



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: GENNAIO-GIUGNO 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 gennaio al mese di giugno 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.

Un servizio è di qualità se tutti gli attori coinvolti sono garantiti nei propri diritti e partecipano attivamente alla produzione della prestazione. La qualità deve dunque essere letta come il punto di mediazione ottimale, l'integrazione tra i diversi valori, le aspettative, le aspirazioni, i bisogni, i diritti che ruotano attorno ad un servizio (quelli dei titolari, dei gestori, dei professionisti, degli utenti diretti, delle loro famiglie). Essa è multidimensionale, contingente e soggettiva poiché è frutto dell'interazione tra i sistemi di riferimento dell'organizzazione e quelli dei cittadini.

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.

Il modulo presenta due sezioni comuni per tutte le aree: quella dei dati socio-demografici e quella dedicata alle osservazioni e suggerimenti.

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.

Per garantire, anche sul sito web Aziendale, la massima visibilità degli strumenti di valutazione a disposizione dei cittadini e ottenere con maggiore semplicità e probabilità, il feedback degli utenti, è stato creato un link sul portale aziendale con la pubblicazione dei questionari per la rilevazione della qualità percepita.

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

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

DEGENZE			
AREA CHIRURGICA	Alba	Bra	totale
Gennaio- Giugno 2018	Gennaio-Giugno 2018		
CHIRURGIA	29	30	59
OCULISTICA	10		10
ORTOPEDIA	15	10	25
OSTETRICA GINECOLOGIA	25		25
UROLOGIA	30		30

DEGENZE			
AREA MEDICA	Alba	Bra	
Gennaio- Giugno 2018	Gennaio-Giugno 2018		Totale
CARDIOLOGIA	28		28
DIALISI	10		10
MEDICINA CH. ACC. e URGENZA	34		34
MEDICINA GENERALE	32	10	42
NEUROLOGIA	15		15
ONCOLOGIA	17	24	41
PEDIATRIA	4		4

AMBULATORI OSPEDALIERI			
Gennaio- Giugno 2018	Alba	Bra	
	Gennaio-Giugno 2018		Totale
GINECOLOGIA	10	16	26
ORTOPEDIA	10	10	20
CARDIOLOGIA	25	10	35
NEUROLOGIA	16	10	26
PNEUM. ALLERGOL.	15	4	19
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	30	5	35
PEDIATRIA	2	5	7
ANEST. – TER. ANTALGICA	10	7	17
DERMATOLOGIA	4		4
NEFROLOGIA	12		12
ORL	13		13

SERVIZI OSPEDALIERI			
Gennaio- Giugno 2018	Alba	Bra	
	Gennaio-Giugno 2018		Totale
FISIATRIA	11	9	20
SALA PRELIEVI (LAB. ANAL.)	18	11	29
RADIOLOGIA	10	8	18
SERVIZIO TRASFUSIONALE	5		5

AMBULATORI VIA DIAZ OCULISTICA- UROLOGIA- CHIRURGIA- CH. VASCOLARE REUMATOLOGIA- SENOLOGIA			
Gennaio –giugno 2018	Alba	Bra	
	Gennaio-Giugno 2018		Totale
	261		

TOTALE QUESTIONARI ALBA 701

TOTALE QUESTIONARI BRA 169

TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI 870

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI AMBULATORI OSPEDALIERI

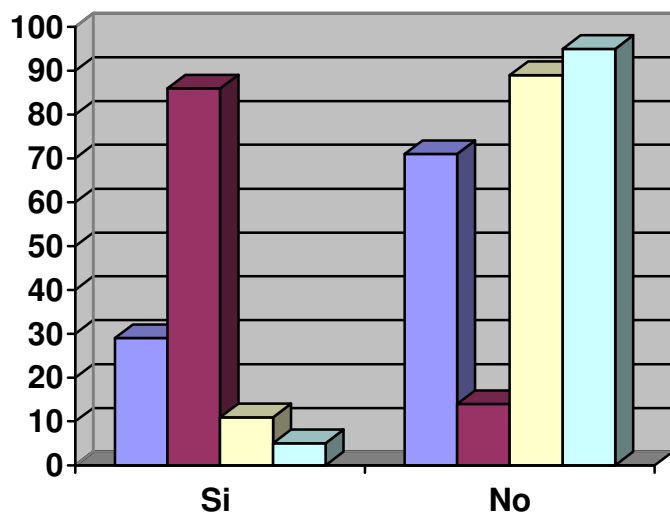
PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/1/2018 al 30/07/2018

