

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**

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

**Dati relativi al Servizio di Pronto Soccorso dell’Ospedale di Gubbio –  
Gualdo Tadino**

**16 Giugno – 16 Luglio | Anno 2014**

**REPORT sintetico**

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti, Daniela Bovo  
hanno collaborato: Massimo Boccucci e Stefano Lupini

## **IL PROGETTO: Indagine sperimentale Qualità Percepita nei Pronto Soccorso Ospedale di Città di Castello**

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

L'impulso all'attivazione del progetto è derivato da più evenienze :

- a) La direzione del DEA (Dipartimento di Emergenza ed Accettazione), in accordo con la Direzione Generale, ha espresso la volontà di conoscere l'opinione degli utenti sui servizi erogati nelle principali sedi dei Pronto Soccorso Aziendali, per migliorarli ed omogeneizzare le modalità di valutazione della soddisfazione realizzate dai servizi talora spontaneamente ed occasionalmente, con obiettivi, contenuti e metodi variabili e troppo eterogenei.
- b) Nel primo semestre dell'anno 2012 alcuni componenti del Servizio di Pronto Soccorso dell'Ospedale della MVT insieme ai colleghi dell'AO di Perugia hanno partecipato ad un Laboratorio formativo organizzato dalla Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica dal titolo "La palestra del miglioramento rapido in sanità, le competenze per lo sviluppo organizzativo secondo le logiche della Lean Organization". Nell'ambito di questo percorso formativo è stata condivisa l'opportunità di procedere con la sperimentazione di un indagine sulla soddisfazione dell'utenza ed è stato elaborato, attraverso il confronto tra i partecipanti e la supervisione dei docenti, un questionario. Tale strumento, pur non validato, è stato sperimentalmente somministrato all'utenza del servizio di Pronto soccorso dell'Ospedale della Media valle del Tevere. Nel 2012 la somministrazione si è svolta nell'arco di 3 mesi (da Settembre a Novembre) e nel 2013 nell'arco di 2 mesi (Aprile e Maggio). Considerando pari a c/a 1.200 gli accessi mensili accessi al suddetto Pronto Soccorso, le schede raccolte sono state complessivamente 90, pari a circa il 2% dell'utenza complessiva.

A partire da questa esperienza è stato elaborato un nuovo progetto di indagine sulla qualità percepita del servizio, costruito in stretta sinergia tra lo staff Sviluppo Qualità e Comunicazione e la direzione del DEA (Dipartimento di Emergenza ed Accettazione), ripensato sia nelle modalità di somministrazione che nella elaborazione del questionario.

## 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 nei Serv. di Pronto Soccorso degli Ospedali di Città di Castello, Gubbio - Gualdo Tadino e Media Valle del Tevere, sperimentata nel mese di Giugno e Luglio 2014, 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 Direttore di Dipartimento dott. Borgognoni.

La 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 il 16 Giugno ed il 16 Luglio 2014 sono state raccolte n. **323** nel Pronto soccorso dell'Ospedale di Città di Castello,

Di queste **162** recavano un commento scritto. È stato raggiunto 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 dei servizi, attraverso la somministrazione da parte del personale individuato (Raccolta Attiva) e meglio illustrati nell'Allegato 3.

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 50% di valutazioni positive o sufficienti. Gli item con le valutazioni insufficienti più elevate sono: tempo trascorso in attesa, l'organizzazione interna, pulizia dei locali e comfort delle 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.

Per un migliore inquadramento del contesto organizzativo di riferimento, si riportano anche in allegato 4 i dati degli accessi e coi relativi codici di priorità del I trimestre 2014 nei tre servizi di Pronto Soccorso coinvolti nel progetto.

## Allegato 1 – Il questionario

**USUmbria1**  
U.S. Pronto Soccorso

### 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. Tutte le informazioni da Lei fornite ci permetteranno di migliorare la qualità dei servizi.

