



**A.S.L. CN2**

Azienda Sanitaria Locale  
di Alba e Bra

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

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

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

## **PROGETTO: VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI SANITARIE ANNO 2017**

### ***PREMESSA***

In ottemperanza all'assegnazione di obiettivi specifici aziendali, in applicazione delle linee guida all'implementazione del sistema regionale della Qualità Percepita e nell'ottica della valutazione finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi, l'unità di staff URP QRM ha condotto, dal mese di luglio al mese di dicembre 2017, un'indagine di soddisfazione da parte dell'utenza mantenendo pressoché lo stesso impianto di indagine del 2016 e analoghe matrici dei questionari per quanto attiene ai contenuti.

Il problema della valutazione della qualità è un fattore centrale all'interno del processo di trasformazione nel Sistema Sanitario dove le attività e le dimensioni dell'organizzazione, dalle competenze presenti alle tecnologie utilizzate ed ancora alle risorse impiegate, sono legate oltre che ad aspetti culturali anche e in maniera rilevante a vincoli politici economici.

Pertanto, tenendo conto dei limiti oggettivi dell'indagine, il questionario di Customer Satisfaction è un valido strumento per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, può evidenziare eventuali punti di forza e debolezza da poter intraprendere azioni correttive o migliorative ed incrementare la qualità delle prestazioni offerte.

Il concetto di qualità delle prestazioni in ambito sanitario si attua attraverso la partecipazione e la tutela dei cittadini. L'attenzione e l'analisi si pone quindi verso:

- il cittadino e le sue reali esigenze
- la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie
- la promozione della partecipazione del cittadino
- la tutela attraverso procedimenti amministrativi di garanzia

## **METODOLOGIA E RACCOLTA**

I questionari sono stati consegnati agli utenti nel corso della prestazione ambulatoriale e ai degenti durante il ricovero per essere consegnati alla dimissione negli appositi contenitori sistemati all'ingresso degli ospedali e presso le principali zone di accesso agli ambulatori, a totale garanzia della privacy.

La formulazione dei questionari è stata predisposta e diversificata su due aree di degenza, una medica e l'altra chirurgica e un'area ambulatoriale che comprende gli ambulatori e i servizi ospedalieri.

Il questionario si compone di una parte di domande, con possibilità di giudizio in scala decrescente, concernenti temi quali l'accoglienza, la relazione, il confort degli ambienti e la dimissione per quanto attiene le degenze e domande sull'utilizzo dei servizi per gli ambulatori.

La prima sezione comune ad entrambi i moduli raccoglie in forma anonima dati socio-demografici: sesso, età, professione, nell'ultima sezione invece è contenuto un campo libero dedicato ad eventuali commenti e suggerimenti.

La rilevazione è stata effettuata in tutti gli ambulatori ed in tutti i reparti, ad eccezione della Psichiatria, della Rianimazione e del Pronto Soccorso dove, per ragioni di opportunità connessa alla criticità della tipologia dei pazienti, potrà essere valutata l'ipotesi di una indagine ad hoc.

Infine, ferma restando la necessità di garantire, anche sul sito web Aziendale, la massima visibilità degli strumenti a disposizione dei cittadini, è stata dedicata una pagina con la pubblicazione dei questionari per la rilevazione della qualità percepita, occasione per esprimere il loro giudizio per quanto attiene le prestazioni erogate dalle strutture dell'Asl.

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

### ***OBIETTIVI:***

- 1 Valutare il grado di soddisfazione
- 2 Individuare i punti critici, cioè le dimensioni rispetto alle quali gli utenti si mostrano non soddisfatti
- 3 Individuare le componenti e gli aspetti principali delle dimensioni costituenti la qualità percepita legati alle relazioni, alle strutture fisiche, agli aspetti di umanizzazione ecc...

## **ANALISI DEI DATI E RISULTATI**

### ***Sono stati analizzati:***

- n. 472 questionari provenienti dai reparti di degenza***
- n. 455 questionari provenienti dagli ambulatori ospedalieri***
- n. 165 questionari provenienti dai servizi ospedalieri***

**DEGENZE**

<b>AREA CHIRURGICA</b> <b>Luglio – Dicembre 2017</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	<b>totale</b>
	<b>Luglio Dicembre</b>		<b>282</b>
<b>CHIRURGIA</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>70</b>
<b>OCULISTICA</b>	<b>54</b>		<b>54</b>
<b>ORTOPEDIA</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>96</b>
<b>OSTETRICA GINECOLOGIA</b>	<b>45</b>		<b>45</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>17</b>		<b>17</b>

**DEGENZE**

<b>AREA MEDICA</b> <b>Luglio – Dicembre 2017</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	<b>totale</b>
	<b>Luglio Dicembre</b>		<b>190</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>12</b>		<b>12</b>
<b>DIALISI</b>	<b>20</b>		<b>20</b>
<b>MEDICINA CH. ACC. e URGENZA</b>	<b>44</b>		<b>44</b>
<b>MEDICINA GENERALE</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>43</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>30</b>		<b>30</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>37</b>		<b>37</b>
<b>PEDIATRIA</b>	<b>4</b>		<b>4</b>

**AMBULATORI OSPEDALIERI**

<b>Luglio – Dicembre 2017</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	<b>Totale</b>
	<b>Luglio Dicembre</b>		<b>398</b>
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>66</b>
<b>ORTOPEDIA</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>58</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>25</b>		<b>25</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>PNEUM. ALLERGOL.</b>	<b>26</b>		<b>26</b>
<b>ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>	<b>20</b>		<b>20</b>
<b>PEDIATRIA</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>ANEST. – TER. ANTALGICA</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>40</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
<b>NEFROLOGIA</b>	<b>12</b>		<b>12</b>
<b>ORL</b>	<b>23</b>		<b>23</b>
<b>ONCOLOGIA</b>		<b>24</b>	<b>24</b>
<b>CHIRURGIA</b>		<b>24</b>	<b>24</b>
<b>MEDICINA</b>		<b>22</b>	<b>22</b>

<b>SERVIZI OSPEDALIERI</b>			
<b>Luglio – Dicembre 2017</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	
	<b>Luglio Dicembre</b>		<b>Totale 165</b>
<b>FISIATRIA</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>66</b>
<b>SALA PRELIEVI ( LAB. ANAL.)</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>45</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>29</b>	<b>/</b>	<b>29</b>
<b>SERVIZIO TRASFUSIONALE</b>	<b>25</b>		<b>25</b>

<b>AMBULATORI VIA DIAZ OCULISTICA- UROLOGIA- CHIRURGIA- CH. VASCOLARE REUMATOLOGIA- SENOLOGIA</b>			
<b>Luglio – Dicembre 2017</b>	<b>Alba</b>		
	<b>Luglio Dicembre</b>		<b>Totale 57</b>
<b>ALBA</b>			
	<b>57</b>		<b>57</b>

**TOTALE QUESTIONARI ALBA 782**

**TOTALE QUESTIONARI BRA 310**

**TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI 1092**

# ALBA BRA

## REPORT QUESTIONARI AMBULATORI OSPEDALIERI

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 1/7/17 al 31/12/17

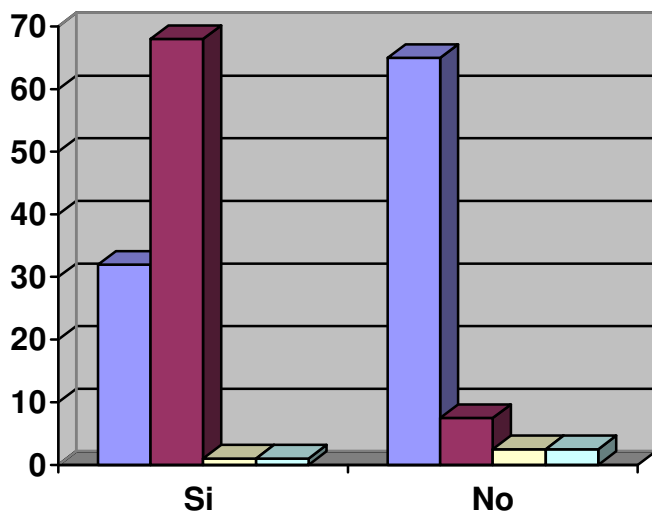
TOTALE SCHEDE COMPILATE N. ....455

### CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale
<b>Compilato</b>	Personalmente	327	71,8
	Parenti / Conoscenti	100	21,9
Non segnata		28	6,1
<b>Sesso</b>	Maschio	197	43,2
	Femmina	245	53,8
Non segnata		13	3,2
<b>Età media</b>	▼ 50	129	30,5
	▲ 50	288	63,2
Non segnata		28	6,1
<b>Professione</b>	Pensionati	203	44,6
	Operai / Coltivatori	80	17,5
	Casalinghe	65	14,2
	Impiegati	53	11,6
Non segnata		54	11,8

### UTILIZZO DEL SERVIZIO %

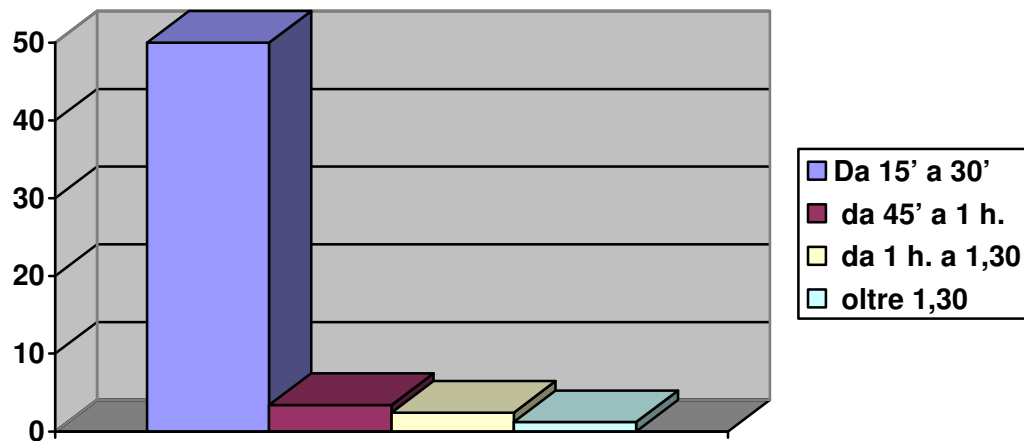
	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	32	65
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	68	7,5
E' stato avvisato del ritardo?	1	2,5
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	1	2,5



- È la prima volta che utilizza questo servizio
- Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?
- E' stato avvisato del ritardo?
- Le è stato spiegato il motivo del ritardo?

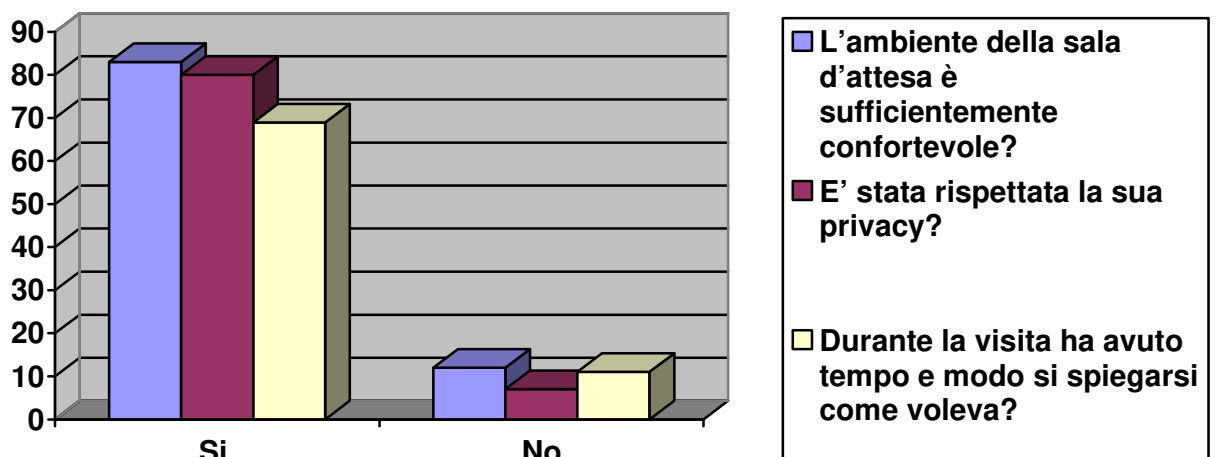
**TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento**  
**Su 7,5% di mancato rispetto dell'orario**

Da 15' a 30'	50
da 45' a 1 h.	3,4
da 1 h. a 1,30	2,4
oltre 1,30	1,2



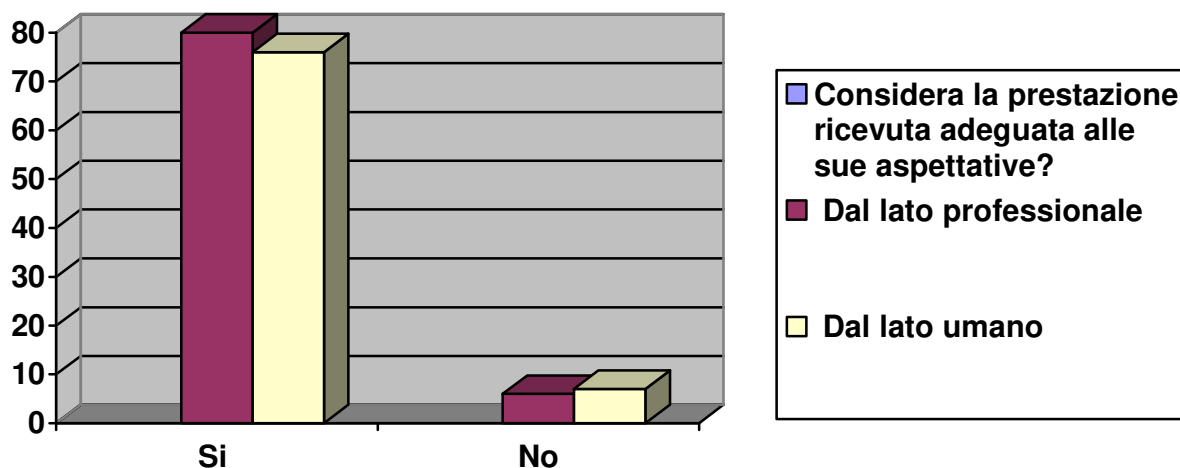
**CONFORT %**

	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	83	12	5
E' stata rispettata la sua privacy?	80	7	13
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	69	11	20



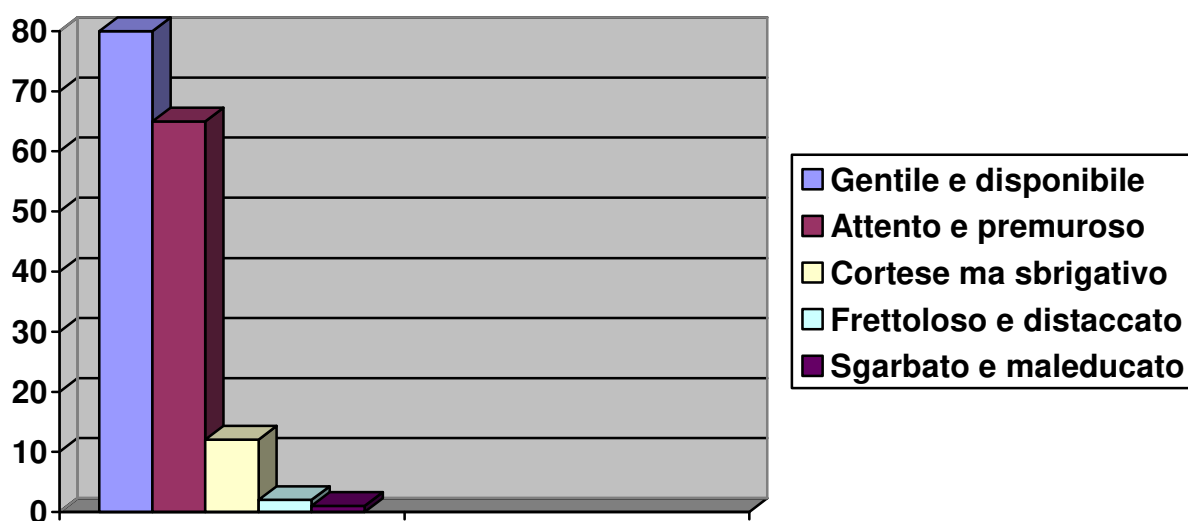
**QUALITA' DEL SERVIZIO %**

	Si	No	Non risposta
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?			
Dal lato professionale	80	6	14
Dal lato umano	76	7	17



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

Gentile e disponibile	80
Attento e premuroso	65
Cortese ma sbrigativo	12
Frettoloso e distaccato	2
Sgarbato e maleducato	1



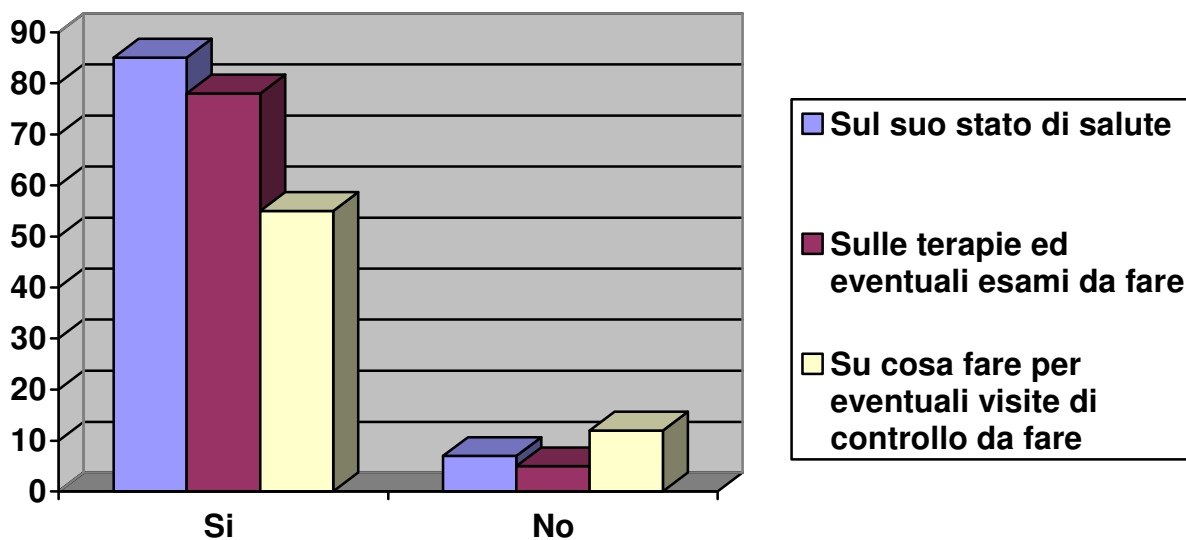
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE**  
**MEDICO ( risposte multiple ) %**

Gentile e disponibile	78
Ha preso a cuore il mio problema	65
Frettoloso e superficiale	4
Sgarbato e maleducato	1



**INFORMAZIONI RICEVUTE**  
**ESAURIENTI E CHIARE %**

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	85	7	8
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	78	5	17
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	55	12	33



## **ANALISI AREE AMBULATORIALI**

### **Rispetto all'adeguatezza delle prestazioni ricevute negli ambulatori**

#### **Dal lato professionale**

L'80% considera positivamente la qualità del servizio, solo il 6% risponde negativamente ed un 14% non dà risposta.

#### **Dal lato umano**

Il giudizio complessivo espresso dai pazienti è positivo per il 76% , mentre una percentuale pressoché uguale alla precedente è negativa e il 17% non risponde.

### **Sul rispetto della privacy**

Confortante il risultato dove l'80% delle risposte è affermativo

### **Rispetto ai tempi di attesa in orario sull'appuntamento**

L'attesa tra prenotazione e prestazione nel giorno della visita o dell'esame è soddisfacente nel 68% dei casi mentre le informazioni circa il ritardo stesso e le relative motivazioni sono oggetto di miglioramento.

### **Rispetto al comfort**

Il giudizio sull'ambiente delle sale di attesa è molto soddisfacente, più dell'80% lo ritiene confortevole. Inoltre durante la visita hanno avuto tempo e modo di spiegarsi bene il 70% degli utenti.

### **Rispetto alla relazione con il personale**

I giudizi sugli aspetti comunicativo relazionali sono significativamente positivi sia per il personale infermieristico che medico, soprattutto in relazione alla gentilezza e disponibilità che risulta superiore all'80%.

Una percentuale pari all'8% li ritiene cortese ma sbrigativo mentre una percentuale bassissima è suddiviso tra frettoloso, distaccato o sgarbato.

### **Rispetto alle informazioni ricevute**

L'85% è soddisfatto delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire e una percentuale pari al 12% non ha ben chiaro cosa fare per le successive visite di controllo mentre il 33% non risponde alla domanda.

# ALBA BRA

## REPORT QUESTIONARI SERVIZI OSPEDALIERI

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 1/7/17 al 31/12/17

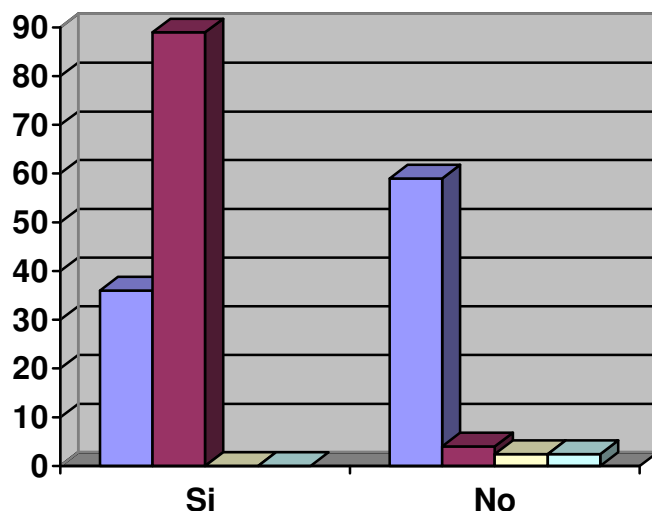
TOTALE SCHEDE COMPILATE N. 165

### CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale
<b>Compilato</b>	Personalmente	154	93,3
	Parenti / Conoscenti	10	6,1
Non segnata		1	0,6
<b>Sesso</b>	Maschio	48	29
	Femmina	106	64,2
Non segnata		11	6,7
<b>Età media</b>	▼ 50	53	32
	▲ 50	100	60,6
Non segnata		12	7,2
<b>Professione</b>	Pensionati	77	46,6
	Operai / Coltivatori	12	7,3
	Casalinghe	18	10,9
	Impiegati	25	15
Non segnata		20	12,1

### UTILIZZO DEL SERVIZIO %

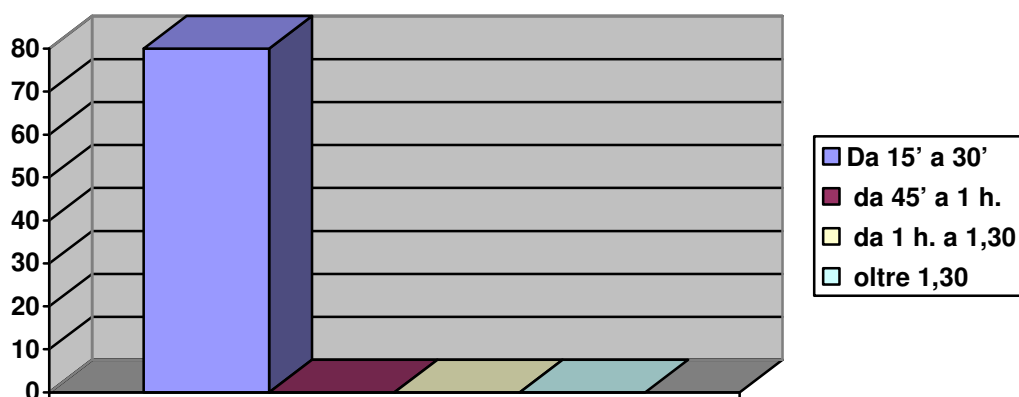
	Si	No
<b>È la prima volta che utilizza questo servizio</b>	36	59
<b>Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?</b>	89	4,2
<b>E' stato avvisato del ritardo?</b>	0	2,4
<b>Le è stato spiegato il motivo del ritardo?</b>	0	2,4



<span style="color: blue;">■</span> È la prima volta che utilizza questo servizio
<span style="color: red;">■</span> Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?
<span style="color: yellow;">■</span> E' stato avvisato del ritardo?
<span style="color: lightblue;">■</span> Le è stato spiegato il motivo del ritardo?

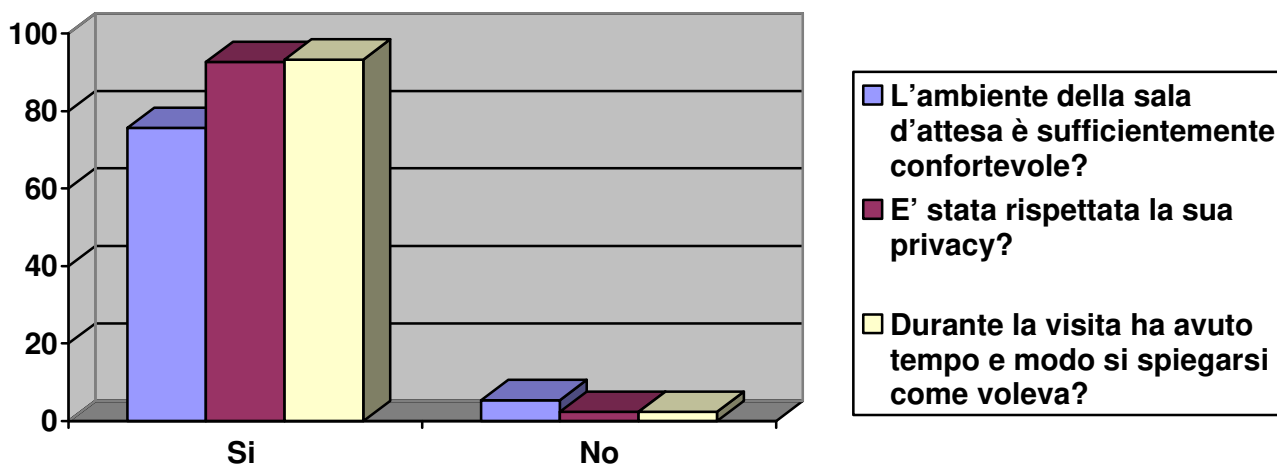
**TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento  
( 4,2% di mancato rispetto dell'orario ) %**

Da 15' a 30'	80%
da 45' a 1 h.	0
da 1 h. a 1,30	0
oltre 1,30	0



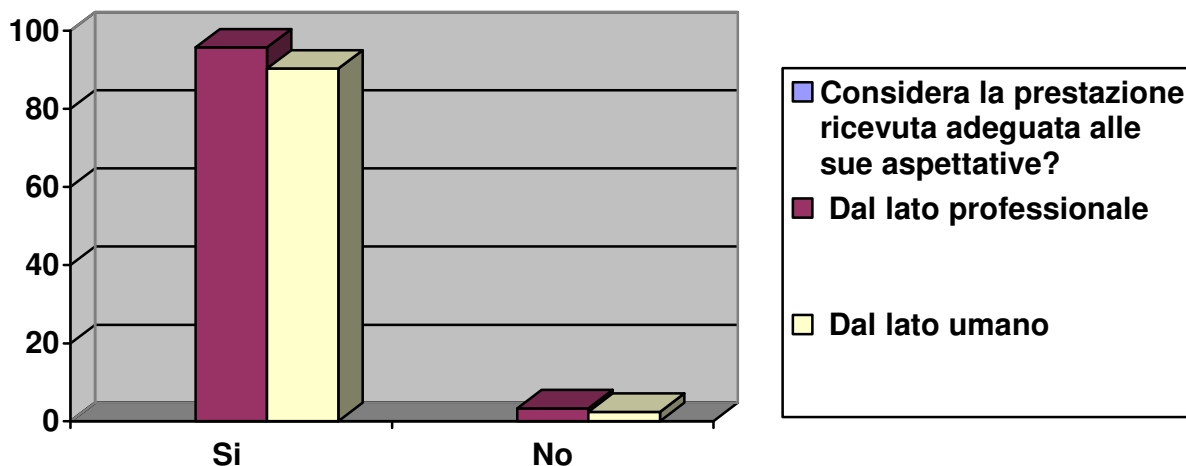
**CONFORT %**

	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	75,7	5,4	29
E' stata rispettata la sua privacy?	92,7	2,4	5
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	93,3	2,4	4



**QUALITA' DEL SERVIZIO %**

	Si	No	Non risposta
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?			
Dal lato professionale	95,7	3,3	1
Dal lato umano	90,3	2,4	6



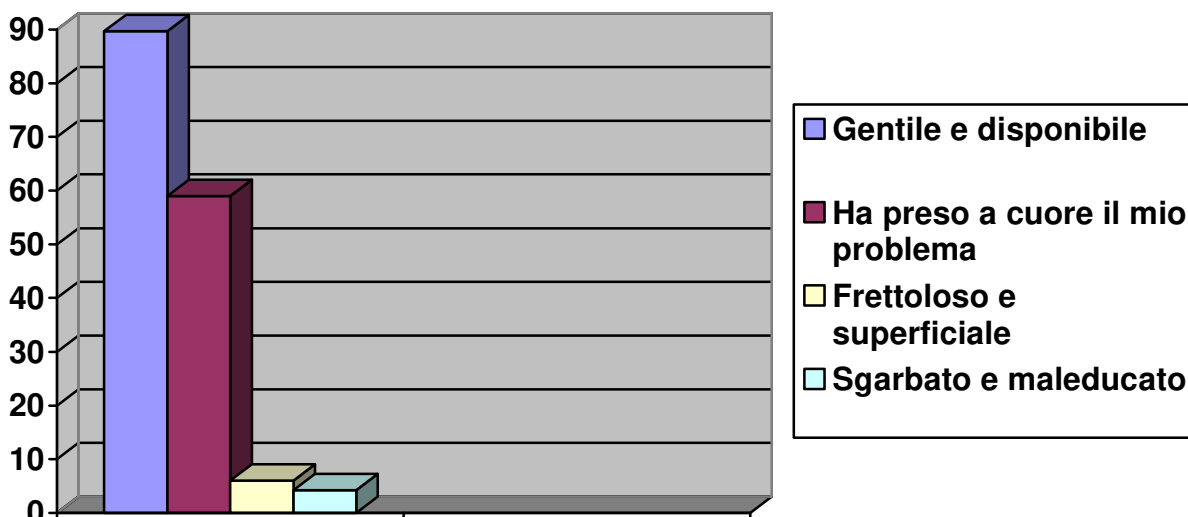
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO ( risposte multiple ) %**

Gentile e disponibile	93,3
Attento e premuroso	80,6
Cortese ma sbrigativo	18
Frettoloso e distaccato	6,6
Sgarbato e maleducato	/



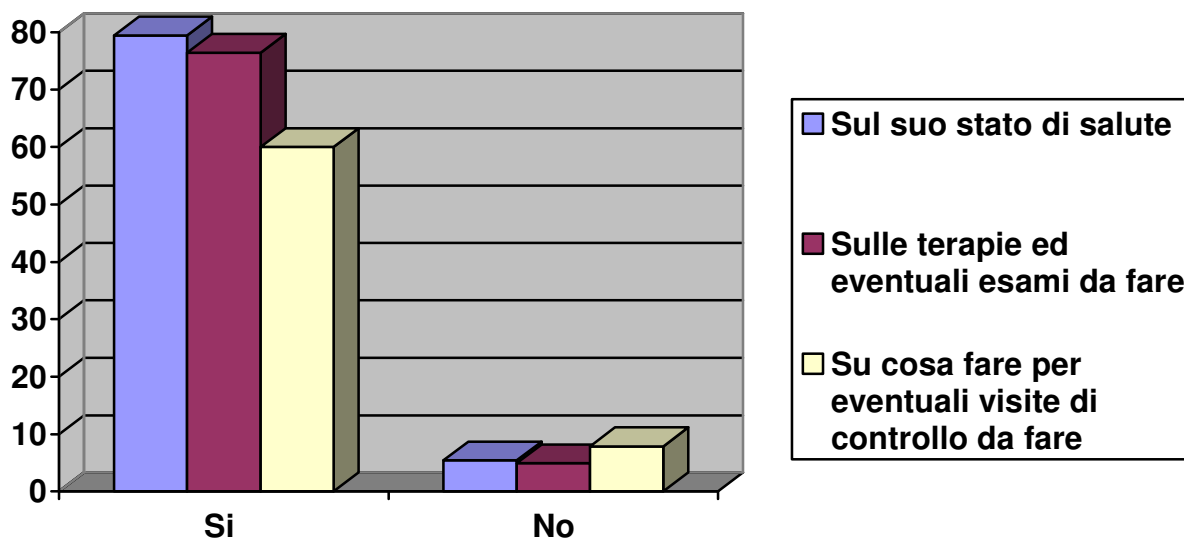
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE**  
**MEDICO ( risposte multiple ) %**

Gentile e disponibile	89,7
Ha preso a cuore il mio problema	59
Frettoloso e superficiale	6
Sgarbato e maleducato	4,24



**INFORMAZIONI RICEVUTE**  
**ESAURIENTI E CHIARE %**

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	79,4	5,4	14
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	76,4	4,9	18
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	60	7,9	32



## **ANALISI AREE SERVIZI**

### **Rispetto alla qualità delle prestazioni ricevute negli ambulatori**

#### **Dal lato professionale**

Il 95% considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative, solo il 3% risponde negativamente ed l'1% non dà risposta.

#### **Dal lato umano**

Il giudizio complessivo espresso dai pazienti è positivo per il 90% , mentre una percentuale del 2% circa non la ritiene adeguata e il 6% non risponde.

### **Sul rispetto della privacy**

Oltre il 92% ritiene che sia stata rispettata.

### **Rispetto ai tempi di attesa in orario sull'appuntamento**

L'attesa tra prenotazione e prestazione nel giorno della visita o dell'esame è soddisfacente nel 90% dei casi e le informazioni circa il ritardo stesso e le relative motivazioni rappresentano il 2% circa.

### **Rispetto al comfort**

Il giudizio sull'ambiente delle sale di attesa è soddisfacente, oltre il 75% ; inoltre durante la visita hanno avuto tempo e modo di spiegarsi bene oltre il 93% degli utenti.

### **Rispetto alla relazione con il personale e sulle informazioni ricevute**

I giudizi sugli aspetti comunicativo relazionali sono significativamente positivi sia per il personale infermieristico che medico, soprattutto in relazione alla gentilezza, attenzione e disponibilità che risulta superiore al 93%. Il personale medico inoltre ha preso a cuore il problema nella percentuale del 60%, mentre il 4% circa ritiene il personale medico sgarbato e maleducato.

