



A.S.L. CN2

Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)

Tel +39 0173.316111 Fax +39 0173.316480

e-mail: aslcn2@legalmail.it – www.aslcn2.it

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

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

PROGETTO: VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI SANITARIE PERIODO: LUGLIO-DICEMBRE 2018

PREMESSA

In conformità con l'assegnazione di obiettivi specifici aziendali, secondo l'attuazione delle linee guida 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 2018, un'indagine sul livello di soddisfazione, rispetto alle cure e ai servizi ricevuti, dall'utenza. La rilevazione è stata effettuata mantenendo la stessa strutturazione e organizzazione del 2017 e analoghe matrici dei questionari per quanto attiene ai contenuti.

E', ormai, parere, ampiamente, condiviso che lo sviluppo delle relazioni tra utenze e soggetti erogatori di servizi sanitari, passi attraverso la capacità di questi ultimi di cogliere e soddisfare, anticipatamente, le attese degli utenti. Necessità di riduzione della spesa e di osservanza normativa, premono verso l'esigenza di una maggiore comprensione dei bisogni dell'utenza al fine di aumentare l'efficienza degli interventi e di destinare in modo mirato risorse sempre più scarse. Un altro elemento da esaminare per sostenere l'importanza di una valutazione articolata della qualità, è la rilevazione della variabilità di comportamenti, di costi e di pratiche nel settore dei servizi alle persone, variabilità che potrebbe favorire la pianificazione di prestazioni messe in atto in extremis, anche a causa della presenza di forti asimmetrie informative tra utenti e professionisti.. Determinante diventa attivare processi di valutazione che siano in grado di analizzare, congiuntamente, tramite l'adozione di strumenti di monitoraggio multidimensionali, la qualità dell'assistenza fornita in termini di benessere aggiunto da un lato e i relativi costi sostenuti dall'organizzazione dall'altro lato.

Un servizio è di qualità se tutti gli attori interessati sono sostenuti nei propri diritti e prendono parte attivamente alla strutturazione della prestazione. La qualità deve, dunque, essere intesa come il luogo di mediazione migliore, l'integrazione tra diversi valori, le attese, i bisogni, i diritti che gravitano intorno ad un servizio (quelli dei gestori, dei professionisti, degli utenti, delle loro famiglie).

Nel valorizzare il punto di vista del cittadino, la rilevazione della soddisfazione degli utenti (e degli operatori) concorre a migliorare l'immagine e la credibilità di una rete di servizi, aumentando la fiducia in essa, di professionisti ed utenti. Questo nuovo investimento nella soddisfazione suggerisce un cambio radicale di approccio: l'utente viene finalmente visto come una persona, non solo come una parte malata o bisognosa, come portatore di diritti e di risorse e coproduttore del servizio, a forte valenza relazionale, di cui usufruisce.

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

- ✓ La definizione della qualità così come percepita dai fruitori esterni (utenti) ed eventualmente interni (personale) ai servizi in questione e la misurazione della soddisfazione rispetto ai loro singoli aspetti;
- ✓ La misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni;

- ✓ L'opportunità di introdurre nuovi servizi o modificare quelli analizzati;
- ✓ L'individuazione delle aree di sviluppo e miglioramento della qualità;
- ✓ La riallocazione delle risorse in funzione del massimo gradimento degli utenti (e del personale); a parità di risorse (strutturali, umane, economiche) è cioè possibile massimizzare la soddisfazione se si ottengono informazioni e dati puntuali;
- ✓ Il miglioramento del clima interno ai servizi e l'aumento del consenso presso la comunità di riferimento.
- ✓ Individuare le componenti e gli aspetti principali delle dimensioni costituenti la qualità percepita legati alle relazioni, alle strutture fisiche, agli aspetti di umanizzazione ecc...

METODOLOGIA E RACCOLTA DATI

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

La strutturazione dei questionari è stata predisposta e diversificata secondo due aree: quella dell'ospedalizzazione (medica e chirurgica) e quella ambulatoriale che include tutte le prestazioni ambulatoriali e i servizi ospedalieri.

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

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

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

DEGENZE			
AREA CHIRURGICA	Alba	Bra	totale
Luglio-Dicembre 2018	Luglio-Dicembre 2018		
CHIRURGIA	20	28	48
OCULISTICA	10		10
ORTOPEDIA	16	8	24
OSTETRICA GINECOLOGIA	25		25
UROLOGIA	15		15

DEGENZE			
AREA MEDICA	Alba	Bra	
Luglio-Dicembre 2018	Luglio-Dicembre 2018		Totale
CARDIOLOGIA	66		66
DIALISI	10		10
MEDICINA CH. ACC. e URGENZA	25		25
MEDICINA GENERALE	24	18	42
NEUROLOGIA	11		11
ONCOLOGIA	12	16	28
PEDIATRIA	8		8

AMBULATORI OSPEDALIERI			
Luglio-Dicembre 2018	Alba	Bra	
	Luglio-Dicembre 2018		Totale
GINECOLOGIA	22	4	26
ORTOPEDIA	18	10	28
CARDIOLOGIA	19	5	24
NEUROLOGIA	14	10	24
PNEUM. ALLERGOL.	4		4
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	10	5	15
PEDIATRIA	2	10	12
ANEST. – TER. ANTALGICA	5	2	7
DERMATOLOGIA	1		1
NEFROLOGIA	7		7
ORL	3		3

SERVIZI OSPEDALIERI			
Luglio-Dicembre 2018	Alba	Bra	
	Luglio-Dicembre 2018		Totale
FISIATRIA	0	14	14
SALA PRELIEVI (LAB. ANAL.)	28	12	40
RADIOLOGIA	25	14	39
SERVIZIO TRASFUSIONALE	11	6	17

AMBULATORI VIA DIAZ OCULISTICA- UROLOGIA- CHIRURGIA- CH. VASCOLARE REUMATOLOGIA- SENOLOGIA			
Luglio-Dicembre 2018	Alba	Bra	
	Luglio-Dicembre 2018		Totale
	191	33	224

TOTALE QUESTIONARI ALBA: 602

TOTALE QUESTIONARI BRA: 205

TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI: 807

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI AMBULATORI OSPEDALIERI

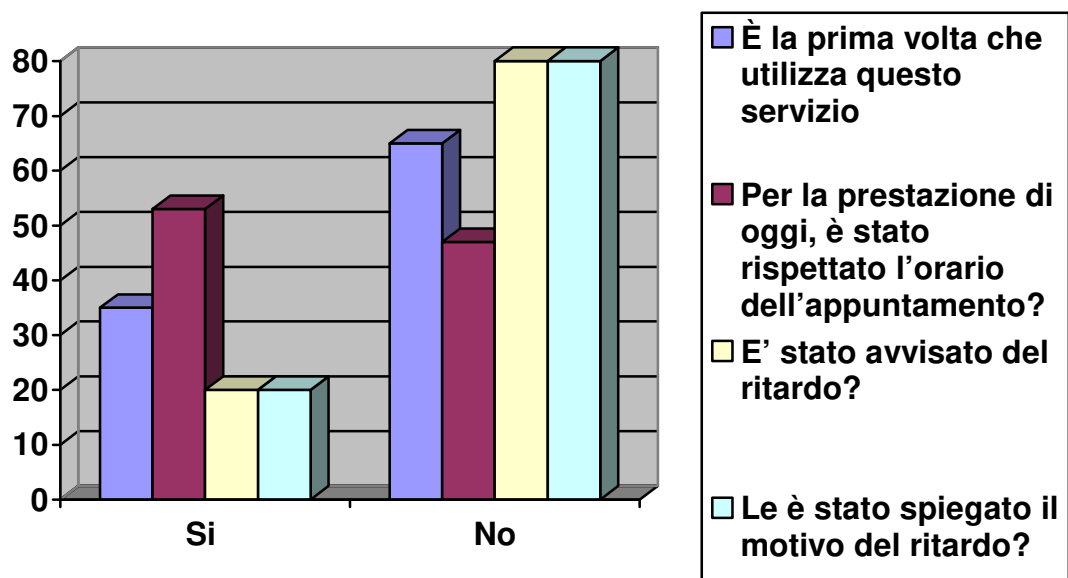
PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/7/2018 al 31/12/2018

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale%
Compilato	Personalmente	198	53
	Parenti / Conoscenti	54	14
Non segnata		123	33
Sesso	Maschio	150	40
	Femmina	213	57
Non segnata		12	3
Età media	▼ 50	101	27
	▲ 50	214	57
Non segnata		60	16
Professione	Pensionati	154	40
	Operai / Coltivatori	42	11
	Casalinghe	34	9
	Studente	22	6
	Commercianti	17	5
	Impiegati	58	15
Non segnata		48	14

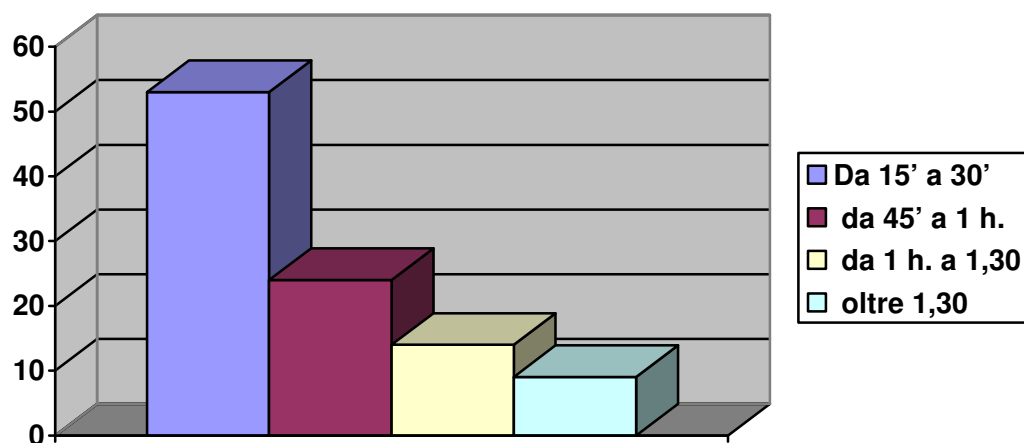
UTILIZZO DEL SERVIZIO %

	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	35	65
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	53	47
E' stato avvisato del ritardo?	20	80
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	20	80



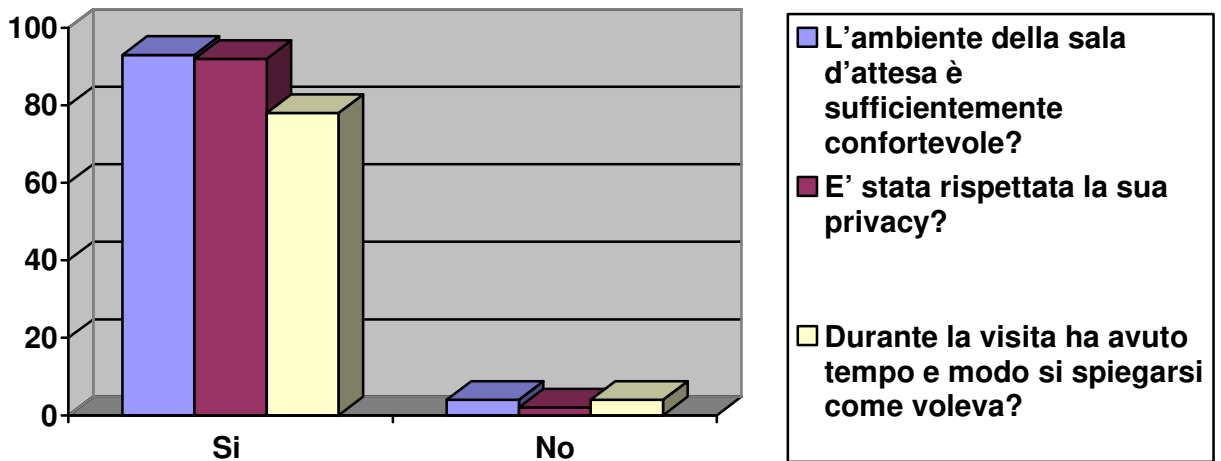
TEMPI DI ATTESA RISPETTO ALL'ORARIO DI PRENOTAZIONE %

Da 15' a 30'	53
da 45' a 1 h.	24
da 1 h. a 1,30	14
oltre 1,30	9



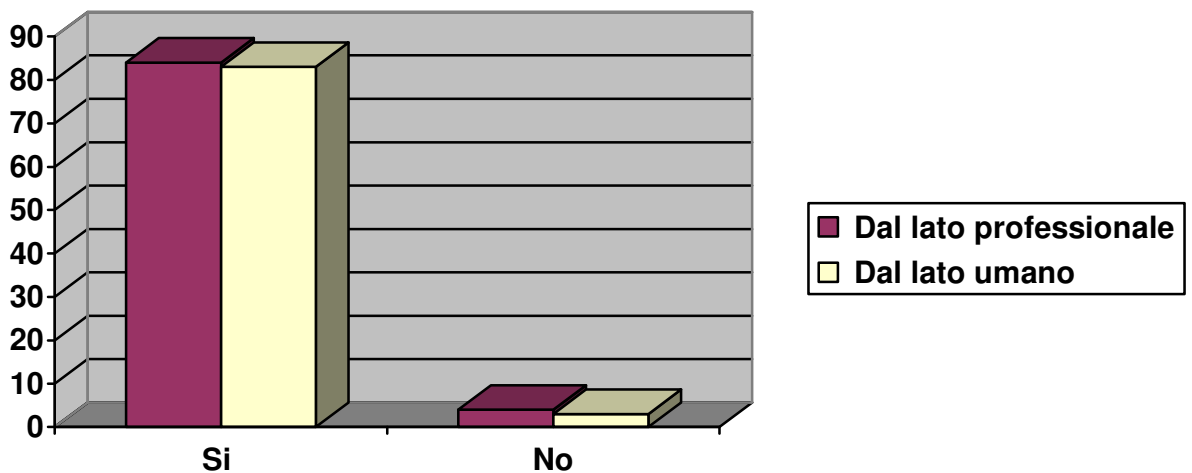
COMFORT %

	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	93	4	3
E' stata rispettata la sua privacy?	92	2	6
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegaresi come voleva?	78	4	18



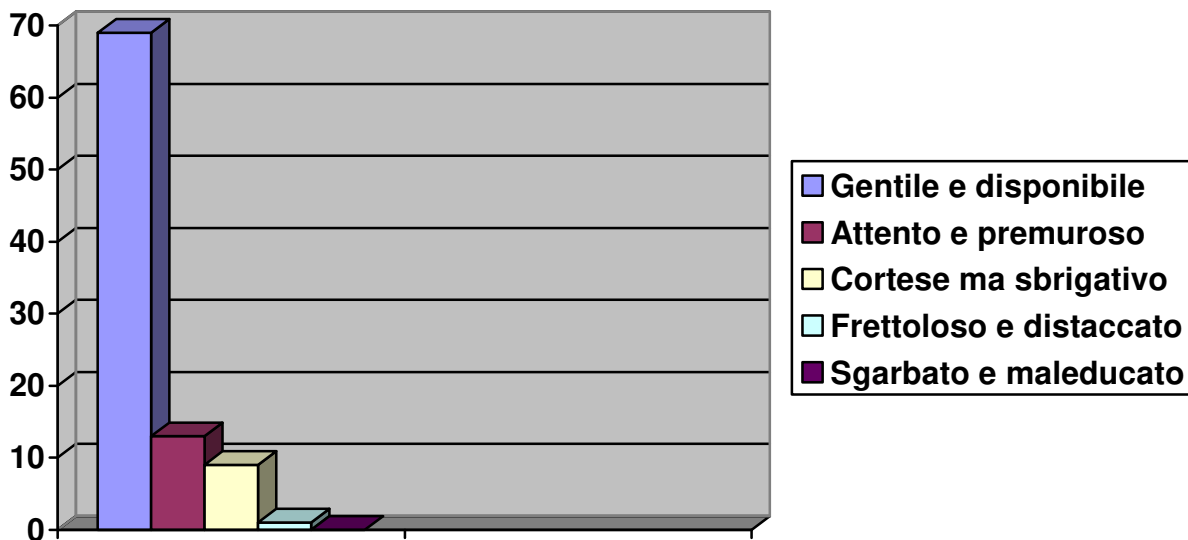
QUALITA' DEL SERVIZIO %

	Si	No	Non risposta
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?:			
Dal lato professionale	84	4	12
Dal lato umano	83	3	14



COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO %

Gentile e disponibile	69
Attento e premuroso	12
Cortese ma sbrigativo	8
Sgarbato e maleducato	1
Frettoloso e distaccato	0
Non risponde	10



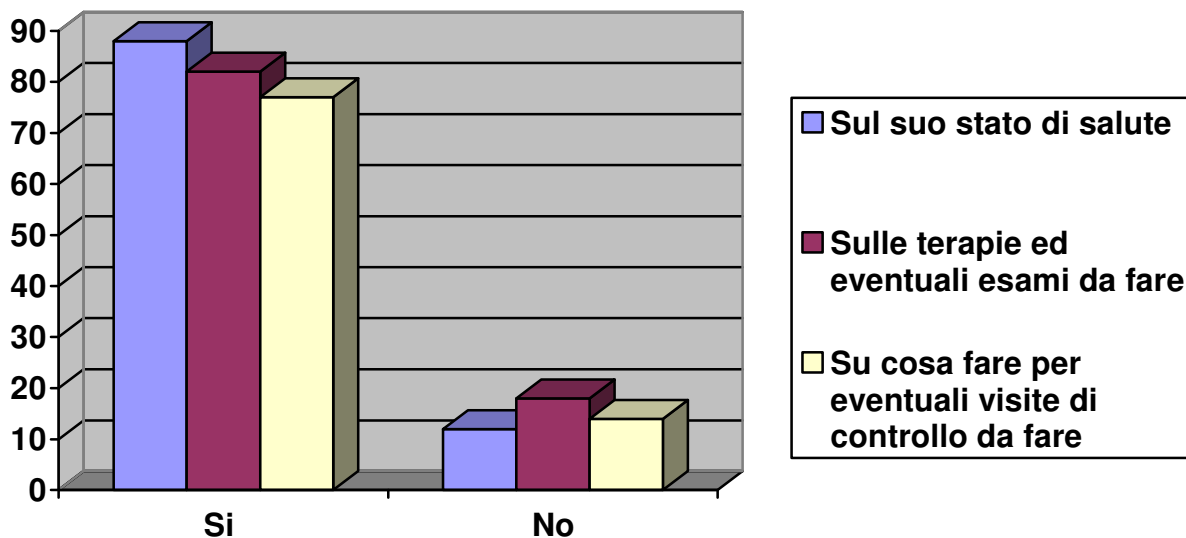
COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE
MEDICO %

Gentile e disponibile	74
Ha preso a cuore il mio problema	12
Frettoloso e superficiale	5
Sgarbato e maleducato	0
Non risponde	9



INFORMAZIONI RICEVUTE
ESAURIENTI E CHIARE %

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	78	6	16
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	80	4	16
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	80	4	16



ANALISI AREE AMBULATORIALI

Sintetizzando i dati esposti graficamente, emerge:

- 1) **Rispetto della privacy:** Si rileva un dato molto positivo perché il 92 % degli utenti, si sente considerato in questo suo diritto.
- 2) **Tempi di attesa:** La valutazione sui tempi di attesa tra presentazione al servizio e inizio della prestazione presenta un 24% di utenti che lamenta tempi troppo lunghi (l'attesa si aggira tra i 45' e 1 h). Il 53% dichiara di dover attendere da 15 a 30 minuti e il 14% da 1 ora a 1,30. Le segnalazioni richiamano anche il problema della mancata comunicazione e spiegazione del motivo del ritardo: l'80% dice di non essere stato avvisato e di non aver chiaro il motivo del ritardo.
- 3) **Comfort ambientale:** Il giudizio sull'ambiente delle sale di attesa è molto favorevole.
- 4) **Relazione con il personale medico-infermieristico:** I giudizi sugli aspetti comunicativo-relazionali sono piuttosto positivi sia per il personale infermieristico che medico, soprattutto in relazione alla gentilezza e disponibilità che risulta superiore al 65%. Un risultato molto più positivo, è emerso rispetto alla professionalità degli operatori: l'84% ha evidenziato questa caratteristica in medici e infermieri.
- 5) **Informazioni ricevute** L'80% è soddisfatto delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire e una percentuale pari al 4% non ha ben chiaro cosa fare per le successive visite di controllo mentre il 14% non risponde alla domanda. Inoltre durante la visita hanno avuto tempo e modo di spiegarsi bene il 78% degli utenti.

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI SERVIZI OSPEDALIERI

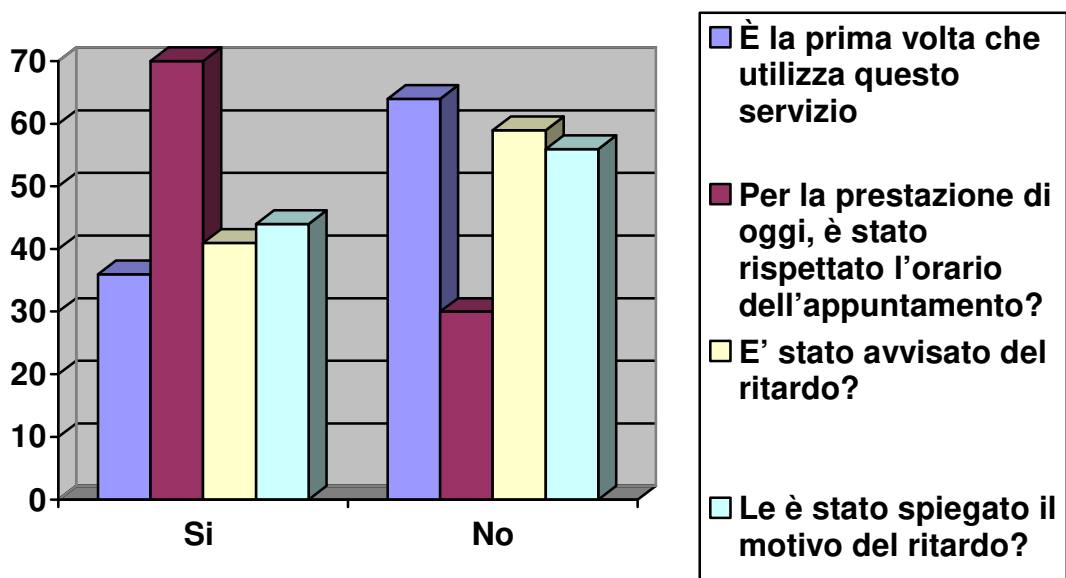
PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/07/2018 al 31/12/2018

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale %
Compilato	Personalmente	73	66
	Parenti / Conoscenti	37	34
Non segnata			
Sesso	Maschio	35	32
	Femmina	75	68
Non segnata			
Età media	▼ 50	35	32
	▲ 50	75	68
Non segnata			
Professione	Pensionati	31	28
	Operai / Coltivatori	19	18
	Casalinghe	12	11
	Impiegati	21	19
Non segnata		27	24

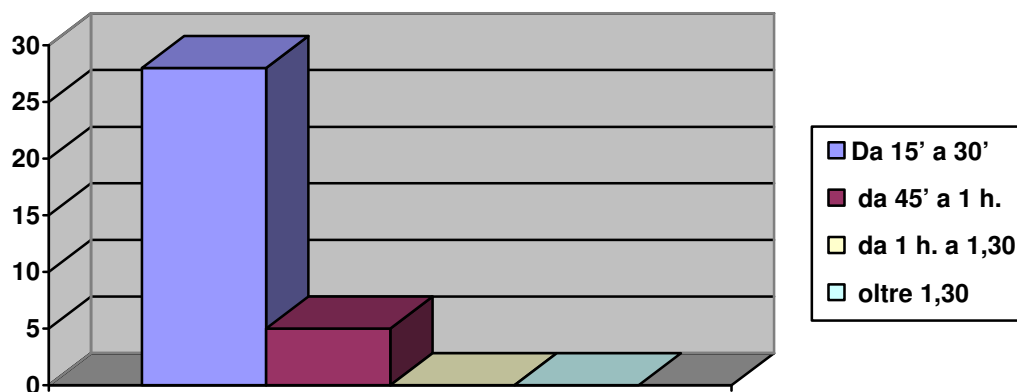
UTILIZZO DEL SERVIZIO %

	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	36	64
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	70	30
E' stato avvisato del ritardo?	41	59
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	44	56



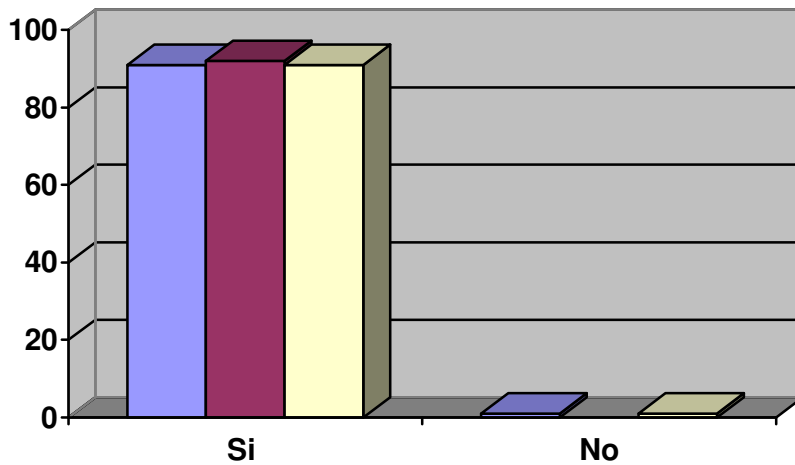
TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento

Da 15' a 30'	28
da 45' a 1 h.	5
da 1 h. a 1,30	0
oltre 1,30	0
Non risponde	67



COMFORT %

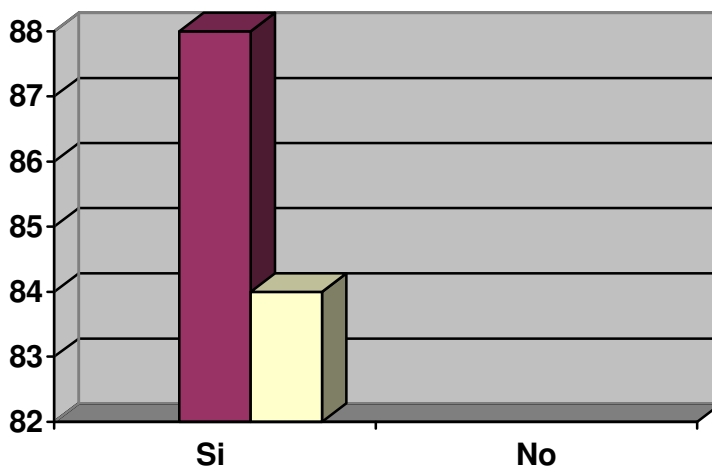
	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	73	16	11
E' stata rispettata la sua privacy?	86	0,9	13,1
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	91	1	8



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

QUALITA' DEL SERVIZIO %

	Si	No	Non risposta
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?	93		7
Dal lato professionale	88		12
Dal lato umano	84		16



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

COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO %

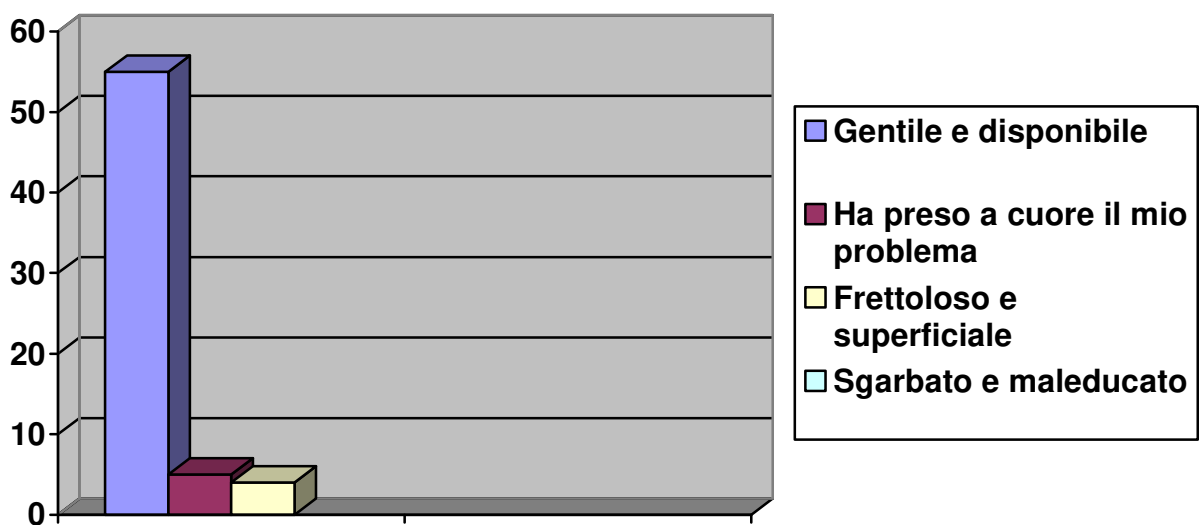
Gentile e disponibile	68
Attento e premuroso	20
Cortese ma sbrigativo	11

Frettoloso e distaccato	1
Sgarbato e maleducato	



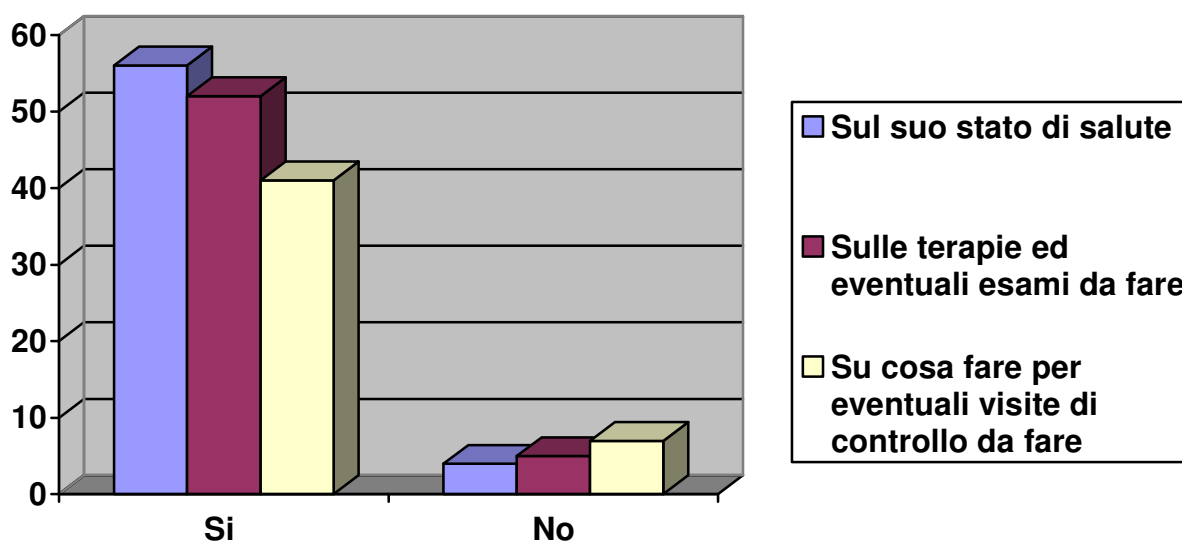
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE
MEDICO %**

Gentile e disponibile	55
Ha preso a cuore il mio problema	5
Frettoloso e superficiale	4
Sgarbato e maleducato	
Non risponde	36



INFORMAZIONI RICEVUTE
ESAURIENTI E CHIARE %

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	56	4	40
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	52	5	43
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	41	7	52



ANALISI AREE SERVIZI OSPEDALIERI

In generale, emergono dati, piuttosto, positivi; emerge un tasso di mancata risposta, decisamente superiore: questo dato potrebbe essere spiegato con la peculiarità dei servizi, che non prevedono un contatto diretto e continuativo con il personale medico e infermieristico

Ad una analisi meramente numerica, sembrerebbe essere meno sentito, il problema dei tempi di attesa, solo il 28% la mente un'attesa compresa tra i 15 e i 30 minuti mentre il 67% non risponde alla domanda. Questo dato potrebbe essere dovuto, sia con una parziale differenza nella tipologia di prestazioni erogate, sia con un numero minore di questionari compilati rispetto alla quantità dei moduli consegnati dall'utenza degli ambulatori.

Nella relazione con il personale medico, solo il 55% afferma di essere stato trattato con gentilezza e disponibilità ma questo dato va messo in relazione con il 36% di utenti che non rispondono alla domanda.

Nell'area delle osservazioni libere, si evidenzia, sia per il Laboratorio analisi, sia per la Radiologia il problema legato agli spazi ridotti che, inevitabilmente creano disagi legati al caos che rende disagiata l'esperienza della prestazione sanitaria e al mancato rispetto della privacy .

