

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

Dati relativi all’HOSPICE dell’Azienda USL Umbria 1



Marzo 2016 – Luglio 2017

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti

IL PROGETTO: Indagine Qualità Percepita nel servizio di Hospice

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

Il servizio di Hospice 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 nell'Hospice aziendale effettuata da marzo 2016 a Luglio 2017, 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 e della P.O..

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 Marzo 2016 – Luglio 2017 sono state raccolte **n. 70 schede**.

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).

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 90% di valutazioni positive o sufficienti. Non ci sono item con valutazioni insufficienti.

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

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° dimissioni in 17 mesi	n° schede raccolte	% schede su accessi
Hospice	330	70	21%

Allegato 1 – Il questionario

USLUmbria1
Hospice

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.

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

ATTIVITÀ MEDICA

SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO MEDICO

CORTESIA

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN MERITO ALLE CONDIZIONI DEL PARENTE RICOVERATO

ASSISTENZA INFERMIERISTICA - OPERATORI SOCIO SANITARI

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

ACCOGLIENZA/SOSTEGNO

PRONTEZZA/RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI SUL PARENTE RICOVERATO

ASSISTENZA OSS

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

ATTENZIONE ALLA PERSONA

PRONTEZZA/RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI

Molto Sufficiente Poco

Molto Sufficiente Poco

Molto Sufficiente Poco

USLUmbria1
Hospice

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

INTERVENTO FISIOTERAPISTI

SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO

ATTENZIONE ALLA PERSONA

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN MERITO AL TRATTAMENTO

TERAPIA DEL DOLORE

ATTENZIONE ALLE MANIFESTAZIONI DEL DOLORE

RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

ADEGUATEZZA DEL TRATTAMENTO

DURANTE IL SOGGIORNO NELLA STRUTTURA HA TROVATO

COMFORT NEGLI SPAZI COMUNI	SI	NO	PERCHÉ
COMFORT NELLA CAMERA	SI	NO	PERCHÉ
IGIENE NEI SERVIZI	SI	NO	PERCHÉ
PULIZIA DEGLI AMBIENTI NEI SERVIZI	SI	NO	PERCHÉ

PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Molto Sufficiente Poco

Molto Sufficiente Poco

Molto Sufficiente Poco

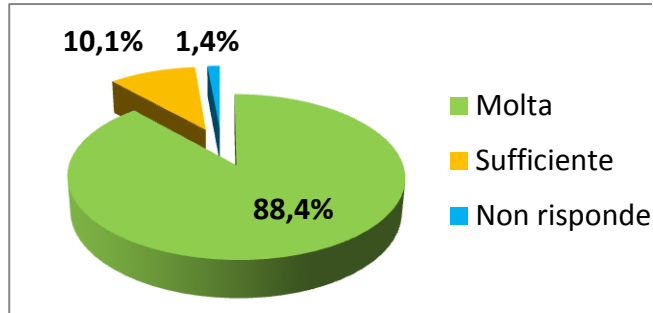
Molto Accettabile Poco

Molto Accettabile Poco

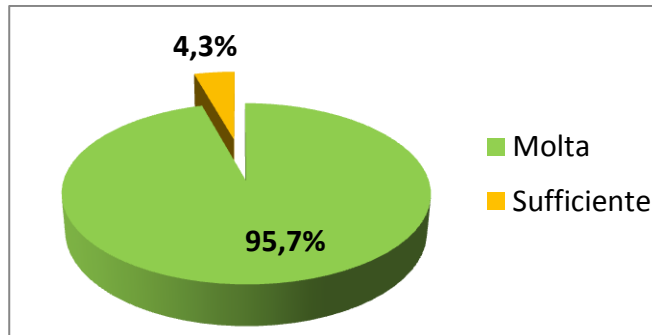
Molto Accettabile Poco

1. Assistenza Medica

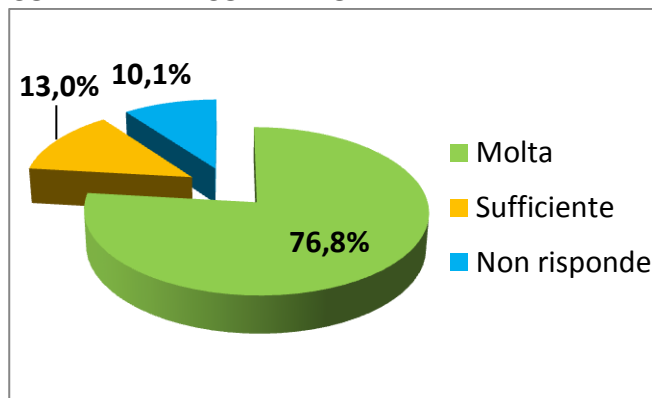
SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO MEDICO



