

AZIENDA USL DI PARMA

REPORT QUALITA' PERCEPITA - DEGENZA

Presidio Ospedaliero Fidenza- S. Secondo

Ufficio Qualità e Accreditamento

2009

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata presso il Presidio Ospedaliero di Fidenza-S.Secondo nell'anno 2009.

Gli esiti di tale studio vorremmo che costituissero una delle possibili basi di partenza per il miglioramento dei servizi, in altre parole una sorta di misura iniziale utile per:

- Verificare obiettivi;
- Tenere sotto controllo i propri processi;
- Ma soprattutto per il miglioramento dei servizi esistenti.

Il nostro intento è quello di fornire spunti a voi professionisti così da potervi aiutare a ragionare sulle possibili cause che possono avere determinato alcune delle criticità emerse nei risultati evinti; infatti, individuate alcune problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Pertanto, per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendo un valore soglia (cut-off) necessario a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Evidenziamo che da letteratura viene riportata la seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, utile a strutturare nuove azioni e obiettivi di miglioramento (allegato tecnico 2).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 257 unità. In base al piano di campionamento sviluppato, il dato è inferiore del 30% alla numerosità stabilita secondo calcoli effettuati. La scala utilizzata è di tipo standardizzato sviluppata a cura dell'Agenzia Sanitaria Regionale. La metodologia di rilevazione proposta ha utilizzato un piano di campionamento probabilistico, con selezione casuale delle settimane di indagine e della conseguente scelta dei soggetti facenti parte del campione, per maggiori dettagli si rimanda all'allegato tecnico 1. Le 9 Unità Operative in cui è stata condotta l'indagine sono: U.O. UTIC; U.O. Ortopedia; U.O. Ostetricia/Ginecologia; U.O. Chirurgia; U.O. Lungodegenza P.A.; U.O. Medicina 1 e 2; U.O. Urologia; U.O. Medicina d'Urgenza; U.O.; U.O. Neurologia.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nel mese di novembre 2009.

Risultati dell'indagine

In base alla numerosità campionaria proposta corrispondente a 365 unità, i questionari compilati sono stati 257, equivalenti all'70% dei pazienti interpellati.

Hanno compilato il questionario il 38.6% degli uomini ed il 60.5% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato il questionario non hanno terminato l'ultima sezione dello strumento, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 60.85 anni con una S.D pari a 20.33.

Il 28.3% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 15.8% alle medie inferiori, il 20.8% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di gruppi, coloro che non possiedono alcun titolo di studio (3.9%), e coloro che si dichiarano in possesso di un titolo di laurea (9.7%). I *non responders* corrispondono al 21.5%.

Più della metà del campione è coniugato/convivente (50.9%). Il 10.4% afferma di essere celibe/nubile; l'1.8% separato; l'1.4% divorziato; il 12.9% è vedovo/a. 22.6% la quota di *non responders*.

Una quota consistente del campione (65.6%) risiede in provincia, l'11.1% dichiara la propria residenza in altre province regionali; mentre l'1.8% proviene da altre regioni italiane. I *non responders* corrispondono al 21.5%.

Il 76.3% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana; il 2.2% del campione corrisponde alla quota degli stranieri. Ancora una volta i *non responders* rappresentano il 21.5%.

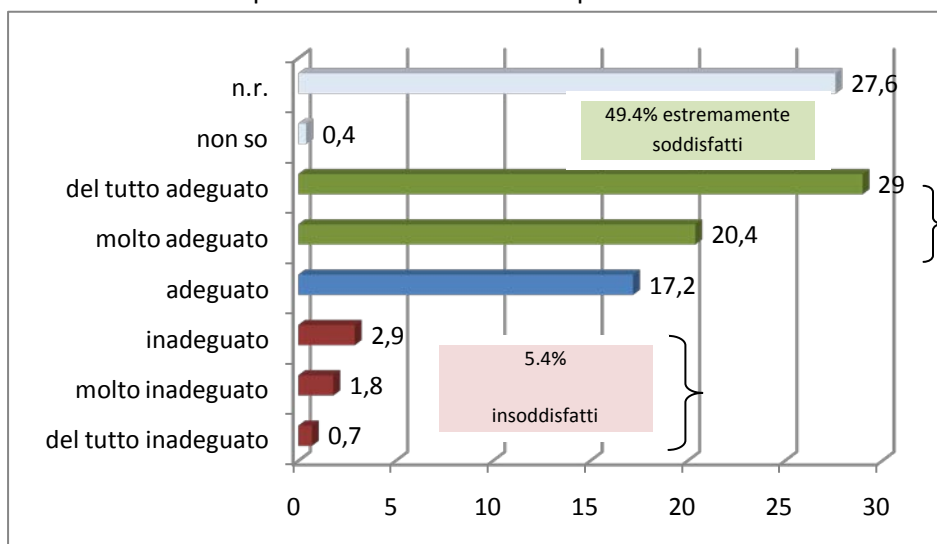
COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 32.6% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 31.5% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; mentre il 10% adduce altre motivazioni, infine, la quota restante 25.9% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 257

Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della



scala che passa da 6 a 3 intervalli. Nello specifico i tre punti negativi della scala (del tutto inadeguato, molto inadeguato e inadeguato) sono stati condensati in un'unica area di insoddisfazione. Per contro, la metà positiva della scala è stata suddivisa in due livelli: il punteggio 4 (adeguato) corrisponderà

all'area della soddisfazione per la qualità percepita (nell'ottica per cui il servizio dovrebbe normalmente essere percepito come adeguato), mentre i punteggi 5 e 6 (molto e del tutto adeguato) ricadranno nell'area di estrema soddisfazione, dal momento che indicano una percezione di qualità dell'assistenza superiore alle aspettative dei partecipanti.

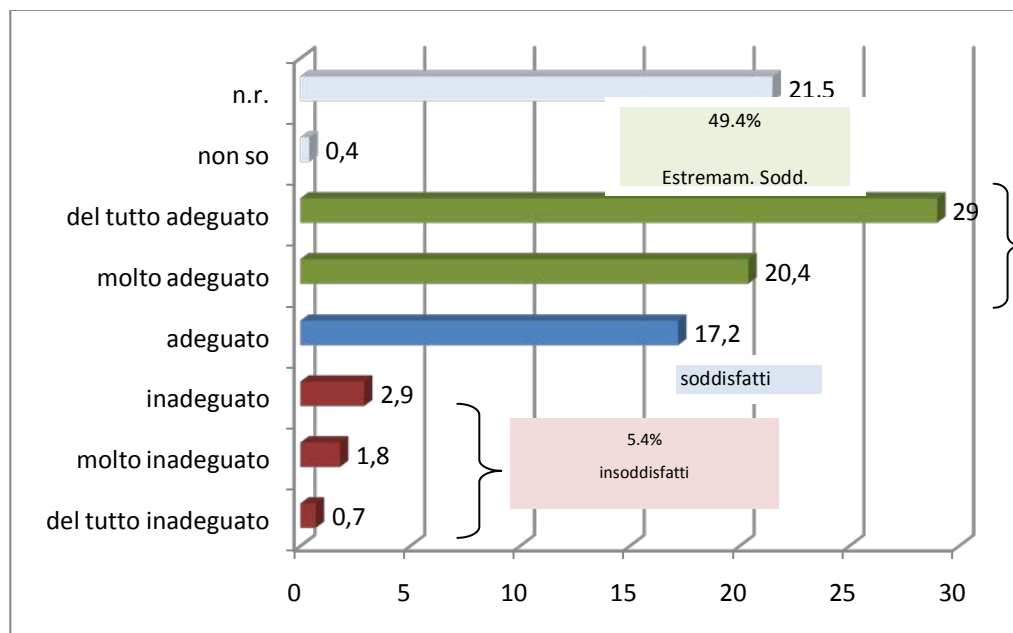
Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 49.4% si dichiara più che soddisfatto, il 17.2% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 5.4% la frazione di pazienti insoddisfatti del tempo esperito.

Tabella 1. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 257. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
Programmato	12,1	59.3	28.6
P.S.	2,3	45.5	52.3

Come prevedibile, i livelli di insoddisfazione sul tempo percepito, tendono a crescere sensibilmente nei pazienti con ricovero programmato rispetto a coloro che vengono ricoverati dopo essere passati dal Pronto Soccorso.

Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e la conseguente assegnazione del letto. n= 257



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è risultata essere più che soddisfacente: il 49.4 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatto e il 17.2% soddisfatto. 5.4% la quota campione di pazienti insoddisfatti.

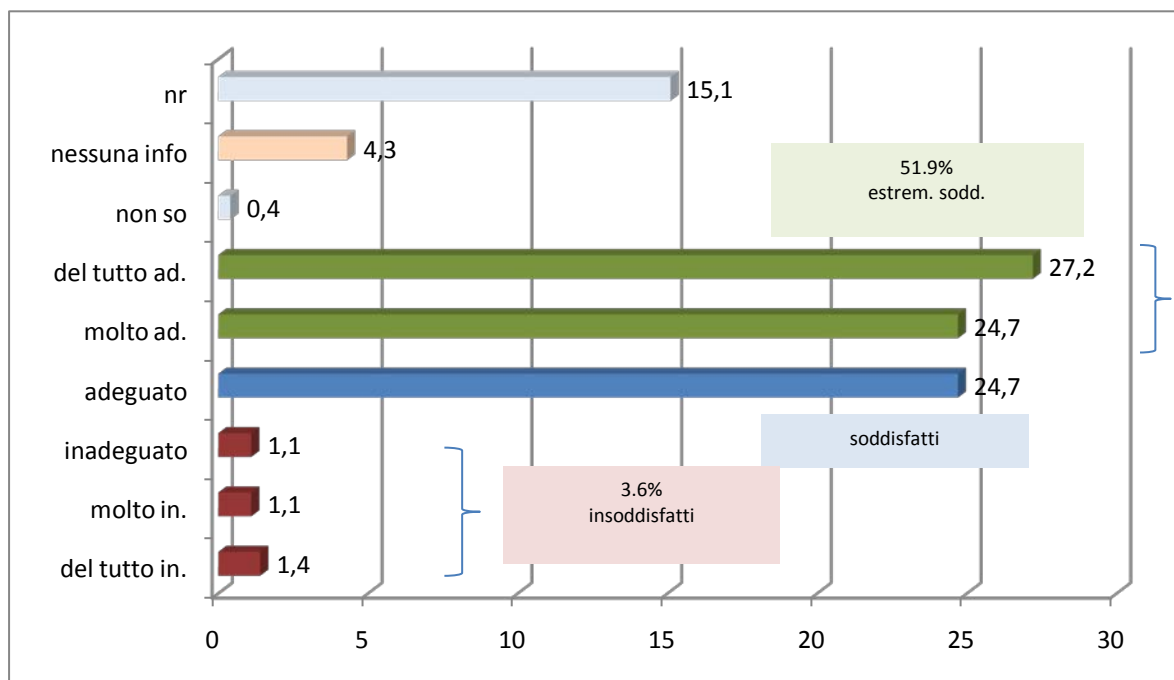
Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 257. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
Programmato	3.3	73.6	23.1
P.S.	6.8	70.5	27.5

Ancora una volta è risultata più elevata la percentuale di pazienti insoddisfatti, fra coloro che vengono ricoverati dopo essere passati dal Pronto Soccorso.

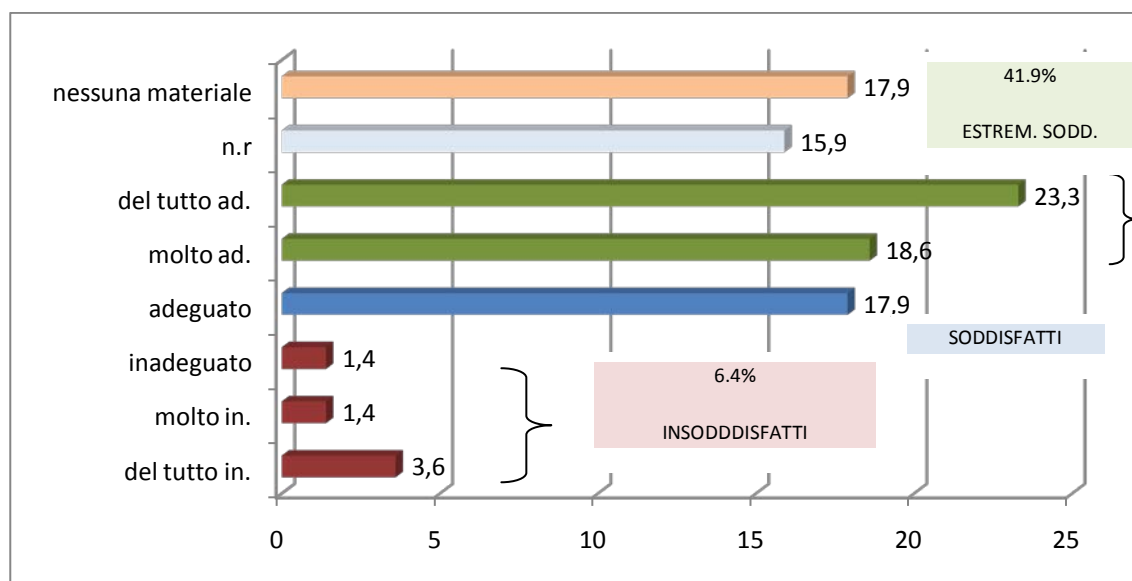
INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 257



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. È interessante analizzare che il 4.3% del campione dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di informazione.

A tal proposito è piuttosto incidente la quota di pazienti che manifesta di non avere ricevuto nessun tipo di materiale informativo (22.6%). Si segnala inoltre, che esiste un'altrettanta quota, da considerarsi incidente di utenti da noi definiti *non responders* nei confronti dell'item in questione (15.1%).

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 257

Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 6.4% dei soggetti rispondenti. 41.9% la percentuale di utenti che risulta essere più che soddisfatta, mentre il 17.9% considera soddisfacente il materiale ricevuto.

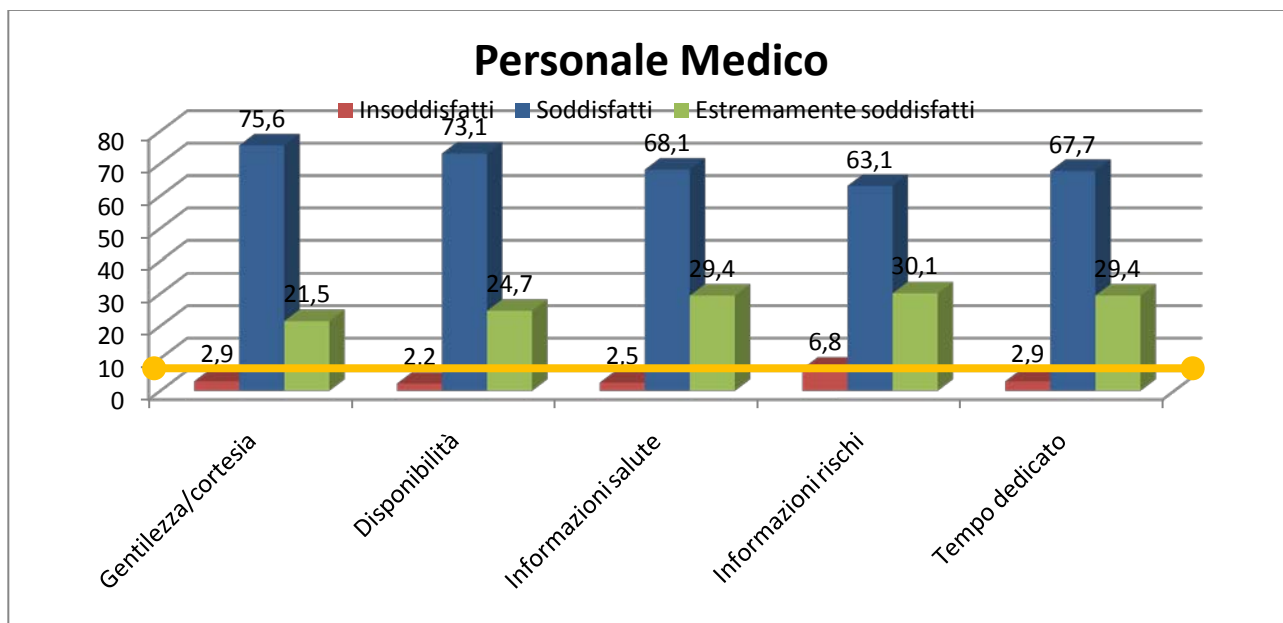
PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 59.9 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 15.1%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 3.6%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 5
- * N.R. → 16.4%

Dai dati sopra evidenziati emerge che più della metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, ne consegue che le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Grafico 5. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257

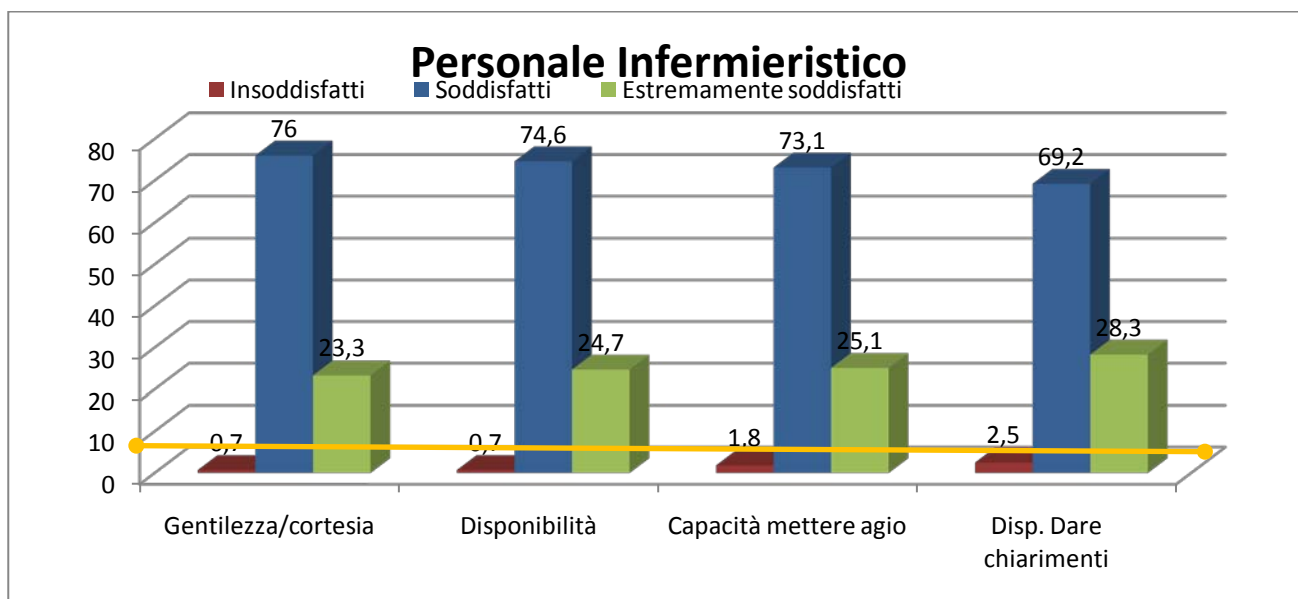


Un numero considerevole di persone risulta essere soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Partendo dai valori soglia precedentemente esposti, le criticità maggiori sono risultate a carico: delle informazioni fornite ai pazienti sui rischi connessi alle cure considerati insoddisfacenti dal 6.8% dei pazienti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

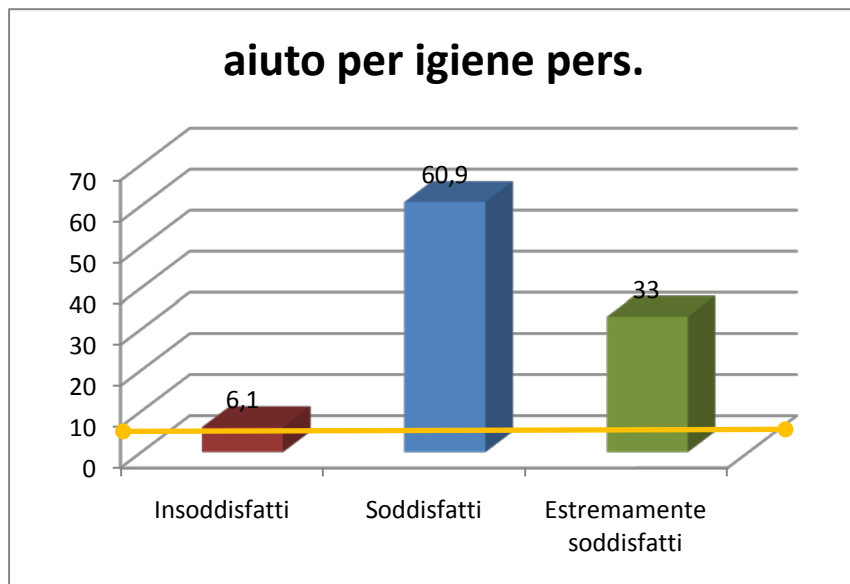
Grafico 6. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257



Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, più del 90% dei rispondenti esprime una valutazione molto positiva delle capacità professionali e relazionali espresse dal personale infermieristico.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

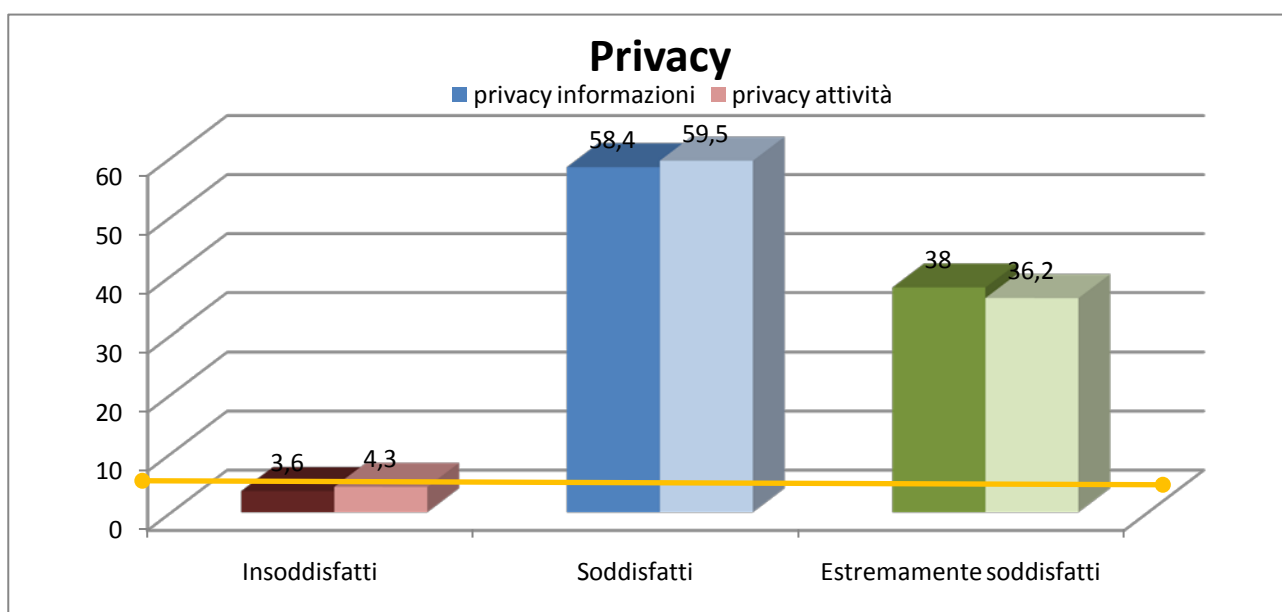
Grafico 7. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257



In riferimento ai valori soglia individuati si potrebbe ipotizzare un'azione di miglioramento protesa a favorire l'aiuto dei pazienti nell'espletamento della loro igiene personale, in quanto il dato raggiunge e supera il livello soglia. Si segnala, che comunque il fattore è stato apprezzato da buona parte dei pazienti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

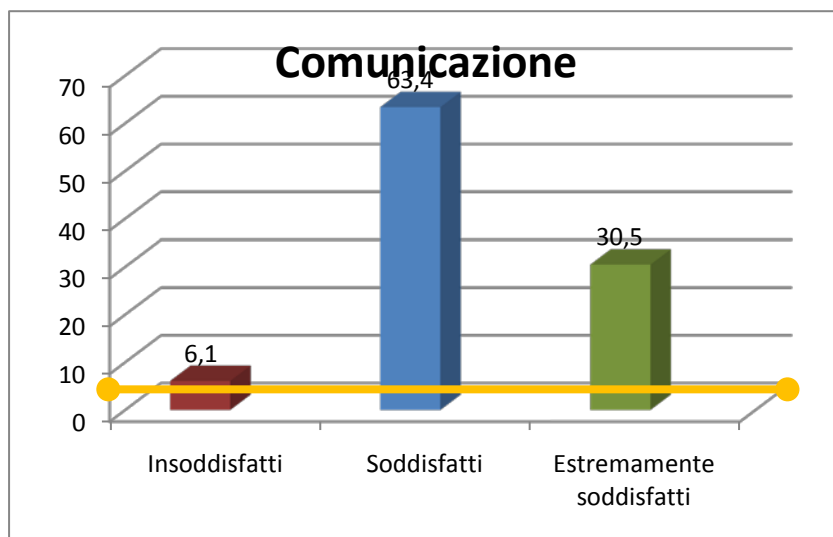
Grafico 8. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone (4.3% insoddisfatti), anche se il dato non raggiunge comunque i livelli da noi definiti di criticità.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 9. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257

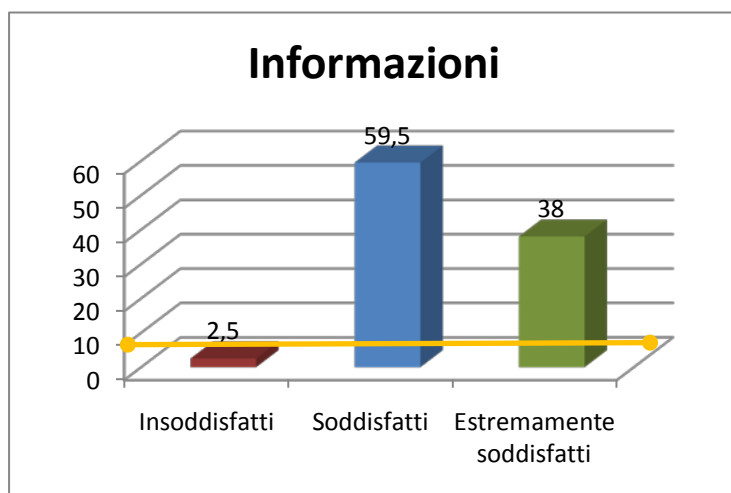


I risultati sulle informazioni ricevute riguardanti la terapia del dolore sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di cittadini insoddisfatti (6.1%). Tale frazione è risultata essere degna di segnalazione e soprattutto potrebbe essere oggetto di azioni di miglioramento.

Il 54.1% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il

ricovero. Di questi il 48.7% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 36.9% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente da un'alta quota di pazienti (61.3), al contrario, valutata insoddisfacente da una quota ristretta di soggetti 1.8%.

Grafico 10. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.5% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 59.5% dei pazienti soddisfatti; il 38% di pazienti molto soddisfatti).

Valutata in modo più che positivo la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Infatti, il 53.8% testimonia la propria soddisfazione,

mentre il 37.3% si dice addirittura più che soddisfatto. Mentre gli insoddisfatti ammontano al 9% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala il fattore come oggetto per eventuali azioni di miglioramento.

Gli orari di visita per familiari e consenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 56.6% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 37.2% più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte di criticità che superano il livello fisiologico di soglia 5.7%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 4. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	2,2	59,9	38
pulizia stanze	5,7	65,6	28,7
pulizia bagni	4,7	62,7	32,6
temperatura	5,7	59,9	34,4
tranquillità	3,2	62	34,8
spazio	3,2	68,8	28

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole tra le risposte analizzate, la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Ciò nonostante, si segnala nei fattori quali: pulizia delle stanze e temperatura nelle stesse, il raggiungimento di un livello soglia critico degno di essere attenzionato dai professionisti. Tali fattori nell'ottica precedentemente esposta, richiedono pertanto azioni di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

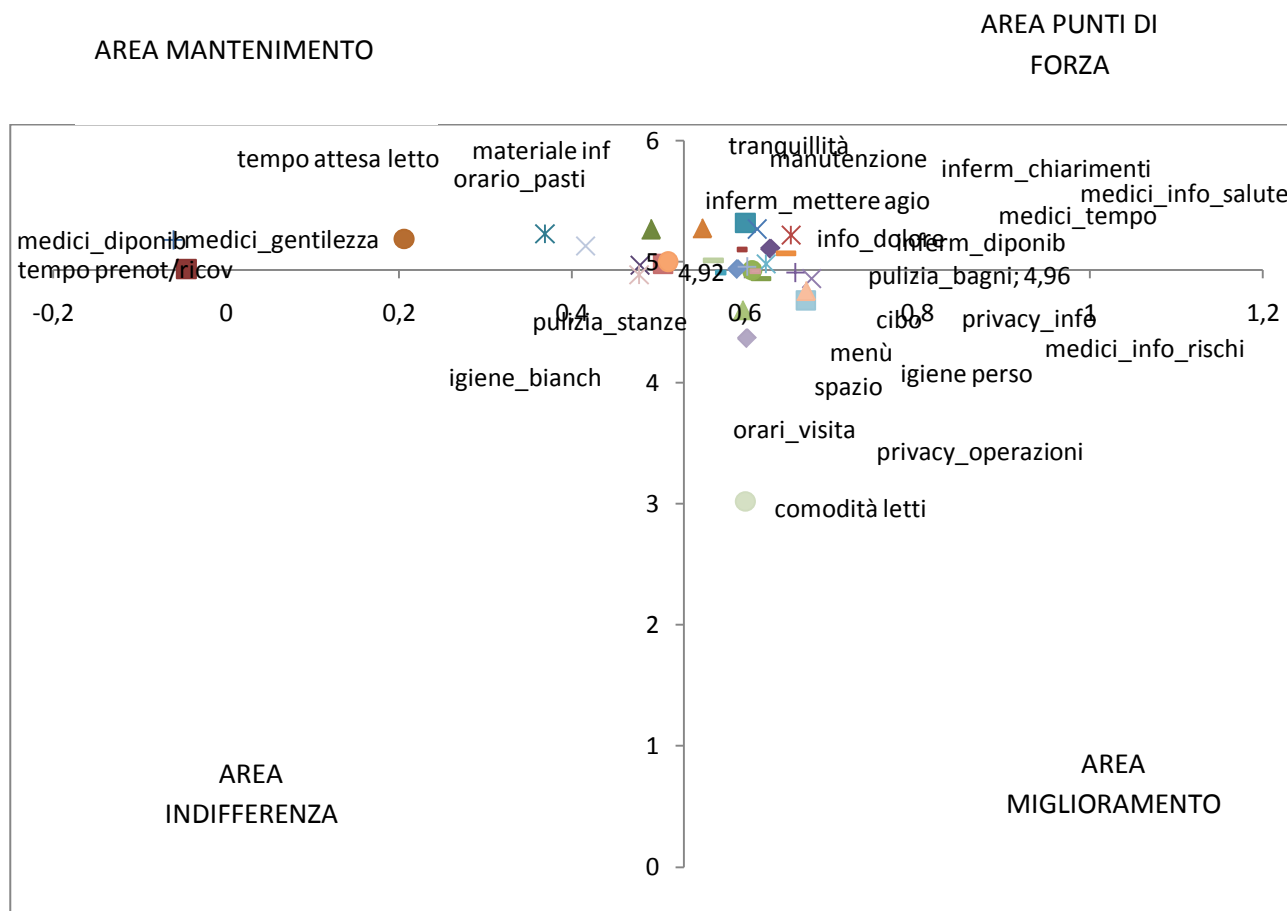
Tabella 5. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 257

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	12.9	38	49.1
scelta menù	8.2	52.7	39.1
orario pasti	6.1	49.1	44.8
igiene biancheria	2.2	67.7	30.1
comodità letti	6.5	59.5	34.1

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappone una più ridotta area critica per quanto attiene la maggior parte dei fattori. I livelli di insoddisfazione sono tali da raggiungere la soglia critica. Si richiedono, pertanto, azioni di miglioramento.

GRIGLIA DI POSIZIONAMENTO

Grafico 11. Griglia di posizionamento degli aspetti del servizio.



Allo scopo di visualizzare in modo più chiaro le valutazioni su alcuni aspetti del servizio, abbiamo elaborato la seguente griglia di posizionamento nella quale i vari elementi che compongono il servizio vengono collocati in aree strategiche in funzione della componente qualitativa che questi sono in grado di apportare. Il risultato delle elaborazioni mette in evidenza i seguenti aspetti:

AREA PUNTI DI FORZA → per il personale medico e infermieristico, la tranquillità dei reparti, le informazioni sulla terapia del dolore e la manutenzione dei locali, sono stati raggiunti buoni livelli di standard, tali indicatori, infatti, forniscono un elevato contributo alla qualità generale del servizio.

AREA MIGLIORAMENTO → la pulizia dei bagni, gli orari di visita, la qualità del cibo, la scelta del menù, lo spazio a disposizione nelle camere dei pazienti, le informazioni fornite dai medici sui rischi associati alle cure, le attività svolte dal personale per l'igiene personale del paziente, così come la privacy intesa si ha a livello di scambio di informazioni riservate, che nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza, sono emersi importanti per gli utenti.

Tali aspetti del servizio contribuiscono fortemente all'immagine complessiva ed essendo caratterizzati da giudizi di qualità più bassi, necessitano di uno sforzo per migliorarne la qualità.

AREA MANTENIMENTO → Il risultato delle elaborazioni mette in evidenza che aspetti quali materiale informativo consegnato prima del ricovero, i tempi di attesa tra prenotazione e ricovero, così come quelli per l'assegnazione del letto nell'U.O., l'orario dei pasti, la disponibilità dei medici e la loro gentilezza

esprimono un livello qualitativo già sufficientemente alto sul quale eventuali miglioramenti non avrebbero pesanti ricadute sulla qualità complessiva del servizio.

AREA INDIFFERENZA → l'igiene della biancheria e la pulizia delle stanze rappresentano i fattori mediamente importanti, ma per i quali si rileva una soddisfazione del *cliente esterno* nettamente inferiore alla media rispetto a tutte le altre variabili considerate.

Tali indicatori sono caratterizzati da una qualità agli occhi del degente scarsa e non contribuiscono significativamente alla qualità globale della prestazione sanitaria erogata.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 47.3% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 26.9% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 2% rappresenta la quota di coloro che lo hanno esperito peggio rispetto alle attese sviluppate.

Segmentazione della risposta

È stato effettuato un successivo studio di segmentazione, attraverso il quale conoscere più in profondità il *cliente esterno* al fine di rispondere ai suoi bisogni in modo ottimale. Questo ha consentito di individuare segmenti omogenei di utenti al loro interno, caratterizzati dal fatto di manifestare fra loro comportamenti piuttosto simili.

Dall'analisi dei dati abbiamo evidenziato fra coloro che al momento della compilazione del questionario hanno indicato uno stato di salute migliore (> 3), un maggior livello di soddisfazione dei servizi ricevuti, rispetto a chi ha indicato uno stato di salute più precario; inoltre, anche l'identità di chi compila il questionario ha sicuramente un effetto nella valutazione generale dei servizi esperiti. Risultano meno soddisfatti i pazienti che compilano lo strumento in prima persona, rispetto ai questionari compilati da familiari o conoscenti.

U.O. MEDICINA 1 e 2

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Medicina 1 e 2

I questionari compilati sono stati 13. Soltanto un questionario è stato consegnato e lasciato completamente in bianco. Hanno compilato il questionario il 61.5% degli uomini ed il 30.8% delle donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 79,66 anni con una S.D pari a 9,52.

Il 76.9% dei soggetti asserisce un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 7.7% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre la quota restante corrisponde ai *non responders*.

Una quota consistente del campione (76.9%) risiede in provincia, mentre il 15.4% dichiara la propria residenza in altre province regionali; il restante 7.7% dei pazienti non risponde all'item preposto.

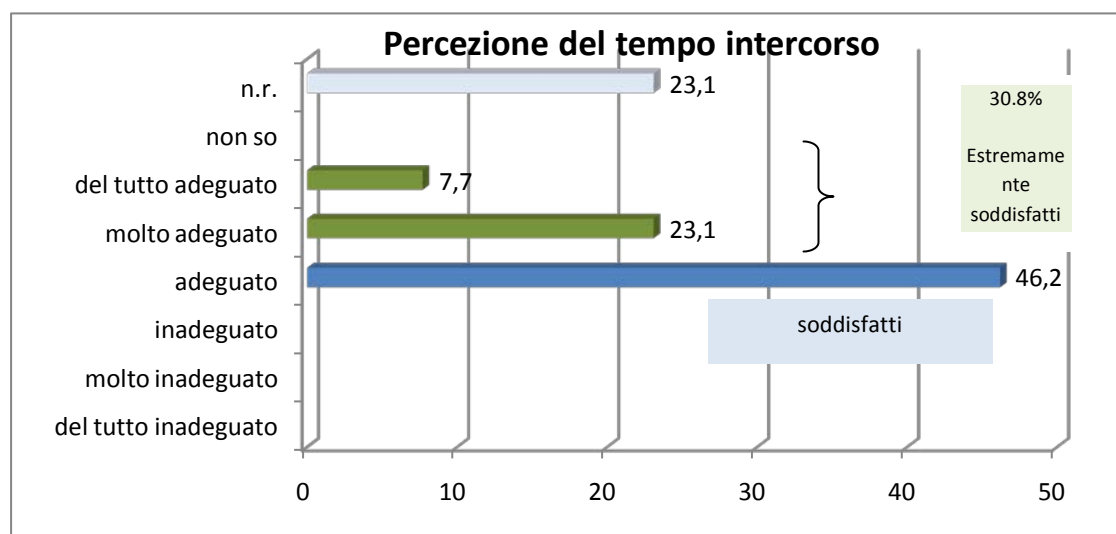
Il 92.3% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 7.7% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

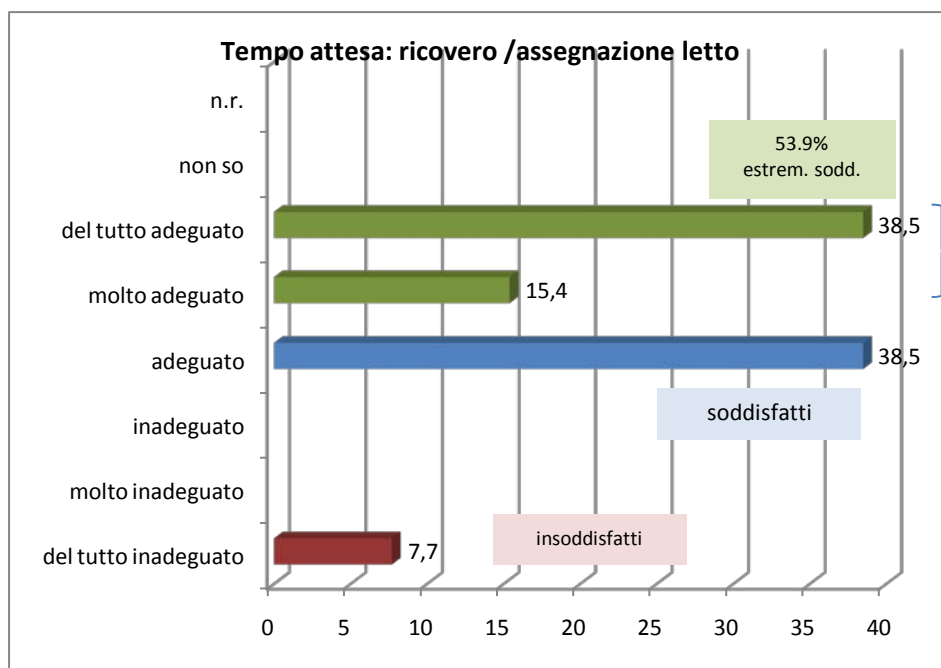
Per il 15.4% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 69.2% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; il 7.7% adduce altre motivazioni, mentre la quota restante 7.7% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 12. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 13

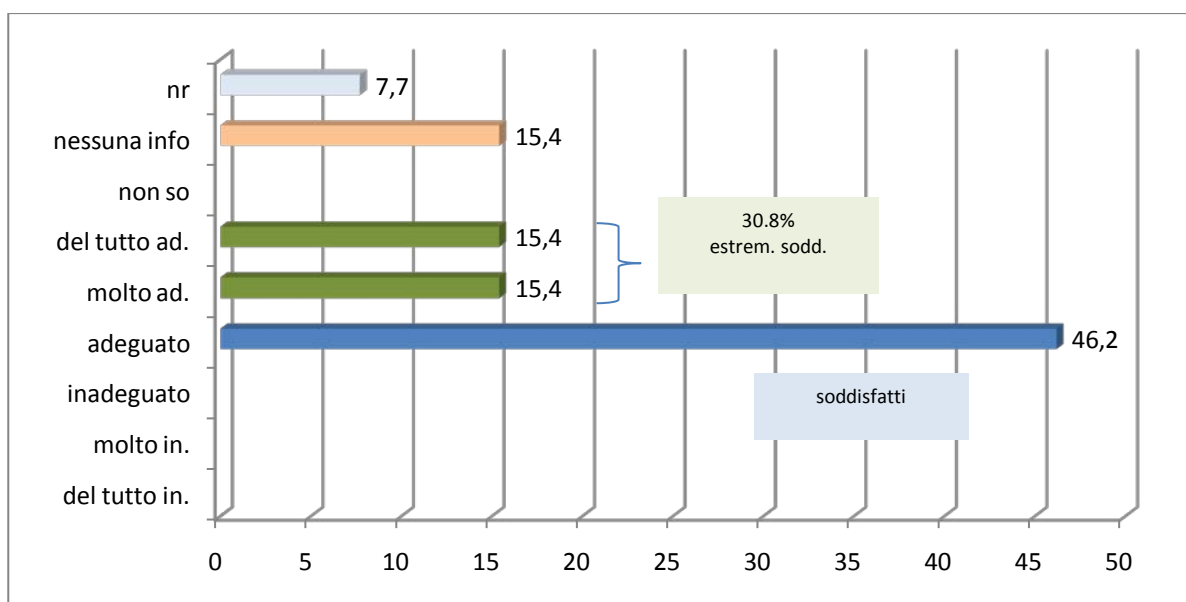


Nel complesso il giudizio sulla percezione del tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero è da considerarsi più che positivo.

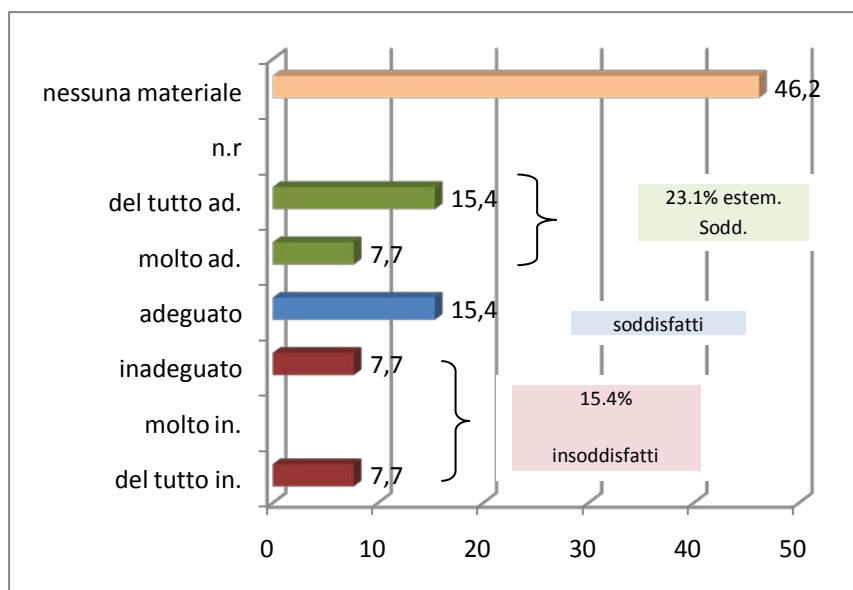
Grafico 13. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 13

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 53.9% dei pazienti si considera estremamente soddisfatto ed il 38.5% degli stessi soddisfatto. La porzione di insoddisfatti corrisponde al 7.7%.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 14. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 13

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. È interessante analizzare che il 15.4% del campione dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di informazione.

Grafico 15. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 13

Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 15.4% dei soggetti rispondenti. 23.1% la percentuale di utenti risultati più che soddisfatti da quanto ricevuto, trend decrescente fra coloro che valutano il materiale soddisfacente (15.4%). Il dato su cui è importante focalizzare l'attenzione è rappresentato dalla quota del 46.2% dei

pazienti che afferma di non avere ricevuto nessun tipo di materiale informativo.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 61.5 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 23.1%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → -
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 15.4%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 6. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13

	Insoddisfatti %	Soddisfatti %	Estremamente soddisfatti %
Gentilezza/cortesia		69.2	30.8
Disponibilità		69.2	30.8
Informazioni salute		69.2	30.8
Informazioni rischi	7.7	61.5	30.8
Tempo dedicato		53.8	46.2

Un numero considerevole di persone è risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Ancorchè, partendo dai valori soglia precedentemente esposti, si evidenzia nell'aspetto dedicato alle informazioni fornite sui rischi associati alle terapie, un livello soglia da noi definito di criticità e tale da diventare oggetto di strategie e attività di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO

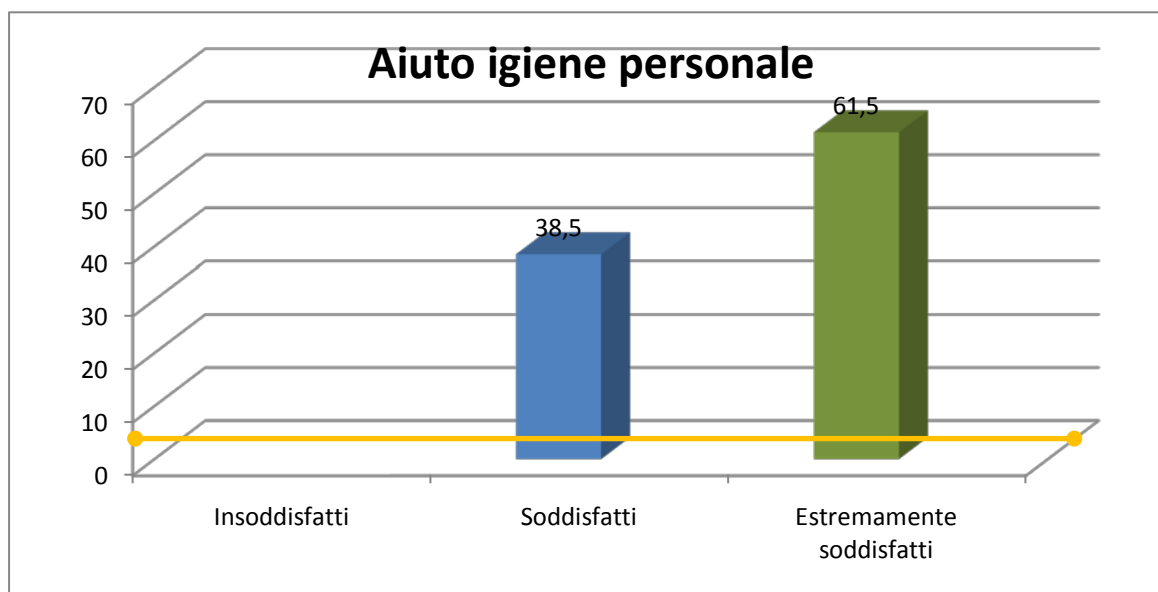
Tabella 7. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		61.5	38.5
Disponibilità		61.5	38.5
Capacità mettere agio		61.5	38.5
Disp. Dare chiarimenti		61.5	38.5

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, la totalità dei rispondenti esprime una valutazione molto positiva sulle capacità professionali e relazionali del personale infermieristico.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

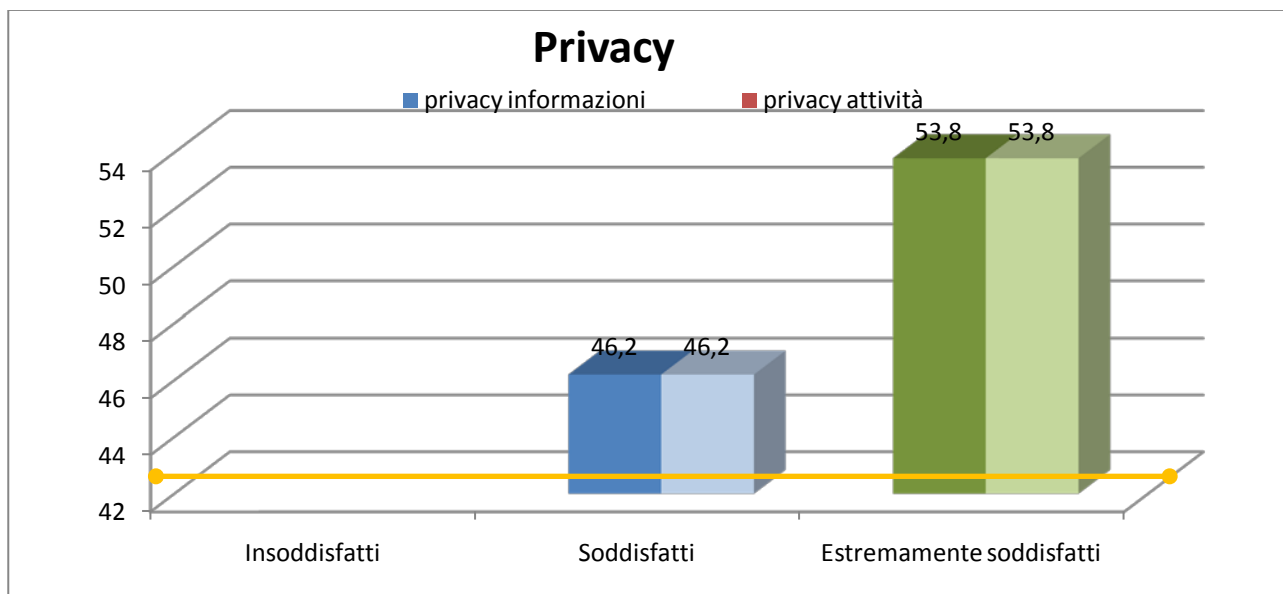
Grafico 16. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13



Dai dati evinti possiamo affermare che tale aspetto è risultato essere molto apprezzato dai pazienti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

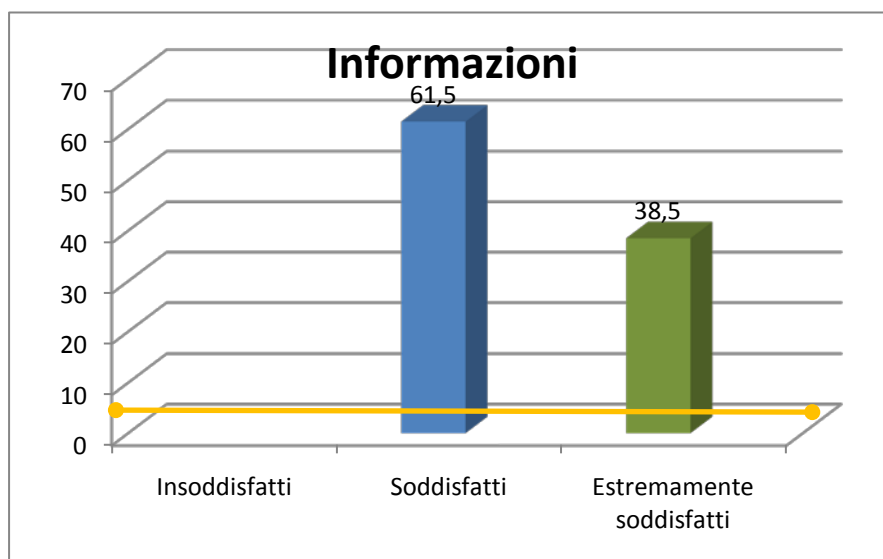
Grafico 17. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13



La valutazione complessiva sulla privacy è più che soddisfacente. Nessuna criticità evidenziata dai soggetti rispondenti.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 18. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13

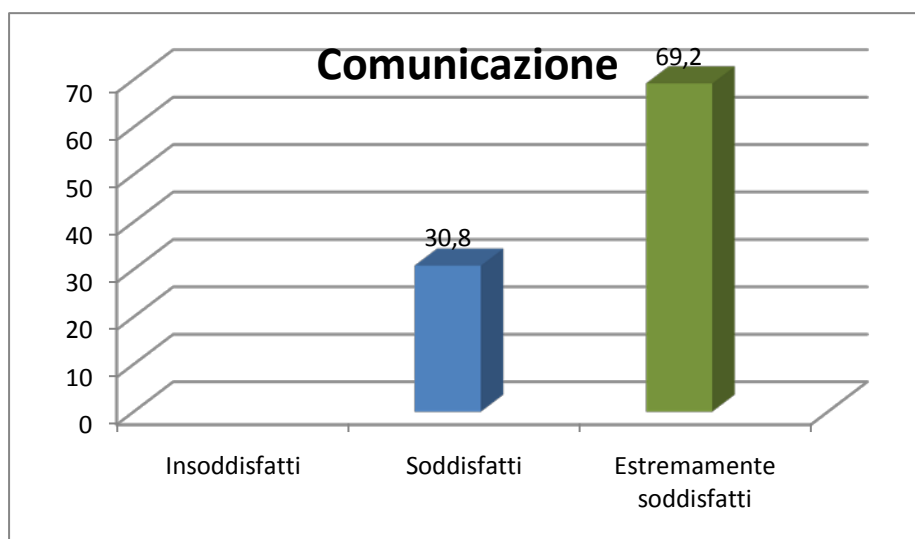


I risultati riguardanti l'informativa sulla terapia del dolore mostrano il raggiungimento di un livello di soddisfazione piuttosto elevato.

Il 46.2% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero, di questi tutti dichiarano di avere ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 23.1% dei pazienti, ed

estremamente soddisfacente dal 76.9% di pazienti.

Grafico 19. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 100% valuta tale aspetto in modo più che positivo (di cui 30.8% si dichiara soddisfatto; e il 69.2% molto soddisfatto).

Valutata in maniera più che favorevole la

comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 30.8% si mostra soddisfatto, mentre il 69.2% addirittura più che soddisfatto.

Gli orari di visita per familiari e consenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 46.2% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 53.8% più che soddisfatto. Non si registrano criticità tra i soggetti rispondenti.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 8. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		61.5	38.5
pulizia stanze		61.5	38.5
pulizia bagni		61.5	38.5
temperatura		61.5	38.5
tranquillità		53.8	46.2
spazio	7.7	69.2	23.1

Il parere positivo sugli ambienti in generale appare soddisfacente. Si segnala, nel fattore che valuta lo spazio disponibile per ciascun paziente nella camera, il raggiungimento di un livello di criticità tale da diventare oggetto di azioni di miglioramento, ad opera dei professionisti del servizio stesso.