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale%
Compilato	Personalmente	416	72
	Parenti / Conoscenti	185	23
Non segnata		41	5
Sesso	Maschio	384	59
	Femmina	268	41
Non segnata			
Età media	▼ 50	185	38
	▲ 50	468	62
Non segnata			
Professione	Pensionati	295	45
	Operai / Coltivatori	108	17
	Casalinghe	70	11
	Studente	15	2
	Impiegati	81	12
Non segnata		84	13

UTILIZZO DEL SERVIZIO %

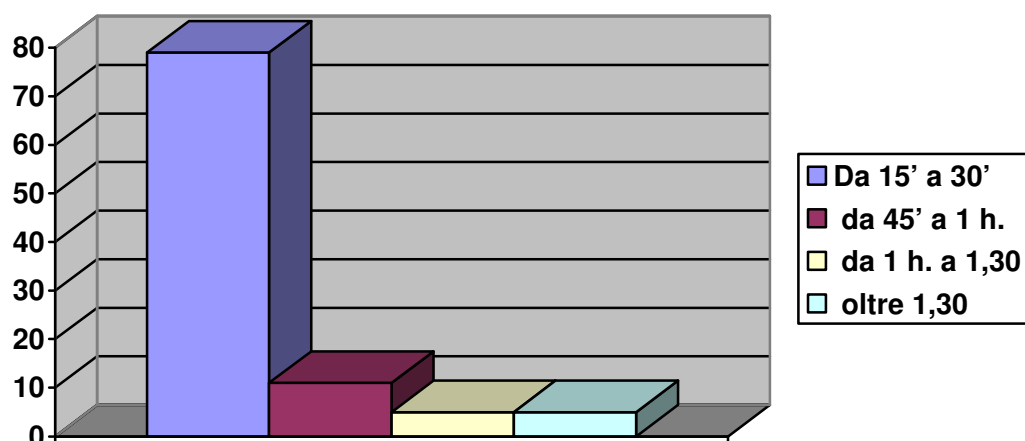
	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	29	71
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	82	18
E' stato avvisato del ritardo?	11	89
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	5	95



- 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?

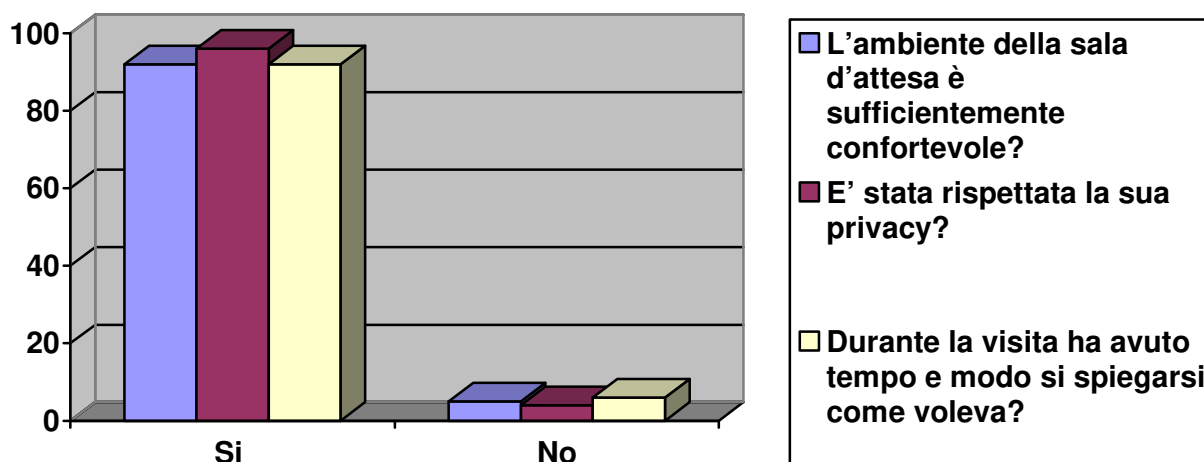
TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento
Su 18% di mancato rispetto dell'orario

