



## RELAZIONE QUALITA'

-

## CUSTOMER SATISFACTION 2023



*Redatta a cura dell'Ufficio Qualità*

## INDICE

<b>La Qualità percepita - OPR</b> .....	3
<b>Raccolta dati Customer Satisfaction 2023</b> .....	4
Customer Satisfaction – Servizi (Ambulatori e Diagnostica per immagini).....	4
Customer Satisfaction – Reparti di Degenza .....	9
<b>Reclami 2023</b> .....	16
<b>Sintesi</b> .....	17

## La Qualità percepita - OPR

Il Sistema Qualità di Ospedali Privati Riuniti prevede precise procedure finalizzate a raccogliere ogni informazione dall'utenza per migliorare la qualità dei servizi offerti e garantire un servizio adeguato alle aspettative dei propri ospiti.

Per avere un chiaro ritorno sul punto di vista dei pazienti, periodicamente l'Ufficio Qualità effettua rilevazioni sul loro livello di soddisfazione relativamente all'esperienza di ricovero o ambulatoriale attraverso la somministrazione di questionari di gradimento che pongono domande su tutto il percorso sanitario, dall'accesso alla dimissione.

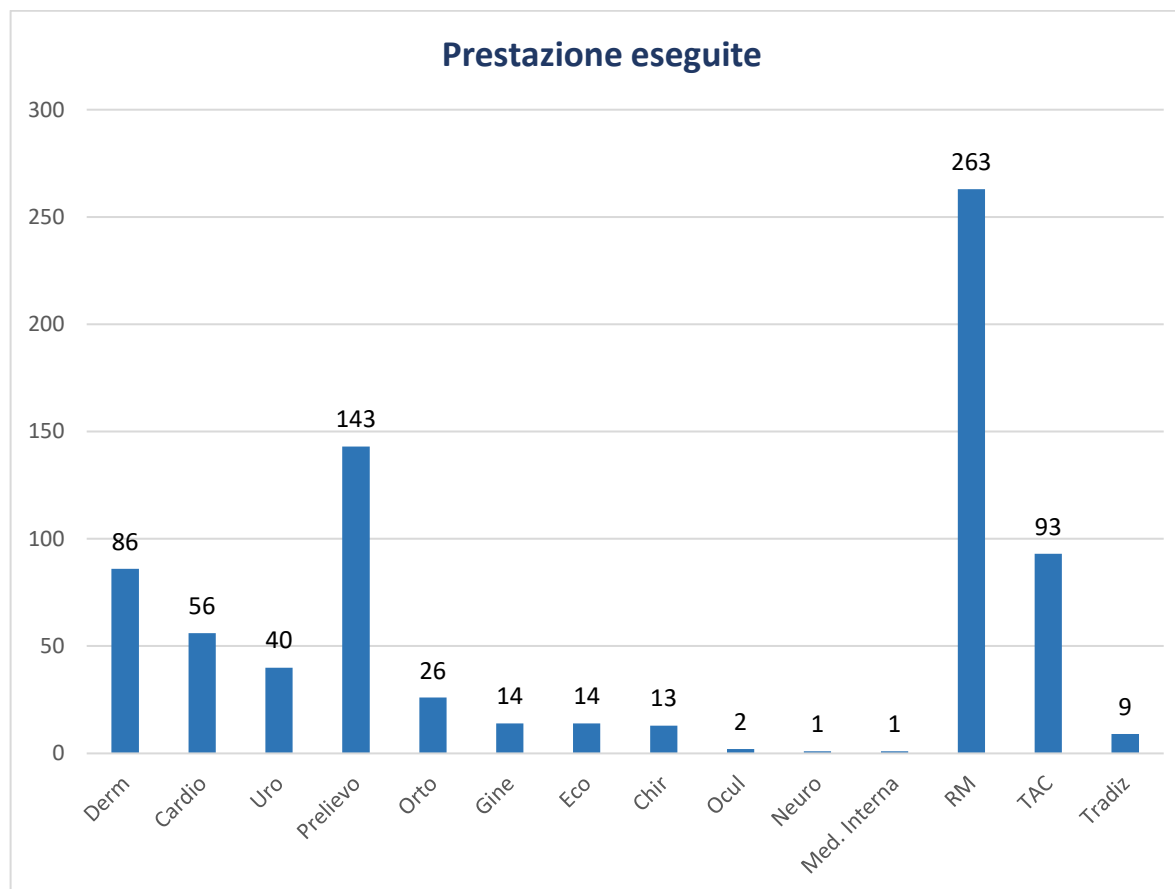
Inoltre, tutto il personale di OPR è tenuto a farsi carico della raccolta e gestione di ogni problema riscontrato dagli ospiti, sia quando questo è espresso a voce ai singoli operatori (in questo caso parliamo di segnalazione di disservizio) sia quando l'utente intende effettuare un atto più formale attivando la procedura di reclamo.

I reclami pervenuti vengono valutati e approfonditi tramite una istruttoria effettuata dal Direttore Sanitario insieme agli operatori interessati ai quali, nei casi più significativi, viene richiesta una relazione specifica per iscritto.

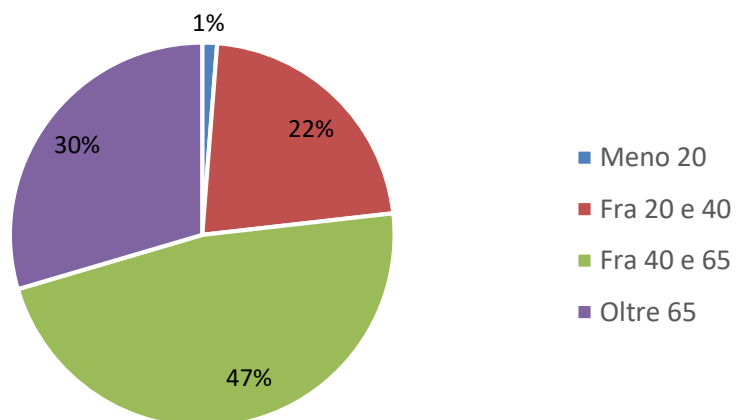
Di seguito i dati raccolti per l'anno 2023.

