

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:



“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

Dati relativi ai Servizi di **Radiologia** Ospedali di:

- Città di Castello
- Gubbio-Gualdo Tadino
- Umbertide

e Servizi di **Senologia** di Città di castello e Gubbio-Gualdo Tadino

5 – 15 Settembre | Anno 2018

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Stefano Piccardi, Massimo Boccucci e Nicola Donti

IL PROGETTO: Indagine Qualità Percepita nei servizi di Radiologia negli Ospedali di Città di Castello, Gubbio - Gualdo Tadino e Umbertide e Senologia Città di castello e Gubbio-Gualdo Tadino

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

Per conseguire e mantenere l'accreditamento istituzionale dei servizi, il nuovo regolamento della Regione Umbria (Regolamento regionale n.10 del 26.09.2018), al *requisito 5.5 Ascolto dei pazienti prevede che l'organizzazione deve:*

definire in modo documentato e mantenere opportune registrazioni circa le modalità con cui:... valuta la soddisfazione e l'esperienza degli utenti (indagini di customer satisfaction) valutare i dati derivanti dall'analisi dei reclami e delle indagini di customer satisfaction ed intervenire con eventuali azioni correttive e/o di miglioramento se necessario deve diffondere i risultati delle indagini di customer satisfaction e delle eventuali misure di miglioramento adottate sul proprio sito web".

Nei servizi di Diagnostica per Immagini accreditati le indagini sulla qualità percepita dagli utenti sono state già condotte ed è opportuno replicarle periodicamente per dare l'opportunità agli utenti di esprimere la propria opinione sul servizio allo scopo di migliorarlo.

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 Radiologia degli Ospedali di Città di Castello, Gubbio - Gualdo Tadino e Umbertide e e Senologia Città di castello e Gubbio-Gualdo Tadino, sperimentata nei 10 giorni dal 5 al 15 Marzo 2018, è stata realizzata basandosi sul 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).

La indagine prevede la somministrazione attiva del questionario auto compilato a ciascun utente esterno o ambulatoriale 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 5 ed il 15 Marzo 2018 sono state raccolte n. **636** schede, di cui:

- **173 Radiologia** Ospedale di Città di Castello,
- **119 Radiologia** Ospedale di Gubbio - Gualdo Tadino
- **68 Radiologia** Ospedale di Umbertide
- **209 Senologia** Città di Castello
- **67 Senologia** Ospedale di Gubbio - Gualdo Tadino

Tutte le sedi hanno raggiunto lo standard minimo previsto del 5% di schede compilate in rapporto al numero medio di utenti nel periodo di riferimento (vedere Allegato 3).

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 2.

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, informazioni ricevute e pulizia dei locali ed il comfort nella sala d'attesa.

Rilevante e di grande interesse ai fini del miglioramento anche il numero di osservazioni, suggerimenti e commenti, positivi o negativi, riportati nelle schede dagli utenti.

Allegato 1 – Il questionario



USL Umbria1
Radiologia

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 RADIOLOGIA:

TEMPO TRASCORSO IN SALA D'ATTESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Poca	Medio	Troppo
INFORMAZIONI RICEVUTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Molte	Sufficienti	Pochissime
PULIZIA DEGLI AMBIENTI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Buona	Sufficiente	Insufficiente
COMFORT DELLE SALE D'ATTESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Molto	Sufficiente	Poco
CORTESIA DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Molta	Sufficiente	Poca
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Molta	Sufficiente	Poca

PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

.....

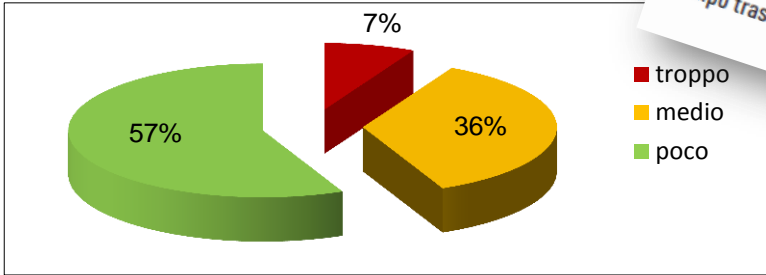
.....

.....

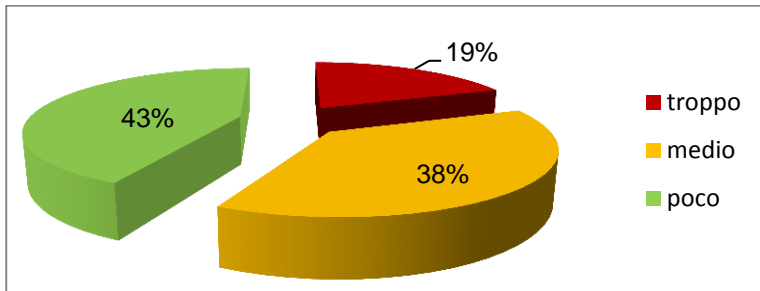
*Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione*

