

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:



- ✓ R.S.A. Città della Pieve (PG)
- ✓ R.S.A. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia)
- ✓ R.S.A. Santa Margherita (Perugia)
- ✓ R.P. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia)
- ✓ R.P. San Sebastiano (Panicale – PG)
- ✓ R.P. O. Brancaleoni (Panicale – PG)



Agosto – Novembre | Anno 2018

REPORT sintetico

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

IL PROGETTO: Indagine sperimentale Qualità Percepita nelle RSA e RP di Perugia, Città della Pieve, Panicale

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

I servizi dei Distretti stanno sviluppando un percorso per il conseguimento dell'accreditamento istituzionale, in coerenza col il nuovo regolamento regionale n 10 del 26 settembre 2018. Nel contempo alcune RSA e RP nel 2017 hanno conseguito il Bollino Rosa Argento che ONDA riconosce alle per le strutture attente al benessere, alla tutela della dignità e in grado di garantire una gestione personalizzata, efficace e sicura delle persone ricoverate. In questo contesto la misurazione della soddisfazione dell'utenza rappresenta un elemento costituente della Gestione della Qualità, che unitamente alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, adegua i servizi ad uno dei requisiti della check list per l'accreditamento e realizza una delle linee strategiche per la qualità e la comunicazione dell'USL Umbria 1: l'ascolto e l'interazione col cittadino come opportunità 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 nelle RSA e RP indicate effettuata nel mese di Agosto - Novembre 2018, 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 dei Dirigenti Responsabili dei Servizi e dei Responsabili Qualità. L'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 .

4. Risultati

Nella fase di Raccolta Attiva, effettuata fra il 1 Agosto ed il 30 Novembre 2018 sono state raccolte complessivamente in tutti i servizi indicati **n. schede. 141** di queste **17** recavano un **commento scritto**.

E più specificatamente:

- | | |
|---|---------------------------|
| - R.S.A. Città della Pieve (PG): 17 pl (IR* 11,88) | n. 32 schede / 0 commenti |
| - R.S.A. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia): 28 pl (IR* 12,5) | n. 39 schede / 0 commenti |
| - R.S.A. Santa Margherita (Perugia): 30 pl (IR* 1.1) | n. 15 schede / 7 commenti |
| - R.P. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia): 36 pl | n. 17 schede / 7 commenti |
| - R.P. San Sebastiano (Panicale – PG): 23 pl | n. 20 schede / 1 commento |
| - R.P. O. Brancaleoni (Panicale – PG): 30 pl | n. 18 schede / 2 commenti |

Di seguito sono riportati in estrema sintesi i risultati complessivi dei questionari (Allegato 2), raccolti nell'apposito box collocato all'interno del servizio, attraverso la somministrazione da parte del personale individuato (Raccolta Attiva).

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

Allegato 1 – Il questionario

USL Umbria 1
R.P. e R.S.A.

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. Le informazioni da Lei fornite ci permetteranno di migliorare la qualità del servizio.

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

	Molto	Sufficiente	Poca
ATTIVITÀ MEDICA			
SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO MEDICO			
CORTESIA			
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN MERITO ALLE CONDIZIONI DELL'OSPITE RICOVERATO			
PROFESSIONALITÀ			
ASSISTENZA INFERMIERISTICA			
CORTESIA			
ACCOGLIENZA/SOSTEGNO			
ASCOLTO DEI BISOGNI			
PROFESSIONALITÀ			
ASSISTENZA OSS			
ACCOGLIENZA/SOSTEGNO			
CORTESIA			

USL Umbria 1
R.P. e R.S.A.

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

	Molto	Sufficiente	Poca
PROFESSIONALITÀ			
ASCOLTO DEI BISOGNI			
ASSISTENZA FISIOTERAPICA E LOGOPEDICA			
CORTESIA			
PUNTUALITÀ			
CHIAREZZA NEL FORNIRE INFORMAZIONI			
PROFESSIONALITÀ			
VITA IN STRUTTURA			
SODDISFAZIONE PER L'ANIMAZIONE			
COMFORT NEGLI SPAZI COMUNI			
COMFORT NELLA CAMERA			
PULIZIA/IGIENE			
GRADEVOLEZZA DEL CIBO			

PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

.....

.....

.....

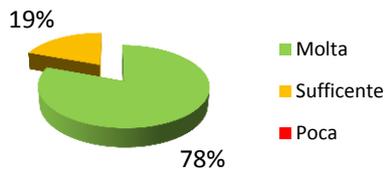
Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

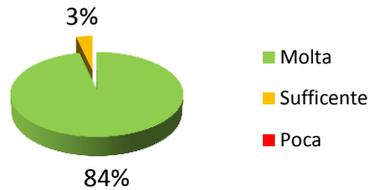
R.S.A. Città della Pieve (PG)