## Raccolta dati Customer Satisfaction 2023

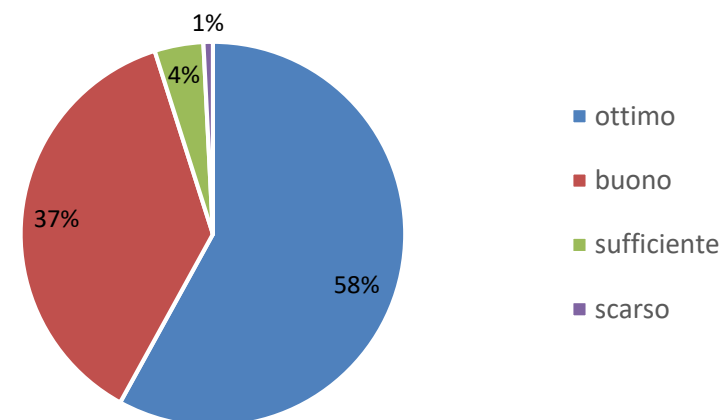
Customer Satisfaction – Servizi (Ambulatori e Diagnostica per immagini)



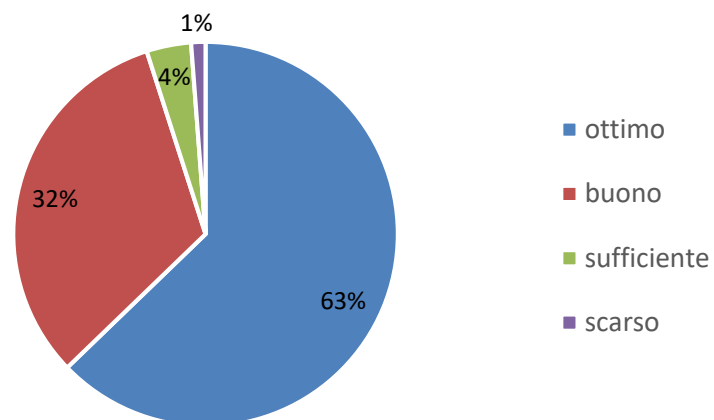
### Fascia di età dei pazienti



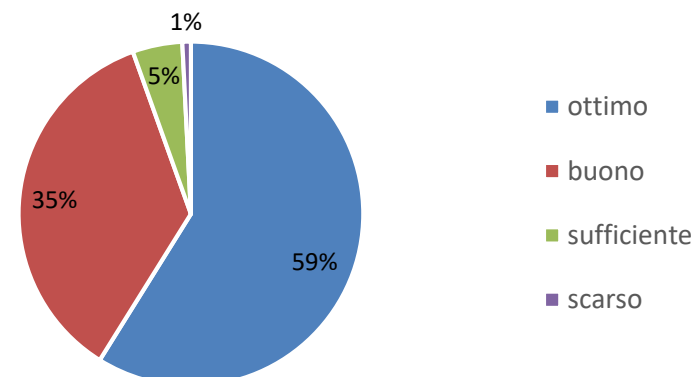
### Personale front office: disponibilità all'ascolto



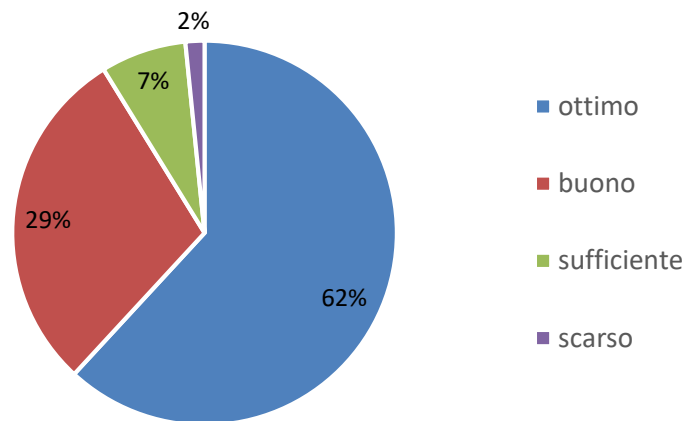
### Personale front office: gentilezza e cortesia



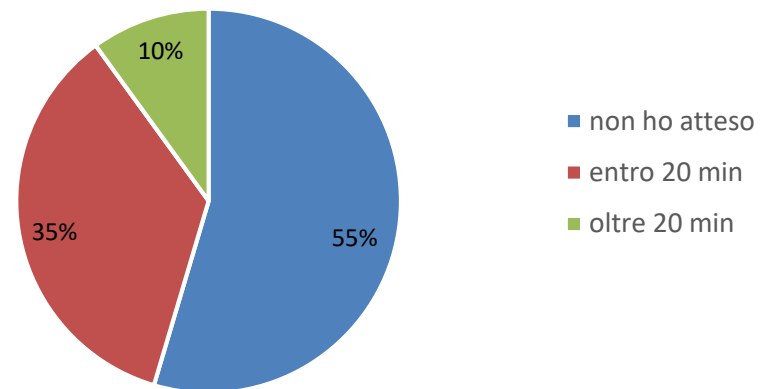
### Personale front office: completezza e chiarezza delle info



