

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

**Dati relativi alla U.O. Medicina Trasfusionale dell’Azienda USL
Umbria 1**



15 Maggio – 15 Giugno | Anno 2016

REPORT sintetico

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

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

La U.O. Medicina Trasfusionale sta 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 il servizio ad uno dei requisiti della check list per l'accREDITamento, ma 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 U.O. Medicina Trasfusionale effettuata nei mesi di Maggio e Giugno 2016, 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 del Responsabile della UO.

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 .

Si è stabilito che per essere significativa la raccolta dei questionari non deve essere inferiore al 5% dell'utenza complessiva del servizio.

4. Risultati

Nella fase di Raccolta Attiva, effettuata fra il **15 Maggio ed il 15 Giugno 2016** sono state raccolte **n. 1186 schede**. Di queste **155** recavano un **commento scritto**.

È stato ampiamente superato lo standard minimo previsto del 5% di schede compilate in rapporto al numero medio di utenti nel periodo di riferimento (vedere Allegato 2).

Di seguito sono riportati in estrema sintesi i risultati complessivi dei questionari, 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. Gli item con le valutazioni insufficienti più elevate sono: tempo trascorso in sala attesa, comfort nella sala d'attesa e qualità della ristorazione.

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 (155 su 1186 schede pari al 13%).

Per un migliore inquadramento del contesto organizzativo di riferimento, si riportano anche i dati degli accessi

5. Schede compilate in rapporto al numero medio di accessi nel periodo di riferimento:

Unità Operativa	n° Accessi in 1 mese	n° schede raccolte	% schede su accessi
Assisi	216	110	50,93%
Castiglione del Lago	131	112	85,50%
Città della Pieve	86	61	70,93%
Città di Castello	278	215	77,34%
Gubbio – Gualdo Tadino	332	191	57,53%
Media Valle del Tevere (MVT)	651	314	48,23%
Passignano	114	112	98,25%
Umbertide	197	190	96,45%
Totale	2005	1186	59,15%

Allegato 1 – Il questionario



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

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

ASSISTENZA MEDICA			
SODDISFAZIONE PER L'INTERVENTO MEDICO	 Molta	 Sufficiente	 Poca
CORTESIA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI	 Molta	 Sufficiente	 Poca
ASSISTENZA INFERMIERISTICA			
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
CORTESIA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
DISPONIBILITÀ A FORNIRE INFORMAZIONI	 Molta	 Sufficiente	 Poca

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

TEMPO TRASCORSO IN SALA D'ATTESA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
COMFORT NELLA SALA D'ATTESA	 Molta	 Sufficiente	 Poca
QUALITÀ DEL CIBO	 Molta	 Sufficiente	 Poca

SUGGERIMENTI/COMMENTI/PROPOSTE:

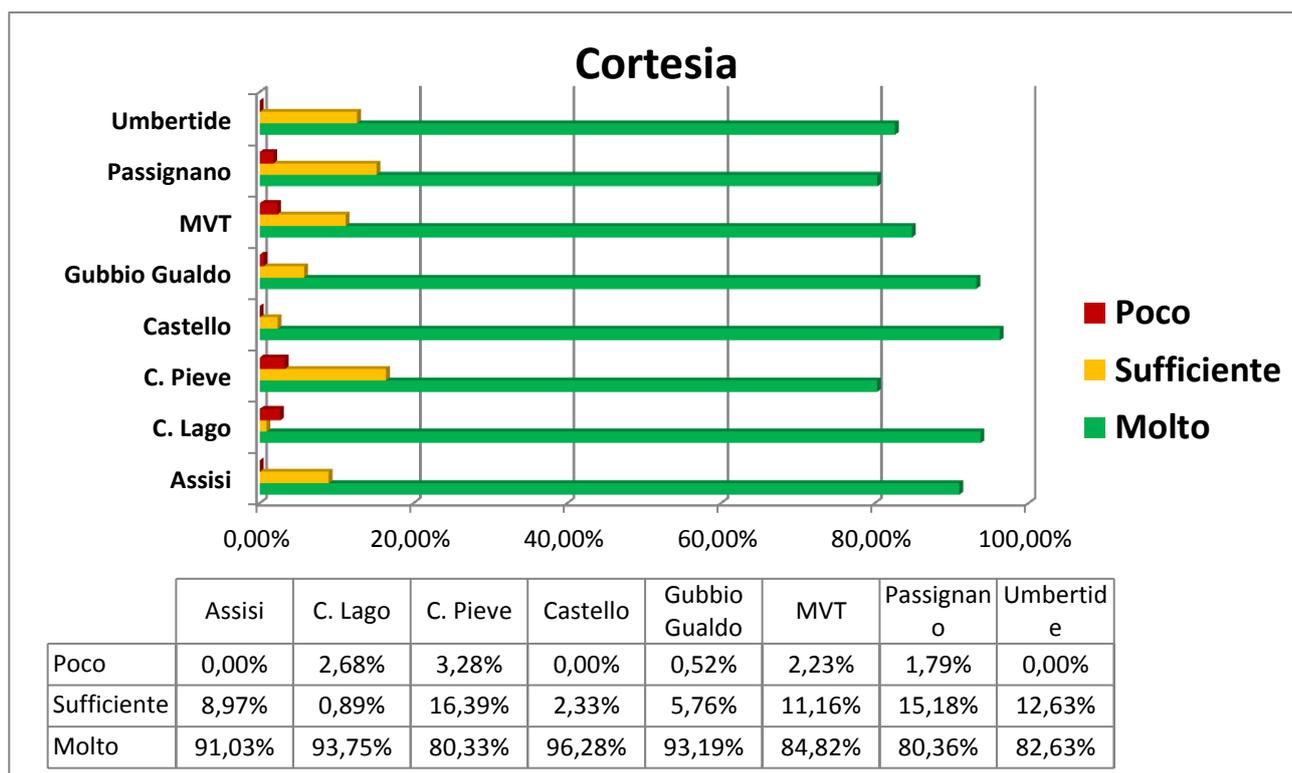
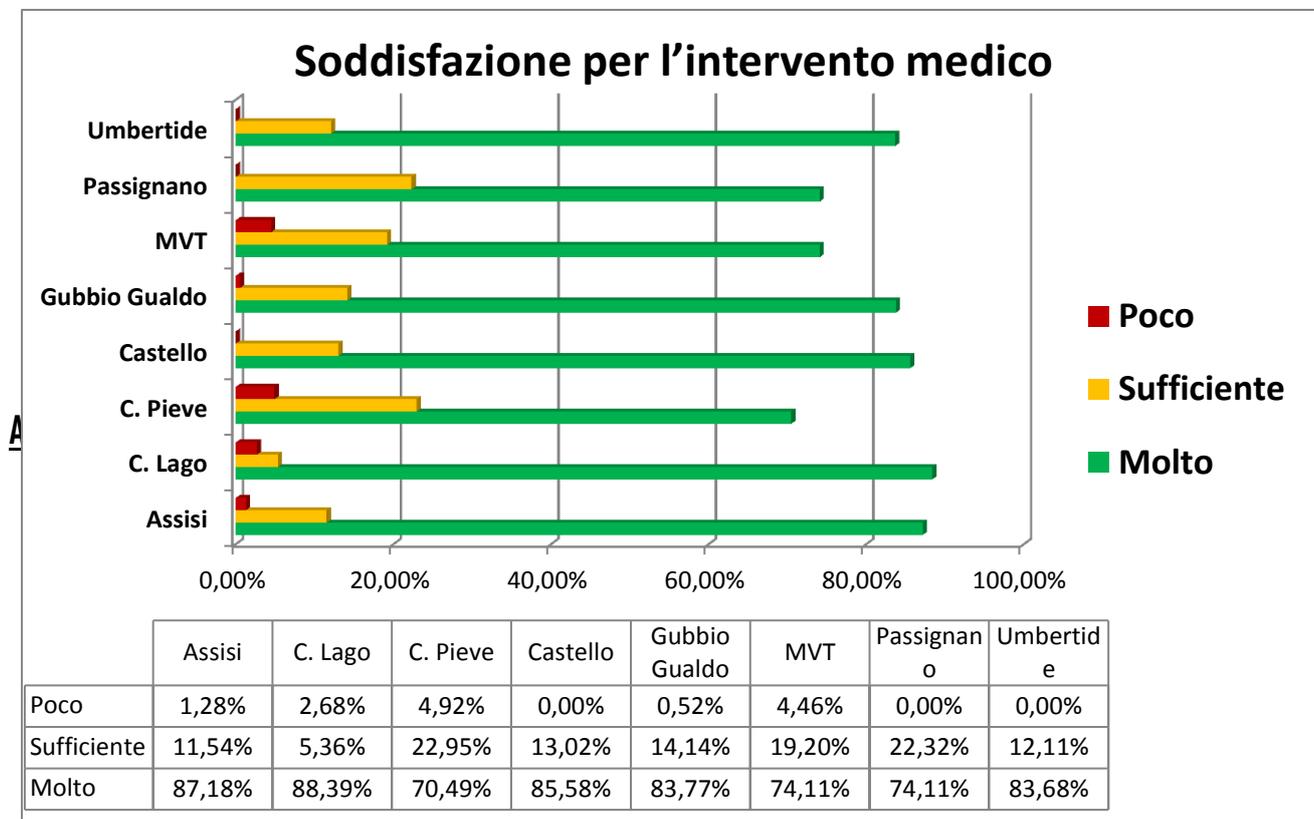
.....

