



**Clinica San Francesco**



# **CUSTOMER SATISFACTION 2022**



**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI**

### ***Perché misurare la customer satisfaction?***

Clinica San Francesco ha implementato un sistema basato sulla compilazione di appositi moduli cartacei per rilevare la soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione della Customer Satisfaction intesa come indicatore del grado di soddisfazione dei pazienti rispetto alle prestazioni offerte dalla struttura assume uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del cliente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

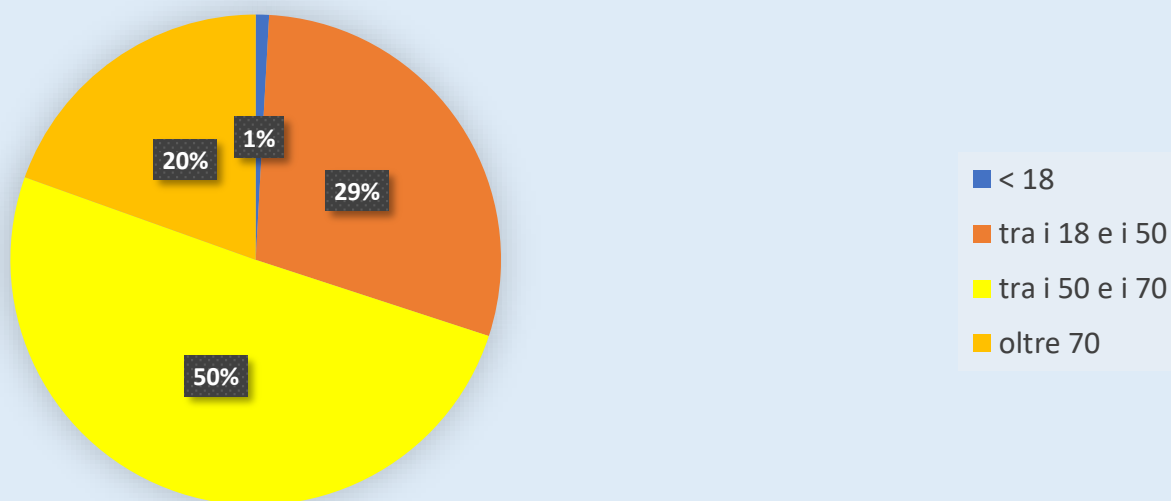
Per la valutazione del grado di soddisfazione, oltre alla segnalazione, reclamo ed encomio, la Clinica ha adottato lo strumento del questionario composto da domande chiuse a cui è aggiunta l'opzione della domanda aperta. I questionari sono relativi all'area del ricovero e ai servizi ambulatoriali suddivisi in due diversi questionari.

L'analisi dei questionari è importante per monitorare la qualità dell'assistenza erogata ai fini di attuare possibili/eventuali azioni di miglioramento e promuovere una cultura della Qualità "partecipata" che coinvolga tutte le persone interessate nella produzione di un servizio di Qualità (Direzione, operatori, utenti). Il Questionario risulta composto da una prima parte che riporta dati socio demografici (sesso, titolo di studio, nazionalità, professione) del paziente e indica chi compila il questionario (il paziente stesso, un familiare o altro). La seconda parte, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 4 aree tematiche: 1. Accoglienza (cortesia, fiducia, disponibilità del personale sanitario, organizzazione); 2. Trattamento alberghiero; 3. Professionalità del personale- informazioni inerenti alla patologia, consenso informato; 4. Opinione personale del paziente al momento della dimissione riguardo alle sue condizioni di salute. 5. Infine, è stato chiesto alle persone, di esprimere eventuali suggerimenti, utili, ai fini della ricerca, per individuare: aspettative, desideri e bisogni degli utenti coinvolti.

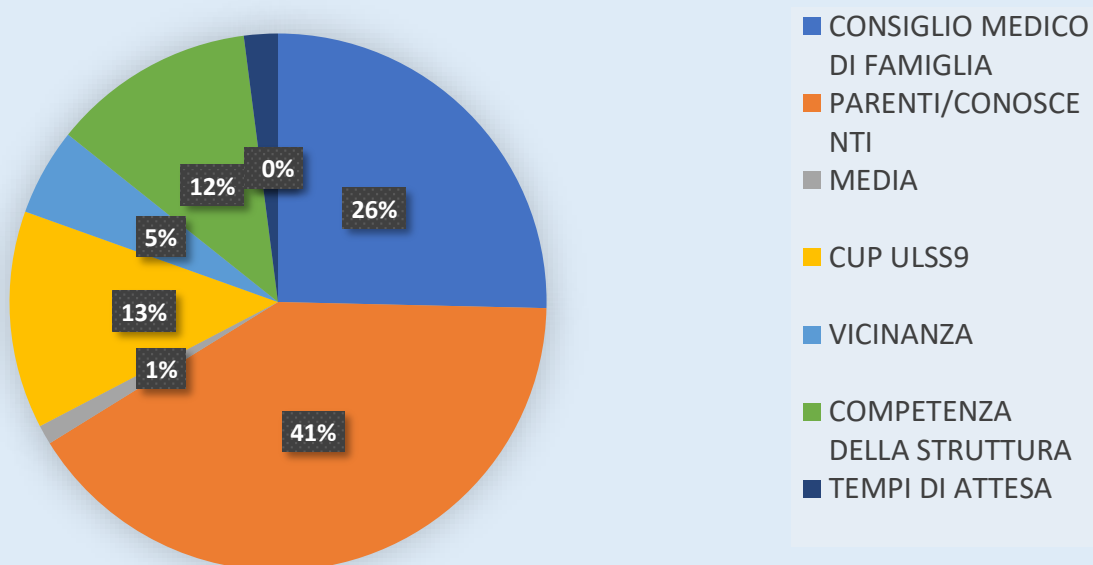
# CUSTOMER PRESTAZIONI AMBULATORIALI 2022

## INDICATORI TARGET PAZIENTI

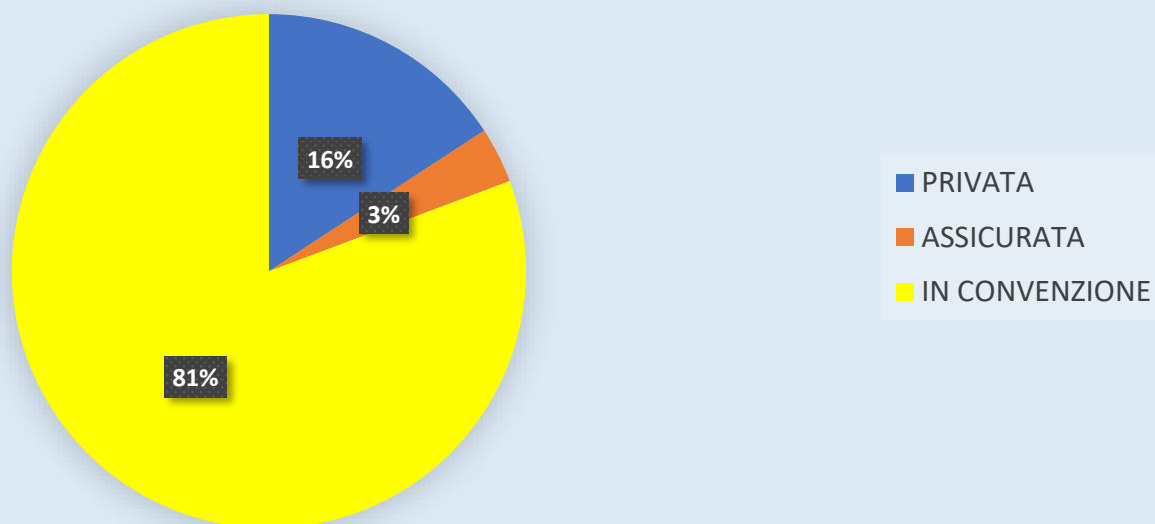
FASCIA DI ETA' DEI PAZIENTI CHE ACCEDONO ALLA STRUTTURA



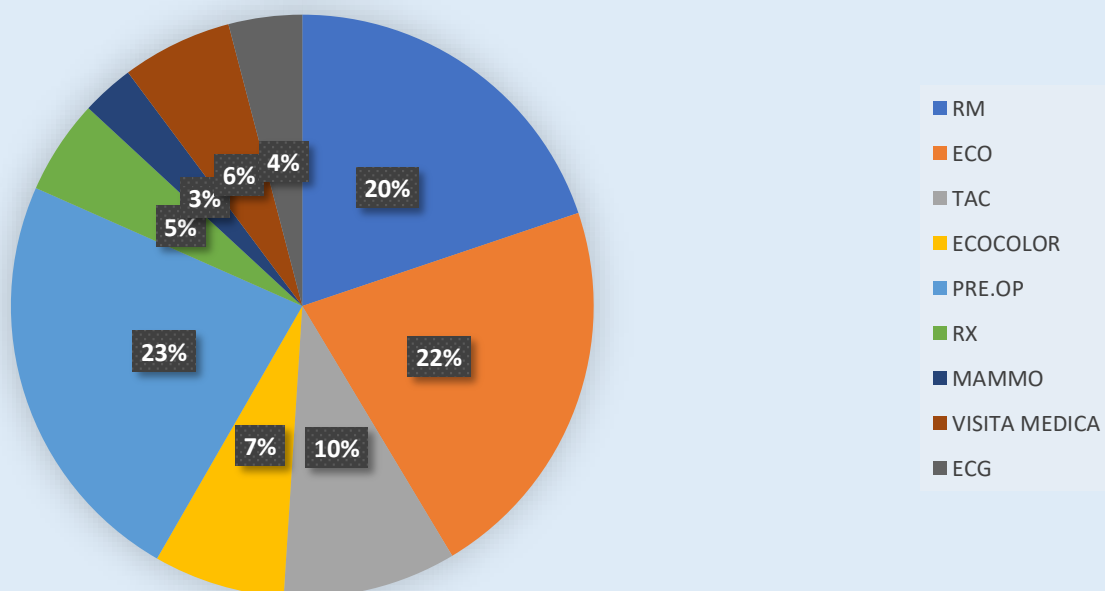
COME HA CONOSCIUTO LA STRUTTURA



### MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE



### TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE ALLA QUALE E' STATO SOTTOPOSTO

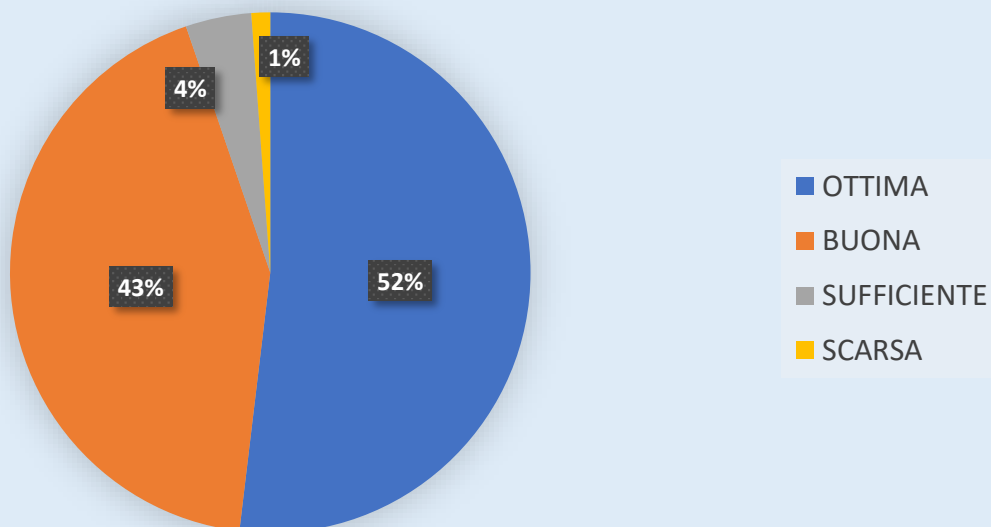


---

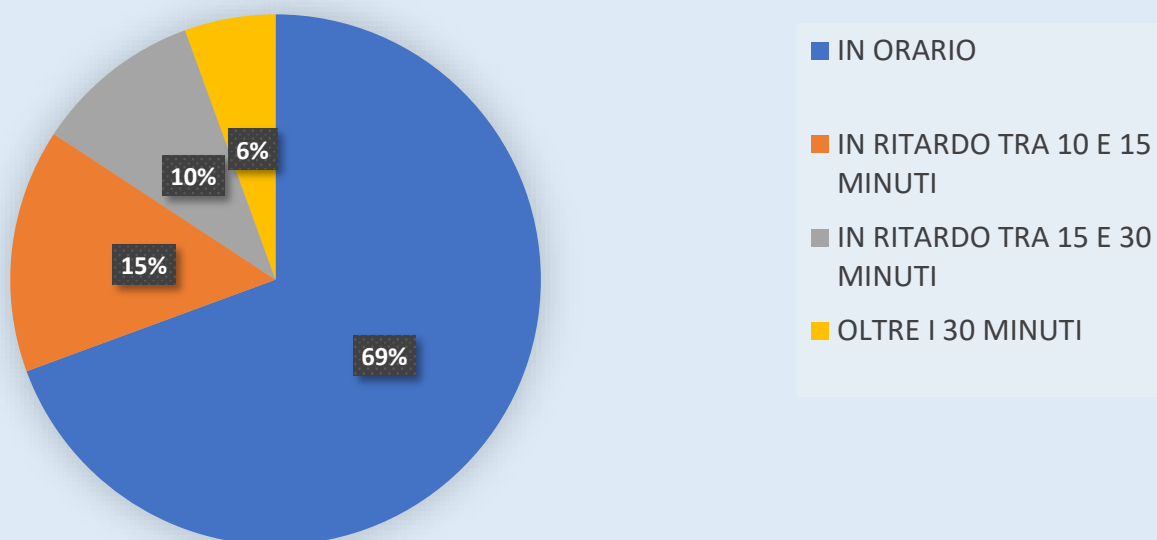
## TEMPI DI ATTESA

---

TEMPO DI ATTESA NELLA PRENOTAZIONE



COME VALUTA IL TEMPO DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE

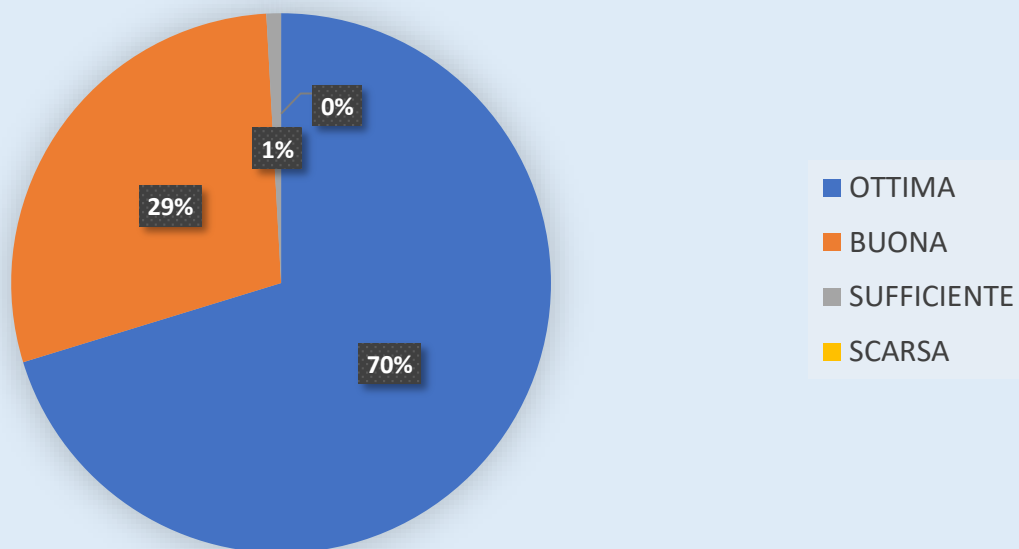


---

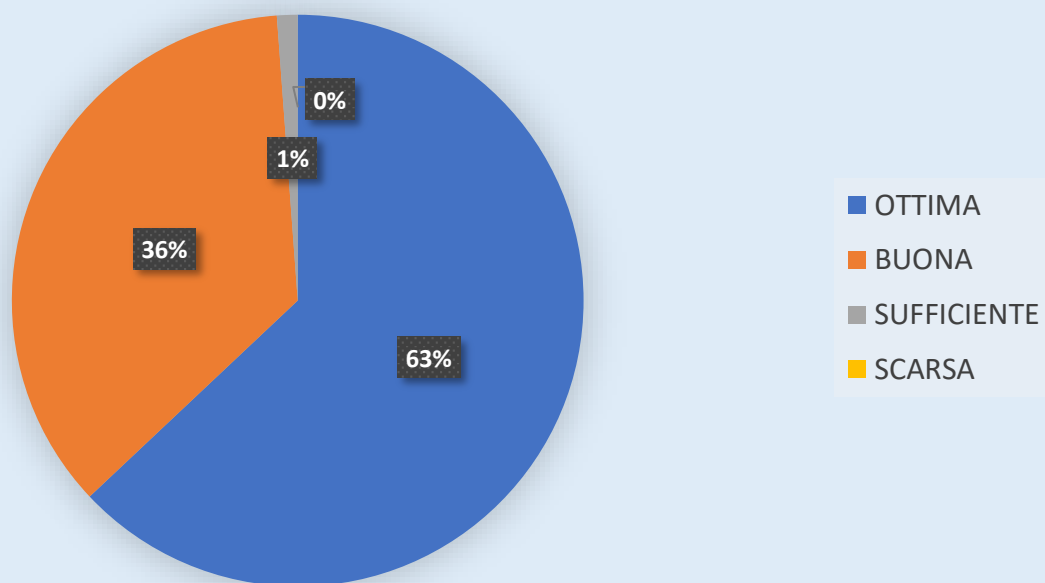
## RELAZIONE

---

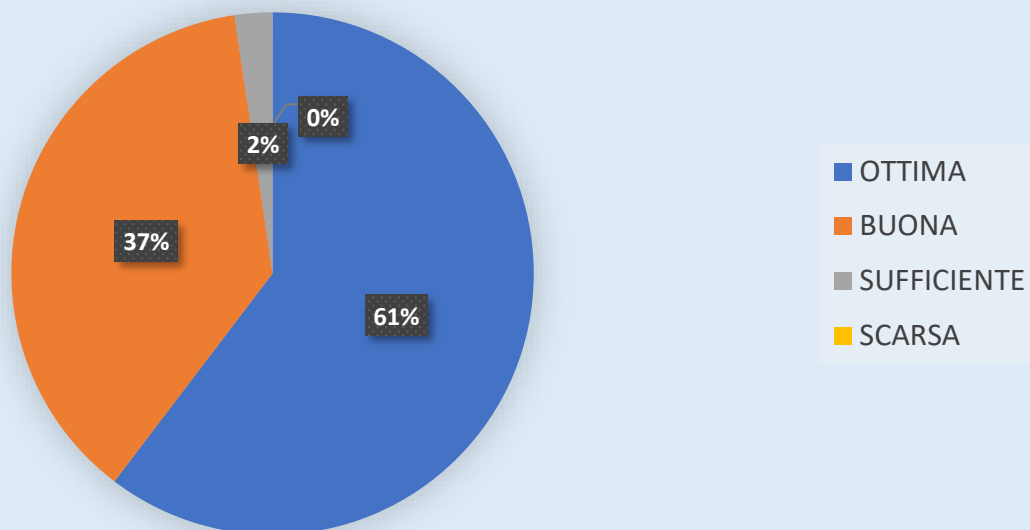
