

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi al servizio Del Pronto Soccorso – Ospedale
Media Valle del Tevere**

Mesi di:

- **Settembre, Ottobre e Novembre Anno 2012**
- **Aprile e Maggio Anno 2013**

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti

1. IL PROGETTO

Nel primo semestre dell'anno 2012 alcuni componenti del Servizio di Pronto Soccorso dell'Ospedale della MVT insieme ai colleghi dell'AO di Perugia hanno partecipato ad un Laboratorio formativo a Villa Umbra organizzato dalla Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica dal titolo "La palestra del miglioramento rapido in sanità, le competenze per lo sviluppo organizzativo secondo le logiche della Lean Organization". Nell'ambito di questo percorso formativo è stata condivisa l'opportunità di procedere con la sperimentazione di un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza.

È stato, quindi, elaborato attraverso il confronto tra i partecipanti e la supervisione dei docenti un questionario di 7 domande a risposta chiusa e una aperta denominata "Note". Sebbene tale strumento non risulti validato e contenga domande ed opzioni di risposta poco comprensibili, è stato efficacemente somministrato all'utenza del servizio dando significativi risultati.

2. I RISULTATI

La somministrazione dei questionari per l'anno 2012 si è svolta nell'arco di 3 mesi (da Settembre a Novembre) e per l'anno 2013 nell'arco di 2 mesi (Aprile e Maggio).

Considerando che la media di utenti al servizio è sia per il 2012 che per il 2013 di c/a 1.200 accessi al mese e che le schede raccolte sono complessivamente 90 significa che il campione su cui è stato possibile elaborare i dati rappresenta il 2% dell'utenza complessiva.

Sebbene i risultati siano molto positivi, proprio questo elemento di significatività, insieme alle considerazioni fatte in premessa, impone un ripensamento sia nelle modalità di somministrazione che nella elaborazione del questionario.

Grazie a questa sperimentazione sarà possibile elaborare un nuovo e meglio articolato progetto di indagine sulla qualità percepita del servizio da costruire in stretta sinergia tra lo staff Sviluppo Qualità e Comunicazione e il Servizio di Pronto Soccorso dell'Ospedale della MVT.

Allegato 1 – Il questionario



**AZIENDA
SANITARIA LOCALE N.2
dell'Umbria**

**OSPEDALE DI ASSISI
U.O.S PRONTO SOCCORSO 118**



RACCOMANDAZIONI DI COMPORTAMENTO PER LA PERMANENZA IN PRONTO SOCCORSO

Gentile signore/ra la invitiamo a rispettare le seguenti istruzioni:

- ✓ *Durante l'attesa non si allontani dai locali del Pronto Soccorso.*
- ✓ *Informi il personale sanitario per ogni necessità.*
- ✓ *Mantenga un comportamento adeguato al luogo in cui si trova.
(cellulare spento o silenziato, voce bassa, rispetto della privacy)*
- ✓ *Non sostì nei corridoi davanti agli ambulatori.*

Informazioni per i parenti e/o accompagnatori:

- ✓ *Una volta eseguita la visita medica, si permette la vicinanza al paziente all'interno del Pronto Soccorso di un solo accompagnatore, compatibilmente con le condizioni cliniche del paziente, con lo stato di affollamento dei locali e con le esigenze di privacy degli altri clienti.*
- ✓ *L'eventuale mancanza di comunicazione con i familiari e/o accompagnatori, non è dovuta ad incuria ma all'attività di Pronto Soccorso. Non vi preoccupate, siamo sempre a conoscenza del vostro percorso assistenziale. Appena possibile verrete informati in merito alle condizioni del paziente.*
- ✓ *L'accompagnatore autorizzato dal personale sanitario sarà munito di un tesserino di riconoscimento.*

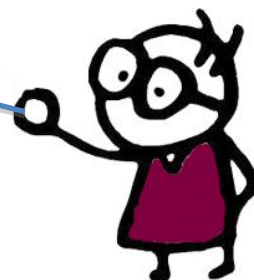
S'informa che terminato l'iter assistenziale, verrà rilasciato il solo verbale di pronto soccorso. I referti degli eventuali accertamenti eseguiti (radiografie, esami di laboratorio, elettrocardiogrammi, consulenze specialistiche), devono essere richiesti presso il CUP del presidio ospedaliero.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



