

CUSTOMER SATISFACTION

La promozione della partecipazione attiva dei cittadini e pazienti alla valutazione della qualità dei servizi e dell'assistenza è un obiettivo perseguito dall'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena attraverso lo sviluppo di un progetto che prevede svolgimento di periodiche indagini di customer satisfaction per la raccolta del parere sulla percezione della qualità dei servizi e dell'assistenza ricevuta in ospedale.

Il progetto prende avvio dall'area di degenza di entrambi gli stabilimenti ospedalieri secondo un calendario che prevede una continuità nel tempo.

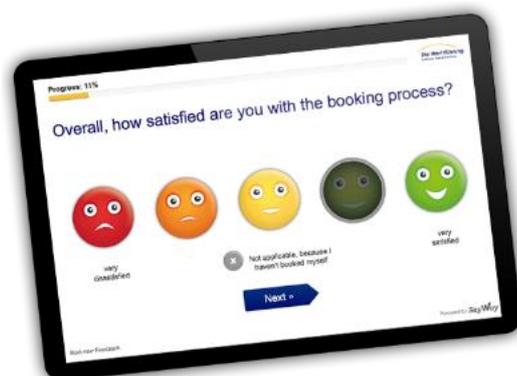
Peculiarità del progetto, oltre alla natura continuativa, è l'informatizzazione del processo di rilevazione, avvalendosi dell'impiego di dispositivi digitali dotati di metodologia touch and screen.

Le tecnologie digitali rappresentano oggi un mezzo estremamente efficace di apprendimento e di comunicazione, tenuto conto che tali tecnologie fanno ormai parte della quotidianità di ciascuno. In quest'ottica il tablet, ed i dispositivi simili, possono diventare uno strumento costruttivo ed attivo, sfruttando la curiosità e passando attraverso la centralità delle mani come guida della mente per fare esperienza. Per questo motivo tale metodologia è diventata estremamente utile anche per raccogliere il parere degli utenti circa servizi ed attività con cui si sono interfacciati all'interno dell'Azienda.



Con questa premessa, l'idea è stata quella di superare la gestione basata sull'impiego di questionari cartacei, a favore di un sistema che garantisce da un lato la raccolta dei dati attraverso dispositivi mobili tablet e dall'altro l'analisi di questi ultimi fornendo con tempestività i risultati della rilevazione.

Dal punto di vista operativo la somministrazione dei questionari avviene attraverso l'utilizzo di un supporto tablet, reso disponibile all'interno delle singole articolazioni organizzative per favorire la raccolta del livello di gradimento da parte dei pazienti, oltre che dei loro familiari.



PRINCIPI GENERALI

- La partecipazione al sondaggio è sempre facoltativa.
- Rispondere ai questionari è facoltativo e i risultati vanno diffusi solo in forma anonima o aggregata.
- Agli utenti viene assicurata una dettagliata informativa in cui risultino chiari tutti gli aspetti e le modalità della rilevazione.
- Il sondaggio per verificare la customer satisfaction degli assistiti riguardano esclusivamente informazioni sulla qualità del servizio (accoglienza, tempi di attesa, informazioni ricevute, comfort della struttura), senza entrare nella valutazione degli aspetti sanitari delle prestazioni e delle cure erogate.
- Lo svolgimento dell'indagine si attiene alle raccomandazioni riportate sulle Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario.