



Distretto 5

UOC Cure Primarie

Via Niccolò Forteguerri n°4

06/51008415-8416-8201-8352

Prot. n. _____

Roma

Al Direttore Del Distretto 5 e Della Committenza

Dott. Fabrizio Ciaralli

Oggetto: Obiettivo Budget 2018-E3118a

Premessa

I principi della Customer Satisfaction entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il DLG 150/2009, il quale dà una nuova centralità ai sistemi di gestione della performance della P.A, nonché nelle aziende sanitarie, attraverso la definizione del ciclo di gestione della performance. Per Customer Satisfaction si intende la soddisfazione del cliente e in senso lato tutte le attività, poste in essere da un'Azienda per fornire un servizio in grado di soddisfare i bisogni dell'utenza.

Applicato allo specifico settore sanitario è inteso come l'indicatore del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate.

La rilevazione della qualità percepita, quindi, è il mezzo per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare e elaborare politiche pubbliche mirate.

Alla luce di quanto su detto, anche l'Azienda ASLRoma2, per l'anno 2018, ha considerato tra gli obiettivi budget prioritari: la rilevazione del gradimento degli utenti, attraverso la somministrazione di questionari, in alcune strutture Aziendali.

Per il Distretto 5, sono state individuate le seguenti strutture :

- Casa della Salute Santa Caterina Della Rosa
- Poliambulatorio Bresadola
- Poliambulatorio S. Felice
- Poliambulatorio di V. della Rustica

Si utilizza, anche in questo caso, come strumento per la rilevazione della customer satisfaction un apposito questionario, attraverso il quale l'Azienda si pone i seguenti obiettivi fondamentali:

raccolta del maggior numero d'informazioni utili dall'utente

interpretazione ed analisi delle informazioni

attivazioni di piani di miglioramento dei servizi, avvalendosi anche della analisi delle indicazioni

provenienti dai suggerimenti, segnalazioni e reclami inoltrati

Analizzeremo ora separatamente quanto rilevato in ognuna delle strutture del Distretto5 coinvolte.

Casa Della Salute Santa Caterina Della Rosa

Il Questionario

Il questionario somministrato è di tipo quantitativo-standardizzato, basato cioè su domande chiuse, a risposta singola che precedono un ventaglio di risposte definite a priori da **“Per niente soddisfatto”**, **“Abbastanza soddisfatto”**, **“Molto soddisfatto”**, che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Prevede inoltre uno spazio finale per note /suggerimenti che permette anche un minimo di indicazioni di tipo qualitativo.

Naturalmente il questionario è in forma anonima per garantire la massima libertà di espressione del compilatore .

Le domande affrontano in linea generale le seguenti tematiche:

Accesso/accoglienza

Servizio prenotazione,accettazione e pagamento ticket

Rapporto umano con il personale

Qualità delle informazioni ricevute

Qualità del servizio ricevuto (Attenzione, accuratezza della visita etc..)

Rispetto della riservatezza personale

Pulizia ed igiene del locale

Modalità di distribuzione

Il questionario è stato distribuito all'utenza in punti strategici, come : punto informazione (dove si concentra la maggior parte delle persone), accoglienza, radiologica,sala d'attesa del poliambulatorio,con la raccomandazione della restituzione degli stessi , una volta compilati nelle apposite cassette, presenti nei punti di distribuzione.

Nonostante tali raccomandazioni c'è stata purtroppo una discreta dispersione delle schede ,dopo la distribuzione.

Nella massima parte il questionario è stato autosomministrato, in qualche caso, le persone più anziane hanno chiesto aiuto agli operatori.

Sono stati distribuiti 200 questionari. Ne sono stati restituiti 110 (55%).

Analisi del questionario

Quello che emerge dai questionari rappresenta il primo momento di confronto con l'utenza ,essendo il primo anno di esistenza del questionario dalla nascita della Casa Della Salute.