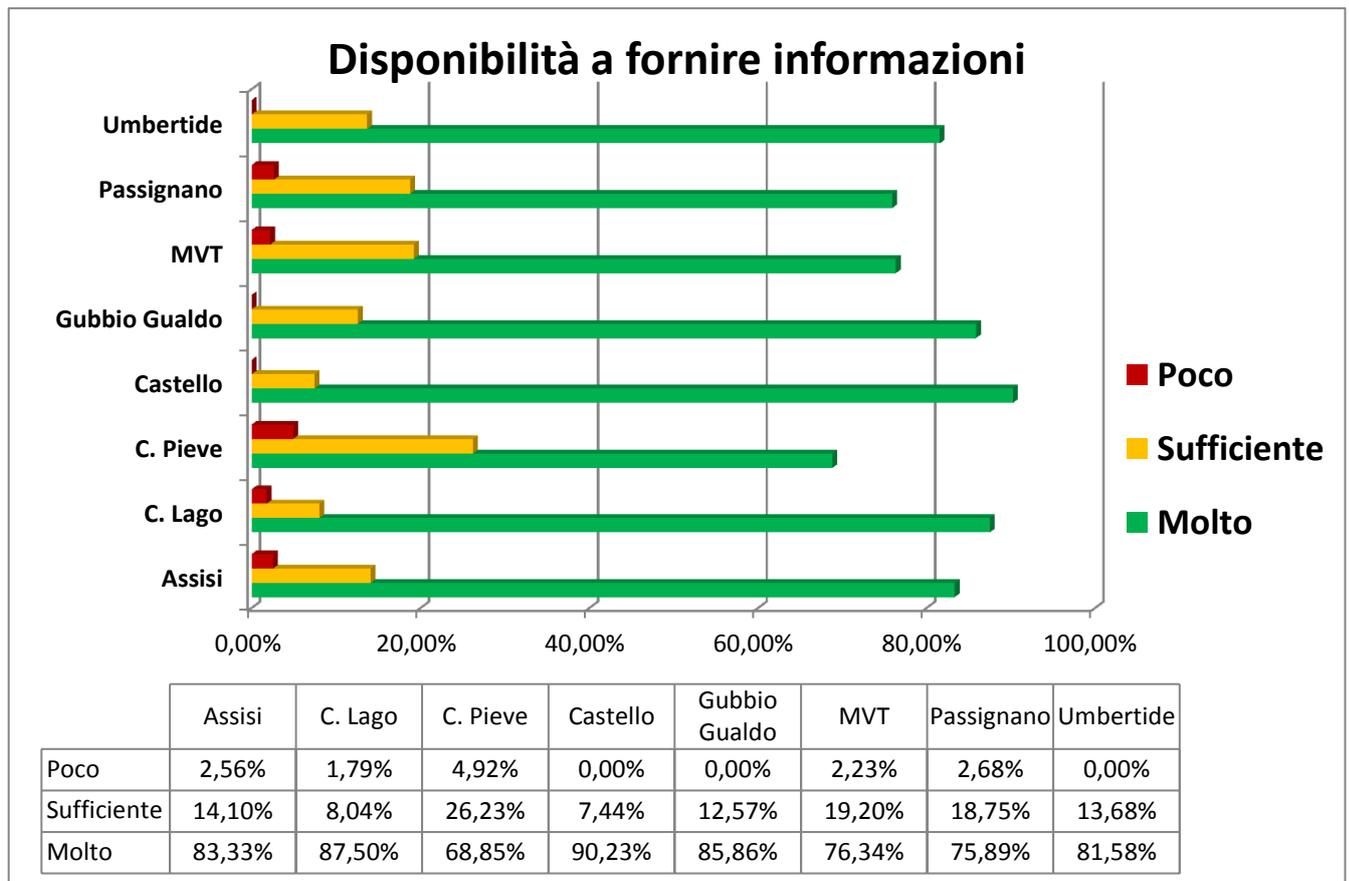
.....

