

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:**

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

**Dati relativi al Servizio di Nefrologia e Dialisi  
dell’Azienda USL Umbria 1**



**Aprile – Maggio | Anno 2015**

**REPORT sintetico**

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

## IL PROGETTO: Indagine sperimentale Qualità Percepita nel Servizio di Nefrologia e Dialisi Az.le

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

Tutti i servizi di Nefrologia e Dialisi dell'Azienda USL Umbria 1 (nelle sedi degli ospedali di Assisi, Città di Castello, Castiglion del Lago, Gubbio-Gualdo Tadino e Media valle del Tevere) stanno 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 i servizi ad uno dei requisiti della check list per l'accreditamento e 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 nei Serv. di Nefrologia e Dialisi effettuata nel mese di Aprile - Maggio 2015, 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 l' 8 Aprile e l' 8 Maggio 2015 sono state raccolte complessivamente in tutti i servizi di Nefrologia e Dialisi **n. 173 schede**. Di queste **32** recavano un **commento scritto**.

E più specificatamente:

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| - Nefrologia e Dialisi Osp. <b>Gubbio – Gualdo Tadino</b> | <b>n. 43 schede / 8 commenti</b>  |
| - Nefrologia e Dialisi Osp. <b>Città di Castello</b>      | <b>n. 43 schede / 13 commenti</b> |
| - Nefrologia e Dialisi Osp. <b>Assisi</b>                 | <b>n. 33 schede / 4 commenti</b>  |
| - Nefrologia e Dialisi Osp. <b>Castiglion del Lago</b>    | <b>n. 26 schede / 5 commenti</b>  |
| - Nefrologia e Dialisi Osp. <b>Media Valle del Tevere</b> | <b>n. 28 schede / 2 commenti</b>  |

La % schede compilate in rapporto al numero medio di utenti nel periodo di riferimento è piuttosto elevata (vedere tabella sotto riportata).

La maggior parte degli utenti che hanno risposto al questionario ha effettuato un accesso per Emodialisi (73,4%) rispetto alla Dialisi Peritoneale (8,0%).

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).

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 50% di valutazioni positive o sufficienti.

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 (32 su 173 schede pari al 18,5% ).

Per un migliore inquadramento del contesto organizzativo di riferimento, si riportano anche i dati degli utenti nel trimestre di riferimento (I trimestre 2015).

#### **5. Schede compilate in rapporto al numero di utenti nel periodo di riferimento:**

<b>Unità Operativa</b>	<b>n° utenti</b>	<b>n° schede raccolte</b>	<b>% schede su utenti</b>
<b>Nefrologia e Dialisi Osp. Gubbio – Gualdo Tadino</b>	<b>77</b>	<b>43</b>	<b>55,8%</b>
<b>Nefrologia e Dialisi Osp. Città di Castello</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>87,8%</b>
<b>Nefrologia e Dialisi Osp. Assisi</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>61,1%</b>
<b>Nefrologia e Dialisi Osp. Castiglion del Lago</b>	<b>46</b>	<b>26</b>	<b>56,5%</b>
<b>Nefrologia e Dialisi Osp. Media Valle del Tevere</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>52,8%</b>

**Allegato 1 – Il questionario**



**USLUmbria1**  
Nefrologia  
e Dialisi

**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. Tutte le informazioni da Lei fornite ci permetteranno di migliorare la qualità del servizio.

Motivo per cui si è recato al servizio:      Emodialisi       Dialisi Peritoneale

**ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:**

**Assistenza medica**

Soddisfazione per l'intervento medico			
Cortesia			
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia durante il trattamento			
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia da seguire a domicilio			

**Assistenza infermieristica/dietistica**

Qualità dell'assistenza			
Cortesia			
Prontezza/rapidità nell'intervenire			
Disponibilità a fornire informazioni			
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla dieta			

**Assistenza infermieristica/dietistica**

Terapia del dolore			
Attenzione alla segnalazione del dolore			
Adeguatezza del trattamento			

**Aspetti generali**

Comfort del servizio			
Comfort della postazione dialitica			
Gradevolezza della temperatura all'interno del servizio			
Pulizia degli ambienti			
Qualità del cibo			
Qualità del servizio di trasporto			

Suggerimenti/commenti/proposte :

.....

.....

.....

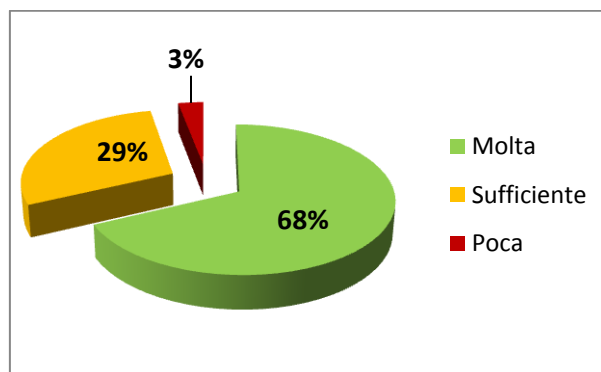
## Allegato 2 – I Risultati dell'indagine