Veniamo ora all'analisi dettagliata dei quesiti

1. Come ha prenotato

Totale risposte 107, suddivise in

Telefonicamente: 15

Internet : 4

Non so: 1

Sportello : 49

Altro: 7

Nessuna prenotazione : 31

Nessuna risposta: 3

2. Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Totale risposte 108, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 9

Abbastanza soddisfatto: 53

Molto soddisfatto: 44

Nessuna risposta : 2

3. Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

Totale risposte 107, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 36

Abbastanza soddisfatto: 35

Molto soddisfatto: 36

Nessuna risposta: 3

4. Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Totale risposte: 105 suddivise in:

Per niente soddisfatto: 8

Abbastanza soddisfatto: 60

Molto soddisfatto: 37

Nessuna risposta: 5

5. Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

Totale risposte 109, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 3

Abbastanza soddisfatto: 53

Molto soddisfatto: 53

Nessuna risposta: 1

6. Rispetto degli orari previsti:

Totale risposte 108, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 19
Abbastanza soddisfatto: 48
Molto soddisfatto: 41
Nessuna risposta: 2

7. Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

Totale risposte 109, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 3
Abbastanza soddisfatto: 58
Molto soddisfatto: 48
Nessuna risposta: 1

8. Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Totale risposte 110, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 1
Abbastanza soddisfatto: 51
Molto soddisfatto: 58

9. Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico

Totale risposte 107, suddivise in

Per niente soddisfatto: 2
Abbastanza soddisfatto: 57
Molto soddisfatto: 51

10. Rispetto della riservatezza personale

Totale delle risposte 109, suddivise in :

Per niente soddisfatto: 2
Abbastanza soddisfatto: 54
Molto soddisfatto: 53
Nessuna risposta: 1

11. Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

Totale risposte 110, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 2
Abbastanza soddisfatto: 69
Molto soddisfatto: 39

12. Consigliaresti ad altri questa struttura

Totale risposte 109, suddivise in:

Per niente soddisfatto: 1
Abbastanza soddisfatto: 63
Molto soddisfatto: 45
Nessuna risposta: 1

13. Sesso

Totale risposte 101, suddivise in:

Maschio: 52

Femmine: 50

Nessuna risposta: 4

14. Età

Totale risposte 98, suddivise in:

<41 Anni: 33

Tra 41 e 60: 45

>60: 20

Nessuna risposta: 12

15. Scolarità

Totale risposte 105, suddivise in

Nessuna: 0

Scuola obbligo: 28

Scuola Superiore: 58

Laurea: 19

Nessuna risposta: 5

16. Nazionalità

Totale risposte 95, suddivise in:

Italiana: 88

Europea: 4

Extraeuropea: 3

Nessuna risposta: 15

Osservazioni

Osservazioni: 8

Nessuna Osservazione: 102

Osservazioni, critiche, suggerimenti

E' stato predisposto al termine del questionario un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere critiche, giudizi, suggerimenti ed opinioni ma anche elogi e valutazioni positive.

Pochi utenti hanno approfittato di questa opportunità (7,3%).

Dalla disamina dei commenti ,emergono sia elogi ,che criticità.

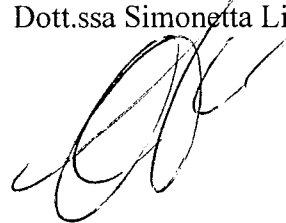
Conclusioni

L'analisi realizzata ha rivelato risultati complessivamente molto positivi, e questo ripaga in un certo senso, l'intera organizzazione per tutto il lavoro compiuto in questi ultimi anni.

Si cercherà ,comunque di venire incontro in modo ancora migliore alle esigenze degli utenti,espresse nella parte finale della scheda al fine di ricercare un servizio sempre di maggiore qualità,che ponga al centro del sistema non solo il cittadino- utente,ma l'essere umano in tutta la sua interezza.

UOC CURE PRIMARIE D/5
Dirigente Medico

Dott.ssa Simonetta Li Colli



ASL Roma 2 P.IVA 13665151000
Sede Legale Via Filippo Meda 35 00157 Roma
Sede Operativa Via Primo Carnera 1 00142 Roma

UOC Cure Primarie D5
Via Nicolò Forteguerri, 4
00176 Roma

Tel. 06/51.00.82.01
Fax 06/51.00.85.06
medicinaprimaria5@aslroma2.it

Obiettivo budget 2018-E3118a

Poliambulatori San Felice, Bresadola, Rustica

Nei tre Poliambulatori che insistono nel Distretto 5 (D5), San Felice , Bresadola , Rustica sono stati somministrati questionari di Customer Satisfaction nel periodo che va dal 1/09/2018 al 12/12/2018.