.....

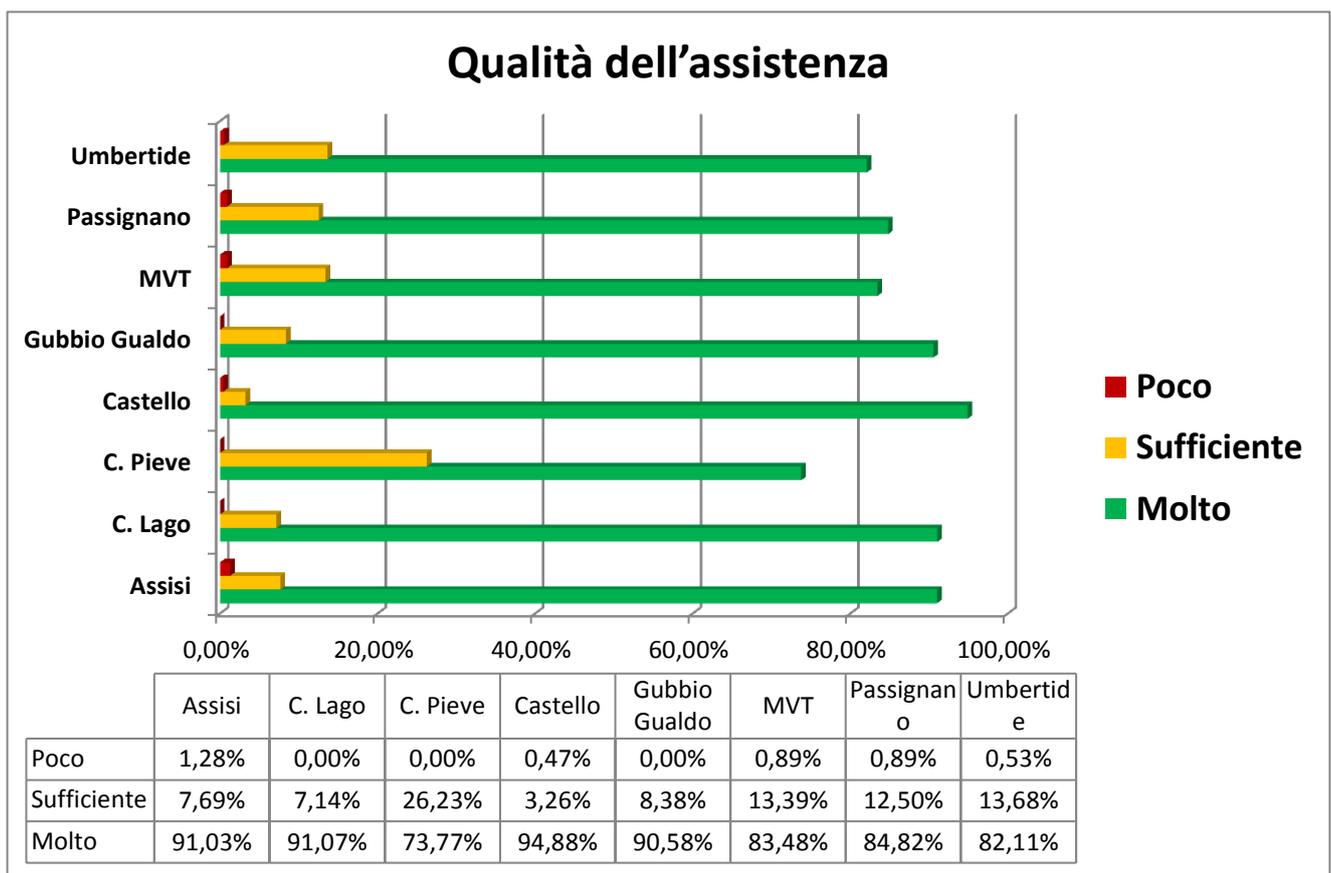
Grazie per la collaborazione
Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Assistenza medica

