

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi al Servizio di Riabilitazione Respiratoria Azienda USL
Umbria 1**



1 Marzo – 1 Aprile | Anno 2018

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti

IL PROGETTO: Indagine sperimentale Qualità Percepita nel servizio di Riabilitazione Respiratoria

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

Il servizio di Riabilitazione Respiratoria 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 nel Serv. di Riabilitazione Respiratoria effettuata nei mesi di Ottobre e Dicembre 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 Responsabile del Servizio.

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 l' **1 Marzo ed l' 1 Aprile 2018** sono state raccolte **n. 238 schede**. Di queste **29** recavano un **commento scritto**.

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).

La maggior parte degli utenti che hanno risposto al questionario ha effettuato un accesso per una visita di controllo (53,00%) o per una prima visita (22,20%).

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 50% di valutazioni positive o sufficienti. Gli item con le valutazioni insufficienti più elevate sono: comfort in sala attesa (2,30%) e qualità dell'assistenza infermieristica (2,30%)

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 (29 su 238 schede).

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° Accessi in 1 mese | n° schede raccolte | % schede su accessi |
|-----------------------------|----------------------|--------------------|---------------------|
| Riabilitazione Respiratoria | 270 | 238 | 88% |

Allegato 1 – Il questionario

USL Umbria 1
U.O. Riabilitazione Respiratoria

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 del per cui si è recato al servizio:

Prima visita Generale Visita di Controllo
Accertamento diagnostico Riabilitazione

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

Assistenza infermieristica / fisioterapisti

Qualità dell'assistenza

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

USL Umbria 1
U.O. Riabilitazione Respiratoria

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Tempo trascorso in sala d'attesa

Organizzazione interna

Pulizia dei locali

Igiene dei servizi

Comfort nella sala d'attesa

Suggerimenti / commenti / proposte:

.....

.....

.....

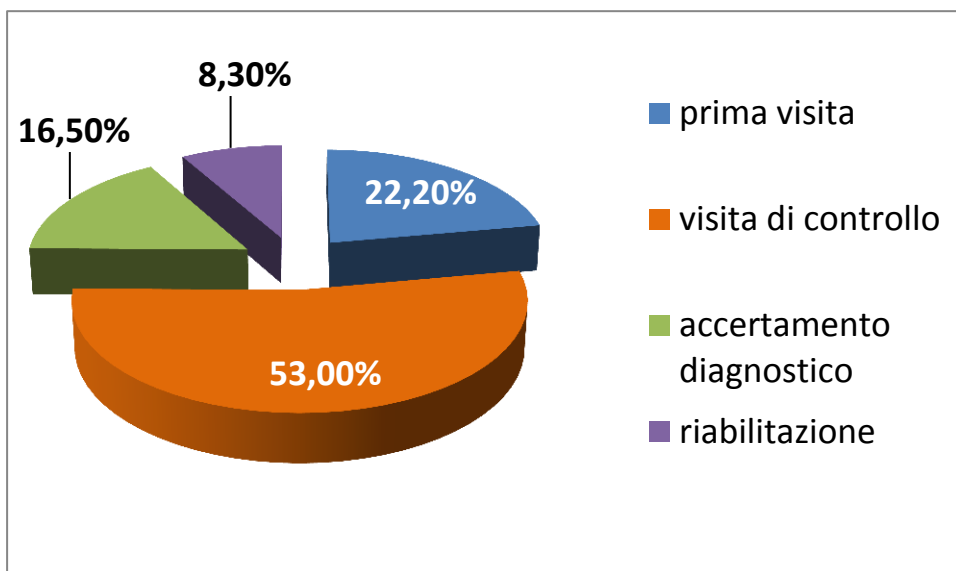
.....

.....

Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

Motivo del per cui si è recato al servizio:



1. Assistenza Medica

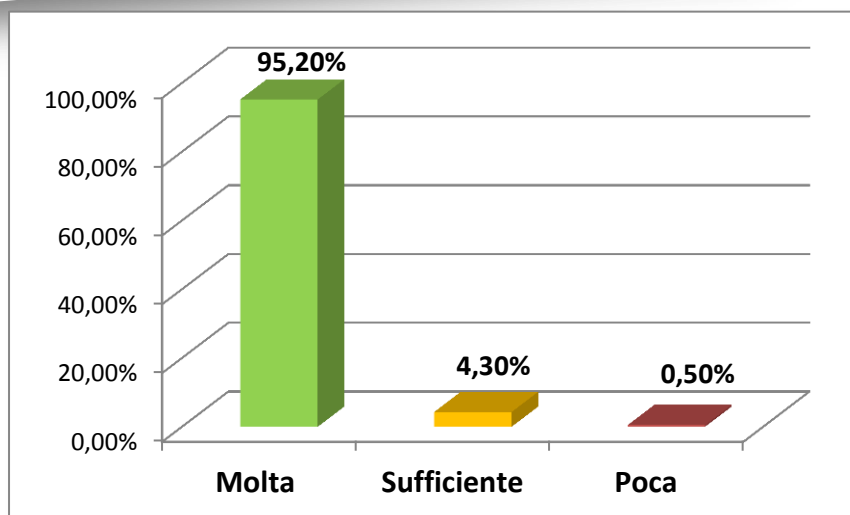
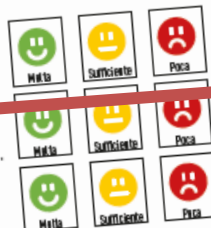
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni



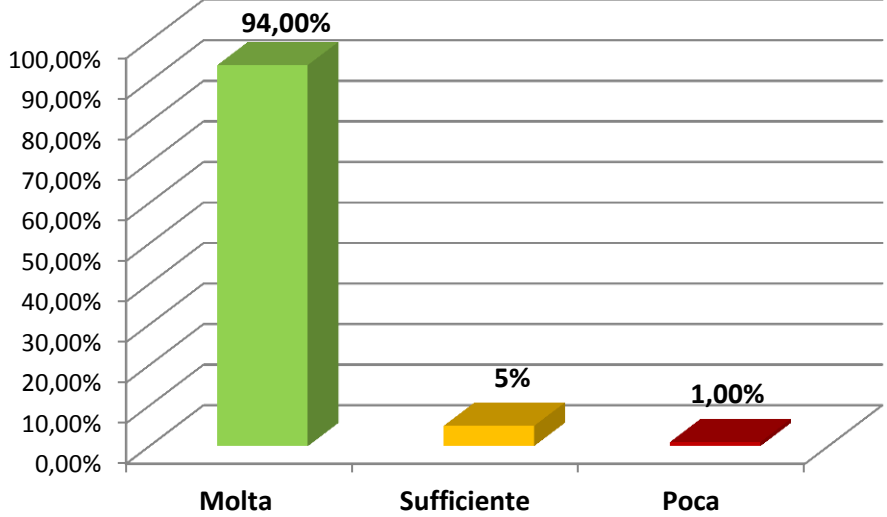
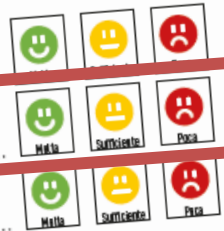
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni



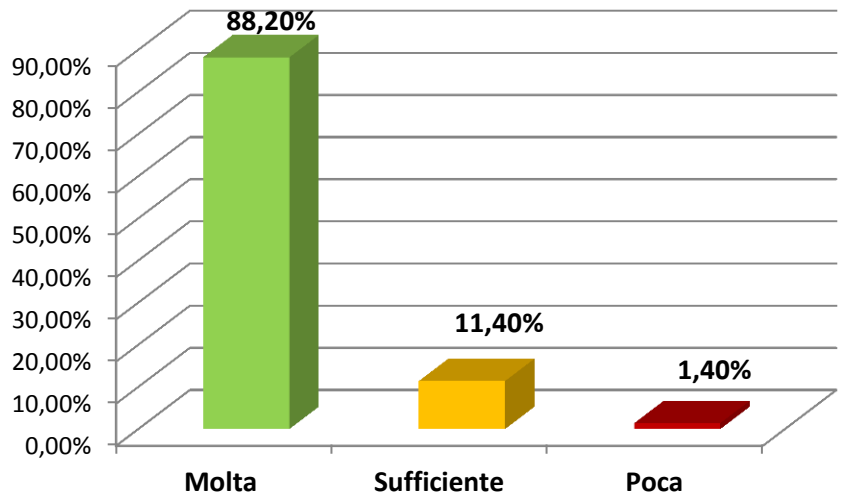
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

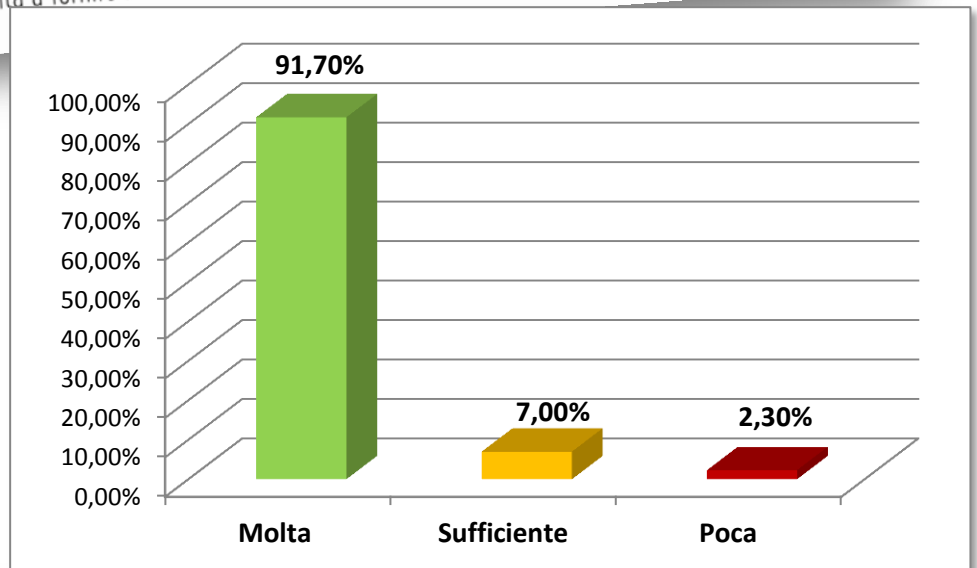
Disponibilità a fornire informazioni



2. Assistenza Infermieristica/fisioterapisti

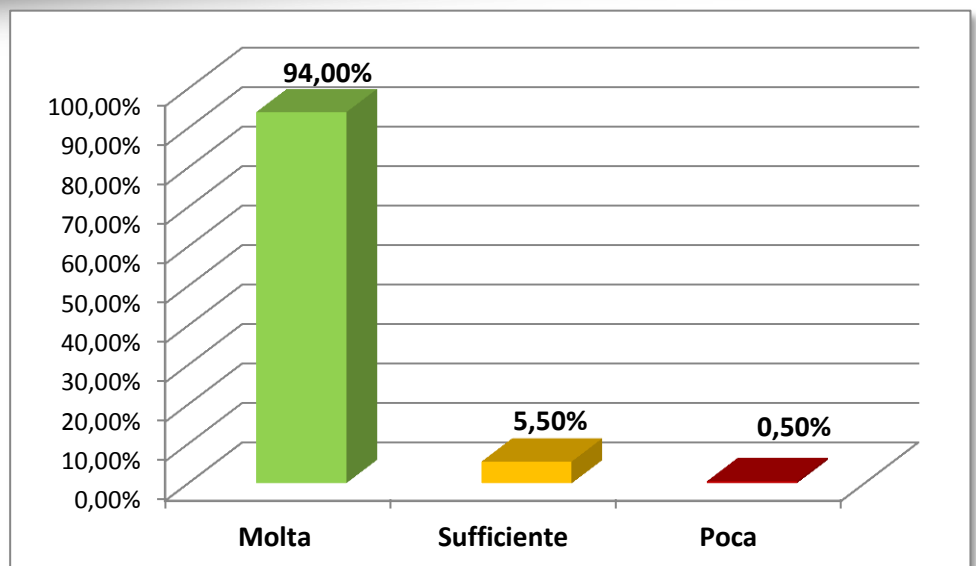
Assistenza infermieristica / fisioterapisti

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|
| Qualità dell'assistenza | <input checked="" type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |
| Cortesia | <input type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |
| Disponibilità a fornire informazioni | <input type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |



Assistenza infermieristica / fisioterapisti

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|
| Qualità dell'assistenza | <input type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |
| Cortesia | <input checked="" type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |
| Disponibilità a fornire informazioni | <input type="radio"/> Molta | <input type="radio"/> Sufficiente | <input type="radio"/> Poca |



Assistenza infermieristica / fisioterapisti

Qualità dell'assistenza

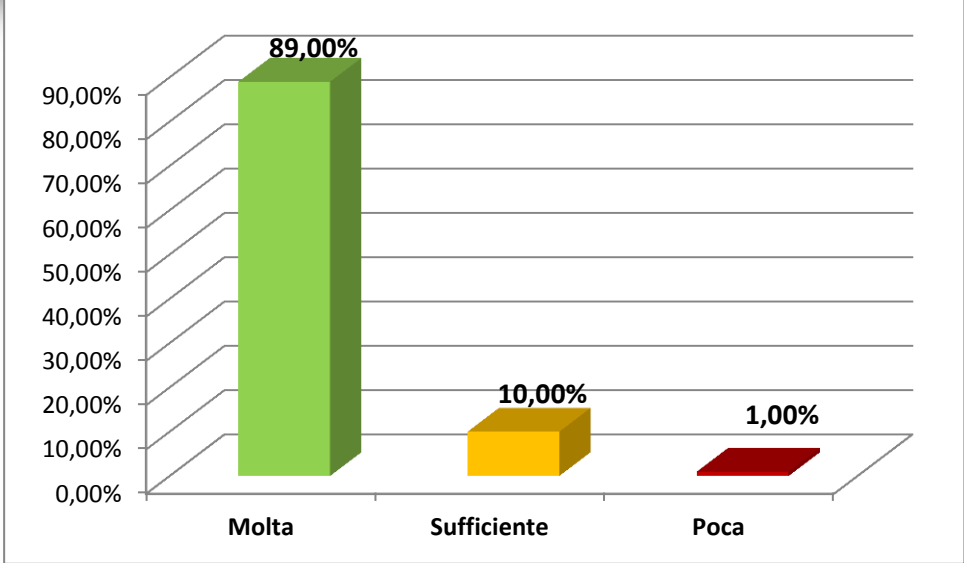
Disponibilità a fornire informazioni

 **Molta**
 **Sufficiente**
 **Poca**





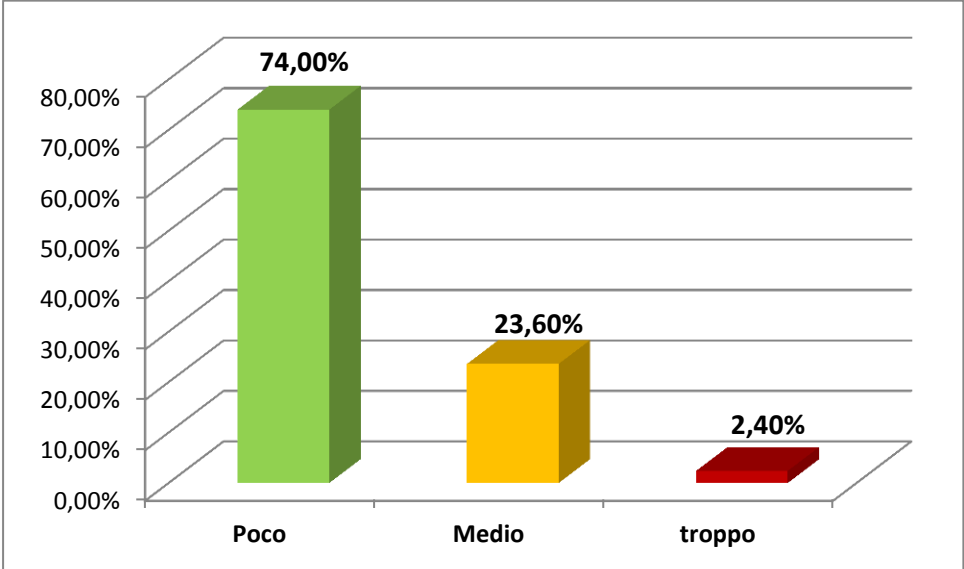
 **Molta**
 **Sufficiente**
 **Poca**



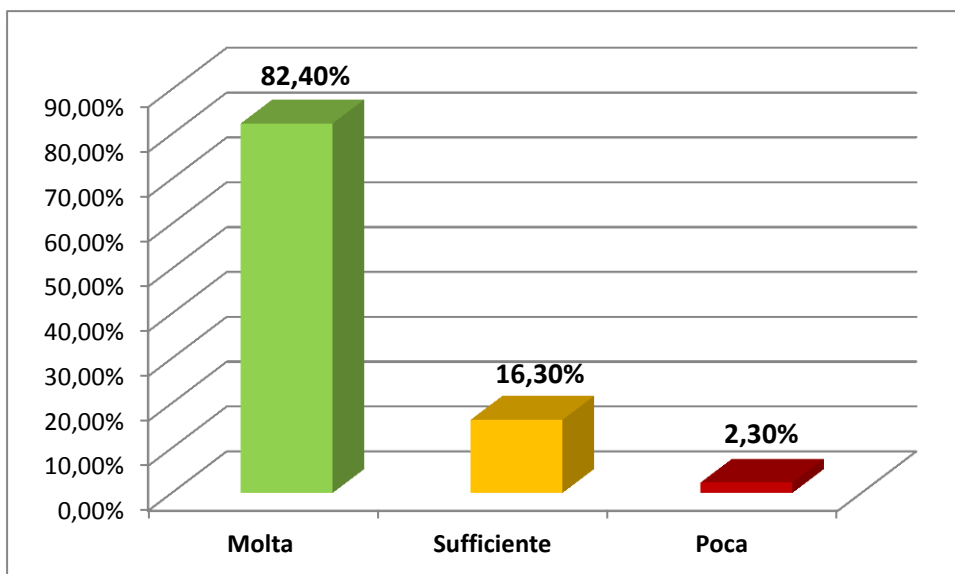
3. Aspetti Organizzativi

Tempo trascorso in sala d'attesa

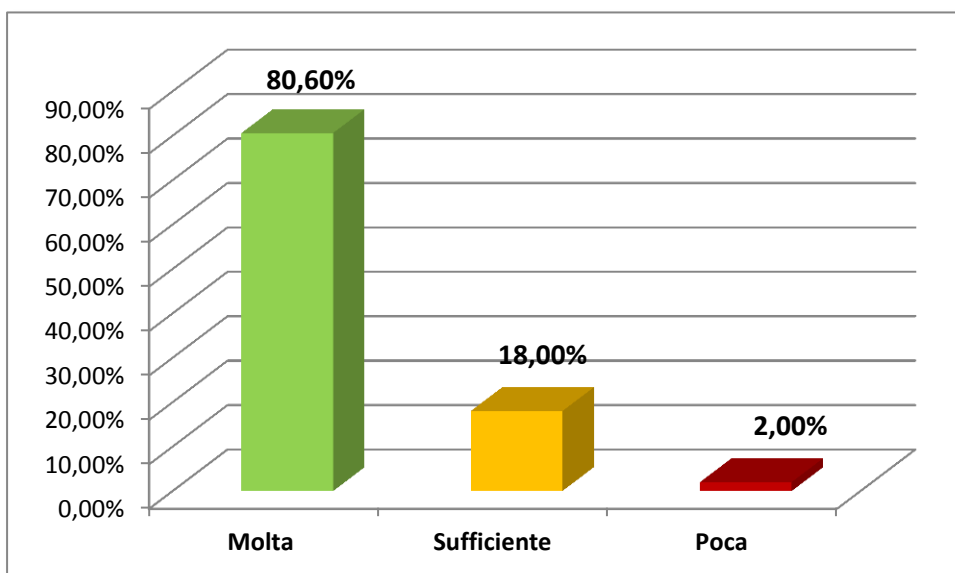
 **Poco**
 **Medio**
 **Troppo**



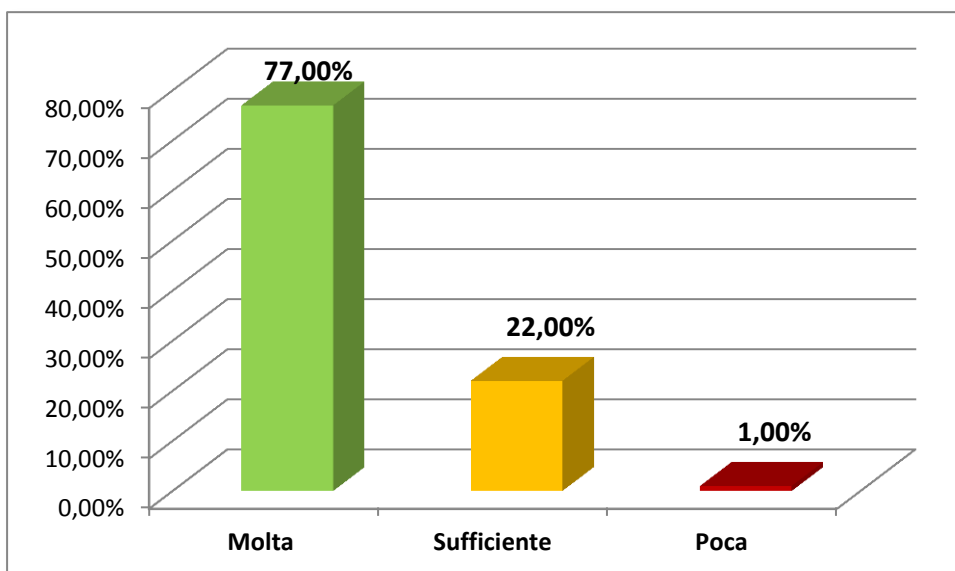
Organizzazione interna



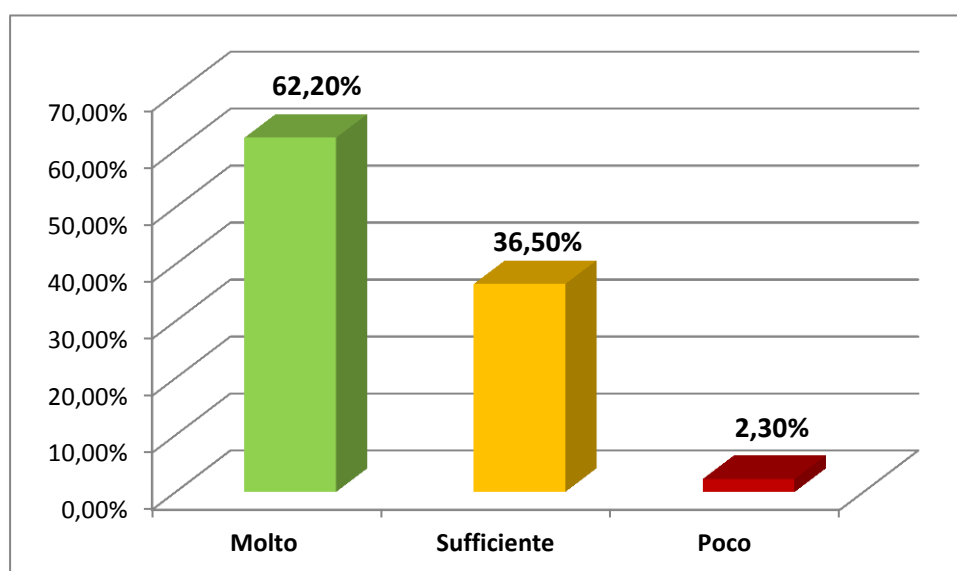
Pulizia dei locali



Igiene dei servizi

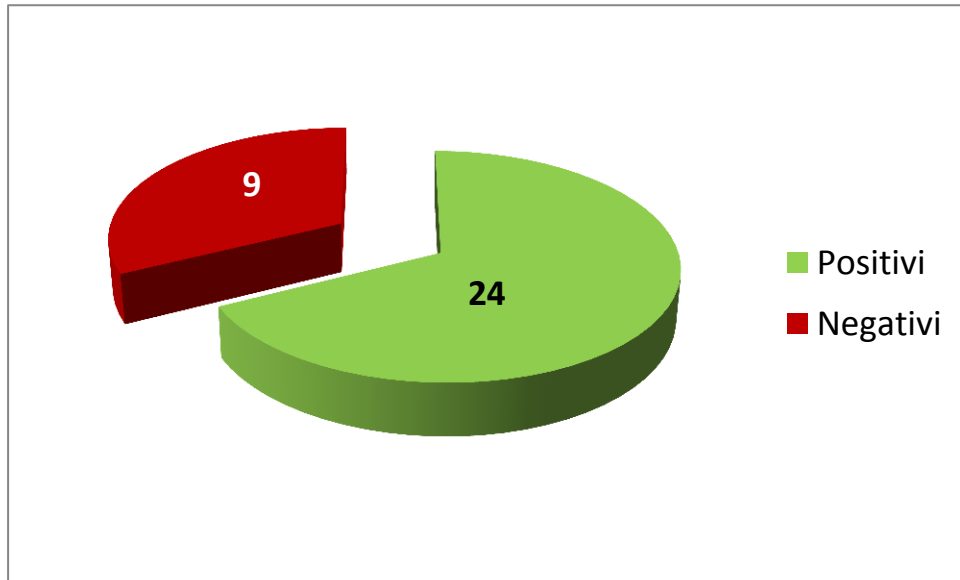


Comfort nella sala d'attesa



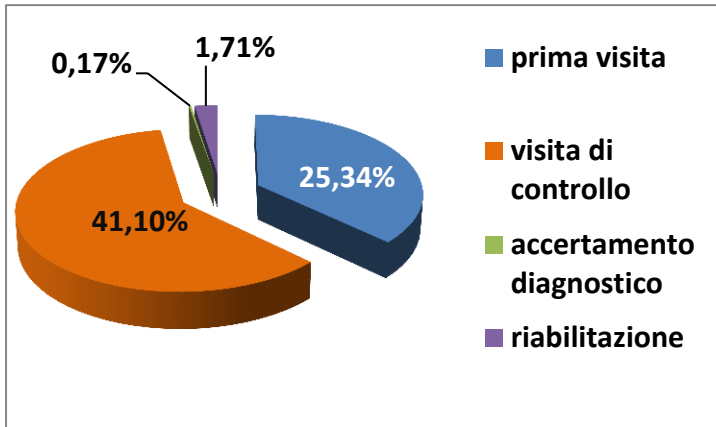
Suggerimenti / commenti / proposte:

.....

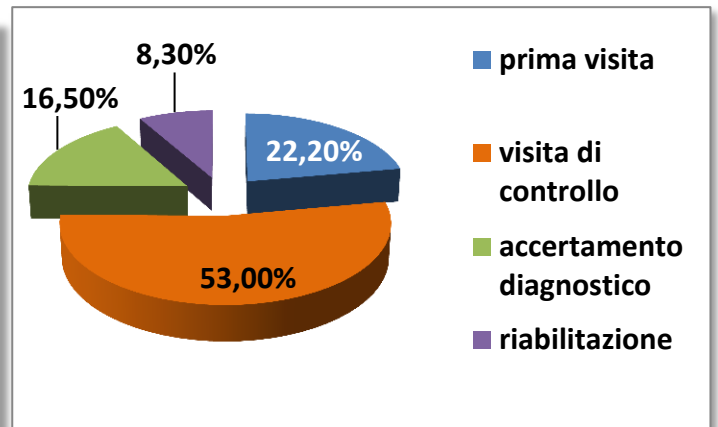


Confronto risultati indagini anno 2015 e anno 2018

2015



2018



ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

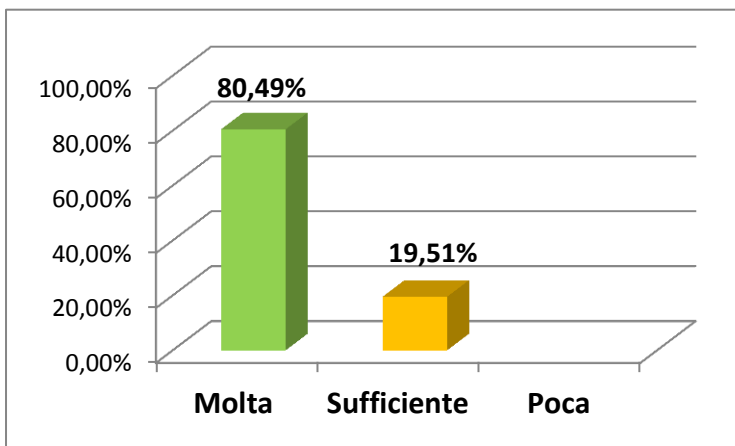
Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico Molto Sufficiente Poca

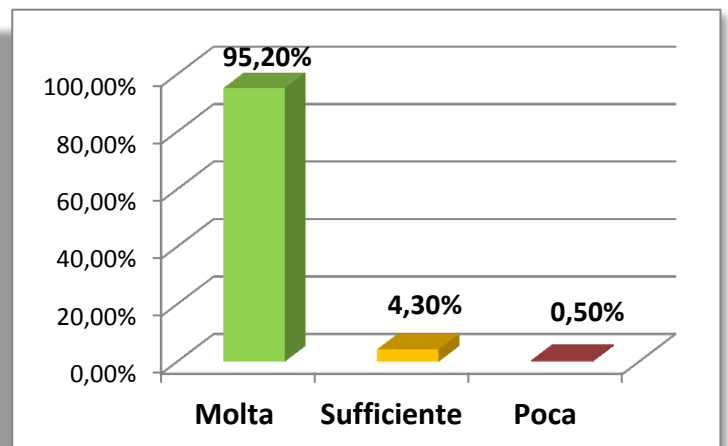
Cortesia Molto Sufficiente Poca

Disponibilità a fornire informazioni Molto Sufficiente Poca

2015



2018



ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

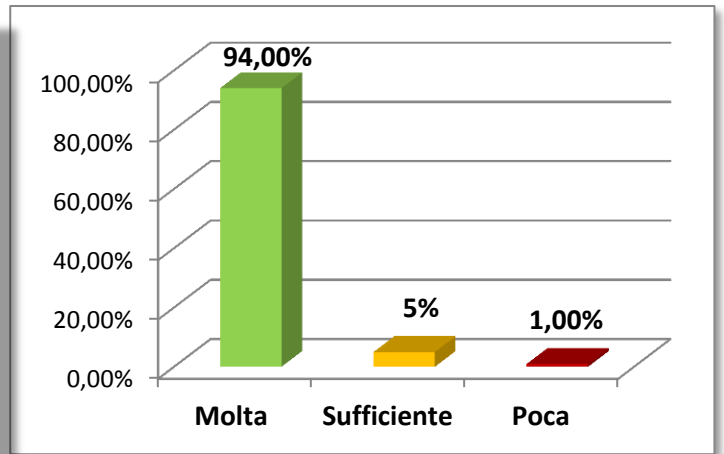
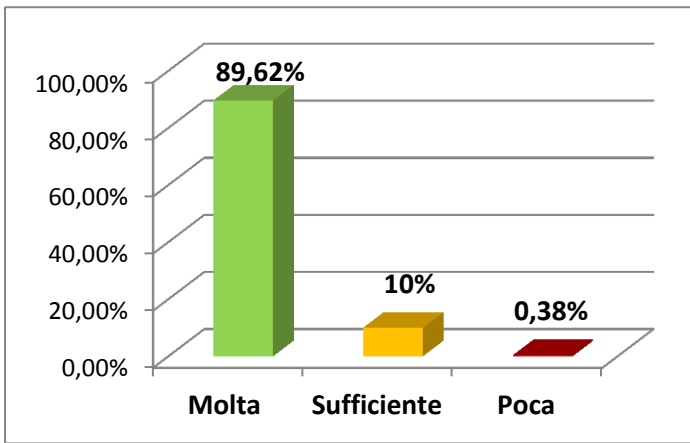
Molto Sufficiente Poca

Molto Sufficiente Poca

Molto Sufficiente Poca

2015

2018



ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico

Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

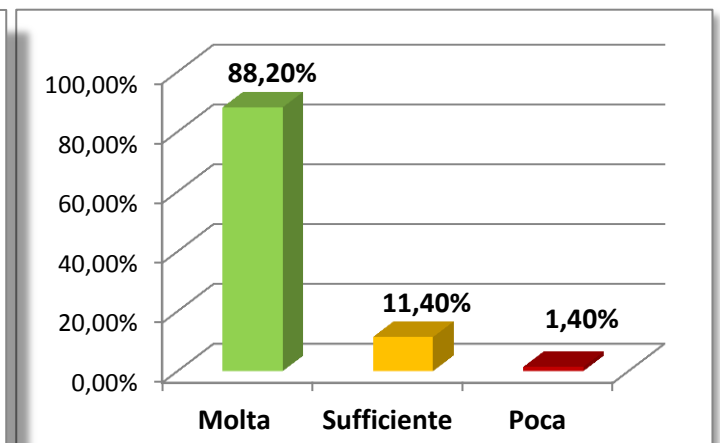
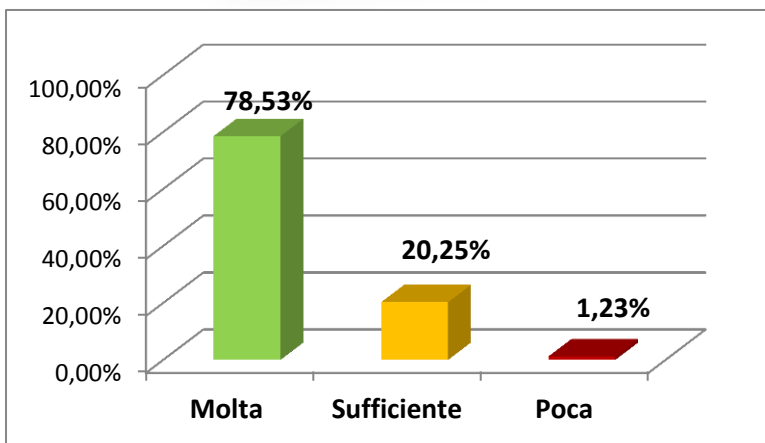
Molto Sufficiente Poca

Molto Sufficiente Poca

Molto Sufficiente Poca

2015

2018

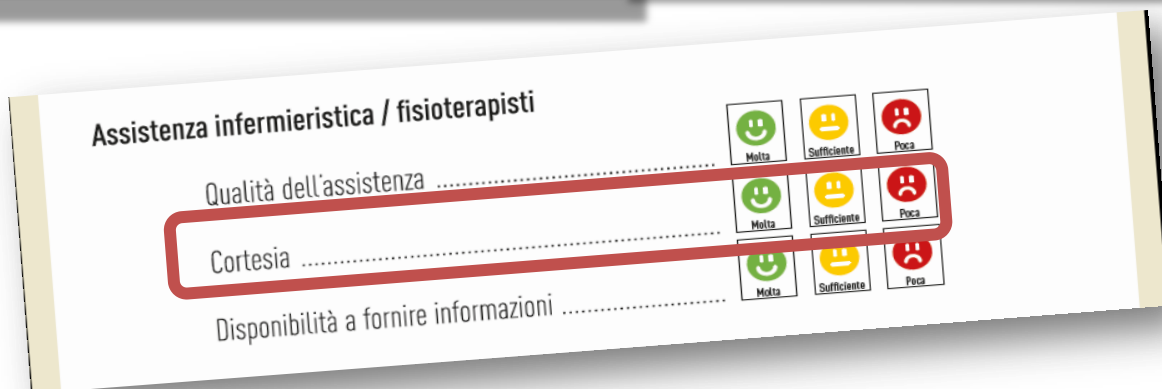
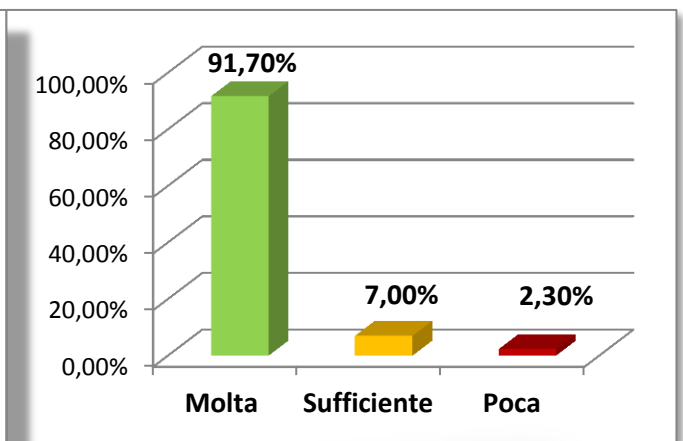
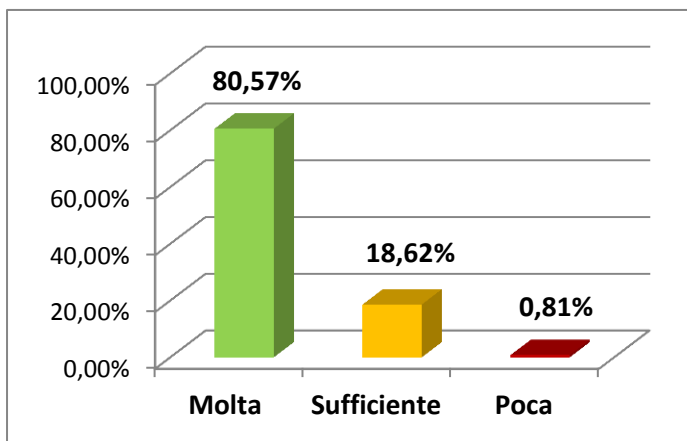


2. Assistenza Infermieristica/fisioterapisti



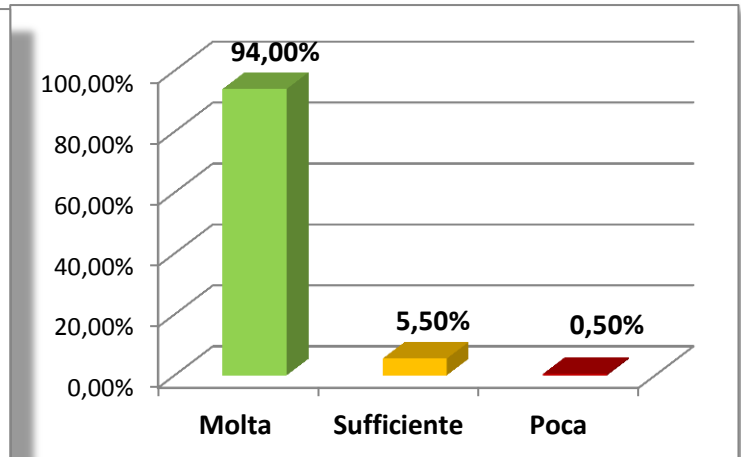
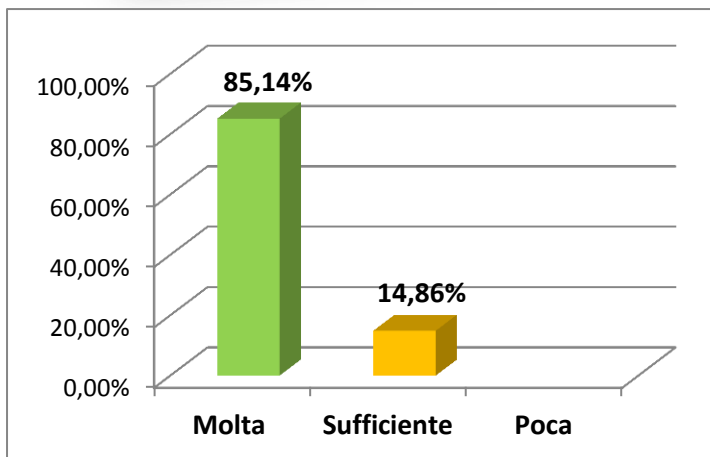
2015

2018



2015

2018



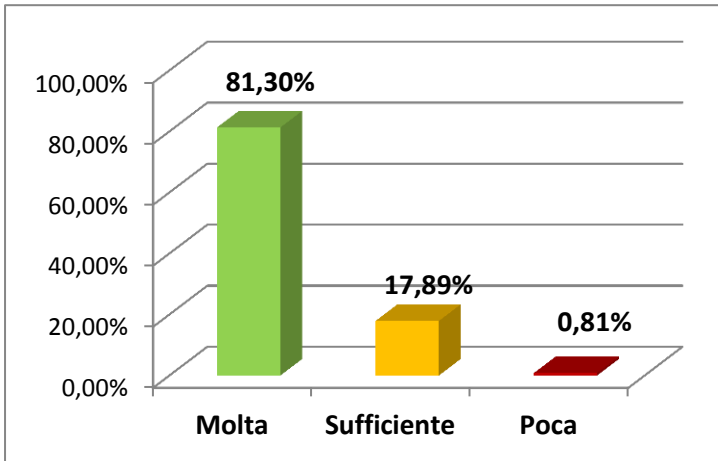
Assistenza infermieristica / fisioterapisti

Qualità dell'assistenza

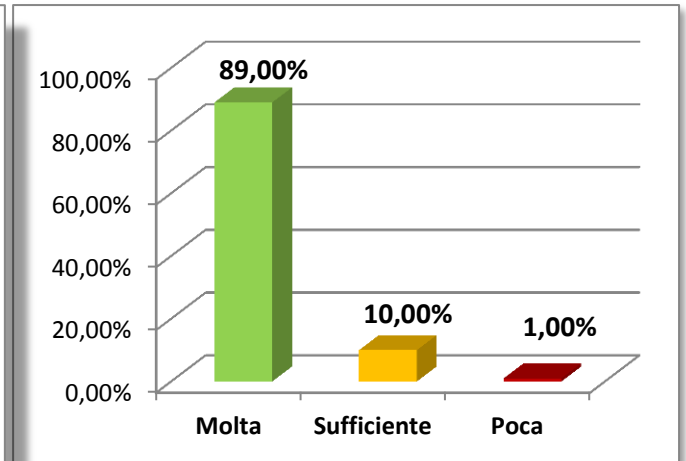
Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni

2015



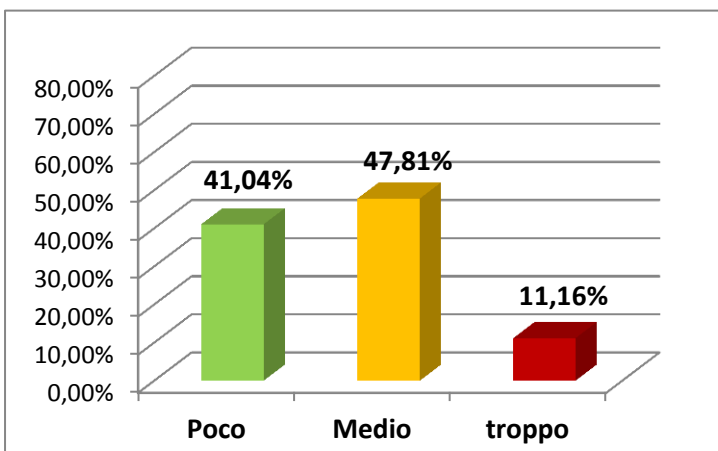
2018



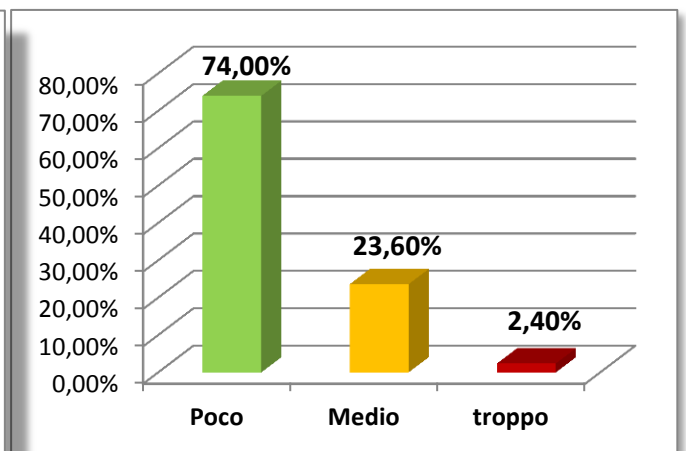
3. Aspetti Organizzativi

Tempo trascorso in sala d'attesa

2015



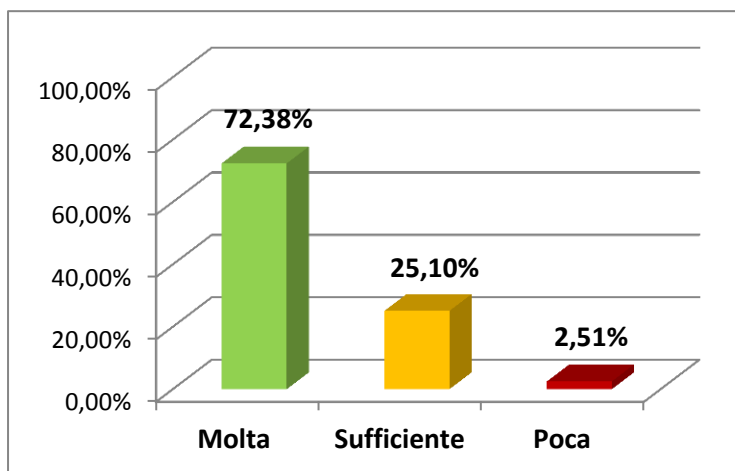
2018



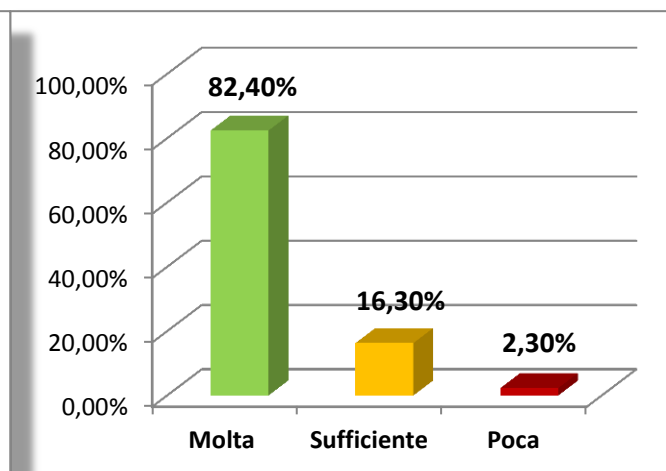
Organizzazione interna



2015



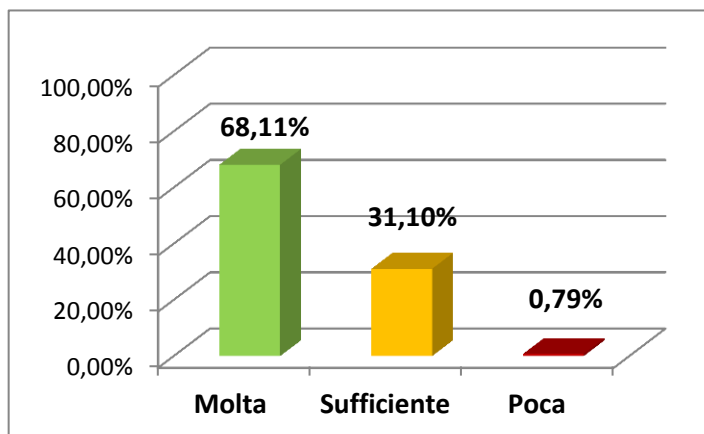
2018



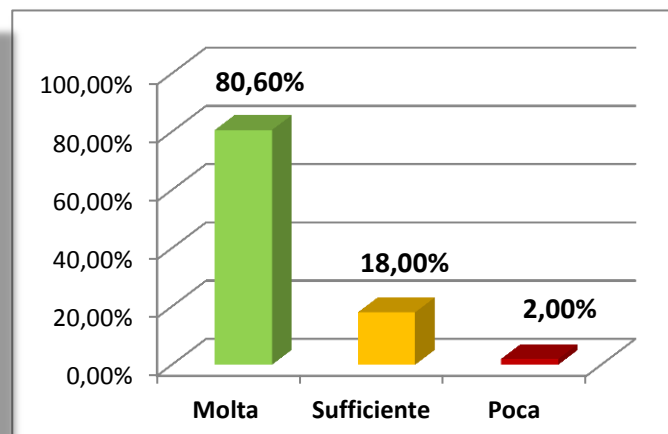
Pulizia dei locali



2015



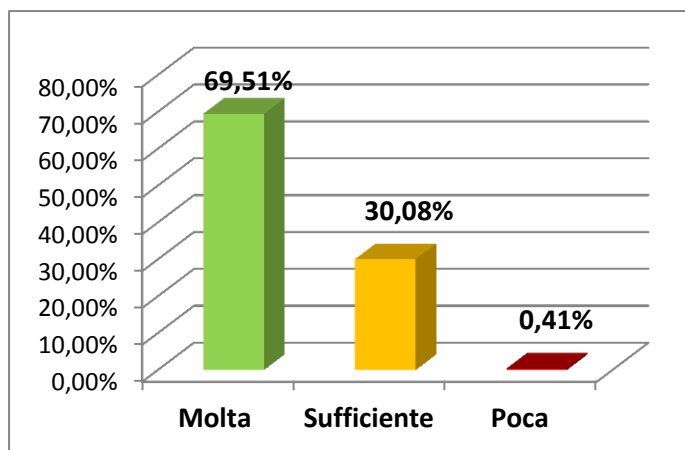
2018



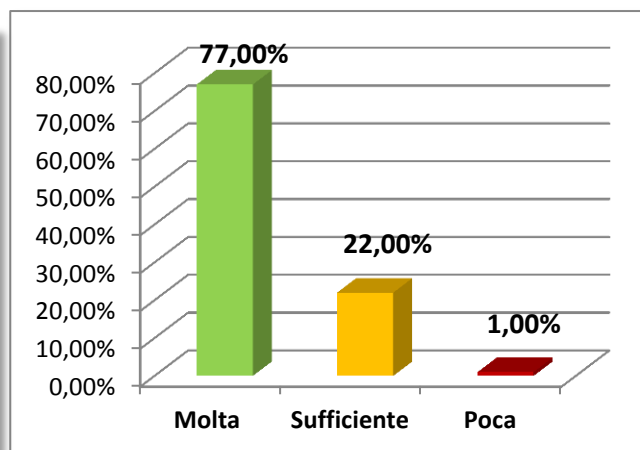
Igiene dei servizi



2015



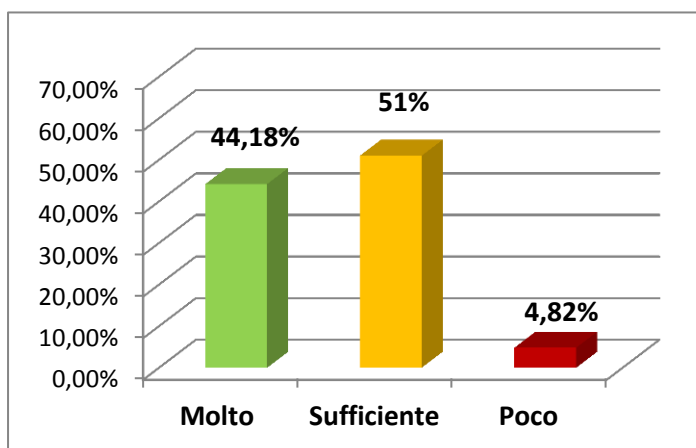
2018



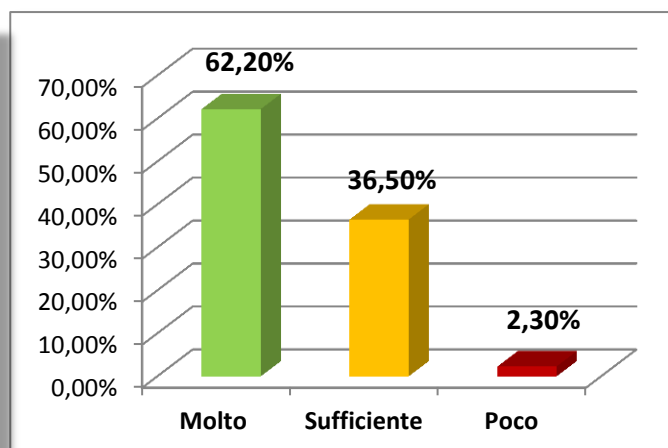
Comfort nella sala d'attesa



2015

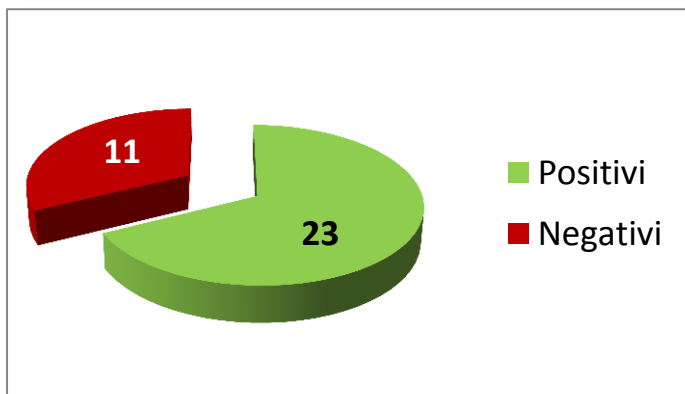


2018



Suggerimenti / commenti / proposte:

2015



2018