Allegato 2 – I Risultati dell'indagine in termini %

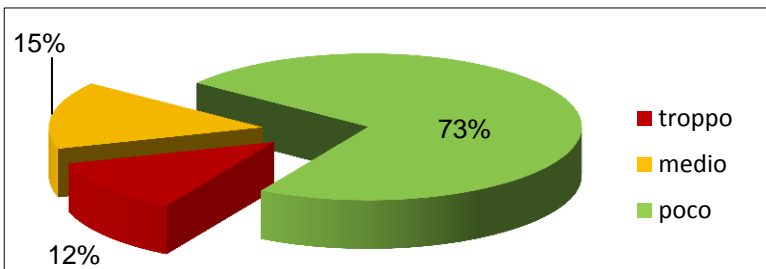
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



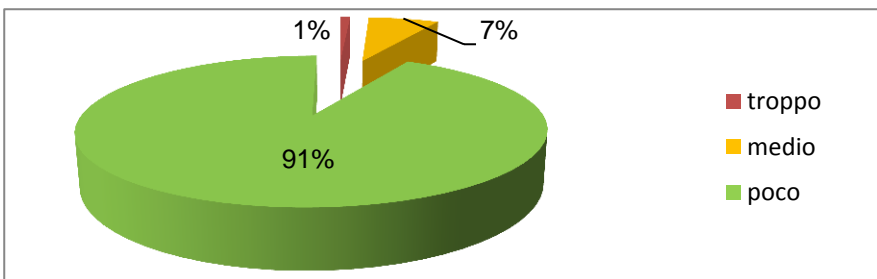
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



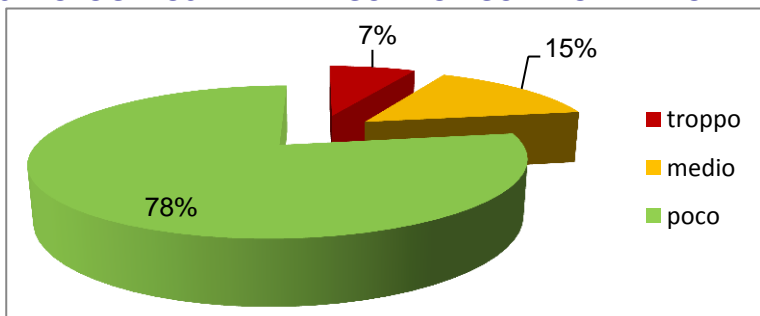
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



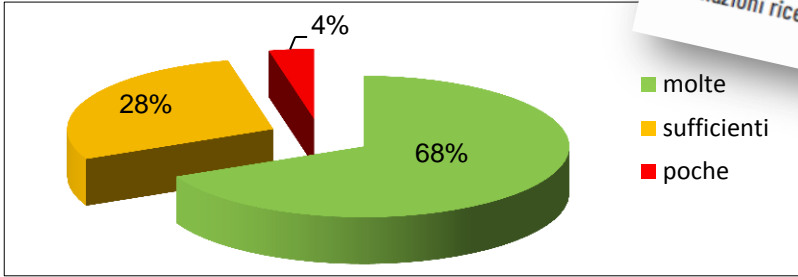
SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



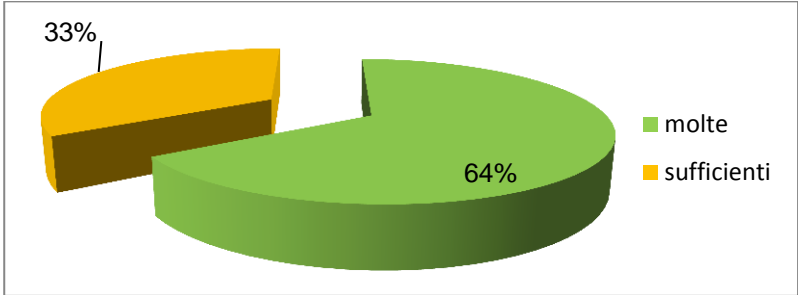
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



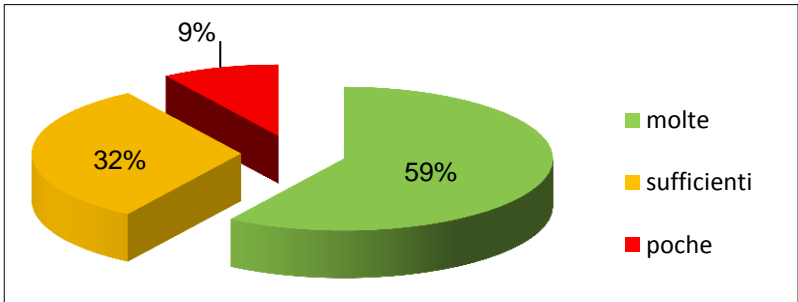
Informazioni ricevute



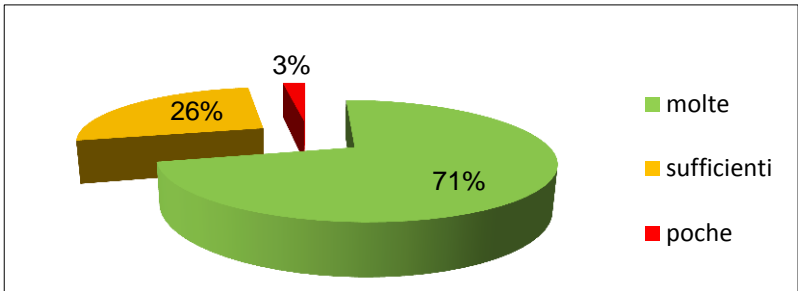
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



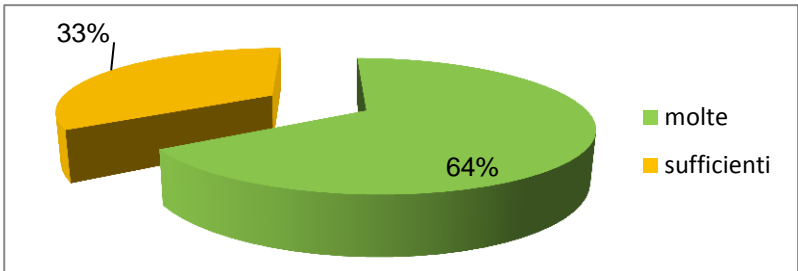
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



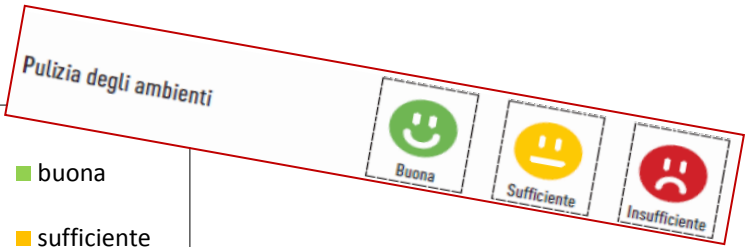
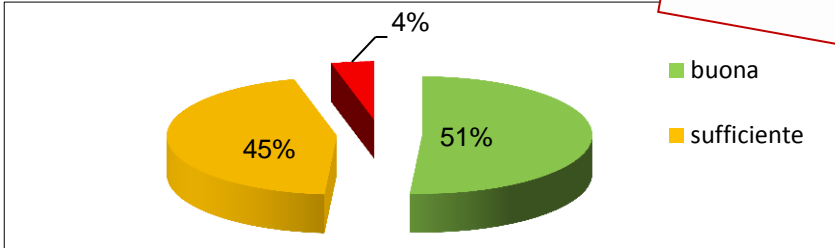
SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



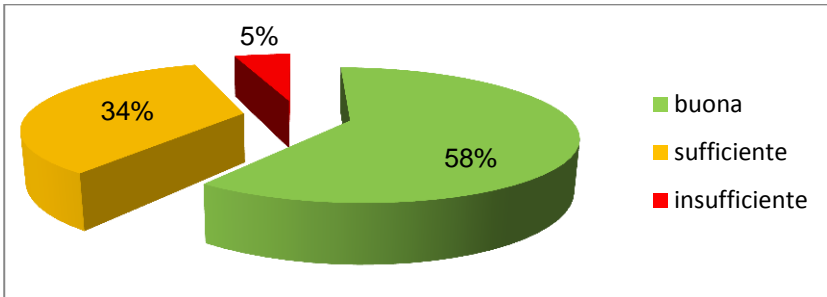
SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



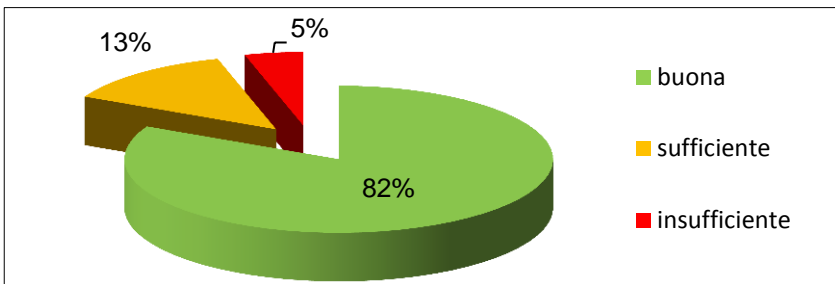
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



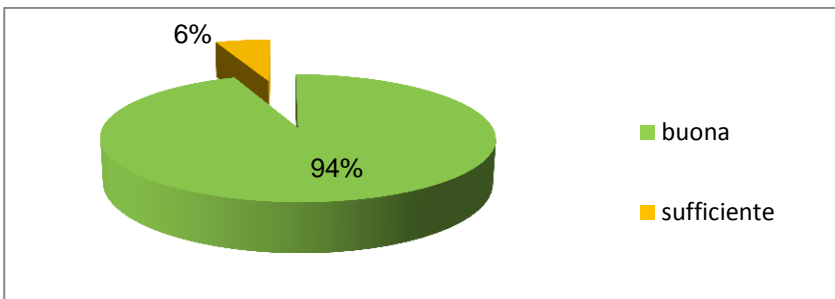
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



