



A.S.L. CN2

Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)
Tel +39 0173.316111 Fax +39 0173.316480
e-mail: aslcn2@legalmail.it – www.aslcn2.it

S.S. Qualità, Risk Management
e Relazione con gli Utenti
Responsabile: Dr. Luciano VERO
Referente URP Alba: Dr.ssa Rita AGOSTO
Referente URP Bra: Sig.ra Marina TIBALDI
Referente Q.R.M.: Dr.ssa Elena GORGA

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

PROGETTO: VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI SANITARIE PERIODO: GENNAIO-GIUGNO 2019

PREMESSA

La qualità del lavoro in campo sanitario è un obiettivo irrinunciabile e un'opportunità di azione rilevante non solo per gli utenti dei servizi, i quali spesso appartengono a fasce deboli della popolazione, ma anche per gli operatori e i professionisti coinvolti nei percorsi e attivatori della rete assistenziale.

Valutare la qualità percepita significa assumere il punto di vista dell'utente e rivedere analiticamente il complesso rapporto fra struttura, operatore, utente, cogliendone, ai vari livelli, gli elementi critici determinati dal processo di interazione sociale che possono a volte impedire all'utente di costruirsi come soggetto e di ricevere risposte adeguate e per lui significative

In conformità con l'assegnazione di obiettivi specifici aziendali e nell'ottica della valutazione finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi, l'unità di staff URP QRM ha condotto, dal mese di gennaio al mese di giugno 2019, un'indagine sul livello di soddisfazione, rispetto alle cure e ai servizi ricevuti, dall'utenza.

Un servizio è di qualità se tutti gli attori coinvolti sono garantiti nei propri diritti e partecipano attivamente alla produzione della prestazione. La qualità deve dunque essere letta come il punto di mediazione ottimale, l'integrazione tra i diversi valori, le aspettative, le aspirazioni, i bisogni, i diritti che ruotano attorno ad un servizio.

Le indagini di rilevazione della soddisfazione hanno come principali obiettivi concreti:

- ✓ La definizione della qualità così come percepita dai fruitori esterni (utenti) ed eventualmente interni (personale) ai servizi in questione e la misurazione della soddisfazione rispetto ai loro singoli aspetti;
- ✓ La misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni;
- ✓ L'individuazione delle aree di sviluppo e miglioramento della qualità;
- ✓ Individuare le componenti e gli aspetti principali delle dimensioni costituenti la qualità percepita legati alle relazioni, alle strutture fisiche, agli aspetti di umanizzazione ecc...

METODOLOGIA E RACCOLTA DATI

I questionari sono stati consegnati agli utenti immediatamente prima delle prestazioni ambulatoriali e ai degenti nel corso del ricovero con la richiesta di restituirli al momento della dimissione negli appositi contenitori sistemati all'ingresso degli ospedali e presso le principali zone di accesso agli ambulatori, a totale garanzia della privacy.

I questionari sono essenzialmente due: uno per la rilevazione della qualità percepita dell'utente ricoverato (area medica e area chirurgica) ed uno per la rilevazione presso gli ambulatori e servizi.

Il questionario delle aree di degenza è formato da domande, con possibilità di giudizio in scala decrescente, riguardanti temi quali l'accoglienza, la relazione con il personale sanitario, il comfort degli ambienti, il servizio alberghiero e la dimissione, mentre quello dei servizi ambulatoriali, oltre alla qualità della relazione con il personale e il livello di comfort percepito, permette di indagare aspetti organizzativi come ad esempio i tempi di attesa.

La rilevazione è stata effettuata in tutti gli ambulatori ed in tutti i servizi di degenza, ad eccezione del Dipartimento di Salute Mentale, della Rianimazione e del Dipartimento di Emergenza Urgenza e Accettazione (DEA) dove, a causa della criticità della tipologia di pazienti, verrà valutata l'ipotesi di strutturare una sistema di rilevazione ad hoc.

La lettura, l'elaborazione dei dati e dei giudizi riportati sui questionari è stata condotta unicamente dal personale dell'URP.

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

| DEGENZE | | | |
|-----------------------|---------------------|-----|--------|
| AREA CHIRURGICA | Alba | Bra | totale |
| Gennaio- Giugno 2019 | Gennaio-Giugno 2019 | | |
| CHIRURGIA | 23 | 10 | 33 |
| OCULISTICA | | | |
| ORTOPEDIA | 13 | 10 | 23 |
| OSTETRICA GINECOLOGIA | 25 | | 25 |
| UROLOGIA | 21 | | 21 |

| DEGENZE | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----|--------|
| AREA MEDICA | Alba | Bra | |
| Gennaio- Giugno 2019 | Gennaio-Giugno 2019 | | Totale |
| CARDIOLOGIA | 70 | | 70 |
| DIALISI | 14 | | 14 |
| MEDICINA CH. ACC. e URGENZA | 34 | | 34 |
| MEDICINA GENERALE | 21 | 10 | 31 |
| NEUROLOGIA | 11 | | 11 |
| ONCOLOGIA | 24 | 28 | 52 |
| PEDIATRIA | 4 | | 4 |

| AMBULATORI OSPEDALIERI | | | |
|------------------------|---------------------|-----|--------|
| Gennaio- Giugno 2019 | Alba | Bra | |
| | Gennaio-Giugno 2019 | | Totale |
| GINECOLOGIA | 18 | 11 | 29 |
| ORTOPEDIA | 16 | 10 | 26 |
| CARDIOLOGIA | 15 | 5 | 30 |

| | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| NEUROLOGIA | 16 | | 16 |
| PNEUM. ALLERGOL. | 11 | 7 | 18 |
| ENDOSCOPIA DIGESTIVA | 14 | 4 | 18 |
| PEDIATRIA | 2 | 12 | 14 |
| ANEST. – TER. ANTALGICA | 12 | 14 | 26 |
| DERMATOLOGIA | 5 | | 5 |
| NEFROLOGIA | 19 | | 19 |
| CHIRURGIA | 18 | 15 | 33 |
| ORL | 16 | | 16 |

| SERVIZI OSPEDALIERI | | | |
|------------------------------------|----------------------------|------------|---------------|
| Gennaio- Giugno 2019 | Alba | Bra | |
| | Gennaio-Giugno 2019 | | Totale |
| FISIATRIA | 35 | 12 | 47 |
| SALA PRELIEVI (LAB. ANAL.) | 22 | 10 | 32 |
| RADIOLOGIA | 18 | | 18 |
| SERVIZIO TRASFUSIONALE | 5 | | 5 |

| AMBULATORI-ALBA VIA DIAZ OCULISTICA- UROLOGIA- CH. VASCOLARE REUMATOLOGIA- SENOLOGIA | | | |
|---|----------------------------|------------|---------------|
| Gennaio –giugno 2019 | Alba | Bra | |
| | Gennaio-Giugno 2019 | | Totale |
| | 80 | | 80 |

TOTALE QUESTIONARI ALBA 582

TOTALE QUESTIONARI BRA 158

TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI 740

ALBA BRA

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

| | | Numero Utenti | Percentuale% |
|-------------|----------------------|---------------|--------------|
| Compilato | Personalmente | 584 | 79 |
| | Parenti / Conoscenti | 126 | 17 |
| | Non segnata | 30 | 4 |
| Sesso | Maschio | 407 | 55 |
| | Femmina | 303 | 41 |
| | Non segnata | 30 | 4 |
| Età media | ▼ 50 | 207 | 28 |
| | ▲ 50 | 537 | 66 |
| | Non segnata | 45 | 6 |
| Professione | Pensionati | 532 | 72 |
| | Operai / Coltivatori | 83 | 11 |
| | Casalinghe | 29 | 4 |
| | Studente | 7 | 1 |
| | Impiegati | 37 | 5 |
| | Non segnata | 52 | 7 |

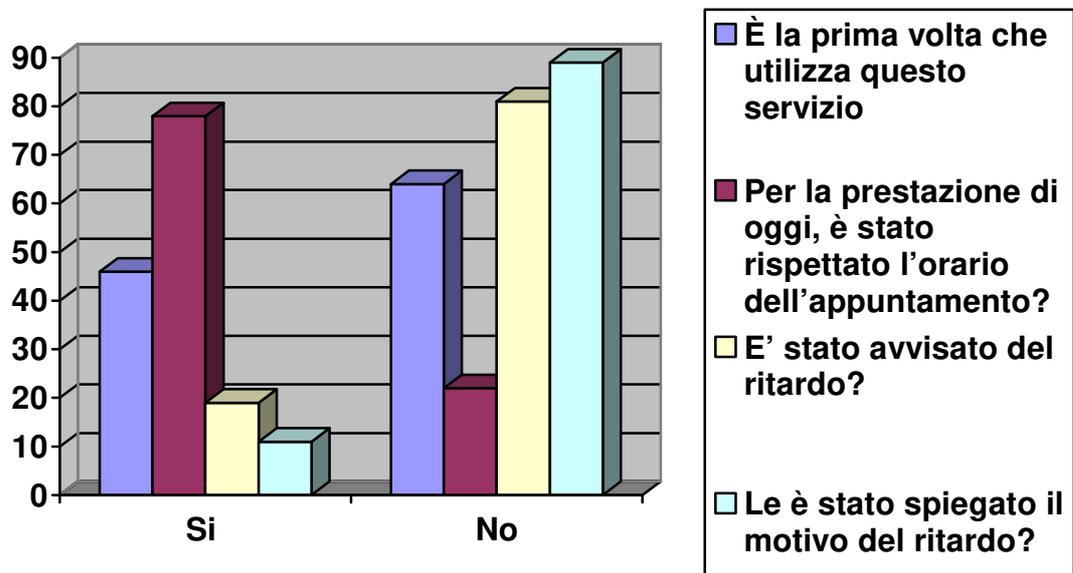
ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI AMBULATORI OSPEDALIERI

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/1/2019 al 30/07/2019

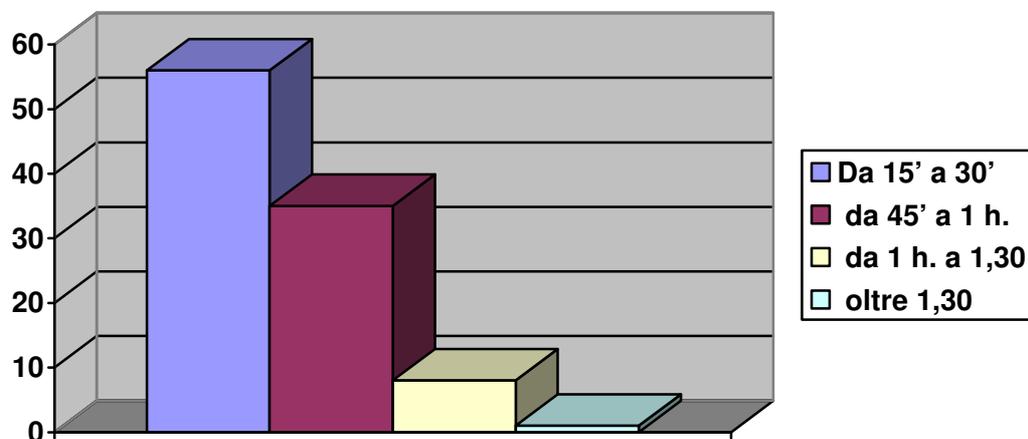
UTILIZZO DEL SERVIZIO %

| | Si | No |
|--|----|----|
| È la prima volta che utilizza questo servizio | 46 | 64 |
| Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento? | 78 | 22 |
| E' stato avvisato del ritardo? | 19 | 81 |
| Le è stato spiegato il motivo del ritardo? | 11 | 89 |



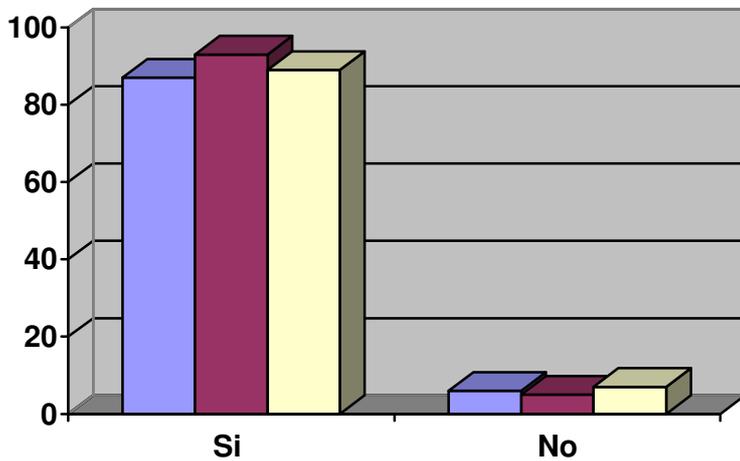
TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento

| | |
|----------------|----|
| Da 15' a 30' | 56 |
| da 45' a 1 h. | 35 |
| da 1 h. a 1,30 | 8 |
| oltre 1,30 | 1 |



COMFORT %

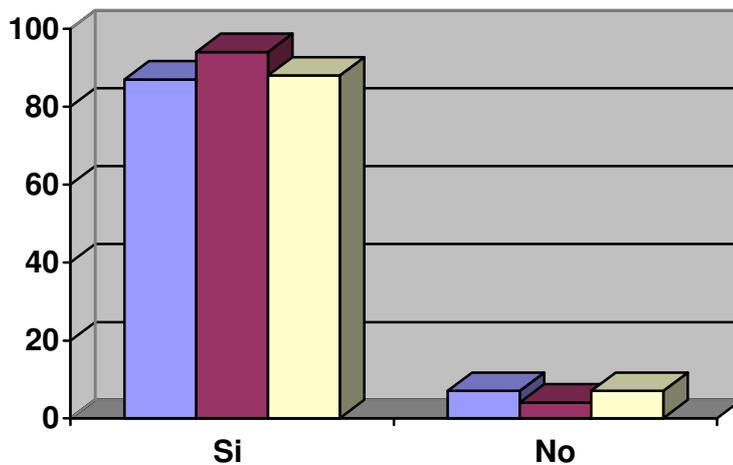
| | Si | No | Non risposta |
|---|----|----|--------------|
| L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole? | 87 | 6 | 7 |
| E' stata rispettata la sua privacy? | 93 | 5 | 2 |
| Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva? | 89 | 7 | 4 |



- L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?
- E' stata rispettata la sua privacy?
- Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?

QUALITA' DEL SERVIZIO %

| | Si | No | Non risposta |
|--|----|----|--------------|
| Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative? | 87 | 7 | 6 |
| Dal lato professionale | 94 | 4 | 2 |
| Dal lato umano | 88 | 7 | 5 |

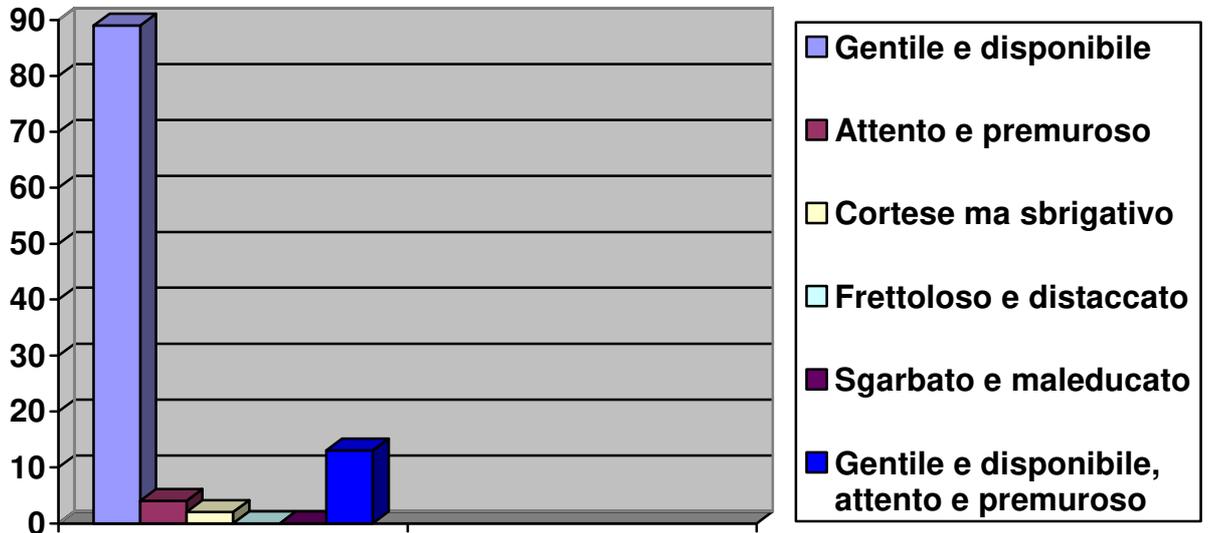


- Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?
- Dal lato professionale
- Dal lato umano

COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE

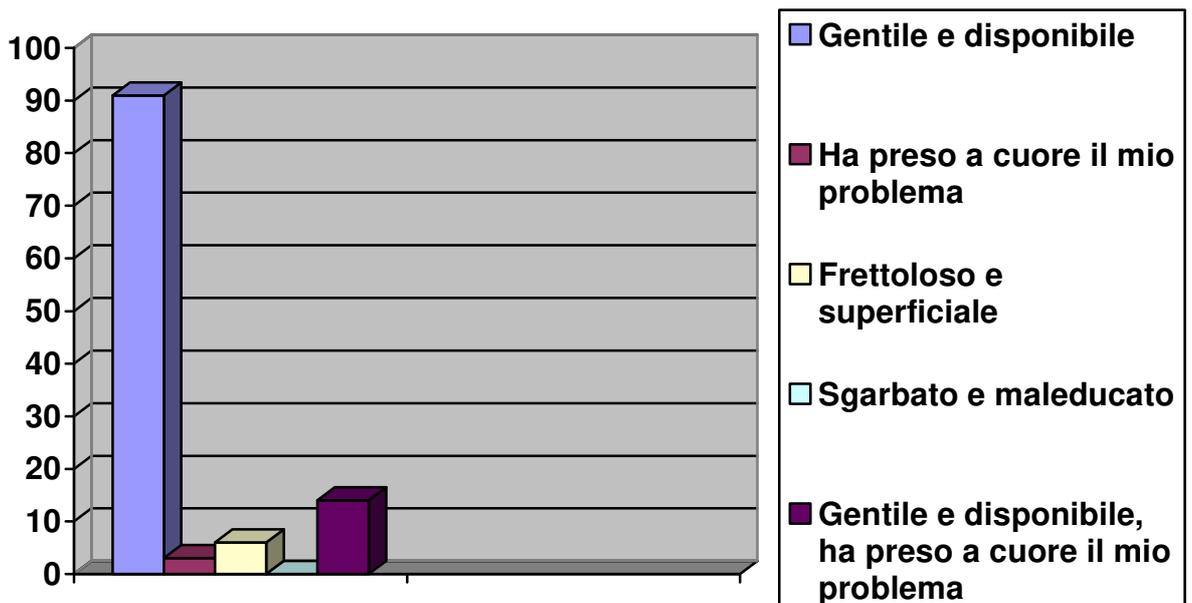
INFERMIERISTICO (risposte multiple) %

| | |
|--|----|
| Gentile e disponibile | 87 |
| Attento e premuroso | 7 |
| Cortese ma sbrigativo | 6 |
| Sgarbato e maleducato | 0 |
| Frettoloso e distaccato | 0 |
| Gentile e disponibile, attento e premuroso | 16 |



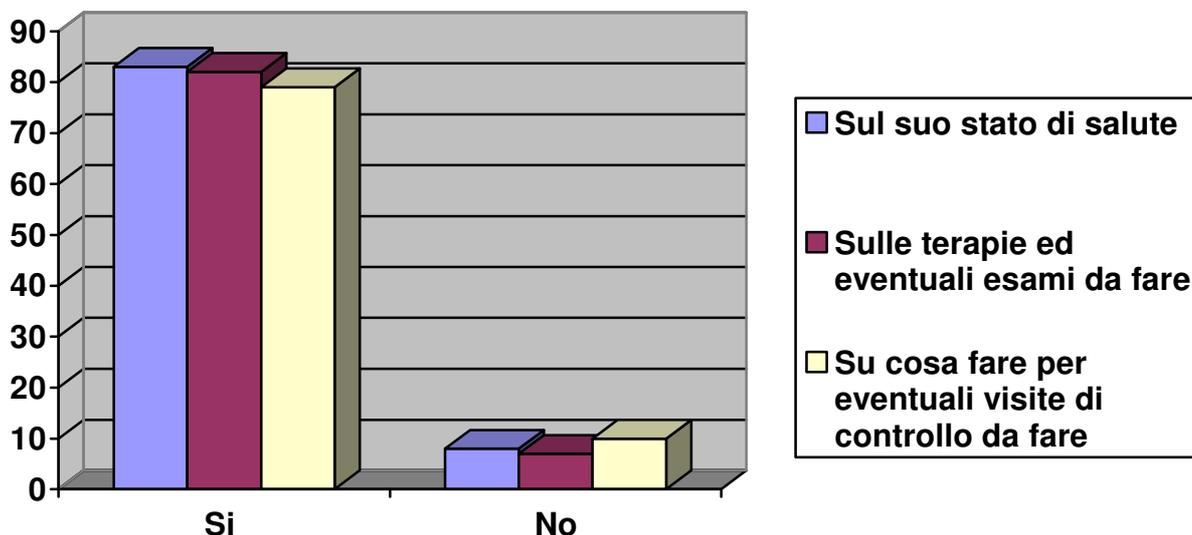
COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE MEDICO (risposte multiple) %

| | |
|---|----|
| Gentile e disponibile | 91 |
| Ha preso a cuore il mio problema | 3 |
| Frettoloso e superficiale | 6 |
| Sgarbato e maleducato | 0 |
| Gentile e disponibile, ha preso a cuore il mio problema | 14 |



INFORMAZIONI RICEVUTE
ESAURIENTI E CHIARE %

| | Si | No | Non risposta |
|--|----|----|--------------|
| Sul suo stato di salute | 83 | 8 | 9 |
| Sulle terapie ed eventuali esami da fare | 82 | 7 | 11 |
| Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare | 79 | 10 | 11 |



ANALISI AREE AMBULATORIALI

Sintetizzando i dati esposti graficamente, emerge:

- 1) Rispetto della privacy:** Si rileva un dato molto positivo perché il 96 % delle risposte è affermativo.
- 2) Tempi di attesa:** La valutazione sui tempi di attesa tra presentazione al servizio e inizio della prestazione presenta una percentuale considerevole di utenti (**43%**) che lamenta tempi troppo lunghi, rispetto al semestre precedente, **è aumentata la percentuale di persone che attendono la prestazione nella fascia tra 45 minuti e un'ora (35%)**. I questionari fanno emergere il problema della mancata comunicazione e spiegazione del motivo del ritardo.
- 3) Comfort ambientale:** Il giudizio sull'ambiente delle sale di attesa è molto favorevole.
- 4) Relazione con il personale medico-infermieristico:** I giudizi sugli aspetti comunicativo relazionali sono significativamente positivi sia per il personale infermieristico che medico, soprattutto in relazione alla gentilezza e disponibilità che risulta superiore all' 85%. Stesso risultato è stato ottenuto in riferimento alla professionalità.
- 5) Informazioni ricevute** L'83% è soddisfatto delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire, rispetto al semestre precedente, si è innalzata la percentuale di utenti che non è soddisfatto delle informazioni ricevute.

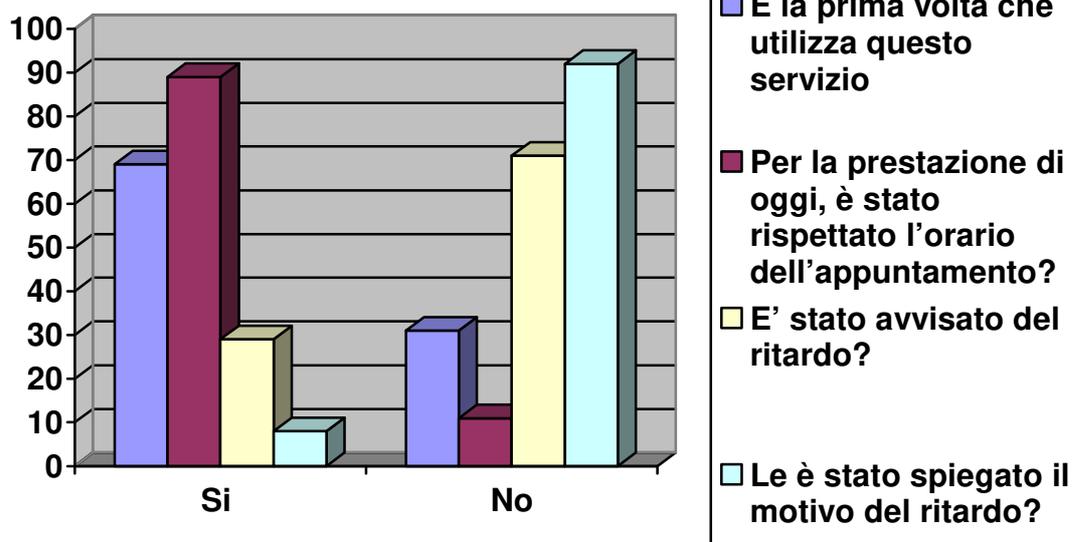
ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI SERVIZI OSPEDALIERI

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2019 al 30/06/2019

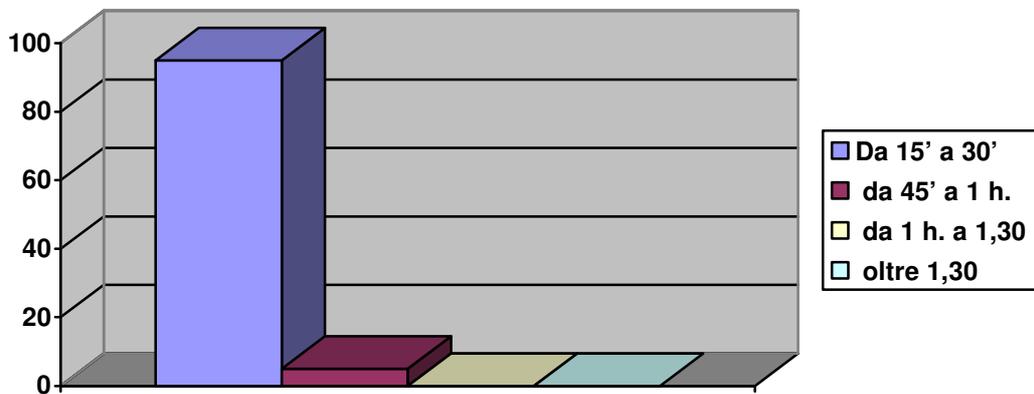
UTILIZZO DEL SERVIZIO %

| | Si | No |
|--|----|----|
| È la prima volta che utilizza questo servizio | 69 | 31 |
| Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento? | 89 | 11 |
| E' stato avvisato del ritardo? | 29 | 71 |
| Le è stato spiegato il motivo del ritardo? | 8 | 92 |



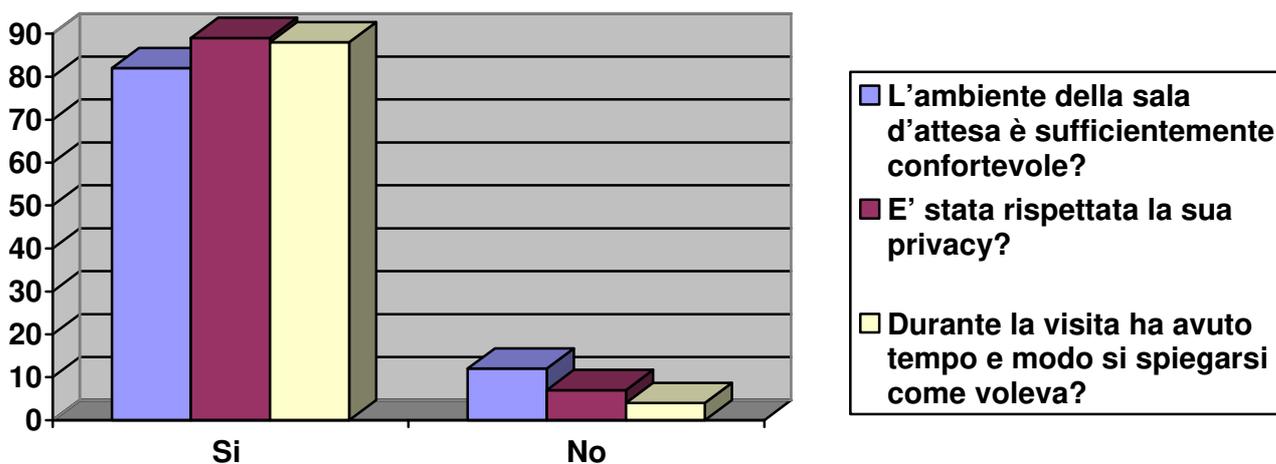
TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento

| | |
|----------------|----|
| Da 15' a 30' | 95 |
| da 45' a 1 h. | 5 |
| da 1 h. a 1,30 | 0 |
| oltre 1,30 | 0 |



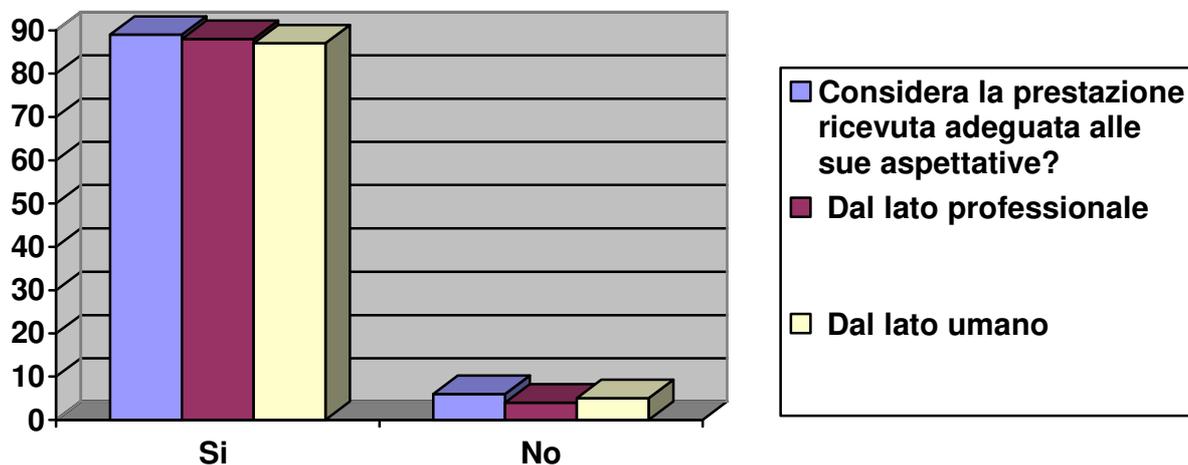
COMFORT %

| | Si | No | Non risposta |
|---|----|----|--------------|
| L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole? | 82 | 12 | 6 |
| E' stata rispettata la sua privacy? | 89 | 7 | 4 |
| Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva? | 88 | 4 | 8 |



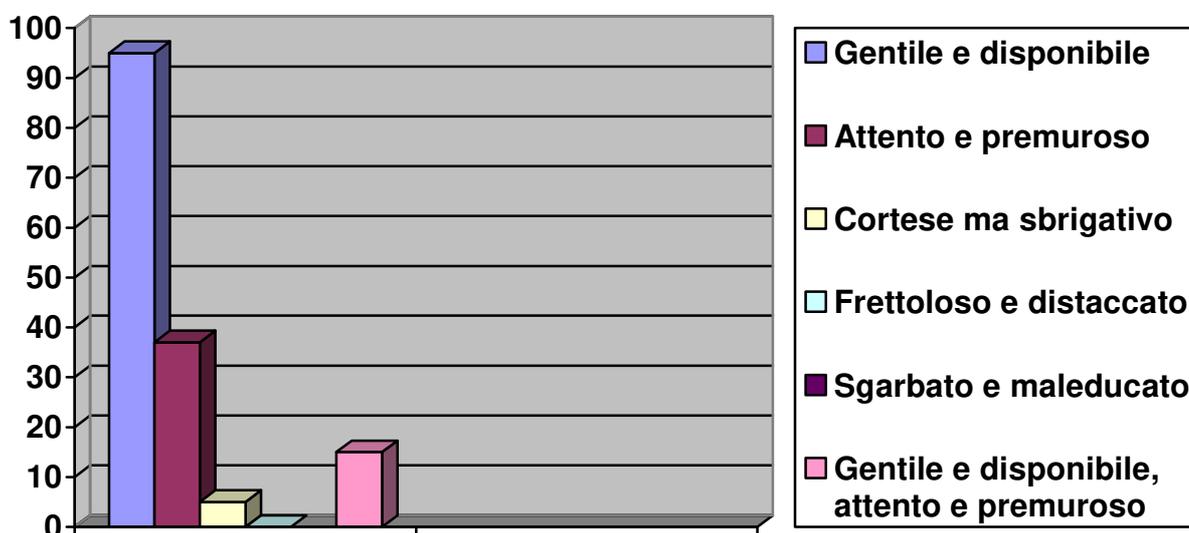
QUALITA' DEL SERVIZIO %

| | Si | No | Non risposta |
|--|----|----|--------------|
| Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative? | 89 | 6 | 5 |
| Dal lato professionale | 88 | 4 | 8 |
| Dal lato umano | 87 | 5 | 8 |



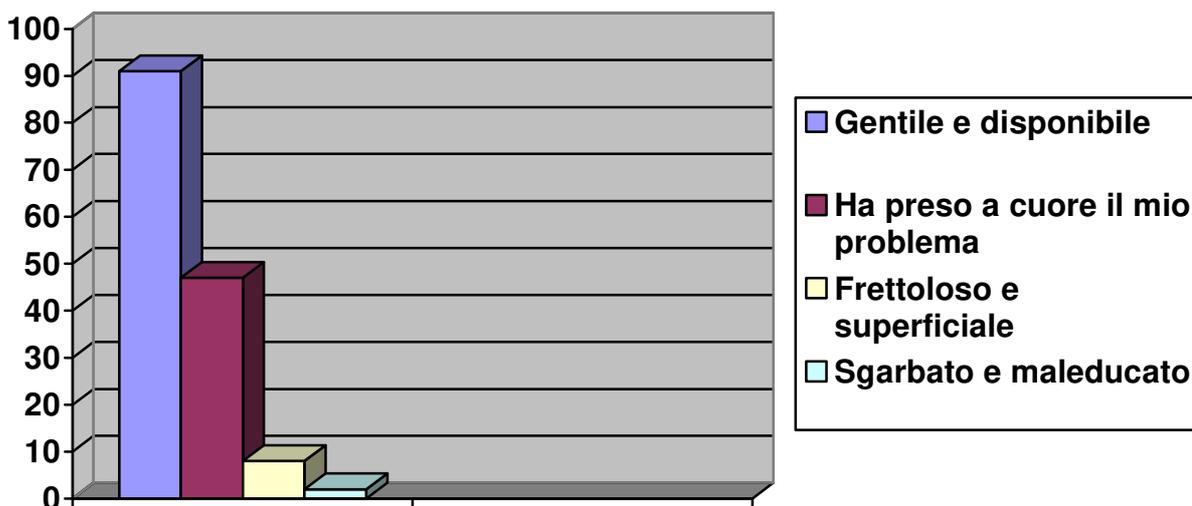
COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO (risposte multiple) %

| | |
|--|----|
| Gentile e disponibile | 95 |
| Attento e premuroso | 37 |
| Cortese ma sbrigativo | 5 |
| Frettoloso e distaccato | / |
| Sgarbato e maleducato | |
| Gentile e disponibile, attento e premuroso | 15 |



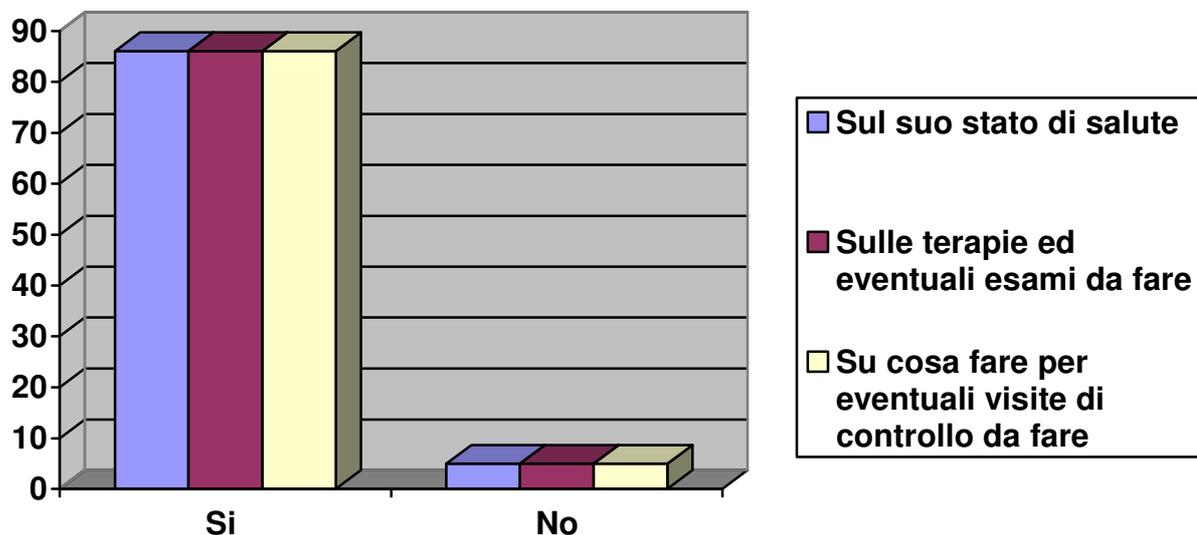
COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE
MEDICO (risposte multiple) %

| | |
|---|----|
| Gentile e disponibile | 91 |
| Ha preso a cuore il mio problema | 47 |
| Frettoloso e superficiale | 8 |
| Sgarbato e maleducato | 2 |
| Gentile e disponibile, ha preso a cuore il mio problema | 16 |



INFORMAZIONI RICEVUTE
ESAURIENTI E CHIARE %

| | Si | No | Non risposta |
|--|----|----|--------------|
| Sul suo stato di salute | 86 | 5 | 9 |
| Sulle terapie ed eventuali esami da fare | 86 | 5 | 9 |
| Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare | 86 | 5 | 9 |



ANALISI AREE SERVIZI OSPEDALIERI

In generale, emergono dati molto positivi che sono sovrapponibili ai dati ottenuti dalla rilevazione del livello di soddisfazione presso gli ambulatori ospedalieri.

Ad una analisi meramente numerica, sembrerebbe essere minore il problema dei tempi di attesa. Questo dato potrebbe essere spiegato sia con una parziale differenza nella tipologia di servizi erogati sia con un numero minore di questionari compilati rispetto alla quantità dei moduli consegnati dall'utenza degli ambulatori.

Rispetto al confort ambientale, **sono aumentati gli utenti che lamentano il problema dei limiti strutturali e del sovraffollamento soprattutto in relazione a talune fasce orarie.**

ALBA BRA

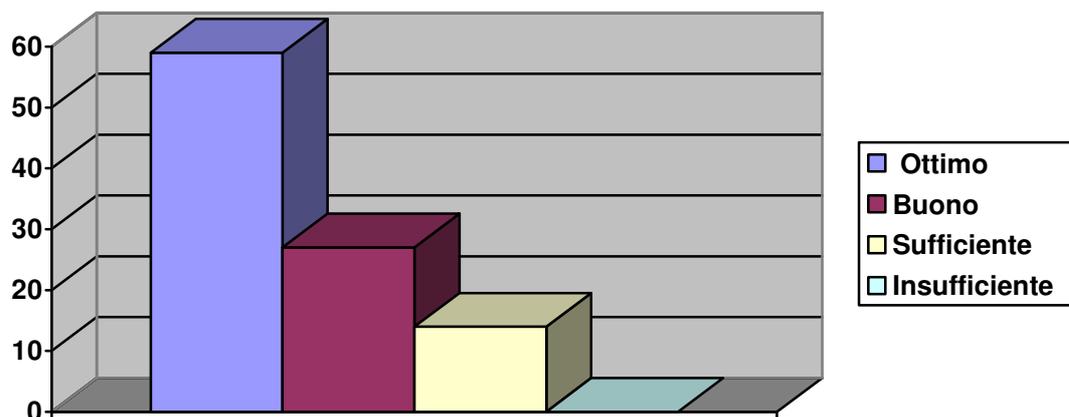
REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA MEDICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2019 al 30/06/2019

ACCOGLIENZA AL RICOVERO %

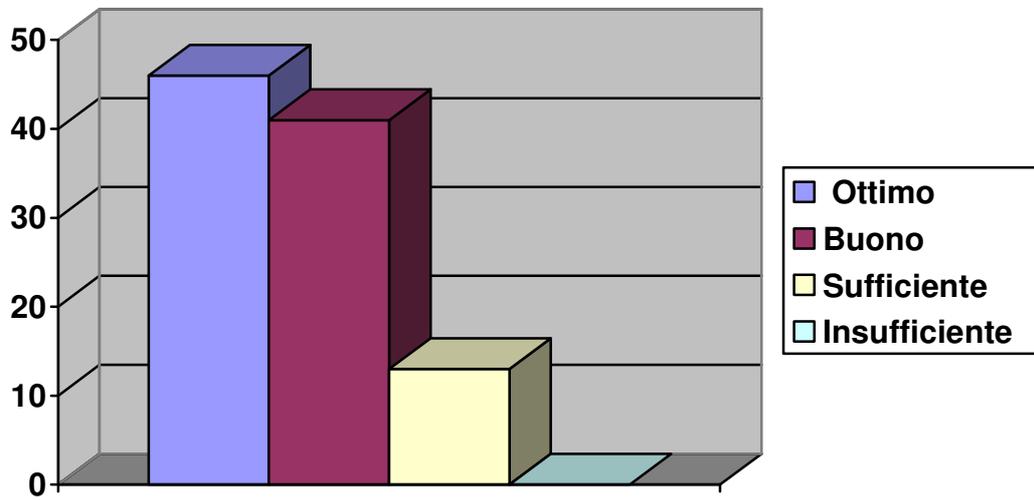
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto

| | |
|---------------|----|
| Ottimo | 59 |
| Buono | 27 |
| Sufficiente | 14 |
| Insufficiente | / |



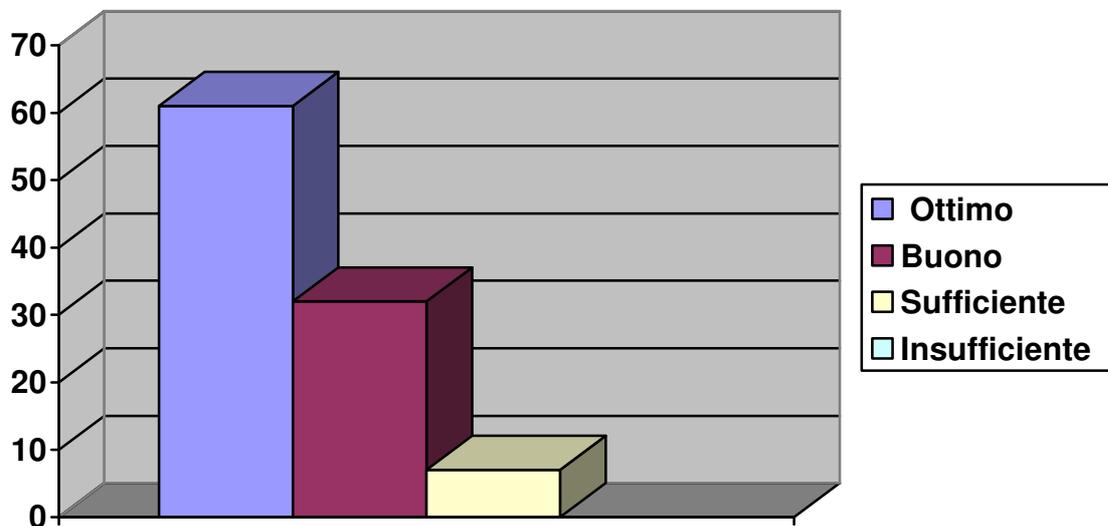
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

| | |
|---------------|----|
| Ottimo | 46 |
| Buono | 41 |
| Sufficiente | 13 |
| Insufficiente | 0 |



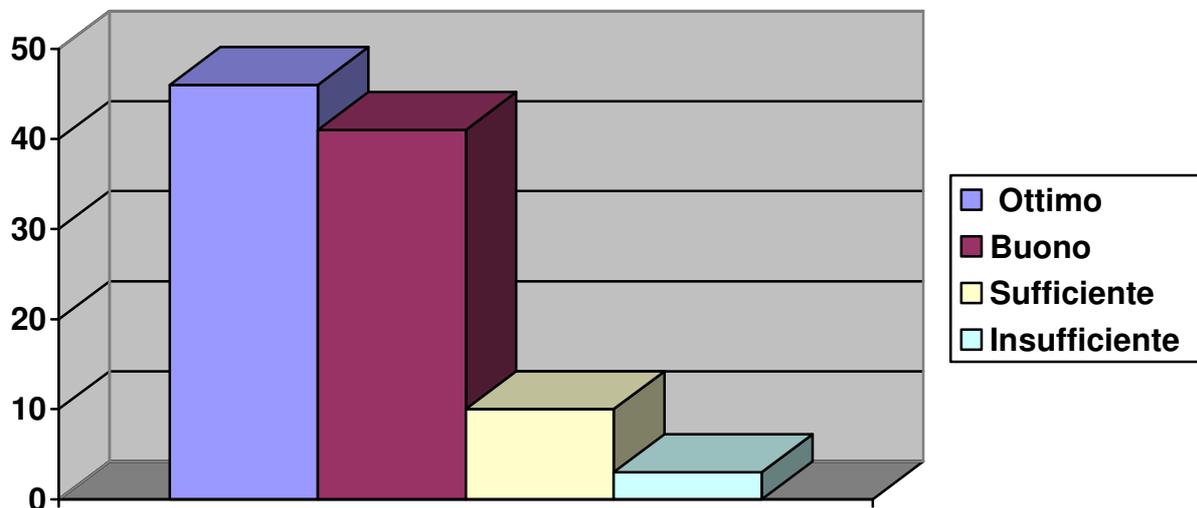
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 61 |
| Buono | 32 |
| Sufficiente | 7 |
| Insufficiente | 0 |



Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale medico %

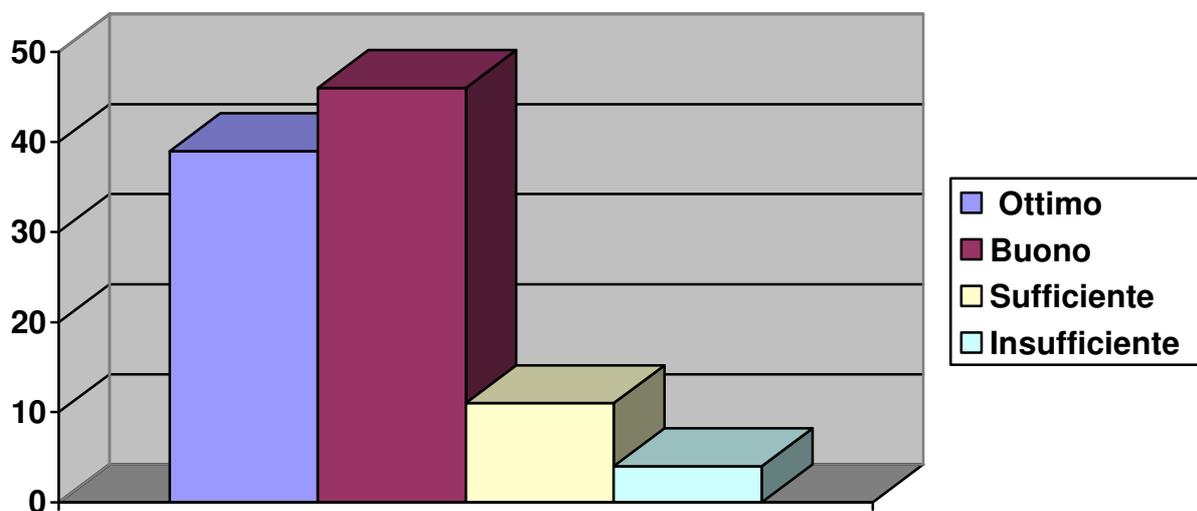
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 46 |
| Buono | 41 |
| Sufficiente | 10 |
| Insufficiente | 3 |



CONFORT DEGLI AMBIENTI media 3% non risponde

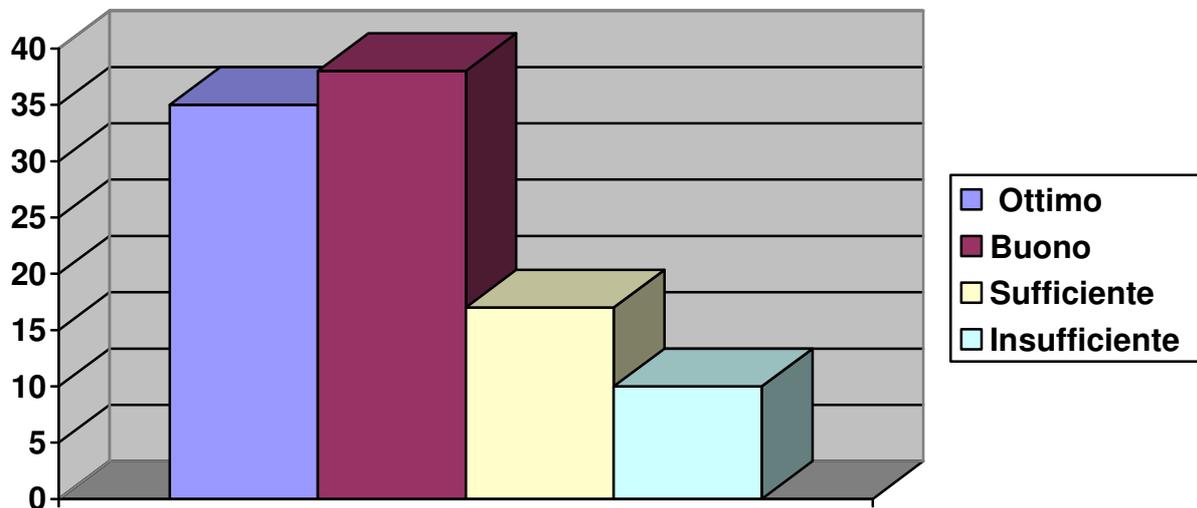
Pulizia degli ambienti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 39 |
| Buono | 46 |
| Sufficiente | 11 |
| Insufficiente | 4 |



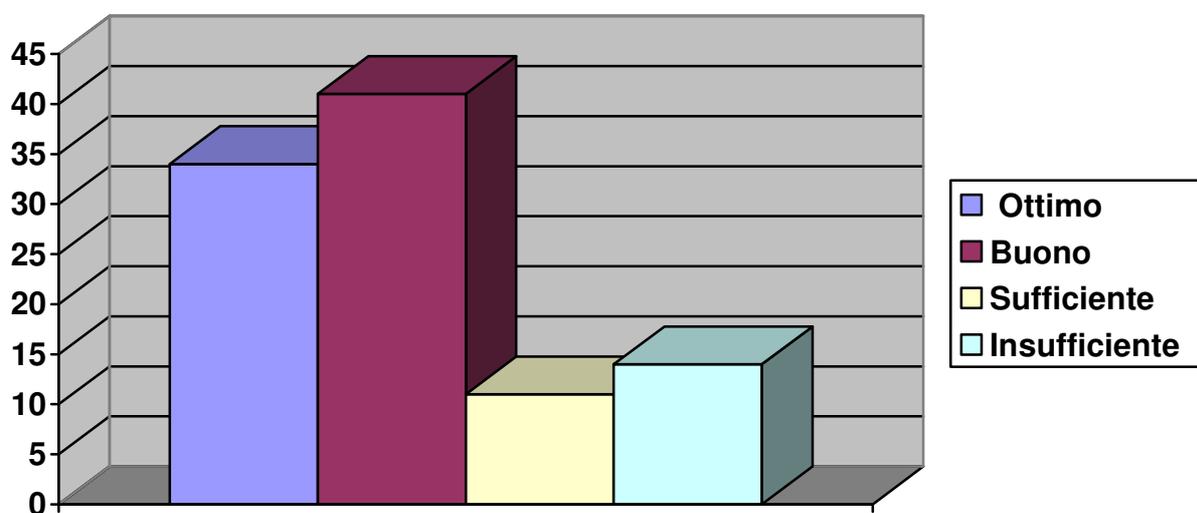
Funzionalità servizi igienici %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 35 |
| Buono | 38 |
| Sufficiente | 17 |
| Insufficiente | 10 |



