

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi ai servizi specialistici
del Poliambulatorio Europa di Perugia**

Novembre 2012

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Daniela Bovo, Stefano Piccardi

ha collaborato: Isabella Marcelli, Giancarlo Peoli, Linda Baccianella (studentessa del Master in Management Sanitario Università di Perugia)

1. Il progetto

L'indagine sulla valutazione della soddisfazione dell'utenza "La tua opinione per migliorarci", è partita nel corso del 2011 nei servizi di diagnostica per immagini, dove è tuttora adottato in maniera sistematica. La scelta sulla modalità di raccolta delle opinioni è ricaduta sulla somministrazione diretta agli utenti di un questionario cartaceo da compilare e restituire non appena questi hanno eseguito la prestazione diagnostica. A questo scopo, è stato individuato un modello di questionario facilmente compilabile, con sei domande e l'utilizzo di emoticon, al fine di favorire la partecipazione da parte di tutte le tipologie di utenza (Allegato 1).

L'indagine è stata effettuata attraverso due modalità:

- Raccolta Attiva; in periodi definiti dell'anno, ogni operatore del servizio, alla fine della prestazione, consegna e illustra all'utente il questionario da riconsegnare nell'apposito desk posto in sala d'attesa
- Raccolta Passiva; i questionari vengono lasciati a disposizione dell'utenza nell'apposita tasca del desk posto nelle sale d'attesa che spontaneamente li compila.

L'indagine ha coinvolto successivamente anche i servizi del Poliambulatorio Europa di Perugia (ved Progetto 2012 in Appendice 1), dove nel primo semestre 2012 è stata sperimentata la modalità di la compilazione spontanea delle schede da parte degli utenti (Raccolta Passiva).

Visti gli mediocri risultati della raccolta passiva (340 questionari in 6 mesi!) nel Poliambulatorio Europa si è deciso di adottare esclusivamente la modalità di raccolta attiva in periodi definiti, mirata ai servizi specialistici più frequentati. Attraverso apposite riunioni, il personale degli ambulatori individuati per il monitoraggio è stato istruito sui compiti da eseguire e sono stati posizionati i desk nelle sale attese. La distribuzione e la raccolta dei questionari è stata monitorata da personale dello staff della struttura poliambulatoriale, che si è occupato anche dell'informatizzazione dei dati su database aziendale con la supervisione di operatori dello staff SQC. L'elaborazione statistica e l'analisi dei dati è stata curata dallo staff SQC.

2. I risultati

L'indagine è stata effettuata nel periodo novembre 2012 ed ha riguardato gli ambulatori specialistici di Cardiologia, Chirurgia, Diabetologia e Dietologia, Dermatologia, Endoscopia Digestiva, Odontoiatria ed Otorinolaringoiatria (vedi allegato 2)

In totale sono state compilate 611 schede nella sede di Piazzale Europa, di cui 70 recanti un commento o un suggerimento (vedi Allegato 3).

Analizzando le risposte date dall'utenza emerge che in tutti gli item le valutazioni positive o sufficienti raggiungono una percentuale superiore al 90% (e quelle apertamente negative non superano il 3% .




Gli item che raccolgono le valutazioni migliori sono la cortesia e la professionalità degli operatori (molta per il 92 e 90%) ed la pulizia degli ambienti (molta per l'83%).

Giudizi soltanto un po' meno lusinghieri invece si raggiungono per il tempo trascorso in attesa (poco per il 73% e medio per il 21%), per le informazioni ricevute (molte per il 66% e sufficienti per il 30%) e per il comfort in sala d'attesa (molto per il 60% e sufficiente per il 35%).

Rilevante ai fini del miglioramento anche il notevole numero di osservazioni, suggerimenti e commenti, positivi o negativi, riportati nelle schede dagli utenti (70 su 611, presenti quindi in circa 1 questionario su 10).

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Servizio di Radiologia e Servizio di Senologia

	Poco	Medio	Troppo
Tempo di attesa per la prestazione			
Informazioni ricevute			
Pulizia degli ambienti			
Comfort delle sale di attesa			
Cortesia degli operatori			
Professionalità degli operatori			

Vuole darci qualche suggerimento?

.....

.....

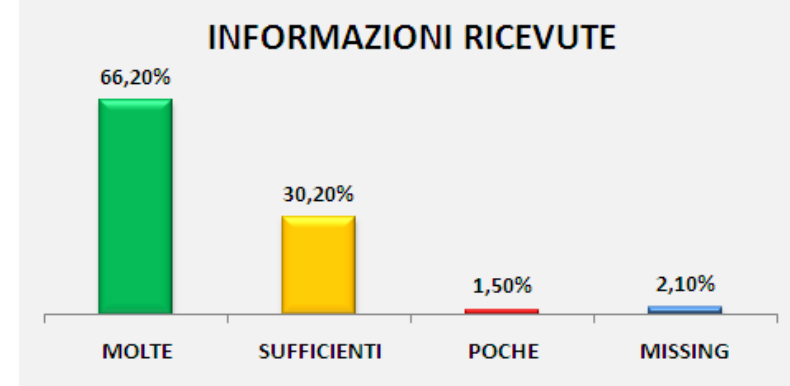
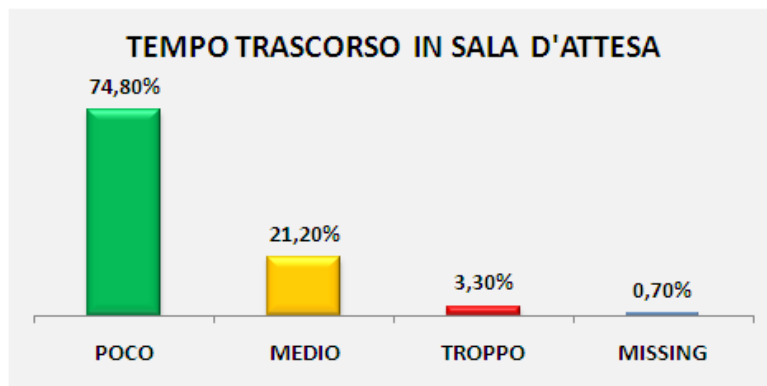
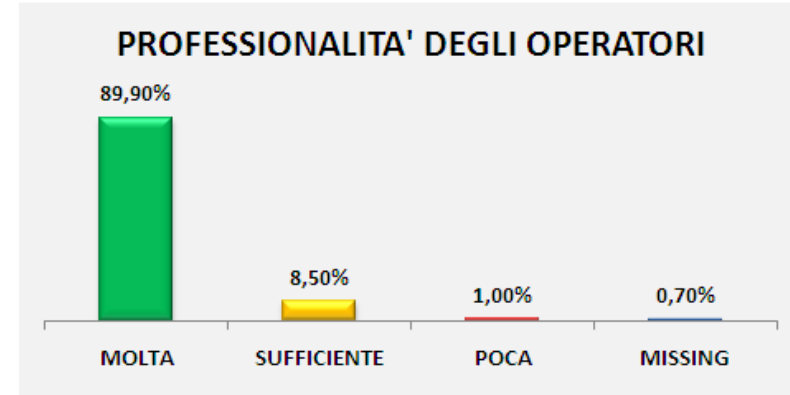
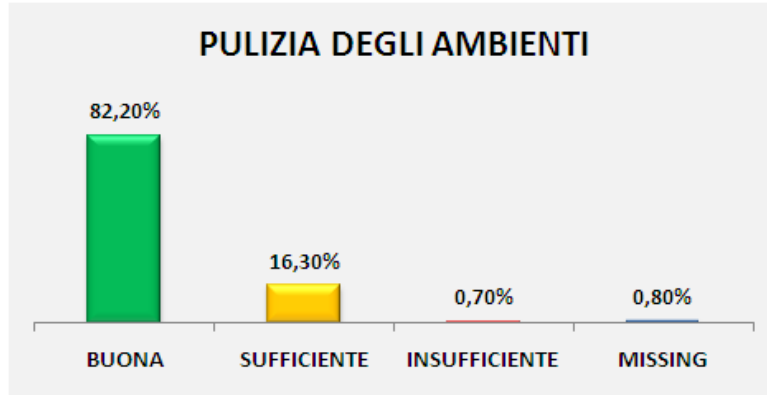
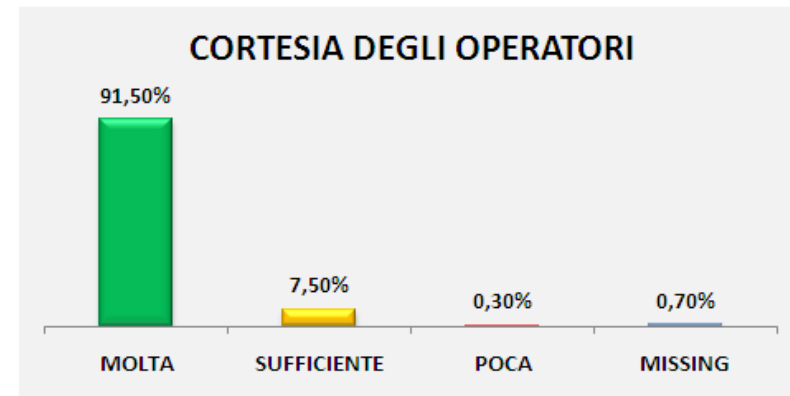
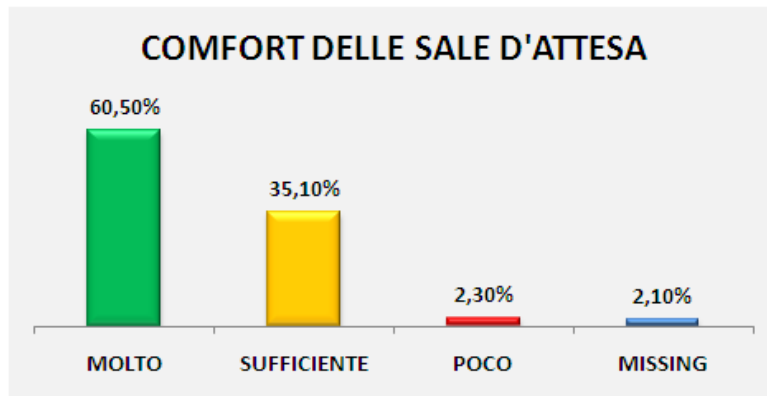
Grazie per la collaborazione
Servizio Qualità

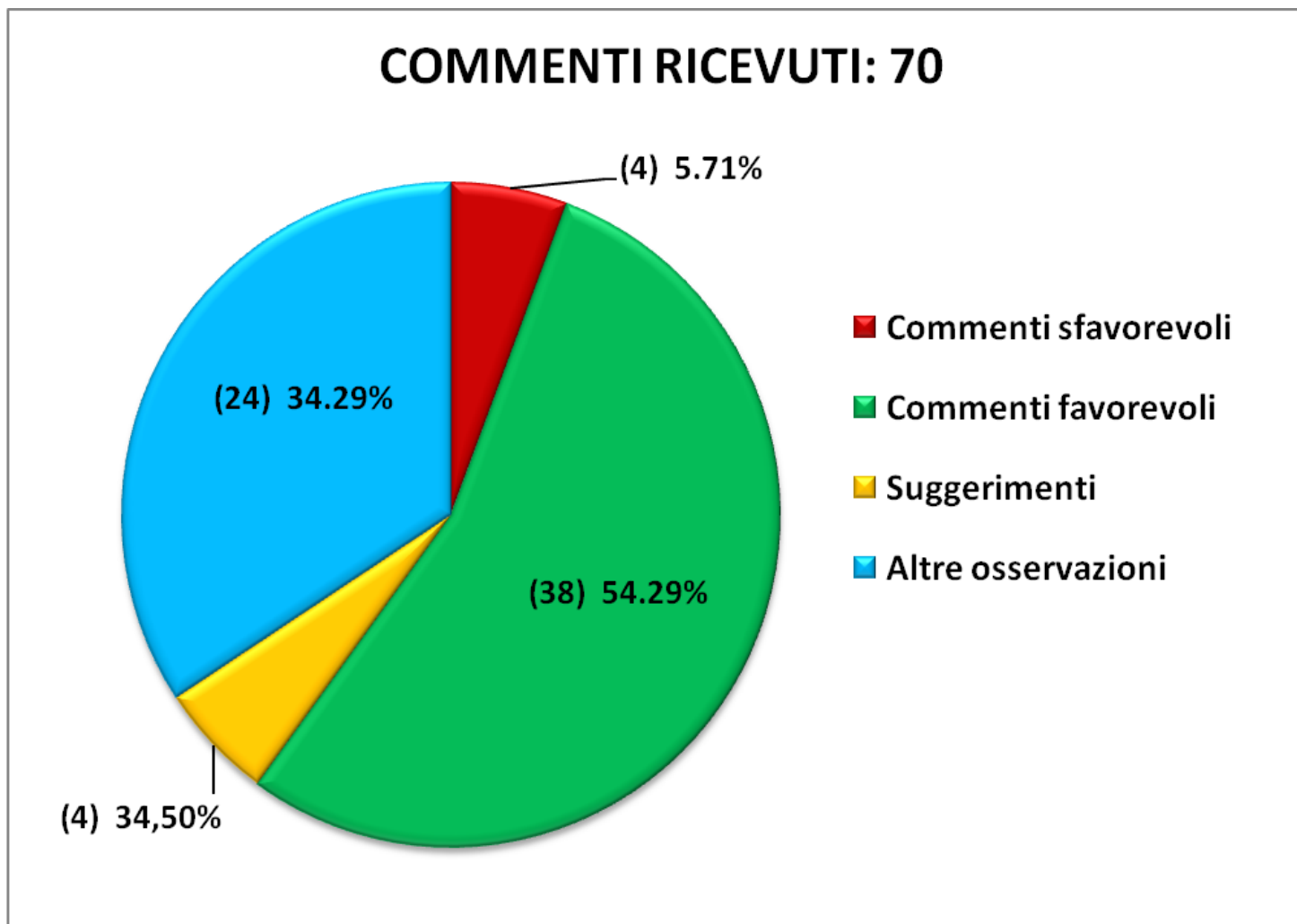


Questionari compilati: 611



Allegato 4 – Risultati complessivi Pol. Europa – Primo semestre 2012





Titolo del progetto	Data stesura: ottobre 2011
LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI – rev 1	
Contesto e motivazioni che hanno reso necessaria l'attivazione del progetto	
<p>L'impulso all'attivazione del progetto è derivato da più evenienze :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'audit civico effettuato nel 2010 in collaborazione con Cittadinanzattiva ha evidenziato, nell'area "Tutela dei diritti e miglioramento qualità", sia l'assenza nei servizi di indicazioni per la raccolta dei reclami e segnalazioni, sia la mancanza negli ultimi due anni di indagini sulla soddisfazione dell'utenza 2. Nei servizi accreditati o in accreditamento istituzionale è necessario garantire la misurazione delle soddisfazione dell'utenza e la raccolta di reclami e segnalazioni, come elemento fondante del Sistema di Gestione della Qualità dei servizi stessi 3. Si è manifestata l'esigenza aziendale di valutare la percezione delle innovazioni strutturali apportate al principale poliambulatorio aziendale 4. La direzione ha espresso la volontà di conoscere l'opinione degli utenti circa le aspetti negativi e positivi dei servizi erogati nelle principali sedi poli ambulatoriali aziendali, per migliorarli ed omogeneizzare le modalità di valutazione della soddisfazione realizzate dai servizi talora spontaneamente ed occasionalmente, con obiettivi, contenuti e metodi variabili 	
Obiettivi del progetto (e)	
<p>Misurare la soddisfazione dell'utenza e la qualità percepita dei servizi e raccogliere reclami e suggerimenti per il miglioramento , con modalità <u>omogenee e sostenibili</u> a livello aziendale (vedi progetto di sperimentazione 2011),</p>	
Risorse impiegate	
