



PREMIO "PA AUMENTATA" 2025

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2025

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



**SOGGETTO PROPONENTE: A.O.U. San Giovanni di Dio e Ruggi d’Aragona
– P.O. Ruggi – Salerno (SA)**

**TITOLO DEL PROGETTO: Indagine di Customer Satisfaction - A.O.U. San
Giovanni di Dio e Ruggi d’Aragona - P.O. Ruggi**

AMBITO: Organizzazioni Intelligenti

#forumpa2025



FORUM PA 2025
«PA AUMENTATA 2025»

Azienda Ospedaliero Universitaria
San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona
Scuola Medica Salernitana



Dott. Vincenzo D'Amato
Direttore Generale

Dott.ssa Emilia A. Vozzella
Direttore Sanitario

Dott. Ferdinando Memoli
Direttore Amministrativo

GRUPPO DI LAVORO

Direzione Generale
Dott.ssa Antonella Ferrara

Direzione Sanitaria
Servizio di Psicologia
Clinica
Dott.ssa Sabina D'Amato
Dott.ssa Tiziana Di Perna
Dott.ssa Lilia Landolfi

Direzione Medica di
Presidio
Dir. Dott. Walter Longanella
Dott. Luigi Fortino

UNISA – DIP. MED
Scuola di
Specializzazione in Igiene
e Med. Preventiva
Prof. Giovanni Boccia
Dott. Michele Nappa
Dott.ssa Francesca Pagliuca
Dott.ssa Valentina Schettino

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 1/2

La Customer Satisfaction condotta, per la prima volta con metodo standardizzato, presso l'A.O.U. San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona - P.O. Ruggi da Novembre 2024 a Febbraio 2025, ha consentito un approfondito monitoraggio in termini di efficienza ed efficacia organizzativa del nostro nosocomio, inserendosi nell'innovativo processo di riqualificazione del rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione e finalizzato al miglioramento dei servizi, post COVID-19. Per individuare, con l'ascolto degli Utenti, i loro bisogni di cura e per ragionare, in senso organizzativo, su temi quali, qualità dell'assistenza, comfort, vitto, pulizie, privacy che si interfacciano con i processi assistenziali.

#forumpa2025



PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

L'indagine è stata condotta con l'obiettivo di analizzare il grado di soddisfazione dei cittadini ricoverati presso le UU.OO. del P.O. Ruggi. E' stato utilizzato un questionario anonimo, self-report. Le informazioni sono state raccolte nel rispetto del GPDP (L.G. Autorità Garante per indagini di Customer satisfaction in ambito sanitario del 05/05/2011). Lo Strumento n. 8 – Tabella per la definizione del Campione, Dip. Funzione Pubblica, progetto MiglioraPA, PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013, ha definito la numerosità del nostro campione (errore 3%, IC 90%), pari a N.712. Le interviste sono state somministrate tramite supporto informatico per la registrazione contestuale dei dati in excel. La distribuzione del Campione è stata effettuata in quota % del N. di ricoveri annui per ogni UU.OO.. I tablet per la raccolta delle risposte, sono stati consegnati ai pazienti, per consentire a ciascun di rispondere alle domande in autonomia e nel rispetto della privacy.

FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI

- Boari G., Valutazione della qualità e customer satisfaction: il ruolo della statistica, Vita e Pensiero, Milano, 2000.
- Brancale F., "Il Marketing dei servizi. Cosa cambia rispetto ai prodotti e come agire?", Marketing Freaks, 2014.
- Brett A. S., McCullough L. B., "Addressing requests by patients for nonbeneficial interventions", JAMA 2012.
- Capasso A., Pascarella G., L'azienda sanitaria, Franco Angeli, Milano, 2011.
- Cocuzza D., "Customer Satisfaction", Glossario Marketing, 2009.
- Cuomo M. T., La customer satisfaction. Vantaggio competitivo e creazione di valore, CEDAM, 2000.
- Di Stanislao F., Liva C., Accreditamento dei servizi sanitari in Italia, Centro Scientifico Editore, 1997.
- Donabedian A., La qualità dell'assistenza sanitaria. Principi e metodologie di valutazione, Carocci, 1990.
- Emmerton L., Fejzic J., Tett S., "Consumers' experiences and values in conventional and alternative medicine paradigms: a problem detection study (PDS)", BMC Complementary Medicine and Therapies, 2012.
- Favretto G., Il cliente nella sanità. I risultati di un percorso di ricerca, Franco Angeli, 2002.
- Feigenbaum A.V., Total Quality Control, McGraw-Hill, New York, 1983.
- Flanagan J. C., "The Critical Incident Technique", Psychological Bulletin, Vol. 51, n. 4, 1954.
- Flott L. W., "Customer Satisfaction", Metal finishing, 2002.
- Focarile F., Indicatori di qualità nell'assistenza sanitaria, Centro Scientifico Editore, 1997.
- Foglio A., Il marketing sanitario. Il marketing per aziende sanitarie, ospedaliere, centri salute, ambulatori e studi medici, Franco Angeli, 2007.
- Franco S., "Qualità dei servizi pubblici: Miglioramenti sulla sanità ma c'è scarsa integrazione tra servizi sanitari e sociali", Panorama della Sanità, 2018.

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI

Franco S., La valutazione della qualità nei servizi. Concetti e metodi, Franco Angeli, 2011.

Gerson R., Come misurare la soddisfazione del cliente. Una guida per realizzare un servizio di qualità, Franco Angeli, 2010.

Guido G., Peluso A., La Soddisfazione del Consumatore: La Misura della Customer Satisfaction nelle Esperienze di Consumo, Franco Angeli, 2010.

Hill N., Brierley J., How to Measure Customer Satisfaction, Routledge, 2003.

Hinna L., Management in sanità. Scenari, metodi e casi, Aracne, 2002.

Hoffman K.D., Bateson J.E.G., Iasevoli G., Marketing dei servizi, Apogeo Education, 2007.

Ilhan S., Ferhat D., Landry A. Y., "Patient Perceptions of Servicescape in Healthcare", Journal of Healthcare Management, 2018.

Kano N., "Attractive quality and must-be quality", The journal of the Japanese Society for quality control, 1984.

Kupfer J. M., Bond E. U., "Patient satisfaction and patient-centered care: necessary but not equal." JAMA 2012.

Leebov W., Scott G., Service Quality Improvement. The customer satisfaction strategy for health care, AHA company, 1994.

Mold A., "Department of Health, The Patient's Charter", London, 1992.

Morana M. T., "L'analisi e la valutazione della soddisfazione degli utenti interni: un'applicazione nell'ambito dei servizi sanitari", Ceris, 1996.

Oliver R., "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", Journal of Marketing Research, 1980.

Ortigiosa E., La valutazione di qualità nei servizi sanitari, Franco Angeli, 2002.

Pompei A., La soddisfazione del cliente, dall'economia alla psicologia, NeP Edizioni, 2017.

Raimondi M., Customer satisfaction: misurare e gestire la soddisfazione del cliente, Isedi, 1993.

Renzi C., Abeni D., Picardi A., Agostini E., Melchi C. F., Pasquini P., Puddu P., Braga M., "Factors associated with patient satisfaction with care among dermatological outpatients", The British Journal of Dermatology, 2001.

Scarpa A. P., Conca M. G., Gestione per processi, Il Sole 24 ore, 2003.

Schiavi G., La misurazione della customer satisfaction nelle aziende sanitarie, Franco Angeli, 2004.

Sweta D., Sucharitha S., "Service quality in healthcare: Exploring servicescape and patients' perceptions", International Journal of Healthcare Management, 2019.

#forumpa2025



FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: Sabina D'Amato

Email: sabina.damato@sangiovannieruggi.it

Altre informazioni: Servizio Psicologia Clinica Ospedaliera

#forumpa2025