Un verbatim emerso

“manca almeno un attaccapanni nei servizi”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 9. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 13

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo		46.2	53.8
scelta menù	7.7	46.2	46.2
orario pasti		53.8	46.2
igiene biancheria	7.7	69.2	23.1
comodità letti		61.5	38.5

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappone una più ridotta area critica in cui si denota che: la scelta del menù e l'igiene della biancheria, raggiungono e superano i livelli soglia stabiliti e definiti di criticità. Si ipotizza che tali aspetti possano diventare oggetti di azioni di miglioramento ad opera dei professionisti dell'U.O.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti il 53.8% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 30.8% ritiene quanto ricevuto, assolutamente in linea con le proprie aspettative; mentre il 15.4% rappresenta la quota dei *non responders*

U.O. NEUROLOGIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Neurologia

I questionari compilati sono stati 25. Hanno compilato il questionario il 44% degli uomini ed il 44% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato il questionario non hanno terminato l'ultima sezione dello strumento, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 64,30 anni con una S.D pari a 19,33.

Il 32% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 28% dei pazienti ha un titolo corrispondente alle medie inferiori, mentre il 32% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Infine, il 4% si dichiara laureato, frazione analoga fra coloro che non rispondono all'item in questione.

Il 48% del campione è coniugato/convivente. L'8% afferma di essere separato; il 16% è celibe/nubile; per finire, il restante 20% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (84%) risiede in provincia, il 12% dichiara la propria residenza in altre province regionali; N.R. 4%.

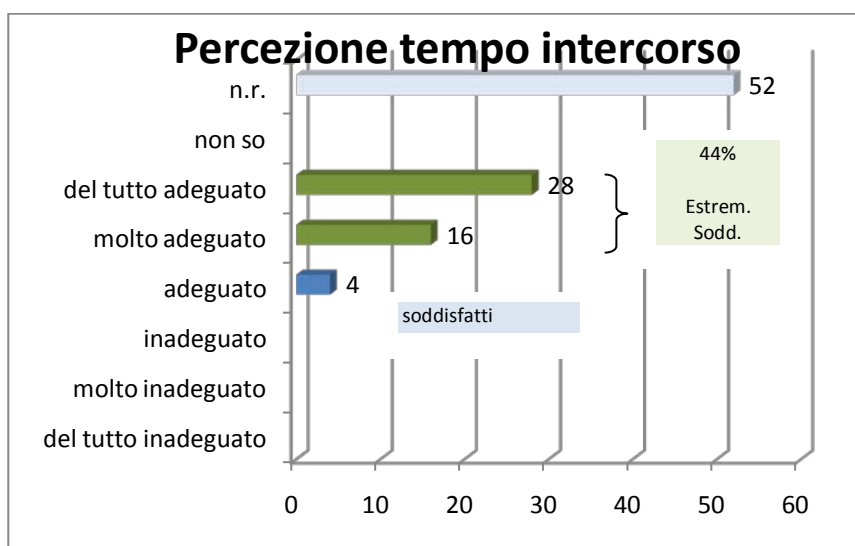
Il 96% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 4% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

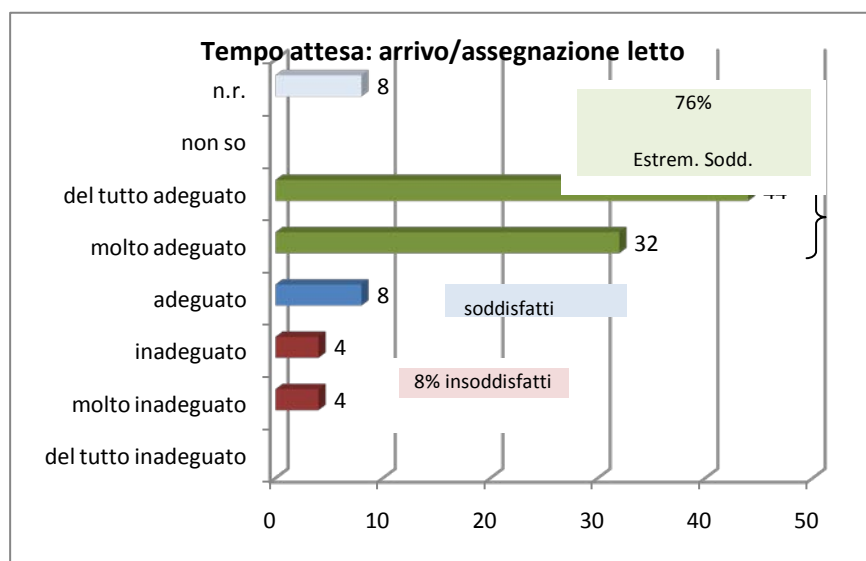
Per l'8% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 76% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, l'8% adduce altre motivazioni, la quota restante 8% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 20. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 25

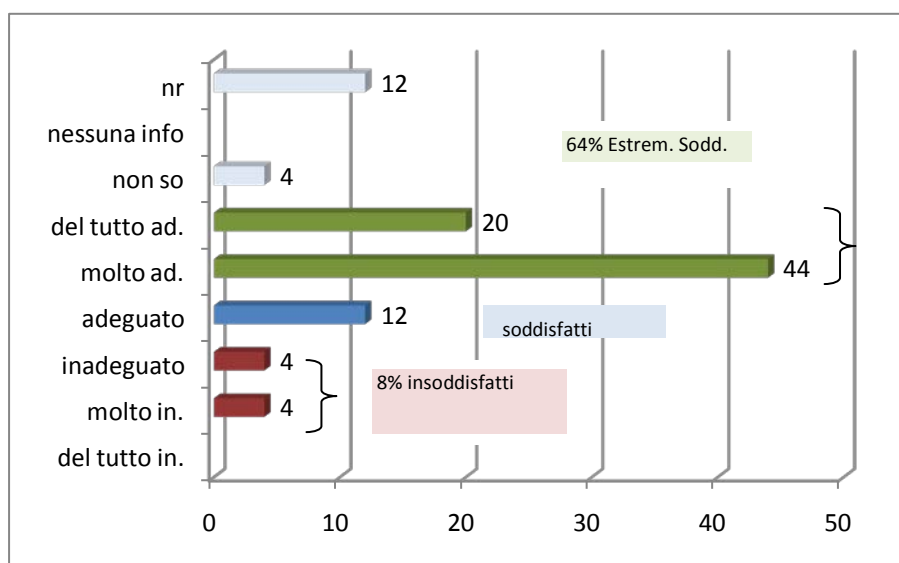


Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è estremamente positivo. Si segnala che nessuno dei soggetti del campione evidenzia criticità.

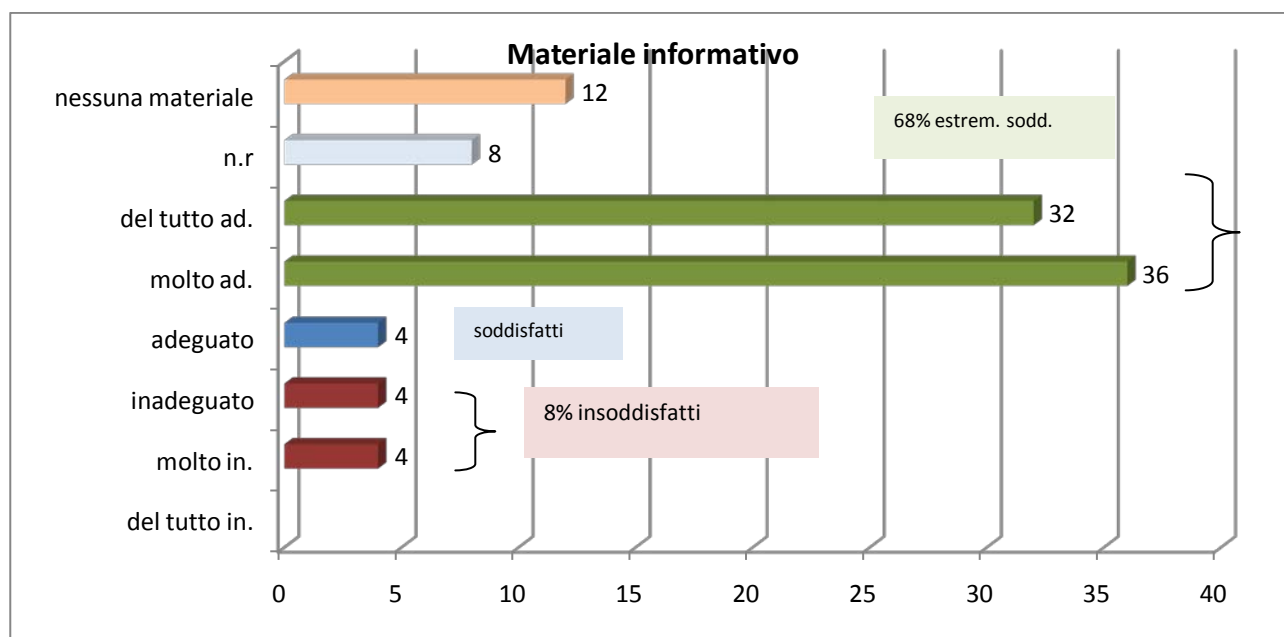
Grafico 21. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 25

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 76 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatto e l'8% degli stessi, soddisfatto. Gli insoddisfatti rappresentano quota analoga (8%) rispetto ai precedenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 22. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 25

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Dal lato opposto, l'8% del target valuta quanto ricevuto insoddisfacente. Corrisponde al 12% la quota di *non responders*.

Grafico 23. Percentuale di risposte riguardante il materiale informativo ricevuto.n= 25

Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dall' 8% del target campione. 68% la percentuale di utenti che risulta essere più che soddisfatta, 4% la percentuale di coloro che considerano soddisfacente il materiale ricevuto. Anche se, tra i dati analizzati emerge un valore interessante, il 12% dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da poterla ridurre considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 68 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 24%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 4%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → -
- * N.R. → 4%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non risulta essere un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 10. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	4	88	8
Disponibilità	4	88	8
Informazioni salute	4	84	12
Informazioni rischi		84	16
Tempo dedicato	4	84	12

Un numero considerevole di persone è risultata essere soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

Alcuni verbatim emersi

“perseverare nella gentilezza perché quando non si sta bene e si ha paura, anche una buona parola o un sorriso in più rendono la degenza migliore”

“siete bravi grazie!”

PERSONALE INFERMIERISTICO

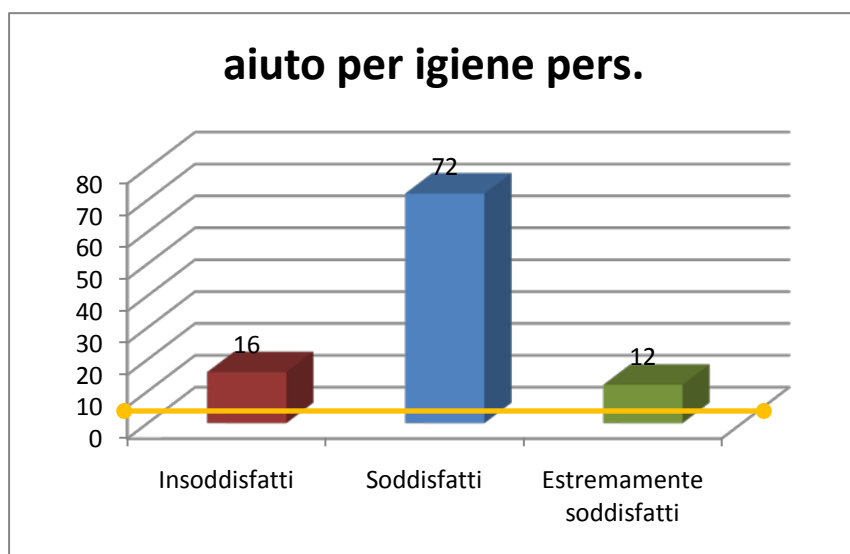
Tabella 11. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		88	12
Disponibilità		88	12
Capacità mettere agio	4	84	12
Disp. Dare chiarimenti	8	84	8

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Come espresso dalla tabella sopra riportata, l'analisi dei dati riporta che la disponibilità a dare chiarimenti al paziente e/o al familiare, hanno raggiunto un livello soglia, da noi definito, di criticità pertanto si ipotizzano azioni/strategie di miglioramento.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

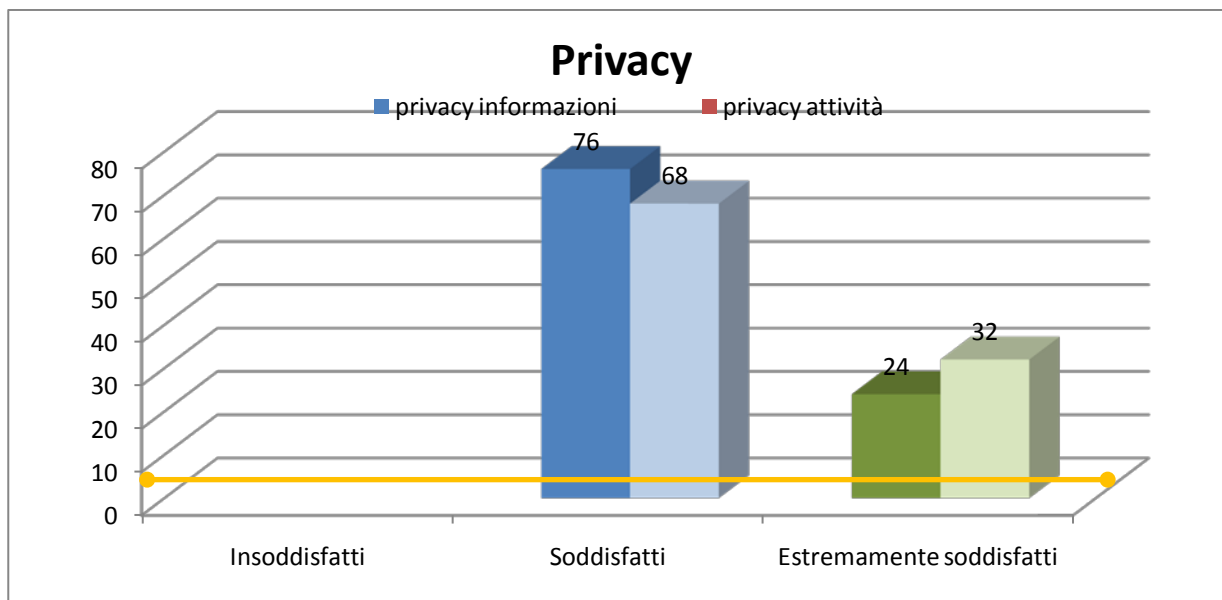
Grafico 24. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Anche se, gli insoddisfatti ammontano al 16% dei rispondenti. Il dato non è trascurabile e in base ai valori soglia precedentemente evidenziati, si segnala il fattore come oggetto per eventuali azioni di miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

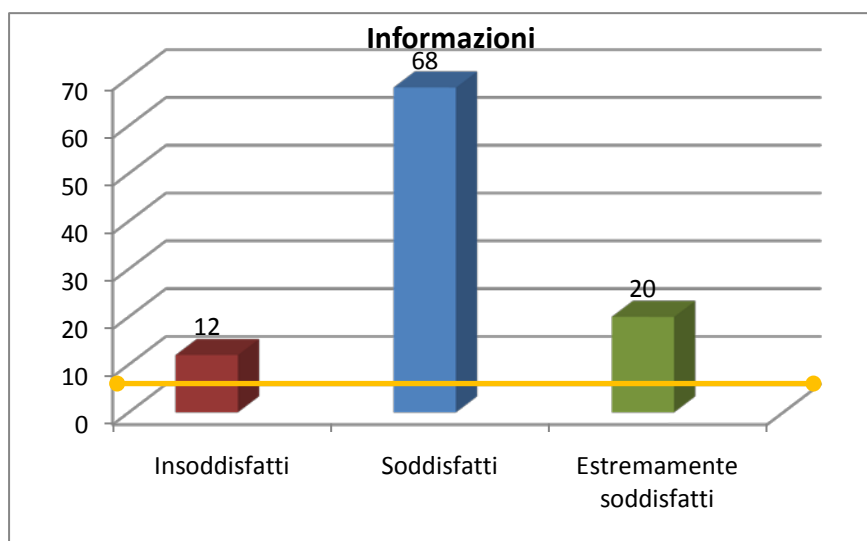
Grafico 25. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Dal campione di rispondenti non compaiono criticità espresse.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 26. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25



I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissuti dai cittadini in modi molto diversi, pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatta, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di future azioni di miglioramento (12%).

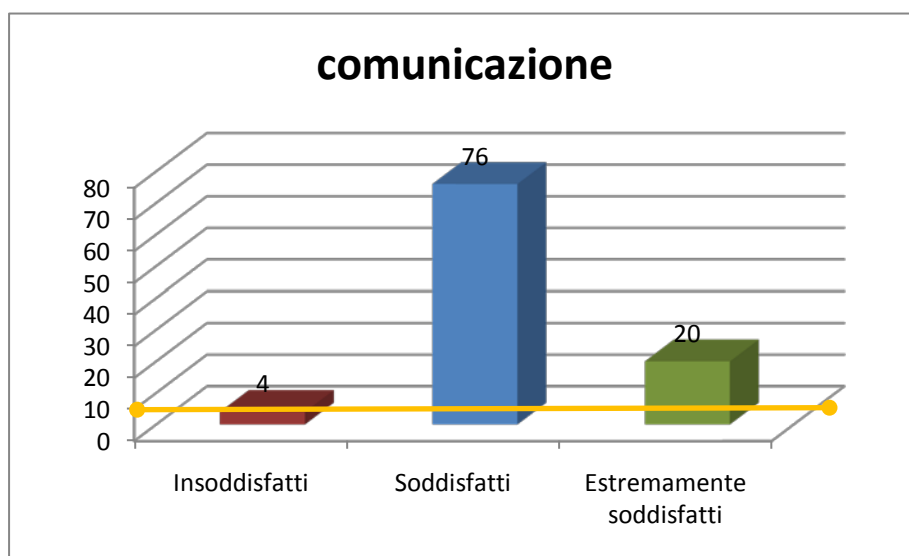
Il 52% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante

il ricovero. Di questi il 44% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 32% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente dal 68% degli stessi.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 96% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 72% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 24% molto soddisfatto). Corrisponde a 4% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 27. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 76% si mostra soddisfatto, mentre il 20% addirittura più che soddisfatto. Evidenziamo al Lettore, che i pazienti insoddisfatti ammontano al 4% del target campione.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti

presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. L'80% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 20% addirittura più che soddisfatto

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 12. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	4	84	12
pulizia stanze	8	84	8
pulizia bagni	8	84	8
temperatura		84	16
tranquillità		80	20
spazio	4	88	8

Il parere positivo sugli ambienti in generale è risultato essere piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito della pulizia sia di stanze che di bagni. Questa è una criticità tale degna di diventare oggetto di attenzione da parte dei professionisti e tale da fungere come stimolo per eventuali azioni di miglioramento.

Alcuni verbatim emersi...

"molta più pulizia nelle camere"

ASPETTI ALBERGHIERI

Tabella 13. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 25

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	8	76	16
scelta menù	4	88	8
orario pasti	4	84	12
igiene biancheria		92	8
comodità letti	4	76	20

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappone una più ridotta area critica riferito nello specifico al cibo. Quest'ultimo raggiunge e supera in forma importante i livelli soglia, da noi definiti, della criticità.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, l'80% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Mentre, l'8% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 12% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni verbatim emersi

"Tutto bene"

"Curare di più l'accoglienza in reparto"

“Perseverare nella gentilezza perché quando non si sta bene e si ha paura, anche un sorriso in più o una buona parola rendono la degenza migliore”

“siete bravi grazie”

U.O. UTIC

Risultati dell'indagine sull'U.O. UTIC

I questionari compilati sono stati 36. L'età media dei pazienti corrisponde a 67,60 anni con una S.D pari a 12,62.

Il 47.2% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 25% corrispondente alle medie inferiori; l'11.1% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. L'8.3% è laureato. Per finire, il 5.6% dichiara di non possedere alcun titolo di studio, mentre il 2.8% non risponde all'item in questione.

Il 66.7% del campione è coniugato/convivente. L'11.1% è celibe/nubile; al contrario il 13.9% del campione dichiara di essere vedovo/a, mentre, il 2.8% separato/a. N.R. 5.6% della quota campione.

Una quota consistente del target (86.1%) risiede in provincia; il 5.6% si dichiara residente in altre province regionali; percentuale analoga fra chi si dichiara residente in altre regioni italiane. I N.R. corrispondono al 2.8%.

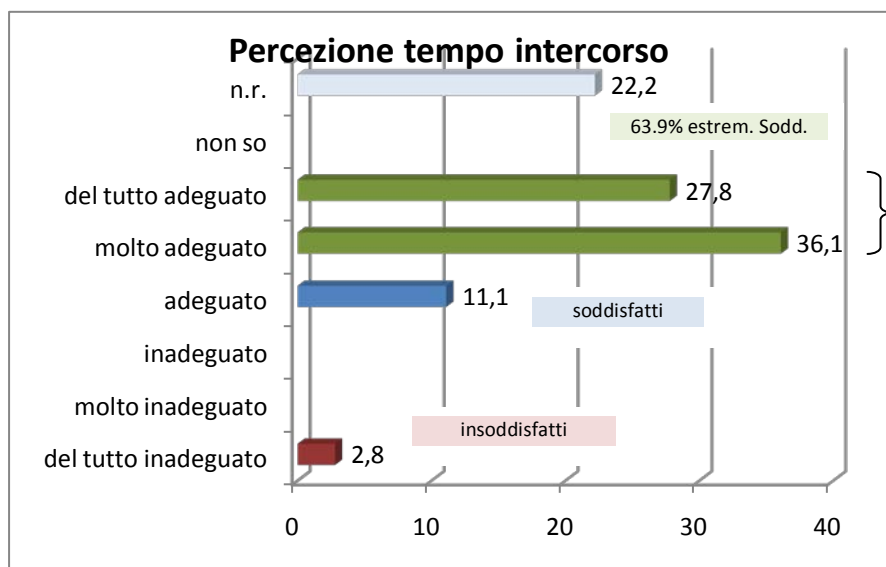
Il 97.2% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 2.8% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

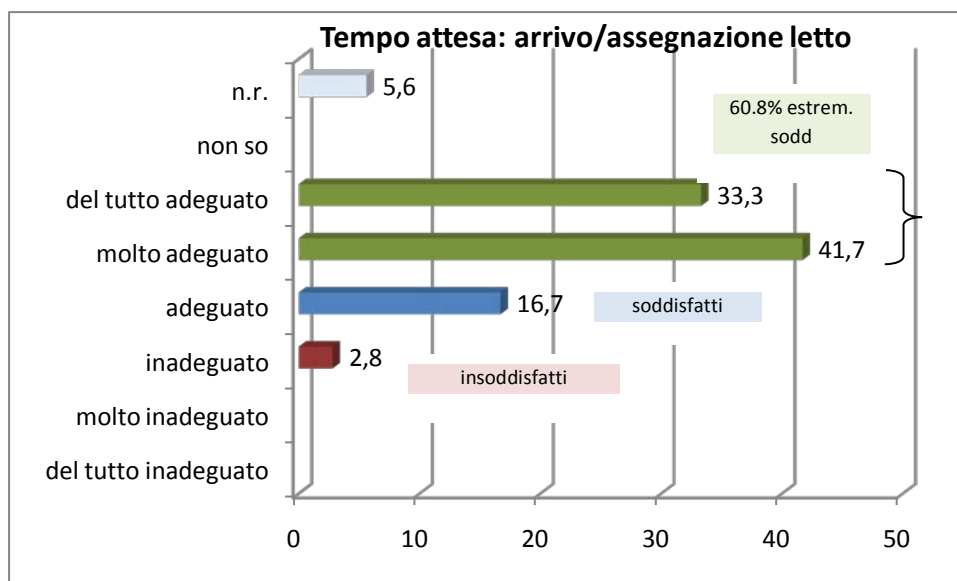
Per l'8.3% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 52.8% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, per concludere, la quota restante 38.9% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 28. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 36

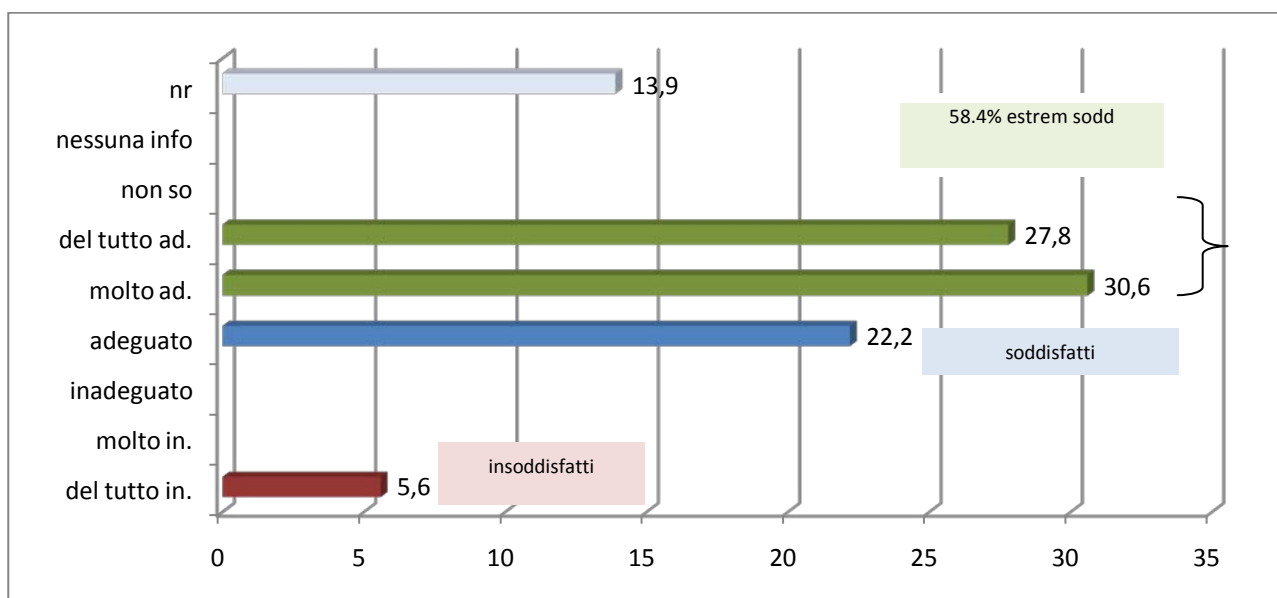


Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è più che soddisfacente. Al contrario, la percentuale degli insoddisfatti corrisponde al 2.8% dei rispondenti.

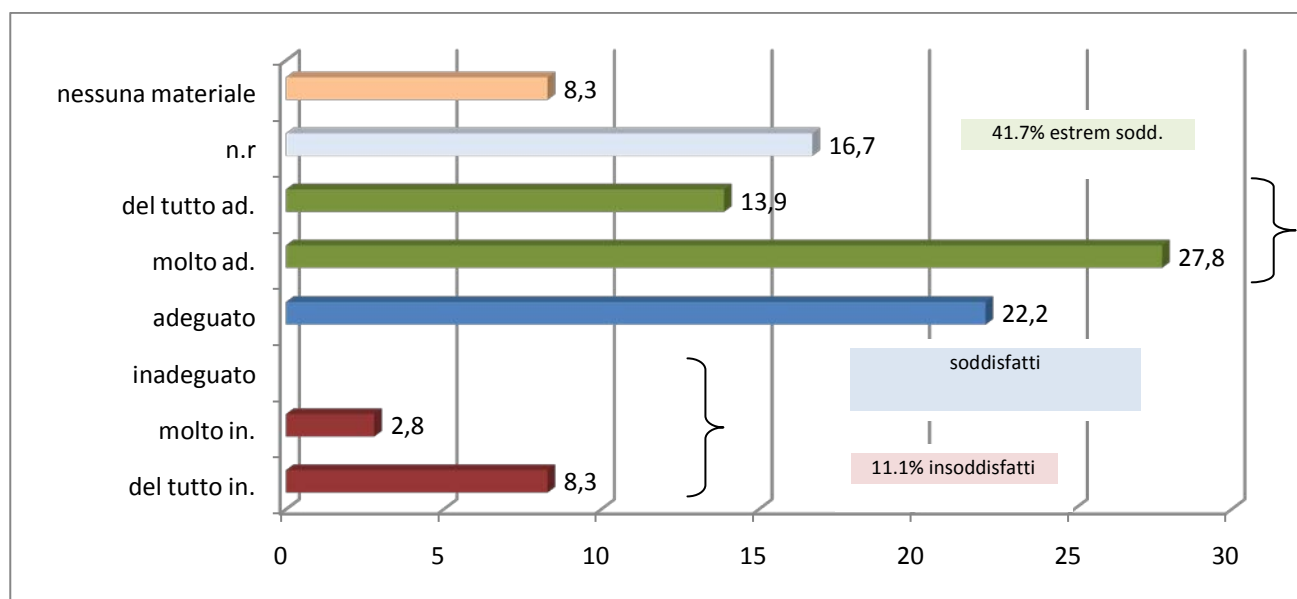
Grafico 29. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 36

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 60.8 % si considera estremamente soddisfatto mentre il 41.7% del target si dichiara soddisfatto. La proporzione dei pazienti insoddisfatti ammonta al 2.8% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 30. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 36

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Anche se, il 5.6% del campione valuta tale fattore insoddisfacente. Corrisponde a 13.9% la quota di *non responders*.

Grafico 31. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 36

Il 41.7% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 22.2% dichiara la propria soddisfazione. Al contrario, l'11.1% ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che l'8.3% delle pazienti dichiara di non avere ricevuto alcun materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare per ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 38.9 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 19.4%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 2.8%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 19.4%
- * N.R. → 8.3%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO**Tabella 14.** Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

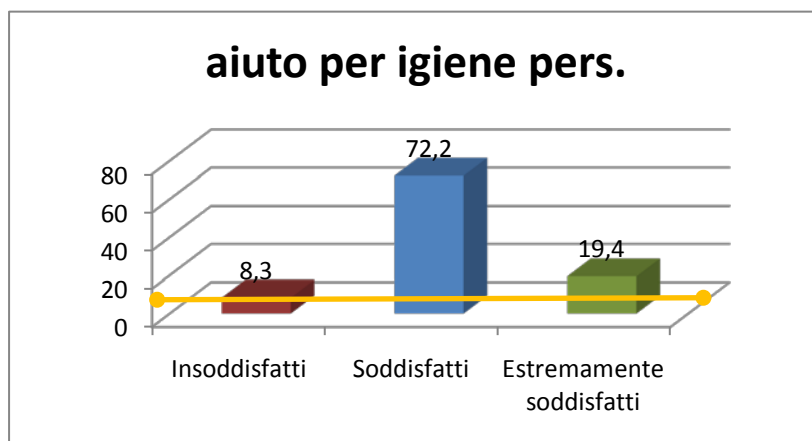
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	5.6	83.3	11.1
Disponibilità	2.8	77.8	19.4
Informazioni salute	2.8	80.6	16.7
Informazioni rischi	8.3	72.2	19.4
Tempo dedicato	5.6	72.2	22.2

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure, sul tempo dedicato ai pazienti e/o famigliari, per finire il 5.6% del campione lamenta problematiche nell'ambito della gentilezza/cortesia.

PERSONALE INFERMIERISTICO**Tabella 15.** Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	2.8	91.7	5.6
Disponibilità	2.8	91.7	5.6
Capacità mettere agio	2.8	88.9	8.3
Disp. Dare chiarimenti	2.8	75	22.2

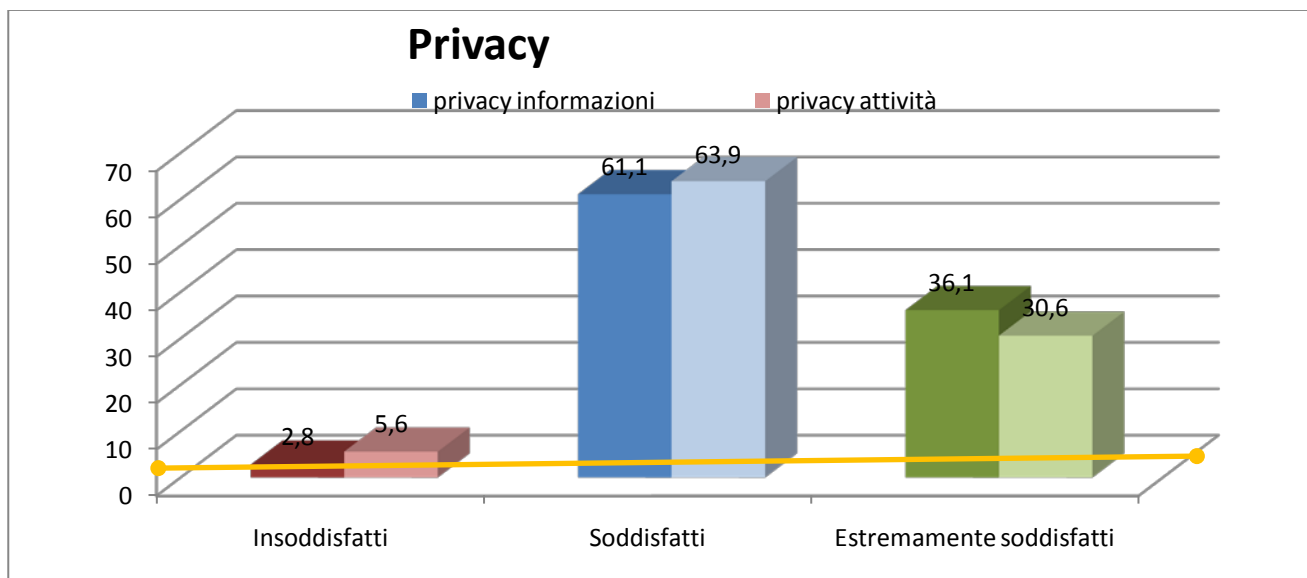
Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE**Grafico 32.** Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. La percentuale di pazienti insoddisfatti corrisponde solo all'8.3% dei rispondenti. Il valore raggiunge e supera il valore soglia da noi definito della criticità, si consigliano pertanto azioni di monitoraggio e miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

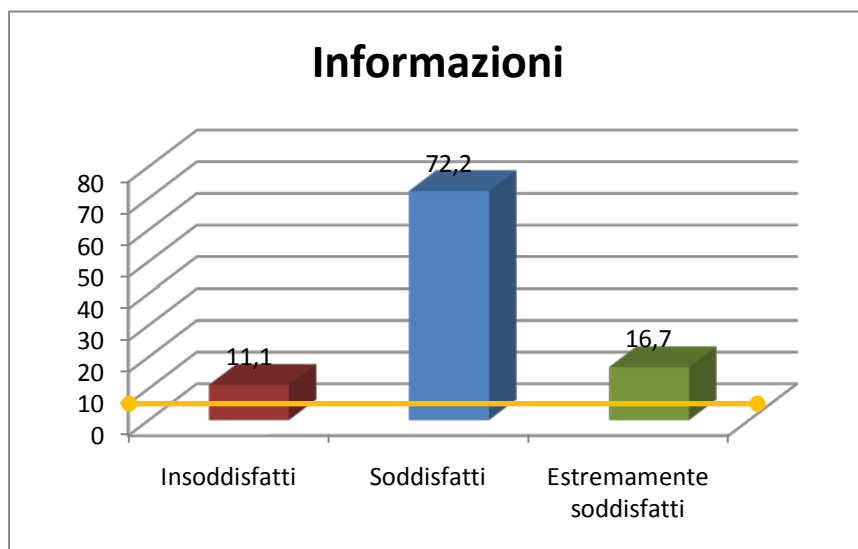
Grafico 33. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che per quanto concerne le informazioni fornite al paziente. Rispettivamente il 5.6% e 2.8% del target segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 34. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



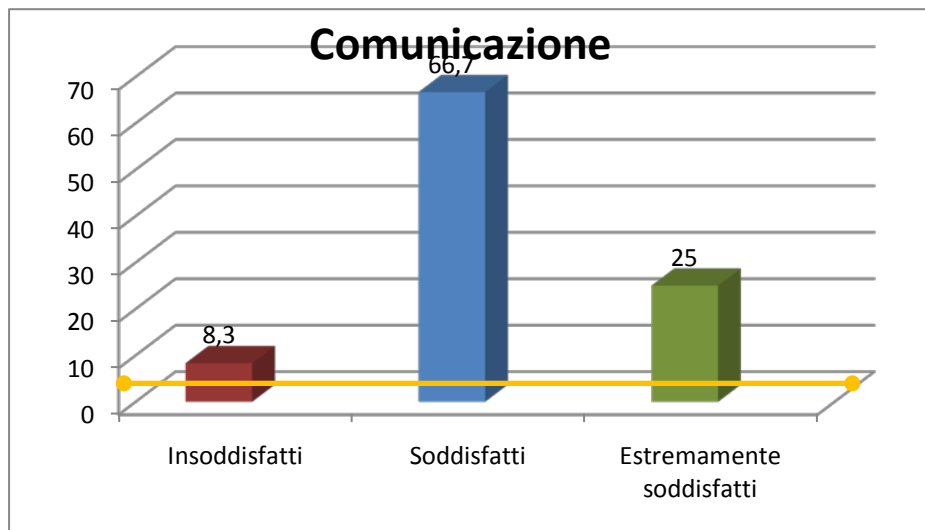
I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatta, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (11.7%).

Il 43.3% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 90% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 33.3% dei pazienti, estremamente soddisfacente dal 66.7% di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.2% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 69.4% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 27.8% molto soddisfatto). Corrisponde a 2.8% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 35. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 66.7% si mostra soddisfatto, mentre il 25% del target addirittura più che soddisfatto. Mentre gli insoddisfatti ammontano all'8.3% dei rispondenti.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 61.1% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 33.3% addirittura più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte di criticità tali da essere oggetto di miglioramento 8.3%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 16. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	2.8	63.9	33.3
pulizia stanze	5.6	77.8	16.7
pulizia bagni	2.8	72.2	25
temperatura	5.6	72.2	22.2
tranquillità	2.8	69.4	27.8
spazio	2.8	83.3	13.9

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione riguardante gli ambienti nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito di: pulizia stanze e temperature dei locali. Questi aspetti presentano valori soglia che rientrano nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare questi elementi e sviluppare nei loro confronti appropriate strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 17. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	13.9	38.9	47.2
scelta menù	8.3	52.8	38.9
orario pasti	2.8	52.8	44.4
igiene biancheria	5.6	72.2	22.2
comodità letti	8.3	61.1	30.6

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo che nella scelta del menù, nella comodità dei letti e nell'igiene della biancheria.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 52.8% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 27.8% ritiene quanto ricevuto assolutamente in linea con le proprie aspettative. Per concludere il 19.4% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni verbatim emersi

“considero il reparto come una clinica privata con il vantaggio di essere curato con la mutua”

“niente solo continuate in questo modo!”

“se continuate così, va più che bene”

“nessuno. Al personale tutto medici compresi, il mio grazie”

U.O. CHIRURGIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. CHIRURGIA

I questionari compilati sono stati 36. L'età media dei pazienti corrisponde a 64,96 anni con una S.D pari a 17,47.

Il 27.8% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 13.9% corrispondente alle medie inferiori; il 25% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 5.6% del target è laureato. Per finire, il 2.8% dichiara di non possedere alcun titolo di studio, mentre il 25% non risponde all'item in questione.

Il 38.9% del campione è coniugato/convivente. Al contrario, il 19.4% è celibe/nubile; l'8.3% del campione dichiara di essere vedovo/a, mentre, il 2.8% è divorziato/a. N.R. 30.6% della quota campione.

Una quota consistente del campione (63.9%) risiede in provincia; l'8.3% si dichiara residente in altre province regionali; percentuale corrispondente a 2.8% per coloro che si dichiarano residenti in altre regioni italiane. I N.R. corrispondono al 25%.

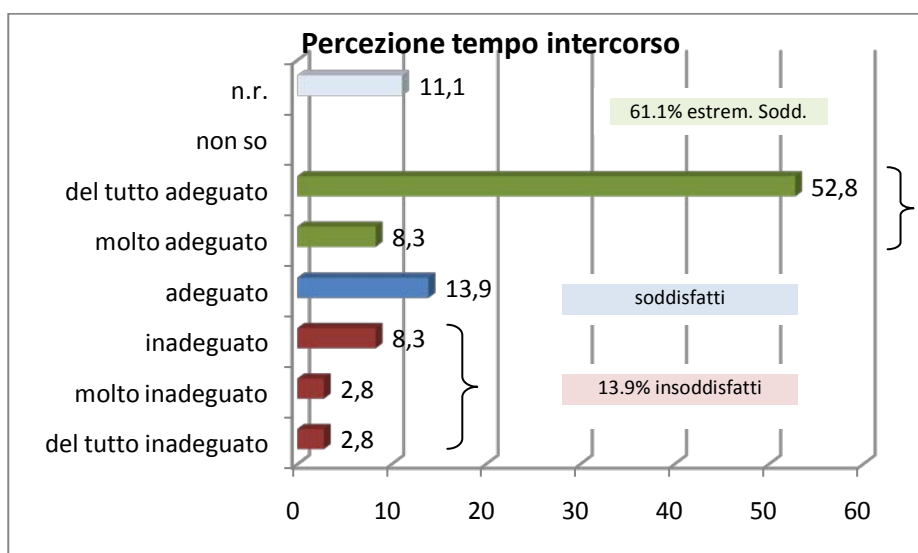
Il 63.9% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. 5.6% i cittadini stranieri. Per concludere, il 30.6% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

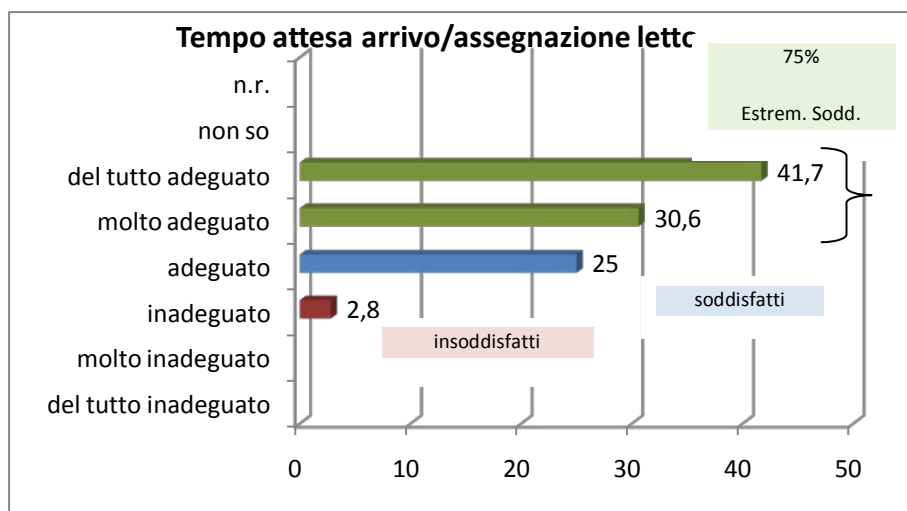
Per il 61.1% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 13.9% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; l'8.3% rappresenta la frazione categorizzata con "altra" motivazione, la quota restante 16.7% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 36. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 36

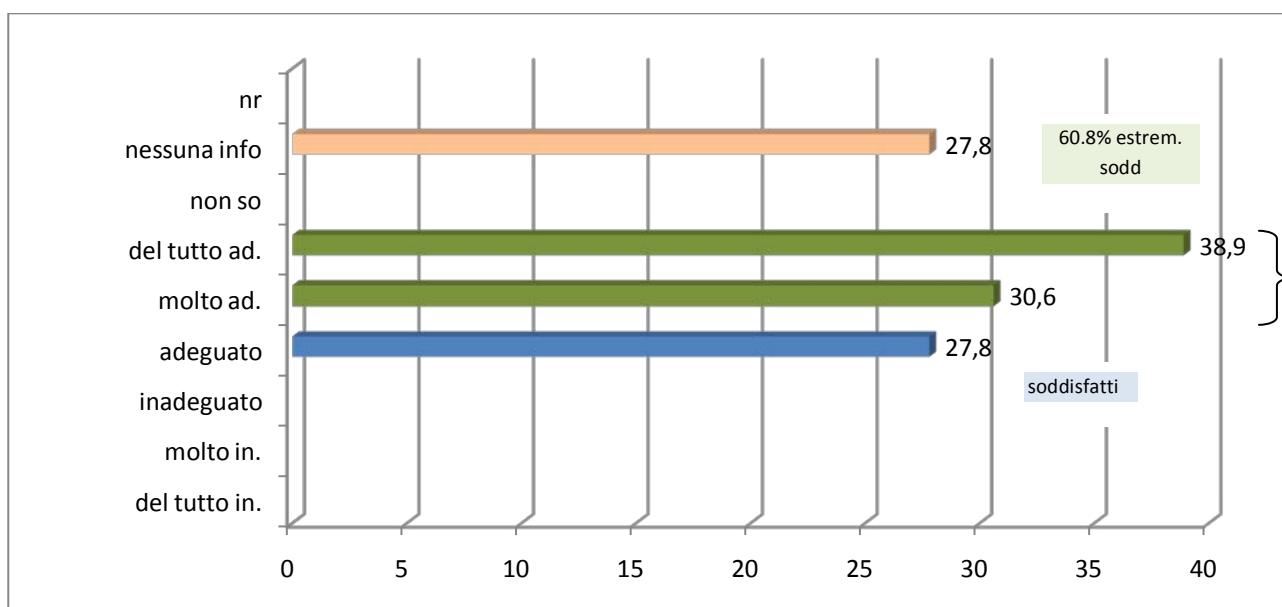


Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 61.1% si dichiara più che soddisfatto, il 13.9% soddisfatto; al contrario, corrisponde al 13.9% la frazione di pazienti insoddisfatti, sul tempo esperito. Il dato non è da sottovalutare, tanto che sarebbe bene ipotizzare azioni di miglioramento da parte dei professionisti, nei confronti dei fattori sopra riportati.

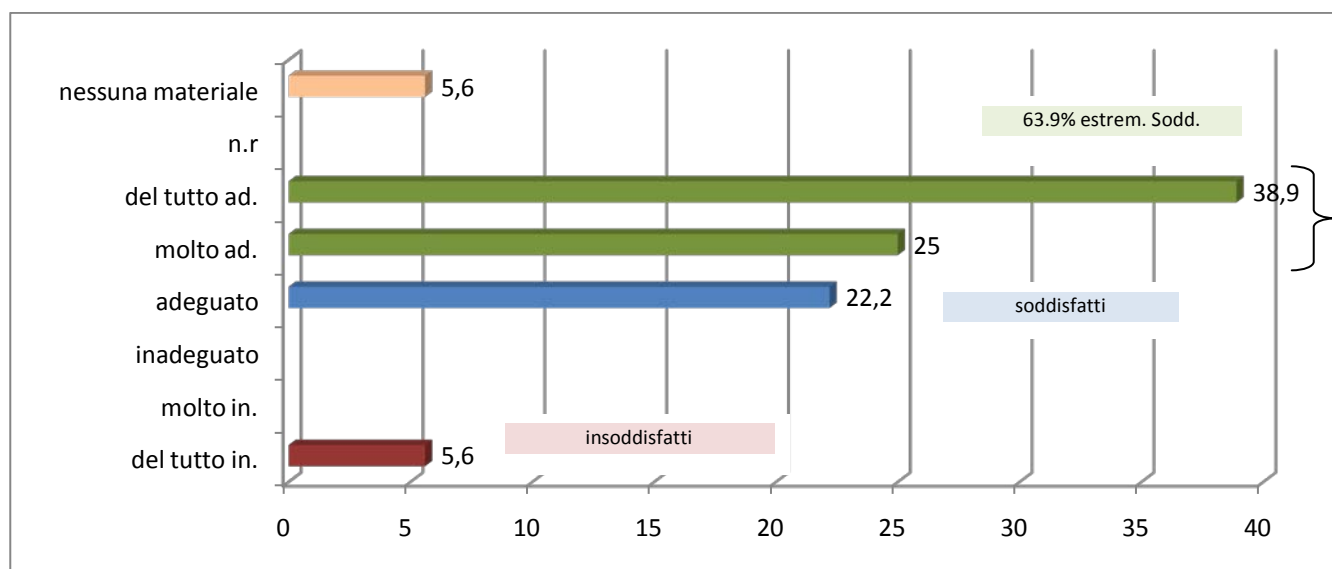
Grafico 37. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 36

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 72.3 % si considera estremamente soddisfatto mentre il 25% del target è soddisfatto. La proporzione di insoddisfatti ammonta al 2.8% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 38. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 36

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. infatti, una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo. Si segnala, inoltre, un dato importante il 27.8% del target non ha ricevuto nessun tipo di informazione, il dato costituisce un elemento importante per future azioni di miglioramento.

Grafico 39. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 36

Il 63.9% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 22.2% dichiara la propria soddisfazione. Al contrario, il 5.6% ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che percentuale analoga di rispondenti (5.6%) dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 77.8 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 11.1%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → -
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 2.8%
- * N.R. → .6%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 18. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	2.8	86.1	11.1
Disponibilità	2.8	86.1	11.1
Informazioni salute	2.8	83.3	13.9
Informazioni rischi	8.3	75	16.7
Tempo dedicato	5.6	77.8	16.7

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Tabella 19. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		91.7	8.3
Disponibilità		91.7	8.3
Capacità mettere agio	2.8	83.3	13.9
Disp. Dare chiarimenti		86.1	13.9

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

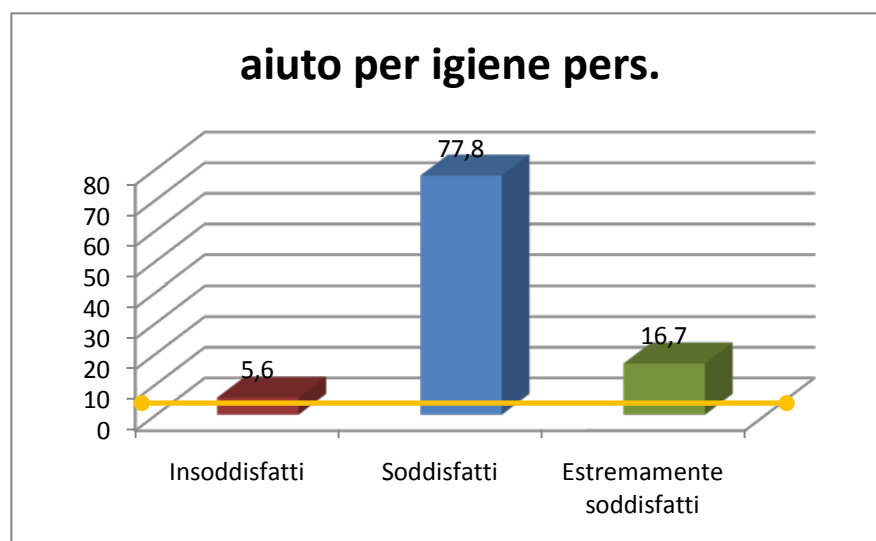
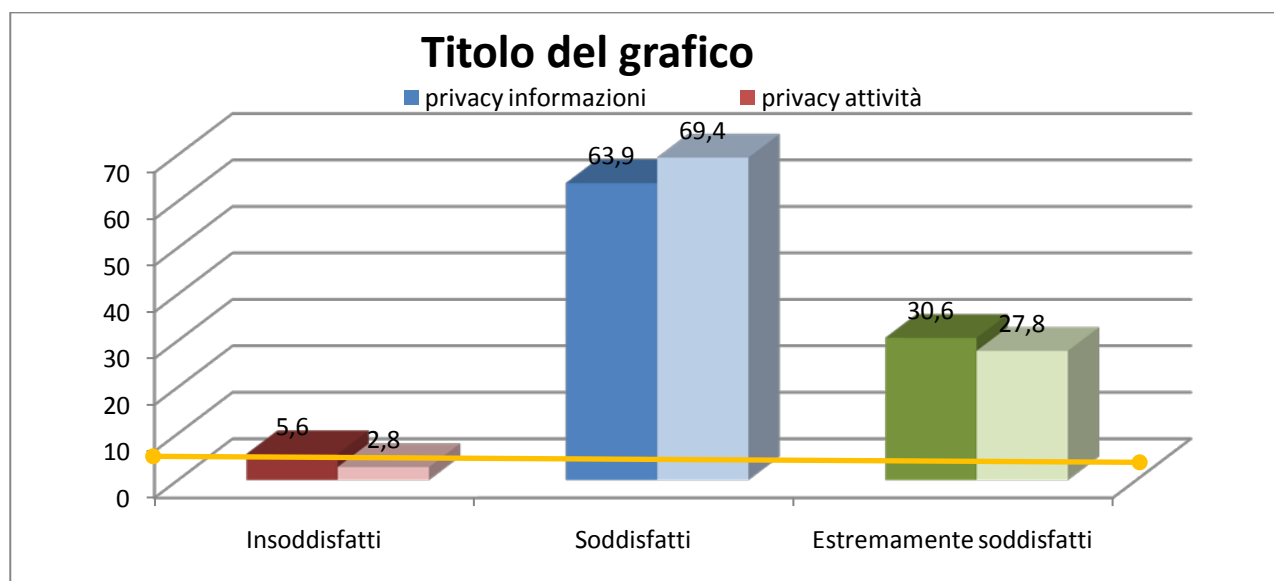
Grafico 40. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

grafico sopra la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Dal lato opposto, la percentuale di pazienti insoddisfatti corrisponde al 5.6% dei rispondenti. Il valore raggiunge e supera il valore soglia, da noi definito, della criticità si consigliano pertanto azioni di monitoraggio e miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

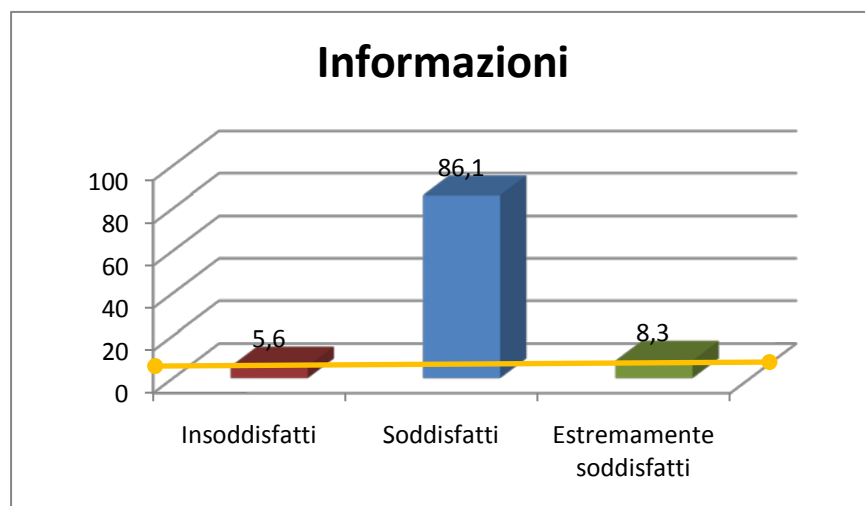
Grafico 41. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità, sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone che per quanto concerne le informazioni date al paziente. Rispettivamente 2.8% e 5.6% del target segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 42. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



I risultati sull' informativa relativa la terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto differenti. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatti. Tale dato in base al cut-off, precedentemente definito, è rilevante per essere segnalato e

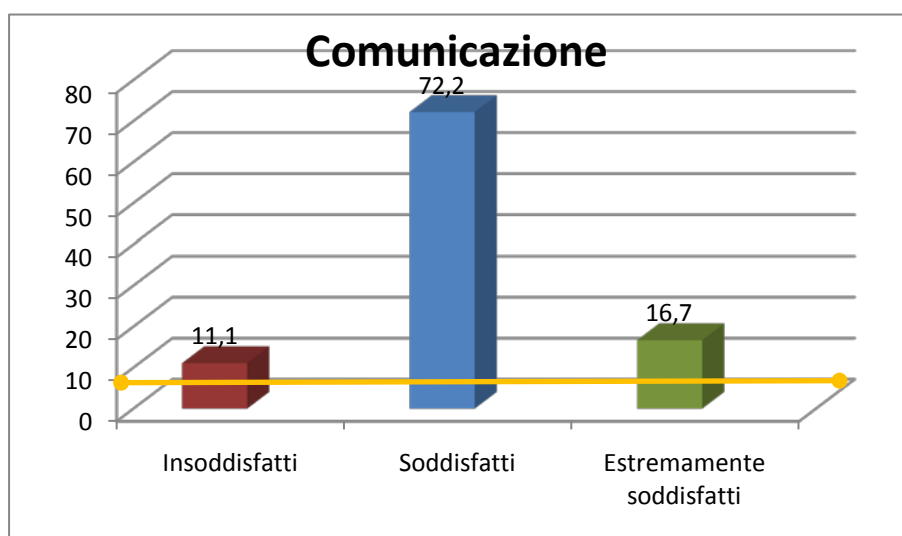
soprattutto tale per essere oggetto di azioni di miglioramento (5.6%).

Il 66.7% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 58.3% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 72.2% dei pazienti, estremamente soddisfacente dal 27.8% di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 94.5% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 77.8% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 16.7% molto soddisfatto). Corrisponde a 5.6% la quota di utenti insoddisfatti.

Grafico 43. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 72.2% del target si mostra soddisfatto, mentre il 16.7% degli stessi, addirittura più che soddisfatto. Gli insoddisfatti ammontano all'11.1% dei rispondenti.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 75% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 19.4% addirittura più che soddisfatto. L'analisi dei dati consente di registrare punte di criticità tali da diventare oggetto di future azioni di miglioramento 5.6%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 20. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	2.8	86.1	11.1
pulizia stanze	5.6	88.9	5.6
pulizia bagni	5.6	86.1	8.3
temperatura	5.6	86.1	8.3
tranquillità	5.6	91.7	2.8
spazio	5.6	86.1	8.3

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione verso gli stessi nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, nell'ambito della maggior parte dei fattori quali: pulizia di stanze e bagni, temperature dei locali, tranquillità degli stessi e spazio a disposizione del paziente nella camera, si segnalano valori soglia che rientrano nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di

attenzionare questi elementi così da poter sviluppare appropriate strategie di miglioramento ad opera dei professionisti.

Alcuni verbatim

“pulizia il personale dovrebbe prestare più attenzione va troppo di fretta!”

“migliorare la qualità del cibo. A volte la pulizia delle stanze non è appropriata”

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 21. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	11.1	69.4	19.4
scelta menù	13.9	72.2	13.9
orario pasti	13.9	72.2	13.9
igiene biancheria		83.3	11.1
comodità letti	11.1	80.6	8.3

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo, nella scelta del menù, nell'orario degli stessi, così come nella comodità dei letti e nell'igiene della biancheria. È fondamentale ipotizzare adeguate strategie di miglioramento.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 33.3% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 19.4% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 47.2% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni dei verbatim emersi

“mantenere lo stato attuale, perché se è difficile fare, ancor più difficile è mantenere”

“mantenere quello che c'è”

“il reparto è carente di termometri”

“poca disponibilità nei medici”

“considero la stazione di Vaio uno dei servizi di pertinenza dell'ospedale stesso. Quindi giudico molto negativamente il fatto che i treni non si fermano tutte le volte che passano dalla stazione di Vaio. Per un servizio al malato e a chi fa assistenza. Si tratta di un discorso di eco sostenibilità che è materia che va a braccetto con la salute e la sanità”

“solo ringraziamenti”

U.O. GINECOLOGIA/OSTETRICA

Risultati dell'indagine sull'U.O. GINECOLOGIA/OSTETRICIA

I questionari compilati sono stati 60. L'età media delle pazienti corrisponde a 40,08 anni con una S.D pari a 15,32.

Il 5% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; mentre, il 15% corrispondente alle medie inferiori; il 36.7% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 25% del target, è laureato. Per finire, il 3.3% dichiara di non possedere alcun titolo di studio, il 15% non risponde all'item in questione.

Il 65% del campione è coniugata/convivente. L'11.7% dichiara di essere nubile; il 3.3% del campione dichiara di essere vedova, il 5% divorziata. 1.7% la quota della rispondenti che dichiarano di essere separate. N.R. 13.3% della quota campione.

Una quota consistente del campione (63.3%) risiede in provincia; il 20% si dichiara residente in altre province regionali; percentuale corrispondente al 3.3% asserisce di essere residente in altre regioni italiane. I N.R. corrispondono al 13.3%.

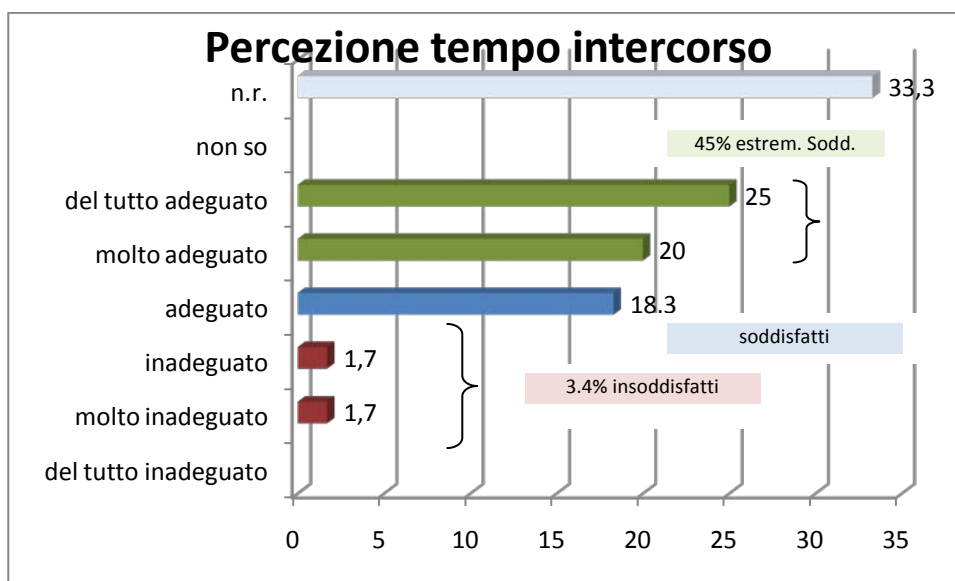
L'81.7% delle donne intervistate è di nazionalità italiana. 3.3% i cittadini stranieri. Mentre, il 15% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

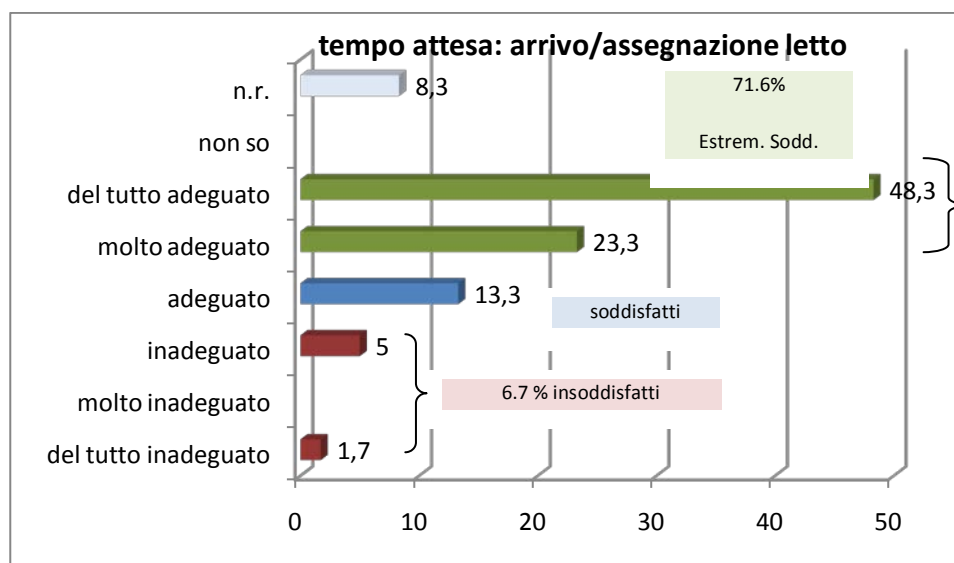
Per il 35.% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 25% dopo essere passata dal Pronto Soccorso; il 16.7% rappresenta la frazione categorizzata con "altra" motivazione, la quota restante 23.3 % non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 44. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 60

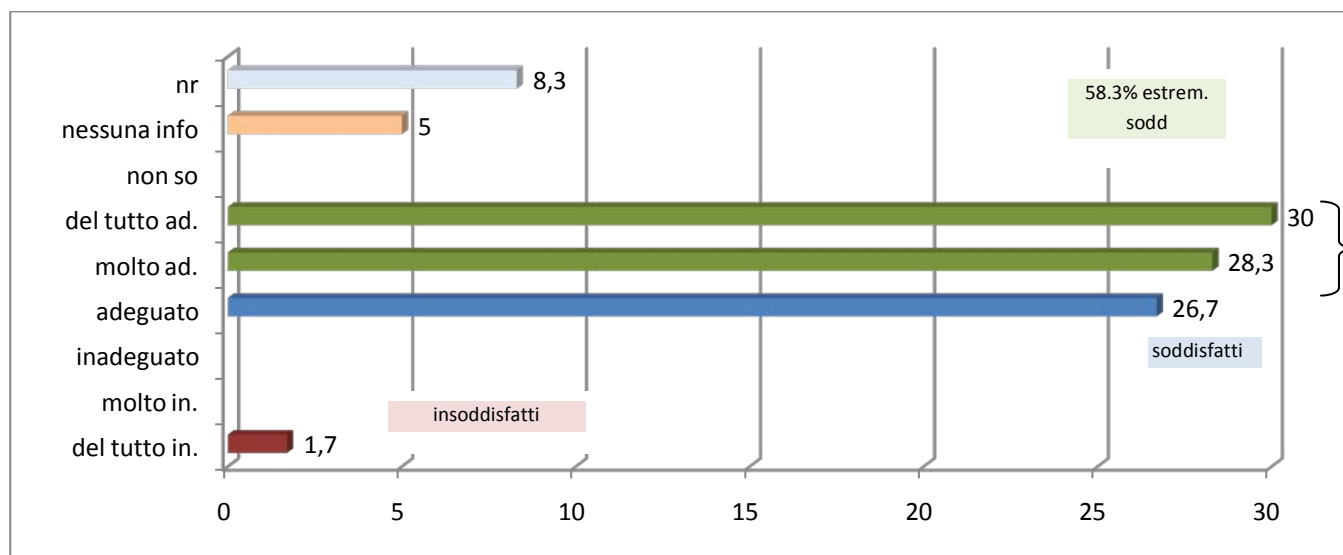


Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatte del tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 45% si dichiara più che soddisfatta, il 18.3% soddisfatta, al contrario, corrisponde a 3.4% la frazione di pazienti insoddisfatte sul tempo esperito.

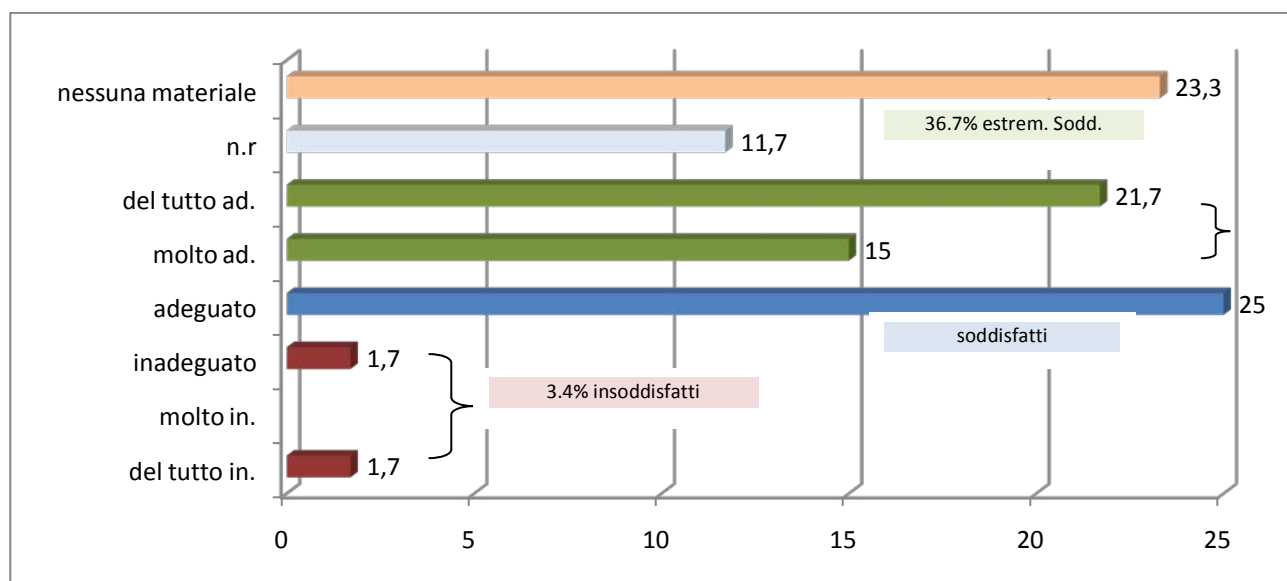
Grafico 45. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 60

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 71.6 % delle donne si considera estremamente soddisfatta mentre il 23.3% è soddisfatta. La proporzione di insoddisfatte ammonta al 6.7% delle rispondenti. Il valore superando la soglia critica di riferimento, dovrà essere oggetto di azioni di monitoraggio e miglioramento.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 46. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 60

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo. Si segnala un dato interessante, il 5% del target non ha ricevuto nessun tipo di informazione, il dato costituisce un elemento importante su cui ipotizzare future azioni di miglioramento.

Grafico 47. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 60

Il 36.7% delle rispondenti si mostra molto soddisfatta del materiale informativo ricevuto. Così come il 25% dichiara la propria soddisfazione. Al contrario, il 3.4 % ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che una percentuale rilevante (23.3%) delle pazienti dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare per ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 66.7 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 18.3%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 3.3%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 1.7%
- * N.R. → 6.7%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà delle rispondenti non è una paziente *fidelizzata* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 22. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	1.7	75	23.3
Disponibilità		76.7	23.3
Informazioni salute	3.3	66.7	30
Informazioni rischi	10	60	30
Tempo dedicato	1.7	68.3	30

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne che il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure.

PERSONALE INFERMIERISTICO

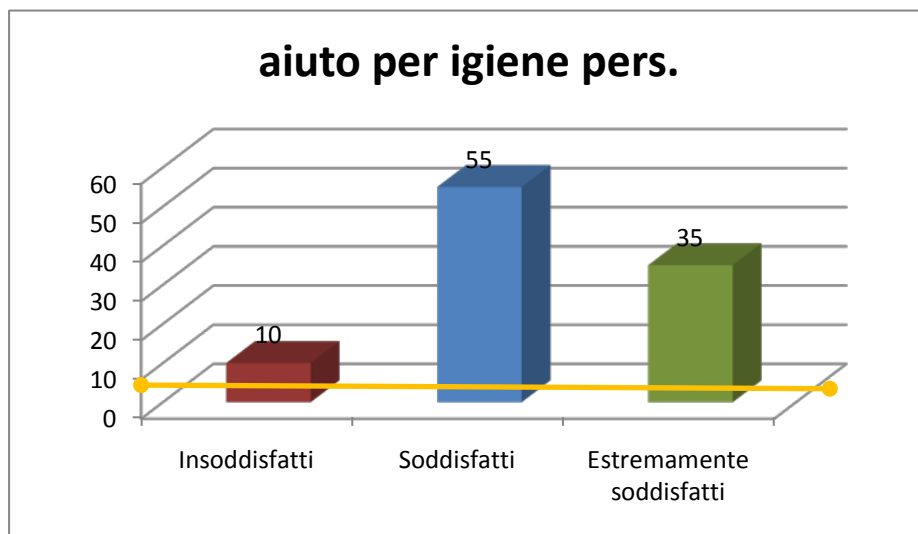
Tabella 23. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		71.7	28.3
Disponibilità		71.1	28.3
Capacità mettere agio		71.1	28.3
Disp. Dare chiarimenti	1.7	70	28.3

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

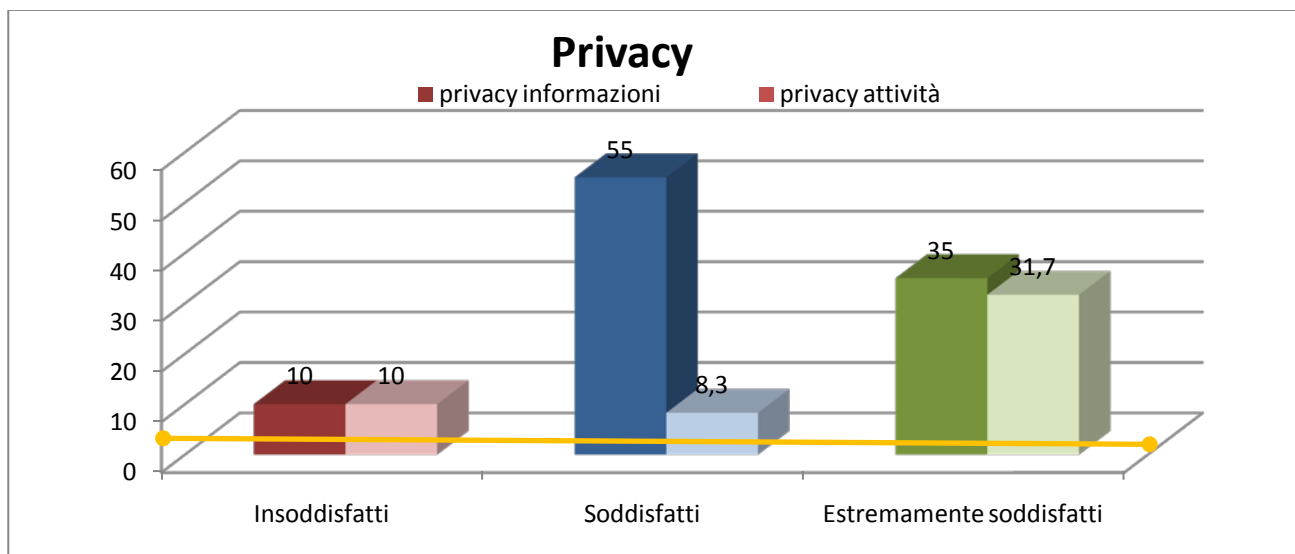
Grafico 48. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dalle pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. La percentuale di donne insoddisfatte corrisponde a 10% delle rispondenti. Il valore raggiunge e supera il valore soglia da noi definito della criticità, si consigliano pertanto azioni di monitoraggio e miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

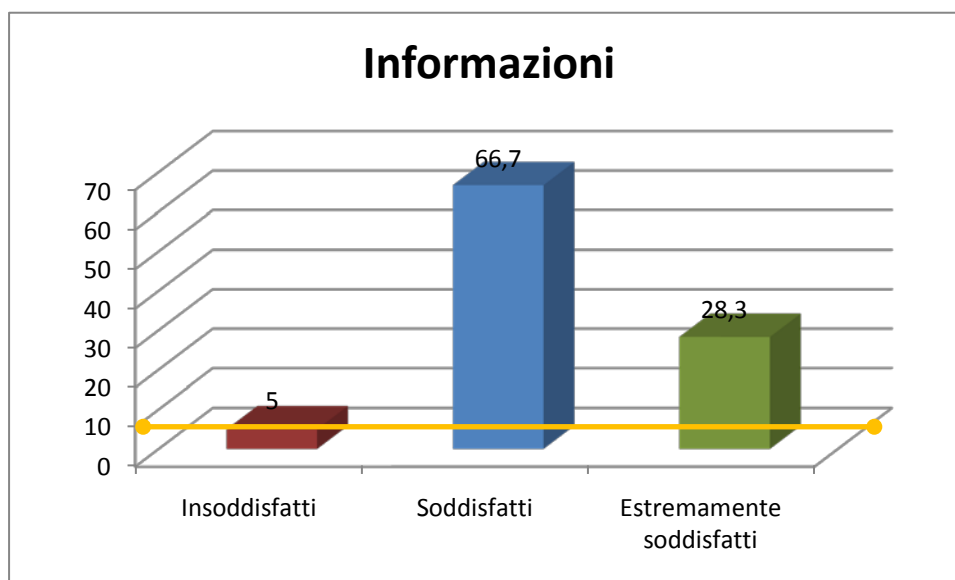
Grafico 49. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che per quanto concerne le informazioni date al target di utenti. Il 10% delle pazienti segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività. Si consigliano pertanto, azioni di miglioramento a tal riguardo.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 50. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60



I risultati sull' informativa relativa la terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto. Si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatte. Tale dato è degno di essere segnalato e soprattutto tale da

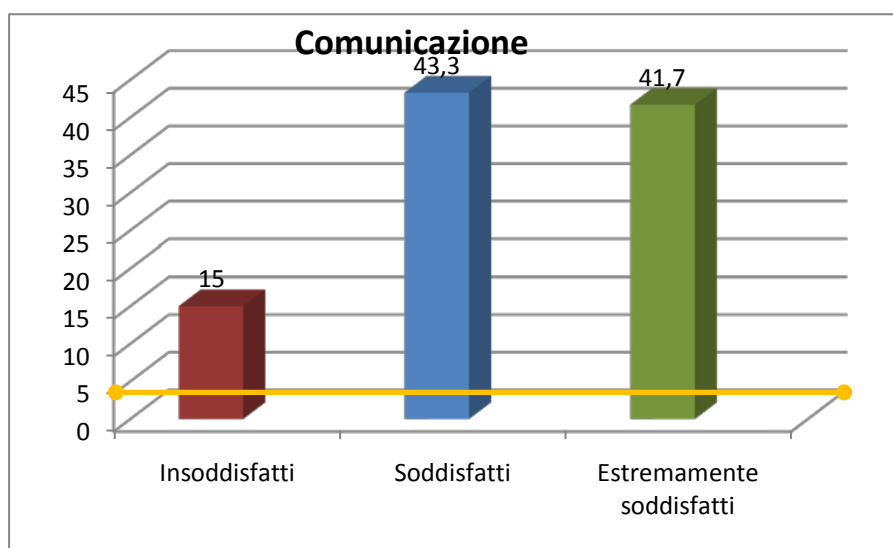
essere oggetto di azioni di miglioramento (5%).

Il 73.3% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 61.7% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 33.3% delle pazienti, ed estremamente soddisfacente dal 65% delle pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 96.7% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 56.7% delle rispondenti si dichiara soddisfatta; mentre il 40% molto soddisfatta). Corrisponde a 3.3% la quota di utenti insoddisfatte.

Grafico 51. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 43.3% si mostra soddisfatto, mentre il 41.7% addirittura più che soddisfatto. Mentre gli insoddisfatti ammontano all'15% dei rispondenti.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un

trend piuttosto uniforme nelle risposte delle pazienti. Il 38.3% delle stesse si considera soddisfatta, mentre il 46.7% addirittura più che soddisfatta. Anche se, si registrano punte di criticità tali da essere oggetto di miglioramento 15%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 24. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		55	45
pulizia stanze	10	58.3	31.7
pulizia bagni	6.7	55	38.3
temperatura	11.7	43.3	45
tranquillità	6.7	51.7	41.7
spazio	1.7	63.3	35

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel vissuto delle donne intervistate. Ciò nonostante, nell'ambito della maggior parte dei fattori: pulizia stanze e bagni, temperature dei locali, tranquillità degli stessi, si evidenziano valori soglia

che rientrano nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare tali elementi così da poter sviluppare appropriate strategie di miglioramento ad opera dei professionisti.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 25. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 60

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	18.3	20	61.7
scelta menù	5	43.3	51.7
orario pasti	10	33.3	56.7
igiene biancheria	1.7	55	43.3
comodità letti	10	48.3	41.7

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota importante di utenti che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita nei seguenti ambiti: cibo, scelta del menù, orario degli stessi, comodità dei letti e nell'igiene della biancheria. Si ipotizzano a tal riguardo azioni di miglioramento.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 50% delle pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 46.7% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. L'1.7% rappresenta la quota delle *non responders*.

Alcuni dei verbatim emersi

"ho trovato personale molto qualificato, anche se qualche persona in più darebbe sicuramente più qualità"

"fare rispettare sempre più gli orari di visita perché quando non si sta bene non è piacevole che ci siano tante persone in visita a chi ricoverato di fianco al tuo letto"

"maggior scambio di comunicazione tra personale medico e infermieri relativi al paziente"

"i letti e cuscini non favoriscono il riposo del paziente sono molto scomodi"

"credo che dal punto di vista organizzativo ed assistenziale non vi sia alcun suggerimento da dare vista l'efficienza"

"ringrazio vivamente per l'accoglienza avuta in questa struttura sanitaria. Sono certo che in strutture della mia residenza non avrei ottenuto tale servizio in così breve tempo. Ringrazio ancora"

"nessuno siete magnifici così come siete"

U.O. ORTOPEDIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. ORTOPEDIA

I questionari compilati sono stati 14. L'età media dei pazienti corrisponde a 58,66 anni con una S.D pari a 22,28.

Il 14.3% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 14.3% corrispondente alle medie inferiori; il 35.7% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Per finire, il 21.4% dichiara di non possedere alcun titolo di studio, per concludere il 14.3% non risponde all'item in questione.

Il 42.9% del campione è coniugato/convivente. Al contrario, il 14.3% è celibe/nubile; il 28.6% del campione dichiara di essere vedovo/a. N.R. 14.3% della quota campione.

Una quota consistente del campione (64.3%) risiede in provincia; mentre, il 21.4% si dichiara residente in altre province regionali. I N.R. corrispondono al 14.3%.

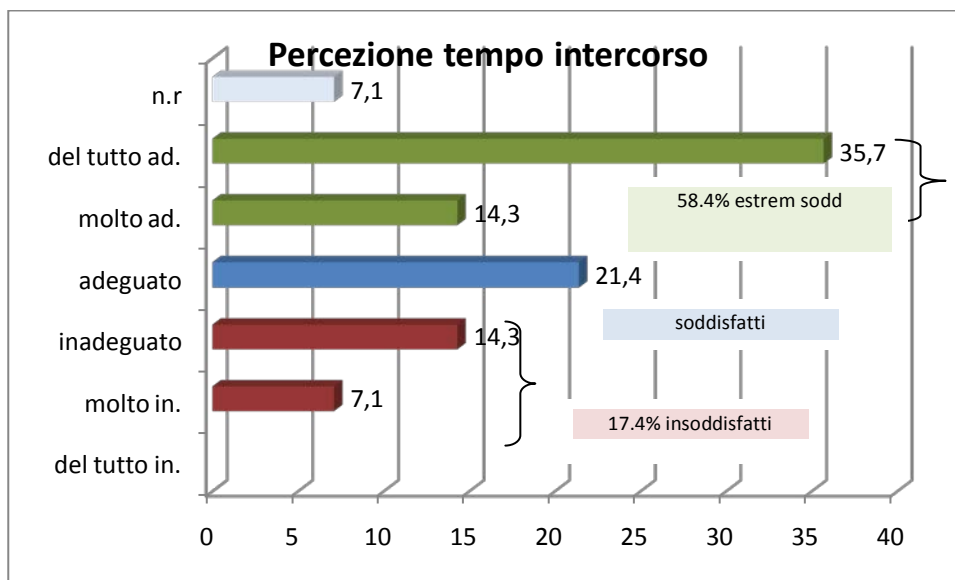
Il 78.6% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. 7.1% i cittadini stranieri. Mentre, il 14.3% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

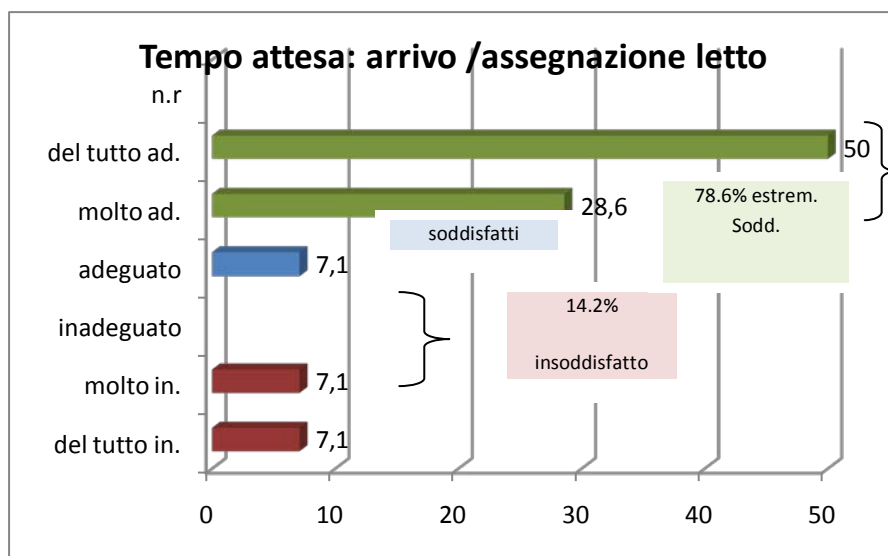
Per il 57.1% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, al contrario, per il 7.1% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; quota analoga fra coloro che dichiarano il proprio ricovero con "altra" motivazione, la quota restante 28.6% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 51. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 14

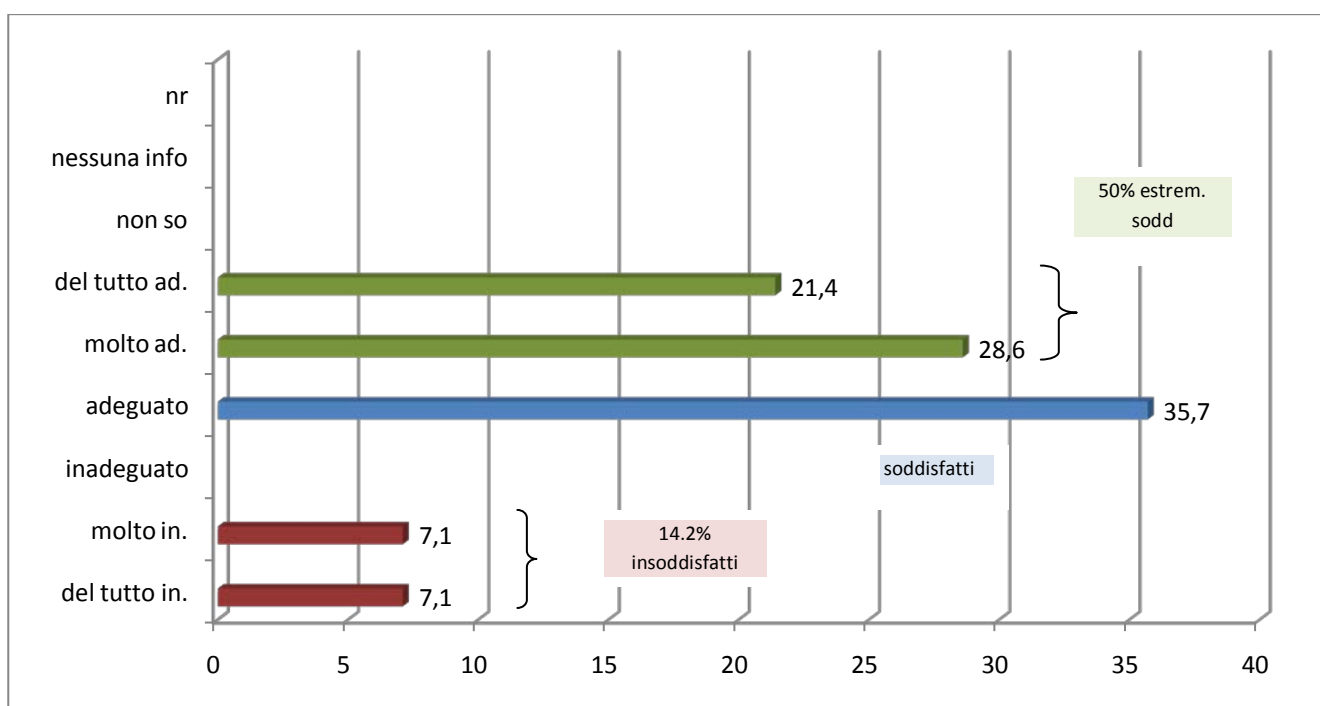


Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti per quanto concerne il tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 58.4% si dichiara più che soddisfatto, mentre, il 21.4% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 17.4% la frazione di pazienti insoddisfatti. Il dato non è da sottovalutare tanto che si ipotizzano azioni di miglioramento a tal riguardo.

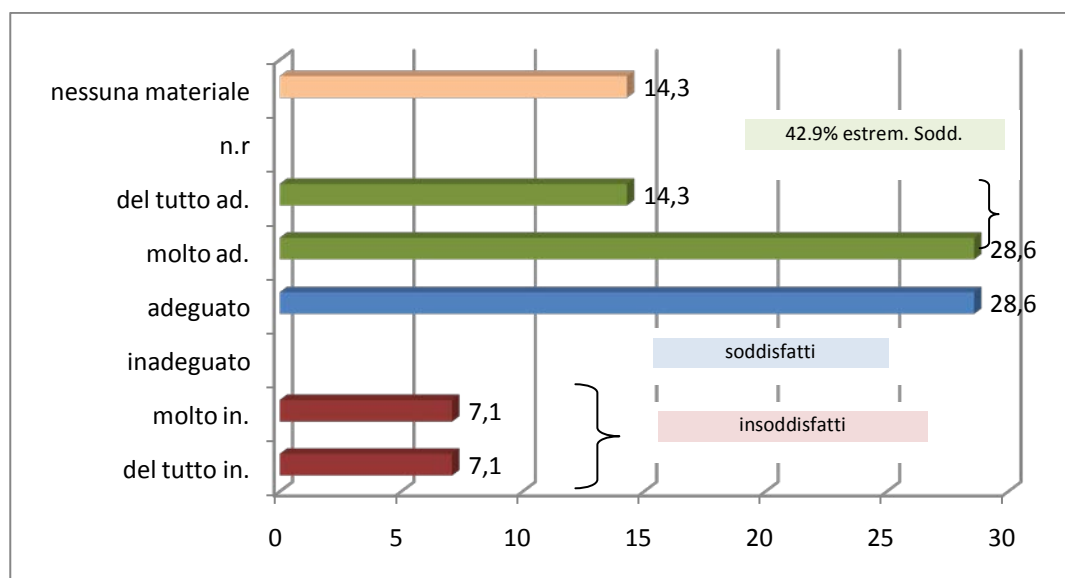
Grafico 52. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 14

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 78.6 % del target si considera estremamente soddisfatto mentre il 7.1% degli stessi è soddisfatto. La proporzione di insoddisfatti ammonta al 14.2% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 53. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 14

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti, infatti, attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo. Si segnala un dato importante, il 14.2% del target ritiene insoddisfacenti le informazioni ricevute prima del ricovero.

Grafico 54. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 14

Il 42.9% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 28.6% dichiara la propria soddisfazione. Al contrario, il 14.2% ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che il 14.3% dei pazienti riporta di non avere ricevuto alcun materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare per ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 57.1 %
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 21.4%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 14.3%
- * Sì, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → -
- * N.R. → 7.1%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 26. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		71.4	28.6
Disponibilità	7.1	64.3	28.6
Informazioni salute	7.1	50	42.9
Informazioni rischi	14.3	42.9	42.9
Tempo dedicato		57.1	42.9

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure e alle condizioni di salute, così come sulla disponibilità dei professionisti nel fornire chiarimenti. Si ipotizzano pertanto azioni di miglioramento ad opera dei professionisti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

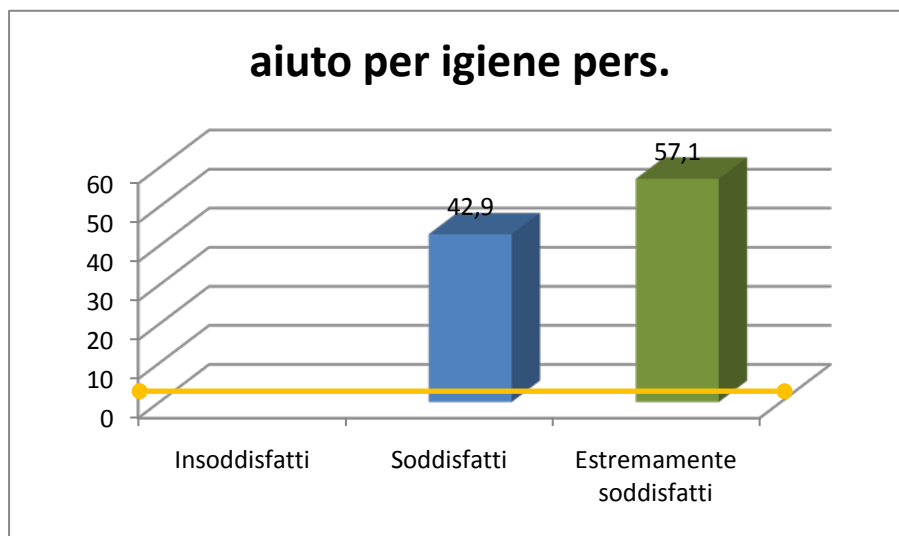
Tabella 27. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		71.4	28.6
Disponibilità		57.1	42.9
Capacità mettere agio		64.3	35.7
Disp. Dare chiarimenti		57.1	42.9

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

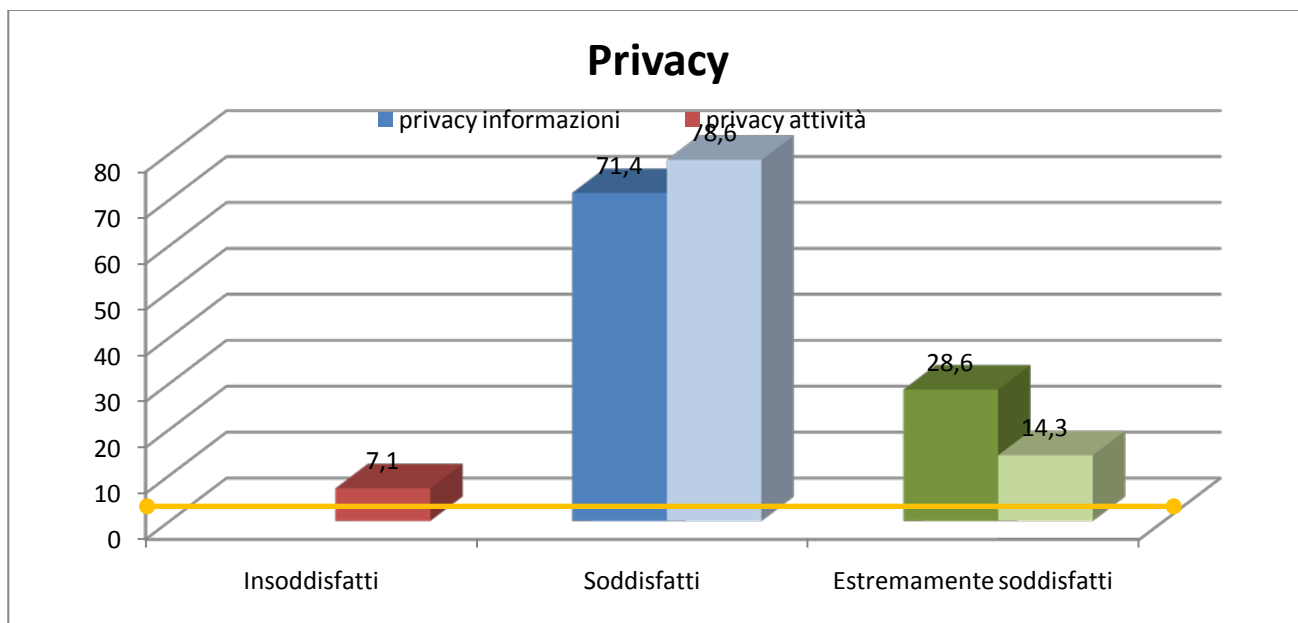
Grafico 55. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14



Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Non si evidenziano criticità fra il target dei rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

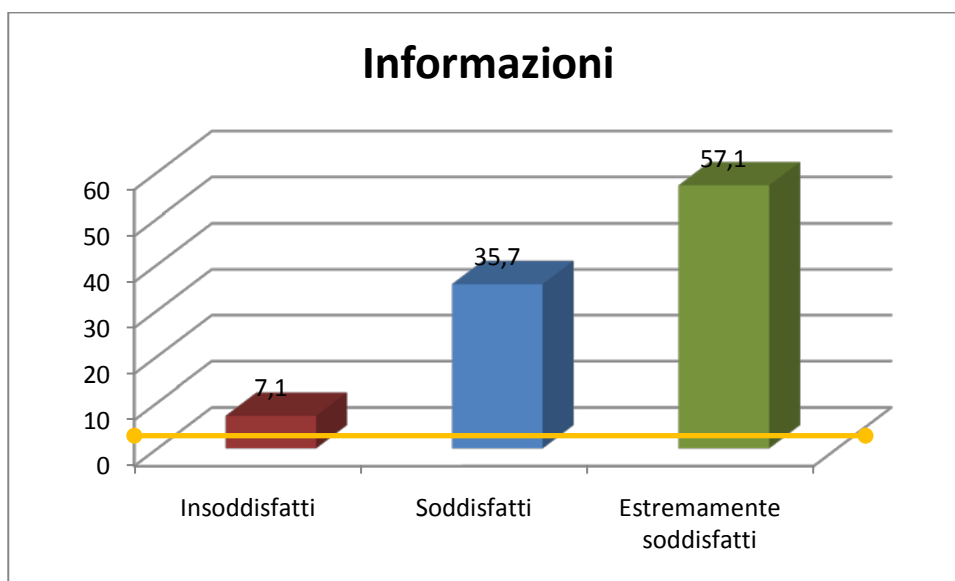
Grafico 56. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione tende a concentrarsi come criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone. Si evidenzia che il 7.1% dei pazienti segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 57. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14



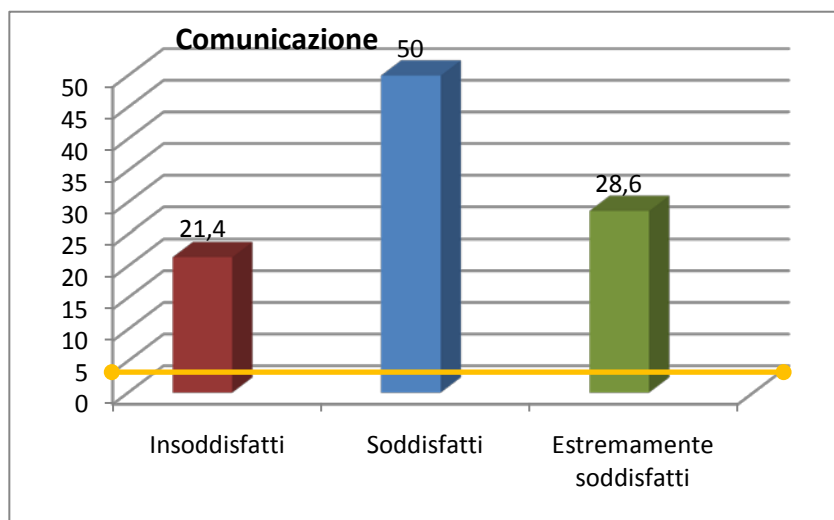
I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto differenti. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatti, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (7.1 %).

Il 92.9% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 78.6% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 57.1% dei pazienti, estremamente soddisfacente dal 42.9% di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. La totalità del target valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 7.1% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 42.9% molto soddisfatto).

Grafico 58. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 50% si mostra soddisfatto, mentre il 28.6% addirittura più che soddisfatto. Al contrario, la percentuale di pazienti insoddisfatti è piuttosto elevata e corrisponde al 21.4% dei rispondenti.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 57.1% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 28.6% addirittura più che soddisfatto. Anche se, si registrano punte importanti di criticità, tali da diventare oggetto di miglioramento 14.3%.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 28. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		71.4	28.6
pulizia stanze	7.1	71.4	21.4
pulizia bagni	7.1	71.4	21.4
temperatura	7.1	64.3	28.6
tranquillità	7.1	64.3	28.6
spazio		71.4	28.6

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli stessi nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, nell'ambito della maggior parte dei fattori quali: pulizia stanze e bagni, temperature dei locali, tranquillità degli stessi, si evidenziano valori soglia che rientrano

nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare questi elementi così da poter sviluppare appropriate strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 29. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 14

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	7.1	28.6	64.3
scelta menù	7.1	71.4	21.4
orario pasti	14.3	57.1	28.6
igiene biancheria		57.1	42.9
comodità letti	14.3	42.9	42.9

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo, nella scelta del menù, nell'orario degli stessi, così come nella comodità dei letti. Si ipotizzano a tali riguardo appropriate azioni e strategie di miglioramento.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 42.9% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 50% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 7.1% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni verbatim emersi

“letti non gestibili dal paziente”

“il ricovero è stato confortevole e professionalmente valido”

“nessuno. Tutto ok”

“un tempo di attesa più breve”

U.O. UROLOGIA

Risultati dell'indagine sull'U.O. UROLOGIA

I questionari compilati sono stati 21. L'età media dei pazienti corrisponde a 59,50 anni con una S.D pari a 16,25.

Il 19% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 14.3% corrispondente alle medie inferiori; il 23.8% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 19% è laureato. Per finire, il 23.8% non risponde all'item in questione.

Il 66.7% del campione è coniugato/convivente. Al contrario, il 4.8% è celibe/nubile; frazione analoga (4.8%) fra coloro che dichiarano di essere vedovo/a. N.R. 23.8% della quota campione.

Una quota consistente del campione (66.7%) risiede in provincia; mentre il 33.3% si dichiara residente in altre province regionali.

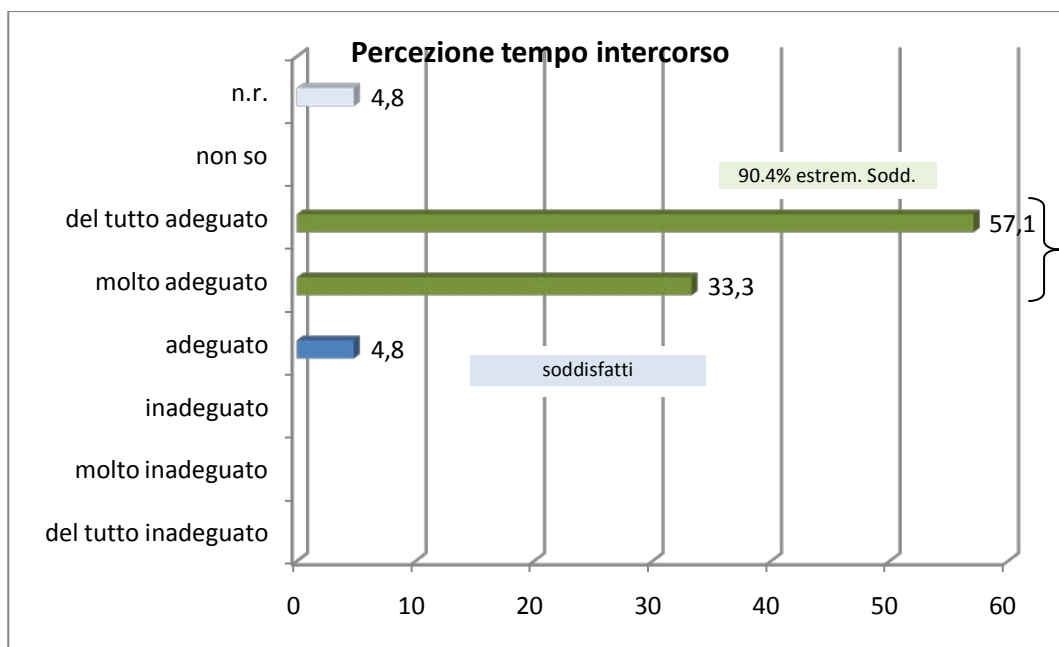
Il 76.2% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Mentre il 23.8% dei rispondenti è straniero.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

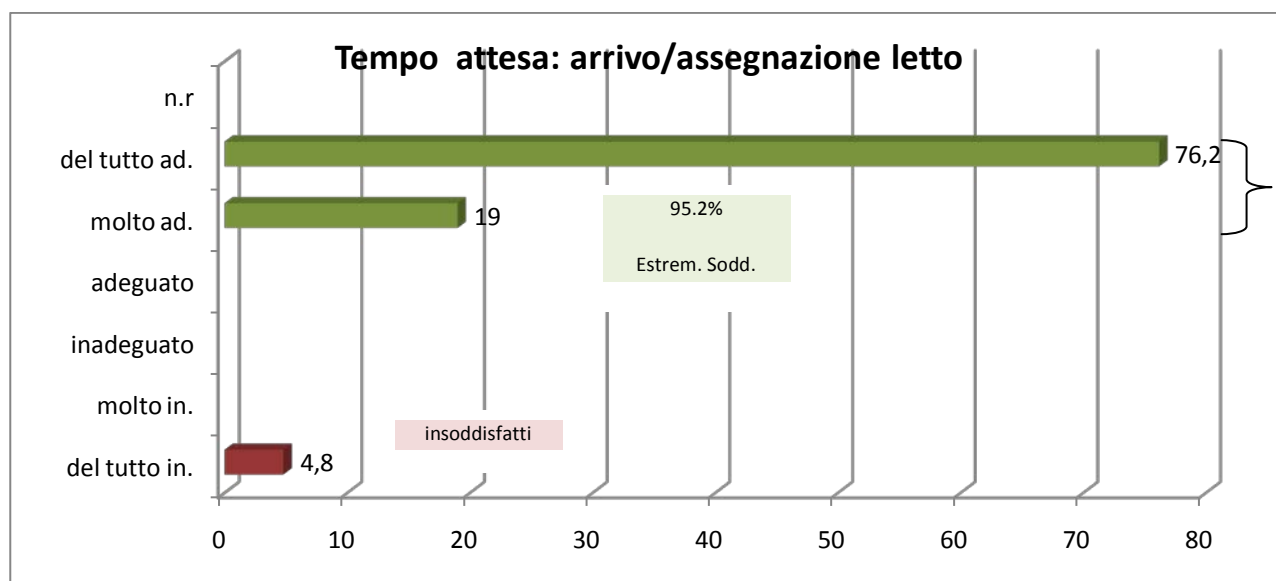
Per il 71.4% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 19% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; il 4.8% rappresenta la frazione categorizzata con "altra" motivazione, la quota restante 4.8% non risponde (N.R.) all'item in questione.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 59. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 21

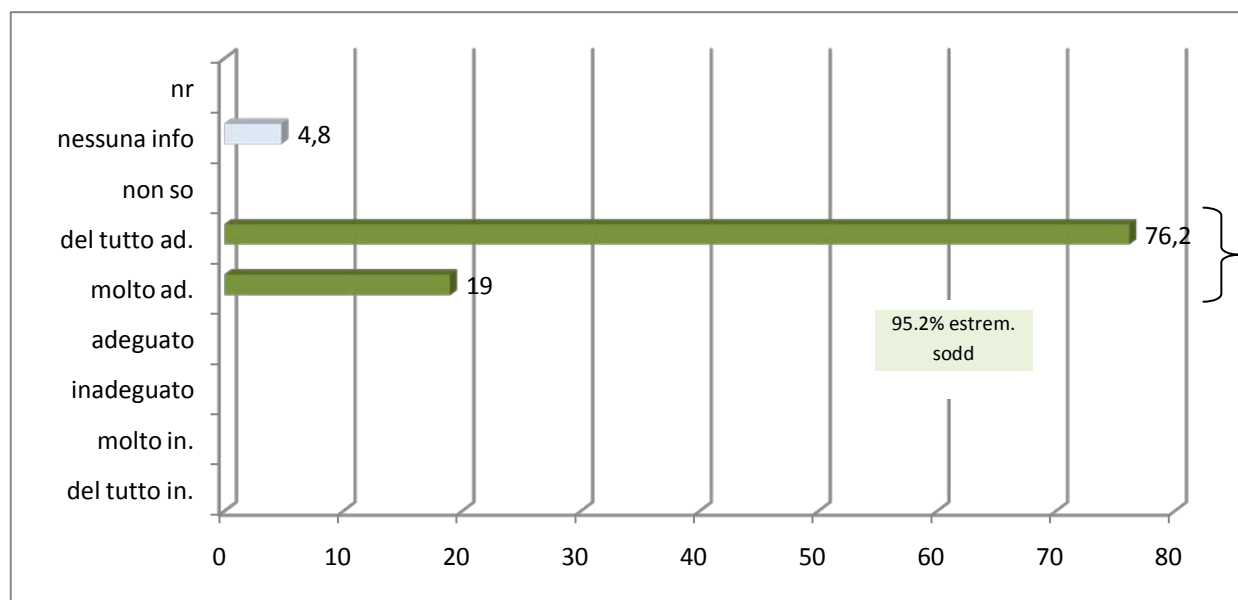


Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti del tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 90.4% si dichiara più che soddisfatto, mentre il 4.8% insoddisfatto.

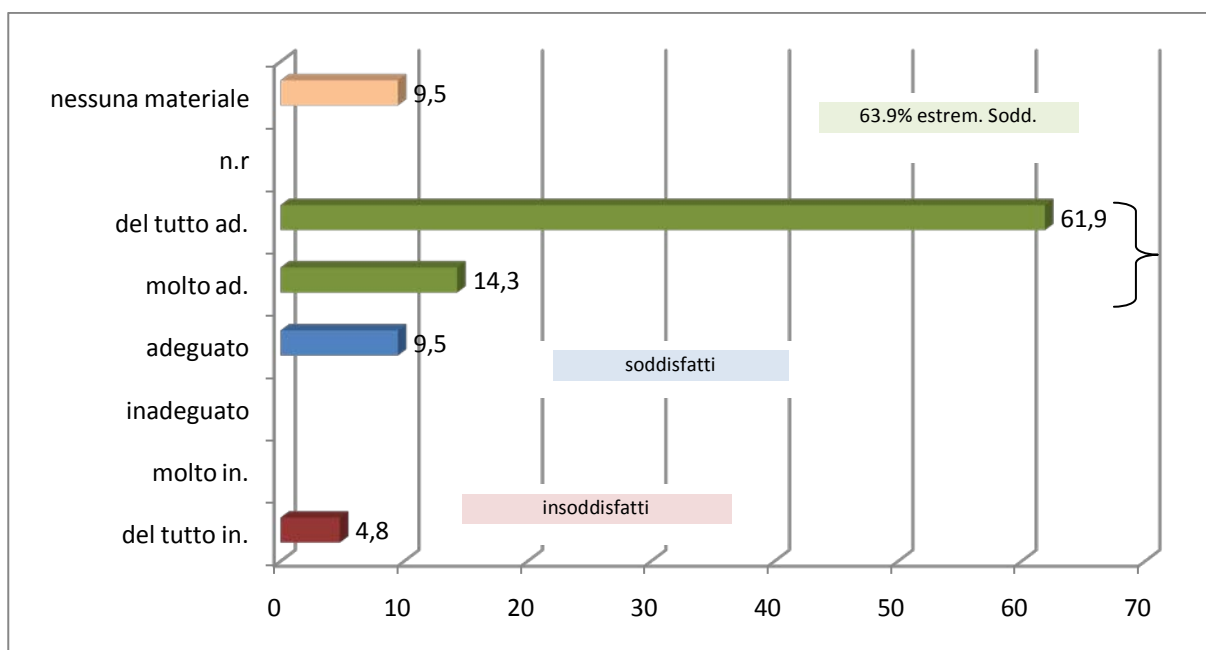
Grafico 60. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto.n= 21

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 76.2 % si considera estremamente soddisfatto mentre il 19% è soddisfatto. La proporzione di insoddisfatti ammonta al 4.8% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 61. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero.n= 21

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo. Si segnala che il 4.8% del target non ha ricevuto nessun tipo di informazione.

Grafico 62. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto.n= 21

Il 76.2% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 9.5% dichiara il raggiungimento di un buon grado di soddisfazione. Corrisponde al 4.8% la percentuale di coloro che ritengono il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che percentuale analoga di rispondenti (9.5%) dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di una porzione importante di pazienti, che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 76.2 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 4.8%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 4.8%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 9.5%
- * N.R. → -

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO**Tabella 30.** Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21

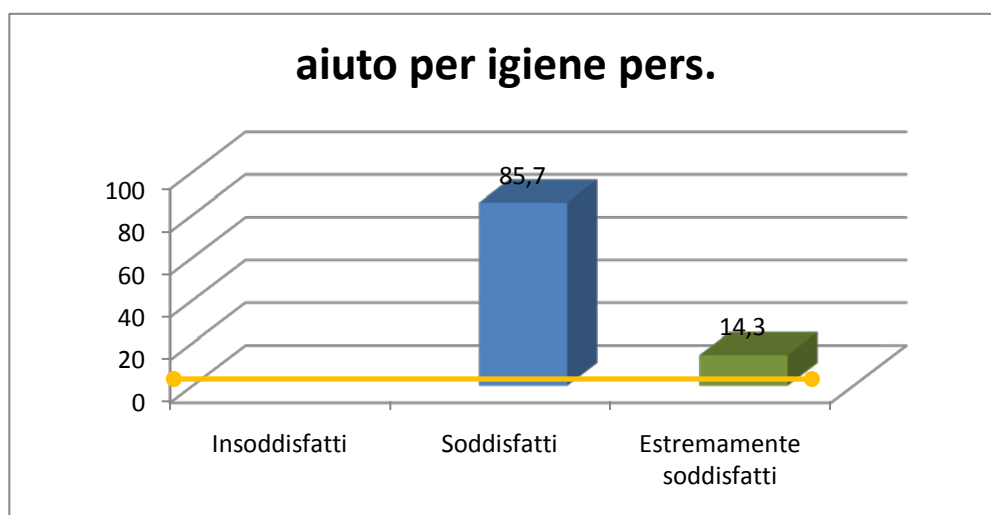
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	4.8	90.5	4.8
Disponibilità	4.8	90.5	4.8
Informazioni salute	4.8	85.7	9.5
Informazioni rischi	4.8	8.7	9.5
Tempo dedicato		90.5	9.5

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti.

PERSONALE INFERMIERISTICO**Tabella 31.** Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		90.5	9.5
Disponibilità		95.2	4.8
Capacità mettere agio		95.2	4.8
Disp. Dare chiarimenti		81	19

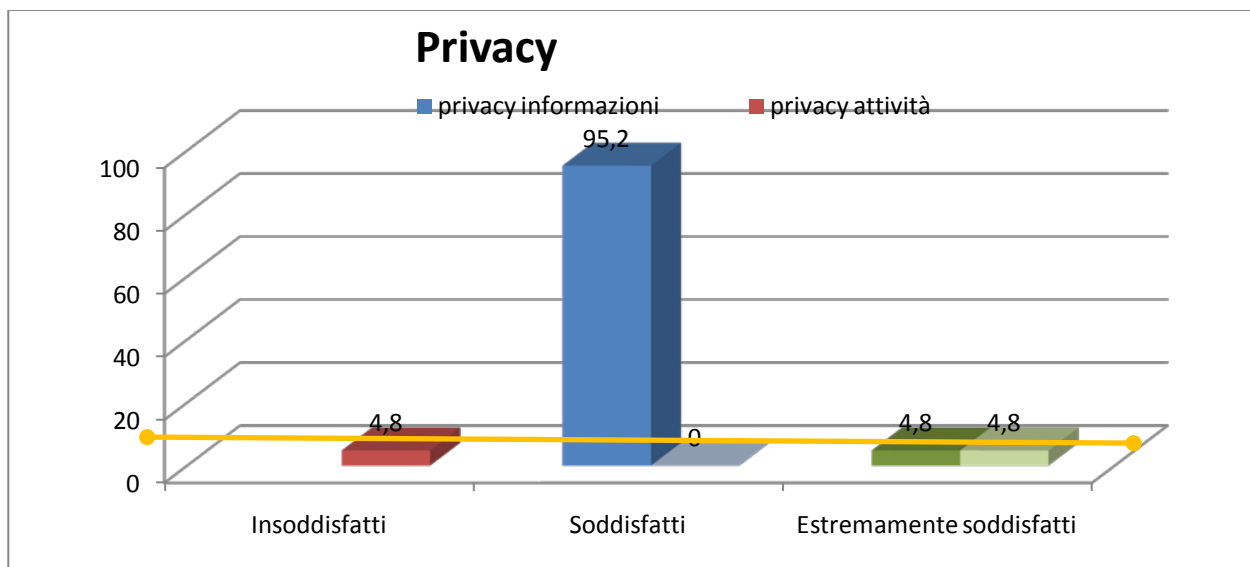
Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Nessuna criticità espressa formalmente dal target

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE**Grafico 63.** Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21

Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Nessuna criticità evidenziata dal target del campione.

RISPETTO DELLA PRIVACY

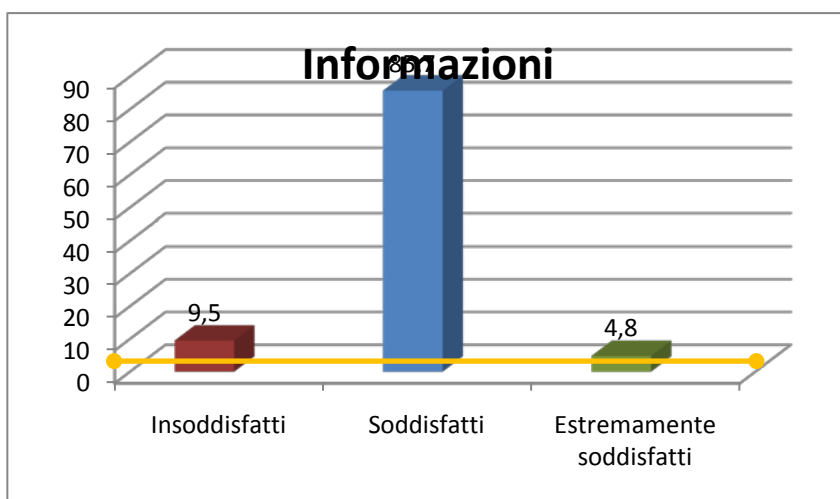
Grafico 64. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità soprattutto nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, nello specifico il 4.8% dei pazienti segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 65. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21



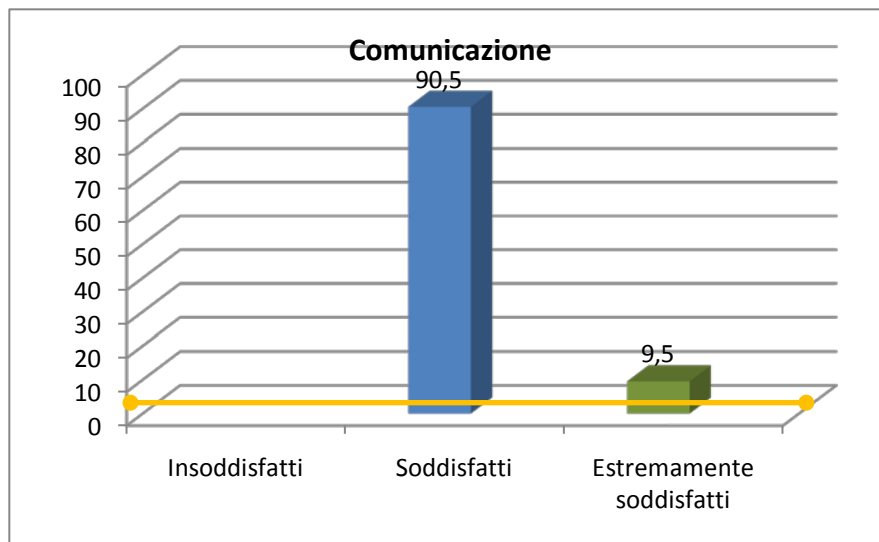
I risultati sull' informativa relativa la terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatti, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (9.5%).

Il 57.1% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'58.7% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 47.6% dei pazienti, estremamente soddisfacente da una quota analoga di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 100% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 95.2% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 4.8% molto soddisfatto).

Grafico 66. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 90.5% del target si mostra soddisfatto, mentre il 9.5% addirittura più che soddisfatto.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 76.2%

degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 19% addirittura più che soddisfatto.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 32. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		95.2	4.8
pulizia stanze		95.2	4.8
pulizia bagni		95.2	4.8
temperatura		90.5	9.5
tranquillità		90.5	9.5
spazio		95.2	4.8

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole e apprezzata la valutazione sugli ambienti nel vissuto dei pazienti. Nessuna evidente criticità espressa dal target.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 33. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 21

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	23.8	52.4	23.8
scelta menù	19	66.7	14.3
orario pasti		71.4	28.6
igiene biancheria		85.7	14.3
comodità letti		81	19

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo che nella scelta del menù. Si ipotizzano nel merito azioni/strategie di miglioramento.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 61.9% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 9.5% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 28.6% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni dei verbatim emersi

“un unico suggerimento, che i medici parlino di più con il paziente, spiegando di volta in volta i miglioramenti o peggioramenti e che non parlottino tra di loro come se il paziente non fosse presente nella stanza”

“i materassi si affossano se si permane a lungo a letto e provocano dolori alla schiena”

“dare più informazioni da parte dei medici”

“comportamento di un medico maleducato, io non avevo capito bene e lui mi ha trattato male”

“letti più ergonomici”

“ritardo nella consegna della lettera di dimissione”

“migliorare la qualità del cibo”

U.O. MEDICINA D'URGENZA

Risultati dell'indagine sull'U.O. MEDICINA D'URGENZA

I questionari compilati sono stati 12. L'età media dei pazienti corrisponde a 68,27 anni con una S.D pari a 20,15.

Il 58.3% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 25% corrispondente alle medie inferiori; l'8.3% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre si evidenzia una percentuale analoga fra coloro che non rispondono all'item in questione.

Il 58.3% del campione è coniugato/convivente. Al contrario, l'8.3% è celibe/nubile; il 16.7% del campione dichiara di essere vedovo/a. N.R. 16.7% della quota campione.

Una quota consistente del campione (83.3%) risiede in provincia. I N.R. corrispondono al 16.7%.

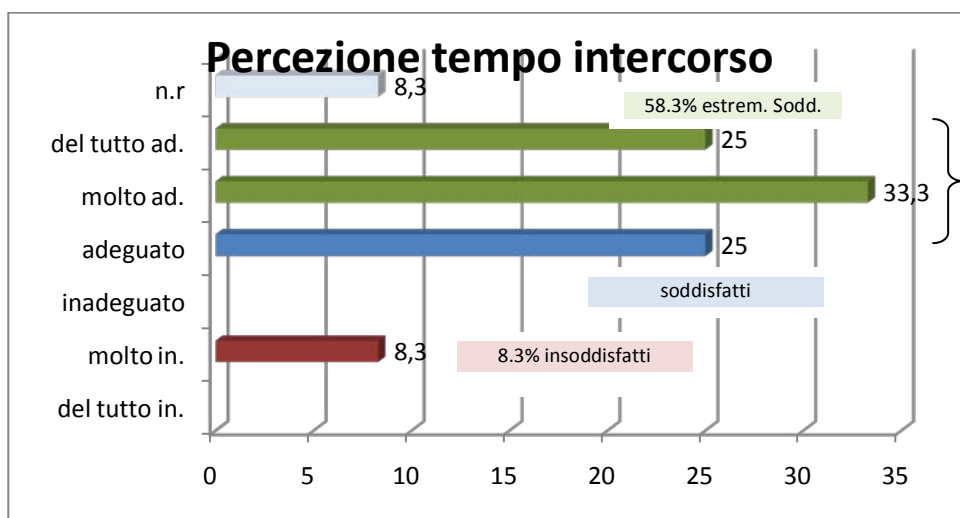
Il 91.7% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Mentre, l'8.3% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

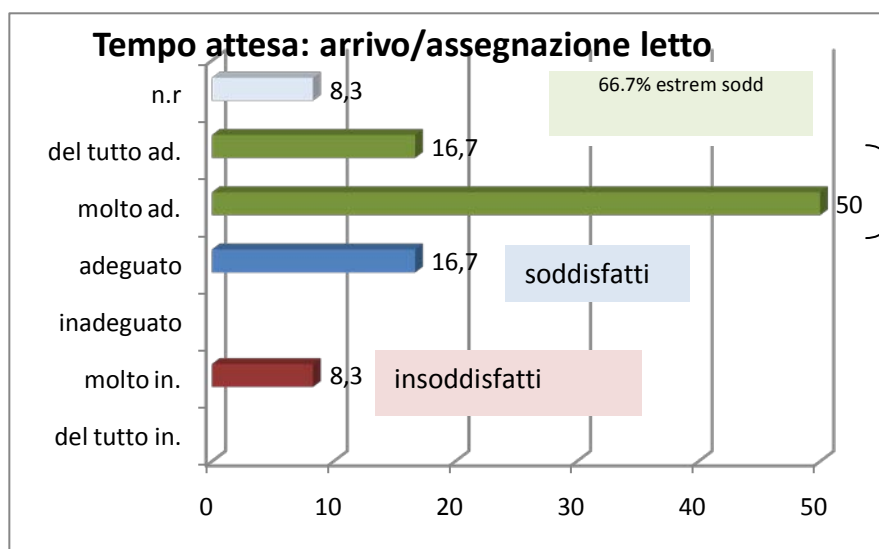
Data la natura dell'U.O. oggetto della presente indagine tutti i soggetti del campione vengono ricoverati dopo essere passati dal Pronto Soccorso.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 67. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 12

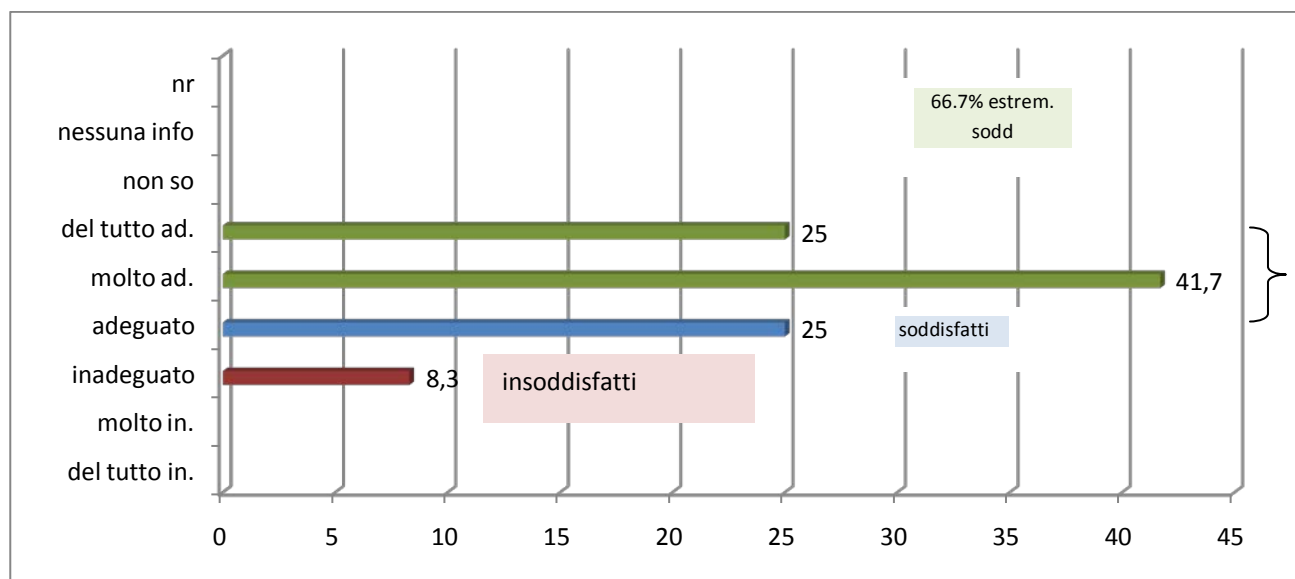


Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti del tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 58.3% si dichiara più che soddisfatto, il 25% soddisfatto, al contrario, corrisponde all'8.3% la frazione di pazienti insoddisfatti sul tempo esperito. Il dato non è da sottovalutare tanto che si ipotizzano azioni di miglioramento a tal riguardo.

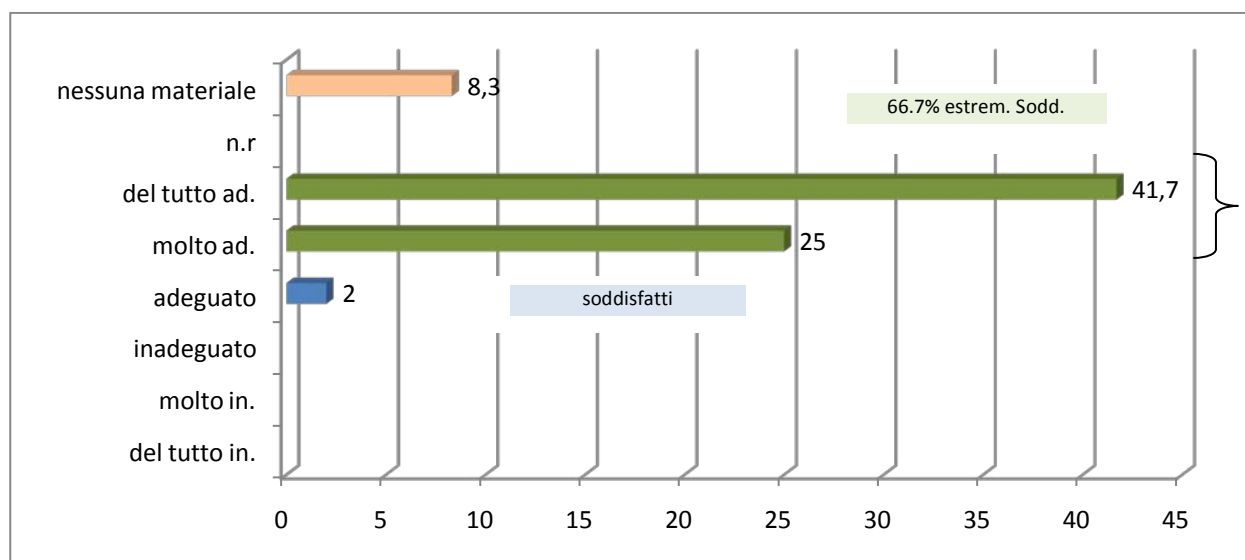
Grafico 68. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 12

In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 66.7 % del target si considera estremamente soddisfatto, mentre il 16.7% soddisfatto. La proporzione di pazienti insoddisfatti ammonta all' 8.3% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 69. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 12

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo.

Grafico 70. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 12

Il 66.7% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 22.2% dichiara il raggiungimento di un buon grado di soddisfazione. È importante evidenziare che l'8.3% di rispondenti dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale importante che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 50 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 25%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 16.7%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → -
- * N.R. → 8.3%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO

Tabella 34. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		91.7	8.3
Disponibilità		75	25
Informazioni salute		83.3	16.7
Informazioni rischi	8.3	75	16.7
Tempo dedicato		83.3	16.7

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure, si ipotizzano pertanto, appropriate azioni/strategie di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO

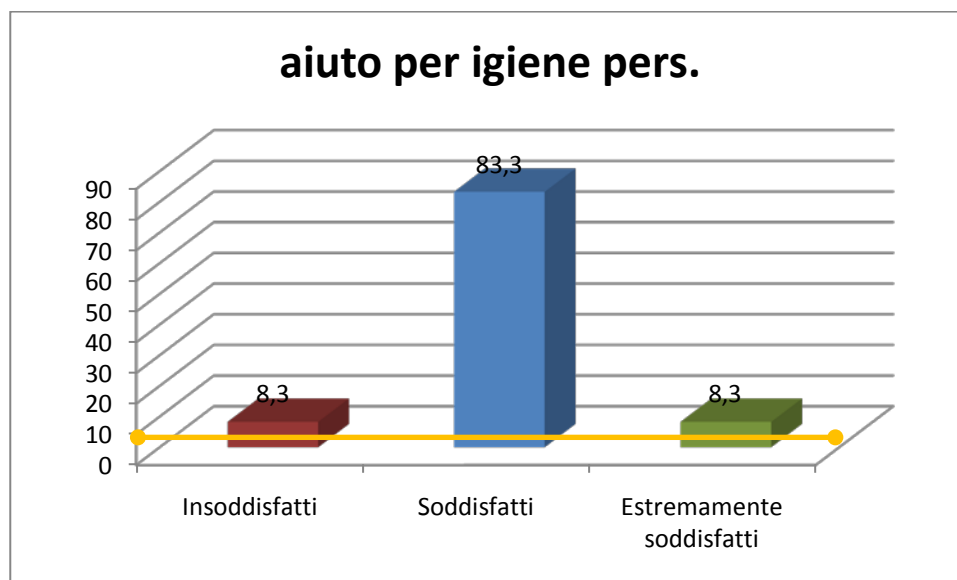
Tabella 35. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia		100	
Disponibilità		91.7	8.3
Capacità mettere agio		91.7	8.3
Disp. Dare chiarimenti		83.3	16.7

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Nessuna criticità evidenziata dal target.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

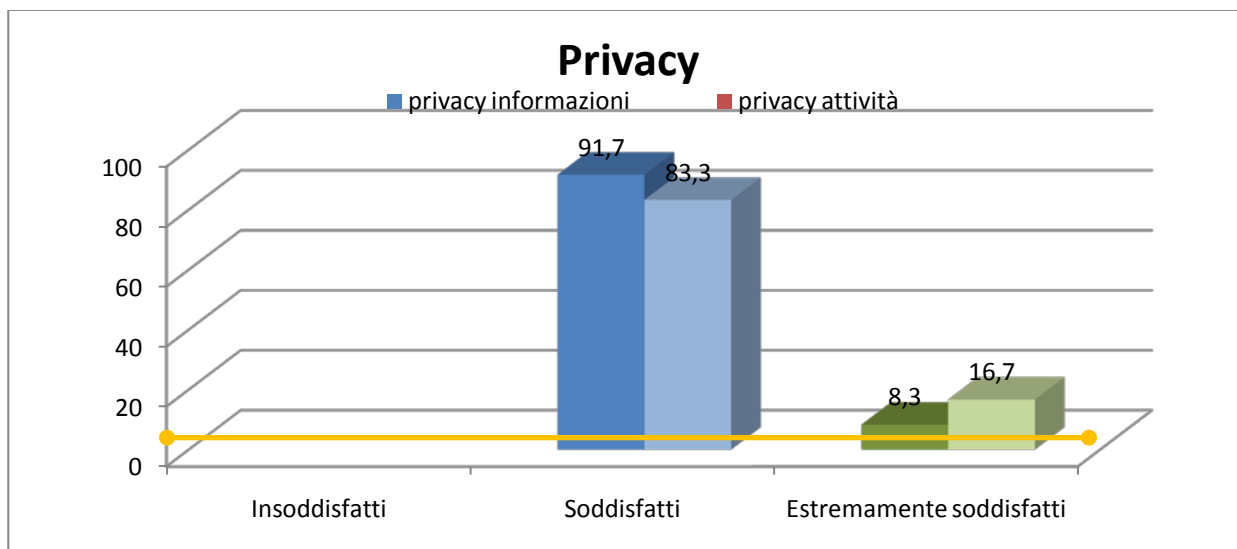
Grafico 71. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12



Come si mostra nel grafico sopra la valutazione data dai pazienti per quanto concerne l'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Dal lato opposto, la percentuale di pazienti insoddisfatti corrisponde all' 8.3% del target. Il valore raggiunge e supera il valore soglia, da noi definito della criticità, si consigliano pertanto azioni di monitoraggio e miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

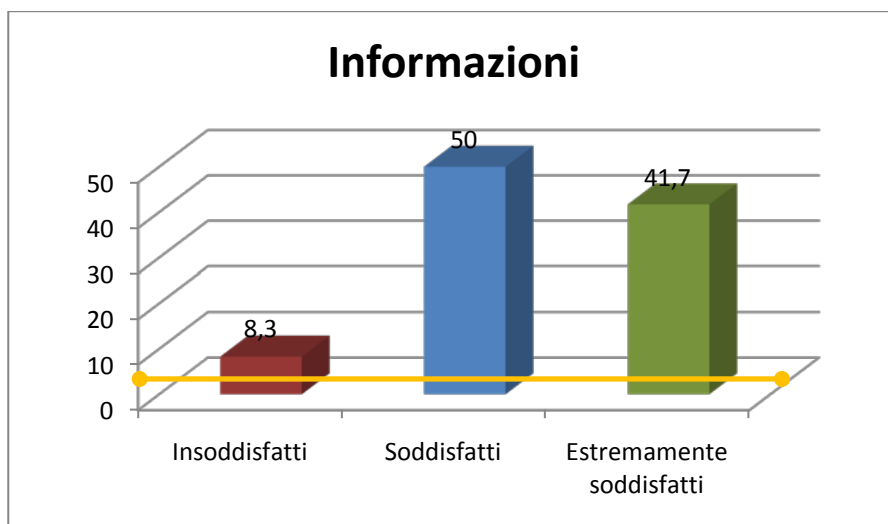
Grafico 72. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Non si evidenziano criticità da parte del Target campione.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 73. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12



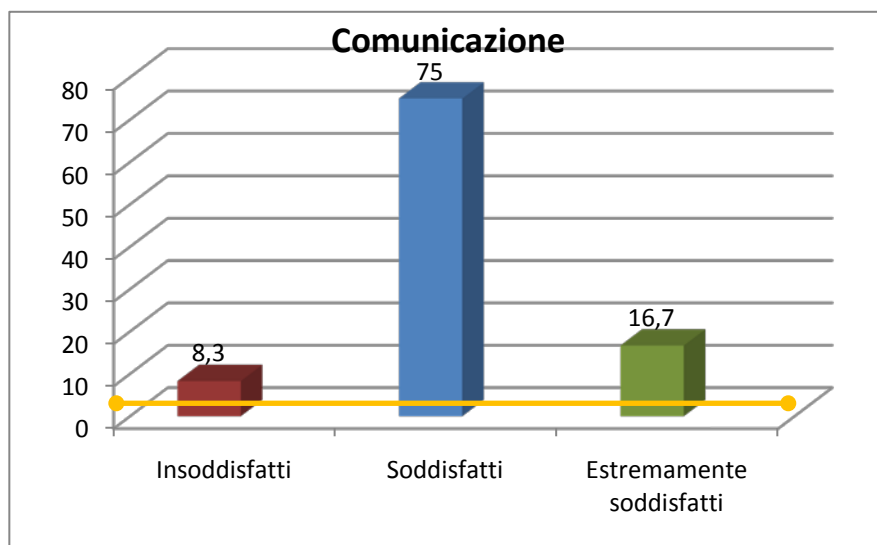
I risultati sull' informativa relativa la terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una quota di pazienti insoddisfatti, tale da essere segnalata e soprattutto tale da essere oggetto di azioni di miglioramento (8.3%).

Il 33.3% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 100% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 16.7% dei pazienti ed estremamente soddisfacente dall' 83.3% di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 100% valuta tale aspetto più che soddisfacente (di cui: l'83.3% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 16.7% molto soddisfatto).

Grafico 74. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 75% del target si mostra soddisfatto, mentre il 16.7% addirittura più che soddisfatto. Mentre i pazienti insoddisfatti ammontano all'8.3% dei rispondenti.

Gli orari di visita per familiari e

conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 91.7% degli stessi si considera soddisfatto, mentre l'8.3% addirittura più che soddisfatto.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 36. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		91.7	8.3
pulizia stanze		83.3	16.7
pulizia bagni		83.3	16.7
temperatura	8.3	75	16.7
tranquillità		75	25
spazio		91.7	8.3

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel vissuto dei pazienti. Si evidenzia una criticità degna di segnalazione nell'ambito del fattore che valuta la temperatura dei locali. Questo aspetto presenta il raggiungimento di un valore soglia che rientra nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare questo elemento così da sviluppare appropriate azioni/strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 37. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 12

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo		41.7	58.3
scelta menù	8.3	75	16.7
orario pasti		58.3	41.7
igiene biancheria		91.7	8.3
comodità letti	8.3	83.3	8.3

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito della scelta del menù che nella comodità dei letti.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 58.3% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 16.7% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. Il 25% rappresenta la quota dei *non responders*.

U.O. LUNGODEGENZA

Risultati dell'indagine sull'U.O. LUNGODEGENZA

I questionari compilati sono stati 40. L'età media dei pazienti corrisponde a 75,56 anni con una S.D pari a 16,40.

Il 45% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 15% corrispondente alle medie inferiori; il 7.5% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Per finire, il 7.5% afferma di non possedere alcun titolo di studio; il 5% è laureato, mentre il 17.5% non risponde all'item in questione.

Il 42.5% del campione è coniugato/convivente. Al contrario, il 5% è celibe/nubile; il 30% del campione dichiara di essere vedovo/a; mentre il 2.5% separato/a. I N.R. 14.3% della quota campione.

Una frazione consistente del campione (77.5%) risiede in provincia; il 2.5% si dichiara residente in altre province regionali. I N.R. corrispondono al 20%.

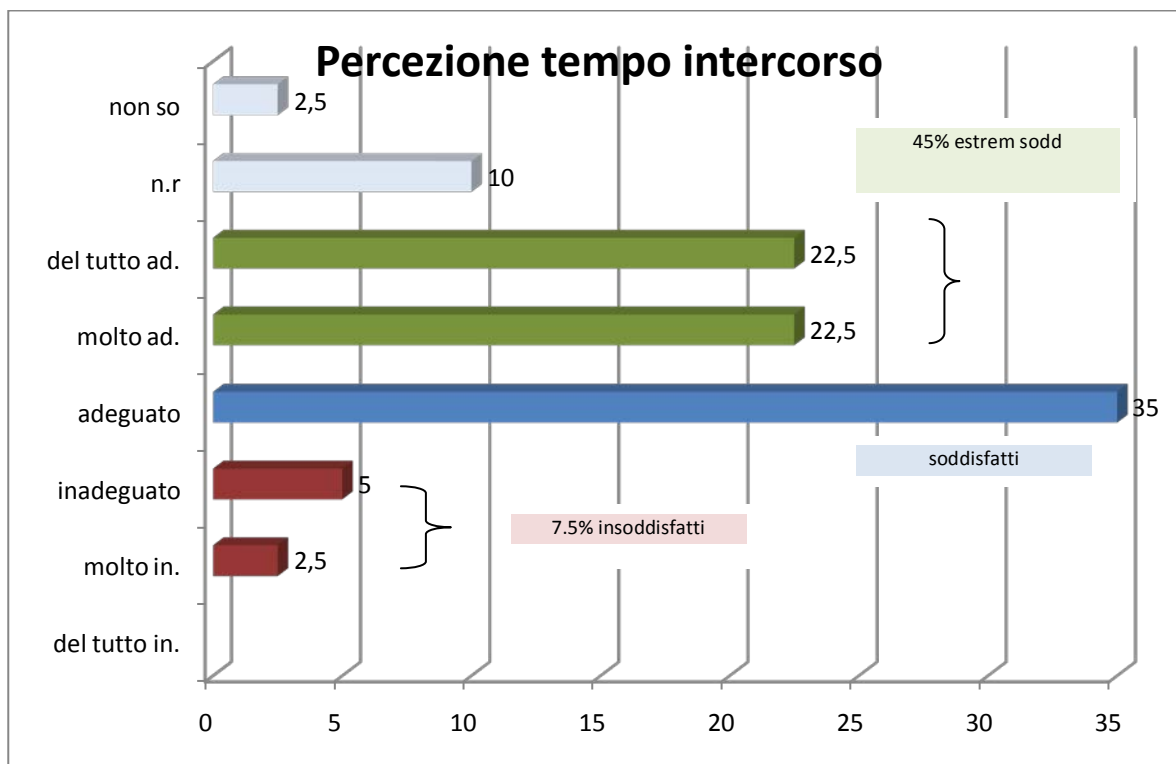
L'80% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. 2.5% la frazione di cittadini stranieri. Mentre, il 17.5% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 45% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 10% dopo essere passato dal Pronto Soccorso; il 15% la frazione di coloro che dichiarano con "altra" motivazione il motivo del proprio ricovero, la quota restante 30% non risponde (N.R.) all'item in questione.

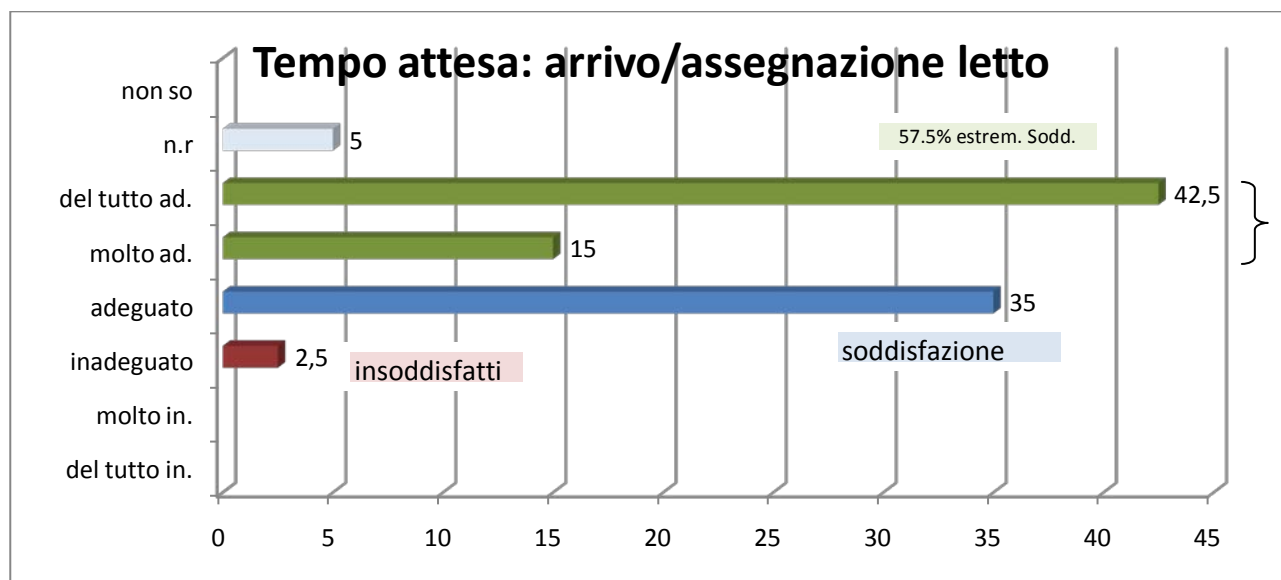
VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 75. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 40



Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti del tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, infatti, il 45% si dichiara più che soddisfatto, mentre il 35% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 7.5% la frazione di pazienti insoddisfatti, il dato non è da sottovalutare tanto che si ipotizzano azioni di miglioramento a tal riguardo.

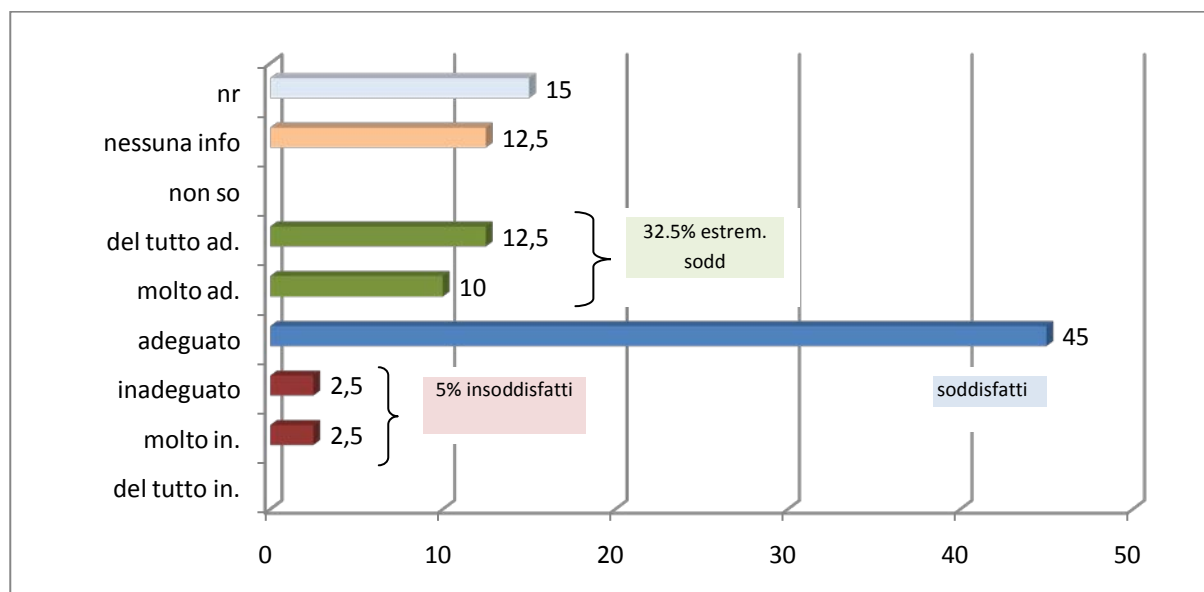
Grafico 76. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 40



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 57.5 % si considera estremamente soddisfatto, mentre il 35% è soddisfatto. La proporzione di pazienti insoddisfatti ammonta al 2.5% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

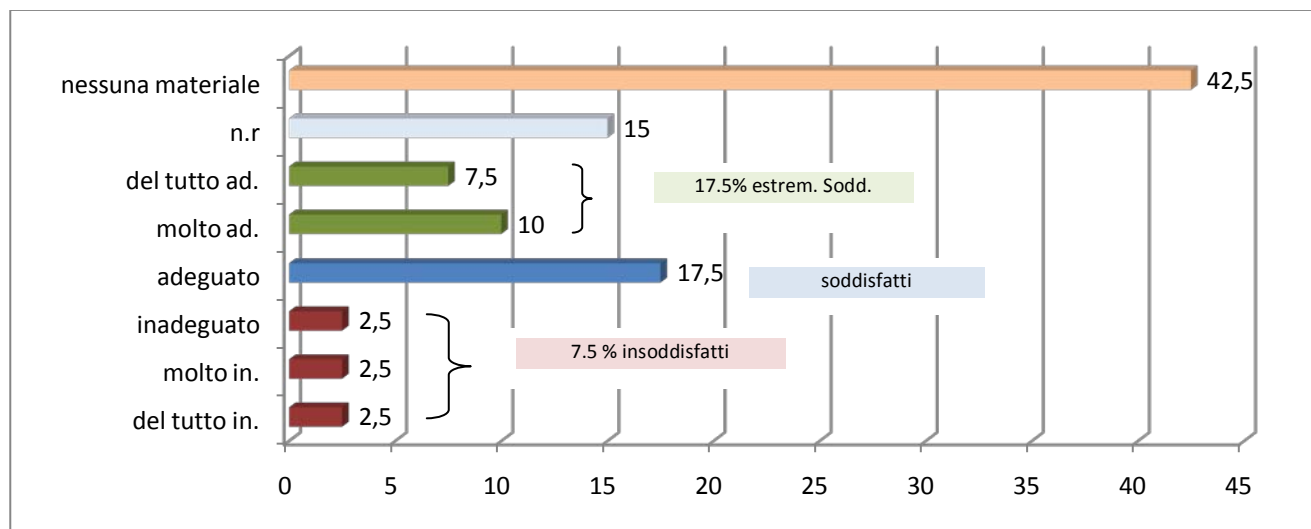
Grafico 77. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 40



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio estremamente positivo. Si segnala un dato importante il 5% del target ritiene insoddisfacenti le

informazioni ricevute prima del ricovero, inoltre, una porzione rilevante di pazienti (12.5%) dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di informazione.

Grafico 78. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 40



Il 17.5% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Quota analoga per chi dichiara il raggiungimento di un buon grado di soddisfazione. Al contrario, il 7.5% ritiene il materiale ricevuto assolutamente inadeguato. È importante evidenziare che il 42.5% dei pazienti dichiara di non avere ricevuto alcun tipo di materiale informativo. Si tratta di un percentuale molto importante che varrebbe la pena monitorare così da ridurla considerevolmente.

PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 75 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 10%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 2..5%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 2.5
- * N.R. → 10%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, quindi le valutazioni effettuate non sono il frutto di esperienze precedenti, pertanto prevedibili e generalizzabili.

PERSONALE MEDICO**Tabella 38.** Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40

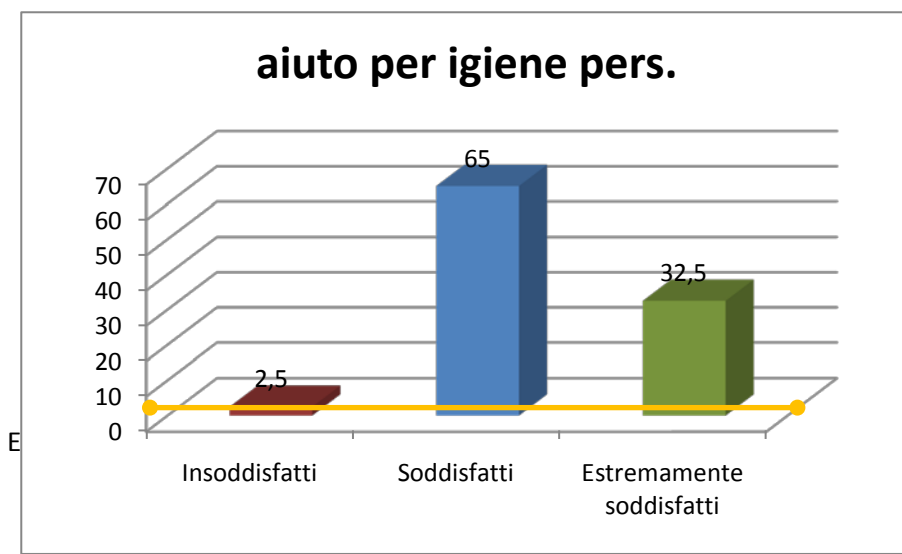
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	5	85	10
Disponibilità	2.5	77.5	20
Informazioni salute		65	35
Informazioni rischi	5	62.5	32.5
Tempo dedicato	5	72.5	22.5

Un numero considerevole di persone risulta essere molto soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi ai pazienti. Le criticità degne di segnalazioni, si riscontrano nell'ambito delle informazioni fornite dai professionisti sui rischi associati alle cure sul tempo dedicato dai professionisti ai pazienti, così come sulla gentilezza/cortesia dei professionisti. Si ipotizzano a tal riguardo adeguate azioni/strategie di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO**Tabella 39.** Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Gentilezza/cortesia	2.5	80	17.5
Disponibilità	2.5	75	22.5
Capacità mettere agio	5	75	20
Disp. Dare chiarimenti	7.5	72.5	20

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Le principali criticità evidenziate sono a carico della capacità del personale infermieristico di mettere a proprio agio i pazienti e nella disponibilità degli stessi nel fornire chiarimenti.

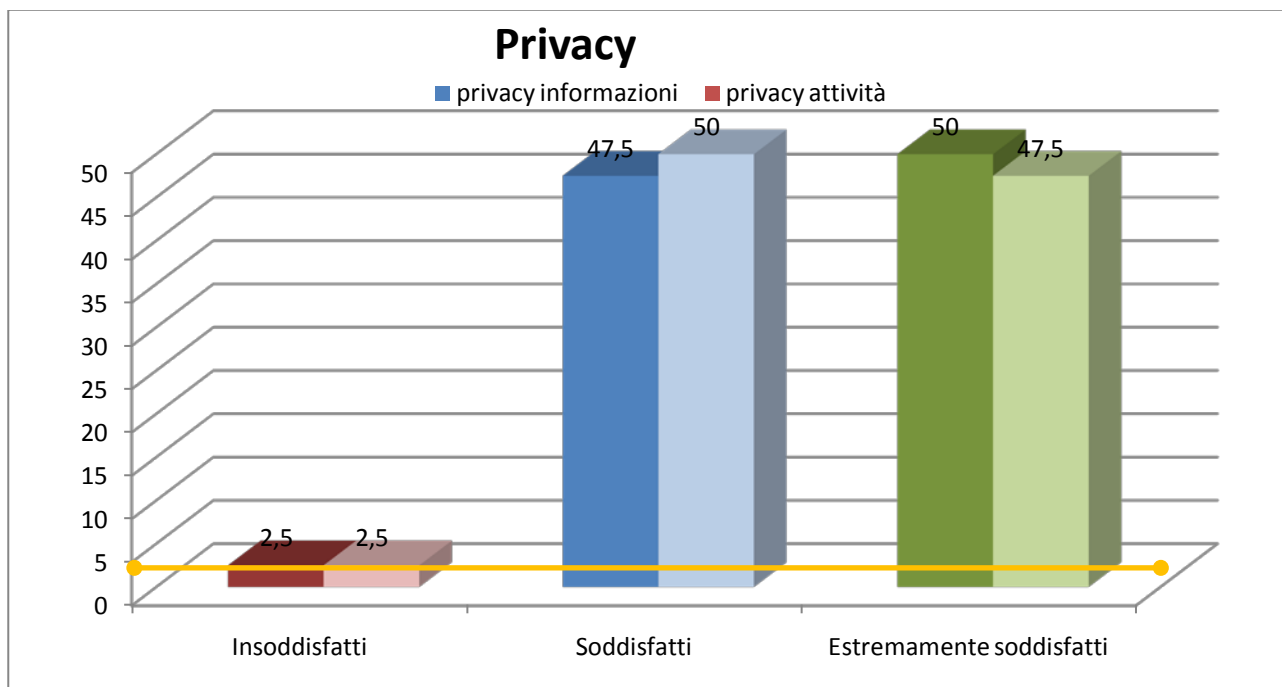
AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE**Grafico 79.** Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40

Come si mostra nel grafico a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto positiva. Soltanto il 2.5% dei pazienti

evidenza criticità rilevate fra il target dei rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

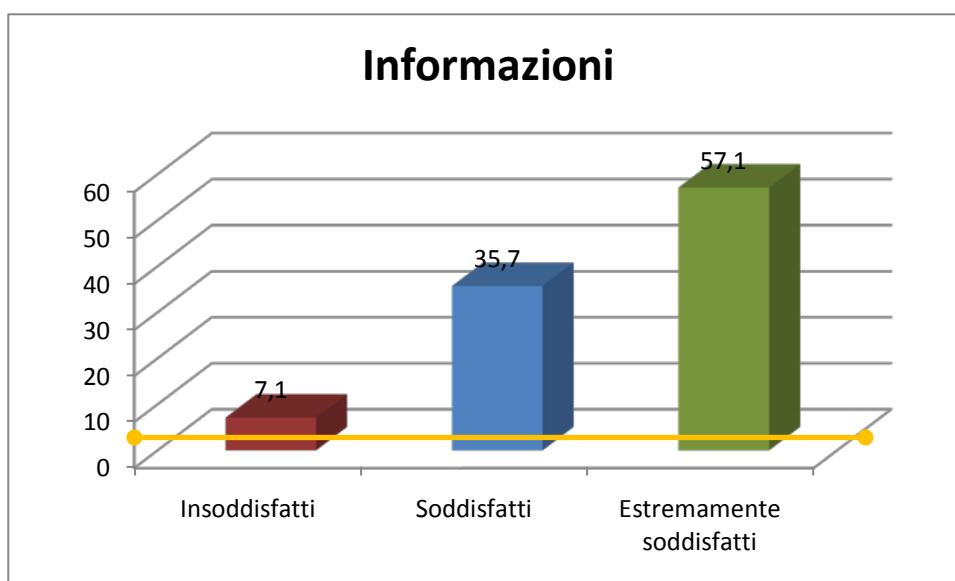
Grafico 80. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. L'analisi dei dati riguardante le criticità riportate dal campione è del tutto equivalente in entrambe le voci riportate. Il valore non raggiunge la soglia da noi definita della criticità.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 81. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40



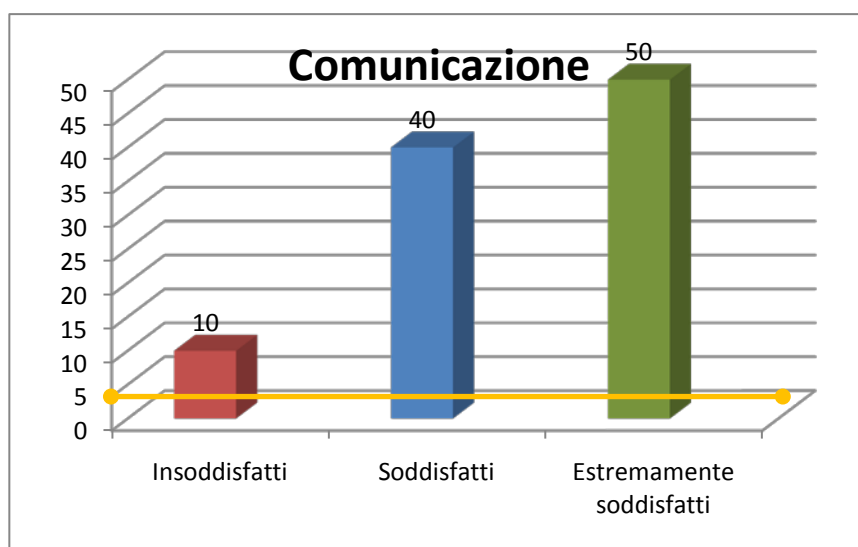
I risultati sull' informativa relativa la terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenzia una ristretta quota di pazienti insoddisfatti, corrispondente al 2.5% del target di riferimento.

Il 64.7% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'89% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 35% dei pazienti ed estremamente soddisfacente dal 57.5% degli stessi. I pazienti insoddisfatti corrispondono al 7.5%.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 97.5% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 47.5% dei rispondenti si dichiara soddisfatto; mentre il 50% molto soddisfatto).

Grafico 82. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40



Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 40% del target si mostra soddisfatto, mentre il 50% addirittura più che soddisfatto. Mentre la percentuale di pazienti insoddisfatti è piuttosto incidente e corrisponde al 10% dei rispondenti.

Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 62.5% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 37.5% addirittura più che soddisfatto. Non si registrano criticità particolari tra il target dei rispondenti.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 40. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	7.5	25	67.5
pulizia stanze	7.5	47.5	45
pulizia bagni	7.5	40	52.5
temperatura	7.5	45	47.5
tranquillità	2.5	50	47.5
spazio	12.5	47.5	40

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, nell'ambito della maggior parte dei fattori: manutenzione dei locali, pulizia stanze e bagni, temperature dei locali, tranquillità degli stessi, per finire, spazio a disposizione dei pazienti nella camere, si presentano valori soglia che rientrano nell'ambito, da noi definito, della criticità. Si consiglia di attenzionare questi elementi, così da poter sviluppare appropriate strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 41. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) dei servizi alberghieri. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 40

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	20	25	55
scelta menù	10	37.5	52.5
orario pasti	5	35	60
igiene biancheria		77.5	22.5
comodità letti	2.5	65	32.5

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone nei vari fattori una quota critica che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita, sia nell'ambito del cibo, nella scelta del menù, così come nell'orario degli stessi. Si ipotizzano opportune azioni/strategie di miglioramento.

In seguito ai servizi sanitari e non, ricevuti, il 45% dei pazienti ritiene di avere esperito un servizio migliore di quanto atteso. Il 32.5% ritiene quanto ricevuto in linea con le aspettative. 5% la percentuale di coloro che valutano il servizio percepito peggiore di quanto atteso. Il 17.5% rappresenta la quota dei *non responders*.

Alcuni verbatim emersi

"pasti più caldi e saporiti e distribuzione di medicine in orari più stabili"

"migliorare il pasto"

"va bene così"

"tutto efficiente"

"non comment per cibo, igiene biancheria letti e comodità degli stessi"

"suggerisco e non critico. Gli ammalati gravi andrebbero tenuti in camere diverse da operati con riabilitazione"

"ottimo"

"migliorare il trasporto del paziente da un ospedale all'altro, perché molto inadeguato"

"si potrebbe (se possibile) fare fisioterapia anche il sabato"