Gentile utente del Pronto Soccorso, Le saremo grati se volesse spendere pochi minuti del suo tempo per dedicarlo alle risposte di questo questionario, che diventerà per noi un punto di riferimento importante per conoscere meglio il nostro operato vedendolo dall'esterno, con gli occhi di chi si rivolge a noi per necessità, per meglio capire i nostri limiti e tutte le situazioni dove è opportuno concentrare il nostro sforzo per fornire a voi un servizio migliore e sempre più umanizzato e vicino alle vostre esigenze.

Lo staff del Pronto Soccorso della Media Valle del Tevere.



- 1. Codice colore assegnato** Bianco Verde Giallo

- 2. (solo per coloro a cui è stato assegnato codice colore bianco o verde)
Ha provato a contattare il suo medico di famiglia per la patologia per cui si rivolge al Pronto Soccorso?**

 decisione propria medico curante non rintracciabile inviato dal medico curante

- 3. Trova accogliente e comoda la sala d'attesa del Pronto Soccorso?**

 scarsa mediocre soddisfacente buona ottima

- 4. In base al Codice d'urgenza assegnatole al triage, trova troppo lunga la sua attesa?**

 molto lunga lunga nei tempi rapida immediata

- 5. Trova sufficiente lo stato di pulizia e igiene dei locali del Pronto Soccorso?**

 scarsa mediocre soddisfacente buona ottima

- 6. Come giudica il grado di disponibilità e gentilezza del personale sanitario?**

 scarso mediocre soddisfacente buono ottimo

- 7. Trova semplice e chiara la segnaletica per entrare in Pronto Soccorso?**

 scarsa mediocre soddisfacente buona ottima

Note

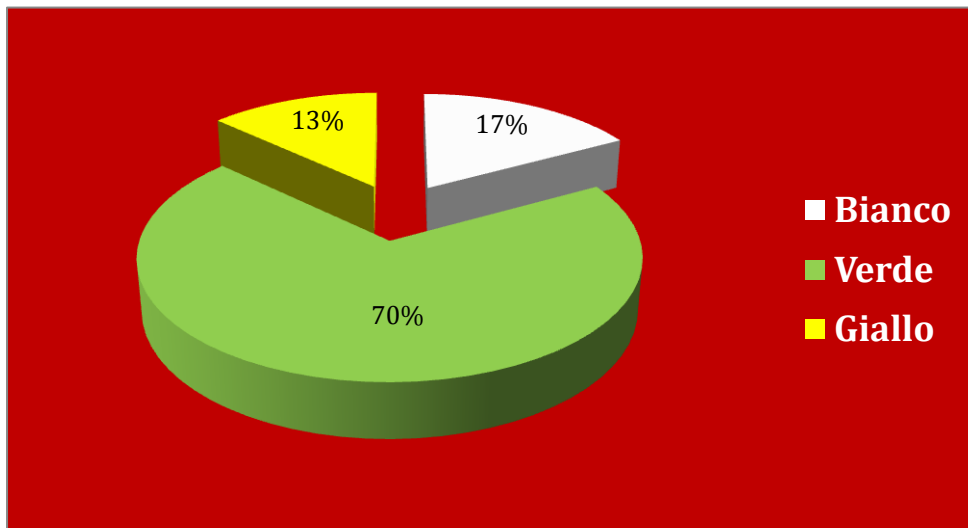
Apporre una (X) accanto alla definizione scelta.....

