



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP

La customer satisfaction nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello 1[^] Semestre 2010

A CURA DI

UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP

Agosto 2010

Indice

Parte I

La degenza in ricovero ordinario pag. 3

Parte II

La degenza pediatrica e neonatologica pag. 15

Parte III

Il Sistema di Gestione dei Reclami pag. 29

Appendice pag. 36

- Processo "Gestione Reclami"

- Scheda Reclamo

- Questionario degenza adulti – ricovero ordinario - copertina

- Depliant informativo Customer Satisfaction

- Locandina Informativo Customer Satisfaction

Parte I

La degenza

in ricovero ordinario

Il programma di Customer Satisfaction in Azienda - 1[^] Semestre 2010

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.

La rilevazione ha fatto uso di tre distinti questionari, appositamente elaborati e pre-testati al fine di garantire l'attendibilità e la validità dei dati raccolti, rispettivamente rivolti ai pazienti ricoverati in degenza ordinaria, ai pazienti ricoverati in day hospital, ai pazienti ambulatoriali.

Nelle pagine che seguono si presentano i risultati emersi dalla rilevazione effettuata nel periodo gennaio-giugno 2010 presso i Presidi Ospedalieri Cervello e Villa Sofia tra i degenti ricoverati.

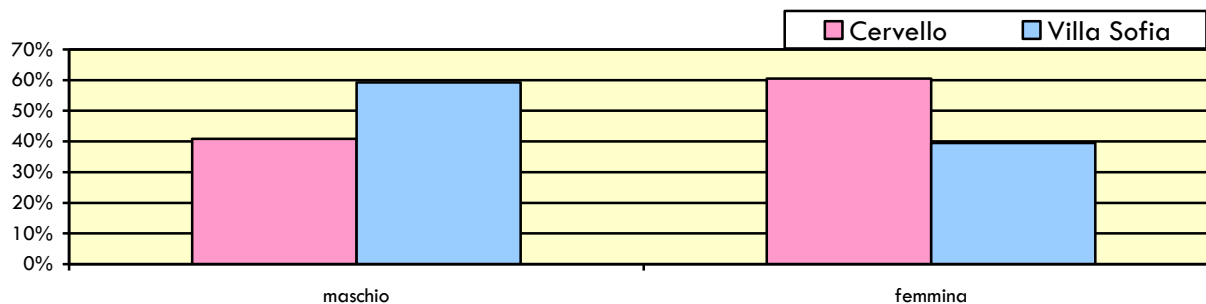
Il questionario utilizzato per la degenza in ricovero ordinario è stato suddiviso in diversi macro ambiti di indagine; in particolare sono state richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza nel reparto e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari, sia medici che infermieri. Un'ultima serie di domande riguardavano informazioni quali età, sesso, livello di istruzione e area di provenienza geografica degli intervistati per descrivere meglio l'utente medio che affersce ai nostri servizi e, infine, una domanda di valutazione complessiva sull'esperienza del ricovero negli ospedali dell'Azienda.

Caratteristiche socio-demografiche degli intervistati

Nell'arco di tempo considerato (1 Gennaio - 30 Giugno 2010) sono stati raccolti in totale 541 questionari, che rappresentano circa il 4% dell'intero universo di ricoverati nello stesso arco temporale, che si attesta intorno ai 14.000 ricoveri.

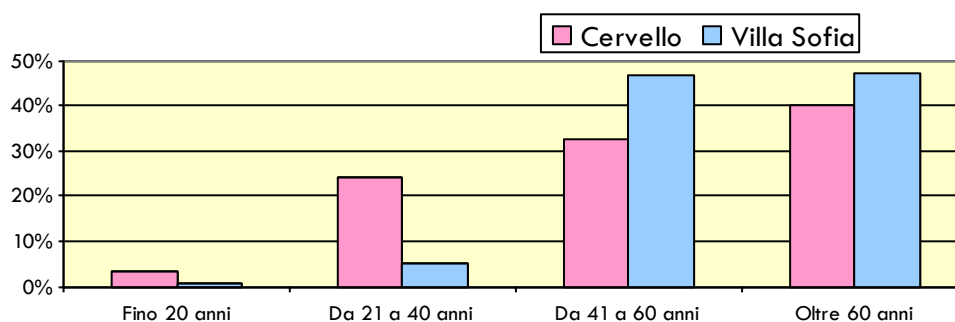
Più in particolare, nel grafico sottostante, è possibile notare la ripartizione tra uomini e donne relativamente ai due presidi: si ha una prevalenza di maschi presso le strutture dell'ospedale Villa Sofia, mentre la tendenza si inverte all'ospedale Cervello, in cui l'utenza femminile è più elevata considerata la presenza dei reparti di ostetricia e ginecologia in quest'ultimo presidio.

Distribuzione per sesso



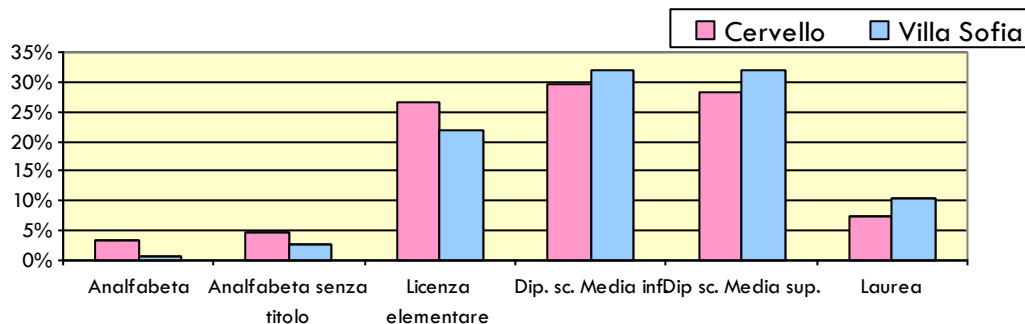
L'età dei degenti mostra inoltre una significativa differenza: presso il presidio Villa Sofia c'è una prevalenza di degenti con un'età superiore ai 40 anni, addirittura in prevalenza sono più numerosi i degenti over 60; presso il presidio Vincenzo Cervello invece la distribuzione per fascia d'età è più omogenea, pur essendoci, anche qui, una maggiore presenza di degenti con un'età superiore ai 40 anni. Anche questo dato è naturalmente dovuto alla maggiore presenza di donne in età feconda evidenziata in precedenza.

Distribuzione per età



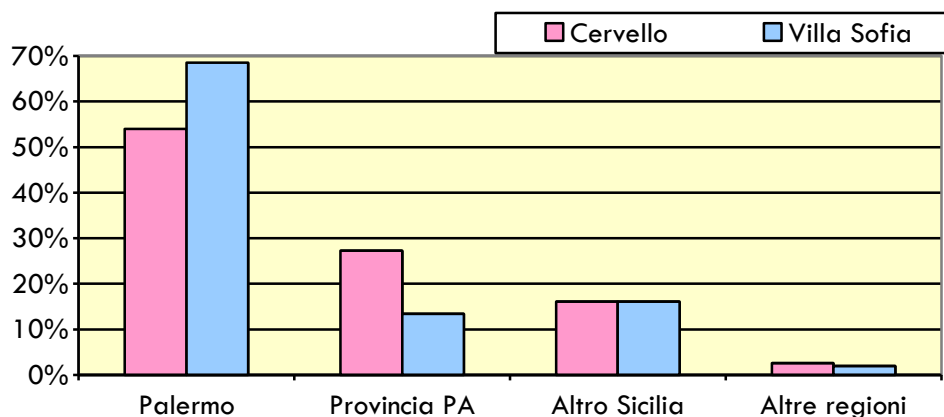
L'analisi del grado d'istruzione evidenzia una presenza nettamente superiore da parte di degenti che hanno almeno svolto il percorso di studi obbligatori.

Distribuzione per titolo di studio



I degenti dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello provengono nella maggior parte dei casi da Palermo e provincia (oltre l'80% degli intervistati in entrambi i presidi); non trascurabile la percentuale (16,1% sia per Villa Sofia che per il Cervello) di utenti che provengono dal resto della Sicilia, dato che conferma come le due strutture siano un punto di riferimento per il territorio provinciale e regionale.

Distribuzione per luogo di provenienza



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.

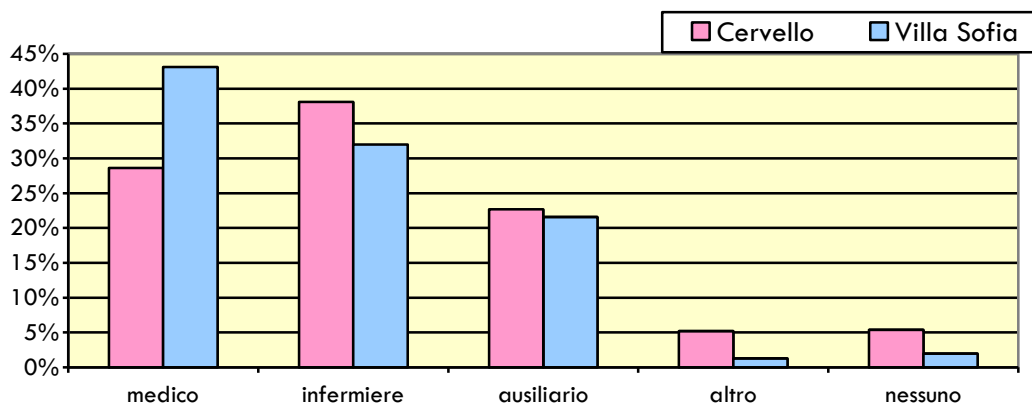
La fase dell'accoglienza costituisce quindi un obiettivo strategico dell'azienda che deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli, ed attraverso la definizione di un sistema regolamentato che renda uniformi le procedure dell'accoglienza, pur garantendo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

I dati relativi all'accoglienza dei pazienti mostrano un andamento differente fra i due presidi; infatti, nella maggior parte dei casi, i pazienti dell'ospedale Cervello, al momento del ricovero, vengono accolti da un infermiere, di contro all'ospedale Villa Sofia il 43% degli intervistati è stato accolto da un medico, contro il 28% dell'ospedale Cervello.

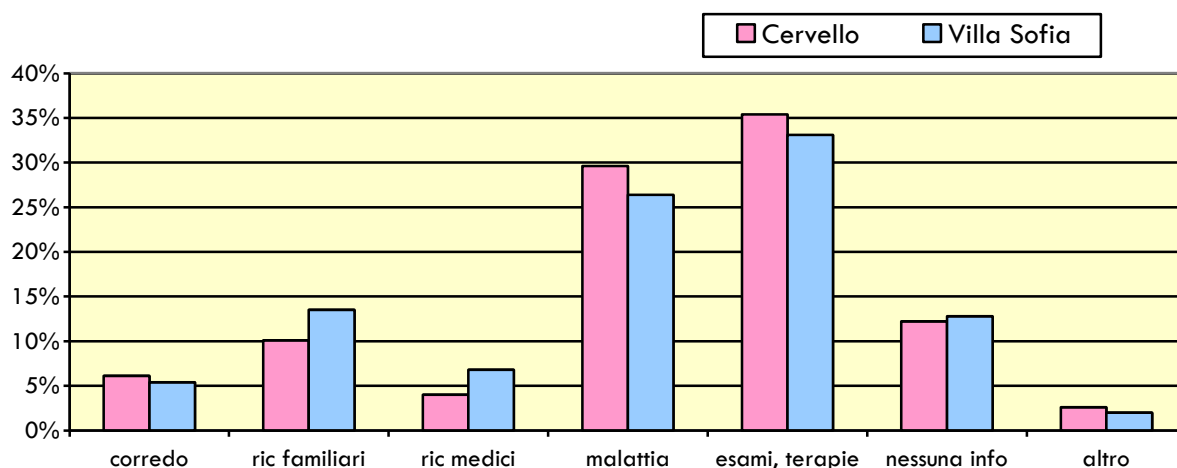
Per quel che riguarda le informazioni erogate al momento del ricovero, queste sono prevalentemente di tipo sanitario (oltre il 60% riceve informazioni sulla malattia e sull'iter diagnostico e terapeutico), in misura minore sull'organizzazione del reparto, mentre il 12% (in

entrambi i presidi) non riceve addirittura nessuna informazione; su quest'ultimo aspetto sarebbe necessario intervenire con azioni mirate.

Accoglienza ricoverato



Informazioni all'accoglienza



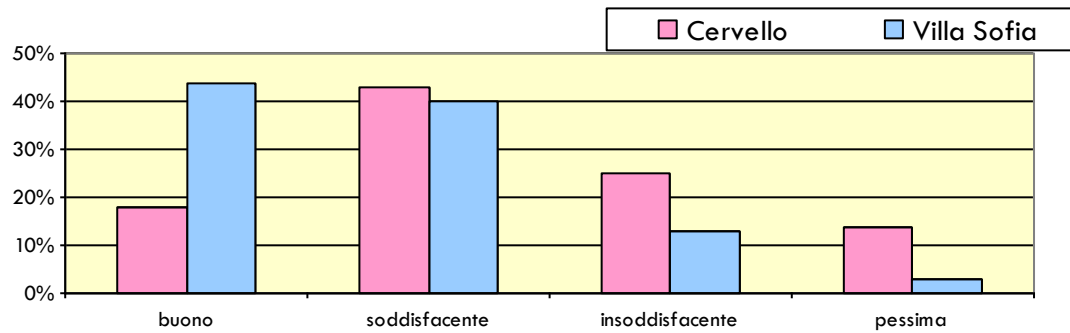
I servizi alberghieri e l'organizzazione delle Unità Operative

La pulizia e la confortevolezza delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni, sono un punto fondamentale per la valutazione di un reparto e dell'intera struttura ospedaliera da parte dell'utenza; dalle nostre rilevazioni emerge che l'utenza è in buona parte soddisfatta della pulizia generale degli ambienti, e in particolar modo, i degenti del presidio di Villa Sofia risultano essere maggiormente soddisfatti rispetto a quelli del presidio Cervello.

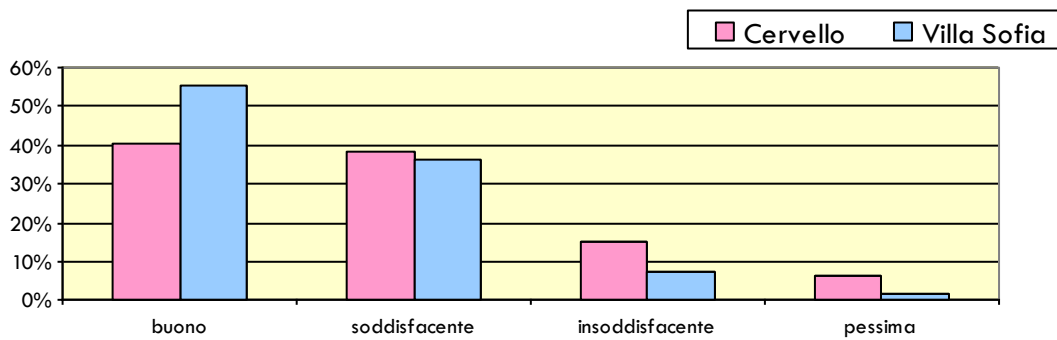
I giudizi complessivi sono ampiamente positivi anche per quel che riguarda la qualità del cibo soprattutto tra i degenti di Villa Sofia, e la suddivisione delle ore nella giornata (orari pasti, orari visite, orari pulizie). Una maggiore insoddisfazione per la qualità del cibo emerge tra i

pazienti dell'Ospedale Cervello poiché, mentre a Villa Sofia esiste una mensa interna, presso l'Ospedale Cervello i pasti vengono preparati da una ditta esterna.

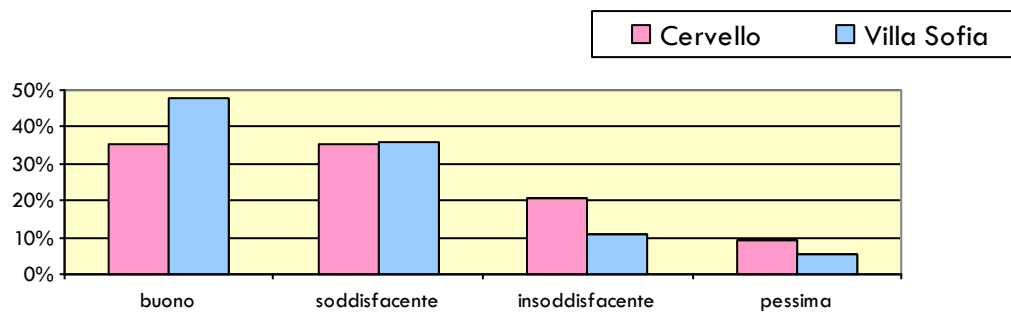
Qualità cibo



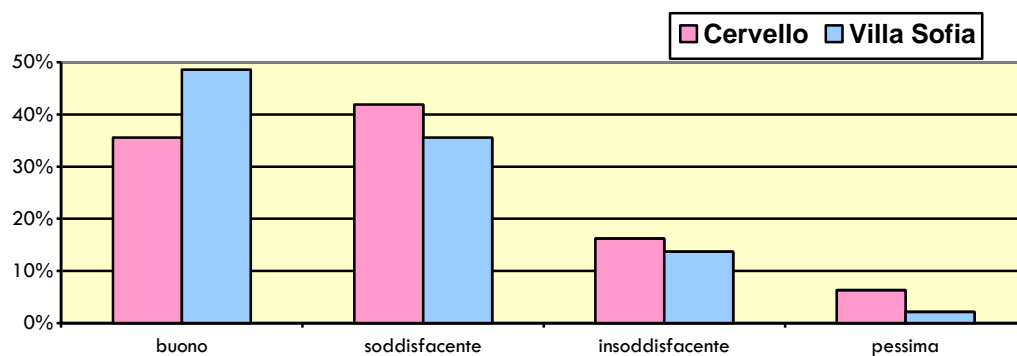
Pulizia camere



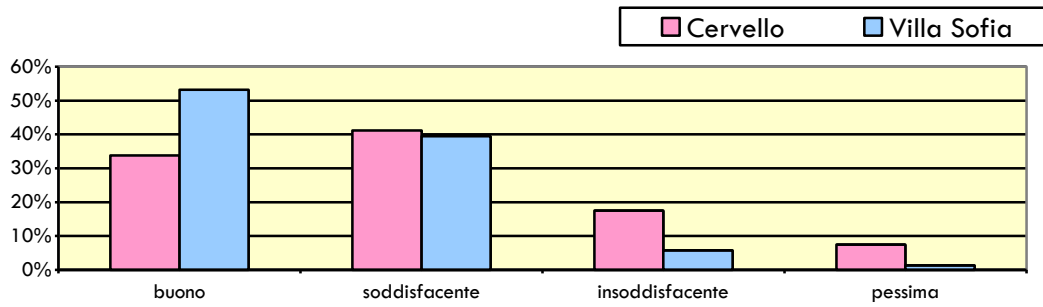
Pulizia bagni



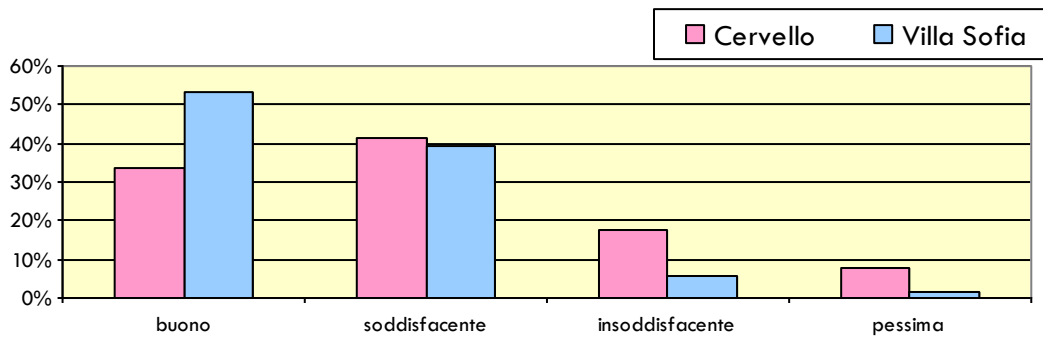
Pulizia ambienti comuni



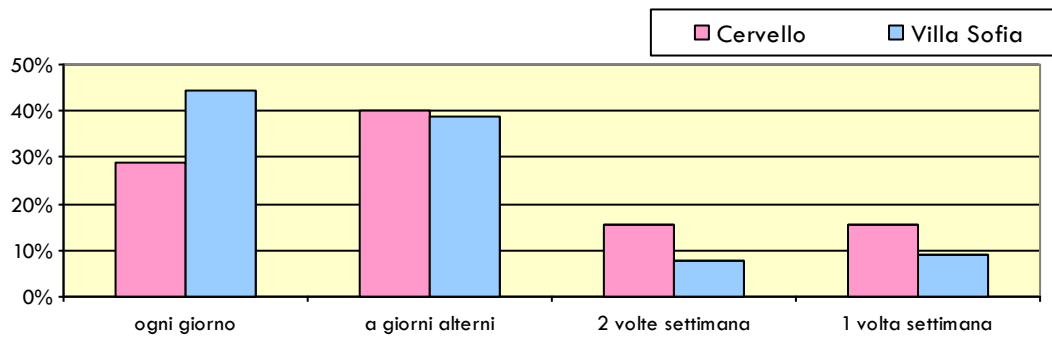
Confortevolezza camere



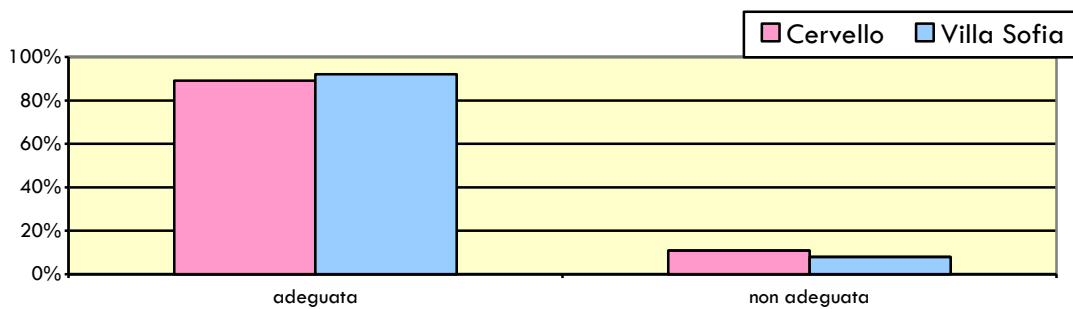
Confortevolezza bagni



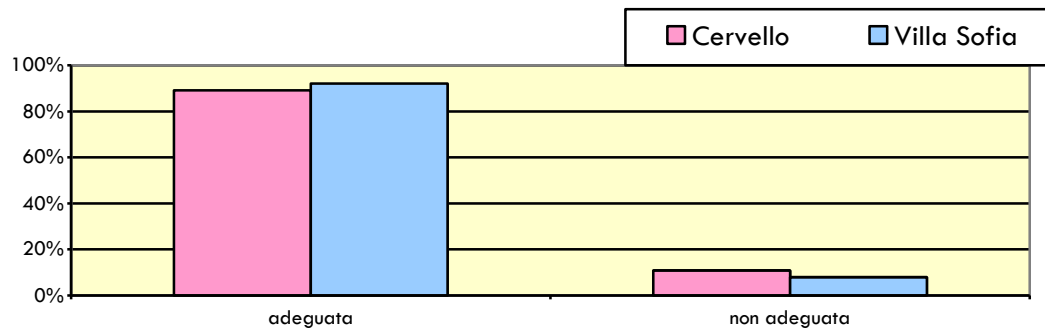
Frequenza cambio lenzuola



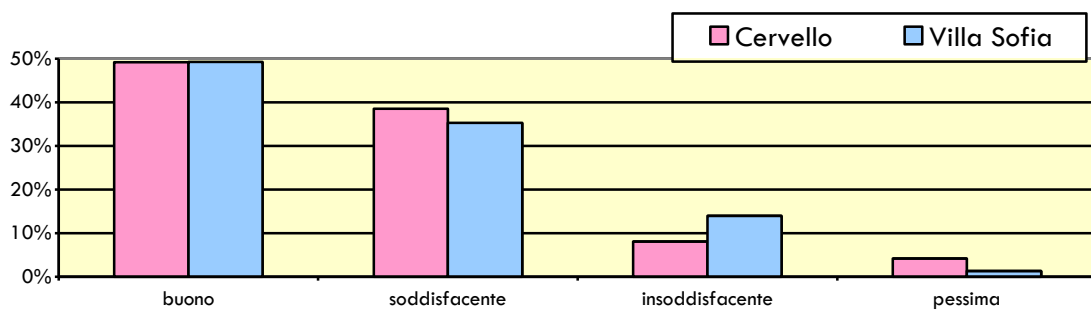
Illuminazione ambienti



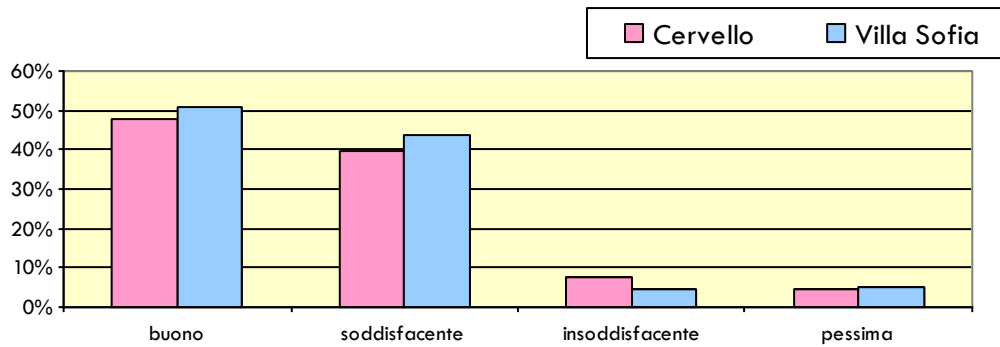
Temperatura ambienti



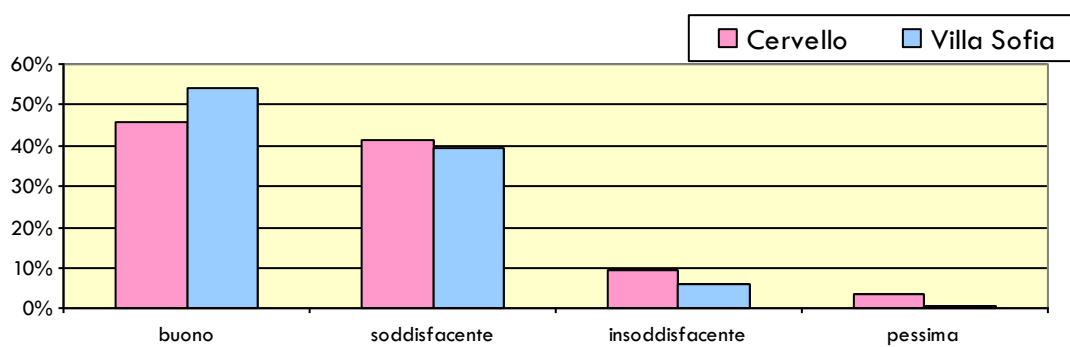
Orari visite



Orari pulizie



Orari pasti

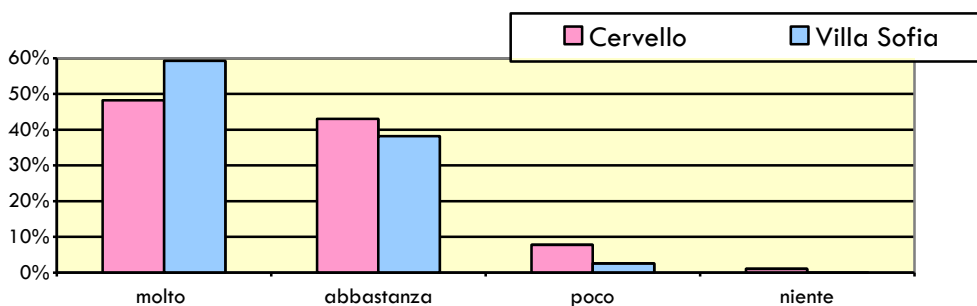


Le relazioni comunicative

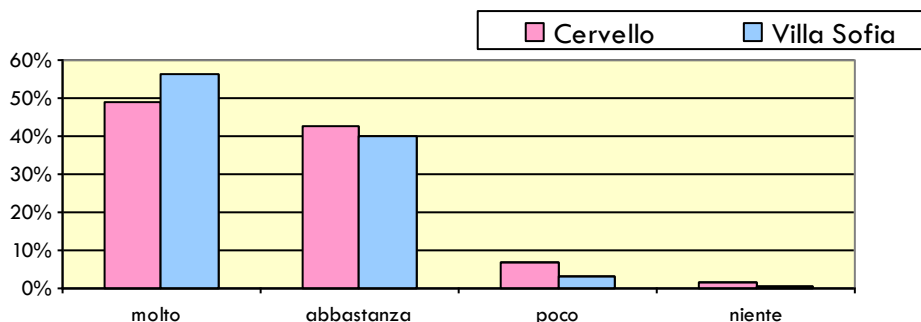
Dall'analisi dei dati in nostro possesso emerge un giudizio estremamente positivo sul personale medico e infermieristico.