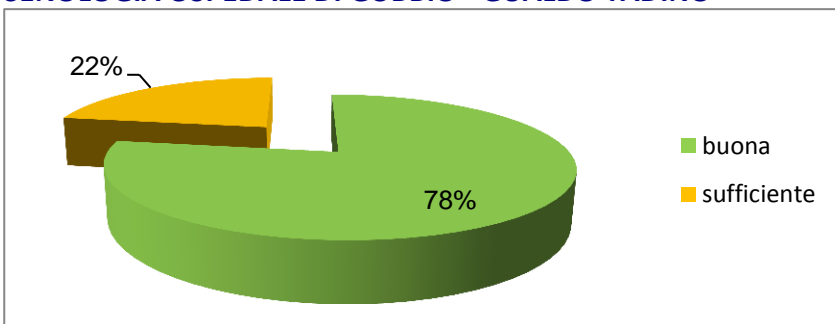
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



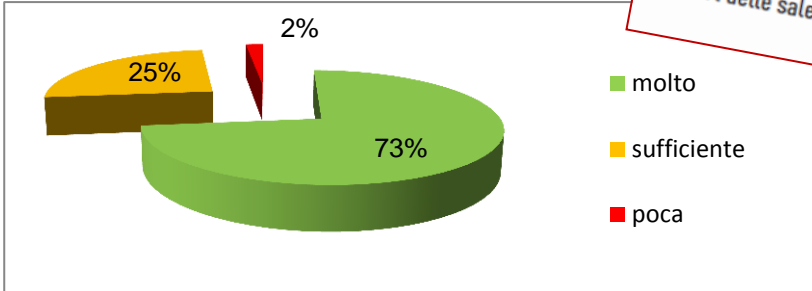
SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



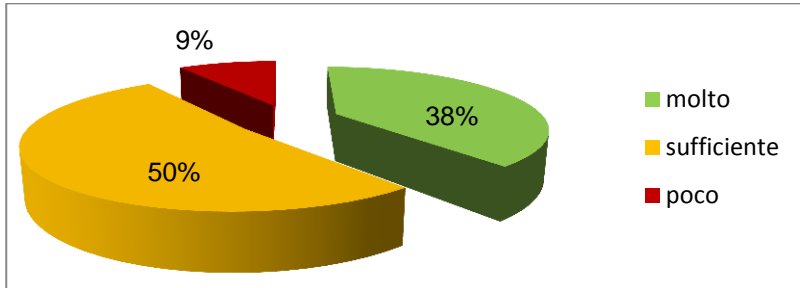
SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



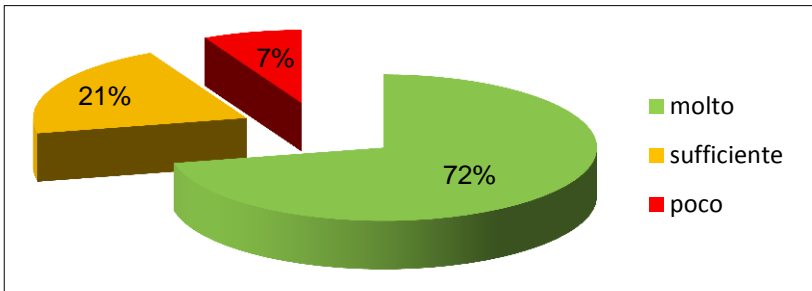
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



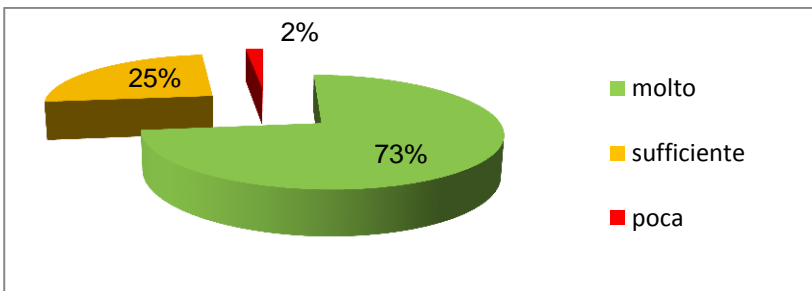
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



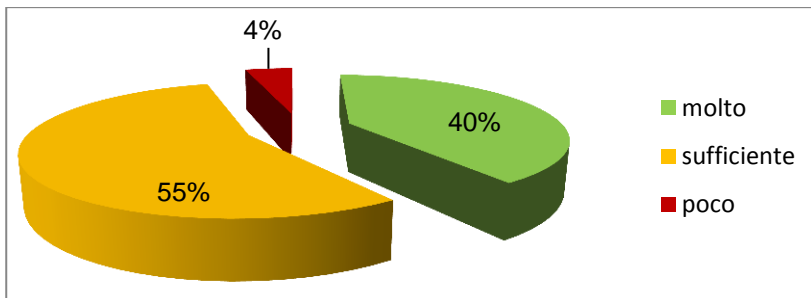
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