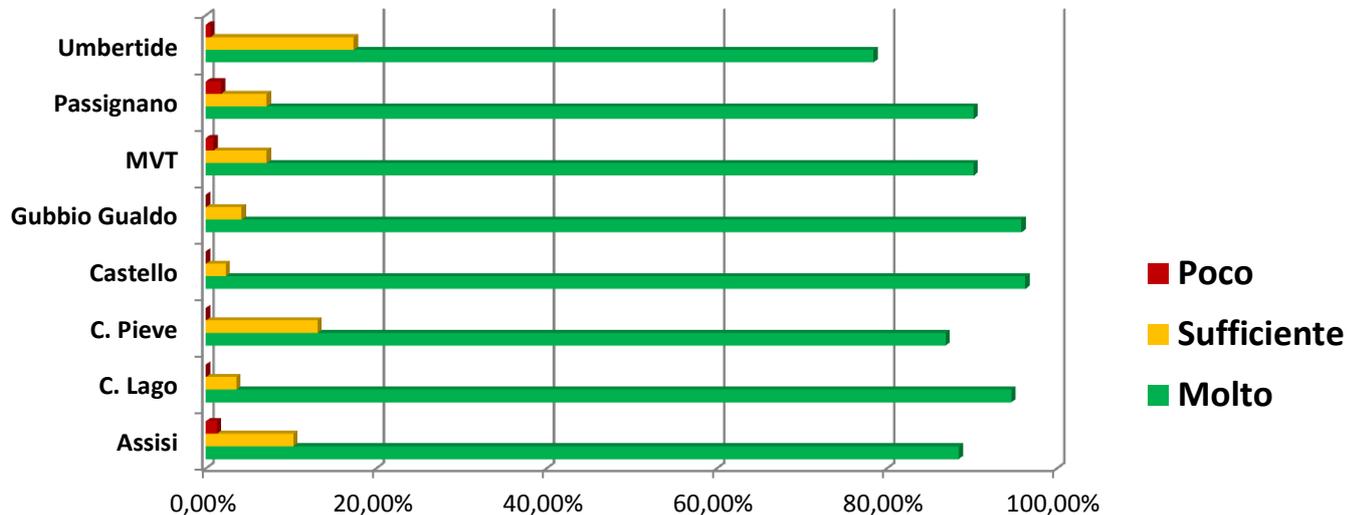




Assistenza infermieristica

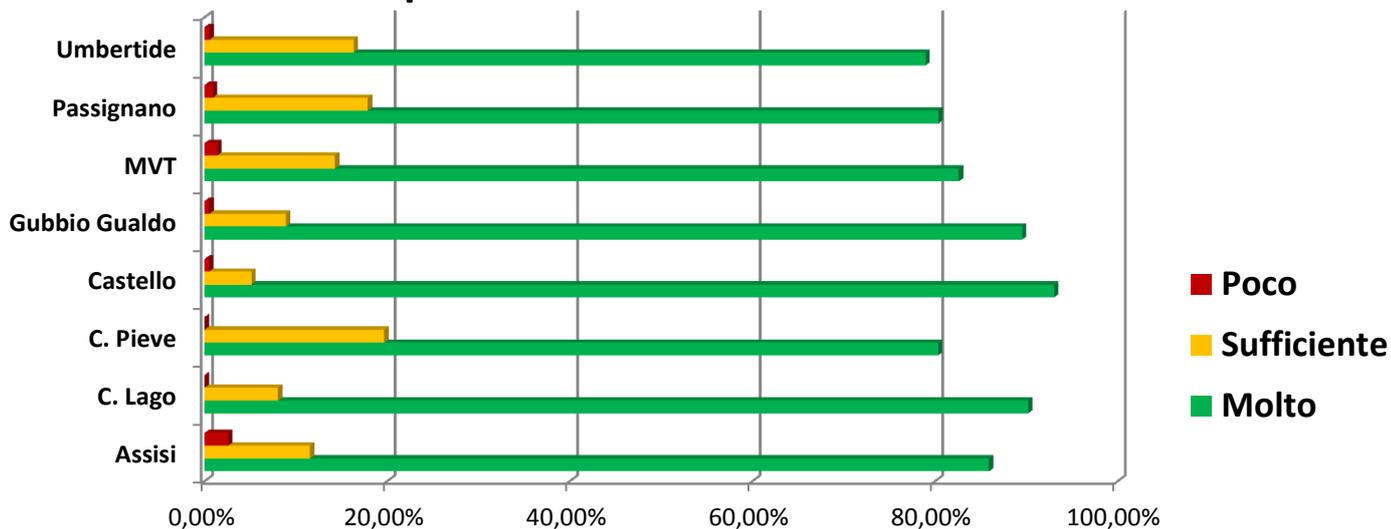


Cortesia



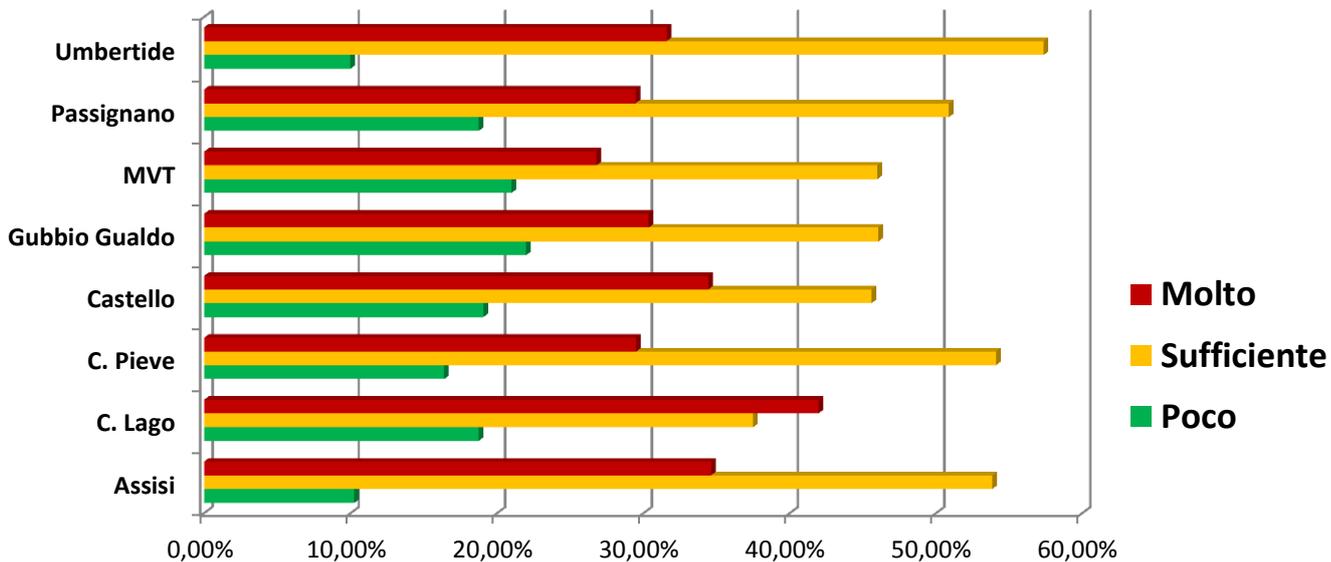
	Assisi	C. Lago	C. Pieve	Castello	Gubbio Gualdo	MVT	Passignano	Umbertide
Poco	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,89%	1,79%	0,53%
Sufficiente	10,26%	3,57%	13,11%	2,33%	4,19%	7,14%	7,14%	17,37%
Molto	88,46%	94,64%	86,89%	96,28%	95,81%	90,18%	90,18%	78,42%