<p>umane (vedi di seguito team del progetto) ore/lavoro del team di progetto in riferimento a : predisposizione progetto/strumenti, realizzazione- revisione software (già realizzato nel 2011), gestione dei punti di raccolta, immissione ed elaborazione dati, stesura diffusione/pubblicazione report</p> <p>economiche per la progettazione grafica e stampa dei questionari di soddisfazione dell'utenza per la realizzazione di strumenti di distribuzione e raccolta dei questionari</p>	
Risultati attesi e misure di valutazione degli stessi	
<p>indicatori di processo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informazione e condivisione del progetto nelle sedi individuate ► effettuata entro dic 2011 2. formazione di operatori addetti alla raccolta ed informatizzazione dei questionari ► entro dic 2011 3. adozione sistematica degli strumenti e della modalità organizzative di raccolta ed elaborazione/analisi definite nel progetto ► vedi indicatore 1 sotto riportato 4. diffusione nelle sedi coinvolte di report semestrali sui risultati ► a giu /lug 2012 e a dic/gen 2013 5. pubblicazione annuale di report su risultati e azioni di miglioramento adottate ► gen 2013 <p>indicatori di risultato</p> <p><u>di estensione della rilevazione:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. % di sedi che partecipano regolarmente alla raccolta dati (immissione dati almeno una volta la mese) su tot sedi individuate ► almeno il 90% 2. <i>raccolta attiva</i>: % di questionari raccolti su N prestazioni erogate nel periodo nei servizi di Diagnostica Immagini ► almeno il 5% delle prestazioni erogate nel periodo (cfr: attività 2010) 3. <i>raccolta passiva</i> (adesione spontanea): % di questionari raccolti su N prestazioni erogate nel periodo nei Poliambulatori nell'anno 2011 ► circa 1% delle prestazioni erogate: al Poliambulatorio Europa almeno 1600 questionari e al Poliambulatorio P.S. Giovanni almeno 350, al Poliambulatorio S.M. Angeli almeno 200 (cfr più avanti attività 2010) <p><u>di impatto sul miglioramento</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. % item con miglioramento dei risultati nell'area di attività (Poliambulatori, D.Immagini) ► almeno il 30% 2. % di azioni di miglioramento adottate su totale criticità evidenziate ► almeno il 50% 	

Piano del progetto (h)

MODALITÀ DI RACCOLTA E GESTIONE DATI

Il progetto prevede due **modalità di raccolta delle opinioni** del cittadino sui servizi

a) questionario

a) **questionario** di rilevazione *amichevole* basato su un numero minimo di items e quindi di semplice compilazione, distribuito con due possibili modalità:

- **raccolta attiva**; alla fine della prestazione l'operatore consegna all'utente il questionario pregandolo di compilarlo in sala d'attesa e di inserirlo nell'apposito raccoglitore del desk; questa raccolta verrà effettuata a cura referenti specifici individuati da ciascun servizio, **in periodi dell'anno definiti su indicazione dello staff SQC**

- **raccolta passiva**: i questionari vengono lasciati a disposizione dell'utenza nell'apposita tasca del desk e **raccolti ogni 15 gg dal desk** insieme con le schede di reclamo (vedi sotto) a cura referenti specifici individuati da ciascun servizio

b) informatizzazione dei dati del questionario su un semplice software su server aziendale; effettuata almeno mensilmente a cura di operatori specifici individuati da ciascun servizio

c) elaborazione periodica di dati a cura dell'UOS Qualità

d) analisi dei dati sarà a cura dell'UOS Qualità

e) stesura dei report e la restituzione dei dati sarà a cura dell'UOS Qualità

f) individuazione e realizzazione di azioni di miglioramento a cura dei Responsabili di ciascun servizio

b) scheda reclami / suggerimenti / elogi

a) **scheda di rilevazione di reclami/suggerimenti/elogi** nell'apposita tasca del desk da inserire nell'apposito raccoglitore del desk

b) raccolta delle schede **ogni 15 giorni** a cura referenti specifici individuati da ciascun servizio

c) trattamento delle schede secondo quanto previsto dalla procedura aziendale (Del.....)

SEDI DI RACCOLTA DATI

la raccolta dei questionari di rilevazione della qualità percepita e delle schede reclami / suggerimenti / elogi con le modalità sopra descritte sarà realizzata nel 2012 nelle seguenti sedi:

- 7 servizi di Diagnostica per Immagini
- Poliambulatorio Europa
- Poliambulatorio Ponte San Giovanni
- Poliambulatorio S. Maria degli Angeli

Per la valutazione della soddisfazione dell'utenza interna (consultori) ed esterna (ambulatori ginecologici privati) del servizio accreditato di Citologia è stato previsto un apposito progetto a cui si rimanda.

definizione ed assegnazione dei ruoli (chi fa cosa):