Nella valutazione relativa alla gentilezza di medici e infermieri, oltre l'85% degli intervistati ha espresso valutazioni positive (molto gentile o abbastanza gentile)

Gentilezza personale medico

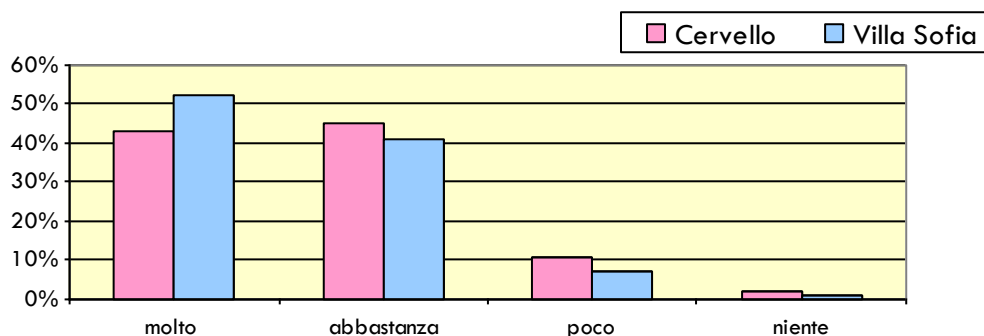


Gentilezza personale infermieristico

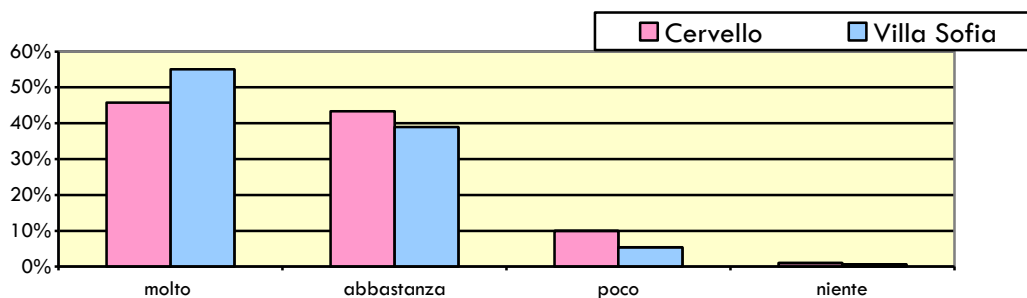


Anche la disponibilità nel fornire informazioni e nell'ascoltare i degenti del personale in forza ai due presidi, riceve valutazioni estremamente positive che vanno ben oltre l'80% dei giudizi complessivamente rilevati.

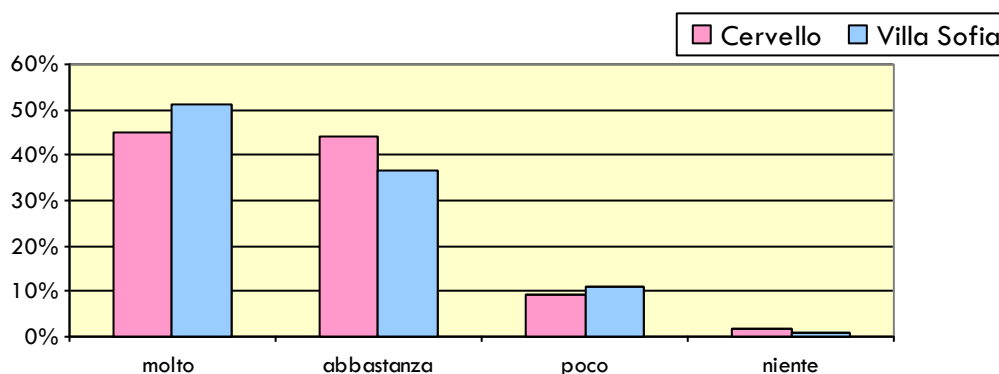
Capacità di ascolto personale medico



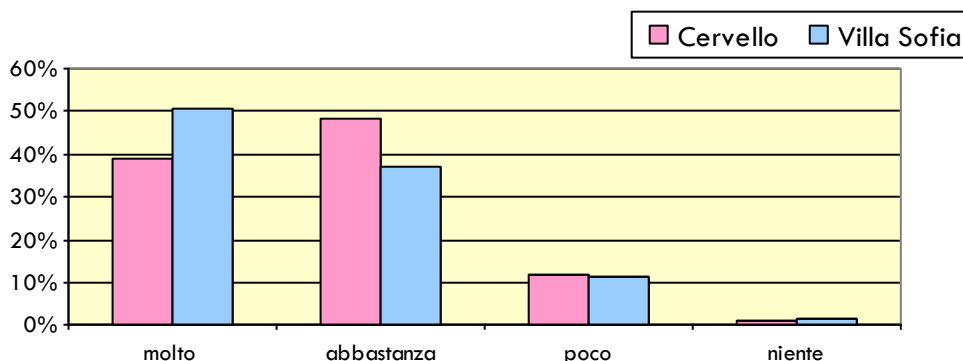
Capacità di ascolto personale infermieristico



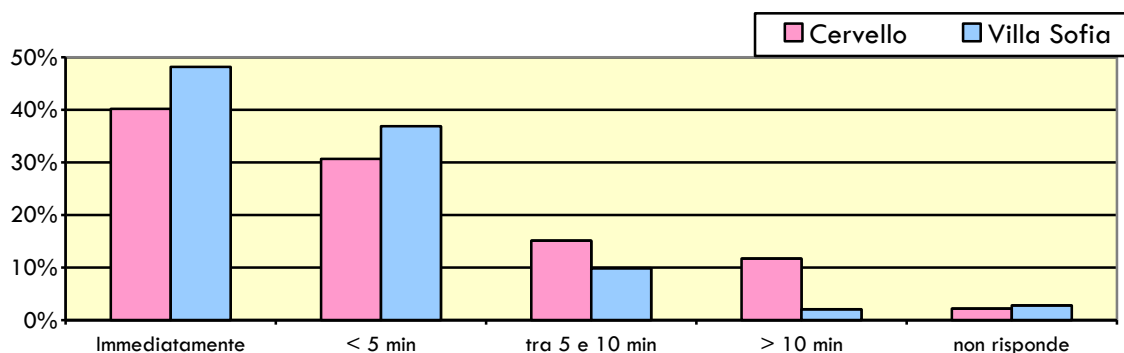
Spiegazioni personale medico



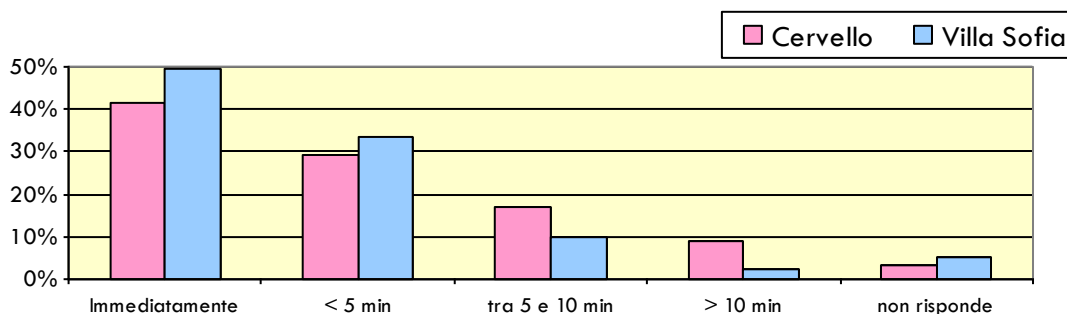
Spiegazioni personale infermieristico



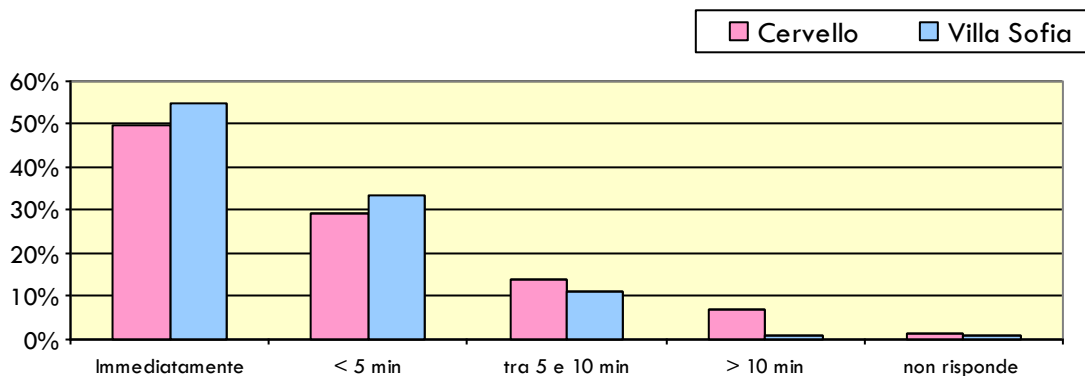
Tempo risposta chiamate giorno - personale medico



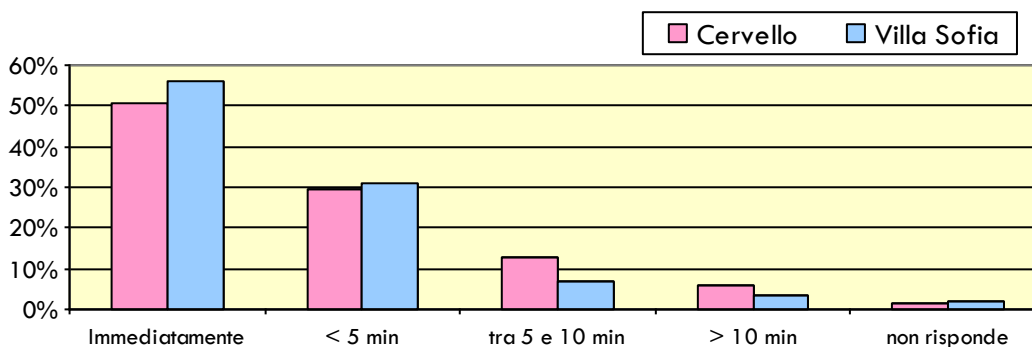
Tempo risposta chiamate notte - personale medico



Tempo risposta chiamata giorno - personale infermieristico



Tempo risposta chiamata notte - personale infermieristico

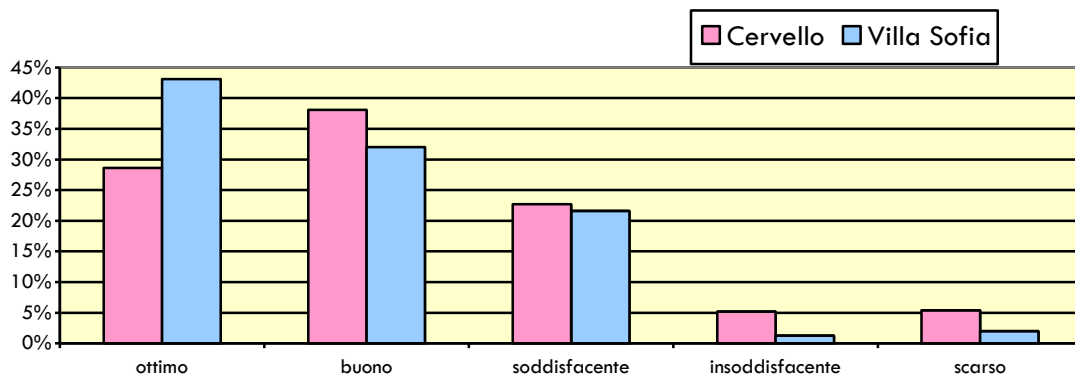


Conclusioni

Analizzando i dati relativi al giudizio complessivo dei reparti fornito dai degenti, si può affermare che, tale giudizio, si attesta su livelli ampiamente positivi: il 28% degli intervistati dell'ospedale Cervello dà un giudizio ottimo del reparto in cui sono stati ricoverati, il dato sale addirittura al 43,1% per Villa Sofia.

In generale oltre l'85% degli intervistati del presidio Vincenzo Cervello, e oltre il 90% degli intervistati del presidio Villa Sofia assegna una valutazione che va dall'ottimo al soddisfacente.

Giudizio complessivo reparto



Di conseguenza sono veramente pochi i degenti che si ritengono non contenti dei reparti in cui sono stati ricoverati (a Villa Sofia il 3% in totale), 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 a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti.

Parte II

La degenza

pediatrica e neonatologica

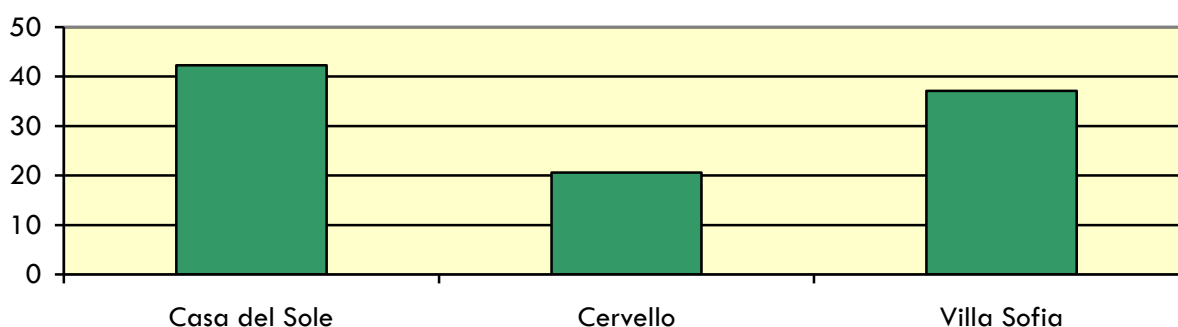
La degenza pediatrica e neonatologica

L'area della degenza pediatrica prende in considerazione tutte le Unità Operative del Presidio Ospedaliero Casa del Sole, insieme alle Unità Operative di Neonatologia presenti nei Presidi Ospedalieri di Villa Sofia e del Cervello. In linea generale il questionario è stato compilato da uno dei genitori (prevalentemente le mamme) presenti negli ospedali insieme ai bambini o ai neonati ricoverati.

Anche in questo caso sono stati formulati indicatori specifici per diverse aree quali: l'accoglienza, la struttura alberghiera, l'organizzazione dei tempi, eventuali servizi aggiuntivi, le relazioni con i medici e gli infermieri, insieme ad alcuni dati relativi alla descrizione di dati dei genitori stessi quali l'età, il sesso, la provenienza territoriale, il livello di istruzione. Un'ultima domanda relativa al giudizio complessivo sul reparto di ricovero ci ha permesso di operare una sintesi dei vari giudizi e uno spazio aperto è stato lasciato per eventuali suggerimenti o indicazioni per migliorare i servizi.

Per ciò che attiene alla distribuzione dei questionari, è evidente che il maggior numero di risposte si è avuto a Casa del Sole con il 42% dei questionari; il 37% è stato rilevato a Villa Sofia e il 30% al presidio Cervello.

Distribuzione per Presidio Ospedaliero degli intervistati

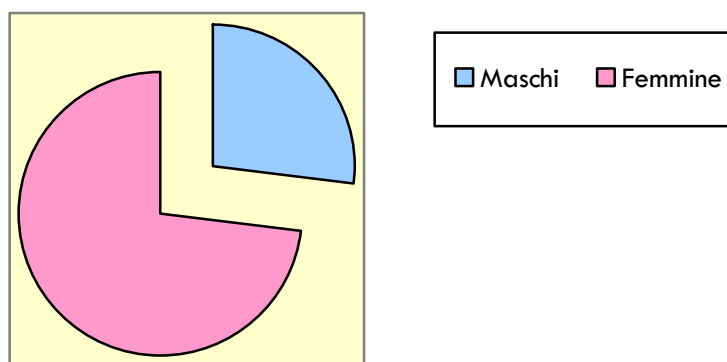


Nelle pagine seguenti si presentano sommariamente i principali risultati emersi dalla rilevazione nelle suddette aree e nel giudizio complessivo.

