

U.O.C. Direzione di Distretto 7 e della Committenza

Direttore : Dott. Roberto TESTA
 Tel. 0651006619 – 6620 fax 065106636
 email: distretto7.direzione@pec.aslroma2.it
 email: distretto7.direzione@aslroma2.it

Al Responsabile U.O.S. Comunicazione e URP
 Dott.ssa Cristina Sopranzi

OGGETTO: Ciclo di Gestione delle Prestazioni e dei Risultati Anno 2018 - Obiettivo E3118a.

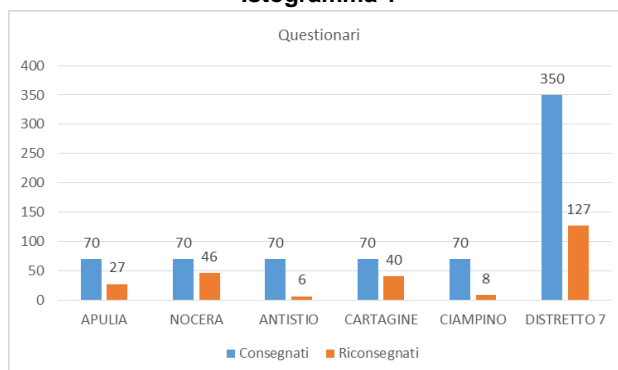
Con riferimento all’oggetto, ed in particolare all’Obiettivo E3118a (Rilevazione del gradimento dei pazienti per la verifica dell’offerta e la ridefinizione di un’accoglienza centrata sul bisogno del paziente), si rappresenta quanto segue.

I “*Questionari per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti*”, secondo il *format* aziendale predisposto, sono stati distribuiti nei 5 Presidi Territoriali insistenti sul D7, di seguito specificati:

- 1) Via Nocera Umbra;
- 2) Via Apulia;
- 3) Via Cartagine,
- 4) Via Antistio;
- 5) Via della Stazione di Ciampino.

Sono stati distribuiti complessivamente n. 350 questionari, dei quali ne sono stati riconsegnati debitamente compilati n. 127, con una percentuale media distrettuale pari al 36,3%, legata alla variabilità della riconsegna nei presidi (cfr. Istogramma 1).

Istogramma 1

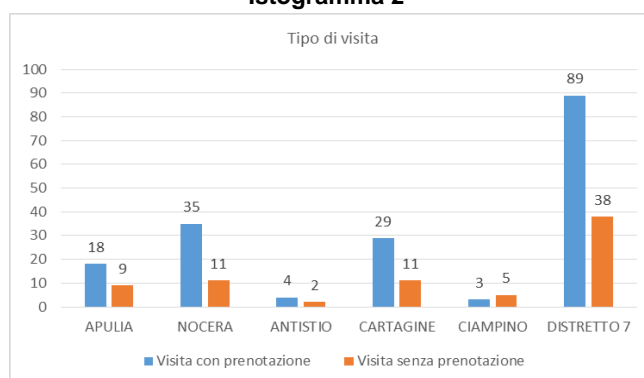


Vengono di seguito analizzati i singoli *item* (n. 8), per Presidio e come valore complessivo del D7.

1. Tipo di visita

Vengono riportati i valori del questionario relativi alle visite svolte, con o senza prenotazione (cfr. Istogramma 2), che mettono in evidenza una distribuzione a favore delle visite svolte con prenotazione pari al 58,3%.