Codice colore assegnato:  
Bianco  Verde  Giallo

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

**Assistenza medica**

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

**Assistenza infermieristica**

Qualità dell'assistenza

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

Il personale del Triage ha fornito spiegazioni per l'assegnazione del codice

**Tempo d'attesa**  
In base al codice d'emergenza assegnato al triage come valuta i tempi di attesa

**Organizzazione interna**

**Pulizia dei locali**

**Igiene dei servizi**

**Comfort nella sala d'attesa**

**Suggerimenti / commenti / proposte:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Guida per la collaborazione  
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

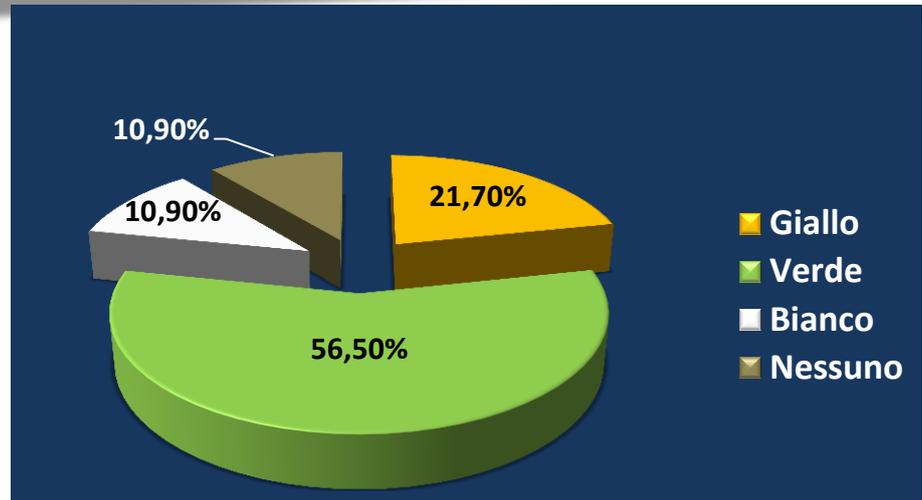
## Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

Codice colore assegnato:

Bianco

Verde

Giallo



### 1. Assistenza Medica

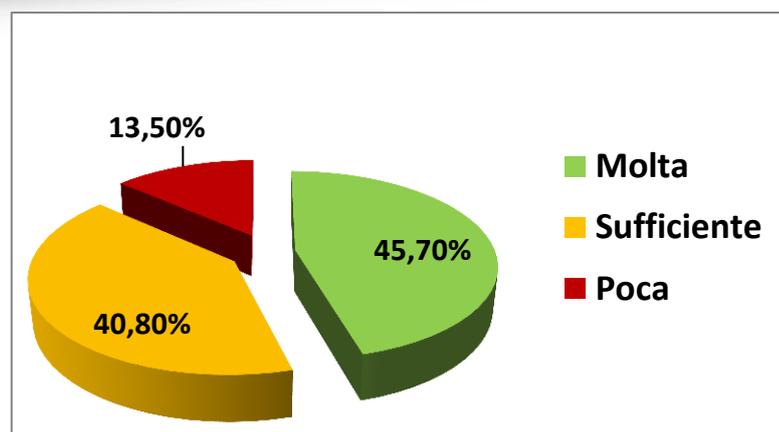
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico .....

Cortesia .....

Disponibilità a fornire informazioni .....



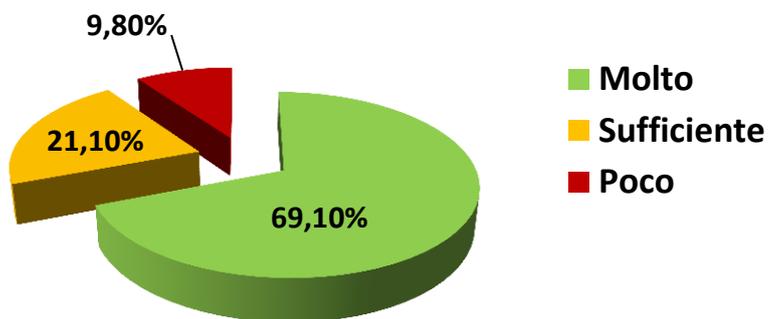
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni



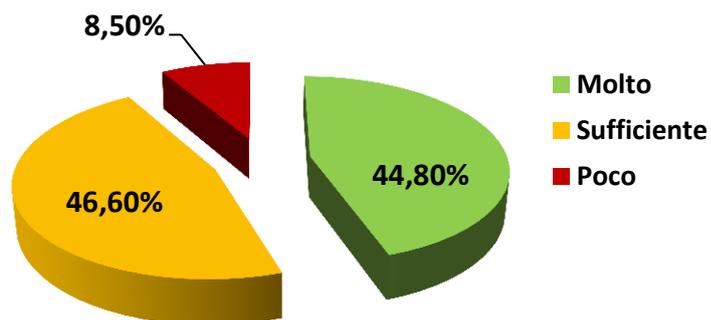
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