GRAZIE

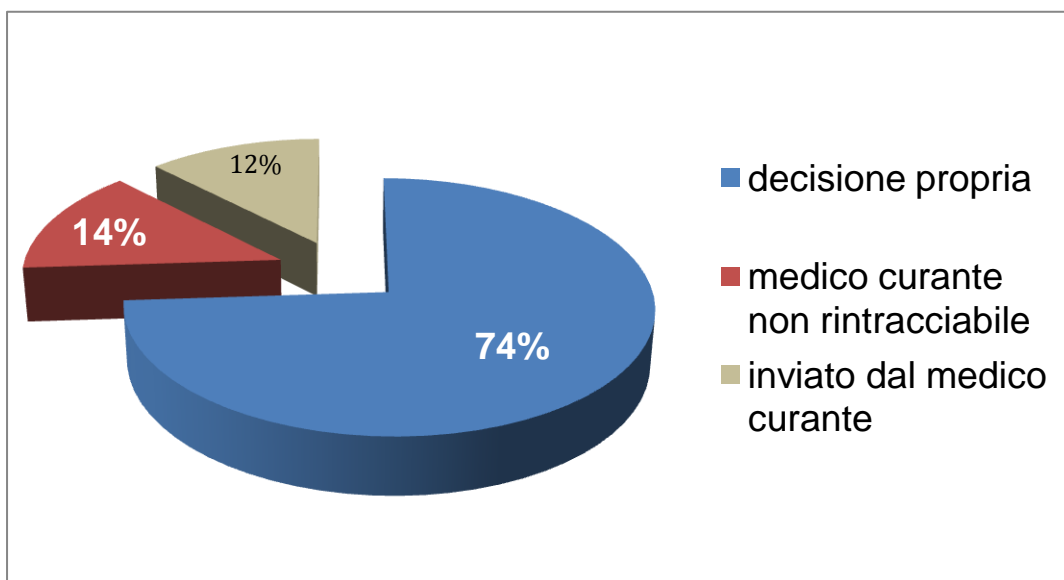
Allegato 2 – Risultati servizio Pronto Soccorso - Ospedale Media Vale del Tevere nei mesi di: Settembre, Ottobre e Novembre Anno 2012 + Aprile e Maggio anno 2013

| Codice assegnato | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---------------|------------------|
| Bianco | Verde | Giallo | | |
| 13 | 53 | 10 | | |
| Ha provato a contattare il suo medico di famiglia per la patologia per cui si rivolge al Pronto Soccorso? (solo codici verdi e bianchi) | | | | |
| <i>decisione propria</i> | <i>medico curante non rintracciabile</i> | <i>inviato dal medico curante</i> | | |
| 54 | 10 | 9 | | |
| Trova accogliente e comoda la sala d'attesa del Pronto Soccorso? | | | | |
| <i>scarsa</i> | <i>mediocre</i> | <i>soddisfacente</i> | <i>buona</i> | <i>ottima</i> |
| 2 | 3 | 19 | 38 | 28 |
| In base al Codice d'urgenza assegnatole al triage, trova troppo lunga la sua attesa? | | | | |
| <i>molto lunga</i> | <i>lunga</i> | <i>nei tempi</i> | <i>rapida</i> | <i>immediata</i> |
| 7 | 8 | 31 | 25 | 17 |
| Trova sufficiente lo stato di pulizia e igiene dei locali del Pronto Soccorso? | | | | |
| <i>scarsa</i> | <i>mediocre</i> | <i>soddisfacente</i> | <i>buona</i> | <i>ottima</i> |
| | 1 | 19 | 33 | 38 |
| Come giudica il grado di disponibilità e gentilezza del personale sanitario? | | | | |
| <i>scarso</i> | <i>mediocre</i> | <i>soddisfacente</i> | <i>buono</i> | <i>ottimo</i> |
| 1 | 3 | 8 | 34 | 44 |
| Trova semplice e chiara la segnaletica per entrare in Pronto Soccorso? | | | | |
| <i>scarsa</i> | <i>mediocre</i> | <i>soddisfacente</i> | <i>buona</i> | <i>ottima</i> |
| | 2 | 15 | 37 | 34 |