Da 15' a 30'	79
da 45' a 1 h.	11
da 1 h. a 1,30	5
oltre 1,30	5



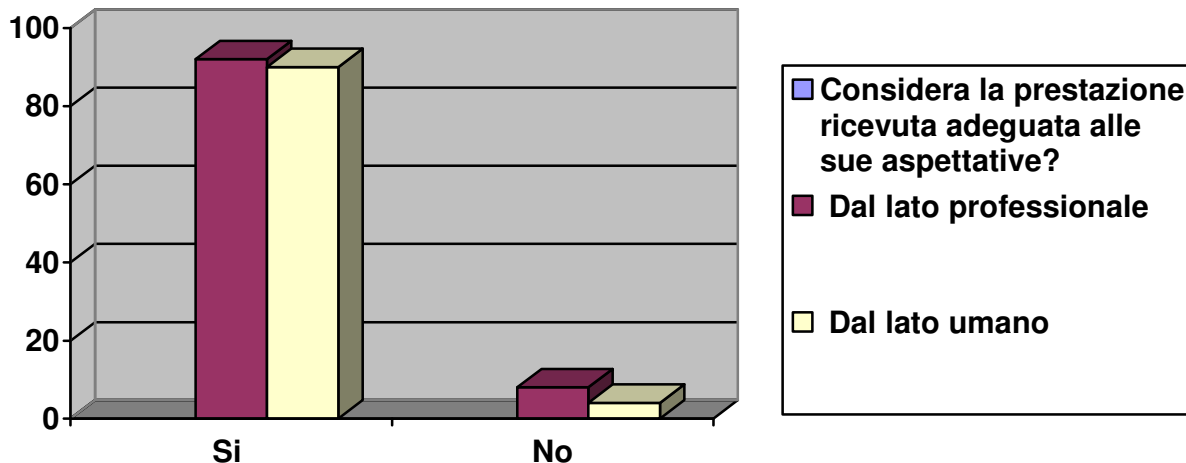
COMFORT %

	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	92	3	5
E' stata rispettata la sua privacy?	96	0	4
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	92	2	6



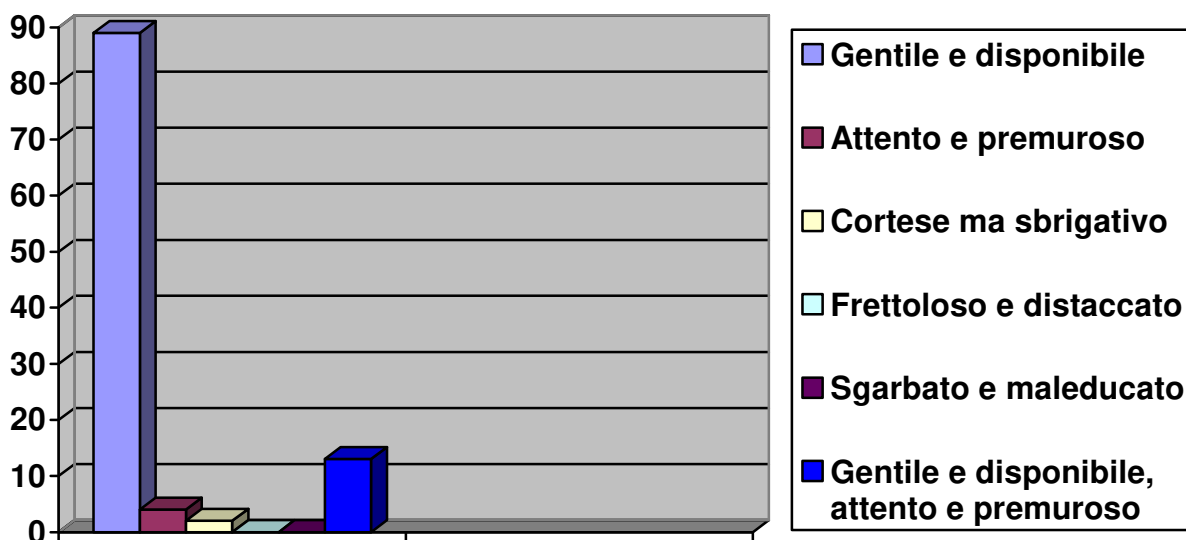
QUALITA' DEL SERVIZIO %

	Si	No	Non risposta
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?	89	2	9
Dal lato professionale	92	0	8
Dal lato umano	90	4	6