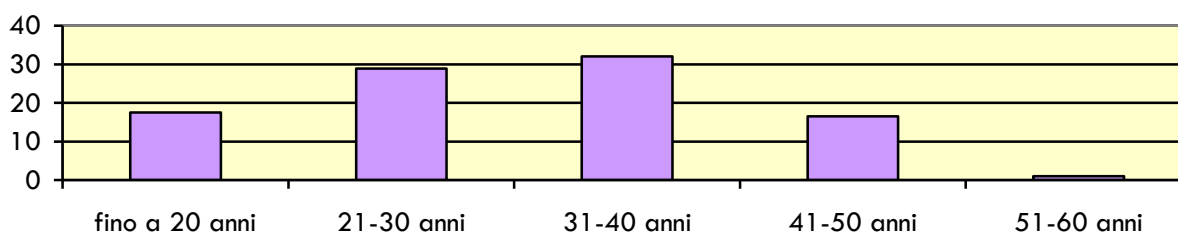
Le famiglie dei bambini e neonati ricoverati

L'analisi dei dati relativi al questionario di gradimento dei servizi evidenzia immediatamente che sono le mamme maggiormente presenti in reparto con i bambini ricoverati; infatti il 58,8% degli intervistati è di sesso femminile. La distribuzione dei rispondenti per età ci dice che sono mamme molto giovani, infatti il 29% ha un'età compresa fra i 21 e i 30 anni, o comunque abbastanza giovani considerato che il 32% ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni; inoltre, sono mediamente istruite, rilevato che quasi il 50% di loro ha un diploma di scuola media superiore e proviene prevalentemente dalla città o dalla provincia di Palermo.

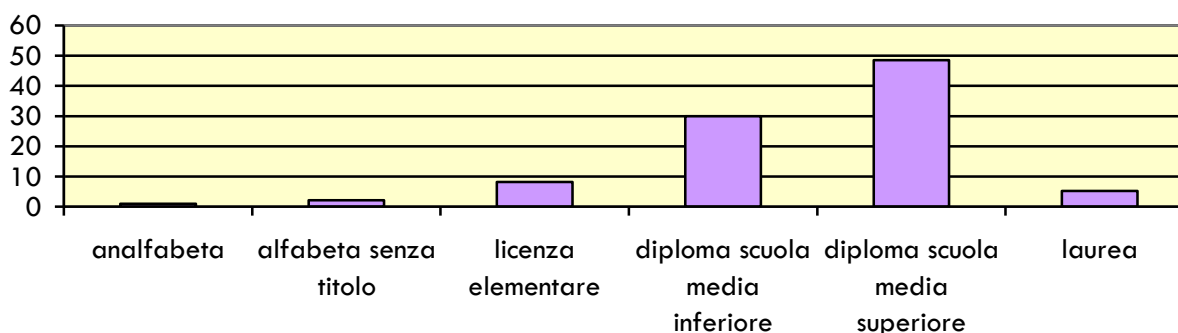
Distribuzione per sesso degli intervistati



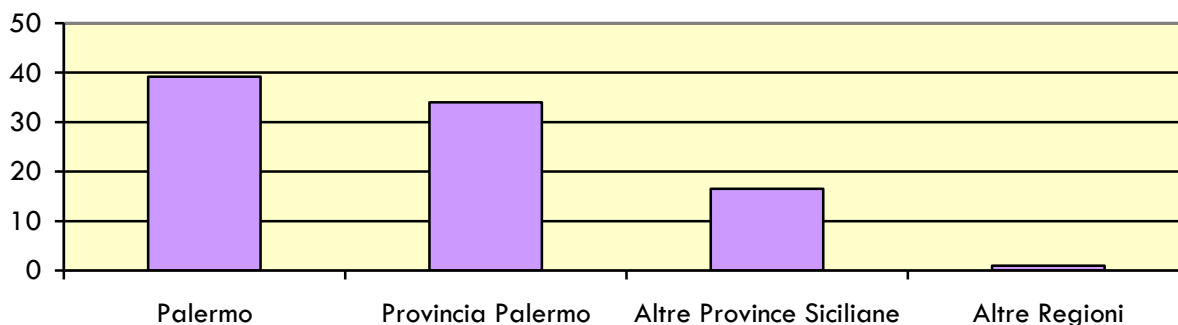
Distribuzione per età degli intervistati



Distribuzione per titolo di studio degli intervistati



Provenienza geografica degli intervistati

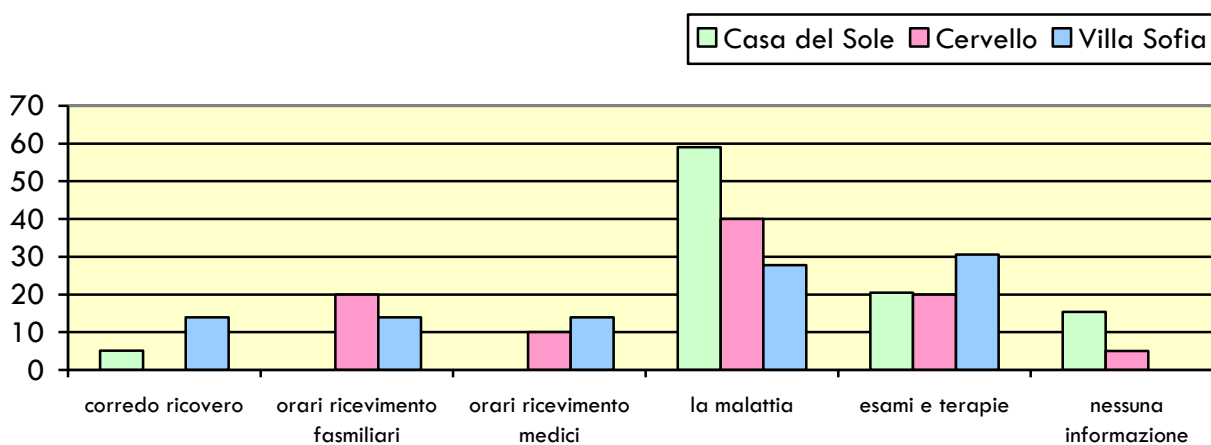


L'accoglienza nelle Unità Operative di degenza

I dati relativi all'accoglienza dei piccoli pazienti rivelano che il 70% viene ricevuto da un medico, le informazioni erogate sono prevalentemente di tipo sanitario (il 66% riceve informazioni sulla malattia e sull'iter diagnostico e terapeutico), in misura minore sull'organizzazione del reparto (il 24%), mentre il 7% non riceve addirittura nessuna informazione. Anche per l'area pediatrica, dunque, il percorso dell'accoglienza presenta alcuni punti critici sui quali sarà necessario intervenire.

La tabella di incrocio dei dati con i diversi presidi ospedalieri mostra un andamento omogeneo, senza rilevanti differenze tra i tre ospedali, tranne una maggiore concentrazione delle informazioni sulla voce "la malattia" per Casa del Sole e un distribuzione più omogenea per gli altri due ospedali.

Informazioni all'accoglienza

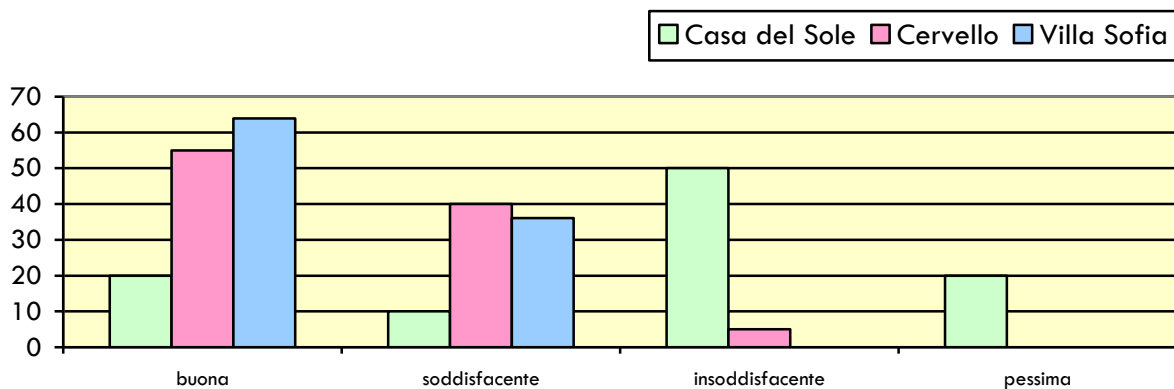


La ricezione alberghiera

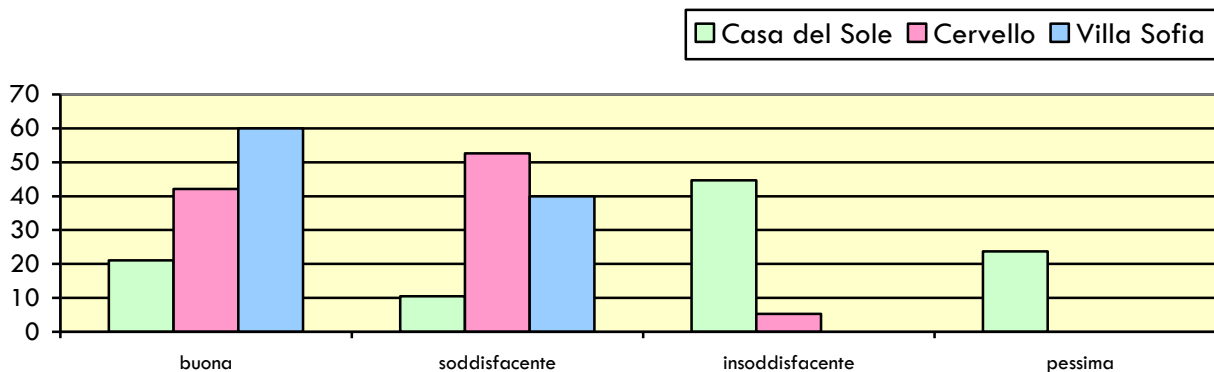
I giudizi espressi sugli aspetti alberghieri mostrano una netta insoddisfazione degli utenti del Presidio Casa del Sole: infatti, in questo caso, il giudizio negativo riguarda ben il 70% delle risposte. Più precisamente, il 50% degli intervistati della Casa del Sole dà, per ciò che attiene alla percezione della pulizia delle camere di degenza, un giudizio insoddisfacente, mentre il 20% (quindi quasi un quarto degli intervistati), si attesta su una valutazione estremamente negativa. Per gli altri due presidi, invece, il giudizio si attesta sul soddisfacente o buono, quindi in ogni caso positivo. Valori ugualmente negativi per il presidio Casa del Sole si evidenziano per tutti gli aspetti dell'area alberghiera considerati nel questionario, dalla pulizia dei bagni e degli ambienti comuni alla frequenza del cambio delle lenzuola, dagli arredi delle camere alla qualità del cibo e perfino alla temperatura percepita nella stanza degenza. (Cfr. grafici allegati).

Forte insoddisfazione per i degenti di Casa del Sole anche per quanto riguarda l'organizzazione dei tempi ospedalieri; escludendo il giudizio abbastanza positivo per quanto riguarda gli orari delle visite, insoddisfacente risultano, viceversa, gli orari delle pulizie e quelli relativi al pasto. Abbastanza soddisfatti, invece, sono i genitori dei neonati ricoverati presso i due Presidi di Villa Sofia e del Cervello; ma tale dato è relativo anche alla diversa organizzazione dei reparti legati alla gestione di neonati piuttosto che di bambini in area pediatrica.

