



Documento per i lavoratori della struttura e per i cittadini

Questionari di gradimento degli utenti: osservazioni per il miglioramento dei servizi offerti

PREMESSA

I questionari che gli utenti compilano sul gradimento delle attività e dei servizi offerti dalla struttura, sono importanti per “dar voce” alle persone, e sono utili per percepire bisogni, osservazioni, critiche, per valutare poi le possibili azioni di miglioramento.

I questionari vengono infatti analizzati dalla Direzione della struttura che, dai dati emersi, valuta se e come adottare azioni migliorative.

Analisi dei dati emersi e nella redazione della relazione che evidenzia le criticità sulle quali adottare le eventuali azioni di miglioramento, che viene condivisa con il personale della struttura.

PRINCIPALI DATI EMERSI

Gli aspetti da migliorare ricavabili dai questionari di gradimento e da alcuni suggerimenti scritti, reperiti nelle cassette URP, sono risultati i seguenti:

NEI REPARTI:

- **MFR Ortopedica e Area Chirurgica II piano:** A) i servizi igienici da modernizzare per funzionalità e dotazione di appoggi, appendini e mensole, B) pulizia servizi igienici.
- **MFR III piano:** organizzazione degli orari visite nel reparto.
- **Medicina-Geriatria IV piano:** A) avere più disponibilità di ricevimento parenti da parte dei medici, B) posticipazione dell'orario dei pasti.

NEI SERVIZI: Poliambulatori: A) attesa troppo prolungata soprattutto presso l'ambulatorio ecografico, B) difficoltà nel trovare parcheggio, C) per quanto riguarda il servizio CUP: l'utenza rileva una carenza informazione e difficoltà di contatto telefonico.

Gli aspetti migliorabili sono stati discussi con il coinvolgimento dei capisala e capiservizio, nonché del responsabile dell'URP, con le risultanze espresse nella seguente tabella.

Aspetto rilevato/segnalato da migliorare	Azioni migliorative avviate e attuate	Impegni futuri	Date Verifiche
Pulizia servizi igienici	<ol style="list-style-type: none">1) Effettuati i sopralluoghi di verifica2) Rivisti i termini del contratto con la ditta incaricata3) Rivisti i percorsi sporco-pulito4) Dotazione registro pulizie effettuate nei bagni per il pubblico	<ol style="list-style-type: none">1) Migliorare i controlli e la loro frequenza2) Discutere prontamente con la ditta, a cui è affidata la pulizia degli ambienti, ogni criticità evidenziata3) Modificare prontamente orari e frequenza delle pulizie in caso di variazioni organizzative che comportino una diversa presenza degli	Ultima verifica con la ditta: 28.04.2020 Aspetto da tenere tuttora in evidenza



	<p>5) Sensibilizzati capisala e capiservizio perché:</p> <p>a) Effettuino un controllo attento sulle pulizie effettuate</p> <p>b) Attivino prontamente la ditta delle pulizie in caso di problemi di pulizia</p> <p>6) Modificata la periodicità delle pulizie nei seguenti punti che si sono rilevati critici:</p> <p>a) spazi comuni piano terra e primo piano,</p> <p>b) ascensore lato nord,</p> <p>7) Aumentata la frequenza delle pulizie negli orari mattutini essendo maggiormente frequentati dagli utenti</p>	<p>utenti</p> <p>4) Creare appendini e mensole di appoggio nei bagni</p>	
Aspetto rilevato/segnalato da migliorare	Azioni migliorative avviate e già attuate	Impegni futuri	Date Verifiche
Orario visite ai parenti	<ul style="list-style-type: none">• Nel reparto hospice l'accesso non ha limitazioni di orario• Portate da 2 a 4 le ore dedicate alle visite dei parenti/amici/conoscen ti, nei giorni feriali e dalle 3 alle 5 ore nei giorni festivi; introdotta la nuova fascia oraria di visita dalle ore 07.00 alle ore 08.00 e ampliata la fascia dell'ora di pranzo <p>N.B.: durante l'epidemia Covid le visite sono state sospese tranne situazioni particolari</p>	Rivedere gli accessi alle visite post emergenza Covid	Ultima verifica 28.05.2020 Aspetto da tenere tuttora in evidenza



<p>Rispetto orari delle prestazioni ambulatoriali</p> <p>Costituisce un problema anche quando il sistema informativo si blocca</p>	<ul style="list-style-type: none">L'emergenza Covid ha stravolto l'organizzazione ed è stata spunto per rivedere tutta l'impostazione	<p>Evitare, per quanto possibile, che vi siano blocchi del sistema informativo, mantenere l'attuale organizzazione post Covid che risulta funzionale per il rispetto degli orari</p> <p>Evitare sovrapposizioni tra visite pazienti interni e visite di utenti esterni salvo, ovviamente, le urgenze</p>	<p>Ultima verifica 26.05.2020</p> <p>Aspetto da tenere tuttora in evidenza</p>
<p><i>Aspetto rilevato/segnalato da migliorare</i></p>	<p>Azioni migliorative avviate e già attuate</p>	<p>Impegni futuri</p>	<p>Date Verifiche</p>
<p>Somministrazione pasti</p> <p>Vi sono state segnalazioni di necessità di miglioramento solo al 4° piano, mentre negli altri reparti il servizio ha avuto risposte di gradimento molto positive. Gli utenti chiedono soprattutto di posticipare l'orario dei pasti</p>	<ul style="list-style-type: none">Effettuate delle verifiche sulle modalità di somministrazione del cibo e sulla sua qualitàCoinvolti capisala e referenti della cucina sull'analisi dei fatti segnalati, per individuare possibili spazi di miglioramento	<p>Mantenere alta l'attenzione sul cibo somministrato ai degenti</p> <p>Effettuare periodici incontri tra cuochi e capisala dei reparti per discutere ogni aspetto relativo al cibo fornito</p>	<p>Ultima verifica 20.02.2020</p> <p>Obiettivo 2019 raggiunto</p>
<p><i>Aspetto rilevato/segnalato da migliorare</i></p>	<p>Azioni migliorative avviate e già attuate</p>	<p>Impegni futuri</p>	
<p>Comfort delle stanze e bagni</p>	<ul style="list-style-type: none">Nel 2018/2019 è stata sistemata l'area del Day Hospital riabilitativo e della fisioterapia ambulatorialeNel 2020/2021 è prevista la sistemazione dei poliambulatori	<p>Continuare nell'opera di ammodernamento della struttura, secondo il programma pluriennale già approvato</p>	<p>Ultima verifica 28.05.2020</p> <p>Situazione in progress,</p> <p>Obiettivo 2019 raggiunto</p>



Wi-fi in tutti i locali della struttura	Nel passato è stato dato l'accesso alla rete Wi-fi solo a rari utenti paganti, poiché la rete è limitata e supporta solo un minimo numero di utenze	Impegno in futuro a rinnovare e potenziare la rete Wi-fi	Verifica 6.11.19 Aspetto Da tenere in evidenza
Parcheggi I parcheggi sono un problema soprattutto al mattino. Non vi è l'abitudine a utilizzare i vicini parcheggi a pagamento	<ul style="list-style-type: none">Chiesto al Comune di poter fare una convenzione per rimuovere dai parcheggi per disabili le auto non autorizzate, ma la proposta non è andata a buon finerichiesto ad alcuni parcheggi vicini di poter attivare della convenzioni, ma la proposta non è andata a buon fine	Vi è l'impegno a ricercare ogni possibile soluzione al parcheggio di utenti e di lavoratori della struttura	Verifica 6.11.19 Nessun risultato previsto

Ve-Mestre, 29.05.2020

Susanna Milliaccio
Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Francesco Camisa
Direttore Generale