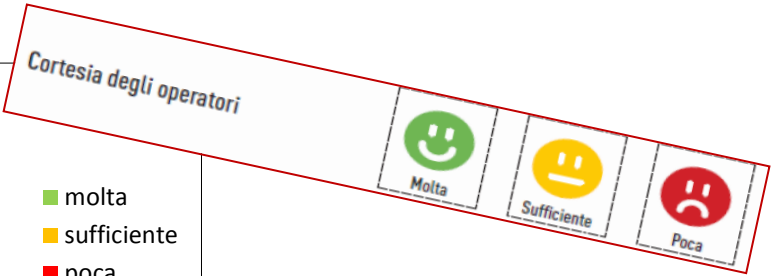
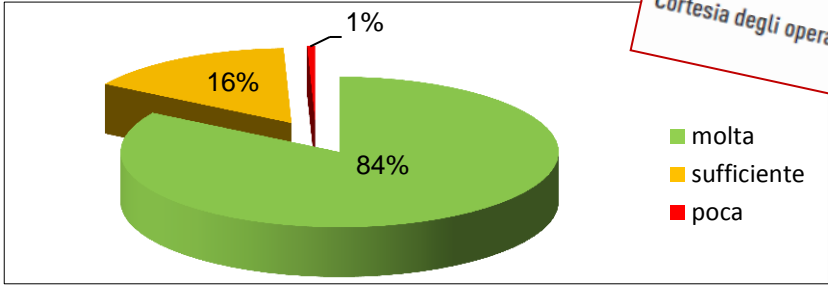
SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



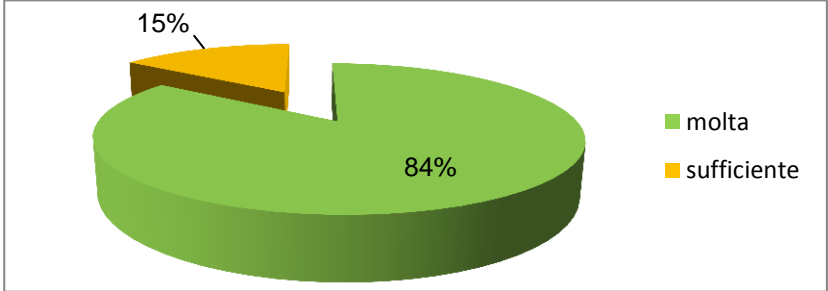
SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



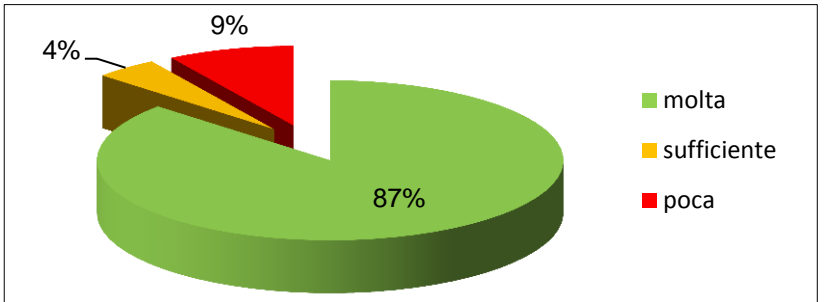
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



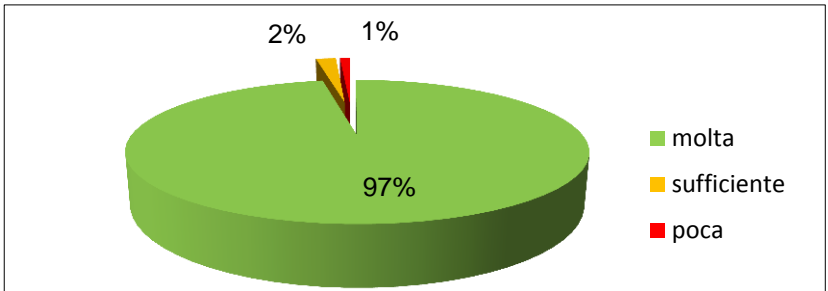
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



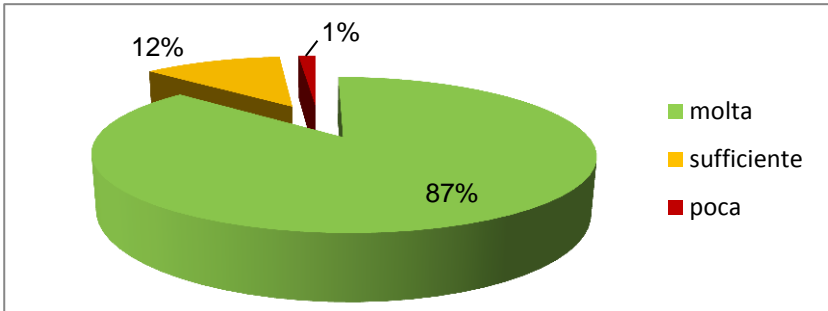
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



