

Questionari di Customer Satisfaction definiti con le strutture ospedaliere territoriali ed amministrative

L'Urp Aziendale ha strutturato appositi questionari per far realizzare indagini di “**Customer satisfaction**” atte a percepire i livelli di gradimento dei servizi e delle prestazioni erogate dalle Strutture socio sanitarie Si tratta di questionari pubblicati nel link a seguire, tra cui un questionario aziendale di gradimento generale e di altri strutturati in base alle effettive esigenze di rilevazione del Servizio interessato (*v.ad es. questionario Servizio di Pronto Soccorso*).

Queste differenziazioni contrattate con le specifiche Strutture rappresentano una facilitazione e quindi una semplificazione per riscontrare i dati utili su cui intervenire per il miglioramento.

<https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/uffici-di-staff-det/-/journal-content/56/36044/s-s-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

QUESTIONARIO AZIENDALE DI GRADIMENTO

<https://www.sanita.puglia.it/documents/36044/291617921/QUESTIONARIO+AZIENDALE+DI+GRADIMENTO/e542a564-f871-4f31-a9bb-bcf4704cb4dc>

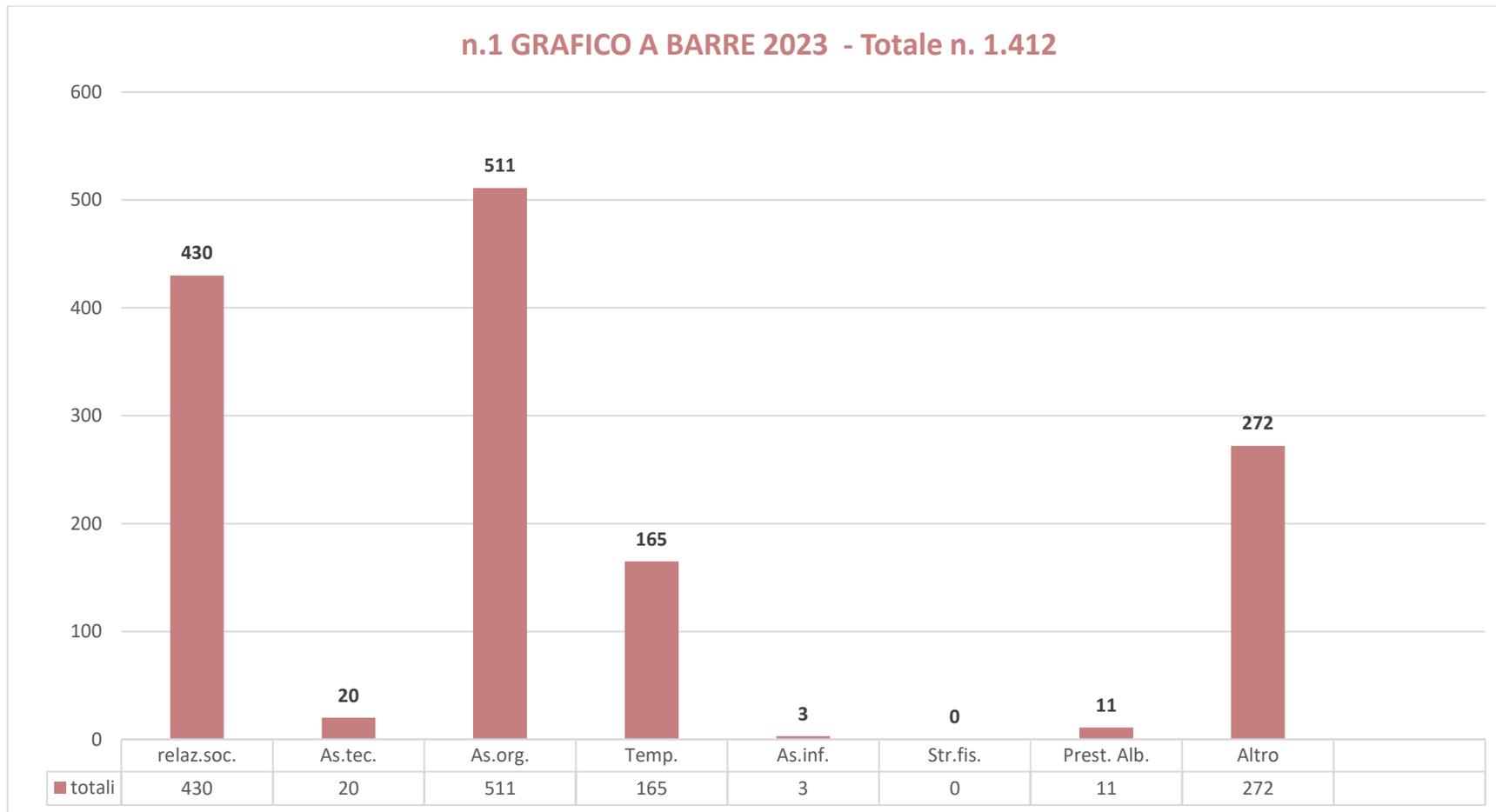
QUESTIONARIO SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO

<https://www.sanita.puglia.it/documents/36044/291617921/QUESTIONARIO+PS/cec6892c-d573-44db-a013-b60abc99e346>

TOTALE RECLAMI E ALTRO PERVENUTI ANNO 2023 n.1.412

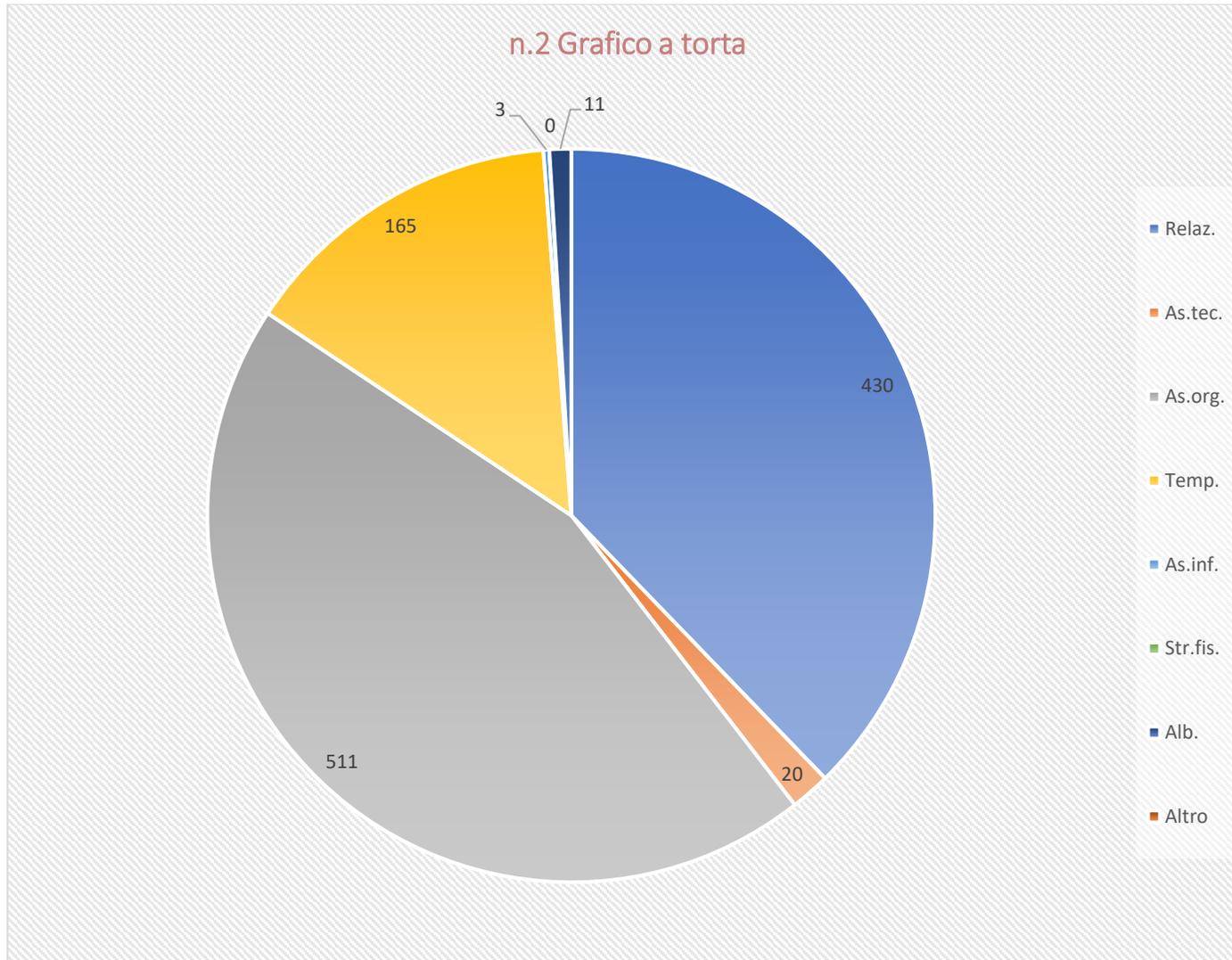
escluse informazioni telefoniche e verbali

URP TIPOLOGIA RECLAMI/SEGN/ELOGI GENNAIO - DICEMBRE 2023	
Relazioni sociali e umane	430
Aspetti tecnico professionali	20
Aspetti organizzativi	511
Tempestività e puntualità	165
Aspetti legati alle informazioni	03
Strutture fisiche	////
Prestazioni alberghiere	11
Altro	272
TOTALE	1.412



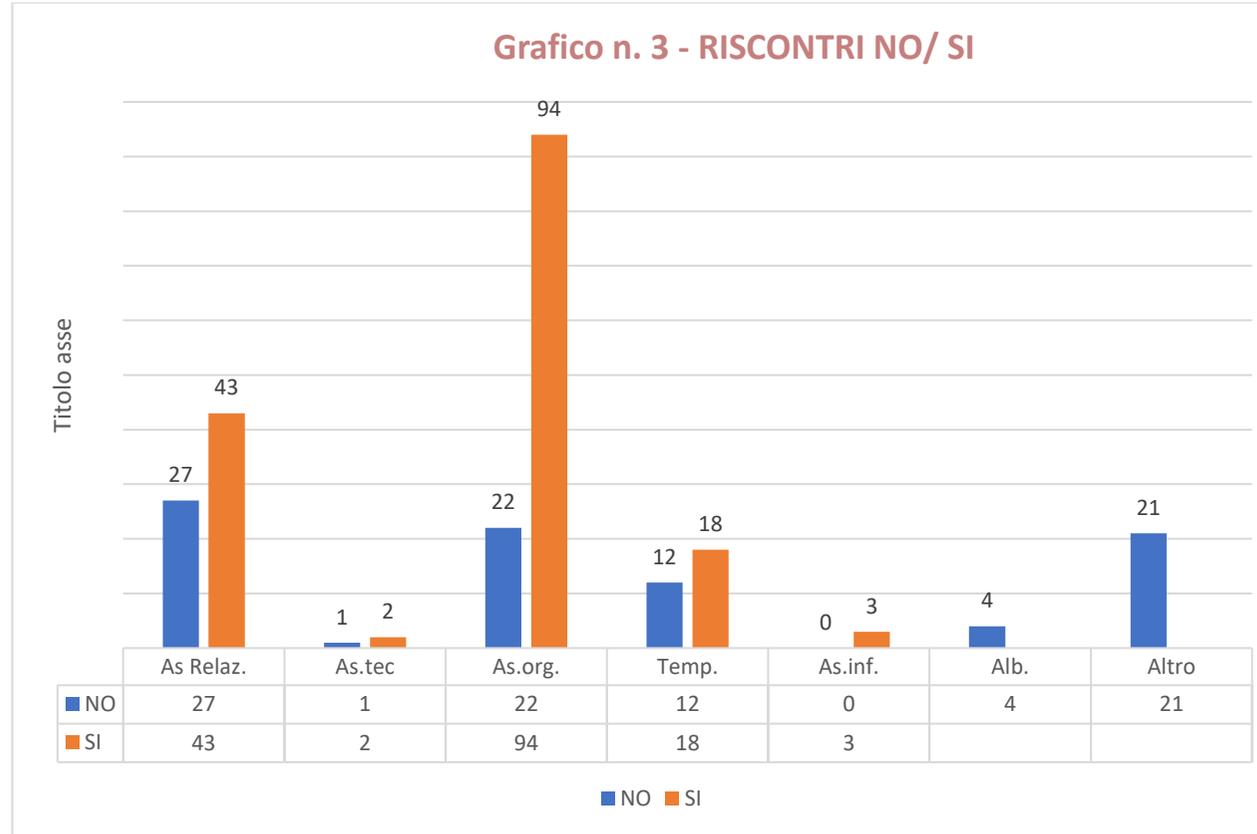
Le segnalazioni pervenute nell'anno 2023 evidenziano una netta prevalenza di problemi inerenti gli **ASPETTI ORGANIZZATIVI**. Come si evince dai grafici 01 e 02, ben **511** reclami su **1.412**, pari **36,2%** delle segnalazioni evidenziano disagi legati a difficoltà inerenti questo fattore di qualità; seguono lamentele correlate a **RELAZIONI SOCIALI E UMANE** con **30,5%** Il fattore **TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ** si assesta sul **11,7%** mentre pari **19,3%** è il fattore **ALTRO**.

Per quanto riguarda i riscontri pervenuti dalle Strutture occorre rimarcare che nella maggior parte dei casi, grazie all'intermediazione dell'URP con Utenti interessati e Strutture coinvolte si giunge alla risoluzione senza implicazione di ulteriore documentazione cartacea per snellire la tempistica e favorire i Soggetti di pertinenza ma il dato riferito al mancato riscontro pari all' **8,2%** ma scevro di comparazione delle risoluzioni non effettivamente concretizzate offre un quadro non estremamente chiaro delle azioni correttive intercorse.



La rappresentazione grafica a torta confronta i dati emersi con differenze relativamente grandi nelle proporzioni tra i valori; i settori circolari di ampiezza diversa evidenziano la frequenza dello specifico dato della categoria esaminata.

RISCONTRI GENNAIO - DICEMBRE 2023	NO	SI
Relazioni sociali e umane	27	43
Aspetti tecnico professionali	01	02
Aspetti organizzativi	22	94
Tempestività e puntualità	12	18
Aspetti legati alle informazioni		03
Strutture fisiche		
Prestazioni alberghiere		04
Altro		21
TOTALE	62	185



Dai riscontri analizzati emerge

■ NO

AS.R 43,5 %

AS.O 35,5 %

TEMP 19,3 %

■ SI

AS.R 23,2 %

AS.O 50,8 %

TEMP 9,7 %

ALTRO 11,3 %

L'analisi è stata eseguita chiaramente sulla base dei dati raccolti nell'annualità 2023; i rilievi dei dati negativi sono indizi di disorganizzazione anche per mancata attivazione della formale procedura del reclamo. I cosiddetti "reclami impropri/Altro" sono invece avvertenze correlate a eventi non imputabili alla responsabilità dell'ASL FG ma congiunte alla sfera dei reclami, degli elogi, dei rilievi o dei suggerimenti.

Gli esiti dei rilievi

da tutti i dati raccolti nel 2023 è rilevante il dato n. 94 (50,8 %) che garantisce il **riscontro SI** per la categoria **Aspetti organizzativi** mentre è significativo il **riscontro NO** per la categoria **Relazioni sociali e umane**; da questa analisi si evince che hanno riscontrato positivamente i Servizi le cui competenze di pertinenza sono correlate alle **sub categorie** sotto differenziate:

CATEGORIA Aspetti organizzativi SI

- Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa;
- Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse;
- Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate.

CATEGORIA Relazioni sociali e umane NO

- Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza, uso del "tu");
- Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail.

Rispetto al 2022, la distribuzione dei reclami non presenta sostanziali differenze. Il dato più degno di rilievo è quello relativo all'incremento delle segnalazioni nella **CATEGORIA ASPETTI ORGANIZZATIVI**. Altra macro categoria che ha registrato un aumento non trascurabile nel numero dei reclami nel corso del 2023 sono le **RELAZIONI SOCIALI ED UMANE**.

Conclusioni

Per migliorare la qualità dell'organizzazione è basilare dedicarsi con impegno all'accoglienza, intesa come approccio capace di risolvere i potenziali conflitti fra colui che vive, con comprensibile emotività, il bisogno di assistenza e chi, con i propri

strumenti tecnico professionali deve fornire una risposta congruente con i tempi e gli spazi organizzativi disponibili. Un impegno all'accoglienza attuabile attraverso la formazione del personale sia con azioni rivolte all'analisi delle criticità e allo sviluppo delle capacità di autovalutazione e di buone pratiche, sia con l'incremento della ricerca per la crescita delle conoscenze e la realizzazione di percorsi innovativi, in grado di migliorare la capacità di risposta del sistema e la sua efficacia.

L'intervento degli Operatori dell'URP consente la gestione del disservizio segnalato racchiudendo tutte quelle azioni che un'organizzazione deve compiere nel momento in cui riceve una segnalazione da parte di clienti e utenti di bassa soddisfazione rispetto al prodotto/servizio erogato.

Questa azione attiene, da una parte, alla prevenzione del disservizio, quindi ha a che fare con tutta quella serie di controlli volti ad evitare insoddisfazioni da parte dei propri clienti e utenti; dall'altra, è legata alla fase di trattamento e gestione dei reclami e suggerimenti, una volta che essi sono stati segnalati.

La gestione del disservizio serve anche a tenere sotto controllo e monitorare le possibili reazioni negative dell'utente di fronte a un disservizio che si è già verificato: talvolta un intervento tempestivo può, addirittura, capovolgere la sensazione dell'utente, trasformando il disservizio in un evento positivo.