Assistenza Medica

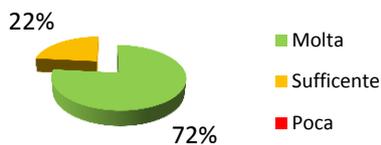
Soddisfazione per l'intervento medico



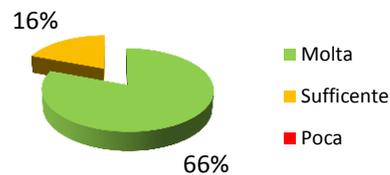
Cortesìa



Chiarezza delle info in merito alle condizioni al ricovero

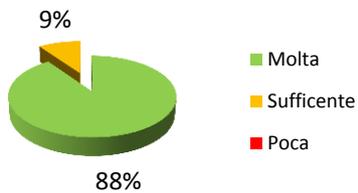


Professionalità

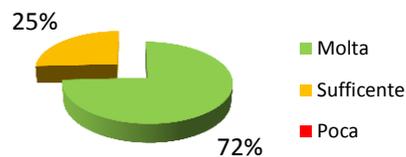


Assistenza Infermieristica

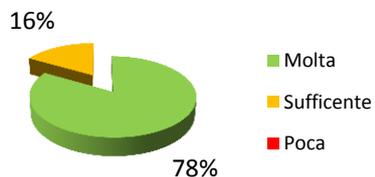
Cortesìa



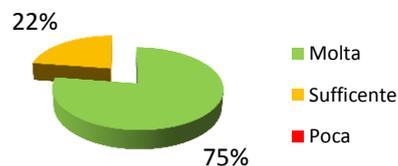
Ascolto dei bisogni



Professionalità

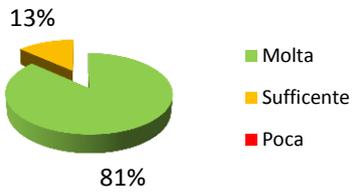


Accoglienza/sostegno

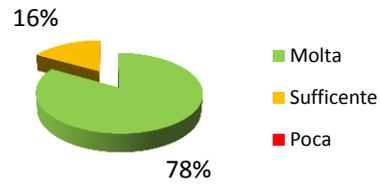


Assistenza OSS

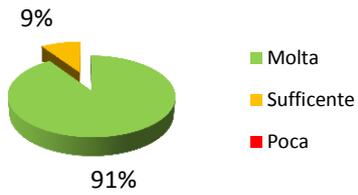
Accoglienza/sostegno



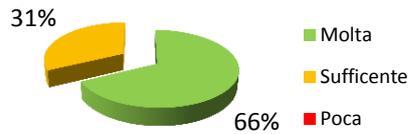
Cortesia



Professionalità

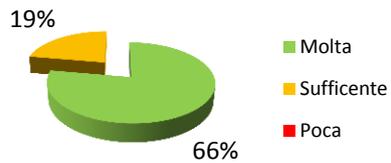


Ascolto dei bisogni



Assistenza Fisioterapica e Logopedica

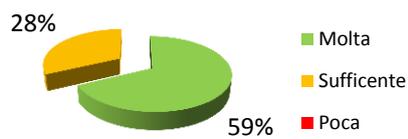
Cortesia



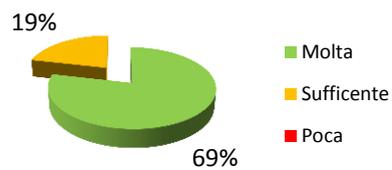
Puntualità



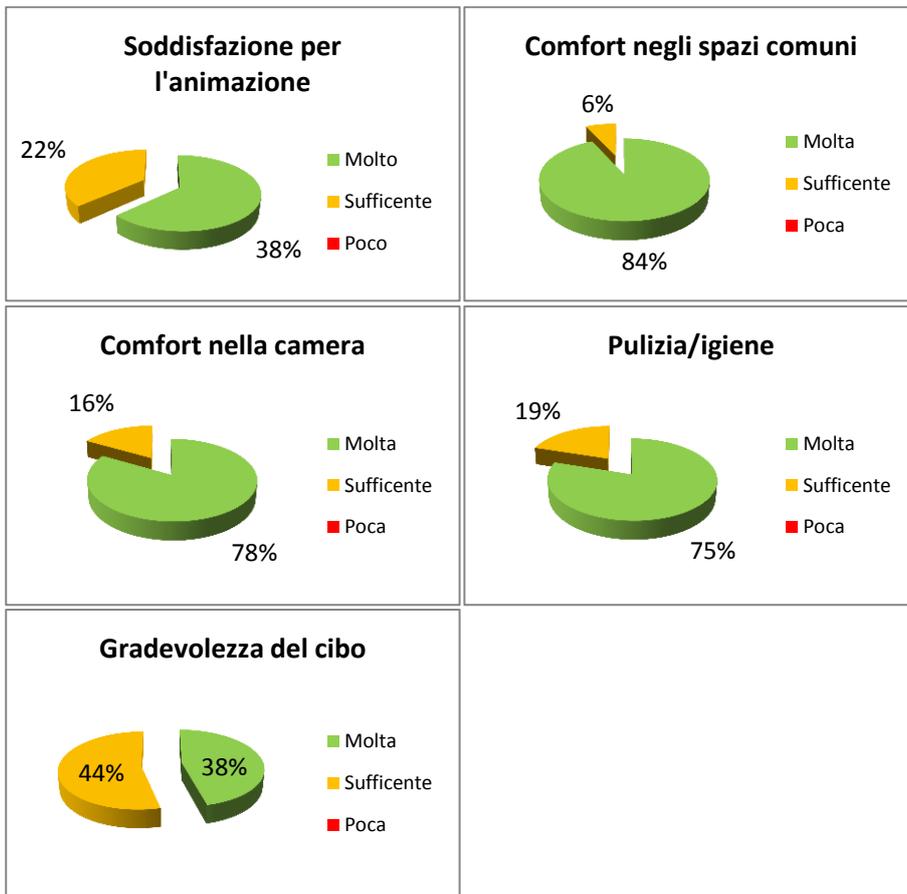
Chiarezza nel fornire informazioni



Professionalità

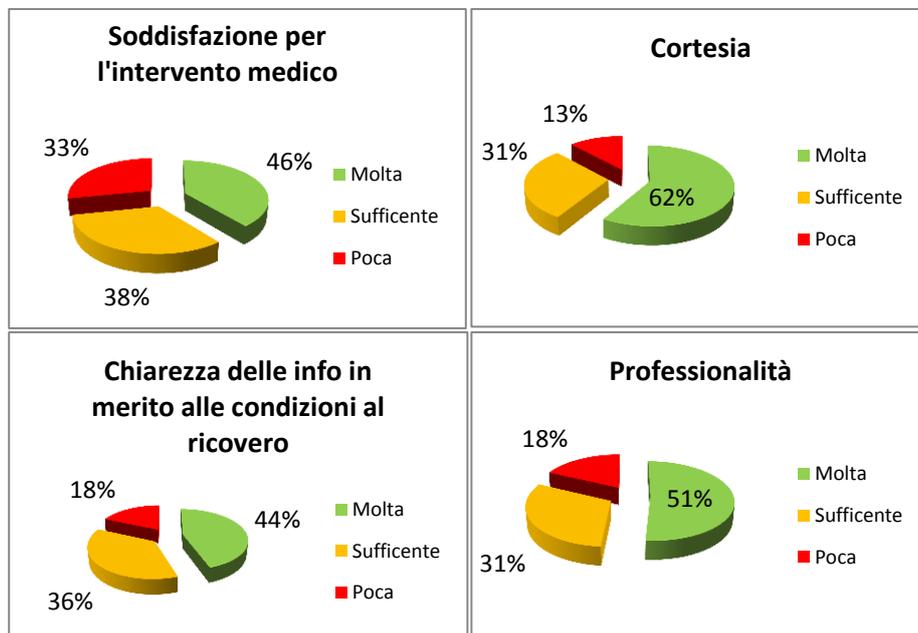


Vita in Struttura

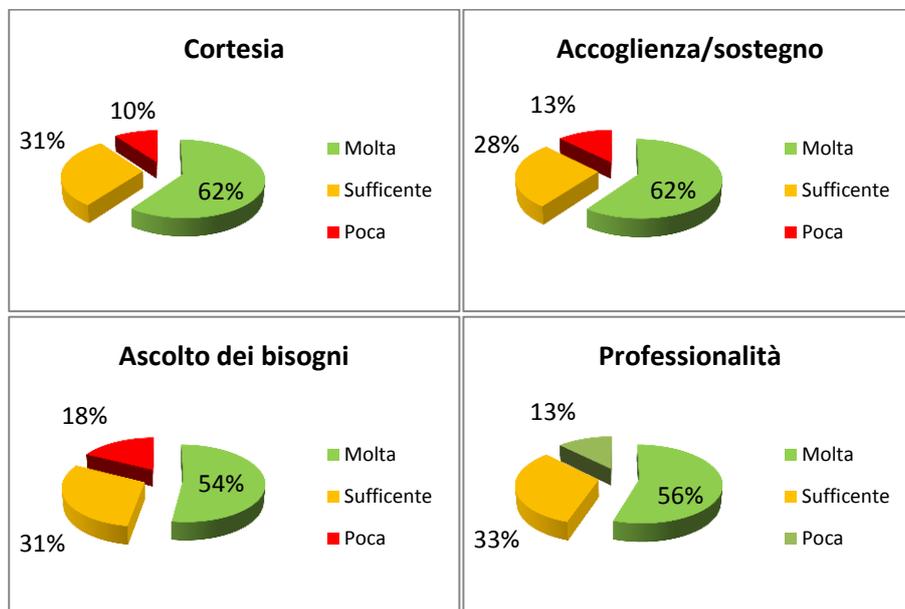


R.S.A. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia)

