

## Attività di ascolto del cittadino

# Report 2015

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 2015 le richieste di informazione e di servizio all'utenza sono state oltre 2900.

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 40% 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.

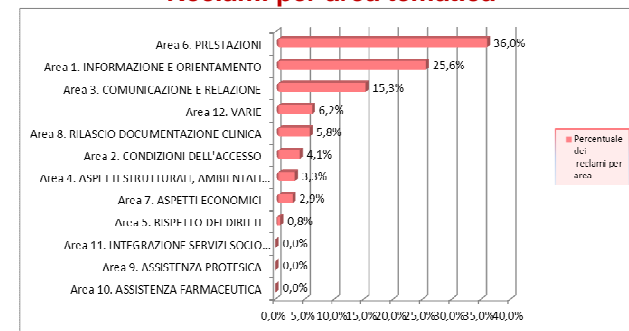
Degenze (2084 questionari) - Valori Medi	
Assistenza del personale infermieristico	6.5
Assistenza del personale medico	6.5
Cure prestate	6.5
Rispetto della riservatezza personale	6.5
Consiglierebbe ad altri questo ospedale	6.4
Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate	6.3
Indicazioni 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	6.2
Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	6.1
Ufficio accettazione ricoveri	6.1
Tempo di attesa per ottenere il ricovero	6
Aspetti strutturali e alberghieri	6

Ambulatori (1926 questionari) - Valori Medi	
Rispetto della riservatezza personale	6.3
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6.2
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	5.7
Percorso per raggiungere il servizio/ambulatorio	5.6
Rispetto degli orari previsti	5.5
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	5.4

## 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

Egregio Prof., con molta deferenza le esprimo tutta la mia gratitudine per l'eccellente intervento di antropotesi da lei eseguito sul mio femore in data 7/10 c.a. Sono quello caduto dal cornicione al posto del proprio gatto. Dopo solo quattro settimane dalle dimissioni ho riacquisito, grazie a lei, quasi la totale autonomia. Ringrazio di cuore prima di tutto lei, la sua équipe chirurgica, le dottoresse e i dottori di reparto. Non posso dimenticare lo staff infermieristico che con professionalità e comprensione ha accompagnato la mia degenza. Con profonda stima, ancora grazie!!  
e-mail firmata

Buongiorno, Nella giornata di ieri sono stata sottoposta ad un intervento di conizzazione presso l'ambulatorio di Ginecologia e vorrei soltanto esprimere i miei ringraziamenti alla dr.ssa xxx e a tutto il personale addetto all'assistenza per la loro gentilezza, sensibilità e l'empatia dimostrata, che aiutano a rendere più sopportabile un momento così delicato. Cordialmente  
e-mail firmata

C.A. Reparto Oculistica San Gerardo Monza Un ringraziamento speciale a tutto lo staff medico per il riuscito intervento di pucker maculare. Ad oggi mi sembra di avere due nuovi occhi :-)  
Un grazie di cuore a tutto lo staff medico e paramedico per la Vs professionalità e cordialità. Un cordiale saluto  
e-mail firmata

Gentili Signori, vorrei ringraziare il Vostro Ospedale ed in particolare l'équipe del reparto Otorinolaringoiatria per la professionalità, l'efficienza e la cortesia dimostrata in occasione dell'intervento e ricovero di mia figlia xxx dell'ultimo 26 maggio. Ci siamo trovati benissimo e la capacità e comprensione del reparto hanno fatto sì che per mia figlia di appena 5 anni quest'esperienza verrà ricordata quasi come un gioco. Cordiali saluti  
e-mail firmata

Oggi sono stata per la prima volta all'Ambulatorio Prelievi. Volevo segnalare l'ottima esperienza, incontrando prima la signora (purtroppo non sono riuscita a memorizzare il nome) dello sportello n.6 per la sua precisione e disponibilità (anche quando avevo terminato l'accettazione mi ha chiamata per spiegarmi dove attendere) ed in seguito incontrando l'infermiera xxx Volevo ringraziarla perché mi sono trovata di fronte una persona dall'umana professionalità: mi ha spiegato con attenzione e cura quello che avrei dovuto fare, mi ha messo a mio agio e si è preoccupata di come stavo dall'inizio alla fine rivolgendosi a me sempre con calma e disponibilità. Vorrei incontrare sempre un'infermiera così! Sono uscita dall'Ospedale con l'animo leggero e sorridente, ma soprattutto di questo mio stato d'animo hanno beneficiato tutte le persone che ho nel corso della giornata incontrato. Volevo che arrivasse loro, e a tutti quelli che fanno questo mestiere, la consapevolezza di avere il grande potere di far prendere un buon corso alla giornata di tutti quelli che incontrano ogni mattino! A macchia d'olio si espande!  
Grazie  
e-mail firmata

Buongiorno, L'hanno scorso mia madre è stata ricoverata in Medicina Interna 2 e tuttora ne parla quasi con nostalgia, quasi fosse stata una vacanza! Ora, purtroppo, nello stesso reparto vi è ricoverato mio padre e oltre alla competenza dei medici, voglio lodare la professionalità delle infermiere, gli infermieri e gli inservienti tutti. Si respira una atmosfera serena e familiare che tanto aiuta il morale dei pazienti, andando ben oltre il dovere professionale. Rinnovo i miei complimenti a Voi tutti e vi ringrazio per l'umanità che dimostrare. Cordiali saluti  
e-mail firmata

Nel periodo della mia permanenza presso il reparto di Geriatria ho trovato un ambiente familiare e sempre attento alle mie necessità. In particolare vorrei ringraziare il personale medico, infermieristico e inserviente che si è sempre mostrato estremamente professionale ed efficiente, pronto ad ascoltare e a rispondere ad ogni richiesta. Grazie  
e-mail firmata