AZIENDA USL DI PARMA

REPORT QUALITA' PERCEPITA - DEGENZA

Ospedale S. Maria - Borgo Val di Taro

Ufficio Qualità e Accreditamento

2012

UFFICIO QUALITÀ E ACCREDITAMENTO – VIA SPALATO, 4 - PARMA

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata presso l'Ospedale S. Maria di Borgo Val di Taro nell'anno 2010-2011.

Gli esiti di tale studio vorremmo 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 stato quello di fornire spunti ai professionisti così da poterli facilitare nel ragionare sulle possibili cause fondamento delle criticità emerse. Siamo, infatti, convinti che una volta individuate le problematiche, sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendoli a confronto con un valore soglia (cut-off) convenzionalmente acquisito da letteratura che pone questa 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, pratica e funzionale utile a strutturare nuove azioni e obiettivi per l' ottimizzazione dei Servizi (allegato tecnico 1), il documento prodotto è stato creato con il sistema di gestione della documentazione in qualità.

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 336 unità rappresentativo della popolazione. La scala utilizzata è di tipo standardizzato ed è stata sviluppata 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 2. Le 5 Unità Operative in cui è stata condotta l'indagine sono: U.O. Medicina Interna; U.O. Ortopedia; U.O. Ostetricia/Ginecologia; U.O. Chirurgia; U.O. Lungodegenza P.A, e Riabilitazione cardiologica.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nei mesi di novembre e dicembre 2010 e successivamente estesa al primo bimestre 2011.

Risultati dell'indagine

In base alla numerosità campionaria proposta corrispondente a 336 unità, i questionari compilati sono stati 336, equivalenti al 100% dei pazienti interpellati.

Hanno compilato il questionario il 36.8% degli uomini ed il 38.6% delle donne, la quota restante corrisponde a quei soggetti 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 64.35 anni con una S.D pari a 20.27.

Il 34.1% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 15.1% alle medie inferiori, mentre il 16.9% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, per concludere le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di soggetti: coloro che non possiedono alcun titolo di studio (7.4%), e coloro al contrario che si dichiarano in possesso di un titolo di laurea (2.7%).

Quasi la metà del campione è coniugato/convivente (41.8%). Mentre il 15.4% afferma di essere celibe/nubile; il 2.1% dichiara di essere separato; l'1.5% divorziato; il 17.8% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (92.9%) risiede in provincia, al contrario il 4.4% dichiara la propria residenza in altre province regionali; per concludere, l'1.2% proviene da altre regioni italiane.

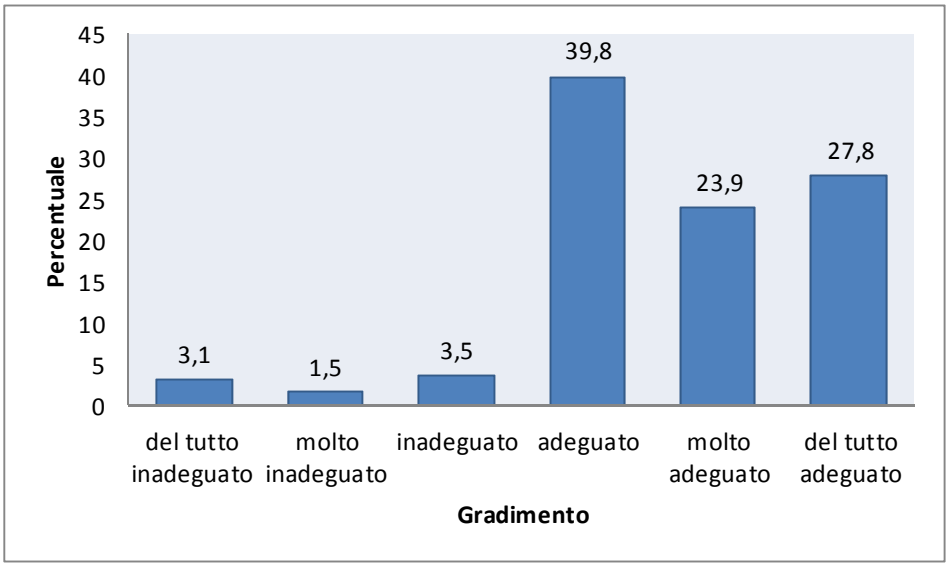
Il 97.6% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 31.5% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; per il 46.5% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; una quota corrispondente all'8.5% adduce altre motivazioni, infine, la percentuale restante (32%) 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= 336



Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della scala che passa così 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 in 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 31.8% si dichiara più che soddisfatto, il 65.9% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 2.4% la frazione di pazienti insoddisfatti sul tempo esperito.

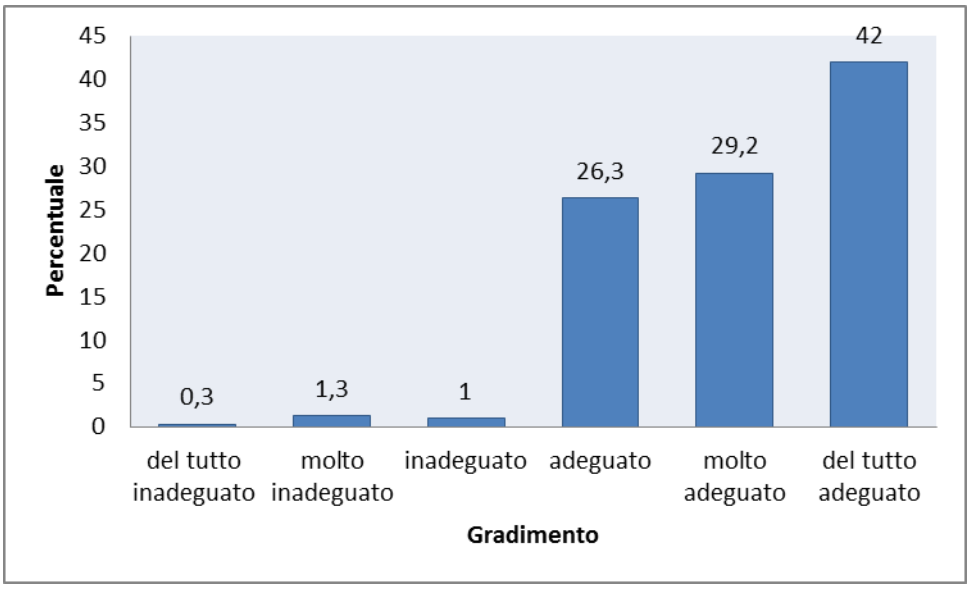
Per valutare l'eventuale differenza nella percezione temporale abbiamo voluto indagare eventuali discrepanze tra pazienti ricoverati in modo programmato e coloro che al contrario sono stati ricoverati in seguito a visita al Pronto Soccorso, di seguito i risultati:

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= 336

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
Programmato	9.8	50	40.2
P.S.	4.1	30.6	65.3

Gli insoddisfatti per ricovero programmato riportano una percentuale critica si consiglia a tal proposito l'adozione di strategie per il miglioramento dell'aspetto in questione.

Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e la conseguente assegnazione del letto. n= 336



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è risultata essere più che soddisfacente: il 71.2 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatto e il 26.3% soddisfatto.

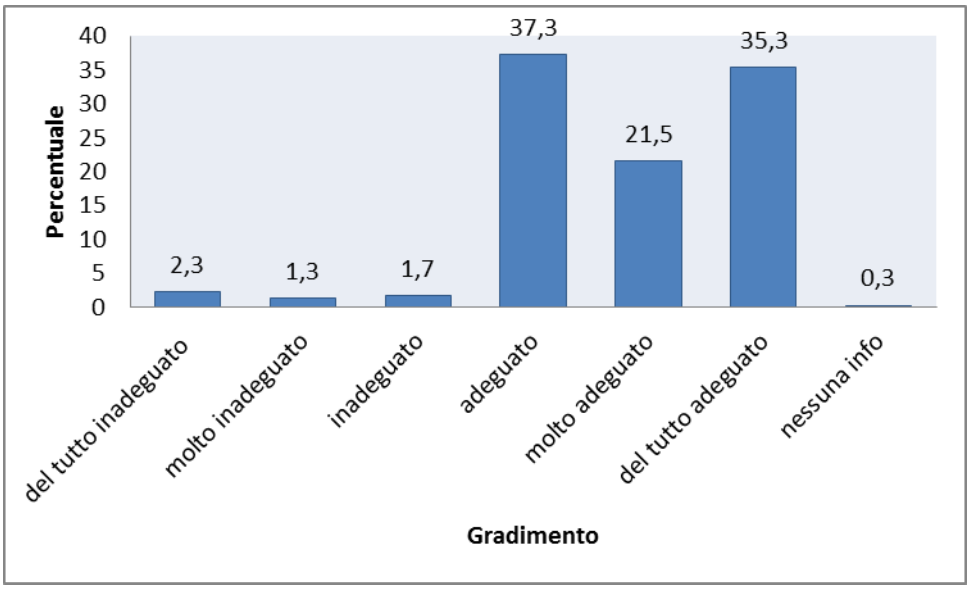
Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 279

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Programmato	3,7	70.7	25.6
P.S.	2.5	56.2	41.3

Si segnala che la percentuale di insoddisfatti nell'ambito del ricovero programmato non supera il valore soglia della criticità, raggiunge però un livello fisiologico tale da essere adeguatamente monitorata nel tempo.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 336



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. Diminuisce sensibilmente (96%) rispetto alla precedente rilevazione, la percentuale di utenti che dichiara di non avere ricevuto alcuna informazione.

Tabella 3. 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= 336

	Insoddisfatti%	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti%
Informazioni ricevute PRIMA del ricovero	4.7	51.6	43.6

Si segnala che la percentuale di insoddisfatti nell'ambito in oggetto è al limite del valore soglia di criticità, si suggerisce pertanto di monitorare il dato.

MATERIALE INFORMATIVO RICEVUTO AL MOMENTO DEL RICOVERO

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 336

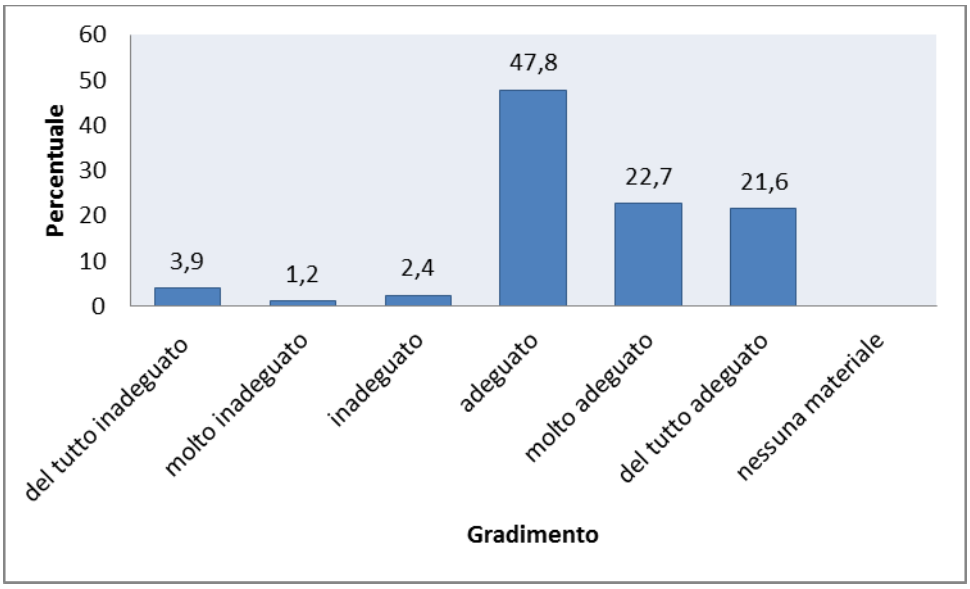


Tabella 3. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati nelle due differenti tipologie di ricovero. n= 336

	Insoddisfatti%	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti%
Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	5.6	33.8	60.5

Emerge un dato critico per quanto riguarda la tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 5.6% dei soggetti rispondenti. 60.5% la percentuale di utenti che risulta essere più che soddisfatta, percentuale dimezzata fra coloro che valutano soddisfacente il materiale ricevuto(33.8%).

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

- Mai → 50.5 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 25.4%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 5.5%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 8%
- N.R. → 10.6%

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

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336

Un numero considerevole di persone risulta soddisfatta dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne la professionalità.

Tuttavia, partendo dai valori soglia precedentemente esposti, le informazioni fornite ai pazienti sui rischi connessi alle cure (8.3%); il tempo dedicato ai pazienti (7.1%) l'ascolto delle richieste espresse (6.5%); e per finire le informazioni fornite ai pazienti sulle loro condizioni di salute (5.6%) sono risultati punti critici su cui identificare azioni di miglioramento utili a ottemperare alle esigenze dei pazienti.

Si suggerisce il controllo dell'indicatore *cortesia* poiché al limite del valore soglia di criticità (4.7%).

PERSONALE INFERMIERISTICO

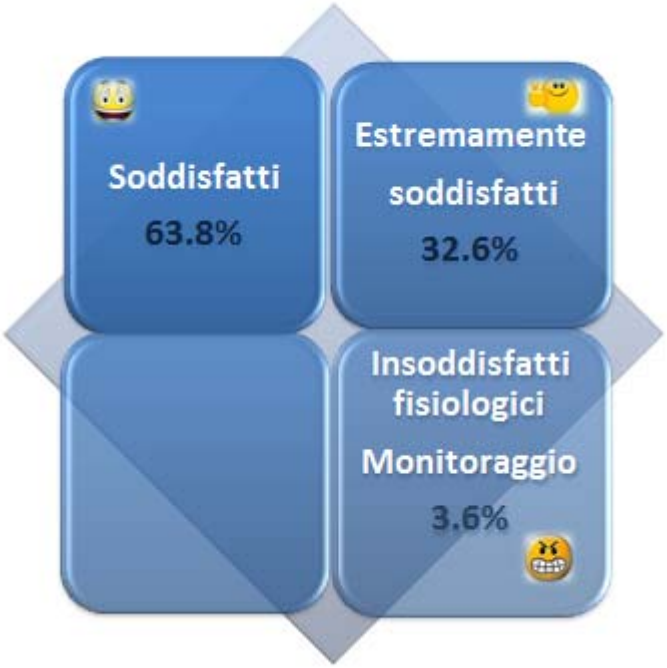
Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, circa il 90% dei rispondenti esprime una valutazione più che positiva sia sulle capacità professionali che quelle relazionali del personale.

Si consiglia di tenere monitorati i due indicatori riguardanti la capacità di mettere a proprio agio il paziente, così come la disponibilità a dare chiarimenti poiché dati risultano al limite della soglia critica.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336



Molto buono il livello raggiunto dall'indicatore in oggetto il 96.4% dei rispondenti considera molto positivo e soddisfacente l'aiuto ricevuto.

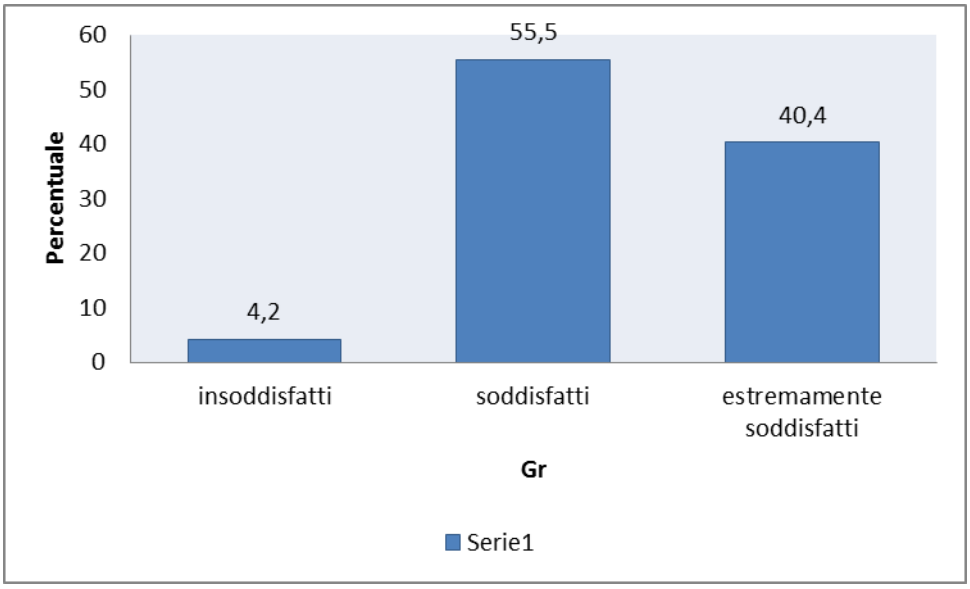
RISPETTO DELLA PRIVACY

Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336

La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone. Il 5.9 % dei pazienti, infatti, segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito delle suddette attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

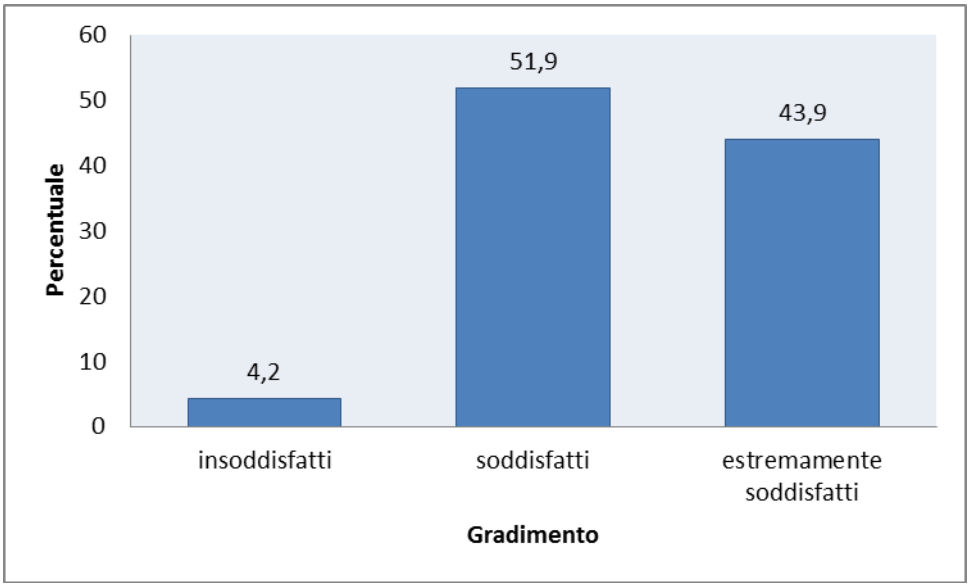
Grafico 5. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336



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 (4.2%). Tale frazione appare chiaramente degna di segnalazione e, soprattutto, potrebbe essere oggetto di future azioni di monitoraggio.

Il 40.8% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 76% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 30.6% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente da un'alta quota di pazienti (62.3%); al contrario, chi la valuta insoddisfacente corrisponde al 7.1% dei pazienti.

Grafico 6. Percentuale di risposte sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 336



Percepita in modo molto positivo la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 51.9% valuta l'indicatore soddisfacente, mentre il 43.9% molto soddisfacente. 4.2% la quota degli utenti che si dichiara insoddisfatta.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto. L'86.8% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: il 57.9% dei pazienti si dichiarano soddisfatti; mentre il 38.9% molto soddisfatti).

Valutata in modo più che efficiente la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Infatti, il 51.9% testimonia la propria soddisfazione, mentre il 43.9% si dice addirittura più che soddisfatto. Gli insoddisfatti ammontano al 4.2% dei rispondenti. Il dato è degno di essere monitorato nel tempo, poiché in base ai valori soglia precedentemente evidenziati si segnala che tale fattore risulta al limite della soglia di criticità.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 53.7% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 41.2% più che soddisfatto. Tendono a registrarsi punte di criticità (5% degli insoddisfatti), tali da fare pensare a possibili azioni di miglioramento.

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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 336

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	5.9	45.4	48.7
pulizia stanze	7.1	56.7	36.2
pulizia bagni	7.1	59.9	32.9
temperatura	4.7	49.3	46
tranquillità	6.5	54.9	38.6
spazio	9.5	50.7	39.8

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole, infatti, tra le risposte analizzate la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante, si segnala nella maggior parte dei fattori il raggiungimento di un livello soglia critico, degno di essere attenzionato e monitorato dai professionisti. Tali fattori nell'ottica precedentemente esposta, richiedono 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 336

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	16.3	35.9	47.8
scelta menù	12.2	40.4	47.5
orario pasti	7.1	41.5	51.3
igiene biancheria	3	60.8	36.2
comodità letti	8.6	51.6	39.8

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità dei servizi alberghieri registra 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 da noi definita *critica*. Si richiedono, pertanto, azioni di miglioramento.

U.O. MEDICINA INTERNA

Elaborazione dati e stesura report Dott.ssa Cristiana Damini – Ufficio Qualità e Accreditamento

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

I questionari compilati sono stati 119. Hanno compilato il questionario il 51.2% degli uomini ed il 48.8% delle donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 71.14 anni con una S.D pari al 14.57.

Il 54.1% dei soggetti asserisce di possedere un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, percentuale inferiore (16.4%) per quanto concerne i rispondenti che attestano di possedere un titolo di medie inferiori; l' 11.5% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di soggetti: coloro che non possiedono alcun titolo di studio (15.6%) e coloro che attestano di possedere un titolo di laurea (2.5%).

Il 50% del campione è coniugato/convivente. Il 19.8% asserisce di essere celibe/nubile; mentre, lo 0.8% afferma di essere separato; l' 1.6% è divorziato; infine, il 27.8% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (92.7%) risiede in provincia, mentre il 3.3% dichiara la propria residenza in altre province regionali; il restante 1.6% dei pazienti proviene addirittura da altre regioni italiane.

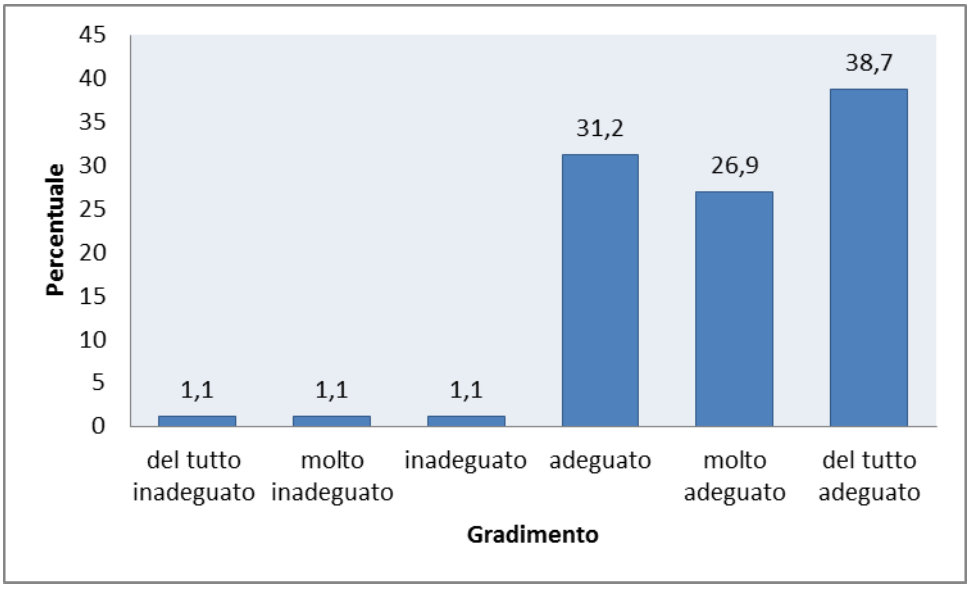
Il 98.3% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana; la quota restanze (1.7%) di nazionalità straniera.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 16.7% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 74.5% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; l'8.8% adduce altre motivazioni alla base del ricovero.

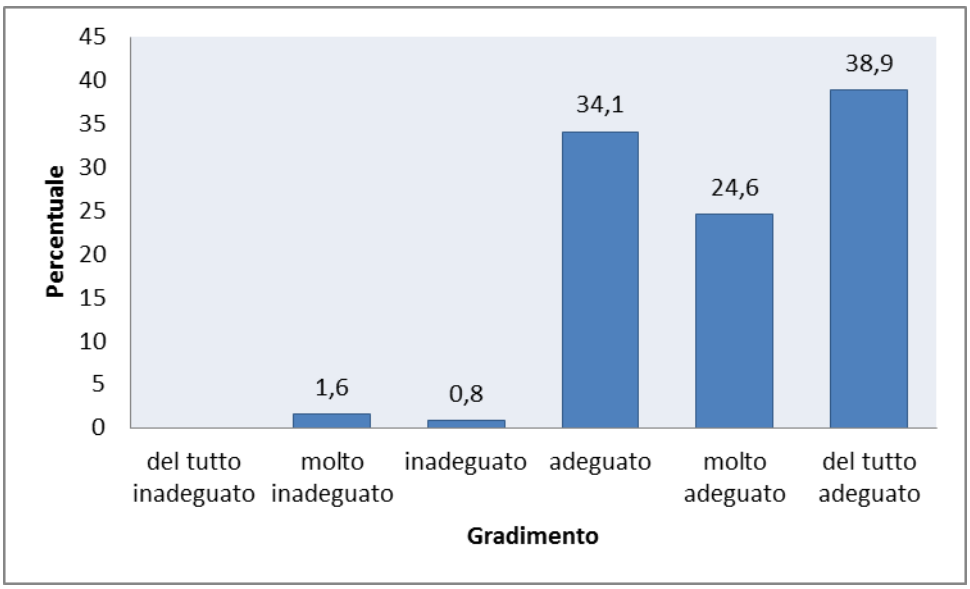
VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 119



Nel complesso il giudizio sulla percezione del tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero è da considerarsi più che positivo: solo il 3.3% valuta questo aspetto insoddisfacente.

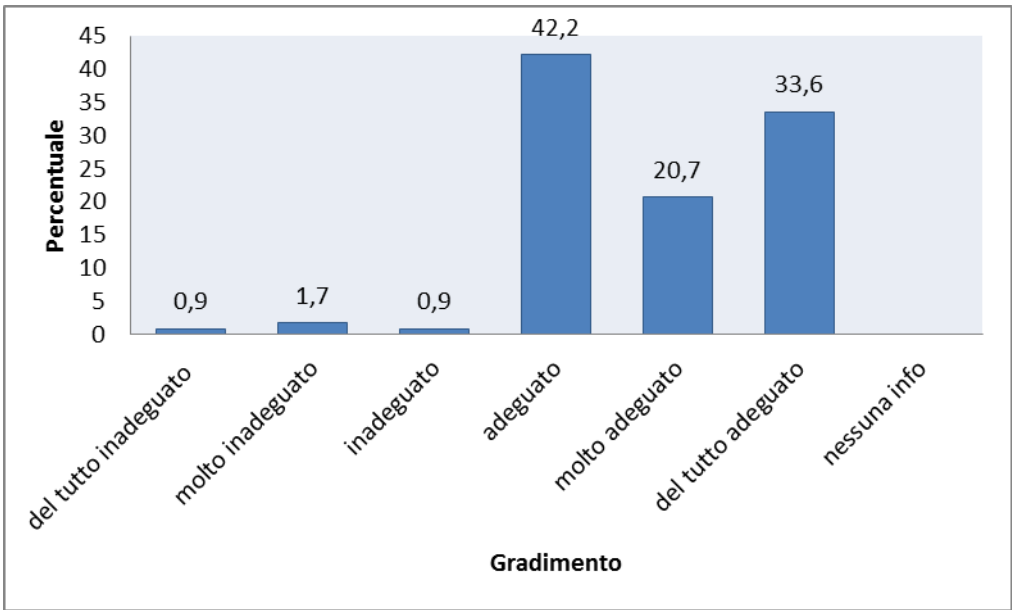
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 119



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 63.5 % dei pazienti si considera più che soddisfatto, mentre 34.1% rappresenta la percentuale di clienti-utenti soddisfatti. I pazienti che si dichiarano non soddisfatti corrispondono al 2.4%.

