

PERSONALIZZARE IL SISTEMA: UNA NECESSITA'?

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi

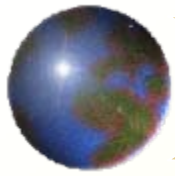
*Azienda Ospedaliero Universitaria di
Bologna – Policlinico S. Orsola - Malpighi*

*MISURARE LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI: COME UTILIZZARE UN
SISTEMA DI RILEVAZIONE SEMPLICE E CONTINUO
Roma, 22 giugno 2010*



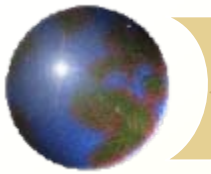
L'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna

- il Policlinico S.Orsola è un **ospedale città-giardino** nel cuore di Bologna
- si estende per **1.8 Km di lunghezza**, è costituito da **30 Padiglioni**, organizzato in **7 dipartimenti** comprendenti **84 unità operative**, si effettuano circa **73.000 ricoveri/anno** e **3.650.000 prestazioni specialistiche** per esterni
- è **visitato** ogni giorno da oltre **20.000 persone** (personale, utenti, studenti, ecc...)
- accoglie tutte le specialità mediche ad esclusione delle Neurochirurgia e Odontoiatria, è **sede della Facoltà di Medicina e Chirurgia** dell'Università degli Studi ed è **centro di riferimento nazionale ed internazionale** per diverse patologie



Il Policlinico S.Orsola





SCHEDA di SINTESI: MLF al S. Orsola

MODALITA UTILIZZATA: **TOTEM** (+ 1 risorsa umana per un periodo limitato)

COLLOCAZIONE: luogo in cui si prenota, paga la prestazione, richiede la cartella clinica

ATTIVAZIONE TOTEM: 25.01.2010

N. UTENTI CHE ACCEDONO: circa 300 al giorno

N. UTENTI VOTANTI: 15-16 la settimana

GIUDIZI ESPRESSI: 60%  11%  29% 

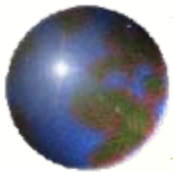
COORDINAMENTO PROGETTO: UCIMQ



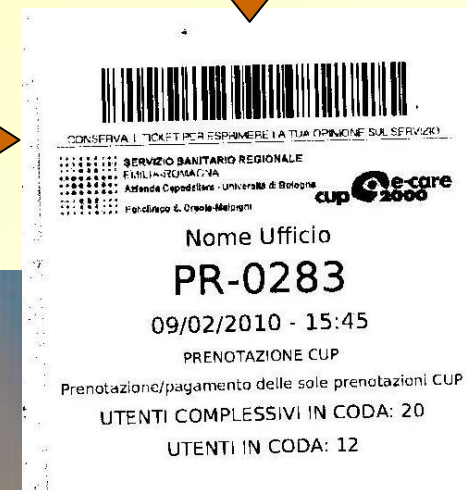
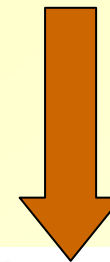
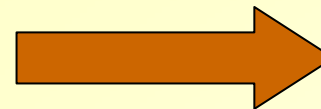
IL MODELLO STANDARD: le riflessioni che ci hanno spinto alla personalizzazione

- Necessità di avere informazioni di ritorno mirate al fine dell'attivazione delle azioni di miglioramento
- Necessità di avere 1 solo voto per utente





IL NOSTRO MODELLO





LA NOSTRA RACCOLTA DATI

Ente di prova

Qualità del servizio dal 17.05.2010 a 22.05.2010

Vista riassuntiva

N° utenti totale:

N° utenti che hanno espresso il giudizio: 10

Giudizio prevalente



Livello di soddisfazione



N° giudizi espressi

6

1

3

Valore in percentuale

60

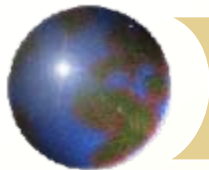
10

30


Giudizi totali	Giudizi positivi	Giudizi sufficienti	Giudizi negativi	Tempo di attesa	Necessità di tornare	Professionalità dell'impiegato	Risposta negativa
10	6	1	3	2			1

Dettaglio votazioni dal 17.05.2010 a 22.05.2010

17.05.2010 17:21:30	100APR0286137020	Positivo					
18.05.2010 11:20:24	100APR0134138034	Positivo					
18.05.2010 11:32:00	8009	Positivo					
18.05.2010 11:36:16	100APR0143138027	Positivo					
18.05.2010 14:10:43	100APR0216138025	Negativo	Tempo di attesa				
18.05.2010 17:47:21	100APR0279138054	Positivo					
18.05.2010 17:48:01	100AAC0349138043	Negativo	Professionalità dell'impiegato				
19.05.2010 11:24:46	100APR0131139026	Negativo	Tempo di attesa				
19.05.2010 18:25:38	100AAC0346139026	Sufficiente					
20.05.2010 16:46:10	100AAC0294140001	Positivo					



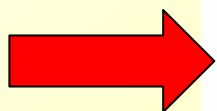
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

 **mettiamoci
la faccia**

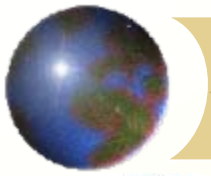
indica il motivo principale della tua insoddisfazione
premendo su uno dei pulsanti

tempo di attesa **necessità di tornare**

**professionalità
dell'impiegata/o** **risposta negativa**

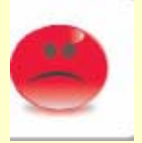


...ma che **tempo di attesa**? in coda allo sportello oppure tempo di attesa prima della prestazione?????



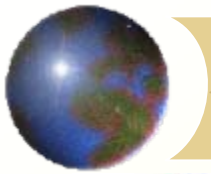
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE:

capiamoli meglio!



Durante il periodo in cui oltre al totem è stato presente un operatore abbiamo chiesto spiegazioni in merito alla **comprensibilità** e **chiarezza** dei motivi di insoddisfazione....

- **TEMPO DI ATTESA:** il più utilizzato
- **PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO:** il termine *professionalità* è di difficile comprensione
- **NECESSITA' DI TORNARE:** motivazione non chiara
- **RISPOSTA NEGATIVA:** motivazione non chiara



MOTIVI DI INSODDISFAZIONE: proposte

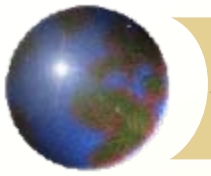


FIASO



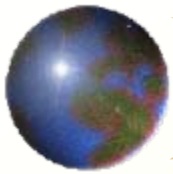
TEMPO DI ATTESA: contestualizzare meglio perchè frainteso con tempo attesa dell'erogazione della prestazione

- **PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATO:** meglio utilizzare CORTESIA dell'impiegato oppure COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE
- **NECESSITA' DI TORNARE:** esplicitare meglio
- **RISPOSTA NEGATIVA:** esplicitare meglio perché confusa con impossibilità del sistema di "offerta" di rispondere al bisogno assistenziale espresso



ALTRE CRITICITA' INCONTRATE

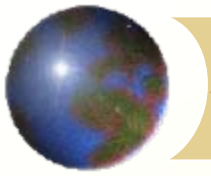
- **BASSA ADESIONE ALL'INIZIATIVA** in ambito sanitario per la tipologia di utente che accede ai servizi
 - ...va di fretta perché ha un permesso di lavoro,
 - ...va di fretta perché ha paura di perdere la prestazione,
 - ... è in uno stato d'animo diverso dai cittadini che accedono ad altre strutture pubbliche...per cui non se la sentono,
non ne hanno voglia, non gli interessa l'iniziativa
- **Diffidenza verso l'iniziativa da parte del personale che gestisce il servizio (SERVIZIO IN OUTSOURCING)**
 - è importante chiarire bene l'obiettivo prima di attivare la misurazione, incontrando anche i sindacati



I SISTEMI DI MISURAZIONE del S.O.

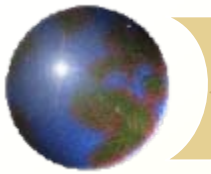
**mettiamoci
la faccia**





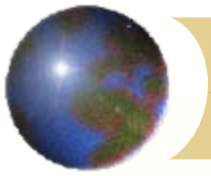
COME, DOVE, QUANDO MISURIAMO

- **Intervista telefonica**
- **Tutte le aree/processi dell'Azienda** (DO, DS-DH, AMB, PS, RIANIMAZIONE, PARE, PROGRAMMI TRAPIANTO, PDTA...)
- **Misurazione da febbraio a ottobre**
- **Elaborazione annuale**
- **Distribuzione dei risultati a tutti i livelli organizzativi**
- **Analisi, valutazione ed attivazione del miglioramento**



LE INTERVISTE

Nel 2009 sono state eseguite **13.350 interviste telefoniche** (CATI-Computer Aided Telephonic Interview) di cui 3.494 nell'area degenza, 8.111 nell'area dei servizi diagnostici e ambulatoriali, 1.145 in Day Hospital/Day Surgery e 600 in Pronto Soccorso