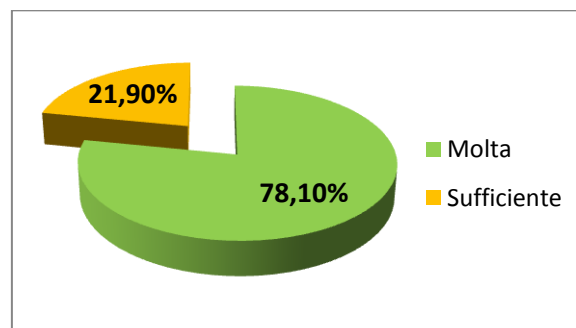
### Ospedale Assisi

#### 1. Assistenza Medica

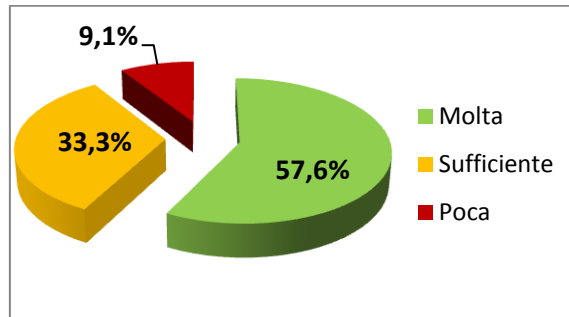
Soddisfazione per l'intervento medico



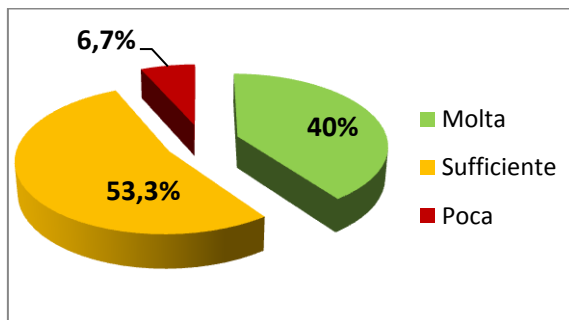
Cortesia



Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia durante il trattamento

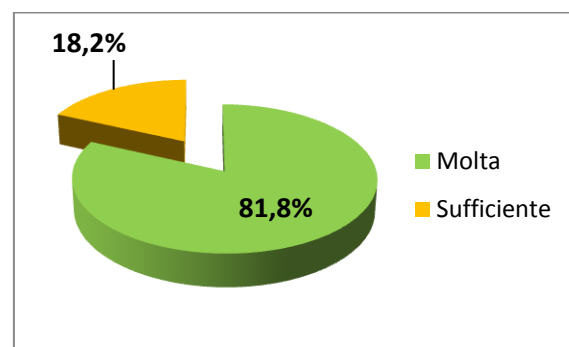


Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia da seguire a domicilio

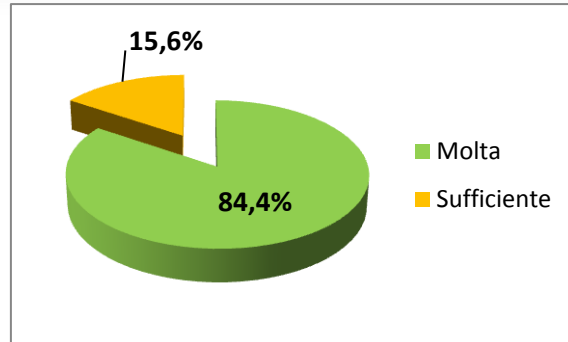


## 2. Assistenza Infermieristica/ dietisti

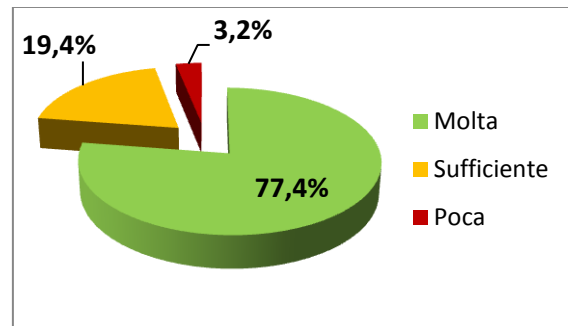
Qualità dell'assistenza



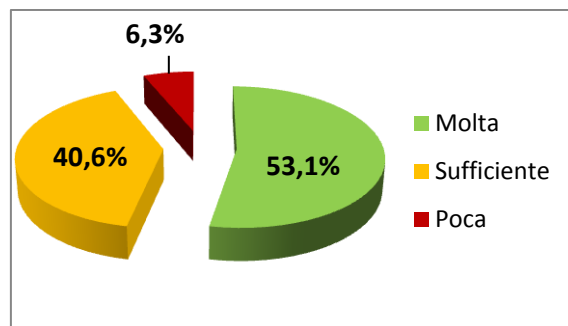
Cortesia



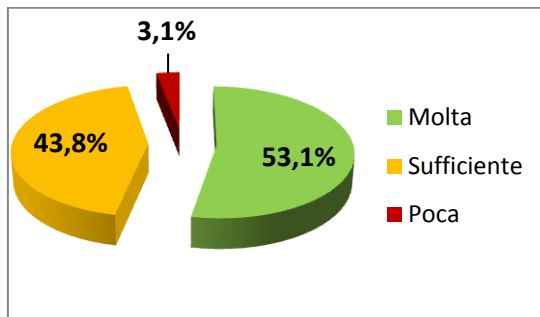
Prontezza/rapidità nell'intervenire



Disponibilità a fornire informazioni

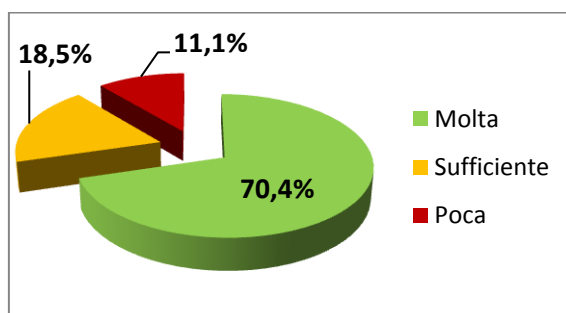


Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla dieta

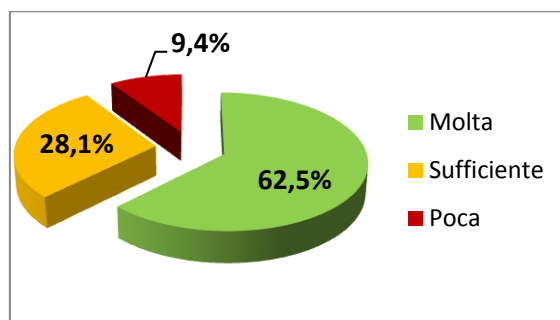


### 3. Terapia del dolore

Attenzione alla segnalazione del dolore



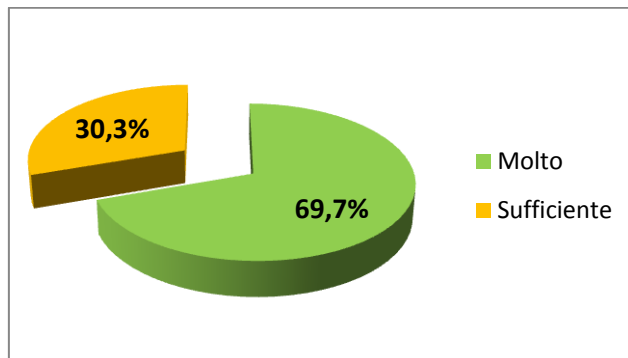
Adeguatezza del trattamento



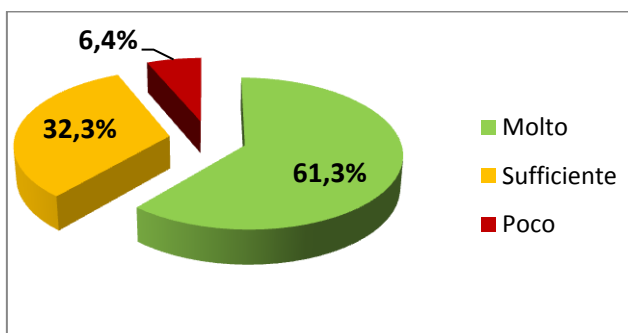
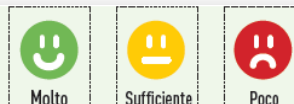
### 4. Aspetti generali



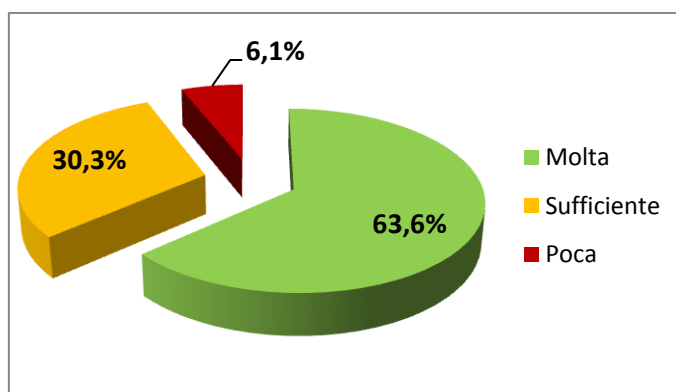
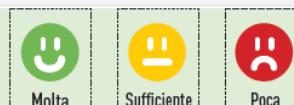
Comfort del servizio



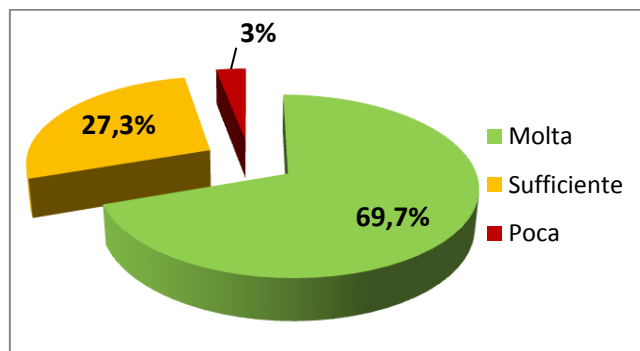
Comfort della postazione dialitica



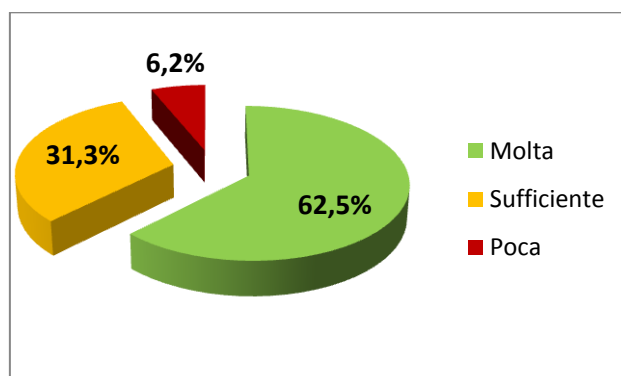
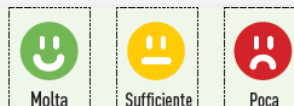
Gradevolezza della temperatura all'interno del servizio



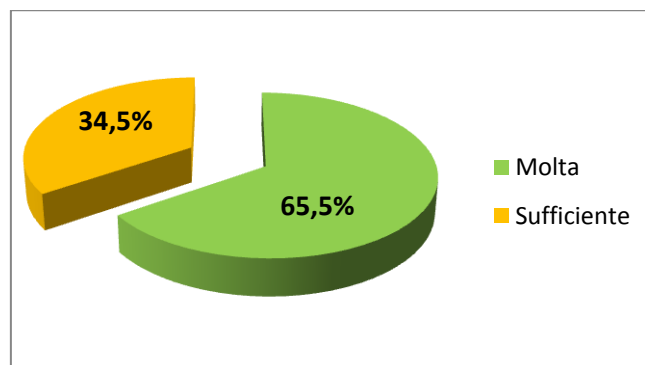
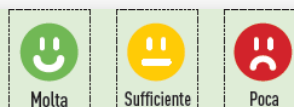
Pulizia degli ambienti



