

**U.O.S. Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Indagine per la rilevazione del gradimento degli utenti dei Servizi Ospedalieri

A cura di:

**CPSI Dott.ssa Sabrina Clementi
CPSI Dott.ssa Isabella Piroso
P.O. Dott. Giovanni Valeri**

Servizio interessato:

U.O.C. Oculistica – Presidio Ospedaliero G.B. Grassi

Nell'ambito delle indagini di Customer Satisfaction realizzate dalla U.O.S. Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico, per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3 è stata eseguita una indagine presso la U.O.C. Oculistica Presidio Ospedaliero G.B. Grassi.

Il campione di utenti preso in esame è quello dei pazienti sottoposti ad intervento di cataratta, questo per avere un giudizio il più possibile completo di tutte le varie fasi ed i vari aspetti del percorso di cura:

- accoglienza e primo contatto
- preparazione all'intervento
- intervento
- primo controllo post intervento.

**Ringraziamo il Dott. Andrea Niutta, Direttore della U.O.C. Oculistica, per la disponibilità e l'interesse dimostrato all'iniziativa.
Si ringrazia tutto il personale Infermieristico per la collaborazione prestata.**

Strumento utilizzato:

Per la ricerca è stato utilizzato un questionario suddiviso in varie sezioni che indagano vari aspetti:

- dati sociologici: sesso, età, titolo di studio, occupazione, Municipio di provenienza, ecc.;

- confort degli ambienti;
- accoglienza ricevuta;
- relazione con i medici;
- relazione con gli infermieri;
- giudizio complessivo sulla prestazione ricevuta;
- uno spazio finale per consigli o suggerimenti da parte degli utenti.

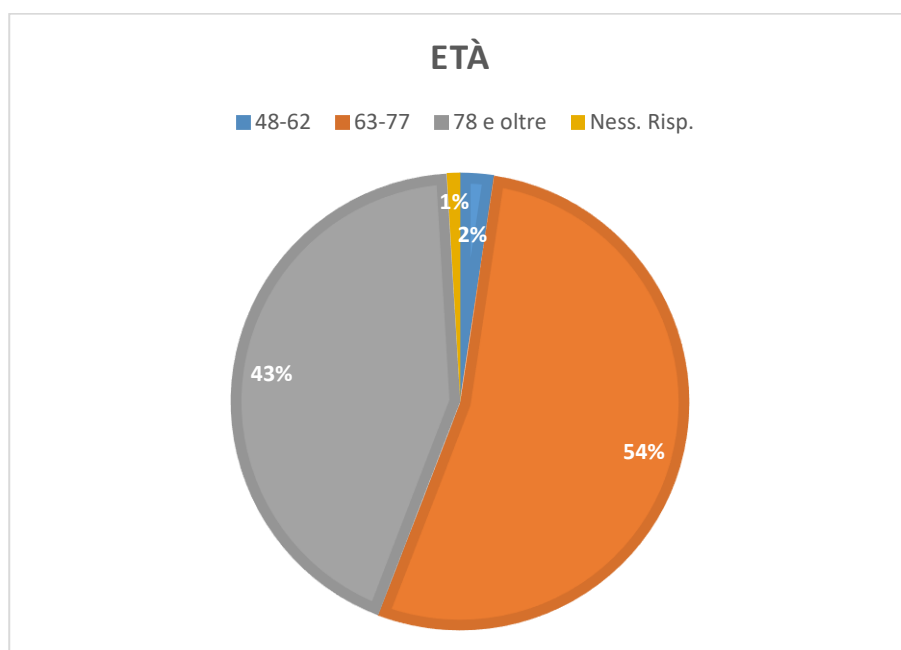
Nella pagina iniziale del questionario è presente una nota introduttiva dove informiamo gli utenti che la compilazione dello stesso è libera ed assolutamente anonima; i questionari sono stati distribuiti agli utenti dal personale infermieristico del Servizio e riposti autonomamente dagli utenti stessi in una scatola opportunamente predisposta in occasione del primo controllo post intervento.

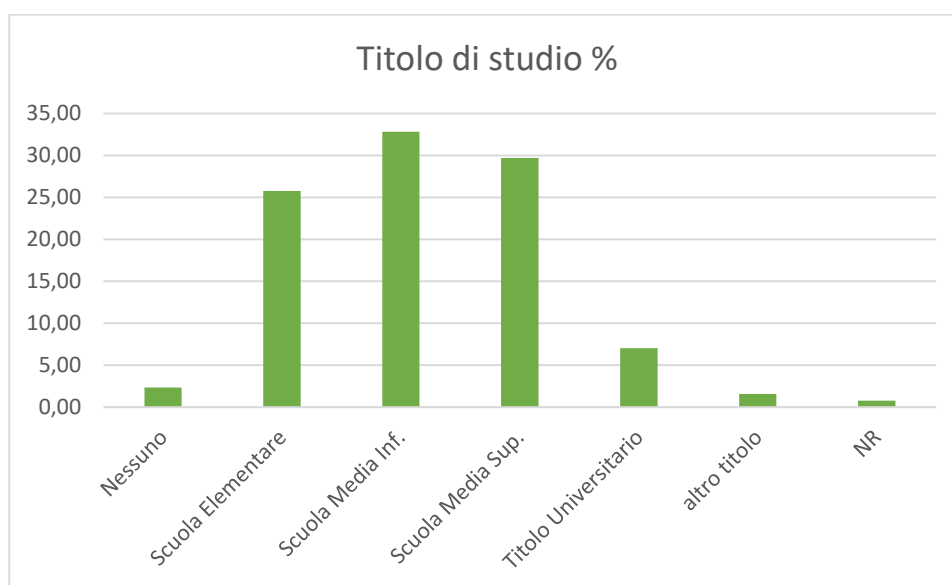
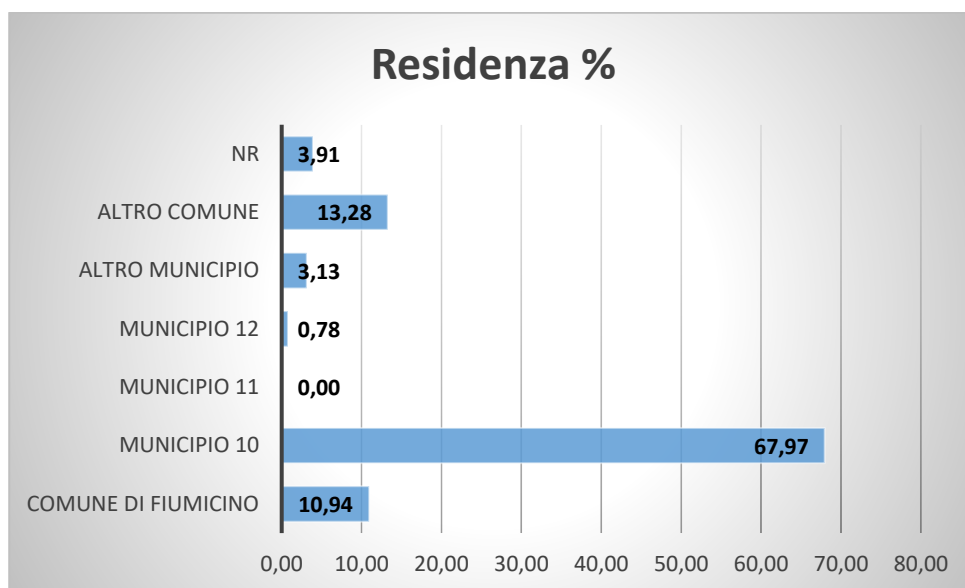
Periodo di somministrazione del questionario: 3 settimane dal 19/09/2023 al 10/10/2023.

Questionari raccolti: 128

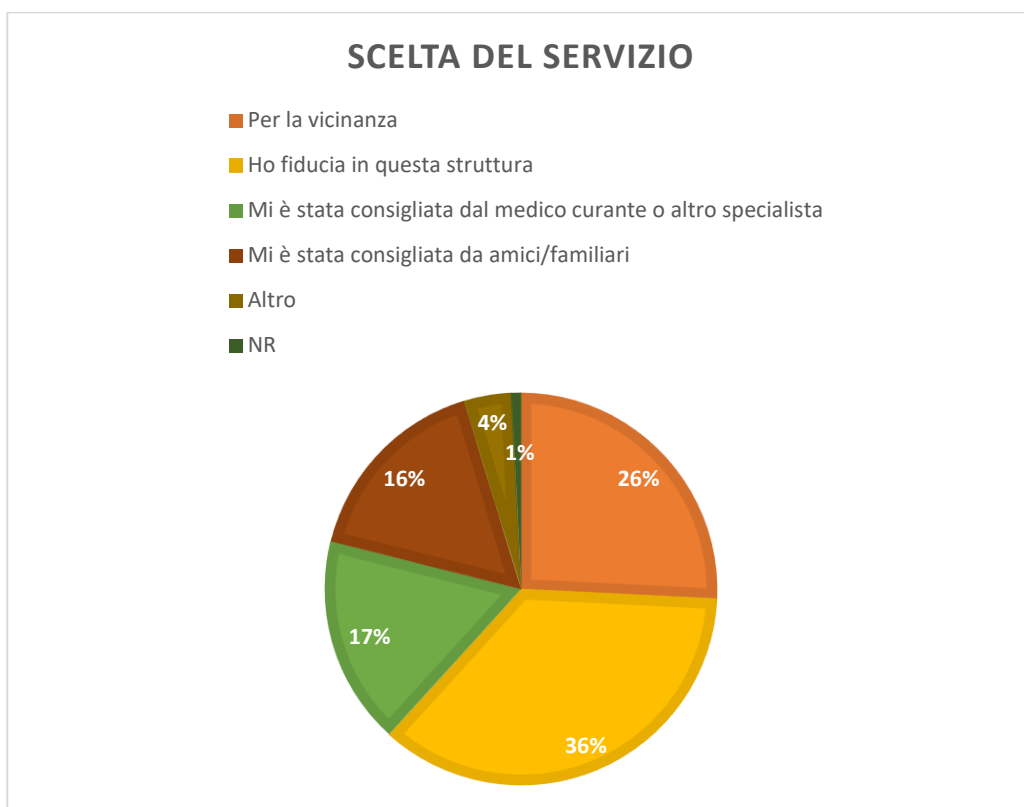
Dati Sociologici

Dall'analisi dei dati sociologici è emerso che il paziente tipo è per la maggioranza **femmina** (64,84%), di età prevedibilmente avanzata visto il tipo di intervento trattato (63/77 anni **53,13%** - 78 anni e oltre **42,97%**, quindi per lo più pensionata (**75%**) proveniente per il **67% dal Municipio 10** e con una scolarizzazione distribuita tra la scuola Elementare (**25,78%**) Media Inferiore (**32,81%**) e Media Superiore (**29,69%**).