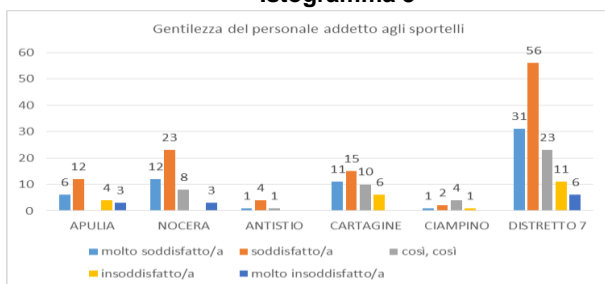
Istogramma 2



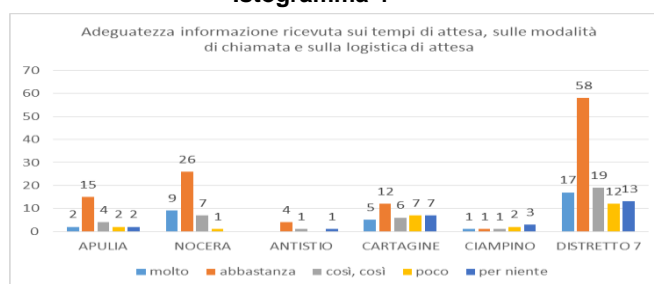
2. In sala d'attesa

Vengono riportati i valori del questionario relativi all'*item 2*, con i suoi sottogruppi, che vanno a rilevare: la gentilezza del personale addetto agli sportelli (cfr. Istogramma 3), l'informazione ricevuta sui tempi di attesa, sulle modalità di chiamata e sulla logistica di attesa (cfr. Istogramma 4) nonché sulle sale di attesa, per quel che concerne la disponibilità di posti a sedere e la relativa segnaletica (cfr. Istogrammi 5 e 6).

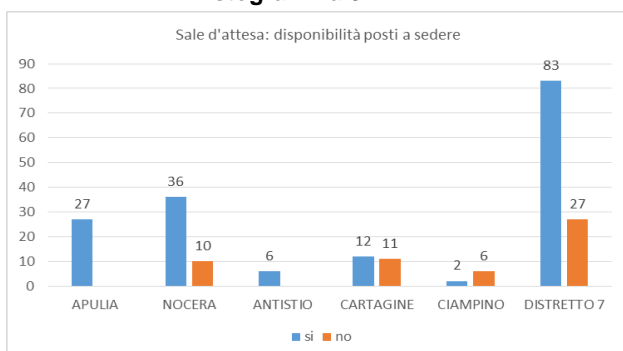
Istogramma 3



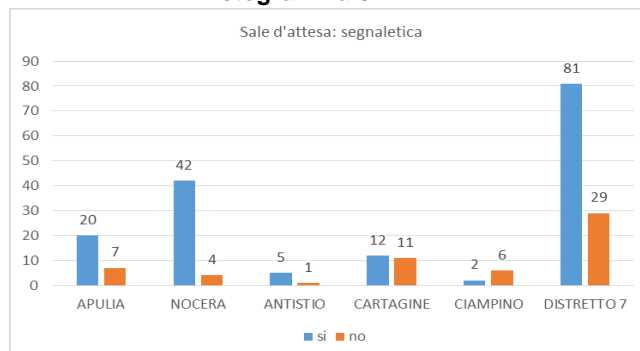
Istogramma 4



Istogramma 5



Istogramma 6

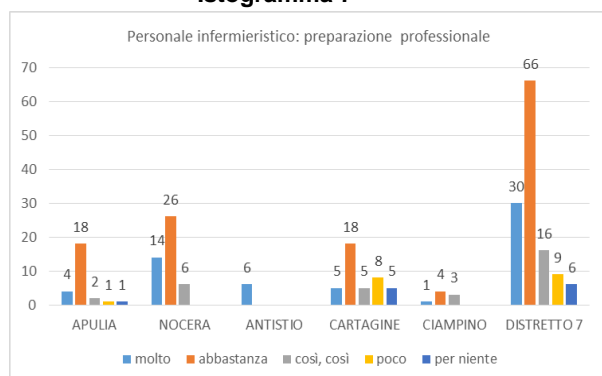


Dagli istogrammi presentati emerge una sostanziale soddisfazione degli utenti sull'accoglienza in tutti i Presidi del Distretto 7, tranne per il Presidio Socciarelli (Ciampino), dove è comunque difficile una reale valutazione dato il bassissimo numero di questionari riconsegnati.

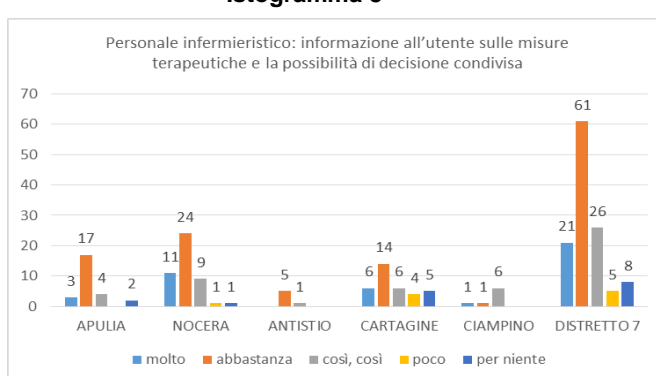
3. Assistenza da parte del personale infermieristico

Vengono riportati i valori del questionario relativi all'*item* 3, con i suoi sottogruppi, che vanno a rilevare: l'assistenza del personale infermieristico per quel che concerne: la sua preparazione (cfr. Istogramma 7); il grado di informazione all'utente sulle misure terapeutiche e la possibilità di decisione condivisa (cfr. Istogramma 8); il comportamento del personale infermieristico in termini di gentilezza e comprensione (cfr. Istogramma 9).

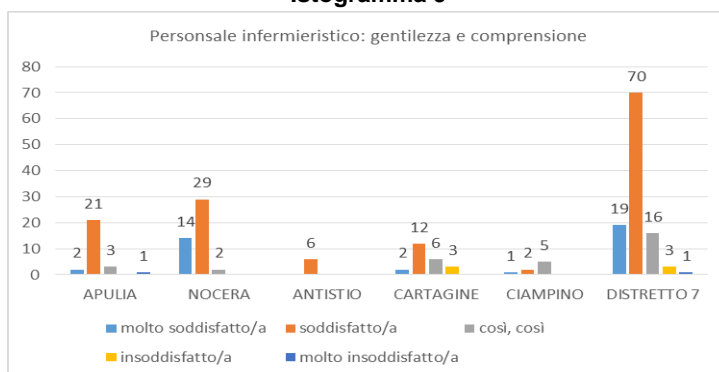
Istogramma 7



Istogramma 8



Istogramma 9



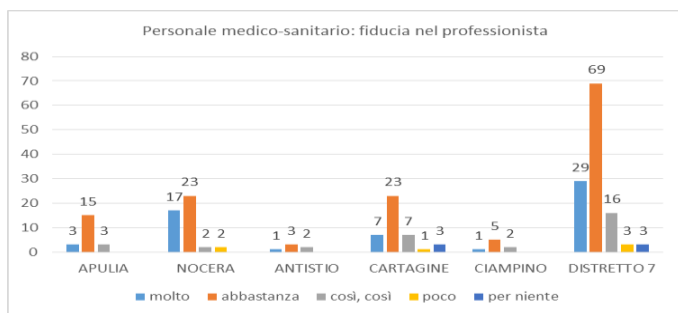
Dagli istogrammi presentati emerge una sostanziale soddisfazione per l'assistenza da parte del personale infermieristico in tutte le sue componenti nei vari Presidi, tranne quello di Ciampino, difficilmente valutabile dato il bassissimo numero di questionari riconsegnati).

4. Assistenza specialistica da parte del personale medico - sanitario

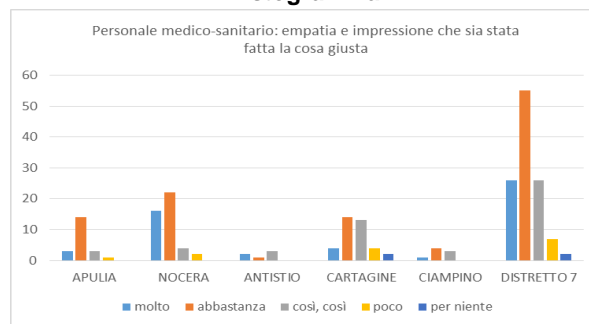
Vengono riportati i valori del questionario relativi all'*item* 4, con i suoi sottogruppi, che vanno a rilevare: l'assistenza del personale medico - sanitario per quel che concerne la "fiducia"

nel professionista (cfr. Istogramma 10); l'“*empatia*” e l'impressione che sia stata fatta la cosa giusta (cfr. Istogramma 11); il grado di informazione all'utente sulle misure terapeutiche e la possibilità di decisione condivisa (cfr. Istogramma 12); il grado di informazione su dettagli importanti della visita ed eventuali misure terapeutiche (cfr. Istogramma 13); il comportamento del personale medico in termini di gentilezza e comprensione (cfr. Istogramma 14).