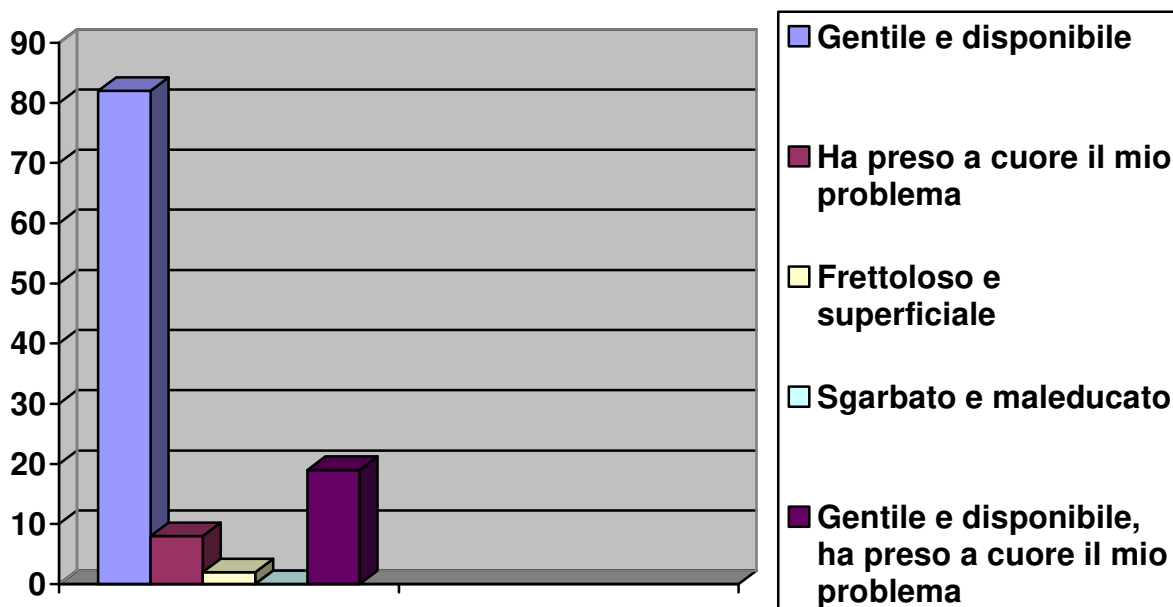
COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO (risposte multiple) %

Gentile e disponibile	89
Attento e premuroso	4
Cortese ma sbrigativo	4
Sgarbato e maleducato	0
Frettoloso e distaccato	0
Gentile e disponibile, attento e premuroso	13



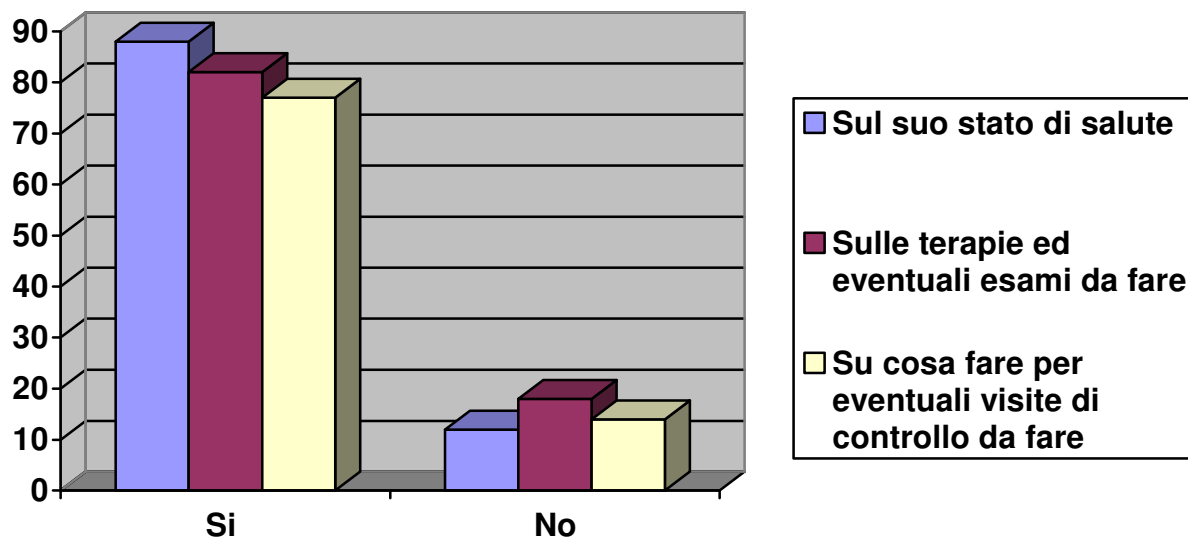
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE
MEDICO (risposte multiple) %**

Gentile e disponibile	84
Ha preso a cuore il mio problema	8
Frettoloso e superficiale	2
Sgarbato e maleducato	0
Gentile e disponibile, ha preso a cuore il mio problema	19



**INFORMAZIONI RICEVUTE
ESAURIENTI E CHIARE %**

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	88		12
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	82		18
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	77	9	14



ANALISI AREE AMBULATORIALI

Sintetizzando i dati esposti graficamente, emerge:

- 1) **Rispetto della privacy:** Si rileva un dato molto positivo perché il 96 % delle risposte è affermativo.
- 2) **Tempi di attesa:** La valutazione sui tempi di attesa tra presentazione al servizio e inizio della prestazione presenta un 18% di utenti che lamenta tempi troppo lunghi (il 79% attende da 15 a 30' e l'11% da 45' a 1 h). Le segnalazioni richiamano anche il problema della mancata comunicazione e spiegazione del 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 significativamente positivi sia per il personale infermieristico che medico, soprattutto in relazione alla gentilezza e disponibilità che risulta superiore all' 85%. Stesso risultato è stato ottenuto in riferimento alla professionalità.
- 5) **Informazioni ricevute** L'88% è soddisfatto delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire e una percentuale pari al 9% 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 92% degli utenti.

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI SERVIZI OSPEDALIERI

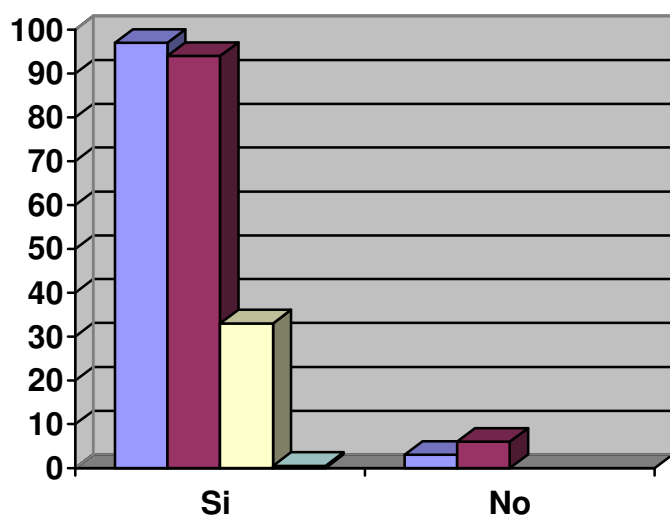
PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2018 al 30/06/2018

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale %
Compilato	Personalmente	63	87
	Parenti / Conoscenti	9	13
Non segnata			
Sesso	Maschio	34	47
	Femmina	38	53
Non segnata			
Età media	▼ 50	28	39
	▲ 50	44	61
Non segnata			
Professione	Pensionati	31	43
	Operai / Coltivatori	12	18
	Casalinghe	9	12
	Impiegati	10	14
Non segnata		9	13

UTILIZZO DEL SERVIZIO %

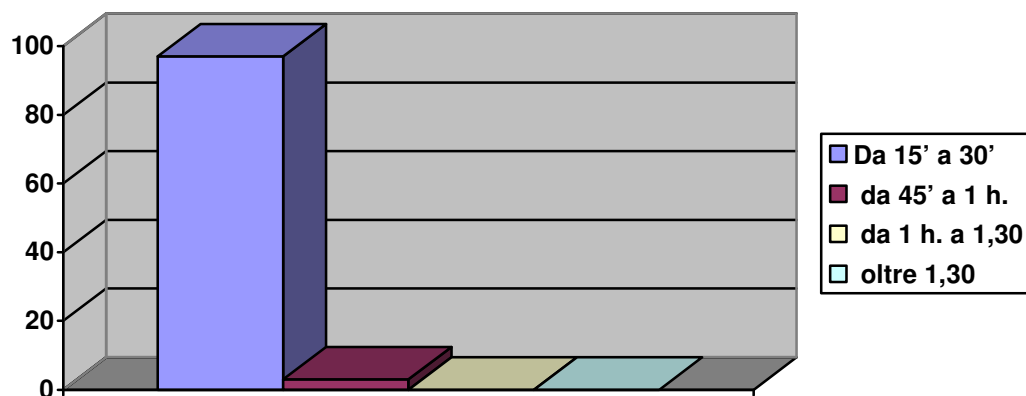
	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	97	3
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	94	6
E' stato avvisato del ritardo?	33	67
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	0,5	99,5



■	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?

