

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”

Dati relativi al Servizio di Riabilitazione Ortopedica Ospedale Media Valle del Tevere Azienda USL Umbria 1

10 Giugno – 10 Luglio | Anno 2015

REPORT sintetico

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

IL PROGETTO: Indagine sperimentale Qualità Percepita nel servizio di Riabilitazione Ortopedica

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

Il Servizio di Riabilitazione Ortopedica dell'Ospedale della MVT stanno affrontando un percorso per di accreditamento istituzionale, nell'ambito del quale la misurazione della soddisfazione dell'utenza rappresenta un elemento fondante del Sistema di Gestione della Qualità, unitamente alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

Questa indagine risponde quindi ad uno dei requisiti della check list per l'accreditamento e rappresenta anche un'occasione per migliorare le performance del servizio tendo conto 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 nel Serv. di Riabilitazione Ortopedica effettuata nei mesi di Giugno e Luglio 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 del Responsabile del Servizio e del suo Staff.

La indagine prevede la somministrazione attiva del questionario auto compilato a ciascun utente che ha accesso al servizio nel periodo di rilevazione, 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 rilevazione, effettuata fra il 10 Giugno ed il 10 Luglio 2015, sono state raccolte n. **48** schede. Di queste 10 recavano un commento scritto.

È stato ampiamente superato lo standard minimo previsto del 5% di schede compilate in rapporto al numero di utenti (50 ricoverati) nel periodo di riferimento.

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 (Raccolta Attiva).

Complessivamente tutti gli item hanno raggiunto più del 50% di valutazioni favorevoli o sufficienti, con valori superiori all'80% di molto soddisfatti nella maggior parte degli items.

Gli item con più valutazioni insufficienti sono: qualità del cibo (poca: 14,9%), pulizia degli ambienti (poca: 4,3%).

Allegato 1 – Il questionario

USL Umbria 1
UO Riabilitazione Ortopedica

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.

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica			
Soddisfazione per l'intervento medico			
Cortesìa			
Disponibilità a fornire informazioni			
Fisioterapia/Logopedia			
Soddisfazione per l'intervento			
Cortesìa			
Disponibilità a fornire informazioni			
Assistenza infermieristica			
Qualità dell'assistenza			
Cortesìa			
Disponibilità a fornire informazioni			
Qualità dell'accoglienza			

USL Umbria 1
UO Riabilitazione Ortopedica

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Gestione del dolore			
Attenzione ricevuta alla segnalazione del dolore			
Adeguatezza del trattamento			

Aspetti Generali

Comfort del servizio			
Igiene dei servizi			
Gradienza della temperatura all'interno del servizio			
Pulizia degli ambienti			
Qualità del cibo			

Suggerimenti/commenti proposte :

.....

.....

.....

Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

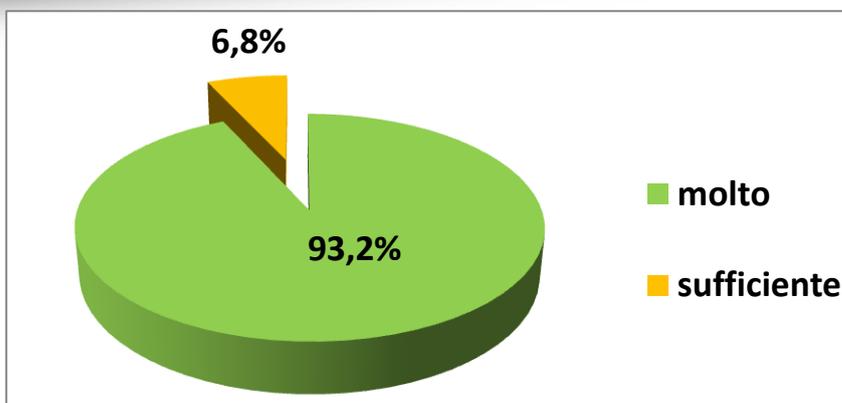
1. Assistenza Medica

ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità a fornire informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Molto Sufficiente Poca