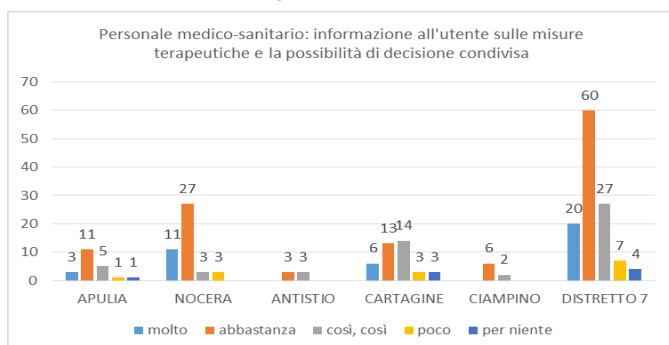
Istogramma 10



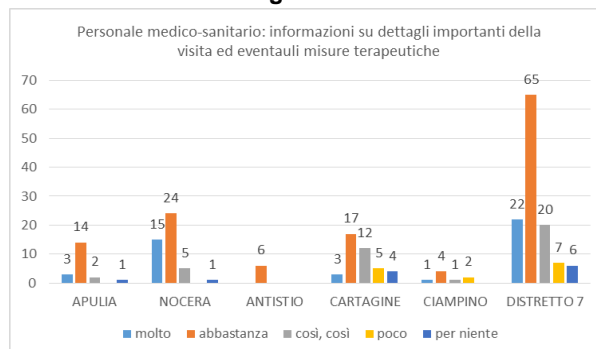
Istogramma 11



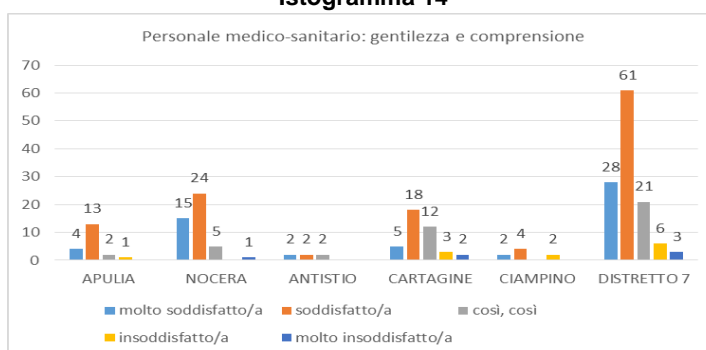
Istogramma 12



Istogramma 13



Istogramma 14



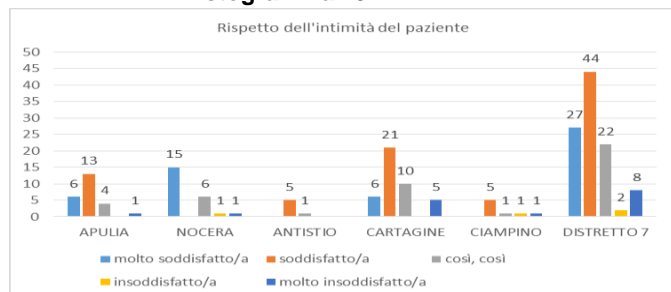
Dagli istogrammi presentati emerge una sostanziale soddisfazione degli utenti nei confronti dei rapporti con gli specialisti, sia dal punto di vista umano, sia dal punto di vista professionale.

