

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Milano, Febbraio 2017

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DA CLIENTE ESTERNO E CUSTOMER SATISFACTION

REPORT ANNO 2016



Responsabile del procedimento: Coordinatore URP dott.ssa Raffaella Stasi

Responsabile dell'istruttoria: Operatore URP sig.ra Claudia Rossini – Operatore URP sig.ra Manuela Vanin

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



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

L'esigenza che ha reso necessario lo sviluppo di strumenti che permettono di conoscere il livello della qualità percepita dagli ospiti, loro familiari e utenti relativamente ai servizi offerti, è stata quella di ascoltare e comprendere a fondo i loro bisogni, porre attenzione costante ai loro giudizi, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione. In questo senso, rilevare la customer satisfaction ed analizzare i dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni, consente di comprendere sempre meglio i destinatari ultimi delle attività rese.

ATTIVITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DA CLIENTE ESTERNO

PREMESSA

La gestione delle segnalazioni ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e consentire alla Direzione Strategica aziendale di trovare soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Pertanto, utilizzare le segnalazioni per gestire e rimuovere le problematiche segnalate, costituisce per l'organizzazione una sorta di investimento finalizzato al recupero della fiducia dell'utenza, la quale, a sua volta, partecipa al processo di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.

Il presente documento analizza

- le segnalazioni pervenute nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2016 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- gli elogi e gli encomi rivolti al personale dell'ASP

METODOLOGIA

Le segnalazioni e gli elogi possono essere presentati direttamente all'URP in forma scritta o verbale, o fatti pervenire tramite posta, fax o e-mail.

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

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

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

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



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

La customer satisfaction si propone di misurare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

La qualità di un servizio, come è noto, può essere definita come la *globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno* e l'attività di customer satisfaction rappresenta uno dei parametri principali del sistema di *programmazione e controllo* della qualità del servizio.

Il valore strategico della customer satisfaction si trova negli obiettivi che essa persegue riassumibili nei seguenti punti:

- individuare il potenziale di miglioramento
- individuare i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è in grado di realizzare e ciò di cui gli ospiti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

Rilevare la customer satisfaction rappresenta anche una delle attività possibili nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione degli ospiti delle RSA, loro familiari, e utenti delle altre aree socio sanitarie e sanitarie dell'ASP.

L'ASP IMMeS e PAT, svolge da molti 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 vuole offrire una lettura dei risultati emersi dalla rilevazione di customer satisfaction (confrontati con i dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni 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 01.01.2016 al 31.12.2016.

CAMPIONAMENTO

Uno degli aspetti validanti di ogni indagine di customer è la scelta di chi e quante persone indagare, ossia l'universo di riferimento.

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

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



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

La numerosità del campione è definita per trimestre ed è

- pari al 15% del numero dei posti letto accreditati per le RSA, gli Stati Vegetativi e l'Hospice
- pari al 30% del turn over, riferito al primo quadrimestre 2016, per l'Area Cure Intermedie, per Day Hospital Ambulatoriale e Ospedale Diurno
- 250 per l'area Ambulatoriale

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

MODALITA' 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.

AREE DI INDAGINE

I questionari sono relativi alle aree Cure Intermedie, RSA, Poliambulatorio, Day Hospital Ambulatoriale, Diurno Continuo FKT, Hospice dell'ASP (PAT, RSA Principessa Jolanda, RSA e CDI Pindaro¹, Ist. Frisia di Merate).

Le tematiche individuate, sono tradizionalmente riconosciute come indicative della soddisfazione del paziente e dell'ospite delle RSA.

I fattori, oggetto dell'indagine, sono strettamente correlati alle criticità di maggiore rilievo provenienti dalle segnalazioni del cliente esterno pervenute all'URP ed alle regole del buon funzionamento aziendale.

METODOLOGIA ADOTTATA

Sono stati utilizzati 6 diversi modelli di questionario: uno per ciascuna tipologia di area sottoposta ad indagine. I questionari relativi alle aree RSA e Ambulatoriale sono predisposti dalla Regione Lombardia, mentre 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 un scala di valutazione a quattro scelte (molto – abbastanza – poco – molto poco) fatti 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 nel dettaglio, 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.

¹ RSA e CDI Pindaro sono stati gestiti dall'ASP fino al 30.6.2016

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

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

L'ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito n.316 pratiche, ripercorrendo il trend complessivo del 2015 (315 pratiche); è da sottolineare tuttavia che il numero delle pratiche relative agli **elogi** ha registrato un **incremento dell'87% circa dal 2015 al 2016**, mentre le pratiche per le **segnalazioni** hanno registrato, seppur minimo, un **decremento**.

Gli **elogi** sono rivolti al personale medico, sanitario e assistenziale per la professionalità e l'umanità dimostrata nello svolgimento del proprio lavoro.

Elogi	Mese	Anno		
		2014	2015	2016
01		7	10	10
02		11	7	16
03		6	9	18
04		14	13	23
05		6	15	40
06		9	16	24
07		4	11	20
08		5	13	17
09		8	10	17
10		11	8	25
11		8	11	12
12		3	8	23
Totale mesi gennaio-dicembre		92	131	245

Segnalazioni	Mese	Anno		
		2014	2015	2016
01		12	8	2
02		14	7	7
03		5	4	4
04		7	6	10
05		17	9	8
06		7	3	6
07		18	8	6
08		16	3	4
09		6	6	4
10		2	7	4
11		9	8	10
12		4	4	6
Totale mesi gennaio-dicembre		117	73	71

E' opportuno porre in evidenza che segnalazioni riguardanti la presa in carico e l'assistenza in senso lato hanno registrato un decisivo calo dal 2014 al 2016, come meglio dettagliato nella tabella che segue

Dettaglio item assistenziali	2014	2015	2016
coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta (presa in carico)		16	2
inadeguatezza organizzativa in regime di ricovero	20	9	5
qualità tecnico professionale percepita in regime di ricovero	32	6	2

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



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

Area	Percentuale di soddisfazione%	Numero questionari raccolti
Ambulatoriale	96,24	1.431
Day Hospital Poliambulatorio	93,34	207
Centro Diurno Continuo	84,39	310
Hospice	94,23	19
RSA	83,08	903
Cure Intermedie	87,86	1.392
Totale complessivo	89,45	4.262

Nel complesso la qualità percepita da parte di ospiti, familiari ed utenti si attesta quasi al **90% di gradimento** su **4.262 questionari compilati**.

Preme porre in evidenza che l'apprezzamento espresso relativamente alle aree medica, sanitaria e socioassistenziale si allinea agli elogi ricevuti.

Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
Area Ambulatoriale	96,24
attenzione ricevuta da medico	97,59
chiarezza e completezza informazioni	97,10
attenzione da personale infermieristico	97,39
Consiglierebbe ad altri questa struttura	97,30
rispetto dell'intimità' e della privacy	97,30
Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
Day Hospital Poliambulatorio	93,34
accoglienza e informazioni ricevute	93,14
disponibilità del personale medico	93,08
sollecitudine e cortesia	95,24
organizzazione delle visite	92,82
rispetto della riservatezza	94,73

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



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
Centro Diurno Continuo	84,39
Accoglienza e informazioni ricevute	83,44
Disponibilità del personale medico	82,94
Sollecitudine e cortesia infermieri	87,21
Organizzazione delle visite	82,79
Rispetto della riservatezza personale	88,36
Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
Hospice	94,23
Accoglienza e informazioni	96,05
Disponibilità del personale medico	94,12
Sollecitudine e cortesia degli infermieri	98,68
Rispetto della riservatezza personale	91,67
Complessivamente, come valuta le cure ricevute	95,83
Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
RSA	83,08
cura dedicata all'igiene personale	86,01
personale di supporto	86,92
personale infermieristico	91,26
personale medico	89,60
fisioterapisti	84,67
animatori	85,79
attività di animazione	81,92
soddisfatto delle attività di fisioterapia	78,93
rispetto dell'intimità e della privacy	84,31
rapporto con personale	90,06
cortesia e disp. del personale	97,04

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



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Item per Area	Percentuale di soddisfazione%
Cure Intermedie	87,86
Organizzazione cicli di terapia	88,28
Cortesia disponibilità personale medico	92,30
Accuratezza e frequenza visite mediche	90,83
Rispetto della riservatezza visite mediche	91,84
Cortesia disponibilità personale infermieristico	91,26
Accuratezza e frequenza prestaz. Infermieristiche	89,62
Rispetto della riservatezza manovre igieniche	90,89
Cortesia disponibilità pers. Socio.san	89,73
Accuratezza e disponibilità esec.prestazioni	88,88
Rispetto della riservatezza manovre assistenziali	89,36
Cortesia disponibilità fisioterapisti	93,50
Accuratezza e frequenza prestazioni fisioterapiche	91,51
Rispetto della riservatezza prestaz. Fisioterapiche	92,32
Disponibilità all'ascolto / spiegare (medici)	91,01
Disponibilità all'ascolto / spiegare (infermieri)	90,04
Disponibilità all'ascolto / spiegare (pers.sociosan)	88,84
Disponibilità all'ascolto / spiegare (fisioterapisti)	92,54

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Claudio Sileo

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

