

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi ai soli risultati
della Radiologia – Ospedale Gubbio – Gualdo Tadino
Loc. Branca
– Raccolta Attiva 8 – 20 Dicembre 2014 -**

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti, Stefano Piccardi,

1. Il progetto

Il progetto di valutazione della soddisfazione dell'utenza dell'Area Omogenea di Diagnostica per Immagini del Dipartimento dei Servizi nel 2014 è stato applicato in maniera sistematica in tutti i servizi di radiologia. L'indagine è stata programmata con la somministrazione di questionari auto compilati all'utenza che accede ai servizi nel corso di due settimane.

La raccolta delle opinioni degli utenti viene effettuata mediante la consegna del questionario da parte degli operatori che effettuano la prestazione (Raccolta Attiva), chiedendo all'utente di inserirlo, una volta compilato, nell'apposito box posizionato nelle sala attesa interna del servizio.

La distribuzione e la raccolta dei questionari è stata monitorata dai RGQ delle singole U.O. coordinati dal RGQ del Dipartimento dei Servizi. Lo staff Qualità e Comunicazione ha curato l'informatizzazione dei dati su database aziendale, l'elaborazione statistica dei dati è l'analisi dei risultati e l'elaborazione del report.

2. I risultati

Nella Raccolta Attiva 2014, effettuata fra l'8 ed il 20 dicembre 2014, sono stati raccolti 210 questionari (pari al 23% rispetto alle prestazioni effettuate nel periodo), di questi 30 recavano anche un commento scritto. La raccolta ha superato lo standard minimo del 5% nel rapporto tra questionari compilati e numero di utenti nel periodo di riferimento (tabella 1). Di seguito sono riportati in estrema sintesi i risultati.

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 90% di valutazioni positive o sufficienti. L'item con le valutazioni insufficienti più numerose è quello relativo al "Tempo trascorso in sala d'attesa" (troppo: 28,4%), della "Pulizia degli ambienti" (insufficiente: 11,9%), seguito dagli item sulla "Cortesia degli operatori" (poca: 7,4%), e sulla professionalità degli operatori (poca: 7,4%)

I questionari con commenti e suggerimenti sono stati 30: 3 negativi, 4 positivi e 15 con suggerimenti, alcuni dei quali molto specifici.

**tabella 1- INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI DIAGNOSTICA IMMAGINI
RADIOLOGIA BRANCA 2014:
Raccolta Attiva 8 - 20 Dicembre 2014**

Servizio	n° schede nel periodo	n° utenti nel periodo	n° schede / n° utenti (%)
Radiologia Branca	210	894	23%

Allegato 3 – Risultati Branca – Raccolta Attiva 1 - 13 Dicembre 2014

Comfort delle sale di attesa



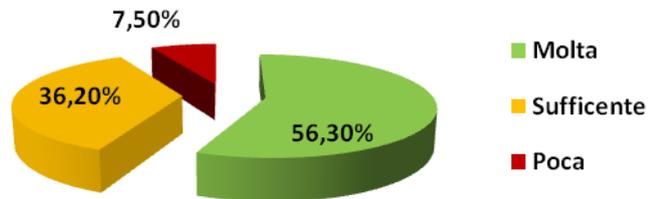
Molto



Sufficiente



Poco



Cortesìa degli operatori



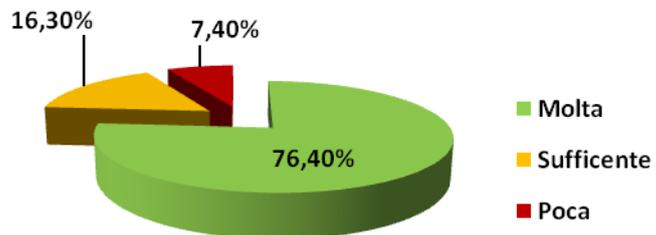
Molta



Sufficiente



Poco



Informazioni ricevute



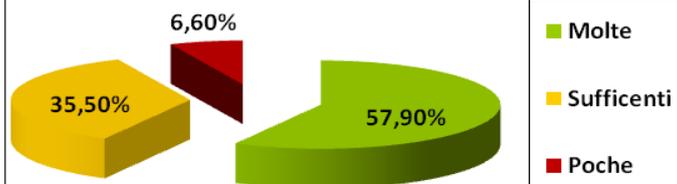
Molte



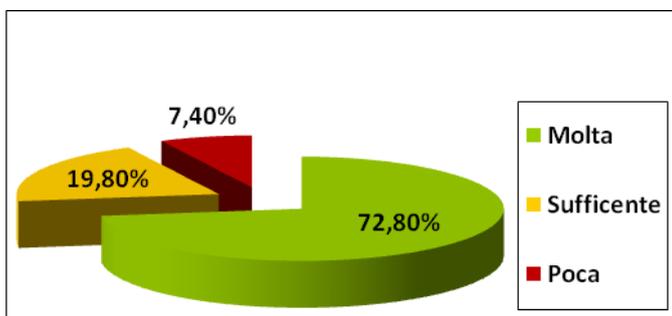
Sufficienti



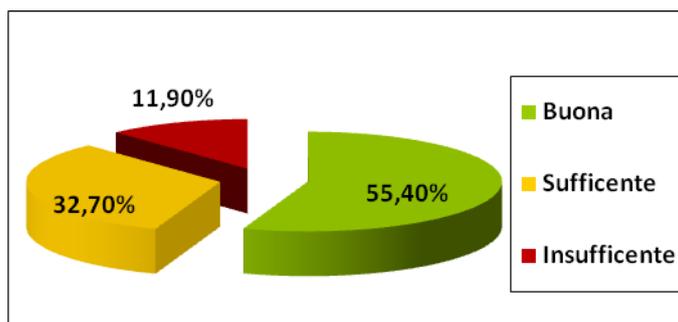
Poche



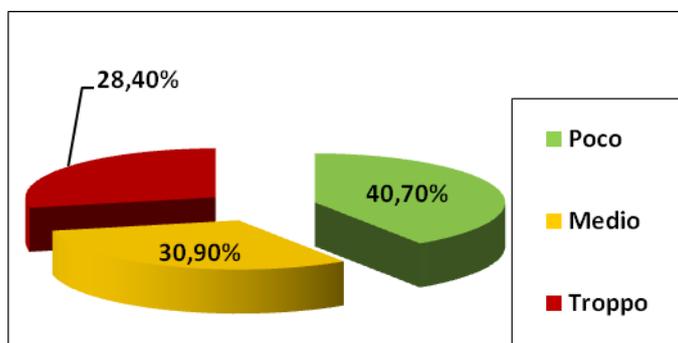
Professionalità degli operatori



Pulizia degli ambienti



Tempo trascorso in sala d'attesa



Allegato 4 – Commenti ricevuti 1 - 13 Dicembre 2014

Vuole darci qualche suggerimento?

.....
.....

*Grazie per la collaborazione
Servizio Qualità*