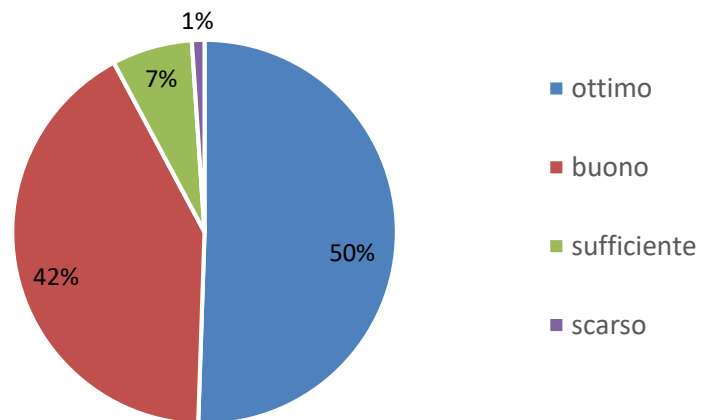
### Puntualità nell'appuntamento



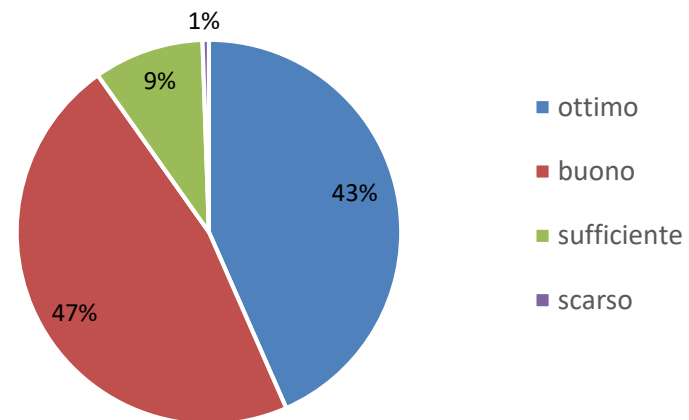
### Tempi di attesa



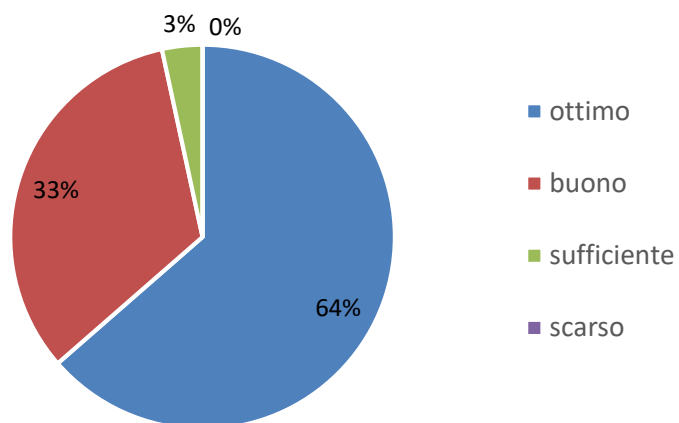
### Pulizia ambiente



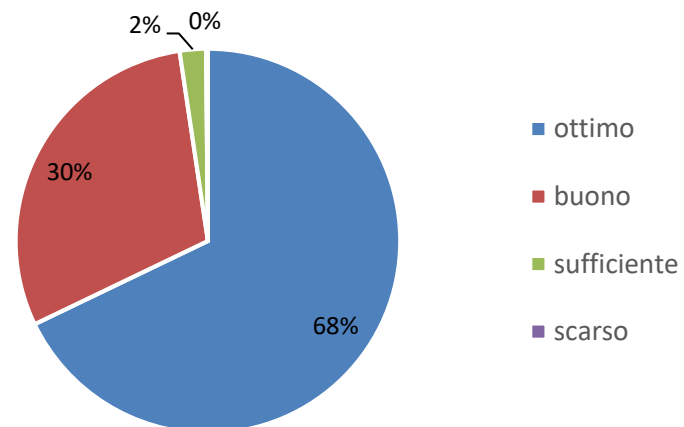
### Comfort ambiente



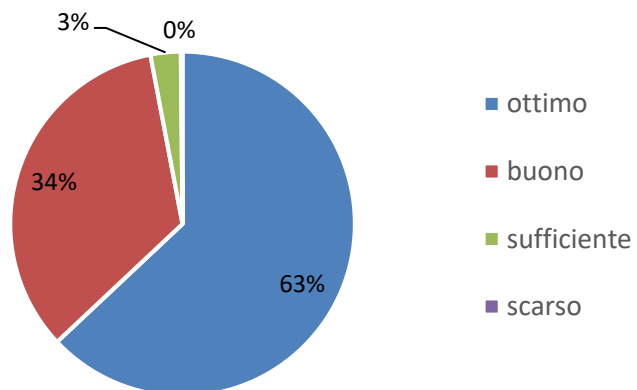
### Personale medico: disponibilità all'ascolto



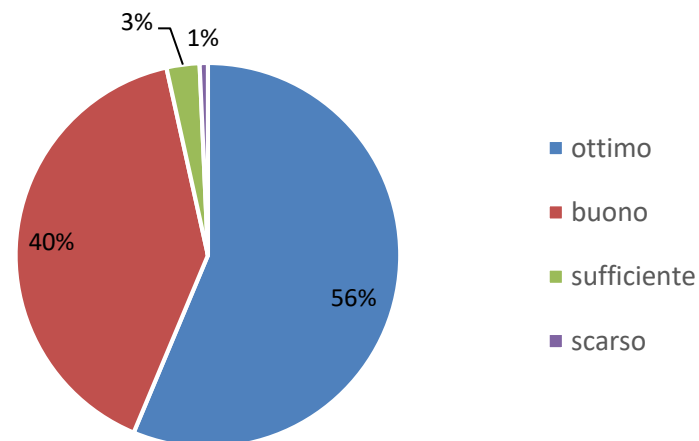
### Personale medico: gentilezza e cortesia



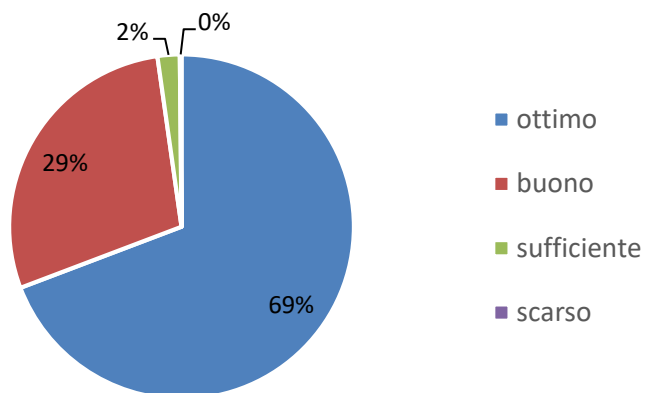
### Personale medico: completezza e chiarezza delle informazioni



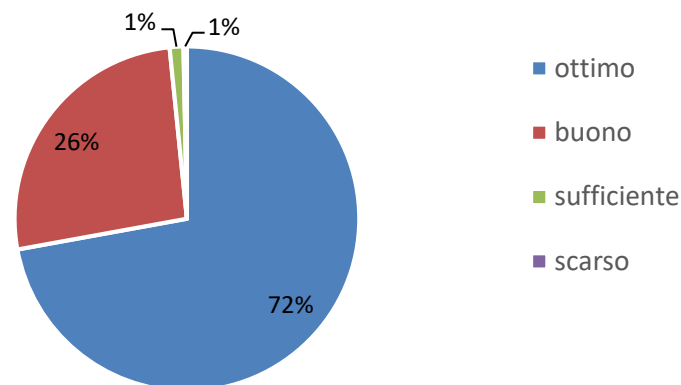
### Privacy



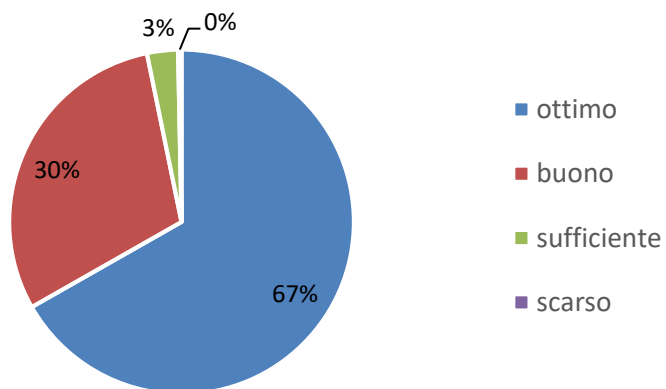
**Personale infermieristico e tecnico di radiologia:  
disponibilità all'ascolto**



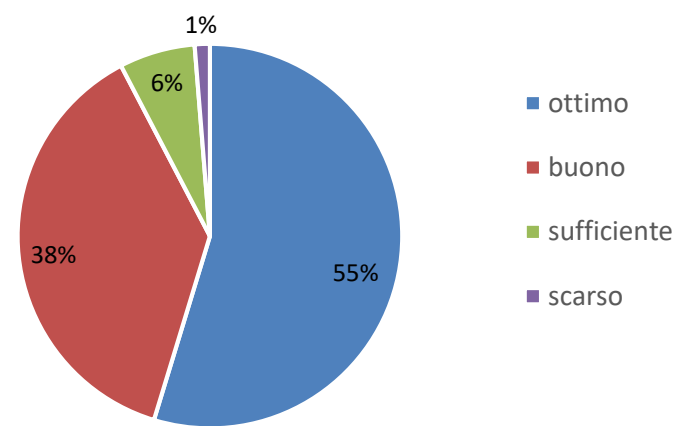
**Personale infermieristico e tecnico di radiologia:  
gentilezza e cortesia**



**Personale infermieristico e tecnico di radiologia:  
completezza e chiarezza delle informazioni**

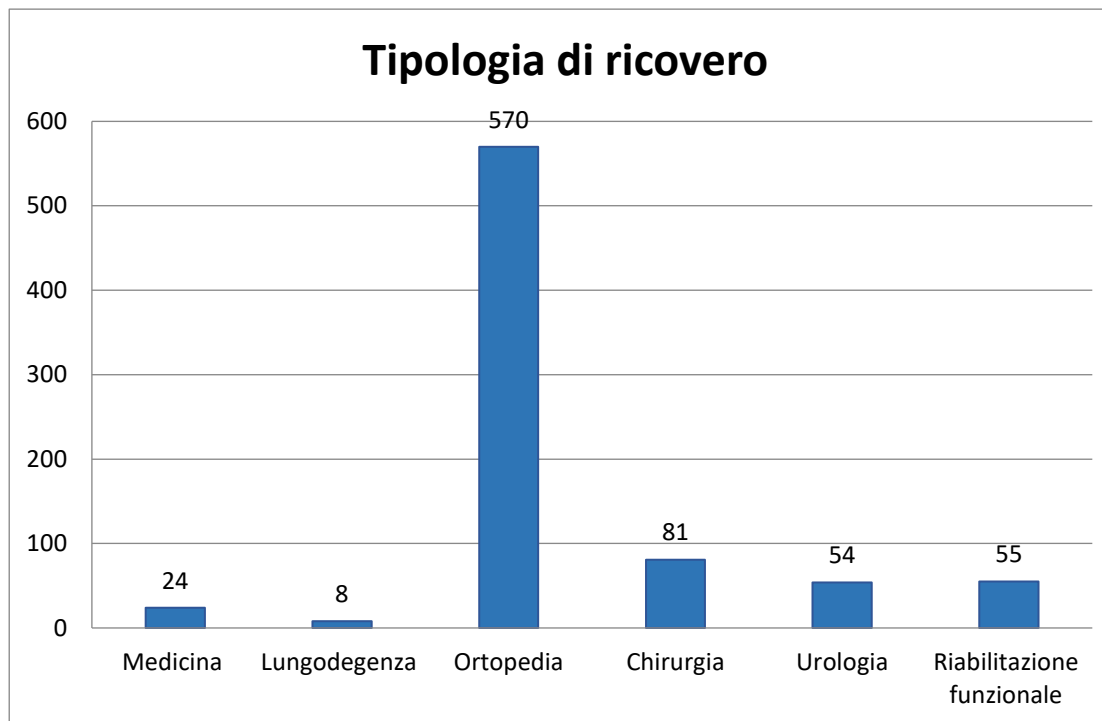


**Tempi di consegna referto**

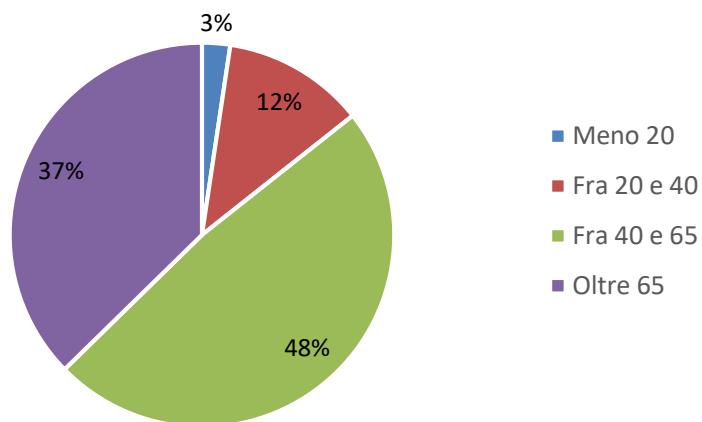




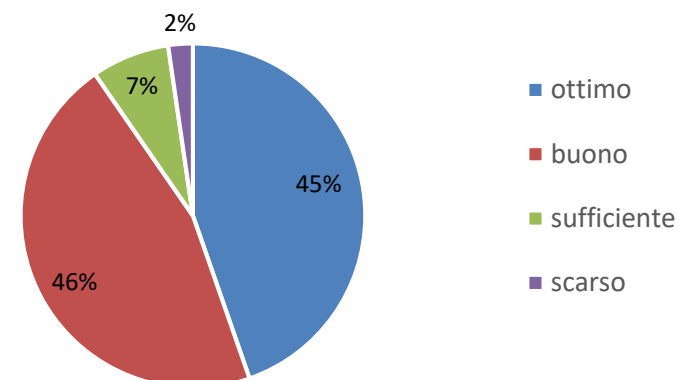
Customer Satisfaction – Reparti di Degenza



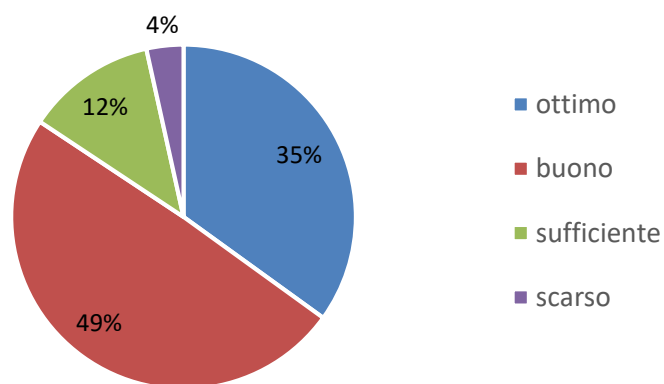
### Età dei pazienti



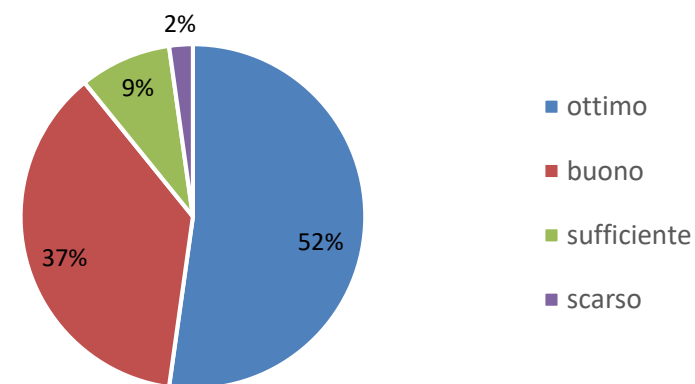
### Accesso al ricovero: informazioni ricevute sulla modalità di ricovero



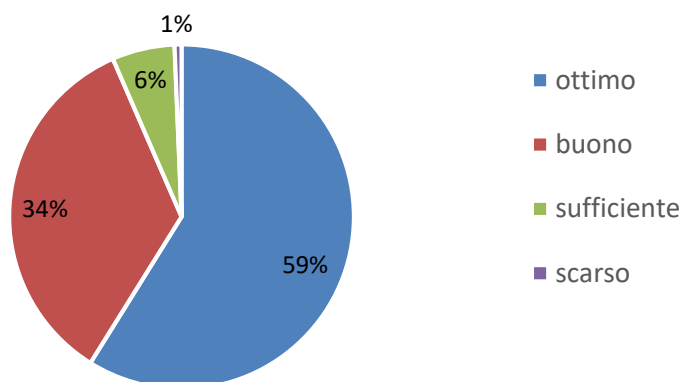
### Accesso al ricovero: tempo atteso per le pratiche di accettazione amministrativa



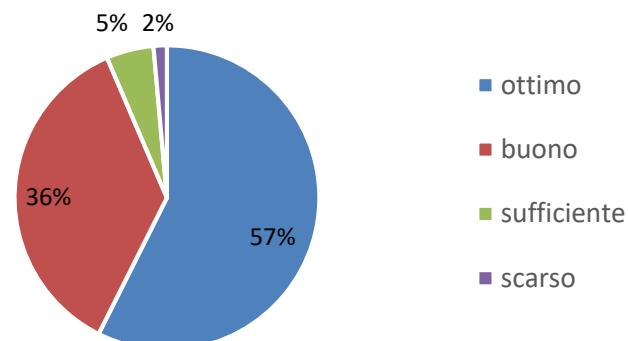
### Accesso al ricovero: tempo atteso per la sistemazione al posto letto



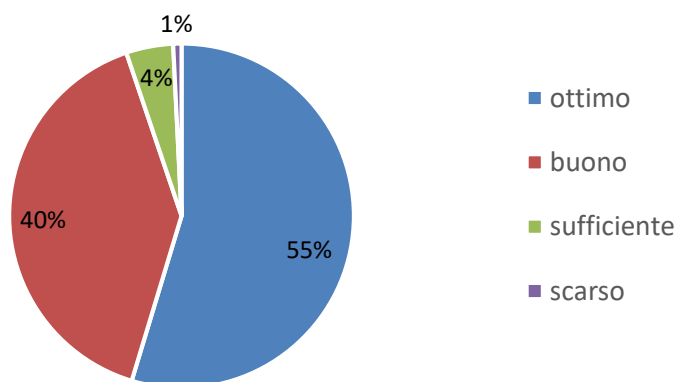
**Accesso al ricovero: disponibilità e cortesia del personale amministrativo**



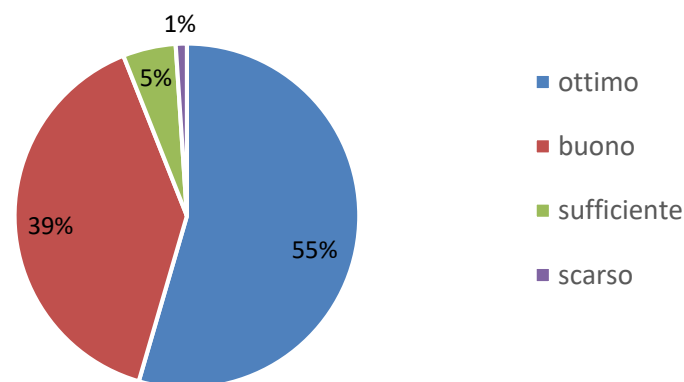
**Assistenza medica: informazioni ricevute sullo stato di salute e sui trattamenti a cui si è stati sottoposti**



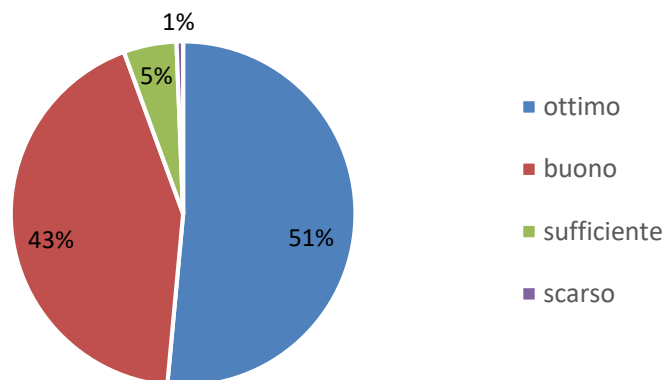
**Assistenza medica: disponibilità all'ascolto delle richieste degli utenti**