CORTESIA

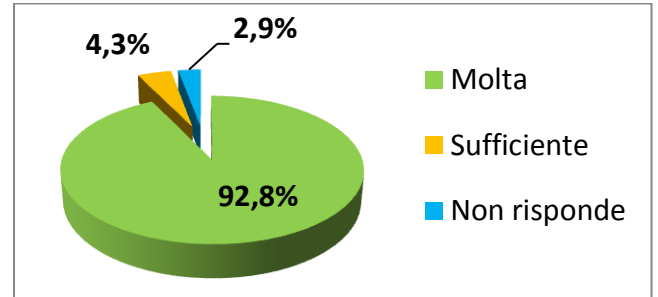


CHIAREZZA DELLE INFO. RICEVUTE SU CONDIZ. PZ. RICOVERATO

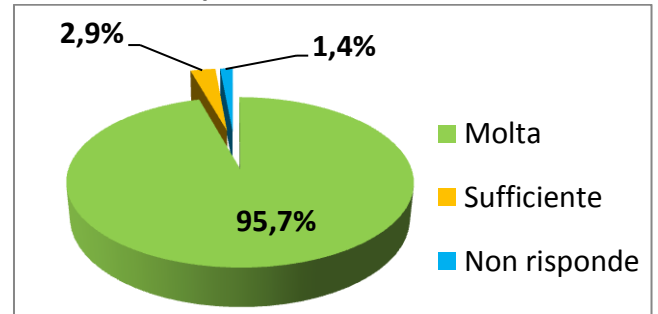


2. Assistenza Infermieristica

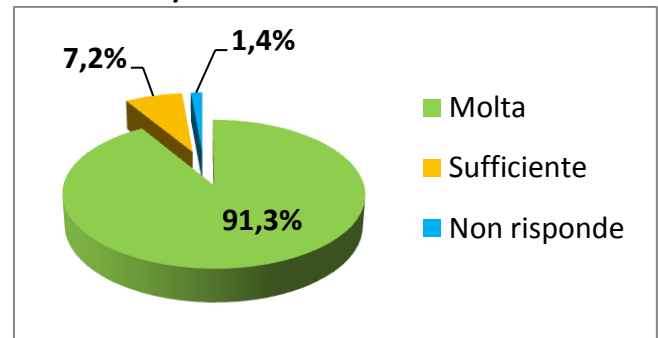
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA



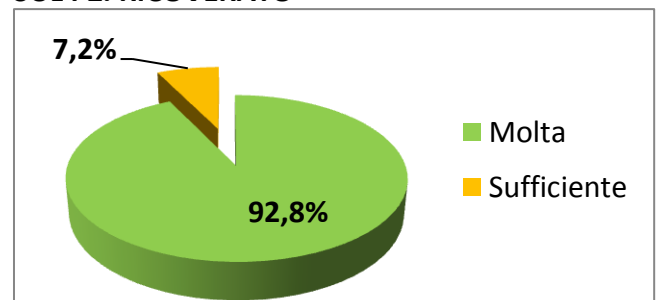
ACCOGLIENZA/SOSTEGNO



PRONTEZZA/RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

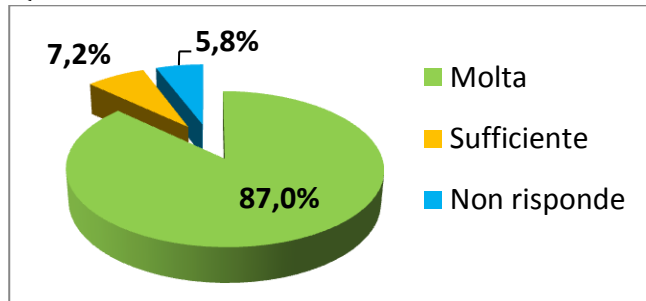


DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI SUL PZ. RICOVERATO

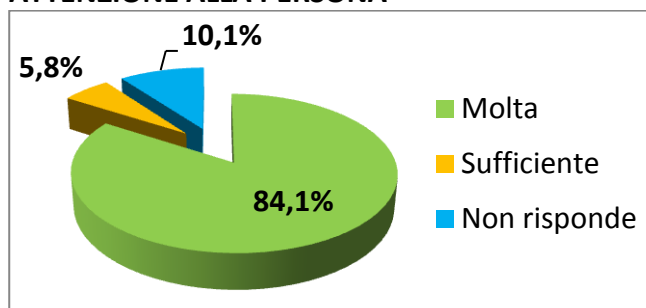


3. Assistenza OSS

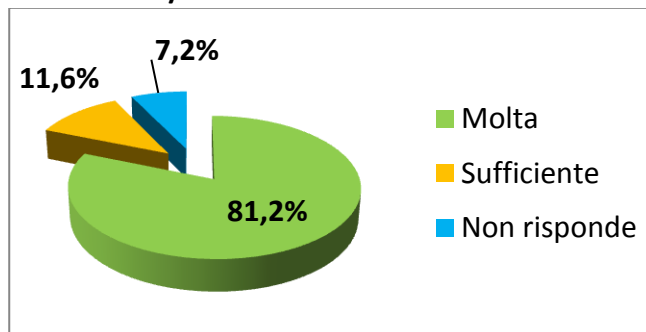
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA



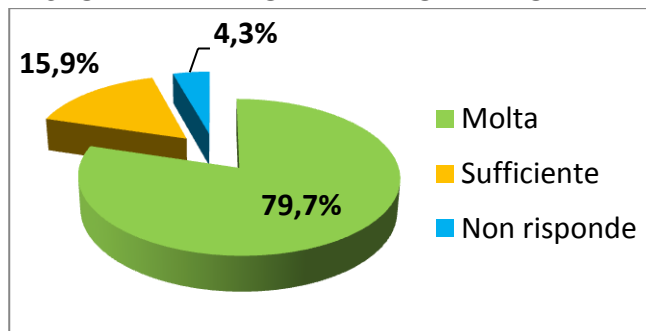
ATTENZIONE ALLA PERSONA



PRONTEZZA/RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

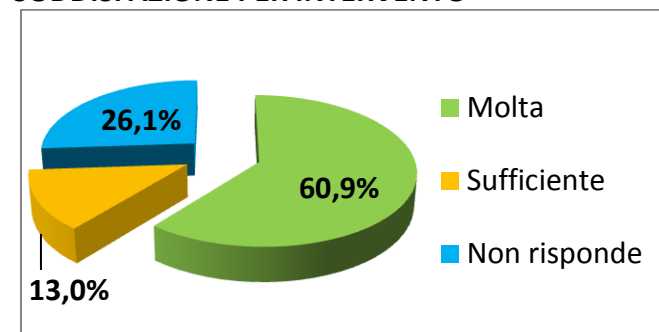


DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI

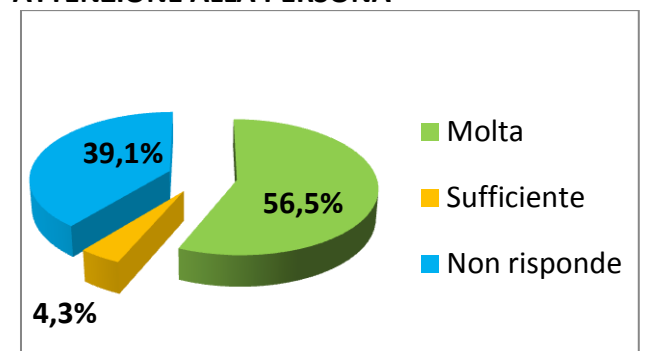


4. Intervento Fisioterapisti

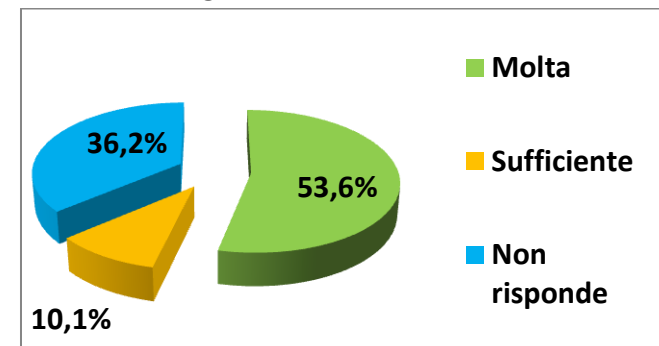
SODDISFAZIONE PER INTERVENTO



ATTENZIONE ALLA PERSONA

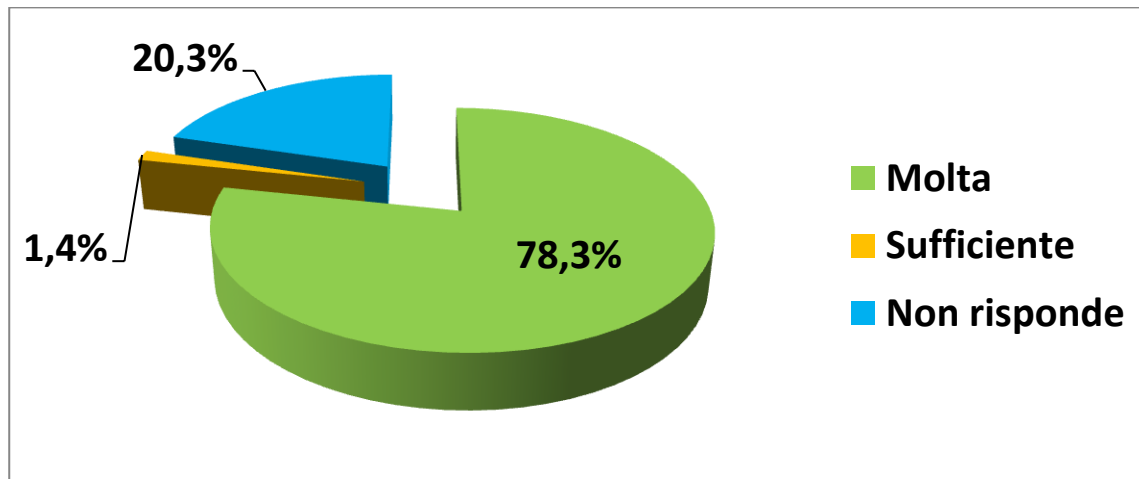


CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO

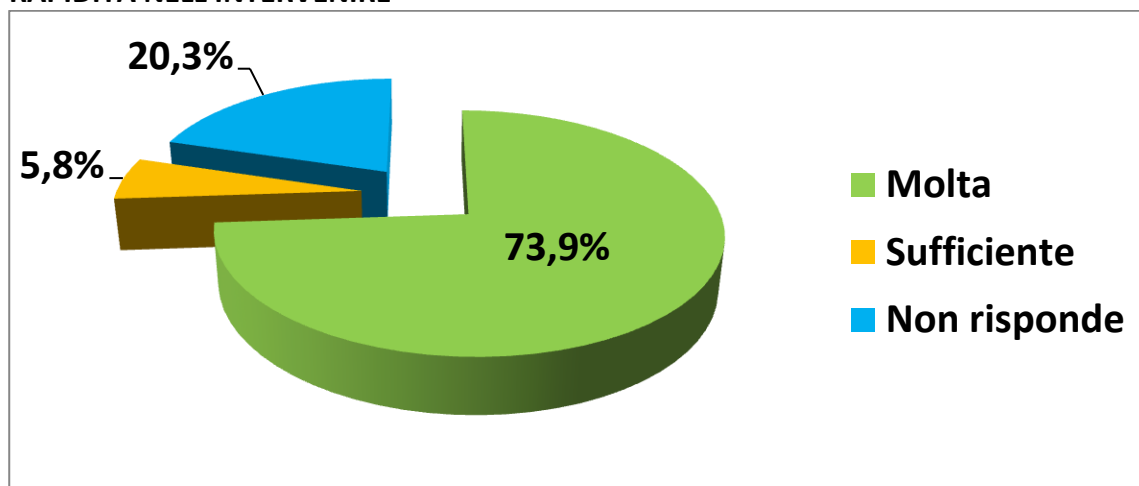


5. Terapia del dolore

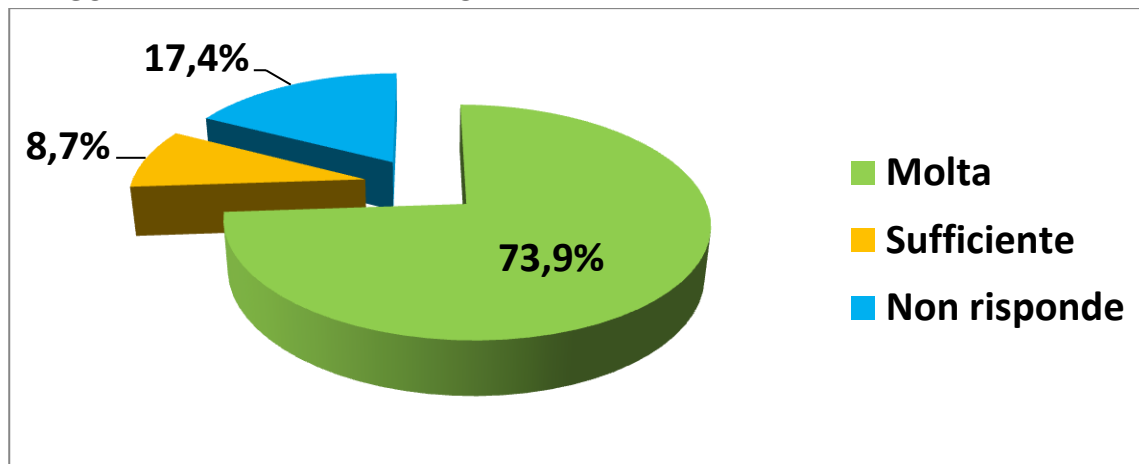
ATTENZIONE ALLA MANIFESTAZIONE DEL DOLORE



RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE

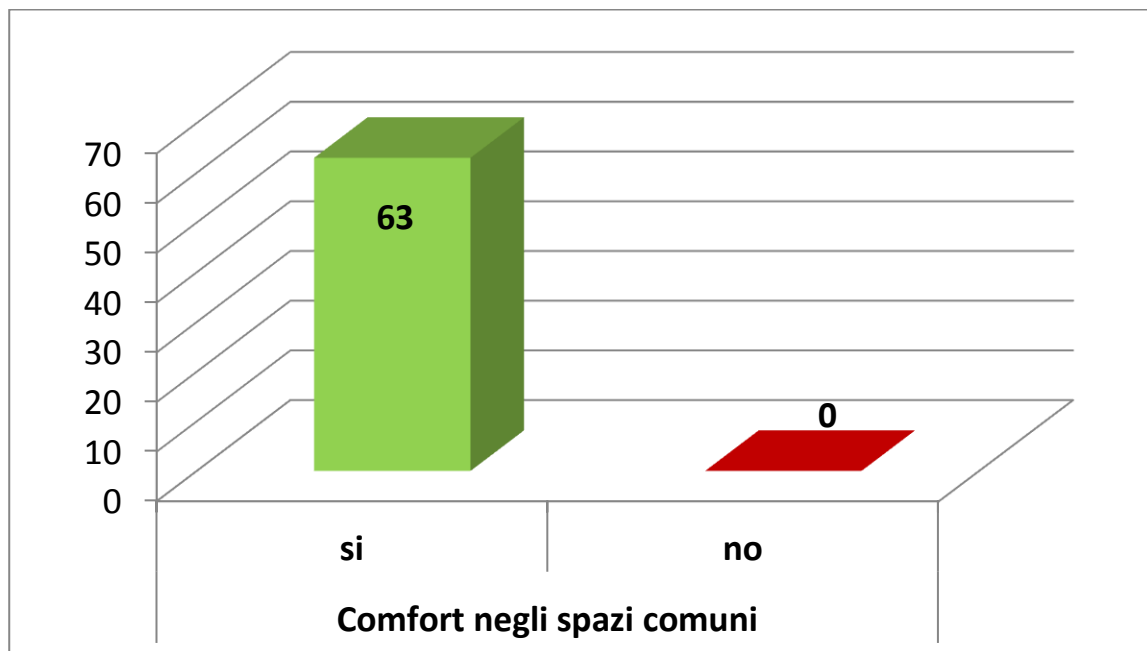


ADEGUATEZZA DEL TRATTAMENTO



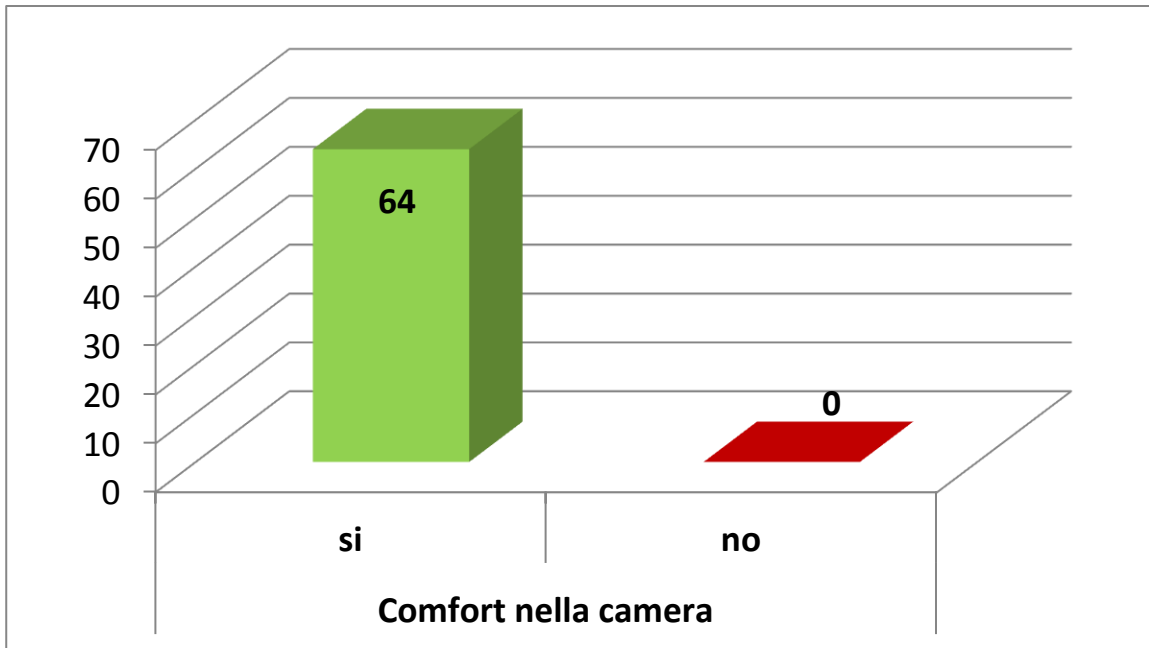
6. Aspetti generali

DURANTE IL SOGGIORNO NELLA STRUTTURA HA TROVATO:



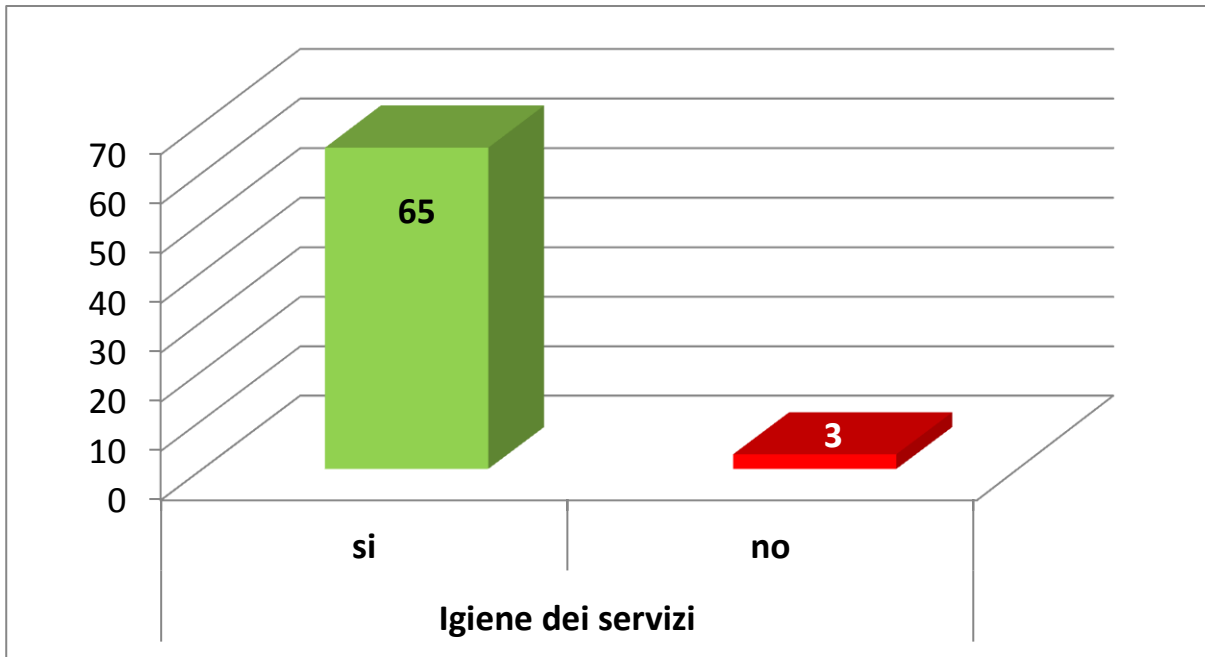
Si perché:

