

Filo Diretto



Ospedale Maggiore di Milano POLICLINICO

Newsletter N.6 Anno II - Giugno 2004

SPECIALE: LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE NELL'OSPEDALE MAGGIORE DI MILANO

Ci sembra opportuno, ora che il foglio 'Filo Diretto' è disponibile anche per i numerosi 'utenti esterni' del nostro Ospedale, presentare in questa sede l'analisi dei dati, delle segnalazioni, dei reclami e della 'customer satisfaction' realizzata dal nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP).

L'analisi dei dati raccolti serve ad individuare le aree critiche che devono essere tenute in considerazione nel delineare le strategie innovative e i processi di gestione per il miglioramento continuo della qualità.

A partire dalla seconda riforma del Servizio Sanitario Nazionale (D.Lgs. 502/92 e successive modifiche), è stata posta particolare attenzione alla soddisfazione del cittadino-cliente come riferimento per rilevare la qualità del servizio offerto. La Customer Satisfaction è divenuta così uno strumento operativo che funge da supporto nell'impostazione di un sistema di programmazione e controllo della qualità.

Essa costituisce il mezzo più oggettivo per raccogliere informazioni sia sulle aspettative dei clienti, in relazione ai servizi che vengono loro forniti, sia sulle percezioni dei clienti stessi rispetto alle prestazioni ricevute.

La realizzazione ed il mantenimento della qualità dipendono da un approccio sistematico, finalizzato a comprendere e soddisfare le esigenze dell'utente al fine di migliorare le prestazioni offerte, aumentare la produttività, l'efficienza e ridurre i costi.

COS'È LA 'CUSTOMER SATISFACTION'?

La misurazione costante della soddisfazione del cliente permette di verificare la distanza tra attese e valore percepito del prodotto/servizio e raccogliere le informazioni su eventuali nuovi bisogni e aspettative. La conoscenza di questi dati consente di individuare le aree critiche su cui concentrare gli sforzi di miglioramento ed allocare correttamente le risorse disponibili.

Seguendo le disposizioni della Direzione Generale della Sanità della Regione Lombardia (*'Linee guida per la Customer Satisfaction'*), l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ospedale Maggiore di Milano ha effettuato, attraverso un questionario mirato, la rilevazione della qualità percepita dai pazienti degenti ed in regime ambulatoriale. Le modalità di somministrazione sono state l'intervista diretta nel caso di pazienti ambulatoriali e pazienti degenti con difficoltà di compilazione dei questionari in maniera autonoma e l'autocompilazione per i pazienti degenti.

IL PARERE DEI DEGENTI...

Tenendo presente che durante il 2002 il numero dei ricoveri effettuati è risultato pari a 38.639, di cui 17.020 *ordinari* e 21.619 in regime di *day hospital*, il campione calcolato seguendo la formula indicata dalla D.G.R. n. VI/46582 del 1999, è risultato pari a 1128 questionari distribuiti ai pazienti degenti.

Sul totale dei questionari distribuiti (1128) dal 09/06/03 al 09/07/03 e dal 28/10/03 al 25/11/03, ne sono stati raccolti 771 validi. Le risposte relative all'ospitalità in generale sono state per lo più positive: solo l'8,62% degli utenti si è dichiarato completamente insoddisfatto.

Entrando nel dettaglio della rilevazione relativa all'anno 2003, si evidenziano numerose criticità relative all'ambiente, al vitto, ai servizi igienici e alla disponibilità di servizi vari (telefoni, distributori, ecc.).

Di queste l'Ospedale deve tener conto e realizzare interventi di miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Il giudizio dei degenti sul personale medico e infermieristico è positivo al 98%. Anche l'aspetto organizzativo e la riservatezza del personale hanno ricevuto un giudizio favorevole da parte dal 90% del campione di degenti intervistati.

Complessivamente, gli aspetti maggiormente graditi sono l'attenzione al paziente, l'organizzazione e la professionalità, mentre gli aspetti critici sono il comfort alberghiero e l'informazione.

