

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI del DDI :**

## ***“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”***

**Primi dati relativi ai soli risultati  
della Diagnostica per Immagini Media Valle del Tevere  
– Raccolta Attiva 13 - 26 Maggio 2013 -**

**REPORT sintetico**

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

## **1. Il progetto**

Il progetto di valutazione della soddisfazione dell'utenza dell'Area Omogenea di Diagnostica per Immagini del Dipartimento dei Servizi, dopo la fase di sperimentazione 2011, è stato applicato in maniera sistematica in tutti i servizi a partire dal 2012. L'indagine è stata programmata due volte l'anno, con la somministrazione di questionari auto compilati all'utenza che accede ai servizi nel corso di una settimana.

I questionari e il desk per la raccolta delle schede sono quelli illustrati all'allegato 1 e raccolta delle opinioni degli utenti viene effettuata mediante la consegna del questionario da parte degli operatori che effettuano la prestazione (Raccolta Attiva), chiedendo all'utente di inserirlo, una volta compilato, nell'apposito desk posizionato nelle sala attesa interna del servizio.

La distribuzione e la raccolta dei questionari è stata monitorata dai RGQ delle singole U.O. coordinati dal RGQ del Dipartimento dei Servizi. Quest'ultimo ha curato anche l'informatizzazione dei dati su database aziendale, mentre l'elaborazione statistica dei dati è avvenuta a cura dell'Ufficio Qualità, che ha supervisionato anche l'analisi dei risultati e l'elaborazione del report.

## **2. I risultati**

Nella prima Raccolta Attiva 2013, effettuata fra il 13 e il 26 maggio 2013, sono stati raccolti 193 questionari (9% delle prestazioni effettuate nel mese), di questi 17 recavano anche un commento scritto. La raccolta ha superato lo standard minimo del 5% nel rapporto tra questionari compilati e numero di utenti nel periodo di riferimento (tabella 1). Di seguito sono riportati in estrema sintesi i risultati complessivi della prima Raccolta Attiva.

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 90% di valutazioni positive o sufficienti. L'item con le valutazioni insufficienti più numerose è quello relativo alle informazioni ricevute (poche: 9,2%), seguito dagli items sul tempo trascorso in sala d'attesa (troppo: 3,7) e sulla cortesia e professionalità degli operatori (poca: 3,7%)

I questionari con commenti e suggerimenti sono stati 17: 2 negativi, 9 positivi e 6 con suggerimenti, alcuni dei quali molto specifici, come la richiesta di connessione ad internet o di TV in sala d'attesa.

## Allegato 1 - Questionario e desk



Azienda  
Sanitaria  
Locale n.2  
dell'Umbria

# LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Tempo trascorso in sala d'attesa	 Poco	 Medio	 Troppo
Informazioni ricevute	 Molte	 Sufficienti	 Poche
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

Vuole darci qualche suggerimento?

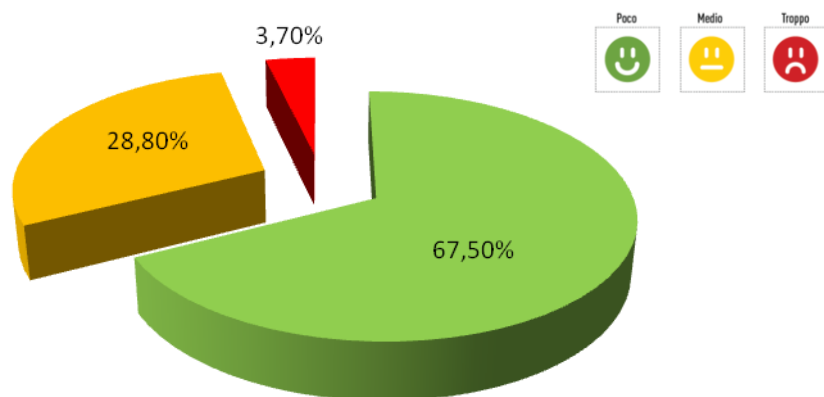
Grazie per la collaborazione  
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione



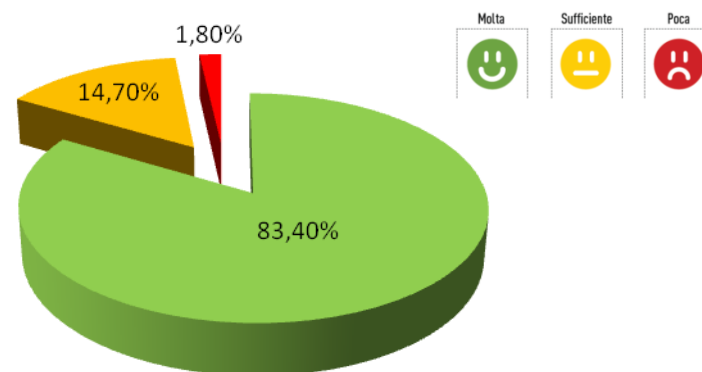
**tabella 1- INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI DIAGNOSTICA IMMAGINI MVT 2013:  
Raccolta Attiva 13 - 26 Maggio 2013**

<b>Servizio</b>	<b>n° schede nel periodo</b>	<b>n° utenti nel periodo</b>	<b>n° schede / n° utenti (%)</b>
<b>Radiologia Media Valle del Tevere</b>	<b>163</b>	<b>1792</b>	<b>9%</b>

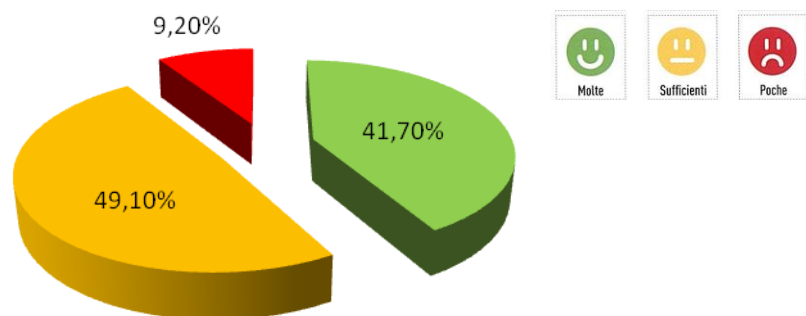
### Tempo trascorso in sala d'attesa



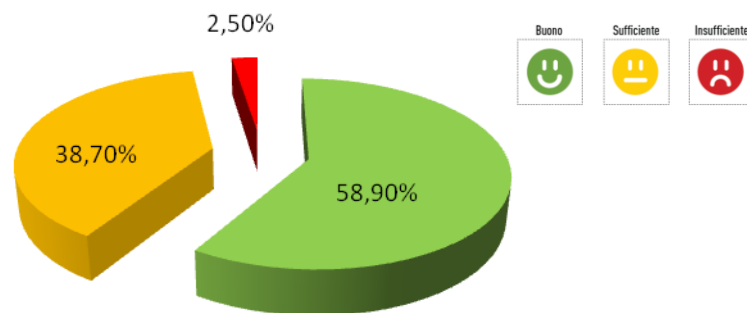
### Pulizia degli ambienti



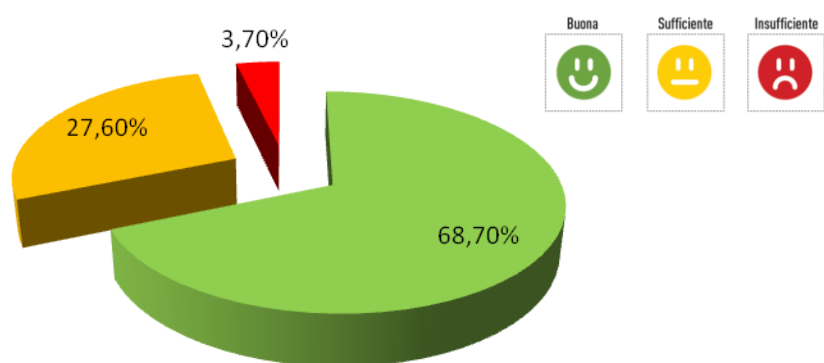
### Informazioni Ricevute



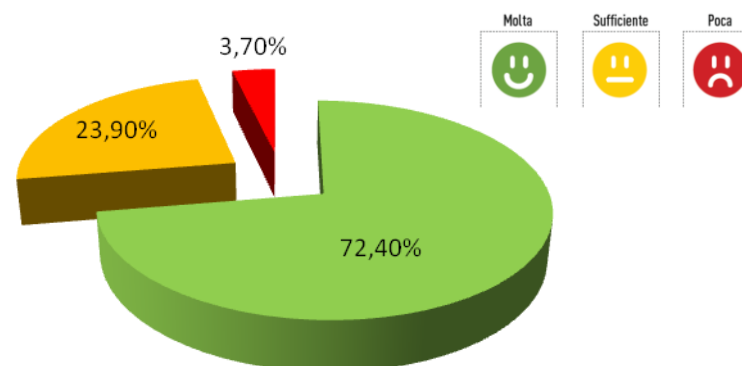
### Comfort delle sale di attesa



### Cortesia degli operatori



### Professionalità degli Operatori



Vuole darci qualche suggerimento?

.....  
.....

*Grazie per la collaborazione  
Servizio Qualità*

