

U.O.C. URP, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Rapporto Finale sull'Indagine di Qualità Percepita

Introduzione

Questa indagine è stata condotta in due presidi ospedalieri nella AST di Ascoli Piceno con circa 200.000 abitanti. L'obiettivo è stato raccogliere le opinioni dei pazienti sulla qualità dei servizi offerti per migliorare la loro esperienza e rispondere alle esigenze della comunità.

Popolazione Campionata

- **Totale questionari raccolti:** 1.200
 - Presidio A: 700
 - Presidio B: 500

Risultati Principali

Tipologia di Servizi Utilizzati

- Assistenza domiciliare: 15%
- Visite specialistiche: 25%
- Esami diagnostici: 20%
- Pronto soccorso: 25%
- Vaccinazioni: 15%

Valutazione della Qualità Percepita

1. **Facilità di Accesso al Servizio**
 - Ottima: 15%
 - Buona: 30%
 - Sufficiente: 35%
 - Insufficiente: 20%
2. **Tempo di Attesa**
 - Molto breve: 5%
 - Breve: 20%
 - Ritardo accettabile: 40%
 - Ritardo non accettabile: 35%
3. **Cortesie e Disponibilità del Personale**
 - Ottima: 30%
 - Buona: 30%
 - Sufficiente: 25%
 - Insufficiente: 15%
4. **Pulizia e Igiene dei Locali**
 - Ottima: 40%
 - Buona: 30%
 - Sufficiente: 20%

- Insufficiente: 10%

Livello di Soddisfazione Generale

- Molto soddisfatto/a: 20%
- Soddisfatto/a: 35%
- Poco soddisfatto/a: 25%
- Per nulla soddisfatto/a: 20%

Distribuzione Demografica

1. **Genere:**
 - Maschi: 45%
 - Femmine: 55%
2. **Età:**
 - <30: 15%
 - 30-50: 45%
 - 50: 40%

Analisi dei Risultati

I dati mostrano una percezione mediamente critica dei servizi ospedalieri e ambulatoriali all'interno dei presidi ospedalieri. In particolare, i tempi di attesa e la facilità di accesso risultano problematici per una porzione significativa degli utenti. Anche la pulizia e la cortesia del personale, pur ricevendo alcune valutazioni positive, mostrano margini di miglioramento.

Raccomandazioni

1. **Riduzione dei Tempi di Attesa**
 - Incrementare il numero di personale per le aree con maggiore affluenza.
 - Ottimizzare la gestione delle prenotazioni.
2. **Migliorare la Sufficienza del Servizio**
 - Offrire formazione continua al personale per garantire un'esperienza uniforme in entrambi i presidi.
3. **Monitoraggio Costante**
 - Continuare a raccogliere feedback dai pazienti per verificare i progressi e identificare nuove aree di miglioramento.

Conclusioni

L'indagine ha evidenziato diverse aree critiche nei servizi ospedalieri. Implementando le raccomandazioni, si potrà lavorare verso una maggiore soddisfazione dei pazienti, migliorando al contempo l'efficienza e la qualità complessiva dei servizi.

