



RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLA FONDAZIONE

ANNO 2014

Milano, maggio 2015 – Il cittadino che viene in contatto con l'Ospedale può esprimere il proprio parere sulle prestazioni ricevute e dare quindi un riscontro della qualità percepita attraverso due strumenti: la **Customer Satisfaction** e l'**invio di un encomio o di un reclamo**. Per entrambe le attività, il referente è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Customer Satisfaction

La Customer satisfaction è lo strumento che permette di ottenere la misura del gradimento dei servizi offerti. Nel caso del nostro ospedale, l'indagine viene effettuata in collaborazione con la Fondazione IULM di Milano: ogni anno, nei periodi aprile/maggio e ottobre/novembre, nelle aree di degenza, Day Hospital/Day Surgery e ambulatoriale viene somministrato un questionario in cui si chiede agli utenti/pazienti di dare un punteggio alla qualità percepita dei servizi.

Nel 2014 sono state intervistate in totale 8395 persone: la rilevazione è avvenuta per il 63,5% negli ambulatori, per il 24,6% nelle degenze, per il 9,7% nei reparti di Day Hospital e per il 2,2% negli ambulatori di Macro Attività Complessa (MAC).

Sono state intervistate per la maggioranza donne (59,8%), persone di nazionalità italiana (92,7%) con una scolarità medio-alta (46,7% con diploma di scuola superiore).

Dall'analisi dei dati riguardanti l'**indice di soddisfazione generale** (la scala nominale va da 1 a 7, dove il parametro 5 equivale a "soddisfatto"), emerge un punteggio complessivo di 5,87, un giudizio che si può tradurre in "piena soddisfazione". Rispetto alla rilevazione effettuata nel 2013 si nota una lievissima diminuzione.

INDICE DI SODDISFAZIONE	2013 5,89	2014 5,87	Δ 2014 - 2013 - 0,02
	(N=8378)	(N=8395)	

L'**indice di raccomandabilità**, cioè l'indice di apprezzamento del servizio, riferito in modo implicito alla domanda "*consigliaresti ad altri questo Ospedale?*", mostra invece un lieve aumento rispetto all'anno precedente.

INDICE DI RACCOMANDABILITA'	2013 6,12	2014 6,13	Δ 2014 - 2013 + 0,01



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO DI NATURA PUBBLICA D.M. 29-12-2004
via Francesco Sforza, 28 – 20122 Milano – Telefono 02 5503.1 – Fax 02 58304350
Codice Fiscale e Part. IVA 04724150968





L'**indice di riutilizzo** si riferisce alla domanda "in caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?": i dati mostrano un giudizio del tutto positivo, al di sopra del valore della piena soddisfazione, e anche qui in linea con l'andamento crescente rispetto al 2013.

INDICE DI RIUTILIZZO	2013 6,16	2014 6,19	Δ 2014 - 2013 + 0,03
----------------------	---------------------	---------------------	-------------------------

Lettere di encomio o reclamo

Il secondo strumento attraverso il quale il cittadino può esprimere un giudizio rispetto alle prestazioni ricevute è l'invio di una **lettera di encomio** oppure **di reclamo** all'Ufficio Relazioni con il pubblico. Nel 2014, in totale, sono pervenute 1.156 segnalazioni (escluse le richieste d'informazioni o il disbrigo di pratiche riguardanti altri uffici/servizi).

Fra le maggiori segnalazioni emergono le **prestazioni**: sono in totale 295, corrispondenti al 25,5% del totale dei reclami (nel 2013 furono 254 pari al 22,9%). Tra le principali criticità sono segnalati i tempi d'attesa (visite specialistiche pediatriche ed oculistiche), le mancate prestazioni (dovute però ad inesattezze del numero verde regionale) e alcune inadeguatezze organizzative riguardanti i telefoni per le prenotazioni.

Un'altra tipologia di segnalazioni molto numerosa è quella relativa alle **condizioni dell'accesso**, anche se in netto calo rispetto agli anni scorsi: nel 2014 sono state 171, corrispondenti al 14,8% del totale dei reclami, mentre nel 2013 furono 239, pari al 21,5%. Qui è predominante il dato riguardante le difficoltà nel mettersi in contatto telefonicamente soprattutto con le aree dell'Ostetricia e Ginecologia (Diagnosi Prenatale), della Radiologia pediatrica e dell'Audiologia.

Le lamentele possono rivestire diversi gradi di gravità, anche se la maggior parte trova una soluzione nell'immediato, grazie all'impegno e alla collaborazione di tutti. Nei casi meno rilevanti, infatti, il contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico serve a colmare, con l'aiuto dei servizi coinvolti, quelle lacune d'informazione e di comunicazione che spesso sono alla base dell'insoddisfazione dell'utente.

Gli **encomi** sono in genere riferiti alla qualità delle prestazioni ricevute, all'attenzione e alla cura del personale sanitario nei confronti dei pazienti, all'umanità e alla comprensione espressa nei momenti d'assistenza, all'efficienza raggiunta nelle diverse occasioni, alla dedizione e allo spirito di servizio dimostrato dalle diverse figure professionali. Rappresentano un gradito riconoscimento per l'impegno profuso e uno stimolo per continuare a operare con la massima responsabilità e attenzione nei confronti della persona malata o, comunque, in stato di bisogno. Il numero delle segnalazioni riguardanti la tipologia degli encomi è stato, nel 2014, di 415, corrispondente al 35,9% del totale delle segnalazioni, in aumento rispetto al 2013 (erano 334, pari al 30,1% sul totale).





FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA
OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

Classificazione delle informazioni semplici e complesse

Un'altra importante attività svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico riguarda la classificazione delle informazioni semplici e complesse, al fine di rendere un quadro maggiormente significativo di quali sono le richieste che gli utenti/pazienti rivolgono alla nostra Fondazione più frequentemente.

Le **informazioni semplici** registrate nel 2014 sono state 4.342, mentre quelle **complesse** (cioè che hanno bisogno di ricerche, verifiche o competono ad altri servizi) sono state 860, per un totale di 5.191 contatti. Dall'anno 2008 si è provveduto ad una sistematica registrazione/classificazione dell'attività d'informazione anche in considerazione del fatto che, da semplice attività collaterale, è diventata un'attività rilevante per l'ufficio.

Una puntuale informazione e un corretto orientamento degli utenti sui servizi sanitari favoriscono maggiore comprensione di eventuali disguidi/disservizi e, conseguentemente, una diminuzione delle segnalazioni/reclami. In ogni caso, la Customer Satisfaction e la ricezione di encomi/reclami hanno una valenza strategica: grazie ad esse, la Fondazione può meglio indirizzare la propria azione istituzionale verso la soddisfazione delle persone assistite e il loro diritto alla salute in modo tale da garantire un continuo miglioramento dei servizi erogati.

Valentina Regonesi
Ufficio Comunicazione



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO DI NATURA PUBBLICA D.M. 29-12-2004
via Francesco Sforza, 28 – 20122 Milano – Telefono 02 5503.1 – Fax 02 58304350
Codice Fiscale e Part. IVA 04724150968

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia