

## 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



# 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	 Poca	 Media	 Troppo
INFORMAZIONI RICEVUTE	 Molte	 Sufficienti	 Poché
PULIZIA DEGLI AMBIENTI	 Buona	 Sufficiente	 Insufficiente
COMFORT DELLE SALE D'ATTESA	 Molto	 Sufficiente	 Poco
CORTESIA DEGLI OPERATORI	 Molta	 Sufficiente	 Poca
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI	 Molta	 Sufficiente	 Poca

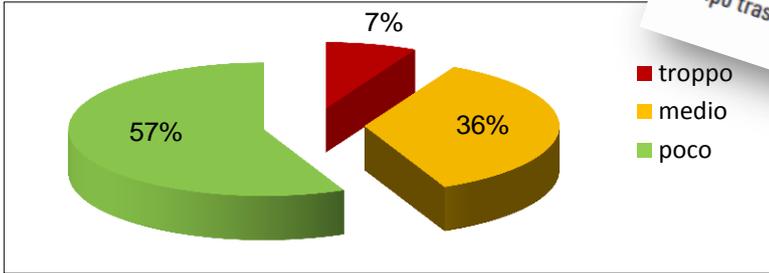
PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

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

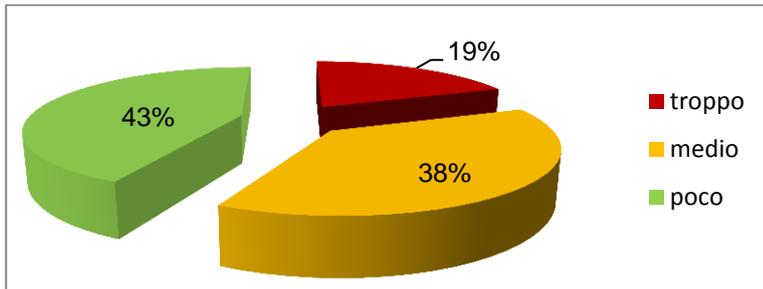
*Grazie per la collaborazione  
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione*

**Allegato 2 – I Risultati dell'indagine in termini %**

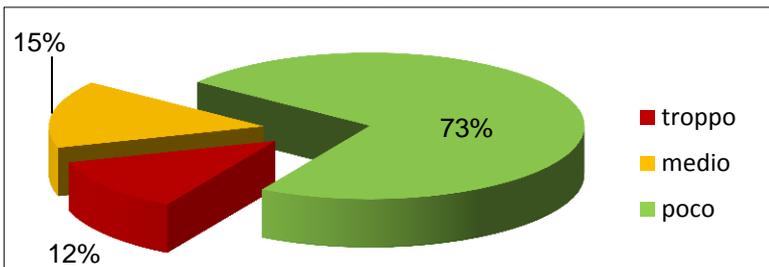
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO**



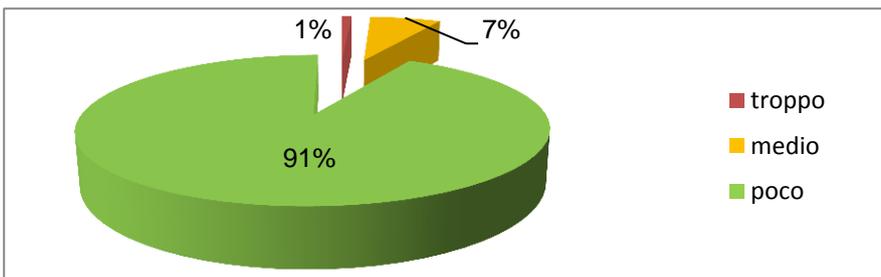
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO**



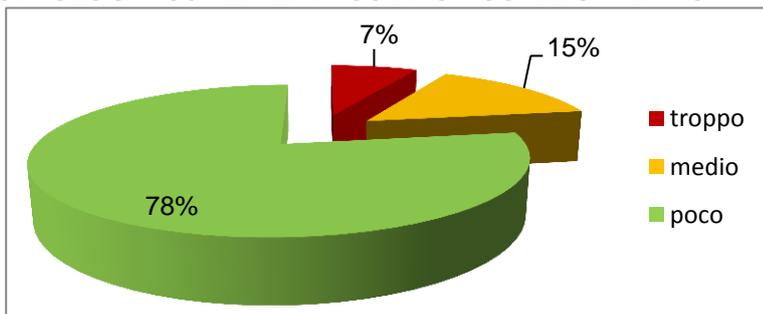
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE**



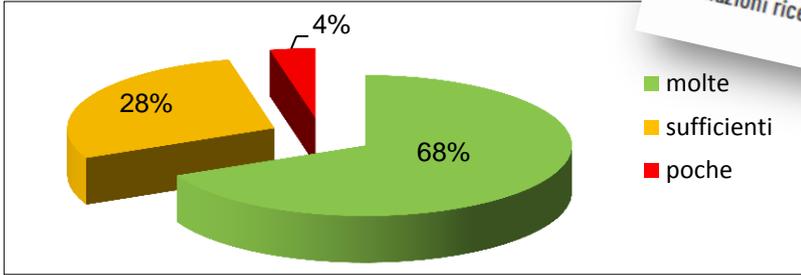
**SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO**



**SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO**



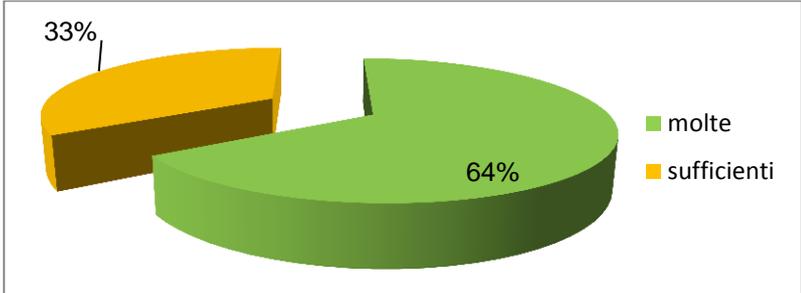
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



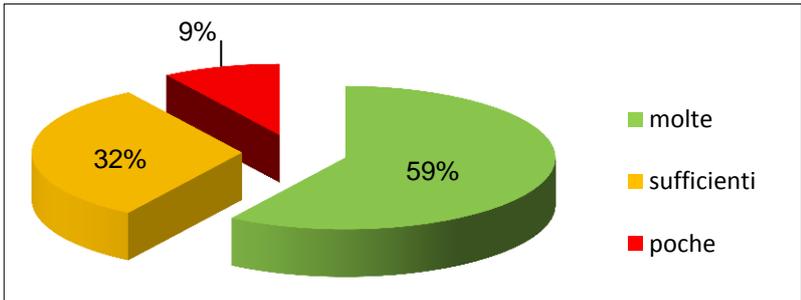
Informazioni ricevute



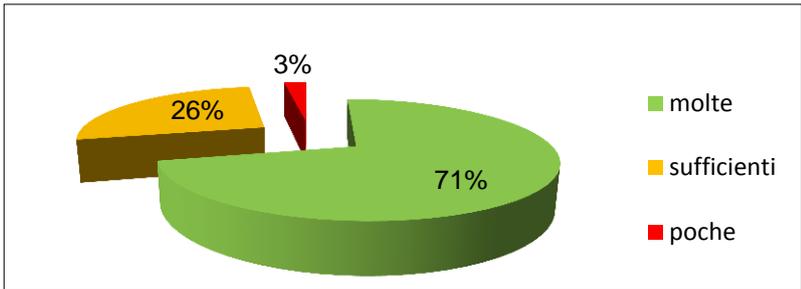
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



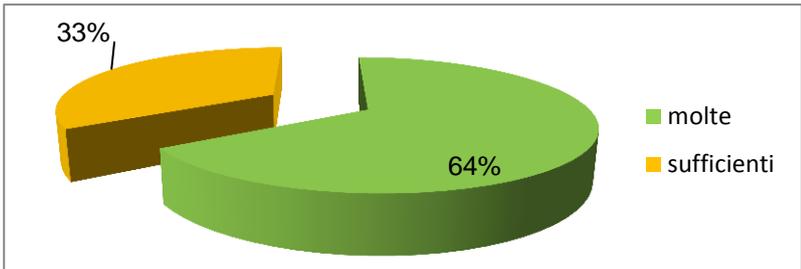
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



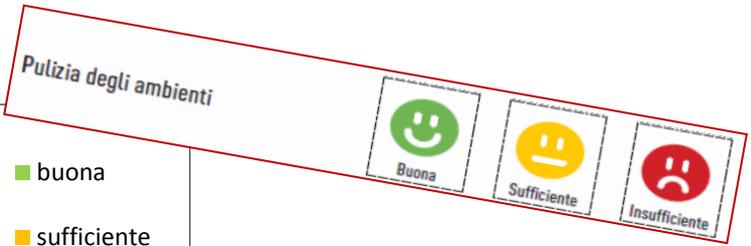
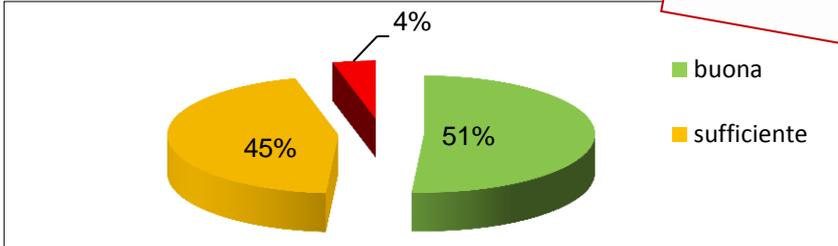
### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



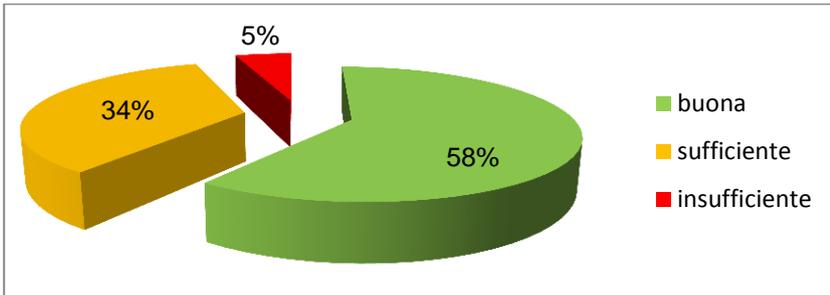
### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



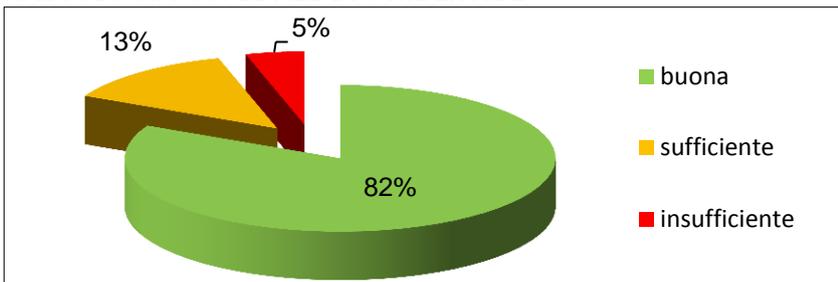
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



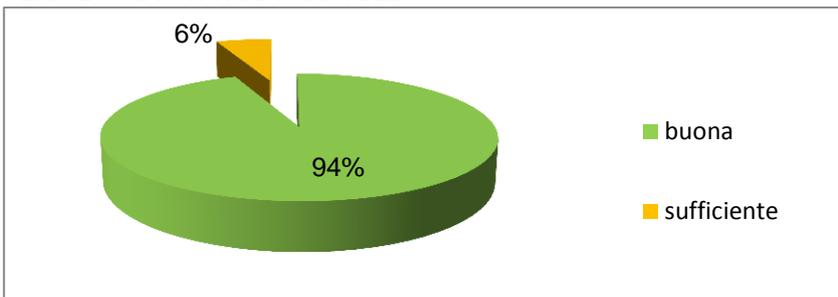
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



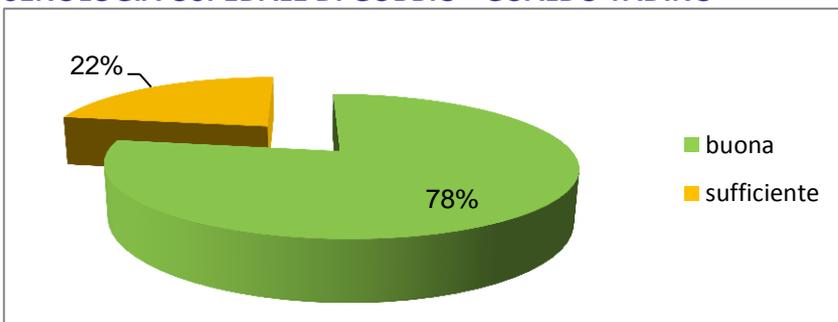
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



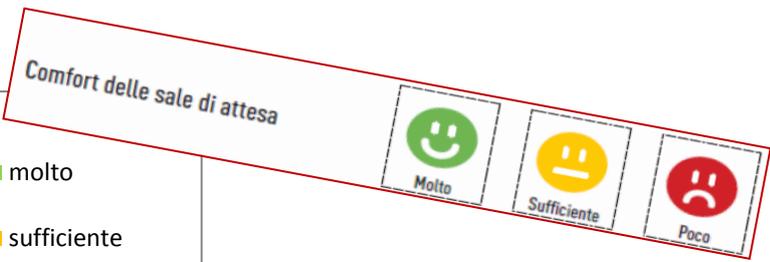
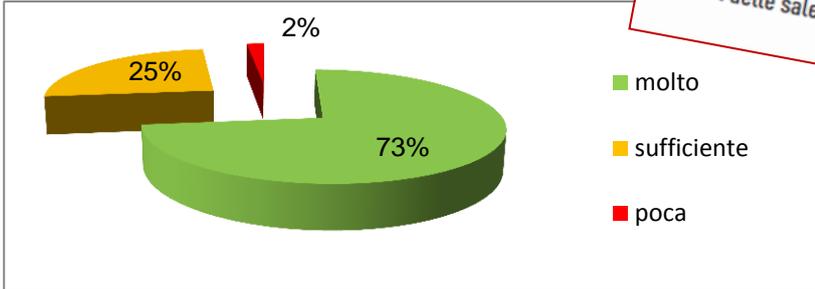
### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



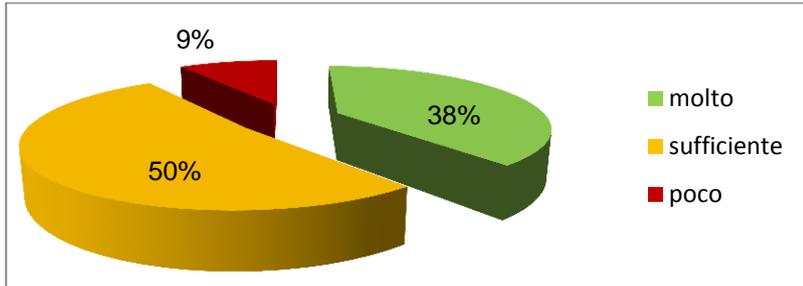
### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



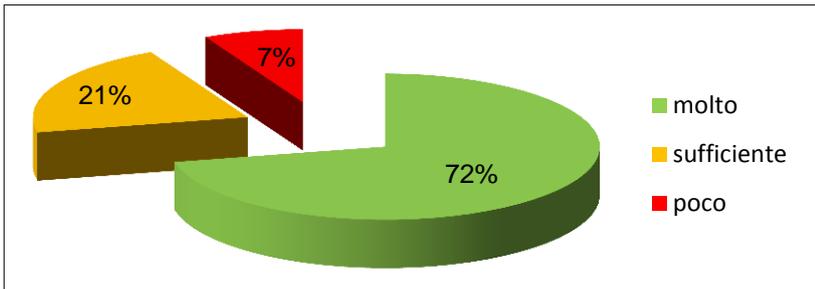
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



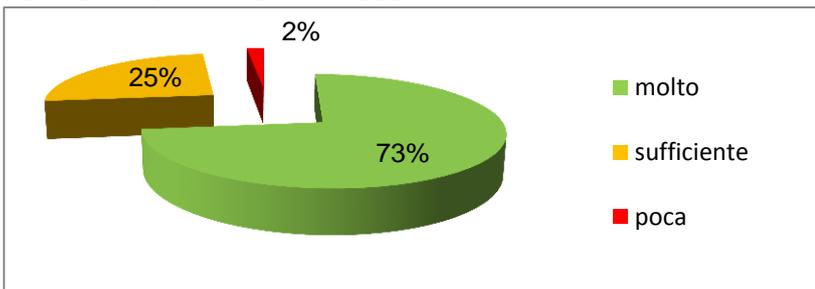
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



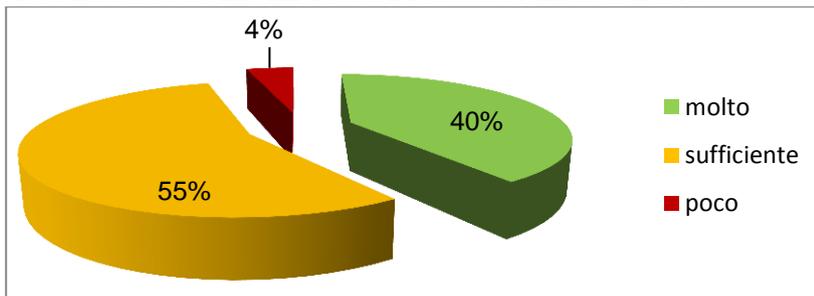
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



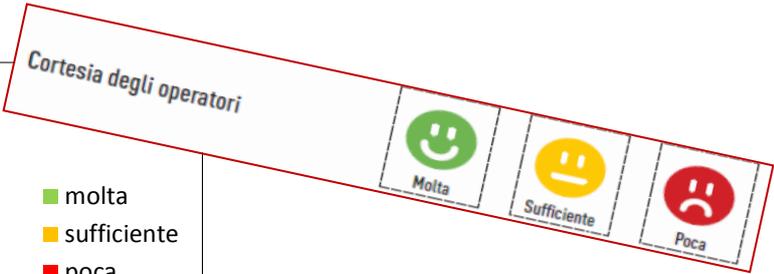
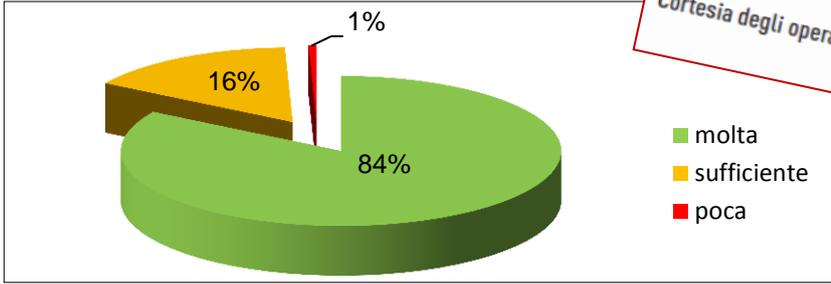
### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



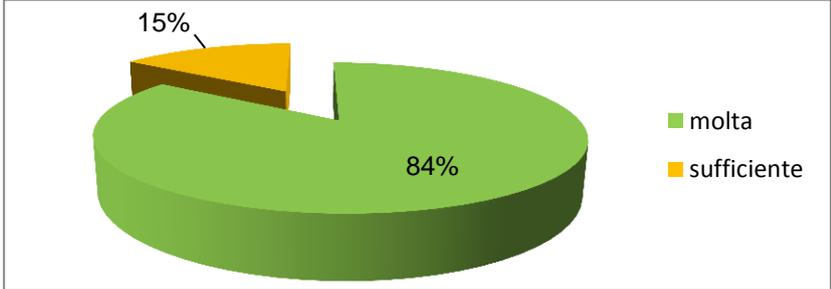
### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



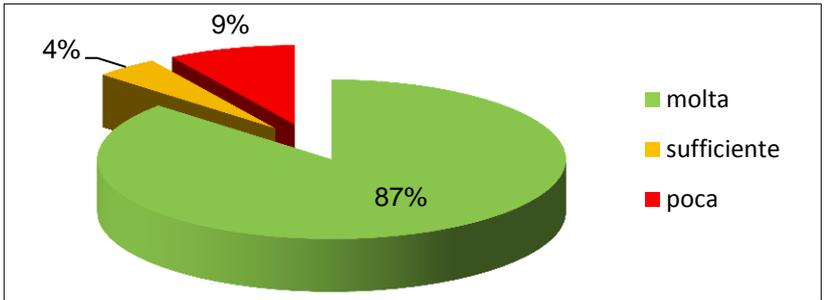
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



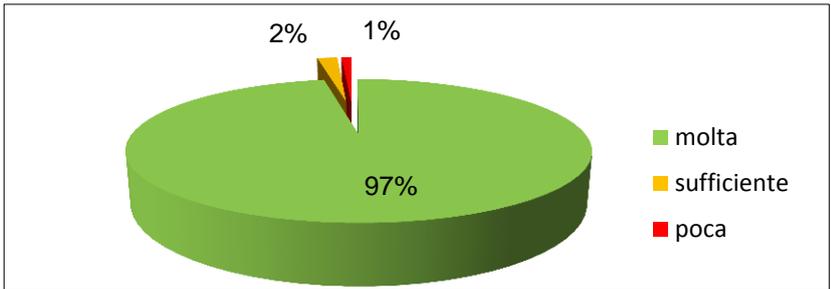
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



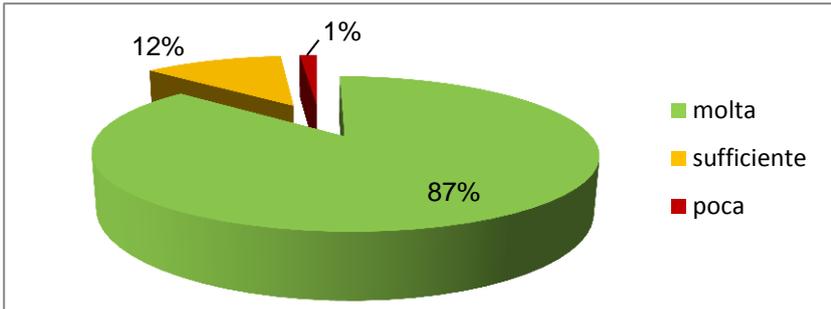
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



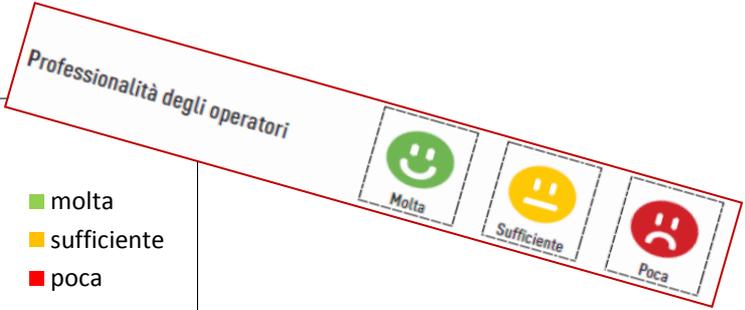
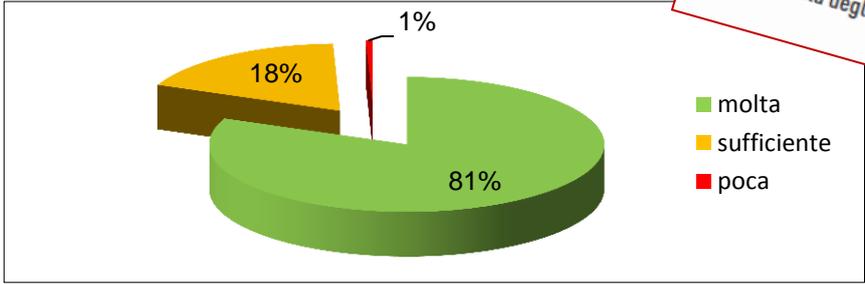
### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



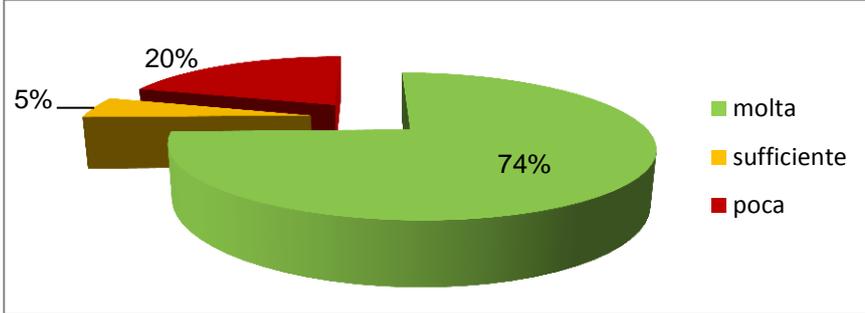
### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



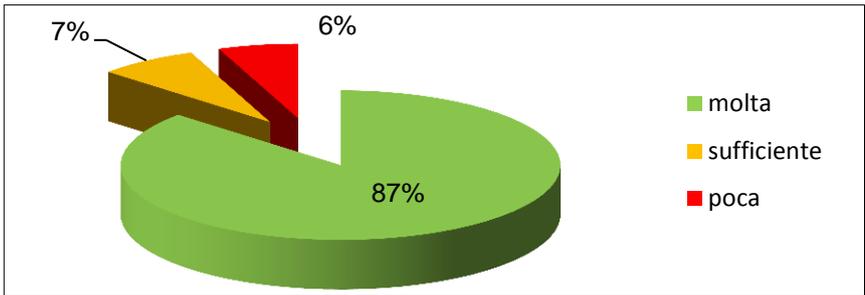
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO



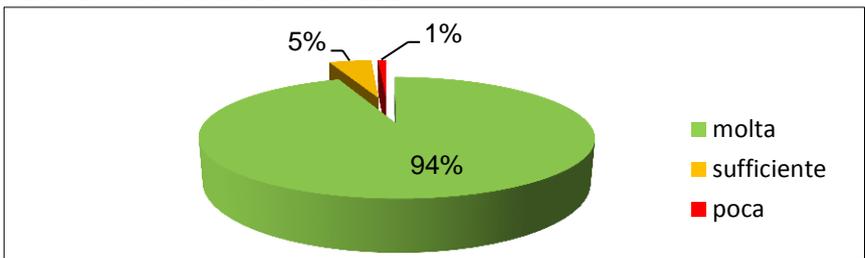
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



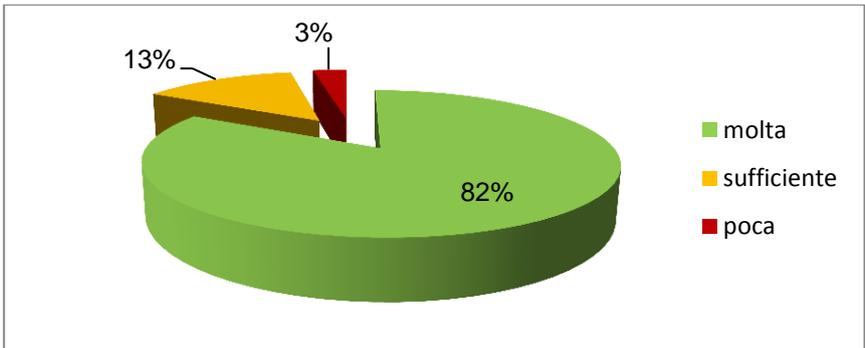
### RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE



### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO

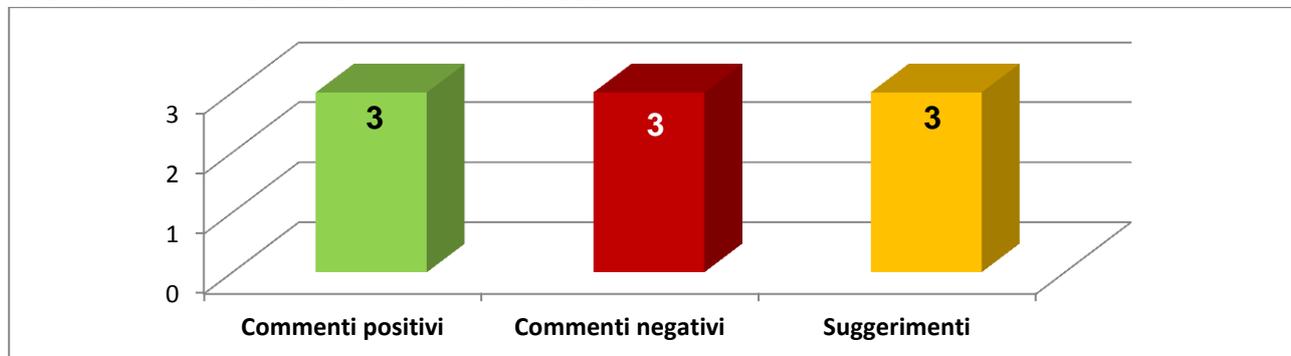


### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO

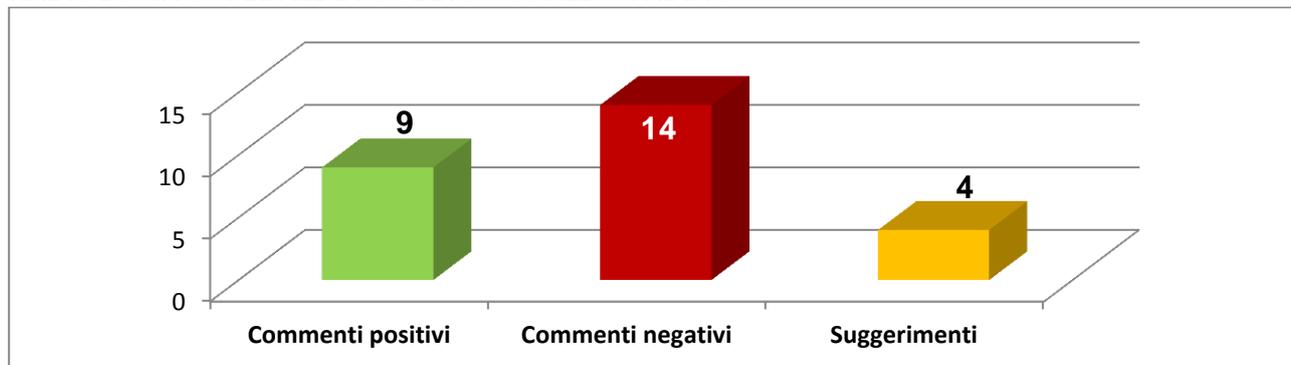


Suggerimenti / commenti / proposte:

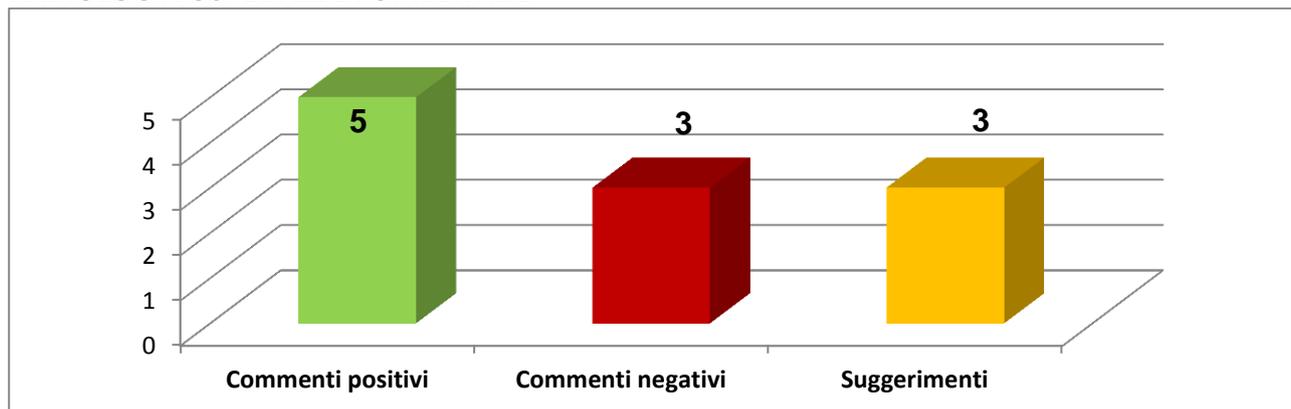
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO**



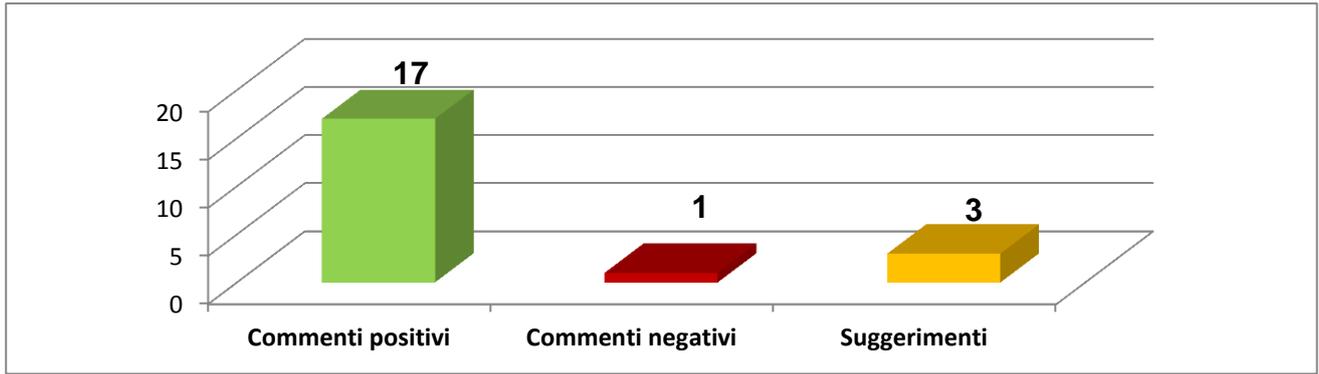
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO**



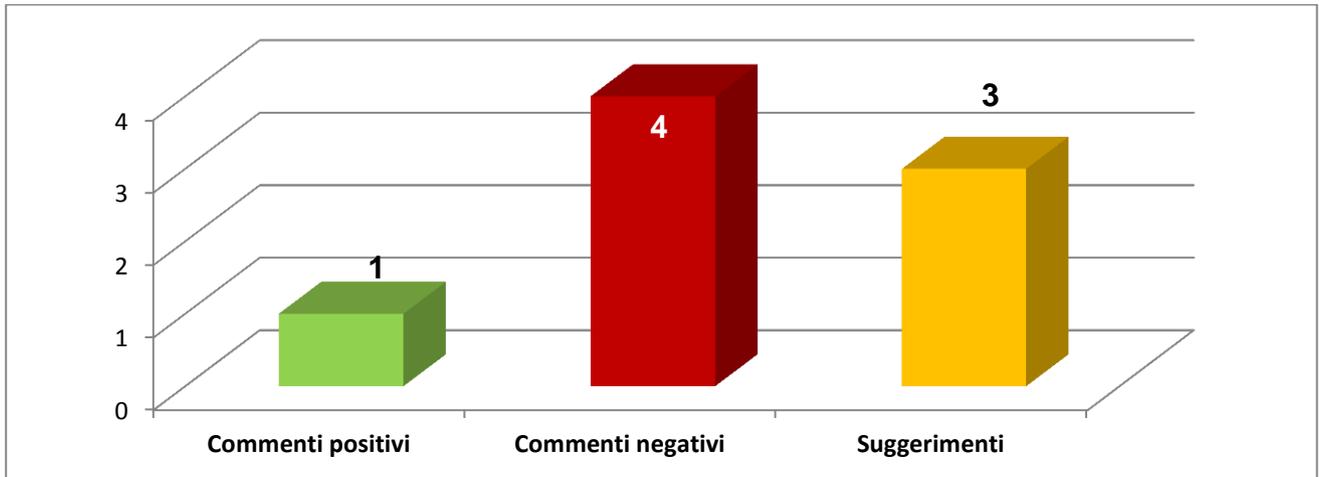
**RADIOLOGIA OSPEDALE DI UMBERTIDE**



### SENOLOGIA CITTÀ DI CASTELLO



### SENOLOGIA OSPEDALE DI GUBBIO - GUALDO TADINO



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

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