Il 18% ritiene cortese ma sbrigativo l'atteggiamento del personale tecnico mentre una percentuale bassissima è suddiviso tra frettoloso e distaccato.

### **Rispetto alle informazioni ricevute**

L'80% circa ritiene esaurienti e chiare le informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire e una percentuale pari al 8% non ha ben chiaro cosa fare per le successive visite di controllo.

# ALBA BRA

## REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA MEDICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 1/7/17 al 31/12/17

TOTALE SCHEDE COMPILATE N. ...190

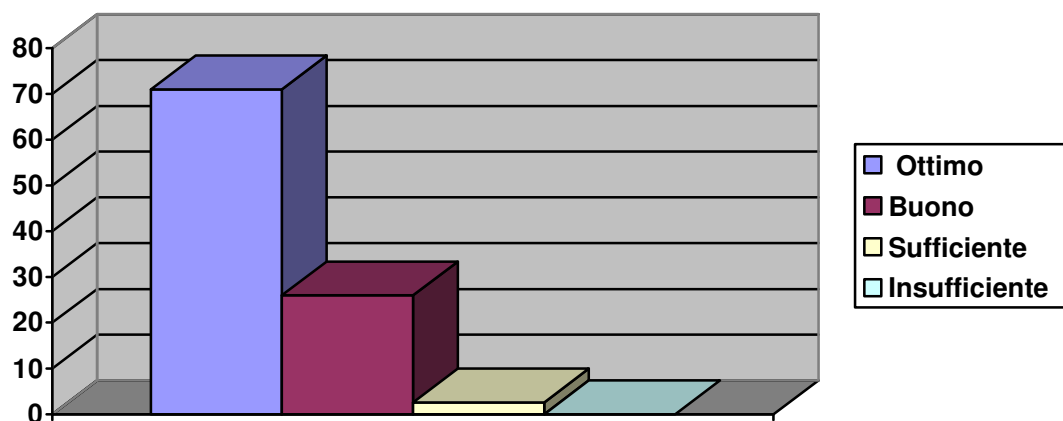
### CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale
Compilato	Personalmente	108	57
	Parenti / Conoscenti	73	38
Non segnata		9	5
Sesso	Maschio	116	61
	Femmina	66	35
Non segnata		5	2,6
Età media	▼ 50	58	30
	▲ 50	129	68
Non segnata		3	1,5
Professione	Pensionati	121	64
	Operai / Coltivatori	25	13
	Casalinghe	11	6
	Impiegati	13	6,8
Non segnata		19	10

### ACCOGLIENZA AL RICOVERO %

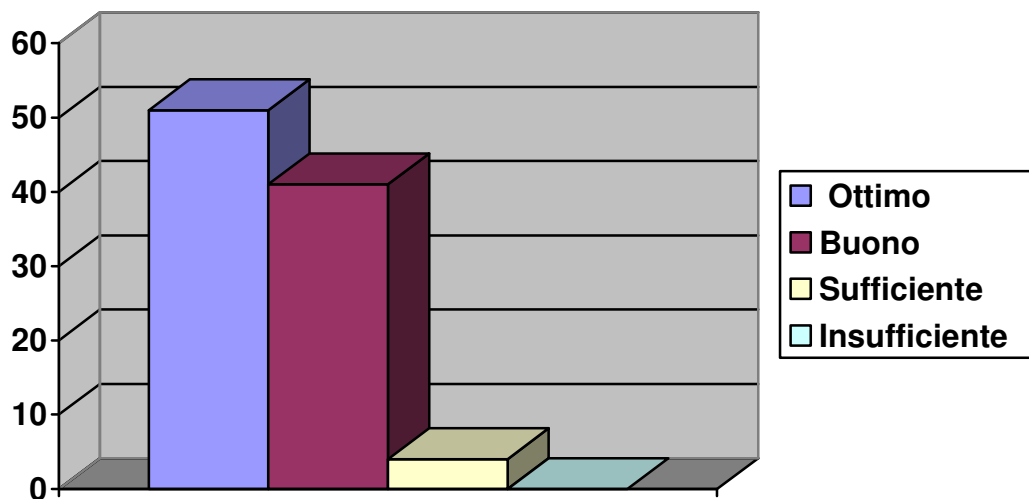
*Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto*

Ottimo	71
Buono	26
Sufficiente	2,6
Insufficiente	0



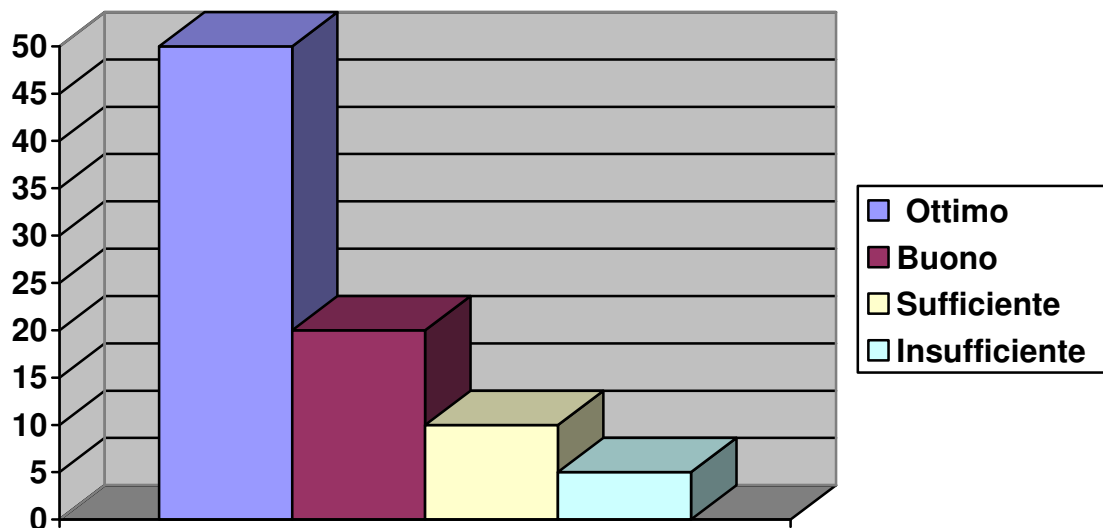
*Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %*

<b>Ottimo</b>	<b>51</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



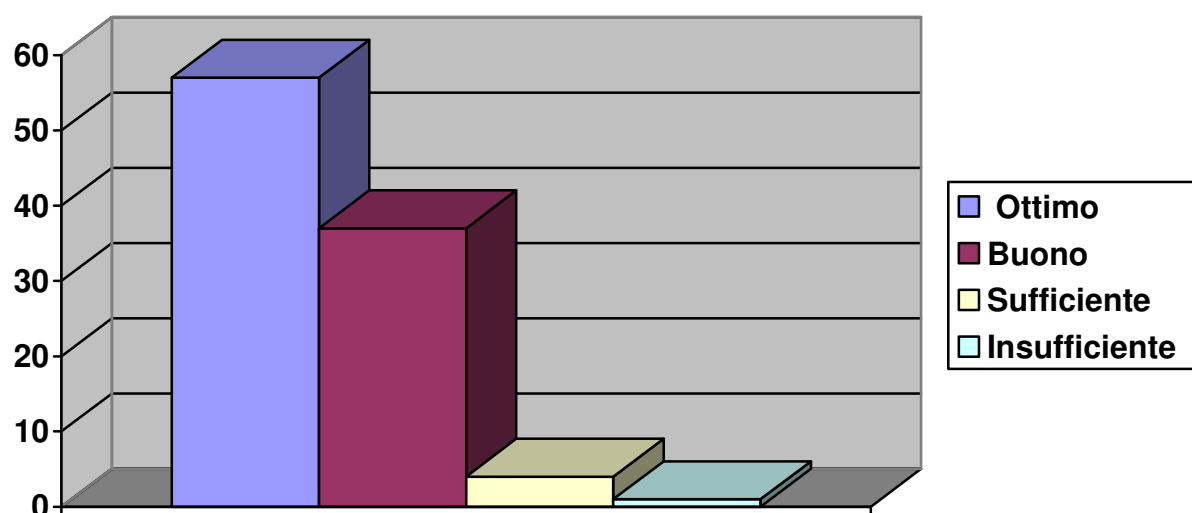
*Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %*

<b>Ottimo</b>	<b>50</b>
<b>Buono</b>	<b>20</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>10</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>5</b>



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

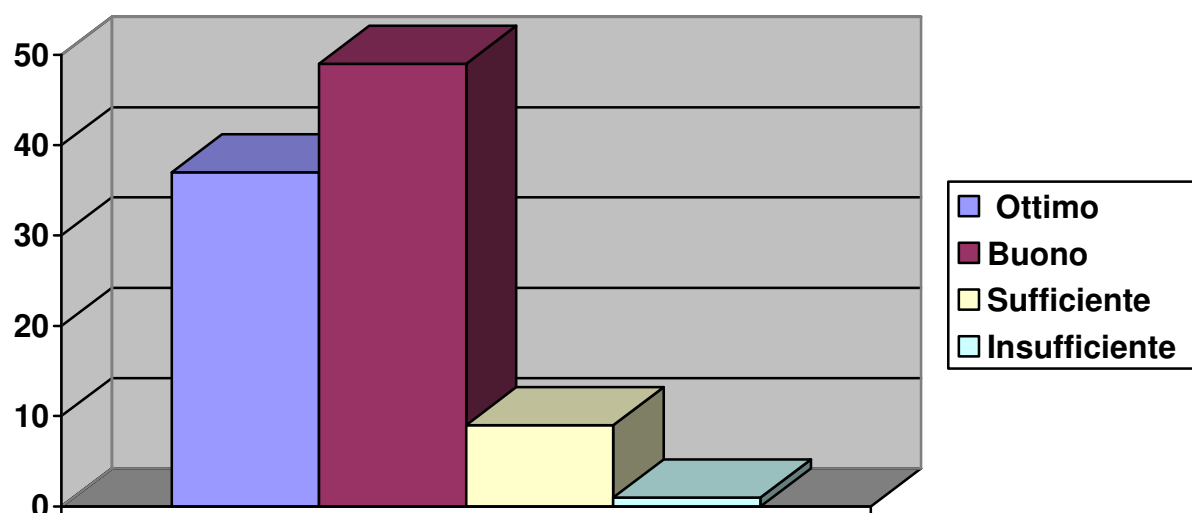
<b>Ottimo</b>	<b>57</b>
<b>Buono</b>	<b>37</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



***CONFORT DEGLI AMBIENTI media 3% non risponde***

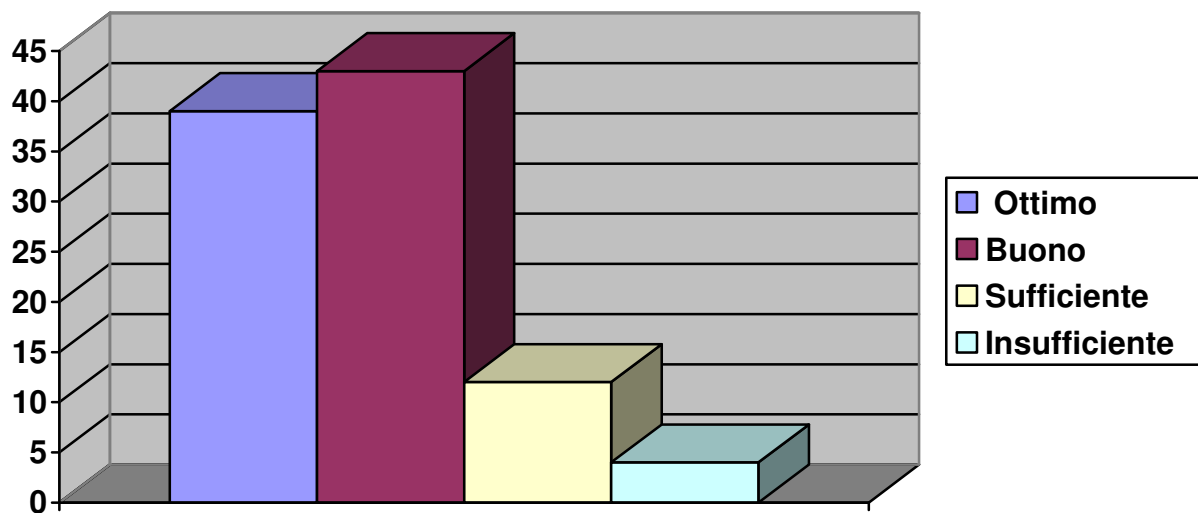
***Pulizia degli ambienti %***

<b>Ottimo</b>	<b>37</b>
<b>Buono</b>	<b>49</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>9</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



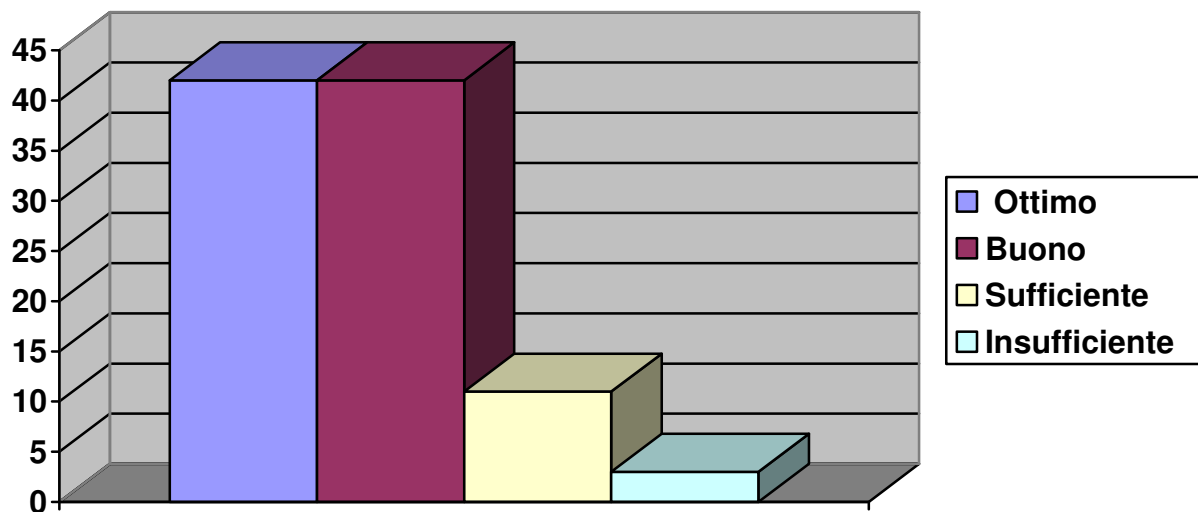
### *Funzionalità servizi igienici %*

<b>Ottimo</b>	<b>39</b>
<b>Buono</b>	<b>43</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>12</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>4</b>



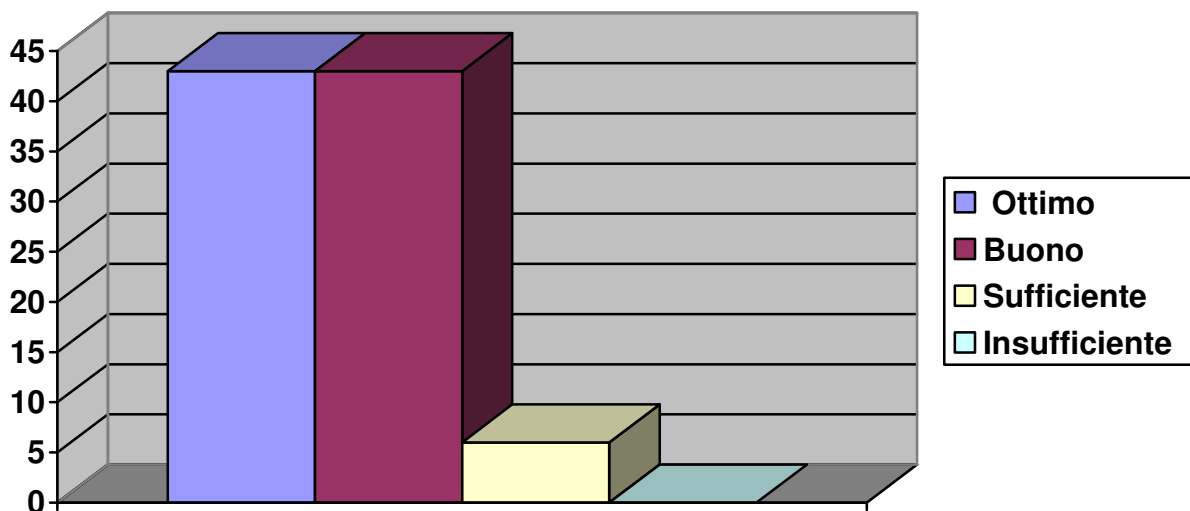
### *Temperature delle stanze %*

<b>Ottimo</b>	<b>42</b>
<b>Buono</b>	<b>42</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>11</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>3</b>



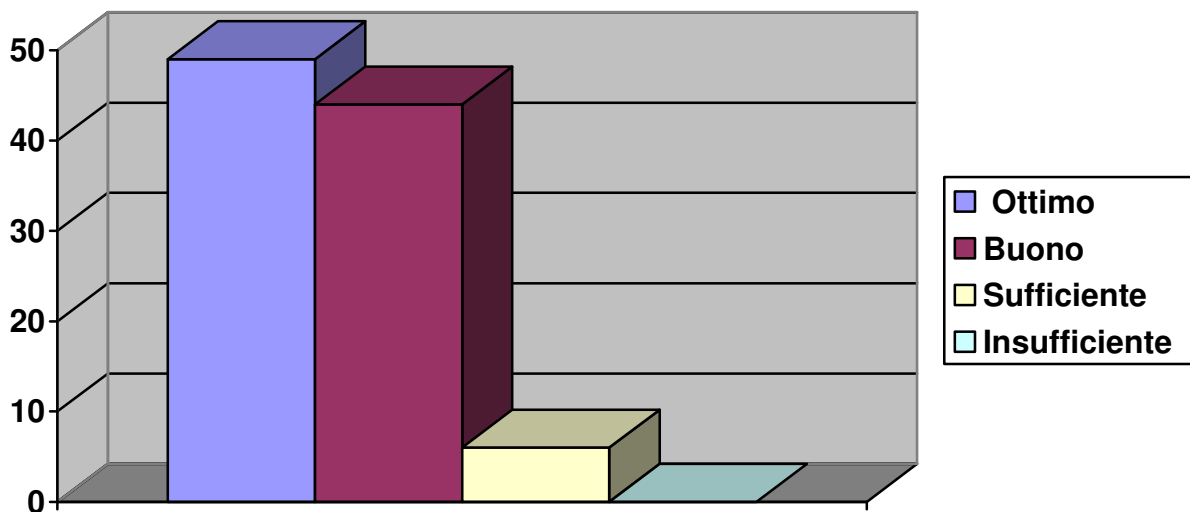
*Orario di visita dei familiari %*

<b>Ottimo</b>	<b>43</b>
<b>Buono</b>	<b>43</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>6</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



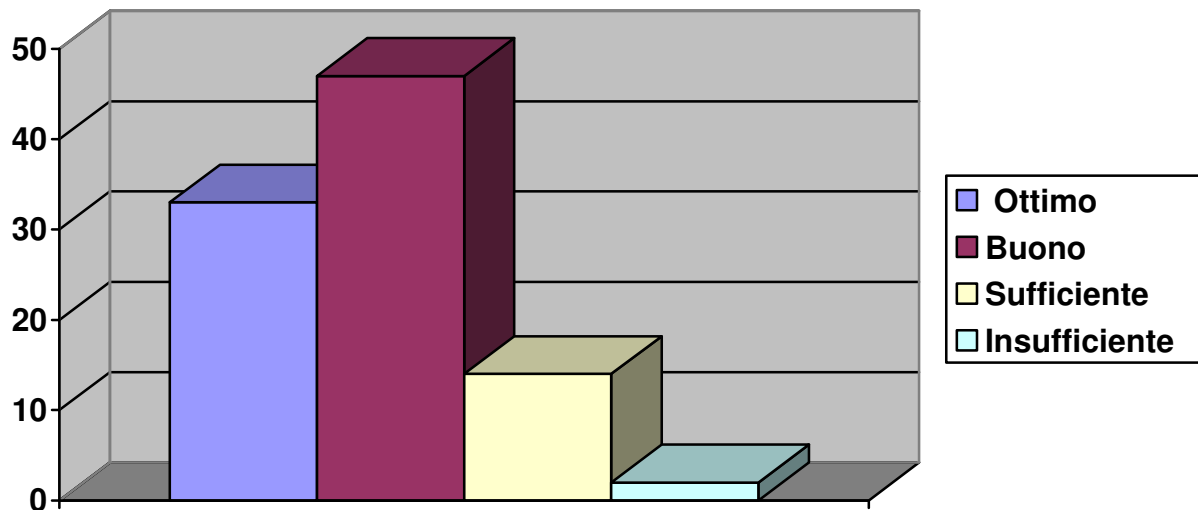
*Rispetto della privacy %*

<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>44</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>6</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



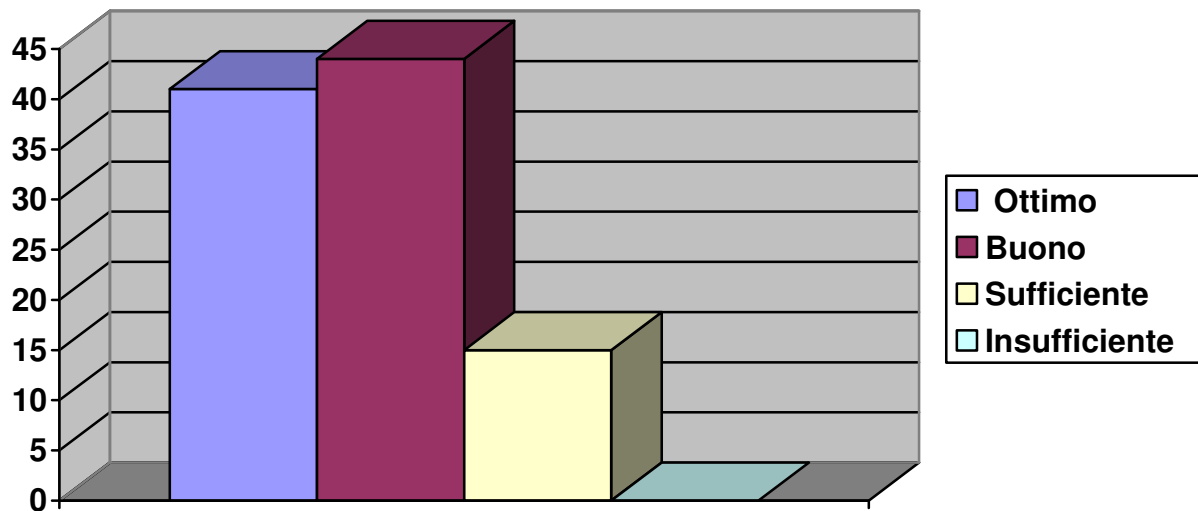
### Qualità dei pasti %

<b>Ottimo</b>	<b>33</b>
<b>Buono</b>	<b>47</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>14</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>2</b>



### Orario dei pasti %

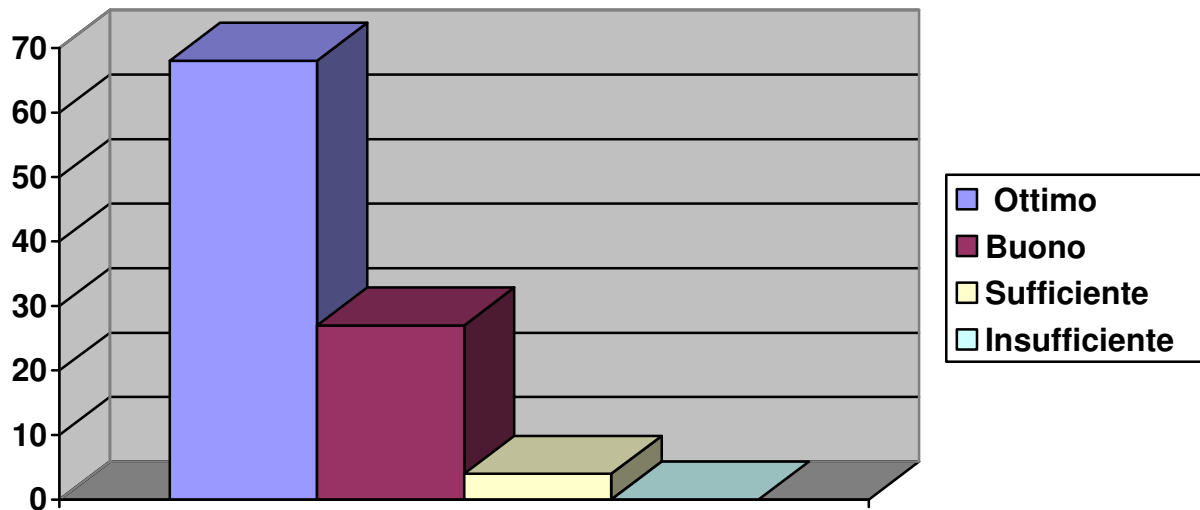
<b>Ottimo</b>	<b>41</b>
<b>Buono</b>	<b>44</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>15</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

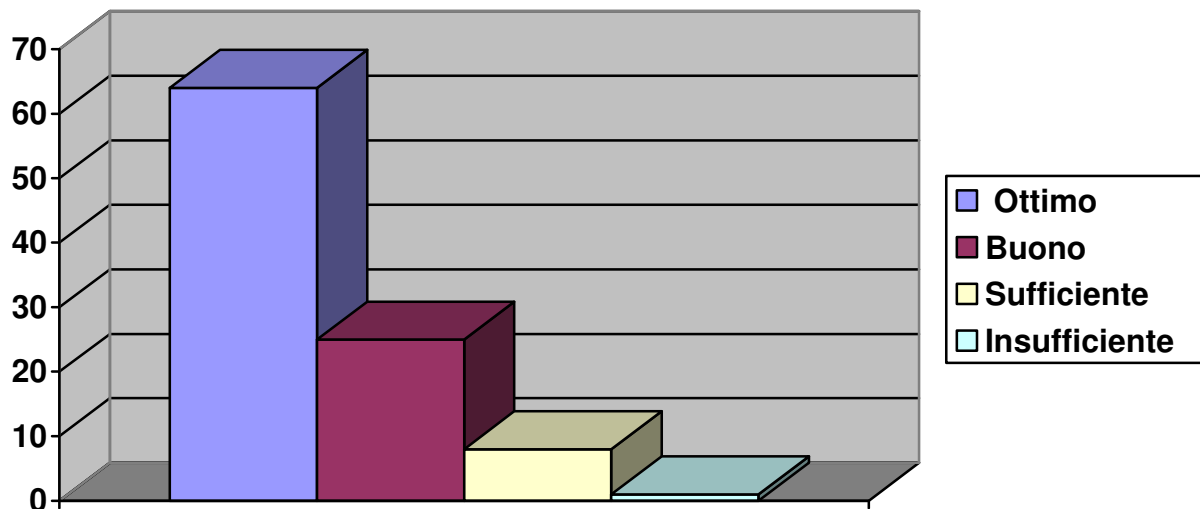
### *Gentilezza e cortesia nei rapporti %*

<b>Ottimo</b>	<b>68</b>
<b>Buono</b>	<b>27</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



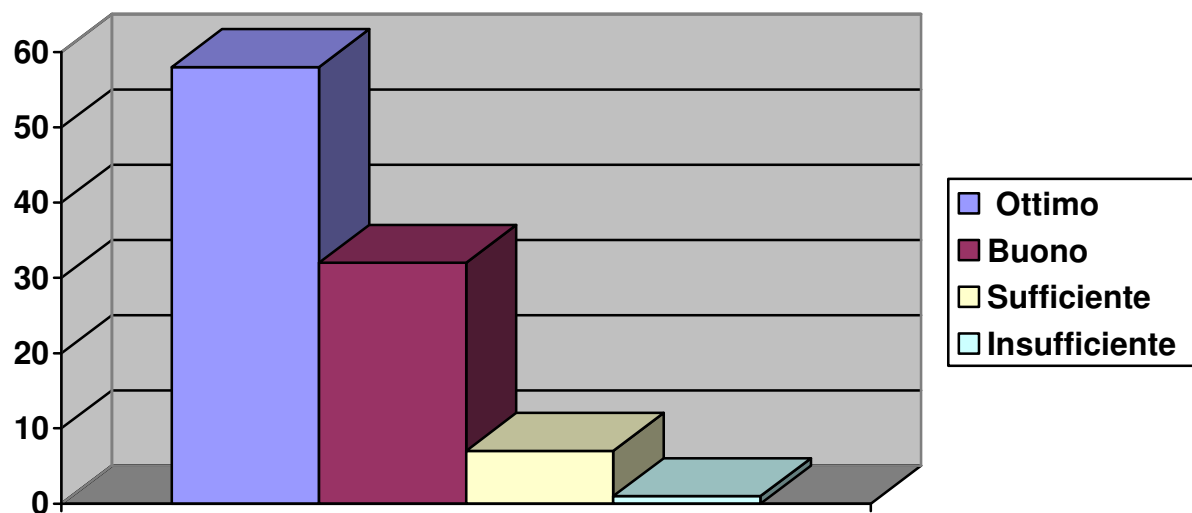
### *Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>64</b>
<b>Buono</b>	<b>25</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>8</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



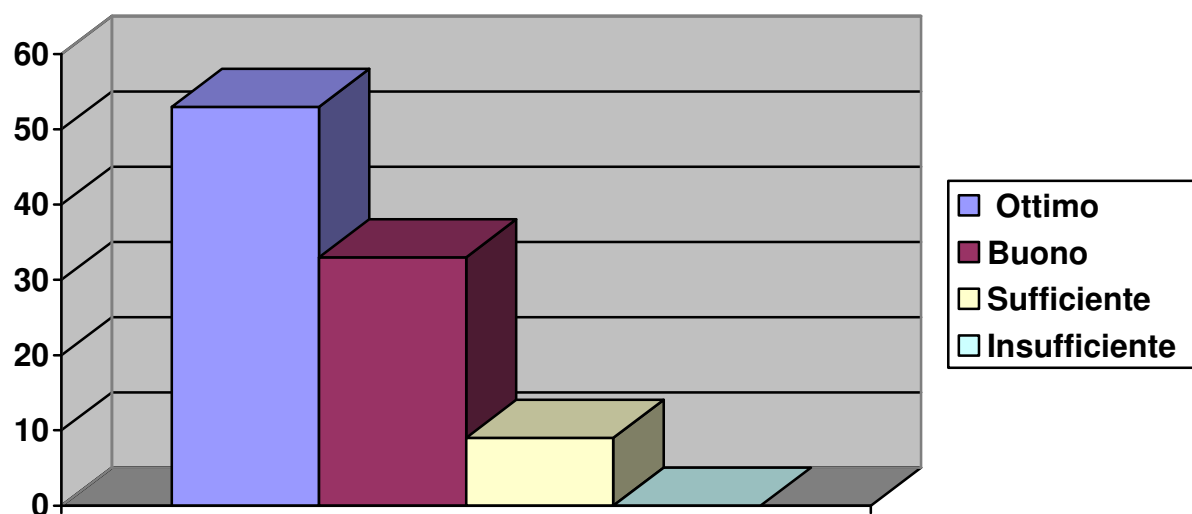
### *Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %*

<b>Ottimo</b>	<b>58</b>
<b>Buono</b>	<b>32</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>7</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



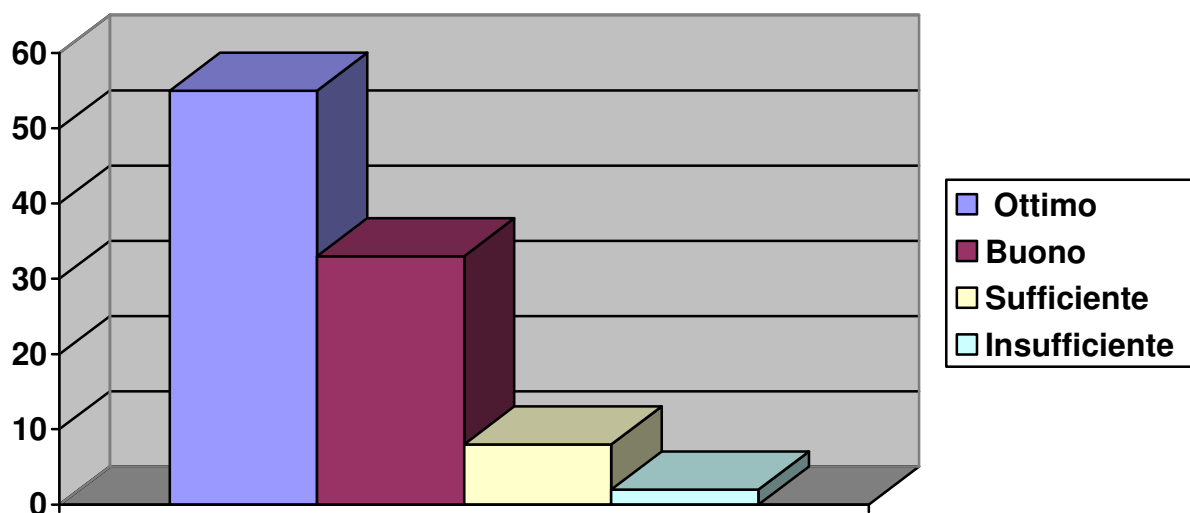
### *Informazioni su rischi legati alle cure %*

<b>Ottimo</b>	<b>53</b>
<b>Buono</b>	<b>33</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>9</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



