

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi ai soli risultati
della Radiologia – Città di Castello
– Raccolta Attiva 1 – 13 Dicembre 2014 -**

REPORT sintetico

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

1. Il progetto

Il progetto di valutazione della soddisfazione dell'utenza dell'Area Omogenea di Diagnostica per Immagini del Dipartimento dei Servizi nel 2014 è stato applicato in maniera sistematica in tutti i servizi di radiologia. L'indagine è stata programmata con la somministrazione di questionari auto compilati all'utenza che accede ai servizi nel corso di due settimane.

La 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 box posizionato nella 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. Lo staff Qualità e Comunicazione ha curato l'informatizzazione dei dati su database aziendale, l'elaborazione statistica dei dati è l'analisi dei risultati e l'elaborazione del report.

2. I risultati

Nella Raccolta Attiva 2014, effettuata fra il 1 ed il 13 dicembre 2014, sono stati raccolti 245 questionari (pari al 27% rispetto alle prestazioni effettuate nel periodo), di questi 37 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.

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 al "Comfort delle sale d'attesa" (poco: 13,5%), seguito dagli item sul "Tempo trascorso in sala d'attesa" (troppo: 15,2%), le "Informazioni ricevute" (poche: 7,4%) e sulla "Cortesia degli operatori" (poca: 7,4%)

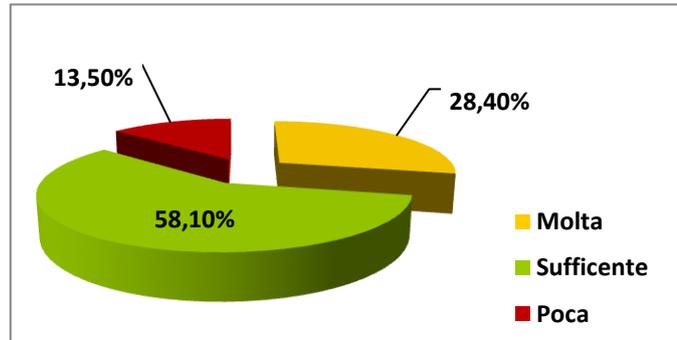
I questionari con commenti e suggerimenti sono stati 37: 6 negativi, 6 positivi e 20 con suggerimenti, alcuni dei quali molto specifici.

**tabella 1- INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI DIAGNOSTICA IMMAGINI Città di
castello 2014:
Raccolta Attiva 1 - 13 Dicembre 2014**

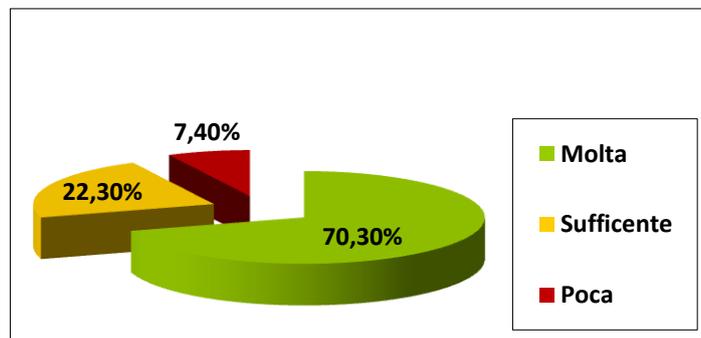
Servizio	n° schede nel periodo	n° utenti nel periodo	n° schede / n° utenti (%)
Radiologia Città di Castello	245	906	27%

Allegato 3 – Risultati Branca – Raccolta Attiva 1 - 13 Dicembre 2014

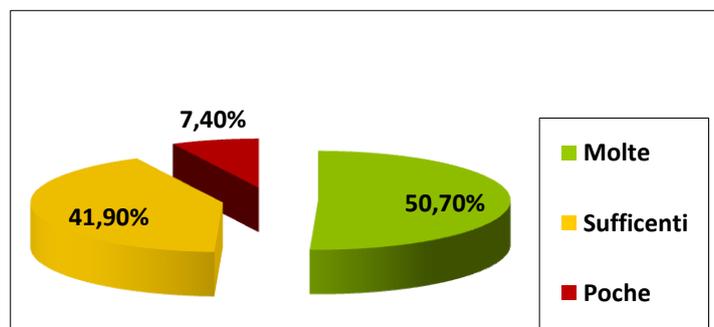
Comfort delle sale di attesa



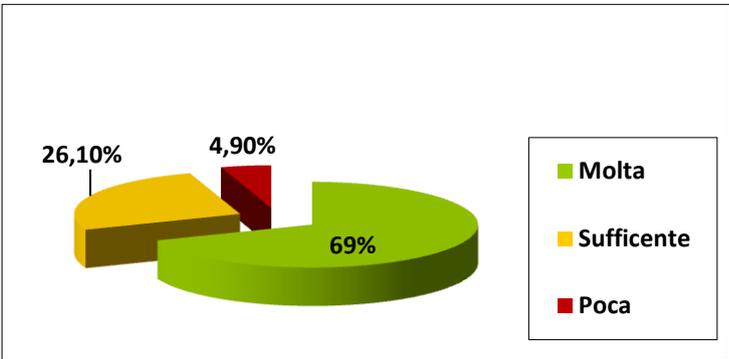
Cortesia degli operatori



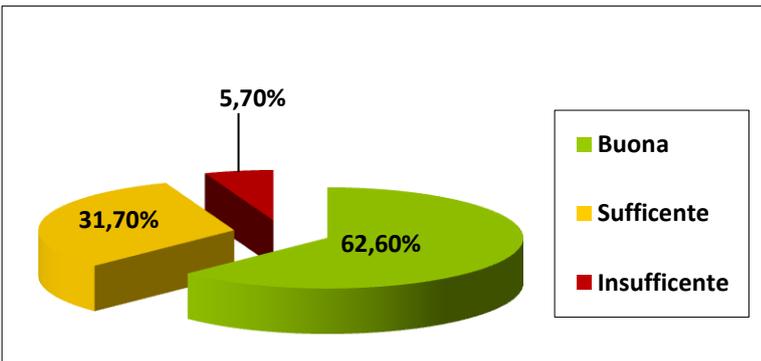
Informazioni ricevute



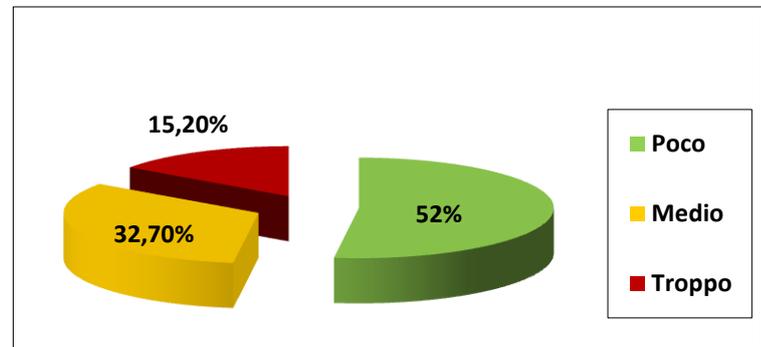
Professionalità degli operatori



Pulizia degli ambienti



Tempo trascorso in sala d'attesa



Vuole darci qualche suggerimento?

.....
.....

*Grazie per la collaborazione
Servizio Qualità*