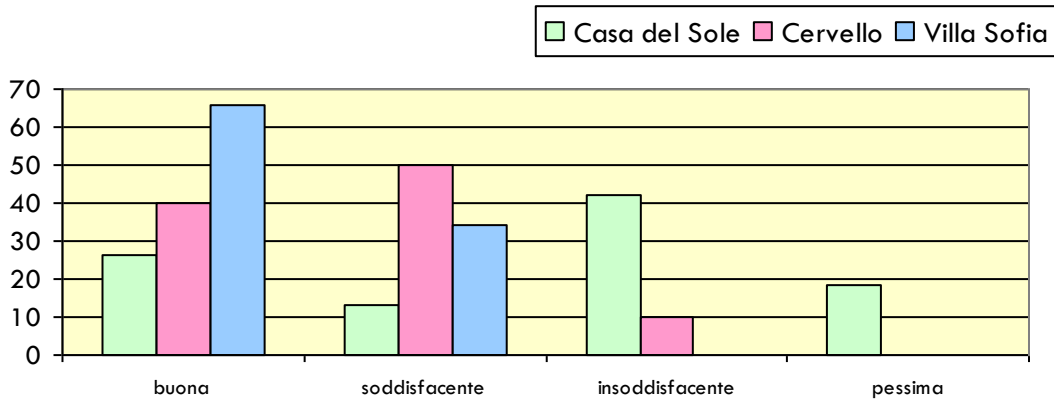
Giudizio pulizia camere



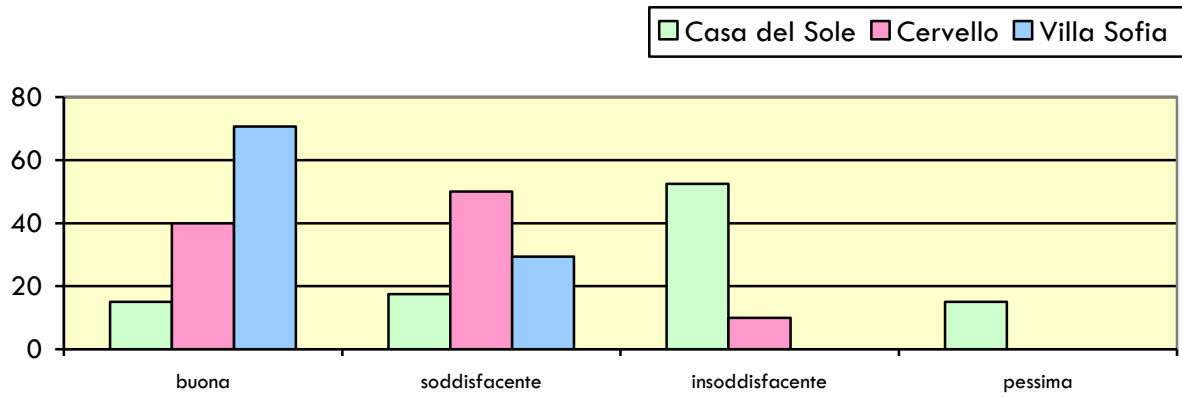
Giudizio pulizia bagni



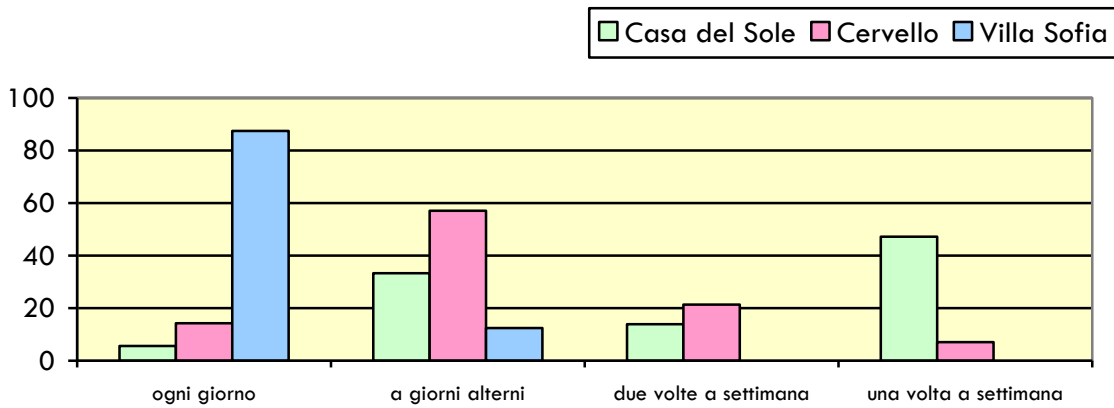
Giudizio pulizia ambienti comuni



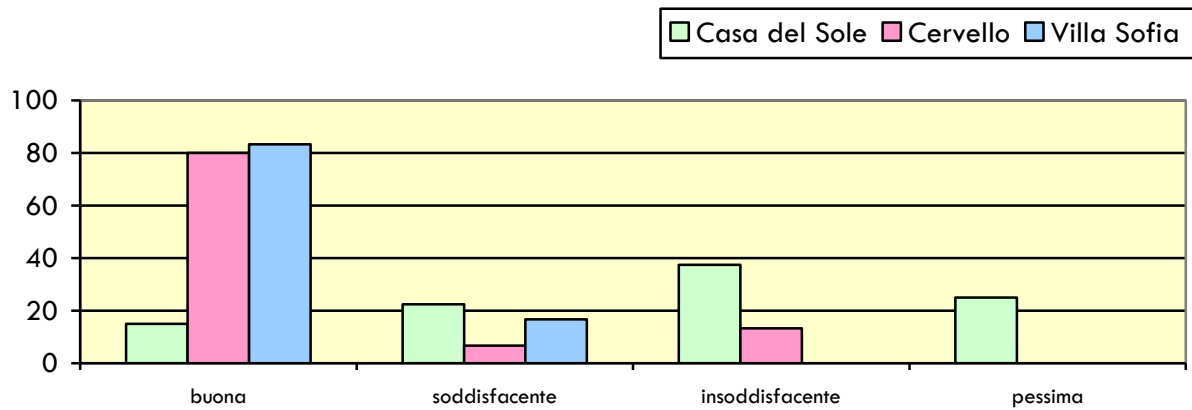
Giudizio arredi camera



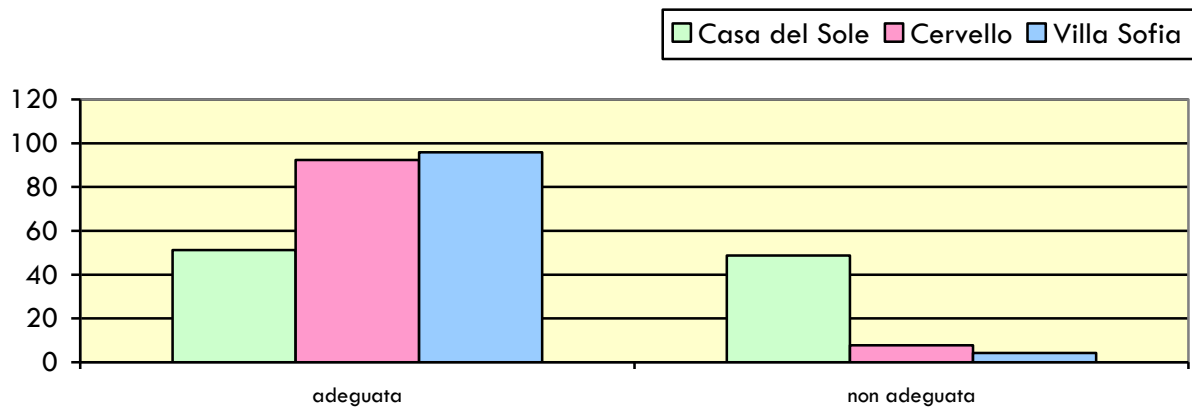
Frequenza cambio lenzuola



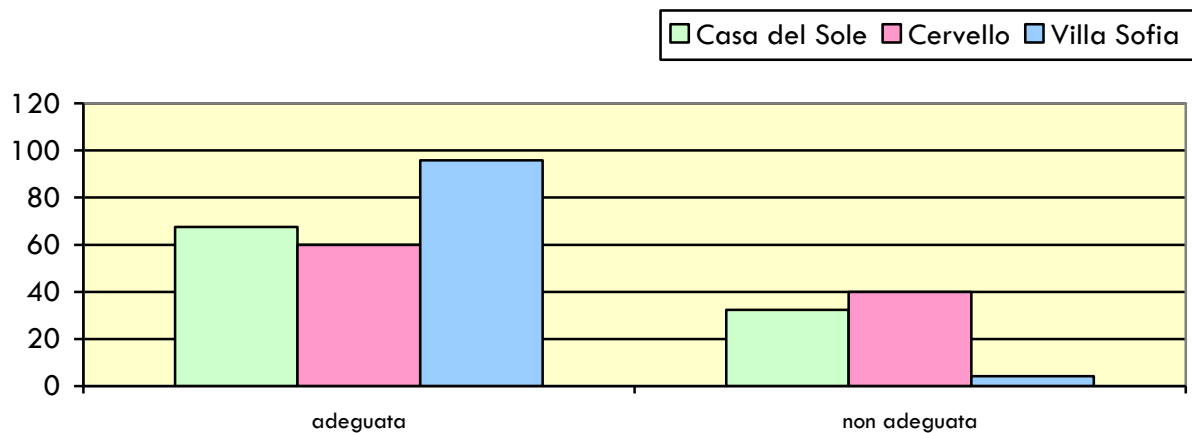
Giudizio qualità cibo



Giudizio temperatura stanza degenza



Giudizio illuminazione stanza degenza

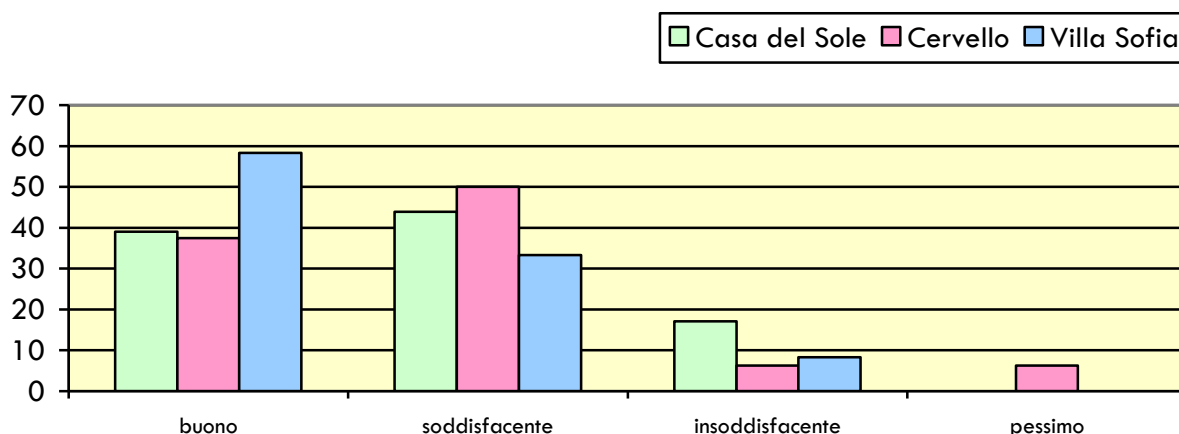


L'organizzazione e i servizi aggiuntivi

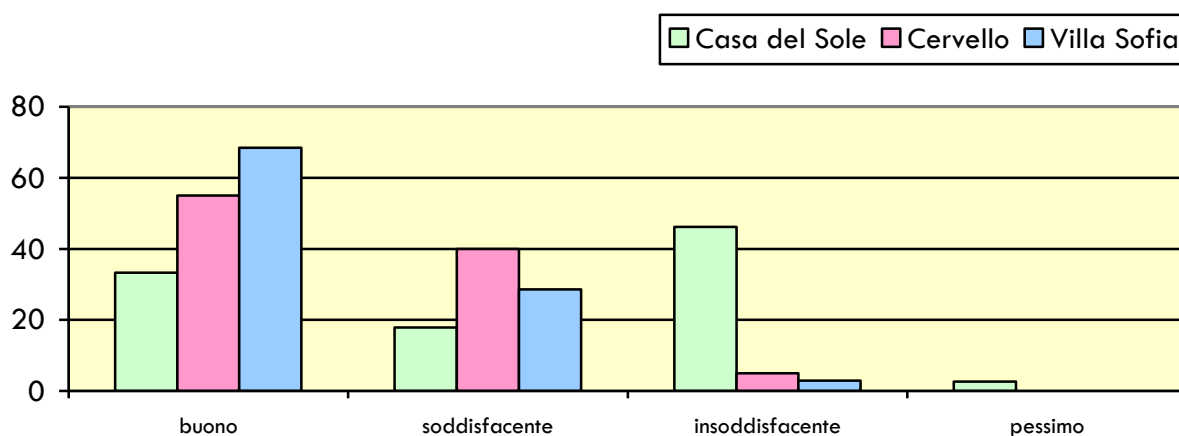
Nonostante l'organizzazione ospedaliera sia abbastanza lontana dai ritmi organizzativi di una normale famiglia, il giudizio espresso dagli intervistati non sembra particolarmente negativo. Sia per gli orari delle visite che per quello delle pulizie o per i pasti, si registra, nei tre presidi considerati, una buona capacità di adattamento; anche per ciò che riguarda il tempo trascorso con i bambini o la presenza di altri servizi di supporto, quali il volontariato ABIO o la scuola in ospedale, sembrano avere un buon livello di giudizio, lì dove si possono trovare.

Sul tempo trascorso con il bambino particolare soddisfazione si registra soprattutto tra i familiari dei piccoli neonati ricoverati presso l'Ospedale Cervello, mentre il 41,7% dei familiari di neonati ricoverati presso Villa Sofia dichiara di voler avere più tempo. Forse un confronto fra le modalità organizzative dei due reparti potrebbe aiutarci a riflettere sui possibili spazi di miglioramento.