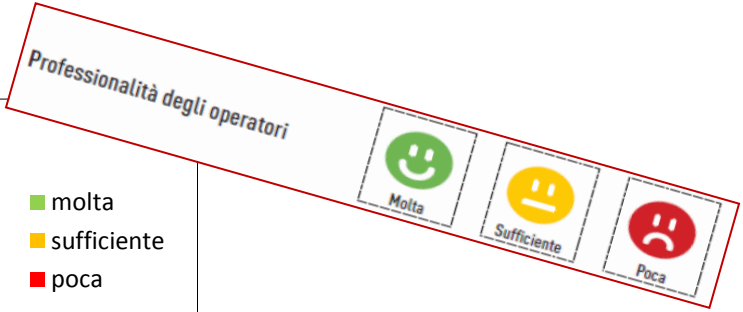
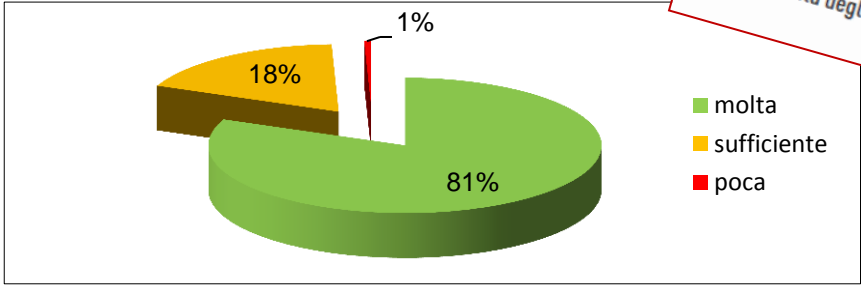
SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



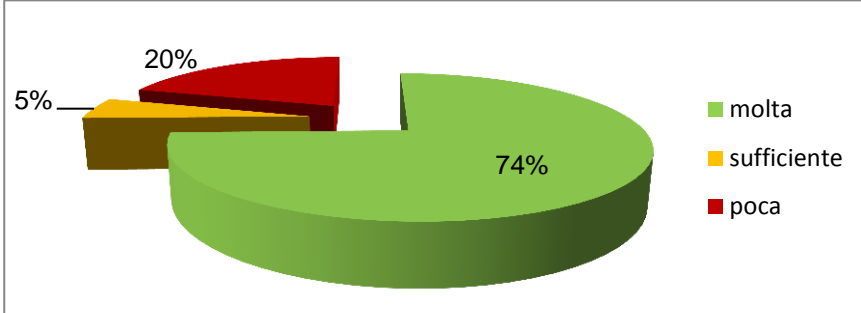
SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



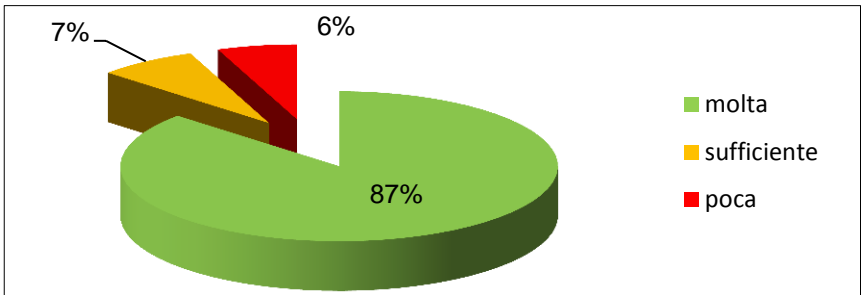
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



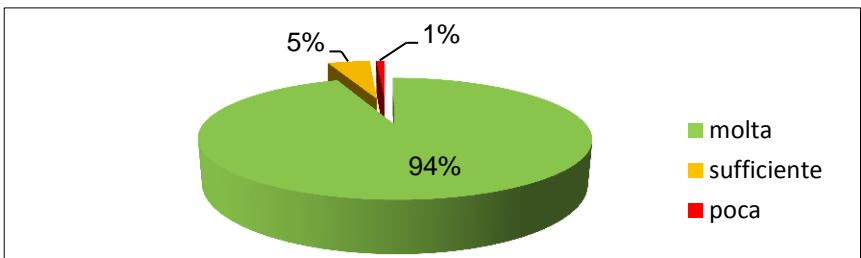
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