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

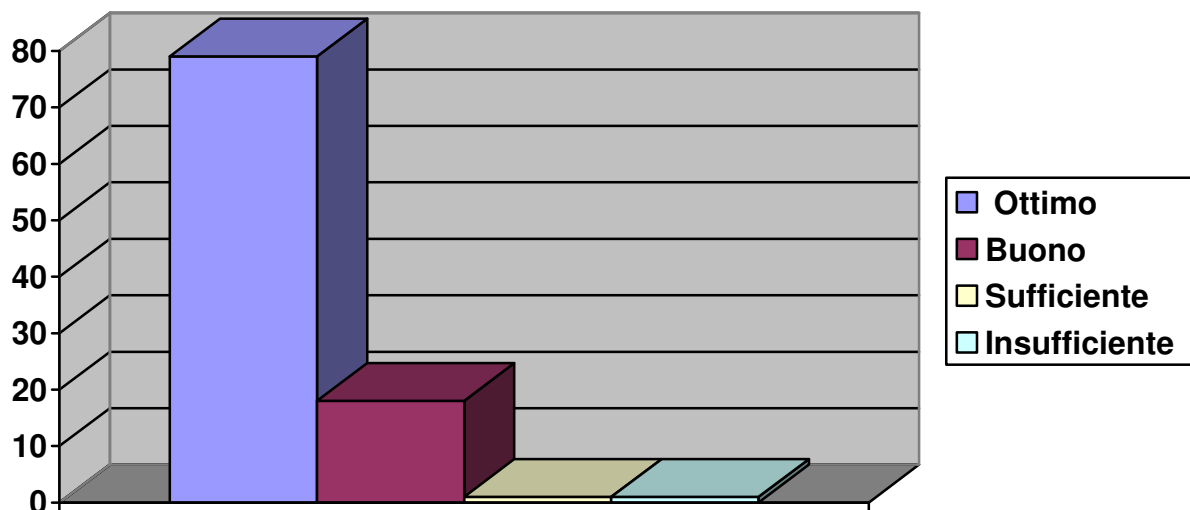
<b>Ottimo</b>	<b>55</b>
<b>Buono</b>	<b>33</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>8</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>2</b>



**RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO**

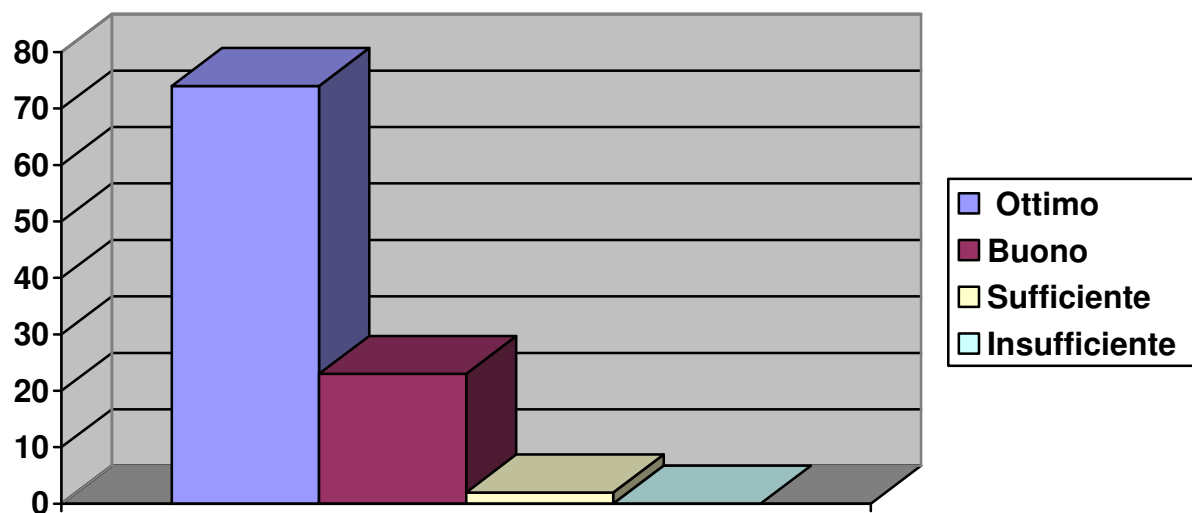
*Gentilezza e cortesia nei rapporti %*

<b>Ottimo</b>	<b>79</b>
<b>Buono</b>	<b>18</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



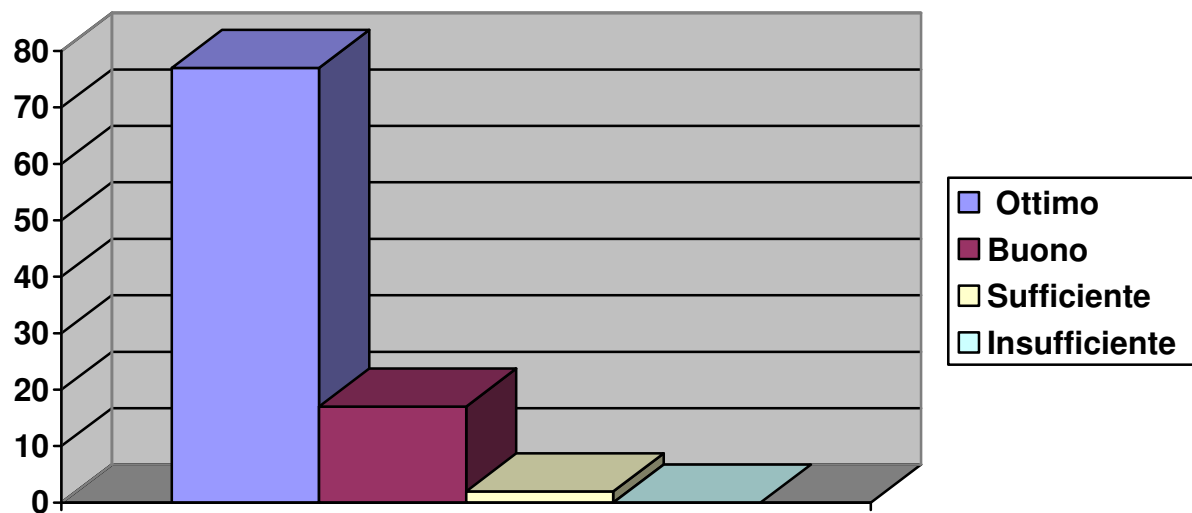
*Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>74</b>
<b>Buono</b>	<b>23</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Attenzione e sostegno nell'assistenza %*

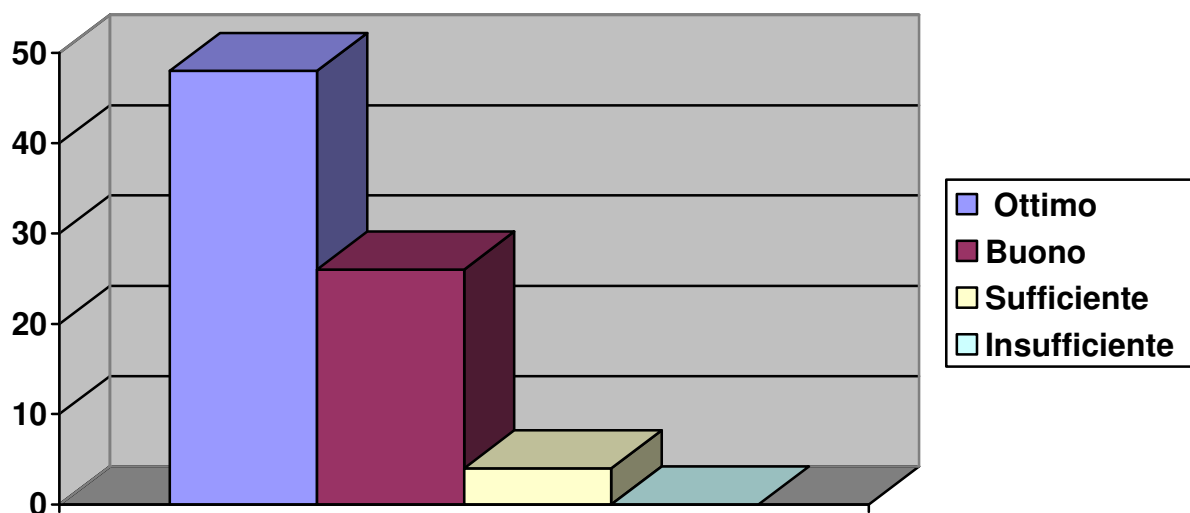
<b>Ottimo</b>	<b>77</b>
<b>Buono</b>	<b>17</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**DIMISSIONE media 17% non risponde**

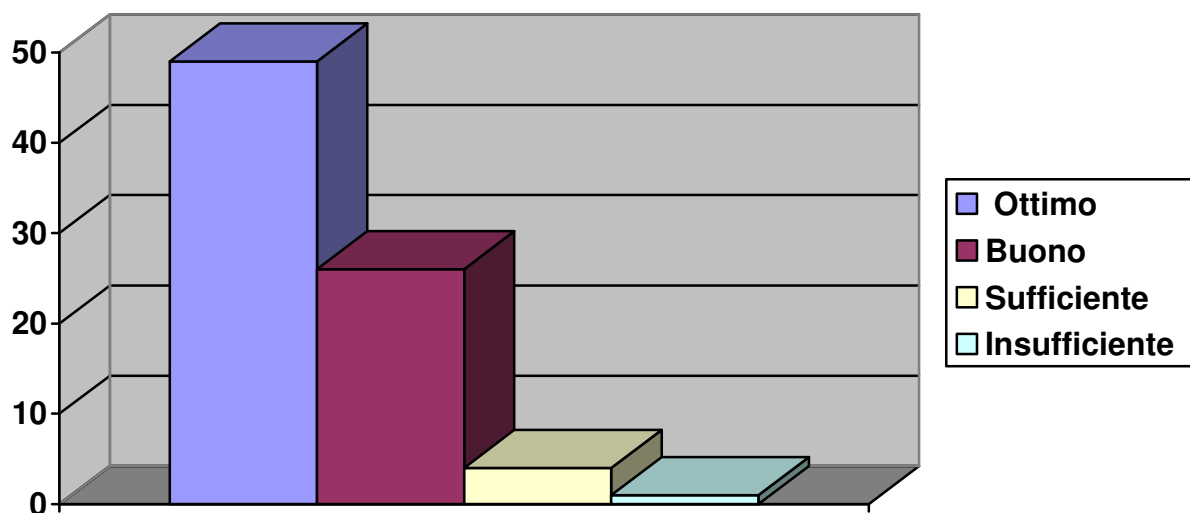
***E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %***

<b>Ottimo</b>	<b>48</b>
<b>Buono</b>	<b>26</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



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

<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>26</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## **ANALISI DEGENZE AREA MEDICA**

### **Rispetto all'accoglienza al momento del ricovero**

È decisamente positivo: infatti la frequenza complessiva dei giudizi ottimo e buono è pari al 97% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Il 92% circa reputa ottimo o buono il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto, solamente il 4% lo reputa sufficiente. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 50% degli utenti, buono nel 20%, sufficiente per il 10% e insufficiente per il 5%. Valori pressoché sovrapponibili (ottimo e buono) per quanto attiene la qualità delle informazioni dal personale medico al momento dell'ingresso in reparto, ritenute sufficienti per il 4% e insufficienti da una percentuale minima dell'1%

### **Rispetto al comfort degli ambienti**

Più puntuale il giudizio dei pazienti: l'86% esprime giudizi ottimi e buoni sulla pulizia degli ambienti, sulla funzionalità dei servizi igienici mentre il 12% dà un giudizio appena sufficiente e il 5% li reputa insufficiente. Soddisfazione della temperatura delle stanze per l'84% circa suddiviso tra ottimo e buono, mentre l'80% esprime gradimento sull'orario di distribuzione e sulla qualità dei pasti. Il 14% li ritiene sufficienti. Valori molto positivi per l'orario di visita per i familiari. L'93% è benevolmente soddisfatto per quanto concerne il rispetto della privacy.

### **Rispetto alla relazione con i medici in reparto**

È molto positivo sia per quanto attiene la gentilezza nella relazione medico-paziente: oltre il 95% esprime giudizi ottimi e buoni; l'89% ritiene ottima e buona la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti, e il 90% è molto soddisfatto, giudizi ottimi e buoni delle informazioni su diagnosi e stato di salute come per le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure.

### **Rispetto alla relazione con il personale infermieristico**

È decisamente positivo, soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e la cortesia: oltre il 97% esprime giudizi ottimi e buoni, anche il 97% ritiene ottima o buona la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti e l'attenzione e il sostegno nell'assistenza.

### **Rispetto alle informazioni ricevute alla dimissione**

Il giudizio complessivo è sostanzialmente positivo: oltre il 74% esprime giudizi ottimi e buoni per quanto attiene le informazioni sulle terapie e i controlli da eseguire dopo la dimissione. Il 4% le ritiene sufficienti ma una media oltre il 17% non risponde alle domande. (questo probabilmente perché compila il questionario prima della dimissione).

# ALBA BRA

## REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA CHIRURGICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 1/7/17 al 31/12/17

TOTALE SCHEDE COMPILATE N. ....282.....

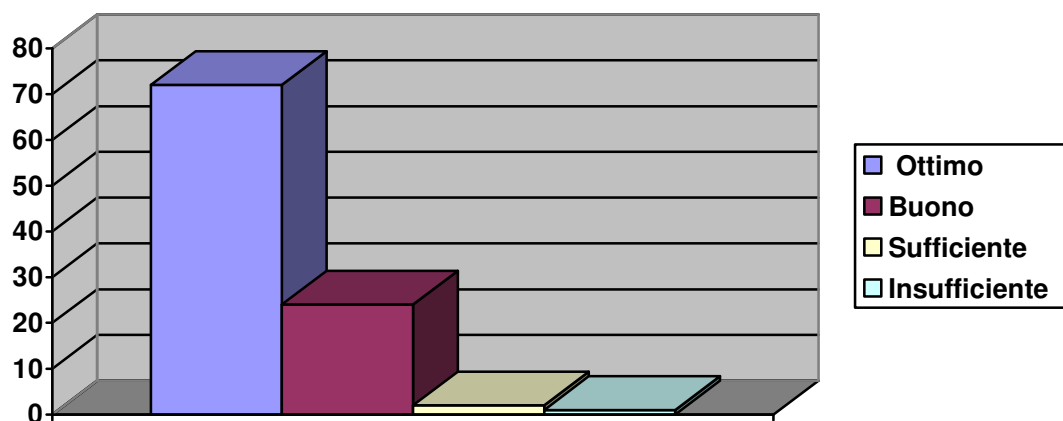
### CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale
<b>Compilato</b>	Personalmente	203	72
	Parenti / Conoscenti	56	20
<b>Non segnata</b>		23	8
<b>Sesso</b>	Maschio	95	34
	Femmina	155	55
<b>Non segnata</b>		31	11
<b>Età media</b>	▼ 50	82	29
	▲ 50	161	57
<b>Non segnata</b>		39	14
<b>Professione</b>	Pensionati	176	62
	Operai / Coltivatori	36	13
	Casalinghe	18	6
	Impiegati	19	6,8
<b>Non segnata</b>		33	12

### ACCOGLIENZA AL RICOVERO media 2% non risponde

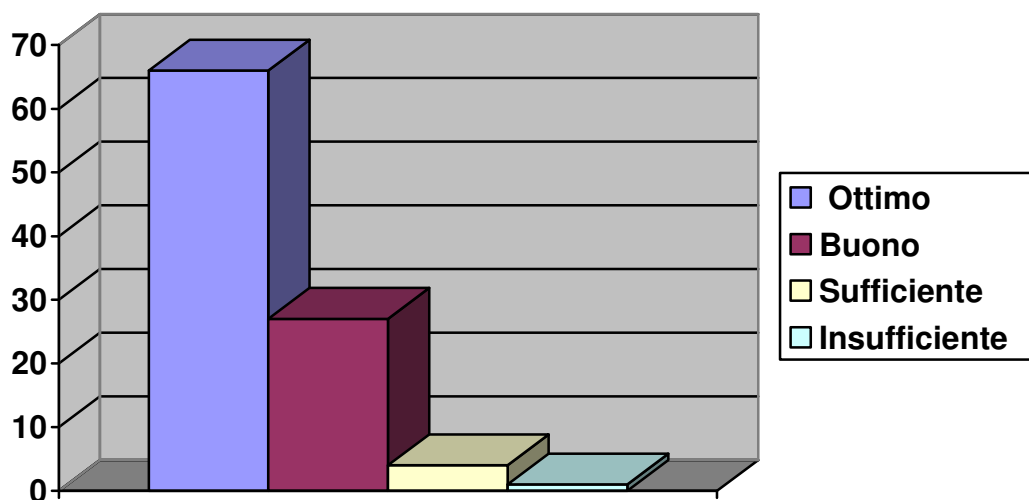
*Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto %*

<b>Ottimo</b>	72
<b>Buono</b>	24
<b>Sufficiente</b>	2
<b>Insufficiente</b>	1



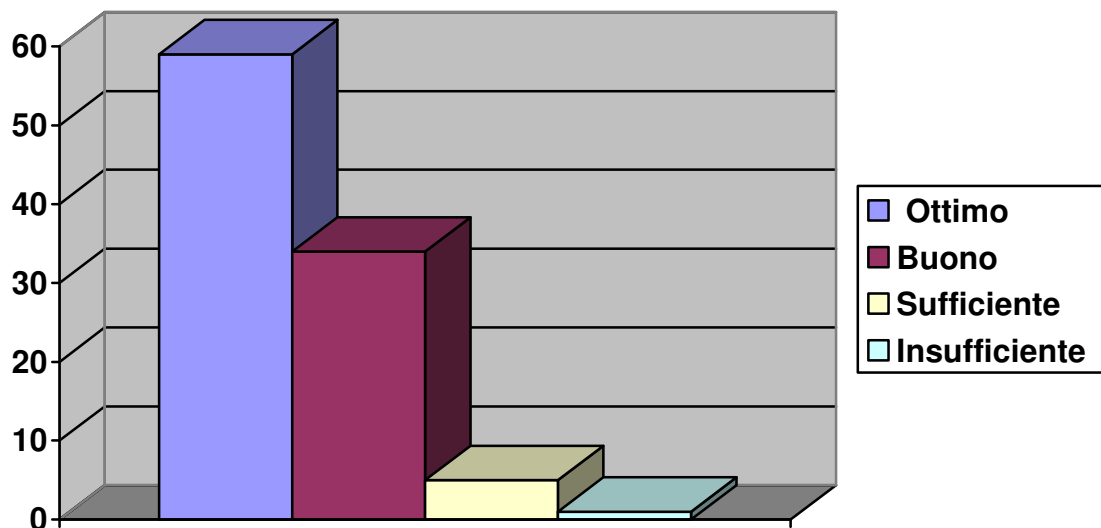
*Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %*