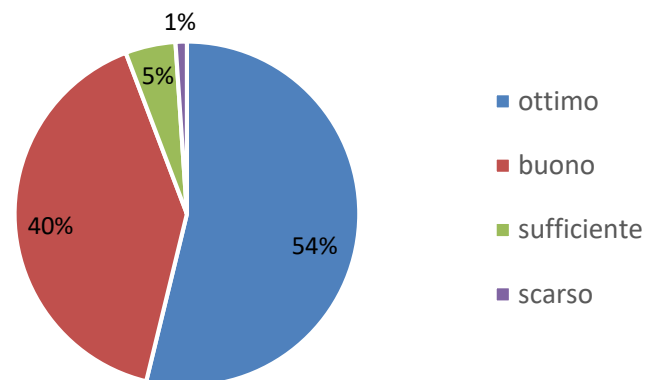
**Assistenza medica: presenza e reperibilità a fronte delle necessità**



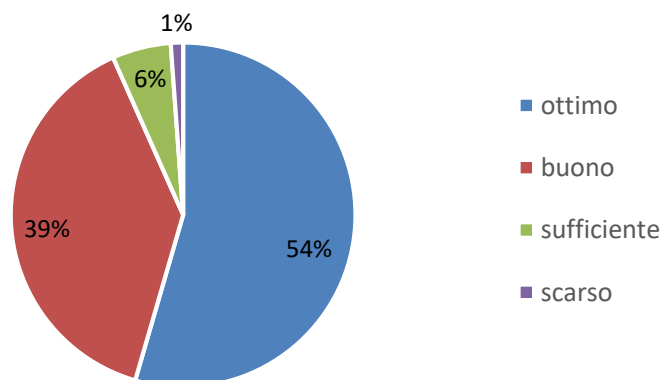
**Assistenza medica: nel caso di dolore, informazioni ricevute sul trattamento**



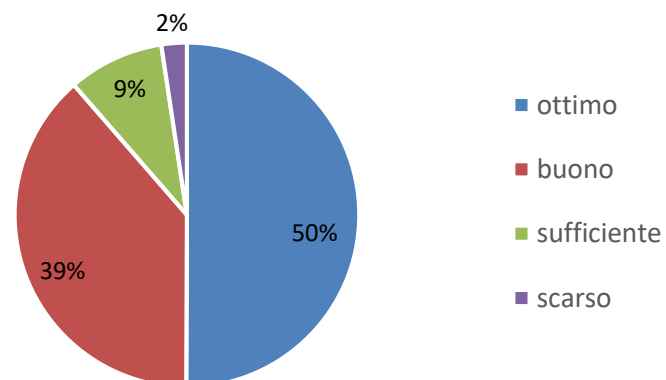
**Assistenza medica: nel caso di dolore, giudizio espresso sul trattamento**



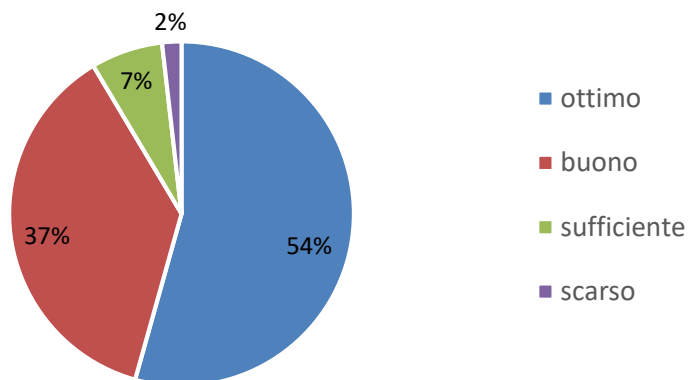
**Assistenza non medica: informazioni ricevute dal personale infermieristico**



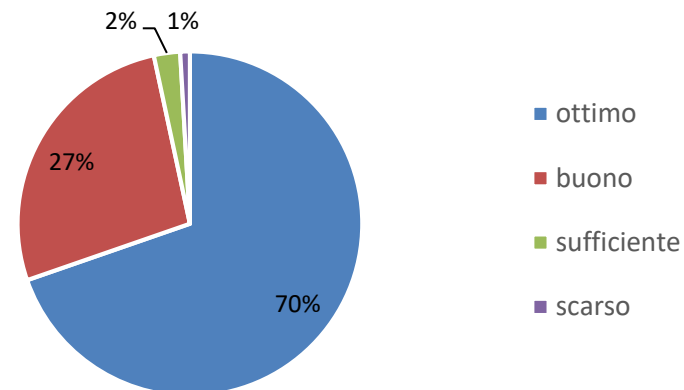
**Assistenza non medica: cure igieniche ricevute dal personale addetto**



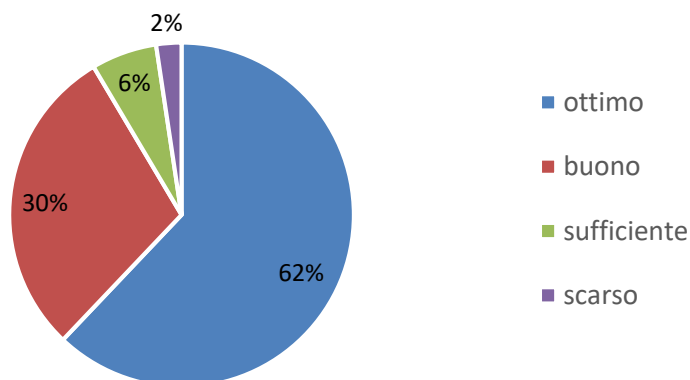
**Assistenza non medica: presenza e reperibilità a fronte delle necessità**



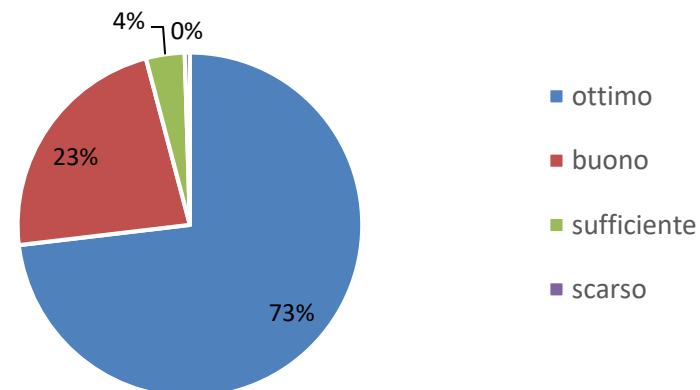
**Assistenza non medica: gentilezza e cortesia del personale infermieristico e socio-sanitario**