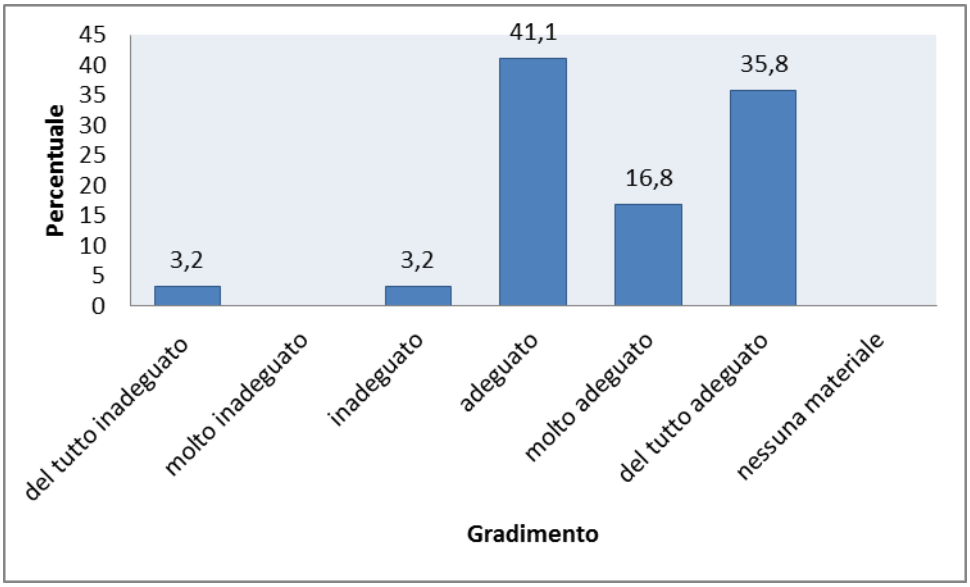
INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 119



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo, addirittura il 54.3% dei rispondenti valuta tale fattore estremamente soddisfacente. Quota minima quella degli insoddisfatti che risulta pari al 3.5%.

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 119



Emerge un dato critico sulla tipologia di materiale ricevuto, considerato insoddisfacente dal 6.4% dei rispondenti, pertanto si consiglia di individuare ed operare a tal riguardo appropriate strategie di miglioramento. 52.6% la percentuale di utenti più che soddisfatti del materiale ricevuto, percentuale simile fra coloro che lo valutano in termini soddisfacenti (41.1%).

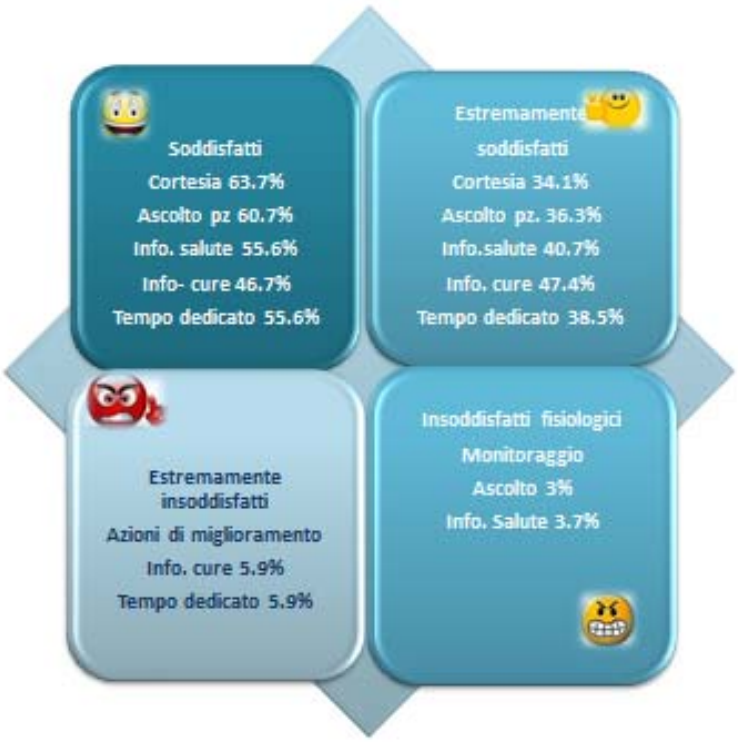
PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- Mai → 59.3 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 25.2%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 8.1%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 6.5%
- N.R. → 0.8%

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

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 119



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.

Ancorchè, partendo dai valori soglia previamente esposti, si evidenzia in alcuni fattori delle criticità tali da diventare oggetto di strategie e attività di miglioramento. Entrando nel dettaglio, si segnala: l' Informazione sui rischi legati alle cure ed il tempo dedicato ai pazienti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 119

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

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 119

Ottima la valutazione riferita dagli utenti sull'aiuto ricevuto dagli addetti all'igiene personale. La totalità del campione riporta il 100% di gradimento

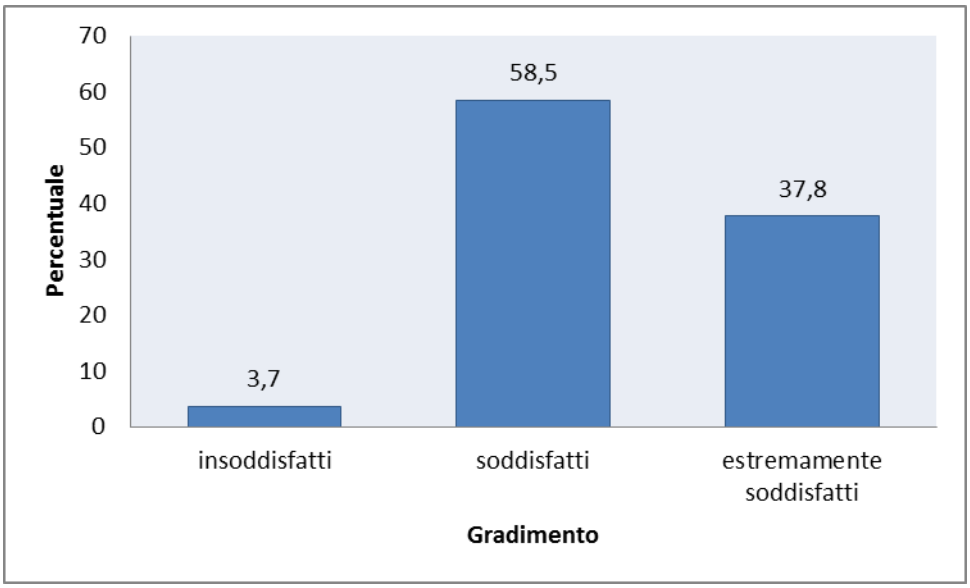
RISPETTO DELLA PRIVACY

Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 119

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 nell' ambito delle informazioni date al singolo. Equivale al 6% la porzione di pazienti che segnala il proprio disservizio nell'ambito di queste attività.

INFORMAZIONI, TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 5. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 119



I risultati riguardanti l'informativa sulla terapia del dolore, sono vissuti dai cittadini in modi alquanto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota critica di cittadini insoddisfatti, il dato è adatto per essere monitorato. Tale fattore potrebbe essere argomento di future azioni di miglioramento.

Il 27.8% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'80.4% ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 2.9% dei pazienti, e più che soddisfacente dal 72.6%; viene valutata insoddisfacente solo dall'1.5% dei soggetti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sugli Aspetti Organizzativi. Per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto , il 97.8% la valuta molto soddisfacente (di cui 52.6% si dichiara soddisfatta; e il 45.2% molto soddisfatta).

Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 51.1% si mostra soddisfatto, mentre il 47.4% addirittura più che soddisfatto. Al contrario, gli insoddisfatti ammontano all'1.5% dei rispondenti.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 51.9% degli stessi si considera soddisfatto, mentre il 46.7% più che soddisfatto.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 119

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	5.2	49.6	45.2
pulizia stanze	5.9	57	37
pulizia bagni	8.1	60	31.9
temperatura	3	53.3	43.7
tranquillità	4.4	52.6	43
spazio	6.7	48.9	44.4

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente. Nel percepito dei pazienti appare favorevole la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante, si segnala per la maggior parte degli aspetti, un livello di criticità tale da essere considerato degno di attenzione e monitoraggio da parte dei professionisti. Questi aspetti potrebbero diventare tematiche per future azioni di miglioramento, soprattutto per quanto riguarda l'aspetto: igiene/pulizia bagni.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 119

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	14.8	35.6	49.6
scelta menù	8.1	43.7	48.1
orario pasti	4.4	40	55.6
igiene biancheria	1.5	58.5	40
comodità letti	9.6	45.9	44.4

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 maggior parte dei fattori indagati, raggiunge e supera in forma importante, i livelli soglia stabiliti nell'ambito della criticità. Si consigliano azioni di miglioramento.

U.O. CHIRURGIA

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

I questionari compilati sono stati 36. Hanno compilato il questionario il 67.7% degli uomini ed il 32.3% delle donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 59.70 anni con una S.D pari a 21.42.

Il 50% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 22.2% dei pazienti ha un titolo corrispondente alle medie inferiori, quota analoga per chi dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Infine, il 7.7% non risponde all'item in questione.

Il 61.1% del campione è coniugato/convivente. Il 13.9% dice di essere separato; l'11.1% è vedovo/a.

Una quota consistente del campione (96%) risiede in provincia, mentre, il 4% dichiara la propria residenza in altre province regionali.

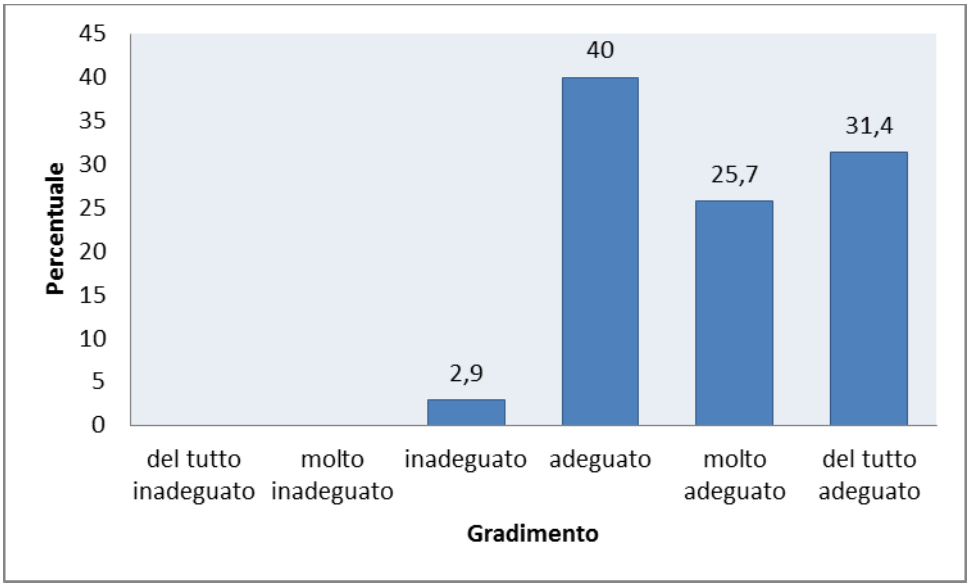
L'82.1% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 17.9% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 61.9% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 28.6% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, il 9.5% adduce altre motivazioni.

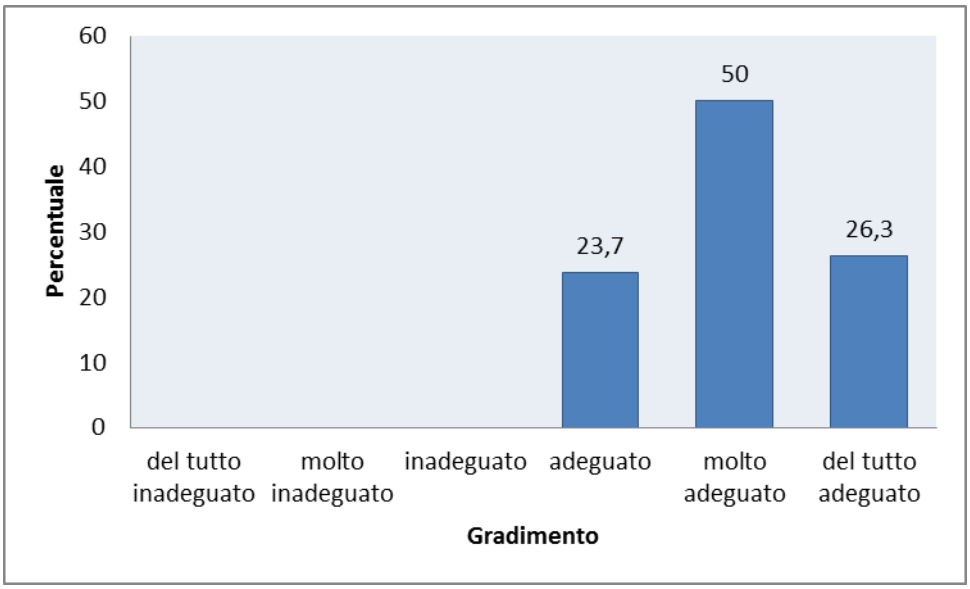
VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 36



Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è estremamente apprezzabile. Si segnala che le criticità rilevate corrispondono al solo 2.9%.

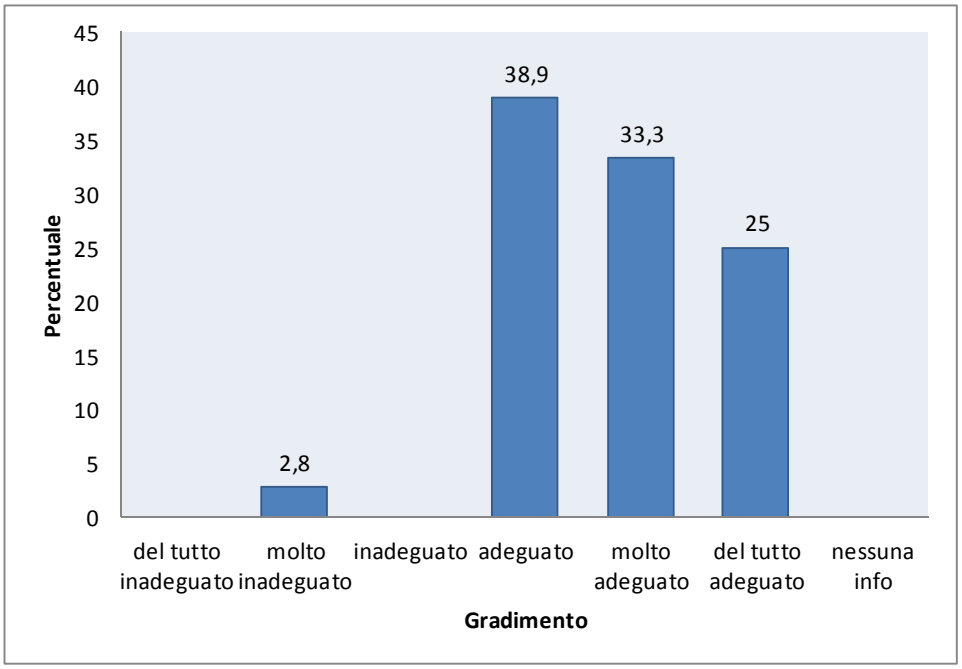
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 36



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che buona: il 76.3 % si considera più che soddisfatto ed il 23.7% soddisfatto. Non si registrano punte di criticità.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

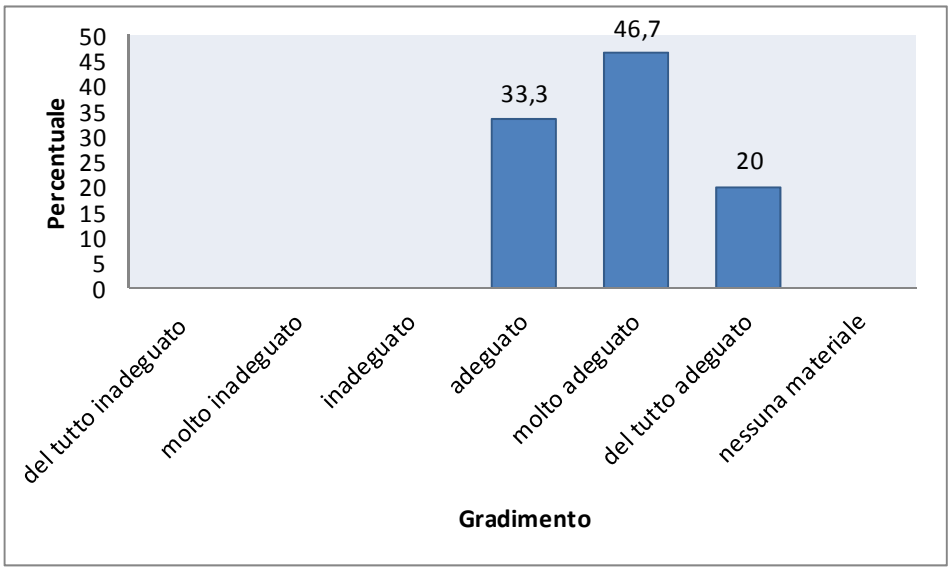
Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 36



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato notevolmente appagante. Più della metà dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. Dal lato opposto, il 2.8% valuta tale fattore poco soddisfacente.

Grafico 4. Percentuale di risposte riguardante il materiale informativo ricevuto. n= 36

Ottima la percezione sul materiale informativo ricevuto. Il 66.7% di utenti risulta essere più che soddisfatta, mentre il 33.3% rappresenta la porzione di coloro che lo considerano positivamente.



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

- Mai → 64.5%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 35.5%

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

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

Un numero considerevole di persone risulta apprezzare l'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 previamente esposti, si evidenzia nella maggior parte dei fattori, criticità tali da diventare per il servizio oggetto per strategie e attività di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Come espresso dalla tabella sopra riportata, nessuna insoddisfazione espressa dai pazienti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

Come si mostra nell'immagine a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi più che buona.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

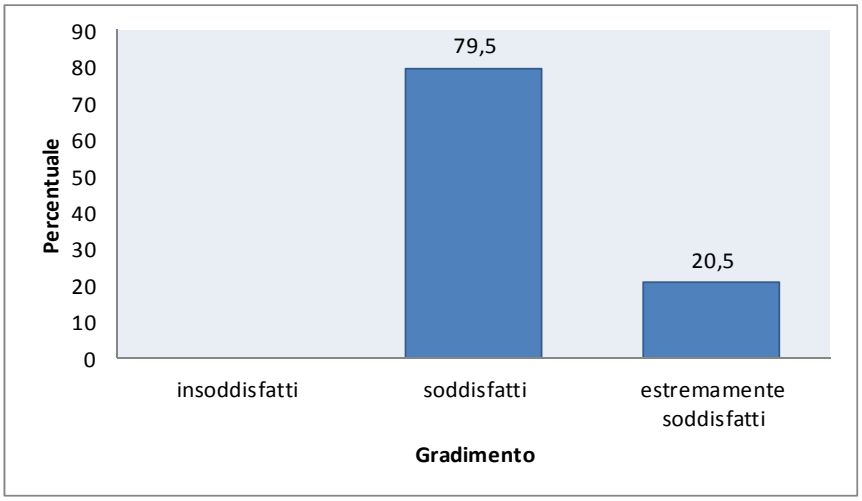
La valutazione complessiva sulla privacy è apprezzabile. Tale valutazione varia con un maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell' ambito delle informazioni date al singolo.

INFORMAZIONI, TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

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

L'analisi effettuata riporta risultati oltremodo soddisfacenti. 79.5% la quota di utenti soddisfatti, 20.5% quella di chi si dichiara molto appagato.

Il 30.6% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 77.3% ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 79.5% dei pazienti, ed estremamente soddisfacente dal 20.5% degli stessi.



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. L'82.1% valuta tale aspetto soddisfacente, ed il 17.9% molto soddisfacente.

Altrettanto positiva la valutazione sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Il 74.4% si mostra soddisfatto, mentre il 25.6% addirittura più che soddisfatto.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 76.9% degli stessi si considera appagato, mentre il 17.9% addirittura più che soddisfatto. Si registrano punte di criticità degne di essere attenzionate e di sviluppare eventuali azioni di miglioramento, per quanto concerne gli orari di visita (5.1%).

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		76.9	23.1
pulizia stanze		79.5	20.5
pulizia bagni		82.1	17.9
temperatura		82.1	17.9
tranquillità		84.6	15.4
spazio		84.6	15.4

Il parere positivo sugli ambienti in generale risulta essere molto evidente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito dei pazienti. Nessuna criticità registrata.

ASPETTI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 36

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	12.8	33.3	3.8
scelta menù	7.7	41	51.3
orario pasti		43.6	56.4
igiene biancheria		66.7	33.3
comodità letti		69.2	30.8

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della qualità percepita registra certamente un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappongono due più ridotte aree critiche. Una sul cibo ed una sulla scelta del menù. Entrambe raggiungono e superano in forma importante i livelli soglia da noi definiti della criticità.

U.O. OSTETRICIA/GINECOLOGIA

Elaborazione dati e stesura report Dott.ssa Cristiana Damini – Ufficio Qualità e Accreditamento

Risultati dell'indagine sull'U.O. di Ostetrica/Ginecologia

I questionari compilati sono stati 18. L'età media delle pazienti corrisponde a 34,27 anni con una S.D pari a 6.08.

L'11.1% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alle medie inferiori; il 72.2% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 16.7% ha un titolo di laurea e post-laurea.

Il 94.4% delle donne è coniugata/convivente. Il restante 5.6% sono nubili.

La totalità del campione (100%) risiede in provincia.

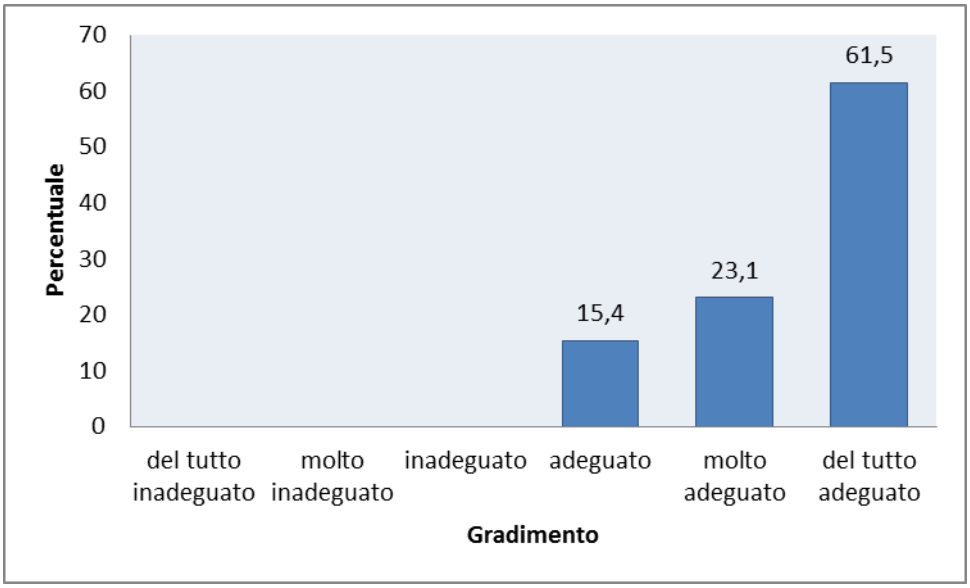
L'88.9% delle intervistate è di nazionalità italiana. L'11.1% straniera.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 35.7% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 42.9% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; il 21.4% adduce altre motivazioni al ricovero.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 18



Sul totale delle risposte analizzate il giudizio delle pazienti appagate è estremamente incidente. Si evidenzia, infatti dalla tabella, che nessuna paziente esprime criticità di alcun tipo, anzi! coloro che si dichiarano più che soddisfatte corrisponde al 61.5%.

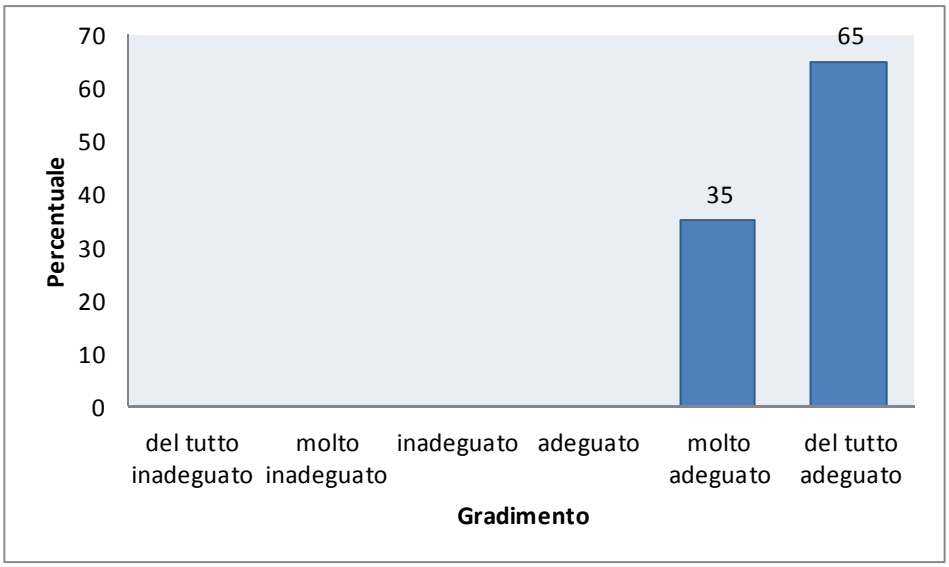


Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 18

Ancora una volta si conferma l'ottima valutazione nella percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto risultata più che soddisfacente: il 100 % delle donne, infatti, si considera più che accontentata.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 18

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che soddisfacente. Abbondante la quota di pazienti che attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo. 80% le pazienti più che soddisfatte, 20% quelle soddisfatte.