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA MEDICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/07/2018 al 31/12/2018

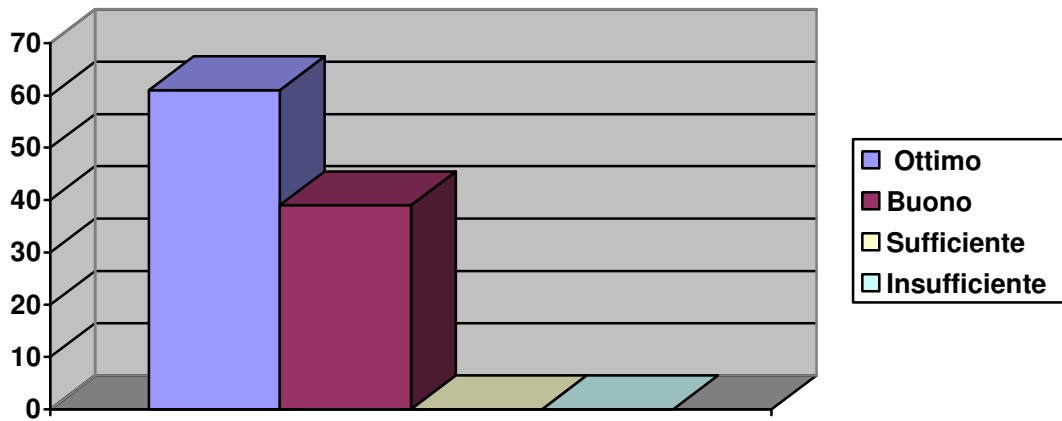
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale%
Compilato	Personalmente	123	65
	Parenti / Conoscenti	61	31
Non segnata		6	4
Sesso	Maschio	102	54
	Femmina	84	43
Non segnata		4	3
Età media	▼ 50	66	34
	▲ 50	120	63
Non segnata		4	3
Professione	Pensionati	87	46
	Operai / Coltivatori	23	13
	Casalinghe	10	5
	Impiegati	39	20
Non segnata		31	16

ACCOGLIENZA AL RICOVERO %

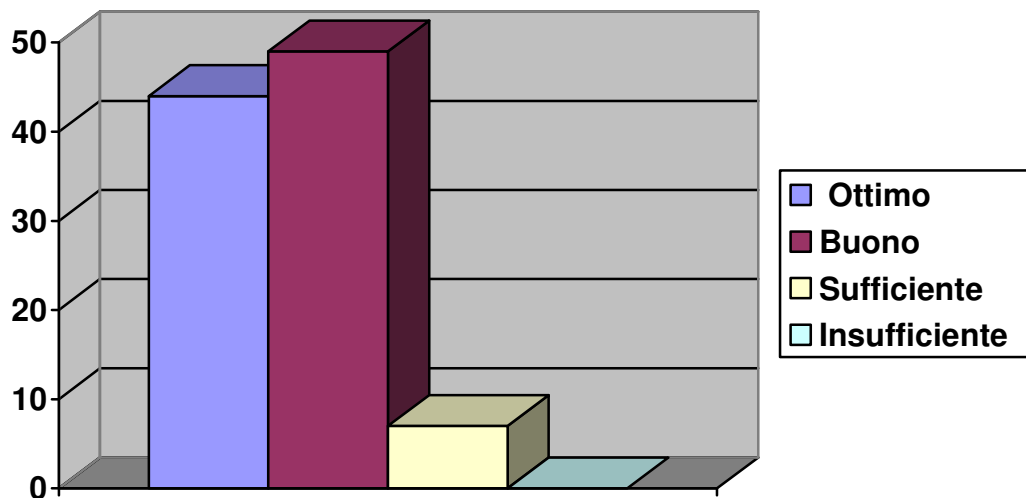
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto

Ottimo	61
Buono	39
Sufficiente	/
xInsufficiente	/



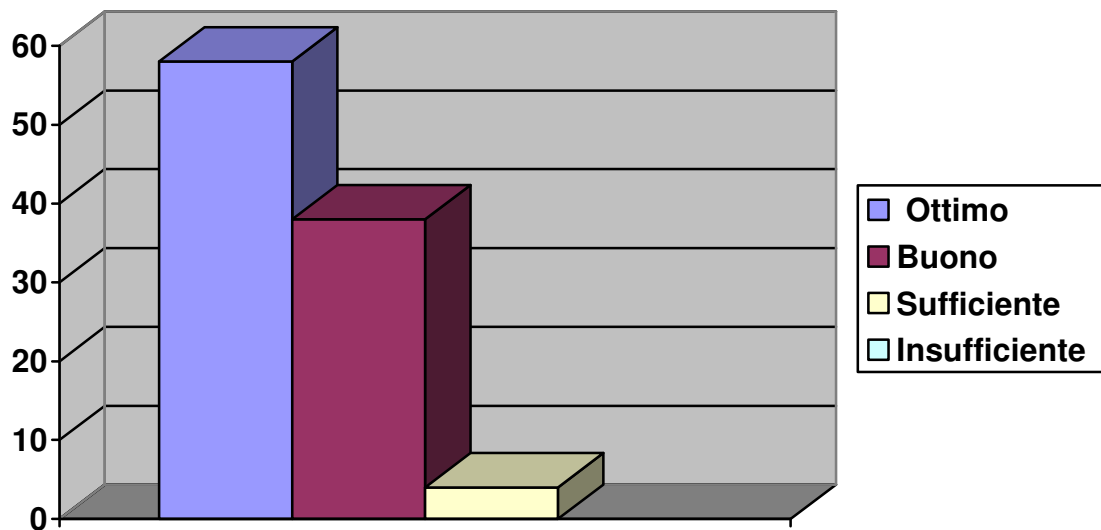
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

Ottimo	44
Buono	49
Sufficiente	7
Insufficiente	0



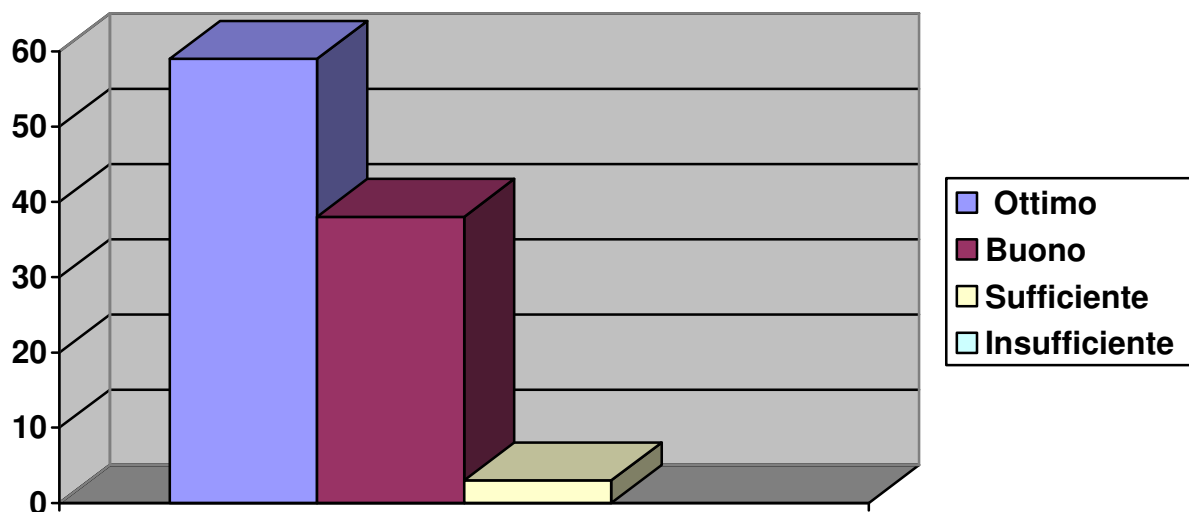
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

Ottimo	58
Buono	38
Sufficiente	4
Insufficiente	0



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

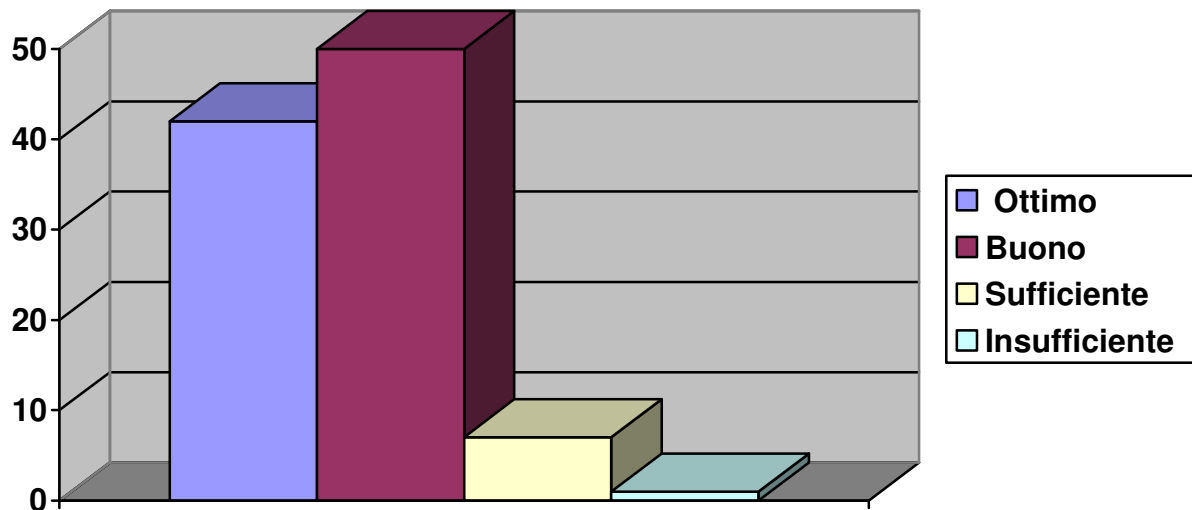
Ottimo	59
Buono	38
Sufficiente	3
Insufficiente	



CONFORT DEGLI AMBIENTI media 3% non risponde

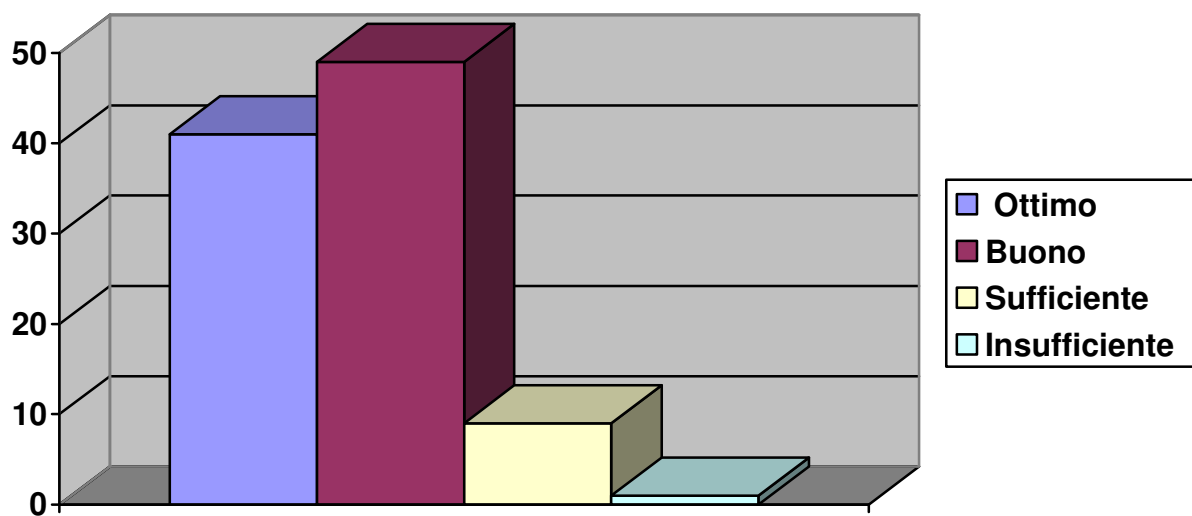
Pulizia degli ambienti %

Ottimo	42
Buono	50
Sufficiente	7
Insufficiente	1



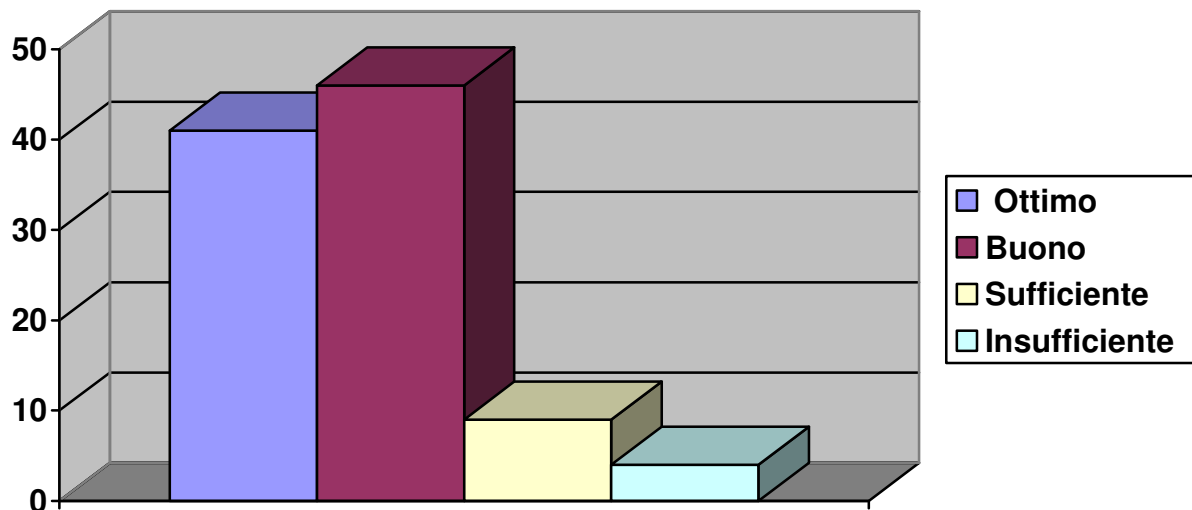
Funzionalità servizi igienici %

Ottimo	41
Buono	49
Sufficiente	9
Insufficiente	1



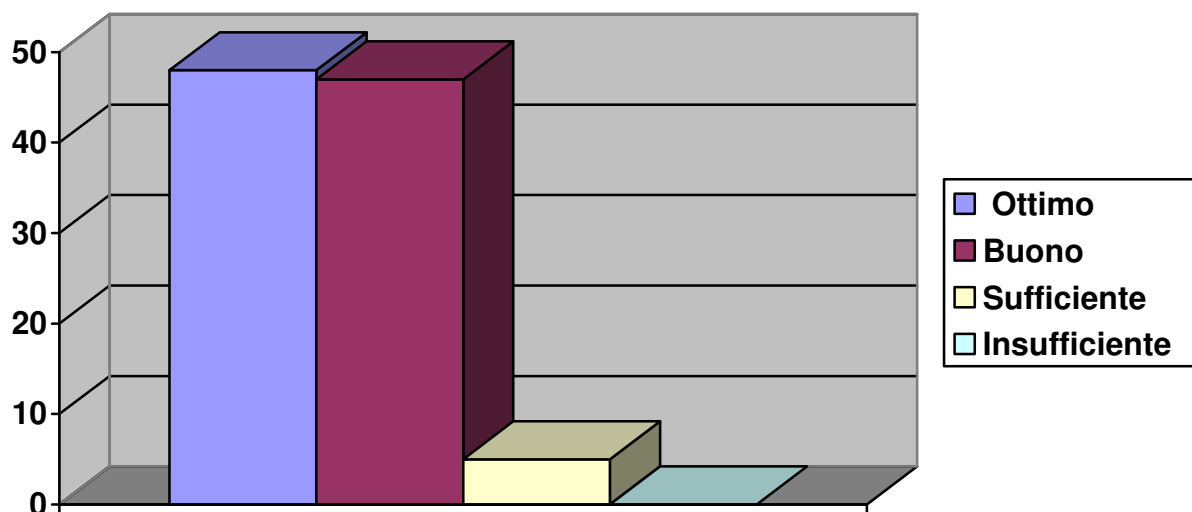
Temperature delle stanze %

Ottimo	41
Buono	46
Sufficiente	9
Insufficiente	4



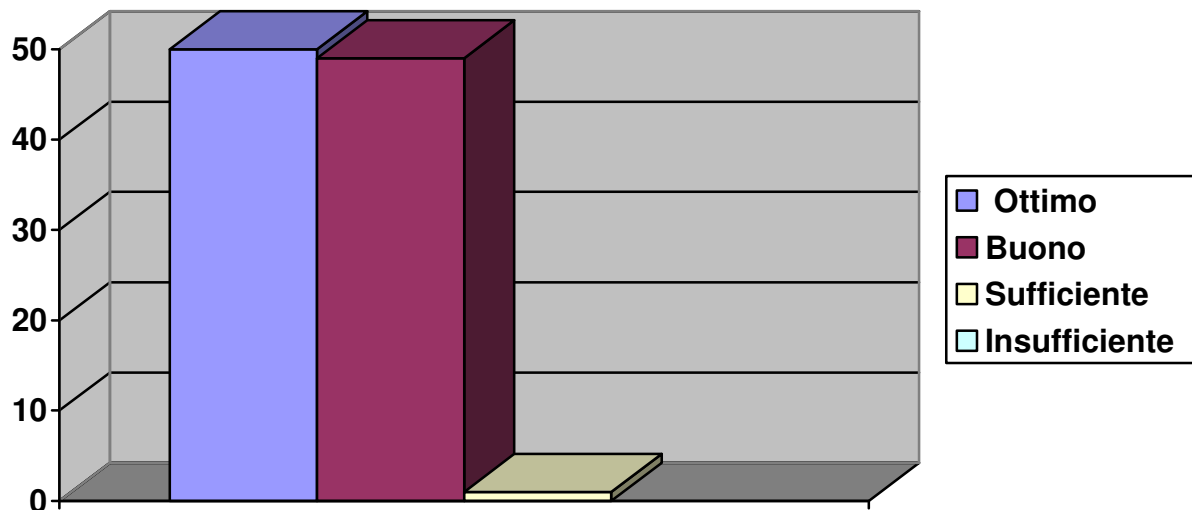
Orario di visita dei familiari %

Ottimo	48
Buono	47
Sufficiente	5
Insufficiente	



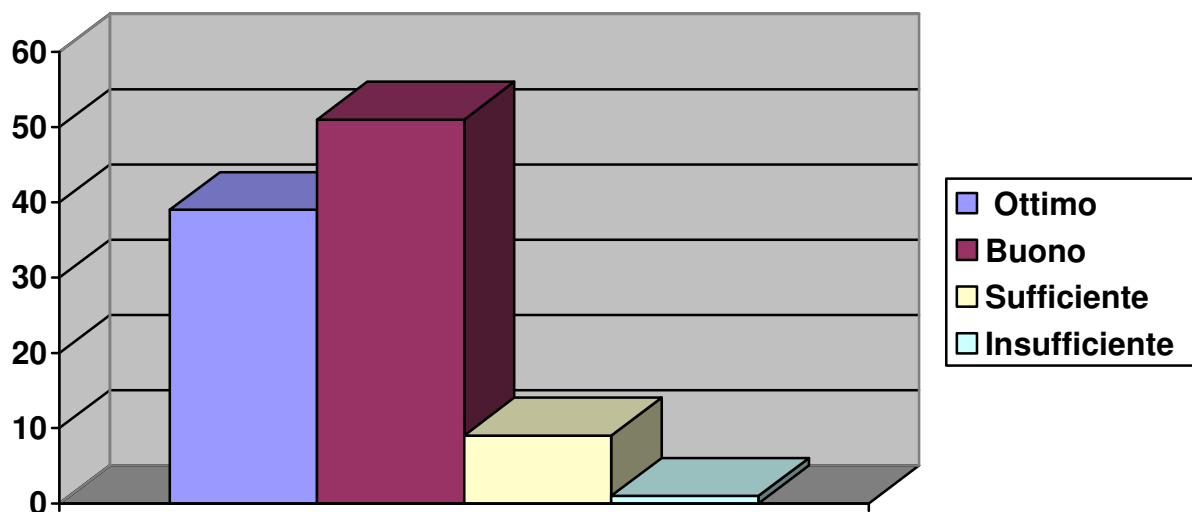
Rispetto della privacy %

Ottimo	50
Buono	49
Sufficiente	1
Insufficiente	



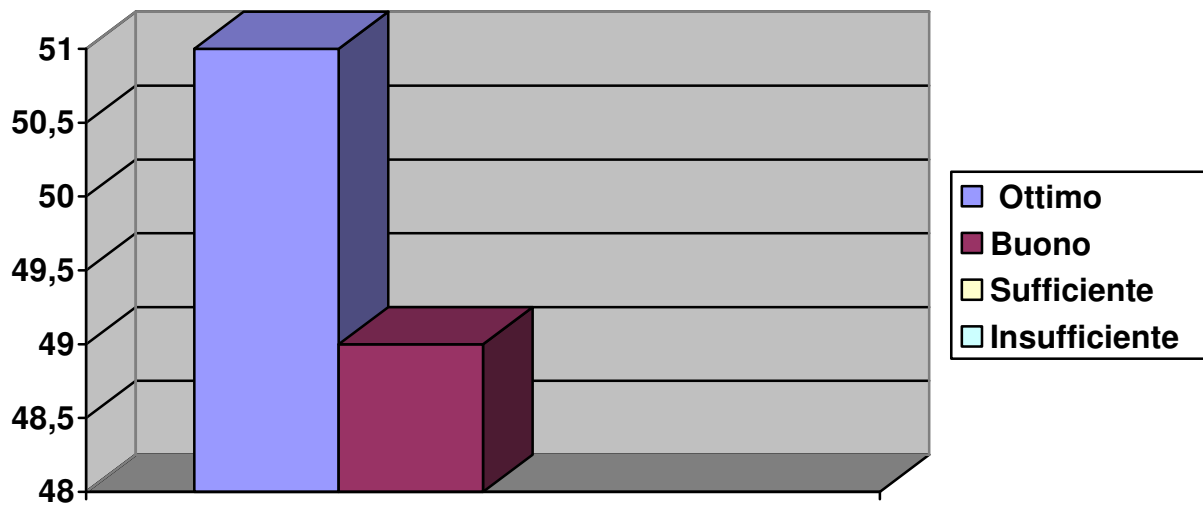
Qualità dei pasti %

Ottimo	39
Buono	51
Sufficiente	9
Insufficiente	1



Orario dei pasti %

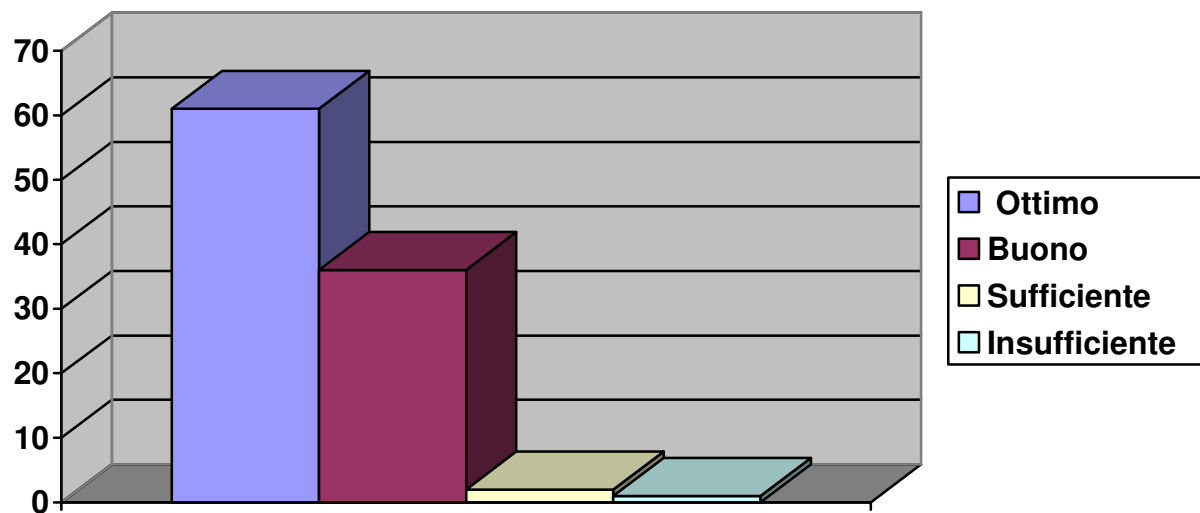
Ottimo	51
Buono	49
Sufficiente	
Insufficiente	



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

Gentilezza e cortesia nei rapporti %

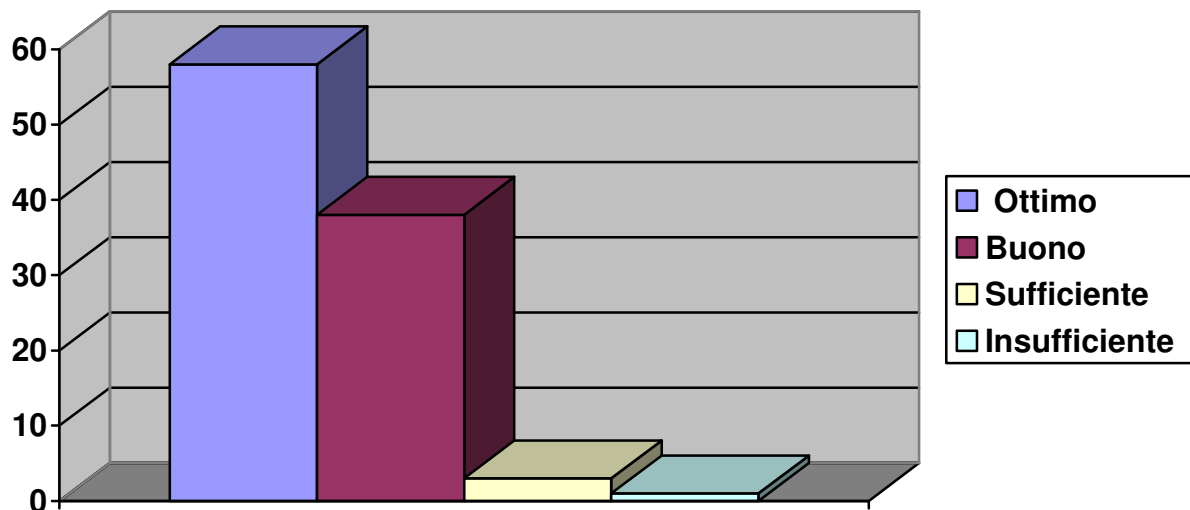
Ottimo	61
Buono	36
Sufficiente	2
Insufficiente	1



Disponibilità ad ascoltare le richieste %

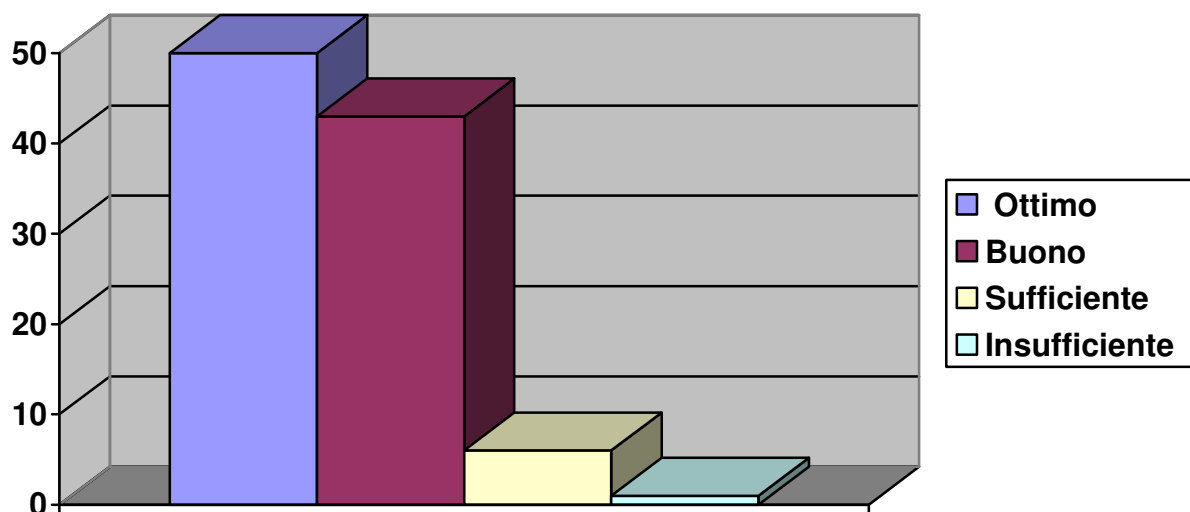
Ottimo	58
Buono	38
Sufficiente	3

Insufficiente	1
----------------------	----------



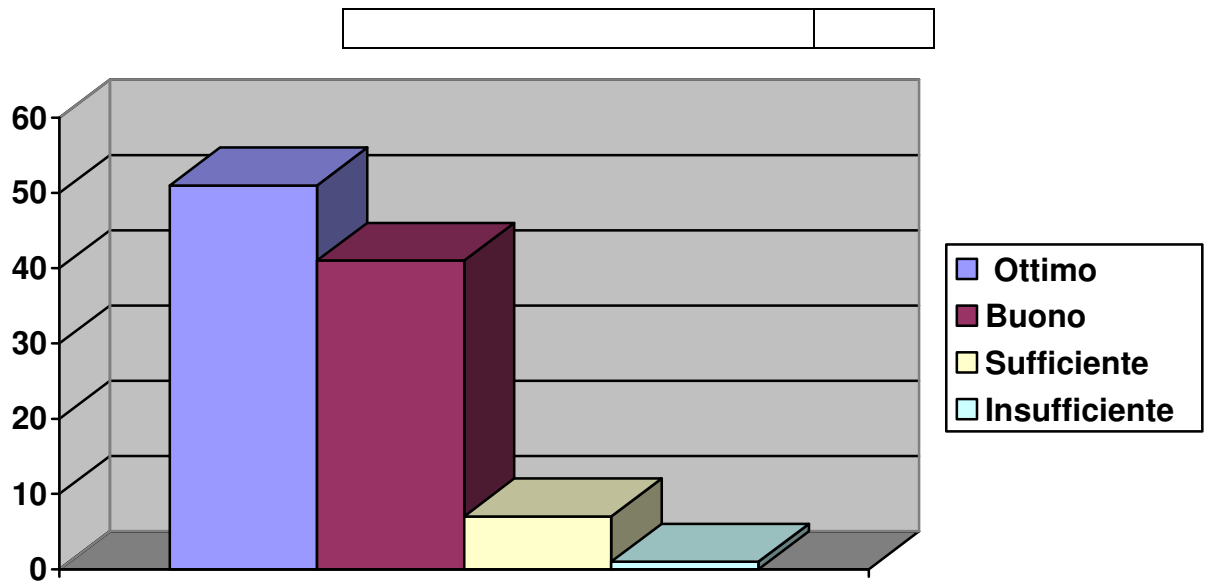
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

Ottimo	50
Buono	43
Sufficiente	6
Insufficiente	1



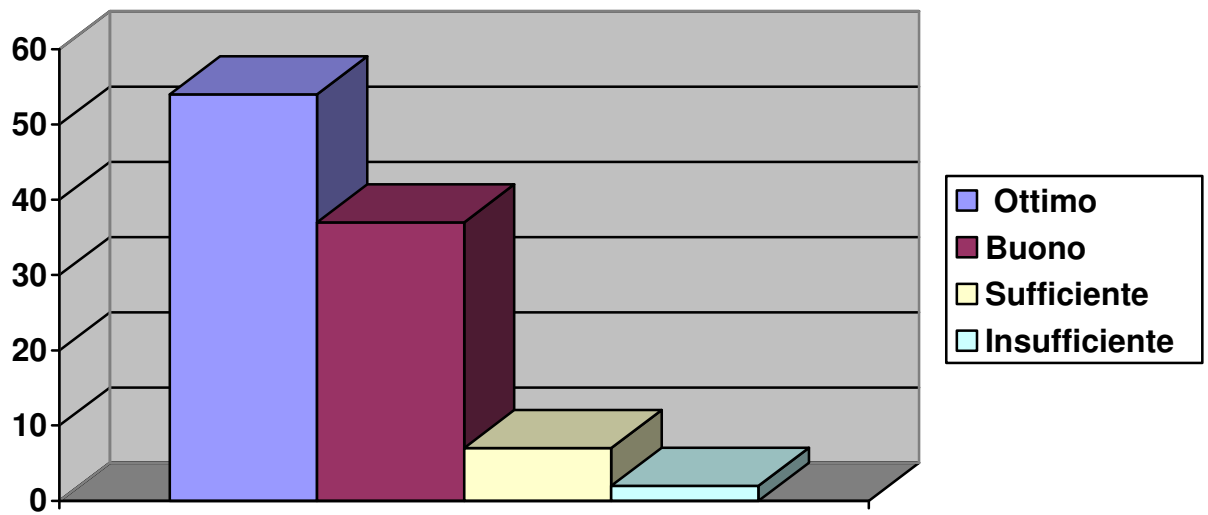
Informazioni su rischi legati alle cure %

Ottimo	51
Buono	41
Sufficiente	7
Insufficiente	1



Coinvolgimento nelle decisioni sulle scelte degli esami e delle terapie %

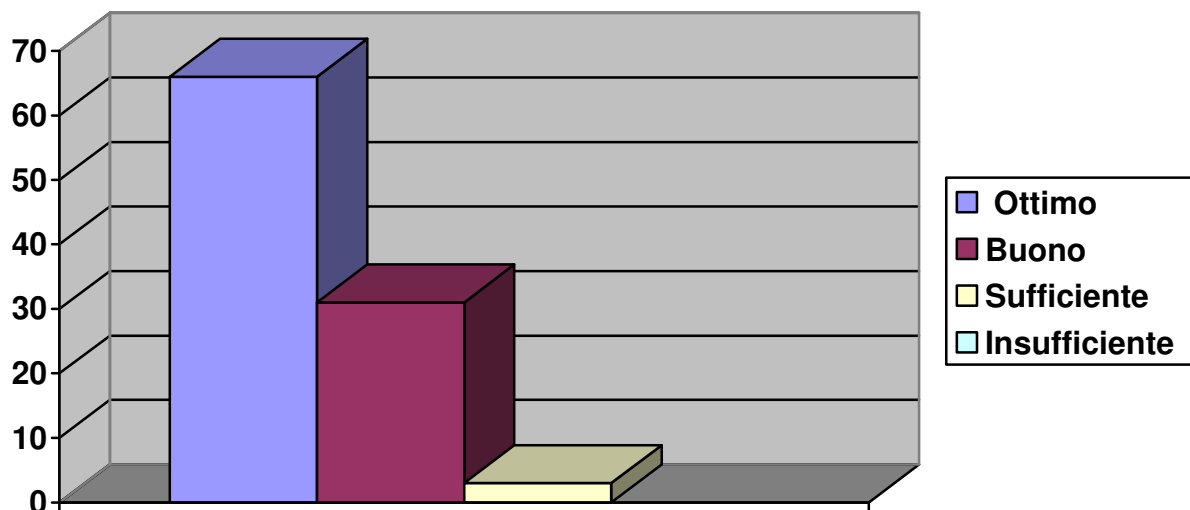
Ottimo	54
Buono	37
Sufficiente	7
Insufficiente	2



RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

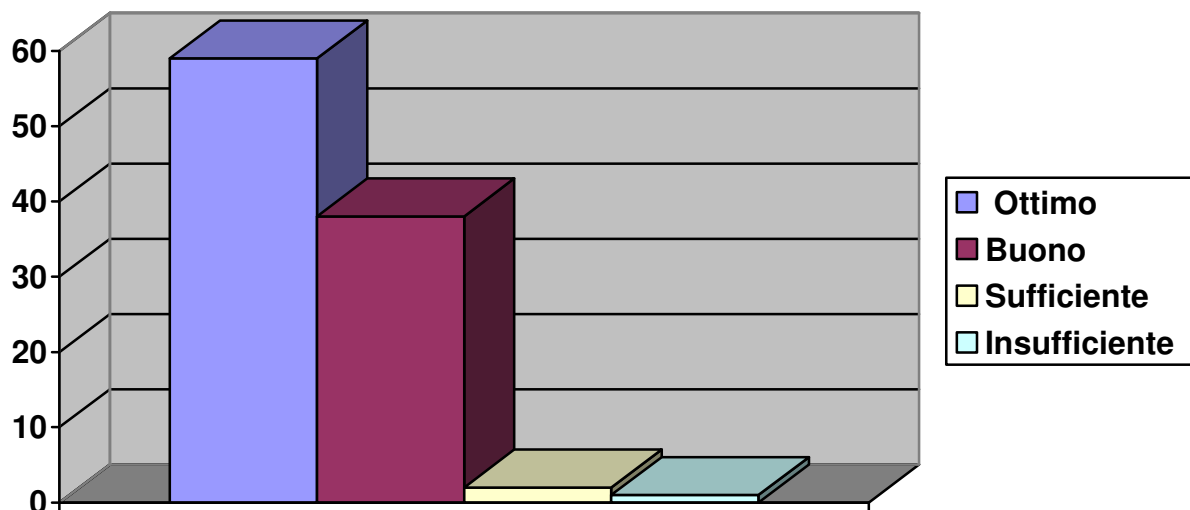
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	66
Buono	31
Sufficiente	3
Insufficiente	



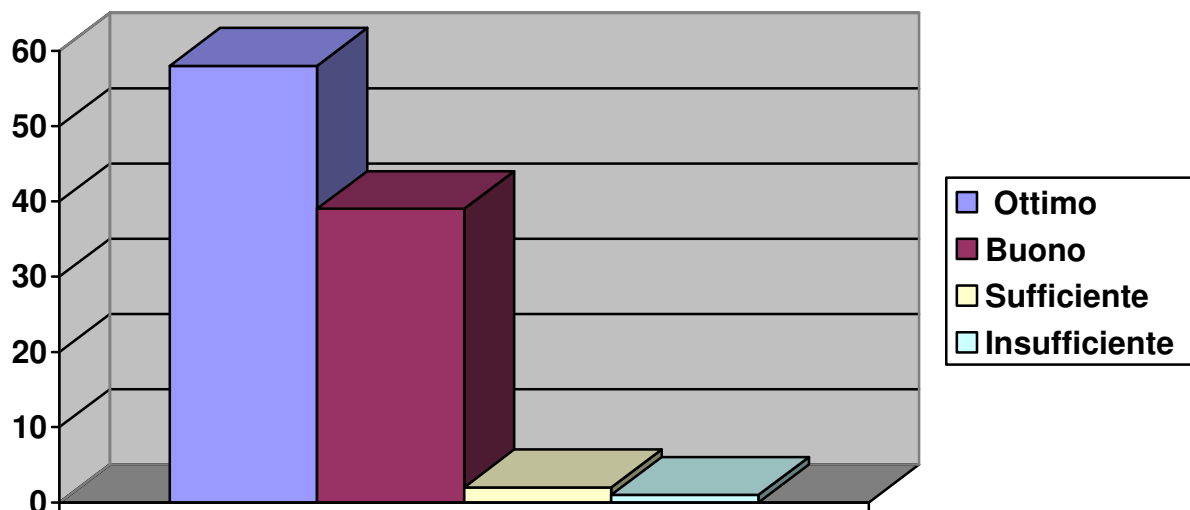
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	59
Buono	38
Sufficiente	2
Insufficiente	1



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

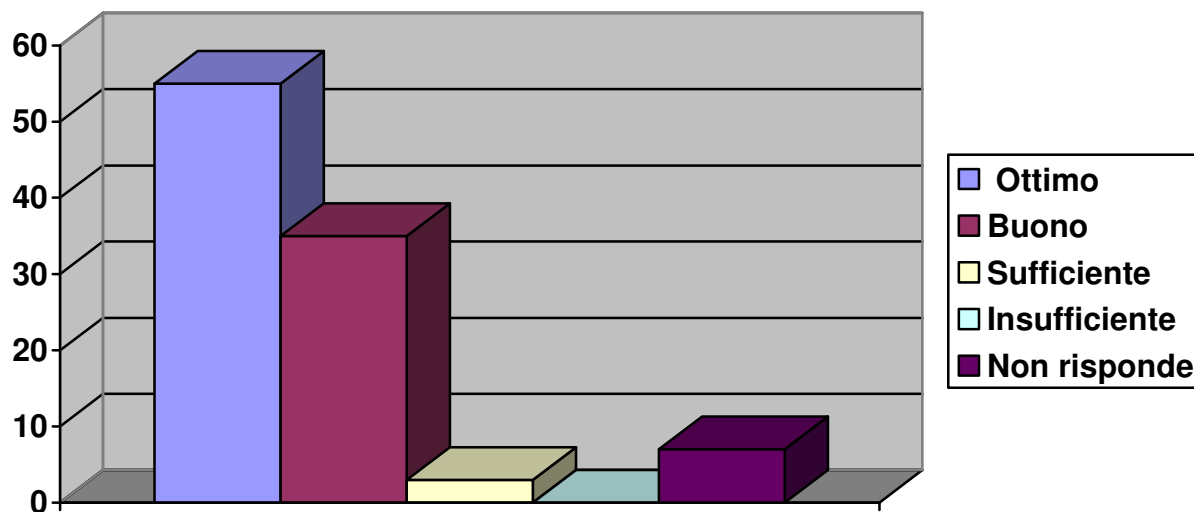
Ottimo	58
Buono	39
Sufficiente	2
Insufficiente	1



DIMISSIONE:

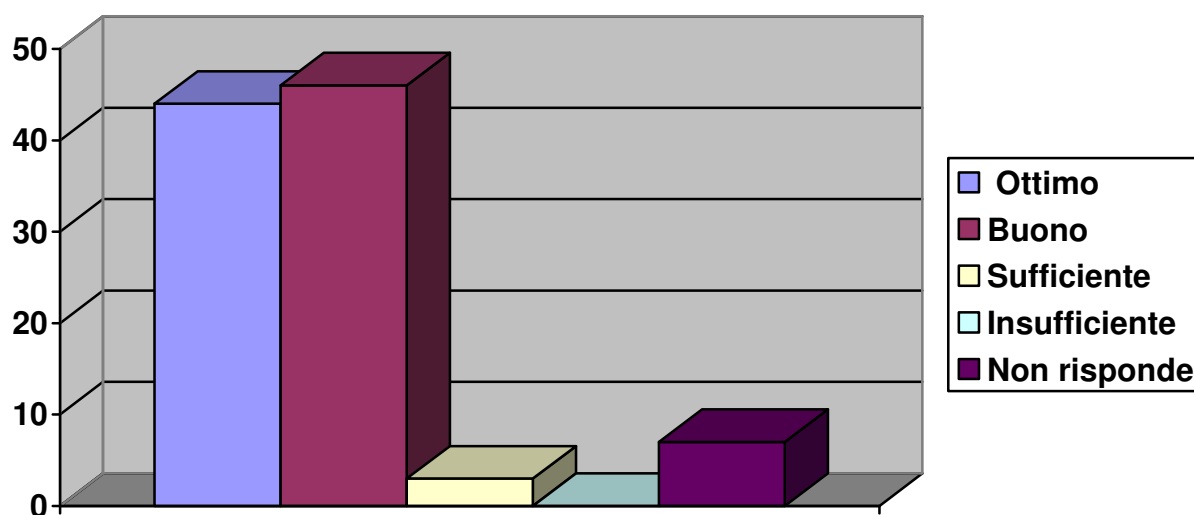
E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %

Ottimo	55
Buono	35
Sufficiente	3
Insufficiente	0
Non risponde	7



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

Ottimo	44
Buono	46
Sufficiente	3
Insufficiente	
Non risponde	7



ANALISI DEGENZE AREA MEDICA

1) Accoglienza al momento del ricovero: Giudizio complessivamente positivo, la percentuale dei giudizi ottimo supera il 60% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Il 44% dell'utenza reputa ottimo il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto mentre il 49% dà un giudizio buono.. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 58% degli utenti, buono nel 38% , sufficiente per il 6%.

2) Comfort degli ambienti: I giudizi ottimo e buono si attestano tra il 40% e il 50% rispetto alla pulizia degli ambienti e alla funzionalità dei servizi igienici mentre il 9% da' un giudizio appena sufficiente e il 5% li reputa insufficiente. Solo il 41% si ritiene soddisfatto della temperatura delle stanze e nella sezione dedicata alle osservazioni libere, gli utenti affermano che le stanze sono troppo calde. L'80% esprime gradimento sull'orario di distribuzione. Ma solo il 39% esprime un giudizio ottimo sulla qualità dei pasti e il 9% afferma che è solo sufficiente. Il 50% attribuisce un giudizio ottimo per quanto concerne il rispetto della privacy.

3) Relazione con i medici: Gli utenti hanno espresso un parere piuttosto favorevole, il 60% attribuisce un giudizio ottimo e soprattutto in riferimento alla disponibilità a rispondere alle richieste di aiuto, all'umanità e alla gentilezza.

4) Relazione con il personale infermieristico: I giudizi ottimo si attestano intorno al 65% per l'attenzione, la sensazione di sostegno e la disponibilità all'ascolto.

5) Informazioni ricevute alla dimissione: il 7% degli utenti non ha compilato questa sezione. Il giudizio complessivo è sostanzialmente positivo: più del 50% esprime un giudizio ottimo rispetto alle modalità di dimissione e alla qualità/quantità delle informazioni ricevute..

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA CHIRURGICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/07/2018 al 31/12/2018

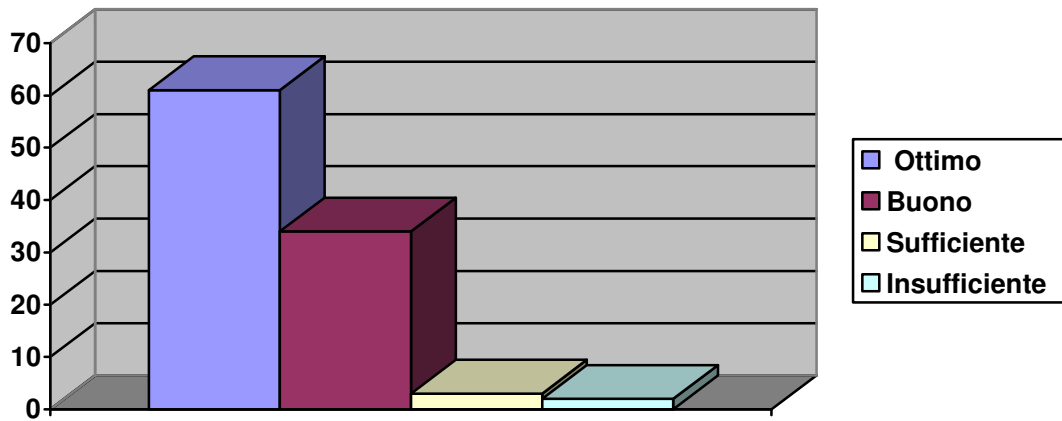
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale %
Compilato	Personalmente	85	70
	Parenti / Conoscenti	24	19
Non segnata		13	11
Sesso	Maschio	42	38
	Femmina	80	62
Non segnata			
Età media	▼ 50	40	33
	▲ 50	67	55
Non segnata		15	12
Professione	Pensionati	35	29
	Operai / Coltivatori	28	23
	Casalinghe	15	12
	Impiegati	26	21
Non segnata		18	15

ACCOGLIENZA AL RICOVERO

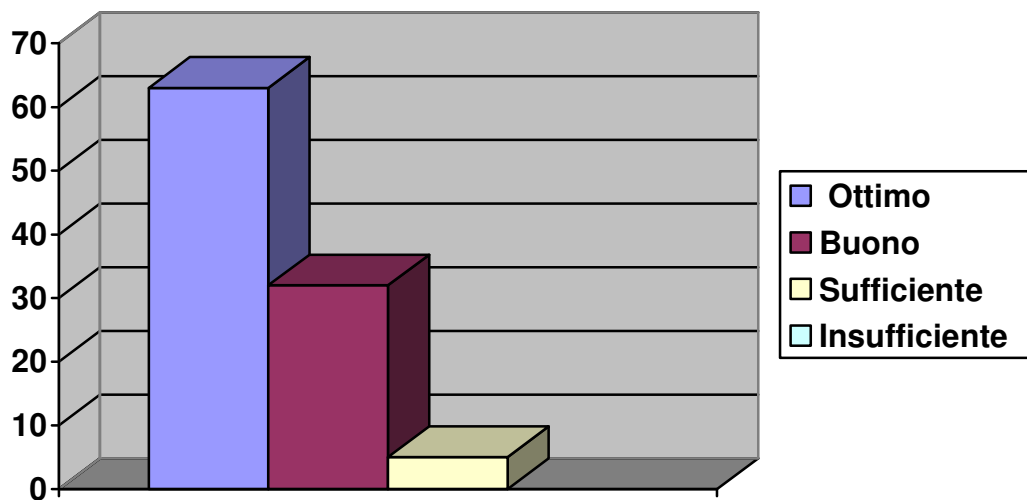
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto %

Ottimo	61
Buono	34
Sufficiente	3
Insufficiente	2



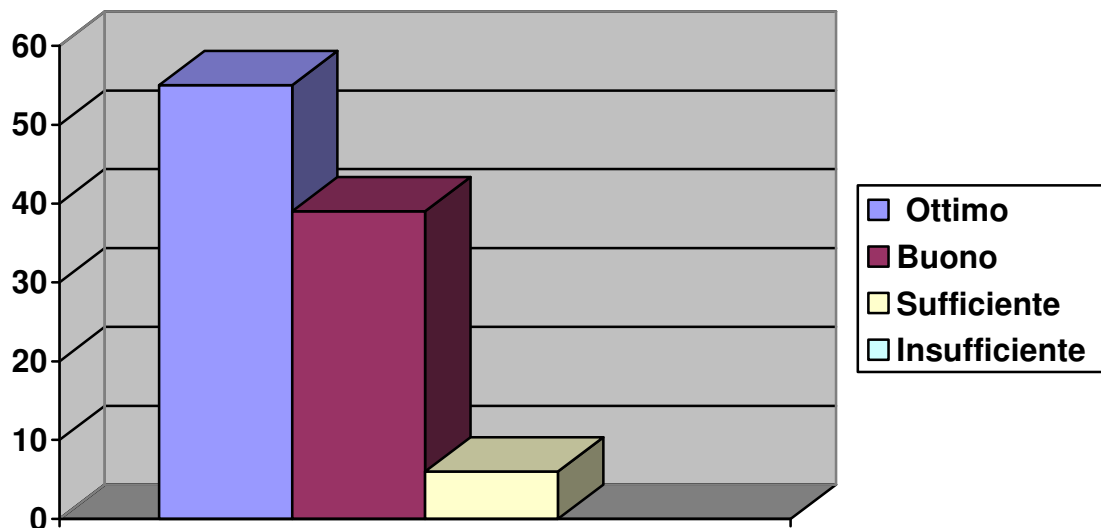
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

Ottimo	63
Buono	32
Sufficiente	5
Insufficiente	



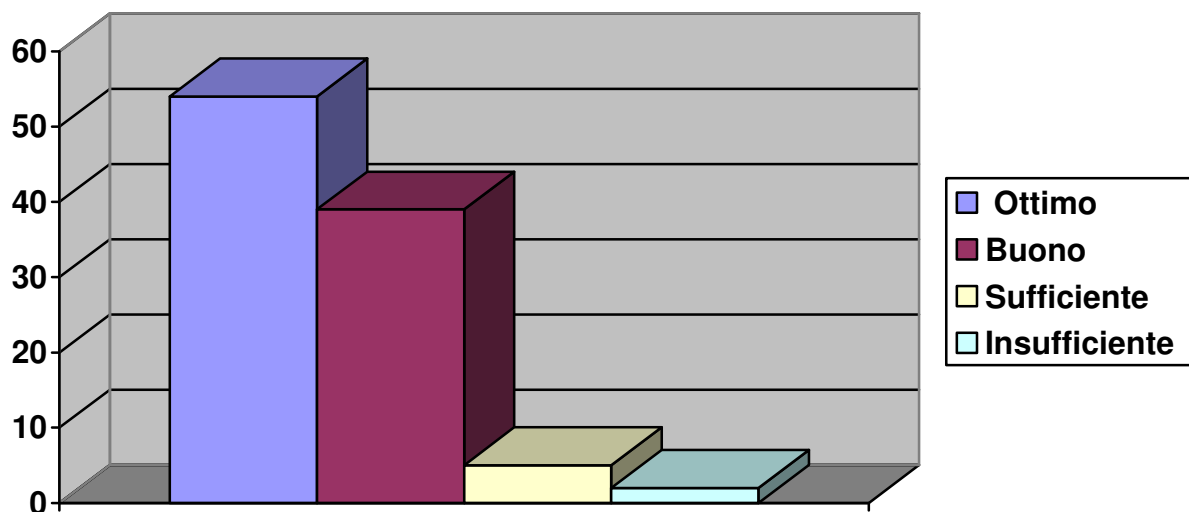
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

Ottimo	55
Buono	39
Sufficiente	6
Insufficiente	



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

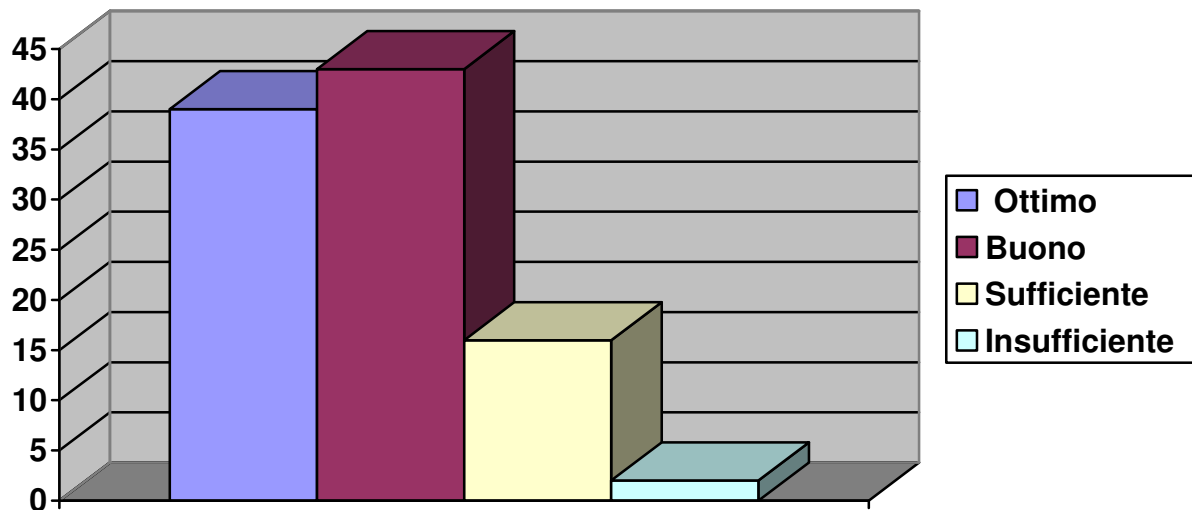
Ottimo	54
Buono	39
Sufficiente	5
Insufficiente	2



CONFORT DEGLI AMBIENTI

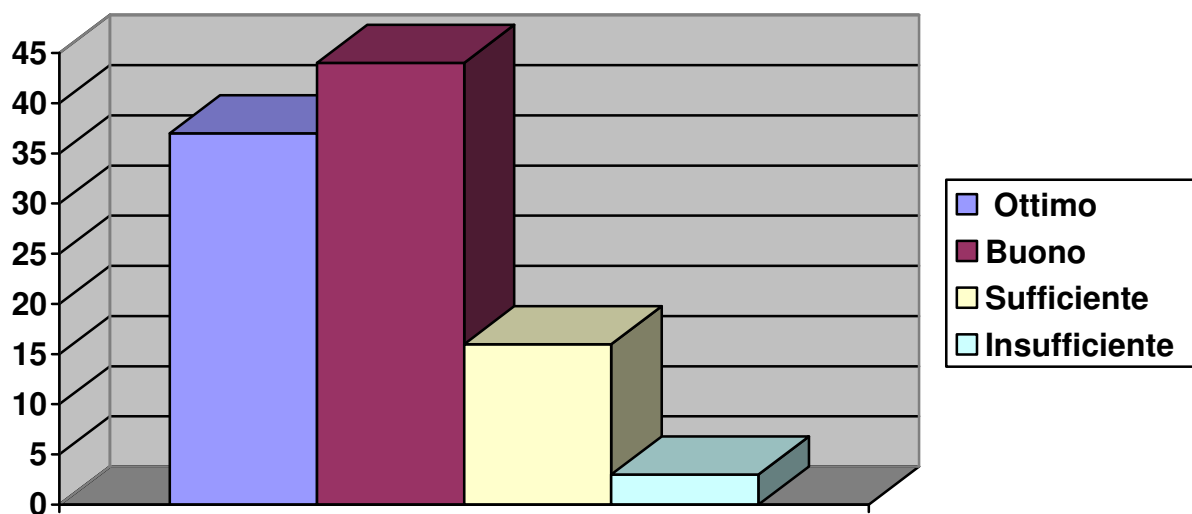
Pulizia degli ambienti %

Ottimo	39
Buono	43
Sufficiente	16
Insufficiente	2



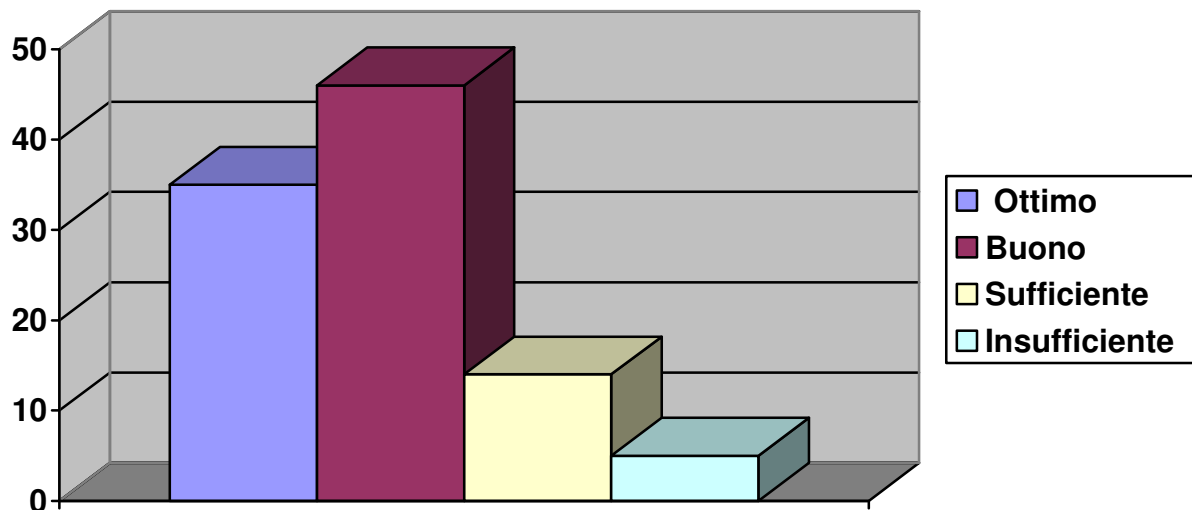
Funzionalità servizi igienici %

Ottimo	37
Buono	44
Sufficiente	16
Insufficiente	3



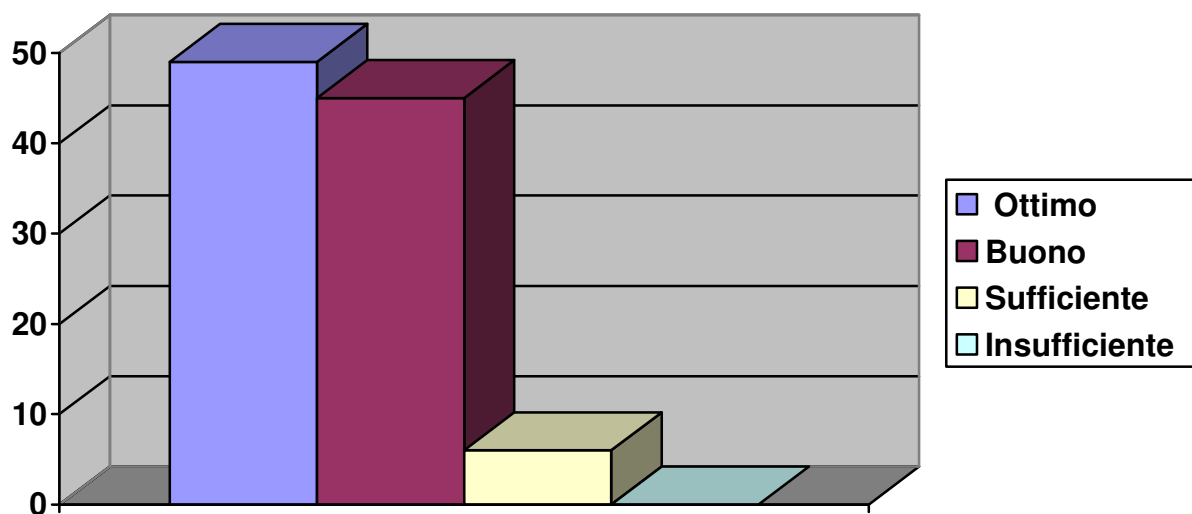
Temperature delle stanze %

Ottimo	35
Buono	46
Sufficiente	14
Insufficiente	5



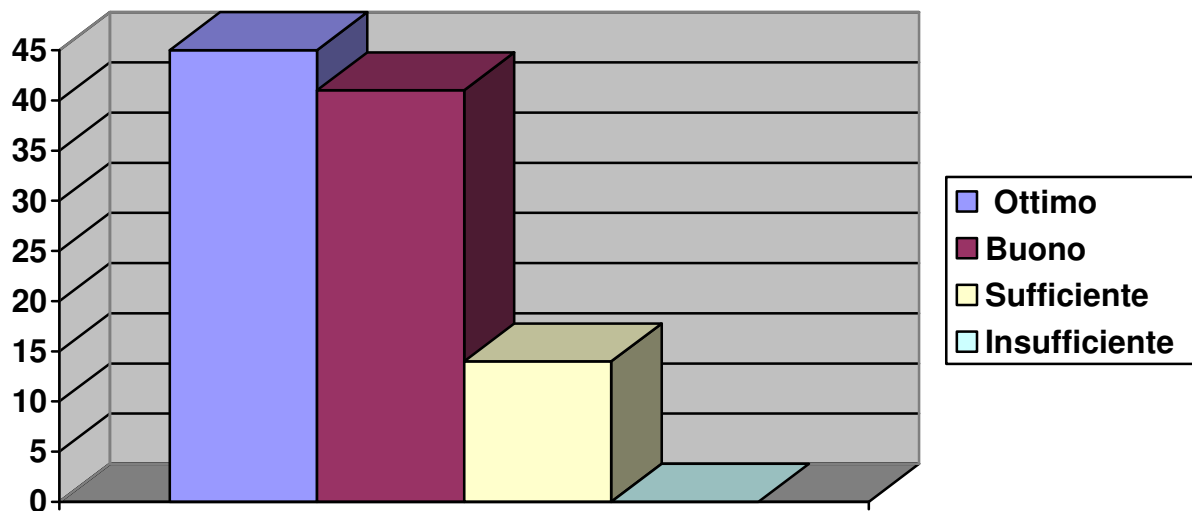
Orario di visita dei familiari %

Ottimo	49
Buono	45
Sufficiente	6
Insufficiente	



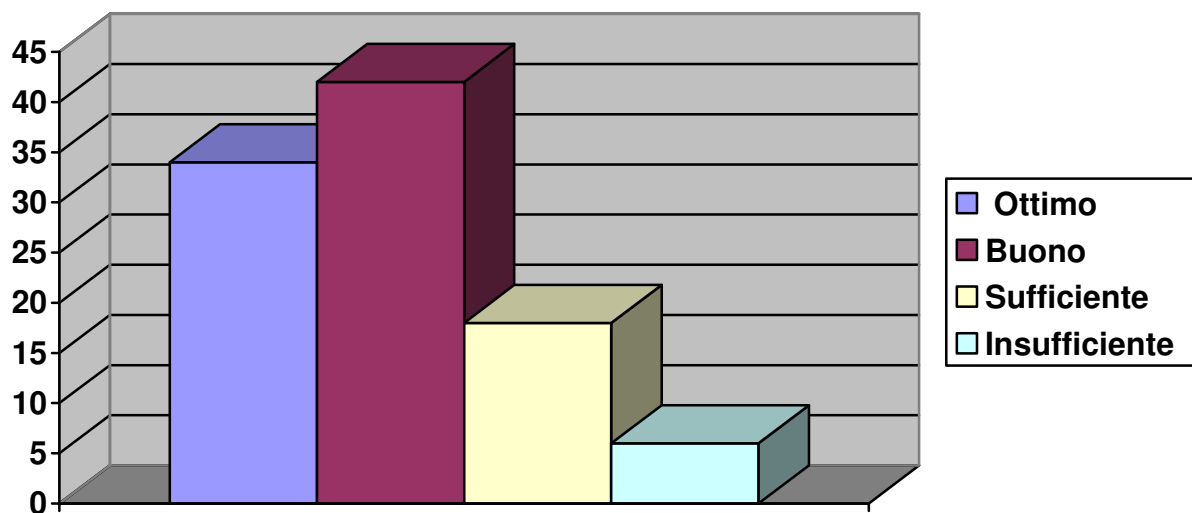
Rispetto della privacy %

Ottimo	45
Buono	41
Sufficiente	14
Insufficiente	



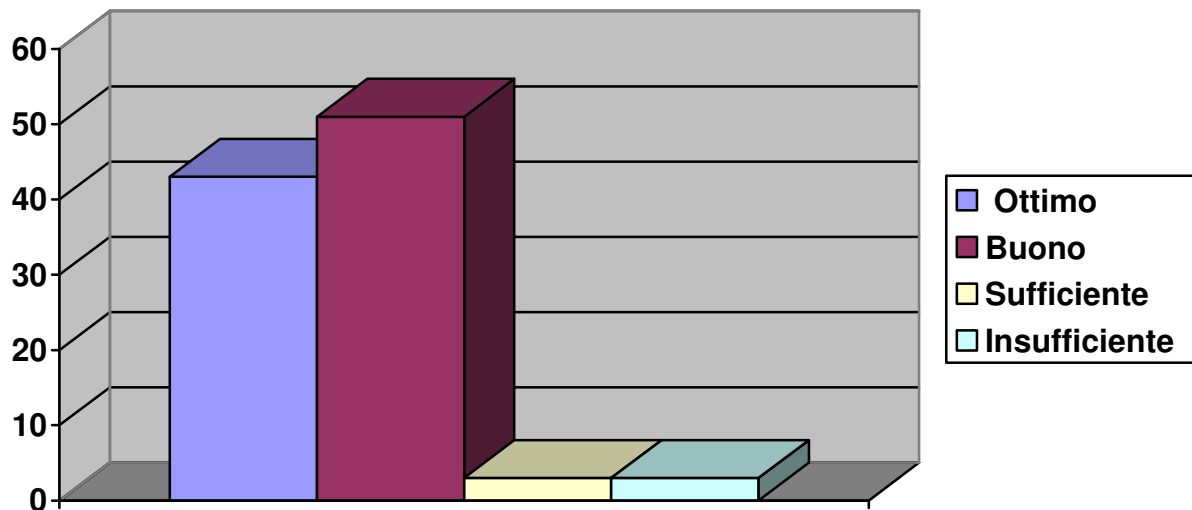
Qualità dei pasti %

Ottimo	34
Buono	42
Sufficiente	18
Insufficiente	6



Orario dei pasti %

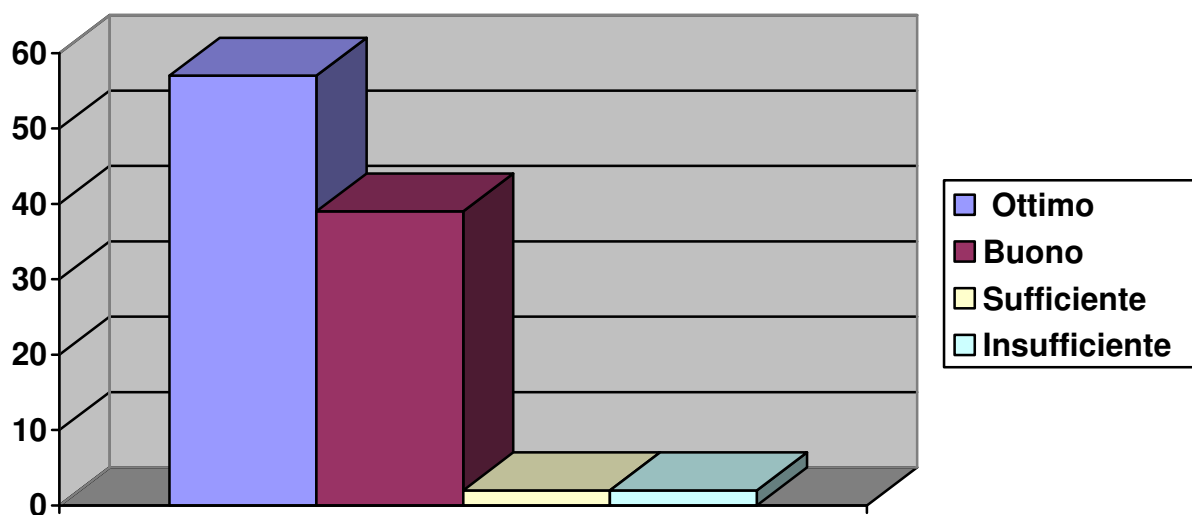
Ottimo	43
Buono	51
Sufficiente	3
Insufficiente	3



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

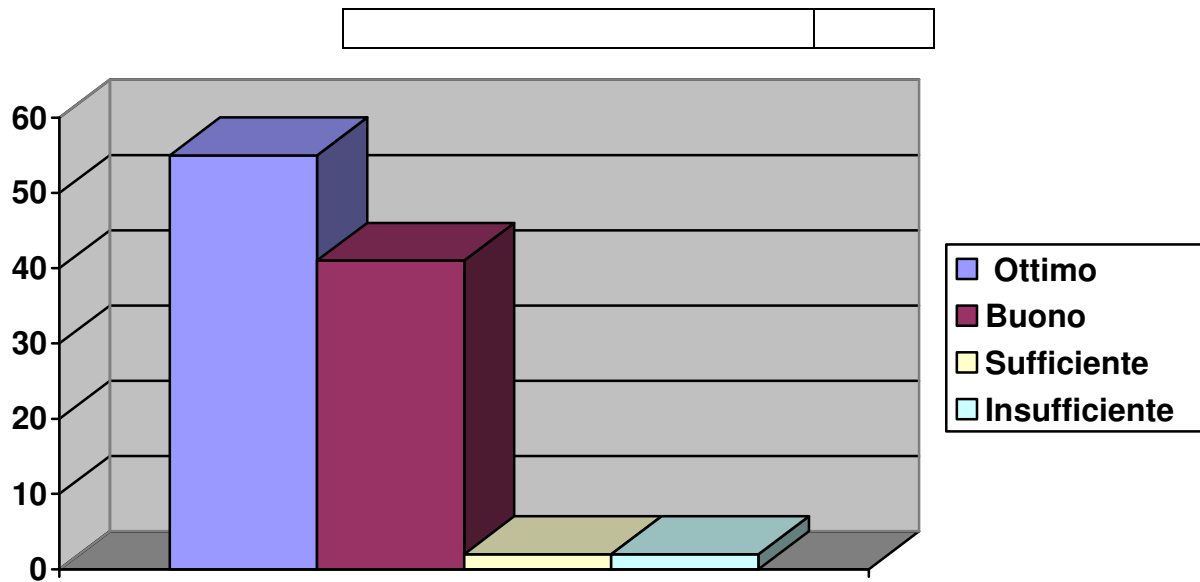
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	57
Buono	39
Sufficiente	2
Insufficiente	2



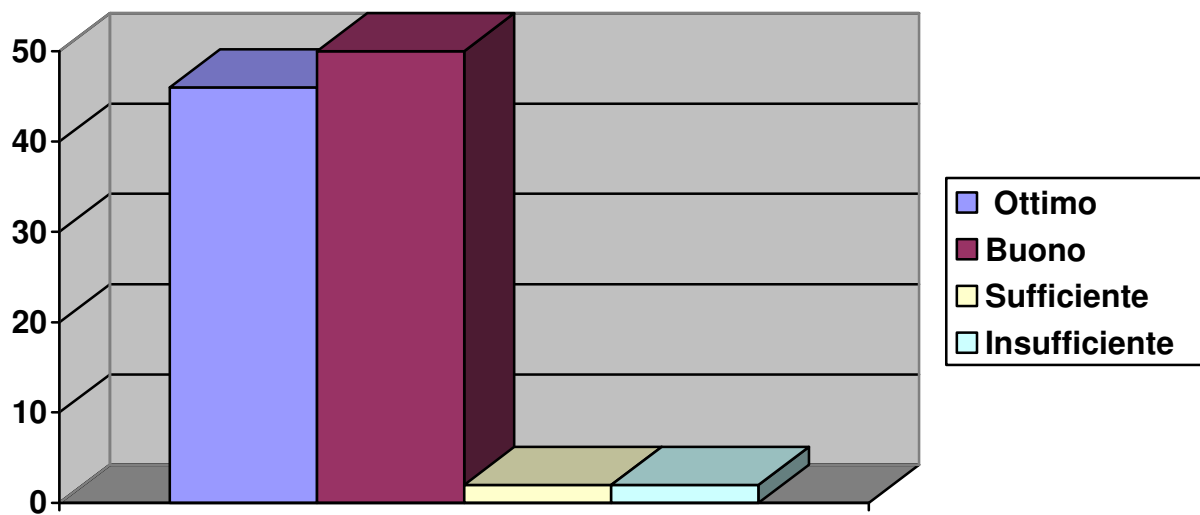
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	55
Buono	41
Sufficiente	2
Insufficiente	2



Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

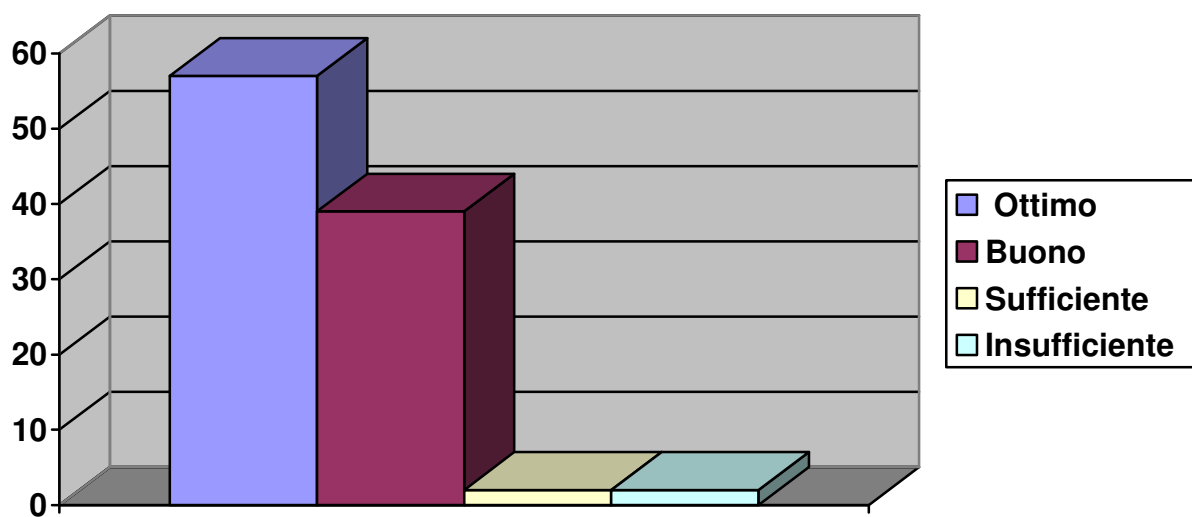
Ottimo	46
Buono	50
Sufficiente	2
Insufficiente	2



Informazioni su rischi legati alle cure %

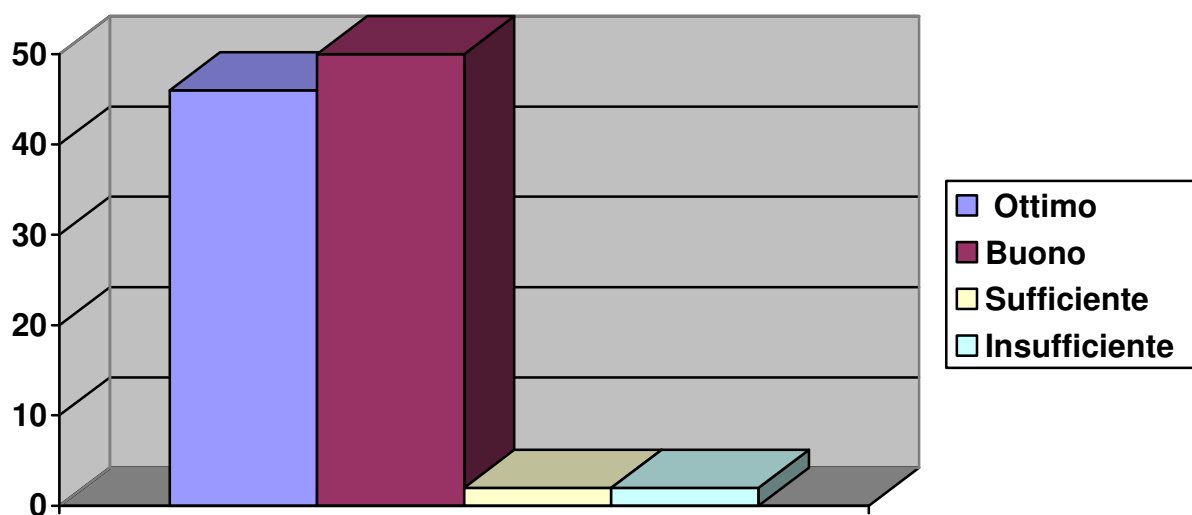
Ottimo	57
Buono	39
Sufficiente	2

Insufficiente	2
----------------------	----------



Informazioni fornite in merito al momento della dimissione %

Ottimo	46
Buono	50
Sufficiente	2
Insufficiente	2

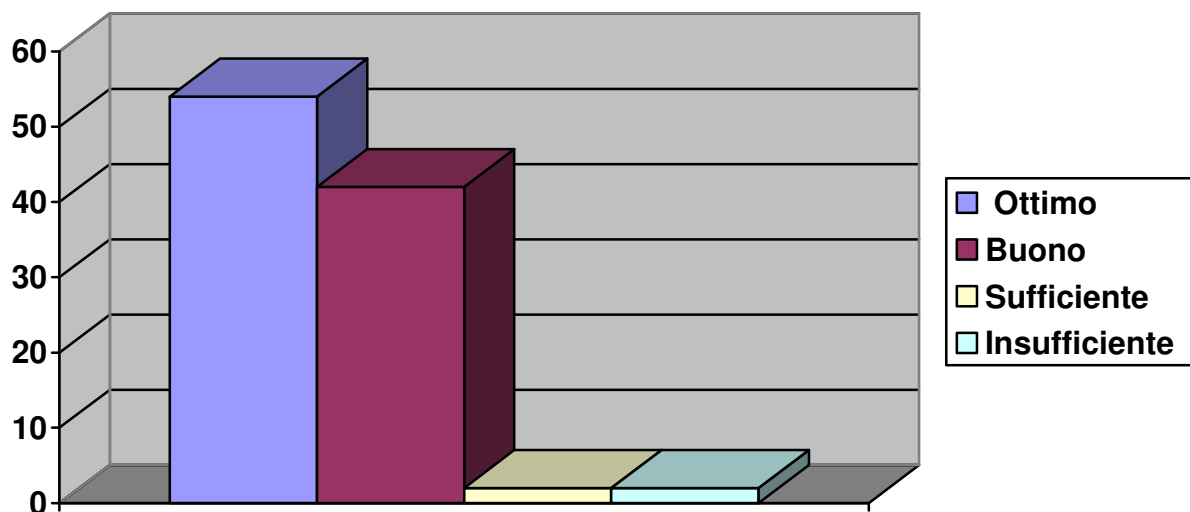


RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

Gentilezza e cortesia nei rapporti %

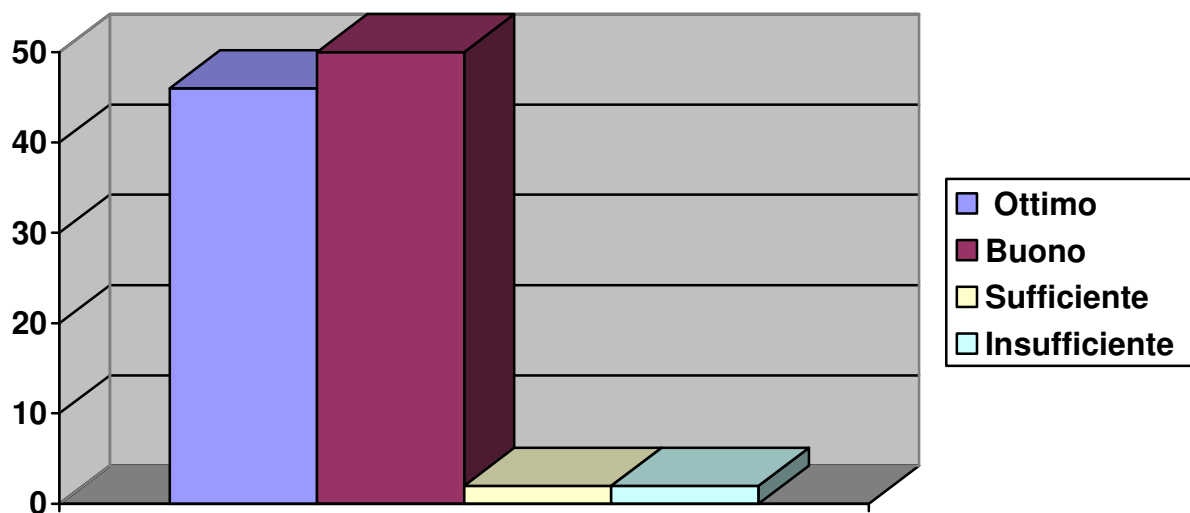
Ottimo	54
Buono	42
Sufficiente	2

Insufficiente	2
----------------------	----------



Disponibilità ad ascoltare le richieste %

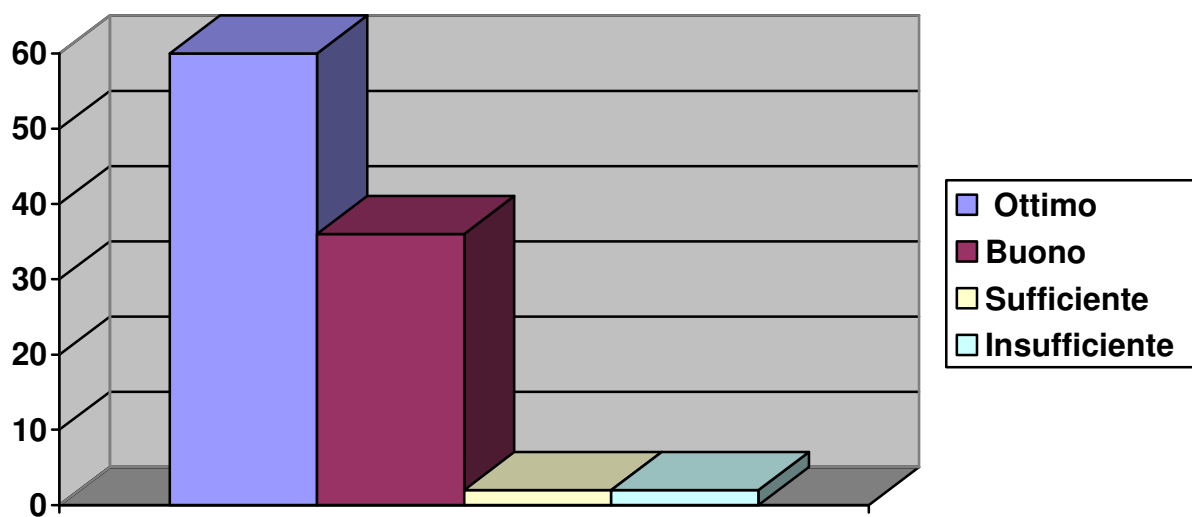
Ottimo	46
Buono	50
Sufficiente	2
Insufficiente	2



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

Ottimo	60
Buono	36
Sufficiente	2

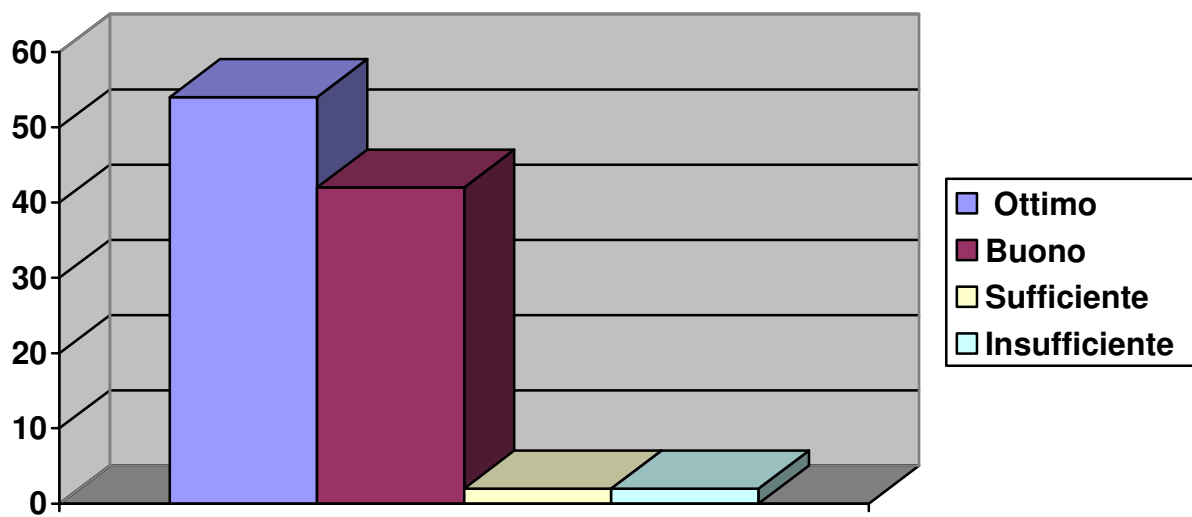
Insufficiente	2
----------------------	----------



DIMISSIONE

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

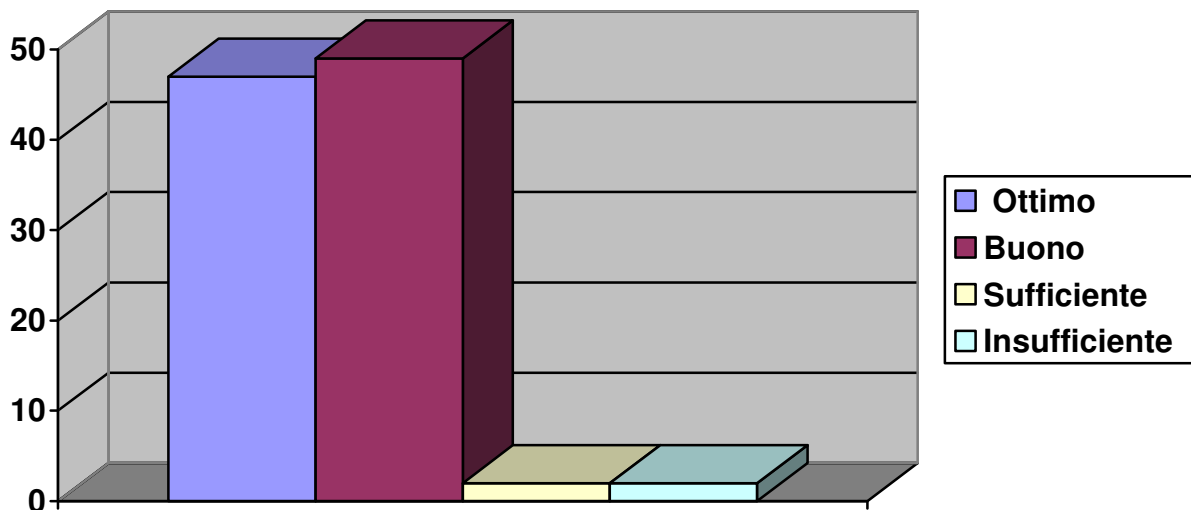
Ottimo	54
Buono	42
Sufficiente	2
Insufficiente	2



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

Ottimo	47
Buono	49
Sufficiente	2

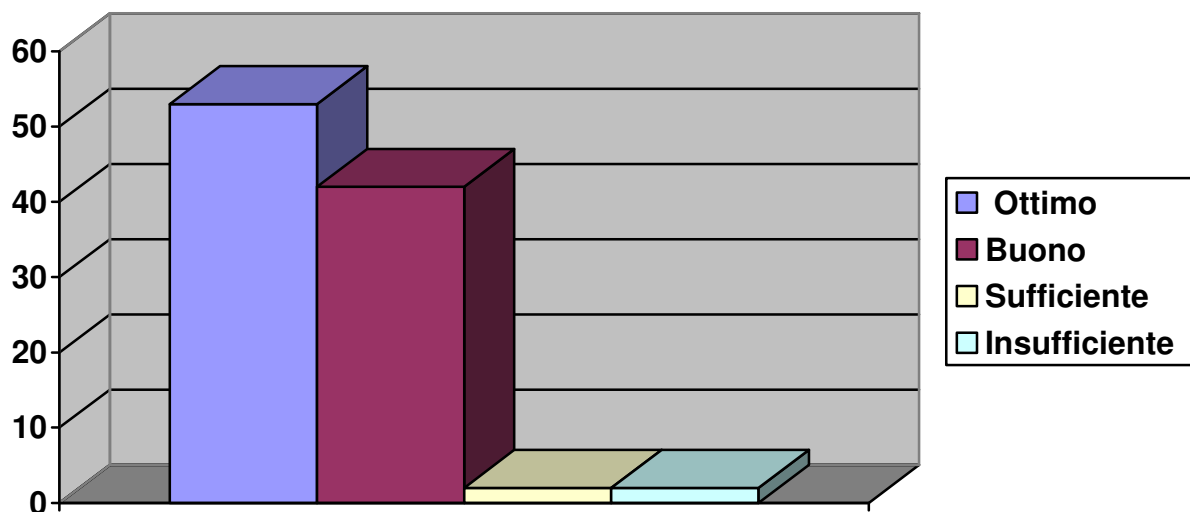
Insufficiente	2
----------------------	----------



ASSISTENZA IN SALA OPERATORIA

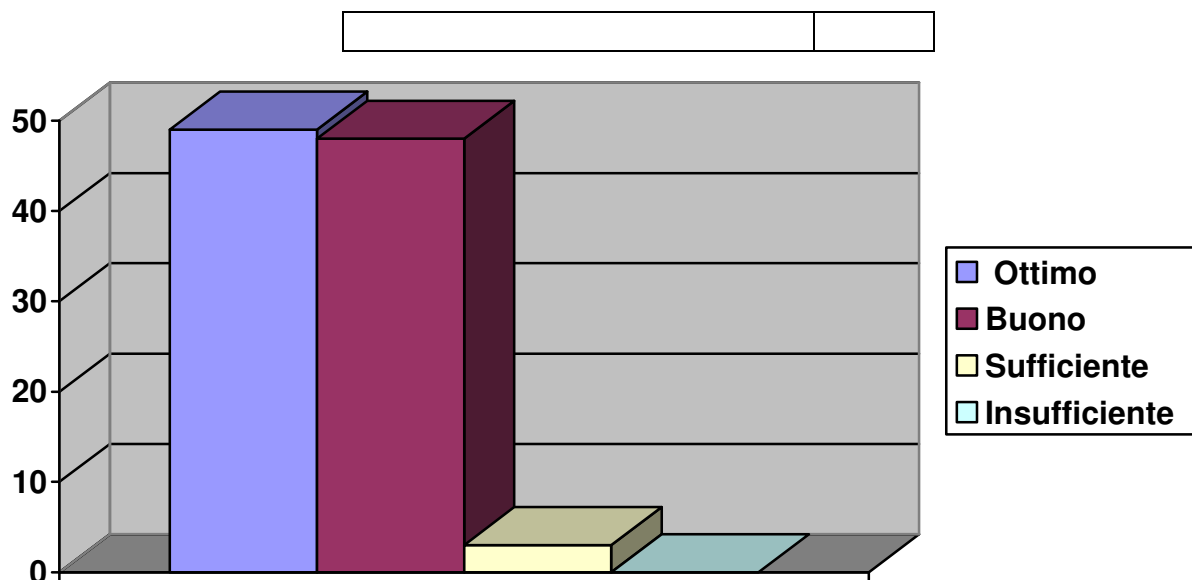
Come valuta l'accoglienza del personale di sala operatoria %

Ottimo	53
Buono	42
Sufficiente	5
Insufficiente	



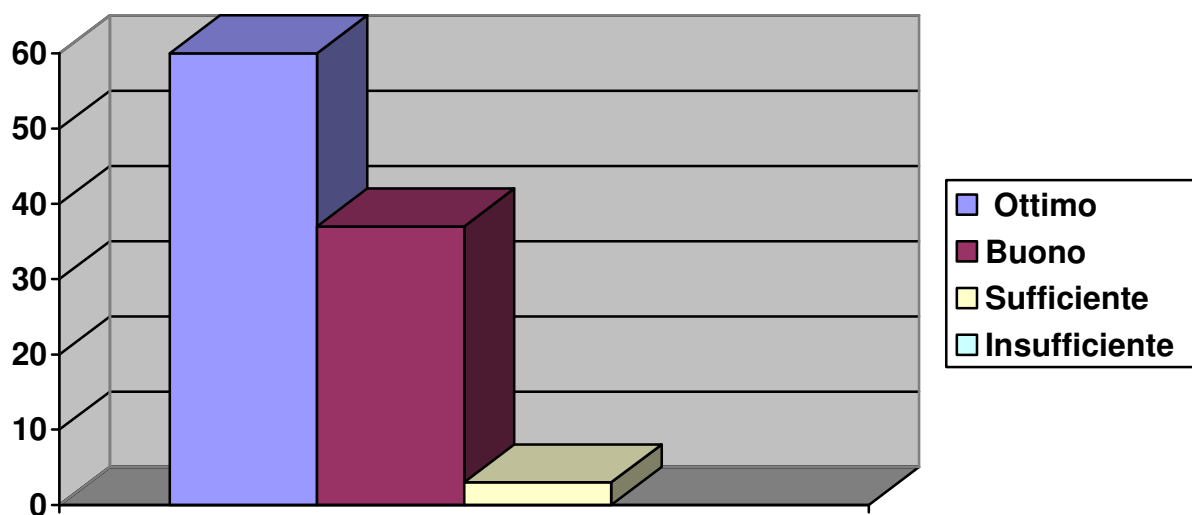
Informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista %

Ottimo	49
Buono	48
Sufficiente	3
Insufficiente	



Percezione di benessere e tranquillità

Ottimo	60
Buono	37
Sufficiente	3
Insufficiente	



ANALISI DEGENZE AREA CHIRURGICA

1) **Accoglienza al momento del ricovero:** i giudizi ottimo, superano il 60% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Il 63% reputa ottimo il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al

momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza è risultato essere ottimo per il 55% degli utenti, buono il 39%, sufficiente per il 6%.

2) Comfort degli ambienti: solo il 39%, esprime giudizi ottimi sulla pulizia degli ambienti e il 16% lo ritiene solo sufficiente, il 37%, reputa ottima la funzionalità dei servizi igienici mentre il 16% da' un giudizio appena sufficiente e il 3% li reputa insufficiente. Il 35% è pienamente soddisfatto della temperatura delle stanze e, anche nei reparti chirurgici, emerge il problema della temperatura troppo alta. Il 34% reputa ottima la qualità dei pasti mentre il 18% lo reputa sufficiente e il 6% insufficiente. Il 93% è soddisfatto per l'orario di visita per i familiari. Il 94% esprime giudizi apprezzabili per quanto concerne il rispetto della privacy.

3) Relazione con i medici in reparto: È molto positivo rispetto alla gentilezza nella relazione medico-paziente; il 54% ritiene ottima la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti. I giudizi positivi scendono leggermente rispetto alle informazioni sui percorsi di cura.

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

5) Informazioni ricevute alla dimissione: il giudizio complessivo è positivo: il 54% esprime giudizi ottimi per quanto attiene la comunicazione sulla data della dimissione; le informazioni date all'interessato e ai familiari sulle terapie e i controlli da eseguire dopo la dimissione hanno una percentuale simile.

6) Assistenza in sala operatoria: Le domande poste sono relative all'accoglienza del personale di sala operatoria dove il 50% si ritiene molto soddisfatto.

Il 49% valuta ottimamente le informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista, buone nel 48% dei riscontri. Solo l'1% le ritiene sufficienti. Anche la percezione di benessere e tranquillità è per il 60% ottimo.

VALUTAZIONI FINALI CON PROPOSTE DI SUPERAMENTO DELLE CRITICITA'

Nel periodo Luglio-Dicembre 2018, 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 in tale periodo (n° totale di 807), sono risultati rappresentativi di un campione composto per la maggior parte da cittadini italiani di età compresa tra i 50 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 2017, 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, ha rilevato il problema delle temperature elevate, 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 piuttosto 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,

l'unico aspetto che necessita di un'ulteriore indagine per l'individuazione delle cause, è quello legato ai tempi di attesa tra l'arrivo nella sala di attesa e il momento dell'effettiva erogazione della prestazione.

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

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

In merito all'aspetto che in questi anni ha acquisito una sempre maggiore rilevanza nelle istituzioni sanitarie, il lato relazionale, 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.

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

Gli aspetti alberghieri si pongono invece all'attenzione per alcuni aspetti (funzionalità e pulizia dei servizi igienici, varietà e qualità 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.