Le **DIMENSIONI** e i **FATTORI**

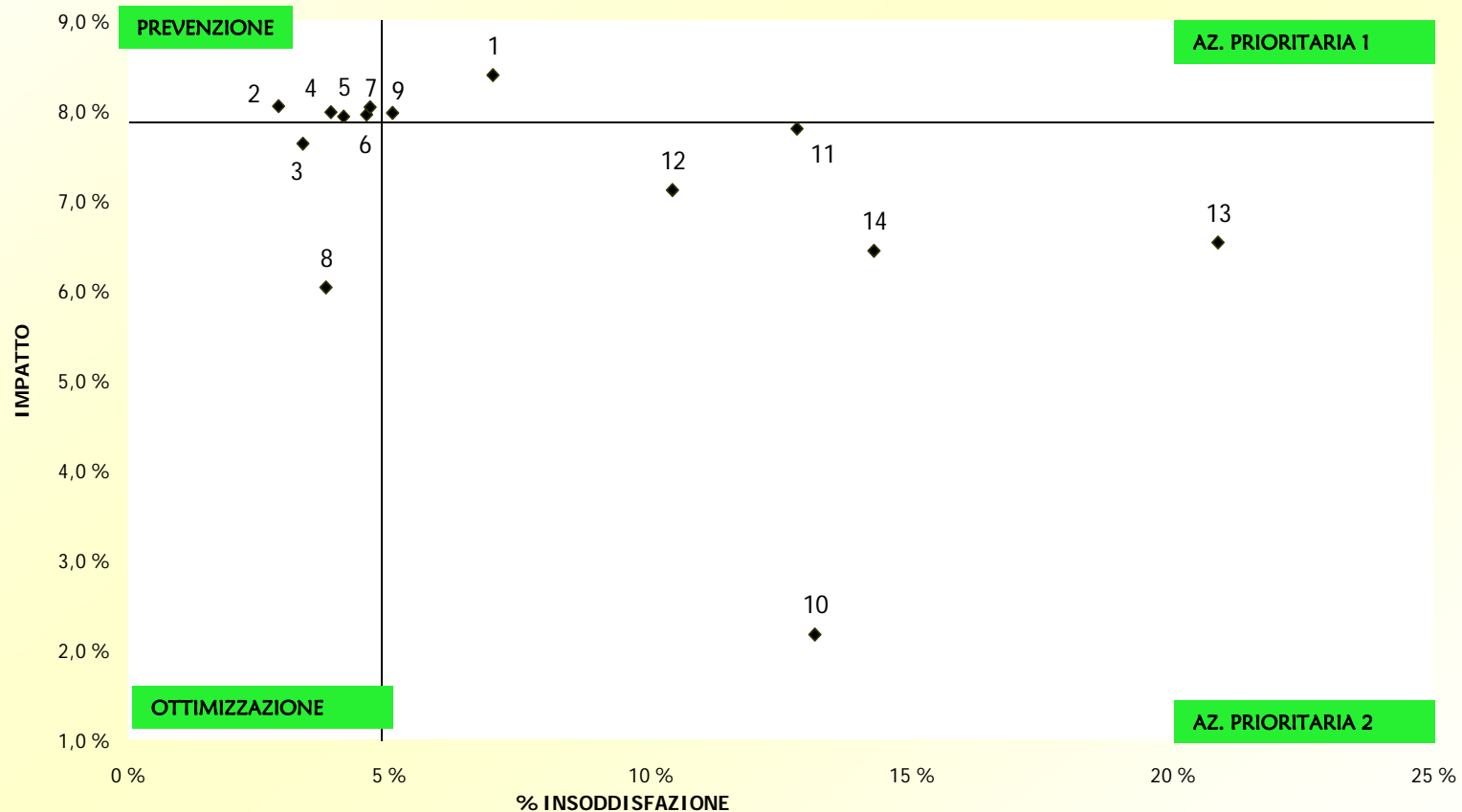
- ➊ Prenotazione e accettazione
- ➋ Prestazioni sanitarie
- ➌ Aspetti alberghieri
- ➍ Dimissione e fase successiva

DEGENZA ORDINARIA



La mappa delle priorità di intervento

area degenza ordinaria





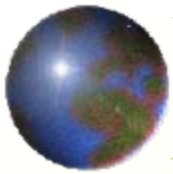
ORDINE DEI FATTORI PER CRITICITA'