### CORTESIA DEL PERSONALE MEDICO



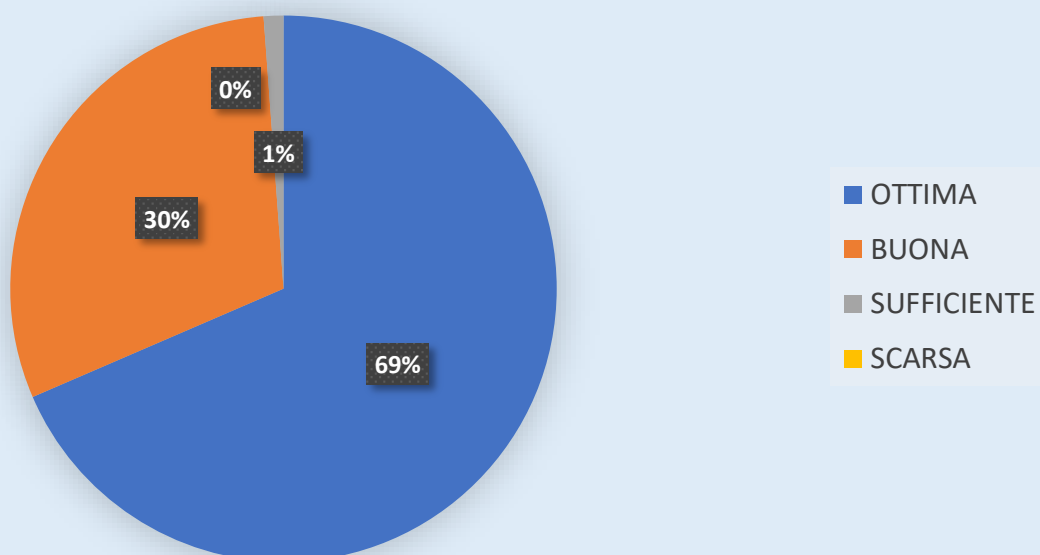
### INFORMAZIONE ADEGUATA SU DIAGNOSI E CURA



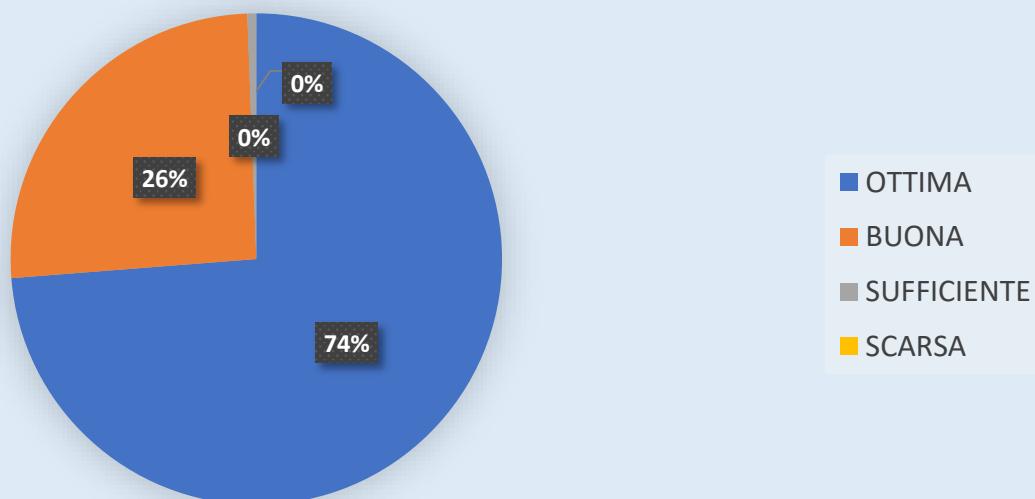
### CAPACITA' DI ASCOLTO PERSONALE MEDICO



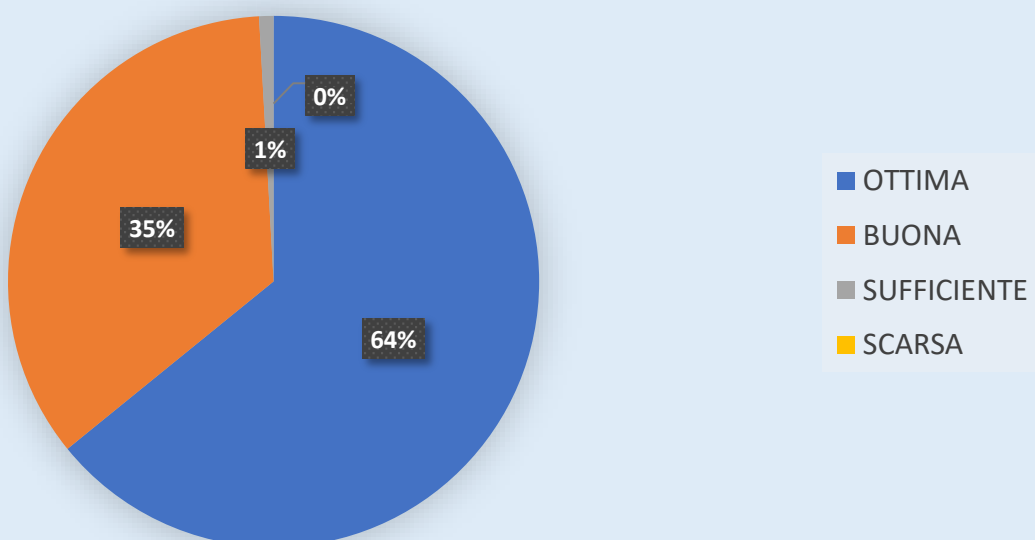
### COMPETENZA PERSONALE MEDICO



### CORTESIA DEL PERSONALE INFER. E TECNICO

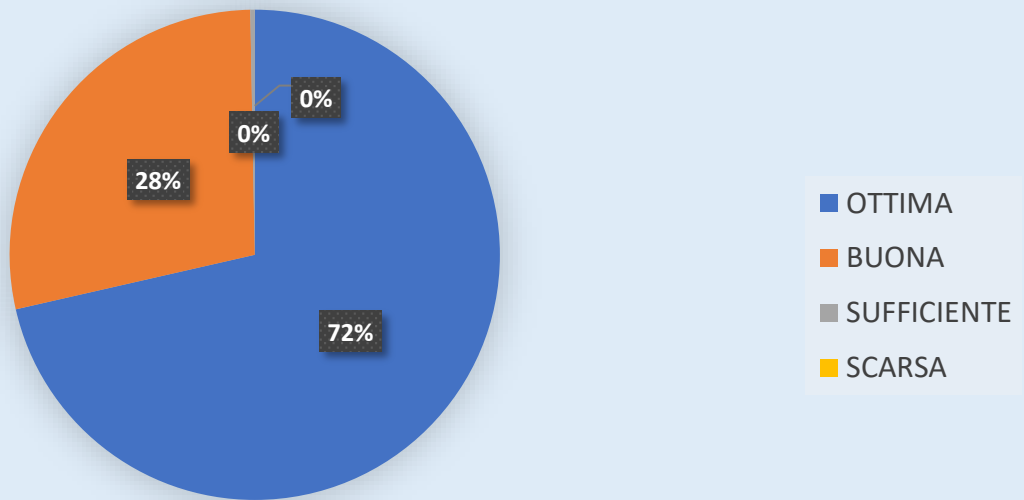


### CAPACITA' DI ASCOLTO PERSONALE INF. E TECNICO





### COMPETENZA PERSONALE INF. E TECNICO

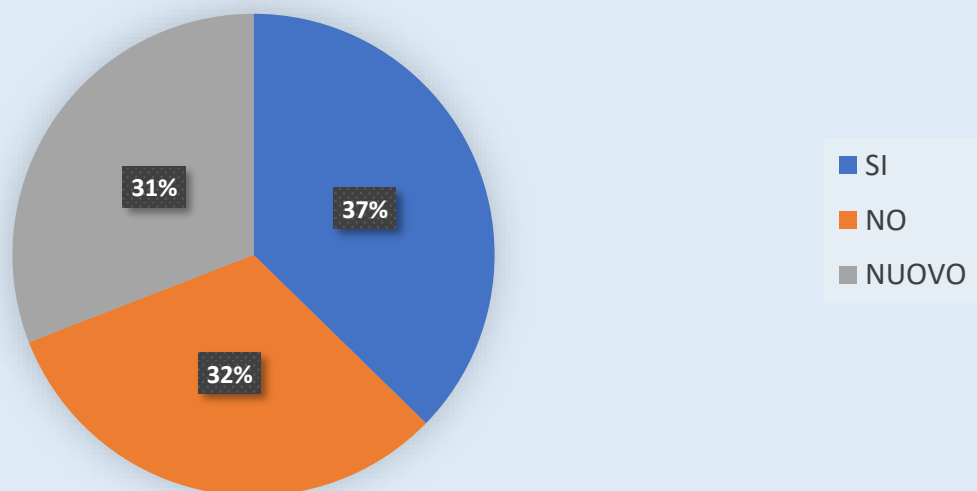


---

### MIGLIORAMENTO

---

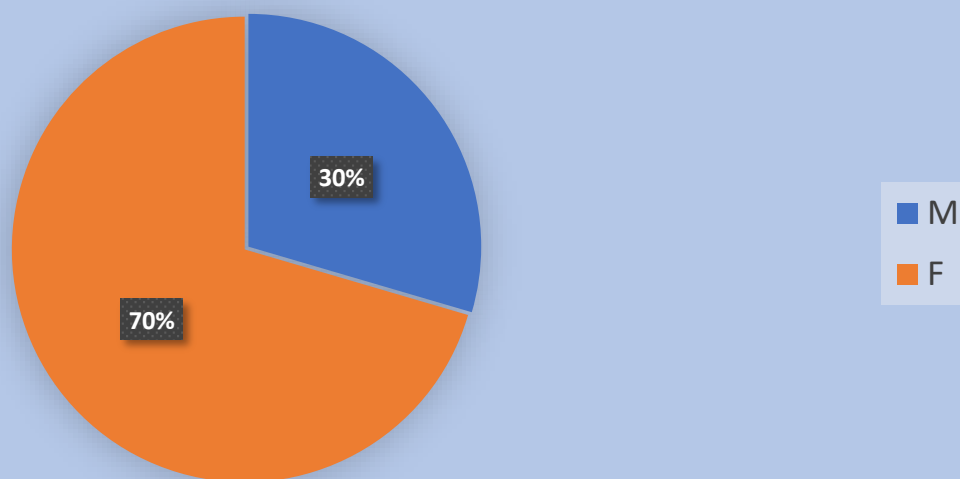
### SE E' GIA' STATO NELLA CLINICA SECONDO LEI IL SERVIZIO E'



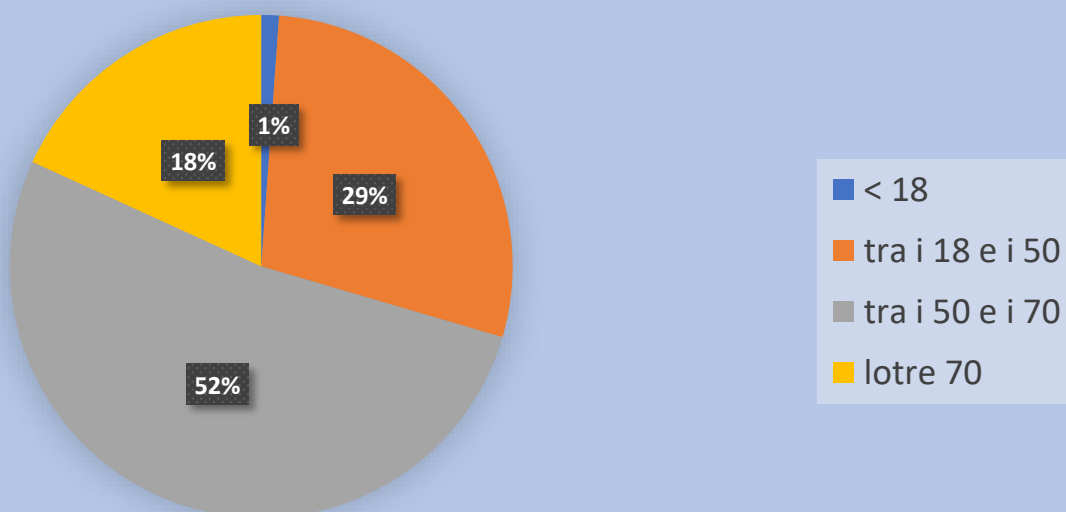
# CUSTOMER DEGENZE 2022

## INDICATORI TARGET PAZIENTI

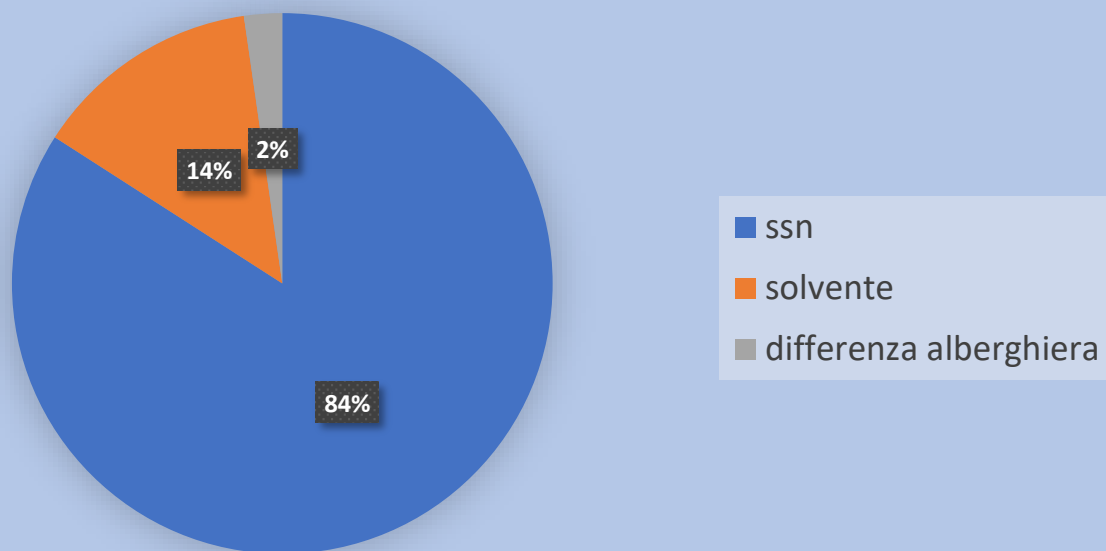
SESSO



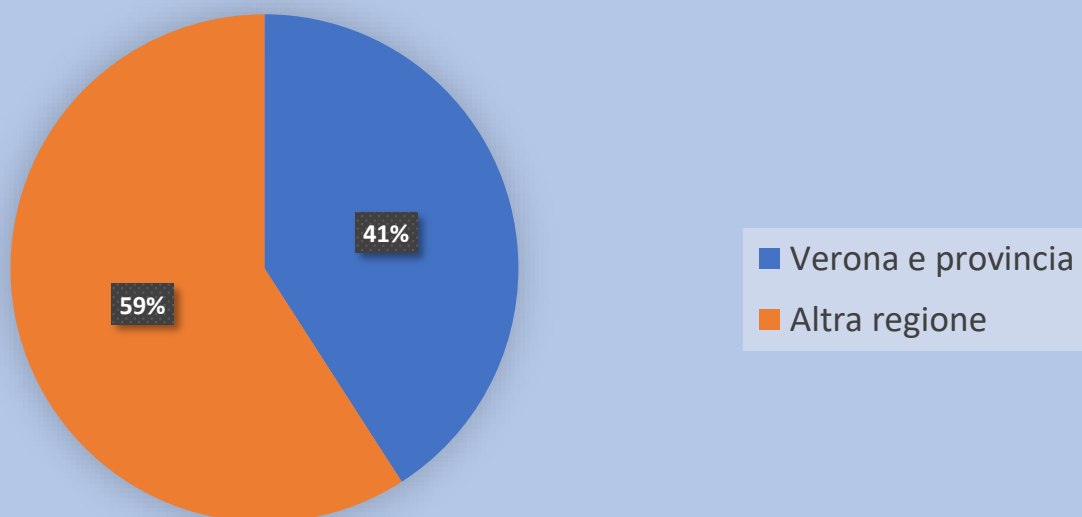
ETA'