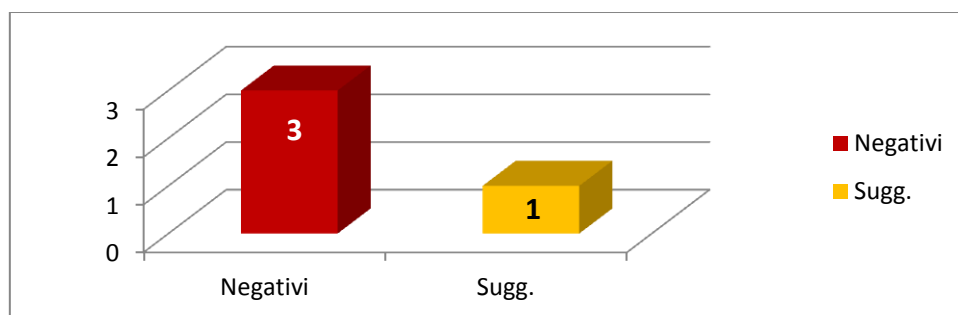
Qualità del cibo



Qualità del servizio di trasporto



Suggerimenti/commenti/proposte :



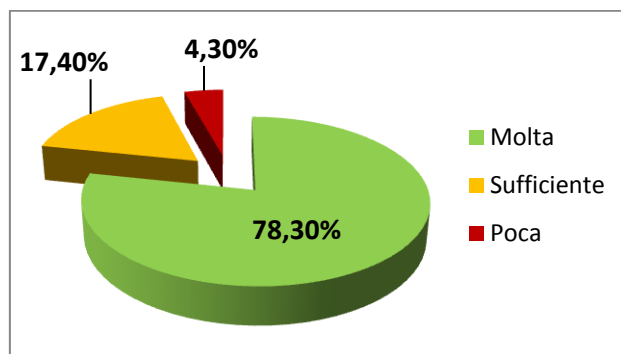
## Allegato 2 – I Risultati dell'indagine



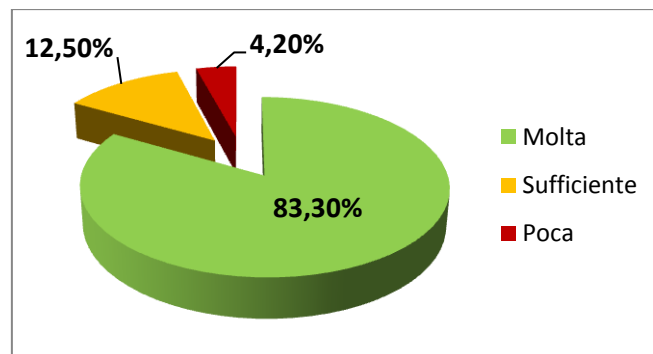
### Ospedale Castiglion del Lago

#### 1. Assistenza Medica

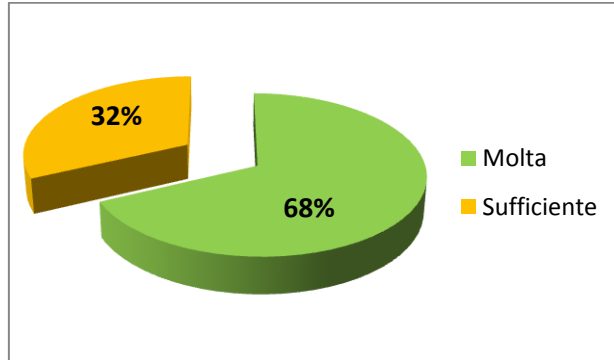
Soddisfazione per l'intervento medico



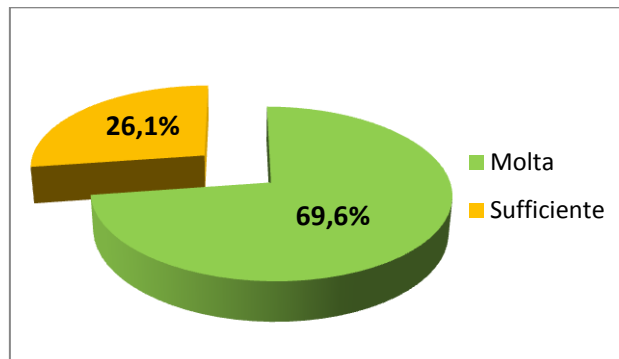
Cortesia



Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia durante il trattamento



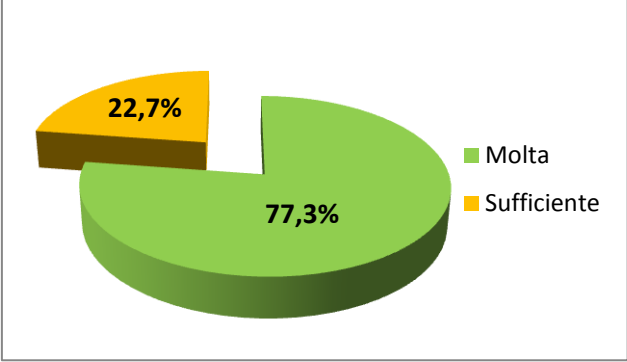
Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia da seguire a domicilio



## 2. Assistenza Infermieristica/ dietisti

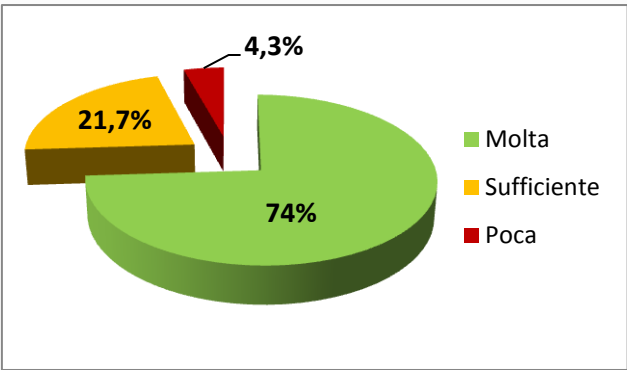
Qualità dell'assistenza

Molta Sufficiente Poca



Cortesia

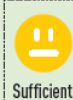
Molta Sufficiente Poca



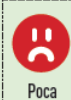
Prontezza/rapidità nell'intervenire



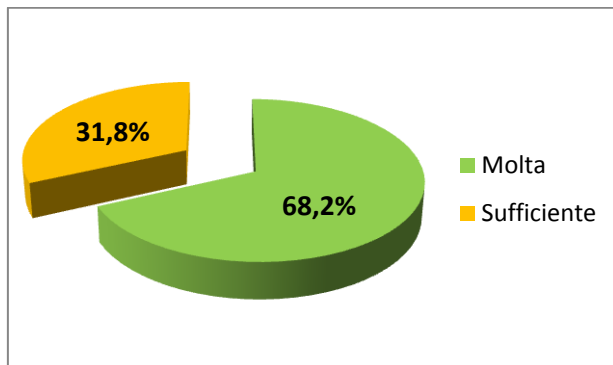
Molta



Sufficiente



Poca



Disponibilità a fornire informazioni



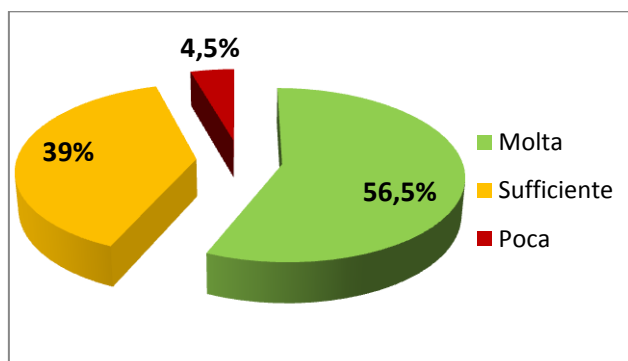
Molta



Sufficiente



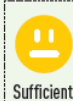
Poca



Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla dieta



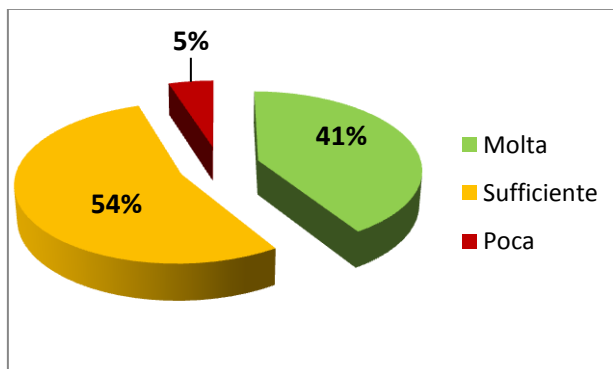
Molta



Sufficiente

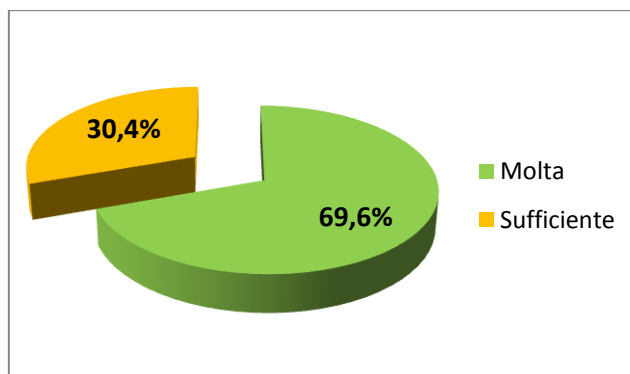


Poca

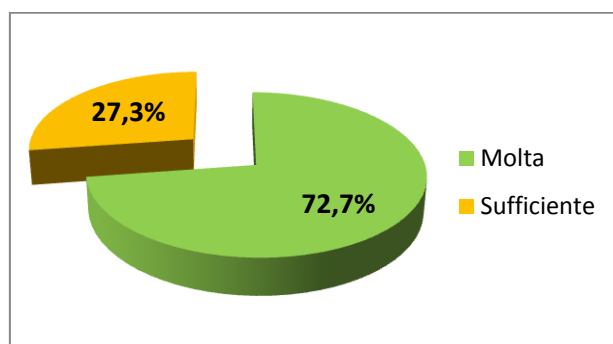
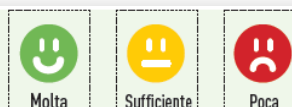


### 3. Terapia del dolore

Attenzione alla segnalazione del dolore



Adeguatezza del trattamento

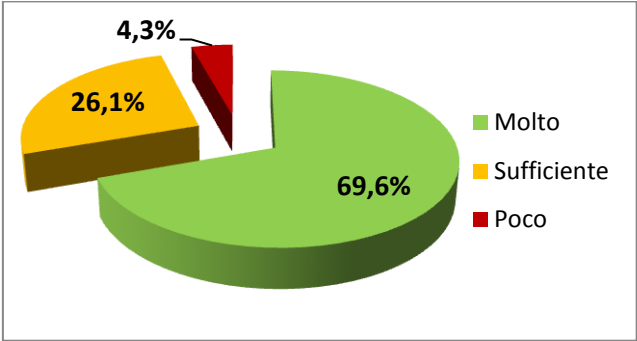




# 4. Aspetti generali

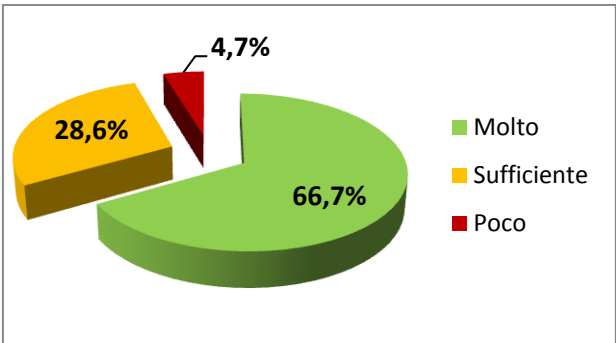
Comfort del servizio

Molto Sufficiente Poco



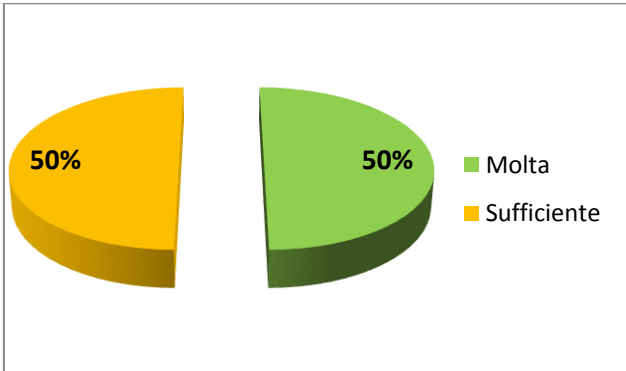
Comfort della postazione dialitica

Molto Sufficiente Poco

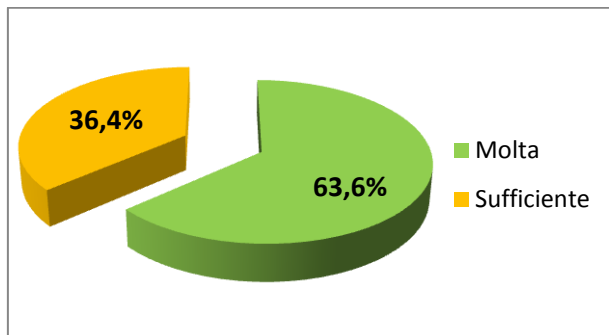


Gradevolezza della temperatura all'interno del servizio

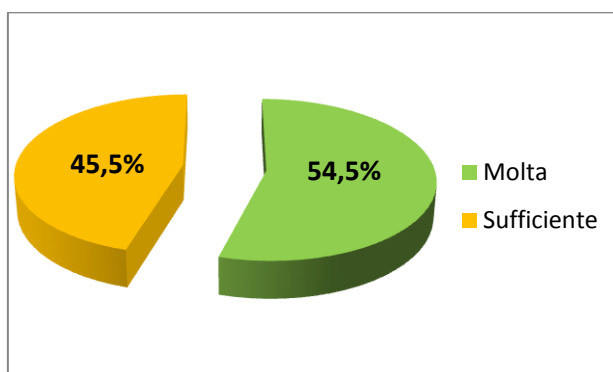
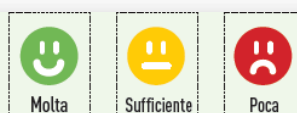
Molta Sufficiente Poco



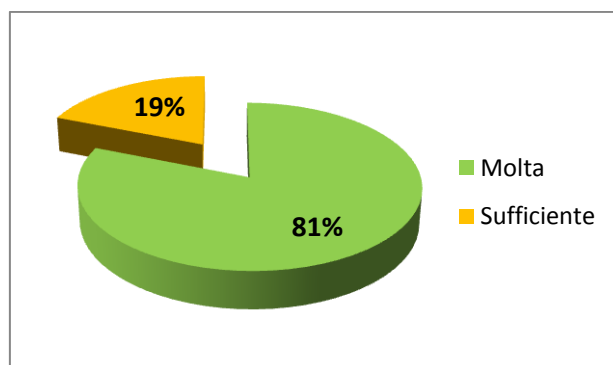
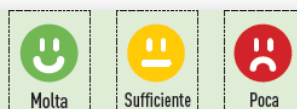
Pulizia degli ambienti



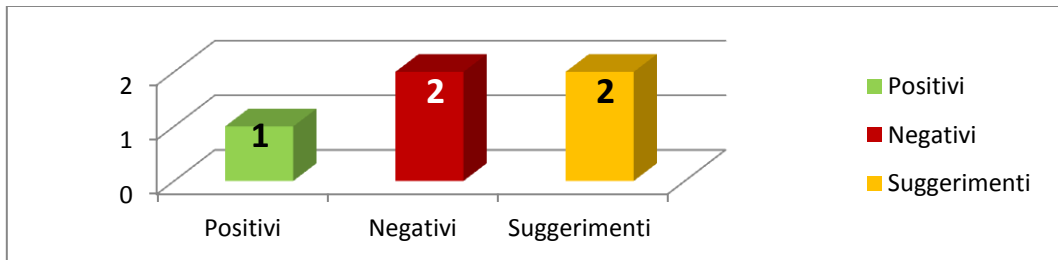
Qualità del cibo



Qualità del servizio di trasporto



Suggerimenti/commenti/proposte :

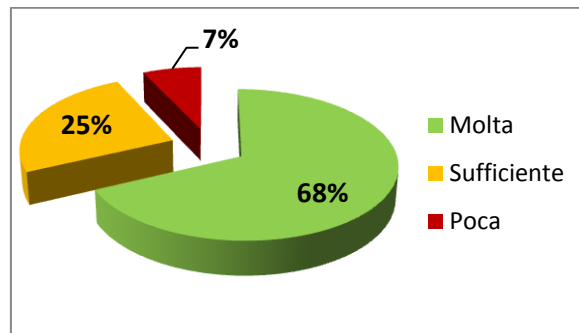




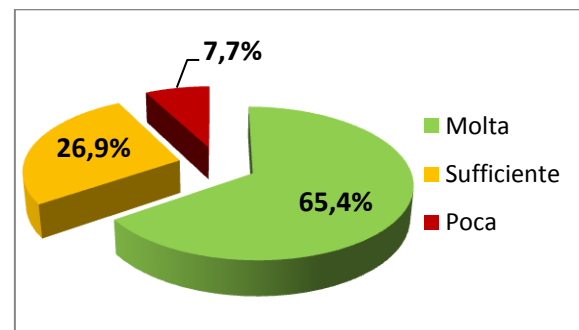
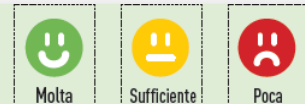
## Ospedale Media Valle del Tevere

### 1. Assistenza Medica

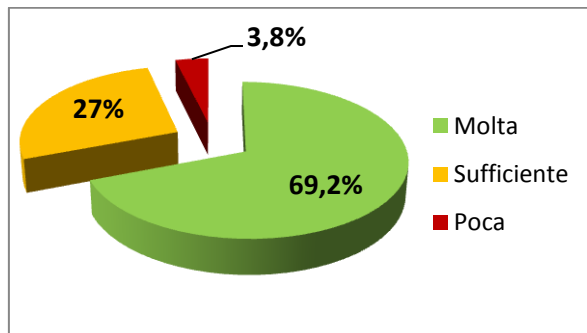
Soddisfazione per l'intervento medico



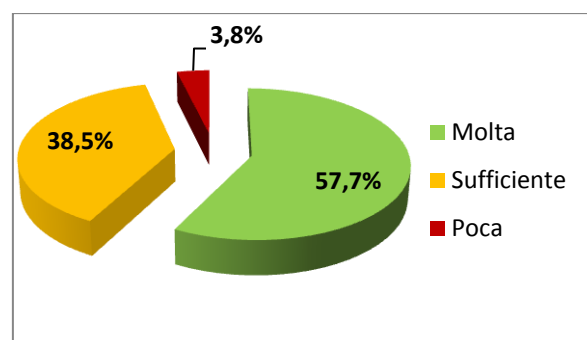
Cortesia



Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia durante il trattamento

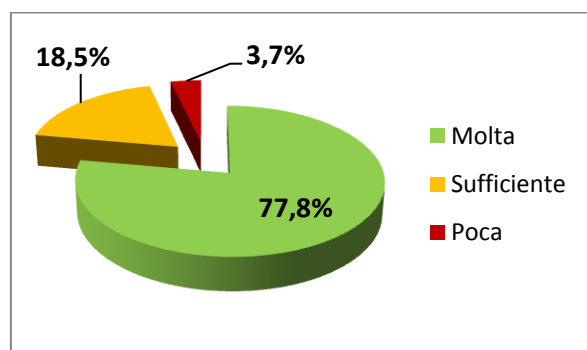


Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla terapia da seguire a domicilio

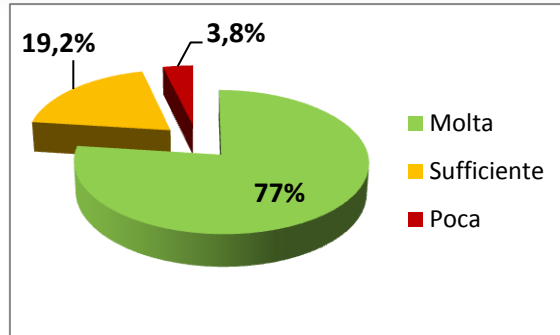


## 2. Assistenza Infermieristica/ dietisti

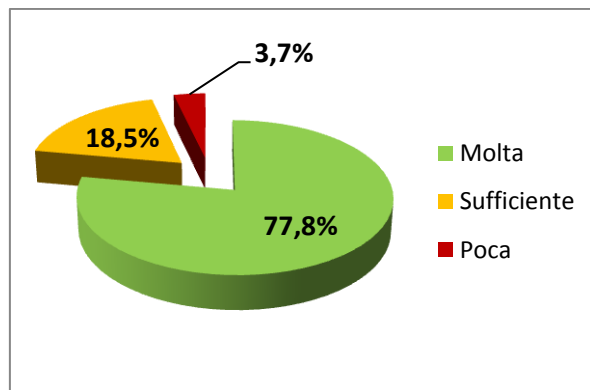
Qualità dell'assistenza



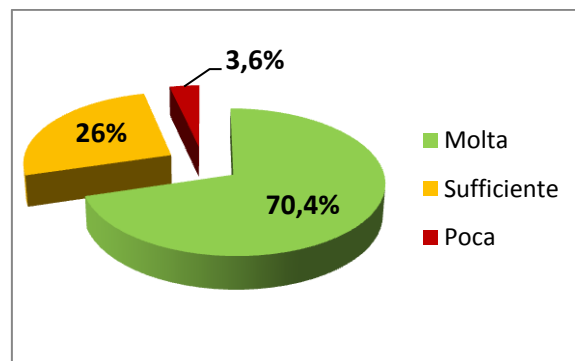
Cortesia



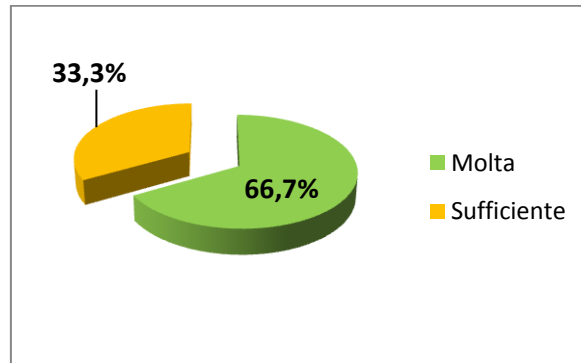
Prontezza/rapidità nell'intervenire



Disponibilità a fornire informazioni

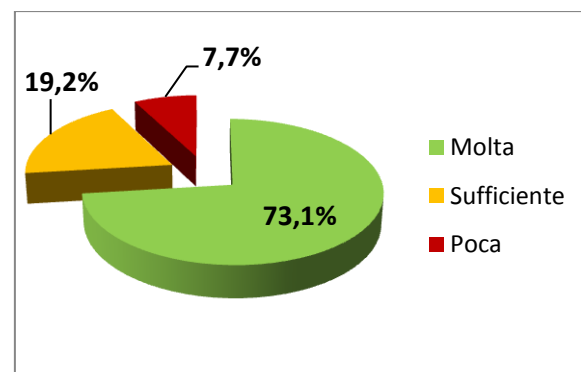


Chiarezza delle informazioni ricevute in merito alla dieta

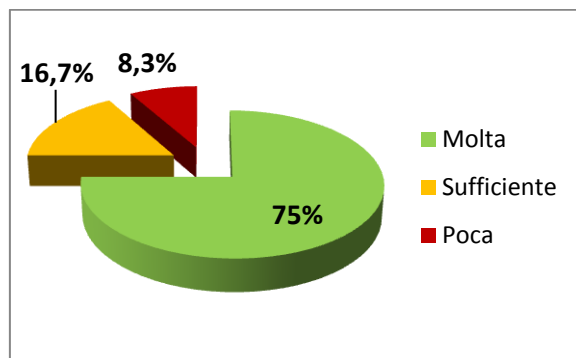


### 3. Terapia del dolore

Attenzione alla segnalazione del dolore

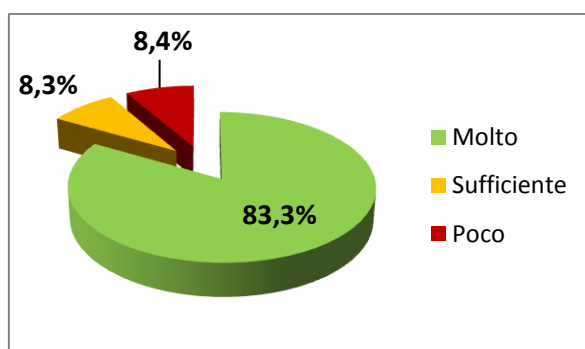


Adeguatezza del trattamento

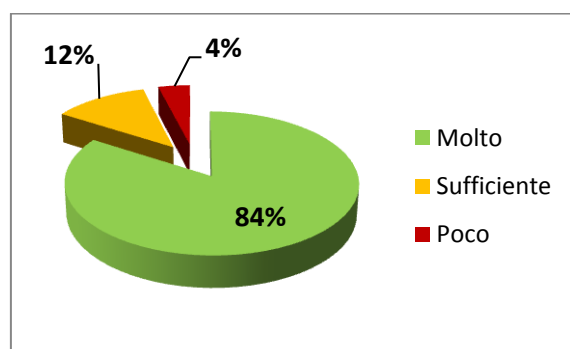
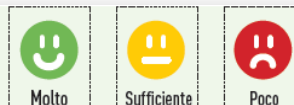


#### 4. Aspetti generali

Comfort del servizio

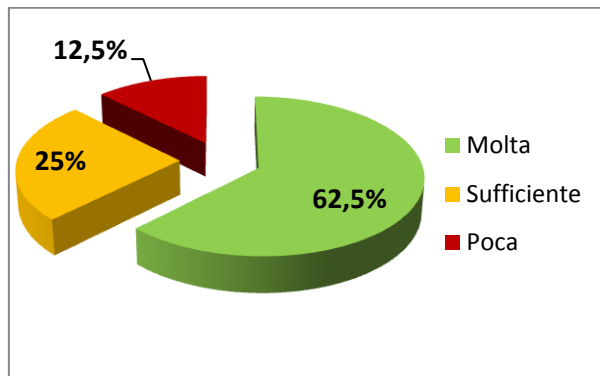


Comfort della postazione dialitica

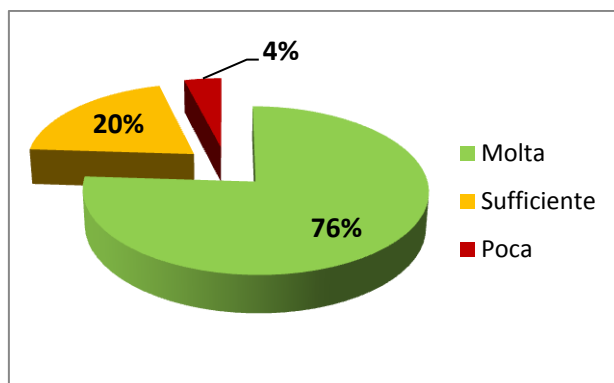
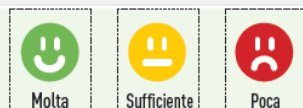




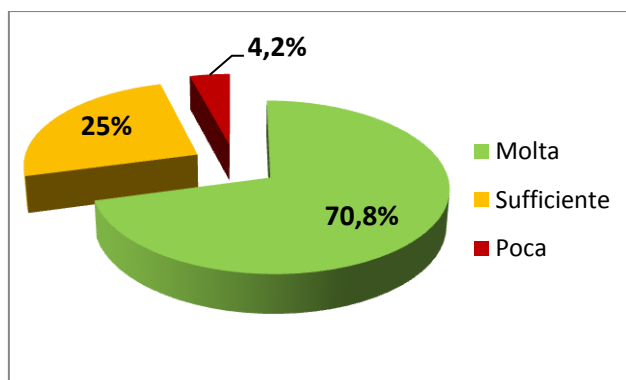
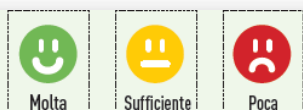
Gradevolezza della temperatura all'interno del servizio

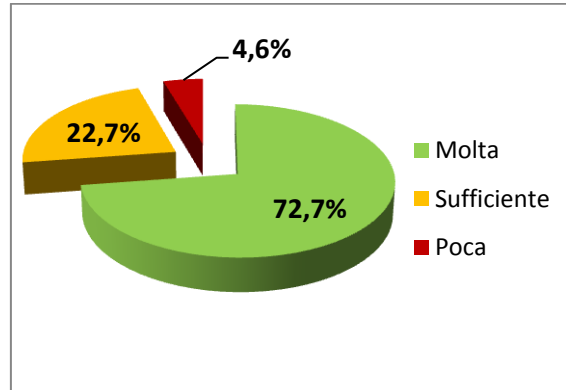


Pulizia degli ambienti



Qualità del cibo





Suggerimenti/commenti/proposte :