5. Privacy, stato emotivo, impressione

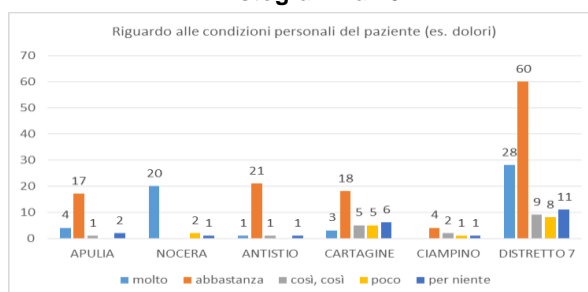
Vengono riportati i valori del questionario relativi all'item 5, con i suoi sottogruppi, che vanno a rilevare: il rispetto dell'intimità del paziente (cfr. Istogramma 15); l'attenzione alle condi-

condizioni personali del paziente come ad esempio dolori (cfr. Istogramma 16).

Istogramma 15



Istogramma 16

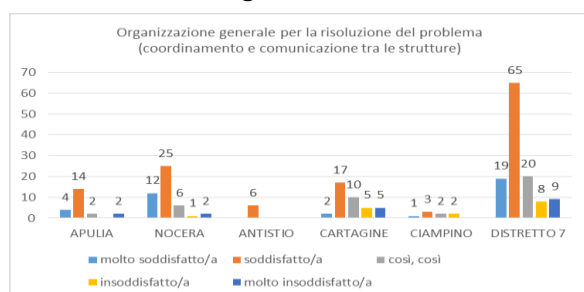


Dagli istogrammi presentati emerge una soddisfazione generale rilevata in tutti i presidi a riguardo dell'attenzione al paziente.

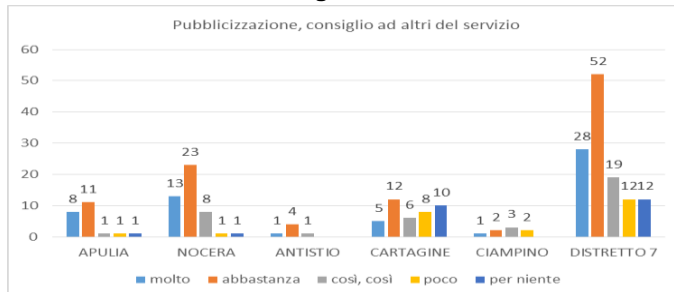
6. Modalità e organizzazione

Vengono riportati i valori del questionario relativi all'*item* 6, con i suoi sottogruppi, che vanno a rilevare: l'organizzazione nel suo insieme, in termini di coordinamento e comunicazione per la risoluzione del problema del paziente (cfr. Istogramma 17); il grado di pubblicizzazione, in termini di consiglio ad altri, del Servizio a cui si è rivolto il paziente (cfr. Istogramma 18).

Istogramma 17



Istogramma 18

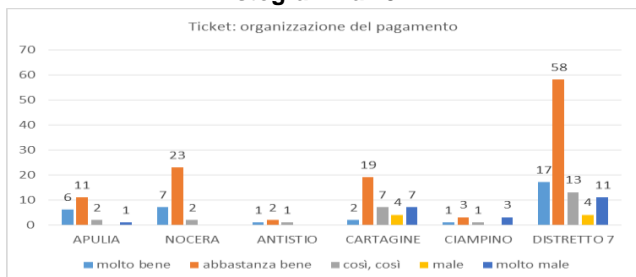


Dagli istogrammi presentati emerge un sostanziale buon coordinamento e comunicazione fra le strutture percepito dall'utente ed un buon grado di pubblicizzazione.

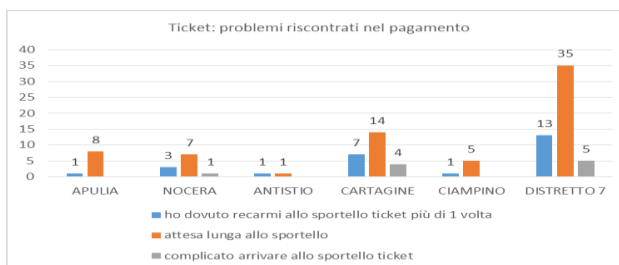
7. Ticket

Vengono riportati i valori del questionario relativi all'*item* 7, con i suoi sottogruppi, relativi alla compartecipazione alla spesa da parte dell'utente, per quel che concerne: l'organizzazione del pagamento (cfr. Istogramma 19); eventuali problemi riscontrati (cfr. Istogramma 20); la temporalità di pagamento rispetto alla prestazione usufruita (cfr. Istogramma 21).