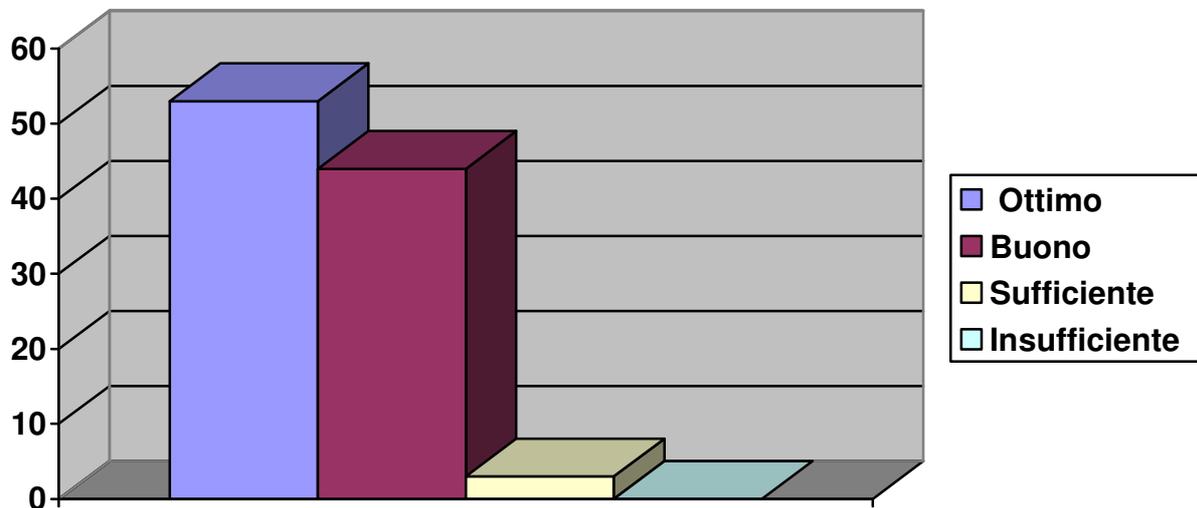
Temperature delle stanze %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 34 |
| Buono | 41 |
| Sufficiente | 11 |
| Insufficiente | 14 |



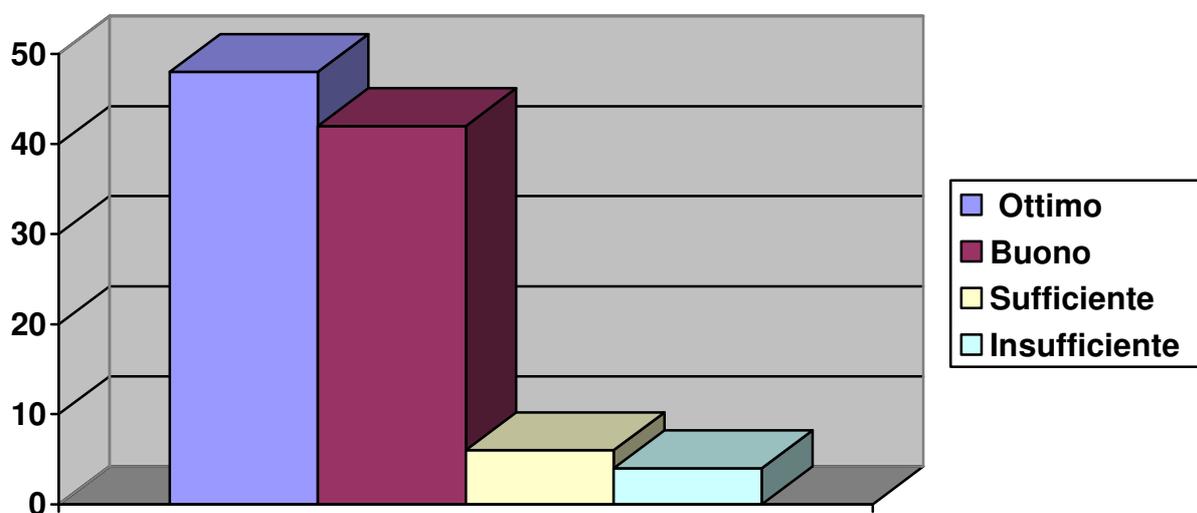
Orario di visita dei familiari %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 53 |
| Buono | 44 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |



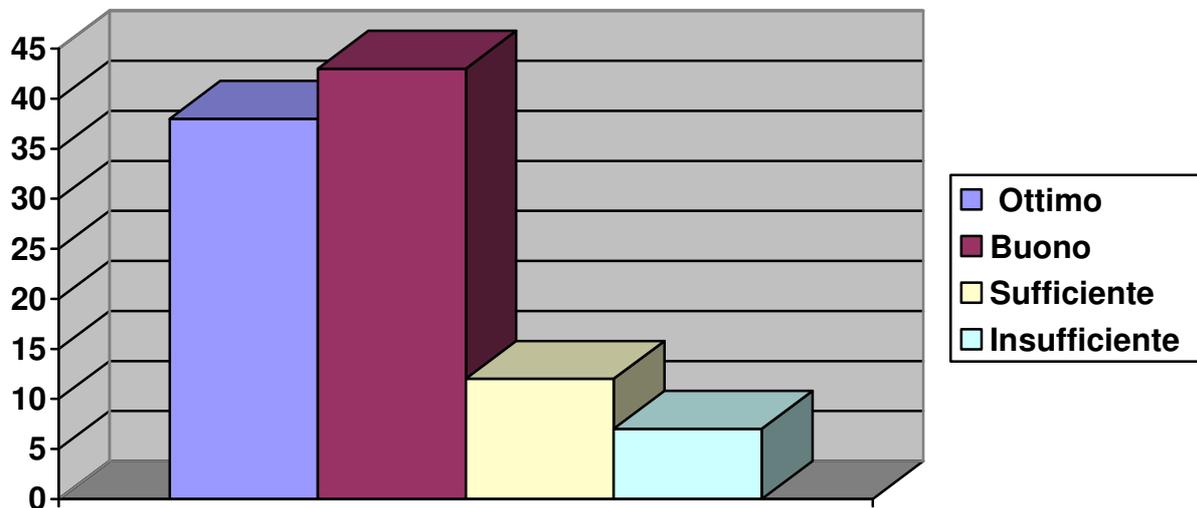
Rispetto della privacy %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 48 |
| Buono | 42 |
| Sufficiente | 6 |
| Insufficiente | 4 |



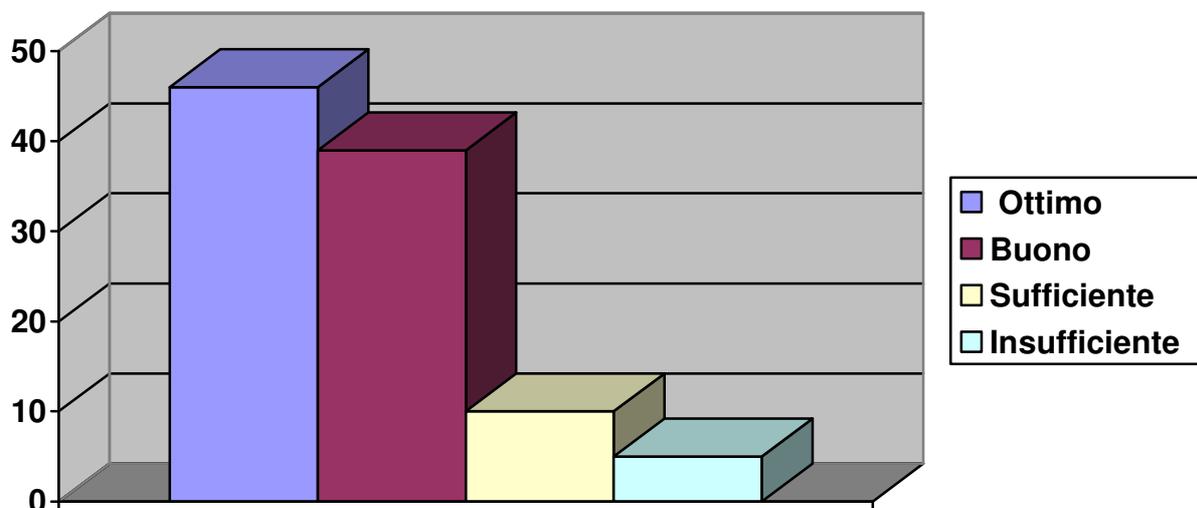
Qualità dei pasti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 38 |
| Buono | 43 |
| Sufficiente | 12 |
| Insufficiente | 7 |



Orario dei pasti %

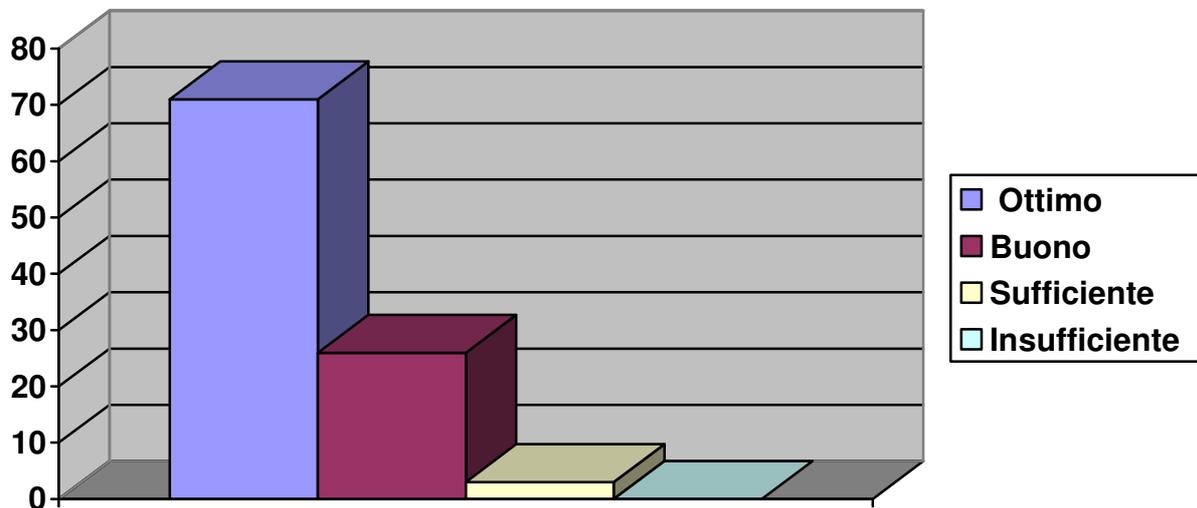
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 46 |
| Buono | 39 |
| Sufficiente | 10 |
| Insufficiente | 5 |



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

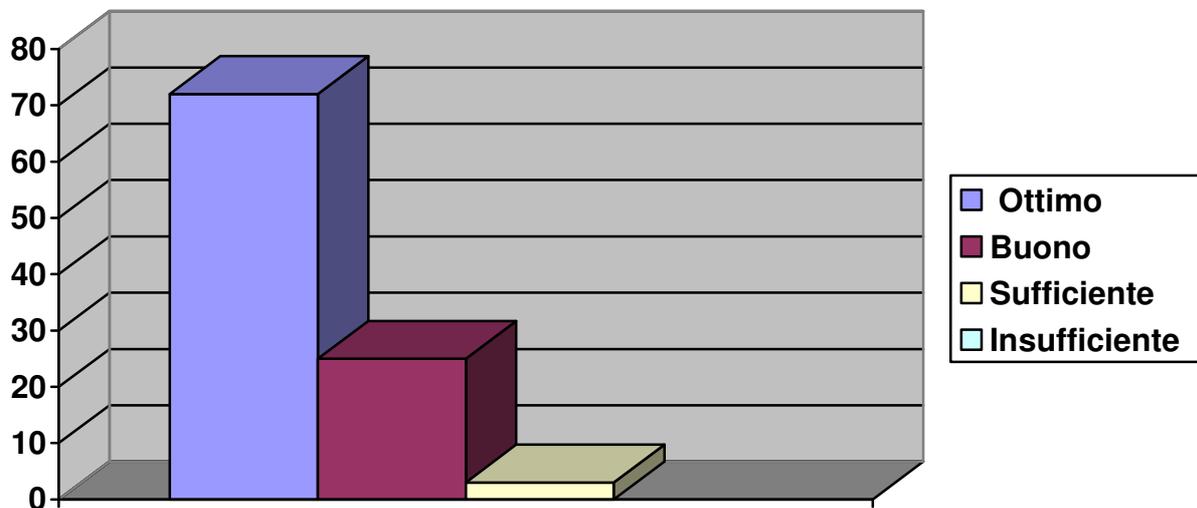
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 71 |
| Buono | 26 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |



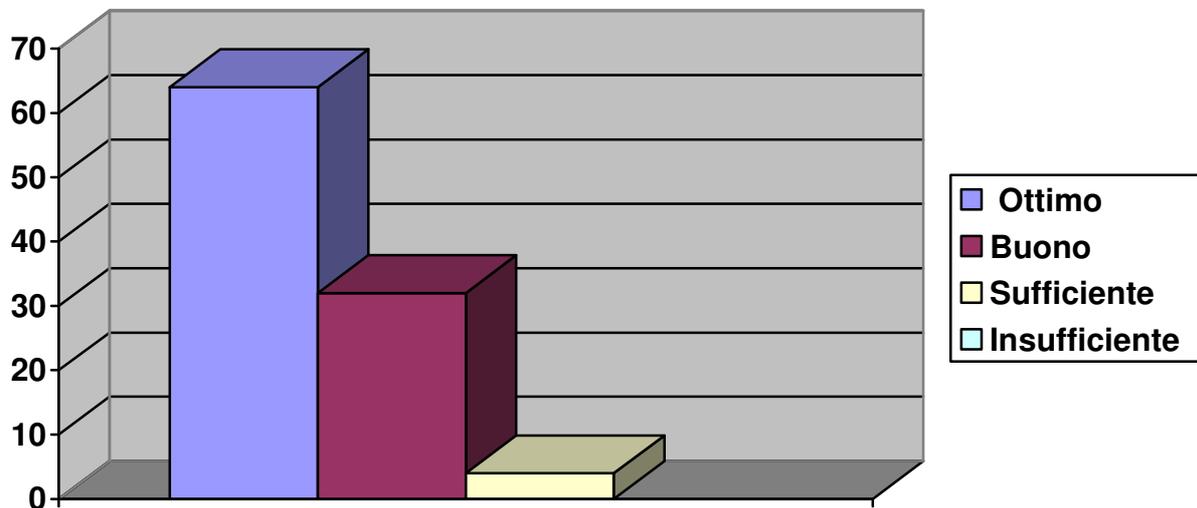
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 72 |
| Buono | 25 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | |



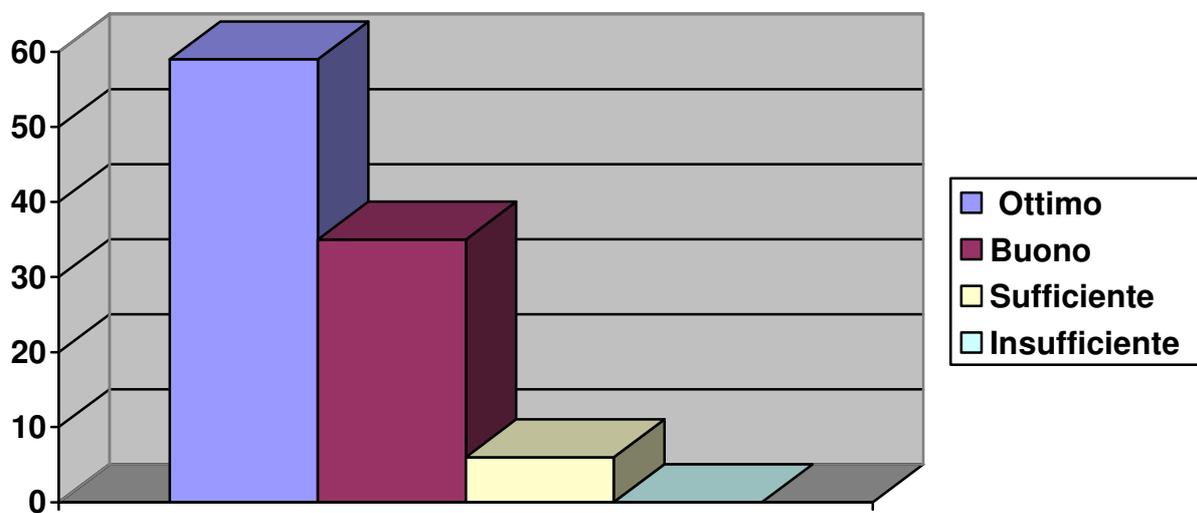
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 64 |
| Buono | 32 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | |



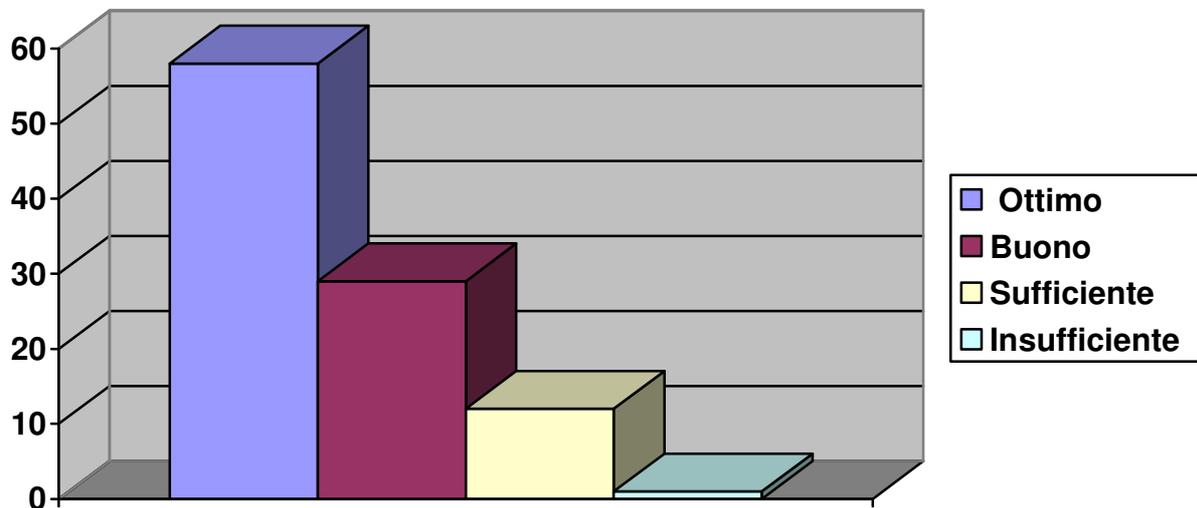
Informazioni su rischi legati alle cure %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 59 |
| Buono | 35 |
| Sufficiente | 6 |
| Insufficiente | 0 |



Informazioni fornite in merito alle terapie e ai controlli da eseguire dopo le dimissioni %

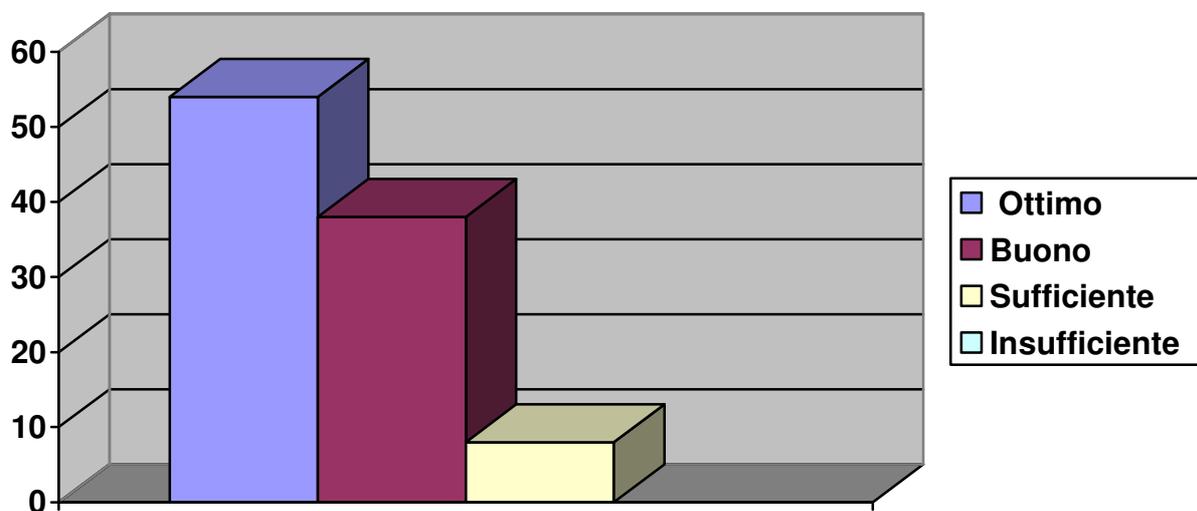
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 58 |
| Buono | 29 |
| Sufficiente | 12 |
| Insufficiente | 1 |



RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

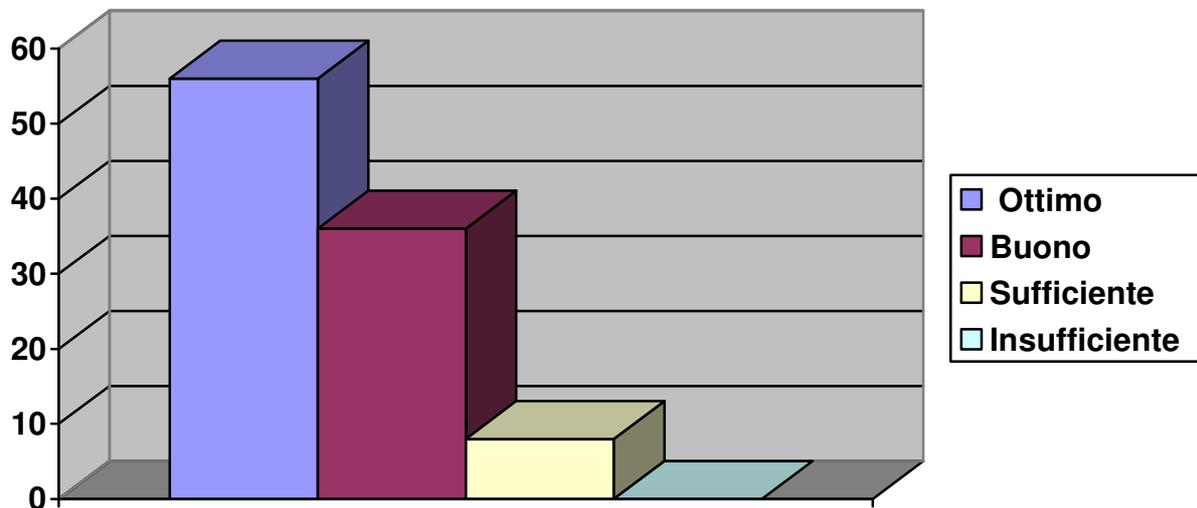
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 54 |
| Buono | 38 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |



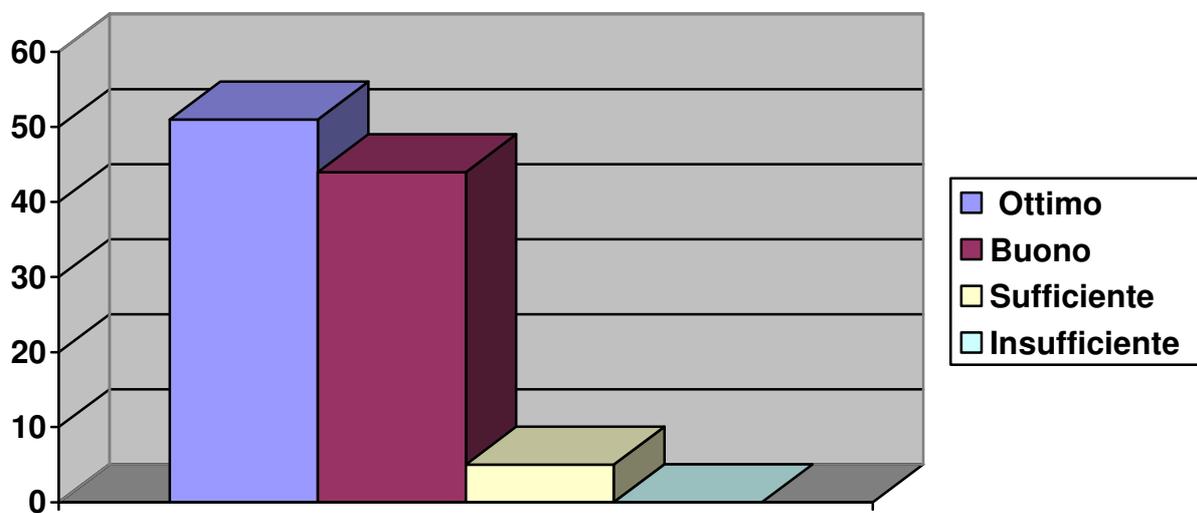
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 56 |
| Buono | 36 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

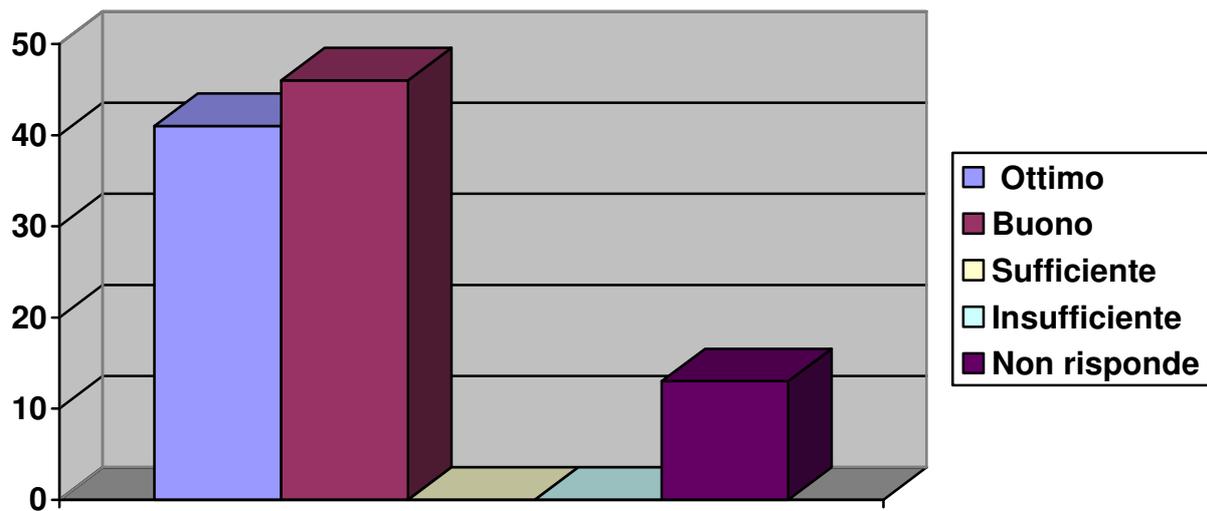
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 51 |
| Buono | 44 |
| Sufficiente | 5 |
| Insufficiente | 0 |



DIMISSIONE:

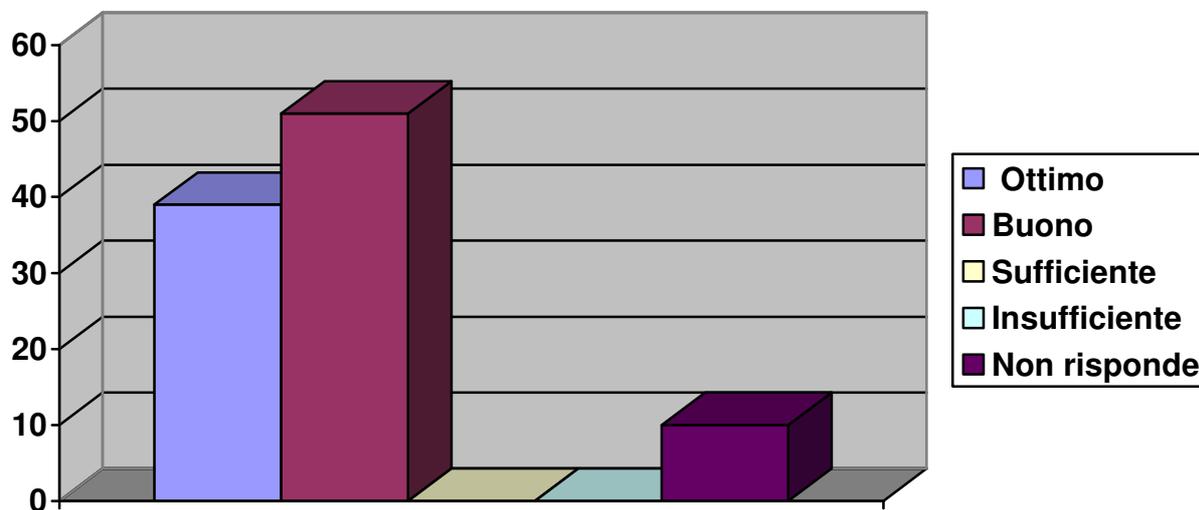
E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 41 |
| Buono | 46 |
| Sufficiente | 0 |
| Insufficiente | 0 |
| Non risponde | 13 |



*Come valuta le informazioni date sia a lei
che ai suoi familiari sul come gestire le terapie e il post ricovero %*

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 39 |
| Buono | 51 |
| Sufficiente | 0 |
| Insufficiente | 0 |
| Non risponde | 10 |



ANALISI DEGENZE AREA MEDICA

1) **Accoglienza al momento del ricovero:** Giudizio complessivamente positivo che spicca particolarmente per la gentilezza e la disponibilità di chi ha fatto l'accoglienza. L'utenza si reputa soddisfatta dei tempi impiegati per l'assegnazione del posto letto. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 61% degli utenti, buono nel 39%.

2) **Comfort degli ambienti:** In generale è possibile affermare che gli utenti sono piuttosto soddisfatti degli aspetti strutturale e alberghieri. Le segnalazioni riguardano la pulizia dei servizi igienici e la temperatura delle stanze viste le alte temperature esterne del periodo estivo in relazione a guasti segnalati al sistema di condizionamento in alcuni reparti..

3) **Relazione con i medici:** Gli utenti hanno espresso un parere decisamente favorevole, una alta percentuale attribuisce un giudizio ottimo e soprattutto in riferimento alla disponibilità a rispondere alle richieste di aiuto, all'umanità e alla gentilezza.

4) **Relazione con il personale infermieristico:** il gruppo degli infermieri emerge come professionalmente adeguato ma i consensi aumentano per l'attenzione e il sostegno e la disponibilità all'ascolto.

5) **Informazioni ricevute alla dimissione:** Il giudizio complessivo è sostanzialmente positivo: più del 50% esprime un giudizio favorevole.

ALBA BRA

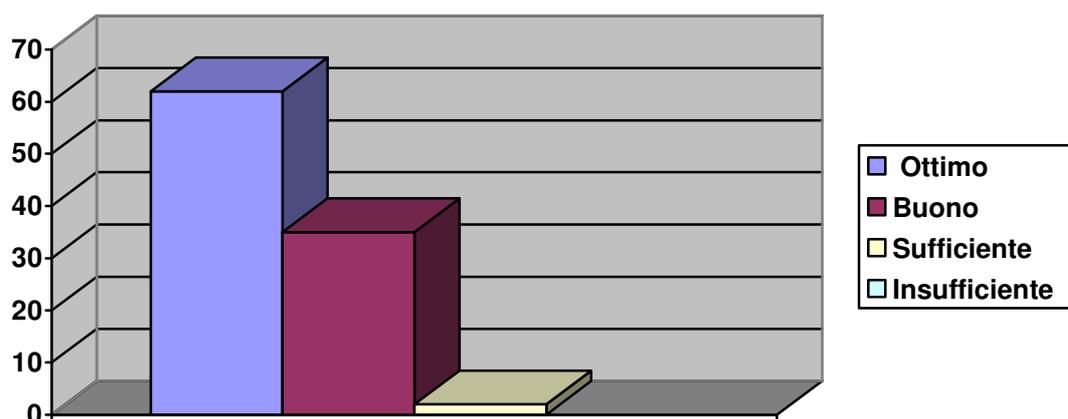
REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA CHIRURGICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2019 al 30/06/2019

ACCOGLIENZA AL RICOVERO

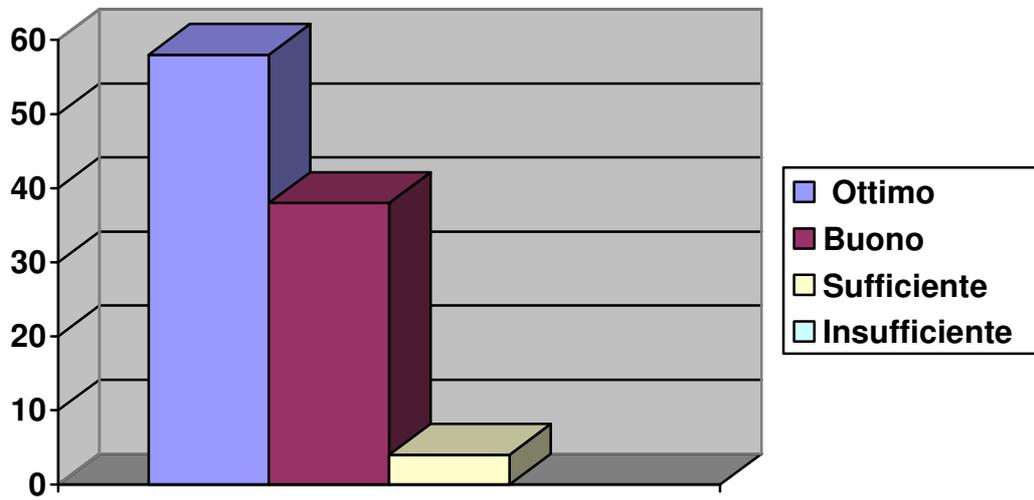
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 62 |
| Buono | 35 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |



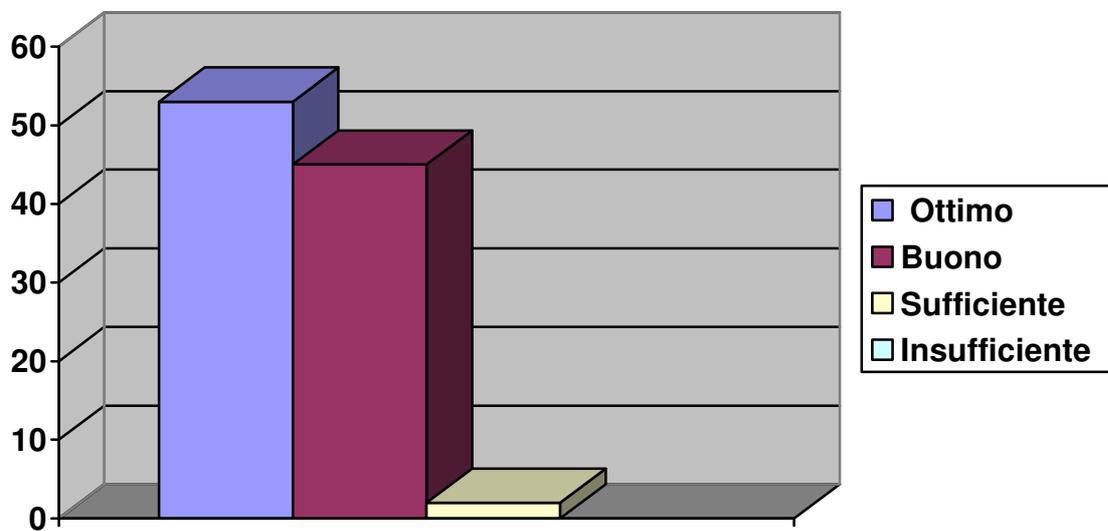
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 58 |
| Buono | 38 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 0 |



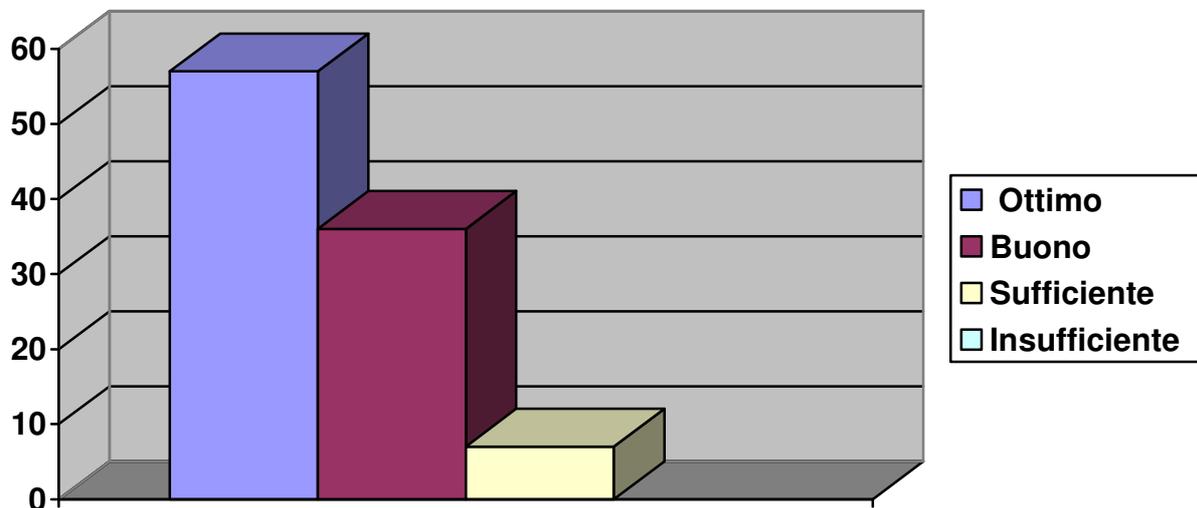
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 53 |
| Buono | 45 |
| Sufficiente | 2 |
| Insufficiente | 0 |



Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale medico %

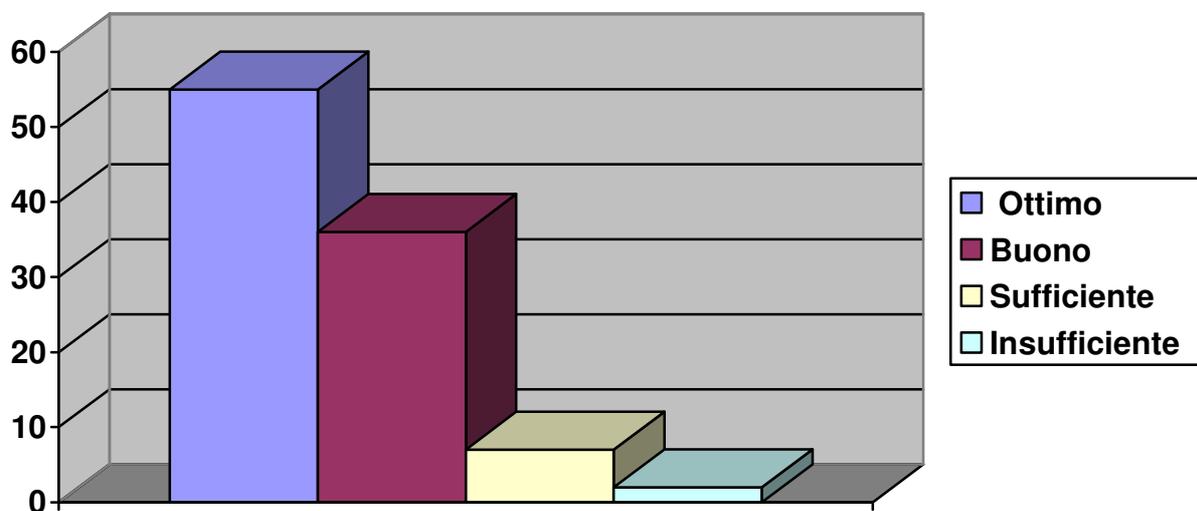
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 57 |
| Buono | 36 |
| Sufficiente | 7 |
| Insufficiente | 0 |



CONFORT DEGLI AMBIENTI

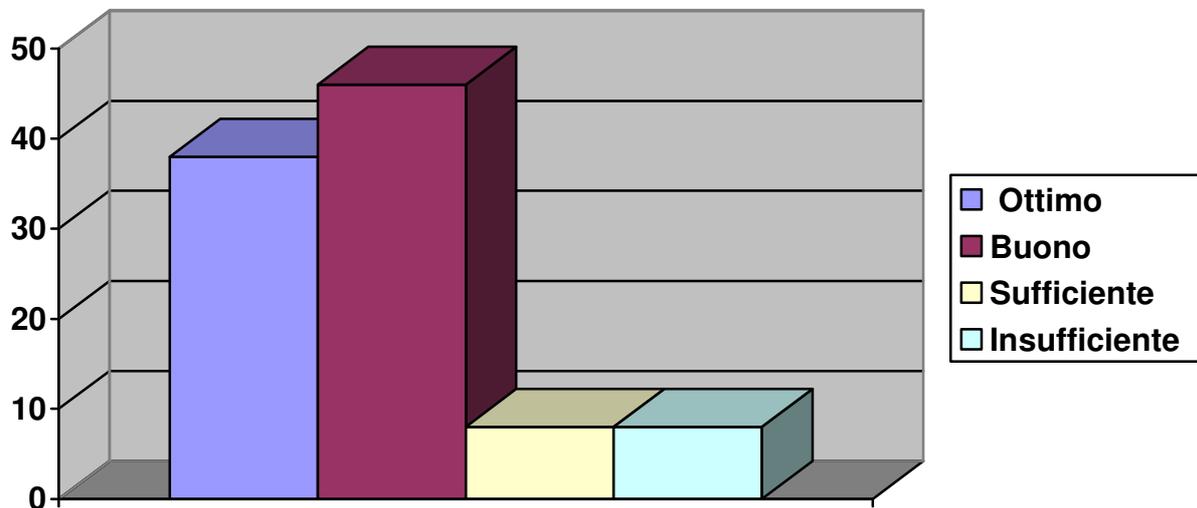
Pulizia degli ambienti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 55 |
| Buono | 36 |
| Sufficiente | 7 |
| Insufficiente | 2 |



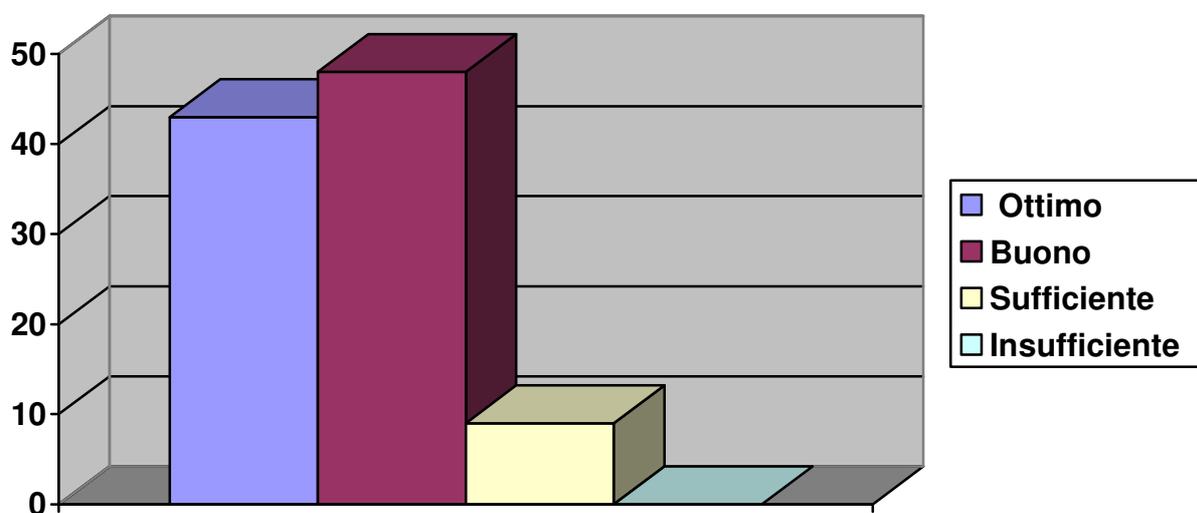
Funzionalità servizi igienici %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 38 |
| Buono | 46 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 8 |



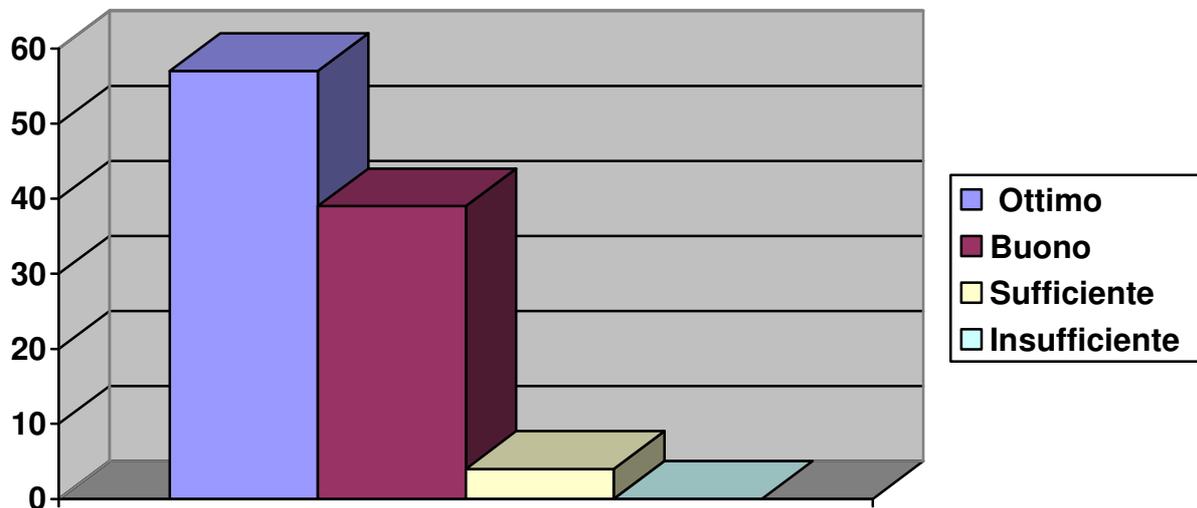
Temperature delle stanze %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 34 |
| Buono | 46 |
| Sufficiente | 15 |
| Insufficiente | 5 |



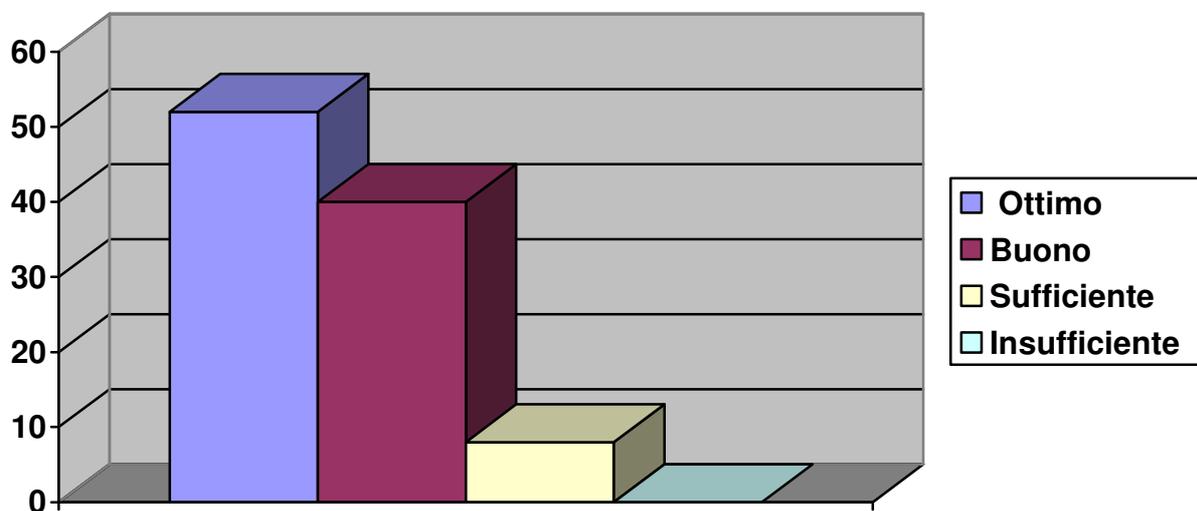
Orario di visita dei familiari %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 57 |
| Buono | 39 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 0 |



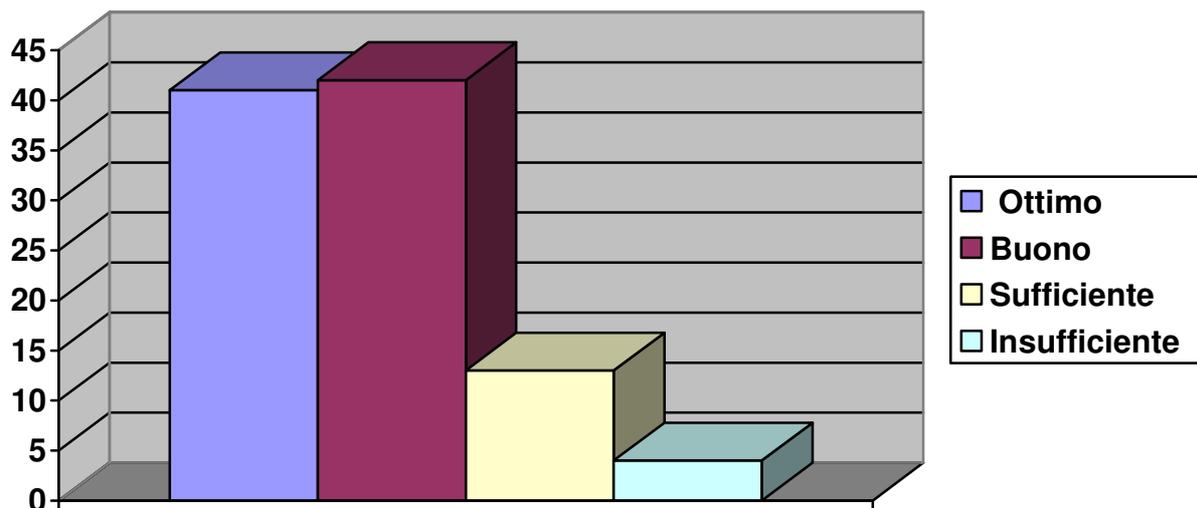
Rispetto della privacy %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 52 |
| Buono | 40 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |



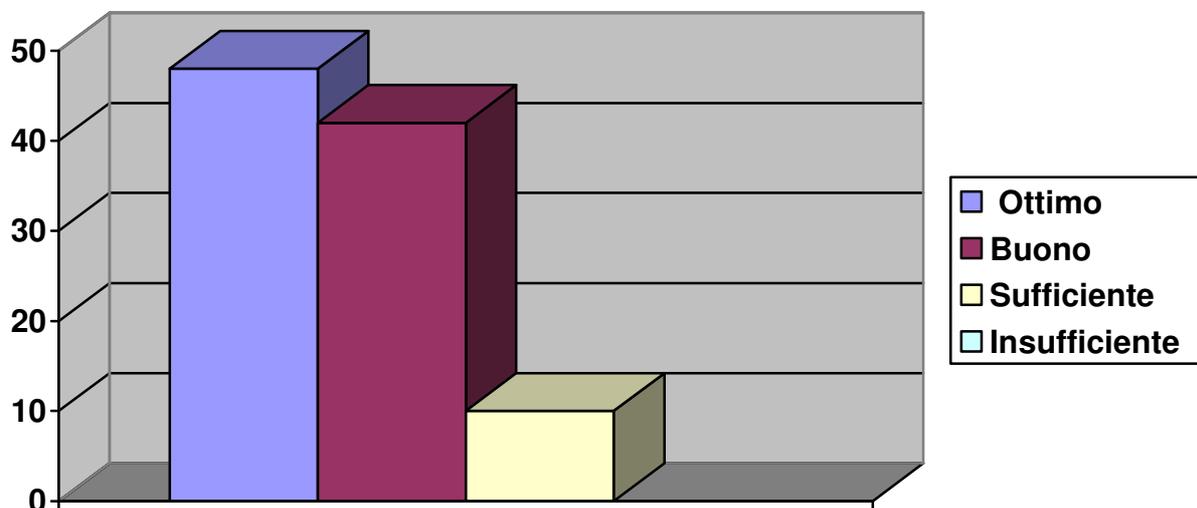
Qualità dei pasti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 41 |
| Buono | 42 |
| Sufficiente | 13 |
| Insufficiente | 4 |



Orario dei pasti %

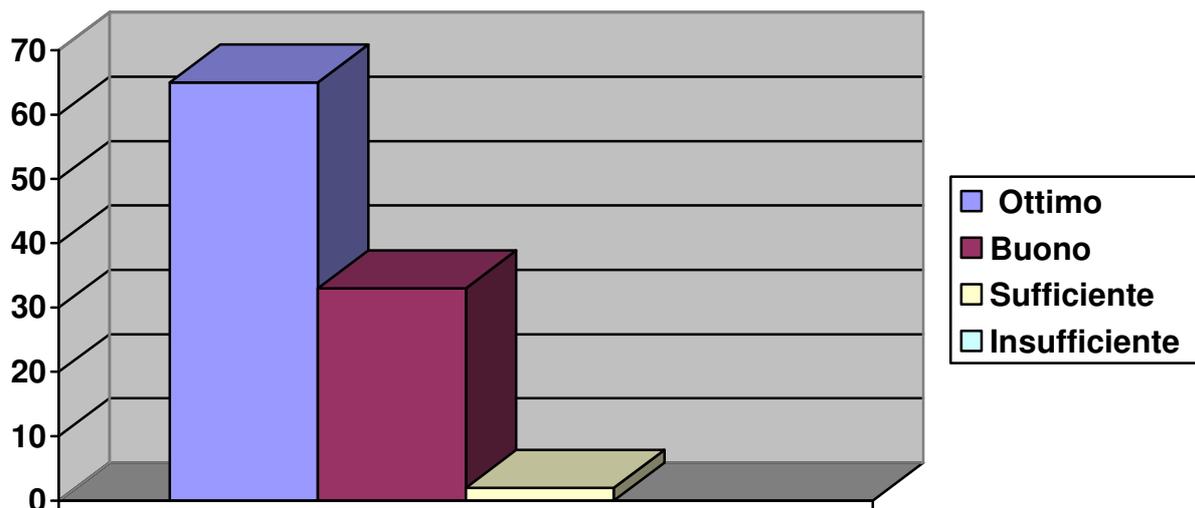
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 48 |
| Buono | 42 |
| Sufficiente | 10 |
| Insufficiente | 0 |



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

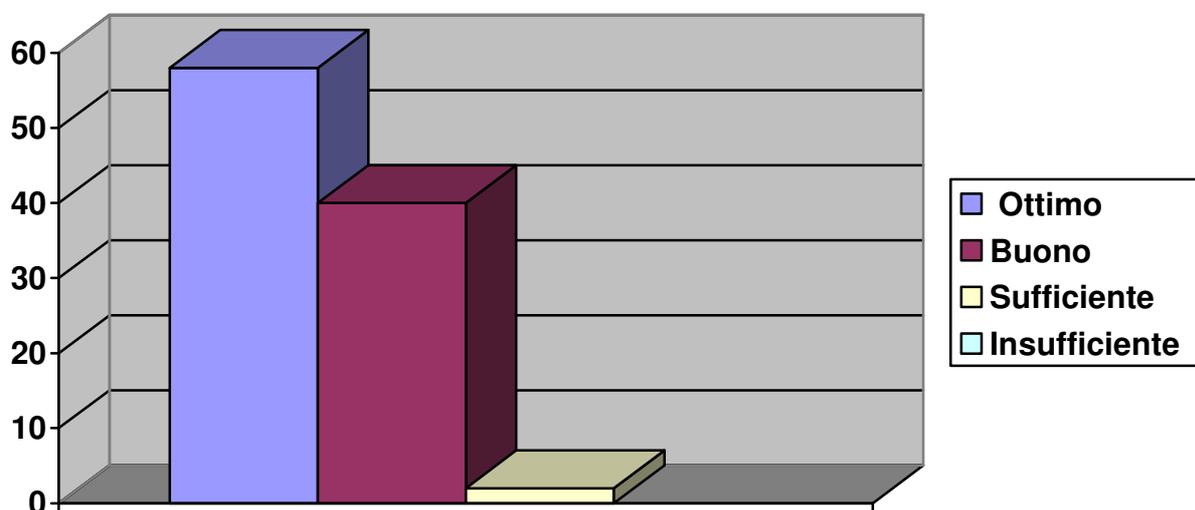
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 65 |
| Buono | 33 |
| Sufficiente | 2 |
| Insufficiente | 0 |



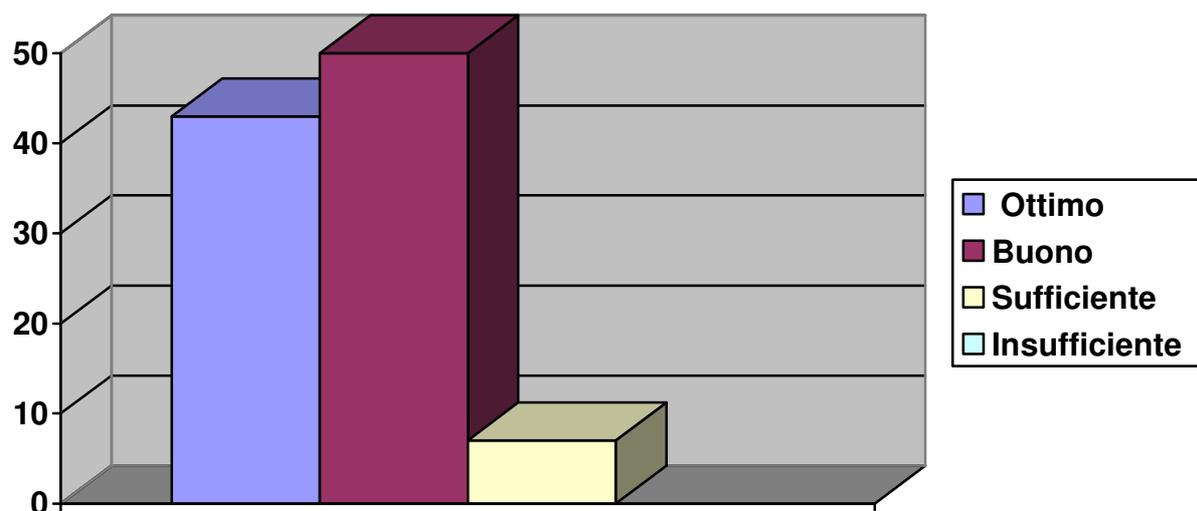
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 58 |
| Buono | 40 |
| Sufficiente | 2 |
| Insufficiente | 0 |



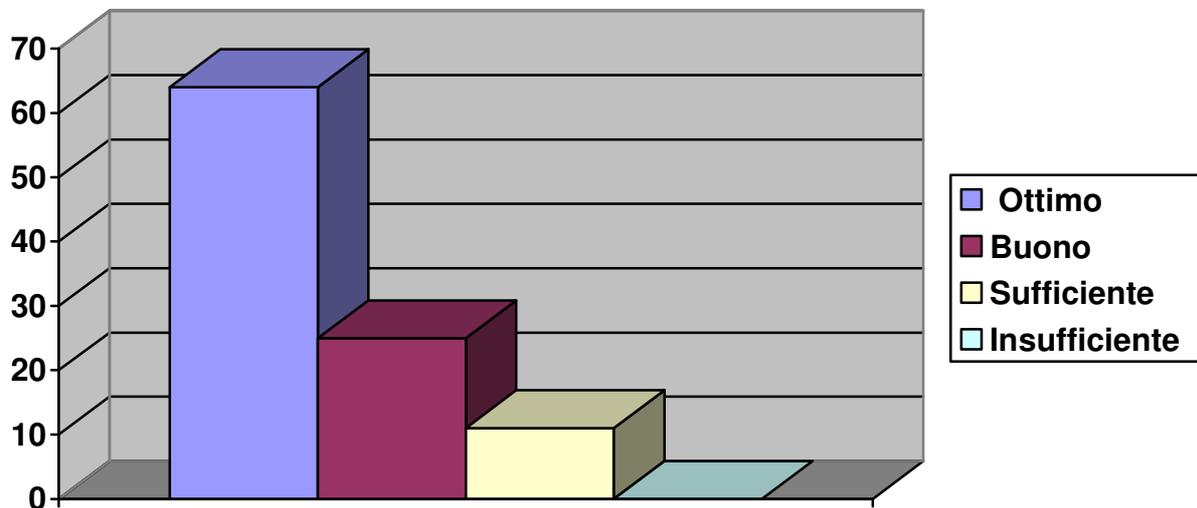
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 43 |
| Buono | 50 |
| Sufficiente | 7 |
| Insufficiente | 0 |



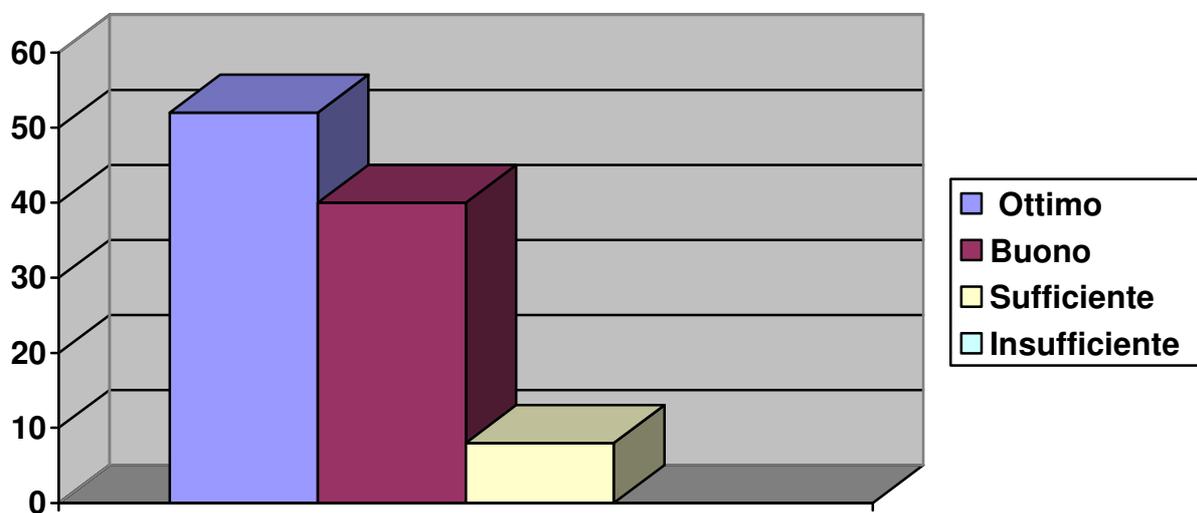
Informazioni su rischi legati alle cure %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 64 |
| Buono | 25 |
| Sufficiente | 11 |
| Insufficiente | 0 |



Informazioni fornite in merito alle terapie e ai controlli da eseguire dopo le dimissioni %

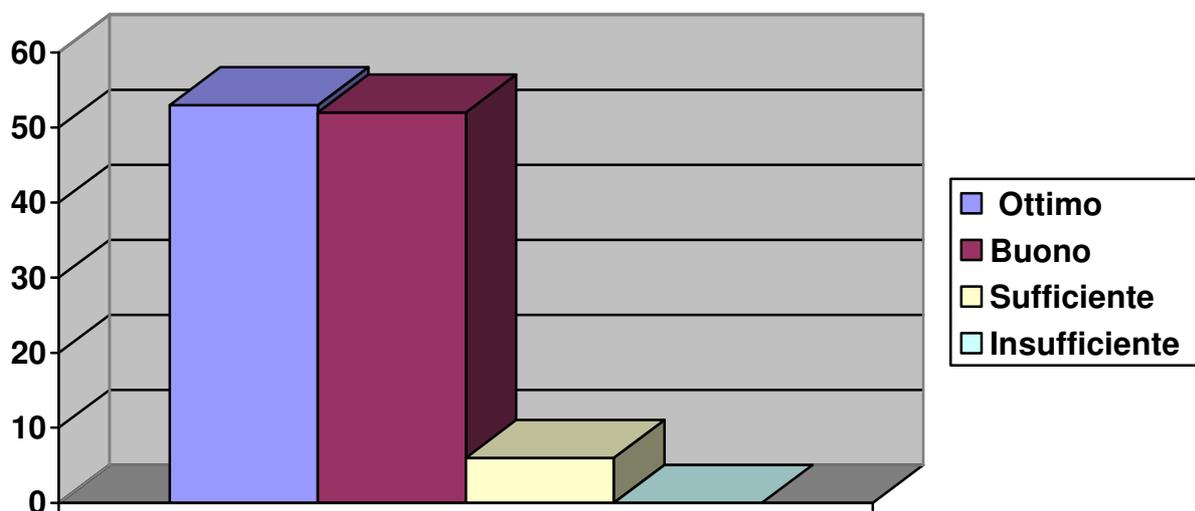
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 52 |
| Buono | 40 |
| Sufficiente | 8 |
| Insufficiente | 0 |



RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

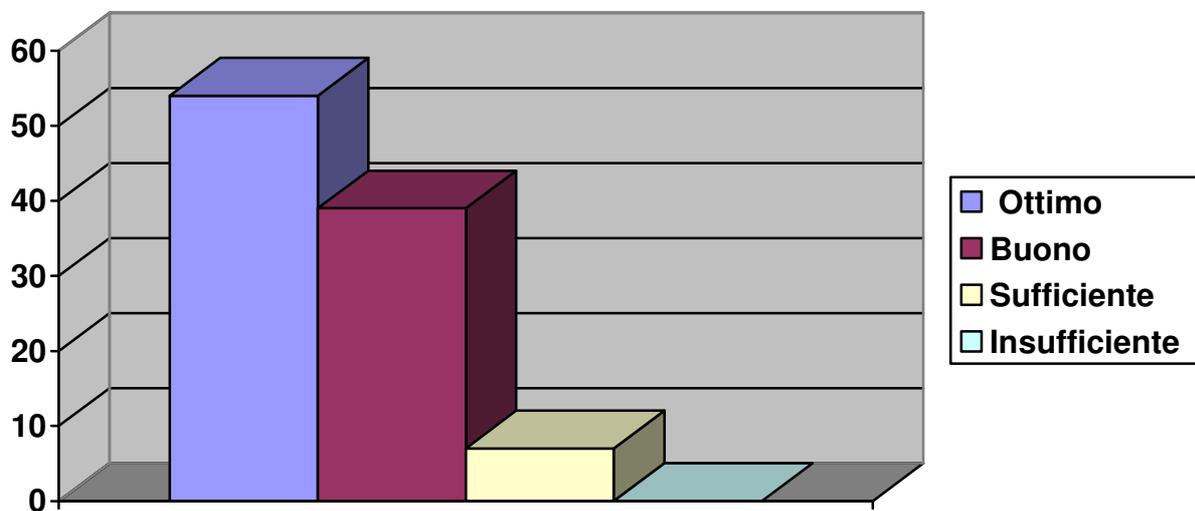
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 53 |
| Buono | 41 |
| Sufficiente | 6 |
| Insufficiente | |