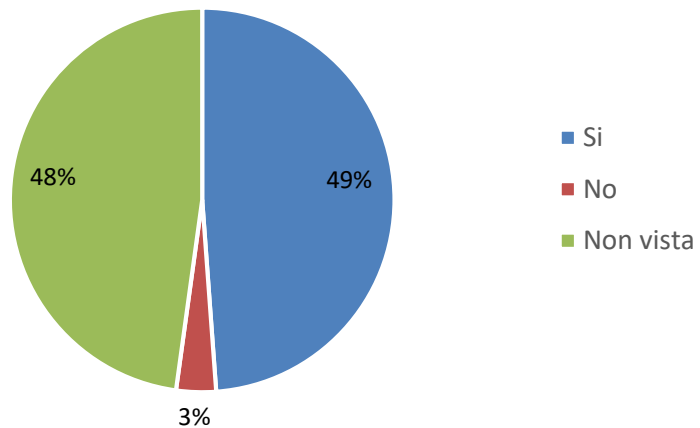
**Assistenza non medica: trattamento riabilitativo e informazioni ricevute dal fisioterapista**



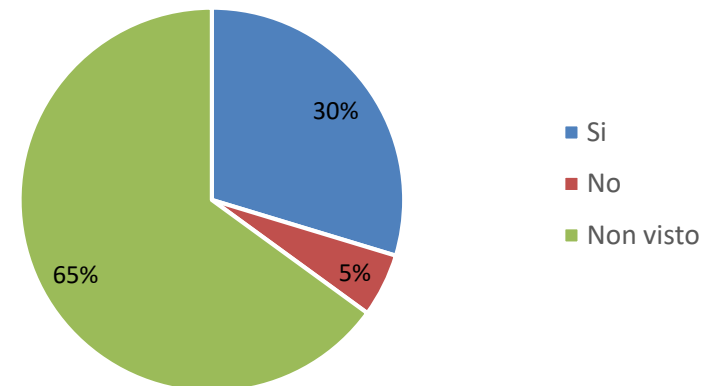
**Assistenza non medica: gentilezza e cortesia del fisioterapista**



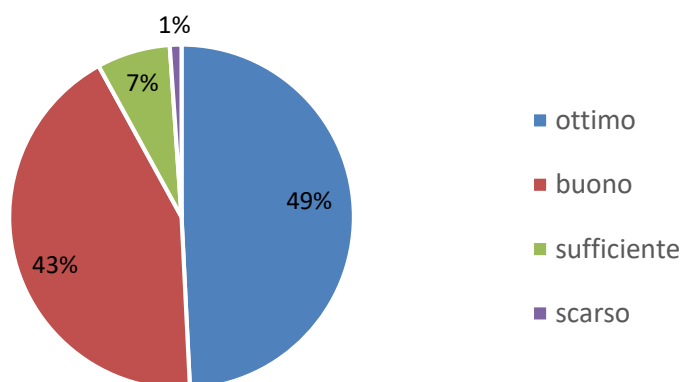
### Carta dei servizi: informazioni utili e complete



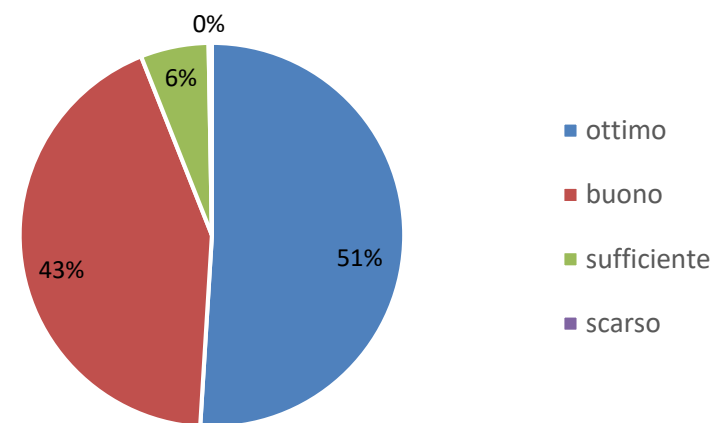
### Sito internet: informazioni utili e complete



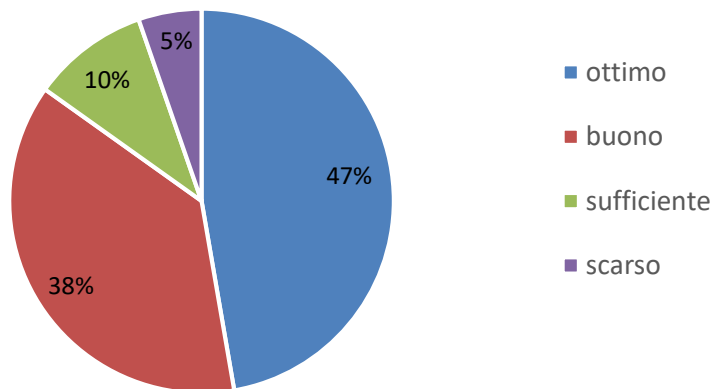
### Informazioni ricevute all'atto della dimissione (cure e terapie da eseguire, controlli successivi)