Allegati

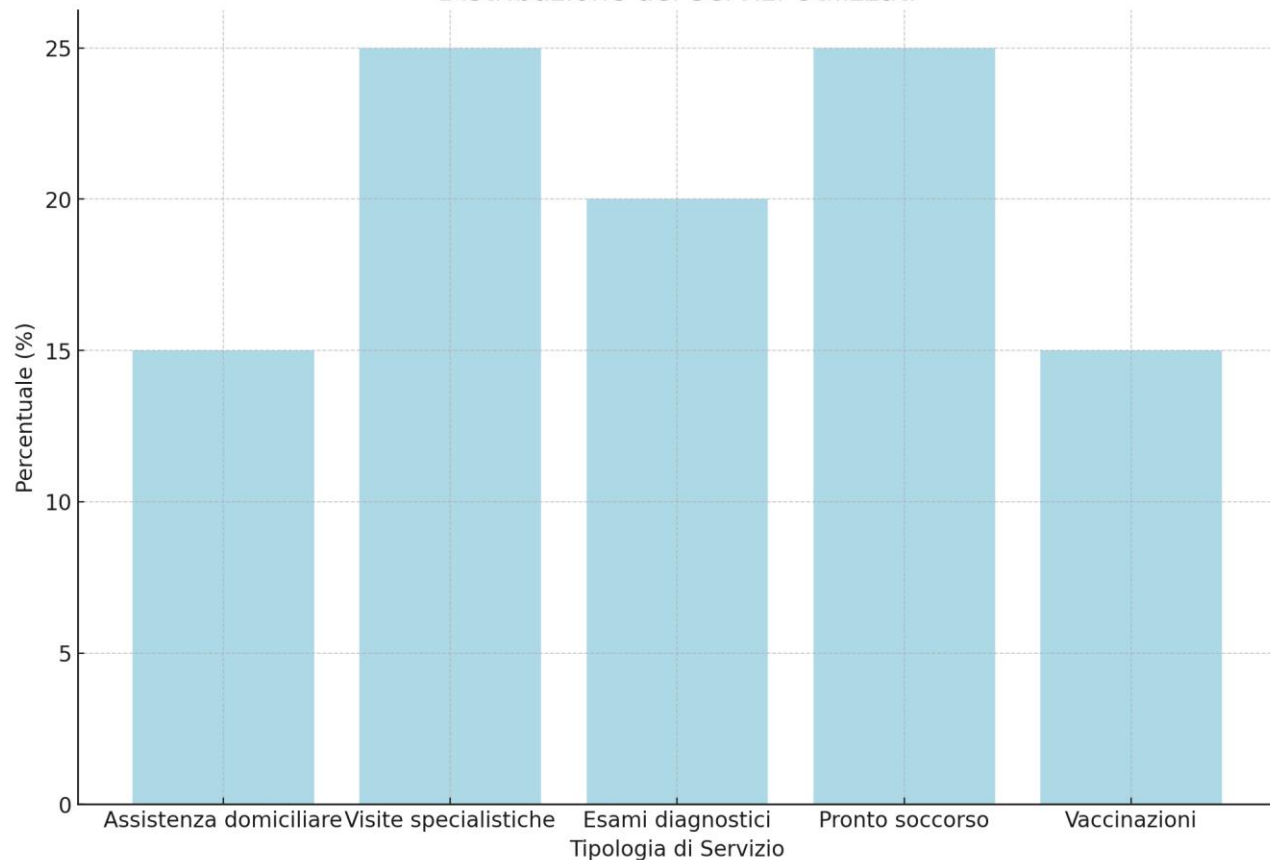
- Grafici rappresentativi dei dati raccolti
- Dettagli sull'approccio metodologico

una serie di grafici per rappresentare i dati dell'indagine:

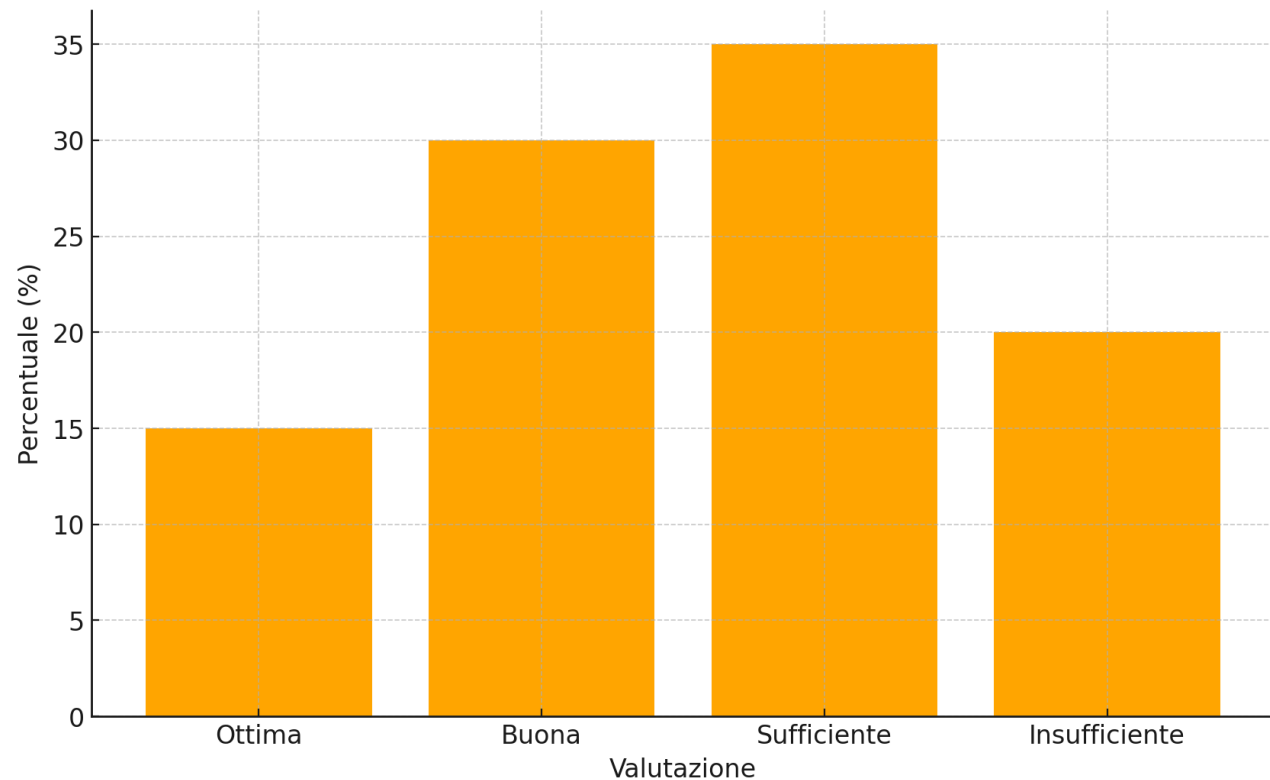
1. **Distribuzione dei Servizi Utilizzati**
2. **Valutazione della Facilità di Accesso al Servizio**
3. **Valutazione del Tempo di Attesa**

