

**CUSTOMER SATISFACTION:  
INDAGINE DEL SERVIZIO  
RISTORAZIONE NEL PRESIDIO  
OSPEDALIERO BONOMO DI ANDRIA**

**Dott.ssa Pierangela Nardella**

**Dirigente Medico Direzione Medica Presidio Bonomo Andria - ASL BT**

## **CUSTOMER SATISFACTION:**

- strumento fondamentale per analizzare la Qualità dei Servizi Sanitari
- esprime il grado di soddisfazione del paziente/utente ed è orientata al miglioramento della soddisfazione stessa
- consente di verificare l'efficacia e l'efficienza di un servizio in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance

## **OBIETTIVO DELLO STUDIO:**

- valutare l'efficacia del Servizio di Ristorazione nel Presidio Ospedaliero “Lorenzo Bonomo” di Andria – ASL BT, al fine di orientare le attività verso opportune strategie di miglioramento dei servizi offerti

- Nel Presidio Ospedaliero di Andria, la preparazione e la distribuzione dei pasti è affidata in appalto ad una ditta esterna
- La misurazione del grado di soddisfazione dei pazienti, è avvenuta attraverso l'utilizzo di un *questionario ad hoc*
- Lo studio è stato condotto tra Febbraio e Maggio 2017 da personale sanitario adeguatamente formato
- Sono stati intervistati 120 pazienti
- I dati raccolti sono stati analizzati con il software SPSS versione 16
- Il campione risulta costituito da 64 donne e 56 uomini con il 45% dei pazienti ultra 65enni

# CONTENUTI

	OTTIMA	BUONA	CATTIVA	PESSIMA
Cortesie vitto	26,7%	70%	2,5%	0,8%
Scelta menu	6,7%	83,3%	8,3%	1,7%
Quantità vitto	6,7%	91,6%	0%	1,7%
Gusto vitto	2,5%	67,5%	26,7%	3,3%
Temperatura vitto	6,7%	77,5%	15,8%	0%
Igiene stoviglie	45,1%	50,8%	3,3%	0,8%

# CONCLUSIONI

- La rilevazione della soddisfazione del paziente/utente dovrebbe diventare attività *costante, pianificata e integrata* nella pratica ospedaliera
- La customer satisfaction deve avere, inoltre, una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando *processi di cambiamento* e rimodulazione dei servizi sulla base del feedback raccolto
- Affinché tale indagine di Customer Satisfaction sia efficace, è necessario ripeterla nel tempo, in modo da poter confrontare i risultati delle diverse rilevazioni effettuate e valutare *l'efficacia di eventuali azioni correttive* intraprese



**... grazie per l'attenzione!**