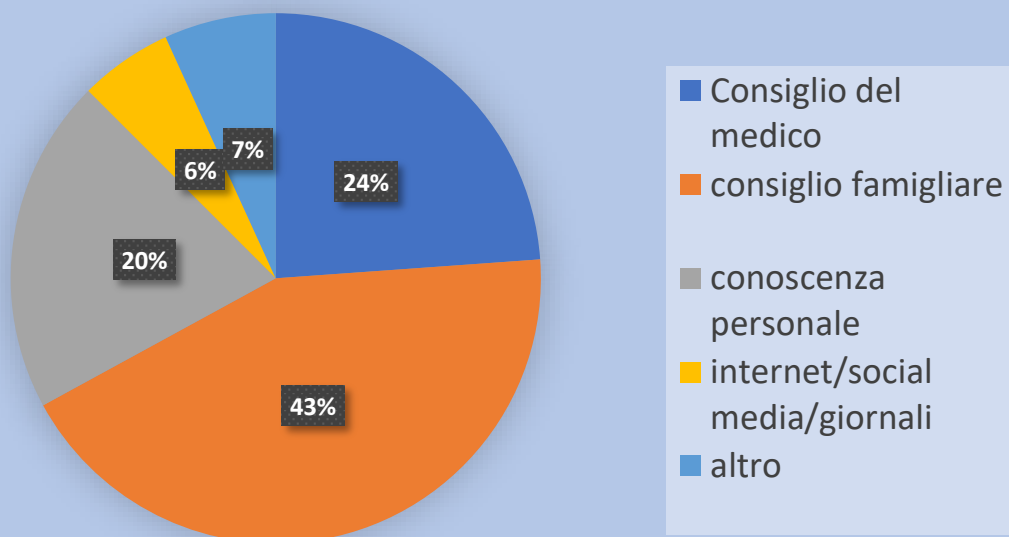
### TIPOLOGIA DI RICOVERO



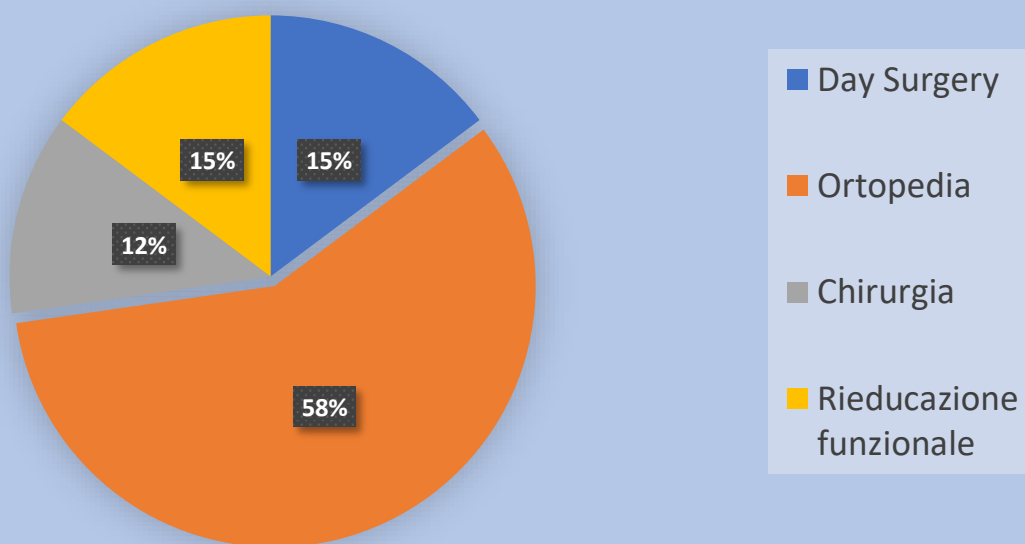
### PROVENIENZA



### PER QUALE MOTIVO HA SCELTO LA STRUTTURA



### PRESSO QUALE REPARTO È STATO RICOVERATO

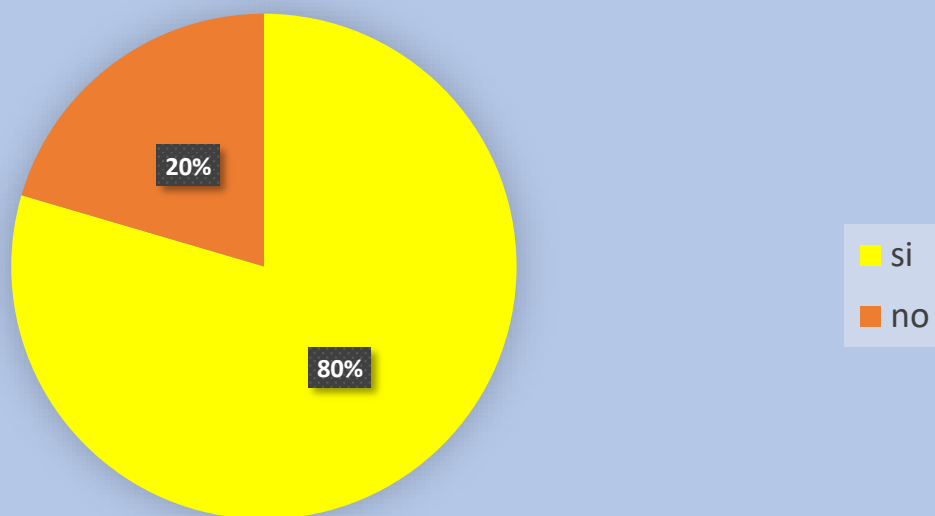


---

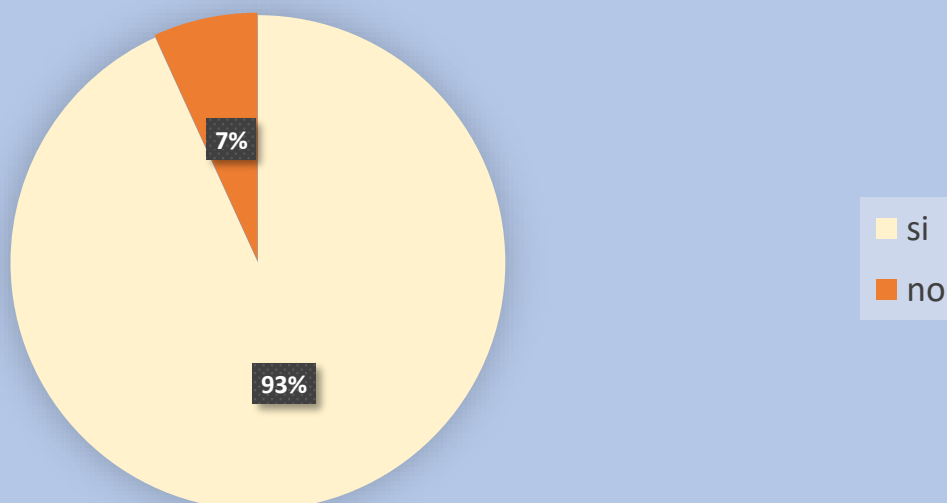
## ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

---

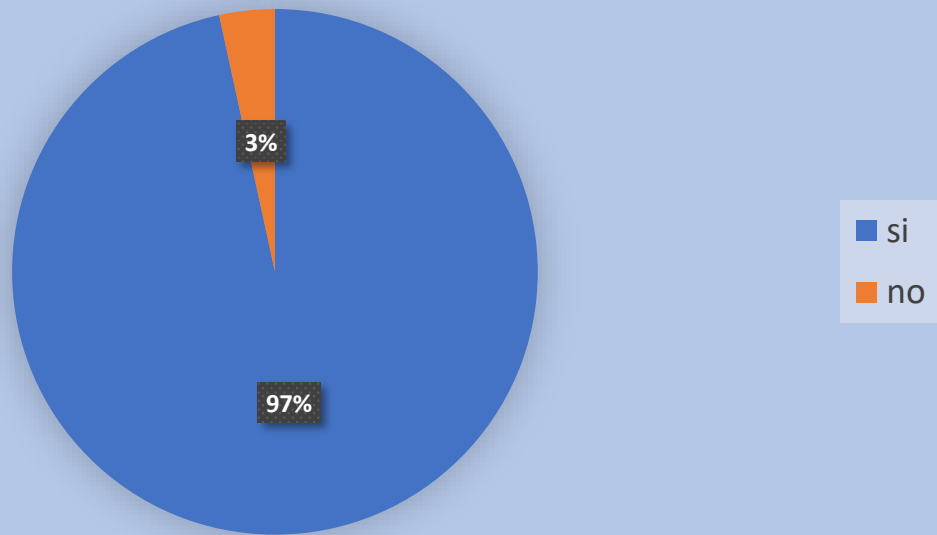
E' STATO FACILE ACCEDERE ALLA STRUTTURA?



E' STATO FACILE ORIENTARSI?



## VI E' SUFFICIENTE ATTENZIONE PER I PAZIENTI PORTATORI DI HANDICAP

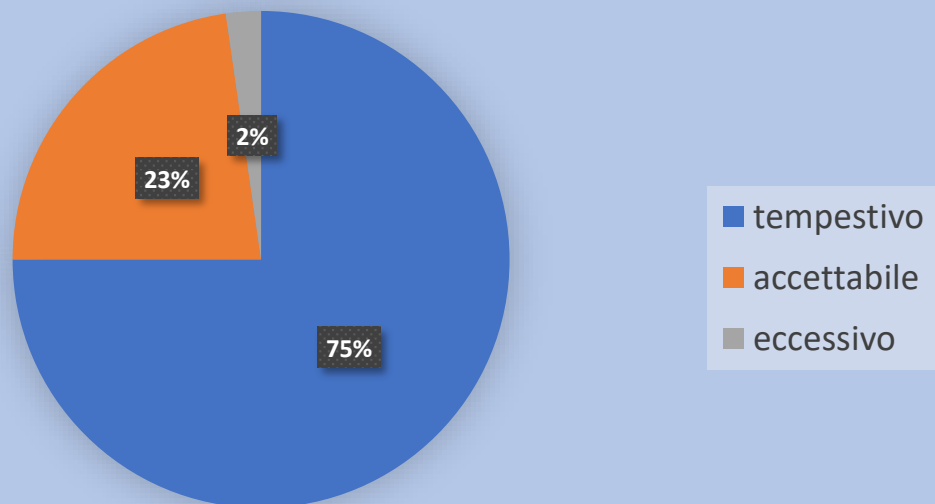


---

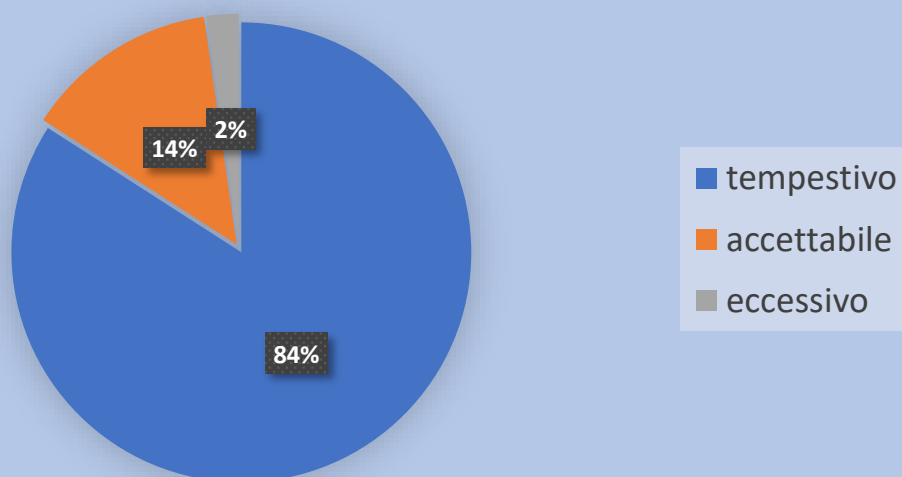
## TEMPI DI ATTESA

---

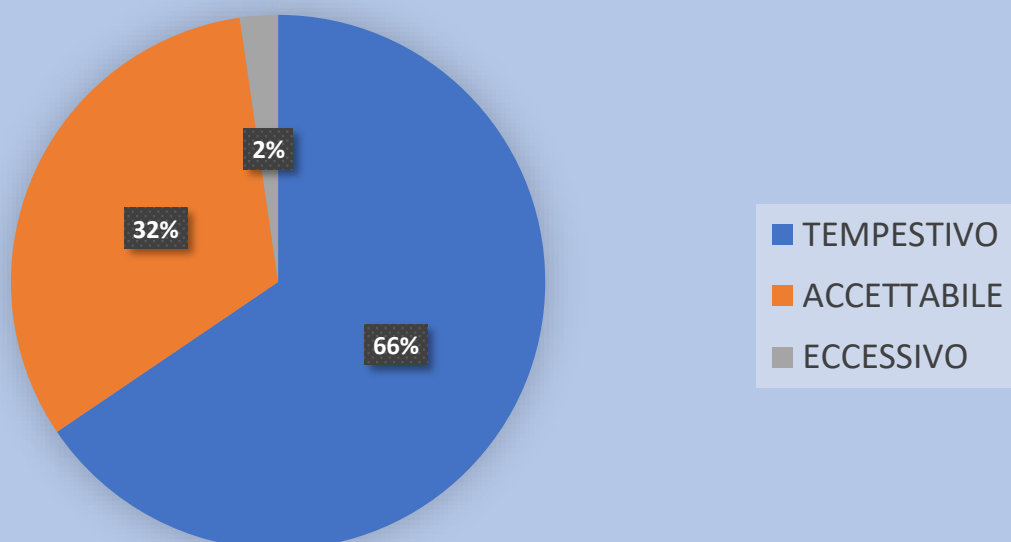
### TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO PER PARTE AMMINISTRATIVA