Disponibilità a fornire informazioni



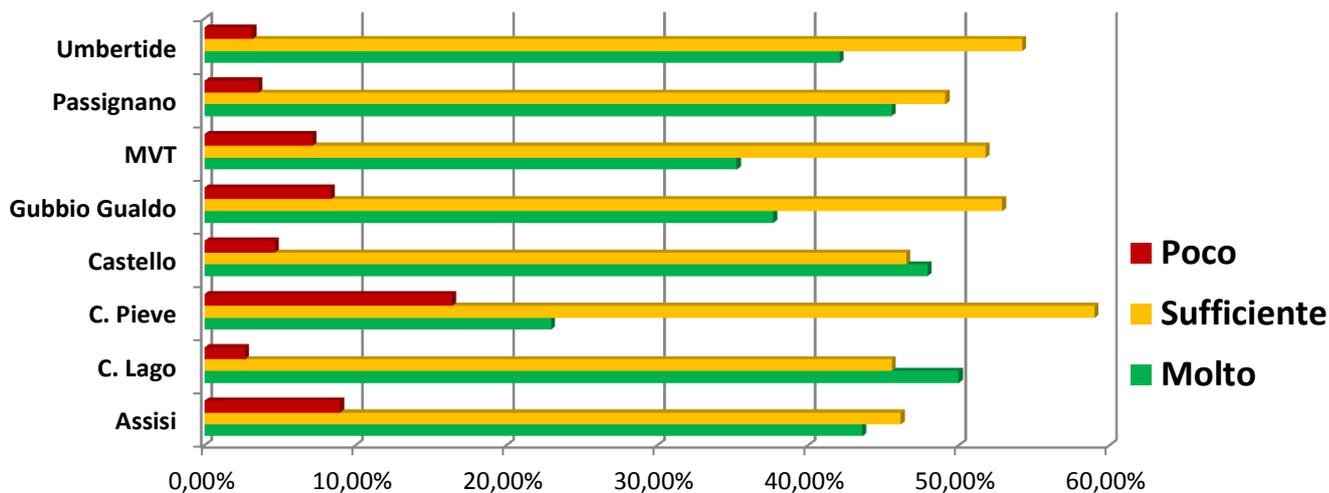
	Assisi	C. Lago	C. Pieve	Castello	Gubbio Gualdo	MVT	Passignano	Umbertide
Poco	2,56%	0,00%	0,00%	0,47%	0,52%	1,34%	0,89%	0,53%
Sufficiente	11,54%	8,04%	19,67%	5,12%	8,90%	14,29%	17,86%	16,32%
Molto	85,90%	90,18%	80,33%	93,02%	89,53%	82,59%	80,36%	78,95%

Tempo trascorso in sala d'attesa

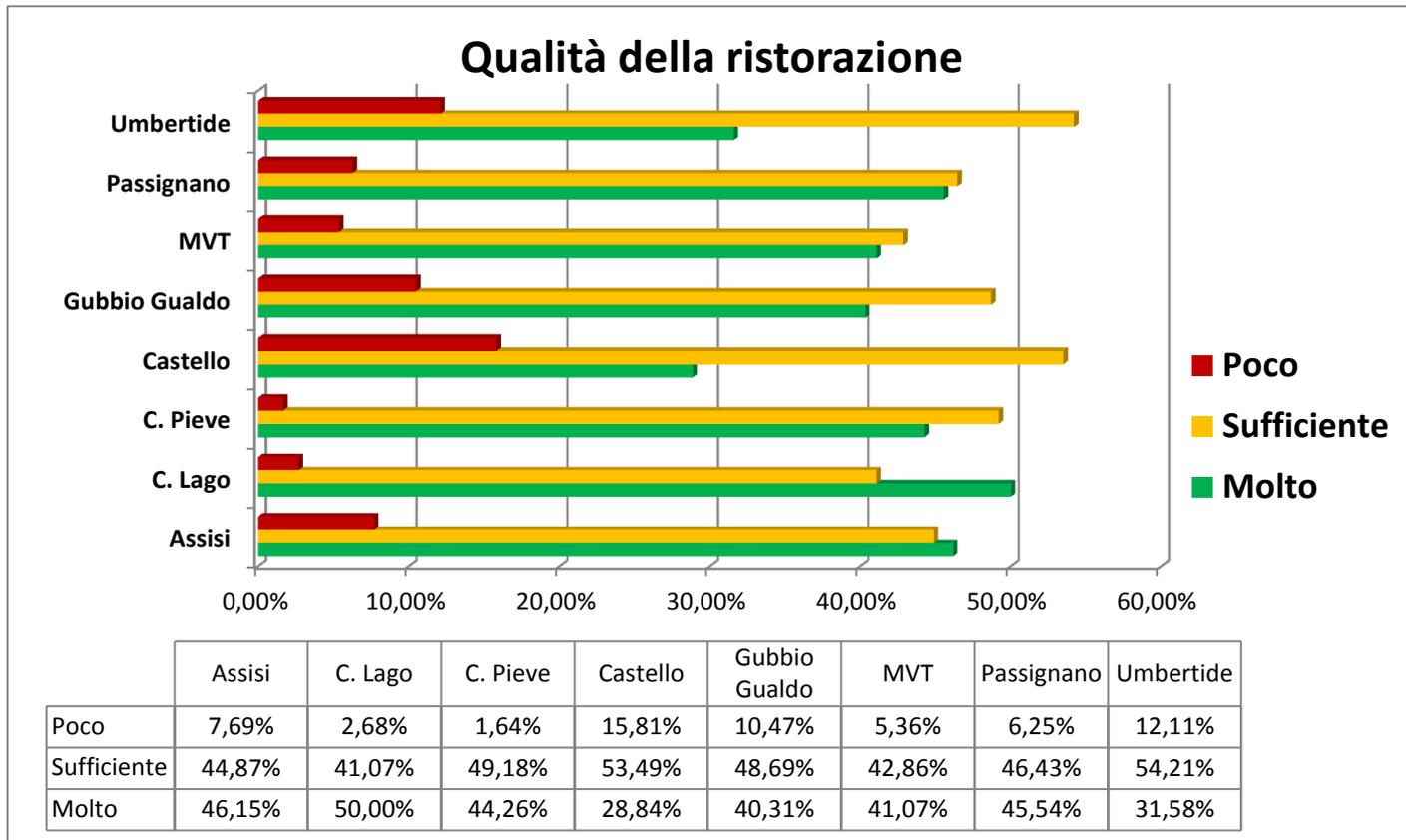


	Assisi	C. Lago	C. Pieve	Castello	Gubbio Gualdo	MVT	Passignano	Umbertide
Molto	34,62%	41,96%	29,51%	34,42%	30,37%	26,79%	29,46%	31,58%
Sufficiente	53,85%	37,50%	54,10%	45,58%	46,07%	45,98%	50,89%	57,37%
Poco	10,26%	18,75%	16,39%	19,07%	21,99%	20,98%	18,75%	10,00%

Comfort nella sala d'attesa



	Assisi	C. Lago	C. Pieve	Castello	Gubbio Gualdo	MVT	Passignano	Umbertide
Poco	8,97%	2,68%	16,39%	4,65%	8,38%	7,14%	3,57%	3,16%
Sufficiente	46,15%	45,54%	59,02%	46,51%	52,88%	51,79%	49,11%	54,21%
Molto	43,59%	50,00%	22,95%	47,91%	37,70%	35,27%	45,54%	42,11%



Commenti, suggerimenti e proposte

