



RELAZIONE del 05.04.2017 alla Direzione Strategica e di Macro Struttura

ESITI INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DA PARTE DELL UTENZA ANNO 2016

Al fine della valutazione del grado di raggiungimento della soddisfazione degli utenti che afferiscono ai servizi ospedalieri e territoriali, la U. O. S. Qualità in condivisione con i Direttori di Unità Operativa, ha predisposto un questionario di gradimento sui servizi, quale strumento utile ad orientare il percorso di miglioramento continuo della qualità, che potesse cogliere gli aspetti più significativi e le peculiarità dei servizi ai quali afferisce l'utenza.

Il progetto prevede una somministrazione dei questionari periodica (annuale) con l'utilizzo del confronto diacronico (lavorando sugli scostamenti dei livelli di soddisfazione per le stesse prestazioni nel corso del tempo) sia di quello sincronico (confrontando servizi simili).

Il questionario è stato validato dalla Direzione Aziendale nel novembre 2015 e nel corso dell'anno 2016 si è dato avvio alla somministrazione dei questionari nei servizi aziendali.

Il questionario, anonimo, è stato somministrato con casualità temporale in diversi momenti dell'anno 2016, da parte sia del personale afferente alla Unità operativa interessata sia della U. O. S. Qualità.

Il Questionario in generale è stato strutturato in modo da poter valutare :

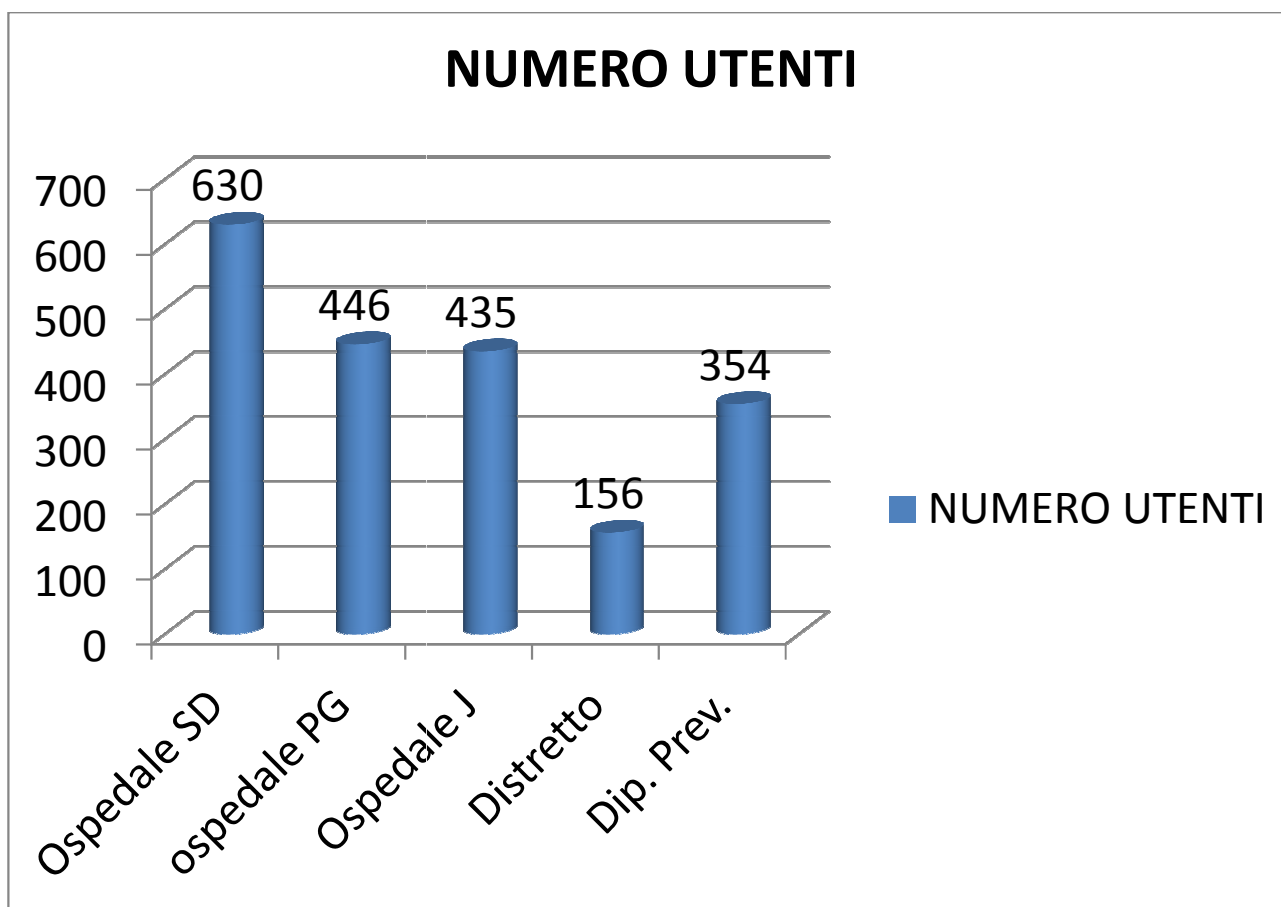
IL LUOGO	1	Facilità di raggiungimento della sede
	2	Facilità ad accedere al servizio
	3	Pulizia, decoro e comfort degli ambienti
LE INFORMAZIONI	4	Qualità e completezza delle informazioni sul servizio messe a disposizione dall'Azienda (carta dei servizi, segnaletica, cartellonistica, sito WEB)
	5	Soddisfazione delle informazioni cliniche ricevute dal personale medico
	6	Soddisfazione delle informazioni cliniche ricevute dal personale psicologo
	7	Soddisfazione delle informazioni assistenziali ricevute dal personale infermieristico
IL SERVIZIO	8	Soddisfazione del sistema di prenotazione degli appuntamenti
	9	Soddisfazione della puntualità del servizio
LE PERSONE	10	Cortesia e gentilezza da parte degli operatori del servizio
	11	Soddisfazione della capacità degli operatori di appagare la vostra richiesta
	12	Rispetto della riservatezza/privacy da parte degli operatori del servizio

È stata utilizzata una scala di valori da 5 a 1 (5 molto soddisfatto -4 soddisfatto -3 abbastanza soddisfatto -2 poco soddisfatto - 1 insoddisfatto).



Il questionario è stato poi adattato ai vari servizi, mantenendo comunque alcuni item in modo da consentire il confronto tra tutte le Unità Operative.

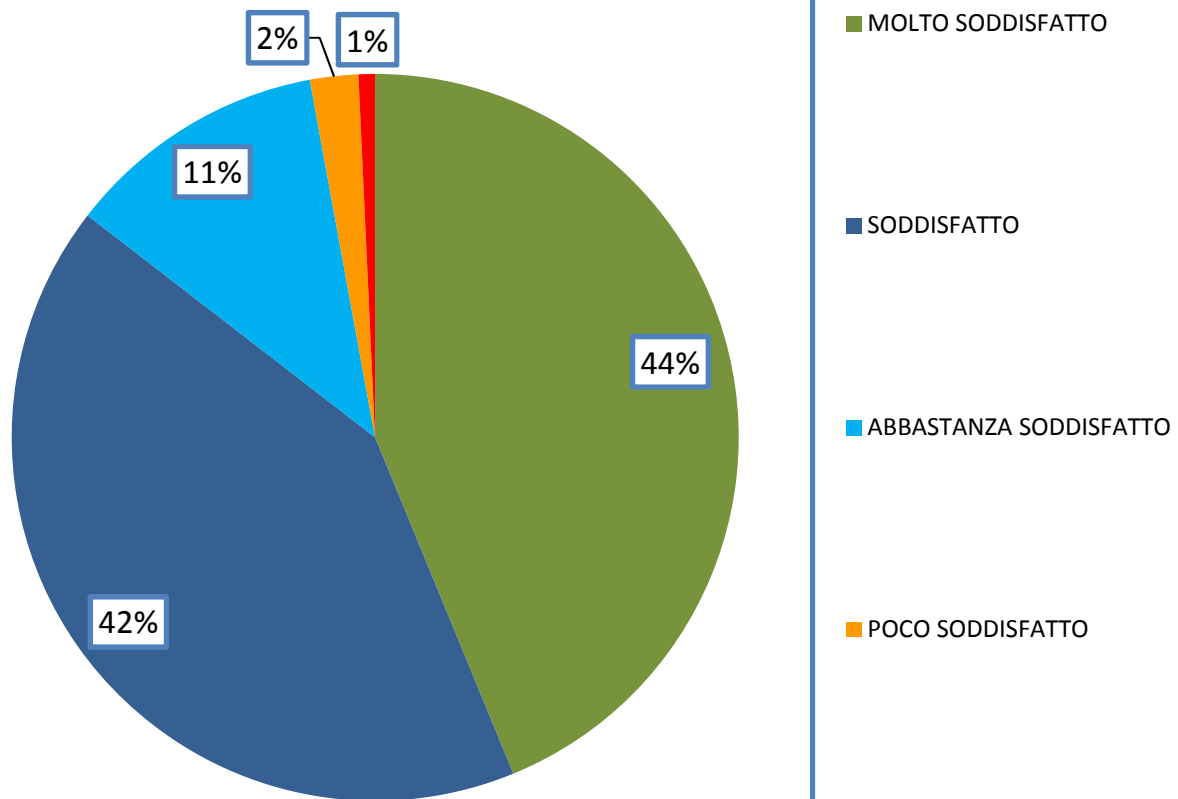
Gli utenti valutati nell'anno 2016 sono stati n.º 2021. Le Unità di offerta (Reparti, ambulatori) valutate complessivamente sono state n.116



L'indagine è stata ripresa nell'anno 2017 e il numero di utenti presi in considerazione sarà maggiore rispetto all'anno precedente per operare un confronto sincronico e diacronico nei servizi.

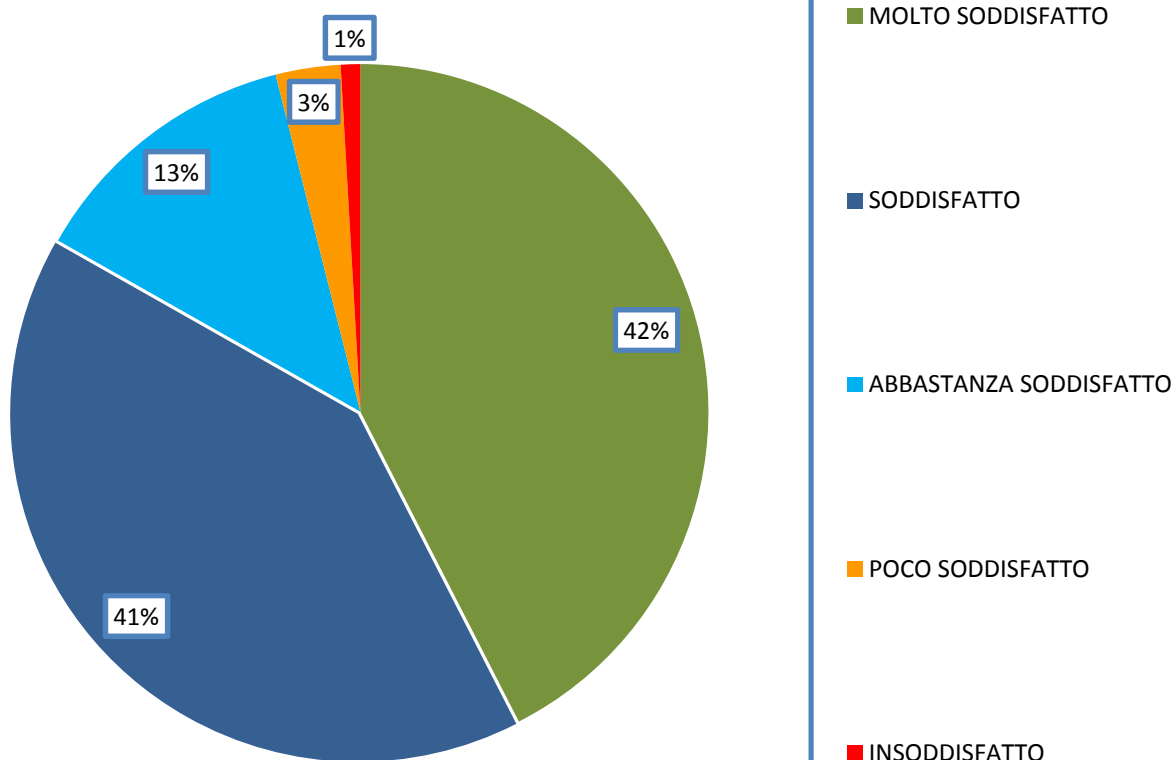


## COMPLESSIVO AZIENDALE: Unità di Offerta n.°116



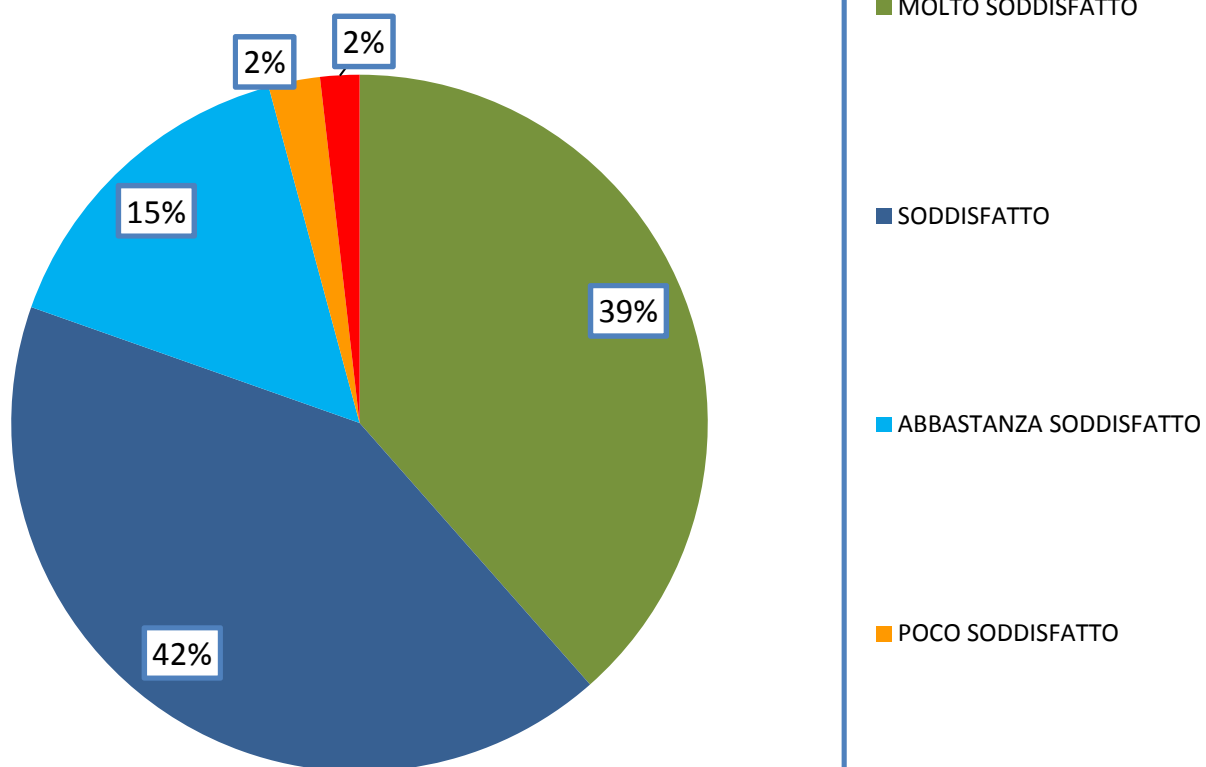


## OSPEDALE SAN DONA' DI PIAVE: Unità di Offerta n.°34



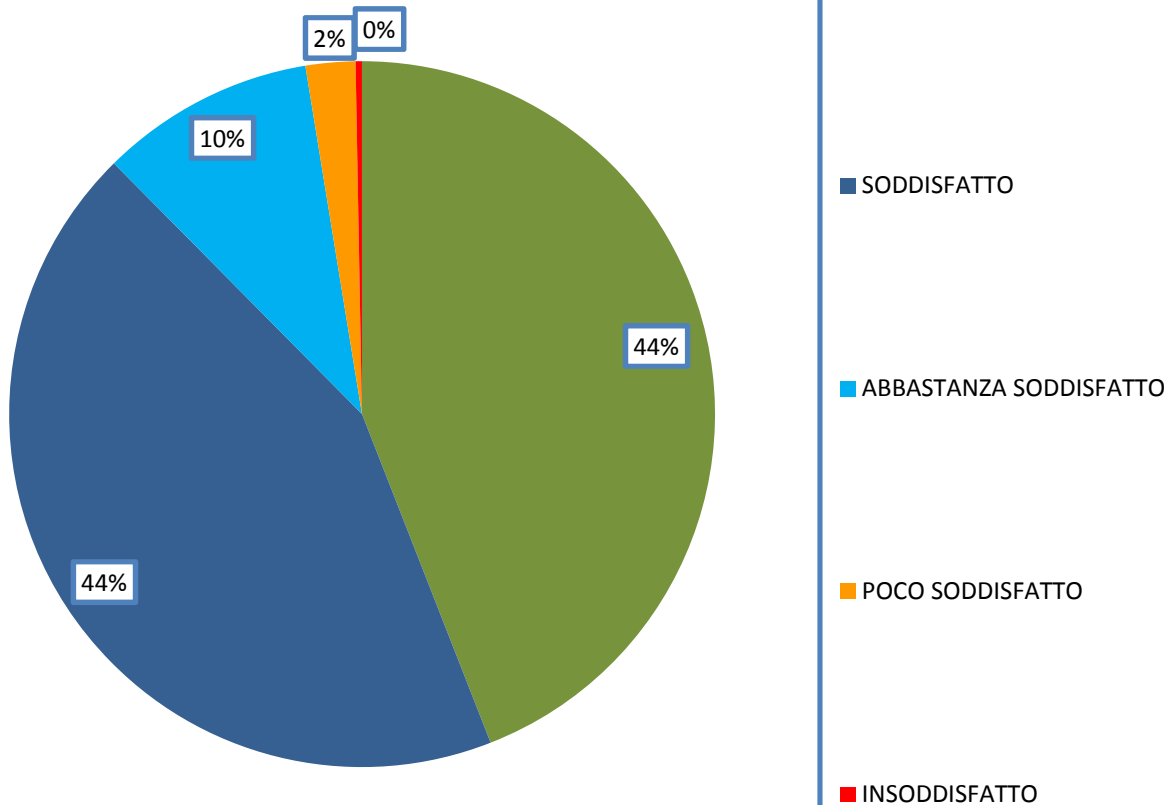


## OSPEDALE PORTOGRUARO: Unità di Offerta n.° 29



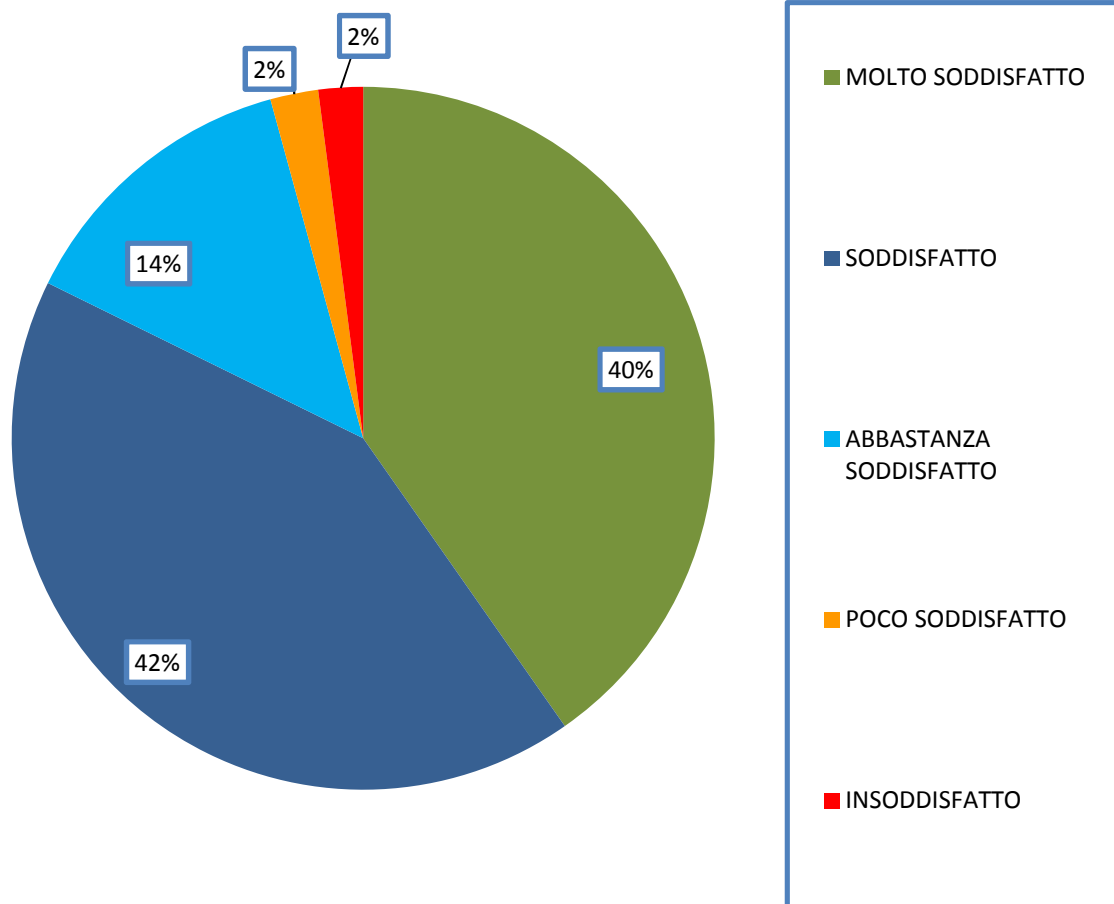


## OSPEDALE DI JESOLO: Unità di Offerta n.° 23



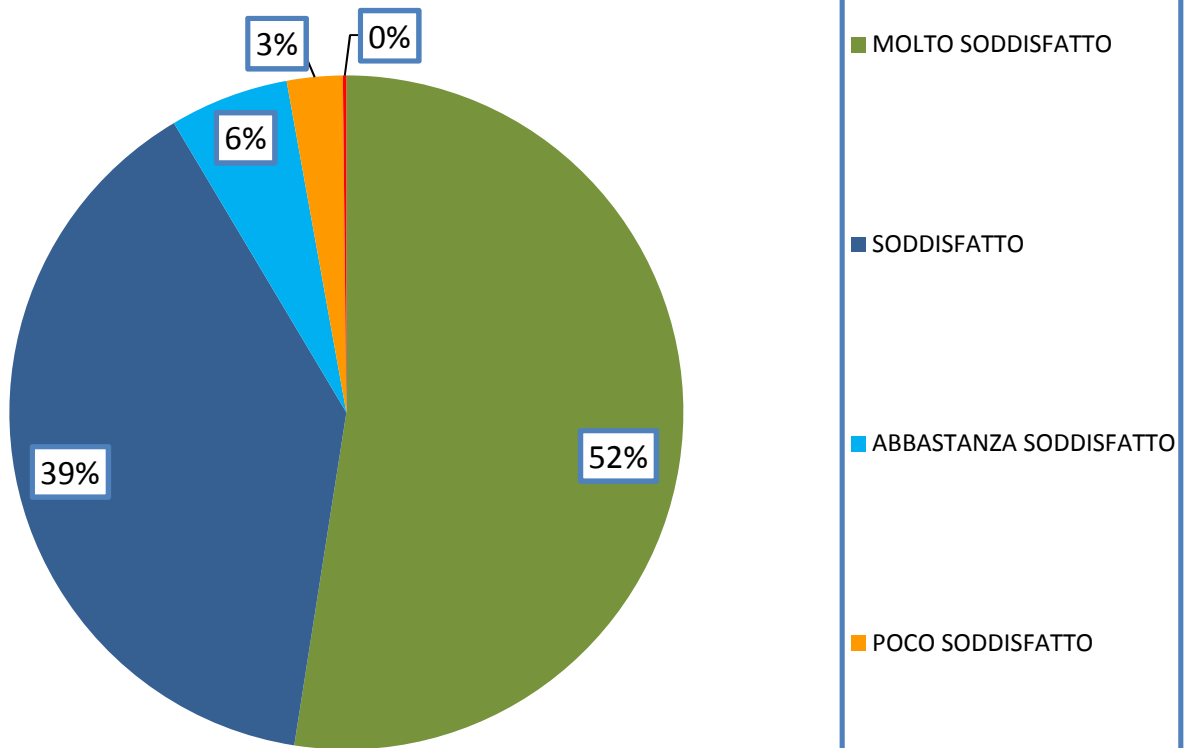


## DISTRETTO UNICO: Unità di Offerta n.°10





DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE:  
