

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**

## ***“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”***

**Dati relativi al Servizio di Odontostomatologia e terapia protesica  
dell’Azienda USL Umbria 1**



**Aprile – Maggio anno 2017**

**REPORT sintetico**

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti, Massimo Boccucci

## IL PROGETTO: Indagine Qualità Percepita nel servizio di Odontostomatologia e terapia protesica

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

Il servizio di Odontostomatologia e terapia protesica sta sviluppando un percorso per il conseguimento dell'accREDITAMENTO istituzionale, 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 check list 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 nell'Odontostomatologia e terapia protesica aziendale effettuata da aprile a maggio 2017, 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 del Servizio.

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 raccolta attiva, effettuata fra il aprile e maggio 2017 sono state raccolte **n. 263 schede**.

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 Allegato 2).

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 il più elevato grado di insoddisfazione da parte degli utenti sono: il tempo trascorso in sala d'attesa (valutato come "Molto" dal 9,1% del campione) e l'Igiene dei servizi (valutata come "Poca" dal 3,5% del campione)

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° dimissioni in 17 mesi	n° schede raccolte	% schede su accessi
Odontostomatologia e terapia protesica		263	

**Allegato 1 – Il questionario**

**US Umbria1**  
U. O. Odontostomatologia e terapia protesica

## LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Gentile Signore/a,  
La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di questa scheda, che potrà imbucare nell'apposito contenitore collocato all'interno della sala d'attesa. Le informazioni da Lei fornite ci permetteranno di migliorare la qualità del servizio.

Motivo per cui si è recato al servizio:    Visita Urgente     Visita Programmata

**ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:**

	 Molta	 Sufficiente	 Poca
<b>ASSISTENZA MEDICA</b>			
SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO MEDICO	 Molta	 Sufficiente	 Poca
CORTESIA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI	 Molta	 Sufficiente	 Poca

**ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA			
CORTESIA			
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI			

**US Umbria1**  
U. O. Odontostomatologia e terapia protesica

## LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

	 Poco	 Molto	 Troppo
TEMPO TRASCORSO IN SALA D'ATTESA	 Poco	 Molto	 Troppo
ORGANIZZAZIONE INTERNA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
PULIZIA DEI LOCALI	 Molta	 Sufficiente	 Poca
IGIENE DEI SERVIZI	 Molta	 Sufficiente	 Poca
COMFORT NELLA SALA D'ATTESA	 Molta	 Sufficiente	 Poca

SUGGERIMENTI/COMMENTI/PROPOSTE:

.....

.....

.....

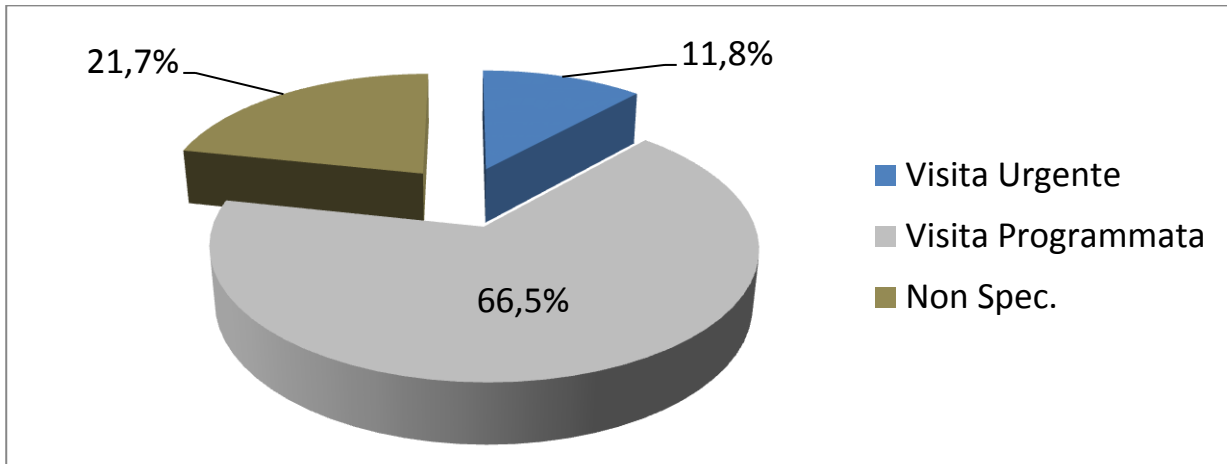
.....

Grazie per la collaborazione  
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

## Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

### 1. Motivo per cui si è recato al servizio

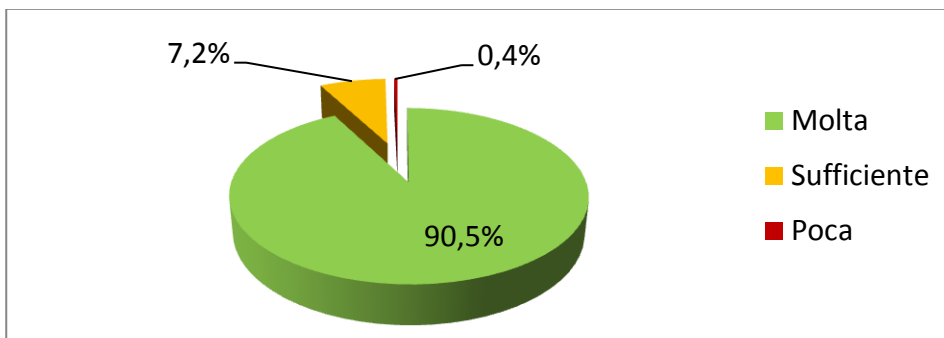
---



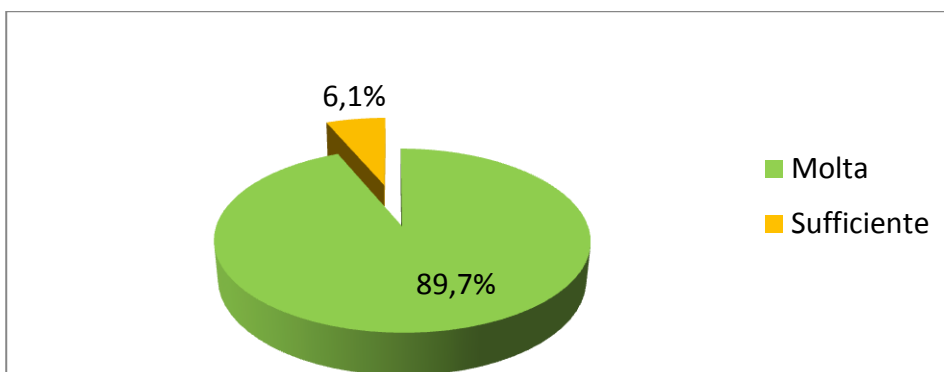
### 2. Assistenza Medica

---

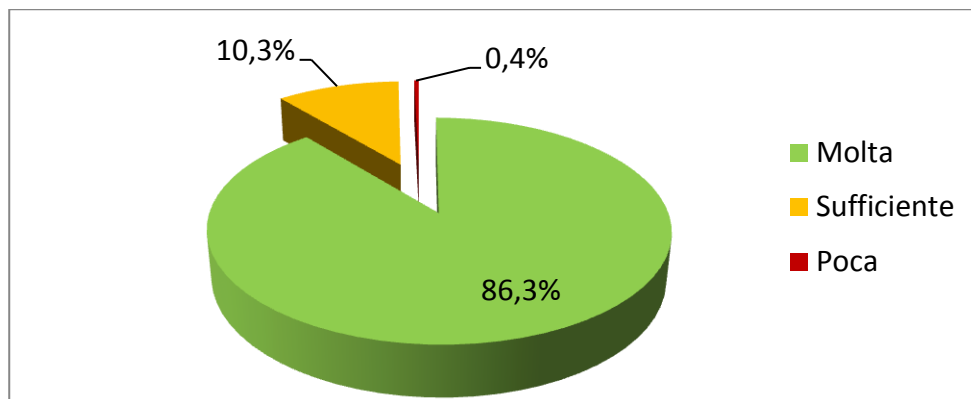
#### SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO



#### CORTESIA

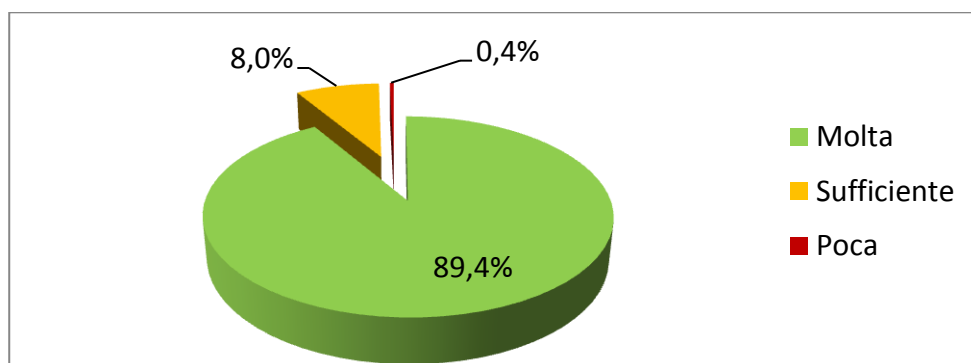


## DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI

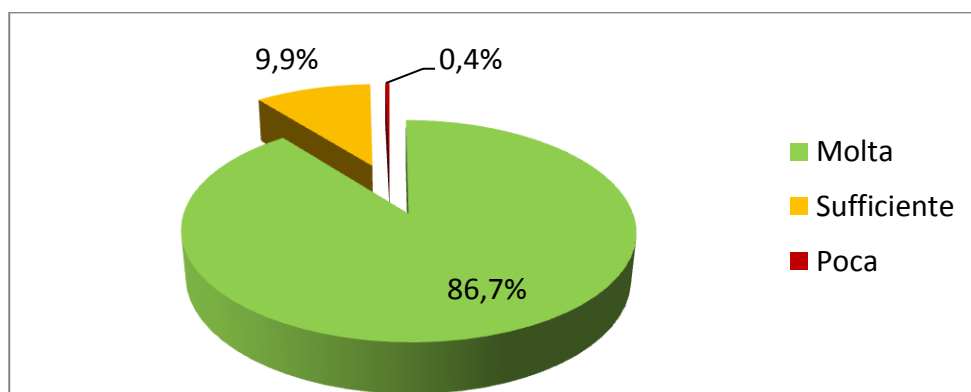


## 3. Assistenza Infermieristica

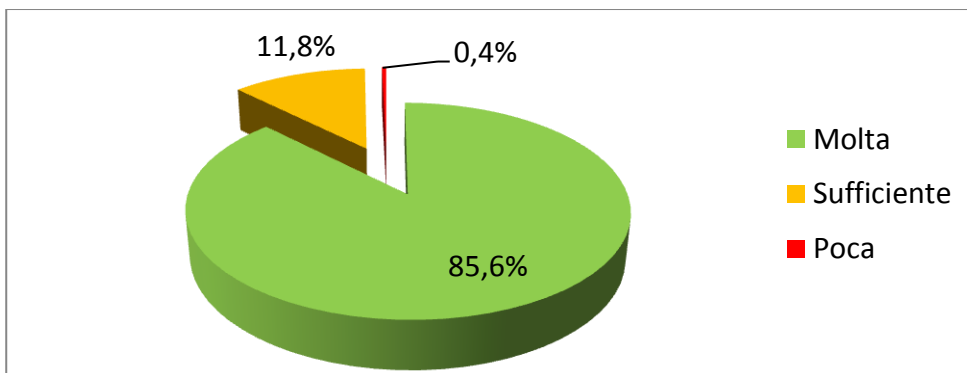
### QUALITÀ DELL'ASSISTENZA



### CORTESIA

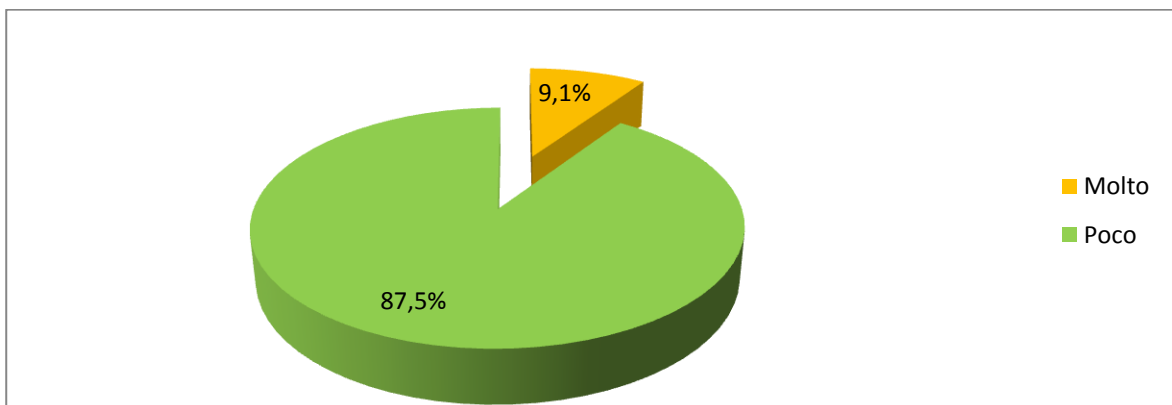


## DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI

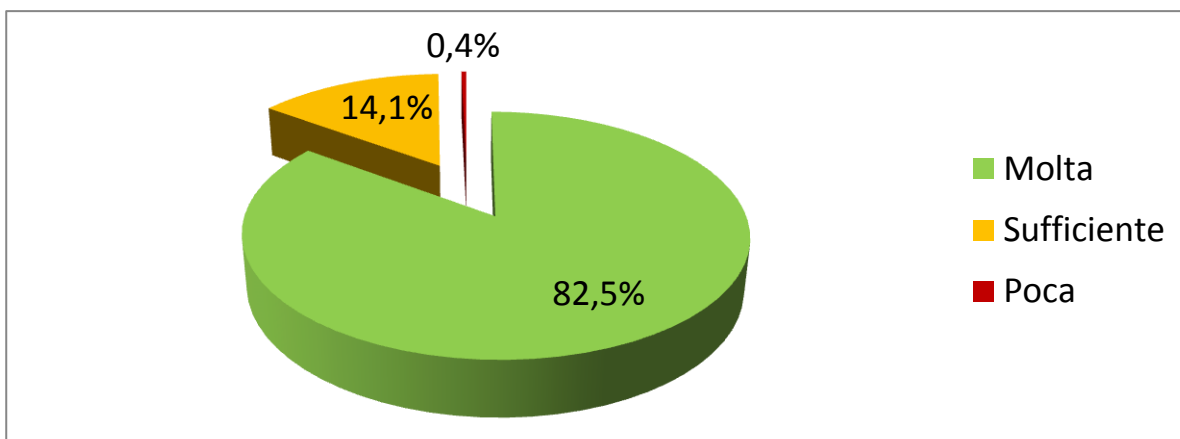


## 4. Aspetti generali

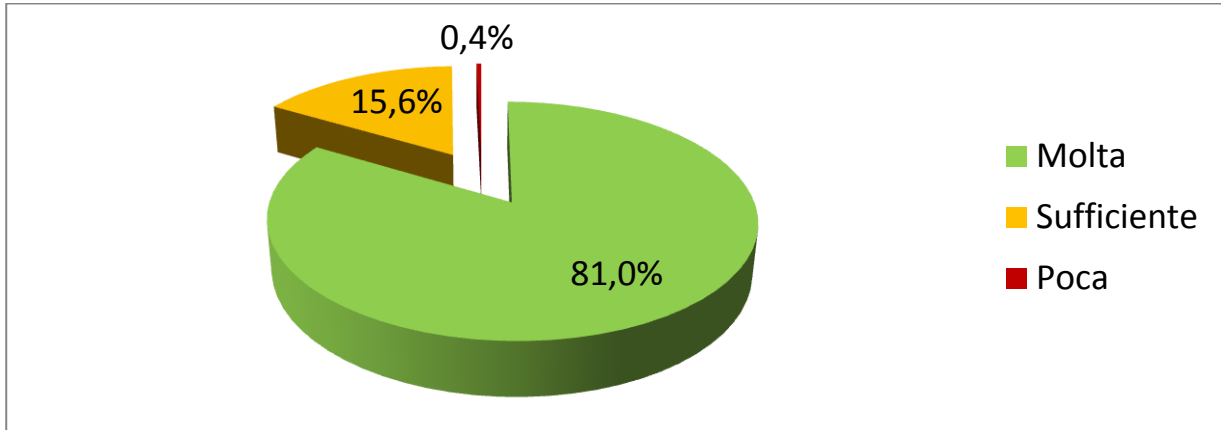
### TEMPO TRASCORSO IN SALA D'ATTESA



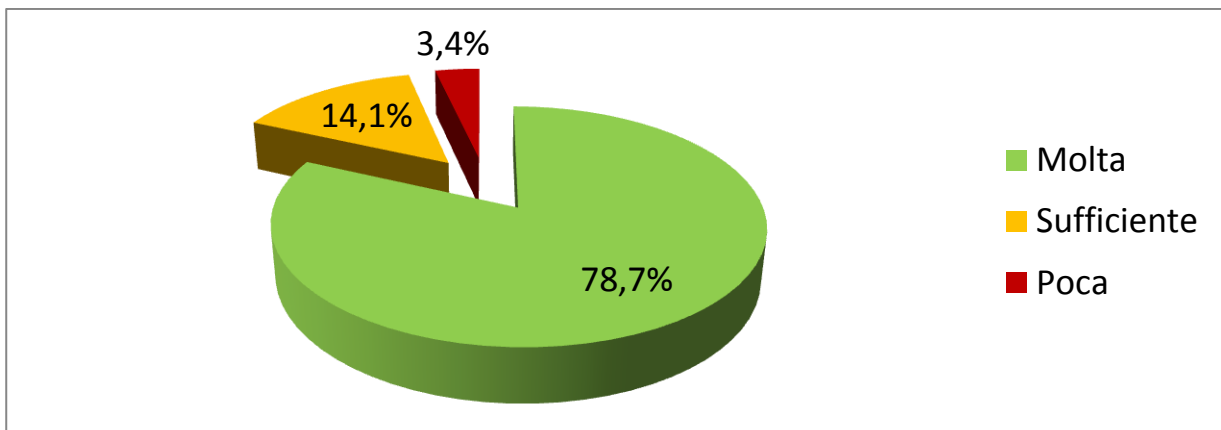
### ORGANIZZAZIONE INTERNA



## PULIZIA DEI LOCALI



## IGIENE DEI SERVIZI





## COMFORT NELLA SALA D'ATTESA

