



REGIONE CALABRIA
AZIENDA OSPEDALIERA "PUGLIESE – CIACCIO"
U.O.S. RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Via V. Cortese n.10 88100 Catanzaro



Prot.n.113 del 21-06-2013

Direttore sanitario
UOC Programmazione e controllo
Direzione medica di presidio
Responsabile risk management

-loro sedi-

Oggetto: esiti customer satisfaction 2012.

Si riporta qui di seguito un **breve resoconto** finale (circa le **principali domande** rivolte all'utente) relativo al questionario di gradimento formulato per ogni singolo servizio, reparto, unità operativa di questa Azienda.

Tale questionario è stato sottoposto ad un significativo campione di utenti in un arco temporale di svariati mesi del 2012 e diversificato in talune domande a seconda che si tratti di struttura con degenza, struttura ambulatoriale, ufficio tickets, pronto soccorso, sala prelievi.. Resta inteso che la **consultazione analitica delle risultanze** del suddetto questionario, espresse in percentuale e relative ad ogni singola struttura sanitaria (tale attività ha, peraltro, richiesto molti mesi di lavoro senza supporto alcuno nella fase di elaborazione!!) può essere effettuata, a richiesta, presso il coordinamento di questa Unità operativa.

Cardiologia U.T.I.C. : in merito alle informazioni adeguate ricevute sullo stato di salute il **95 % circa** degli utenti intervistati ha risposto positivamente così come in ordine alla chiarezza delle informazioni fornite sugli esami, le cure e gli interventi prima della loro effettuazione nonché sulle procedure da seguire dopo la dimissione. Tale percentuale è anche attribuita a coloro tra gli utenti che hanno affermato positivamente che il personale medico e non è stato cortese nonché disponibile ad ascoltarli e rispondere alle loro domande. Anche la riservatezza personale(privacy) risulta essere stata rispettata. In merito al comfort e all'igienicità dei locali e servizi igienici la percentuale degli utenti che hanno espresso una risposta positiva scende al **60% circa**.

Chirurgia generale : informazioni adeguate stato di salute, ha risposto positivamente il **100%** degli utenti intervistati. Chiarezza informazioni fornite sugli esami ecc. di cui sopra, ha risposto positivamente il **97% circa** degli utenti intervistati. Cortesia del personale medico e non nonché la disponibilità di cui sopra , **100%** risposte positive. Riservatezza(privacy) positivamente **1'85%** degli intervistati. Comfort e igienicità di cui sopra anche qui scende e si posiziona al **67% circa** di positivo.

Chirurgia pediatrica : informazioni adeguate stato di salute del figlio/a, **100% circa** . Chiarezza informazioni**97% circa**. Cortesia e disponibilità del personale **100%** . Riservatezza e rispetto intimità del figlio/a **93%** . Comfort e igienicità tra il **94** e il **97% circa**.

Dermatologia : informazioni adeguate stato di salute, **97%**. Chiarezza informazioni.... **95%** . Cortesia e disponibilità del personale tra il **95 ed 100% circa**. Riservatezza **100%**. Comfort e igienicità dal **70 all'85% circa**.

Geriatría : informazioni adeguate stato di salute, **97%**. Chiarezza informazioni ...**100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Riservatezza **100%**. Comfort e igienicità dall'**86%** al **100% circa**.

Ematologia : informazioni adeguate stato di salute, **96%** . Chiarezza informazioni...**100%** . Cortesia e disponibilità del personale, **100%** . Riservatezza **100%** . Comfort e igienicità tra il **96%** e il **100%**.

Ematologia pediatrica : informazioni adeguate stato di salute del figlio/a, **100%**. Chiarezza informazioni....**100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Riservatezza, **100%**. Comfort e igienicità dal **97%** al **100%**.

Malattie apparato respiratorio : informazioni adeguato stato di salute, **100%**. Chiarezza informazioni....**100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Riservatezza, **95%** . Comfort e igienicità tra il **98** e il **100%**.

Malattie infettive : informazioni adeguate stato di salute, **100%**. Chiarezza informazioni...**100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Riservatezza, **100%**. Comfort e igienicità tra l'**89** e il **100% circa**.

Medicina generale : informazioni adeguato stato di salute, **90% circa**. Chiarezza informazioni...**93%**. Cortesia e disponibilità del personale tra l'**86** e il **91%**. Riservatezza, **100%**. Comfort e igienicità tra il **73%** e il **78%**.