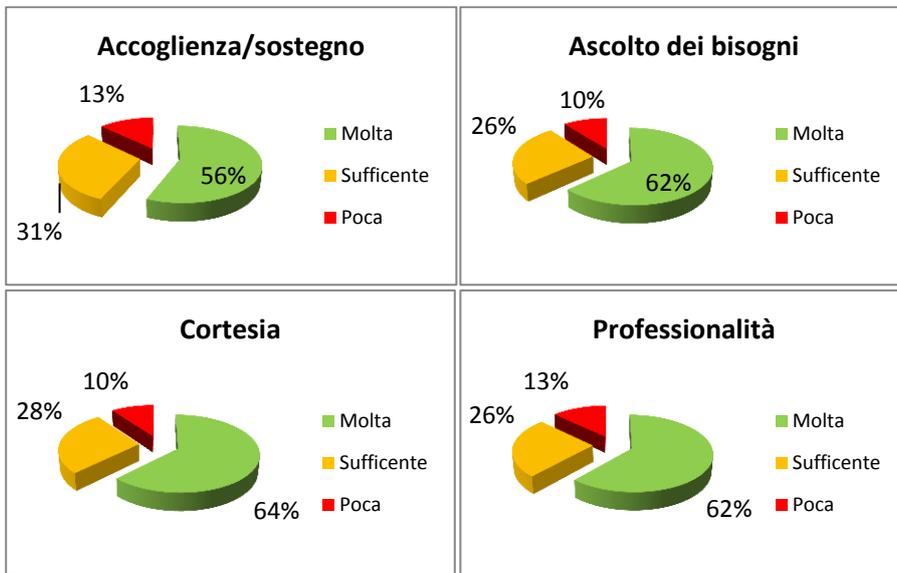
Assistenza Medica



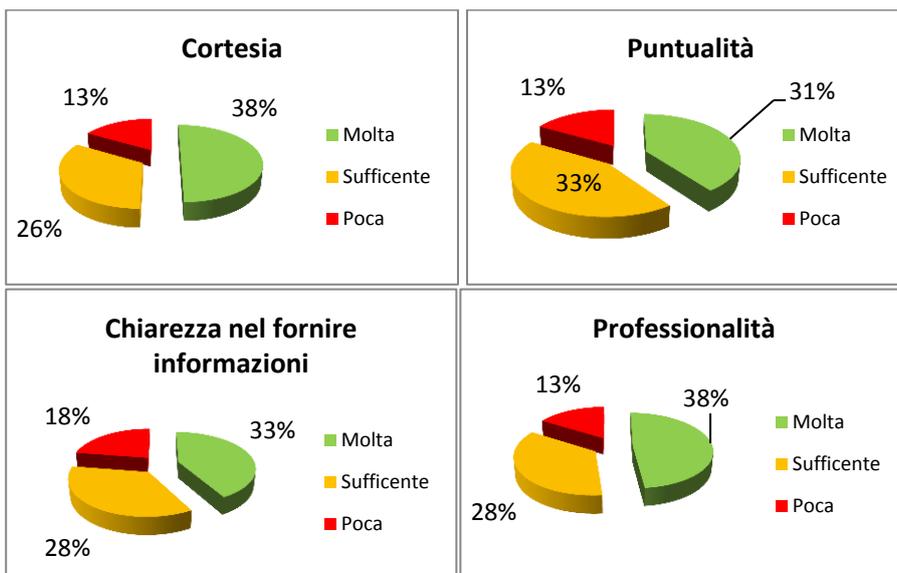
Assistenza Infermieristica



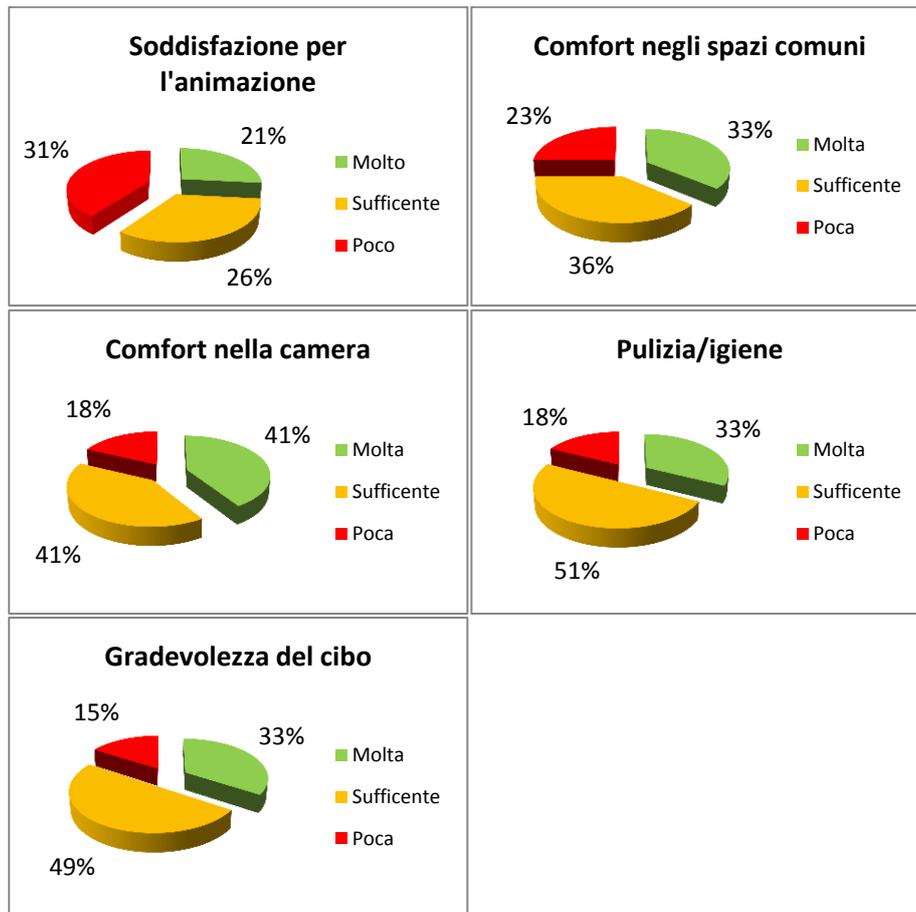
Assistenza OSS



Assistenza Fisioterapica e Logopedica

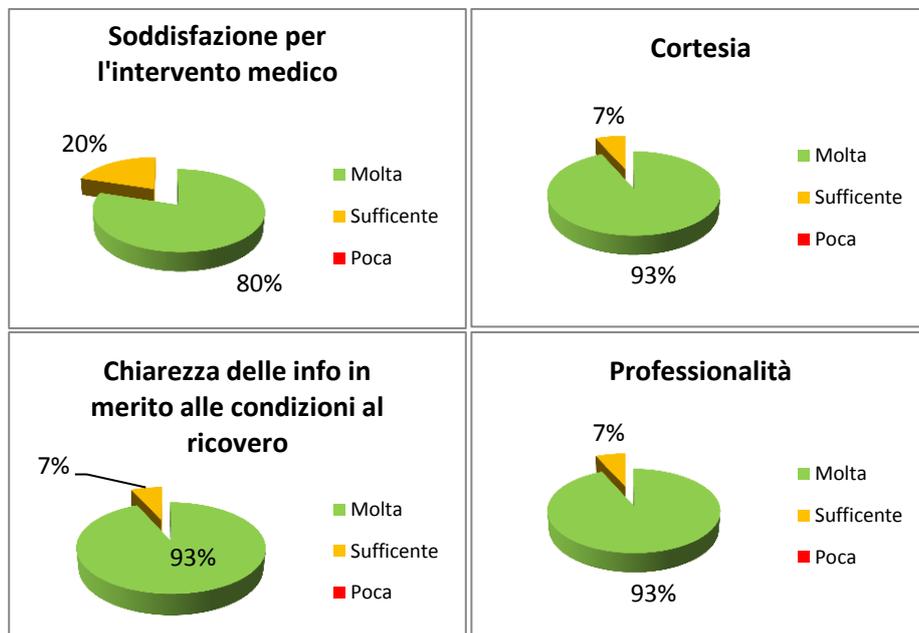


Vita in Struttura

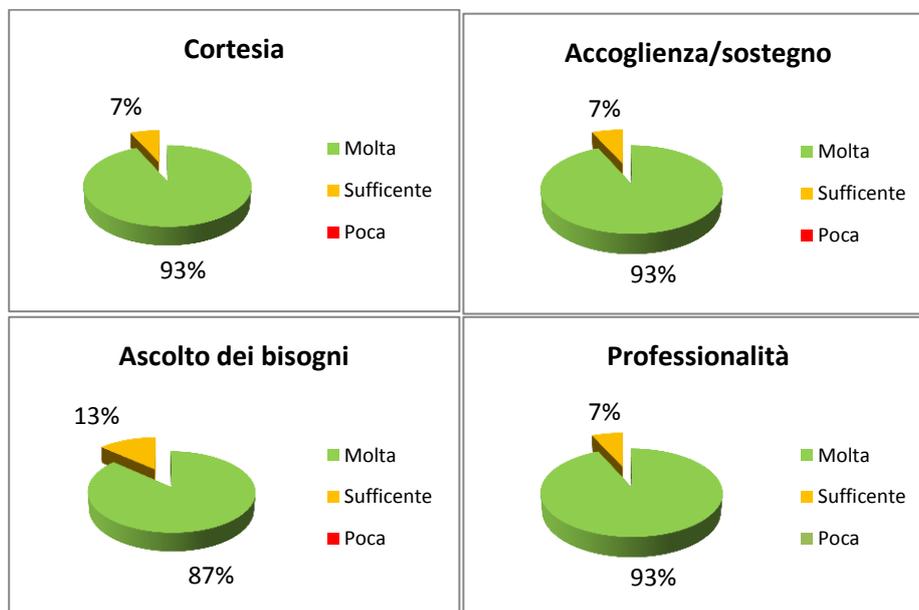


R.S.A. Santa Margherita (Perugia)