...E QUELLO DEI PAZIENTI AMBULATORIALI

In questo caso i risultati si riferiscono a un campione pari a 1528 questionari distribuiti tra il 09/06/03 e il 09/07/03, quindi tra il 28/10/03 e il 25/11/03. Sono risultati validi 1.394 questionari.

La prenotazione telefonica registra i valori più alti di insoddisfazione (23,89%), in particolare la facilità nel prendere la linea è un aspetto critico, mentre è apprezzata la cortesia degli operatori (98% degli intervistati).

La possibilità di eseguire prenotazioni e richiedere informazioni utilizzando il telefono è stata introdotta nel 2001 ed è stata sperimentata nel 2002 e 2003.

Per ovviare a questo inconveniente si è cambiata la società che gestisce il call center e si è potenziato il servizio.

La prenotazione eseguita di persona è molto apprezzata ma rivela quello che è, invece, il più grave problema dell'Ospedale: il numero troppo esiguo di operatori di front office, causa di lunghe code allo sportello. Le lunghe attese per la visita e in sala d'aspetto sono segnalate dal 20% degli intervistati. L'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni sanitarie hanno riscosso la soddisfazione dei pazienti, ma si rileva una lieve flessione della



disponibilità del paziente ad accettare situazioni come i ritardi su prenotazione ed esecuzione della prestazione.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni all'URP vengono normalmente annotate e registrate su un apposito modulo e i dati inseriti in un file, che consente un rapido controllo della situazione anche in relazione alle procedure del sistema qualità e ai tempi previsti per la gestione dei dati e la risposta. Il numero delle segnalazioni pervenute nel 2003 risulta in costante aumento rispetto a quello degli anni precedenti: 1.318 rispetto alle 1.276 del 2002.

Le segnalazioni ci sono pervenute con le seguenti modalità:
- 527 scritte (421 nel 2002), presentate di persona e firmate, pervenute per posta, fax o e-mail.

- 791 verbali (855 nel 2002), presentate di persona e non firmate o ricevute telefonicamente.

Sulla base delle disposizioni della Circolare Regionale n. 20/san del 22/03/99 e modifiche successive, le segnalazioni registrate sono state classificate in undici tipologie.

Per una corretta lettura del dato, si precisa che sono state considerate esclusivamente le segnalazioni/reclami (1.318) rispondenti alle tipologie previste, includendo quindi gli encomi e non valutando invece le richieste di informazioni (232) o il disbrigo di pratiche afferenti ad altri uffici (920). La maggior parte delle segnalazioni raccolte riguarda l'accessibilità (347, il 26,3% sul totale) e le prestazioni (189, il 14,3%). In particolare, i reclami relativi all'accessibilità riguardano difficoltà riscontrate nella prenotazione telefonica e i lunghi tempi di attesa per effettuare visite e prestazioni. I reclami sulle prestazioni, pur in netto calo rispetto al 2002 (-12%), mantengono una posizione di rilievo e includono inadeguatezza organizzativa, mancate prestazioni e insoddisfacciate qualità tecnico professionale. Infine i rimanenti reclami coinvolgono gli aspetti economici (8,2%), l'informazione (8,1%) di tipo amministrativa, sanitaria e logistica/sociale, le difficoltà relative al rilascio referti e documentazione clinica (6,7%), il comfort alberghiero (4,2%) e la privacy (0,8%). In continuo aumento è il numero degli encomi ricevuti (146) raddoppiati rispetto al 2002.

Info: Ufficio Relazioni con il Pubblico Ospedale Maggiore di Milano IRCCS Policlinico, via F. Sforza 35 (Padiglione Ex Convitto Infermieri) T. 02 5503.3103; urp@policlinico.mi.it

BREVISSIME

PORTE APERTE AL POLICLINICO

Domenica 13 giugno si è tenuta la manifestazione 'Porte aperte al Policlinico'. Al Padiglione Marangoni, aperto per le donazioni di sangue, i cittadini hanno effettuato visite guidate al settore trasfusionale con i suoi laboratori, il settore trapianti e la banca di sangue placentare Milano Cord Blood Bank. Al Centro Ipertensione il prof. Fabio Magrini ha invece illustrato, grazie ad un simulatore, come si comporta il cuore mentre si è al volante, con verifica della risposta cardiovascolare allo stress da

traffico con un elettrocardiogramma in continuo. L'iniziativa ha ottenuto un lusinghiero riscontro da parte di pubblico e stampa. (dg)