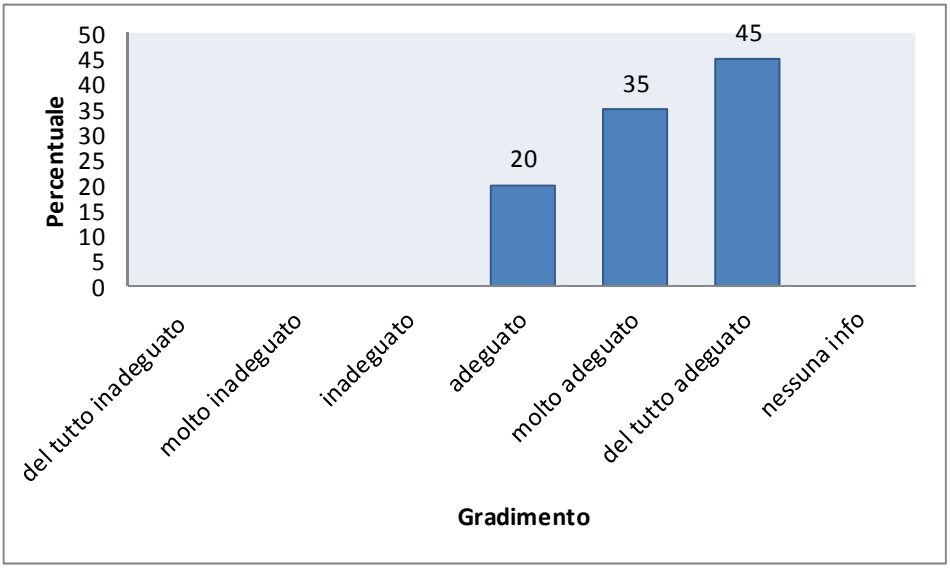
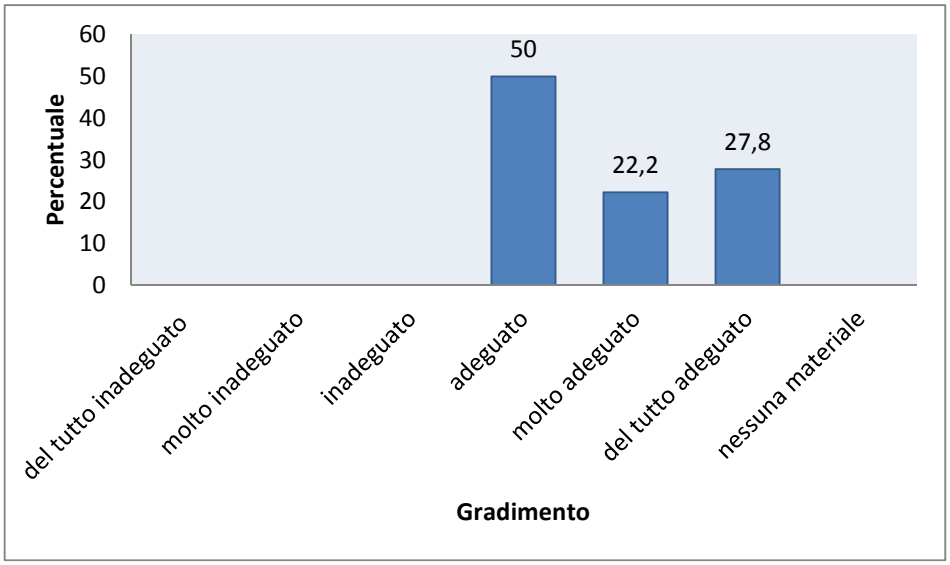


Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 18



Il 50% delle rispondenti si mostra molto soddisfatta del materiale informativo ricevuto. L'altra metà 50% dichiara il proprio livello di soddisfazione.

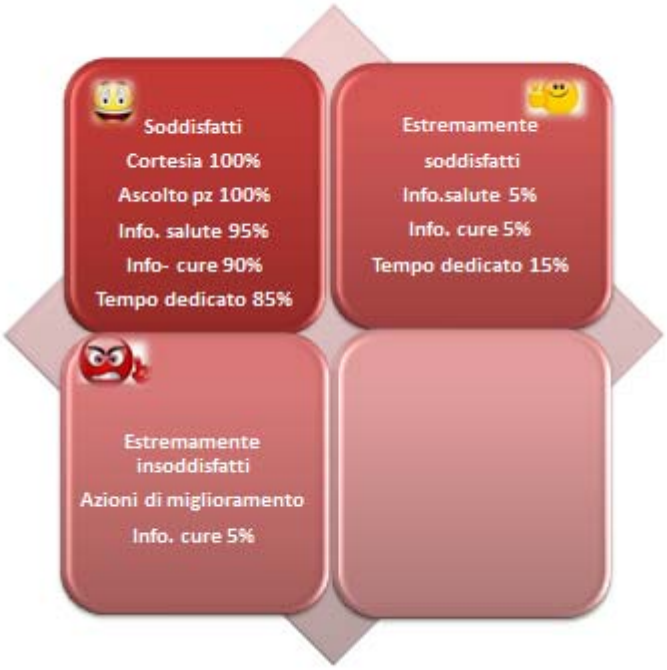
PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- Mai → 35 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 35%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 30%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa un terzo del campione non è mai stato ricoverata nell'U.O. in oggetto, mentre una porzione rilevante del campione risulta essere una *paziente fidelizzata* del reparto, Questo è un dato interessante poiché si potrebbe ipotizzare, per quanto riguarda questa seconda parte del campione, che le risposte fornite potrebbero essere un'estensione delle esperienze precedenti.

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

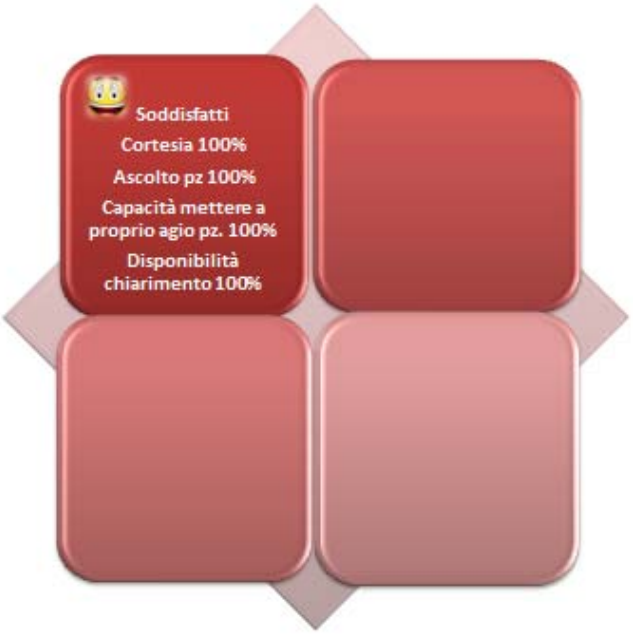


Un numero considerevole di persone risulta essere molto appagata dall'attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne il tempo dedicato dagli stessi alle pazienti. Solo una criticità degna di essere considerata e riguarda l'informazione fornita dai medici sui rischi legati alle cure.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti. Nessuna insoddisfazione espressa dal target intervistato.



AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

Come mostra l'immagine sopra la valutazione data dal target all'aiuto ricevuto nell'igiene personale è da considerarsi molto gradita dalle pazienti.

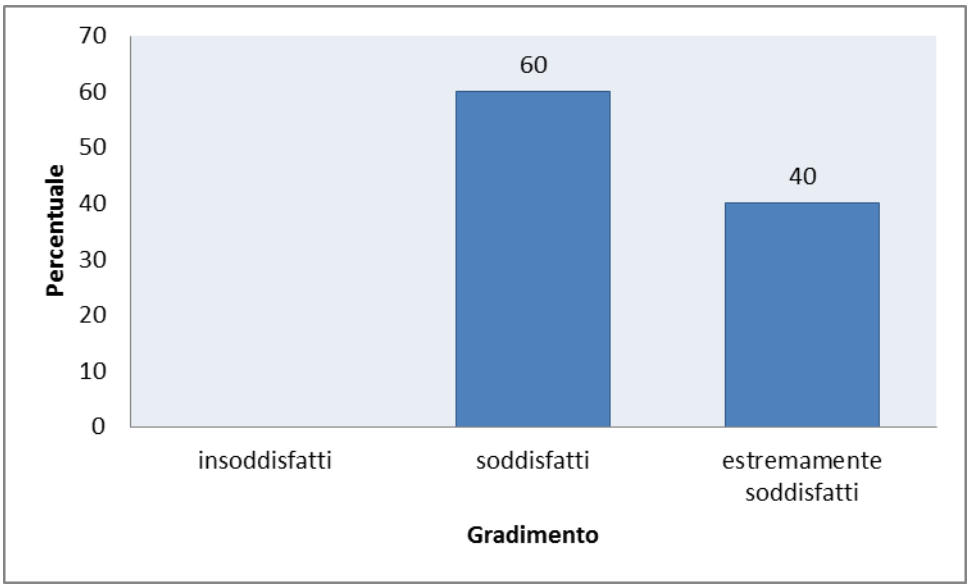
RISPETTO DELLA PRIVACY

Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

La valutazione complessiva sulla privacy è ampiamente esauriente.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

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



I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dalle utenti in modi molto diversi. 60% la quota di donne soddisfatte e 40% quelle di chi si considera estremamente soddisfatta.

Il 68.8% delle rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di queste il 75% ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 25% delle pazienti, ed estremamente soddisfacente dal 75% delle stesse.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione delle utenti sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 70% valuta tale aspetto soddisfacente mentre il restante 30% molto esauriente.

Valutata in maniera più che positiva la comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale. Il 70% del campione si mostra soddisfatto, mentre il 30% più che soddisfatto.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presenta un trend piuttosto uniforme nelle risposte delle pazienti. Il 95% delle stesse si considera soddisfatta, mentre il 5% addirittura più che soddisfatta.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	5	75	20
pulizia stanze		80	20
pulizia bagni		75	25
temperatura		70	30
tranquillità		90	10
spazio		85	15

Il parere positivo sugli ambienti in generale è più che soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli ambienti nel percepito delle pazienti. Solo una criticità per quanto riguarda la manutenzione dei locali della struttura.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 18

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	15	35	50
scelta menù	5	50	45
orario pasti	5	40	55
igiene biancheria		65	35
comodità letti	5	55	40

Nel contesto dei servizi alberghieri, la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento soddisfacente, tuttavia si contrappone tra i vari fattori, una quota critica interessante che raggiunge e supera il livello di criticità stabilita. Le aree segnalate risultano essere: qualità del cibo; scelta del menù, l'orario pasti e la comodità dei letti.

U.O. ORTOPEDIA

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

I questionari compilati sono stati 59. Rispondono al questionario il 55% degli uomini ed il 45% delle donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 55,22 anni con una S.D pari a 21,04.

Il 28.8% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 30.5% corrispondente alle medie inferiori; mentre, il 32.2% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 5.1% è laureato. Per finire,l'1.7% non risponde all'item in questione.

Il 50.8% del campione è coniugato/convivente. Il 27.9% è celibe/nubile; al contrario, il 13.1% del campione dice di essere vedovo/a.

Una quota consistente del campione (90.2%) risiede in provincia; il 6.6% si dichiara residente in altre province regionali; percentuale corrispondente all'1.6% per coloro che dichiarano di essere residenti in altre regioni italiane. I N.R. corrispondono all'1.6%.

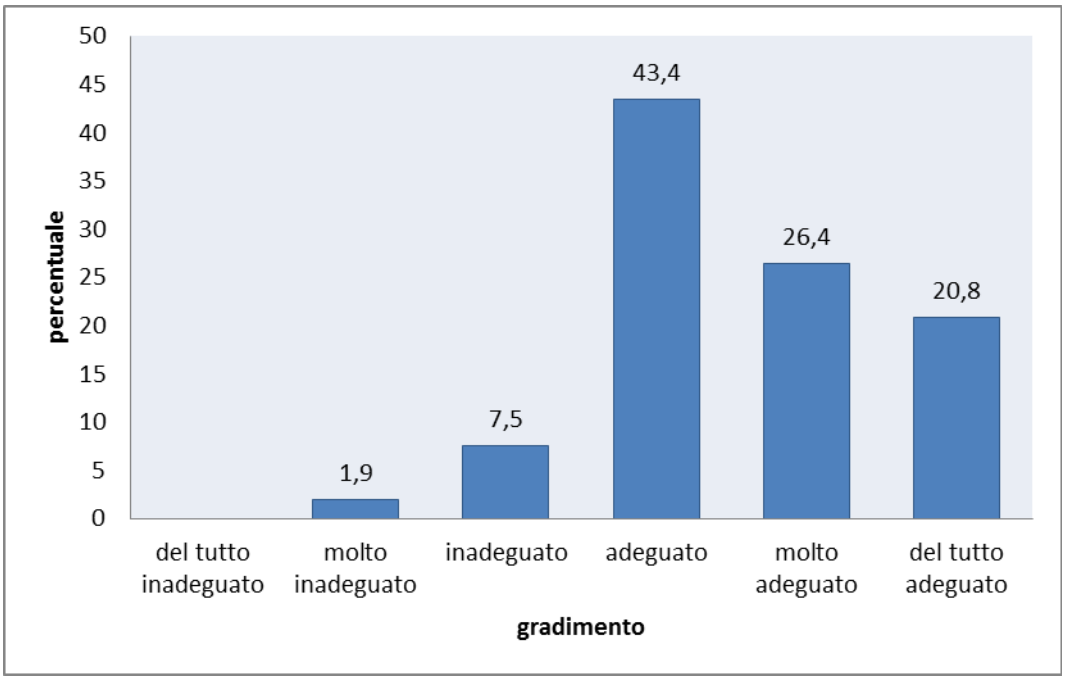
Il 96.7% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana. Il 3.3% non risponde all'item in questione.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 60.8% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 35.3% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso, la quota restante 3.9% riporta "altre" modalità.

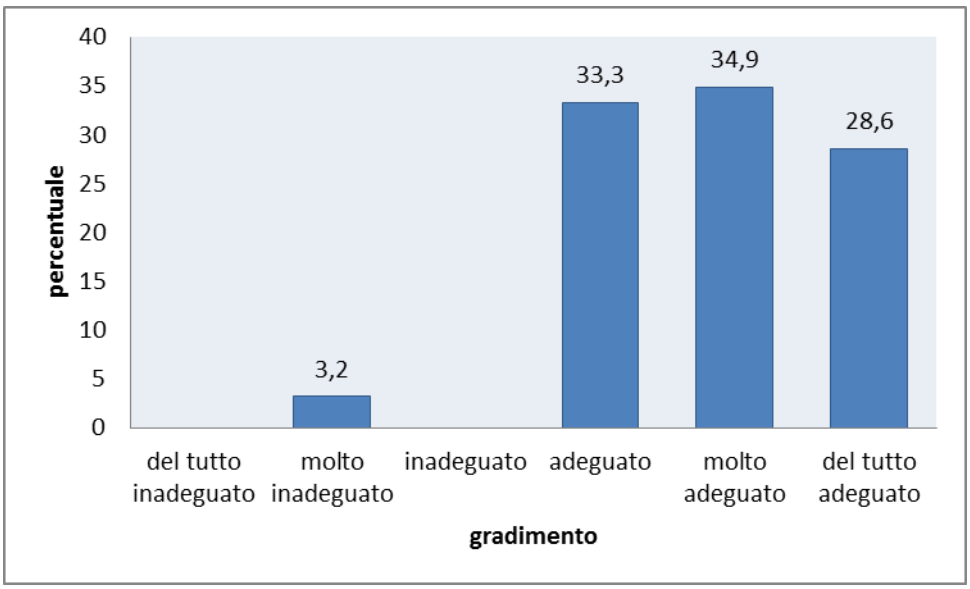
VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 59



Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è più che soddisfacente. La percentuale degli insoddisfatti corrisponde al 9.4% dei pazienti. Si consigliano azioni di miglioramento.

