

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi alla U.O.C. GASTROENTEROLOGIA AZIENDALE
Endoscopia e Malattie Gastrointestinali
dell’Azienda USL Umbria 1**



1 – 31 Agosto | Anno 2018

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti

1. Contesto e motivazioni che hanno richiesto l'attivazione del progetto

La U.O.C. GASTROENTEROLOGIA AZIENDALE Endoscopia e Malattie Gastrointestinali sta sviluppando un percorso per il rinnovo dell'accreditamento professionale SIED (Società Italiana Endoscopia Digestiva) , nell'ambito del quale la misurazione della soddisfazione dell'utenza rappresenta un elemento costituente del Sistema di Gestione della Qualità, unitamente alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

Questa indagine adegua il servizio ad uno dei requisiti della checklist per l'accreditamento, ma rappresenta anche un'occasione per migliorare sulla scorta delle indicazioni dell'utenza.

2. Obiettivi del progetto

Misurare la soddisfazione dell'utenza e la qualità percepita dei servizi e raccogliere reclami e suggerimenti per il miglioramento, con modalità omogenee e sostenibili a livello aziendale.

3. Metodologia

L'indagine di valutazione della soddisfazione dell'utenza U.O.C. Endoscopia digestiva e malattie gastrointestinali, effettuata nei mesi di Agosto 2018, è stata realizzata sullo schema del questionario già da tempo utilizzato dalla nostra Azienda in occasione di quasi tutte le ricerche di Qualità Percepita, poiché validato e ritenuto uno strumento di misurazione efficace e sostenibile (Allegato 1).

Naturalmente ogni item è stato opportunamente adattato alle caratteristiche del servizio anche grazie alla preziosa collaborazione del Responsabile della UO.

L'indagine prevede la somministrazione attiva del questionario auto compilato a ciascun utente che ha accesso al servizio nel periodo, invitandolo a compilarlo ed a inserirlo in un apposito box .

Si è stabilito che per essere significativa la raccolta dei questionari non deve essere inferiore al 5% dell'utenza complessiva del servizio.

4. Risultati

Nella fase di Raccolta Attiva, effettuata fra **1 e 31 Agosto 2018** sono state raccolte **n. 73 schede**. Di queste **16** recavano un **commento scritto**.

È stato ampiamente superato lo standard minimo previsto del 5% di schede compilate in rapporto al numero medio di utenti nel periodo di riferimento (vedere punto 5).

Di seguito sono riportati in estrema sintesi i risultati complessivi dei questionari, raccolti nell'apposito box collocato all'interno del servizio, attraverso la somministrazione da parte del personale individuato (Raccolta Attiva).

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 80% di valutazioni positive o sufficienti. Gli item con la valutazione insufficiente più elevata è il comfort nella sala d'attesa.

Rilevante e di grande interesse ai fini del miglioramento anche il notevole numero di osservazioni, suggerimenti e commenti, positivi o negativi, riportati nelle schede dagli utenti (16 su 73 schede pari al 22 %).

Per un migliore inquadramento del contesto organizzativo di riferimento, si riportano anche i dati degli accessi

5. Schede compilate in rapporto al numero medio di accessi nel periodo di riferimento:

Unità Operativa	n° Accessi in 1 mese	n° schede raccolte	% schede su accessi
U.O.C. GASTROENTEROLOGIA AZIENDALE Endoscopia e Malattie Gastrointestinali	245	73	30%

Allegato 1 – Il questionario

USUmbria1
U.O.C. GASTROENTEROLOGIA
AZIENDALE
Endoscopia e Malattie
Gastrointestinali

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Gentile Signore/a,
La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di questa scheda, che potrà inserire nell'apposito contenitore.
Le informazioni da Lei fornite ci aiuteranno a migliorare la qualità del servizio.

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO DI GASTROENTEROLOGIA:

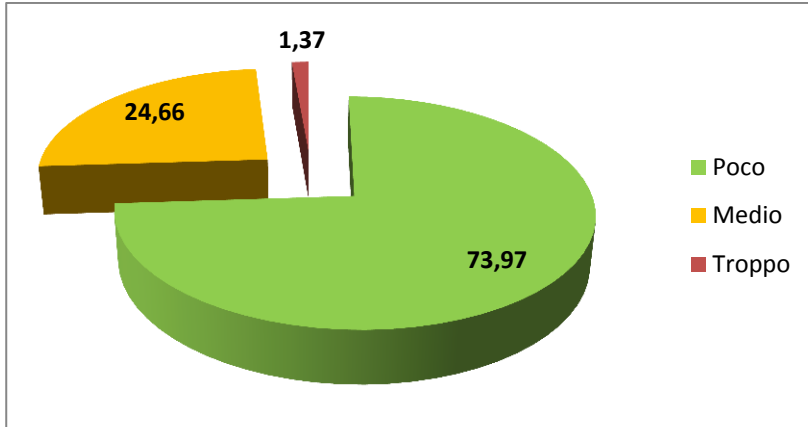
TEMPO TRASCORSO IN SALA D'ATTESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
INFORMAZIONI RICEVUTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PULIZIA DEGLI AMBIENTI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COMFORT DELLE SALE D'ATTESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CORTESIA DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