### TEMPO DI ATTESA PER LA DISPONIBILITA' DELLA STANZA



### TEMPO DI ATTESA PER LA DIMISSIONE

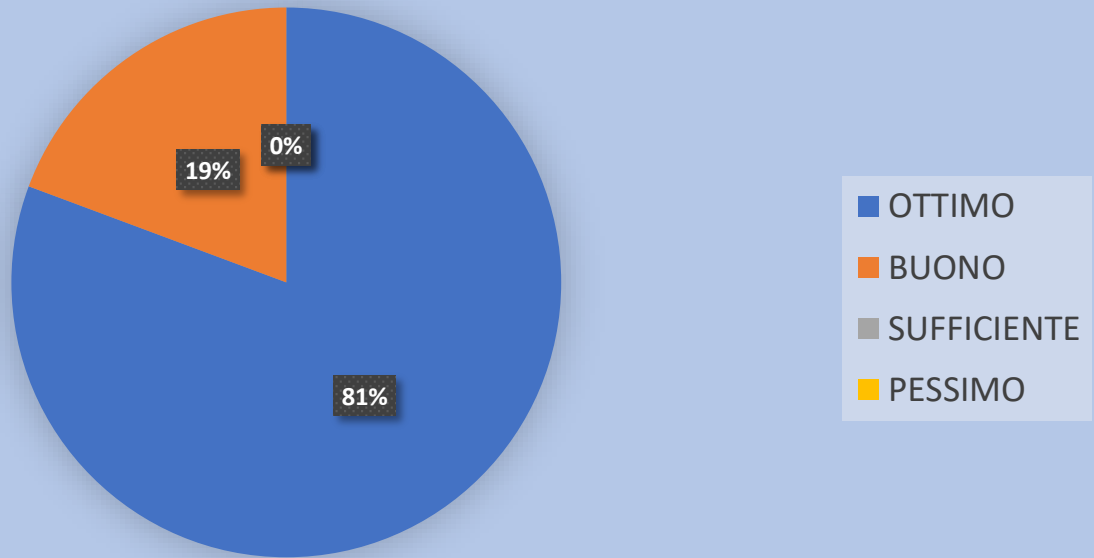


---

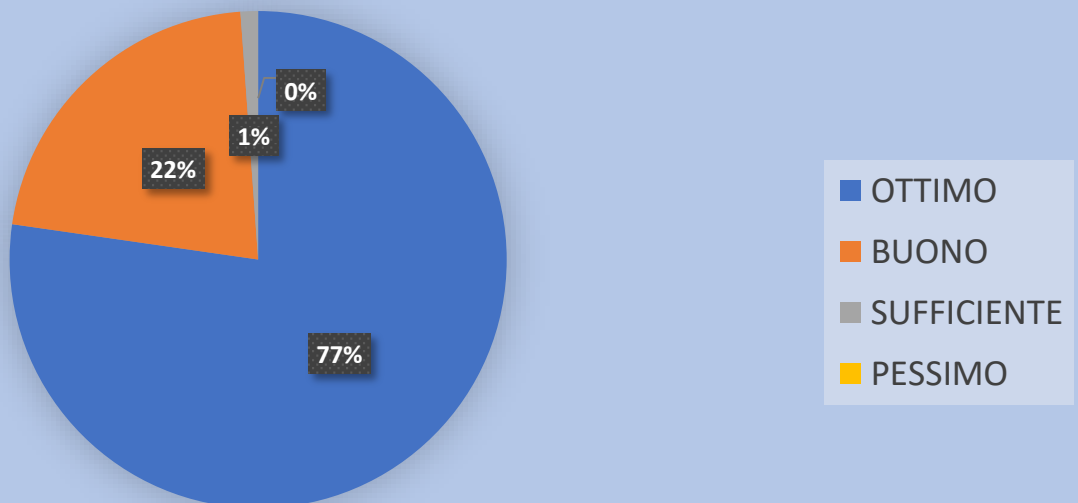
## COMFORT

---

### GLI AMBIENTI E I SERVIZI IGIENICI SONO ADEGUATI?

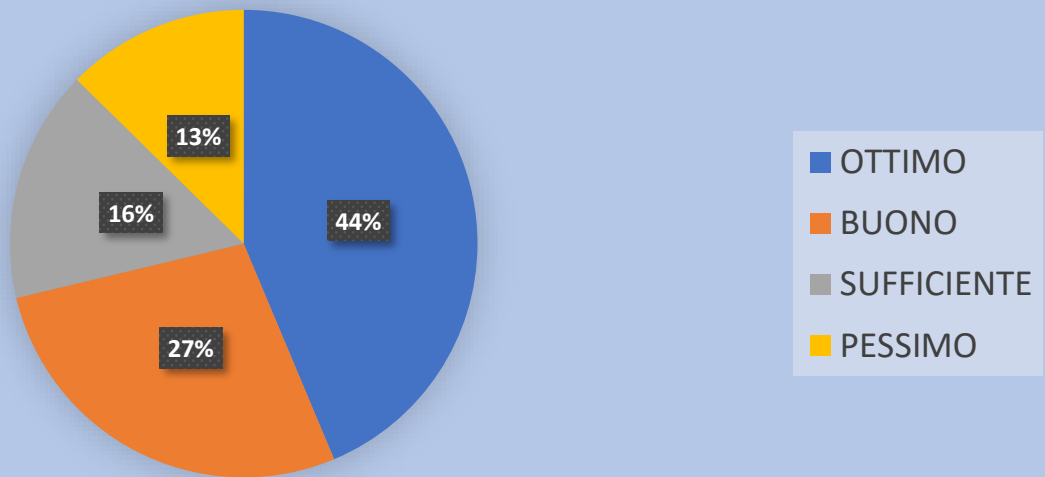


### PULIZIA DEI LOCALI





PASTI

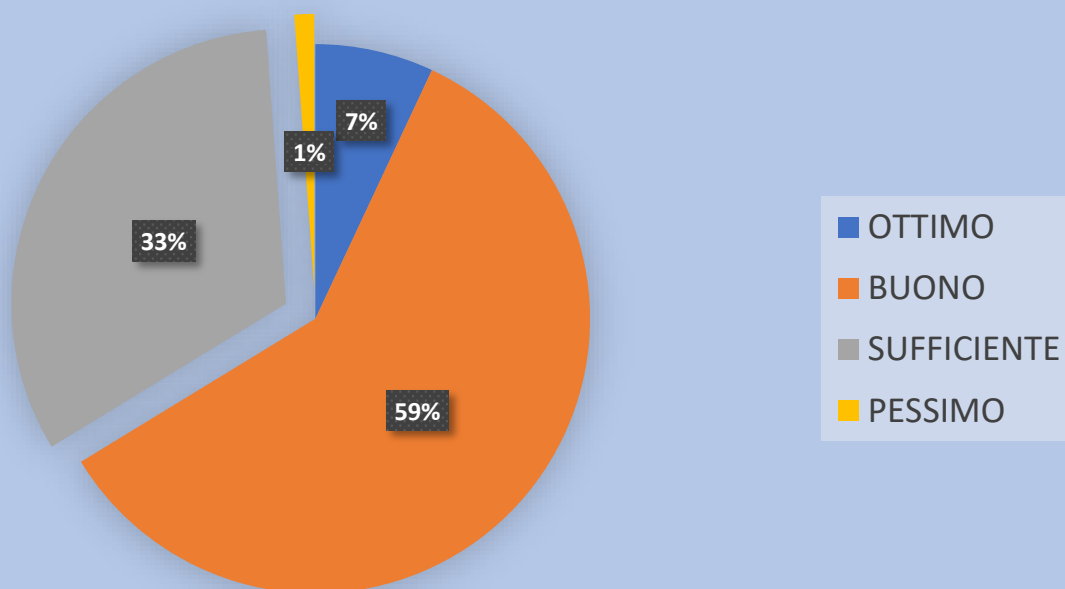


---

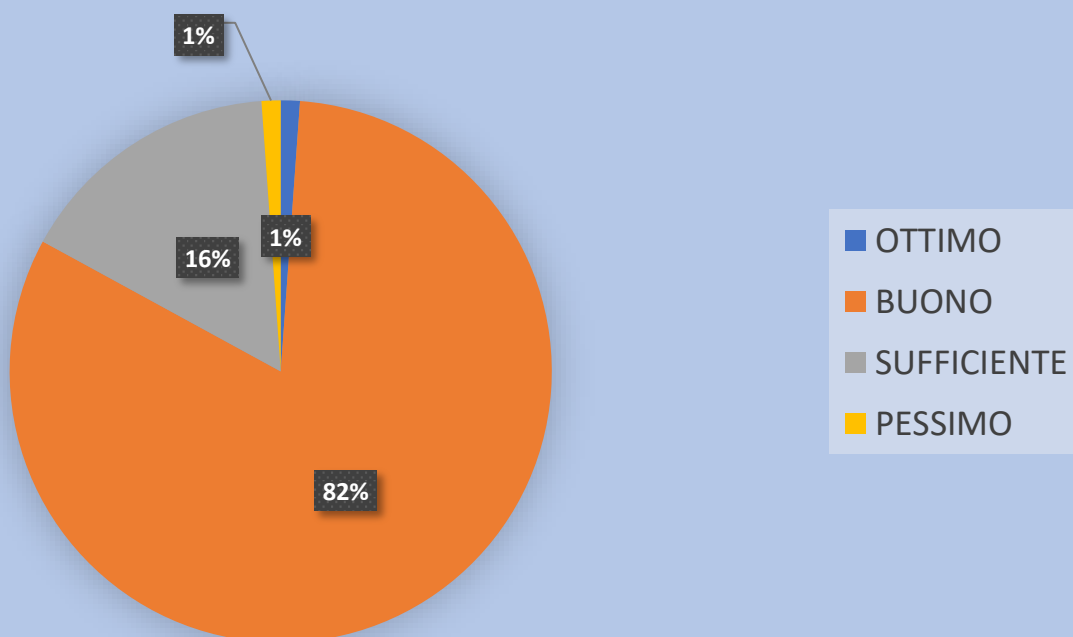
## RELAZIONE

---

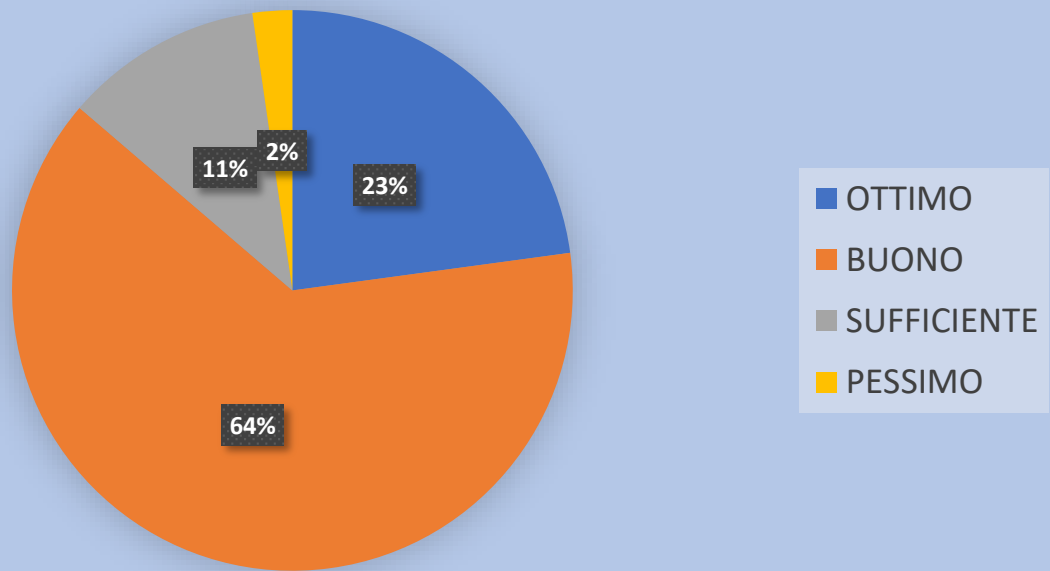
CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERS. DI ACCETTAZIONE E CENTRALINO



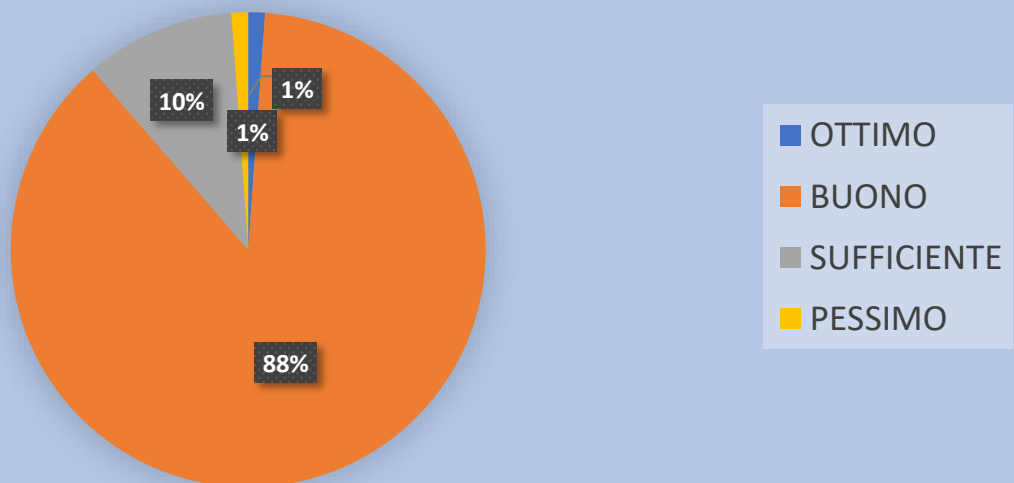
ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA DEL PERSONALE SANITARIO



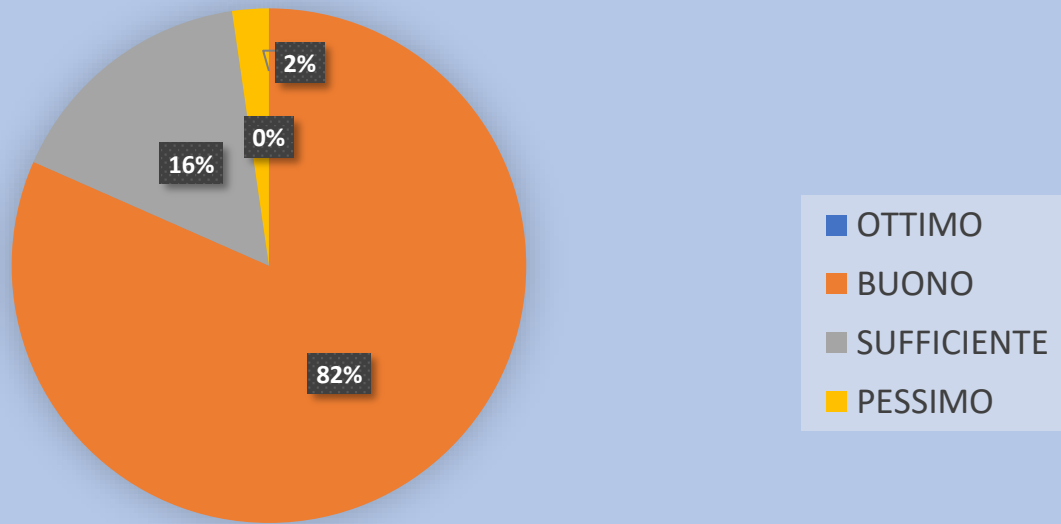
### ACCOGLIENZA E SUPPORTO DEL PERSONALE DI FISIOTERAPIA



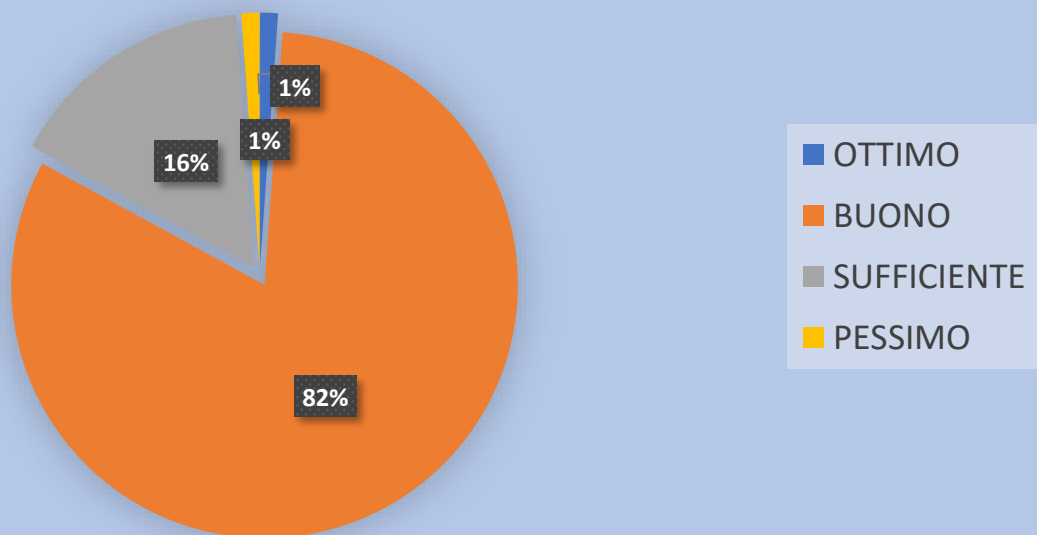
### ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL PERSONALE DI SALA OPERATORIA



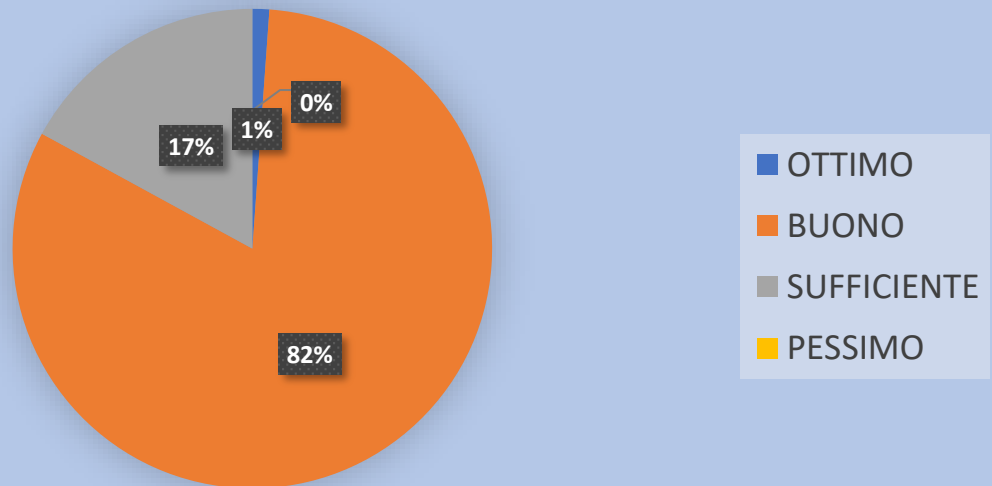
### ASCOLTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO



### INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO DAL CHIRURGO



### RISPETTO PRIVACY DURANTE IL RICOVERO



---

## LA SICUREZZA

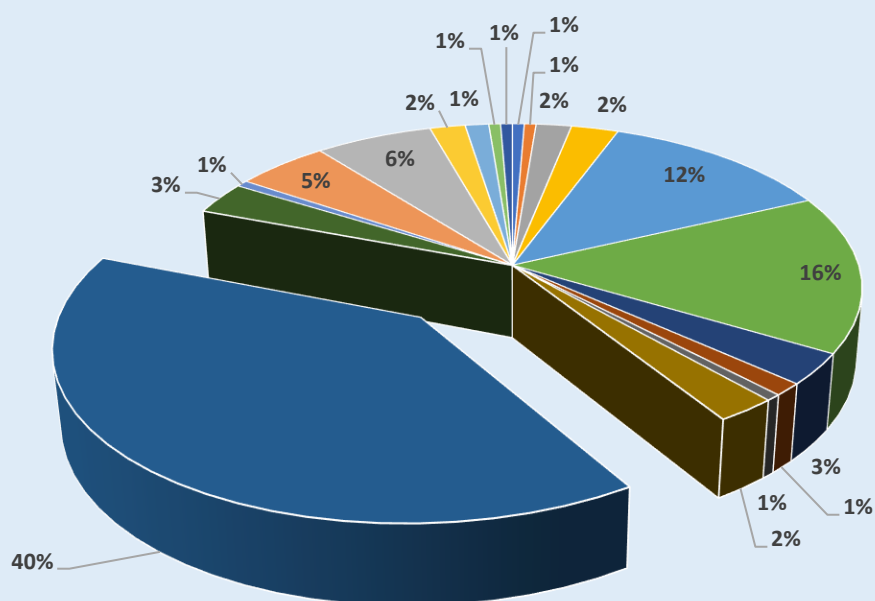
---

### HA NOTATO ELEMENTI CHE POTEVANO METTERE A RISCHIO LA SUA SICUREZZA



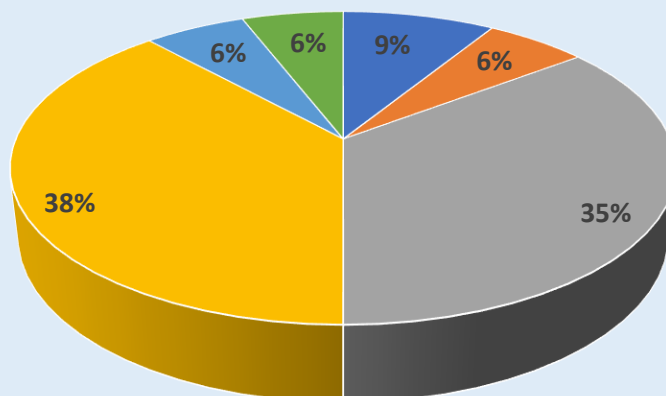
## Reclami

### ANALISI DEI RECLAMI URP 2022



- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| ■ VIOLAZIONE PRIVACY              | ■ NO SODDISFAZIONE INTERVENTO |
| ■ NO SODDISFAZIONE VISITA         | ■ NO RISPOSTA AMBULATORIALE   |
| ■ ALTRO                           | ■ DISSERVIZIO                 |
| ■ DISSERVIZIO APPUNTAMENTO        | ■ CONTESTAZIONE INTERVENTO    |
| ■ CONTROVERSIA CON MEDICO         | ■ MALEDUCAZIONE               |
| ■ NO RISPOSTA SEGRETERIA RICOVERI | ■ ORGANIZZAZIONE INTERNA      |
| ■ RECLAMO+CONGRATULAZIONI         | ■ RECUPERO REFERTO            |
| ■ TEMPI REFERTAZIONE NON PRECISA  | ■ TELEFONO                    |
| ■ MODALITA' VISITA                | ■ CONTENZIOSO LEGALE          |
| ■ DISDETTA INTERVENTO             |                               |

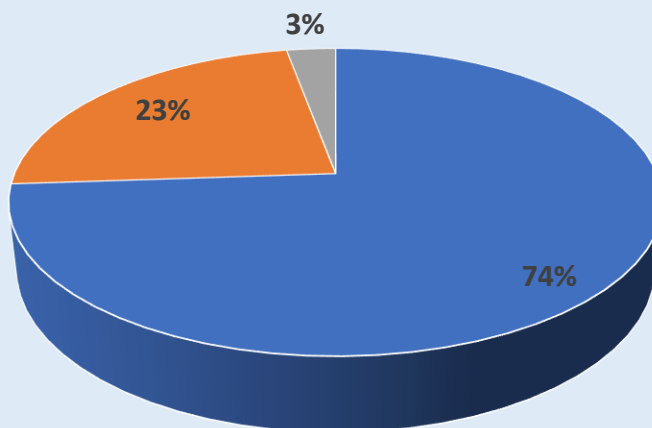
## RECLAMI TRAMITE CANALI SOCIAL 2022



- NO RISPOSTA SEGRETERIA RICOVERI
- NON SODDISFAZIONE INTERVENTO
- MALEDUCAZIONE
- DISSERVIZIO
- NON SODDISFAZIONE PRESTAZIONE
- ALTRO

## Ringraziamenti e suggerimenti

### ENCOMIO



- PROFESSIONALITA' E GENTILEZZA
- RINGRAZIAMENTO
- SUGGERIMENTO

## Relazione conclusiva Customer 2022

*La Customer Satisfaction è uno strumento importante nelle aziende sanitarie per poter avere un feedback concreto e reale sul servizio offerto, per identificare problemi da correggere attraverso azioni di miglioramento e dimostrare la qualità delle prestazioni offerte.*

La Clinica San Francesco valuta il gradimento della prestazione sanitaria attraverso:

- Monitoraggio strutturato delle segnalazioni
- Reclami, osservazioni o suggerimenti
- la distribuzione di questionari di gradimento (customer Satisfaction) all'interno dei servizi offerti

Per quanto concerne i reclami e/o suggerimenti vengono gestiti dall'URP interagendo con le varie figure coinvolte.

Per il gradimento la Clinica San Francesco ha implementato un sistema basato sulla compilazione di appositi moduli cartacei da distribuire all'utenza in degenza e all'utenza che si serve di prestazioni ambulatoriali due volte all'anno.

L'analisi dei dati raccolti viene elaborata dall'Ufficio Qualità e condivisa con la Direzione Strategica ai fini di attivare dei progetti di miglioramento.

La raccolta nell'anno 2022 ha portato a circa 1000 questionari per l'area degenze e 1400 per l'area ambulatoriale.

### **Customer ambulatoriale**

L'analisi ha definito una popolazione variabile nell'età con una percentuale maggiore nella fascia tra i 50 e i 70 anni che scelgono le nostre prestazioni in convenzione e che conoscono la nostra struttura soprattutto grazie al consiglio del loro medico di base o tramite i parenti e amici che sono già venuti in contatto con la struttura.

I dati mostrano un ottimo apprezzamento rispetto alla cortesia e professionalità del personale e dell'informazione ricevuta.

I tempi di attesa per l'erogazione della prestazione sono in linea per il 69% dei casi.

Abbiamo però deciso di approfondire il 31% delle risposte che evidenziano un ritardo rispetto a quanto atteso.



L'analisi ha evidenziato che la maggior parte dei ritardi sono da evidenziarsi nel servizio di valutazione preoperatoria e per un numero significativo nelle pazienti della chirurgia del seno.

A tal proposito si è concordato di implementare due progetti di miglioramento:

- ✚ riorganizzazione del servizio di valutazioni
- ✚ percorso per le pazienti sottoposte a lipofilling del seno

Il primo è iniziato nella seconda metà del 2022 e ancora in corso nel 2023 che prevede una revisione dei percorsi organizzativi al fine di rendere più snello ed efficiente il percorso

Il secondo ha coinvolto la creazione di una figura professionale infermieristica (case manager) dedicata in toto alle pazienti che devono svolgere una ricostruzione del seno a seguito di una neoplasia al fine di prendere maggiormente in carico queste pazienti che per patologia e percorso sono fragili.

### **Customer degenze**

L'analisi ha definito una popolazione che rispecchia i servizi ambulatoriali con una percentuale del 59% di pazienti che provengono da Verona ma con una significativa percentuale di pazienti che provengono da altra regione e che dimostrano la crescita in termini di qualità e visibilità della struttura.

Anche nella degenza sono emersi dati confortanti sia per quanto riguarda il confort, la relazione e presa in carico dei pazienti sia dal punto di vista sanitario che nel rispetto della loro privacy.

La considerazione maggiore si è concentrata sul 14% di pazienti che ha definito scarso il nostro servizio in service dei pasti.

Per questo indicatore si è deciso, dopo confronto con la ditta fornitrice, di approfondire quali sono gli aspetti che portano a definirlo tale in modo da adottare dei correttivi oggetto poi di monitoraggio.

### **Reclami**

Il paziente per inoltrare un reclamo può utilizzare due canali attraverso il servizio URP oppure attraverso i social.

Nel 2022 abbiamo gestito 161 reclami tramite URP e 34 tramite social.

L'analisi dei dati è confortante in quanto si è riusciti a gestire la maggior parte dei casi ricontattando il paziente e approfondendo la problematica espressa e proponendo delle soluzioni con una piena risoluzione del problema.

Come struttura ci siamo però concentrati sulla categoria di reclamo URP che rappresenta il 40 % del totale ossia la difficoltà da parte dell'utente di contattare i vari servizi della struttura e del 35% dei reclami social che evidenziano maleducazione da parte del personale.

L'analisi interna ha evidenziato una "non efficienza" del nostro servizio interno di gestione delle chiamate da parte del centralino in quanto il supporto tecnologico non è più idoneo al bacino di utenza e alla reale mancanza di una persona dedicata a fornire le informazioni necessarie in segreteria ricoveri.

La Direzione strategica ha dunque deciso di procedere con una revisione totale dell'albero telefonico attivando una revisione e implementazione dello stesso che si concluderà con i primi mesi del 2023. Questo porterà uno snellimento dell'attività sull'operatore e una presa in carico di tutte le chiamate in entrata.

È stata inoltre inserita una persona in segreteria ricoveri che dalle 8.30 alle 12 che si dedica alle varie richieste che arrivano tramite telefono dall'esterno.

Per quanto riguarda la "maleducazione" percepita da alcuni pazienti, è doveroso sottolineare che il singolo reclamo è stato preso in carico e risolto ma la struttura svolgerà comunque dei corsi interni al fine di diffondere la corretta presa in carico dei pazienti e verranno inseriti i corretti strumenti per gestire eventuali atti di violenza nei confronti degli stessi operatori.

### **Ringraziamenti**

Attraverso il servizio URP tradizionale e social la Clinica ha ricevuto anche molti apprezzamenti soprattutto per quanto concerne la professionalità e la gentilezza del personale, la modalità di presa in carico alle varie richieste, alla puntualità nell'erogare le prestazioni.