Unità di Offerta n.°20






**PARERE POSITIVO SUI SERVIZI.**

STRUTTURA	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO
OSPEDALE SAN DONA'	42%	41%	13%	3%	1%
OSPEDALE PORTOGRUARO	39%	42%	15%	2%	2%
OSPEDALE JESOLO	44%	44%	10%	2%	0%
DISTRETTO UNICO	40%	42%	14%	2%	2%
DIPARTIMENTO PREVENZIONE	52%	39%	6%	3%	0%
COMPLESSIVO AZIENDALE	44%	42%	11%	2%	1%


**CATEGORIE DI INSODDISFAZIONE OSPEDALI**

	OSPEDALE DI JESOLO	UTENTI OSPEDALE DI SAN DONA'	UTENTI OSPEDALE DI PORTOGRUARO
RAGGIUNGIMENTO REPARTO	(0,2)	( 0,2 %)	(0,2%)
FACILITÀ AD ACCEDERE REPARTO			(0,2%)
PULIZIA CONFORT	(0,3)	(0,2 %)	(0,3%)
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	(0,3)		(0,3%)
INFORMAZIONI CLINICHE			(0,4%)
INFORMAZIONE ASSISTENZIALI			
SODDISFAZIONE ASSISTENZA RICEVUTA			(0,4%)
SODDISFAZIONE DEL VITTO	( 0,2)	(0,2%)	(1%)
RISPOSTA RICHIESTE URGENTI			(0,5%)
CORTESIA			
APPAGAMENTO RICHIESTA			(0,2%)
RISERVATEZZA			
PUNTUALITA' DELLA VISITA			
PRENOTAZIONE			
SODDISFAZIONE VISITA AMBULATORIALE			

Le evidenze di insoddisfazione emerse saranno poi confrontate con quelle dell'anno successivo, anche in rapporto ad eventuali azioni positive o a cambiamenti organizzativi e/o strutturali attuati.

Le stesse evidenze saranno anche messe in relazione con quelle relative ai reclami dell'anno corrispondente.

I dati derivanti dalla analisi di cui sopra, saranno poi utilizzati per avviare piani di miglioramento della qualità dei processi.

Nell'anno 2017 verrà rilevata anche la tipologia di utenza che ha compilato i questionari.

L'analisi svolta verrà inserita sul sito WEB Aziendale e/o con altre modalità di pubblicazione.