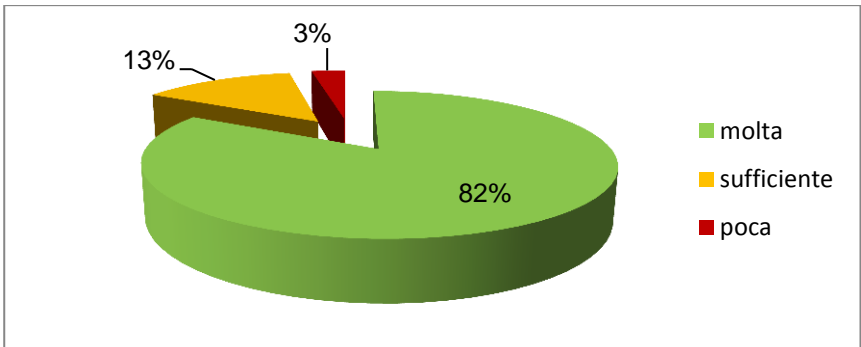
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO

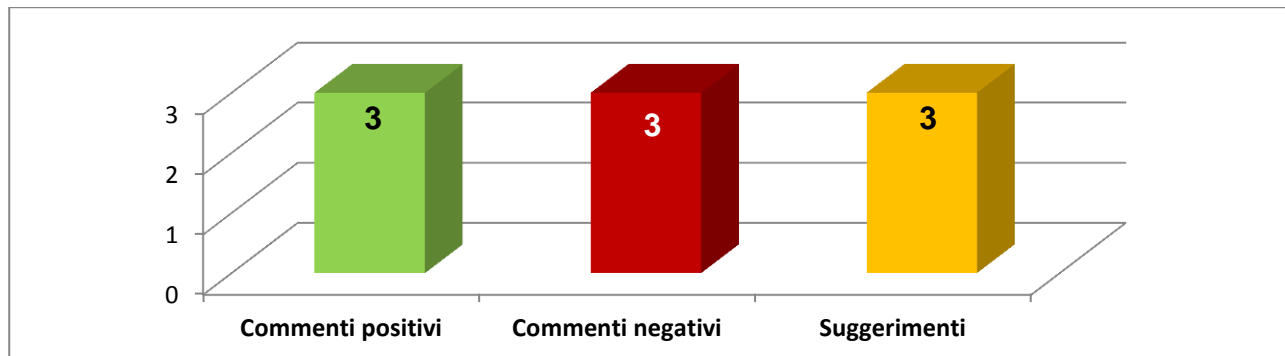


SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO

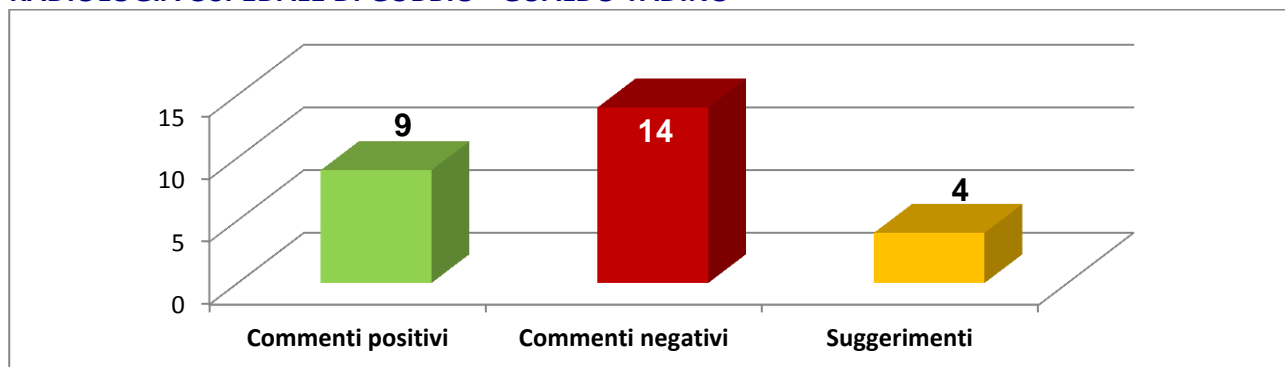


Suggerimenti / commenti / proposte:

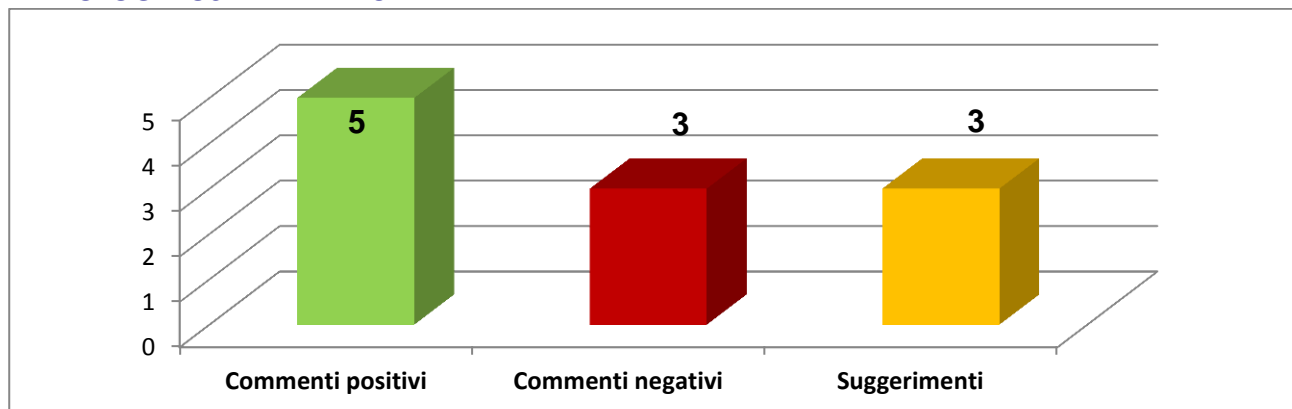
RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