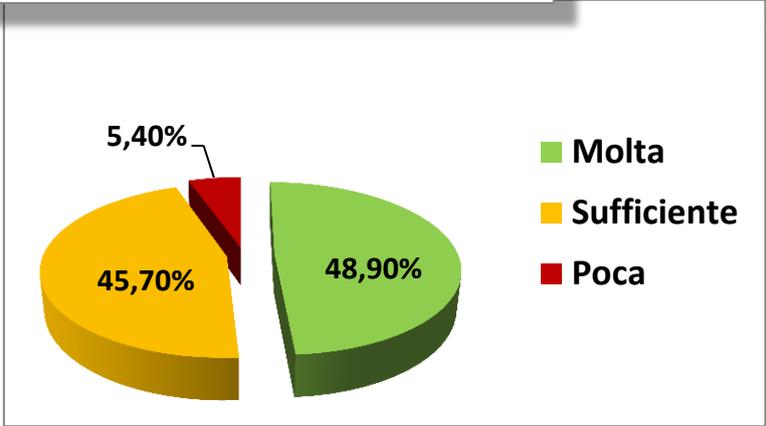
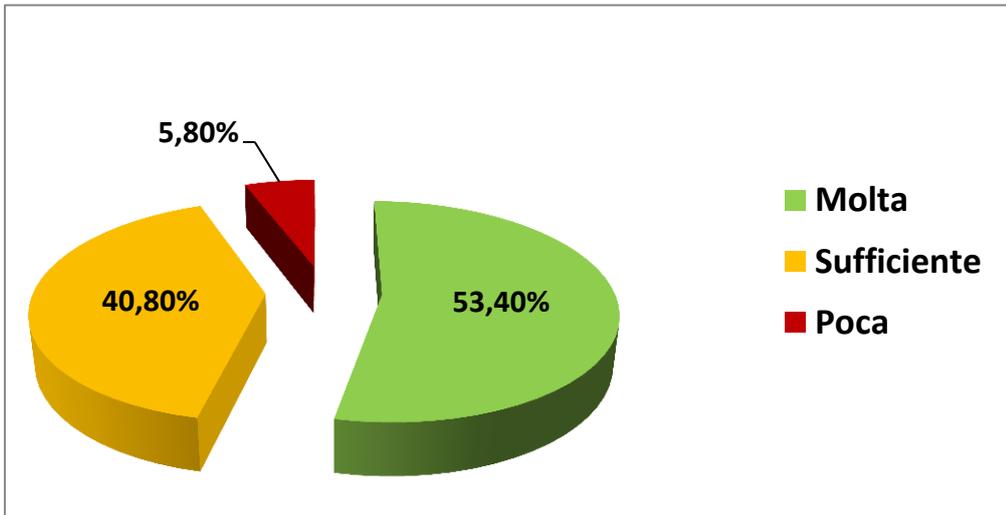
Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni





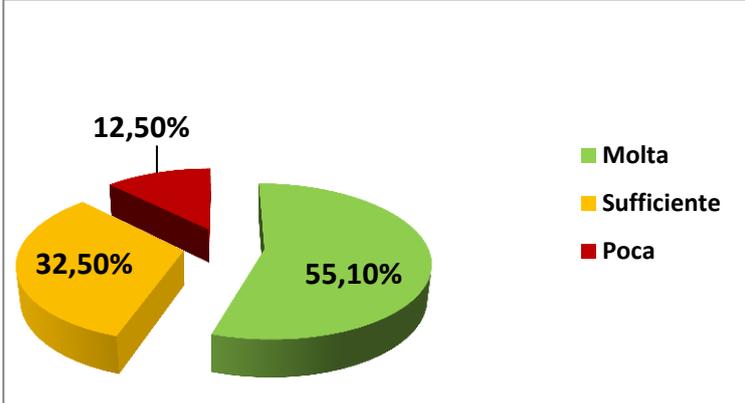
**Assistenza infermieristica**

Qualità dell'assistenza .....  Molta  Sufficiente  Poca

Cortesia .....  Molta  Sufficiente  Poca

Disponibilità a fornire informazioni .....  Molta  Sufficiente  Poca

Il personale del Triage ha fornito spiegazioni per l'assegnazione del codice .....  Molta  Sufficiente  Poca