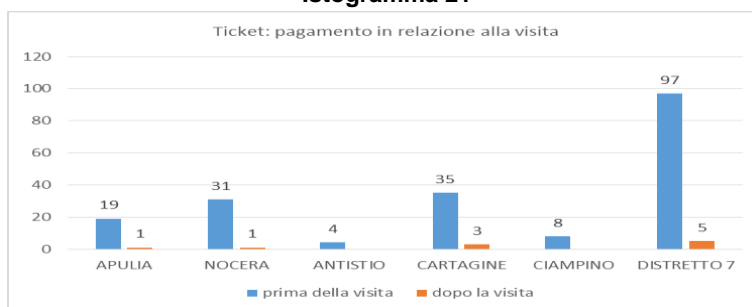
Istogramma 19



Istogramma 20



Istogramma 21

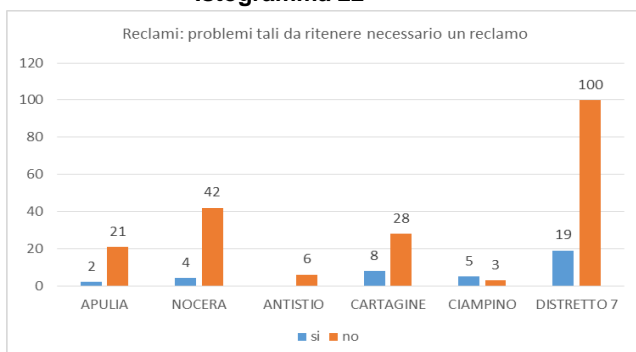


Dagli istogrammi presentati emerge una sostanziale soddisfazione per l'organizzazione del pagamento, che viene effettuato prima della visita nella stragrande maggioranza dei casi, a fronte della segnalazione di una lunga attesa agli sportelli.

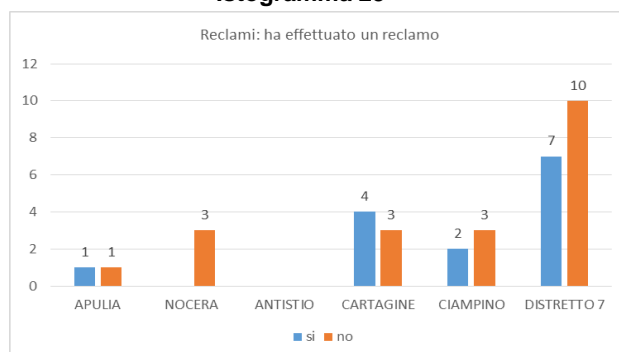
8. Suggerimenti

Vengono riportati i valori del questionario relativi all'item 8, con i suoi sottogruppi, relativi ad una serie di informazioni su eventuali circostanze che hanno determinato la necessità di porre in essere eventuali reclami (cfr. Istogramma 22); se siano stati effettivamente presentati (cfr. Istogramma 23); i motivi della mancata presentazione (cfr. Istogramma 24); il grado di soddisfazione complessiva nei diversi servizi ambulatoriali (cfr. Istogramma 25).

