

2013

Report Qualita' Percepita –La qualità della cura in ospedale

L'Ospedale di Fidenza – S.Secondo ha avviato nel 2013 un'indagine per valutare il grado di soddisfazione e l'opinione dei cittadini che usufruiscono dei servizi ospedalieri.

DIPARTIMENTO DI EMERGENZA –
URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI

Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento
Via Spalato, 4 - Parma



Premessa

Nel primo semestre del 2013 l'ospedale di Fidenza – S.Secondo , ha avviato entro ciascuna Unità Operativa dell'ospedale stesso, un'indagine volta ad indagare la qualità percepita degli utenti che accedono ai servizi ospedalieri e diagnostici offerti dalla Struttura.

Da qualche anno a questo parte l'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento, che si occupa di effettuare per conto dei servizi che ne fanno richiesta, il campionamento nonché l'elaborazione statistica dei dati con annesso relativo report di sintesi, ha adottato per l'interpretazione dei dati, valori soglia specifici (cut-off) mutuati da letteratura specifica, necessari a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Secondo il nostro punto di vista, questo rappresenta nell'ottica del miglioramento continuo, un modo per allineare quanto più possibile il Servizio offerto alle esigenze degli utenti. Evidenziamo a chi legge che i dati verranno interpretati in base alla 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 per il miglioramento (allegato tecnico 1).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 298 unità. La scala utilizzata per la valutazione è quella proposta dalla Regione Emilia-Romagna per il monitoraggio della qualità percepita presso i Servizi di degenza. 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.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nel primo semestre del 2013.

Analisi statistica

I dati sono stati analizzati in forma globale sia in termini di confronti percentuali che di inferenza statistica mediante test non parametrici. Per i fattori di qualità monitorati sono state evidenziate le differenze fra i tre Dipartimenti, di seguito per ciascuno di questi, è stato effettuato un ulteriore confronto fra le UU.OO. di appartenenza.

Risultati dell'indagine

Ha compilato il questionario nel 64.1% dei casi direttamente il paziente; 21.6% la quota di coloro che hanno ricevuto un aiuto per la compilazione da parte di un familiare; per finire in coda troviamo il 13.5% corrispondente alla quota dei questionari che sono stati compilati da familiari e/o conoscenti.

Il campione nella sua totalità è formato per il 50.8% da uomini e per il restante 49.2% da donne. I rispondenti italiani corrispondono al 96.6%, il 3.4% restante rappresenta i cittadini stranieri. L'età media dei pazienti corrisponde a 62.83 anni con una S.D pari a 19.32.

Per quanto riguarda il profilo del Target rispetto al titolo di studio, questa la classificazione:

- Nessun titolo → 1.9%
- Licenza elementare → 34.8%
- Medie inferiori → 24.7%
- Diploma → 30%
- Laurea → 8.2%
- N.R. → 0.4%

La numerosità campionaria totale risulta così articolata:

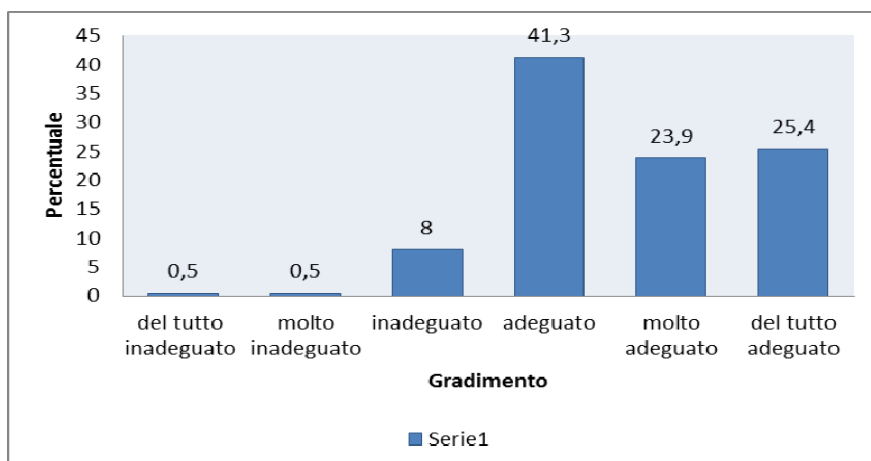
- U.O. **UTIC** 17 questionari compilati
- U.O. **Ortopedia** 44 questionari compilati
- U.O. **Chirurgia** 35 questionari compilati
- U.O. **Ostetricia/Ginecologia** 37 questionari compilati
- U.O. **Neurologia** 21 questionari compilati
- U.O. **Medicina** 52 questionari compilati
- U.O. **Urologia** 56 questionari compilati
- U.O. **LDPA** 18 questionari compilati
- U.O. **MURG** 18 questionari compilati

COME E' AVVENUTO IL RICOVERO

Per il 44.2% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; per il 45.9% in seguito a visita presso il Pronto Soccorso; una quota corrispondente al 10% adduce altre motivazioni.

VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

Grafico 1. Percentuale di risposte riferite al tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo. n=298



***dati espressi in percentuale**

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 49.3% si dichiara più che soddisfatto, il 41.3% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 9% 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 dopo la 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= 298

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
Programmato	7.8	48	44.1
P.S	5.7	14.2	80.2

Entrambe le categorie raggiungono e superano la soglia di criticità, anche se, si evince come nel ricovero programmato la stima dei pazienti insoddisfatti riporti una percentuale più incidente rispetto a coloro il cui ricovero è avvenuto con urgenza, si consiglia a tal proposito l'adozione di strategie per il miglioramento dell'aspetto in questione. Si fa notare, inoltre, a chi legge che la porzione di utenti più che soddisfatti nel ricovero d'urgenza è quasi doppia rispetto a coloro il cui ricovero avviene in modo programmato.

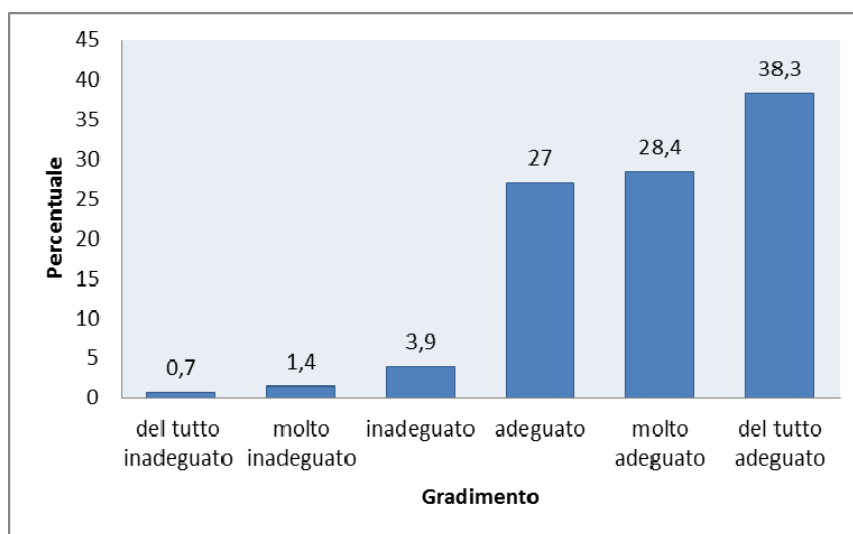
Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza – Urgenza e dei Servizi diagnostici. n=35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	-	29.4	70.6
MURG	5.6	16.7	77.8

***dati espressi in percentuale**

**VALUTAZIONE DEL TEMPO
INTERCORSO TRA L'ARRIVO IN
REPARTO E L'ASSEGNAZIONE DEL
LETTO**

Grafico 2. Percentuale di risposte sul tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e la conseguente assegnazione del letto. n= 298



In generale la percezione temporale tra l'arrivo in reparto e l'assegnazione del letto è risultata essere più che soddisfacente: il 66.7 % dei pazienti si considera estremamente soddisfatto e il 27% soddisfatto. La quota degli utenti non appagati rappresenta il 6%.

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= 298

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Programmato	2.9	72.5	24.5
P.S.	9.4	53.8	36.8

*dati espressi in percentuale

Come prevedibile la quota di insoddisfatti sul tempo di attesa tra il ricovero e l'assegnazione del letto è risultata essere maggiormente critica fra coloro il cui ricovero è avvenuto con modalità "in urgenza". Resta comunque elevata la percentuale degli utenti soddisfatti.

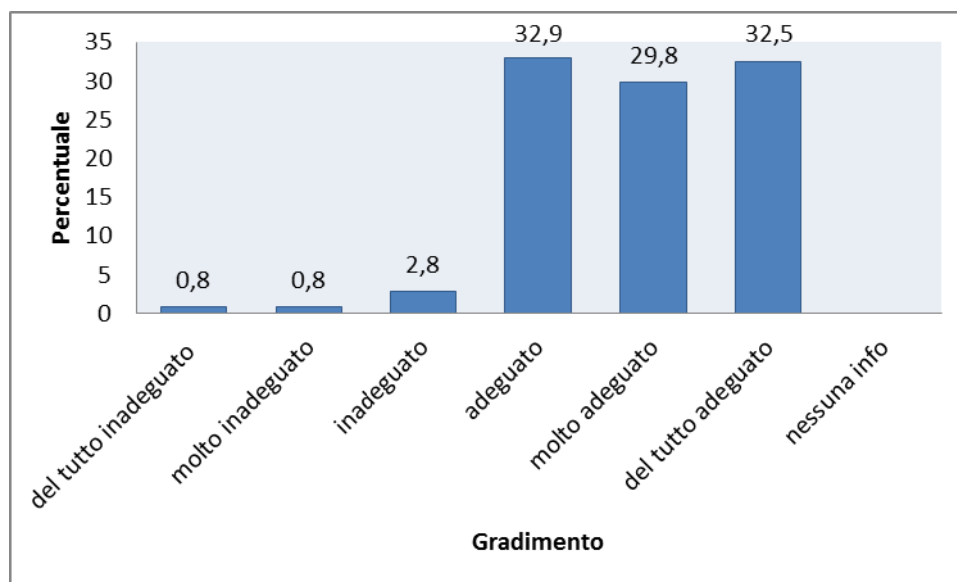
Tabella 4. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza- Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	-	52.9	47.1
MURG	11.1	38.9	50

*dati espressi in percentuale

INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 298



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 più che positivo.

Tabella 5. 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= 298

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Programmato	1	65.7	33.3
P.S.	8.5	44.3	47.2

*dati espressi in percentuale

Ancora una volta il trend conferma quanto evidenziato in precedenza, la più alta incidenza di valori critici tra gli utenti non appagati, tende a concentrarsi prevalentemente tra coloro che vengono ricoverati in urgenza. L'aspetto interessante della questione è dettato dal fatto, che la stima dei cittadini più che soddisfatti delle informazioni ricevute prima del ricovero, tende ad essere superiore rispetto a coloro che asseriscono di avere effettuato un ricovero programmato (47.2% vs 33.3%).

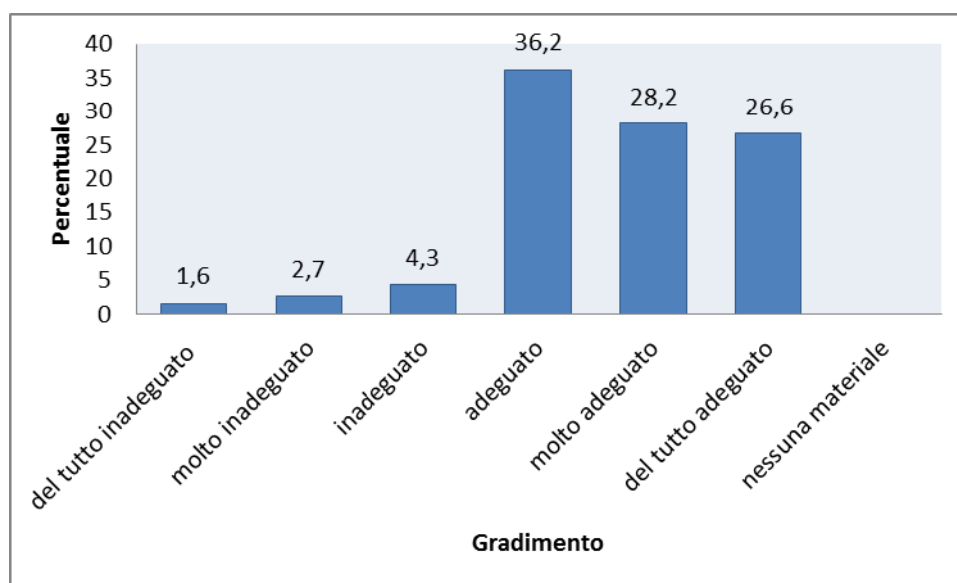
Tabella 6. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	-	41.2	58.8
MURG	5.6	50	44.4

*dati espressi in percentuale

MATERIALE INFORMATIVO RICEVUTO AL MOMENTO DEL RICOVERO

Grafico 4. Percentuale di risposte sul materiale informativo ricevuto. n= 298



*dati espressi in percentuale

Sono evidenti gli apprezzamenti dei cittadini verso il materiale informativo ricevuto. 36.2% i pazienti soddisfatti e 54.8% quelli ampiamente soddisfatti. 8.6% rappresenta la stima degli utenti che segnala qualche criticità. Il dato è da tenere monitorato, al riguardo si consigliano azioni/strategie per il miglioramento.

Tabella 7. 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= 298

	Insoddisfatti	Soddisfatti	Estremamente soddisfatti
Programmato	3.9	42.2	53.9
P.S.	6.6	29.2	64.2

*dati espressi in percentuale

Emerge un dato critico per quanto riguarda la tipologia di materiale ricevuto dai soggetti che sono stati ricoverati dopo essere andati al Pronto Soccorso, gli insoddisfatti infatti, ammontano al 6.6%. Resta comunque molto elevata la percentuale di utenti che risulta essere più che appagata.

Tabella 8. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	-	35.3	64.7
MURG	5.6	27.8	66.7

*dati espressi in percentuale

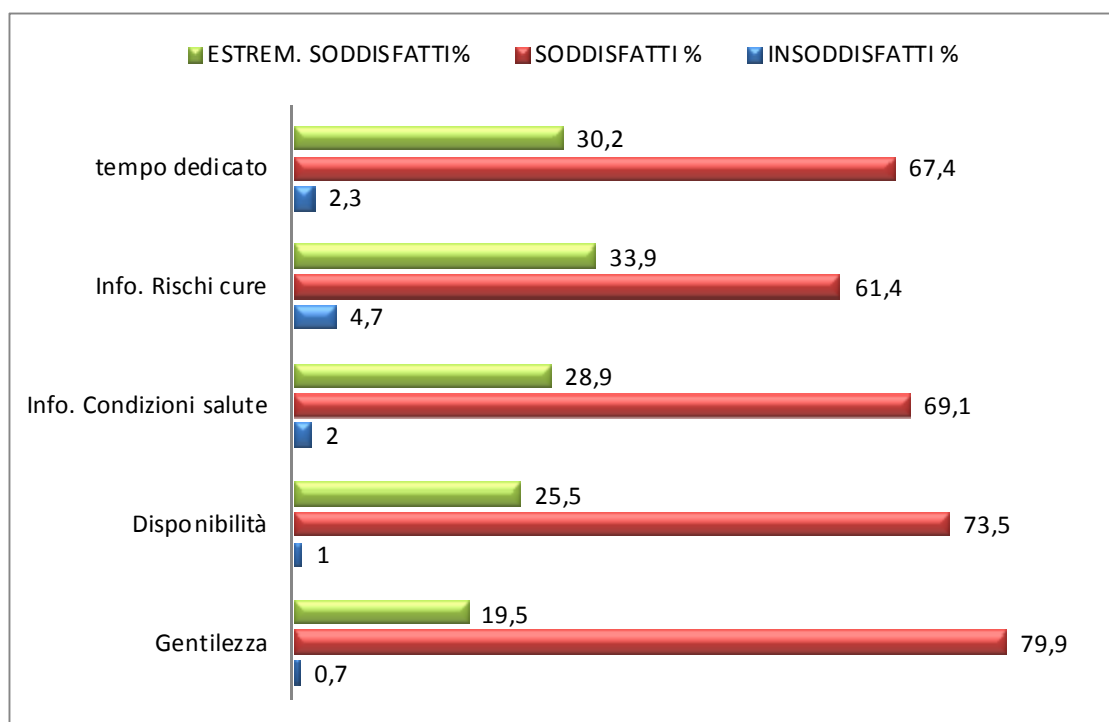
PRIMA DI QUESTA VOLTA, CI SONO STATI ALTRI RICOVERI NELLO STESSO REPARTO

- * Mai → 74.1 %
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 5 anni → 11.9%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi → 5.2%
- * Si, almeno 1 volta negli ultimi 6 mesi → 8.5%
- * N.R. → 0.4%

Dai dati sopra evidenziati emerge che circa la metà dei rispondenti non è un paziente *fidelizzato* del reparto, pertanto i dati ottenuti sono sicuramente meno soggetti a fenomeni di generalizzazione.

PERSONALE MEDICO

Grafico 5. Percentuale di risposte sul personale medico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 298



***dati espressi in percentuale**

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

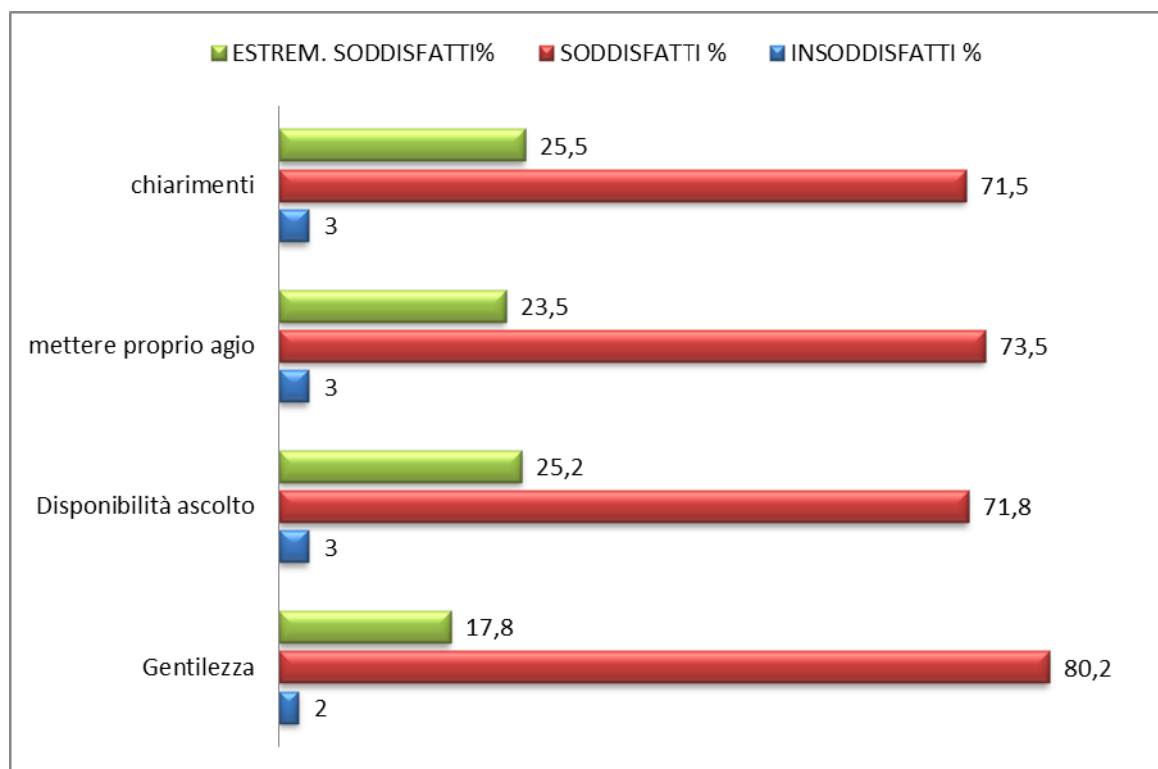
Tuttavia, partendo dai valori soglia precedentemente esposti, le informazioni fornite ai pazienti sui rischi connessi alle cure (4.7%), sono risultati lievi punti critici su cui identificare azioni di miglioramento utili a ottemperare all'esigenza dei pazienti.

Tabella 9. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti sul personale medico (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

		% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	Gentilezza	-	88.2	11.8
	Disponibilità	-	82.4	17.6
	Info.cond.salute	-	76.5	23.5
	Info.rischi cure	-	76.5	23.5
	Tempo dedicato	-	76.5	23.5
MURG	Gentilezza	5.6	55.6	38.9
	Disponibilità	5.6	55.6	38.9
	Info.cond.salute	11.1	61.1	27.8
	Info.rischi cure	11.1	50	38.9
	Tempo dedicato	5.6	66.7	27.8

PERSONALE INFERMIERISTICO

Grafico 6. Percentuale di risposte sul personale infermieristico. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 298



*dati espressi in percentuale

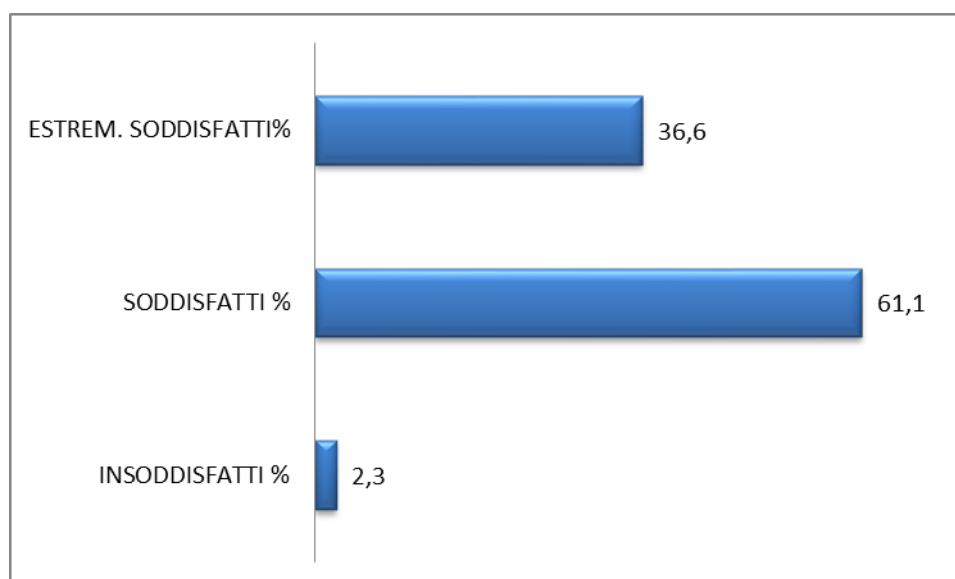
Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, circa il 90% dei rispondenti esprime una valutazione più che positiva, sia sulle capacità professionali che su quelle relazionali.

Tabella 10. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti del personale infermieristico (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

		% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC				
	Gentilezza	-	88.2	11.8
	Disponibilità ascolto	-	76.5	23.5
	Mettere proprio agio	-	76.5	23.5
	Chiarimenti	-	76.5	23.5
MURG				
	Gentilezza	-	72.2	27.8
	Disponibilità ascolto	5.6	66.7	27.8
	Mettere proprio agio	5.6	61.1	33.3
	Chiarimenti	-	66.7	33.3

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= 298



*dati espressi in percentuale

Molto buono il livello raggiunto dall'indicatore in oggetto, il 97.7% dei rispondenti considera molto positivo e gradito l'aiuto ricevuto dal personale (il dato rappresenta il computo tra i soggetti estremamente soddisfatti+ quelli risultati soddisfatti).

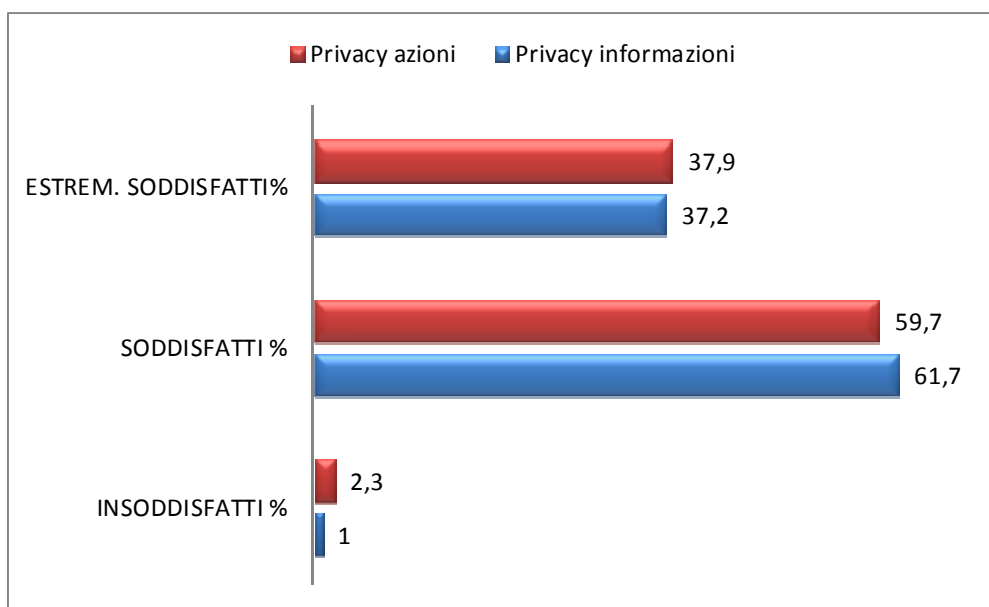
Tabella 11. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC	-	82.4	17.6
MURG	-	55.6	44.4

*dati espressi in percentuale

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= 298



*dati espressi in percentuale

La valutazione complessiva sulla privacy è più che soddisfacente.