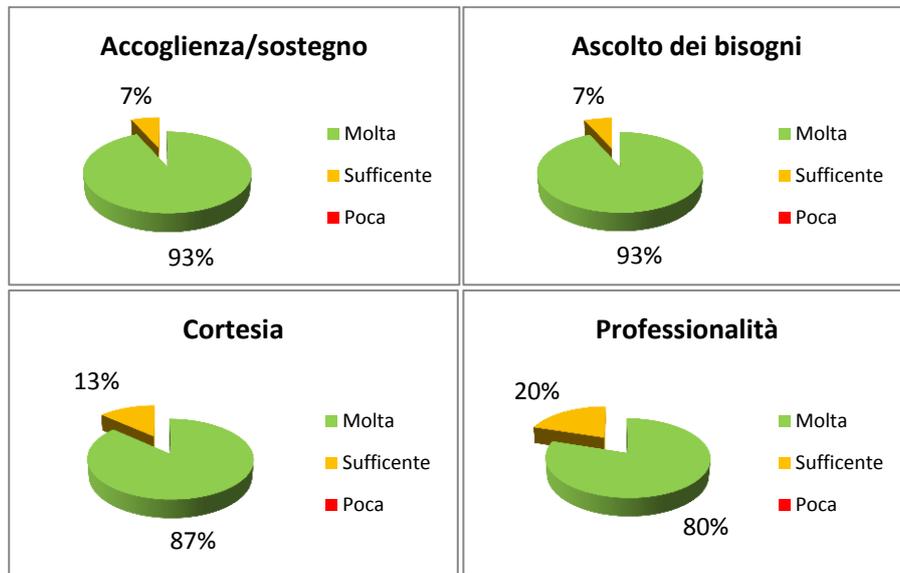
Assistenza Medica



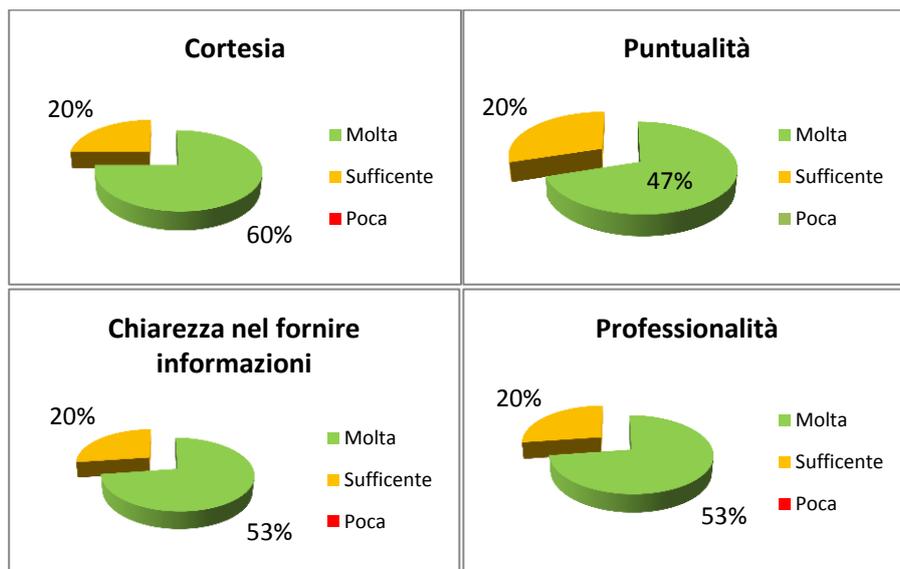
Assistenza Infermieristica



Assistenza OSS



Assistenza Fisioterapica e Logopedica



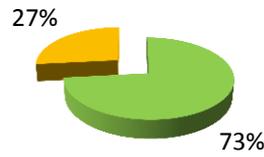
Vita in Struttura

Soddisfazione per l'animazione



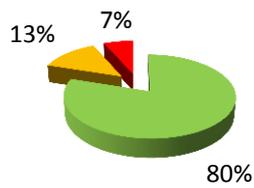
■ Molto
■ Sufficiente
■ Poca

Comfort negli spazi comuni



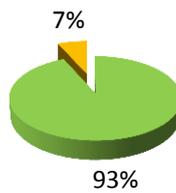
■ Molto
■ Sufficiente
■ Poca

Comfort nella camera



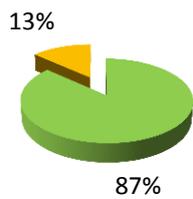
■ Molto
■ Sufficiente
■ Poca

Pulizia/igiene



■ Molto
■ Sufficiente
■ Poca

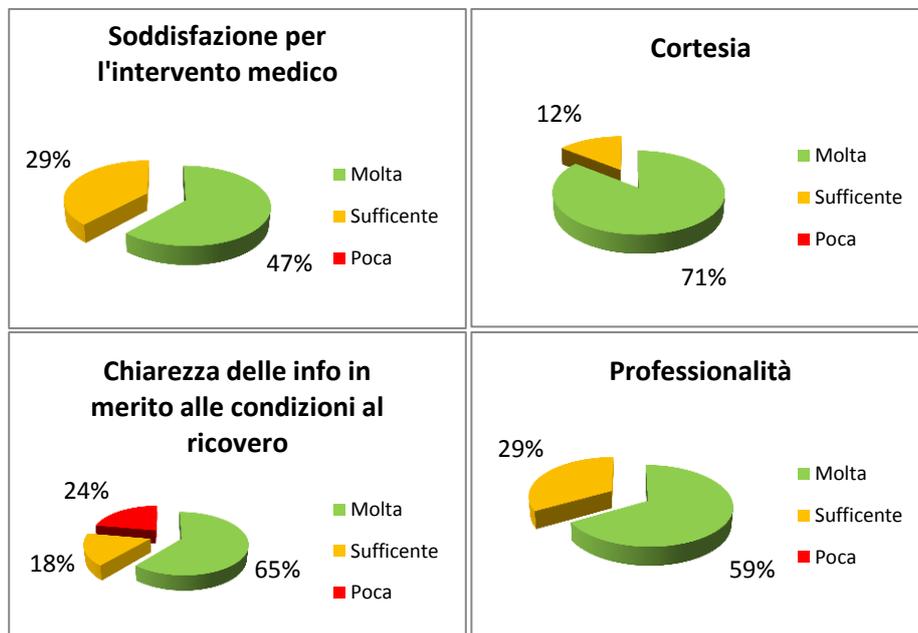
Gradevolezza del cibo



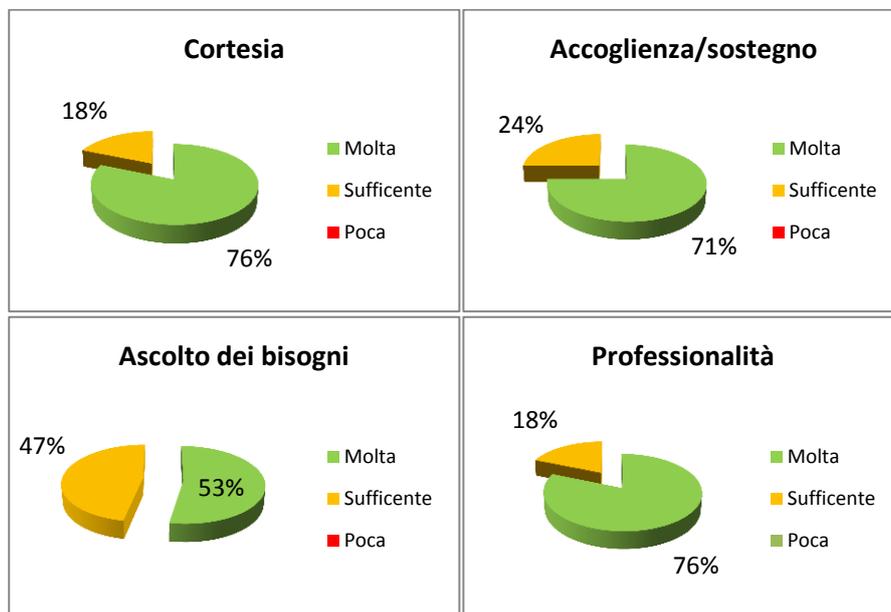
■ Molto
■ Sufficiente
■ Poca

R.P. Casa dell'amicizia A. Seppilli (Perugia)