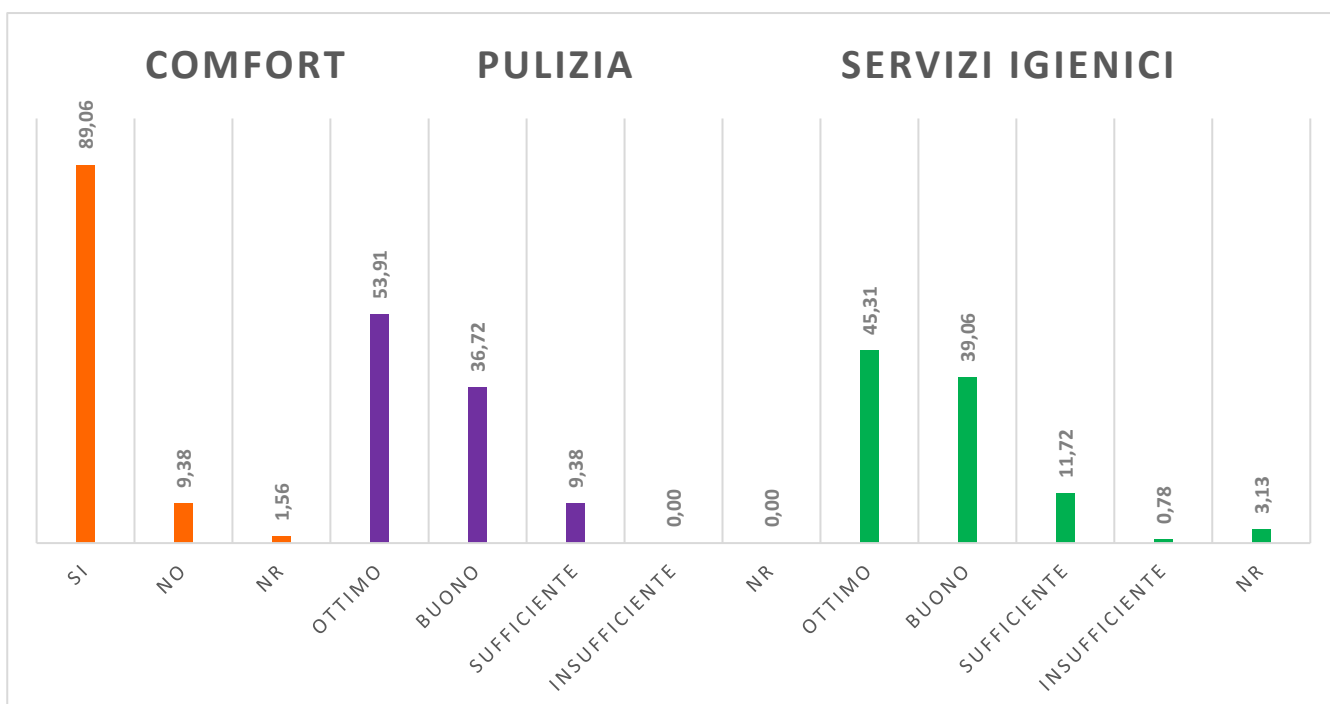


Per quanto riguarda la scelta della Struttura è emerso che una buona parte dimostra fiducia nei Servizi dell'Ospedale (**35,94%**), mentre il resto degli utenti predilige la vicinanza (**25,78%**) o si affida al consiglio del medico (**17,19%**) o di familiari ed amici (**16,41%**).



Comfort degli ambienti

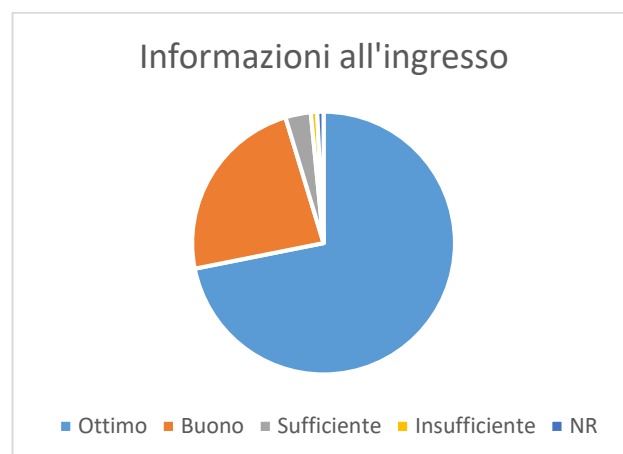
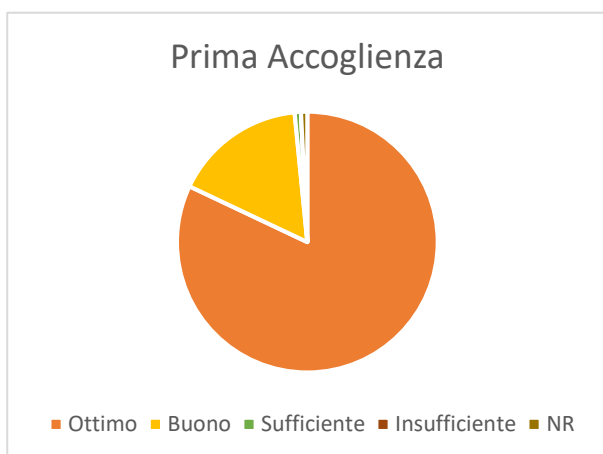
Gli ambienti vengono reputati confortevoli e positivamente viene anche ritenuta la pulizia e la funzionalità dei servizi igienici.



Anche il **rispetto della privacy degli ambienti** viene giudicato positivamente dagli utenti: **ottimo per il 49,22% e buono per il 38,28%.**

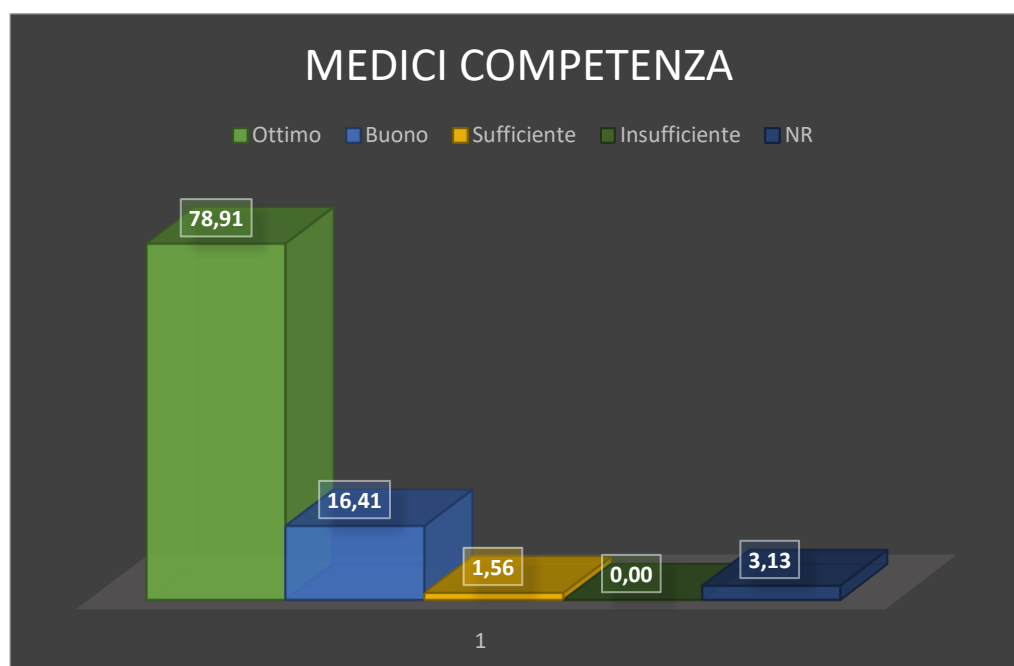
Accoglienza ricevuta

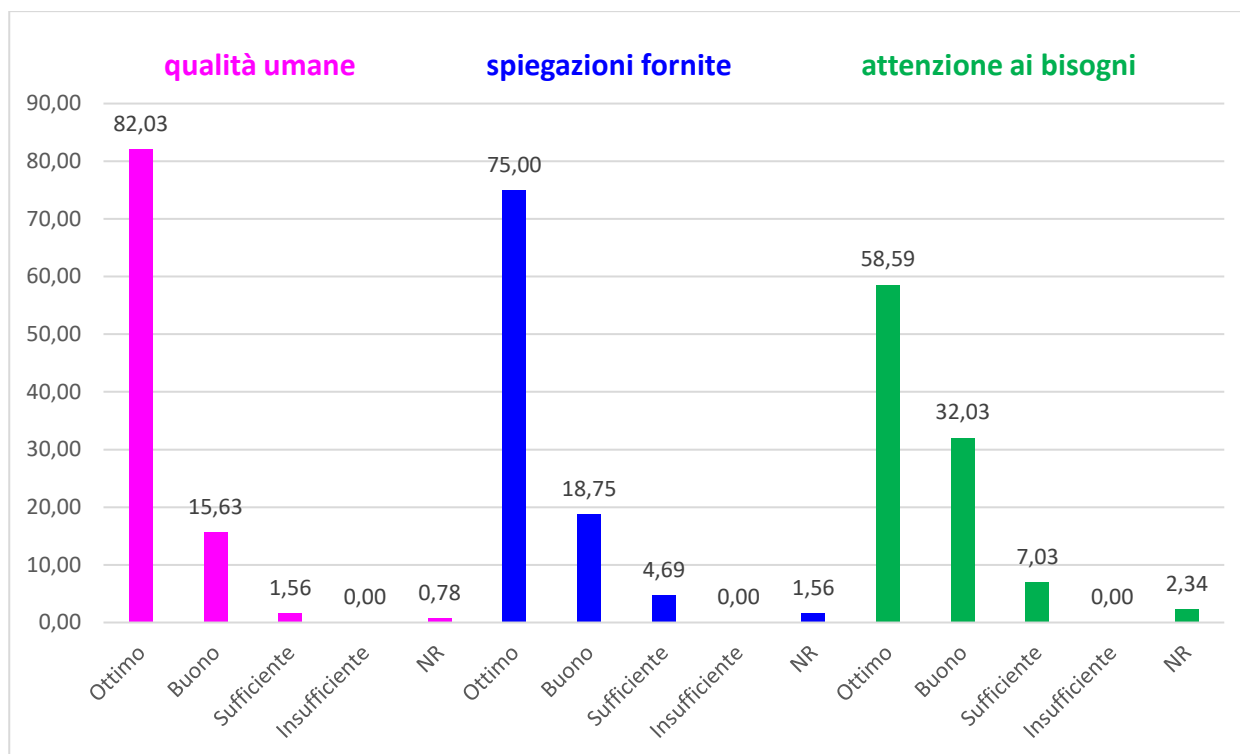
Molto positivamente viene valutata la **gentilezza e cortesia della prima accoglienza**, ottima per 105 utenti su un totale di 128 intervistati e la **qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso** ottima per il 71,88%, buona per il 23,44%, sufficiente per il 3,13% e insufficiente solo per lo 0,78%.



