



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

REPORT

Sintesi relativa all'indagine di soddisfazione
dell'utenza
eseguita presso le sedi operative
dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione
Oncologica

Settembre/ Ottobre 2017

A cura della Responsabile URP
Dott.ssa Antonella Cipriani



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Report sull'indagine di soddisfazione dell'utenza anno 2017

QUESTIONARIO: “Questionario di gradimento”

STRUTTURE COMPLESSE/SEMPLICI E SERVIZI COINVOLTI: S.C. Screening e Prevenzione Secondaria; S.C. Senologia Clinica; S.S. Centro di Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On.); Servizio Accettazione; Servizi Generali.

Al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario, come indicato dalla legge regionale 40/2005 in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello statuto regionale, nel 2017 ISPO ha eseguito un'indagine per conoscere l'opinione dell'utenza che a vario titolo ha usufruito dei nostri servizi. Il punto di vista dei cittadini è infatti fondamentale per orientare l'organizzazione verso i principi di umanizzazione, personalizzazione ed equità.

A tal fine lo staff della Direzione Sanitaria *Ufficio Relazioni con il Pubblico, Qualità e Accreditamento Istituzionale* ha realizzato un questionario suddiviso in due sezioni. La prima relativa a dati socio demografici dell'utente: sesso, età, nazionalità. La seconda, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione, è stata articolata in 6 aree tematiche:

1. accoglienza (relativa al personale dell'accettazione: gentilezza/cortesia , informazioni ricevute);
2. servizi generali (pulizia e comfort dei locali);
3. competenza del personale (professionalità, informazioni ricevute, gentilezza e cortesia);
4. gestione del dolore;
5. privacy;
6. giudizio complessivo

Infine è stato chiesto alle persone di esprimere eventuali suggerimenti utili per individuare aspettative, desideri e bisogni degli utenti coinvolti.

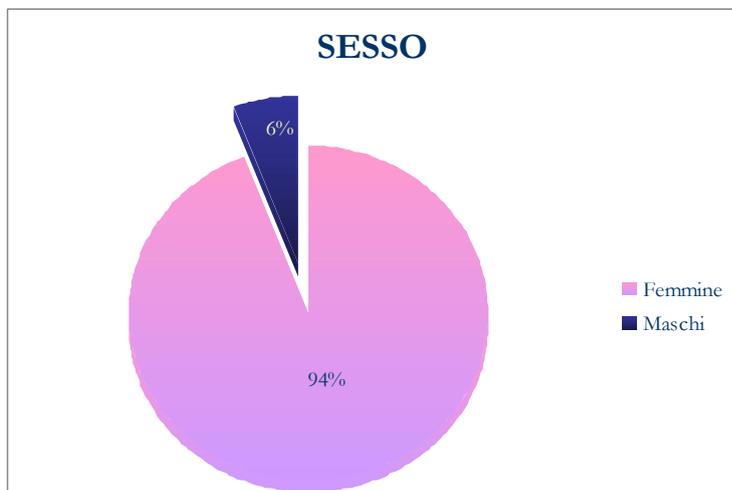
Dal 18 settembre al 18 ottobre 2017, a cura del personale dell'accettazione, sono stati consegnati: 4284 questionari, ne sono stati restituiti 3241 (75,6%), scartati 57 (1,7%). I questionari analizzati sono stati 3184 pari al 74,3%.

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro



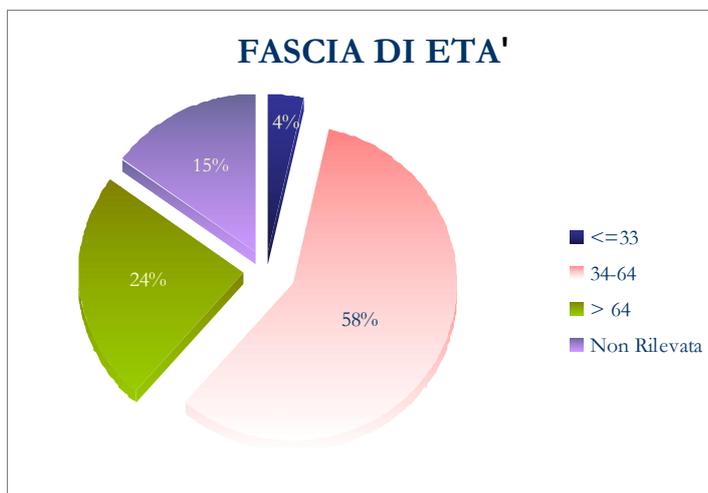
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 1



In relazione alla tipologia del servizio offerto dal nostro Istituto (prevenzione tumore cervice e mammella), la maggioranza delle persone è di sesso femminile (94%).

Grafico 2

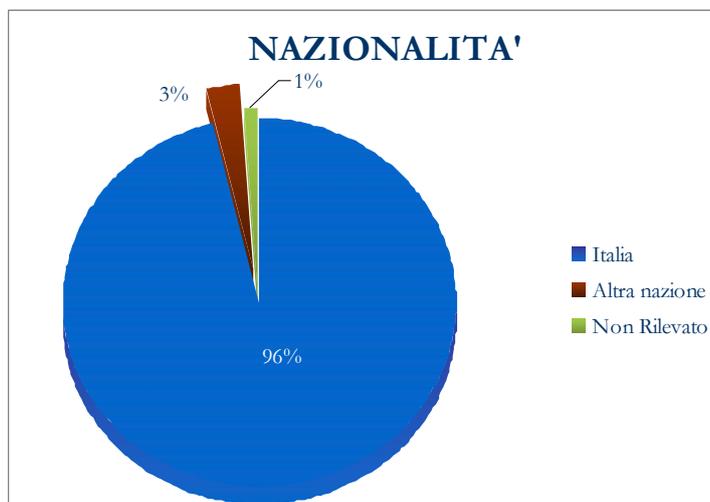


Il 58% del campione si colloca in una fascia d'età compresa tra i 34 e i 64 anni; il 24% ha più di 64 anni; il 15% non ha dato alcuna informazione; il 4% risulta in età <= a 33 anni.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 3



Il 96% delle persone che hanno compilato il questionario risultano essere di nazionalità Italiana.