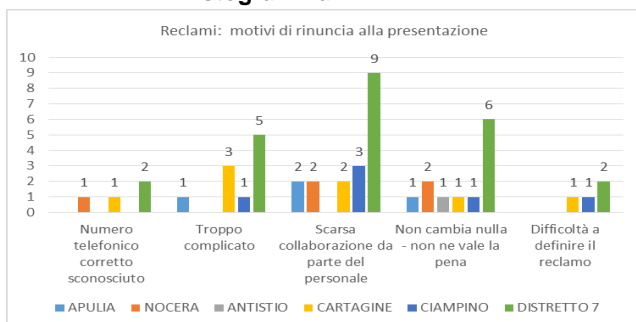
Istogramma 22



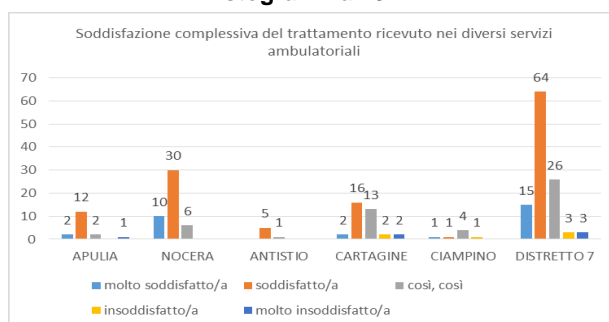
Istogramma 23



Istogramma 24



Istogramma 25

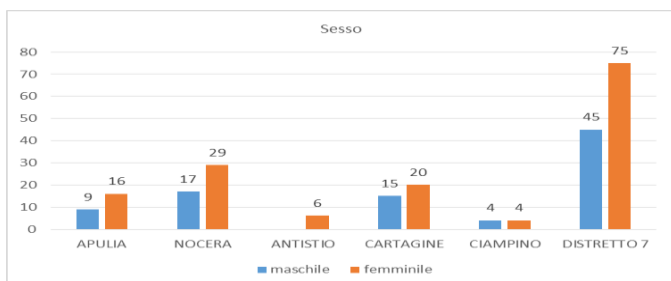


Dagli istogrammi presentati emerge che solo il 15% degli utenti ritiene necessario un reclamo, ma che solo il 5,5% lo ha presentato ed il motivo della rinuncia è stato principalmente la scarsa collaborazione da parte del personale e la considerazione che non sarebbe cambiato nulla. Comunque, come giudizio complessivo, il trattamento ricevuto è stato ritenuto soddisfacente.

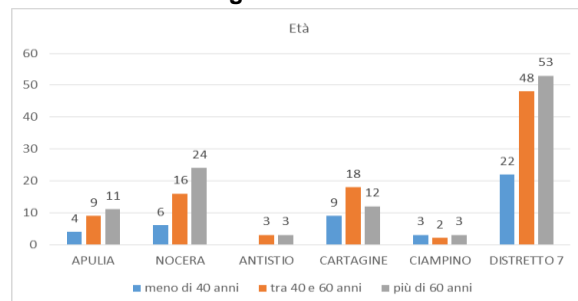
Statistica

L'ultima parte del questionario va a rilevare la tipologia dei soggetti rispondenti, per quel che concerne: sesso (cfr. Istogramma 26); età (cfr. Istogramma 27); Municipio dell'abitazione (cfr. Istogramma 28); compilatore del questionario (cfr. Istogramma 29).

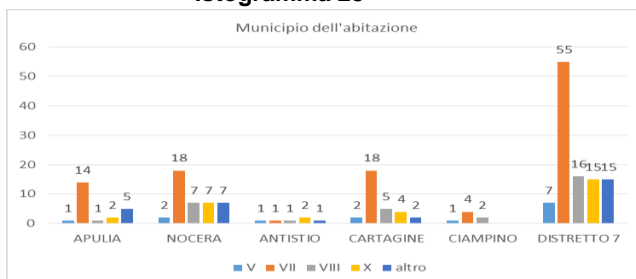
Istogramma 26



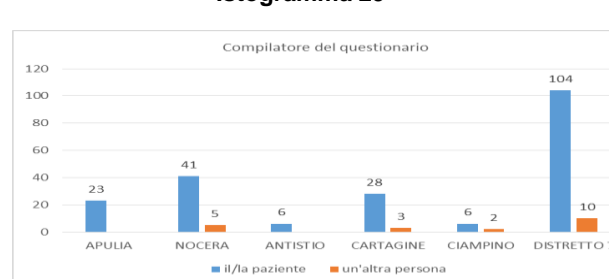
Istogramma 27



Istogramma 28



Istogramma 29



Tali ultimi istogrammi evidenziano che hanno risposto al questionario soprattutto le donne pazienti di età superiore ai 40 anni residenti nel Distretto 7.

Cordiali saluti.

U.O.C. Direzione di Distretto 7 e della Committenza
 Il Direttore
 Dott. Roberto Testa