



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

REPORT

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

anno 2019

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 Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Report sull'indagine di soddisfazione dell'utenza anno 2019

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.

Anche quest'anno al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario regionale, come indicato dalla legge regionale 40/2005, il nostro Istituto ha provveduto a rilevare l'opinione degli utenti che a vario titolo si sono rivolti ai nostri servizi.

L'obiettivo dell'indagine è stato quello di focalizzare l'attenzione su due aspetti:

- rilevare la qualità percepita
- rilevare le criticità al fine di proporre azioni di miglioramento.

Su mandato dell' *Ufficio Relazioni con il Pubblico* i servizi di accettazione dei presidi ISPRO hanno offerto il questionario già utilizzato nella rilevazione effettuata nel 2017.

Le aree tematiche esplorate sono state :

- 1) dati socio demografici
sesso, età, nazionalità
- 2) livello di soddisfazione
accoglienza
servizi generali
competenza del personale sanitario
gestione del dolore
privacy
giudizio complessivo

La rilevazione si svolta dal 18 al 29 marzo 2019.

Sono stati consegnati 2147 questionari, ne sono stati restituiti 1673 (78%) di cui 121 non valutabili (7,2%).

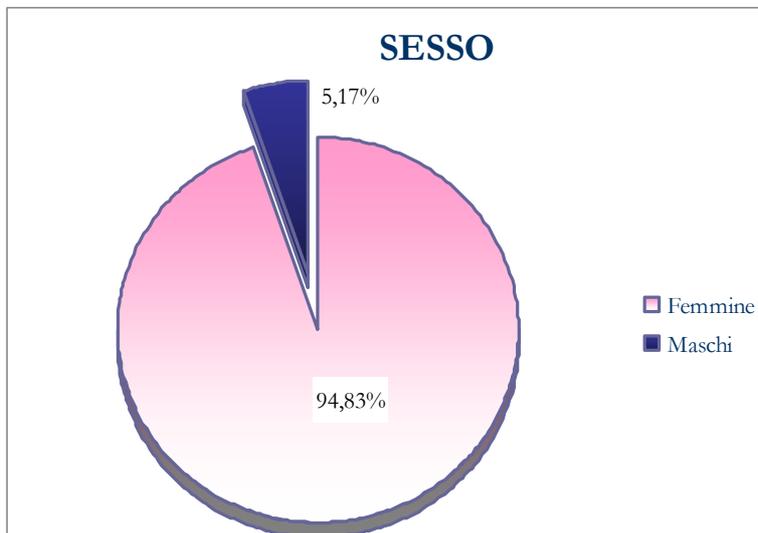
I questionari analizzati sono stati **1552** .

Insieme in Toscana per capire, evitare e curare il cancro.



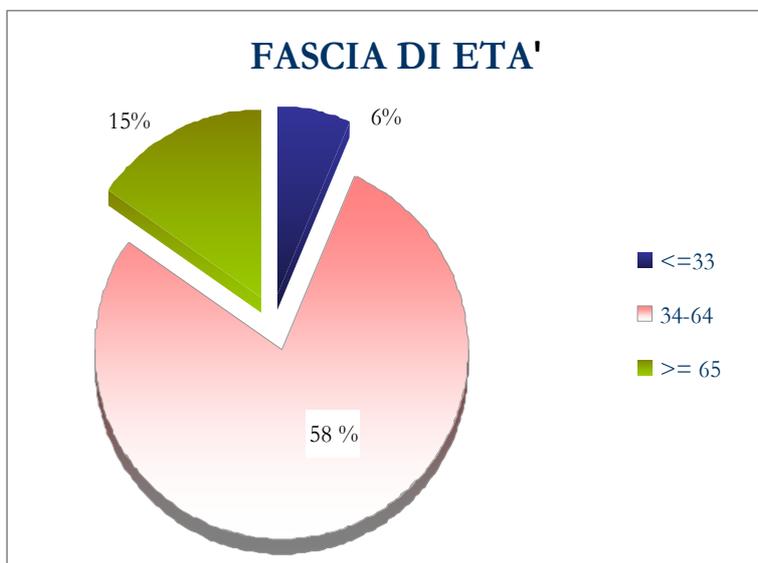
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

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

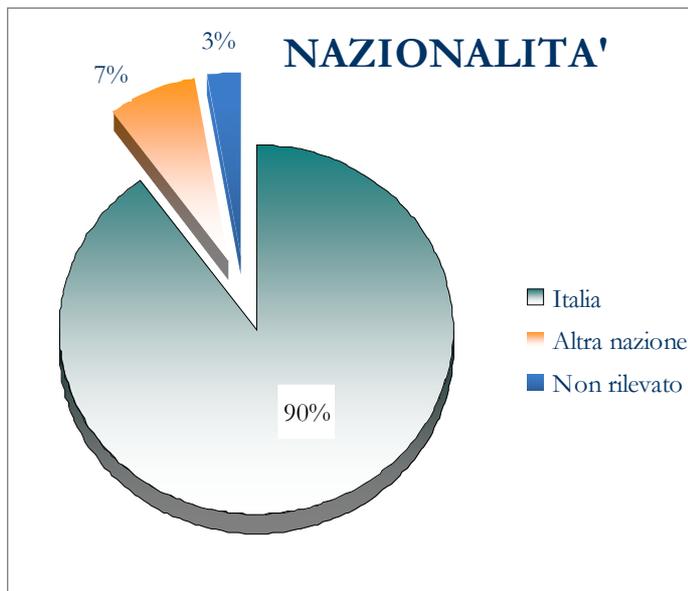


Il 58% del campione si colloca nella fascia d'età 34 - 64 anni; il 15% nella fasci >= 65 anni; il 4% risulta in età <= a 33 anni.



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

Grafico 3



Il 90% delle persone che hanno compilato il questionario risultano essere di nazionalità Italiana.

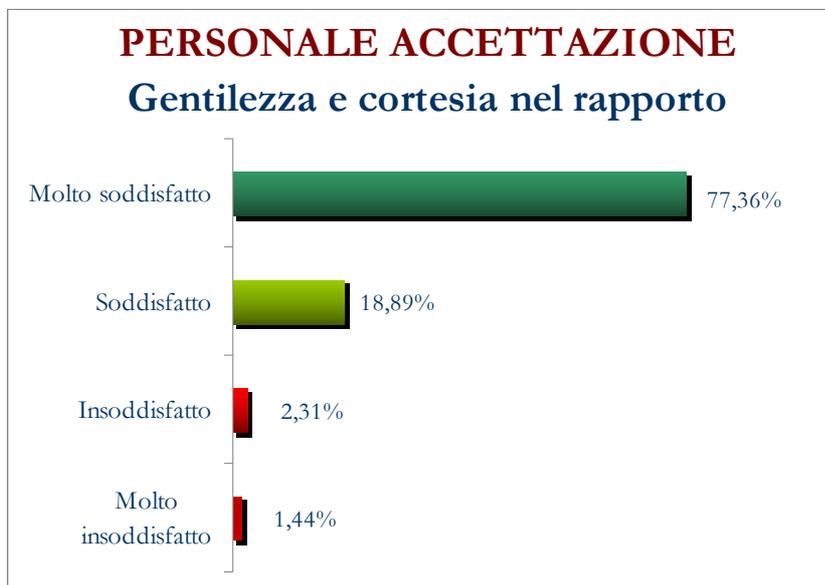
Grafico 4



Il grafico n.4 evidenzia che il 97,31 % delle persone si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale dell'accettazione, mentre il 2,69% è insoddisfatto/molto insoddisfatto.



Grafico 5



Il 96,25% degli utenti si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia ricevuta all'accoglienza; il 3,75% dichiara di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto

Grafico 6

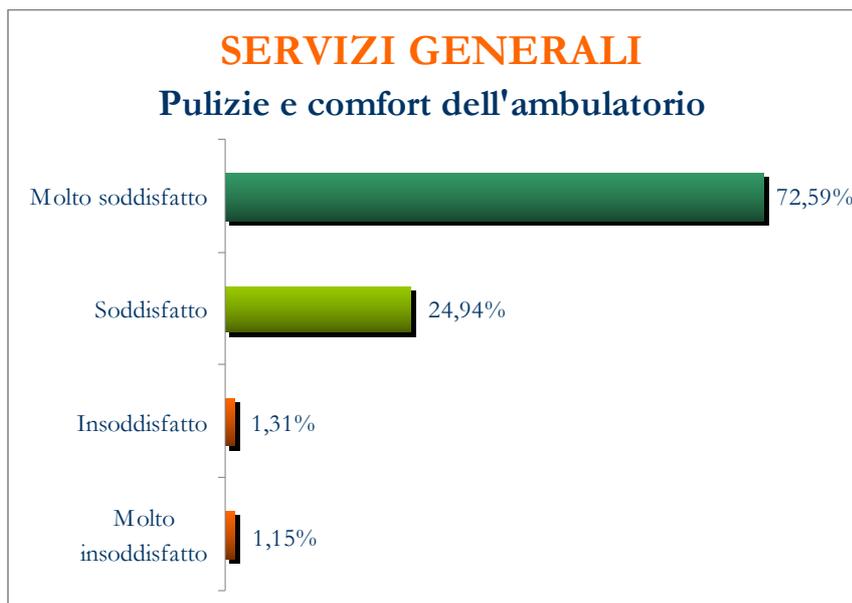


In relazione al servizio alberghiero, il 96,01% delle persone si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della pulizia e comfort delle sala d'attesa, mentre 3,91% insoddisfatto/molto insoddisfatto.



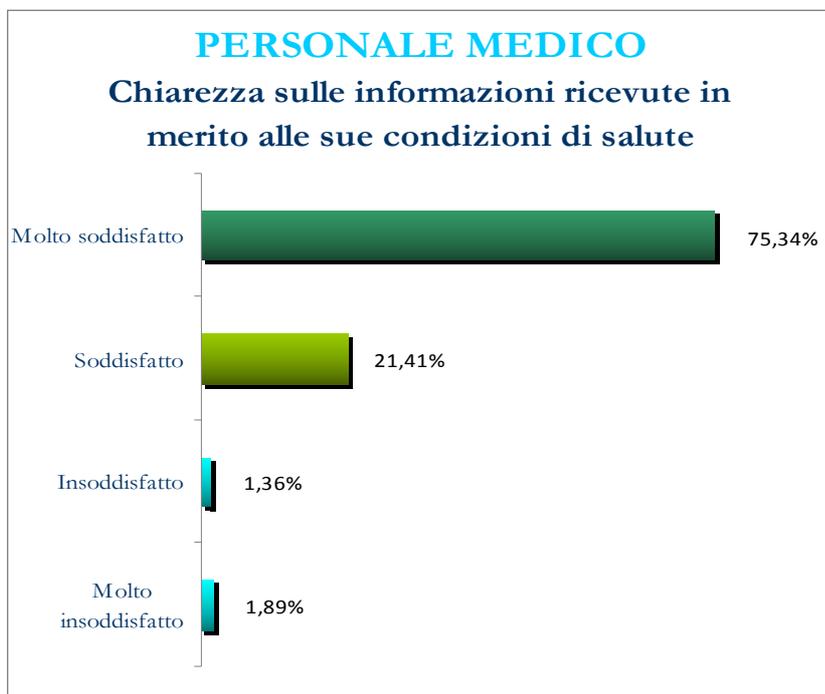
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 7



Molto buona anche la percentuale di gradimento riferita all'igiene ambientale degli ambulatori: il 97,53% delle persone intervistate si dichiarano molto soddisfatto/soddisfatto mentre il 2,46% del campione si dichiara insoddisfatto/molto insoddisfatto

Grafico 8

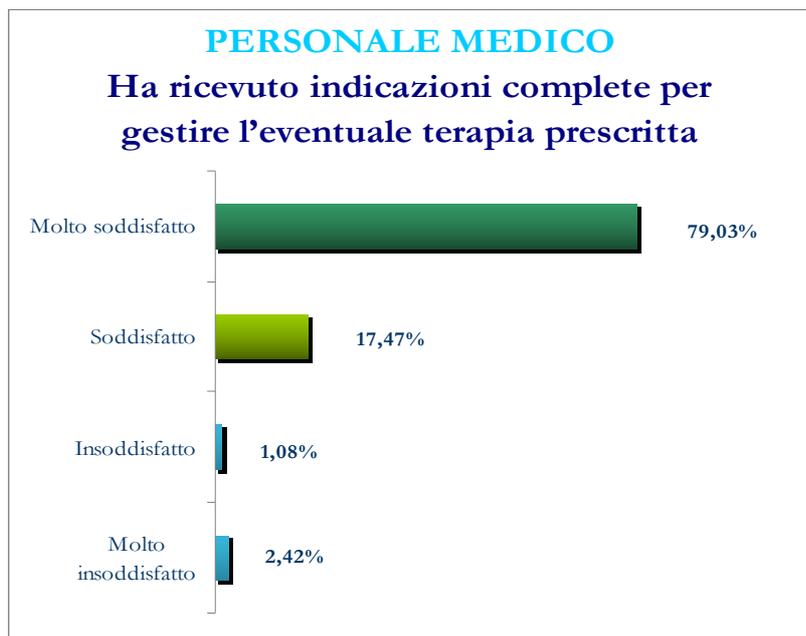


Il grafico n. 8 esprime il grado di soddisfazione degli utenti in rapporto alla chiarezza delle informazioni ricevute dal medico presente in ambulatorio: il 96,75% è molto soddisfatto/soddisfatto mentre il 3,25% insoddisfatto/molto insoddisfatto.



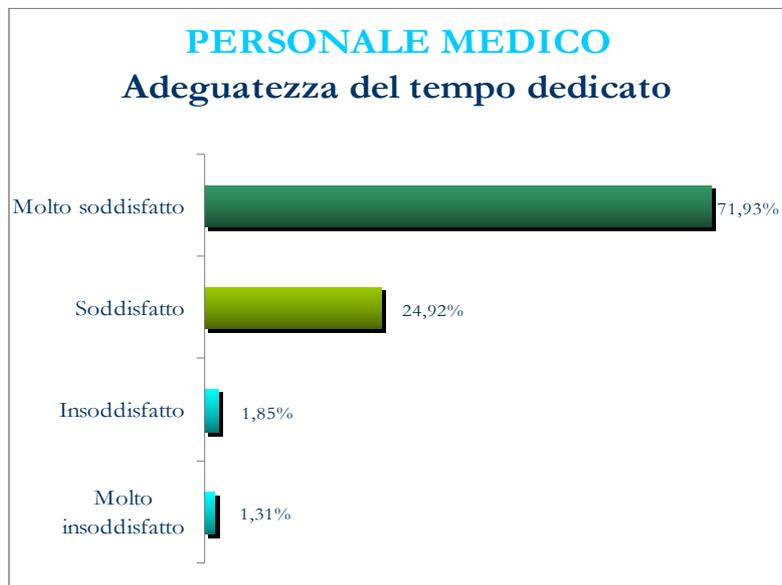
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 9



Si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto delle indicazioni ricevute il 96,5%, mentre il 3,5% si dichiara insoddisfatto/ molto insoddisfatto.

Grafico 10

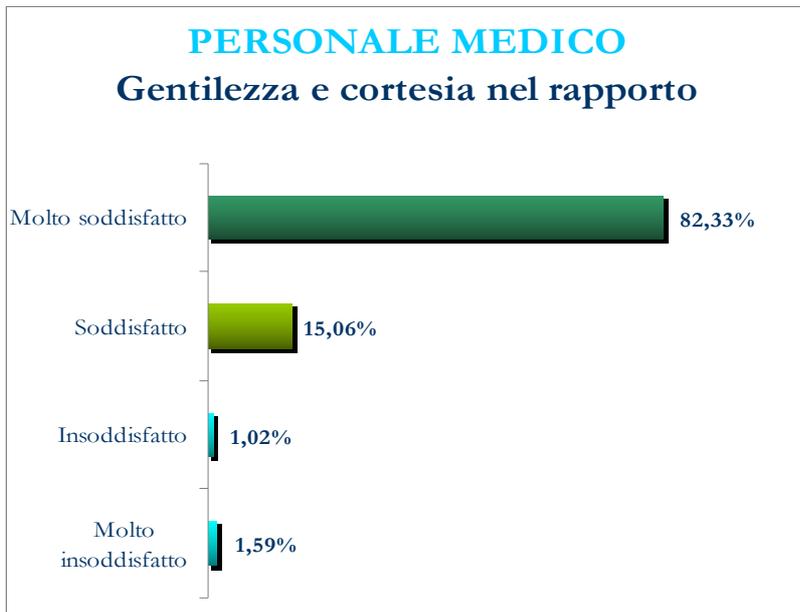


Il 96,85% del campione è molto soddisfatto/soddisfatto rispetto al tempo che le è stato dedicato dal medico, mentre il 3,16% è insoddisfatto/ molto insoddisfatto.



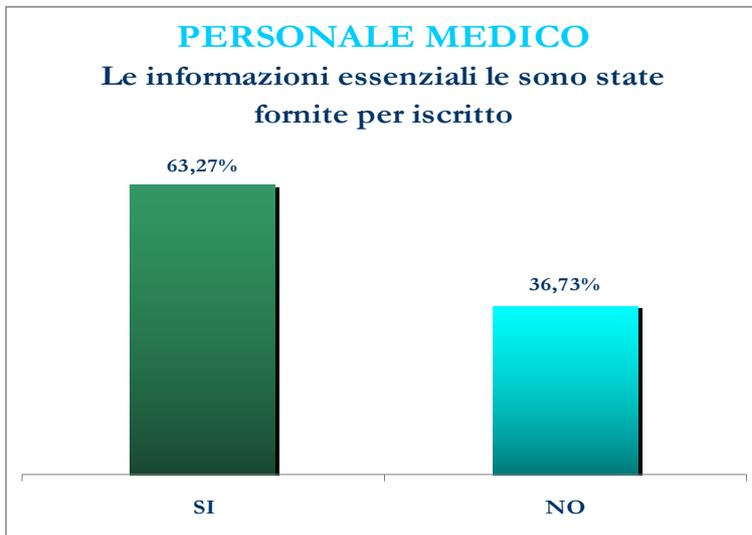
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 11



È molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia del medico il 97,39%, contro il 2,61% dei rispondenti che risulta essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Grafico 12

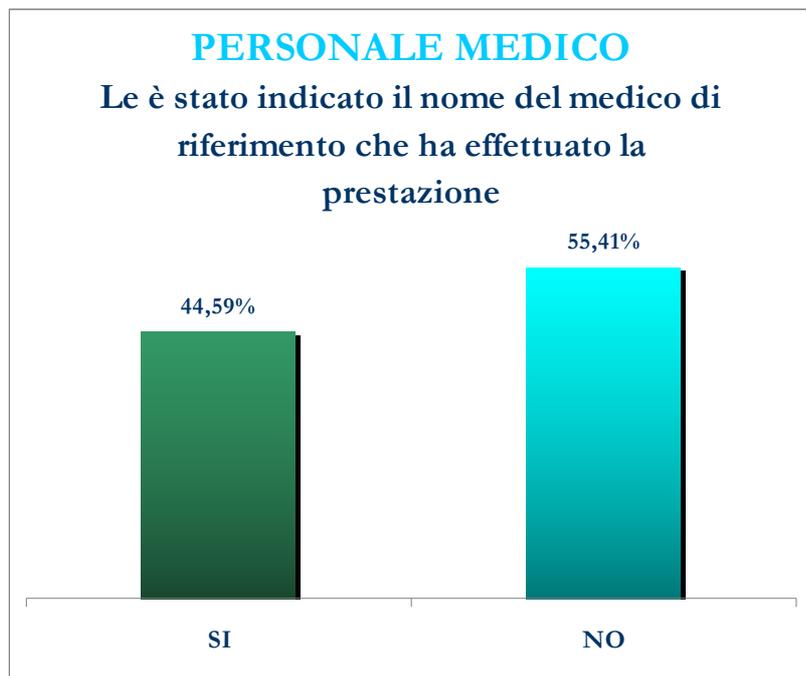


Dal grafico n.12 emerge che il 63,27% delle persone ricevono informazioni scritte dopo la prestazione ricevuta, mentre il 36,73% dichiara di non averle ricevute. Questo dato è da leggersi tenendo conto che molte prestazioni erogate sono in regime di screening pertanto prevedono l'invio postale del referto negativo.



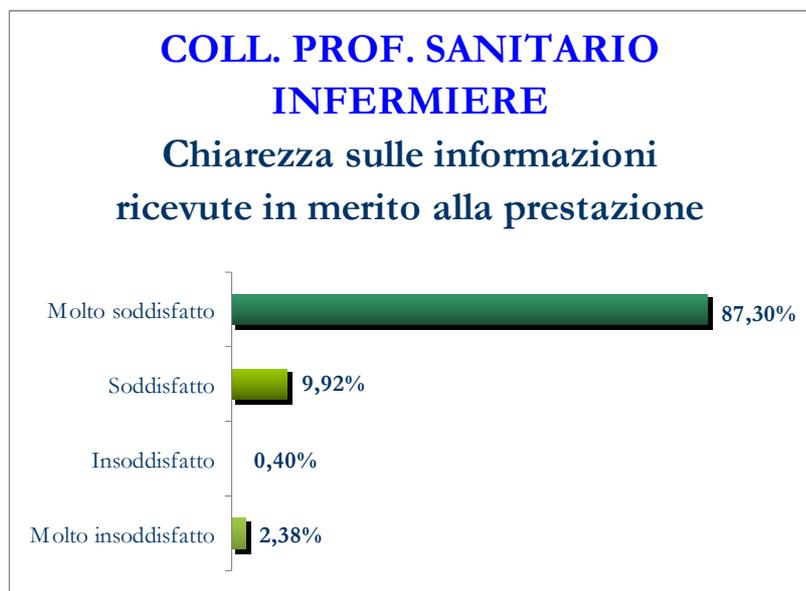
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 13



Ha avuto indicazione sul nome del medico il 44,59% del campione, contro il 55,41% che ha avuto indicazioni in merito.

Grafico 14

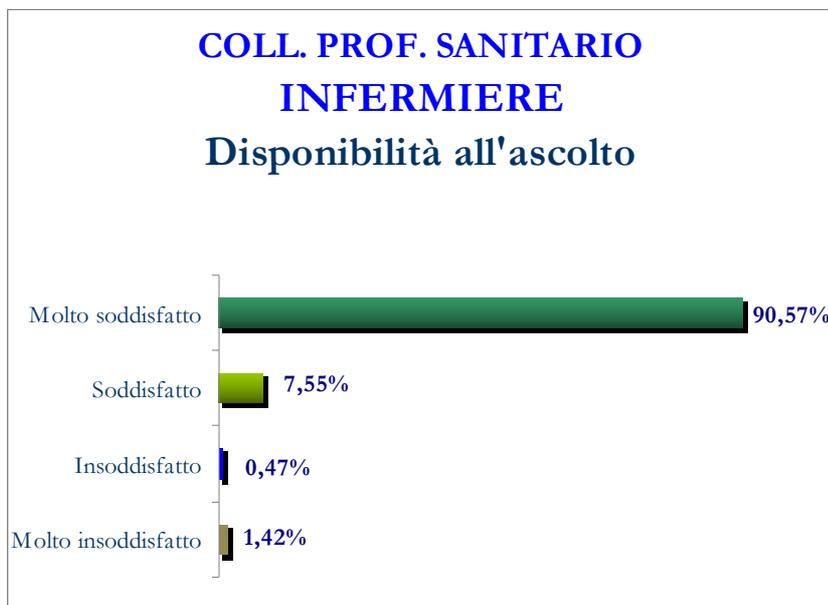


Sulla chiarezza delle informazioni ricevute dall'infermiere relative alla prestazione effettuata, il 97,22% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto; soltanto lo 2,78 % insoddisfatto.



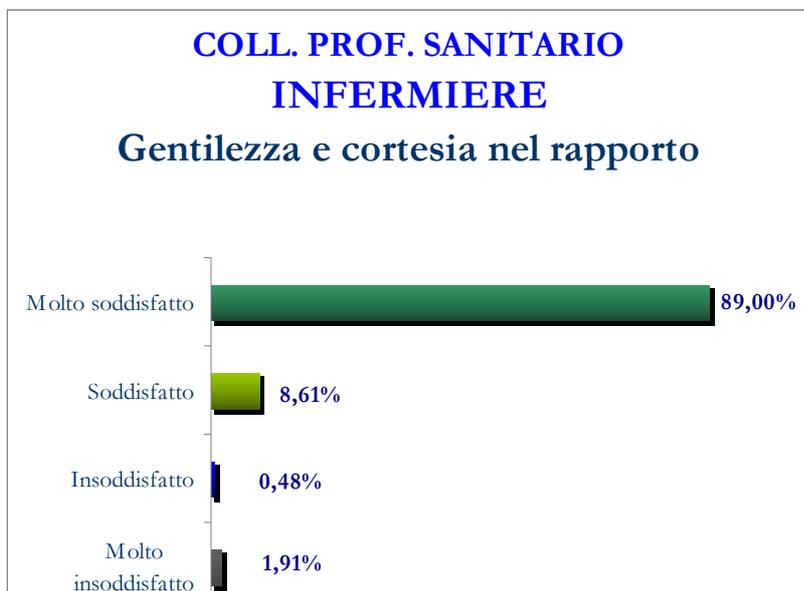
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 15



Si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto della disponibilità all'ascolto dell'infermiere il 98,12 %.

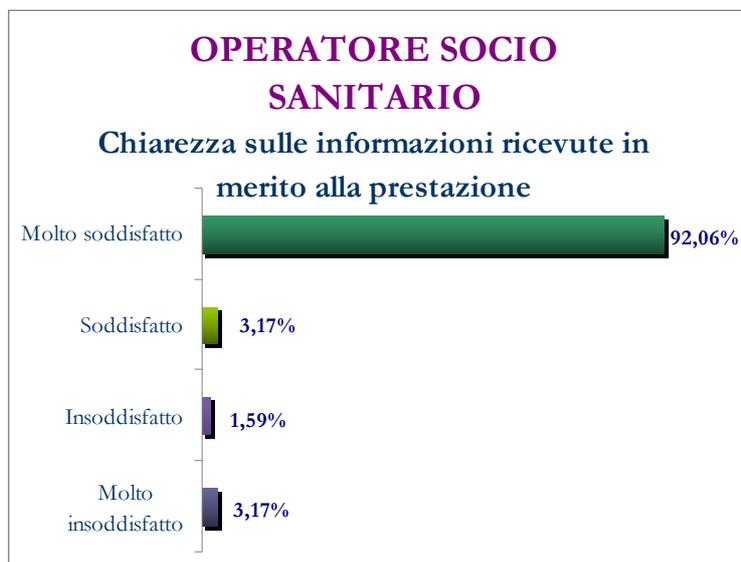
Grafico 16



Gentilezza e cortesia nel rapporto è apprezzata dal 97,61% dei rispondenti.



Grafico 17



È molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni ricevute dagli OSS il 95,23% del campione intervistato.

Grafico 18



La disponibilità all'ascolto degli OSS descritta nel grafico n° 19 rileva che il 97,89% del campione si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto.



Grafico 19



Il 98,26% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e della cortesia dimostrata dagli OSS.

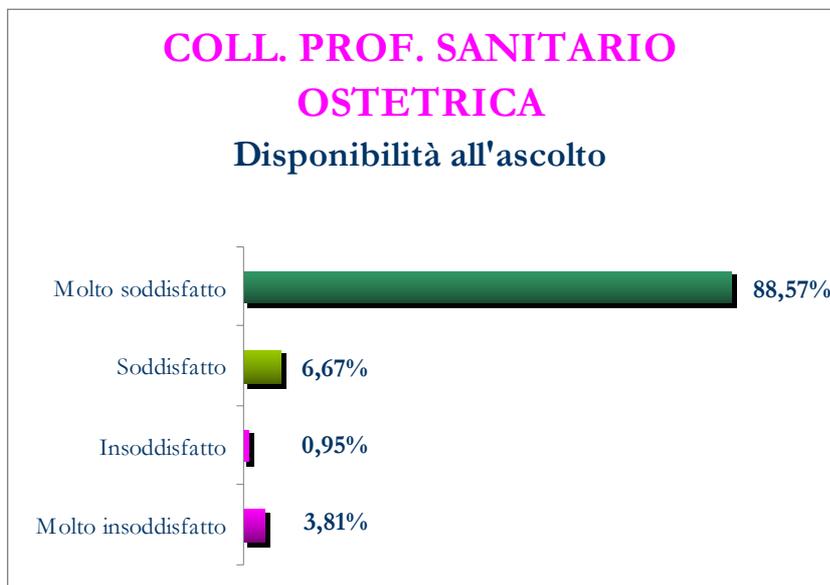
Grafico 20



Nel grafico n° 20 il 94,07% si dichiara molto soddisfatto/soddisfatto delle informazioni avute dall'Ostetrica mentre 5,93% insoddisfatto molto insoddisfatto.

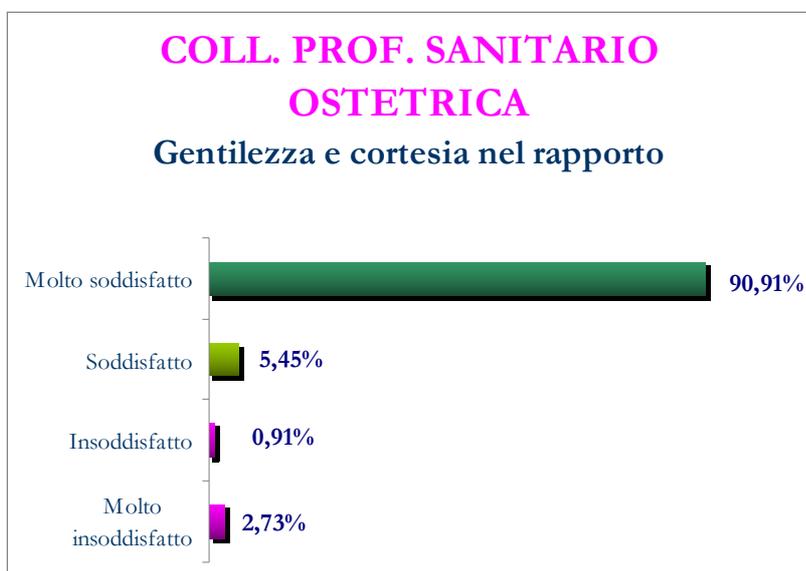


Grafico 21



È molto soddisfatto/soddisfatto della disponibilità all'ascolto da parte dell'ostetrica il 95,24% del campione; mentre il 4,76% riferisce di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.

Grafico 22

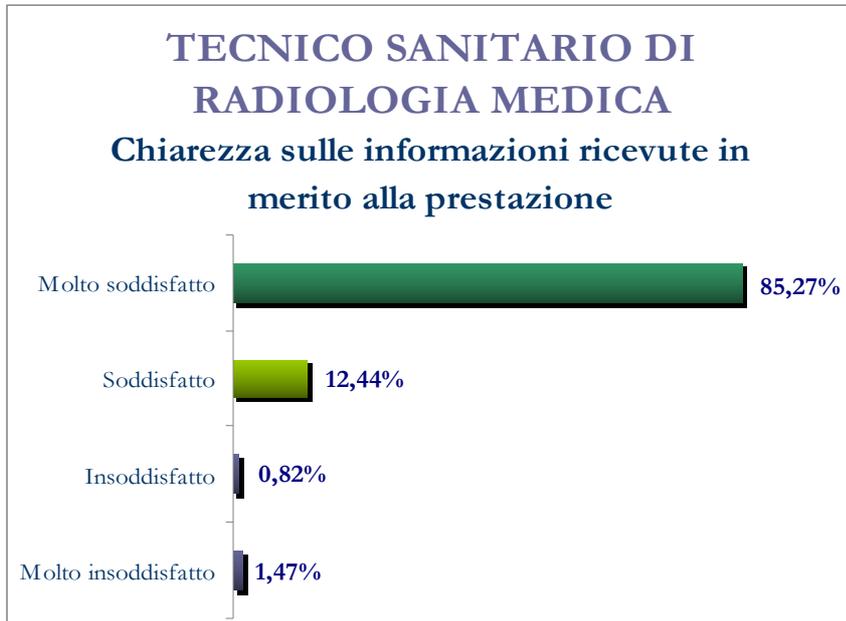


Apprezzano la gentilezza e la cortesia dell'ostetrica, il 96,36% dei rispondenti, mentre il 3,64% dice di essere insoddisfatto/molto insoddisfatto.



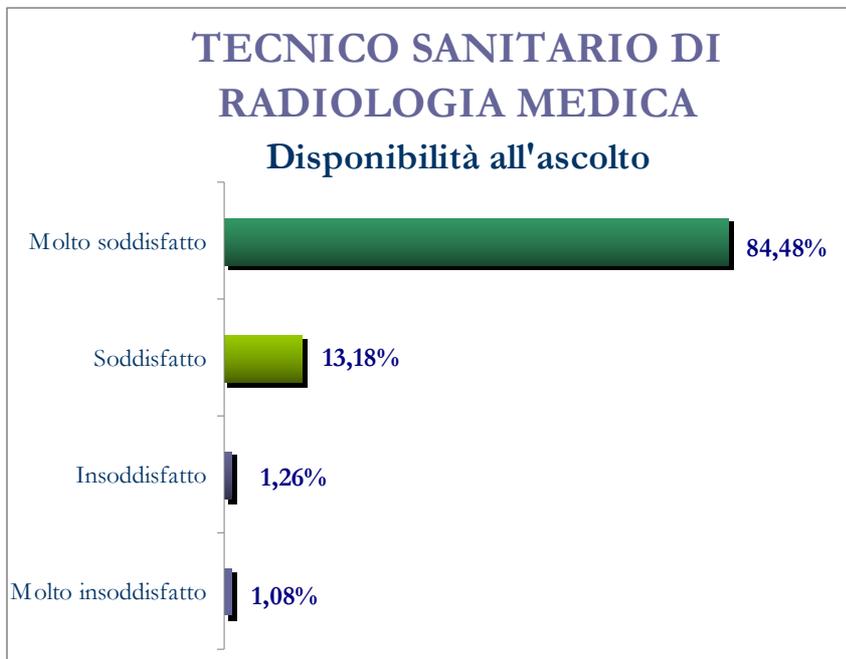
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 23



La chiarezza delle informazioni ricevute da parte TSRM è stata apprezzata dal 97,71% del campione.

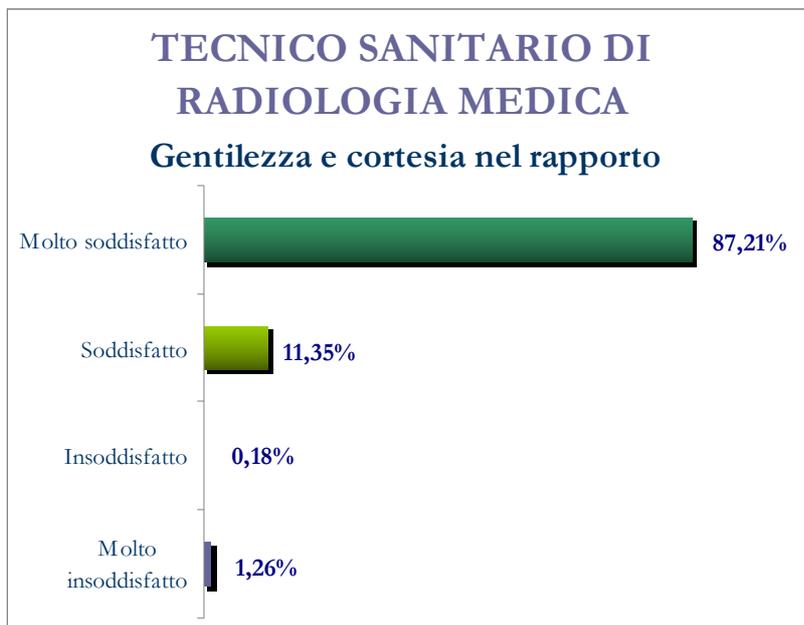
Grafico 24



Molto gradita anche la disponibilità all'ascolto dal TSRM il 97,66% del campione. Il 2,34% si esprime in senso contrario.



Grafico 25



Si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto della gentilezza e cortesia del TSRM il 98,56% del campione.

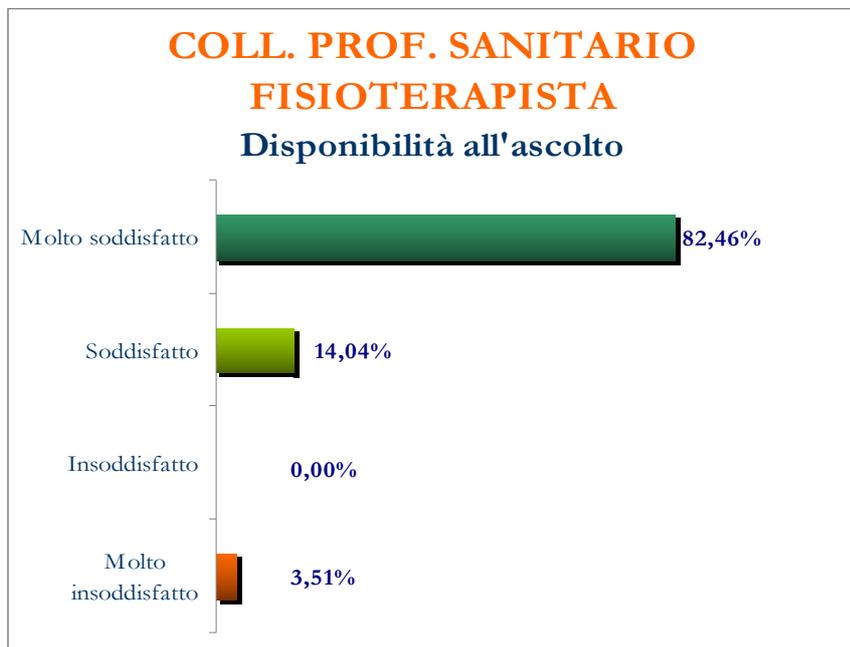
Grafico 26



Eccellente il giudizio in merito alle informazioni ricevute dal fisioterapista (96,72%).

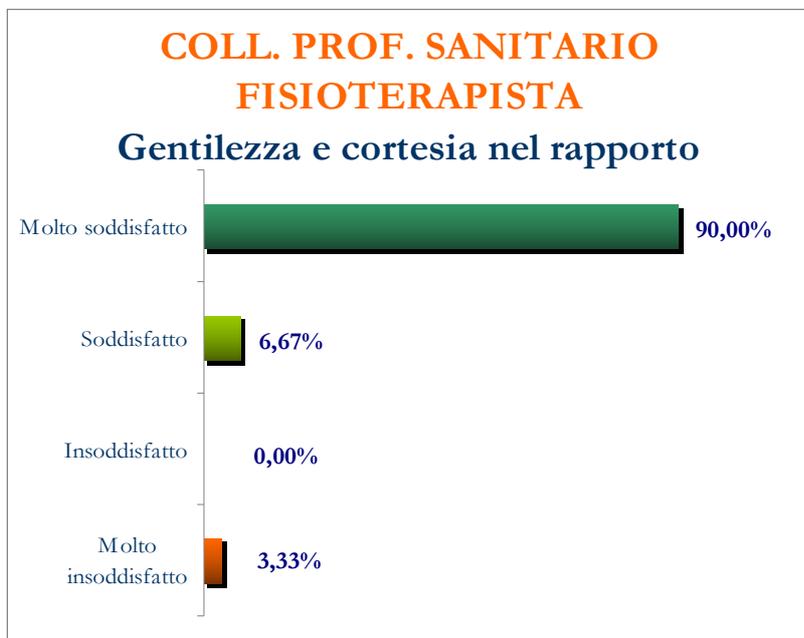


Grafico 27



Il 95,5% del campione apprezza anche la disponibilità all' ascolto dimostrata dal fisioterapista.

Grafico 28



Il giudizio sulla gentilezza e cortesia dimostrata anche per il fisioterapista si rivela molto positivo, 96,67%.



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

Grafico 29



Nel grafico 29 il 51,32% dei rispondenti dichiara di aver avuto indicazione sul nome del professionista.

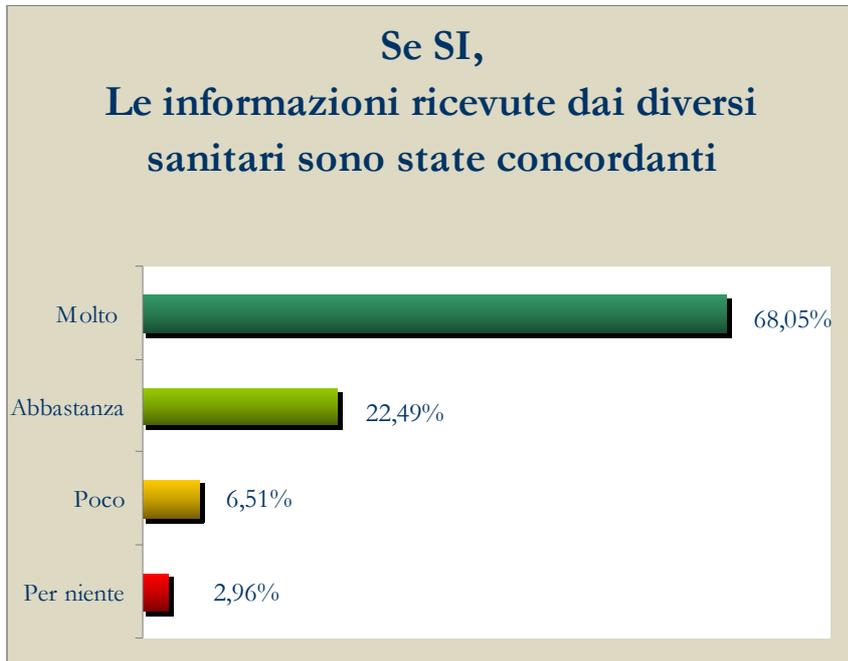
Grafico n. 30



Molto rilevante la percentuale del campione che riferisce di aver avuto informazioni da un solo operatore 77,93%. Il dato è da attribuirsi alla tipologia di prestazioni sanitarie erogate dall'Istituto.



Grafico n. 31



Il grafico n°30 rileva quanto sia alta la concordanza delle informazioni date da operatori diversi 90,54%

Grafico n. 32



Il grafico n.31 evidenzia che solo una piccola percentuale (12,15%) ha effettuato interventi di piccola chirurgia



Grafico n. 33



In questo grafico il 91,89% ritiene che le informazioni ricevute su eventuali rischi potenziali siano chiare.

Grafico n. 34



Non ha percepito dolore durante la prestazione effettuata l'81,17% del campione.



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

Grafico 35



Del 18,83% delle persone che hanno percepito dolore durante la prestazione l' 83,26% dichiara che il personale che ha fatto il possibile per diminuirlo.

Grafico 36



Molto favorevole il dato relativo al rispetto della privacy 96,55% delle persone intervistate si ritiene molto soddisfatto/soddisfatto e solo il 3,45% si ritiene insoddisfatto/molto insoddisfatto.



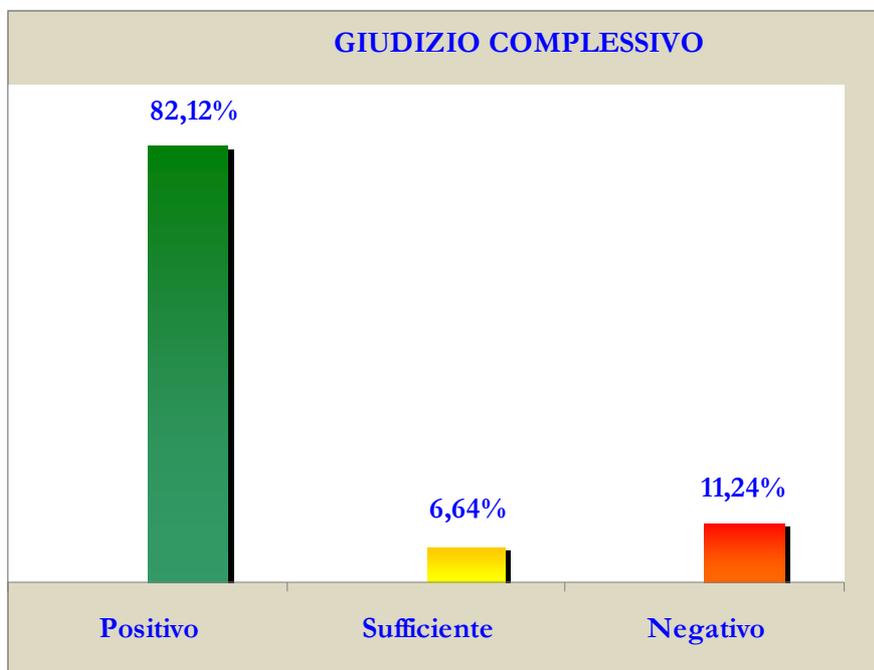
URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico Resp. Dott.ssa Antonella Cipriani

Grafico 37



Il 96,59% delle persone che hanno risposto al questionario ritiene che il colloquio con i sanitari si sia svolto in forma riservata.

Grafico 38



L'ultimo grafico descrive come la maggioranza del campione (82,12%) esprima un giudizio positivo sulle prestazioni ricevute presso ISPRO.



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine del questionario gli utenti avevano la possibilità di indicare propri suggerimenti. Su 1552 questionari analizzati soltanto 141 perone (pari al 9%) hanno lasciato un'osservazione.

Commenti positivi

Molto soddisfatta
Struttura molto positiva per tanti aspetti...unica cosa se fosse possibile frequentare più corsi di riabilitazione fisica e psicologica in diversi orari con la possibilità di poter rifrequentare anche i soliti corsi, fuori spesso non sono specifici per le situazioni fisiche particolari
La struttura è più pulita e il personale migliorato
Sono soddisfatta e felice
Per la mia esperienza struttura assolutamente di supporto in momenti e situazioni che provocano smarrimento
Molte persone non sanno che esiste ISPRO
Tutto benissimo grazie
Pienamente soddisfatta
Ambiente molto accogliente buona continuazione
Modulo compilato per conto di mia madre che viene al centro da circa 30 anni . Per tutti noi siete un punto di riferimento
Complessivamente ispro è un servizio ottimo, in particolare porgo un ringraziamento grande al gruppo del Cerion
Tutto ottimo
STUPENDE!!!
TUTTO BENE!
Perplessità per U.M, perché era 1 volta, per il resto tutto ok grazie
Personale molto cortese e disponibile
Tecnico che ha eseguito esame molto cortese
Personale bravissimo ottime capacità di ascolto e di mettere a proprio agio, alta professionalità
Seguita da anni sono molto soddisfatta con personale estremamente gentile grazie
Personale molto gentile
Complimenti davvero!
Perfetto così!
Molto soddisfacente, zero tempo d'attesa, ottimo
Tutto bene
Nessuno tutto ottimo!
Sempre operatori donne
Che tutto il personale, in particolare l'ostetrica, siano come quelli di stamani, GRAZIE
Personale gentilissimo e delicatissimo
Grazie
Ostetrica gentilissima
Grazie per la vostra gentilezza
Continuare con la prevenzione con personale cordiale e preparato così come è avvenuto
Oggi l'ostetrica mi ha fornito informazioni supplementari utili per la prevenzione. Quali l'importanza dell'ecografia per il controllo dello stato dell'utero e delle ovaie In questo modo ho compreso meglio il tipo di prestazione ricevuta e l'importanza di svolgere controlli complementari



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

Gentilezza e preparazione
Continuate così
Sono stata soddisfatta grazie
Daca 3 anni sono seguita per pap/hpv colpo e successiva conizzazione , ogni volta <u>tutto il personale</u> medico e infermieristico ha fatto di tutto per dare informazioni chiare, precise e ha fatto di tutto dal punto di vista emotivo e personale: grazie!
Ottimo servizio
Grazie!
Continuate così!
Tutto bene! Sanno mettere a proprio agio le donne in queste particolari visite! Grazie
Tutto ottimo!! Unico (meno veloce l'accettazione, suggerimento troppo concitata !)
Ottimo lavoro
Grazie
Continuate così
Se la sanità fosse tutta come voi...
Molto soddisfatto di tutte le prestazioni ricevute
Tutto ok prof. molto cortese e paziente, mi ha spiegato la patologia, mi sembra anzi sono sicuro che è molto competente grazie
Continuate così
Sono molto soddisfatto di questa struttura in generale , in partocolar modo della dottoressa
Ho trovato efficienza, gentilezza, e professionalità, complimenti!!!
Tutto Ok
Tutto Ok
Ambiente molto accogliente e rassicurante per gentilezza e professionalità
Molto spesso i telefoni hanno problemi e diventa difficile mettersi in contatto, ottimo consegnare subito la richiesta per la successiva visita
Nessuno, mi sono trovato particolarmente bene
Non è la prima volta che ho ottenuto prestazioni pertanto sono molto soddisfatta del vostro personale che ringrazio e di avere una struttura come la vostra al servizio di chi ne ha bisogno e ne trae molto giovamento, grazie
Tutto ok!
Sono molto contenta del progetto e di come viene portato avanti
Siete bravissimi una garanzia nel settore
Tecnico gentilissimo
Ambiente molto accogliente, personale ben preparato e gentile grazie
Tutto ottimo
Ho trovato anche quest'anno dottori delicati e competenti per la mammografia
Tutto ok grazie
Carina e paziente
Nell'invito indicherei di rimandare l'esame nel periodo ciclo (dolore). Ho apprezzato molto i pannelli informativi della LILT nei corridoi, li ho fotografati, sarebbe da fare una campagna sui social di prevenzione tumore, sfruttando queste grafiche
E' stato un po doloroso però è per il nostro bene, grazie mille di tutto
Tutto perfetto grazie
Ringrazio la R.T. per avermi effettuato tale controllo, altrettanto grazie ai medici gentili e competenti. Buona salute a tutti. Il Dottore che mi ha fatto l'esame è stato molto professionale e gentile, grazie molte
Tutto bene grazie!!
Bravissimi e disponibili



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

E' stato difficile difficile trovarla perché mancano indicazioni villa dell rose, ci sono altre ville. Riguardo il personale bravissimi, gentilissimi. Grazie davvero per l'appuntamento! Buon lavoro nel vostro compito di salvare le vite delle donne!
Molto organizzati, ottimo servizio, tutti molto gentili
Veloce gentile, ottimo servizio. Questo programma è importantissimo e vi ringrazio a nome di tutte le donne e gli uomini che ne usufruiscono spero possiate estenderlo a più fasce di popolazione possibile.
Grazie per il servizio!
Ottimo
Trovo molto utile lo screening per il tumore al seno, anche perché gratuito.
lo sento un po' male come ho etto anche alla dottoressa ma qui sicuramente non ho sentito più male di altre volte
Il medico radiologo è stato molto bravo
Gentile e professionale la Dottoressa, ottimo tecnico di radiologia
Un po' più di calma per vestirsi/spogliarsi comunque personale adorabile
Molto soddisfatta con il servizio ricevuto
Bravo medico
Molto molto gentile grazie
Servizio eccellente, tempo di attesa minimo, cortesia del tecnico di laboratorio buona
Tutto perfetto e veloce
Ottimo servizio
Tutto benissimo
Grazie
E' tutto organizzato in modo eccellente
Sono stata trattata con molta gentilezza e professionalità sia all'accettazione che in ambulatorio, in 15 minuti ho fatto tutto .Grazie
Nessuna, grazie
Il tecnico si è dimostrato molto gentile e delicato
Grazie Ispro
Ottimo il radiologo che ha fatto la mammografia e mi ha spiegato alcune cose relative al seno
Siete veramente bravi
Nulla tutto bene

Indicazioni di miglioramento

L'accoglienza alla reception è un po' rigida
Dopo 40 minuti siamo ancora ad aspettare! Appuntamento 9,10 visitati 9.55
Per la parte medica, dottoressa e fisioterapista molto brave, più cortesia professionalità al banco all'entrata (chiacchiere tra personale di questioni personali davanti agli utenti), scambi a voce più bassa per proteggere la privacy (...lei allora incontra la psicologa vero?). Più cura dei locali, dei bagni, in generale...
Migliorare la situazione posteggio auto , per il resto proseguire così
Difficoltà nel prendere l'appuntamento telefonicamente , tempi di attesa molto lunghi oltre l'ora
Sistemare l'area parcheggio auto: troppe buche. Aumentare il personale che risponde al telefono l'attesa è estremamente lunga e spesso è impossibile ottenere risposta.
Perplessità per U.M, perché era 1 volta, per il resto tutto ok grazie
U.M non garantisce sufficiente privacy, si sente tutto sia per colloquio che esame
L'Infermiere radiologo dovrebbe presentarsi, dire nome e cognome



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

La mammografia è ancora un esame doloroso (non per colpa del personale) C'è un modo migliore per effettuarlo ?
Preferirei personale femminile
Il Dottore durante l'esame è stato un po' brusco
E' gradita la presenza di operatori femminili
I bagni sono molto sporchi puzzano
Più dedizione nello spiegare cosa sta facendo il paziente
Mettete un po' di musica, wi fi, e piante per rendere migliore l'attesa
Targhette nominativi sia medici, sia operatori. Eventuali domande al paziente per favorire miglior prestazione a livello eliminazione dolore. Grazie per il vostro lavoro
Tempo di attesa 1 ora
L'unico suggerimento è rispetto all'accesso per carrozzine. Le porte sono molto vicine e non molto pratiche da aprire
Spostare la stanza in un posto più riparato
Parcheggio già completo
Appendere il cartello con le indicazioni degli ambulatori, sulla panca non si vede
Nella risposta n 8 l'osservazione è data dalla carenza in ambulatorio di zona spogliatoio con mancanza di eventuale separè per la privacy
Ampliare la sala d' attesa
Siccome i controlli sono annuali, se non ci sono problemi, sarebbe utile aprire le agende direttamente alla data della visita evitando di dover telefonare in seguito
Non c'è nessuna privacy al bancone dell'accettazione. Ad alcune persone vengono richieste informazioni sensibili proprio stato di salute che sentano che sentano gli utenti vicini (es " aveva sangue occulto positivo? E' per questo che oggi fa la colonscopia ?)
Molto spesso i telefoni hanno problemi e diventa difficile mettersi in contatto
Nella sala di attesa c'è un silenzio assordante e anche se è stata resa più accogliente dell'ultima volta , in questa struttura con un simile silenzio, l'attesa è più lunga
Mammografia non eseguita sospesa
Non so se i punti appoggio seno vengono puliti dopo ogni paziente, suggerirei di pulire
Mi sarebbe piaciuto scegliere tecnico se uomo o donna (non si dovrebbe ma mi imbarazza) per spostare appuntamento si paga molto con cellulare cambiate. Visto sempre tanto da scrivere perché non mettete tavolino con penna?
Molto veloce non ho chiesto chiarimenti
Negli scorsi due appuntamenti ho incontrato personale più disponibile e mi sono state fornite molte spiegazioni, questa volta poche parole e nessuna spiegazione, poca cortesia
E' stato difficile difficile trovarla perché mancano indicazioni villa delle Rose, ci sono altre ville.
Se non si conosce il luogo è difficilmente trovabile da via Pieraccini perché 200 metri prima c'è una freccia con indicazione di girare a destra che è estremamente fuorviante
Vorrei fosse possibile ricevere gli appuntamenti programmati con un po' più di anticipo, grazie
Sarebbe opportuno diminuire i tempi di attesa
Un po' più di calma per vestirsi/spogliarsi comunque personale adorabile
Cercate di ridurre i tempi di attesa per seconde convocazioni perché le persone si preoccupano più aspettando
Più particolare approfondimento nel relazionare il paziente
Più privacy in sala attesa
Un po' troppo ritardo, prenotazione alle 17 uscita alle 19
Mi rendo conto che per il personale sono esami di routine, e non posso dire nulla sulla cortesia e gentilezza , tuttavia credo che sia importante un maggior calore nell'accoglienza in fase di esame



ISPRO

Istituto per lo studio, la prevenzione
e la rete oncologica



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

Se un appuntamento arriva in ritardo si segua l'ordine...57 minuti di ritardo arrivando 20 minuti prima sono scorretti nei confronti di chi si organizza per essere in orario!!

Metodi un po' bruschi ma esame accurato

Perfavore ripristinare lo schermo chiamata in sala attesa !

Accettazione gentilissima, troppo da aspettare ogni volta rispetto all'orario fissato, dottoresse non sempre gentili, non si può chiedere di portare la richiesta data al controllo precedente (6 mesi)

Conclusioni

Il giudizio complessivo è decisamente positivo nonostante una leggera flessione rispetto alla rilevazione del 2017. L'indagine ha verificato sia aspetti dei singoli servizi che delle prestazioni offerte. Anche quest'anno l'osservazione è stata un momento positivo che ha permesso al personale ISPRO di comprendere i bisogni dell'utenza.

È positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti che si rivolgono presso di noi ritenga di ricevere una buona accoglienza, dichiararsi 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.

Permane la criticità relativa al riconoscimento della figura professionale incontrata.

Potrebbe essere utile rendere operativa la proposta già fatta di installare dei monitor nelle sale di attesa dove vengono presentati i servizi offerti da ISPRO ed il personale che eroga la prestazione.

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

Alcune persone segnalano le difficoltà incontrate nella zona parcheggio (avvallamenti e posti auto insufficienti).

Un grazie sincero a tutte le persone che hanno dedicato un po' del loro tempo per rispondere al questionario e ai colleghi che hanno colto nei suggerimenti un'opportunità di miglioramento.

Il Responsabile URP
Antonella Cipriani