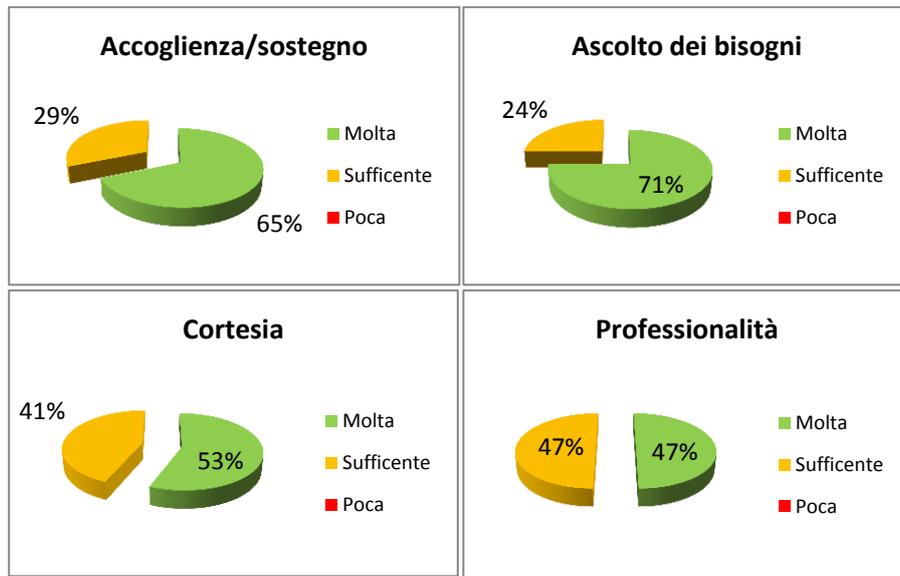
Assistenza Medica



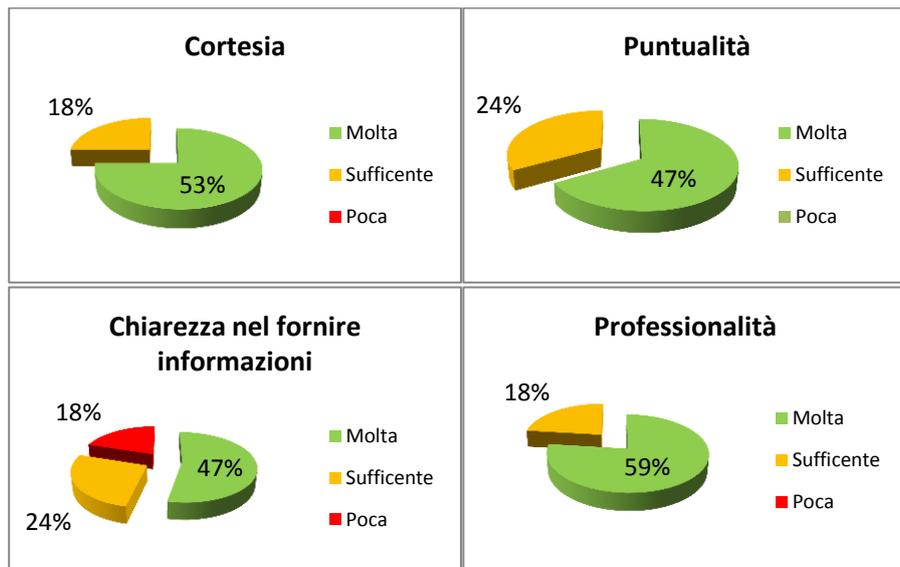
Assistenza Infermieristica



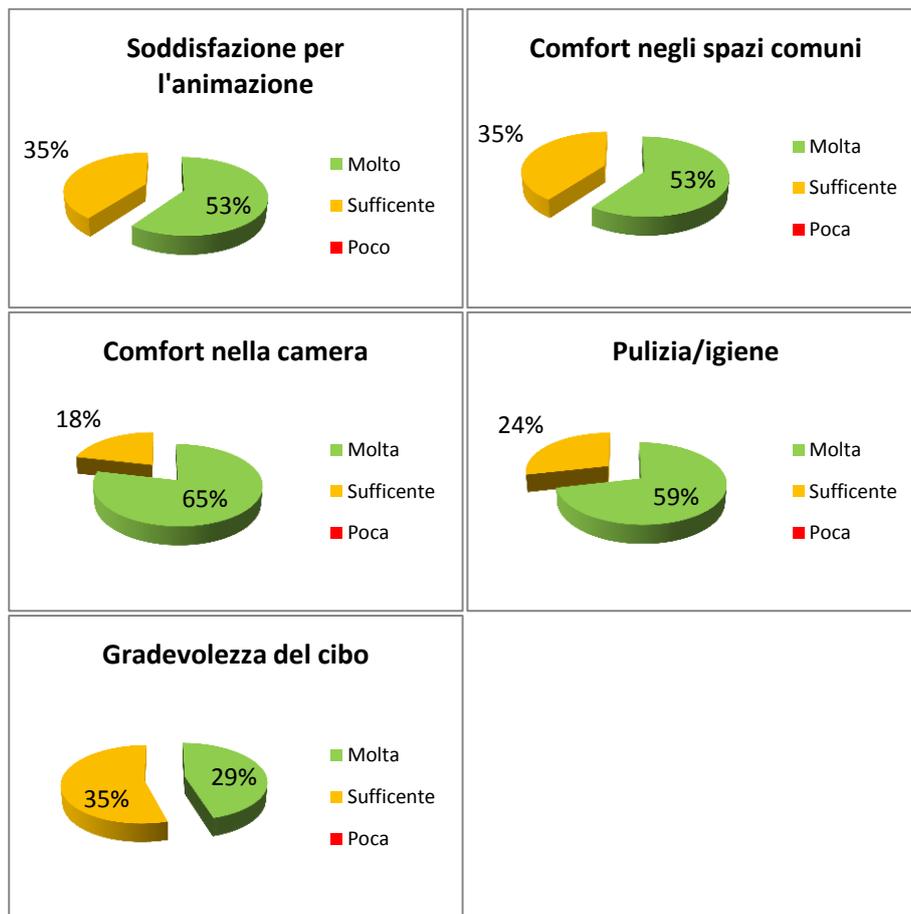
Assistenza OSS