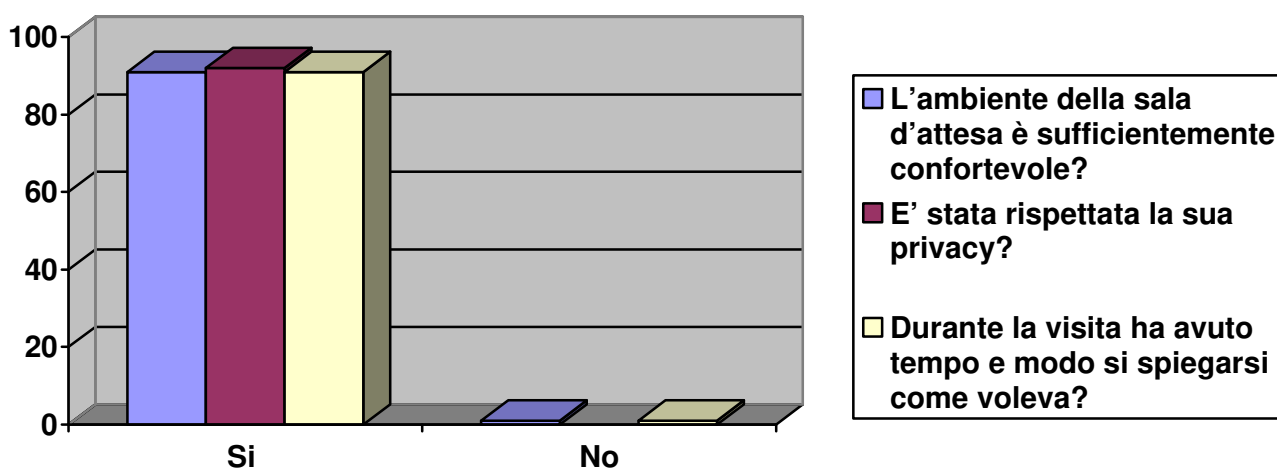
TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento

Da 15' a 30'	97
da 45' a 1 h.	3
da 1 h. a 1,30	0
oltre 1,30	0



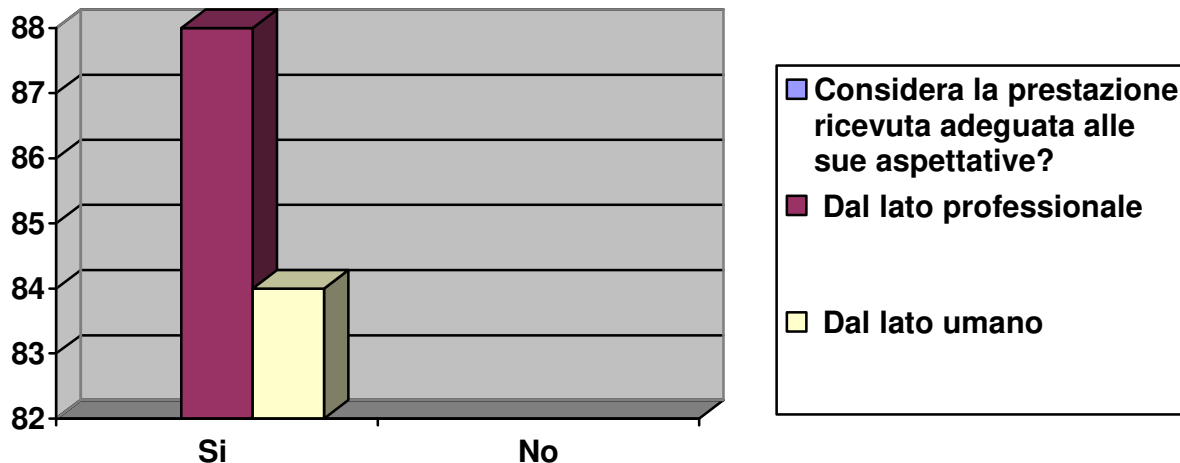
COMFORT %

	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	91	1	8
E' stata rispettata la sua privacy?	92		8
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	91	1	8