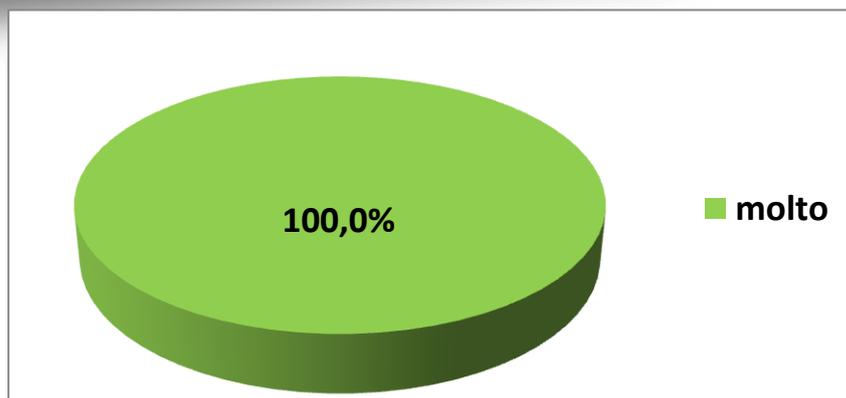


ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità a fornire informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Molto Sufficiente Poca



ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

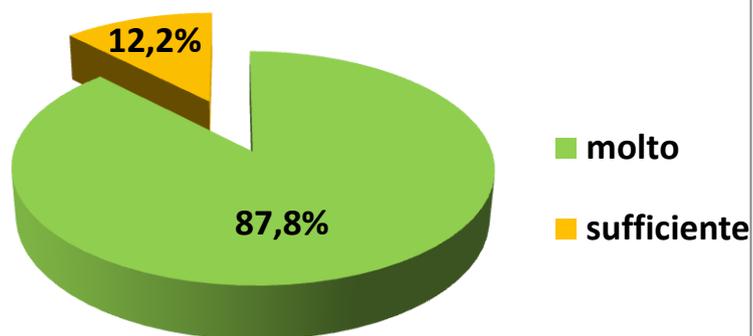
Assistenza medica

Soddisfazione per l'intervento medico



Cortesia

Disponibilità a fornire informazioni



2. Assistenza Fisioterapia/logopedia

Fisioterapia/Logopedia

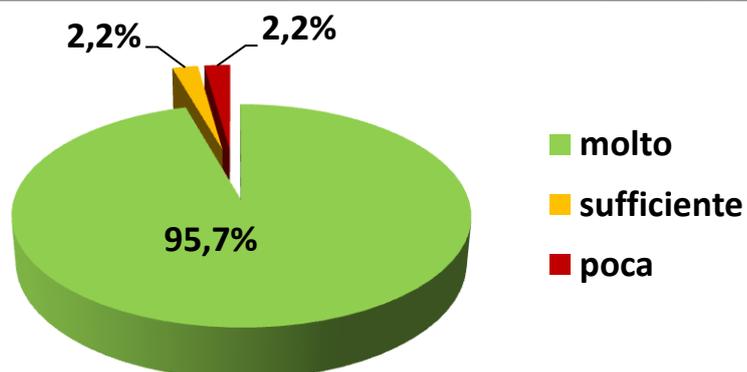
Soddisfazione per l'intervento



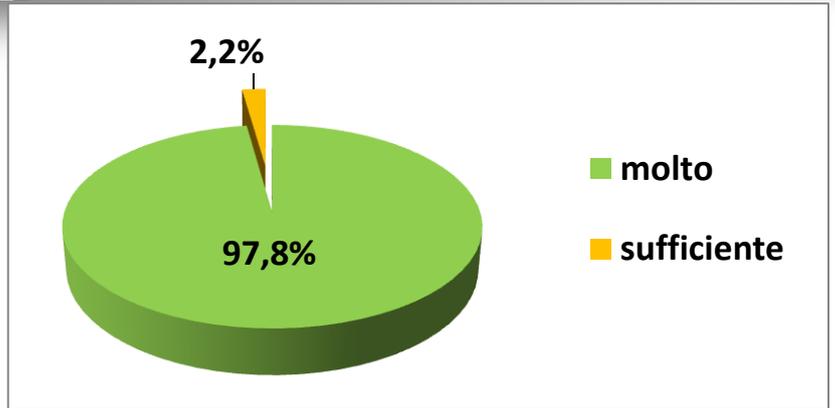
Cortesia



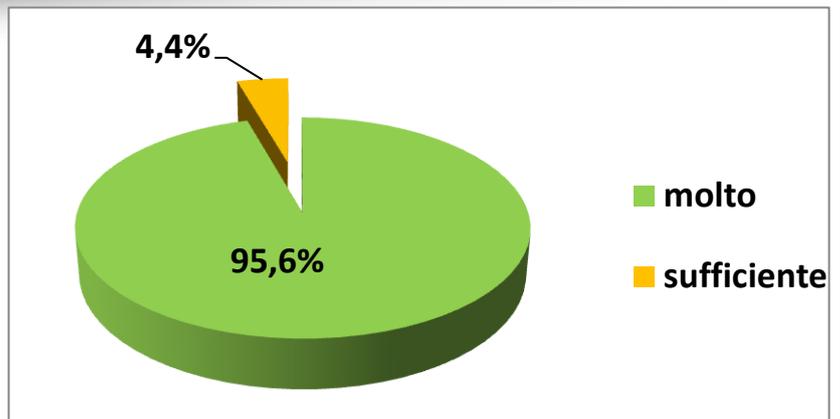
Disponibilità a fornire informazioni



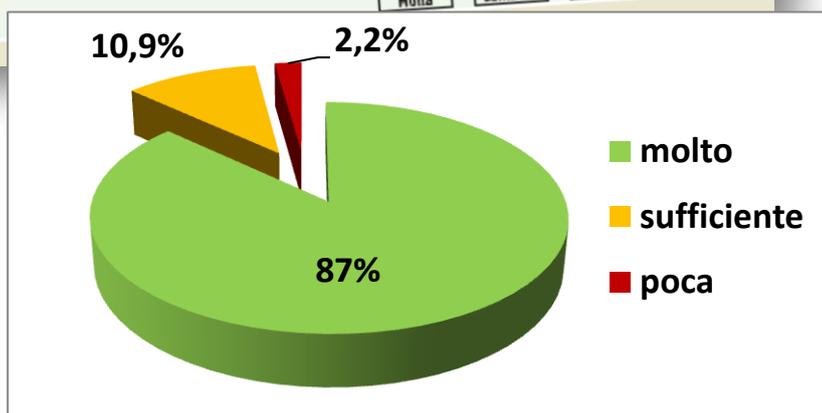
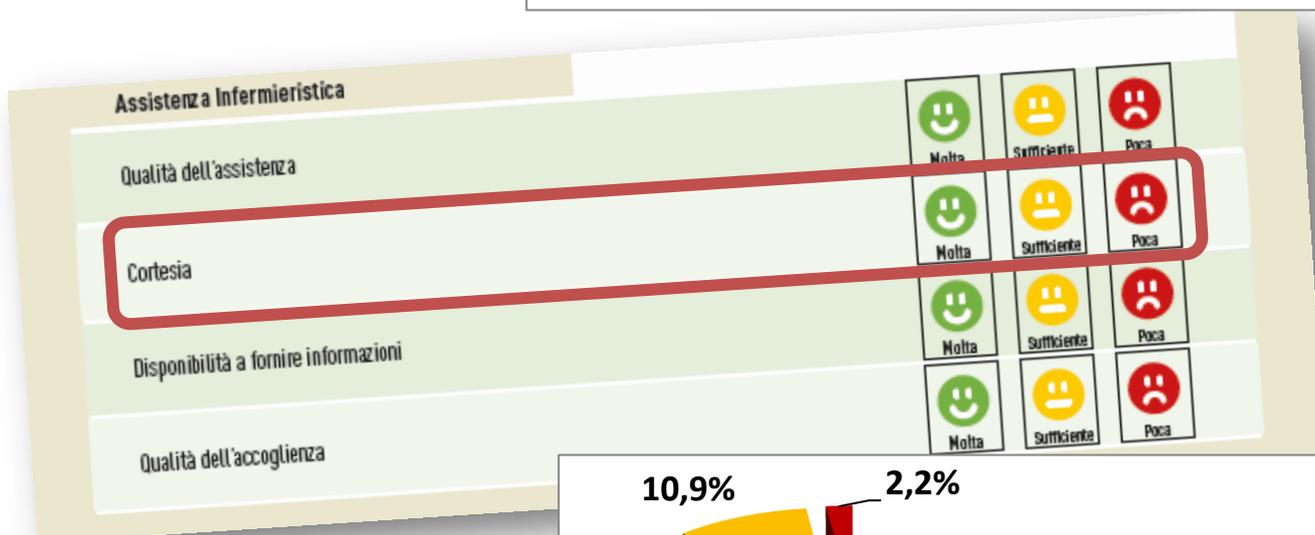
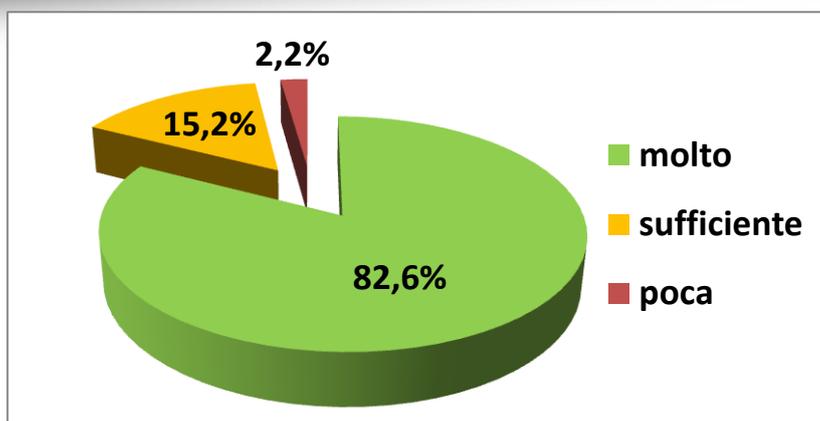
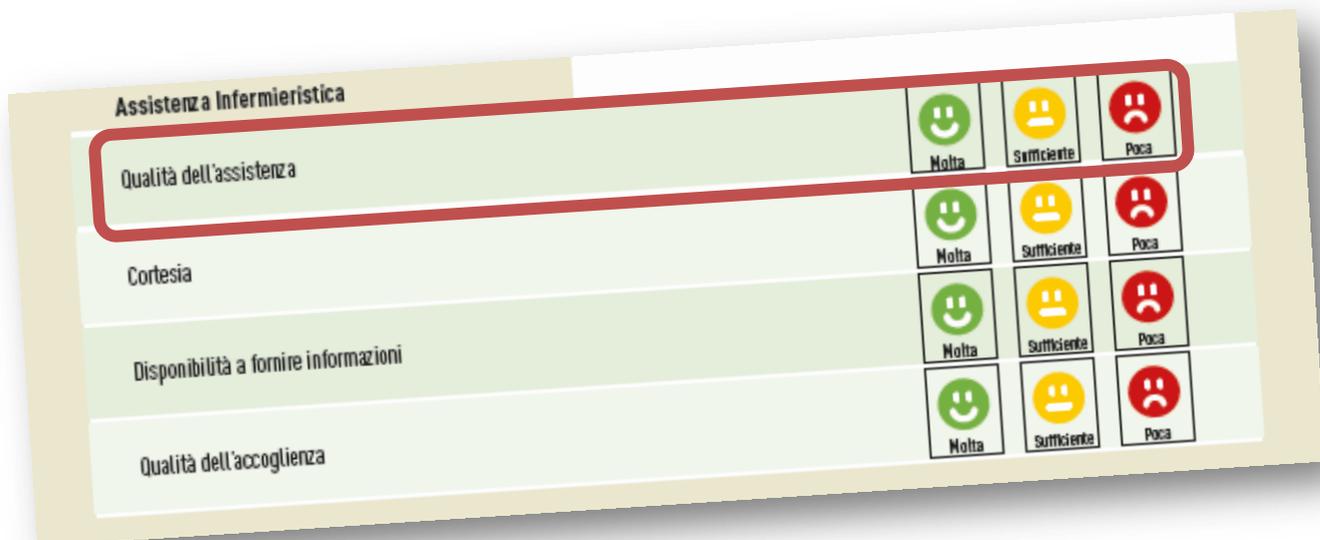
Fisioterapia/Logopedia			
Soddisfazione per l'intervento	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Cortesia	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Disponibilità a fornire informazioni	 Molta	 Sufficiente	 Poca



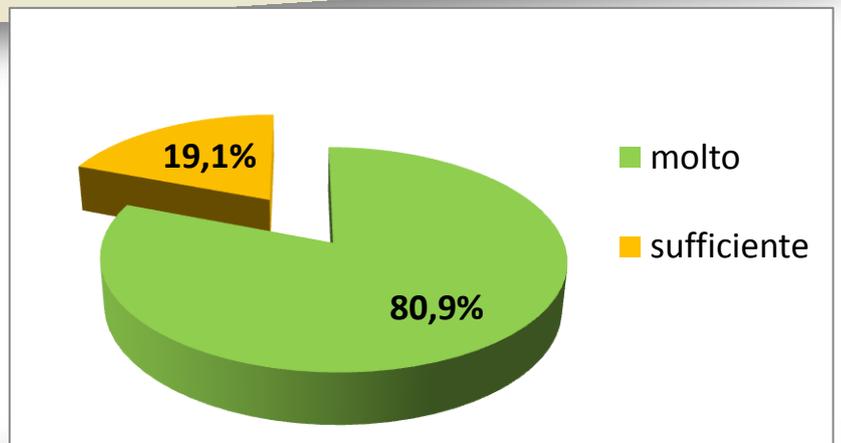
Fisioterapia/Logopedia			
Soddisfazione per l'intervento	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Cortesia	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Disponibilità a fornire informazioni	 Molta	 Sufficiente	 Poca



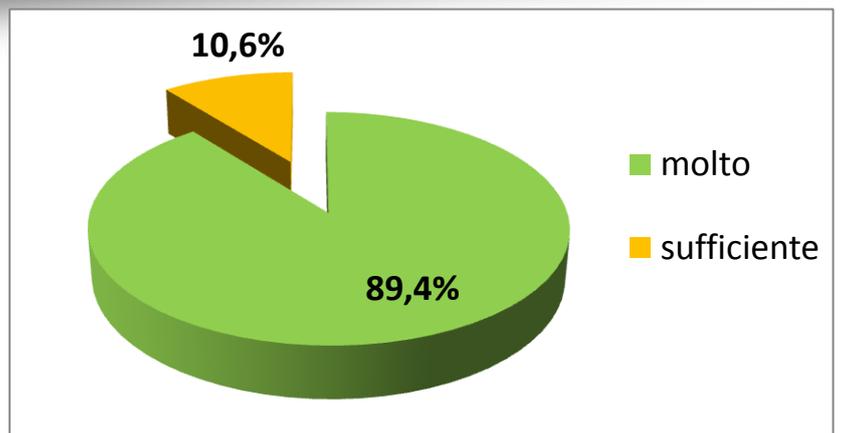
3. Assistenza Infermieristica



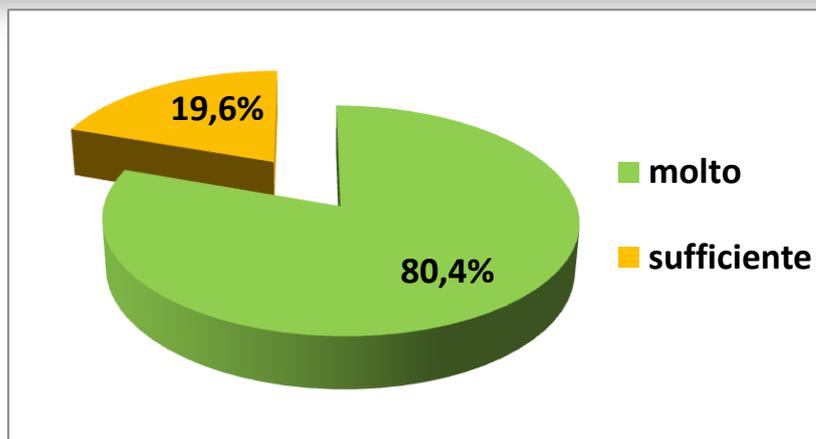
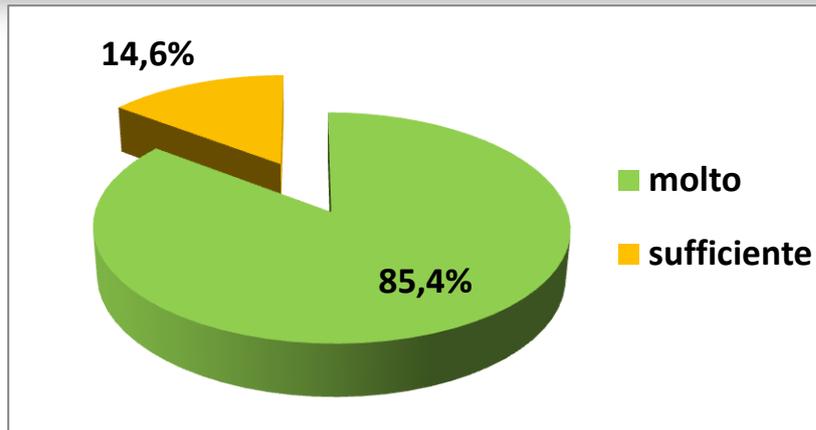
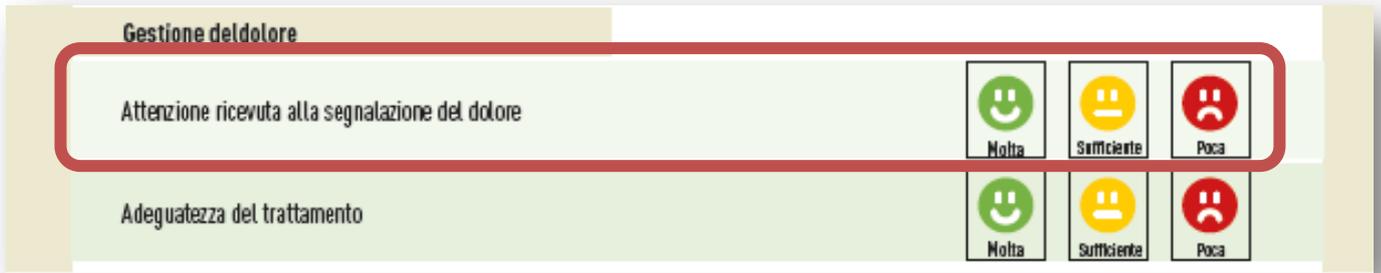
Assistenza Infermieristica			
Qualità dell'assistenza	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Cortesia	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Disponibilità a fornire informazioni	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Qualità dell'accoglienza	 Molta	 Sufficiente	 Poca



Assistenza Infermieristica			
Qualità dell'assistenza	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Cortesia	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Disponibilità a fornire informazioni	 Molta	 Sufficiente	 Poca
Qualità dell'accoglienza	 Molta	 Sufficiente	 Poca

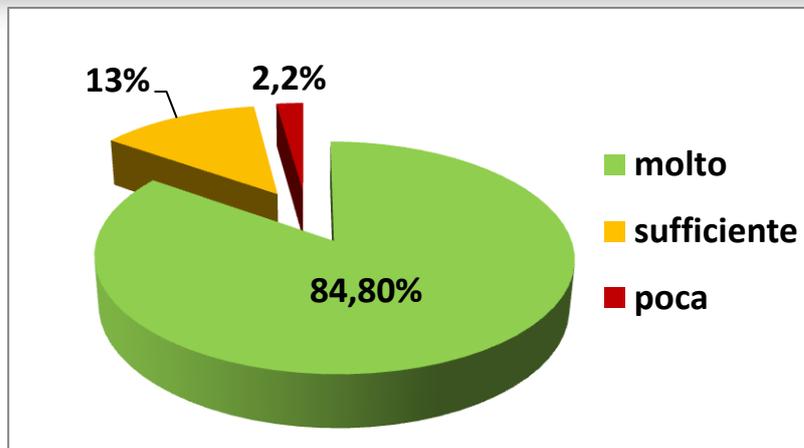


4. Gestione del Dolore

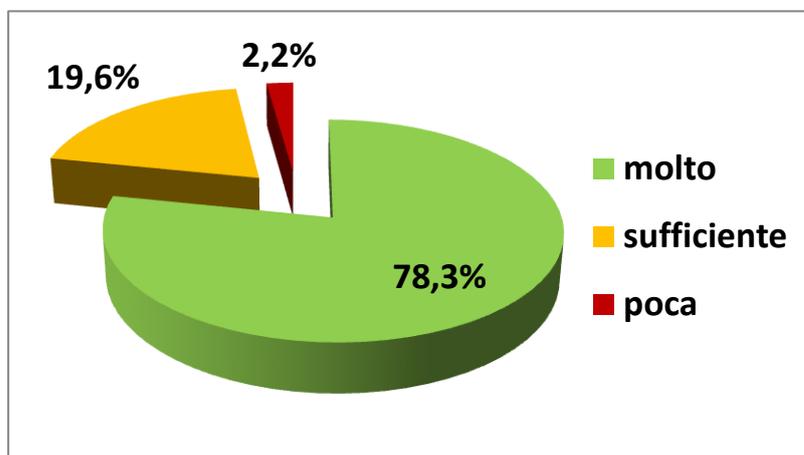


4. Aspetti Organizzativi

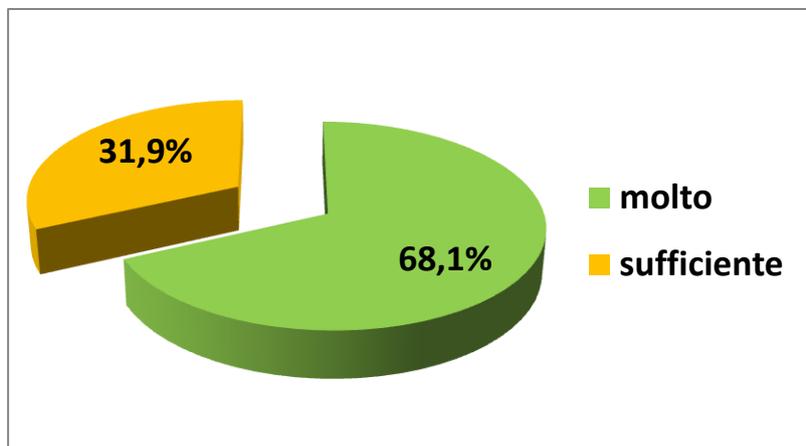
Comfort del servizio



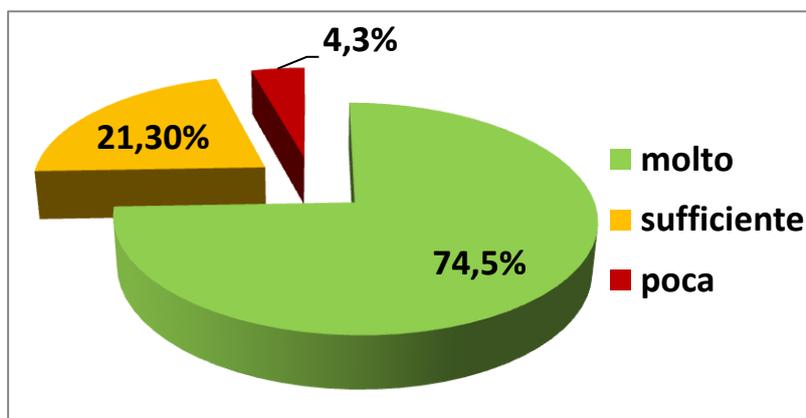
Igiene dei servizi



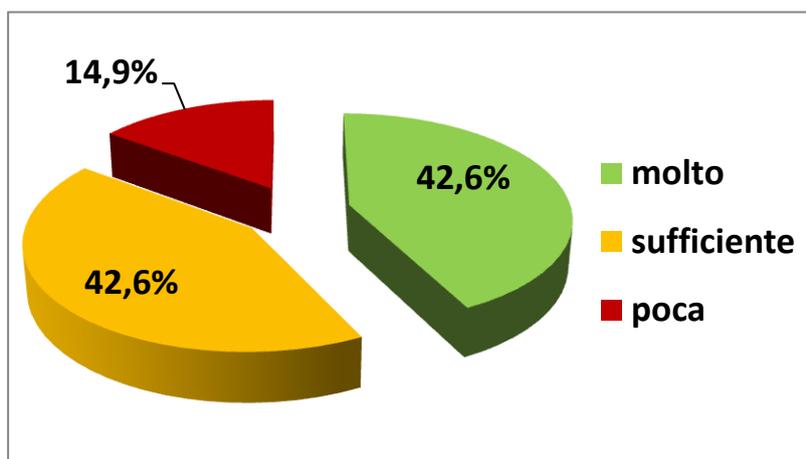
Gradevolezza della temperatura all'interno del servizio



Pulizia degli ambienti



Qualità del cibo



5. Suggerimenti, commenti e proposte

