

Azienda di Servizi alla Persona



**ISTITUTI MILANESI
MARTINITT E STELLINE
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

REPORT

**ELOGI E SEGNALAZIONI
DA CLIENTE ESTERNO**

E

**ATTIVITA'
CUSTOMER SATISFACTION**

PERIODO

01.01.2018 – 31.12.2018

01.01.2019 – 30.06.2019

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

È opinione ampiamente condivisa che il miglioramento dei rapporti tra utente ed erogatori di servizi nel comparto socio-sanitario, si rappresenti attraverso la capacità di questi ultimi di “ascoltare, incontrare ed anticipare” le attese e i bisogni degli utenti.

Diviene pertanto fondamentale perseguire percorsi di valutazione che siano in grado di leggere, tramite l'adozione di strumenti di monitoraggio multidimensionali e integrati, la qualità dell'assistenza erogata.

L'analisi dei dati derivanti dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti, così come l'analisi dei dati conseguenti la gestione delle segnalazioni e degli elogi, concorrono a migliorare le strategie poste in essere per rendere un servizio sempre più vicino all'utente/cittadino.

Il lavoro esposto riguarda lo studio dell'indagine di customer satisfaction e l'analisi degli elogi e delle segnalazioni sui servizi erogati a ospiti, loro familiari e utenti dalle unità di offerta sanitaria e socio sanitaria dell'ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, nelle sedi Trivulzio e Principessa Jolanda di Milano e Frisia di Merate.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI ED ELOGI DA CLIENTE ESTERNO

PREMESSA

L'analisi dei dati conseguenti la gestione delle segnalazioni consente alla Direzione Aziendale di indagare sulle potenziali cause dei disservizi che hanno dato adito alle segnalazioni stesse ed adottare soluzioni per la loro rimozione o avviare piani di miglioramento. Parallelamente, i dati relativi alla gestione degli elogi permettono alla Direzione di valutare strategie per incrementare la fidelizzazione dell'utente esterno.

Il presente documento analizza le segnalazioni su disservizi, gli elogi e gli encomi pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dal 01.01.2018 al 31.12.2018 e dal 01.01.2019 al 30.06.2019.

METODOLOGIA

Le segnalazioni vengono presentate all'URP in forma scritta o verbale, direttamente in sede o tramite posta, fax, e-mail.

Alla presentazione delle segnalazioni seguono, da parte delle funzioni coinvolte, tutte le iniziative necessarie per verificare quanto denunciato e porre in essere gli eventuali correttivi.

Al reclamante viene fornito riscontro a firma del Direttore Generale, nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

Gli elogi vengono presentati all'URP in forma scritta direttamente in sede o tramite posta, fax, e-mail.

Il mittente dell'elogio viene ringraziato dal Direttore Generale con propria nota.

L'attività di gestione delle segnalazioni e degli encomi da cliente esterno è regolamentata dalla procedura di qualità P_OPam12_01.

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

L'attività di *customer satisfaction* è una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte strategiche aziendali. È uno strumento a disposizione della Direzione finalizzato a "modellare" i servizi in modo che possano rispondere ai bisogni e alle attese del cittadino.

Rilevare la *customer satisfaction* per l'azienda significa anche attivare un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi e può diventare uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche.

Infatti, la *customer satisfaction*

- Può rappresentare i bisogni espressi e latenti e le attese dei cittadini
- Può apportare idee, spunti e suggerimenti alla definizione di strumenti sempre più efficaci
- Può supportare la verifica dell'efficacia delle politiche aziendali adottate

L'ASP IMMeS e PAT svolge da oltre quindici anni una sistematica verifica della qualità percepita dai propri utenti con il monitoraggio della qualità dei servizi sanitari, assistenziali ed alberghieri offerti, mediante la somministrazione di questionari, su un campione di ospiti, loro familiari e utenti.

Il presente report offre una lettura dei risultati emersi dalla rilevazione di *customer satisfaction* (confrontati con i dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e degli elogi da parte del cliente esterno pervenute all'URP) effettuata agli ospiti, loro familiari ed agli utenti delle diverse unità di offerta, dell'ASP.

L'attività di *customer satisfaction* è regolamentata dalla procedura di qualità P_OPam12_02 e dal correlato modulo M_OPam12_02_07 che ne definisce annualmente i criteri.