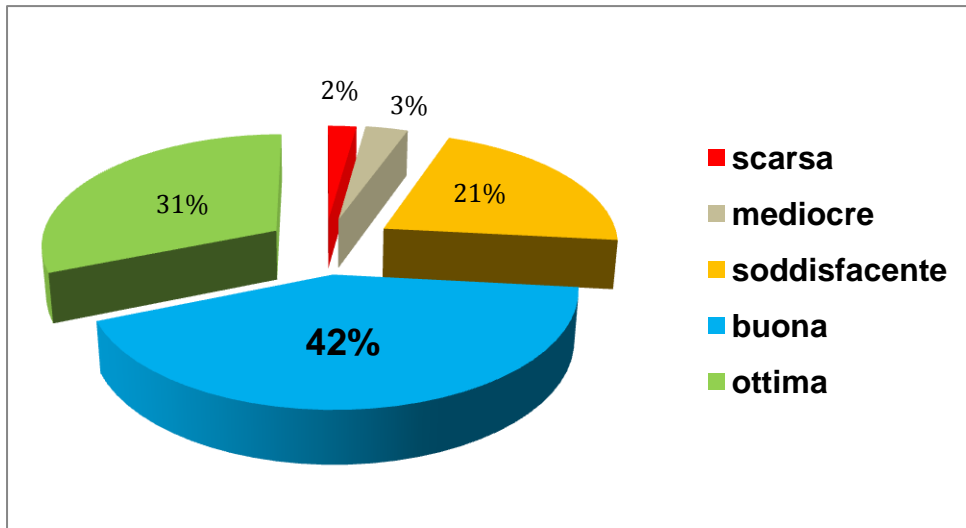
CODICE ASSEGNATO



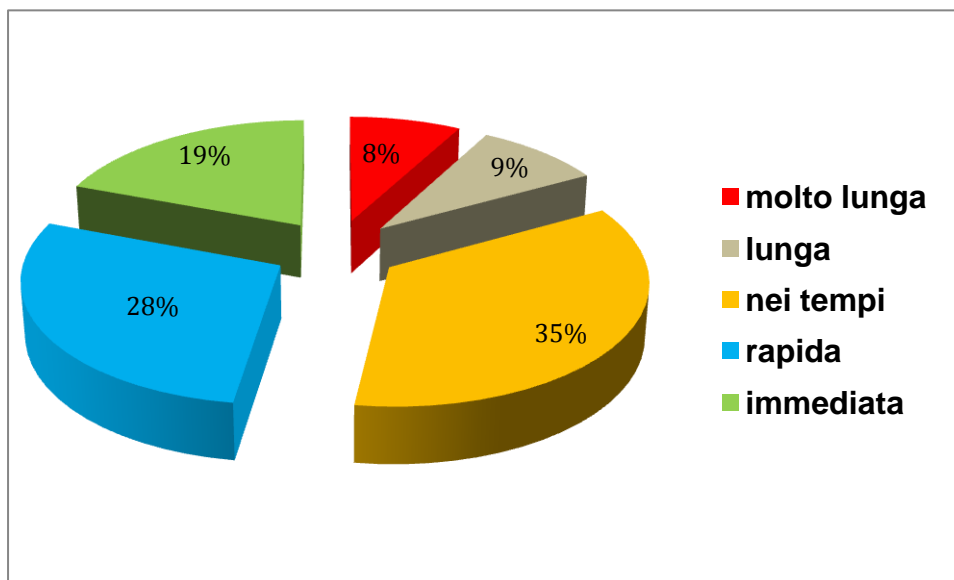
HA PROVATO A CONTATTARE IL SUO MEDICO DI FAMIGLIA PER LA PATOLOGIA PER CUI SI RIVOLGE AL PRONTO SOCCORSO? (SOLO CODICI VERDI E BIANCHI)



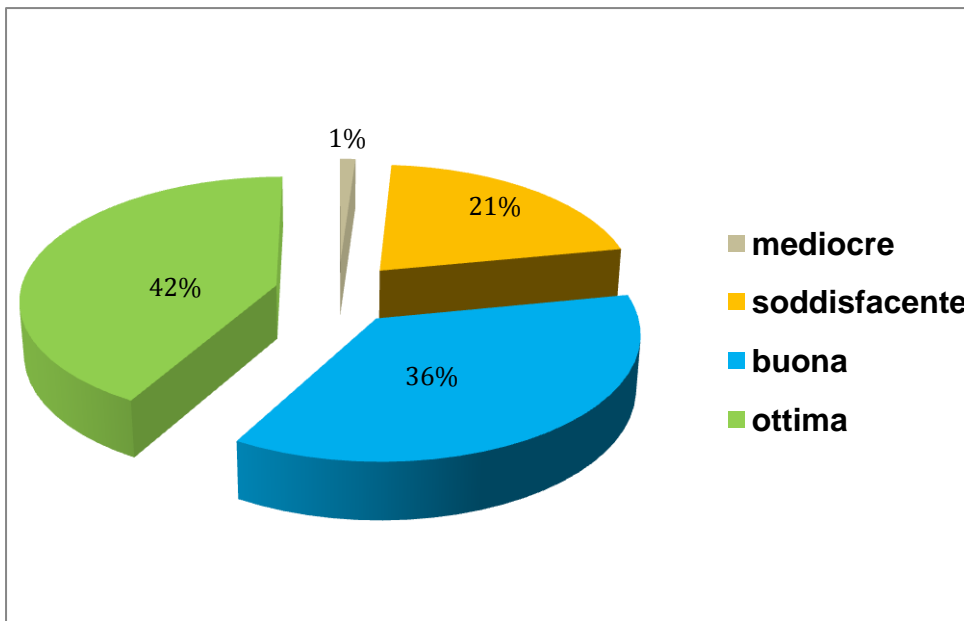
TROVA ACCOGLIENTE E COMODA LA SALA D'ATTESA DEL PRONTO SOCCORSO?



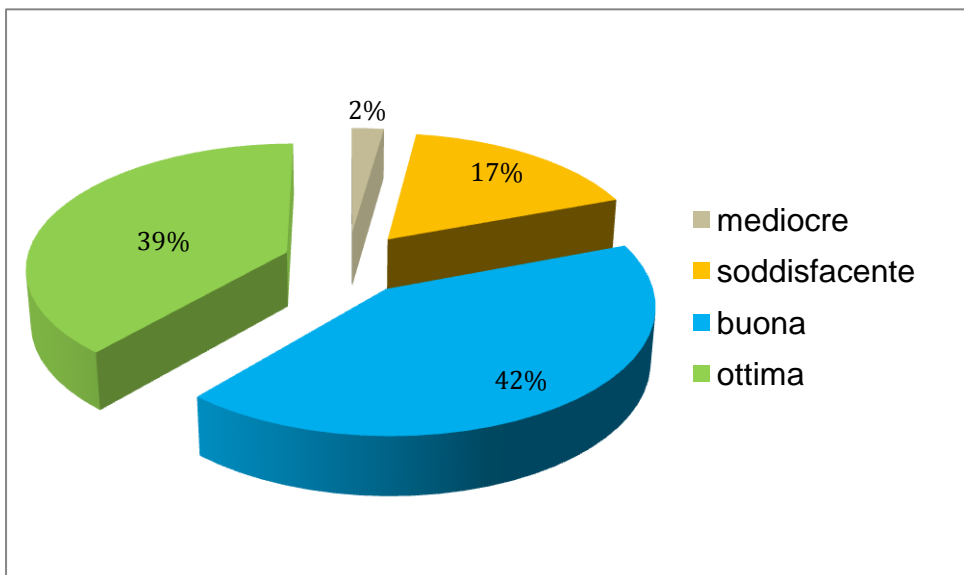
IN BASE AL CODICE D'URGENZA ASSEGNATOLE AL TRIAGE, TROVA TROPPO LUNGA LA SUA ATTESA?



TROVA SUFFICIENTE LO STATO DI PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI DEL PRONTO SOCCORSO?



TROVA SEMPLICE E CHIARA LA SEGNALETICA PER ENTRARE IN PRONTO SOCCORSO?



COMMENTI

| |
|------|
| Note |
| |
| |
| |
| |