- definizione e formalizzazione progetto: D. Barzanti e D. Ranocchia
- allocazione desk: Daniela Bovo con RGQ D. Servizi (Gabriele Gasparri, Anna Rita Matrone, Marcello Nappini, Vando Massetti, Paolo Nardini) e Referenti Poliambulatori (Isabella Marcelli, Grazia Carducci, Luana Ridolfi)
- distribuzione questionari e schede reclamo ai servizi: D. Bovo con RGQ D. Servizi e Referenti Poliambulatori
- distribuzione questionari agli utenti: tutti gli operatori del DI
- formazione all'immissione dati: D. Ranocchia e S. Piccardi
- raccolta questionari e schede da desk - per DI: S. Piccardi e S. Mirri; Poliambulatorio Europa I. Marcelli; Grazia Carducci P.S. Giovanni; Poliambulatorio S. M. Angeli: L. Ridolfi
- informatizzazione dati: S. Piccardi e S. Mirri per D. Servizi; G. Peoli Poliambulatorio Europa; A. Piccino Poliambulatorio S.M. Angeli
- gestione reclami/azioni miglioramento: D. Bellini e Responsabili Servizi
- elaborazione ed analisi dati - D. Ranocchia
- stesura report - D. Ranocchia e D. Bovo in collaborazione con RGQ e referenti dei Servizi

coinvolti													
<i>attività da svolgere</i>	<i>tempi del progetto</i>												
<i>anno 2011</i>	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic	
formalizzazione progetto													
revisione questionari e schede													
ristampa questionari e schede													(*)
addestramento degli operatori													
presentazione progetto													
<i>anno 2012</i>	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic	
raccolta attiva questionari Radiologie e Poliambulatori													
raccolta passiva Radiologie e Poliambulatori													
informatizzazione dati Radiologie e P. Europa													
elaborazione ed analisi dati													
verifica sviluppo del progetto													
stesura e diffusione report semestrale													
individuazione azioni di miglioramento													
stesura e diffusione report annuale													
definizione ed assegnazione delle risorse economiche (quanto costa)													
(*) ri-stampa di questionari e schede da predisporre nel 2011 per stampa entro la prima settimana di gennaio 2012													
monitoraggio del percorso (come si intende controllare lo sviluppo del progetto):													
ogni 3 mesi: verifica sviluppo azioni nei tempi definiti													
ogni semestre: verifica estensione progetto e criticità													
a fine anno report annuale sui risultati di soddisfazione dell'utenza													
date di presentazione report su stato dell'arte e rapporto finale:													
luglio 2012: primo report su sviluppo del progetto													
dicembre 2012: primo report annuale sui risultati di soddisfazione dell'utenza													
Data conclusiva													
GENNAIO 2013													

Team del progetto		
nome e cognome	attività	Servizio di appartenenza / funzione
Daniela Barzanti	progettazione e supervisione	Resp. Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Daniela Ranocchia	progettazione, elaborazione e analisi dati	Resp. UO Qualità – staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Daniela Bovo	progettazione e coordinamento aziendale	PO Qualità – staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Daniela Bellini	gestione reclami/elogi/suggerimenti	URP centrale - Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
Stefano Piccardi	Progettazione e gestione raccolta dati	RGQ Dipartimento Servizi
Siro Mirri	gestione raccolta dati	RGQ Area Omogenea D. Immagini e DI P. Europa e Senologia
Gabriele Gasparri	gestione raccolta dati	RGQ Diagnostica Immagini Assisi
Anna Rita Matrone	gestione raccolta dati	RGQ Diagnostica Immagini C. Pieve
Marcello Nappini	gestione raccolta dati	RGQ Diagnostica Immagini C. Lago
Vando Massetti	gestione raccolta dati	RGQ Diagnostica Immagini Pantalla
Paolo Nardini	gestione raccolta dati	RGQ Diagnostica Immagini Passignano
Barbara Blasi	progettazione e coordinamento locale	Resp Polimambulatorio Europa
Peoli Giancarlo	informatizzazione dati	Ass. amministrativo Poliamb. Europa
Isabella Marcelli	gestione raccolta dati	OSS Poliambulatorio Europa
Grazia Carducci	gestione raccolta dati	Inf. Poliambulatorio P. S. Giovanni
Pierluigi De Angelis	progettazione e coordinamento locale	Referente Accreditamento UO Qualità
Luana Ridolfi	gestione raccolta dati	Coord.Inf. CdS S. M. Angeli
Piccino Antonino	informatizzazione dati	Ass. amministrativo CdS S. M. Angeli
Fabrizio Papalini	gestione software	Servizio Informatico e telematico
Giulio Falcone	gestione software	Servizio Informatico e telematico