4. **Valutazione della Cortesia e Disponibilità del Personale**
5. **Valutazione della Pulizia e Igiene**
6. **Livello di Soddisfazione Generale**
7. **Distribuzione per Genere**
8. **Distribuzione per Fasce d'Età**

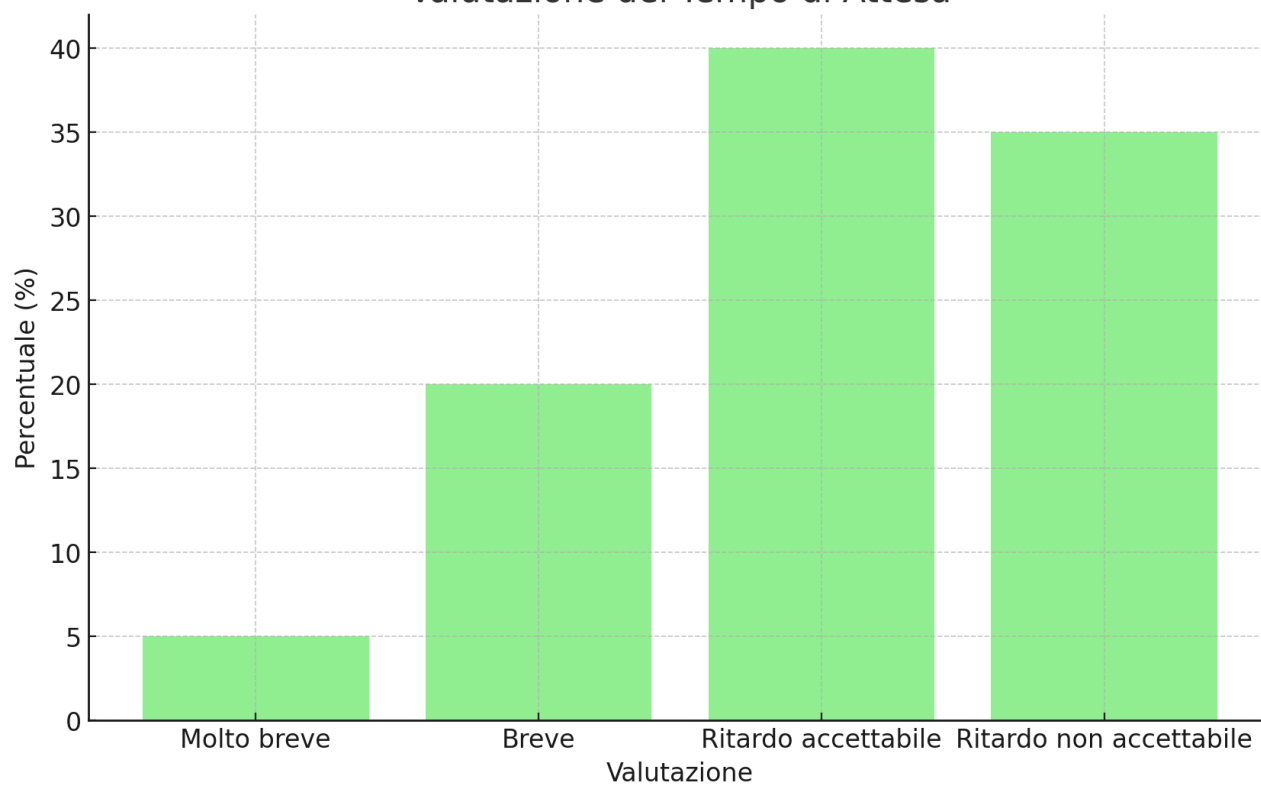
Distribuzione dei Servizi Utilizzati



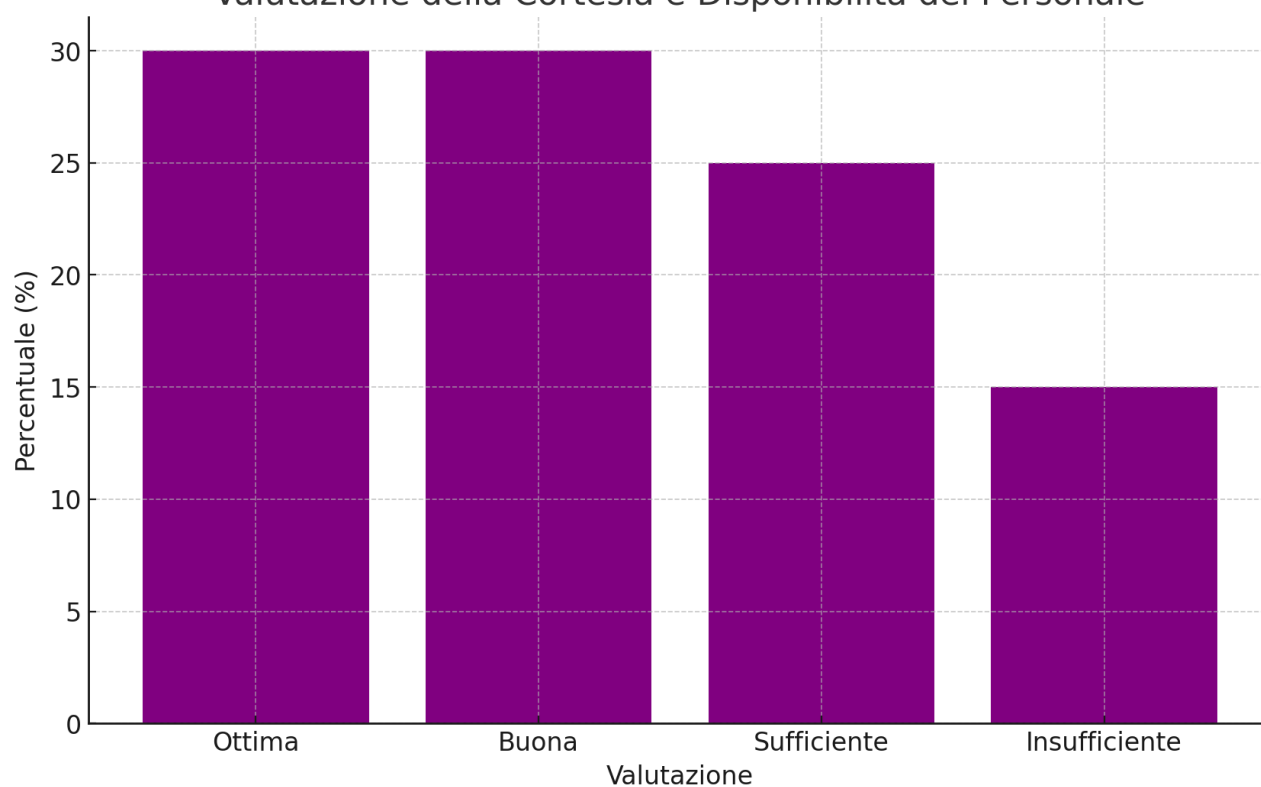
Valutazione della Facilità di Accesso al Servizio



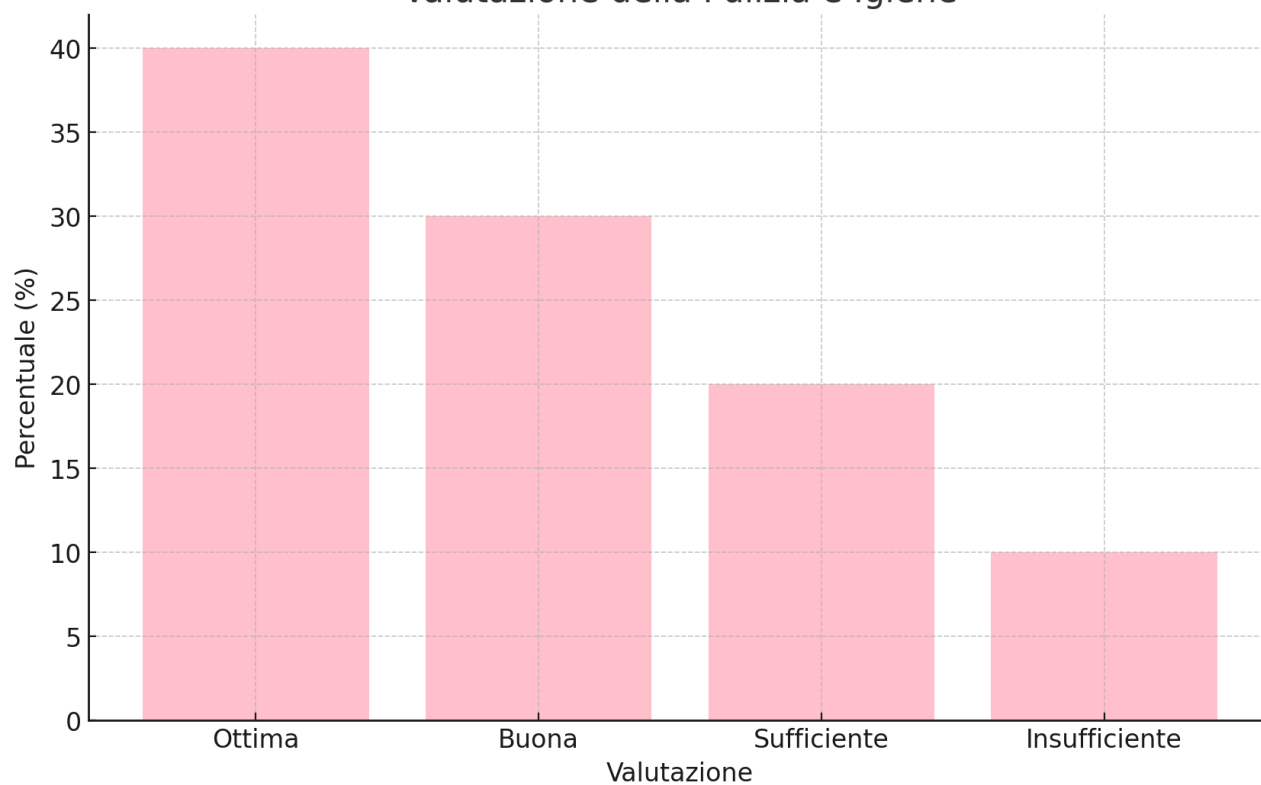
Valutazione del Tempo di Attesa



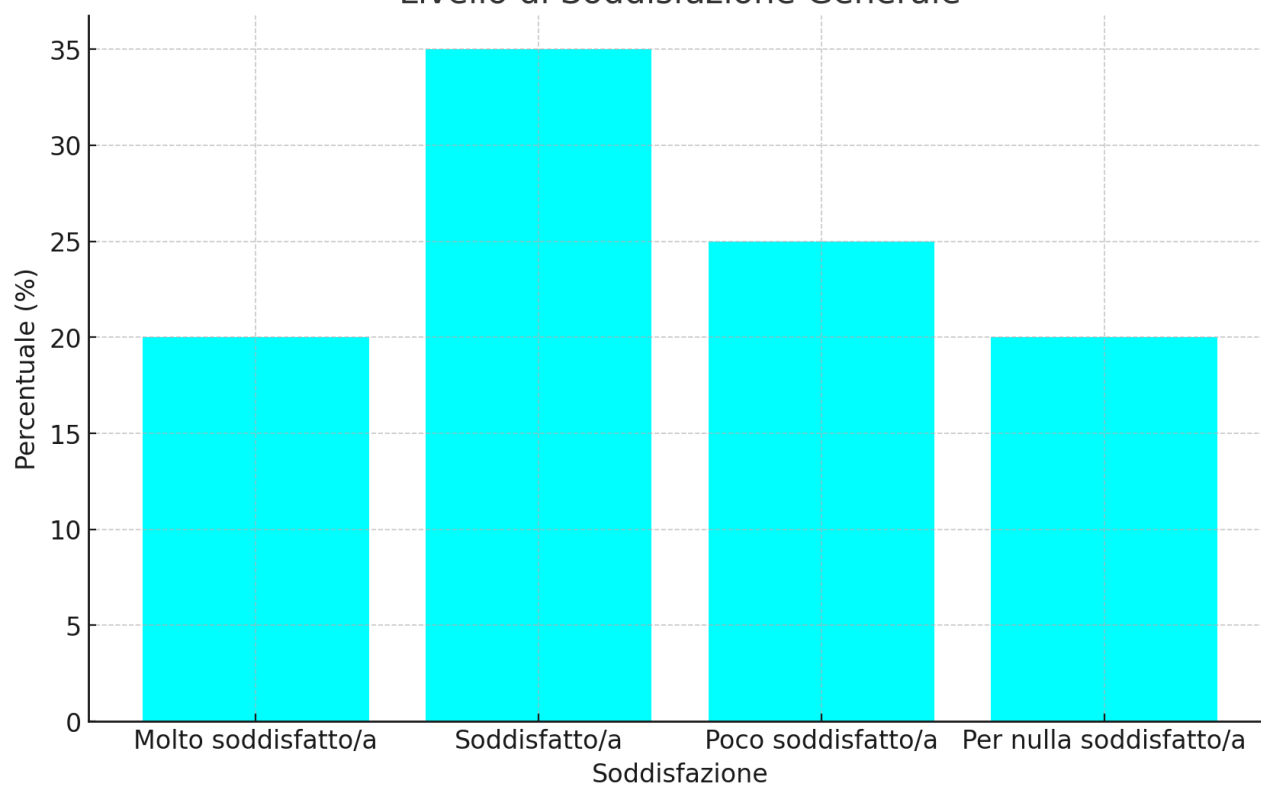
Valutazione della Cortesia e Disponibilità del Personale



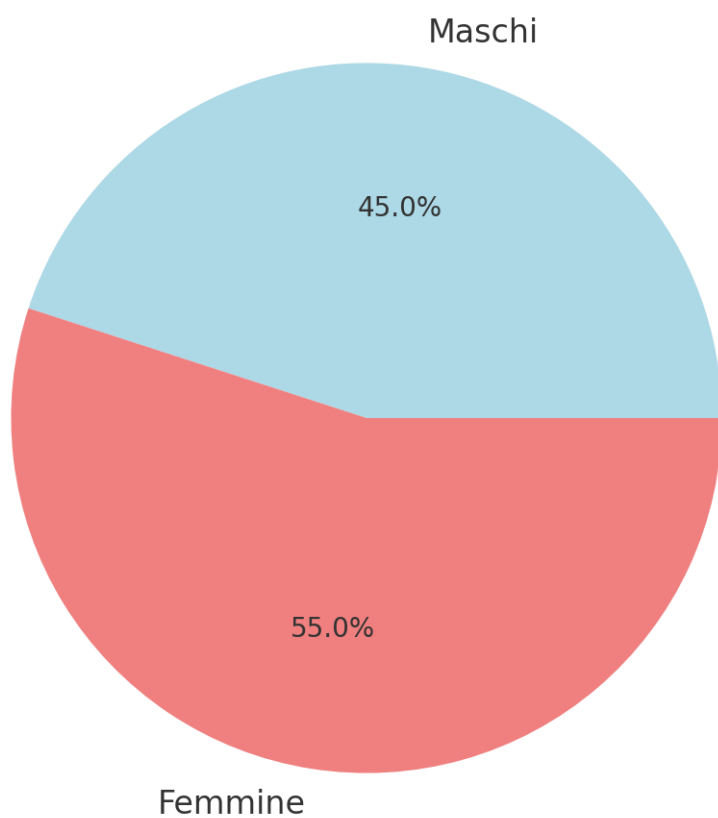
Valutazione della Pulizia e Igiene



Livello di Soddisfazione Generale



Distribuzione per Genere



Distribuzione per Fasce d'Età