Sono stati utilizzati i questionari allegati alla Carta dei Servizi Aziendale

Dall'analisi dei dati risulta che:

1. Mediamente il 79% degli utenti ha prenotato la prestazione telefonicamente.
2. In sala d'attesa:
 - a) mediamente il 72% degli utenti si ritiene molto soddisfatto /soddisfatto della gentilezza del personale addetto agli sportelli;
 - b) mediamente il 54% degli utenti si ritiene molto /abbastanza informato circa tempo e modalità di attesa;
 - c) mediamente il 68% si ritiene soddisfatto della disponibilità dei posti a sedere;
 - d) mediamente il 39%si ritiene soddisfatto della segnaletica .
3. Relativamente all'assistenza del personale infermieristico :
 - a) mediamente il 78% ritiene che il personale infermieristico è molto/abbastanza professionalmente ben preparato;
 - b) mediamente il 53%ritiene che il personale infermieristico lo abbia molto /abbastanza informato sulle misure terapeutiche;
 - c) mediamente il 50% ritiene di essere molto soddisfatto/ soddisfatto del comportamento del personale infermieristico nei loro confronti (gentilezza , comprensione).
4. Relativamente all'assistenza specialistica da parte del personale medico sanitario:
 - a) mediamente il 78% durante le visite o le cure si è sentito molto / abbastanza in buone mani;
 - b) mediamente il 52% ha avuto l'impressione che i medici – sanitari che lo hanno curato abbiano preso molto / abbastanza a cuore il proprio caso e che sia stata fatta la cosa giusta;
 - c) mediamente il 58% ha avuto l'impressione che i medici – sanitari abbiano informato molto/abbastanza sulle misure terapeutiche e abbiano potuto decidere con loro;
 - d) mediamente il 62% ha informato molto /abbastanza su dettagli concernenti la visita e eventuali misure terapeutiche;
 - e) mediamente il 69% è molto soddisfatto /soddisfatto del comportamento dei medici nei loro confronti(gentilezza , comprensione).
5. Relativamente alla privacy, stato emotivo , impressione:
 - a) mediamente il 68% è molto soddisfatto /soddisfatto del rispetto della propria intimità;
 - b) mediamente il 59% ritiene che si è avuto molto/ abbastanza riguardo delle proprie condizioni personali.
6. Modalità e organizzazione:
 - a) mediamente il 72% si ritiene molto soddisfatto /soddisfatto dell'organizzazione nel suo insieme , per la risoluzione del suo problema di salute ;
 - b) mediamente il 61% consiglierebbe molto / abbastanza ad altri il Servizio.

7. Ticket:

- a) mediamente il 63% ritiene che il pagamento del ticket sia organizzato molto bene / abbastanza bene;
- b) mediamente il 36% riscontra i seguenti problemi nel pagamento del ticket:
 - ho dovuto recarmi allo sportello ticket più volte
 - attesa lunga allo sportello ticket;
 - complicato arrivare allo sportello.
- c) mediamente il 84% ha pagato il ticket prima della visita.

8. Suggerimenti:

- a) mediamente il 3% ha avuto problemi tali da ritenere necessario un reclamo, mentre il 55% non ha avuto motivi per effettuare il reclamo . il 42% non ha risposto. In alcuni casi il reclamo non è stato presentato per la difficoltà nel presentarlo, o perchè non si riteneva che ne valesse la pena.
- f) mediamente il 61% si è dichiarato molto soddisfatto / soddisfatto , nel complesso dei diversi servizi ambulatoriali.

9. Statistica:

- a) mediamente il 37%degli intervistati erano maschi mentre il 57% erano femmine;
- b) mediamente il 17% degli intervistati aveva un età inferiore a 40 anni, il 39% aveva un età maggiore di 40% e inferiore a 60 anni, il 37% aveva un età maggiore di 60 anni;
- c) mediamente il 41% degli intervistati era residente nel Distretto 5 (D5).

Si allega il dettaglio dei dati rilevati.

Si allega inoltre estratto della recensioni presenti su Google della Casa della Salute Santa Caterina Della Rosa