

SCHEDA INSERITA CORRETTAMENTE

Grazie per aver compilato e completato la procedura di adesione al progetto: "Buone pratiche per l'Umanizzazione delle cure". Immediatamente dopo questo breve testo esplicativo, troverai il tuo codice identificativo, da utilizzare per l'invio di eventuali allegati (file di testo o di immagine). Ricordiamo che, in caso di invio (facoltativo) di allegati ad integrazione delle informazioni già inserite nel form on-line, l'indirizzo di posta elettronica di riferimento è premioumanizzazione@cittadinanzattiva.it. Il tuo numero identificativo dovrà essere l'oggetto dell'e-mail.

NUMERO IDENTIFICATIVO: 66

Nome del servizio: Sezione Qualità

Indirizzo*: Via C. Gianella 1

Città: Legnago

Cap: 37045 **Regione*:** Veneto

Provincia: Verona

Telefono*: 0442 / 622759

Cellulare: 3387017610

Tipologia di azienda: ASL

Tipologia di struttura: UTAP - Unità Territoriale Assistenza Primaria

Responsabile del progetto: Daniele Caprara

Cellulare: 3387017610

Titolo del progetto in atto: Facciamo contare l'opinione dei cittadini: progetto di ascolto degli utenti dell'Unità Territoriale di Assistenza Primaria di Zevio (Vr)

Data di inizio: 1 Gennaio 2010

Concluso

In corso: Si

Fine prevista: 31 Dicembre 2010

Coinvolgimento di Cittadinanzattiva: Si

In che modo: validazione del questionario e valutazione dei risultati

Area trattata: Relazione

Descrizione sintetica del progetto: Il coinvolgimento dei pazienti/utenti nelle decisioni che riguardano il loro percorso assistenziale è una delle principali esigenze emerse dalle nostre precedenti indagini svolte. Partendo da questo assunto abbiamo privilegiato come area di intervento quella relativa ad un nuovo ed innovativo servizio presente presso la nostra Azienda. L'UTAP ricomprende cinque medici di medicina generale e due pediatri di libera scelta. Costituita nel 2009, l'UTAP gestisce l'intero ciclo di assistenza primaria offrendo tra le altre cose riportate nella carta dei servizi, la presenza di personale di segreteria, di infermiere professionale, di call center, di punto prenotazione Cup con percorsi preferenziali per i pazienti dei medici riuniti, di contattare il proprio medico anche tramite e-mail e una più ampia copertura oraria nell'apertura degli ambulatori. Rispetto a questa nuova realtà e alle criticità iniziali dovute alla nuova organizzazione di accesso da parte dei pazienti al proprio medico di base, si è sentita l'esigenza di raccogliere informazioni da parte dell'utenza, con lo scopo di conoscere quali sono i loro giudizi, le loro difficoltà e le loro reali esigenze, in una prospettiva etero-valutativa del servizio, che ha come finalità quella di focalizzarsi sugli aspetti in cui è necessario portare un miglioramento della performance. Rilevare la customer satisfaction consente, infatti, alle Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i propri utenti; consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come viene percepito dagli utenti e di riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Gli obiettivi sono, in primo luogo, la raccolta e la valutazione della qualità percepita dagli utenti dell'UTAP, tramite la costruzione di uno strumento di rilevazione in grado di evidenziare "possibili relazioni" e la costituzione di gruppi di miglioramento tesi ad intervenire sulle criticità emerse dall'analisi delle risposte pervenute. Come strumento di analisi dell'esistente è stato scelto il questionario, compilato in forma anonima, costituito da una serie di quesiti a risposta chiusa e di quesiti a risposta aperta. Nella strutturazione delle domande si è posta molta attenzione a costruirle, in modo da non forzare la risposta, cercando di mantenerle il più possibile neutre. Per quanto riguarda la stesura delle domande, sono state prescelte quattro aree d'interesse: l'informazione, l'accoglienza, il rapporto con il personale e il giudizio complessivo con eventuali precisazioni su aspetti che l'utente ritiene positivi o negativi riguardo al servizio. I questionari sono stati somministrati a quelle persone che hanno presentato il requisito di conoscenza ed utilizzo del servizio attivando un'apposita postazione presso l'UTAP. La sessione ordinaria di somministrazione è stata articolata in più giornate con la presenza della Dott.ssa Marina Ziviani (stagista presso la Sezione di Qualità e Servizio Personale e Sviluppo Organizzativo), del responsabile e di due collaboratori del servizio Qualità dell'Azienda, di tutti i medici UTAP e del personale di segreteria e infermieristico in servizio presso lo stesso. Il questionario, in forma anonima, è stato somministrato nel rispetto della legge sulla privacy che prevede che i rispondenti siano informati che la compilazione è facoltativa e l'eventuale rifiuto non ha alcuna conseguenza. Nella fase successiva si è proceduto all'elaborazione dei dati raccolti e alla loro interpretazione, allo scopo di evidenziare i punti di forza, su cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento del servizio. L'output di questa fase consiste nel rapporto di ricerca vero e proprio, il quale oltre a dare conto del disegno dell'indagine e del percorso metodologico seguito, ha lo scopo di illustrare e commentare le risultanze quantitative ottenute. Il report di ricerca si compone, sia di tabelle di distribuzione e di grafici, ottenuti in base al calcolo delle medie e degli indicatori di variabilità, sia di note di commento e descrizioni delle risultanze statistiche ottenute, le quali vengono correlati all'individuazione di possibili azioni di miglioramento. Il valore di una Customer Satisfaction, infatti, non si individua nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità d'erogazione del servizio al fine di renderlo maggiormente rispondente ai bisogni e alle attese degli utenti. Questo progetto di Customer Satisfaction è stato realizzato seguendo la metodologia sviluppata dal Dipartimento della Funzione Pubblica con il programma Cantieri.

Descrizione sintetica del progetto:

Risultati raggiunti: Il primo risultato è stato il forte gradimento riscontrato da parte dei cittadini. A fronte di 120 questionari somministrati ne sono stati resi 118, indice della bontà dell'iniziativa intrapresa. Il questionario è stato somministrato nella settimana compresa tra il giorno 24 e il giorno 28 maggio 2010. L'analisi dei dati raccolti è stata effettuata nel mese di giugno. Il

progetto ovviamente non si esaurisce nella realizzazione di una indagine conoscitiva ma è stato impostato fin dall'inizio in modo da attuare il complessivo percorso virtuoso del miglioramento della qualità. L'indagine ci ha consentito di individuare in maniera precisa e puntuale quali siano i punti di forza e le aree di miglioramento individuate dagli utenti. Sulla scorta di quanto emerso dalle risposte ottenute si è ora deciso di coinvolgere sia attori interni che esterni all'organizzazione. Fra gli attori interni si segnalano i Medici di medicina Generale, gli addetti alla sezione qualità i dirigenti delle strutture addetti alle cure primarie. Per quanto riguarda gli attori esterni, il coinvolgimento riguarda innanzitutto le organizzazioni rappresentative dei cittadini, la comunità locale e anche i mezzi di informazione.

È stato utilizzato un metodo per la misurazione dei risultati ottenuti? Sì - Il progetto ha fornito risultati interessanti: in molti casi ha confermato le percezioni del personale del servizio, in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni importanti e utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento, non evidenziando però particolari criticità. Gli utenti sono soddisfatti per l'orario dei medici, di segreteria e di infermeria. Sono favorevoli alla prenotazione della visita, sono soddisfatti dei tempi di attesa (i tempi di attesa per una visita sono in media di 1 o 2 giorni), per le visite d'urgenza e per la disponibilità degli altri medici. Sono soddisfatti della possibilità di contattare il servizio di sabato mattina e di autorizzare il medico Utap a ricevere le analisi mediche direttamente dal laboratorio. Ritengono che, l'invio informatizzato dei referti abbia migliorato il servizio e che i locali siano confortevoli e facilmente accessibili. Si evidenzia che il personale è cortese e preparato, sia per quanto riguarda il servizio di segreteria che infermieristico. Il giudizio espresso del servizio è estremamente positivo. Emerge però, che l'86% degli utenti, non è a conoscenza della presenza del sito internet specifico, che l'85% non conosca la possibilità di contattare il medico attraverso fax o e-mail; questo dato più che una criticità è dovuto al fatto che molti utenti anziani non utilizzano internet, il fax e la posta elettronica. E' carente inoltre, la conoscenza della funzione dell'UTAP e della sua missione.

Il progetto è stato realizzato anche in altre strutture? No - Attualmente nel territorio dell'Azienda Ulss n° 21 è presente una sola Unità territoriale di Assistenza Primaria.

Durata del progetto (in mesi): 12

Costi complessivi del progetto : 0

Note: Non ci sono stati costi aggiuntivi per la realizzazione del progetto in quanto si sono utilizzate risorse interne all'azienda.

| COMPILA IL FORM | ESCI |