Grafico 4

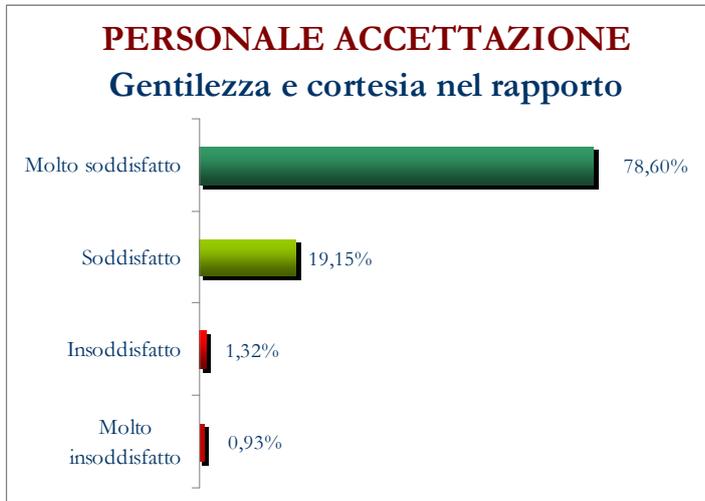


Il grafico n.4 evidenzia che il 97,81 % delle persone si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale dell'accettazione, mentre il 2,19% è insoddisfatto/molto insoddisfatto.



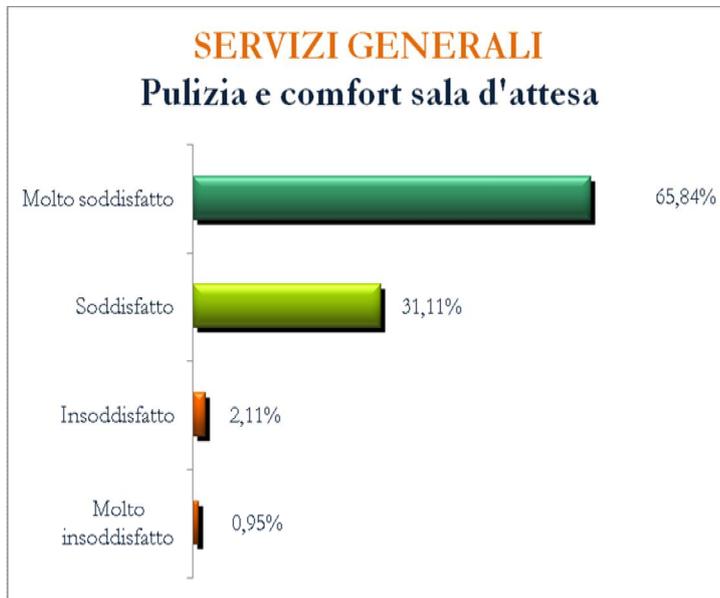
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 5



Il 97,75% degli utenti si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia ricevuta all'accoglienza; il 2,25% dichiara di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto

Grafico 6



In relazione al servizio alberghiero, il 96,95% delle persone si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della pulizia e comfort delle sala d'attesa, mentre 3,06% insoddisfatto/molto insoddisfatto.



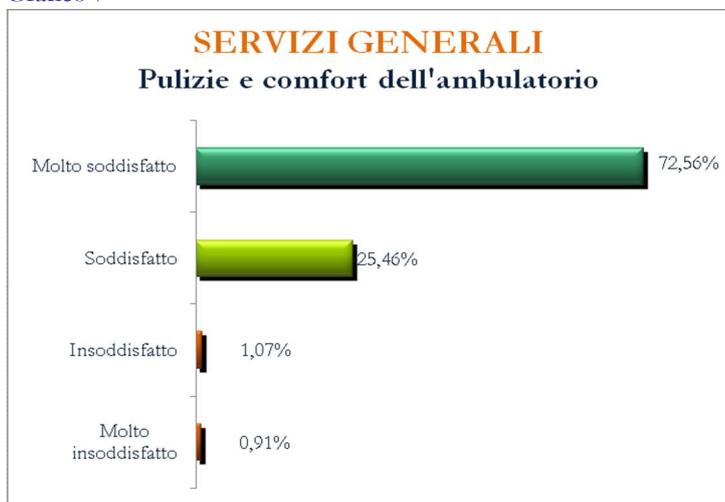
ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



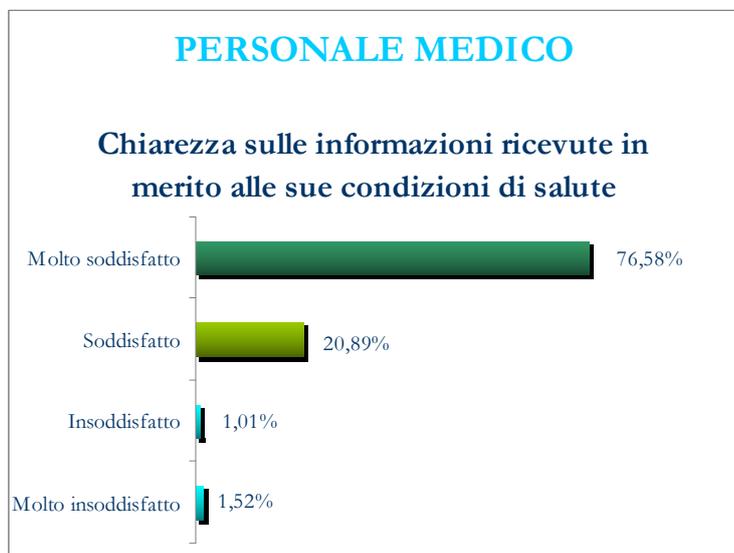
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 7



Molto buona anche la percentuale di gradimento riferita all'igiene ambientale degli ambulatori: il 98,02% delle persone intervistate si dichiarano molto soddisfatto/soddisfatto e solo 1,98% si dichiara insoddisfatto/molto insoddisfatto

Grafico 8



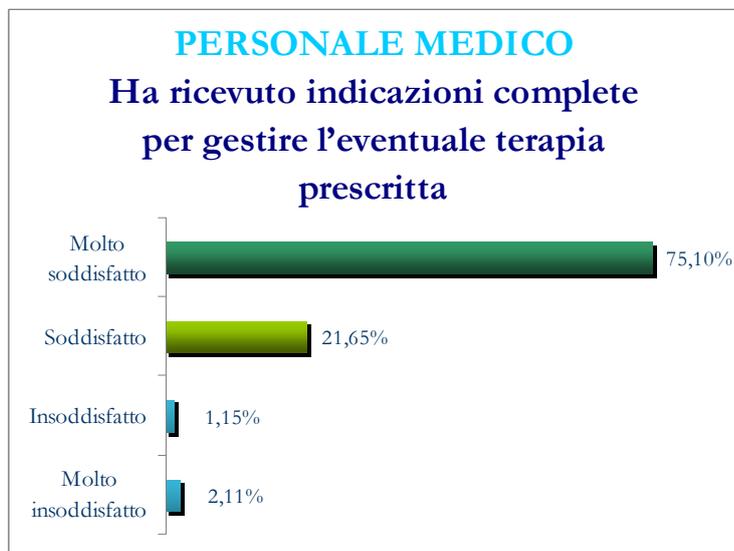
Il grafico n. 8 esprime il grado di soddisfazione degli utenti in rapporto alla chiarezza delle informazioni fornite dal medico: il 97,47% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto mentre il 2,53% insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro



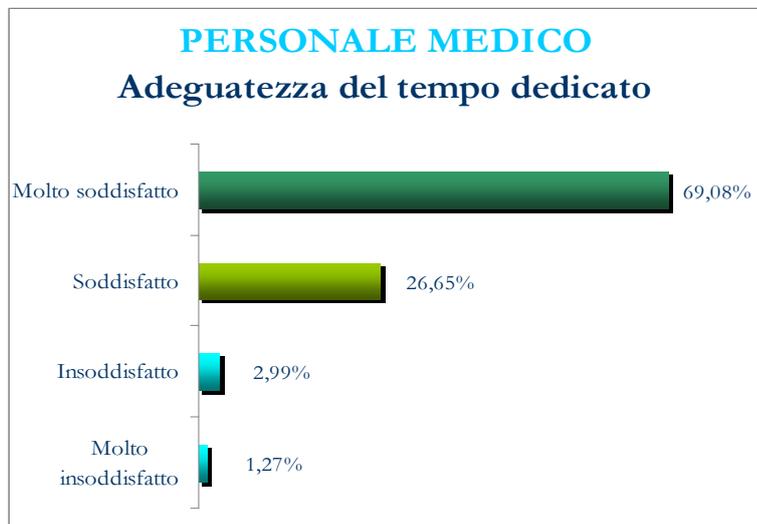
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 9



Si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto delle indicazioni ricevute per gestire la terapia il 96,75%, mentre il 3,26% si dichiara insoddisfatto/ molto insoddisfatto.

Grafico 10

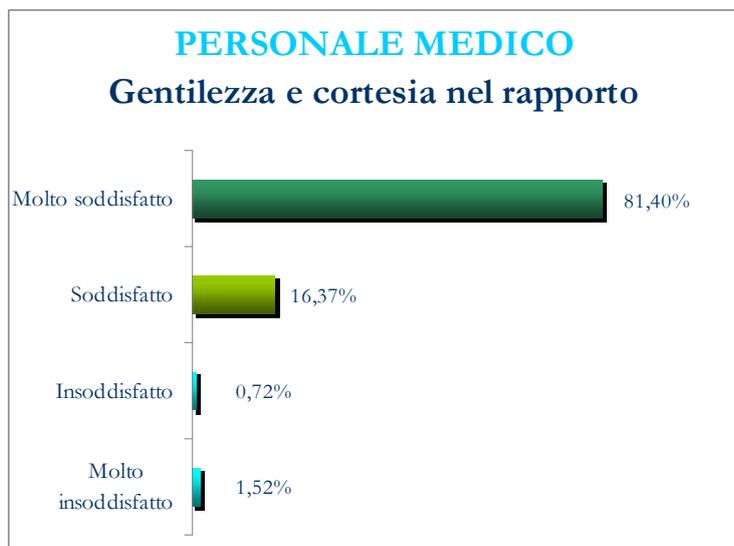


Nel grafico n. 10 il 95,73% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto rispetto al tempo dedicato dal medico durante la prestazione, mentre il 4,26% riferisce di essere insoddisfatto/ molto insoddisfatto.



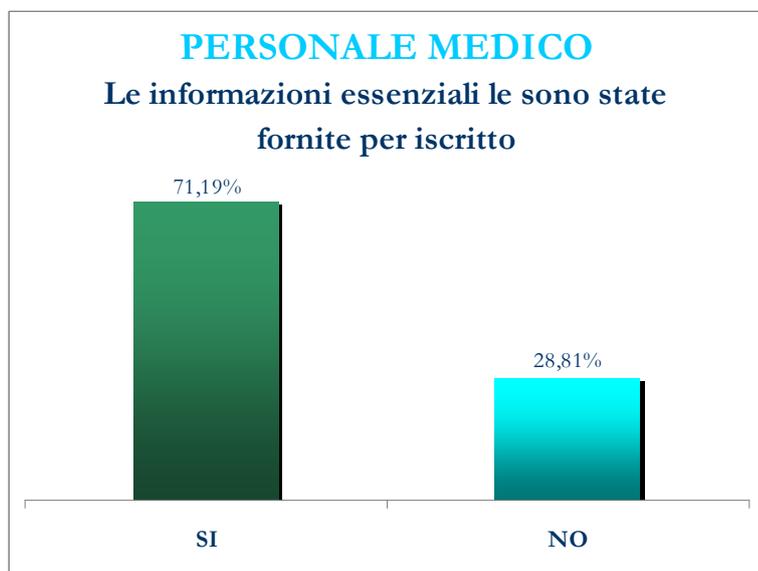
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 11



È molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia del medico incontrato il 97,77%, solo il 2,24% dei rispondenti risulta essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Grafico 12

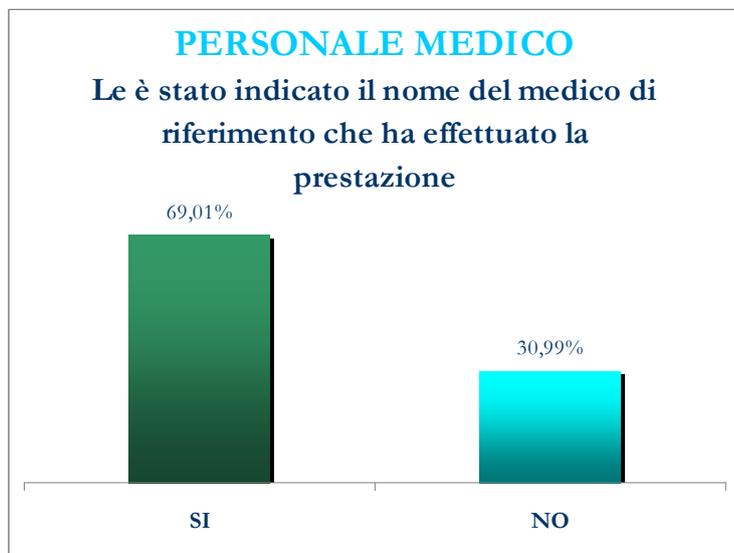


Dal grafico n.12 emerge che il 71,19% delle persone ricevono informazioni scritte dopo la prestazione ricevuta, mentre il 28,81% dichiara di non averle ricevute. Questo dato è da leggersi tenendo conto che molte prestazioni erogate sono in regime di screening pertanto prevedono l'invio postale del referto negativo.



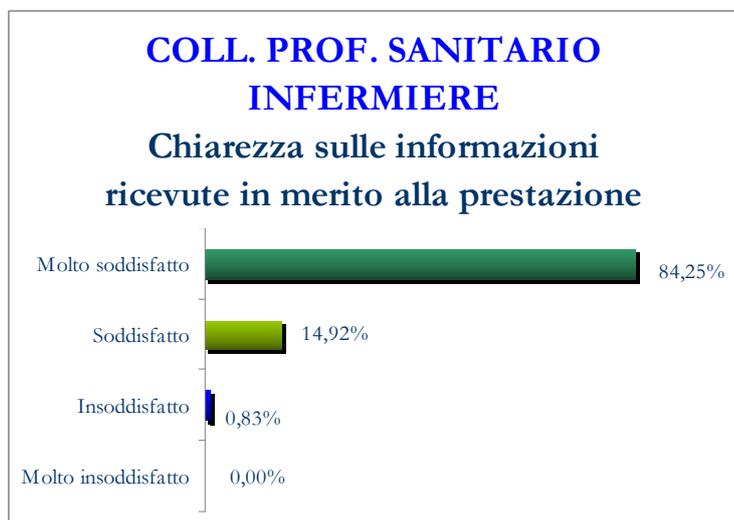
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 13



Ha avuto indicazione sul nome del medico il 69,01% del campione, mentre il 30,99% afferma di non aver avuto indicazioni in merito.

Grafico 14

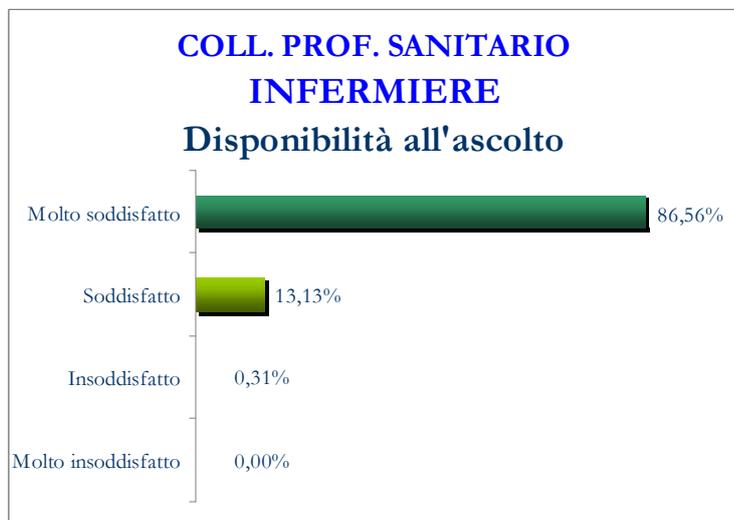


Sulla chiarezza delle informazioni ricevute dall'infermiere relative alla prestazione effettuata, il 99,17% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto; soltanto lo 0,83% insoddisfatto.



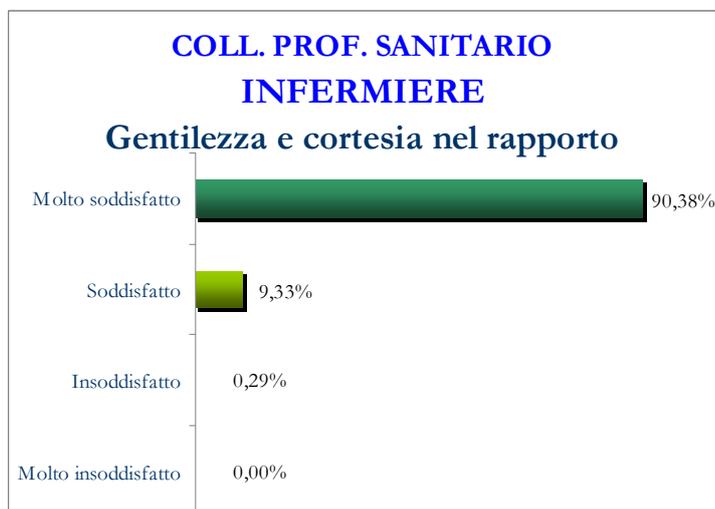
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 15



Si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto della disponibilità all'ascolto dell'infermiere il 99,69%.

Grafico 16

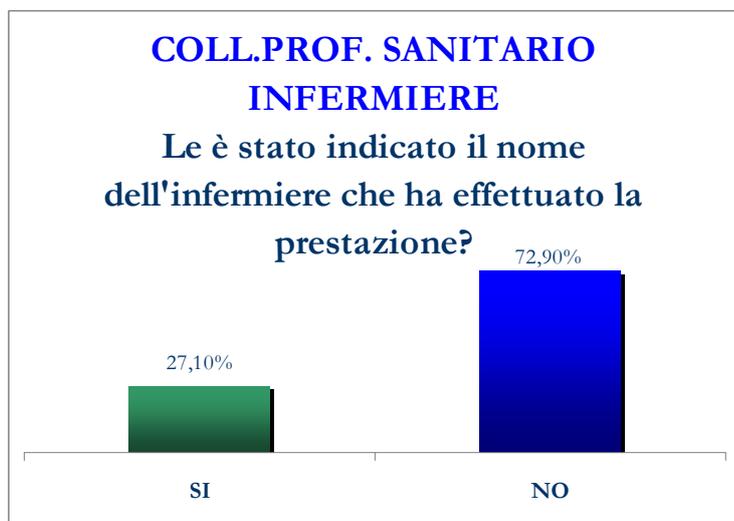


Gentilezza e cortesia nel rapporto è apprezzata dal 99,71% dei rispondenti.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 17



Nel grafico n° 17 si evidenzia che soltanto al 27,10% del campione è stato indicato il nome dell'infermiere che ha effettuato la prestazione.

Grafico 18



È molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni ricevute dagli OSS il 97,95% del campione intervistato.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 19



La disponibilità all'ascolto degli OSS descritta nel grafico n° 19 rileva che il 97,22% del campione si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto.

Grafico 20



Il 96,55% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e della cortesia dimostrata dagli OSS.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 21



Ha avuto indicazione sul nome dell' operatore coinvolto nella prestazione il 64,1% delle persone, mentre il 35,90% non ha avuto alcuna indicazioni.

Grafico 22



Nel grafico n° 22 il 99,38% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni avute dall'Ostetrica e lo 0,62 % molto insoddisfatto.



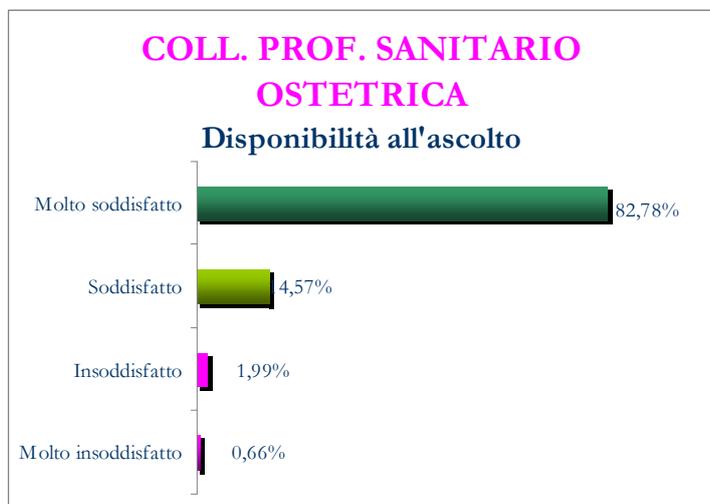
ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 23



È molto soddisfatto/soddisfatto della disponibilità all'ascolto da parte dell'ostetrica il 97,35% del campione; mentre il 2,65% riferisce di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Grafico 24



Apprezzano la gentilezza e la cortesia dell'ostetrica, il 97,95% dei rispondenti, mentre il 2,04% dice di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro



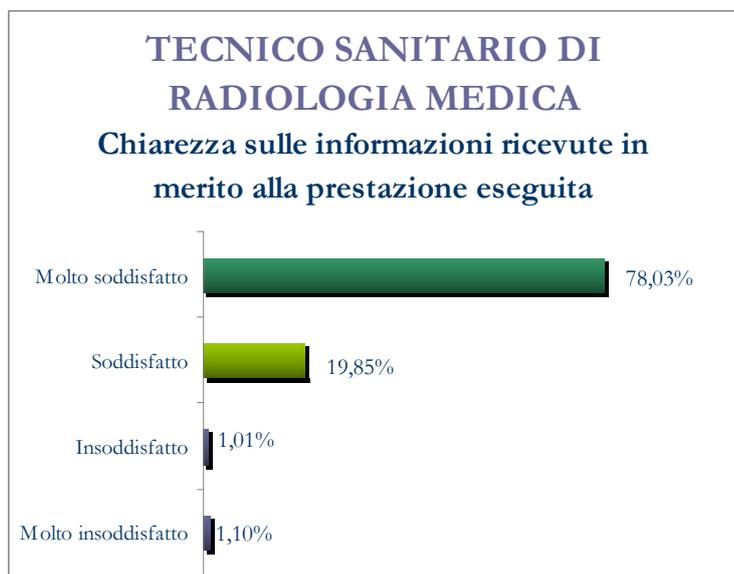
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 25



Al 44,21% delle donne è stato indicato il nome dell'operatore che ha eseguito la prestazione.

Grafico 26



La chiarezza delle informazioni ricevute da parte TSRM è stata apprezzata dal 97,88% del campione.



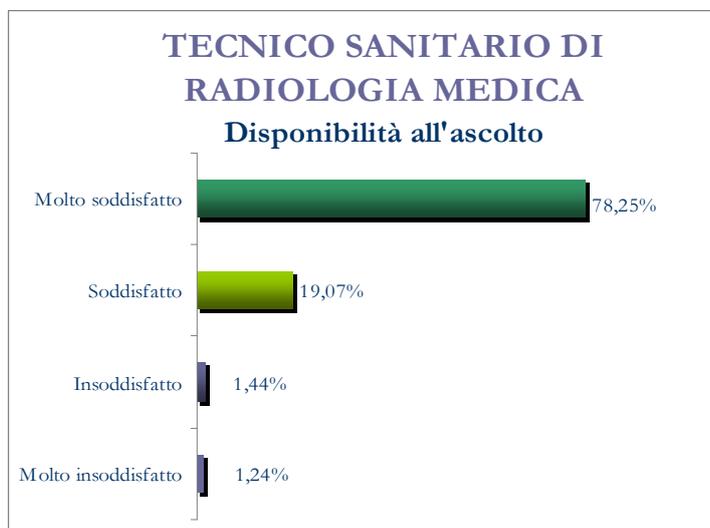
ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



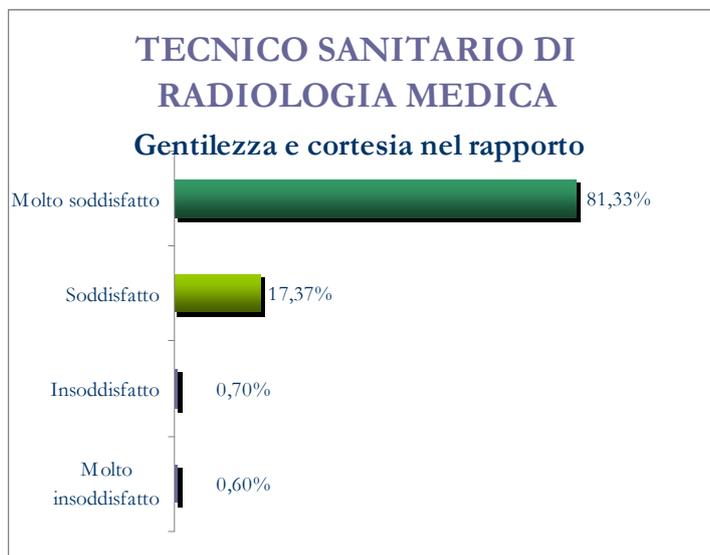
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 27



Molto gradita anche la disponibilità all'ascolto dal TSRM il 97,32% del campione. Il 2,68% si esprime in senso contrario.

Grafico 28



Si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia del TSRM il 98,7% del campione.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 29



Secondo quanto emerso ha indicato il proprio nome soltanto il 18,23% degli operatori a fronte del 81,77% che non lo ha fatto.

Grafico 30

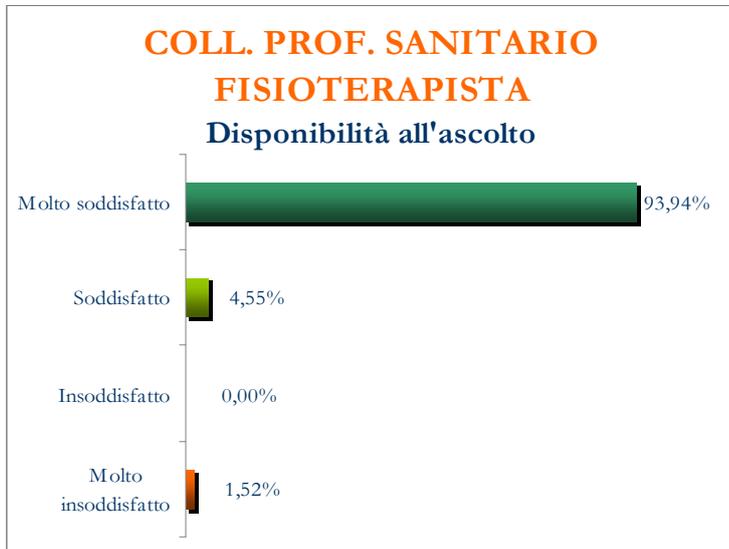


Eccellente il giudizio in merito alle informazioni ricevute dal fisioterapista (98,51%).



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 31



Il 98,49% del campione apprezza anche la disponibilità all' ascolto dimostrata dal fisioterapista.

Grafico 32



Il giudizio sulla gentilezza e cortesia dimostrata anche per il fisioterapista si rivela molto positivo, 98,28%.



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 33



Il 66,07% delle persone intervistate riferisce di aver avuto indicazione sul nome dell'operatore che ha effettuato la prestazione, mentre non ha avuto informazioni il 33,93%.

Grafico n. 34

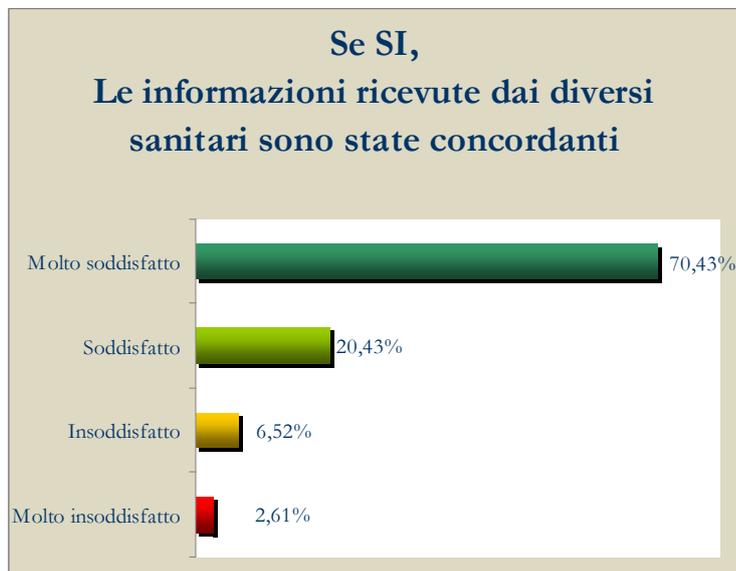


Rilevante la percentuale del campione che riferisce di aver avuto informazioni da un solo operatore 67,88%. Il dato è da attribuirsi alla tipologia di prestazioni sanitarie erogate dall'Istituto. La maggior parte delle nostre attività sono infatti svolte da un solo professionista: il fisioterapista in riabilitazione, Ostetrica o Tecnico Sanitario di Radiologia Medica nel primo livello dello screening, i dermatologi, ecc.



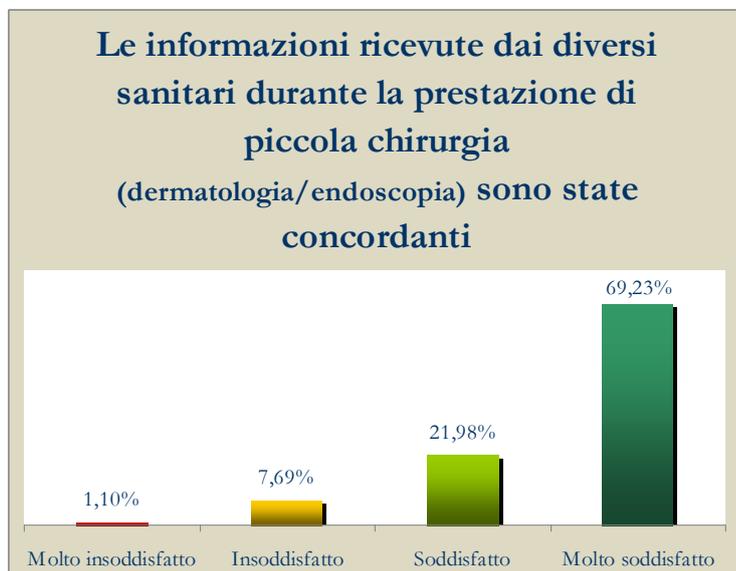
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico n. 35



In questo grafico, strettamente collegato a quello precedente, emerge che quando gli operatori lavorano in equipè, le informazioni fornite sono concordanti e le percentuali di soddisfazione molto elevate 90,86%.

Grafico n. 36



Nel grafico n.36, focus di due ambiti specifici, il 91,21% delle persone si ritiene molto soddisfatto/ soddisfatto delle informazioni ricevute, risultando di poco superiore alla percentuale rilevata nella domanda generica.



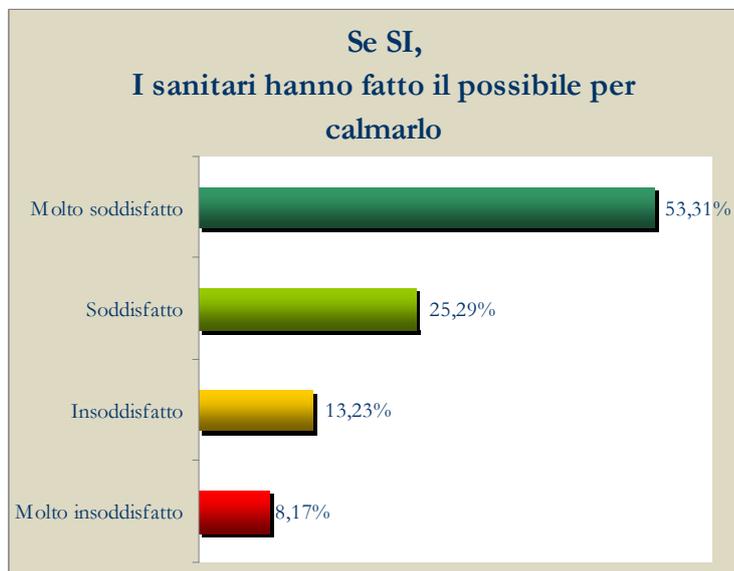
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico n. 37



Non ha percepito dolore durante la prestazione l'82,83% del campione.

Grafico 38



Del 17,17% delle persone che hanno percepito dolore durante la prestazione il 78,06% si dichiara soddisfatto/molto soddisfatto del personale che ha fatto il possibile per attenuarlo.



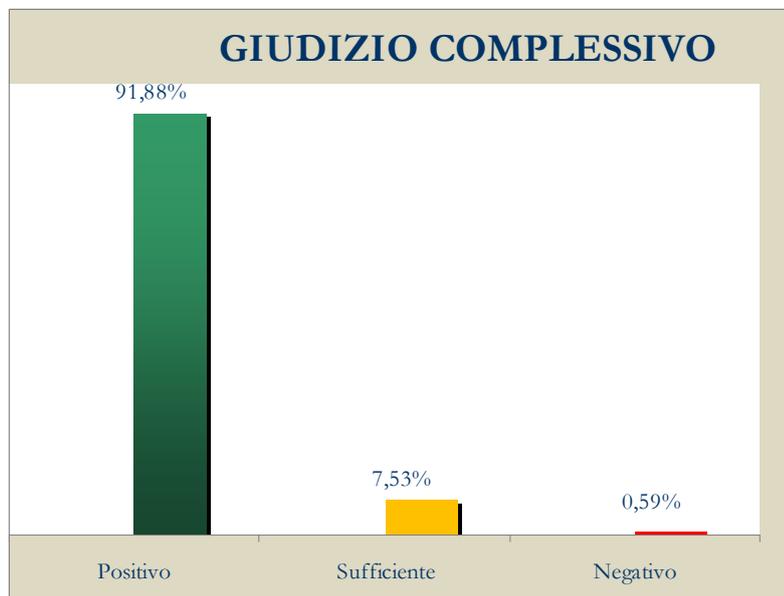
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 39



Molto favorevole il dato relativo al rispetto della privacy 96,86% delle persone si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto, mentre il 3,14% si ritiene insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Grafico 40



Da ultimo, alla richiesta di esprimere un giudizio complessivo lo 0,59% del campione si è espresso in senso negativo, il 7,53% ha dato un giudizio sufficiente mentre il 91,88% si è espresso positivamente.



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine del questionario è stata data all'utenza la possibilità di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio o esprimere ulteriori precisazioni. Su 3184 rispondenti soltanto 275 (pari al 8,6%) hanno fornito un consiglio/segnalazione.

Al fine dell'analisi, per facilitare la comprensione dei commenti, i suddetti sono stati classificati in macrocategorie:

- difficoltà nel contatto telefonico con i nostri servizi
- servizi igienici in disordine (rifornimento materiale, ecc.)
- locali non sufficientemente puliti
- poco rispetto privacy soprattutto riferita alle condizioni ambientali dell'accettazione
- critiche riferite al personale accettazione
- critiche relative al personale sanitario (aspetti relazionali e tecnico professionali)
- reclamo relativo ai tempi per il ricevimento della risposte
- reclamo ambientale (ricambi d'aria nelle sale di attesa)
- reclamo relativo all'attesa tra accettazione e ingresso ambulatorio
- reclamo relativo all'attesa per avere appuntamento successivo
- reclamo relativo al passaggio informazioni tra Aziende
- elogi per le competenze professionali
- elogio generico per il servizio erogato
- elogio relativo al personale accettazione
- elogio pulizie
- commento non pertinente (da attribuire ad altri Servizi/Aziende)

Nella tabella successiva sono riportati i dati raccolti relativi ai diversi servizi.

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Tab.1

Legenda	Screening cervice 2° livello Colposcopia	Screening colon 2° livello Endoscopia	Ce.Ri.On	Dermatologia	Screening cervice 1° livello	Radiologia Villa delle Rose	Screening mammella 2° livello Villa delle Rose	Senologia Careggi	Unità Mobili	Totale
Difficoltà contatto telefonico	2	1	2	2	1	2				10
Servizi igienici in disordine				1	1					2
Locali insufficientemente puliti				2						2
Poco rispetto privacy						1		4		5
Critica personale accettazione			1		1			3		5
Tempi lunghi per ricevimento risposta	2				1	1				4
Reclamo ambientale				2		1		2	1	6
Lunga attesa per entrare in ambulatorio	1		3	3		2	1			10
Critica personale sanitario			1	3	1	6	1	1	1	14
Tempi lunghi per programmare visita				2		1		13		16
Critica sulle modalità di trasmissione delle comunicazioni					1					1
Sgradita la lontananza dalla residenza						6				6
Elogio per competenze professionali	5	1	15	2	1	8	1	4	4	41
Elogio generico	1	7	14	11	8	18	9	21	31	120
Elogio personale accettazione				3	1					4
Elogio per servizio pulizie						1				1
Commento non pertinente	2			2	1	7		7	2	21
Dotarsi di sedute aree verdi		1								1
Dotarsi di musica nelle sale d'attesa		1		1						2
Dotarsi di attaccapanni nei bagni						1		1		2
Apprezzamento luogo di culto					1	1				2
TOTALI	13	11	36	34	18	56	12	56	39	275

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro

Sede legale:
ISPRO Via Cosimo Il Vecchio 2 • 50139 Firenze
Tel. 055 32697821 Fax 055 32697805

www.ispro.toscana.it
urp@ispro.toscana.it

Ente Servizio Sanitario della Toscana
(LR Toscana n. 74 del 14.12.2017)
CODICE FISCALE 94158910482
P. IVA 05872050488



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Responsabile Dott.ssa Antonella Cipriani

Conclusioni

Il giudizio complessivo è decisamente lusinghiero. L'indagine ha permesso di verificare i vari aspetti dei singoli servizi/prestazioni offerti. Al di là delle valutazioni ottenute, la rilevazione è stata un momento positivo d'incontro e scambio tra il personale dell'Istituto e l'utenza, apprezzato da entrambe le parti.

In fase di conclusioni, pertanto, devono essere analizzati gli aspetti meno positivi emersi dall'indagine di Customer Satisfaction al fine di individuare quelle azioni di miglioramento necessarie ad aumentare la qualità dell'offerta.

È positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti che si rivolgono presso di noi ritenga di ricevere una buona accoglienza, dichiarare di avere fiducia nel personale sanitario, e che durante la prestazione la loro privacy sia stata rispettata. Anche gli aspetti alberghieri hanno ricevuto una buona valutazione sia per le sale d'attesa che per gli ambulatori.

Una delle criticità emerse durante l'analisi dei dati è stata quella relativa al riconoscimento della figura professionale incontrata. Infatti nonostante l'affissione di cartelli dove il profilo professionale è raffigurato con la relativa divisa, ed il cartellino di riconoscimento apposto sulla divisa, gli utenti sono spesso portati ad identificare come medico il professionista che eroga la prestazione singolarmente (ostetrica nello screening della cervice, TSRM nello screening mammella). Questo dato evidenzia una criticità nella comunicazione fra il professionista e l'utente, che sicuramente merita un'azione di miglioramento, che potrebbe essere intrapresa attraverso corsi specifici. Un'altra proposta potrebbe essere installare dei monitor nelle sale di attesa dove si presentano i servizi e il personale che eroga la prestazione.

Interessante il suggerimento avuto da un utente sulla possibilità di dotare di sedute il parco del presidio di Villa delle Rose.

Al fine di rendere le sale di attesa più accoglienti due persone hanno proposto di dotarle di musica.

Sempre in relazione al comfort alberghiero due utenti consigliano di corredare i bagni di attaccapanni.

A conclusione della presente indagine potrebbe essere suggerito alla commissione regionale deputata a stilare i questionari di gradimento rivolti all'utenza, le peculiarità di questo Istituto che differiscono dai normali percorsi ambulatoriali ospedalieri.

Un grazie sincero a tutte le persone che hanno dedicato un po' del loro tempo per rispondere al questionario permettendo di apprezzare gli aspetti positivi, ma soprattutto di mettere a fuoco le criticità del nostro Istituto. Desidero inoltre ringraziare i colleghi che con il loro impegno e la loro disponibilità hanno permesso di realizzare l'indagine. Il personale dell'accettazione e i TSRM che nei diversi presidi hanno consegnato il questionario. I colleghi: Infermieri, Assistenti Sanitari, Dietista e OSS che hanno inserito i dati nel data base. I medici, le psicologhe, l'ostetrica e il fisioterapista, la massofisioterapista, che a vario titolo hanno collaborato alla realizzazione del lavoro. Un grazie particolare a Marina Starnotti, Simona Benedetti e Nicoletta Susini che hanno collaborato all'analisi dei dati.

Il Responsabile URP
Dott.ssa Antonella Cipriani

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro