

## L'UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO E CUSTOMER SATISFACTION

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) rappresenta un luogo di incontro tra l'ospedale e il cittadino che può rivolgersi ad esso, non solo per formulare segnalazioni su eventuali disservizi (reclami), ma anche per effettuare encomi o avere informazioni su come fruire al meglio delle prestazioni sanitarie.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sito: ingresso di Via Jommelli, 17

Telefono: 02/23.93.6072

Fax: 02/23.93.6067

e-mail: [urp@ic-cittastudi.it](mailto:urp@ic-cittastudi.it)

- è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:15 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30;
- riceve segnalazioni su eventuali disservizi (reclami) o encomi, nel pieno rispetto della riservatezza degli utenti;
- fornisce chiarimenti per le segnalazioni pervenute garantendo una risposta in tempo reale o nel più breve tempo possibile (massimo 30 giorni) ed informazioni su come fruire al meglio delle prestazioni sanitarie;
- effettua l'attività di monitoraggio attivo della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari di gradimento (Customer satisfaction) per l'area ambulatoriale e di degenza, rivolta alla conoscenza del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alle prestazioni offerte dalla Struttura, finalizzata al continuo miglioramento dei servizi offerti.

## LA CUSTOMER SATISFACTION IN ICCS

Il termine customer satisfaction, soddisfazione del cliente, indica un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

Il grado di soddisfazione degli utenti è rilevato mediante la somministrazione di **questionari di gradimento** dopo l'effettuazione di una prestazione ambulatoriale (Area Ambulatoriale) o, nel caso di ricovero, poco prima della dimissione (Area Degenze).

Per esprimere il grado di soddisfazione, l'utente fornisce un proprio giudizio ad una serie di quesiti proposti dall'Istituto Clinico, attribuendo un punteggio con una scala numerica da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (del tutto soddisfatto).

Nel 2019 sono stati raccolti n. 1118 questionari riguardanti l'area degenze e n. 884 questionari riguardanti l'area ambulatoriale rilevando una generale soddisfazione da parte dell'utenza.

I giudizi e le note rilevate nei questionari di gradimento sono stati analizzati ed utilizzati per migliorare i servizi offerti dal nostro Istituto Clinico in un'ottica di miglioramento continuo della qualità.

Di seguito sono illustrati i risultati aggregati dei giudizi espressi da parte dei nostri pazienti/utenti nel corso del 2019.

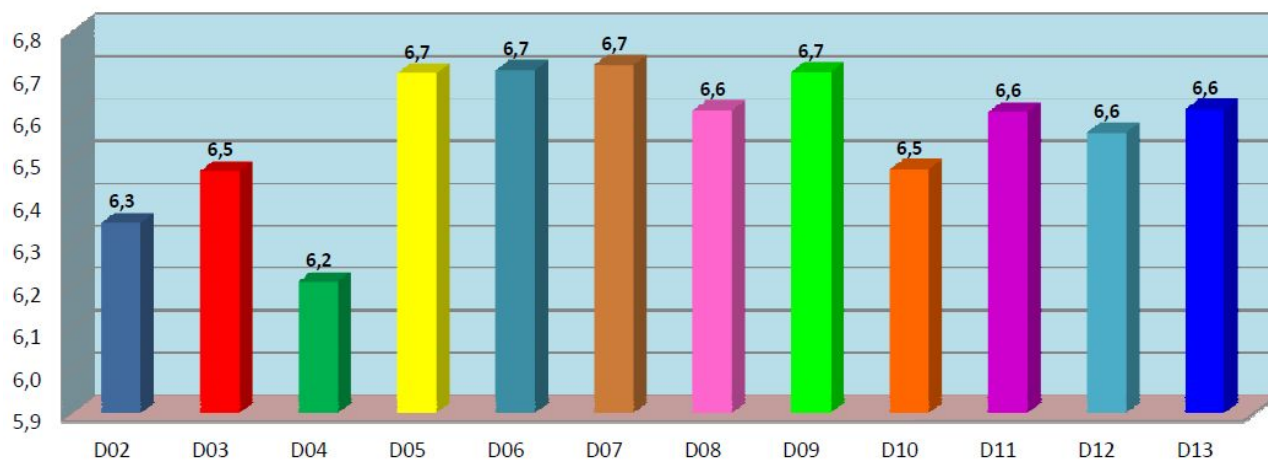
Vi ringraziamo per l'attenzione, la pazienza e la collaborazione.

## Area Degenze

Nel 2019 sono stati raccolti n. **1118 questionari** riguardanti l'area degenze, con risultati soddisfacenti.

REF	QUESITI AREA DEGENZE
D02	Tempi d'attesa per il ricovero (tempo trascorso tra visita/proposta di ricovero ed il ricovero)
D03	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili)
D04	Aspetti strutturali e alberghieri (comfort stanza, vitto, pulizia)
D05	Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)
D06	Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)
D07	Cure prestate
D08	Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate
D09	Rispetto della riservatezza personale
D10	Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
D11	Indicazioni fornite dai sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo all'uso di farmaci, presidi, protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)
D12	Soddisfazione complessiva riguardo all'esperienza di ricovero
D13	Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

Risultato medio ricevuto/livello di soddisfazione (1118 questionari)



## Area ambulatoriale

Nel 2019 sono stati raccolti **n. 884 questionari** riguardanti l'area ambulatoriale, con risultati soddisfacenti.

REF	QUESITI AREA AMBULATORIALE
D02	Qualità servizio prenotazione: orari apertura casse, attesa al telefono/allo sportello, cortesia operatori, informazioni ricevute
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione
D04	Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket cioè attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti
D06	Rispetto degli orari previsti per eseguire esami/visite
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico per quanto riguarda accuratezza della visita e cortesia
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e spiegazioni ricevute in sede di visita
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico per quanto riguarda accuratezza assistenza ed esame, cortesia e informazioni
D10	Rispetto della riservatezza personale
D11	Soddisfazione complessiva del Servizio/assistenza offerti dall'ICCS
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?

Risultato medio ricevuto/livello di soddisfazione (884 questionari)