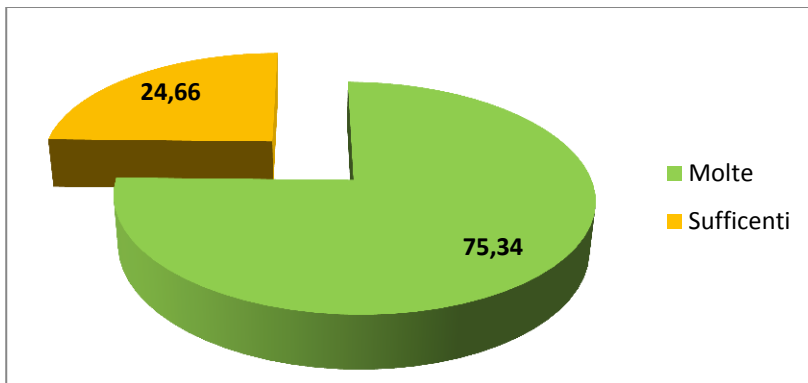
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

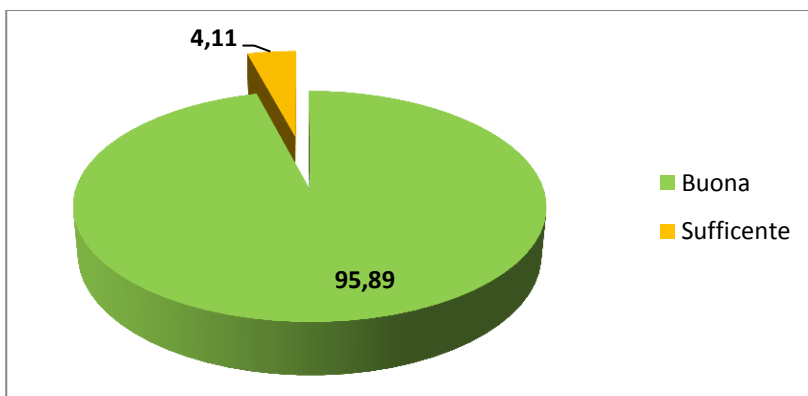
Tempo trascorso in sala d'attesa



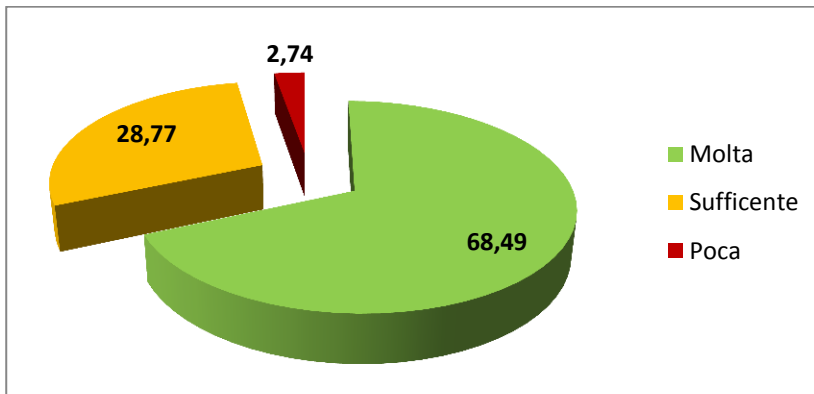
Informazioni Ricevute



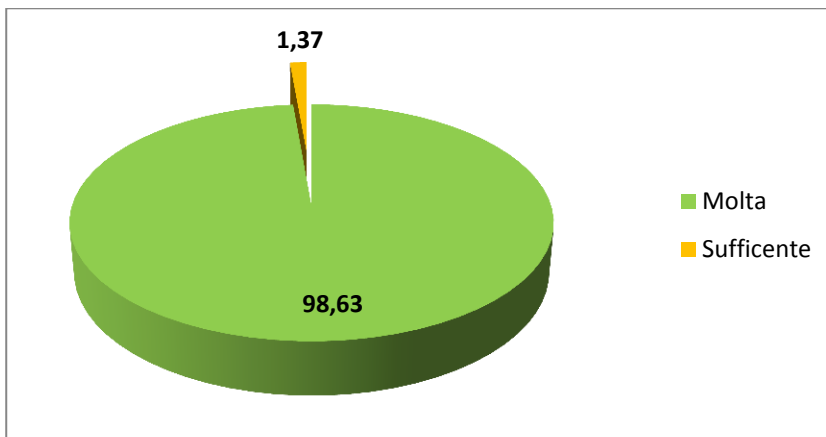
Pulizia degli ambienti



Comfort della sala d'attesa



Cortesìa degli operatori



Professionalità degli Operatori