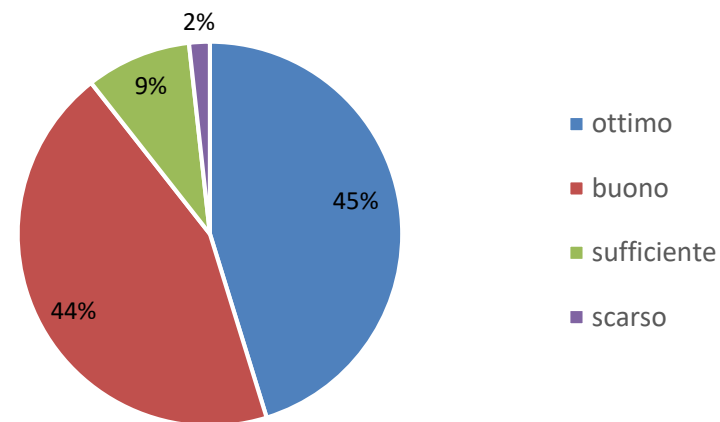
### Rispetto della privacy



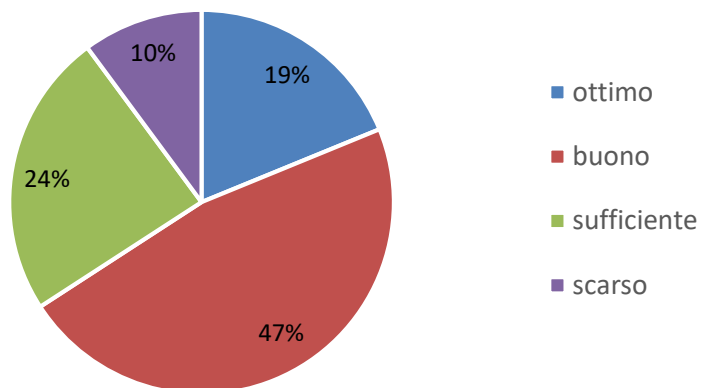
### Pulizia degli ambienti



### Comfort ambiente

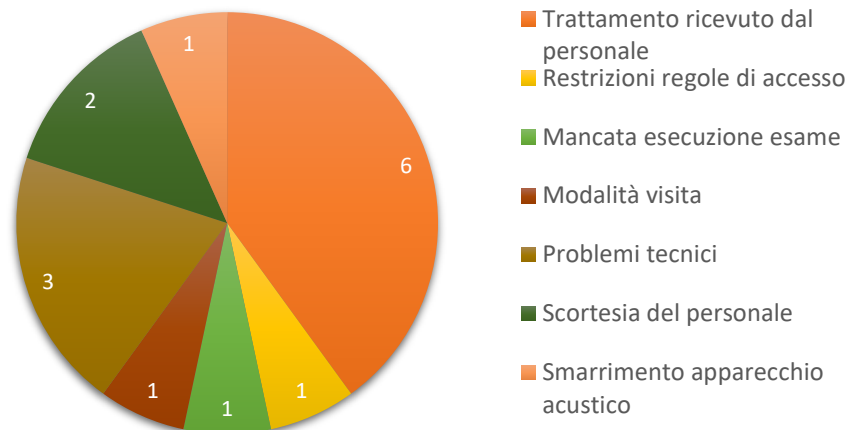


### Qualità dei pasti

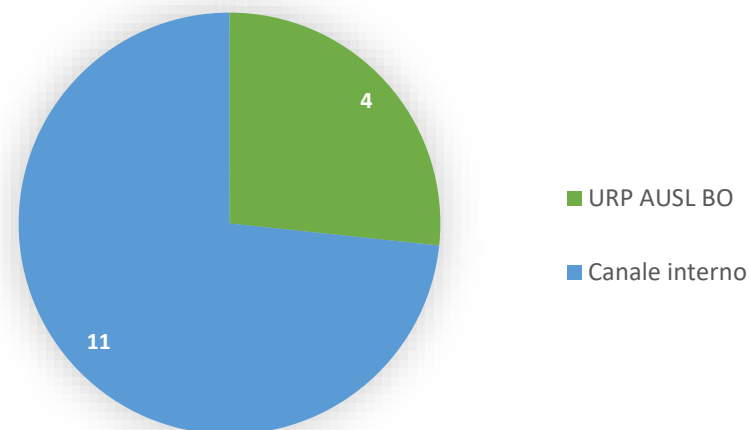


## Reclami 2023

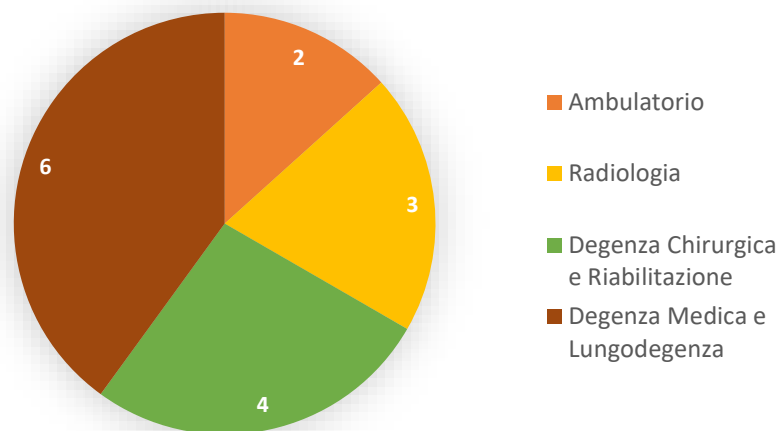
### Tipologia di reclamo



### Canale di gestione reclamo



### Reparto/Servizio interessato





## Sintesi

Nel 2023 sono stati raccolti 761 questionari dai servizi ambulatoriali e di diagnostica per immagini (pari al 72% dei questionari somministrati) e 792 dai reparti di degenza (pari al 59%). Tale numerosità permette un'analisi significativa dei dati; si specifica, inoltre, che tutti i giudizi non sufficienti sono stati accorpati nella voce "scarso" e che non sono state prese in considerazione le non risposte.

In particolare, dall'analisi dei dati raccolti dai servizi (ambulatori e diagnostica per immagini) emerge una popolazione prevalentemente appartenente alla fascia tra i 45 e i 65 anni, pari quasi alla metà della popolazione complessiva; per la maggior parte si tratta di pazienti che hanno eseguito l'esame di risonanza magnetica, mentre a livello ambulatoriale prelievi e visite dermatologiche.

I dati mostrano delle percentuali di soddisfazione elevate, soprattutto rispetto alla disponibilità all'ascolto e alla gentilezza e cortesia del personale.

Per quanto concerne i reparti di degenza, dall'analisi emerge una popolazione vicina per età a quella dei servizi sopra menzionati (quasi il 50% della popolazione è nella fascia 45-65 anni) e il 72% è rappresentato da pazienti ortopedici; per quanto riguarda la medicina e la lungodegenza, la percentuale di adesione è piuttosto esigua dovuta alla tipologia di paziente ricoverato (prevalentemente anziano e con difficoltà cognitive e comunicative).

Anche per le degenze sono emersi dati confortanti per quanto riguarda la gentilezza e cortesia del personale; gli unici elementi di attenzione riguardano la pulizia degli ambienti e la qualità dei pasti. Per queste ultime, nel corso dell'anno sono stati coinvolti i referenti delle ditte appaltatrici allo scopo di intervenire con azioni correttive e di miglioramento, oggetto di monitoraggio periodico e continuo.

Nel caso dei reclami, nel 2023 sono stati registrati 11 reclami tramite canali interni e 4 tramite l'URP dell'AUSL BO.

Per tutte le segnalazioni sono state effettuate delle indagini da parte della Direzione Sanitaria, coinvolgendo gli operatori interessati e i Responsabili dell'area coinvolta, per approfondire e risolvere eventuali problematiche con le opportune azioni correttive e di miglioramento.

*Bologna, 05 febbraio 2024*

*Redatta a cura dell'Ufficio Qualità*