PARTITA DEL CUORE... E NON SOLO

Nell'ambito dei "Giochi Italiani per Trapiantati e Dializzati" organizzati dall'ANED si è tenuto un incontro di calcio per il Memorial 'Sergio Marcolini'. Domenica 20 giugno al Centro Sportivo 'Saini' di Via Corelli si sono affrontate la Selezione del Nord Italia Transplant program (NITp), capitanata dal nostro dr. Massimo Cardillo, e la Nazionale Italiana Trapiantati ANED. Per la cronaca, l'incontro è terminato con un bel 3-3. (dg)
Info: Dr. Massimo Cardillo T. 02.5503.4305
massimo.cardillo@policlinico.mi.it.

I GIOVANI DELL'ASSOCIAZIONE SOTTO LE STELLE

Venerdì 25 giugno, dall'aperitivo all'alba, l'Associazione Amici del Policlinico - Donatori di Sangue parteciperà al 'Summer Party 2004', evento che si terrà al Café Solaire di Milano (eventi@tabupr.com). L'Associazione promuoverà e comunicherà ad un nutrito pubblico (dai 25 ai 35 anni), sfruttando un info-point dedicato all'interno del locale, l'importanza della donazione di sangue come tutela della propria salute e generosità verso i meno fortunati. Se avete un amico interessato all'importante tema della donazione di sangue, non dimenticate di segnalargli una visita al sito www.ctit.org. (dg)

'POMERIGGI IN MUSICA' IN OSPEDALE

Tanti classici del pentagramma, da 'Summertime' di Gershwin a 'Nel blu dipinto di blu' di Modugno, passando per gli indimenticabili accordi di 'Night and day', 'La gatta' e 'Il cielo in una stanza'. La Commissione Visitatori e Visitatrici dell'Ospedale Maggiore organizza, alle 16.30 di mercoledì 30 giugno 'Pomeriggi in musica', un concerto aperto a degenti e operatori volontari del Policlinico. L'appuntamento è all'Aula Conferenze della Direzione Sanitaria (Ex Convitto Suore, di fianco alla Chiesa di S. Giuseppe ai Padiglioni). Si esibiranno Sofia Taliani (voce) e Tiziano Zanella (pianoforte).
Info Commissione Visitatori e Visitatrici dell'Ospedale Maggiore di Milano (presso Aula Borghi) T. 02.5503.3208; (martedì, giovedì e venerdì 9.00-12.30).

FORMAZIONE IN RADIOLOGIA

Attività formative residenziali per Tecnico Sanitario di Radiologia Medica, presso il Polo Didattico "Valetudo" di Via Pace.
- 'TC Multistrato: dispositivi di sincronizzazione e loro utilizzo', 23 settembre, 22 ottobre e 26 novembre 2004;
- 'La radioprotezione del paziente in TC'; 14 e 15 settembre, 12 e 13 ottobre, 16 e 17 novembre 2004.
Organizzazione, iscrizioni e informazioni Giovanni Tafuni T.02.5503.3594
Fax 02.5503.3593, gtafuni@policlinico.mi.it
Per l'elenco degli eventi formativi strutturati dall'Ospedale Maggiore consultare il sito <http://www.policlinico.mi.it> (Ricerca e Formazione).

Filo Diretto Periodico informativo dell'Ospedale Maggiore di Milano IRCCS Policlinico
Direttore Responsabile: Anna Parravicini Redazione: Daniela Graia, Daniele Gioni, Maria Laurora, Luca Tafuni
Hanno collaborato: Maria Teresa Bottanelli, Maria Pia Casati, Giovanni Muttillio, Mirella Uboldi. Contatti T. 02.5503.4574
F. 02.5458.129 - e-mail eventi@policlinico.mi.it - www.policlinico.mi.it - Copyright Ospedale Maggiore di Milano IRCCS Policlinico