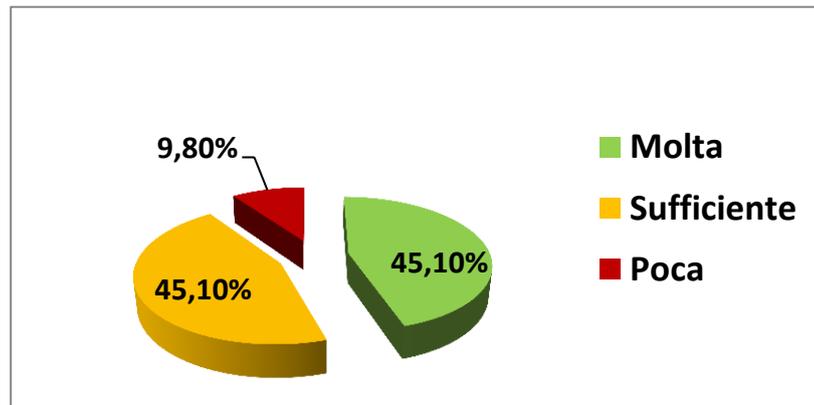
### Assistenza infermieristica

Qualità dell'assistenza .....

Cortesia .....

Disponibilità a fornire informazioni .....

Il personale del Triage ha fornito spiegazioni per l'assegnazione del codice .....



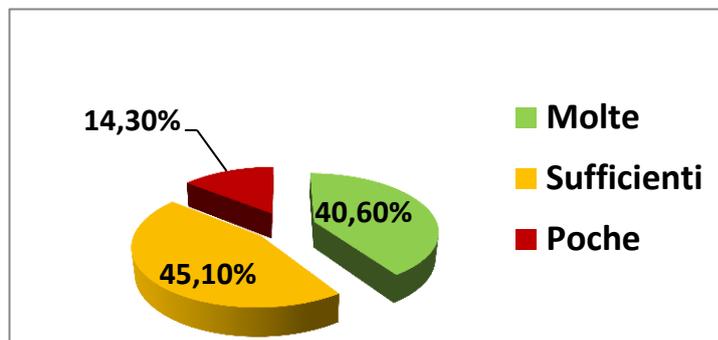
### Assistenza infermieristica

Qualità dell'assistenza .....

Cortesia .....

Disponibilità a fornire informazioni .....

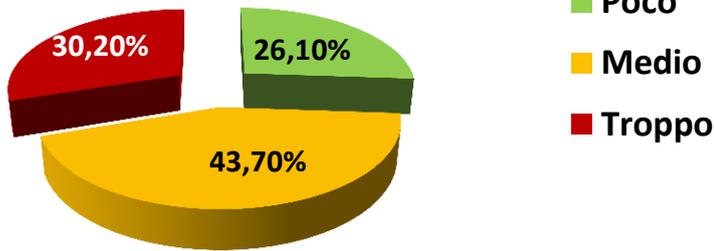
Il personale del Triage ha fornito spiegazioni per l'assegnazione del codice .....



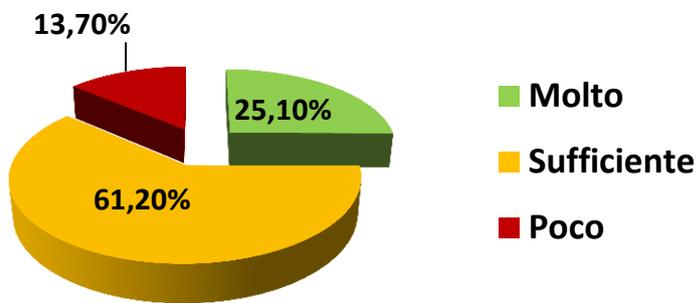
### 3. Aspetti Organizzativi

#### Tempo d'attesa

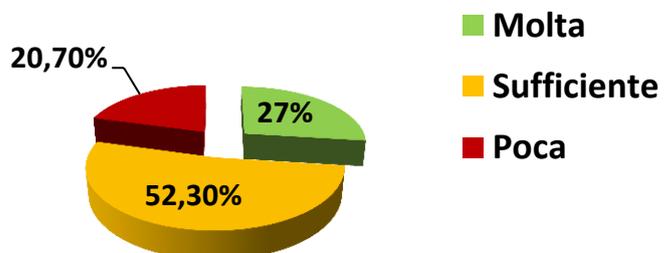
In base al codice d'urgenza assegnatole al triage come valuta i tempi di attesa .....