PERIODO

Il monitoraggio sistematico è stato effettuato a decorrere dal 01.01.2018 al 31.12.2018 e dal 01.01.2019 al 30.06.2019.

La scelta di effettuare un monitoraggio continuo consente di ricavare un'osservazione dinamica della realtà per mezzo della quale è possibile fare confronti, tracciare tendenze, identificare le ricadute di eventuali modifiche apportate al servizio o alla sua modalità di erogazione.

CAMPIONAMENTO

La modalità di campionamento scelta è quella del *campionamento casuale semplice*.

La numerosità del campione è definita secondo specifica formula al fine di soddisfare i requisiti di precisione dei risultati fissati.

I soggetti coinvolti sono, ospiti e/o loro familiari e utenti che hanno fruito dei servizi sanitari e socio sanitari dell'ASP.

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

La compilazione del questionario di gradimento è avvenuta in forma autonoma da parte del paziente/ ospite, utente/ familiare o supportata da personale interno afferente a uffici in staff alla Direzione Generale, tramite intervista.

AREE DI INDAGINE

I questionari sono relativi alle aree Cure Intermedie, RSA, Poliambulatorio, Day Hospital Ambulatoriale, Diurno Continuo FKT, Hospice, ADI dell'ASP (Trivulzio, RSA Principessa Jolanda, RSA, Ist. Frisia di Merate).

METODOLOGIA ADOTTATA

Sono stati utilizzati 7 diversi modelli di questionario: uno per ciascuna tipologia di area sottoposta ad indagine. Per i questionari relativi alle aree RSA e Ambulatoriale sono stati utilizzati i modelli predisposti da Regione Lombardia all'interno dei quali sono stati inseriti altri item al fine di poter affinare i risultati di soddisfazione. I modelli utilizzati per le altre aree sono stati appositamente predisposti dall'URP in collaborazione con i responsabili e/o referenti delle aree coinvolte.

Tutti i questionari riportano una scala di valutazione a quattro scelte (molto – abbastanza – poco – molto poco) fatta salvo che per il questionario dell'Area Ambulatoriale che ha una scala a sette scelte (da 1 a 7).

I risultati sono ottenuti tramite il calcolo della media ponderata.

L'elaborazione dei dati viene eseguita attraverso un apposito software.

Le tabelle di seguito riportate rappresentano i dati riferiti alle aree oggetto di rilevazione di gradimento dei servizi offerti.

L'obiettivo di gradimento dei servizi, prefissato e stabilito dalla procedura del Sistema di Gestione Qualità aziendale P_OPam12_02, si considera raggiunto se il grado medio di soddisfazione espresso è pari al **75%**.

La gestione di tutte le attività preliminari e conclusive correlate all'indagine sono seguite e realizzate dal personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ANALISI DEGLI ELOGI E DELLE SEGNALAZIONI

Nel corso del **2018**, l'ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito n.396 pratiche di cui **352** relative agli **elogi** e **44** alle **segnalazioni**, oltre a 124 interventi di varia natura.

Il **primo semestre 2019** ripercorre il trend dello scorso esercizio con **143 elogi** e **23 segnalazioni**.

Gli **elogi** sono apprezzamenti tutti rivolti al personale medico, sanitario e assistenziale per la professionalità e l'umanità dimostrata nello svolgimento del proprio lavoro nelle diverse aree sanitarie e socio sanitarie .

Elogi	ANNO	
	Mese	2018
01	30	24
02	22	28
03	28	23
04	29	22
05	40	24
06	20	22
07	43	
08	24	
09	25	
10	26	
11	36	
12	29	
Totale mesi gennaio-dicembre	352	

Segnalazioni	ANNO	
	Mese	2018
01	2	1
02	3	5
03	6	5
04	2	4
05	6	5
06	5	3
07	3	
08	6	
09	4	
10	1	
11	6	
12	0	
Totale mesi gennaio-dicembre	44	

Parallelamente, il dato relativo alle segnalazioni, riguardanti la presa in carico e l'assistenza in senso lato, continua a registrare un decremento anche nel periodo di riferimento, come meglio dettagliato nella tabella che segue

	Anno	
	2018	primo semestre 2019
Carenza organizzativa	3	1
Mancata erogazione del servizio	1	//
Qualità tecnico/professionale percepita	16	5
Totale	20	6

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel complesso, la qualità percepita da parte di ospiti, familiari ed utenti per il **2018** si attesta circa al **90% di gradimento su 2326 questionari compilati**. Si registra un trend in **crescita per primo semestre 2019**.