Nefrologia e dialisi : informazioni adeguate stato di salute, **96%**. Chiarezza informazioni...**97%** . Cortesia e disponibilità del personale, **97%** . Riservatezza, **92%**. Comfort e igienicità dal **60%** al **65%**.

Neurochirurgia : informazioni adeguate stato di salute, **100%**. Chiarezza informazioni...**97%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **97** al **100%** . Riservatezza, **93%**. Comfort e igienicità,**100%**.

Neurologia : informazioni adeguate stato di salute, **98%**. Chiarezza informazioni... **95%**. Cortesia e disponibilità del personale dall'**85%** al **97%**. Riservatezza, **81%**. Comfort e igienicità dal **60%** al **75%**.

Oculistica : informazioni adeguate stato di salute, **81%**. Chiarezza informazioni...**94%**. Cortesia e disponibilità del personale dall'**87%** al **97%**. Riservatezza, **77%**. Comfort e igienicità dal **67%** al **96%** .

Oncologia medica : informazioni adeguate stato di salute, **100%** . Chiarezza informazioni...**100%** . Cortesia e disponibilità del personale, **100%** . Riservatezza, **97%**. Comfort e igienicità tra il **93** e il **100%**.

Ortopedia : informazioni adeguate stato di salute, **96%**. Chiarezza informazioni...**94%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **91%** al **97%**. Riservatezza, **93%**. Comfort e igienicità dal **57%** al **95%**

Ostetricia e ginecologia : informazioni adeguate stato di salute, **98%**. Chiarezza informazioni...**95%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **92** al **97%**. Riservatezza, **80%**. Comfort e igienicità dal **50%** al **60%**.

Otorino : informazioni adeguate stato di salute, **98%**. Chiarezza informazioni...**98%**. Cortesia e disponibilità del personale tra il **91%** e il **97%**. Riservatezza, **85%**. Comfort e igienicità dal **79** al **95%**.

Patologia neonatale : informazioni adeguate stato di salute del figlio, **100%** . Chiarezza informazioni...tra il **96%** e il **100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Riservatezza, tra il **96** e il **100%**. Comfort e igienicità, tra il **92%** e il **100%**.

Pediatria : informazioni adeguate stato di salute del figlio/a, **97%**. Chiarezza informazioni...**97%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100** %. Riservatezza, **97%**. Comfort e igienicità dal **91%** al **97%**.

Urologia : informazioni adeguate stato di salute, **95%**. Chiarezza informazioni...**90%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **94%** al **97%**. Riservatezza, **100%**. Comfort e igienicità dal **63%** all'**86%**.

Diabetologia : al **77%** degli intervistati la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **30%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e l'effettuazione della prestazione è di un mese, per il **23%** è di una settimana. La prenotazione è stata agevole per il **90%**. Il **65%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Solo per il **47%** gli orari di ricevimento del medico sono affissi in modo visibile. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **97%**. Cortesia e disponibilità del personale tra il **97** e il **100%**. Valutazione sulle cure ricevute, **97%**. Riservatezza **100%** .

Emofilia : al **64%** degli intervistati la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **100%** la prenotazione è stata agevole. **L'86%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Per il **70%** gli orari di ricevimento del medico sono affissi in modo visibile. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **97%**. Cortesia e disponibilità del personale, **97%**. Valutazione sulle cure ricevute, **100%**. Riservatezza, **93%**.

Reumatologia : al **73%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **63%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno dell'effettuazione della prestazione è di una settimana. Per il **74%** la prenotazione è stata agevole. Il **70%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Per il **76%** gli orari di ricevimento del medico sono affissi in modo visibile. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **93%**. Cortesia e disponibilità del personale **dall'80%** al **97%**. Valutazione delle cure ricevute, **93%**. Riservatezza, **100%**.

Odontoiatria : Al **65%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **60%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno dell'effettuazione della prestazione è di una settimana. Per il **97%** la prenotazione è stata agevole. **L'86%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Per il **100%** gli orari di ricevimento del medico sono affissi in modo visibile. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Valutazione delle cure ricevute, **96%**. Riservatezza,**100%**.

Medicina nucleare : All'**81%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **34%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno dell'effettuazione della prestazione è di quindici giorni. Per il **100%** la prenotazione è stata agevole. Il **97%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **100%**. Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Valutazione delle cure ricevute, **100%**. Riservatezza, **100%**.

