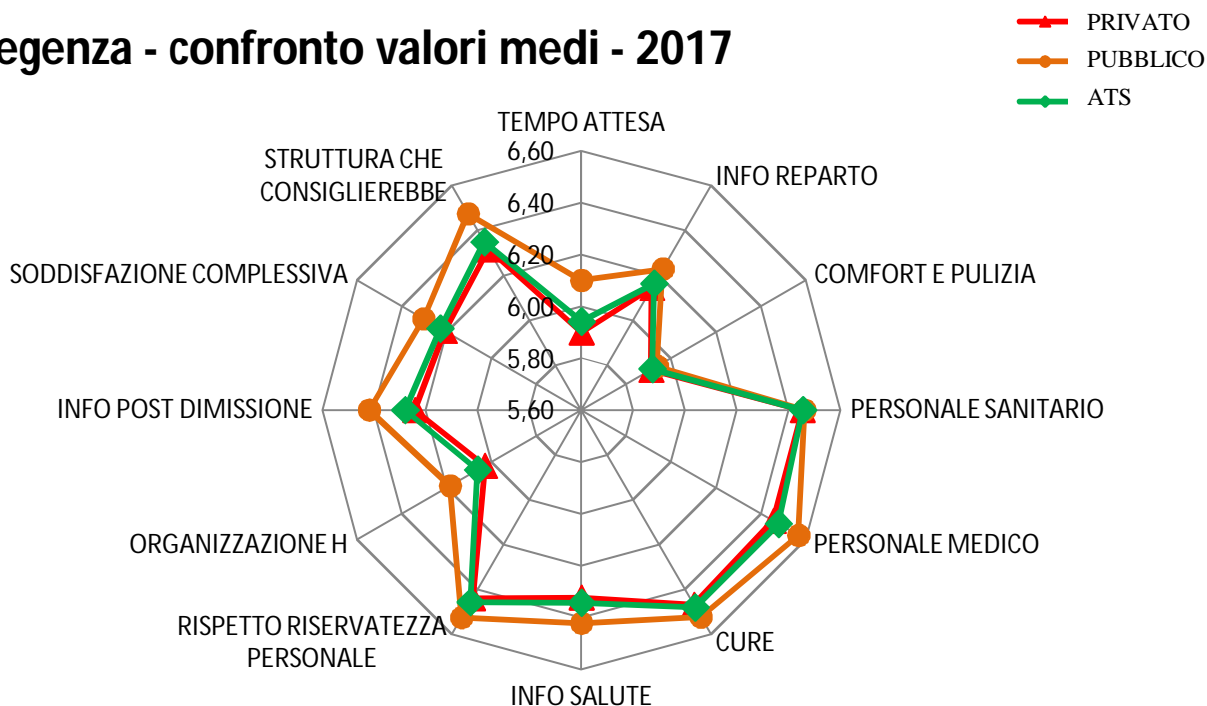


3.2 Area DEGENZA

Dati complessivi ATS della Brianza – 2017 – valori medi

Tipologia di struttura	TEMPO ATTESA	INFO REPARTO	COMFORT E PULIZIA	PERSONALE SANITARIO	PERSONALE MEDICO	CURE	INFO SALUTE	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	ORGANIZZAZIONE H	INFO POST DIMISSIONE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
PUBBLICO	5,90	6,14	5,91	6,45	6,46	6,47	6,32	6,44	6,03	6,24	6,21	6,32
PRIVATO	6,10	6,23	5,94	6,46	6,57	6,52	6,42	6,52	6,18	6,42	6,30	6,47
Totale ATS	5,94	6,16	5,92	6,45	6,48	6,48	6,34	6,46	6,06	6,28	6,23	6,35

Degenza - confronto valori medi - 2017

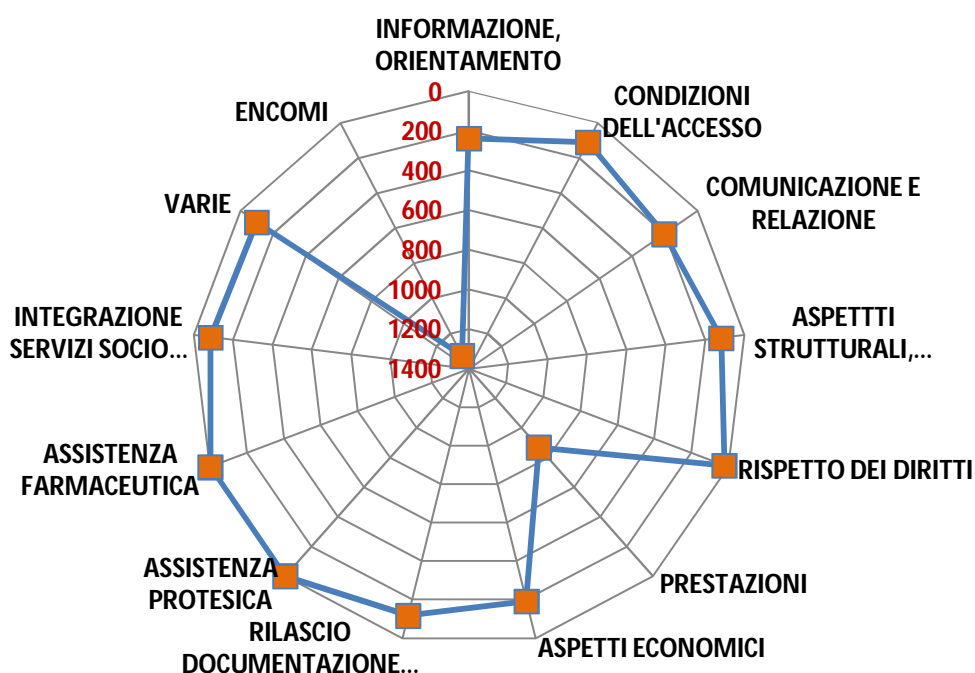


3.3 Area SEGNALAZIONI

Ad integrazione dei dati rilevati tramite i questionari si riporta di seguito la tabella riassuntiva con le informazioni relative alle segnalazioni che le strutture territoriali hanno ricevuto nel corso del 2017 e rendicontato all'ATS. La tabella è accompagnata anche da un grafico a radar che riassume complessivamente le segnalazioni per area tematica.

AREA	DIMENSIONE	NUMEROSITA'		
INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO	Logistica (spazi, segnaletica, percorsi)	25	317	9,0%
	Coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	164		
	Amministrativa (modulistica, ticket, orari ecc.)	128		
CONDIZIONI DELL'ACCESSO	Accesso telefonico, web, mail, farmacie, MMG, PdF	81	98	2,8%
	Acesso con mezzi pubblici	1		
	Accesso con mezzi privati	16		
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	Rapporto con l'operatore	249	258	7,3%
	Rapporto con l'azienda	7		
	Consenso informato	2		
ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	Barriere architettoniche	4	139	3,9%
	Sicurezza	7		
	Comfort (vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc.)	128		
RISPETTO DEI DIRITTI	Dati sensibili (codice privacy 196)	11	15	0,4%
	Rispetto altri diritti	4		
PRESTAZIONI	Tempo d'attesa	344	910	25,7%
	Mancata prestazione	76		
	Inadeguatezza organizzativa	227		
	Percezione della qualità tecnico professionale	263		
ASPETTI ECONOMICI	Ticket errati e impropri	97	146	4,1%
	Rimborsi	49		
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA	Modalità	32	193	5,5%
	Tempi	139		
	Qualità (requisiti cartella clinica)	22		
ASSISTENZA PROTESICA	Rapporti con i prescrittori	1	12	0,3%
	Forniture ausili	11		
INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	Rapporti con MMG e PdF	4	4	0,1%
VARIE	Varie	169	169	4,8%
ENCOMI	Encomi all'Ente	178	1.280	36,1%
	Encomi al personale medico	462		
	Encomi ai professionisti sanitari	640		
TOTALE SEGNALAZIONI TRASMESSE			3.541	

Numerosità di segnalazioni trasmesse suddivise per area



4. Conclusioni

I dati di gradimento raccolti nel corso del 2017 rappresentano ormai la sedicesima rilevazione della percezione del cittadino sulla qualità dei servizi sanitari erogati sul territorio. Globalmente i giudizi sono ampiamente positivi. Usando una scala da 1 a 7, tutte le rilevazioni medie, tranne che per quattro item, sono oltre il 6. Nell'area ambulatoriale risultano con un gradimento minore l'area dei tempi di attesa e del rispetto degli orari. Nell'area delle degenze, i giudizi, sempre positivi ma con un valore più basso, sono stati per il tempo di attesa, il comfort. Emerge, ed è una costante in tutte le precedenti, come sia nell'area ambulatoriale che nella degenza i giudizi più alti riguardino l'area del personale e delle cure ricevute. Tale fenomeno trova riscontro anche dall'analisi dei flussi delle segnalazioni trasmesse dalle strutture. Complessivamente, risultano evidenti le criticità del cittadino al momento in cui prende contatto e accede ai servizi mentre poi prevale un trasversale gradimento verso il personale e l'assistenza ricevuta.

Un'analisi dettagliata dei dati fa comunque emergere alcuni limiti dell'impianto della raccolta dei questionari. A parte la necessità di un sempre maggior rigore metodologico, la numerosità dei questionari raccolti rispetto al valore atteso evidenzia come possano esserci diversi atteggiamenti da parte degli erogatori. Tali comportamenti sono strettamente correlati sia all'assetto e alla complessità della struttura organizzativa e forse risentono anche dagli investimenti dei vari enti in questo strumento. Di fatto la customer satisfaction, ma in generale l'ascolto del cittadino, ha senso se diventa uno spunto di riflessione per una valutazione sui servizi erogati. Rilevare la customer satisfaction deve servire per uscire dalla propria autoreferenzialità e per riprogettare o rivedere i propri servizi. Molte strutture hanno vissuto, e forse lo vivono ancora, questo momento come un obbligo sviluppato solo per fornire un flusso informativo. Tale approccio ha comportato delle distorsioni al sistema, in cui l'informazione raccolta rappresentava solo in parte il giudizio dei cittadini. Lo strumento funziona solo se è inserito in un impianto organizzativo che investe e comprende che le indagini di gradimento servono anche a sviluppare e rafforzare la fiducia che ci deve essere tra chi eroga un servizio sanitario e chi lo riceve.

5. Allegati

Questionario area AMBULATORIALE

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ??: (indicare da 1 a 7)

D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D05, Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D06 Rispetto degli orari previsti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D10 Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Assolutamente no Certamente si

Questionario area DEGENZA

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 7)

D02 Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D03 Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto
(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D04 Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D05 Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D06 Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D07 Cure a Lei prestate

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D08 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D09 Rispetto della riservatezza personale

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
(riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D12 COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

D13 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO OSPEDALE?

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Assolutamente no Certamente si