Privacy/Ordine /pulizia
Corredata di frigo e poltrona ampio spazio e armadi
Ospitale
Accoglienti/allegre/incoraggianti per chi è preoccupato e stanco
C'è tutto
Molto puliti e silenziosi
Libertà orari visite
Bene organizzati
Non manca nulla di tattico (utile e di buon gusto)
Pulita e superaccessoriata



Si perché:

Molto pulita e spaziosa
Accogliente
Privacy/Ordine /decoro
Accogliente
Sembra di stare a casa
Accoglienti e riservate
Completa di tutto il necessario
Grandi/luminose
Decisamente confortevole
Ambiente tranquillo e silenzioso
Pace/pulite /fornite
Fornita di tutti i comfort

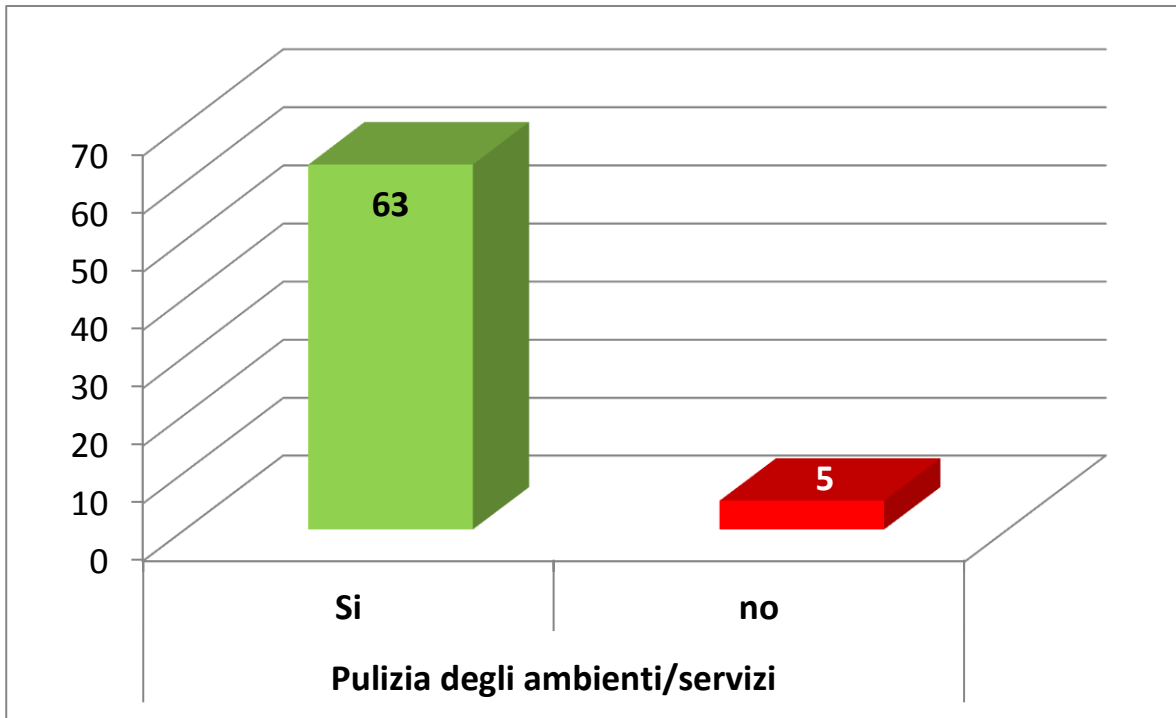


Si perché:

Molto preciso
Ben Igienizzato
Sempre Perfetti
Di ottima qualità
Massima pulizia
Personale molto attento
È ok
Interventi più volte al giorno
Puliti e riforniti
Sufficientemente curata
Sempre tutto pulito

No perché:

Insetti morti + Capelli in bagno



Si perché:

Precisi
Sono uno specchio
eseguite
Interventi più volte al giorno
Adeguatamente puliti
Sempre tutto pulito
Interventi più volte al giorno

No perché:

Troppo semplice e sommario
Non molto approfondita