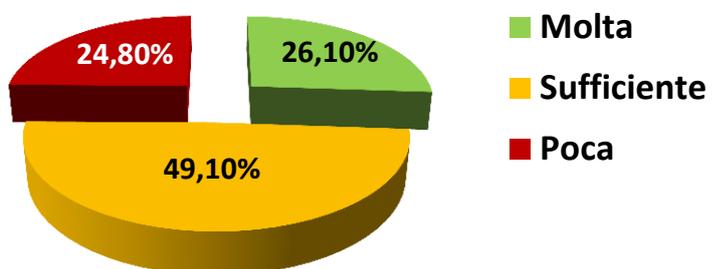
#### Organizzazione interna



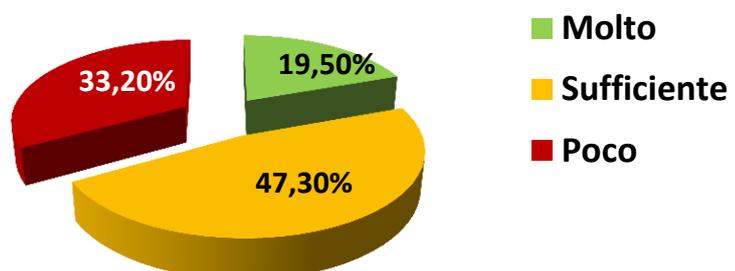
## Pulizia dei locali



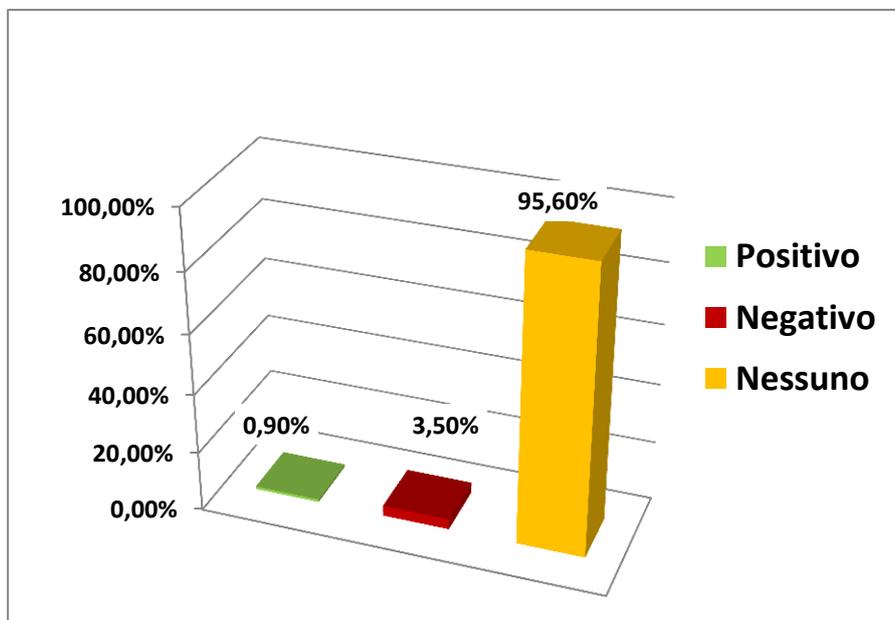
## Igiene dei servizi



## Comfort nella sala d'attesa



Suggerimenti / commenti / proposte:



**Allegato 4 – Codici assegnati in % sul totale degli accessi del singolo Pronto soccorso  
- 1° Trimestre 2014 (Fonte PSnet) -**

(Fonte PSnet) - 1° Trimestre 2014

Unità Operative	Codice Priorità								Totale accessi	
	Rosso: Molto critico		Giallo: Mediamente critico		Verde: Poco critico		Bianco: Non critico			
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
P.S. H Gubbio- Gualdo Tadino	42	0,6%	1.517	21,1%	5.130	71,4%	496	6,9%	7.186	100%