Medicina fisica e riabilitativa : Al **77 %** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **50%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno dell'effettuazione della prestazione è di quindici giorni. Per il **74%** la prenotazione è stata agevole. Il **63 %** si orienta facilmente entrando in ospedale. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **90%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **94%** al **100%**. Valutazione delle cure ricevute, **100%**. Riservatezza, **100%**.

Gastroenterologia : Al **67%** la presente struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **43%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno della effettuazione della prestazione è di più di un mese. Per l'**88%** la prenotazione è stata agevole. Il **100%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **84%**. Cortesia e disponibilità del personale **dall'85%** al **94%**. Valutazione delle cure ricevute, **94%**. Riservatezza, **88%**.

Radiologia : Al **77%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **50%**, il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno della effettuazione della prestazione è di oltre due mesi. Soltanto per il **50%** la prenotazione è stata agevole. Il **58%** si orienta facilmente entrando in ospedale. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **83%**. Cortesia e disponibilità del personale, **dall'87%** al **73%**. Valutazione delle prestazioni ricevute, **94%**. Riservatezza, **97%**.

Radioterapia oncologica : Al **52%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Per il **61%** , il tempo intercorso tra la data di prenotazione e il giorno della effettuazione della prestazione va da una settimana ad un mese. Per il **96%** la prenotazione è stata agevole. Il **91%** si orienta facilmente entrando in ospedale (Ciaccio-De Lellis). Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **100%** . Cortesia e disponibilità del personale, **100%**. Valutazione delle prestazioni ricevute, **100%**. Riservatezza, **100%**.

Endocrinologia : Al **45%** la presente Struttura l'hanno consigliata amici/conoscenti. Per il **39%**, il tempo intercorso tra la data della prenotazione e l'effettuazione della prestazione è di quindici giorni. Per l'**88%** la prenotazione è stata agevole. Il **75%** si orienta facilmente entrando nell'edificio sanitario. Comprensibilità delle informazioni stato di salute, **93%**. Cortesia e disponibilità del personale dal **92** al **100%**. Valutazione delle cure ricevute, **100%**. Riservatezza, **92%**.

Sala prelievi : Al **70%** la presente Struttura l'ha consigliata il medico di base. Soltanto il **58%** ritiene che il percorso dal momento del ritiro del numero progressivo di assegnazione del turno, fino al pagamento del ticket, sia stato agevole. Per il **40%** il tempo di attesa dal momento dell'accettazione all'espletamento della prestazione è stato complessivamente da 30 a 60 minuti. Per il **46%** il tempo intercorso tra l'effettuazione degli esami e la consegna delle risposte è appropriato. Riservatezza, **83%**.

Ticket/Acettazione : Il **57%** ha impiegato più di una ora per pagare il ticket. Soltanto il **60%** ha rilevato un atteggiamento degli operatori corretto e disponibile così come un **56%** ritiene di essere stato accolto con cortesia rispetto e dignità. L'organizzazione del servizio ticket è scadente per il **36%** e non è molto buona per il **21%**. Riservatezza, **57%**.

Pronto soccorso e accettazione : l'**83%** è a conoscenza che il servizio di P.S. funziona soltanto per le urgenze ed emergenze. Il **60%**, quando avverte un leggero malore, consulta prima il medico di base o il servizio di guardia medica mentre il **40%** si reca subito in P.S. Solo il **50%** valuta positivamente la professionalità degli operatori. Un buon **48%** ritiene che il P.S. sia il luogo dove recarsi per evitare le liste di attesa. Il **69%** ritiene che gli operatori del triage sono stati disponibili a fornire qualunque tipo di spiegazione. Accoglienza con cortesia rispetto e dignità, positivamente dal **51%** al **66%** degli intervistati.

Alla domanda, inserita in ogni questionario relativa a ciascuna struttura, “**cosa pensa in generale dell’assistenza sanitaria offerta dall’Azienda ospedaliera ”Pugliese-Ciaccio”**”, con le seguenti risposte predeterminate : è buona ; è abbastanza buona; non è molto buona; è scadente; non saprei; **più del 67%** degli intervistati si è espresso favorevolmente con affermazioni ricomprese nelle risposte **è buona – è abbastanza buona.**

Si comunica che la rilevazione inerente le customer satisfaction per l’anno in corso non avverrà più come per il passato su ogni singola struttura bensì in relazione a tre tipologie di indagine di gradimento degli utenti e quindi tre distinti questionari per : a) reparti di degenza ; b) servizi ambulatoriali; c) medicina d’urgenza-pronto soccorso.

Il Dirigente responsabile
avv.Domenico Canino