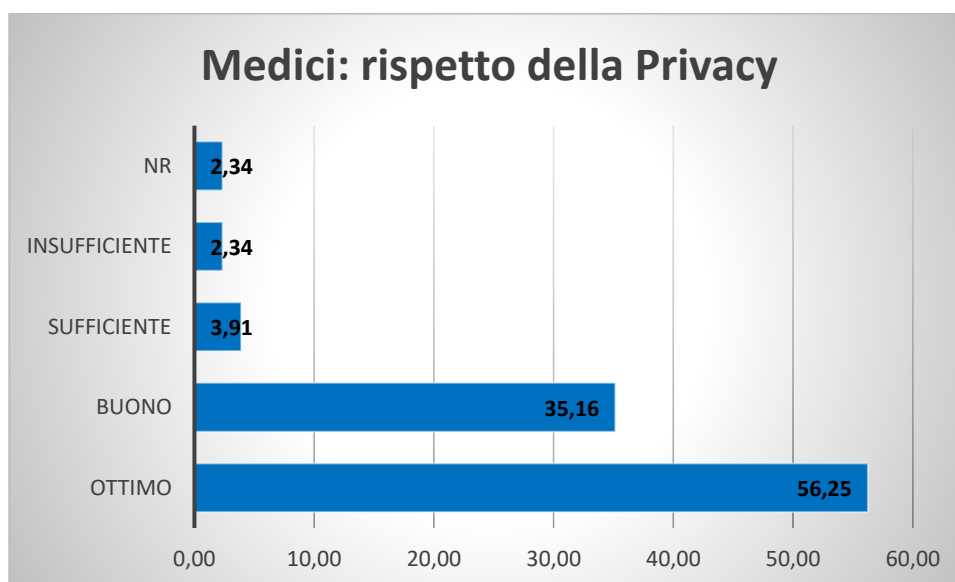
Relazione con il personale

L'analisi delle risposte relative ai rapporti con il personale hanno dato un esito estremamente positivo rispetto le caratteristiche umane e professionali di tutti gli operatori. In particolare per quello che riguarda i medici la maggior parte degli utenti ritiene ottima la loro competenza, le qualità umane e l'attenzione verso i bisogni espressi dai pazienti.





Anche il rispetto della privacy viene valutato positivamente dagli utenti, nonostante il notevole afflusso degli stessi al Servizio.

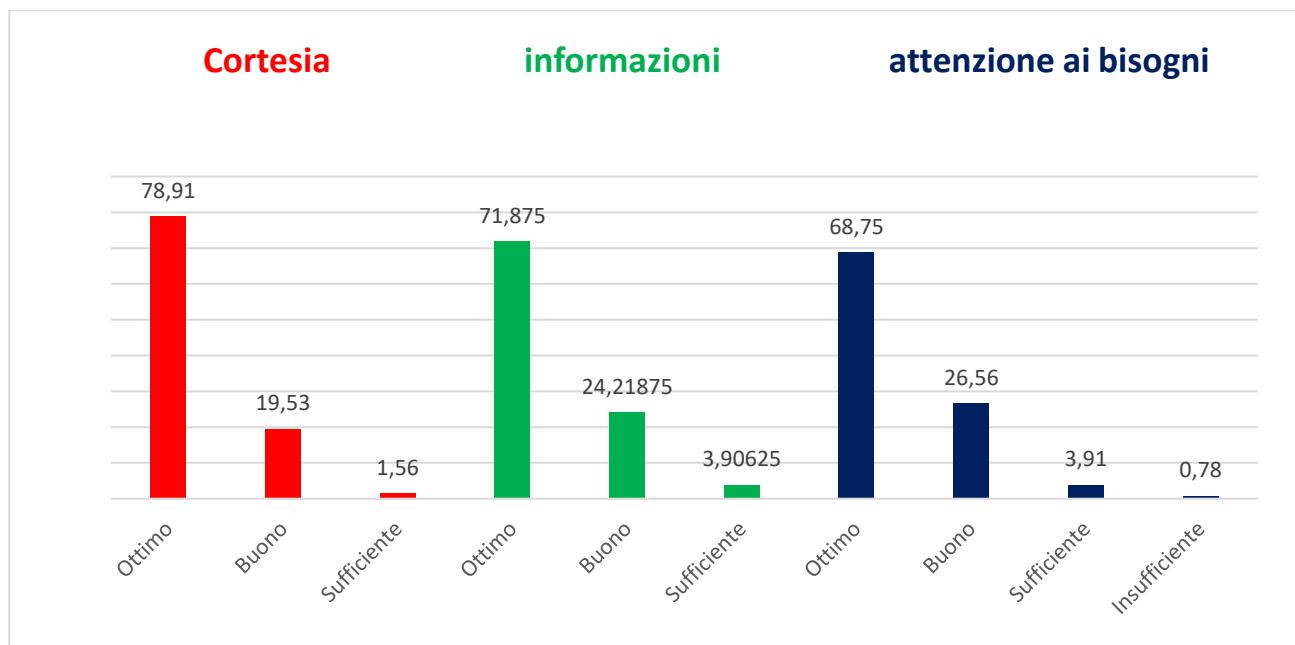


Risultati analoghi hanno ottenuto anche gli infermieri che hanno conseguito giudizi molto lusinghieri dalla grande maggioranza degli utenti intervistati.

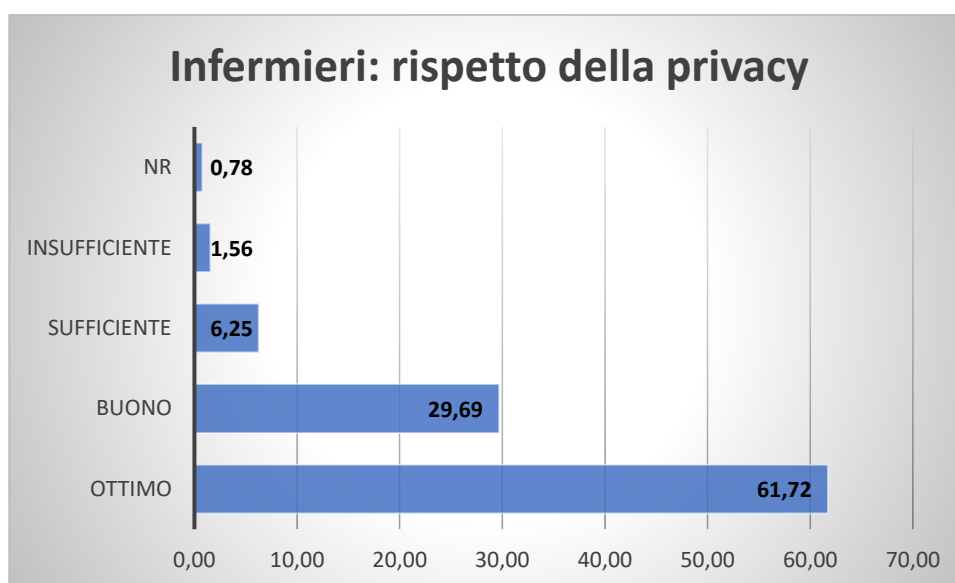
Competenza degli Infermieri:

Ottima	80,47%
Buona	17,19%
Sufficiente	2,34%

Rapporti con il personale infermieristico



La privacy degli utenti risulta rispettata anche dal personale infermieristico.



In conclusione agli utenti è stato chiesto una **valutazione sulla prestazione ricevuta** dal Servizio e un **giudizio complessivo sull'organizzazione e quindi la funzionalità del Servizio** stesso. Anche in questo caso, in linea con tutti i giudizi analitici espressi nelle varie domande del questionario, la quasi totalità degli utenti si esprime positivamente in merito.

Alla domanda: **Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?** Gli utenti hanno risposto positivamente per il **96,88%**.



Al termine del questionario era presente un campo libero per eventuali suggerimenti da parte degli utenti. Da questi commenti è emersa una criticità relativa alla sala d'attesa che risulta troppo piccola secondo 3 utenti e alle sedie che risultano troppo basse e scomode per 5 utenti. Due utenti esprimono la difficoltà a prenotare le visite di controllo successive in Ospedale, la prestazione risulta spesso non disponibile.