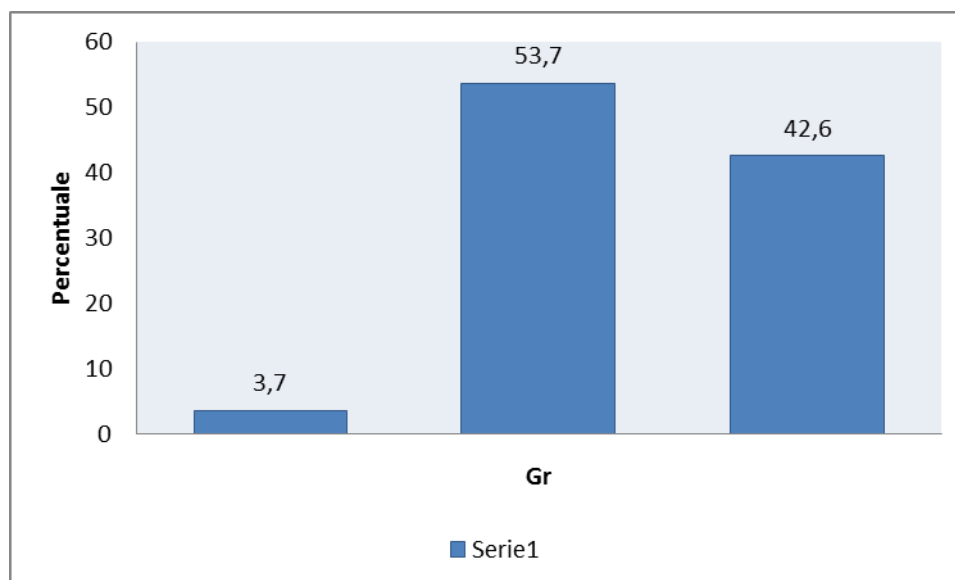
Tabella 12. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti sul rispetto della privacy (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Privacy informazioni	-	70.6	29.4
Privacy attività	-	64.7	35.3
MURG			
Privacy informazioni	-	50	50
Privacy attività	-	50	50

*dati espressi in percentuale

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= 298



*dati espressi in percentuale

I risultati riferiti alle informazioni ricevute sulla terapia del dolore sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia soltanto una quota

“fisiologica” di cittadini insoddisfatti (3.7%). Tale frazione appare chiaramente degna di segnalazione e, soprattutto, potrebbe essere oggetto di future azioni di monitoraggio.

Il 55% dei rispondenti dichiara di avere provato dolore durante il ricovero. Di questi l'88.3% ha ricevuto adeguata terapia. Percepita soddisfacente dal 35.9% dei pazienti, e addirittura estremamente soddisfacente da un'alta quota di pazienti (62.4%); al contrario, chi la valuta insoddisfacente corrisponde al solo 1.7%.

Ma entriamo nel dettaglio delle singole UU.OO.

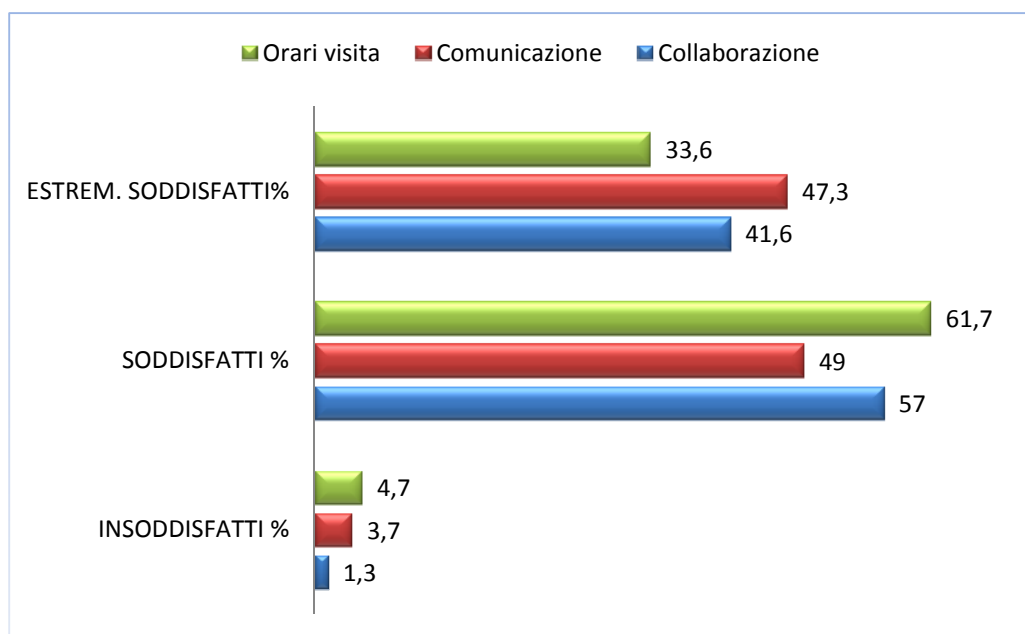
Tabella 13. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti sulla terapia del dolore (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Informazioni -		64.7	35.3
Valutazione effetti -		47.1	52.9
MURG			
Privacy informazioni -		44.4	55.6
Privacy attività -		22.2	77.8

*dati espressi in percentuale

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Grafico 10. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti sulla terapia del dolore (4.51-6), segmentati fra le UU.OO. n= 298



*dati espressi in percentuale

Percepiti in modo molto positivo gli aspetti organizzativi della Struttura. Più del 90% del campione valuta tali fattori in modo più che soddisfacente. come si evince dalla lettura del grafico sopra riportato il trend crescente degli insoddisfatti subisce un costante incremento, a partire dalla valutazione della collaborazione (1.3%), poi successivamente dalla comunicazione tra i reparti (3.7%), per arrivare poi alla valutazione degli orari di visita (4.7%), il dato è sicuramente da tenere monitorato nel tempo poiché risulta essere al limite dei valori soglia di criticità.

Tabella 14. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Collaborazione	-	70.6	29.4
Comunicazione	-	70.6	29.4
Orari	-	76.5	23.5
MURG			
Collaborazione	-	55.6	44.4
Comunicazione	-	55.6	44.4
Orari	-	83.3	16.7

*dati espressi in percentuale

Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda gli aspetti organizzativi della struttura, che sono: collaborazione e comunicazione tra i reparti e gli orari di visita ai pazienti. Più del 90% degli utenti dichiara il proprio grado di appagamento.

AMBIENTI (STANZE, CORRIDOI, BAGNI E ALTRI LOCALI)

Tabella 15. 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= 298

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
manutenzione	6.4	61.7	31.9
pulizia stanze	2.7	64.4	32.9
pulizia bagni	5.4	59.7	34.9
temperatura	8.1	55.4	36.6
tranquillità	4.7	59.1	36.2
spazio	1.7	67.4	30.9

*dati espressi in percentuale

Il parere positivo sugli ambienti in generale è risultato essere 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, potrebbero essere oggetto di future azioni di miglioramento.

Tabella 16. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO. del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Manutenzione	11.8	76.5	11.8
Pulizia amb.	-	76.5	23.5
Pulizia bagni	5.9	76.5	17.6
Temperatura	23.5	58.8	17.6
Tranquillità	-	76.5	23.5
Spazio	-	70.6	29.4
MURG			
Manutenzione	-	88.9	11.1
Pulizia amb.	-	88.9	11.1
Pulizia bagni	-	77.8	22.2
Temperatura	5.6	50	44.4
Tranquillità	-	66.7	33.3
Spazio	-	72.2	27.8

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= 298

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
cibo	16.4	34.9	48.7
scelta menù	5.7	50.3	44
orario pasti	6	45	49
igiene biancheria	2	62.4	35.6
comodità letti	9.1	54.4	36.6

*dati espressi in percentuale

Nel contesto dei servizi alberghieri la valutazione della loro qualità 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.

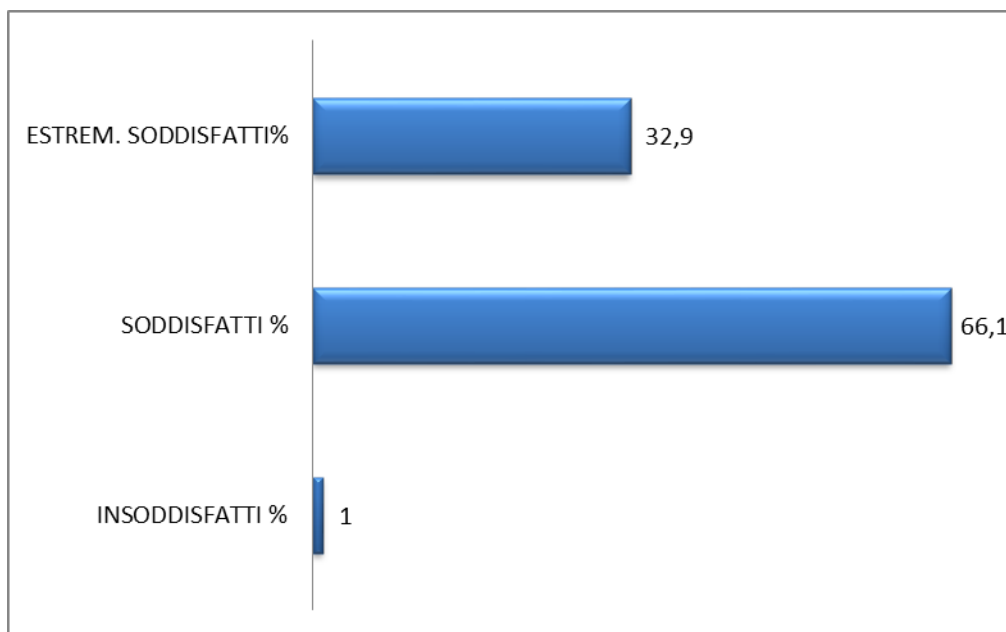
Tabella 18. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO. del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Cibo	11.8	41.2	47.1
Menu	5.9	52.9	41.2
Orari pasto	-	70.6	29.4
Igiene	-	76.5	23.5
Comodità letti	11.8	64.7	23.5
MURG			
Cibo	11.1	50	38.9
Menu	5.6	55.6	38.9
Orari pasto	-	44.4	55.6
Igiene	-	66.7	33.3
Comodità letti	-	55.6	44.4

*dati espressi in percentuale

QUALITA' GLOBALE

Grafico 11. Percentuale di risposte sulla qualità globale. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 298



*dati espressi in percentuale

Dall'indagine condotta presso l'ospedale di Fidenza – S.Secondo, sono emersi interessanti segnali di apprezzamento, correlati ad un desiderio di qualità da parte del cittadino sempre più evoluto e provenienti, a volte in modo più marcato altra volte n po' meno, in modo quasi uniforme nelle nove UU.OO prese a riferimento. A conferma ulteriore di quanto detto si riporta il grafico 12 sotto rappresentato. Più della metà del campione (53%) ritiene che il servizio ricevuto sia stato valutato migliore di quanto ipotizzato, al contrario, il 47% ritiene che questo sia stato perfettamente in linea con le proprie aspettative, solo lo 0.4% lo valuta inferiore alle singole aspettative.

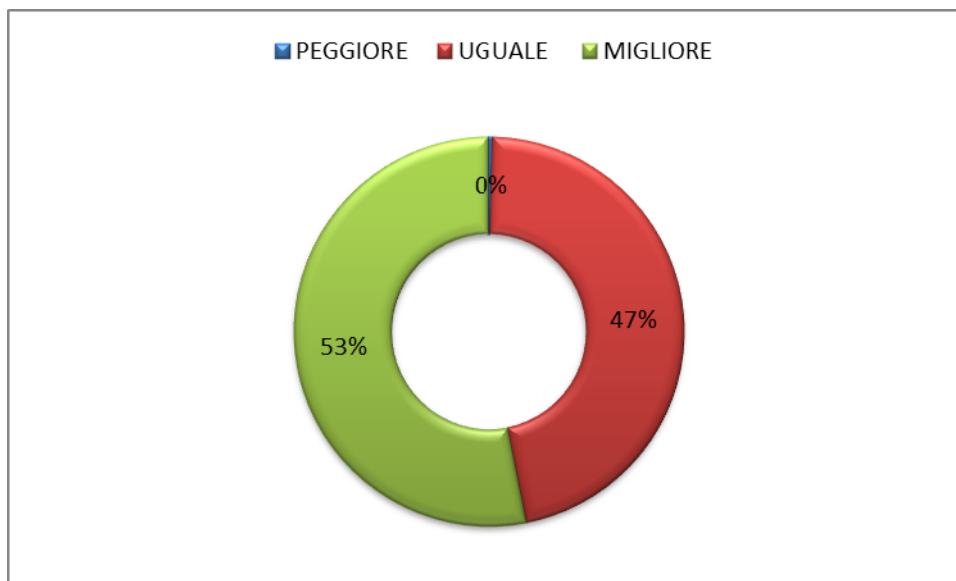
Tabella 19. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati fra le UU.OO. del Dipartimento di Emergenza-Urgenza e dei Servizi diagnostici. n= 35

	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% Estremamente soddisfatti
UTIC			
Qualità globale -		88.2	11.8
MURG			
Qualità globale -		61.1	38.9

*dati espressi in percentuale

IL SERVIZIO RICEVUTO è STATO:

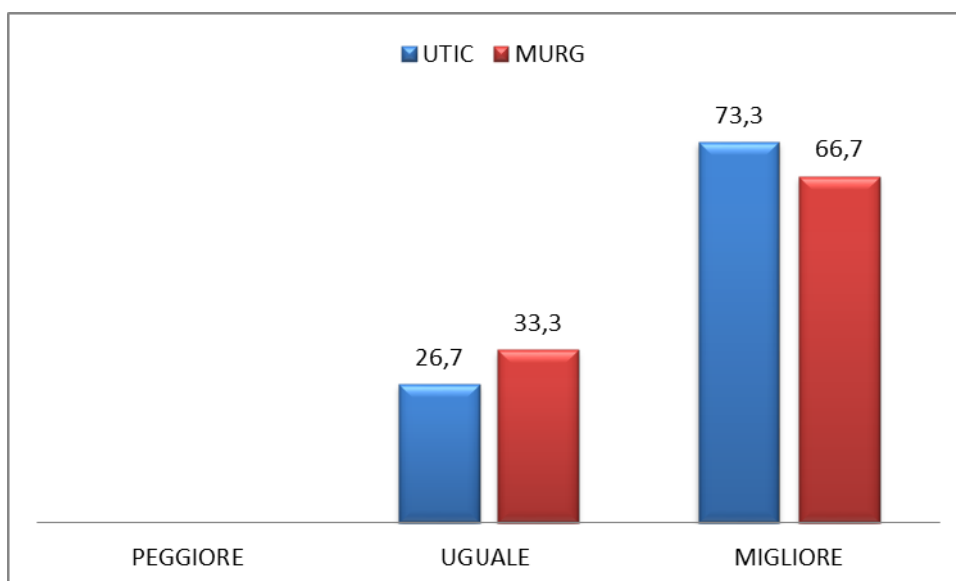
Grafico 12. Percentuale di risposte sulle aspettative di qualità del servizio ricevuto. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 298



*dati espressi in percentuale

NEL DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI IL SERVIZIO RICEVUTO È STATO:

Grafico 13. Percentuale di risposte sulle aspettative di qualità del servizio ricevuto. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 35



*dati espressi in percentuale