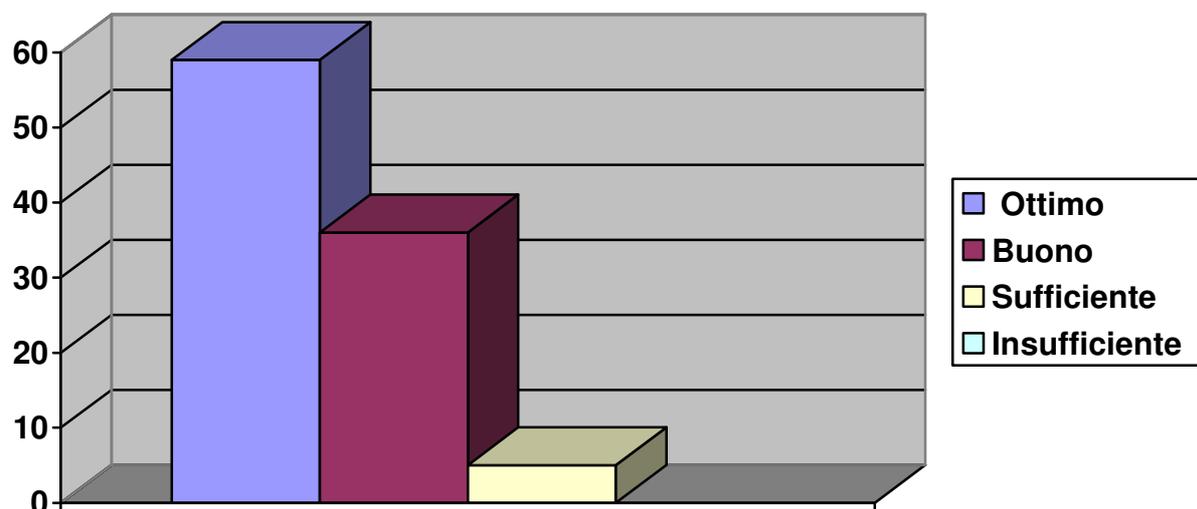
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 54 |
| Buono | 39 |
| Sufficiente | 7 |
| Insufficiente | 0 |



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

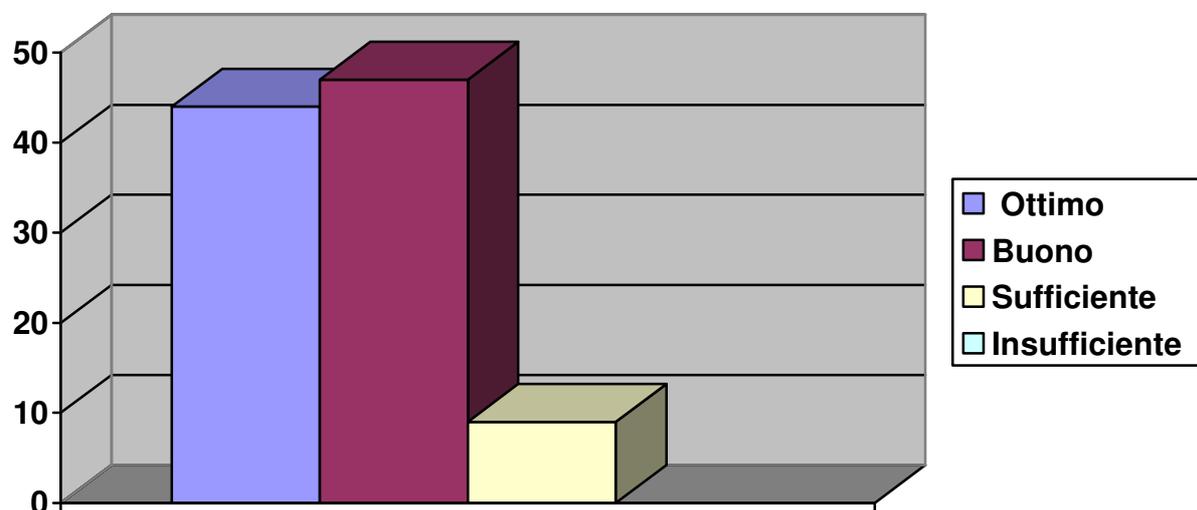
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 59 |
| Buono | 36 |
| Sufficiente | 5 |
| Insufficiente | 0 |



DIMISSIONE

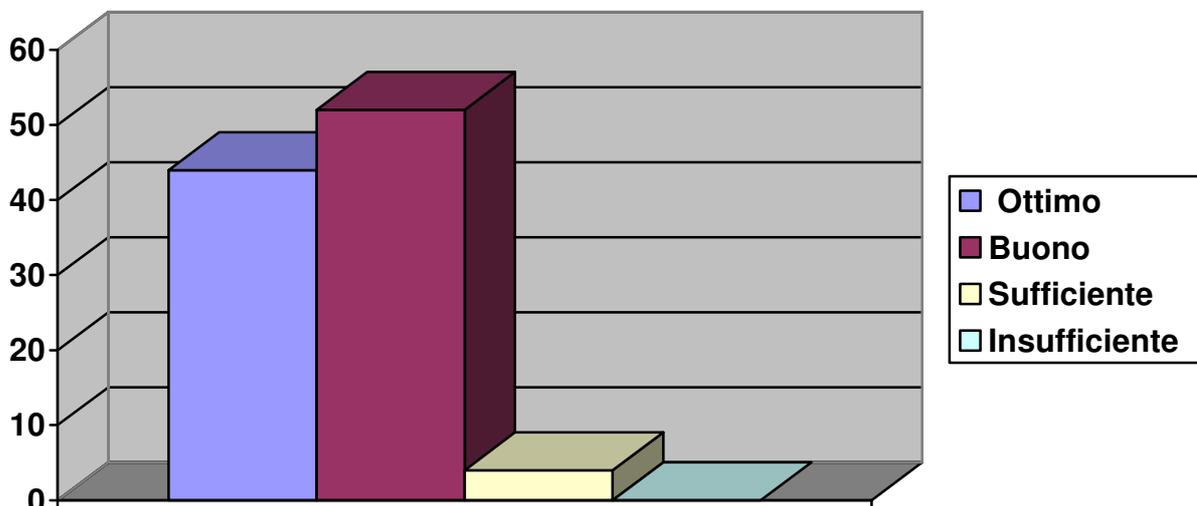
E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 44 |
| Buono | 47 |
| Sufficiente | 9 |
| Insufficiente | 0 |



Come valuta le informazioni date sia a lei che ai suoi familiari sul come gestire le terapie e il post ricovero %

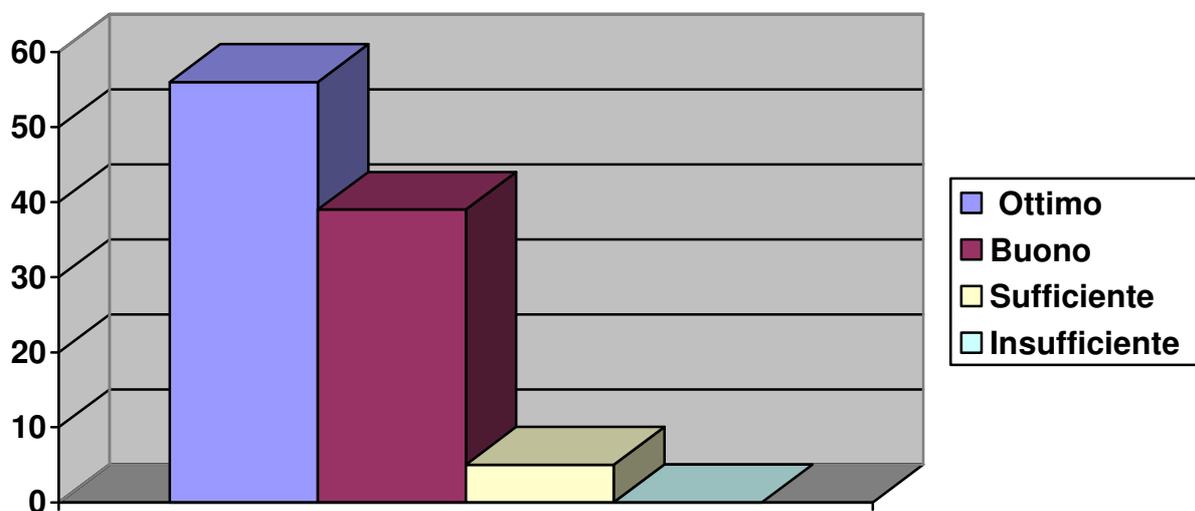
| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 44 |
| Buono | 52 |
| Sufficiente | 4 |
| Insufficiente | 0 |



ASSISTENZA IN SALA OPERATORIA

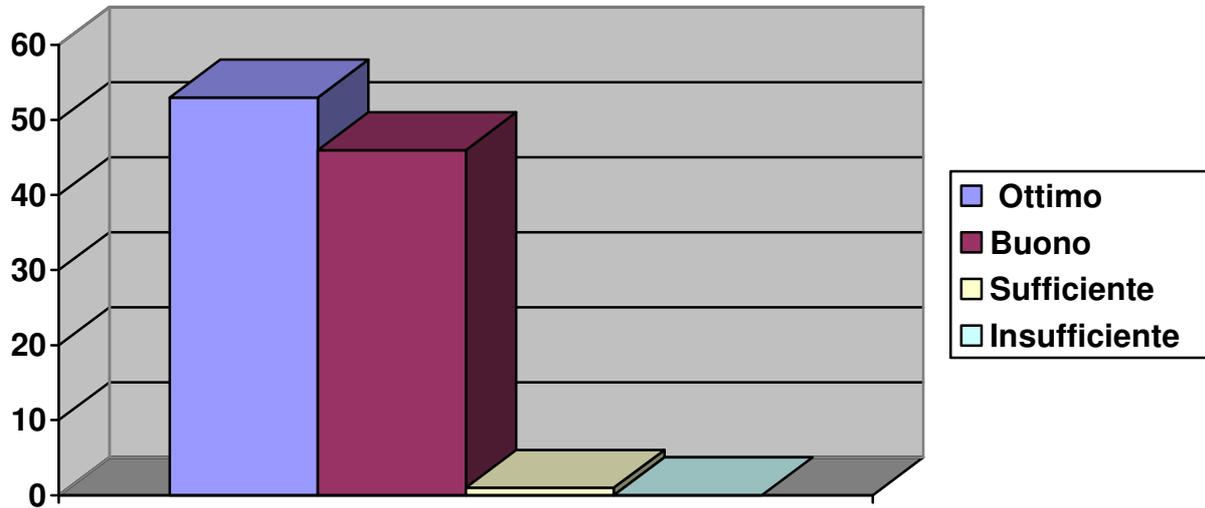
Come valuta l'accoglienza del personale di sala operatoria %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 56 |
| Buono | 39 |
| Sufficiente | 5 |
| Insufficiente | 0 |



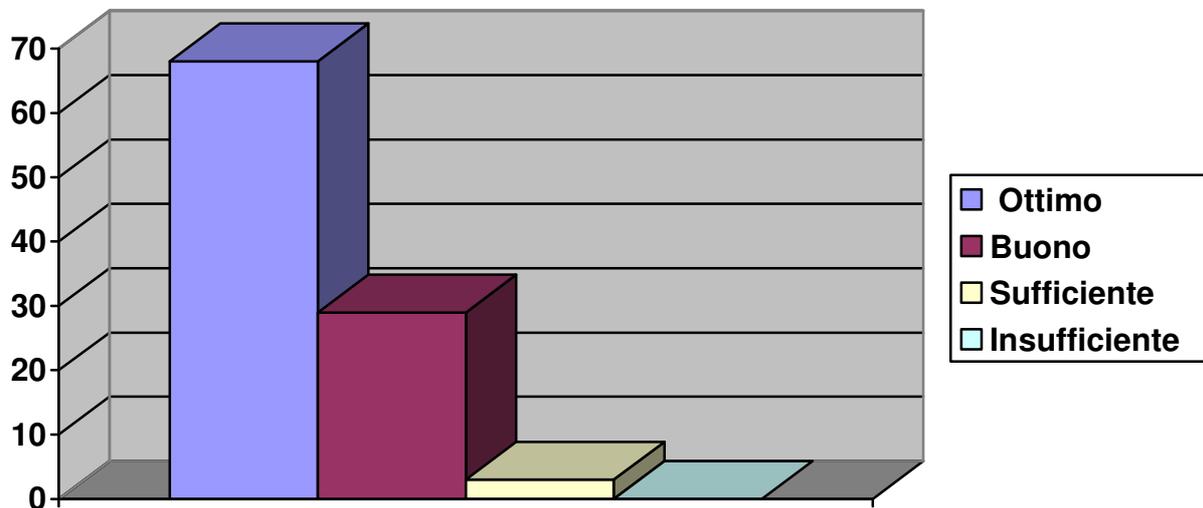
Informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista %

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 49 |
| Buono | 45 |
| Sufficiente | 6 |
| Insufficiente | 0 |



Percezione di benessere e tranquillità

| | |
|----------------------|-----------|
| Ottimo | 68 |
| Buono | 29 |
| Sufficiente | 3 |
| Insufficiente | 0 |



ANALISI DEGENZE AREA CHIRURGICA

1) Accoglienza al momento del ricovero: i giudizi ottimo, superano il 60% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Quasi la totalità dei degenti reputa ottimo o buono il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 53% degli utenti, buono il 45%, sufficiente per il 2%.

2) Comfort degli ambienti: più dell'80% esprime giudizi ottimi e buoni sulla pulizia degli ambienti, sulla funzionalità dei servizi igienici **mentre il 18% dà un giudizio appena sufficiente e l'8% li reputa insufficiente.** **Soddisfazione della temperatura delle stanze solo il 34% da una valutazione ottima**, mentre non emergono problemi sull'orario di distribuzione e sulla qualità dei pasti.

Il 96% è soddisfatto per l'orario di visita per i familiari. Il 92% esprime giudizi apprezzabili per quanto concerne il rispetto della privacy.

3) Relazione con i medici in reparto: È molto positivo rispetto alla gentilezza nella relazione medico-paziente; il 65% ritiene ottima la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti. I giudizi positivi scendono leggermente rispetto alle informazioni sui percorsi di cura.

4) Relazione con il personale infermieristico: È ampiamente positivo, soprattutto per quanto riguarda la gentilezza, e la disponibilità ad accogliere le richieste del cliente.

5) Informazioni ricevute alla dimissione: il giudizio complessivo è positivo: il 44% esprime giudizi ottimi per quanto attiene la comunicazione sulla data della dimissione; le informazioni date all'interessato e ai familiari sulle terapie e i controlli da eseguire dopo la dimissione hanno una percentuale simile.

6) Assistenza in sala operatoria: Le domande poste sono relative all'accoglienza del personale di sala operatoria dove la percentuale di soddisfazione è sopra il 90%.

Il 49% valuta ottimamente le informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista, buone nel 45% dei riscontri. Anche la percezione di benessere e tranquillità è per il 68% ottimo.

VALUTAZIONI FINALI CON PROPOSTE DI SUPERAMENTO DELLE CRITICITA'

Dalla distribuzione dei questionari primo semestre 2019 si possono fissare i seguenti aspetti:

- La percezione della qualità legata all'esperienza del ricovero ospedaliero, manifesta complessivamente giudizi molto positivi.
- Rispetto al 2018 si è evidenziato, in alcuni casi un aumento, anche se percentualmente non rilevante, di giudizi di soddisfazione in merito all'accoglienza in termini di gentilezza e cortesia del personale, di attenzione mostrata dai medici e al rispetto della privacy.

- Le relazioni con il personale vengono giudicate favorevolmente dalla maggior parte dei pazienti, che esprimono giudizi più che positivi nei confronti della gentilezza e dell'attenzione ai problemi.
- **L'aspetto del confort degli ambienti di degenza come la temperatura nelle stanze, la possibilità di avere sale d'attesa dedicate, gli spazi di vita comune (camere e bagni), la qualità della ristorazione e la percezione di un ambiente tranquillo consono alle necessità del paziente, risultano invece campi suscettibili di potenziamento.**
- Il settore ambulatoriale vede il suo punto di forza nella relazione con il personale in tutti i suoi aspetti, e si avvale di ambienti che vengono globalmente ritenuti consoni e accoglienti.

Nel questionario l'aspetto dell'accessibilità dei servizi non è stato indagato in quanto i vincoli e i limiti strutturali architettonici dei due presidi sono pressoché invariati rispetto alla precedente rilevazione, **l'unico aspetto che necessita di un'ulteriore indagine per l'individuazione delle cause, è quello legato ai tempi di attesa tra l'arrivo nella sala di attesa e il momento dell'effettiva erogazione della prestazione.**

Questo problema viene vissuto come maggiormente inaccettabile, dall'utenza, **a causa di una mancata comunicazione e spiegazione delle cause del ritardo, da parte del personale sanitario:** sarebbe opportuno individuare i fattori che conducono a questo comportamento e individuare gli interventi correttivi idonei.

Tuttavia, l'ultimazione del nuovo ospedale di Verduno sarà in grado di offrire la soluzione a queste problematiche, predisponendo le condizioni che favoriranno il procedere nella direzione della qualità e dell'umanizzazione.

In conclusione, tenuto conto dei dati sopra riportati, si può affermare che gli utenti che si ricoverano nei nostri ospedali, esprimono una valutazione per lo più positiva del servizio per quanto riguarda gli aspetti tecnico-professionali, gli aspetti relazionali e quindi nel suo complesso l'assistenza medica e infermieristica ricevuta.

Gli aspetti alberghieri si pongono invece all'attenzione per alcuni aspetti (funzionalità e pulizia dei servizi igienici, varietà dei pasti, ecc), sui quali vanno concentrate maggiormente le azioni di miglioramento, compatibilmente con i limiti strutturali e logistici rilevati.

RINGRAZIAMENTI

Un sentito ringraziamento agli utenti che, con la loro partecipazione, hanno fornito informazioni pratiche ed utili per il miglioramento dei nostri servizi e hanno contribuito alla realizzazione di questa indagine di "Customer Satisfaction".

Un grazie doveroso ai Coordinatori che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che, con la loro disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.