Area	ANNO 2018	
	percentuale di soddisfazione%	numero questionari
Ambulatoriale	91,90	483
Day Hospital	91,27	227
Centro Diurno Continuo (FKT)	86,57	457
Hospice	96,12	24
Residenza Sanitaria Assistenziale	85,57	255
Cure Intermedie	90,94	635
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	96,38	94
RSA APERTA	100,00	3
PRINGE	95,66	148
Totale complessivo	89,55	2326

Area	PRIMO SEMESTRE ANNO 2019	
	percentuale di soddisfazione%	numero questionari
Ambulatoriale	91,59	300
Day Hospital	91,96	105
Centro Diurno Continuo (FKT)	87,26	218
Hospice	95,84	7
Residenza Sanitaria Assistenziale	87,39	110
Cure Intermedie	91,08	220
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	96,79	13
RSA APERTA	95,83	2
PRINGE	97,57	87
Totale complessivo	90,79	1062

Circa il **61%** dei questionari sono stati **compilati direttamente dal paziente/ospite**, come meglio dettagliato nella tabella che segue:

Chi ha compilato	ANNO 2018	PRIMO SEMESTRE ANNO 2019
	numero questionari	numero questionari
Non specificato	240	159
Familiare	665	210
Utente	1421	693
Totale complessivo	2326	1062

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

L'**apprezzamento** espresso da ospiti, loro familiari e utenti attraverso la compilazione dei questionari di customer satisfaction, relativamente al **personale medico, infermieristico ed assistenziale**, si attesta a **oltre il 90%** per le varie figure professionali.

Item Attenzione ricevuta da:	ANNO 2018	PRIMO SEMESTRE 2019
	% soddisfazione media complessiva	% soddisfazione media complessiva
Personale medico	94,20	91,86
Personale infermieristico	95,40	95,6
Personale socio sanitario	94,91	94,83
Terapisti della riabilitazione	94,80	92,94
Terapisti occupazionali	92,54	92,97

AZIONI DIMIGLIORAMENTO

Valutate le aree maggiormente critiche, al fine di migliorare nel complesso il servizio reso all'utenza, sono state adottate o in via di adozione, alcune azioni di miglioramento.

Tre sono le azioni strategicamente rilevanti:

- **programmazione fabbisogni formativi.** La formazione dei dipendenti è un progetto strutturato e a lungo termine. In quest'ottica l'azienda prevede un aumento progressivo delle attività di formazione rivolte ai dipendenti e collaboratori dell'ASP a garanzia di continuità del know-how e della competitività aziendale. I progetti di training su cui l'azienda ha voluto investire per l'anno 2019 riguardano in particolare gli OSS e gli OTG, figure professionali indispensabili, e progetti relativi all'aggiornamento della formazione manageriale in termini di migliore organizzazione delle risorse e del lavoro. In aggiunta l'ASP si impegna sul fronte della formazione in tema di sicurezza aziendale.
- **programmazione procedure concorsuali.** Nel 2019 le procedure concorsuali finalizzate all'assunzione di medici, figure sanitarie quali OSS, infermieri e terapisti della riabilitazione e operatori tecnici quali cuochi. L'assunzione a tempo indeterminato di specifiche figure, garantisce stabilità nell'erogazione dell'attività core dell'azienda.
- **revisione organizzazione aziendale.** Il piano di riorganizzazione ha l'obiettivo di organizzare il lavoro all'interno dell'ASP e le relazioni tra le persone che lavorano per l'ente, in modo da raggiungere in modo performante gli obiettivi strategici ed operativi. In questo modo sono state ridotte le distanze tra la dimensione decisionale e la dimensione esecutiva. Un esempio è la Direzione Sociosanitaria che verrà sostituita dal Dipartimento Sociosanitario al cui capo è previsto un Direttore Medico già responsabile di Unità operativa complessa interna. Anche la ricollocazione fisica di alcune Unità operative come quella della Direzioni delle Professioni Sanitarie contribuisce allo scopo.

Milano, Settembre 2019

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Giuseppe Calicchio

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it

UNI EN ISO 9001:2015