Assistenza Fisioterapica e Logopedica

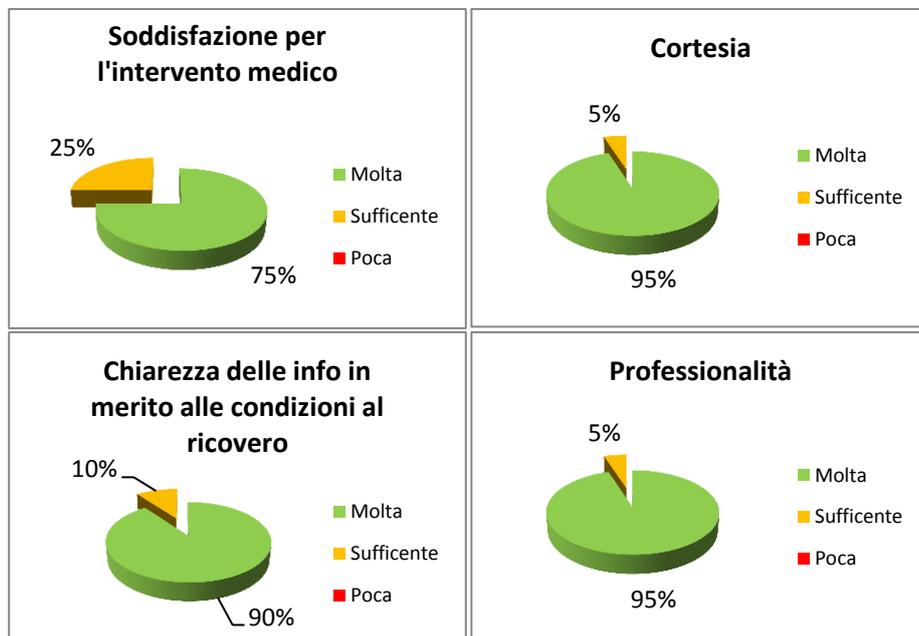


Vita in Struttura

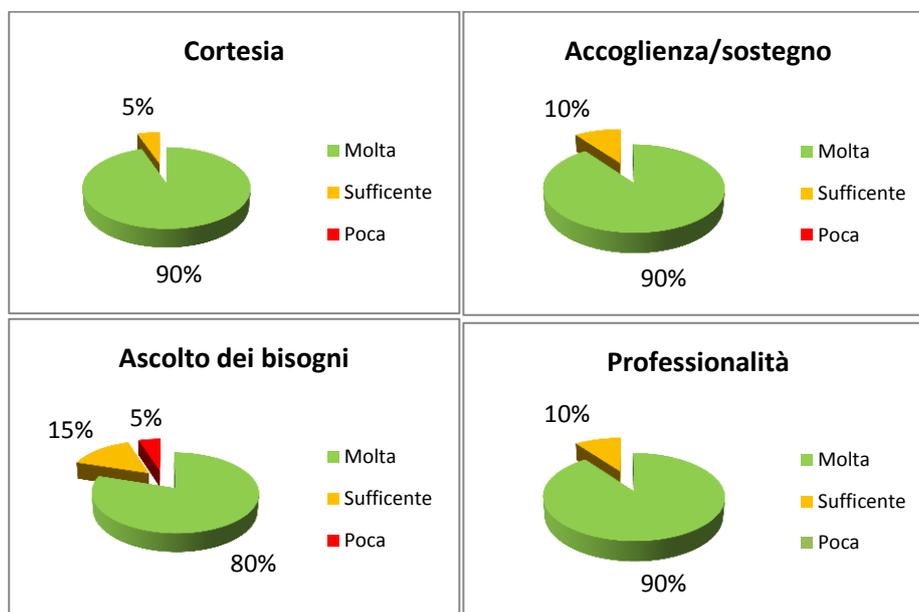


R.P. San Sebastiano (Panicale – PG)

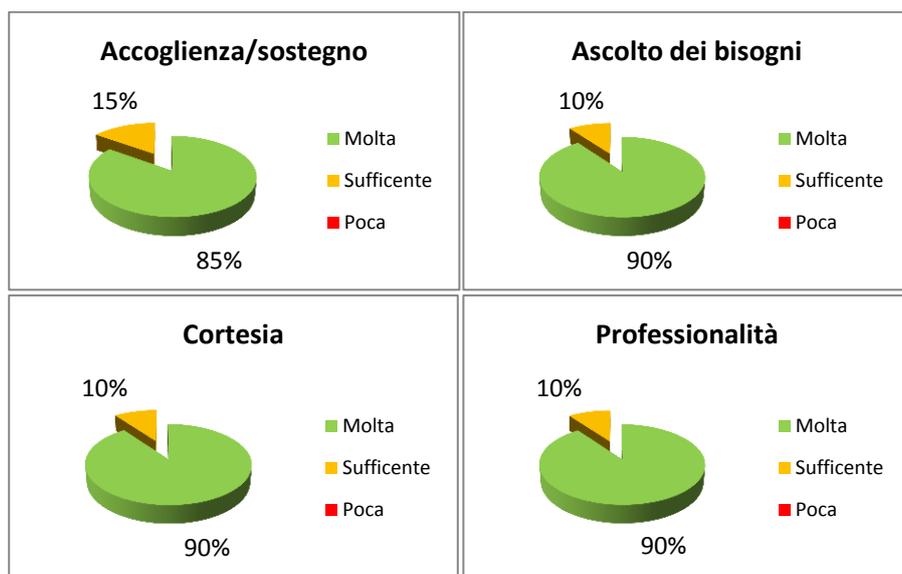
Assistenza Medica



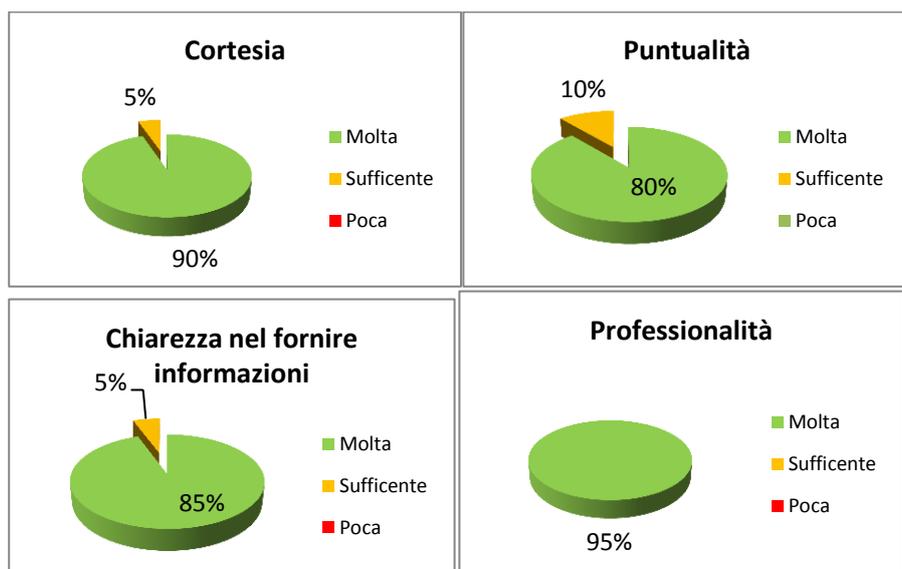
Assistenza Infermieristica



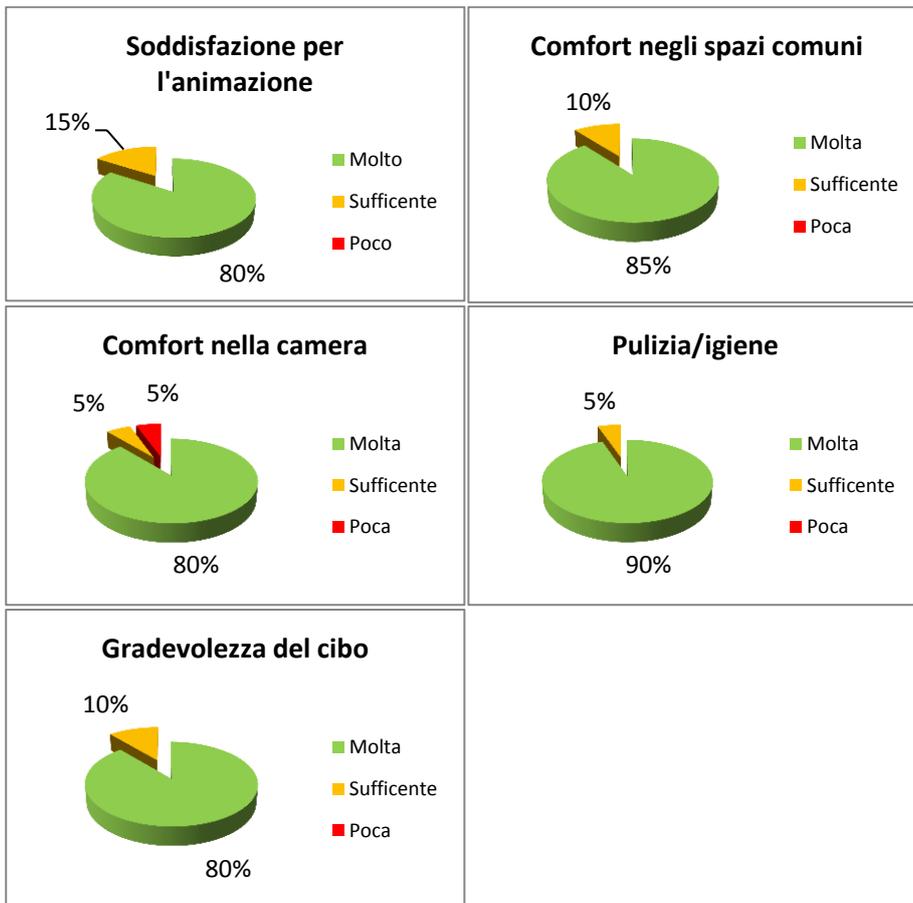
Assistenza OSS



Assistenza Fisioterapica e Logopedica

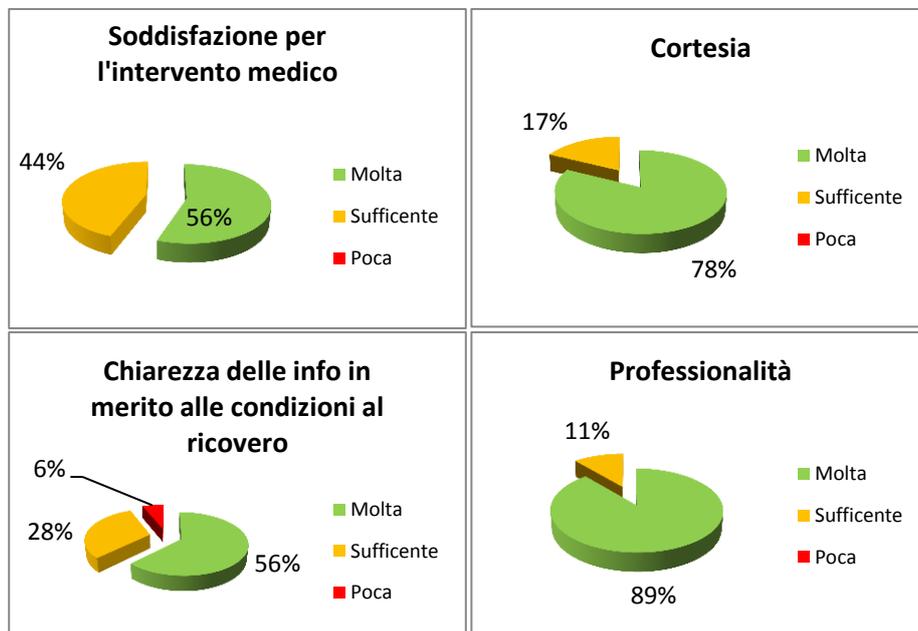


Vita in Struttura

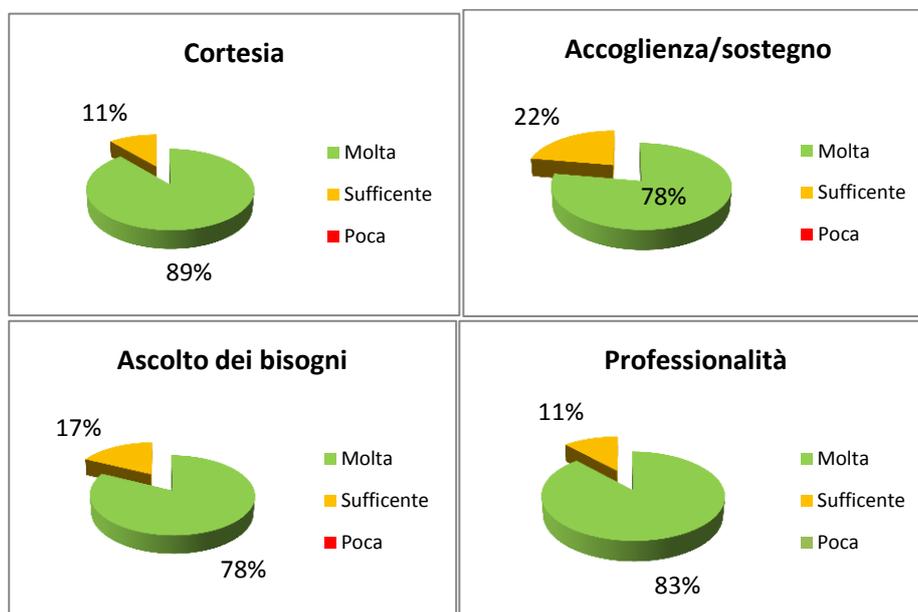


R.P. O. Brancaleoni (Panicale – PG)

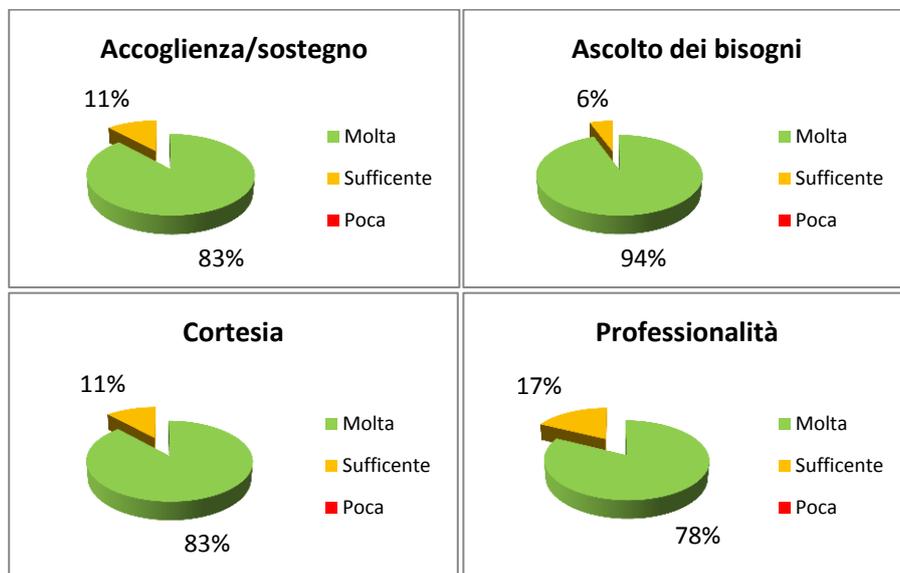
Assistenza Medica