<b>Ottimo</b>	<b>66</b>
<b>Buono</b>	<b>27</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



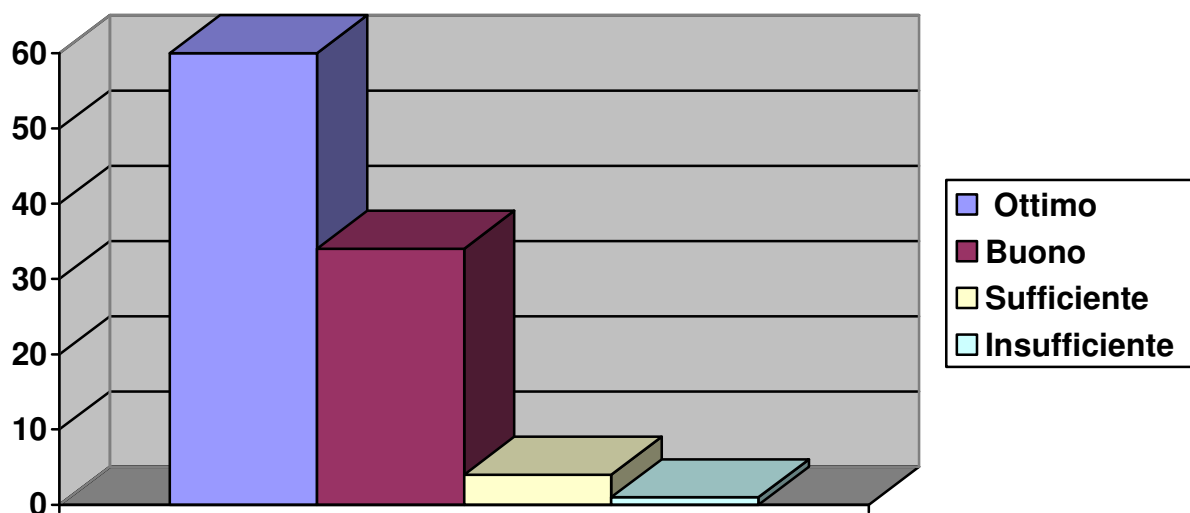
*Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %*

<b>Ottimo</b>	<b>59</b>
<b>Buono</b>	<b>34</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



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

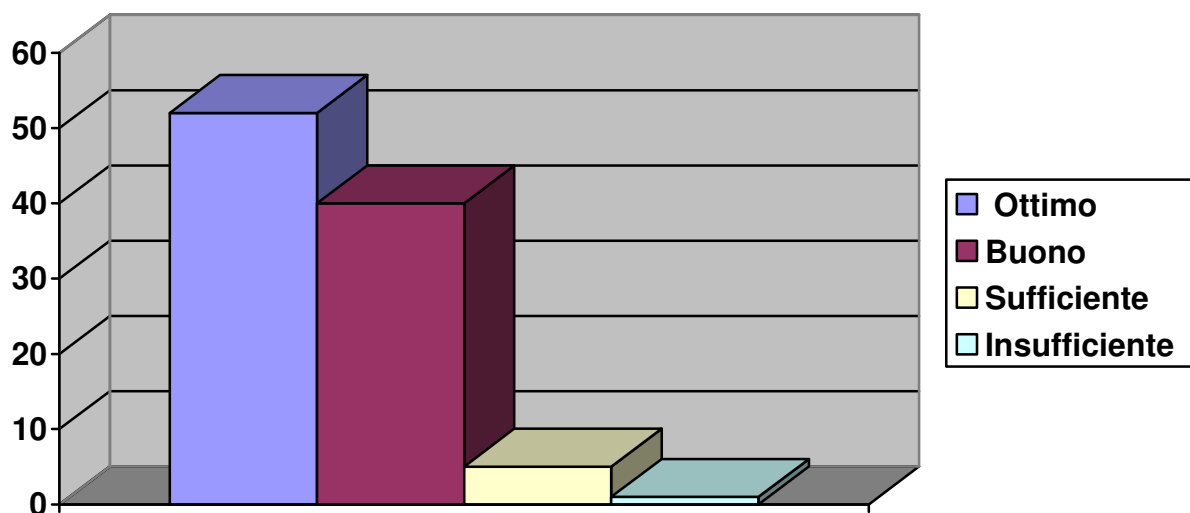
<b>Ottimo</b>	<b>60</b>
<b>Buono</b>	<b>34</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



***CONFORT DEGLI AMBIENTI media 4% non risponde***

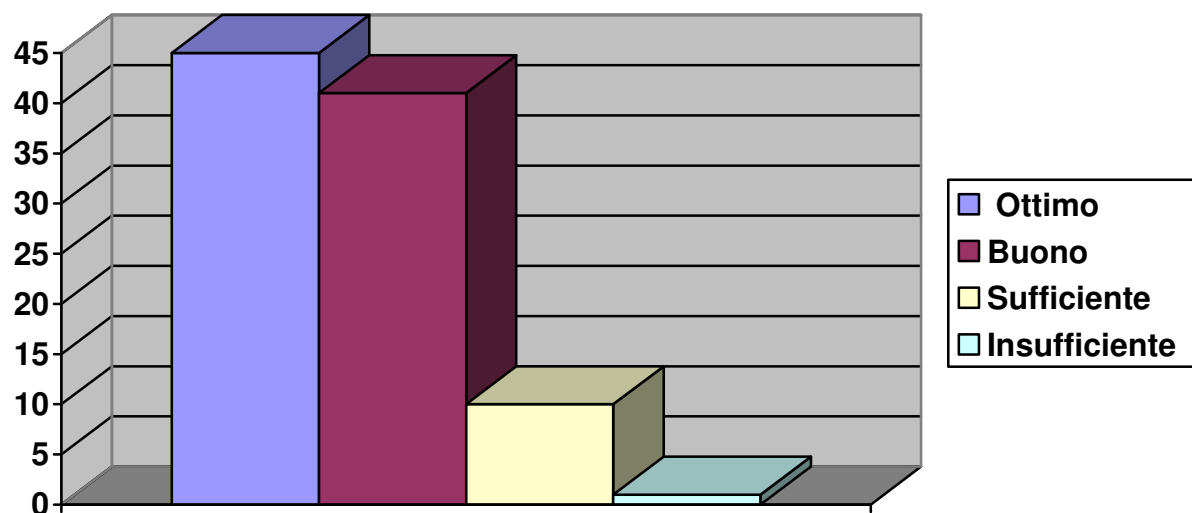
***Pulizia degli ambienti %***

<b>Ottimo</b>	<b>52</b>
<b>Buono</b>	<b>40</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



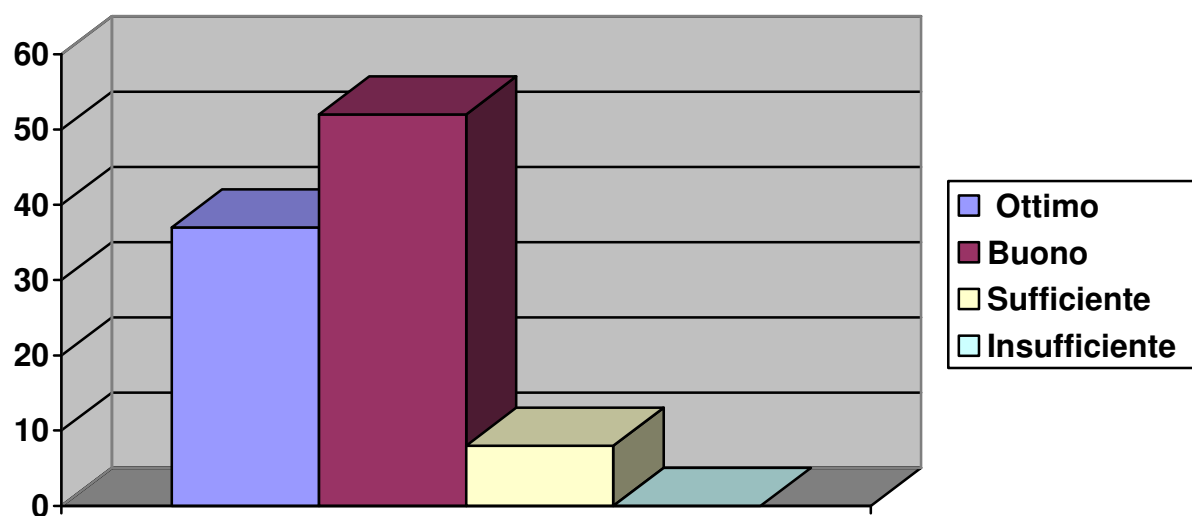
### *Funzionalità servizi igienici %*

<b>Ottimo</b>	<b>45</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>10</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



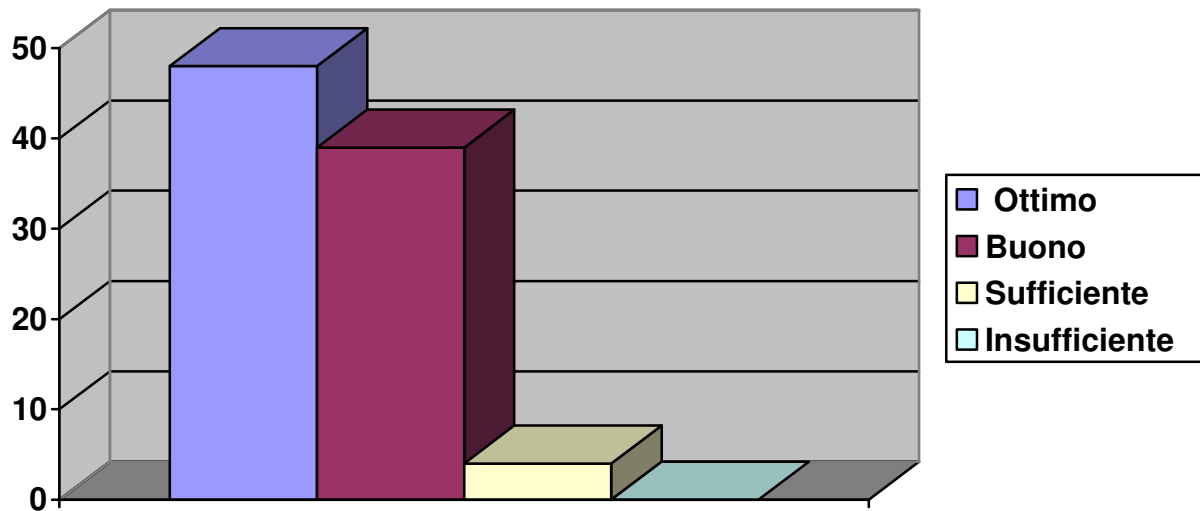
### *Temperature delle stanze %*

<b>Ottimo</b>	<b>37</b>
<b>Buono</b>	<b>52</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>8</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



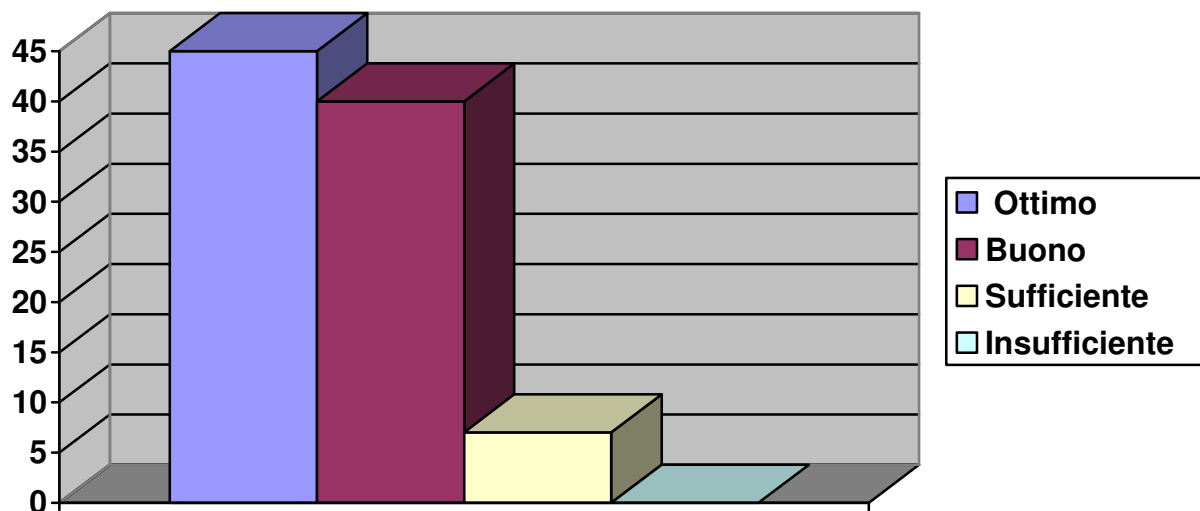
### *Orario di visita dei familiari %*

<b>Ottimo</b>	<b>48</b>
<b>Buono</b>	<b>39</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



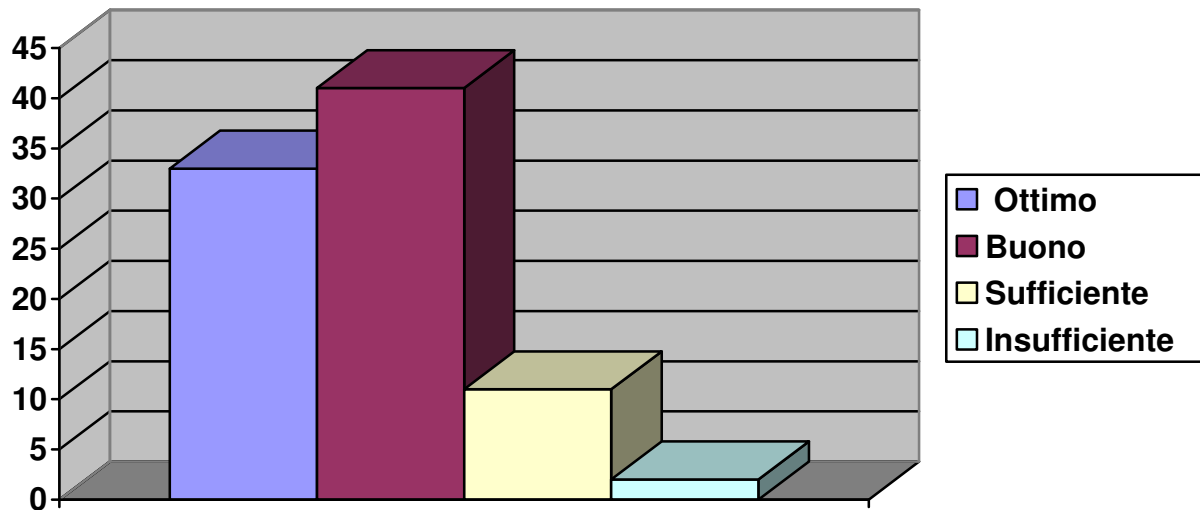
### *Rispetto della privacy %*

<b>Ottimo</b>	<b>45</b>
<b>Buono</b>	<b>40</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>7</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



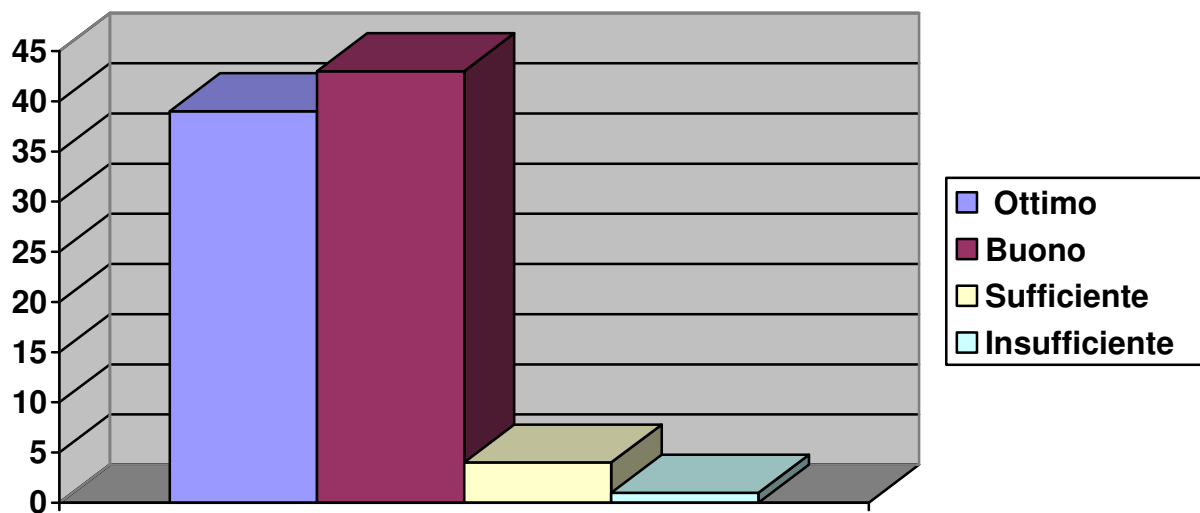
### *Qualità dei pasti %*

<b>Ottimo</b>	<b>33</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>11</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>2</b>



