

UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico

Tel. 0773 6553430 - 3421 Fax 0773 6553461

e-mail: comunicazioneintegrata@ausl.latina.it**“Indagine sulla Qualità percepita dall’utente sul Servizio PUA”**

A cura di:

UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico:*Dr.ssa Assunta Lombardi**Dr.ssa Roberta De Grandis**con la collaborazione di: Dr. Luca Palombo***Distretto 2 Asl Latina:***Dr.ssa Giuseppina Carreca*

Le Aziende socio-sanitarie negli ultimi anni si sono orientate verso programmi volti alla diminuzione e al controllo della spesa sanitaria, al miglioramento dello stato di salute della popolazione e delle risorse relazionali del sistema, per raggiungere la soddisfazione dei cittadini. La ricerca condotta, vuole sottolineare l'importanza degli studi sul gradimento dei servizi socio-sanitari da parte dei cittadini-utenti attraverso la rilevazione della loro soddisfazione, al fine di migliorare la qualità dei rapporti tra istituzione sanitaria e cittadino.

Tale ricerca sulla qualità percepita, nasce inoltre con l'obiettivo di costruire uno strumento in grado di fornire risultati attendibili ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni erogate nel PUA Punto Unico di Accesso del Distretto 2 di Latina.

Il Punto Unico d'Accesso - PUA è un importante strumento, per l'integrazione socio-sanitaria, finalizzata a promuovere e tutelare la salute delle persone e delle famiglie, garantendo ai cittadini residenti o temporaneamente presenti sul territorio di accedere a tutte le prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie del territorio, così da dare risposte alla complessità dei bisogni sociali e sanitari, specie delle persone più "fragili", e garantire la presa in carico del paziente e la continuità assistenziale.

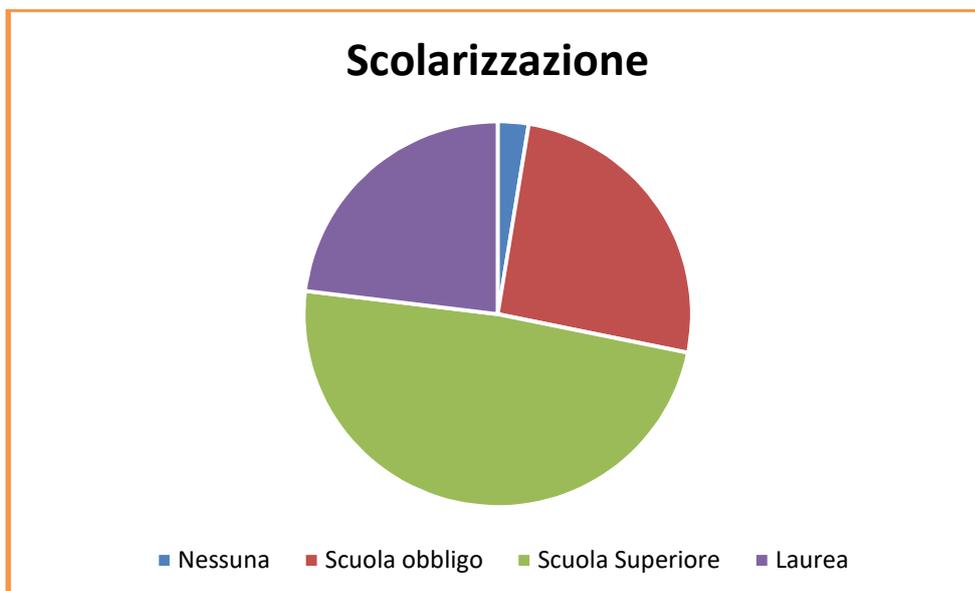
L'Azienda è impegnata a promuovere politiche di integrazione delle risorse sanitarie del territorio e dell'ospedale con le risorse socio-assistenziali del Comune, del Terzo Settore e del Volontariato;

E' stato analizzato un campione di 47 cittadini-utenti che si sono rivolti al PUA del Distretto 2 (Latina).

Gli stessi , sono stati invitati a compilare il questionario e sono di seguito rappresentati per sesso, età anagrafica, e scolarizzazione.



Età Media intervistati: 54,89473684



1) La prima area analizzata è quella riguardante l'accesso alle strutture aziendali.

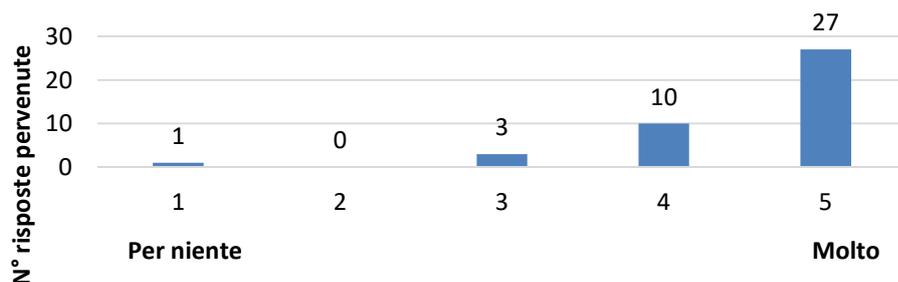
Il termine "accessibilità" in questo lavoro va letto in riferimento al tema della "disabilità", intendendo quest'ultima ascrivibile a un'ampia porzione di popolazione che comprende le persone anziane, le persone con disabilità permanente o temporanea, i bambini, le donne incinte, i genitori che spingono un passeggino, ecc., ovvero tutti coloro che, per i più svariati motivi, trovano difficoltà nell'interazione con l'ambiente materiale e immateriale.

Le domande per quest'area sono state :

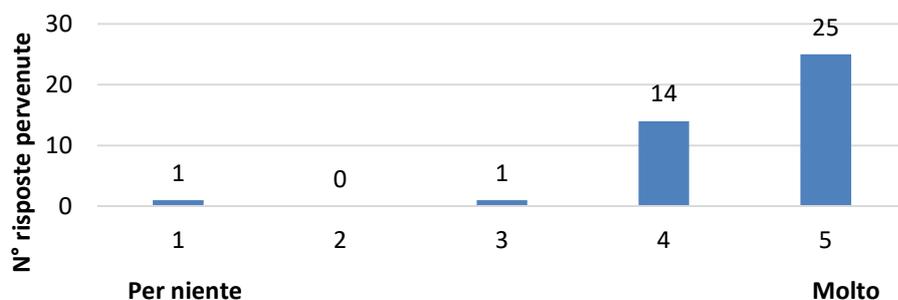
- **Ha incontrato barriere architettoniche che le hanno reso difficile l'accesso?**
- **La segnaletica e le indicazioni per raggiungere il servizio sono state chiare?**
- **Per lei è stato facile raggiungere il servizio di cui aveva bisogno?**



La segnaletica e le indicazioni per raggiungere il servizio sono state chiare?



Per lei è stato facile raggiungere il servizio di cui aveva bisogno?