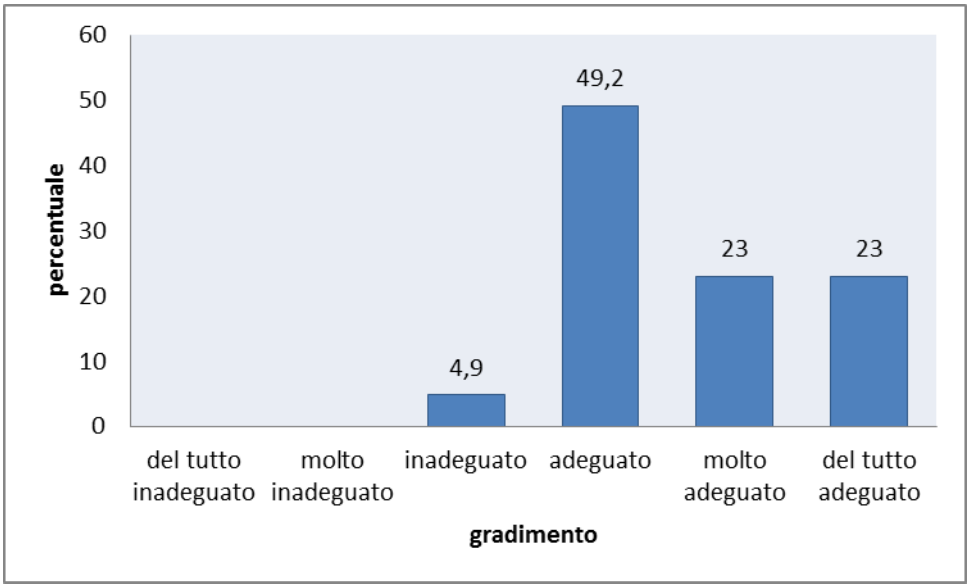
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra arrivo in reparto e assegnazione del letto. n= 59



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 63.5 % del campione si considera estremamente soddisfatto mentre il 33.3% soddisfatto. La proporzione di insoddisfatti ammonta al 3.2% dei rispondenti.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 59

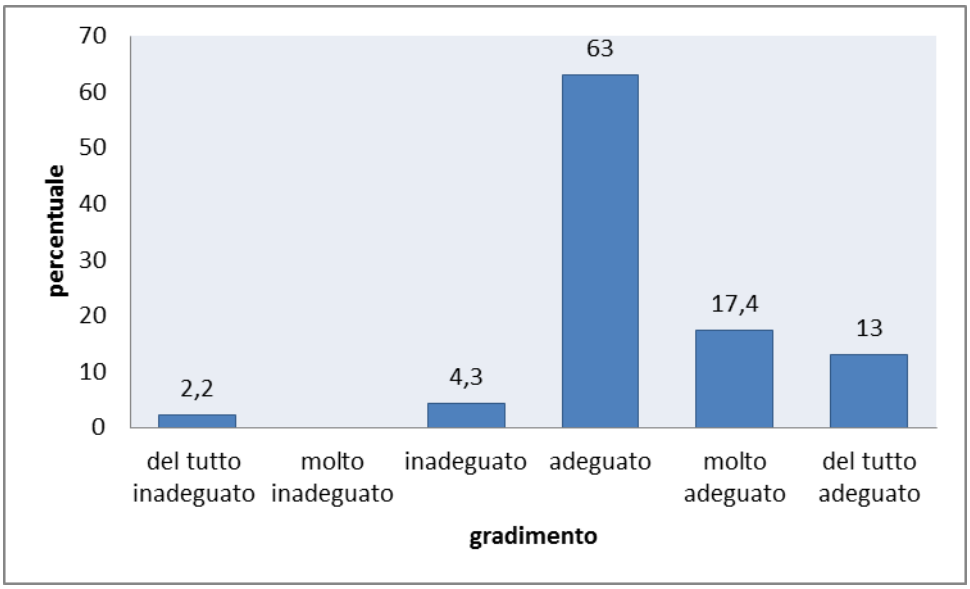


Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato più che appagante. Una quota importante di pazienti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo.

Corrisponde al 4.9% la frazione di utenti che valuta tale fattore insoddisfacente. Data l'incidenza si consigliano azioni di miglioramento.

MATERIALE INFORMATIVO RICEVUTO PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 59



Il 30.4%% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 63% dichiara la propria compiacenza. Al contrario, esiste una porzione di utenti (6.5%) che ritiene il materiale assolutamente inadeguato.

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

- Mai → 60 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 28.3%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 6.7%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 5%

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

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

Un numero considerevole di persone risulta 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 segnalazione, si riscontrano nell'ambito del tempo dedicato dai professionisti ai pazienti.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.

AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

Come si mostra nell'immagine 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' 1.5% dei rispondenti.

RISPETTO DELLA PRIVACY

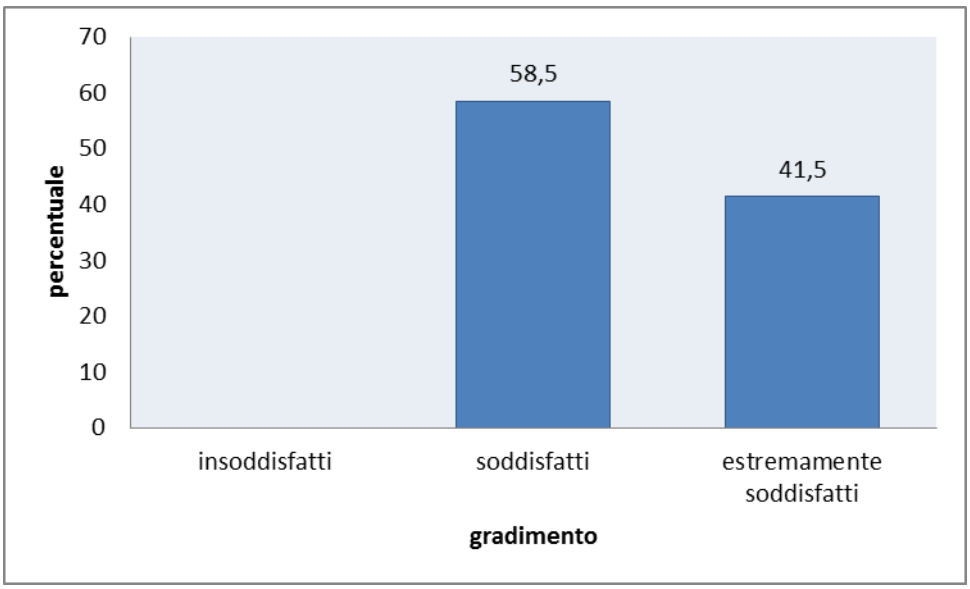
Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

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 paziente.
Rispettivamente il 4.6% dei pazienti segnala il proprio disservizio

nell'ambito di queste attività.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 5. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di migliora mento ≥ 5% insoddisfatti. n= 59



I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modi estremamente efficiente. Il livello di soddisfazione raggiunto è mediamente alto.

L'86.9% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 94.7% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 33.3% dei pazienti, estremamente soddisfacente dal 47.4% di pazienti, al contrario viene valutata insoddisfacente dal 19.3% dei soggetti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 50.8% valuta tale aspetto soddisfacente, ed il 44.6% molto soddisfacente. Corrisponde a 4.6% la porzione di utenti insoddisfatti.

Altrettanto positiva la valutazione sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Il 36.9% si mostra soddisfatto, mentre il 63.1% addirittura più che soddisfatto.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 44.6% degli stessi si considera appagato, mentre il 55.4% addirittura più che soddisfatto.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	3.1	41.5	55.4
pulizia stanze	3.1	50.8	46.2
pulizia bagni	7.7	44.6	47.7
temperatura	1.5	46.2	52.3
tranquillità	3.1	56.9	40
spazio	10.8	47.7	41.5

Il parere positivo sugli ambienti in generale è piuttosto soddisfacente. Appare favorevole la valutazione sugli stessi nel vissuto dei pazienti. Ciò nonostante, si segnalano criticità nell'ambito di: pulizia dei bagni e nello spazio a disposizione dei pazienti. Questi aspetti presentano valori soglia che rientrano nell'ambito della criticità, pertanto si consiglia di attenzionare e questi elementi e sviluppare appropriate strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 59

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	18.5	26.2	55.4
scelta menù	3.1	32.3	64.6
orario pasti	6.2	33.8	60
igiene biancheria		53.8	46.2
comodità letti	6.2	46.2	47.7

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

U.O. LUNGODEGENZA

Elaborazione dati e stesura report Dott.ssa Cristiana Damini – Ufficio Qualità e Accreditamento

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

I questionari compilati sono stati 29. Rispondono all'intervista il 28.6% di uomini e il 71.4% delle donne. L'età media dei pazienti corrisponde a 81,63 anni con una S.D pari a 9,99.

Il 13% dichiara di non possedere alcun titolo di studio. Il 56.5% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare; il 13% alle medie inferiori, percentuale analoga per chi dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore. Il 17.5% non risponde all'item in questione.

Il 33.3% del campione è coniugato/convivente. Il 16.7% del campione dichiara di essere celibe/nubile; il 50% del campione afferma di essere vedovo/a.

Una quota consistente del campione (91.7%) risiede in provincia, l'8.3% dichiara la propria residenza in altre province regionali.

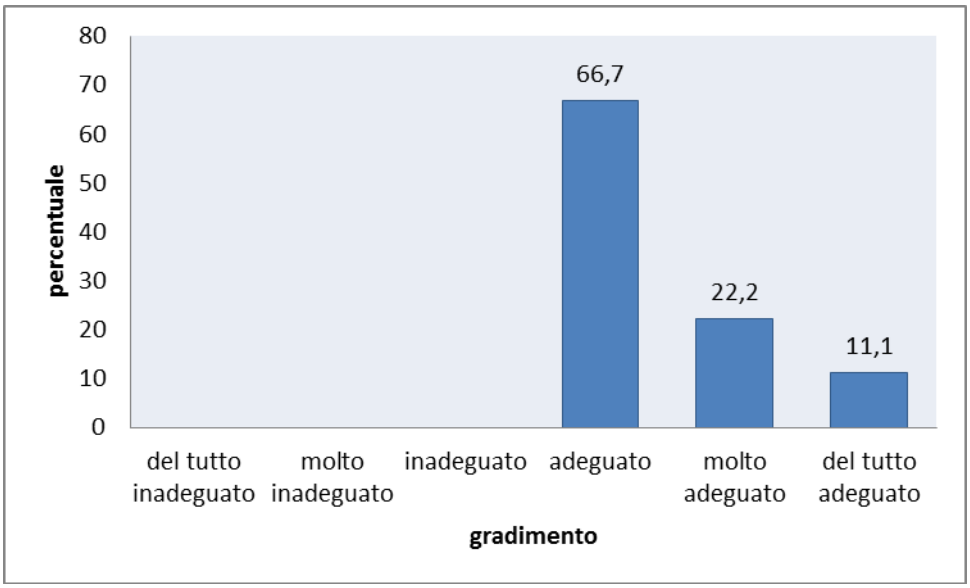
La totalità dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 36% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 44% dopo essere passato dal Pronto Soccorso, la quota restante 20% risponde "altra" modalità di ricovero.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

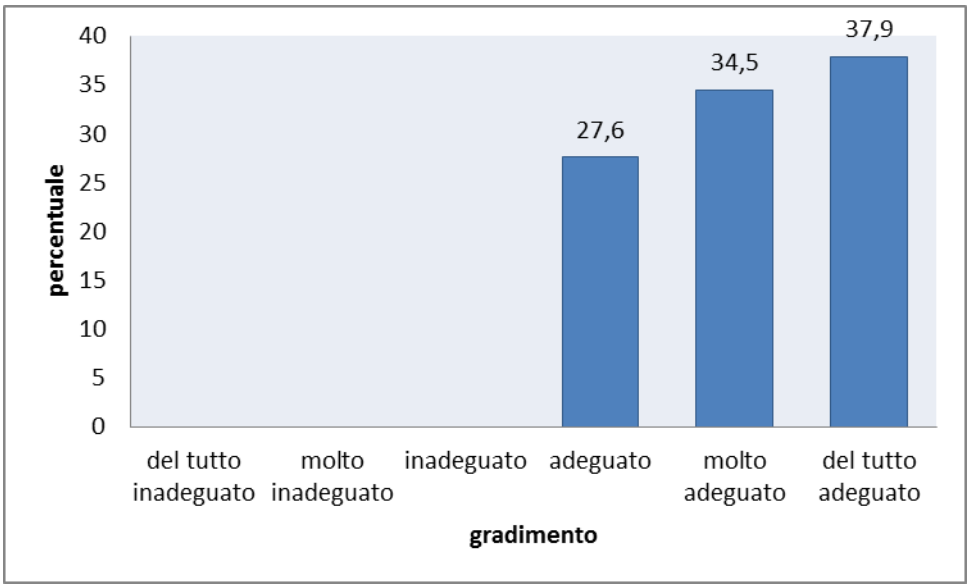
Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 29



Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti è più che positivo.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA ARRIVO IN REPARTO E ASSEGNAZIONE DEL LETTO

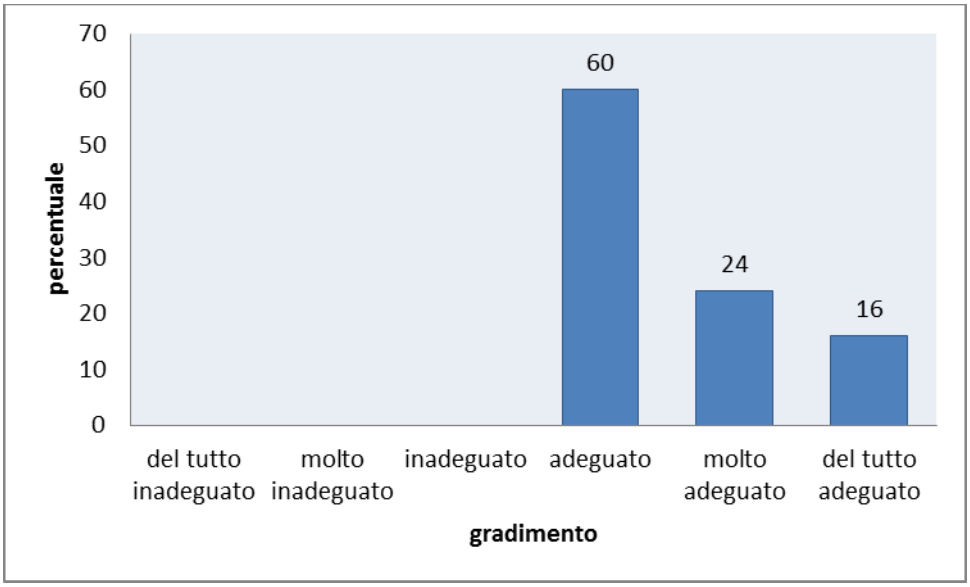
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 29



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: il 72.4 % del campione si considera più che soddisfatto e il 27.6% dello stesso soddisfatto.

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

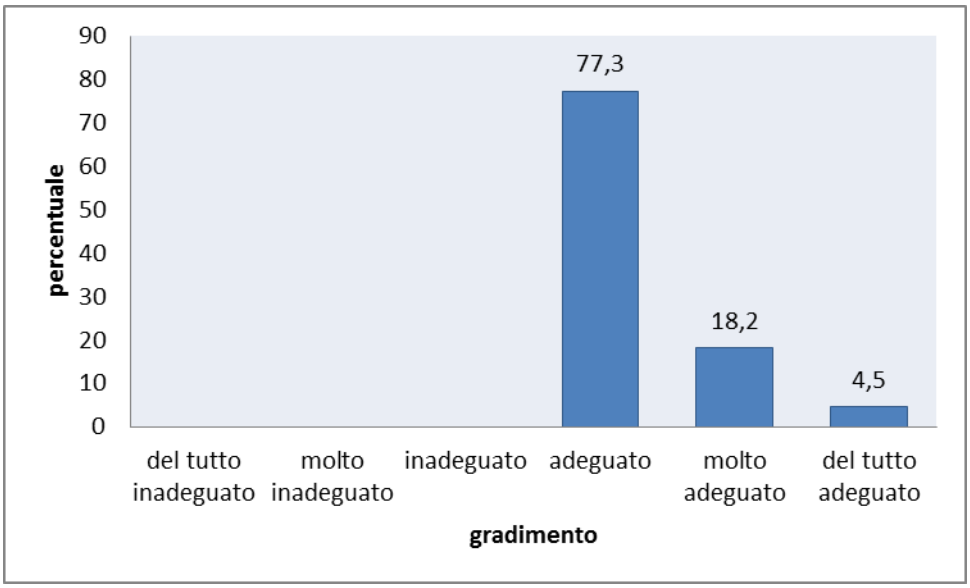
Grafico 3. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 29



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. La totalità dei pazienti attribuisce alle stesse un giudizio più che efficiente.

MATERIALE INFORMATIVO RICEVUTO AL MOMENTO DEL RICOVERO

Grafico 4. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 29



Il 22.7% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 77.3% dei soggetti del campione asserisce il proprio grado di soddisfazione.

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

- Mai → 51.7 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 37.9%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 10.3%

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

PERSONALE MEDICO

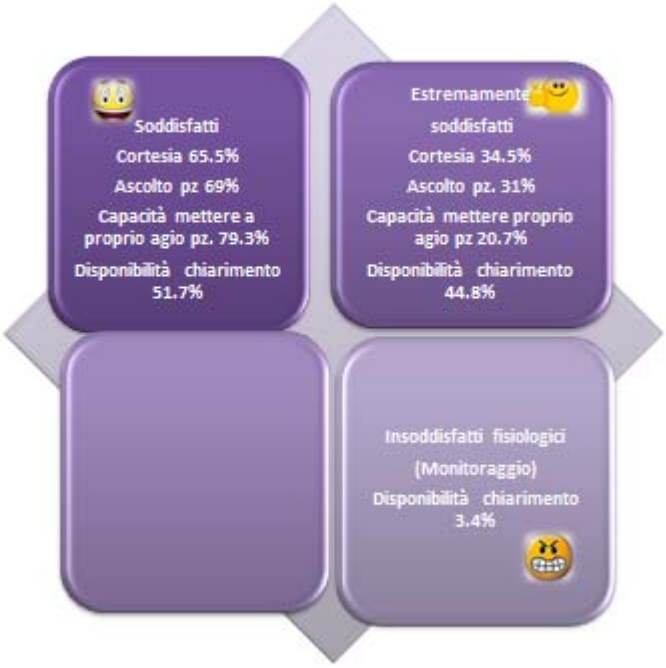
Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 29

Un numero considerevole di persone risulta 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.

PERSONALE INFERMIERISTICO

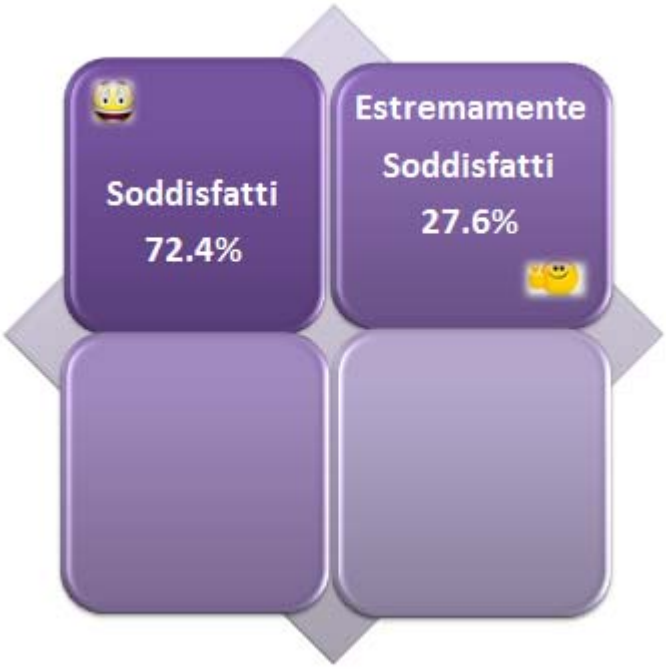
Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 29

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti.



AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 29



Come si mostra nella rappresentazione a fianco la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è considerarsi estremamente accontentante.

RISPETTO DELLA PRIVACY

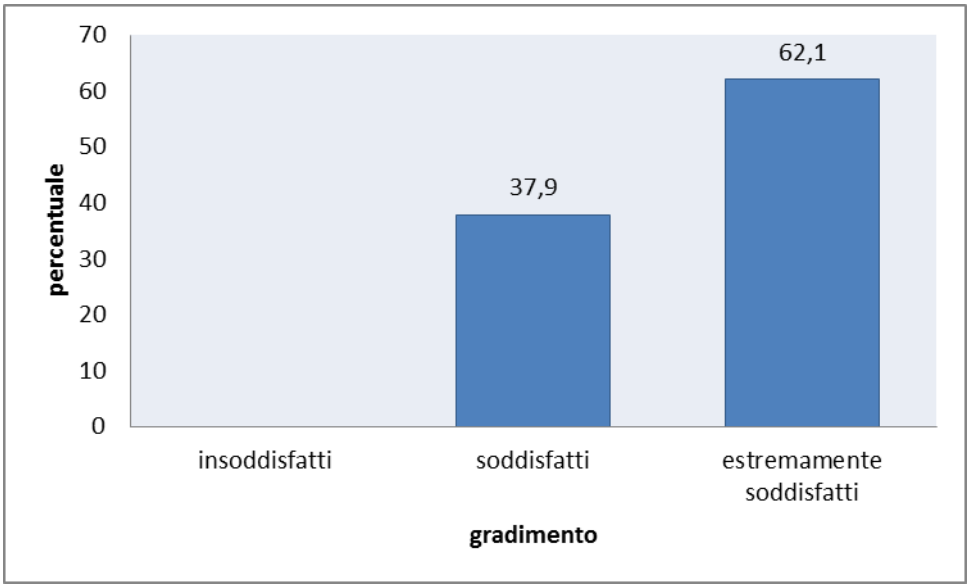
Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 29

La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Anche se, tale valutazione varia con maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell' ambito delle informazioni date dal singolo. il percepito nell'ambito del rispetto della privacy durante lo svolgimento di

operazioni delicate rappresenta il nodo critico nei confronti del quale sono emerse le principali criticità (13.8%).

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 5. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di migliora mento ≥ 5% insoddisfatti. n= 29



I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissuti dai cittadini in modi estremamente efficienti. Il livello di soddisfazione raggiunto è piuttosto alto.

Il 40.7% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi il 75% degli stessi ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 27.6% dei pazienti, e molto più che soddisfacente dal 72.4% di pazienti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 41.4% valuta tale aspetto soddisfacente, ed il 58.6% molto soddisfacente.

Altrettanto positiva la valutazione sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Il 34.5% si mostra soddisfatto, mentre il 65.5% addirittura più che soddisfatto.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 69% degli stessi si considera appagato, mentre il 31% addirittura più che soddisfatto.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 29

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione		24.1	75.9
pulizia stanze	3.4	37.9	58.6
pulizia bagni	6.9	41.4	51.7
temperatura	3.4	51.7	44.8
tranquillità	10.3	44.8	44.8
spazio		37.9	62.1

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente appare, infatti, favorevole la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante si segnala che la pulizia dei bagni (6.9%) e la tranquillità del reparto (10.3%) riportano un risultato deludente degno per essere oggetto di future strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 29

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	20.7	20.7	58.6
scelta menù	27.6	31	41.4
orario pasti	10.3	31	58.6
igiene biancheria		65.5	34.5
comodità letti		44.8	55.2

Nel contesto dei servizi alberghieri, la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento, soddisfacente, tuttavia si contrappongono tra i vari fattori, una certa quota di criticità riferita più nello specifico a: cibo, scelta del menù e orario dei pasti.

U.O. RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Elaborazione dati e stesura report Dott.ssa Cristiana Damini – Ufficio Qualità e Accreditamento

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

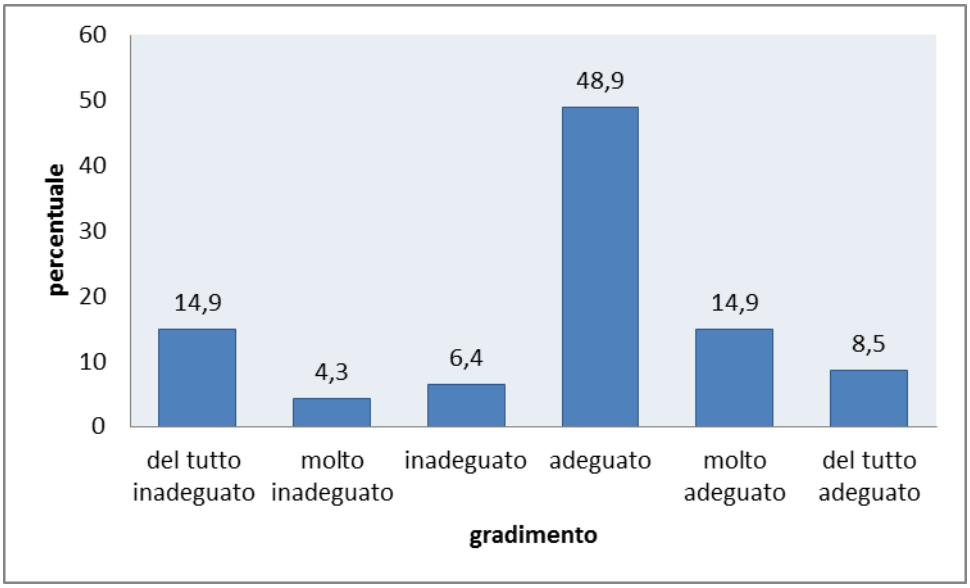
I questionari compilati sono stati 48.

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 15.2% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa, per il 6.5% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso, la quota restante 78.3% risponde all'opzione "altra" modalità di ricovero.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

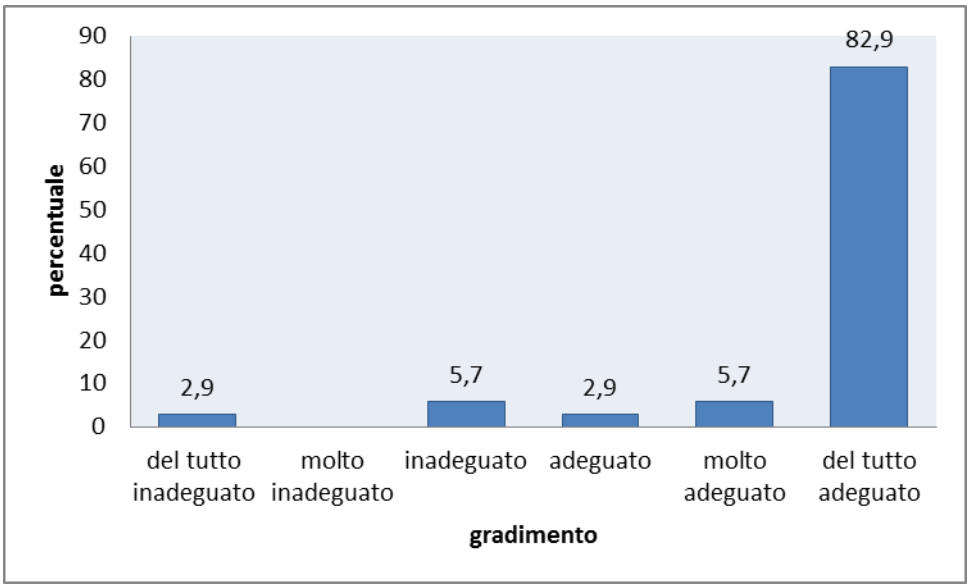
Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 48



Sul totale delle risposte analizzate il giudizio dei pazienti soddisfatti rappresenta più della metà del campione. 48.9% i soddisfatti e 23.4% chi considera il servizio in oggetto molto efficiente. Tuttavia, non è possibile trascurare una parte importante di pazienti che valuta questo stesso aspetto inadempiente, infatti, il 25.6% dei rispondenti esprime una valutazione critica sul fattore in oggetto.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA ARRIVO IN REPARTO E ASSEGNAZIONE DEL LETTO

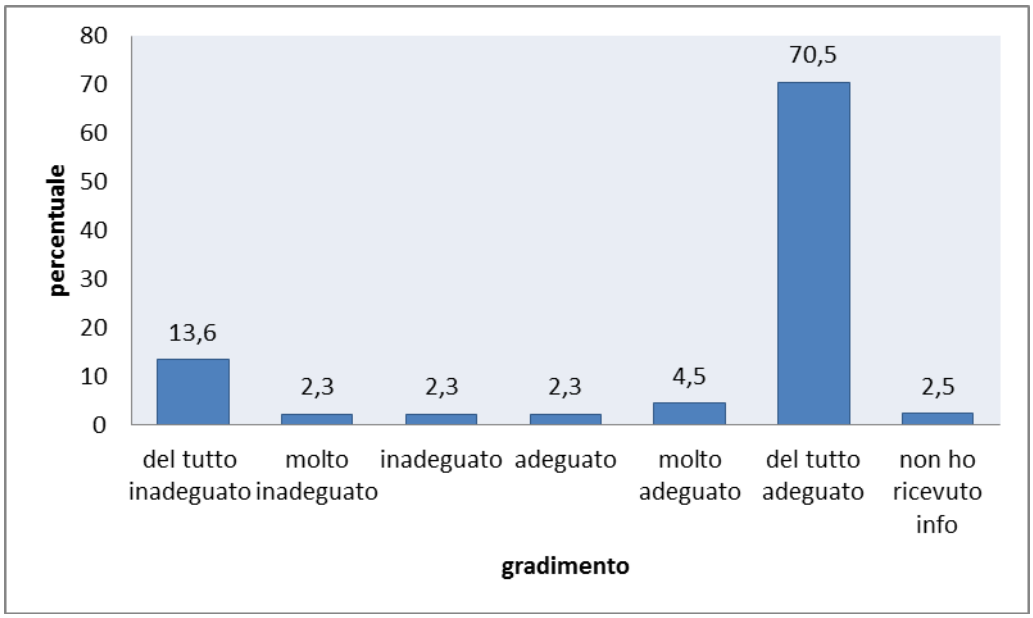
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero. n= 48



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è più che soddisfacente: l'82.9 % del campione si considera più che soddisfatto e l'8.6% dello stesso soddisfatto. Si rileva un punto critico degno di essere monitorato poiché la percentuale di chi non ha gradito appieno il servizio in oggetto supera il valore di criticità (8.6%).

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

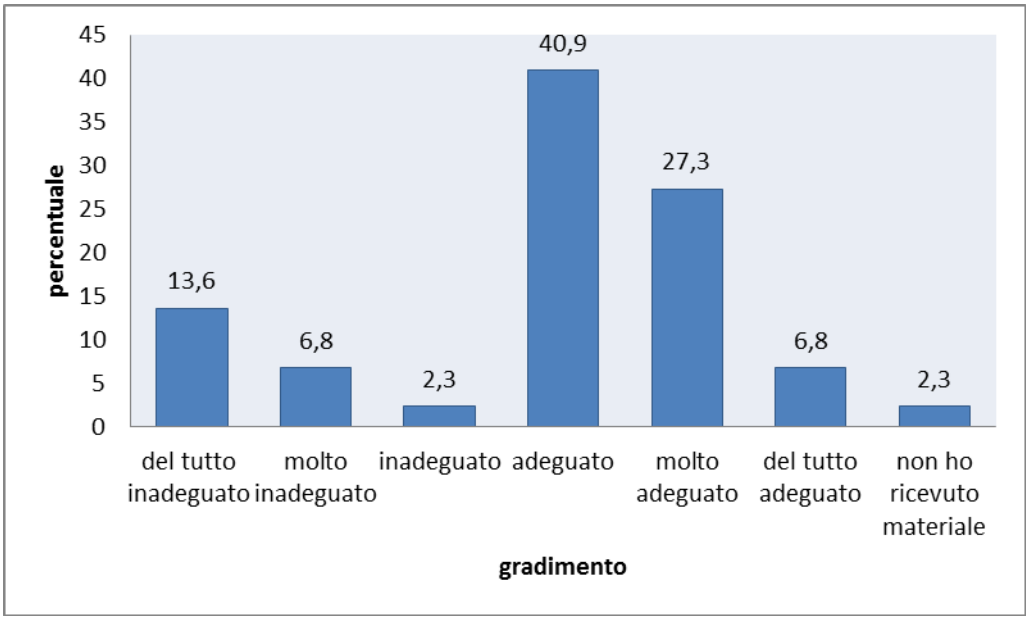
Grafico 3. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 48



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. 18.2% la percentuale di utenti insoddisfatti e 2.5% quella dei pazienti che asseriscono di non avere ricevuto alcuna informazione.

MATERIALE INFORMATIVO RICEVUTO AL MOMENTO DEL RICOVERO

Grafico 4. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 48



Il 34.1% dei rispondenti si mostra molto soddisfatto del materiale informativo ricevuto. Così come il 40.9% dei soggetti del campione asserisce il proprio grado di soddisfazione. La porzione di utenti delusi ammonta a 22.7%. il 2.3% dei rispondenti dichiara di non avere ricevuto nessun materiale informativo.

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

- Mai → 12.8 %
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 4.3%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 4.3%
- Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 10.6%
- N.R. → 68%

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

PERSONALE MEDICO

Rappresentazione 1. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

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. Ancorchè si segnalano criticità importanti nell'ambito della cortesia, dell'ascolto, dell'informativa sulle condizioni di salute e sui rischi connessi alle cure, per finire sul tempo dedicato al paziente. Tali aspetti, vista l'incidenza percentuale dovrebbero essere valutati e vagliati così da poter strutturare azioni di miglioramento.

PERSONALE INFERMIERISTICO

Rappresentazione 2. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

Relativamente al personale infermieristico soddisfacenti i risultati raggiunti. Si segnala la possibilità di monitorare alcuni fattori risultati critici nel corso dell'indagine. Nello specifico ci riferiamo a:

- Cortesia del personale (25%)
- Ascolto del paziente (20.8%)

- Capacità di mettere a proprio agio il paziente (29.2%)
- Disponibilità a fornire chiarimenti (18.8%)

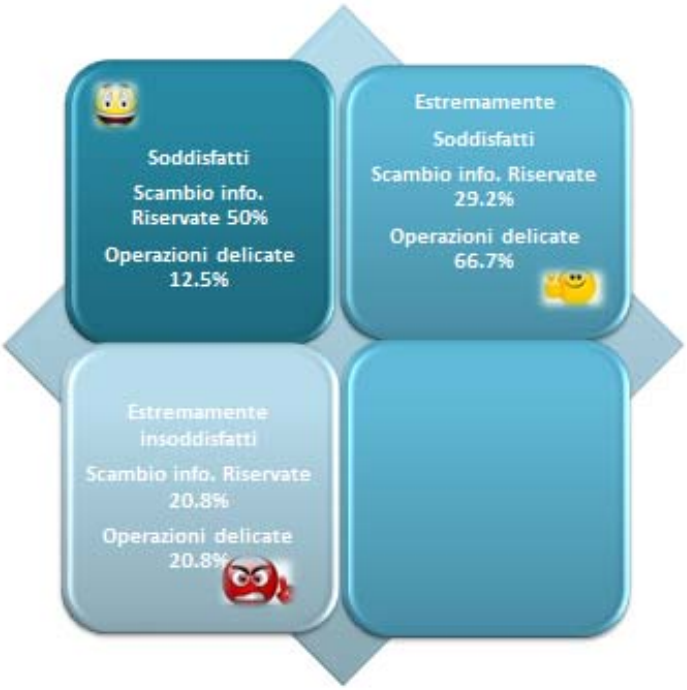
AIUTO RICEVUTO DAL PERSONALE PER L'IGIENE PERSONALE

Rappresentazione 3. Percentuale di risposte sull'aiuto ricevuto per l'igiene personale. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

Come si evidenzia nella rappresentazione sopra, la valutazione data dai pazienti sull'aiuto ricevuto nell'igiene personale è considerarsi estremamente accontentante. Si evidenzia una percentuale di utenti scontenti il dato è importante (14.6%) pertanto dovrebbe essere oggetto di ulteriore valutazione a scopo di miglioramento.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Rappresentazione 4. Percentuale di risposte sul rispetto della privacy intesa sia a livello informativo che per la persona. Cut-off per le azioni di miglioramento ≥ 5% insoddisfatti. n= 48



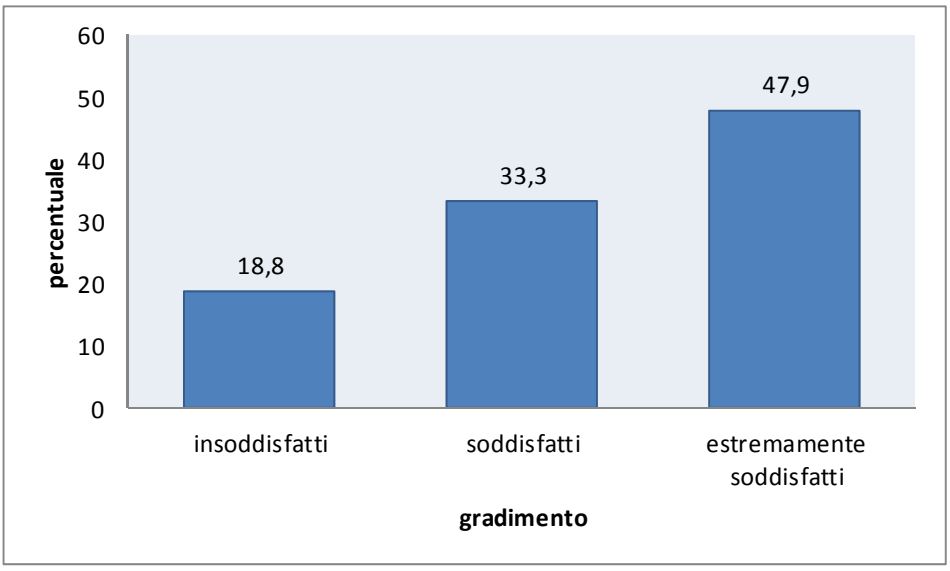
La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Anche se, tale valutazione varia con maggior impatto di criticità sia nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone, che nell' ambito delle informazioni date dal singolo. Tuttavia entrambi i fattori riportano valutazioni critiche tali per cui si consigliano azioni di miglioramento.

TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE

Grafico 5. Percentuale di risposte sulle informazioni date riguardo la terapia del dolore. Cut-off per le azioni di migliora mento ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

I risultati sull' informativa relativa alla terapia del dolore, sono vissute dai cittadini in modo efficiente. Il livello di soddisfazione raggiunto è mediamente alto. Anche se, la quota di pazienti non appagati è tale da necessitare azioni di miglioramento (18.8%).

Il 9.1% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero.



ASPETTI ORGANIZZATIVI

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla collaborazione tra il personale del reparto. Il 68.8% valuta tale aspetto soddisfacente, ed il 20.8% molto soddisfacente. 10.4% la percentuale dei pazienti delusi da quanto percepito.

Altrettanto positiva la valutazione sulla comunicazione tra il reparto e gli altri servizi/ reparti dell'ospedale. Il 60.4% si mostra soddisfatto, mentre il 14.6% addirittura più che accontentato. 25% la percentuale di utenti delusi.

Gli orari di visita per famigliari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 25% degli stessi si considera appagato, mentre il 47.9% addirittura più che soddisfatto. 27.1% la quota dei soggetti insoddisfatti.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 1. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	20.8	12.5	66.7
pulizia stanze	27.1	45.8	27.1
pulizia bagni	12.5	66.7	20.8
temperatura	20.8	4.2	75
tranquillità	22.9	25	52.1
spazio	33.3	25	41.7

Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente appare, infatti, favorevole la valutazione sugli ambienti. Ciò nonostante si segnala su tutti i fattori importanti nodi critici espressi da pazienti delusi in particolare sulla: pulizia stanza, (27.1%) e la tranquillità del reparto (22.9%), la manutenzione del reparto e la temperatura dei locali (20.8%), e lo spazio a diposizione del paziente (33.3%), il risultato è deludente pertanto degno di essere oggetto di strategie di miglioramento.

SERVIZI ALBERGHIERI

Tabella 2. 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 ≥ 5% insoddisfatti. n= 48

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	18.8	62.5	18.8
scelta menù	33.3	43.8	22.9
orario pasti	20.8	62.5	16.7
igiene biancheria	16.7	66.7	16.7
comodità letti	22.9	62.5	14.6

Nel contesto dei servizi alberghieri, la valutazione della qualità percepita registra un livello di gradimento, soddisfacente, tuttavia si contrappongono tra tutti i fattori indagati, una importante quota di criticità riferita che sicuramente dovrebbe essere presa in considerazione dai professionisti.