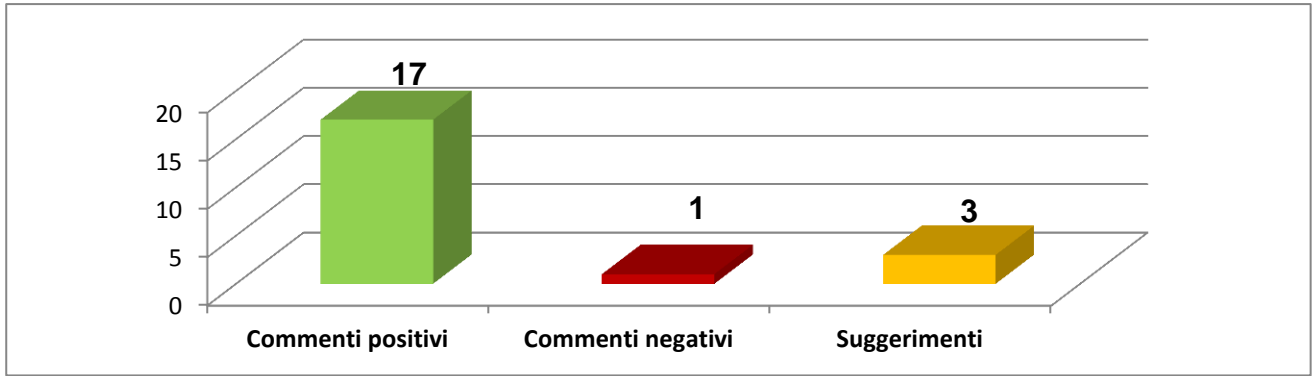
RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



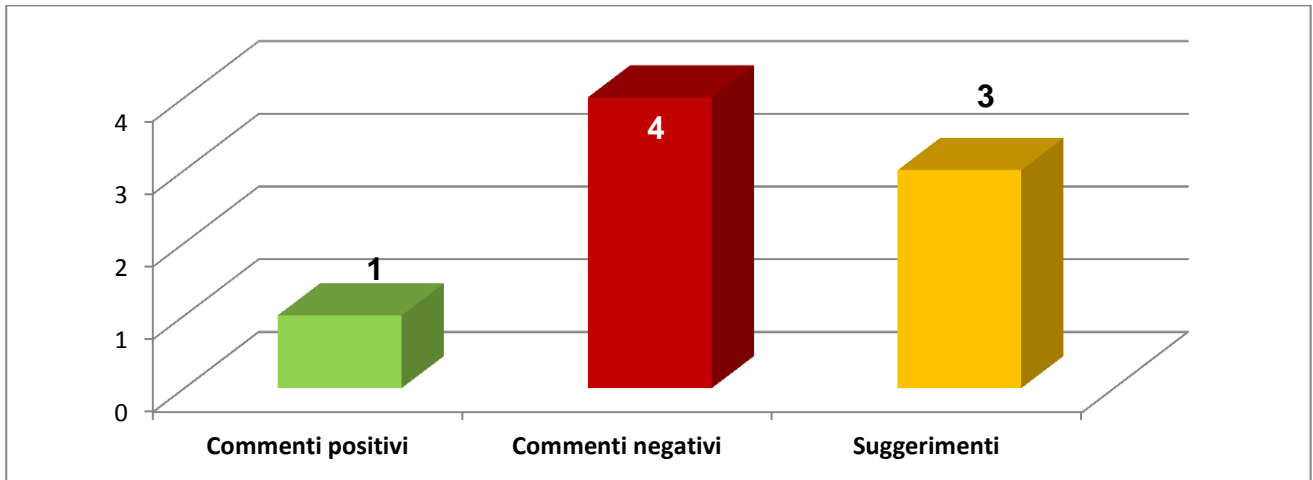
RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



Allegato 3 – Accessi dal 5 al15 Marzo 2018 (Fonte RIS)

Unità Operativa	n° utenti/periodo	n° schede raccolte	% schede su utenti
Radiologia Osp. Città di Castello	898	173	19%
Radiologia Osp. Gubbio – Gualdo Tadino	905	119	13%
Radiologia Osp. Umbertide	266	68	26%
Senologia Osp. Città di Castello	314	209	67%
Senologia Osp. Gubbio – Gualdo Tadino	262	67	26%