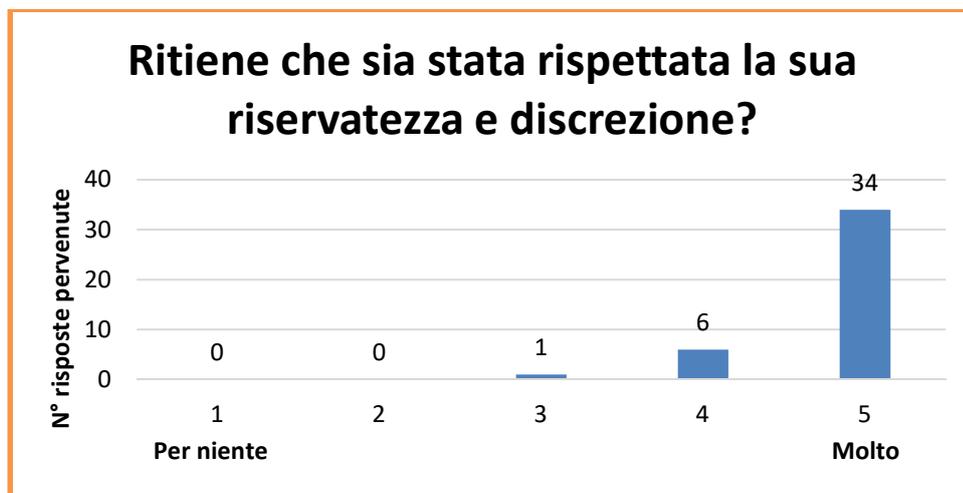


I risultati della ricerca indicano che l'accesso ai servizi è facilitato grazie all'assenza di barriere architettoniche, e alla presenza di indicazioni corrette e di una segnaletica chiara.

2) La seconda area analizzata è quella riguardante il Confort offerto dal servizio e il rispetto della privacy.

Le domande poste sono state:

- **Ha trovato i locali del servizio puliti, decorosi e confortevoli?**
- **Ritiene che sia stata rispettata la sua riservatezza e discrezione?**



L'accoglienza rappresenta il primo punto di contatto tra paziente e utenza, e da qui si può evincere nell'immediato una percezione del servizio che viene erogato.

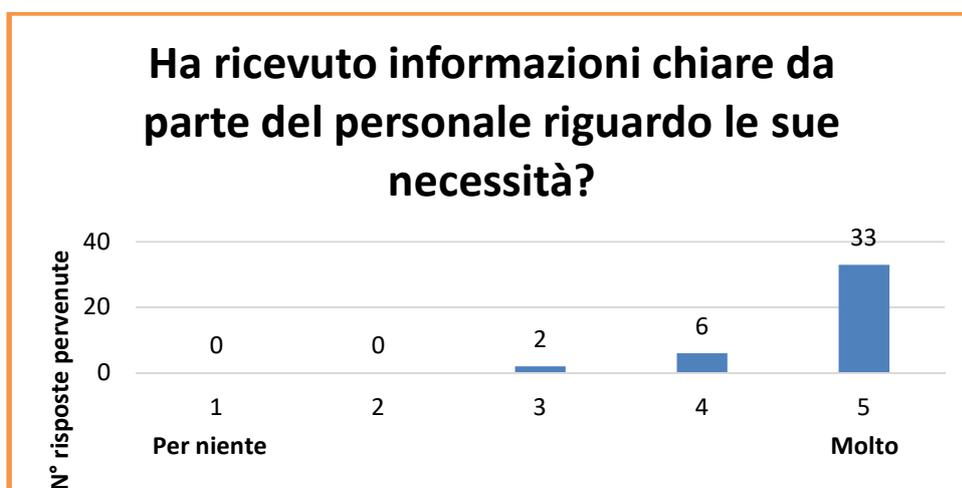
L'accompagnamento, che si colloca in una fase più avanzata rispetto alla funzione di accoglienza, informazione ed orientamento, si esplica nell'indirizzare attivamente l'utente verso le strutture erogatrici di servizi attraverso, per esempio, la definizione di appuntamenti o nell'attivare servizi ed équipe professionali.

Il giudizio che emerge sulle informazioni rese dall'utenza, è complessivamente positivo.

3) La terza area indagata ha riguardato l'assistenza ricevuta da parte del personale.

Le domande per quest'area sono state:

- **Ha ricevuto informazioni chiare da parte del personale riguardo le sue necessità?**
- **Reputa che il personale al quale si è rivolto sia competente?**



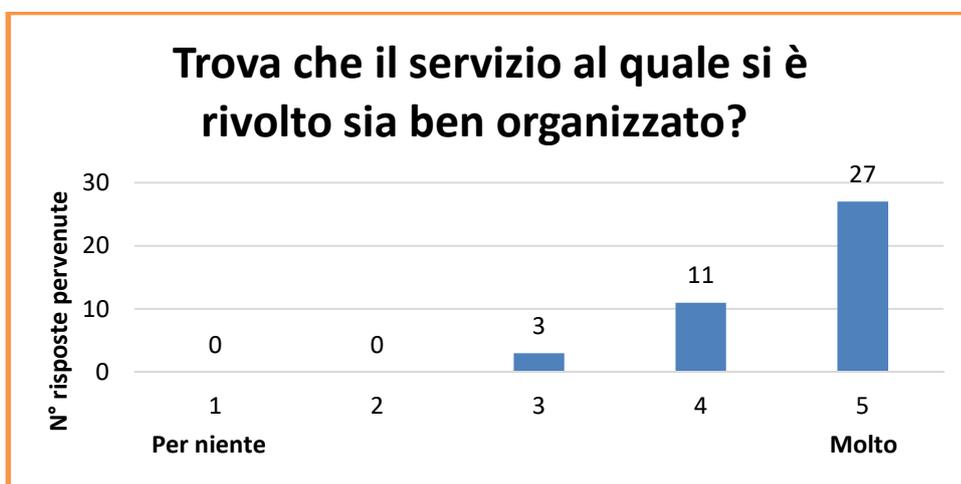


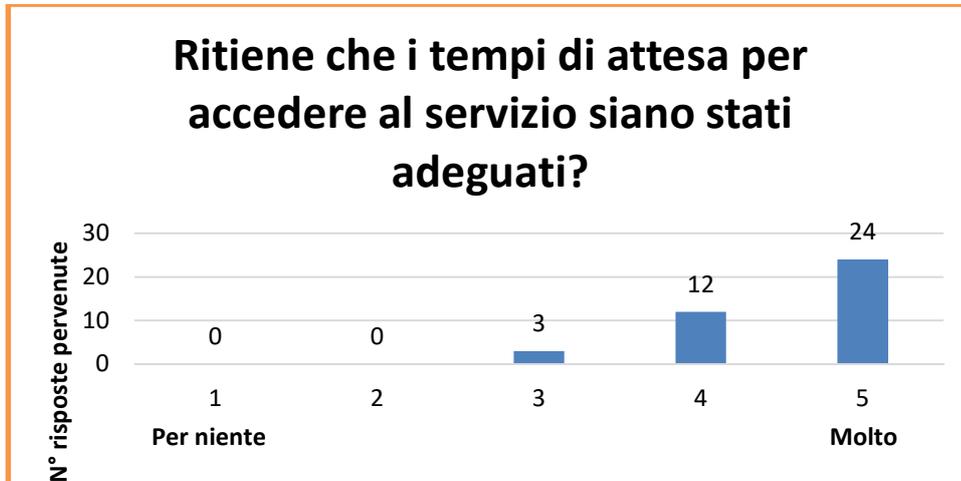
I due quesiti della ricerca inerenti l'assistenza ricevuta da parte del personale è stato hanno evidenziato che il personale del PUA dedicato all'attività svolge le proprie funzioni in maniera ottimale (prevalenza risposte utenza Molto soddisfatto) .

4) L'ultima area analizzata è quella riguardante la valutazione del servizio offerto.

Le domande per quest'area sono state:

- **Trova che il servizio al quale si è rivolto sia ben organizzato?**
- **Ritiene che i tempi di attesa per accedere al servizio siano stati adeguati?**





Il servizio ha garantito grazie ad una solida capacità organizzativa la massima apertura a tutta l'utenza.

L'erogazione immediata, o comunque tempestiva, di risposte adeguate a bisogni dell'utenza, è stata ritenuta soddisfacente, in quanto i tempi di attesa per accedere al servizio sono stati adeguati.

Conclusioni

Dai risultati della ricerca svolta, è emerso che, la modalità organizzativa analizzata (PUA Distretto 2 – Latina), rivolta in particolare ai soggetti fragili per facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio sanitarie, è risultata efficace.

La struttura è gestita da uno staff di operatori che ascoltano e analizzano i bisogni dell'utente e dei familiari, individuano con loro il percorso terapeutico più adatto, accompagnandoli in ogni fase dello stesso.