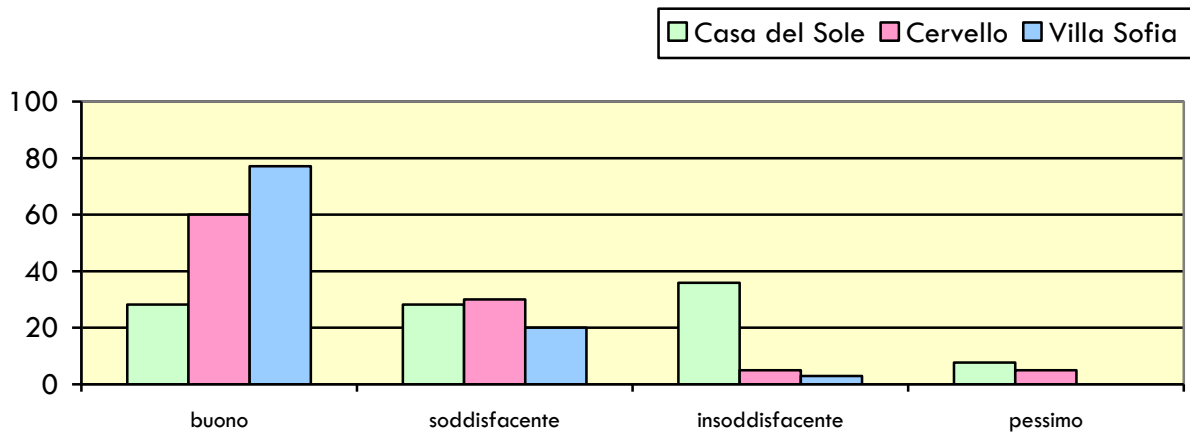
Giudizio orari visite



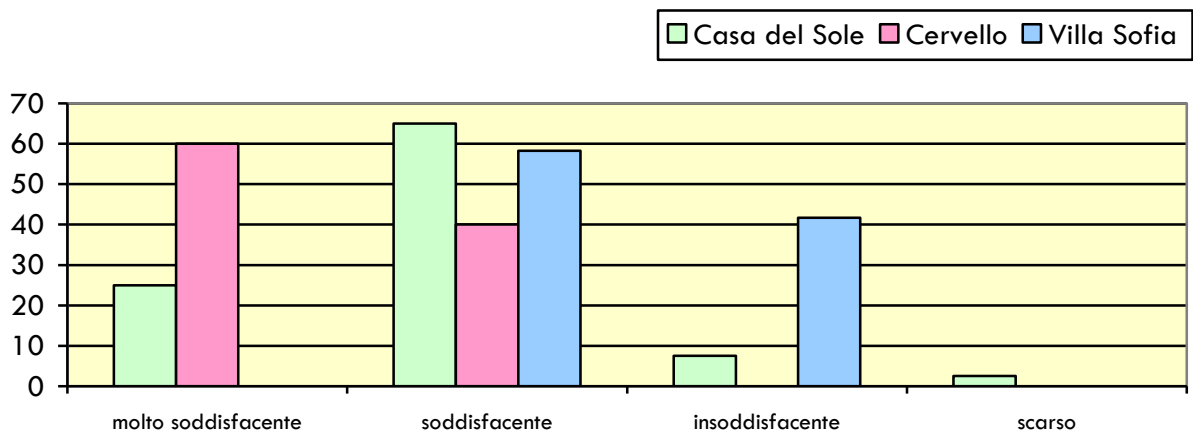
Giudizio orari pulizie



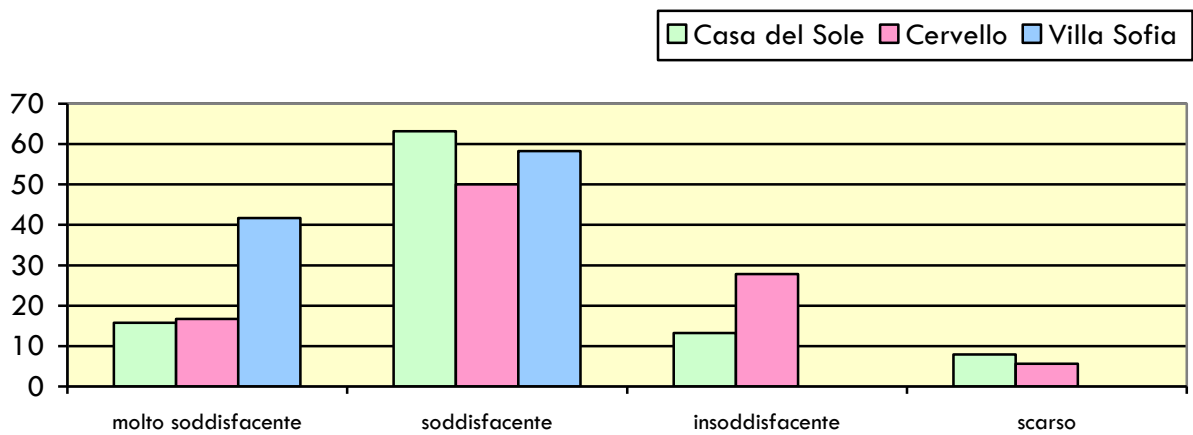
Giudizio orari pasti



Giudizio sul tempo trascorso con il bambino

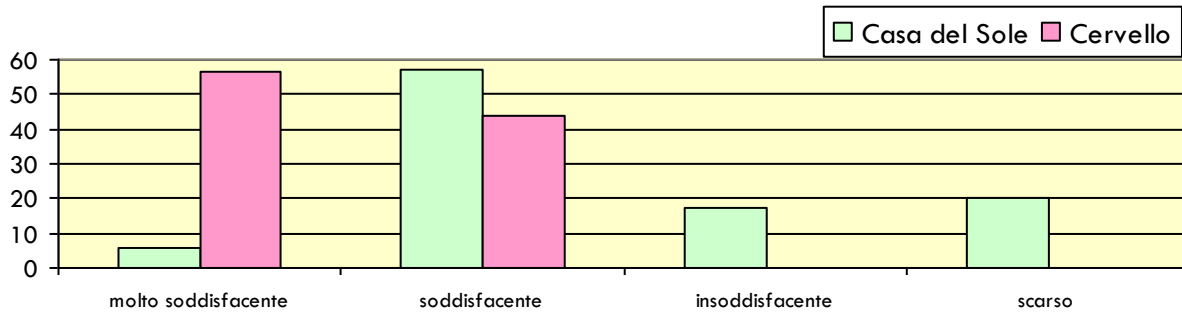


Giudizio sulle comunicazioni sullo stato di salute del/della bambino/a



Comunicazioni sugli altri servizi offerti

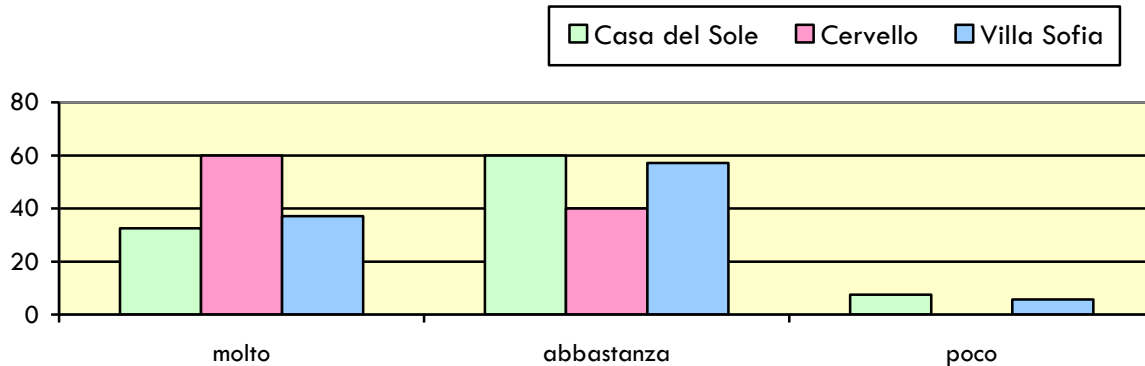
(supporto psico- sociale, Volontariato ABIO, scuola in Ospedale, ecc.)



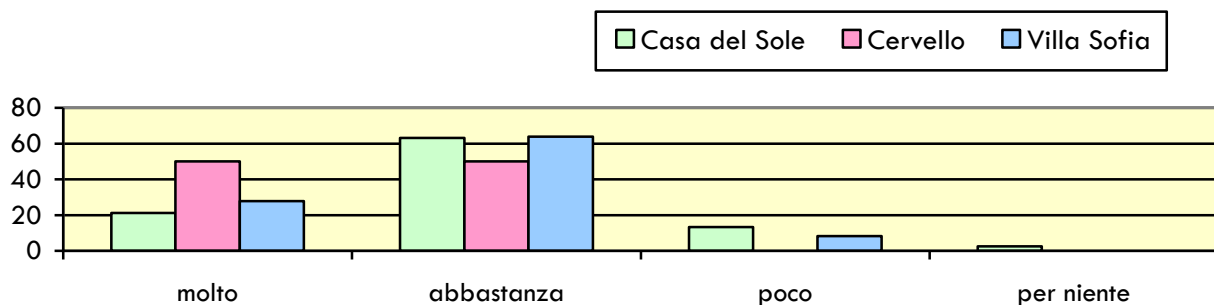
Le relazioni comunicative

L'analisi dei dati relativi all'area della relazione comunicativa registra valori significativamente positivi, con lievi differenze tra i tre presidi ospedalieri. I medici più efficaci nella comunicazione risultano essere quelli dell'Ospedale Cervello; sono infatti considerati più gentili, più orientati all'ascolto e danno più spiegazioni rispetto ai restanti colleghi; di contro gli infermieri più efficienti, più tempestivi nelle risposte ai pazienti e più accurati sembrano essere quelli del Presidio Villa Sofia in relazione agli altri operatori.

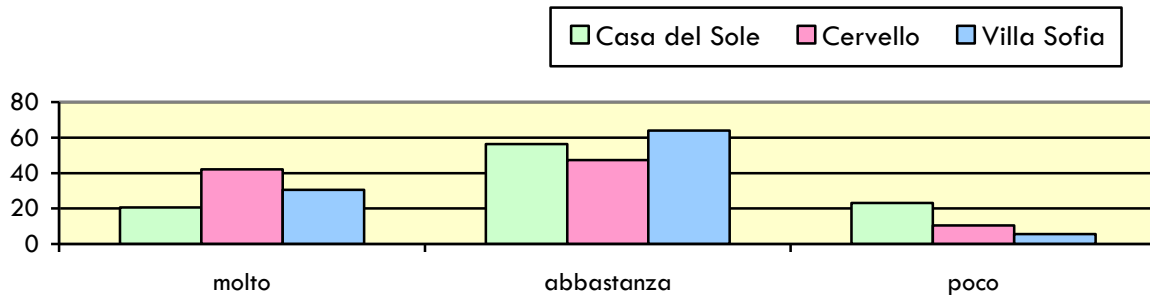
Gentilezza personale medico



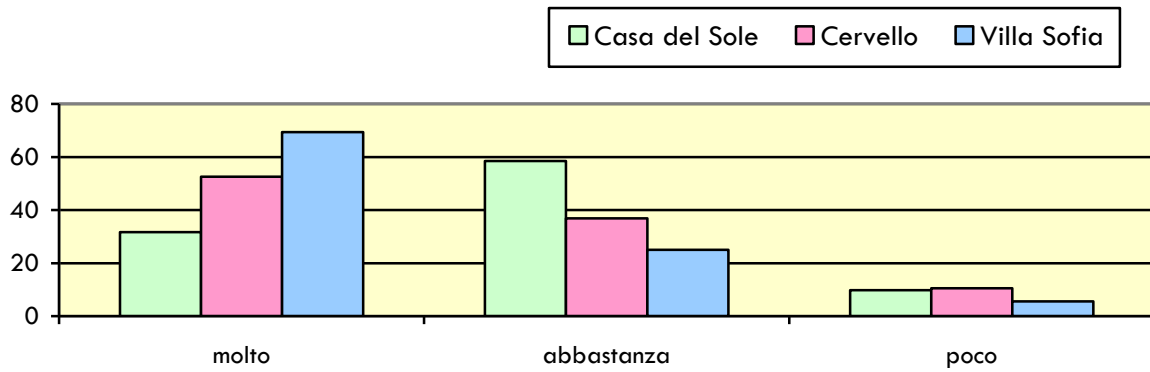
Capacità di ascolto personale medico



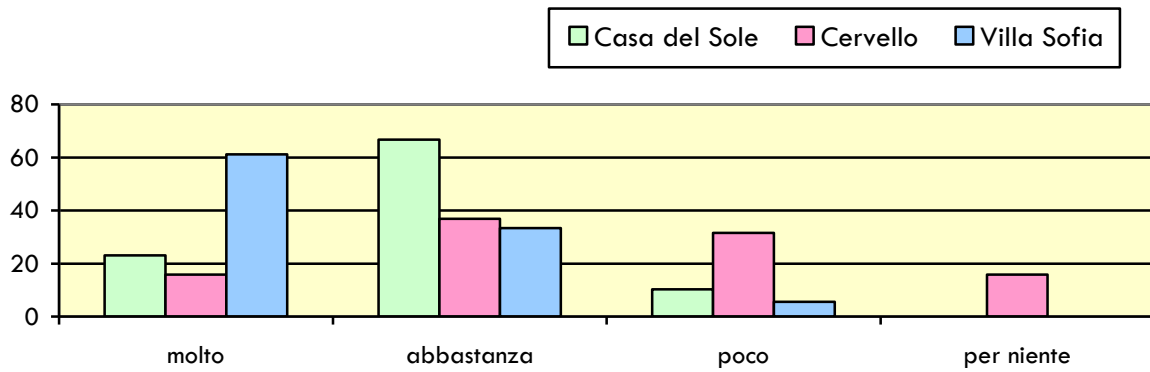
Spiegazioni personale medico



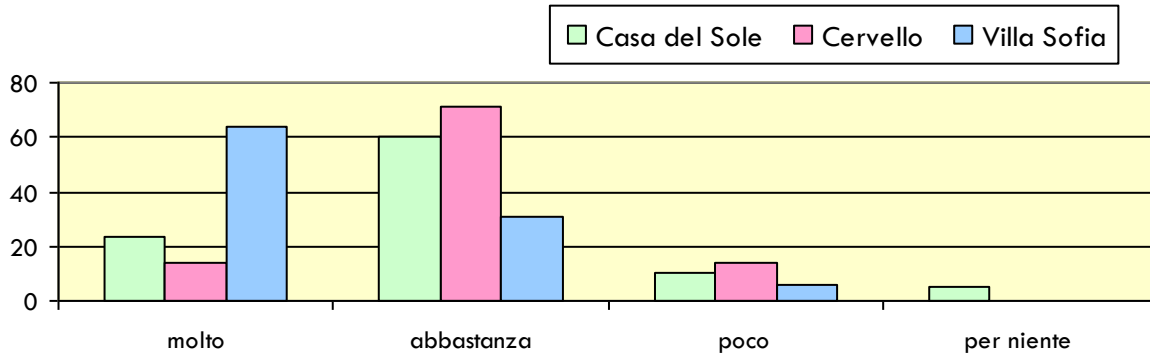
Gentilezza personale infermieristico



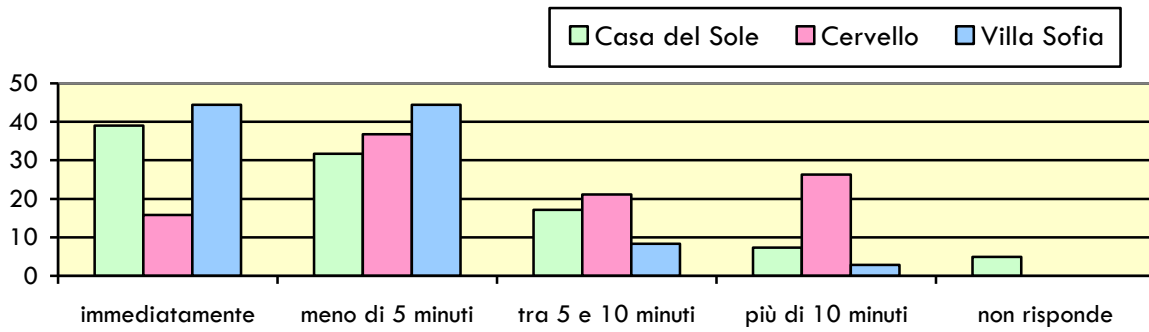
Capacità di ascolto personale infermieristico



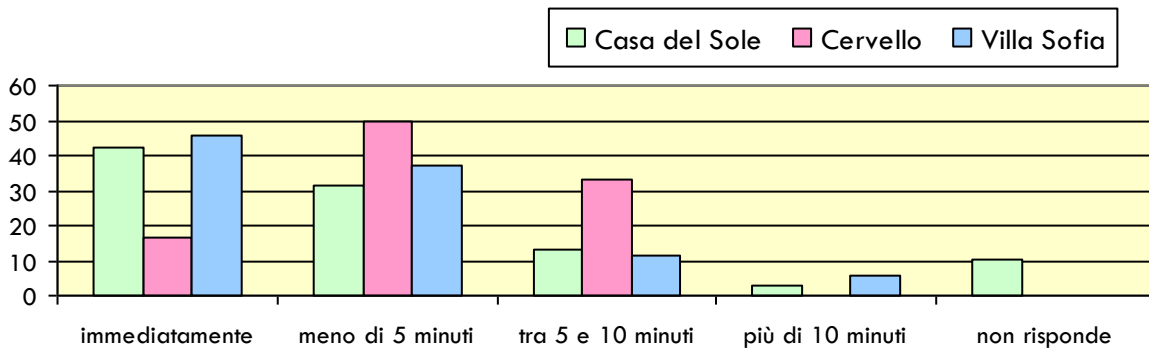
Accuratezza nell'assistenza - personale infermieristico



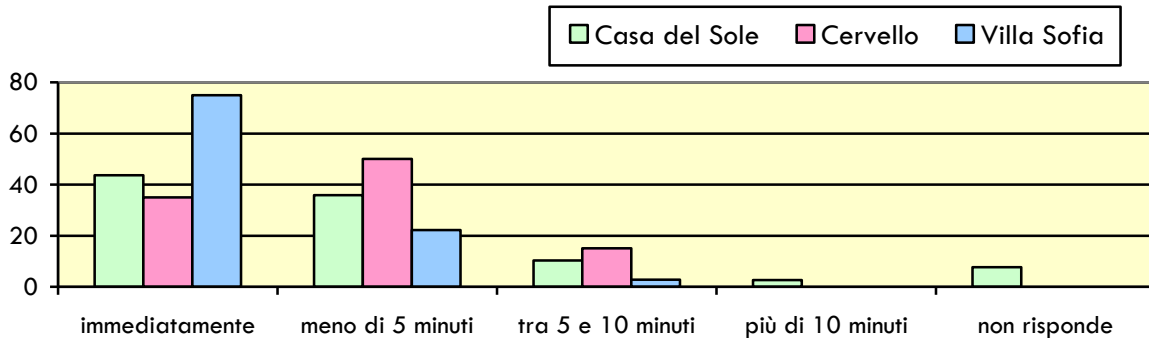
Tempi risposta chiamate giorno - personale medico



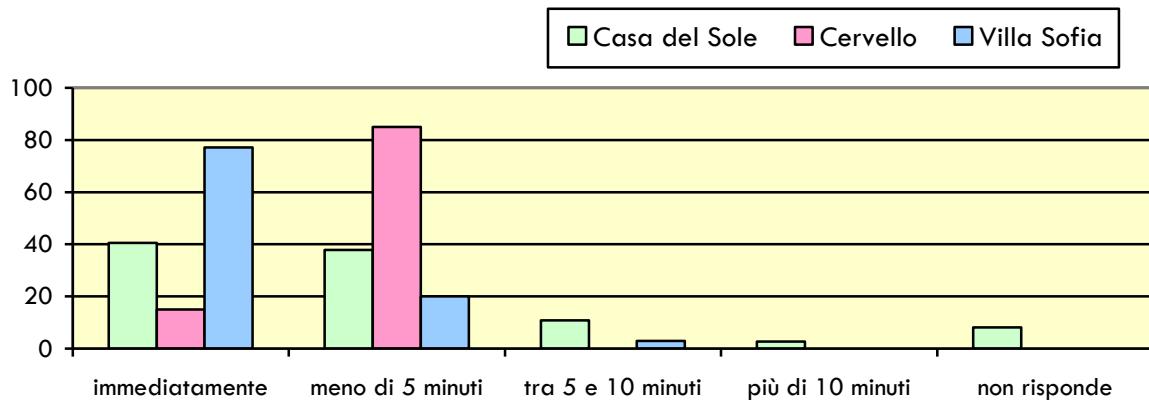
Tempi risposta chiamate notte - personale medico



Tempi risposta chiamate giorno - personale infermieristico



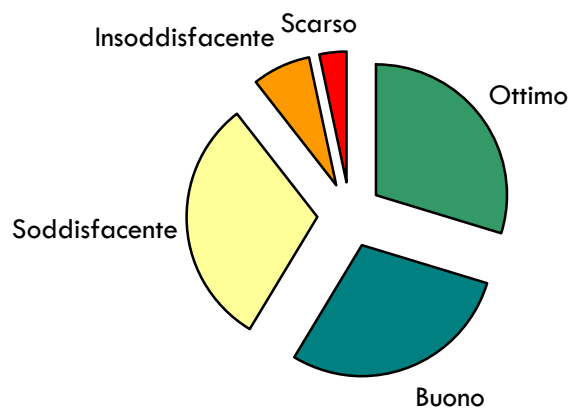
Tempi risposta chiamate notte - personale infermieristico



Conclusioni

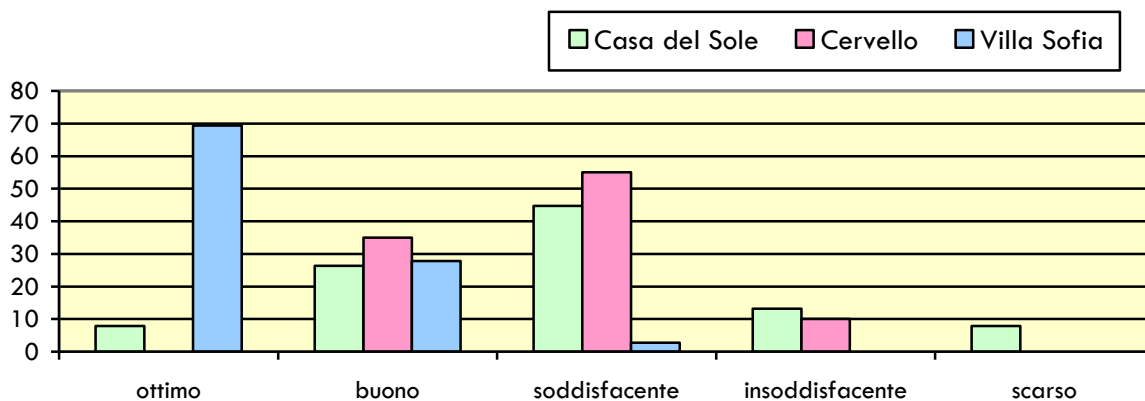
In linea generale, dunque, dai dati raccolti sul livello di soddisfazione nell'esperienza del ricovero ospedaliero dei pazienti pediatrici e della neonatologia sembra emergere un giudizio abbastanza positivo, come si evince chiaramente anche dal grafico seguente. Infatti, il giudizio negativo, sia esso scarso o semplicemente insoddisfacente raccoglie solo il 10,3% complessivamente degli intervistati, mentre il 28,9% esprime un giudizio addirittura ottimo e il 27,8 valuta complessivamente l'esperienza come buona. Il 30%, infine, esprime un giudizio di appena sufficienza con la voce soddisfacente. Sembra quindi che vi possano essere spazi di miglioramento, per far sì che quella quota di intervistati che si è attestato sul valore di sufficienza possa trasformarlo in un pieno giudizio positivo.

Giudizio complessivo



L'analisi distinta per i tre presidi mostra un andamento particolarmente positivo nel caso di Villa Sofia; più orientato ad un giudizio mediamente positivo nel caso, invece, degli altri due presidi di Casa del Sole e del Cervello.

Giudizio complessivo



L'area di maggiore soddisfazione risulta quella delle relazioni comunicative con gli operatori, mentre quella di maggiore criticità è rappresentata principalmente dagli aspetti alberghieri, sui quali sarà necessario lavorare in una prospettiva di miglioramento della qualità complessivamente considerata.

Parte III

Il Sistema di Gestione dei Reclami

Obiettivi e metodologia del sistema di gestione dei reclami

La creazione e il governo di un sistema di gestione dei reclami costituisce, insieme alla rilevazione del livello di soddisfazione dei pazienti, l'altro elemento nevralgico per la costruzione di un sistema di ascolto e partecipazione del cittadino, come voluto dalla normativa.

Il sistema di gestione dei reclami rappresenta infatti quel processo attraverso cui il cittadino pone all'attenzione di un'azienda sanitaria uno stato di disagio o di insoddisfazione; bisogna però ricordare che il reclamo costituisce in sé una circostanza particolarmente delicata all'interno della sanità poiché il rapporto utente-istituzione è caratterizzato da una forte asimmetria e subalternità che si crea sia per il forte squilibrio di conoscenze e di potere che esiste tra il cittadino e l'operatore tecnico professionale, sia per il prevalere nell'istituzione di una logica "burocratica" che finisce per mettere in secondo piano i bisogni del cittadino, sia, infine, per la intrinseca fragilità e debolezza della condizione dell'utente nella struttura sanitaria: pensiamo a quelle persone che devono sopportare patologie gravi che mettono a repentaglio la loro esistenza, a quelle soggette a malattie terminali, agli anziani, ecc.

Questa situazione si aggrava all'interno delle cosiddette fasce "deboli" o marginali della popolazione che, in generale, non riescono a canalizzare i propri bisogni all'interno di una relazione costruttiva con gli operatori sanitari ed, in particolare, con i medici.

E' necessario perciò tener conto di questa asimmetria nella progettazione del complesso e delicato meccanismo che è rappresentato dal sistema di gestione dei reclami.

Nella nostra Azienda Ospedaliera la gestione dei reclami è stata interpretata in una prospettiva di sistema, vale a dire come una struttura complessa che tiene conto di diversi elementi e cerca di integrarli fra di loro con una specifica finalità che è quella di garantire i diritti degli utenti sanciti dalla legge, tutelando nello stesso tempo il buon nome dell'Azienda e dei professionisti che in essa operano.

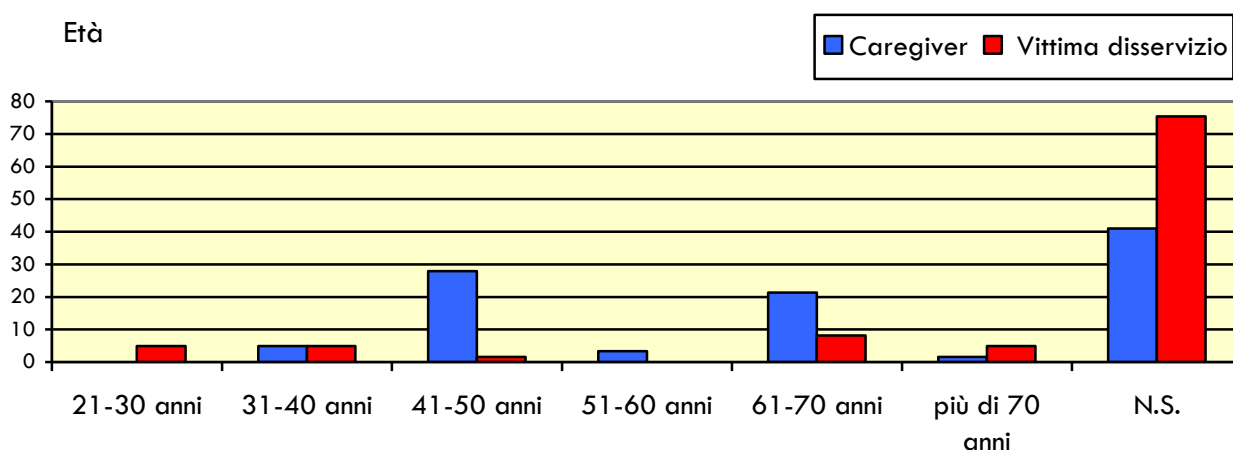
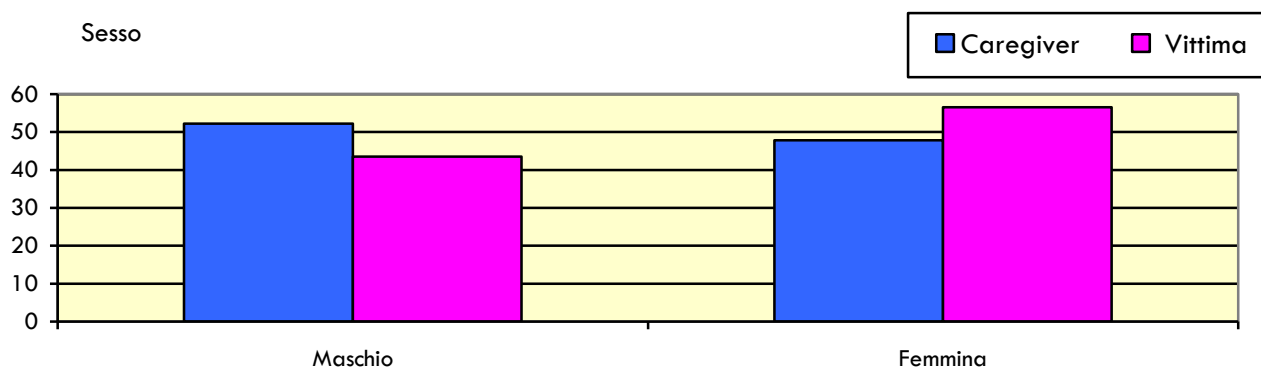
Nelle pagine che seguono si presenta un'analisi dei reclami raccolti nell'anno 2010 nei presidi Cervello e Villa Sofia.

Caratteristiche socio-demografiche dei soggetti che reclamano

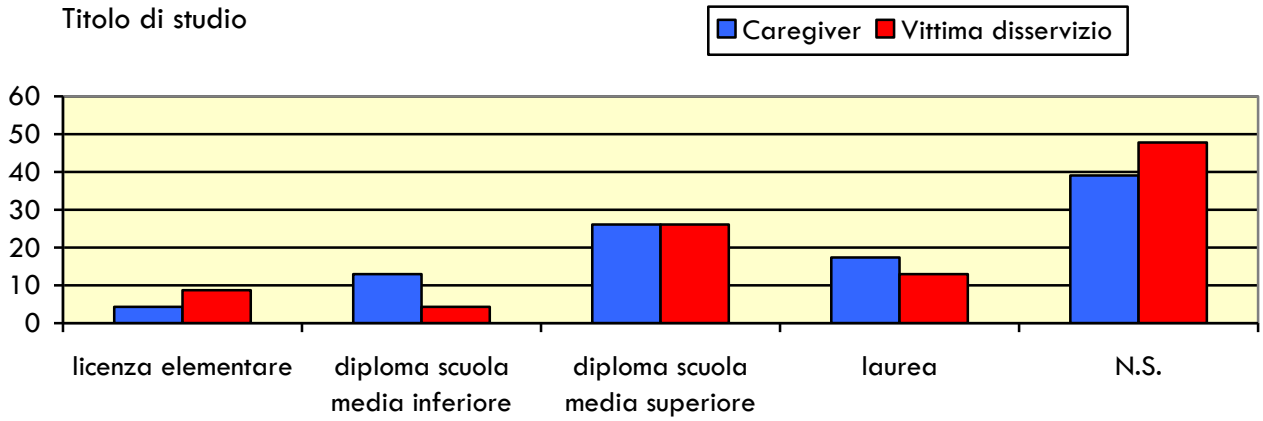
I reclami presentati nel periodo considerato sono in totale 23; di questi solo 1 proviene dal presidio Villa Sofia, mentre gli altri 22 sono stati presentati allo sportello informativo URP del presidio Cervello. Tale differenziazione è dovuta alla mancanza di adeguati sportelli informativi URP presso gli altri presidi ospedalieri (Villa Sofia, CTO, Casa del Sole). Per tale ragione le lamentele per presunti disservizi arrivano presso le direzioni mediche o, nella stragrande maggioranza dei casi, non arrivano nemmeno. Da qui la necessità, già più volte evidenziata, di

provvedere in tempi rapidi all'assegnazione di personale adeguato per l'attivazione degli sportelli informativi, peraltro previsti dalla normativa che regola l'attività di comunicazione istituzionale.

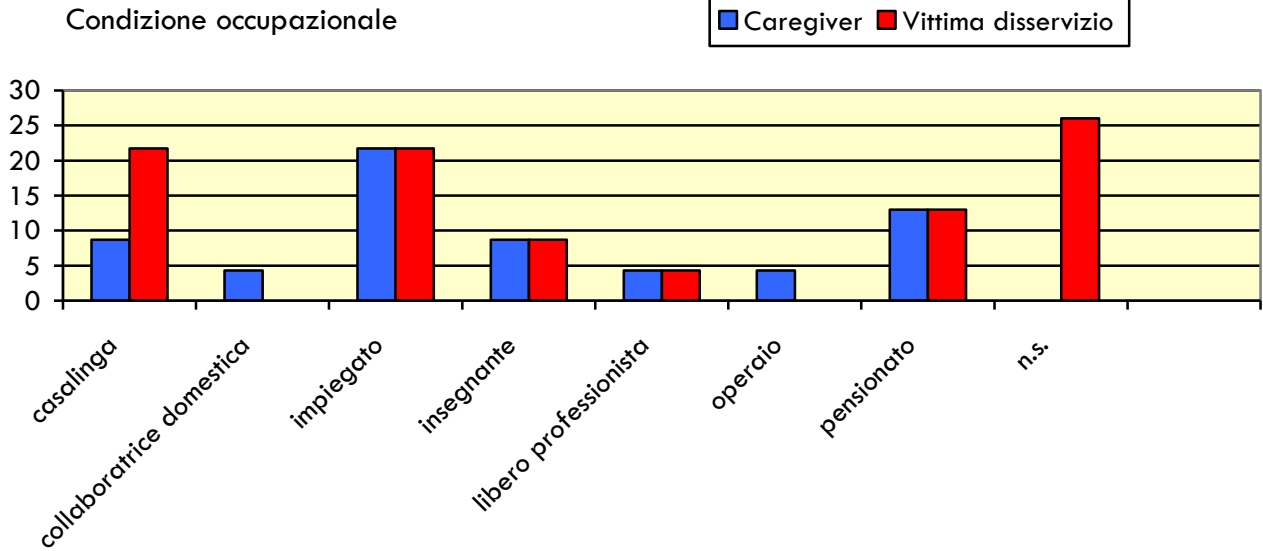
Dei reclami presentati possiamo evidenziare che il 52% circa di coloro che presentano il reclamo sono di sesso maschile, di età media, prevalentemente compresa nella fascia tra i 40 e i 50 anni, con un titolo di studio medio-alto (il 26% ha infatti un diploma di scuola media superiore e il 17% una laurea), di professione impiegato o pensionato. Le presunte vittime dei disservizi segnalati sono soprattutto di sesso femminile, della stessa fascia di età dei caregiver, ma anche comprese nelle fasce di età più alte (il 22% ha un'età compresa fra i 61 e i 70 anni), prevalentemente casalinghe (22%) o impiegate (17%). Questi primi dati evidenziano alcuni elementi caratteristici della nostra cultura: le donne subiscono più degli uomini eventuali disservizi, ma sono soprattutto questi ultimi che presentano reclami anche se questo dato comincia ad incrinarsi, considerato che, nel 60% dei casi, è lo stesso paziente a segnalare il disservizio. I reclamanti sono, infine, per il 73% dei casi, provenienti dalla città di Palermo piuttosto che dalla sua provincia o da altri luoghi.



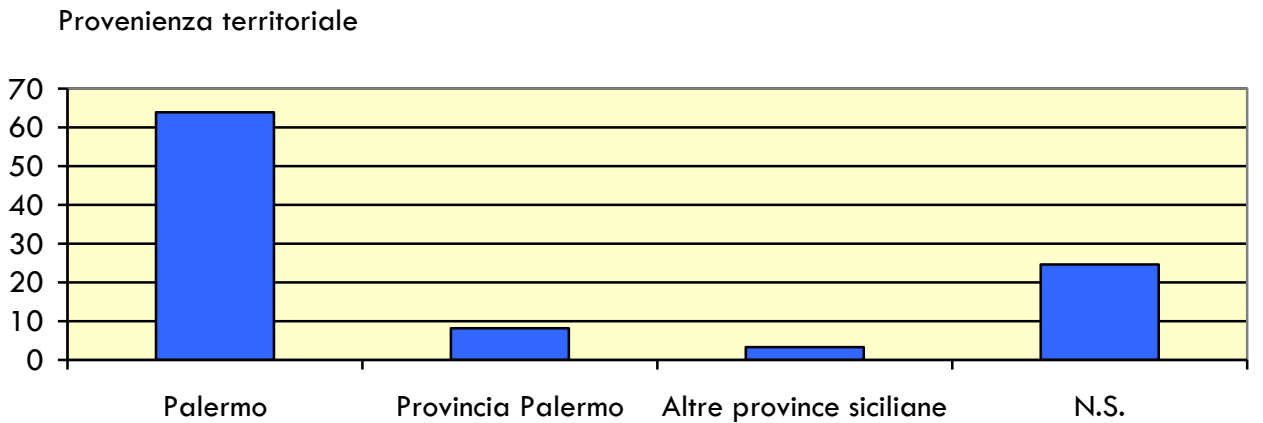
Titolo di studio



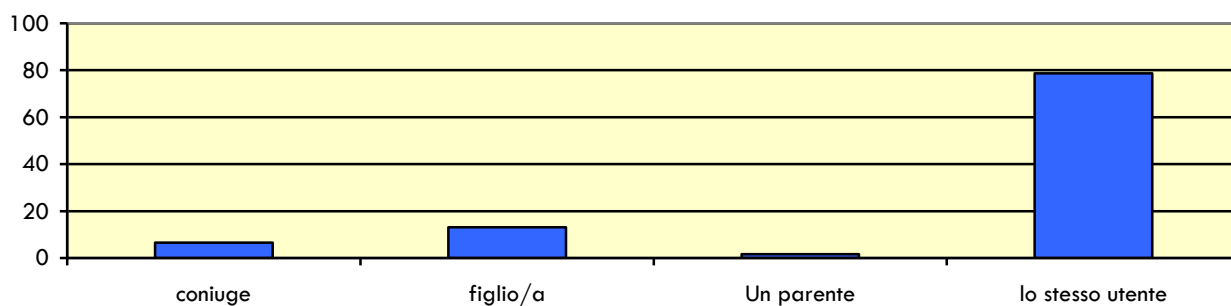
Condizione occupazionale



Provenienza territoriale



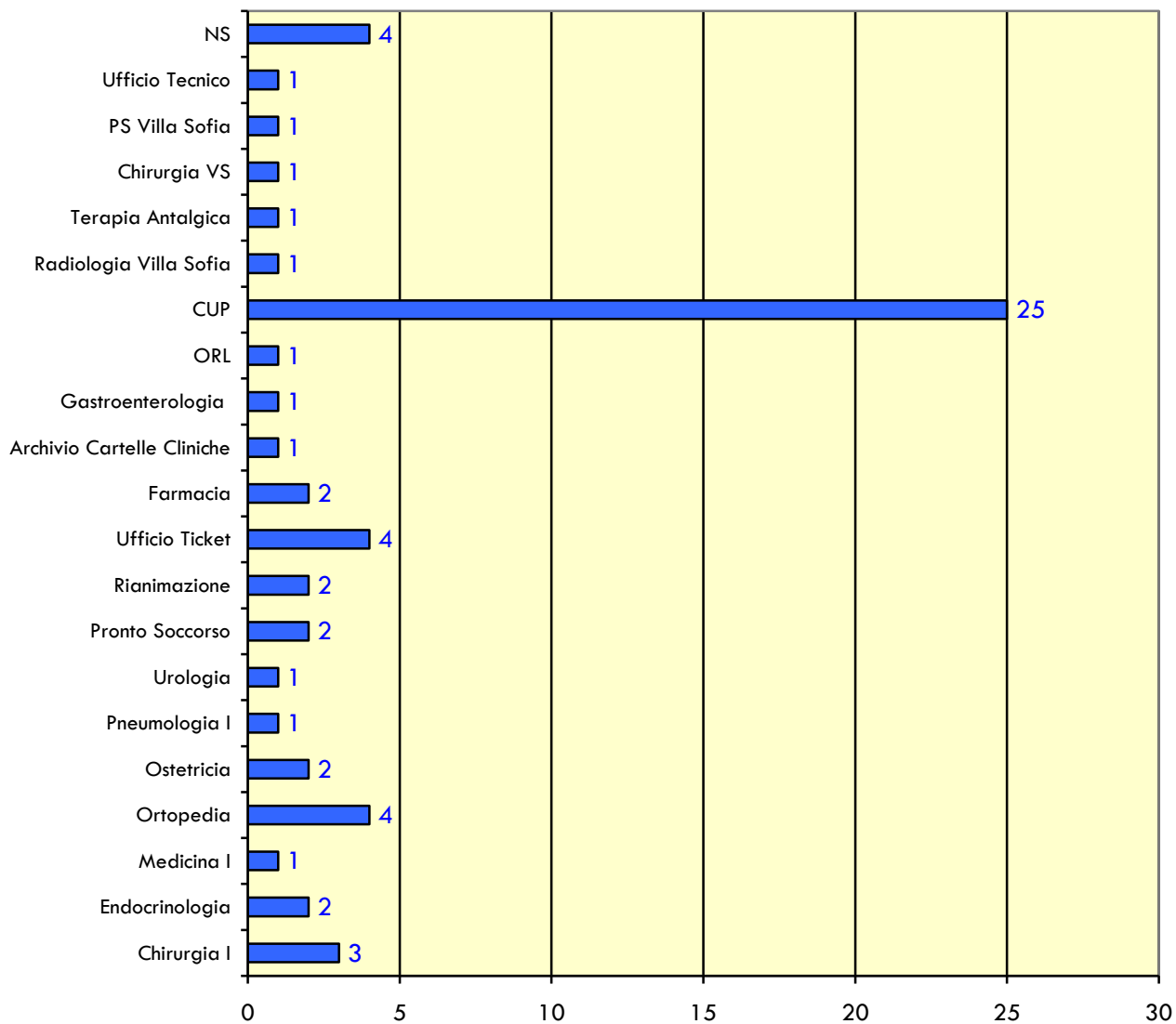
Chi presenta il reclamo



Aree dei disservizi, Unità Operative e figure professionali coinvolte.

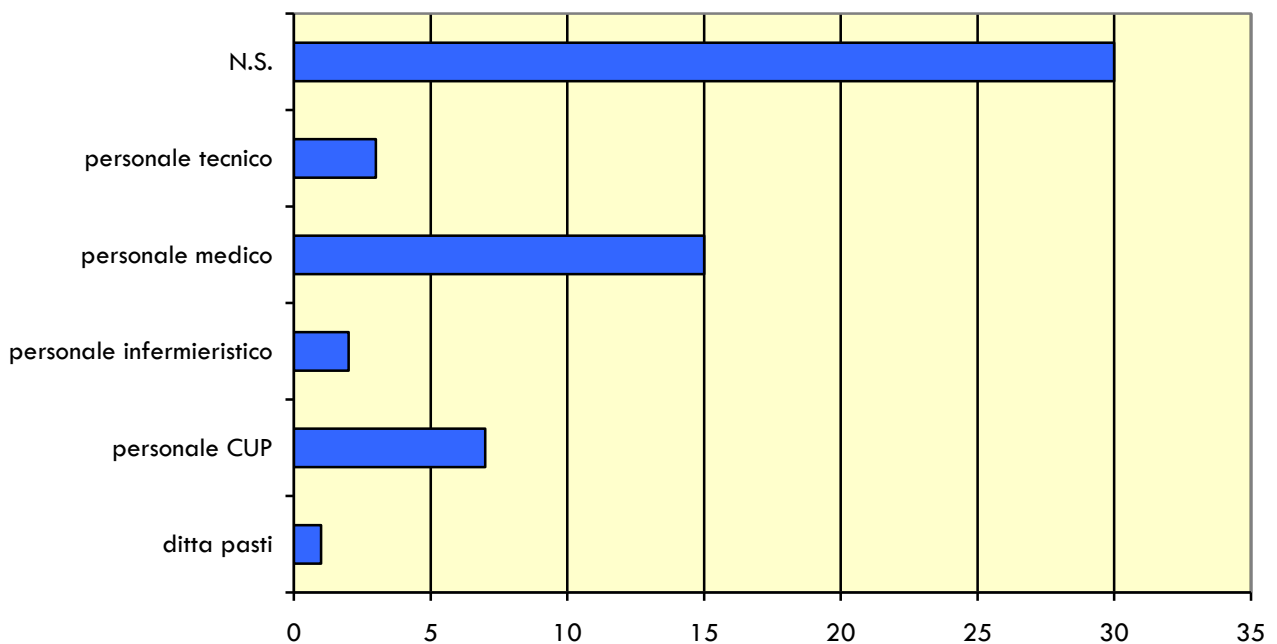
L'analisi dei reclami registrati in Azienda ci permette di verificare quali ambiti risultano maggiormente problematici: il dato che emerge chiaramente, distanziandosi in maniera netta da tutti gli altri, è quello relativo al problema organizzativo legato al Centro Unificato Prenotazioni che raccoglie poco più del 30% del totale dei reclami. Gli utenti infatti lamentano i lunghi tempi di attesa e le difficoltà per effettuare una prenotazione, i tempi di risposta dello sportello.

Unità Operativa cui è rivolto il reclamo



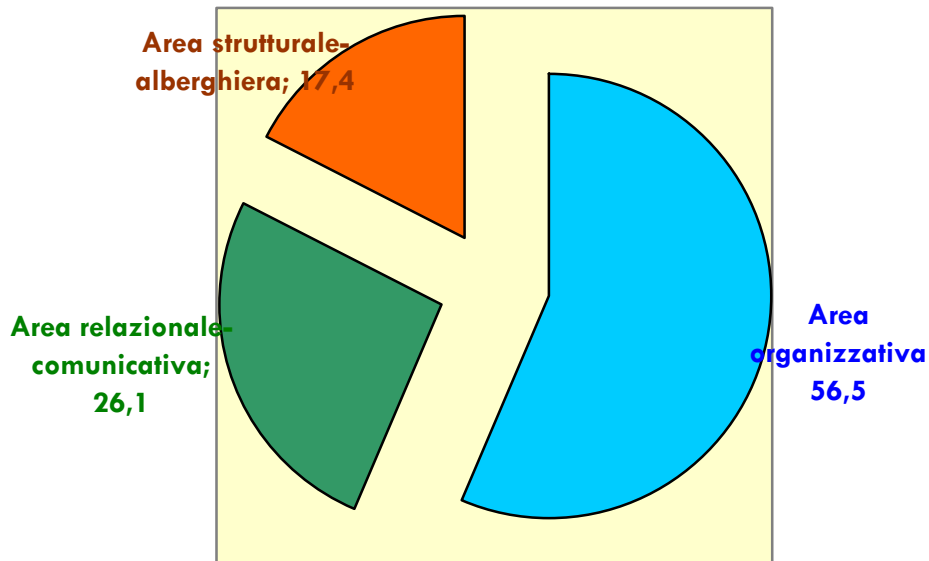
Per quanto riguarda il coinvolgimento di operatori nei reclami, emergono due categorie: quella dei medici e quella degli operatori dello sportello CUP. Ciascuna categoria, infatti, raccoglie il 31% delle lamentele. Per quel che riguarda il problema del CUP, bisogna ricordare che l'unificazione di metodologie e di organizzazioni diverse presenta qualche difficoltà che l'Azienda sta già cercando di superare attraverso la creazione di un numero verde e l'attivazione di un numero più adeguato ai bisogni della popolazione di linee telefoniche.

Operatori coinvolti



Una sintesi dei reclami registrati, suddivisi per aree di disservizio, ci permette di evidenziare come gli aspetti dell'organizzazione siano quelli più critici raccogliendo il 56,5% dei reclami. Meno critici, ma pur sempre significativi, risultano essere l'area relazionale-comunicativa (26% dei reclami) legata a problemi di comunicazione poco efficace tra operatori e pazienti e quella alberghiera (17,4%) che riguarda la qualità del vitto, la funzionalità degli ascensori, una segnaletica non adeguata, ecc.

Aree dei disservizi



Alla luce dei dati emersi dal sistema gestione reclami per il periodo di tempo considerato, ci sembra importante evidenziare un dato a nostro avviso particolarmente significativo: la totale assenza di reclami relativi all'area della qualità professionale e del know-how degli operatori aziendali. Tale importante dato segnala come, intervenendo sui processi organizzativi evidenziati come particolarmente critici, si possa riuscire a offrire un servizio ancora più adeguato ai bisogni espressi dai nostri utenti.

Appendice

Processo "Gestione Reclami"