13 - Qualità del cibo

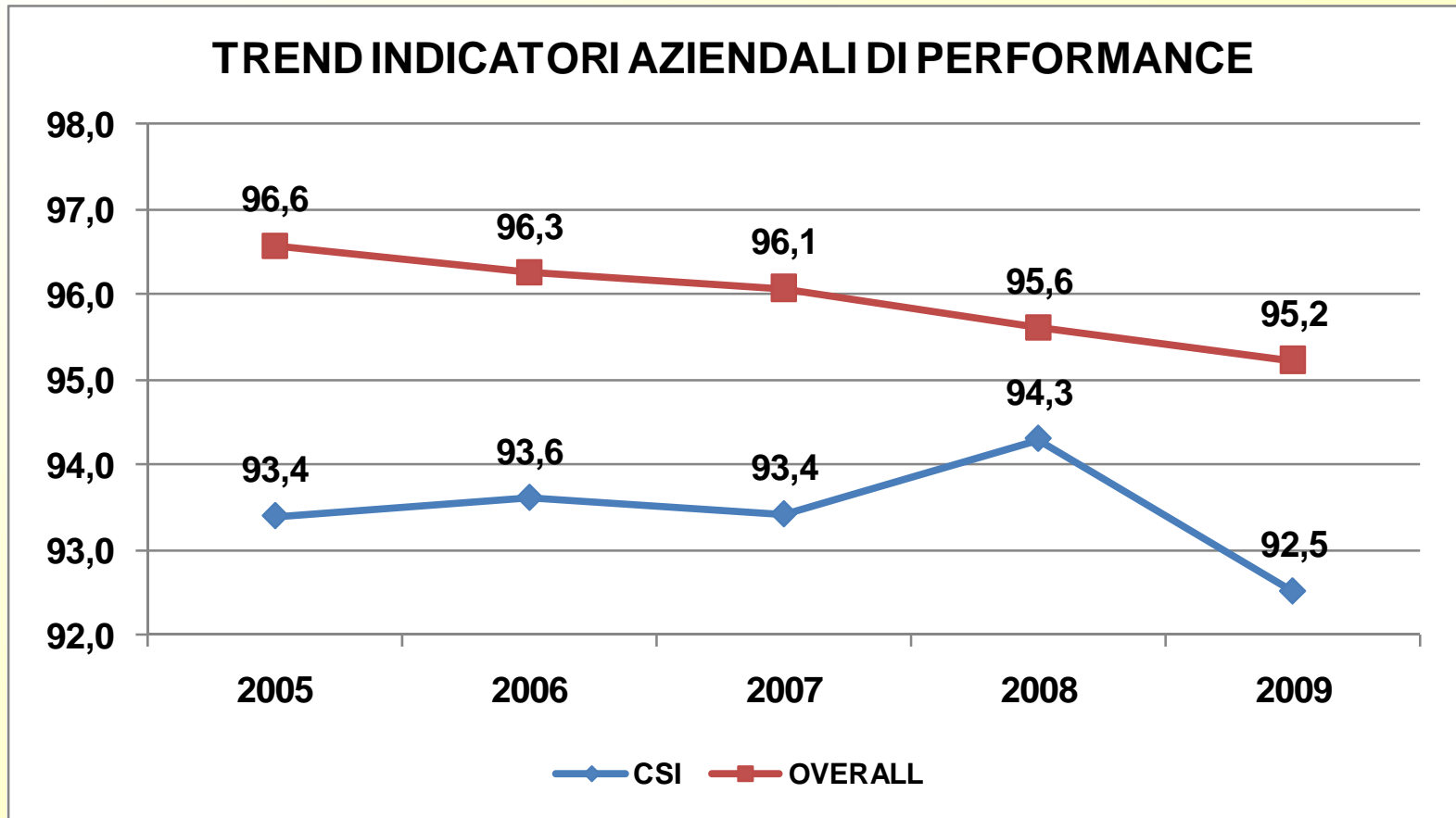
11 - Pulizia della stanza e dei servizi igienici

14 - Possibilità di scelta del menù tenendo conto di condizioni di salute e prescrizioni

12 - Comfort della stanza

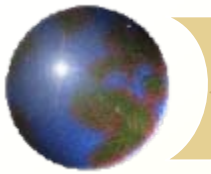


I NOSTRI RISULTATI NEL TEMPO



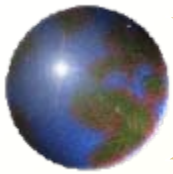
Nel 2007 il Policlinico S.Orsola ha ottenuto il premio BICSI per il più alto indice di soddisfazione (CSI) tra le amministrazioni per i Servizi Pubblici ai cittadini.

BICSI: è il barometro italiano per la customer satisfaction



Il vantaggio di questo sistema di misurazione

- permette una visione integrata della soddisfazione/insoddisfazione dei clienti e delle parti interessate
- dispone di informazioni e non solo di dati
- evidenzia aree di forza e di debolezza
- facilita la scelta delle priorità
- orienta nelle azioni da intraprendere
- rafforza il rapporto di fiducia tra Azienda, Cittadino, Parti Interessate



Grazie per l'attenzione!

Per qualsiasi informazione potete
www.aosp.bo.it



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
Policlinico S. Orsola-Malpighi