### *Orario dei pasti %*

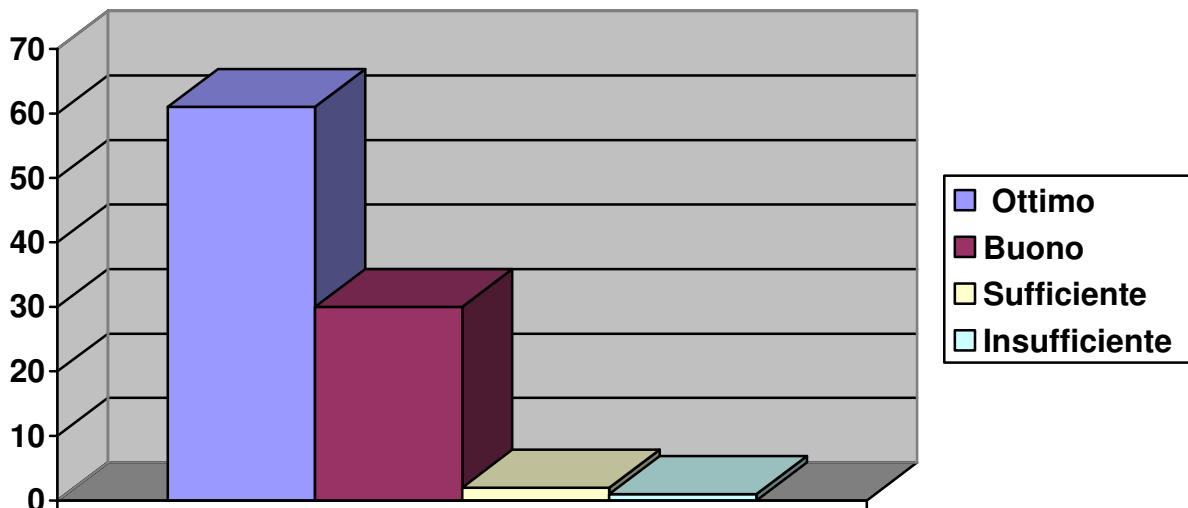
<b>Ottimo</b>	<b>39</b>
<b>Buono</b>	<b>43</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



**RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO media 6% non risponde**

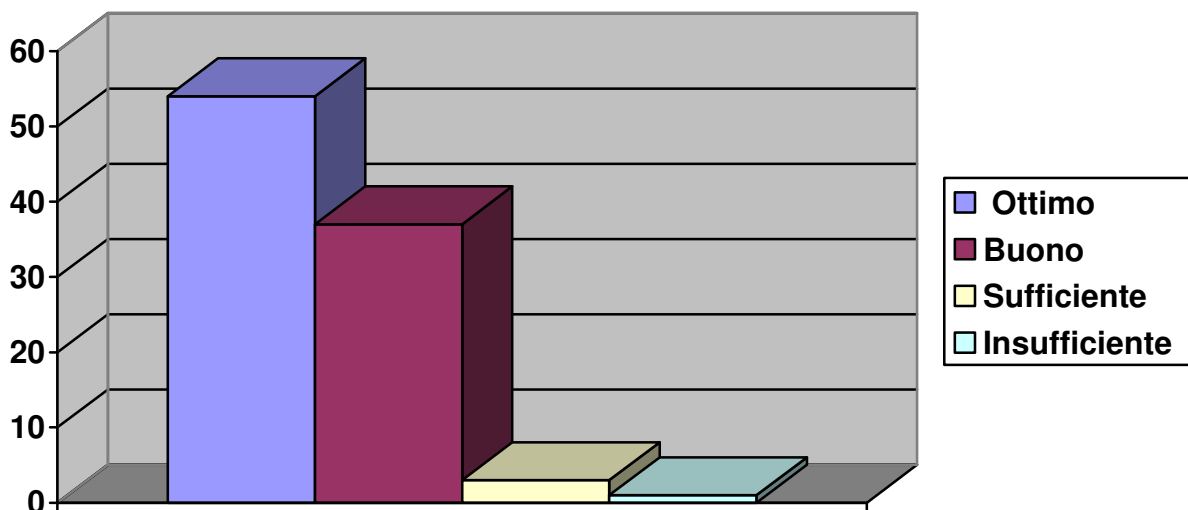
***Gentilezza e cortesia nei rapporti %***

<b>Ottimo</b>	<b>61</b>
<b>Buono</b>	<b>30</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



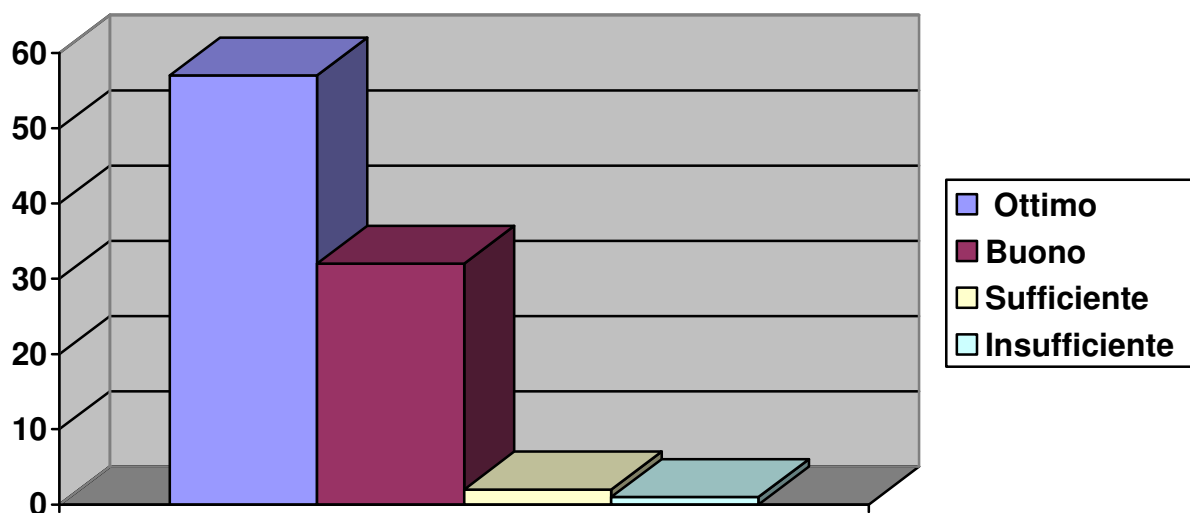
***Disponibilità ad ascoltare le richieste %***

<b>Ottimo</b>	<b>54</b>
<b>Buono</b>	<b>37</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



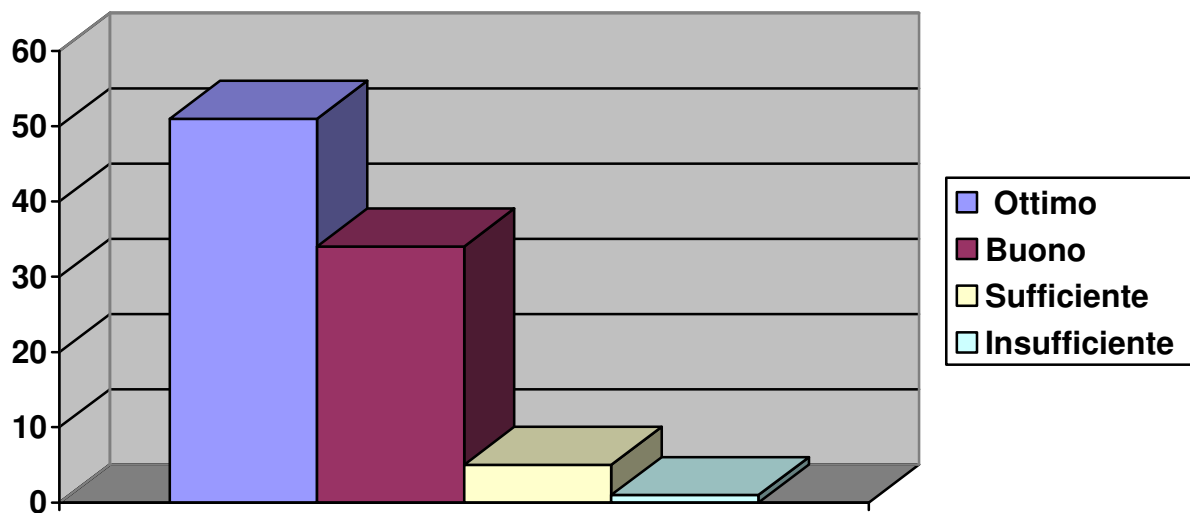
*Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %*

<b>Ottimo</b>	<b>57</b>
<b>Buono</b>	<b>32</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



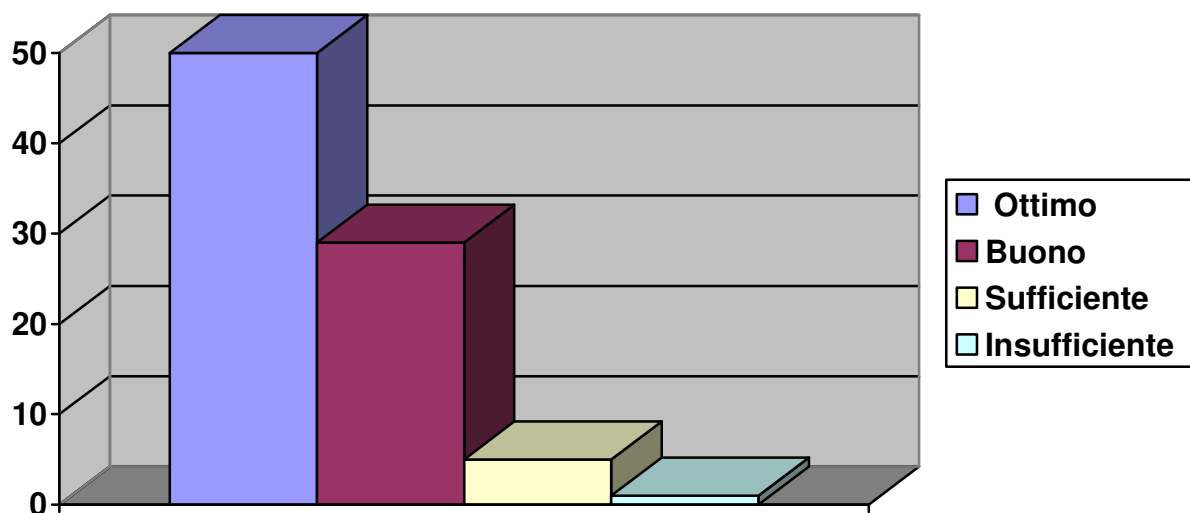
*Informazioni su rischi legati alle cure %*

<b>Ottimo</b>	<b>51</b>
<b>Buono</b>	<b>34</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



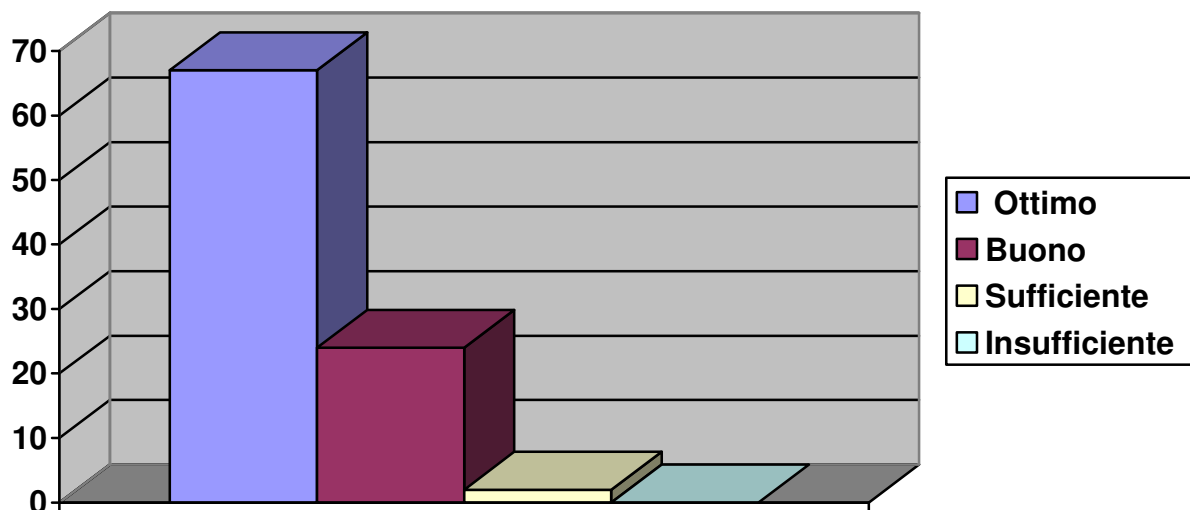
***Informazioni fornite in merito alle terapie e ai controlli da eseguire dopo le dimissioni %***

<b>Ottimo</b>	<b>50</b>
<b>Buono</b>	<b>29</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



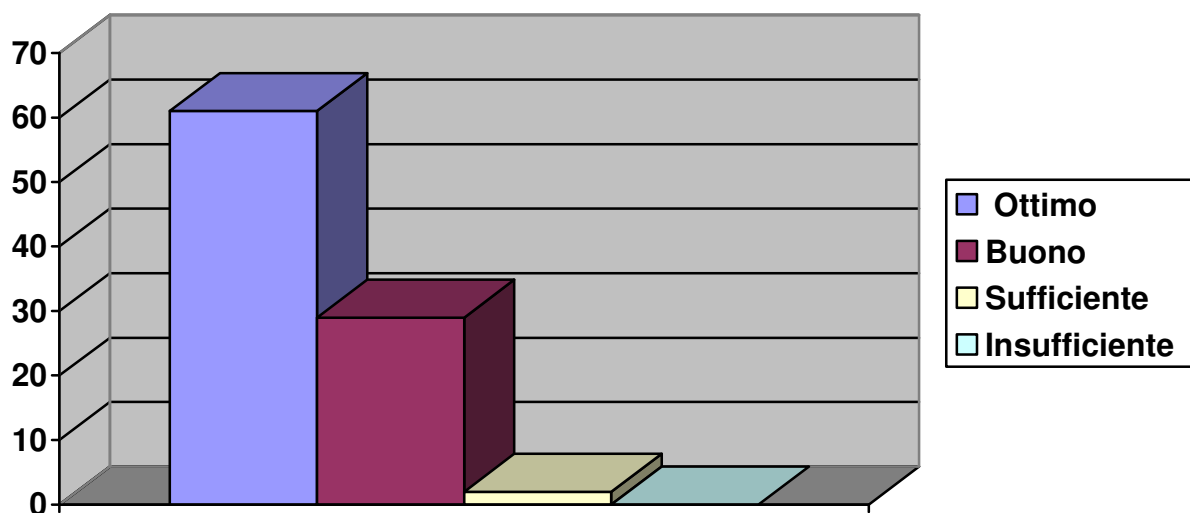
***RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO media 5% non risponde***  
***Gentilezza e cortesia nei rapporti %***

<b>Ottimo</b>	<b>67</b>
<b>Buono</b>	<b>24</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



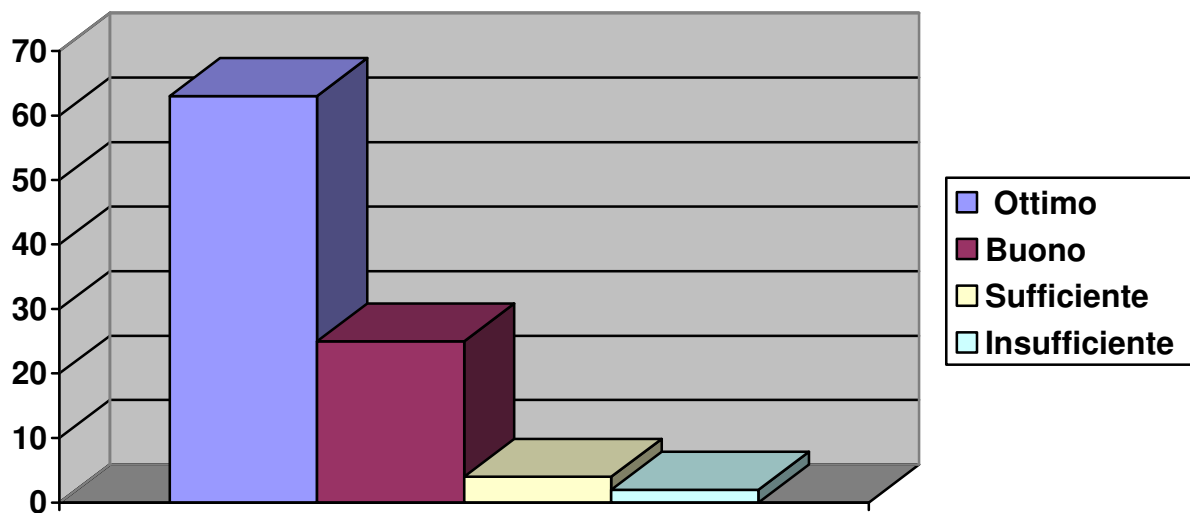
*Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>61</b>
<b>Buono</b>	<b>29</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Attenzione e sostegno nell'assistenza %*

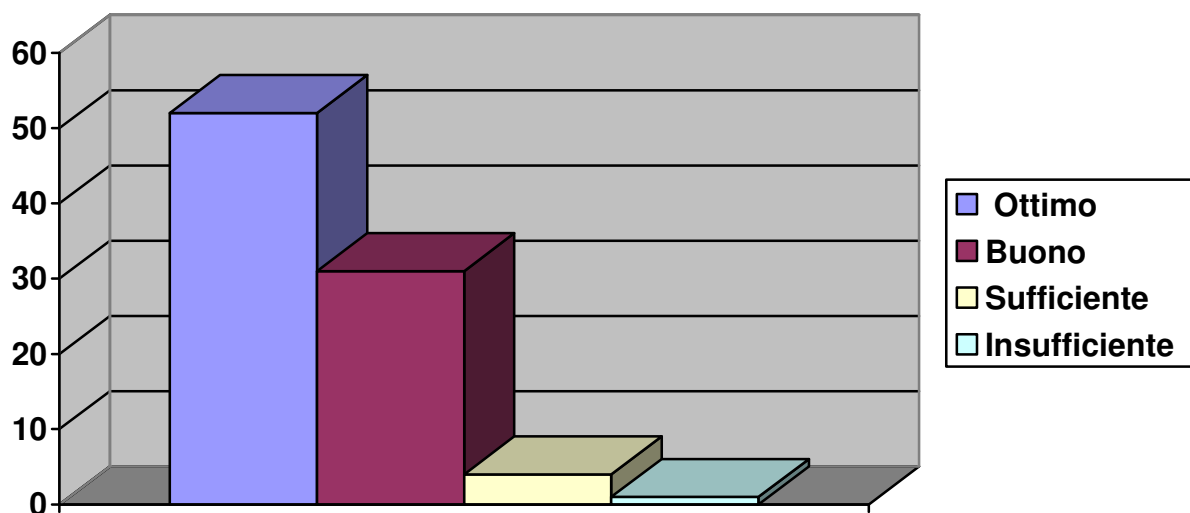
<b>Ottimo</b>	<b>63</b>
<b>Buono</b>	<b>25</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>2</b>



**DIMISSIONE media 7% non risponde**

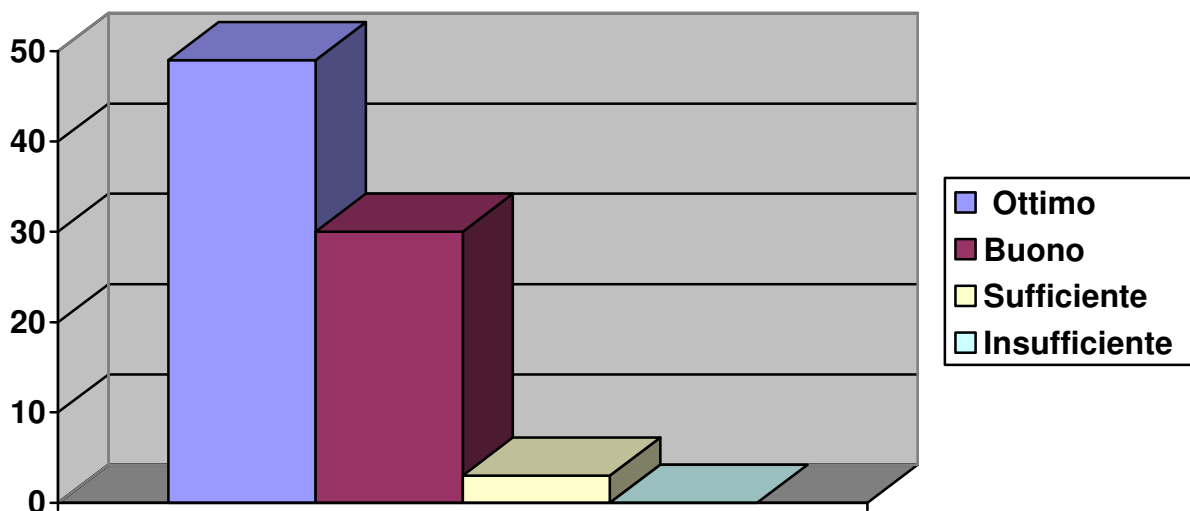
***E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %***

<b>Ottimo</b>	<b>52</b>
<b>Buono</b>	<b>31</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>4</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



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

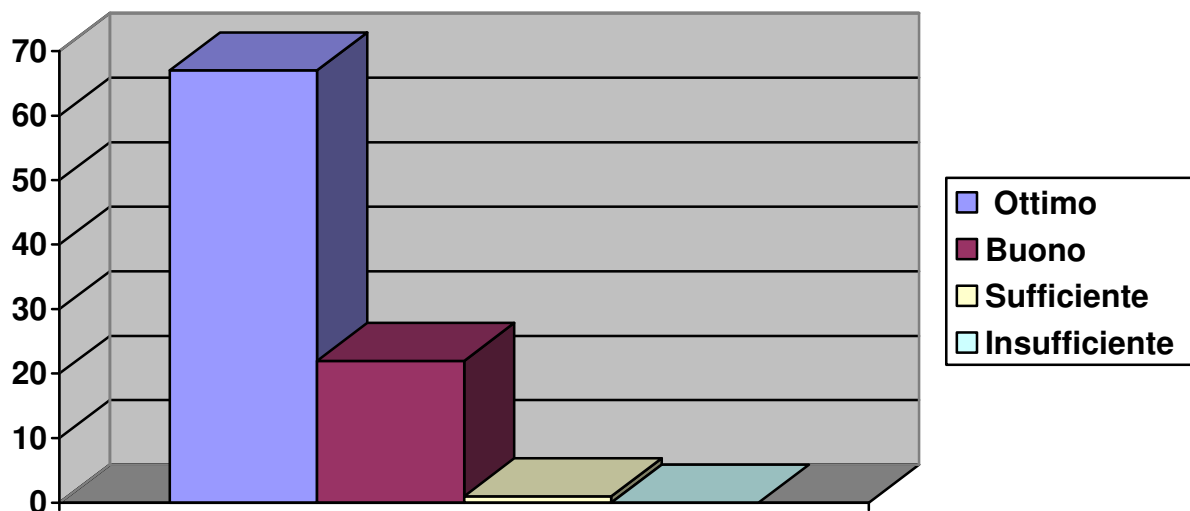
<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>30</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**ASSISTENZA IN SALA OPERATORIA media 8% non risponde**

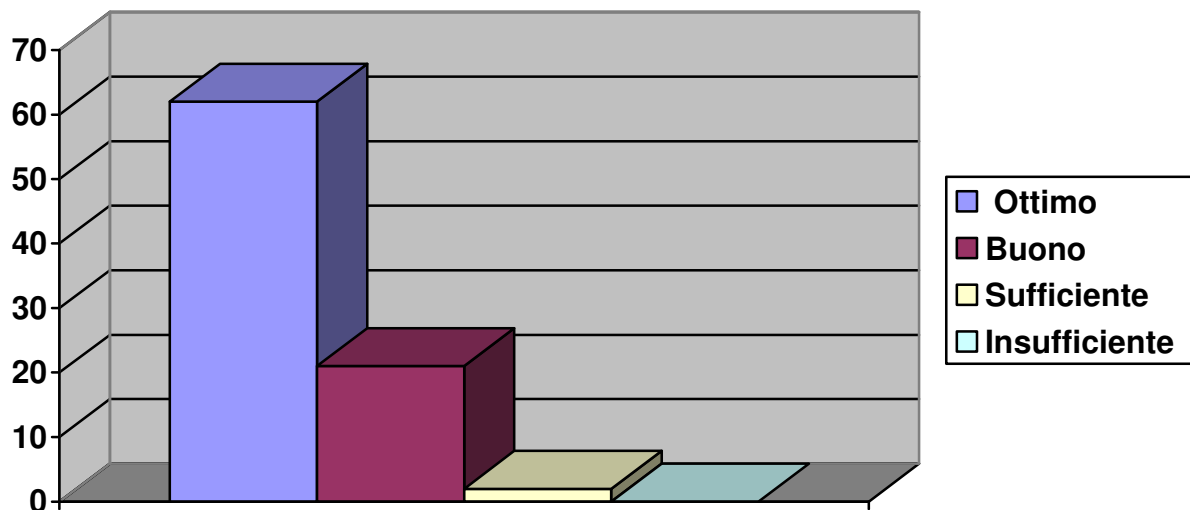
***Come valuta l'accoglienza del personale di sala operatoria %***

<b>Ottimo</b>	<b>67</b>
<b>Buono</b>	<b>22</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



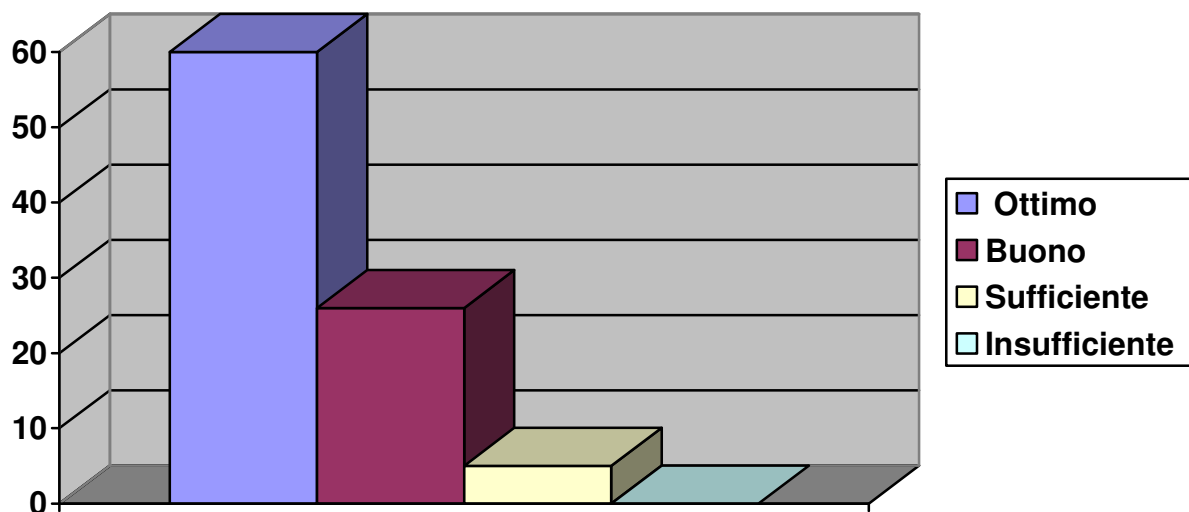
***Informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista %***

<b>Ottimo</b>	<b>62</b>
<b>Buono</b>	<b>21</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## Percezione di benessere e tranquillità

<b>Ottimo</b>	<b>60</b>
<b>Buono</b>	<b>26</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## ANALISI DEGENZE AREA CHIRURGICA

### Rispetto all'accoglienza al momento del ricovero

È decisamente positivo: infatti il totale dei giudizi suddivisi tra ottimo e buono è pari al 96% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Il 93% circa reputa ottimo o buono il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto, solamente il 4% lo reputa sufficiente. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 59% degli utenti, buono il 34%, sufficiente per il 5% e insufficiente l'1%. Valori pressoché sovrapponibili (ottimo e buono) per quanto attiene la qualità delle informazioni dal personale medico al momento dell'ingresso in reparto, ritenute sufficienti per il 4% e insufficienti da una percentuale minima dell'1%

### Rispetto al comfort degli ambienti

Il 92% esprime giudizi ottimi e buoni sulla pulizia degli ambienti, sulla funzionalità dei servizi igienici mentre il 10% dà un giudizio appena sufficiente e l'1% li reputa insufficienti. Soddisfazione della temperatura delle stanze per l'89% circa suddiviso tra buono e ottimo, mentre l'80% circa esprime gradimento sull'orario di distribuzione e sulla qualità dei pasti.

L'11% li ritiene sufficienti. L'87% è soddisfatto per l'orario di visita per i familiari.

L'85% esprime giudizi apprezzabili per quanto concerne il rispetto della privacy.

## **Rispetto alla relazione con i medici in reparto**

È molto positivo sia per quanto attiene la gentilezza nella relazione medico-paziente: il 91% esprime giudizi ottimi e buoni; sempre il 91% ritiene ottima e buona la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti, e l'82% è molto soddisfatto con giudizi ottimi e buoni delle informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute, come per le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure, mentre il 79% comprende le informazioni in merito alle terapie e ai controlli da eseguire dopo le dimissioni. Il 5% le ritiene invece sufficienti. Il 6% non risponde alle domande.

## **Rispetto alla relazione con il personale infermieristico**

È certamente positivo, soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e la cortesia: oltre il 91% esprime giudizi ottimi e buoni, anche il 90% circa ritiene ottima o buona la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti e l'attenzione e il sostegno nell'assistenza, anche se il 4% la ritiene sufficiente. Oltre il 6% non risponde.

## **Rispetto alle informazioni ricevute alla dimissione**

Il giudizio complessivo è positivo: l'83% esprime giudizi ottimi e buoni per quanto attiene la comunicazione sulla data della dimissione; le informazioni date all'interessato e ai familiari sulle terapie e i controlli da eseguire dopo la dimissione sono il 79%, il 3% le ritiene sufficienti ma il 18% non risponde alla domanda. (questo probabilmente perché compila il questionario prima della dimissione).

## **Rispetto all'assistenza in sala operatoria**

Le domande poste sono relative all'accoglienza del personale di sala operatoria dove la percentuale di soddisfazione è del 89% ( il 10 % non risponde) e l'1% ritiene l'accoglienza sufficiente. Il 62% valuta ottimamente le informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista, buone nel 21% dei riscontri. Solo il 2% le ritiene sufficienti e il 15% non risponde. Anche la percezione di benessere e tranquillità è l'86%, un 5% la ritiene sufficiente e il 9% non risponde.

## **VALUTAZIONI FINALI CON PROPOSTE DI SUPERAMENTO DELLE CRITICITA'**

Nel periodo Luglio Dicembre 2017, è stata condotta presso i P.O. di Alba e Bra un'inchiesta in forma di questionario mirata alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I questionari raccolti nel periodo Luglio Dicembre 2017, in numero totale di 1092 , sono risultati rappresentativi di un campione composto per la maggior parte da cittadini italiani di età compresa tra i 40 e gli 85 anni.

Analizzando i tre settori, in base agli obiettivi preposti, sono emersi i seguenti dati.

La percezione della qualità legata all'esperienza del ricovero ospedaliero, manifesta complessivamente giudizi molto positivi, che in molti casi costituiscono veri e propri punti di forza importanti.

L'esito generale dell'indagine conferma l'andamento registrato nel corso del 2016, evidenziando in alcuni casi un aumento, anche se percentualmente non rilevante, di giudizi di soddisfazione in merito all'accoglienza in termini di gentilezza e cortesia del personale, di attenzione mostrata dai medici e al rispetto della privacy.

Le relazioni con il personale vengono giudicate favorevolmente dalla maggior parte dei pazienti, che esprimono giudizi più che positivi nei confronti della gentilezza e dell'attenzione ai problemi.

L'aspetto del confort degli ambienti di degenza come la temperatura nelle stanze, la possibilità di avere sale d'attesa dedicate, gli spazi di vita comune (camere e bagni), la qualità della ristorazione e la percezione di un ambiente tranquillo consono alle necessità del paziente, risultano invece campi suscettibili di potenziamento.

Al di là del giudizio globalmente positivo sulla relazione con il personale medico, emerge come un minimo sforzo potrebbe essere speso in un maggiore coinvolgimento nelle decisioni diagnostiche, nel miglioramento della chiarezza delle informazioni riguardanti le cure e le raccomandazioni fornite al momento della dimissione riguardanti la prosecuzione delle terapie e dei controlli.

A valenza notevolmente positiva il rapporto con il personale infermieristico, che denota un'attenzione costante e rassicurante verso i bisogni primari del paziente, e che in ultimo incide notevolmente sulla qualità della degenza.

Il settore ambulatoriale vede il suo punto di forza nella relazione con il personale in tutti i suoi aspetti, e si avvale di ambienti che vengono globalmente ritenuti consoni e accoglienti.

Nel questionario l'aspetto dell'accessibilità dei servizi non è stato indagato in quanto i vincoli e i limiti strutturali architettonici dei due presidi sono pressoché invariati rispetto alla precedente rilevazione.

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

In ultimo, l'area dei servizi ha riportato giudizi pressoché sovrapponibili a quella ambulatoriale.

In merito all'aspetto che in questi anni ha acquisito una sempre maggiore rilevanza nelle istituzioni sanitarie, il lato relazionale, emerge come non sia possibile parlare di comfort, e soprattutto di accoglienza, se innanzitutto il concetto di rapporti di comunicazione ed informazione nel rispetto delle condizioni psico-fisiche del malato e di attenzione alle sue esigenze non venisse enfatizzato.

In modo significativo, l'utenza esprime apprezzamento quando riceve gentilezza, comprensione e attenzione, e reclama nella maggior parte dei casi quando riscontra nel personale atteggiamenti di trascuratezza, maleducazione e sottovalutazione dei bisogni espressi.

Non ultimi d'importanza, la garanzia della riservatezza ed il tentativo di incidere il meno drasticamente possibile sulle abitudini di vita dei singoli, cercando di soddisfare, per quanto possibile, le loro necessità.

Valutati nel loro complesso, i punti esaminati offrono una visione chiarificatrice su quali siano gli aspetti da potenziare, primo tra tutti quello logistico alberghiero e, allo stesso tempo, indicano una direzione da perseguire al fine di ottimizzare il grado di comfort che una struttura sanitaria sia in grado di offrire alla propria utenza.

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

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

## **RINGRAZIAMENTI**

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

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