

Attività di ascolto del cittadino

Report 2014

La legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere i loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

Quest'attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, alla rilevazione del grado di soddisfazione delle persone che si rivolgono ai servizi, alla gestione dei suggerimenti e dei reclami e alla funzione di informazione sulle prestazioni e sui servizi offerti.

Richieste di Informazione

Il bisogno di informazione è un'esigenza posta dalle persone che utilizzano i servizi dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo. Tale bisogno è particolarmente sentito data la complessità organizzativa e l'alto numero di prestazioni e servizi offerti. Nel 2014 le richieste di informazione e di servizio all'utenza sono state di circa 2800.

Più del 70% delle richieste riguarda l'area dell'accessibilità alle prestazioni, richieste di informazioni su come prenotare visite ed esami, sui referti, sui ticket o richieste di assistenza nella prenotazione o nell'accesso ai servizi.

Più del 36% delle richieste sono definite come complesse in quanto richiedono maggior tempo e impegno nella gestione con diversi approfondimenti e risposte sempre personalizzate.

Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE



E' possibile rivolgersi all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per richiedere le credenziali di accesso ai servizi sanitari on line.

Rilevazione del grado di soddisfazione

Il processo di ascolto dedicato alla rilevazione del grado di soddisfazione viene definito **Customer Satisfaction**. Tale processo consente di conoscere e comprendere i bisogni e le aspettative delle persone che utilizzano i servizi offerti e di cogliere la qualità percepita. La rilevazione è realizzata grazie alla collaborazione tra l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico/URP e le strutture di degenza e ambulatoriali.

Lo strumento utilizzato è il questionario "**Qual è la sua opinione**" proposto agli utenti dell'area ambulatoriale e dell'area degenze/day hospital. Il questionario è compilato in forma anonima e le persone esprimono il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di valutazione numerica che va da 1 a 7, dove a 1 corrisponde la soddisfazione più bassa e a 7 la soddisfazione più alta.

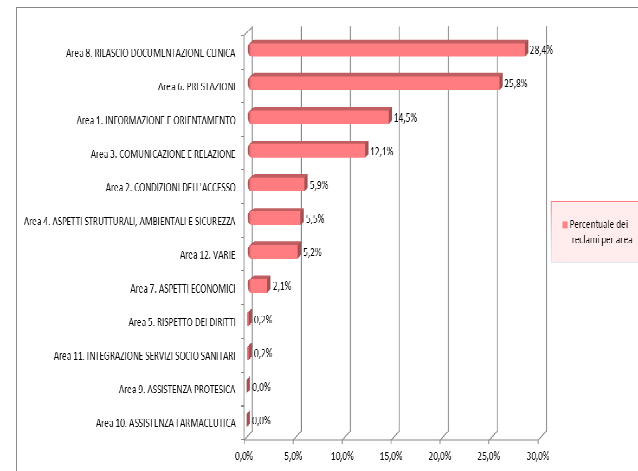
Degenze (1758 questionari) - Valori Medi	
Assistenza del personale infermieristico	6.6
Assistenza del personale medico	6.5
Cure prestate	6.5
Rispetto della riservatezza personale	6.5
Consiglierebbe ad altri questo ospedale	6.4
Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate	6.4
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione	6.3
Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero	6.3
Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	6.3
Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6.1
Tempo di attesa per ottenere il ricovero	6.1
Ufficio accettazione ricoveri	6.1
Aspetti strutturali e alberghieri	6

Ambulatori (1892 questionari) - Valori Medi	
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6.3
Rispetto della riservatezza personale	6.3
Consiglierebbe ad altri questa struttura	6.2
Attenzione ricevuta dal personale medico	6.2
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio	6.1
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	6.1
Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti	6
Servizio di prenotazione	5.8
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket	5.6
Rispetto degli orari previsti	5.5
Percorso per raggiungere il servizio/ambulatorio	5.5
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	5.2

Raccolta e gestione delle segnalazioni

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è punto di riferimento per la raccolta e la gestione delle segnalazioni. Le segnalazioni, i reclami e gli encomi raccolti, rappresentano "il punto di vista" della persona che utilizza i servizi e un contributo e un'opportunità per migliorarli.

Reclami per area tematica



Encomi, alcuni elogi e ringraziamenti

Buonasera,
Vorrei ringraziare di cuore il reparto geriatria sett. C 7° piano dell'Ospedale San Gerardo di Monza, specialmente al dottor xxx ed alla dott.ssa xxx, con tutto il personale infermieristico, fino all'ultimo inserviente, per tutto l'amore e la professionalità con cui hanno assistito il mio papino nei suoi ultimi giorni, per tutti gli sforzi profusi per cercare di aiutarlo prima a rimettersi e poi a lasciare questo mondo con la minor sofferenza possibile...
Rispondendo all'infermiere che ci ha chiesto scusa se abbiamo avuto la sensazione che non sia stato fatto il possibile o che qualcuno abbia fatto qualcosa di sbagliato, posso dire solamente che nessuno, né io né la mia famiglia, abbiamo alcun dubbio sulla competenza di tutti voi...
Siete stati tutti eccezionali... Un grazie di cuore... e-mail firmata

G... è così che ogni volta vi sentivo chiamare mia madre e nel tono della voce avvertivo una tenerezza sincera. Non esagero nel dire che per anni le vostre cure hanno fatto sì che lei potesse vivere in modo dignitoso la sua lunga malattia. Per questo mi sento di ringraziare tutti coloro che hanno saputo volerle bene.
Di nuovo un grazie di cuore, il figlio con la moglie e-mail firmata

Gentili signori,
con la presente intendo ringraziare tutto lo staff del pronto soccorso dell'ospedale San Gerardo in servizio la scorsa notte.
Sia i medici che la struttura paramedica si è comportata in maniera efficiente ed umana, e tra tutti si è distinto in modo particolare il dottor L. il quale ha visitato e curato mio figlio M. in maniera molto scrupolosa ed accurata.
E' bello vedere che tra tanti problemi della sanità che la cronaca ci riporta quotidianamente esista una struttura come la vostra che funzioni molto bene.
Grazie e-mail firmata

Vi scrivo tramite la posta elettronica di mio marito perché non ho un mio indirizzo personale.
Desidero ringraziare tutti: medici, infermieri e personale ausiliario che mi hanno assistito con professionalità e generosità nel corso della mia degenza nel reparto cardiologia di codesto Ospedale nella stanza n. 4 da domenica x ad oggi x 2014.
Il reparto è stato molto efficiente e l'assistenza al di sopra di ogni aspettativa. Buono ed ineccepibile anche il trattamento di degenza.
Insomma un grazie sincero per tutto.
Cordialissimi saluti e-mail firmata