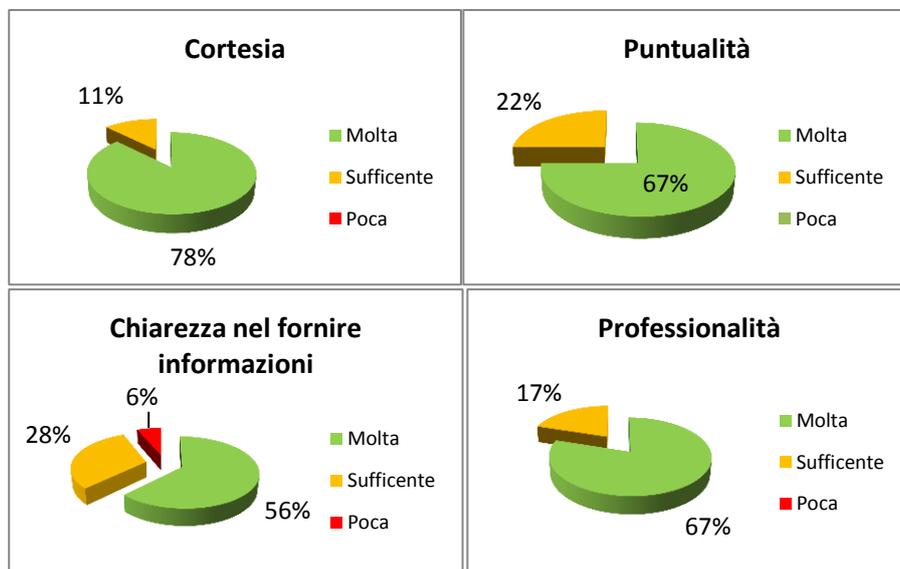
Assistenza Infermieristica



Assistenza OSS

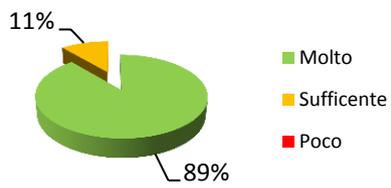


Assistenza Fisioterapica e Logopedica

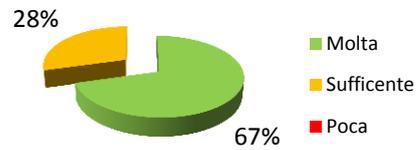


Vita in Struttura

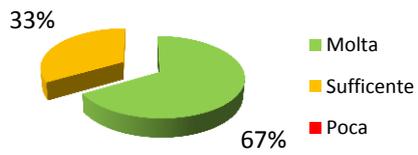
Soddisfazione per l'animazione



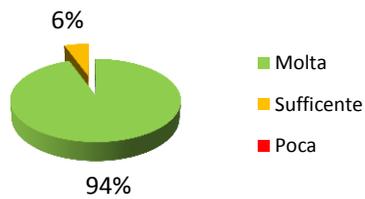
Comfort negli spazi comuni



Comfort nella camera



Pulizia/igiene



Gradevolezza del cibo