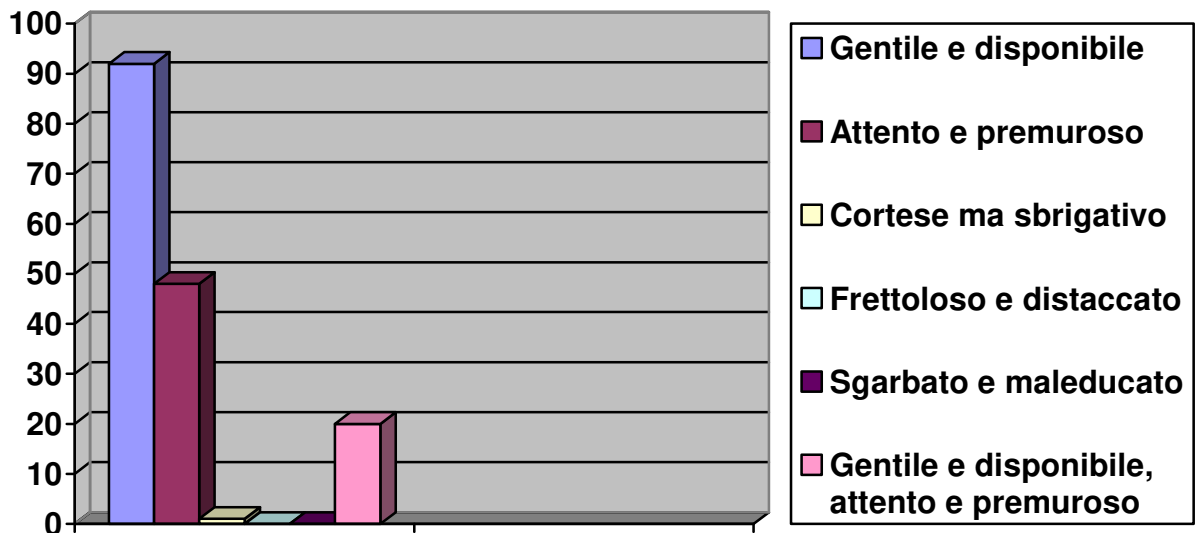
QUALITA' DEL SERVIZIO %

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



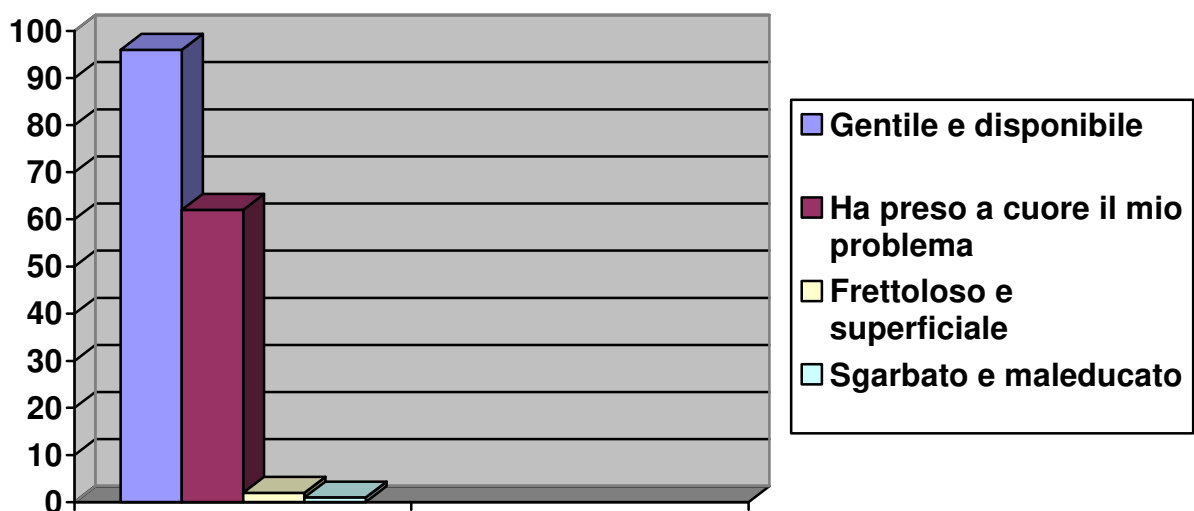
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE
INFERMIERISTICO (risposte multiple) %**

Gentile e disponibile	93
Attento e premuroso	48
Cortese ma sbrigativo	1
Frettoloso e distaccato	/
Sgarbato e maleducato	
Gentile e disponibile, attento e premuroso	19



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

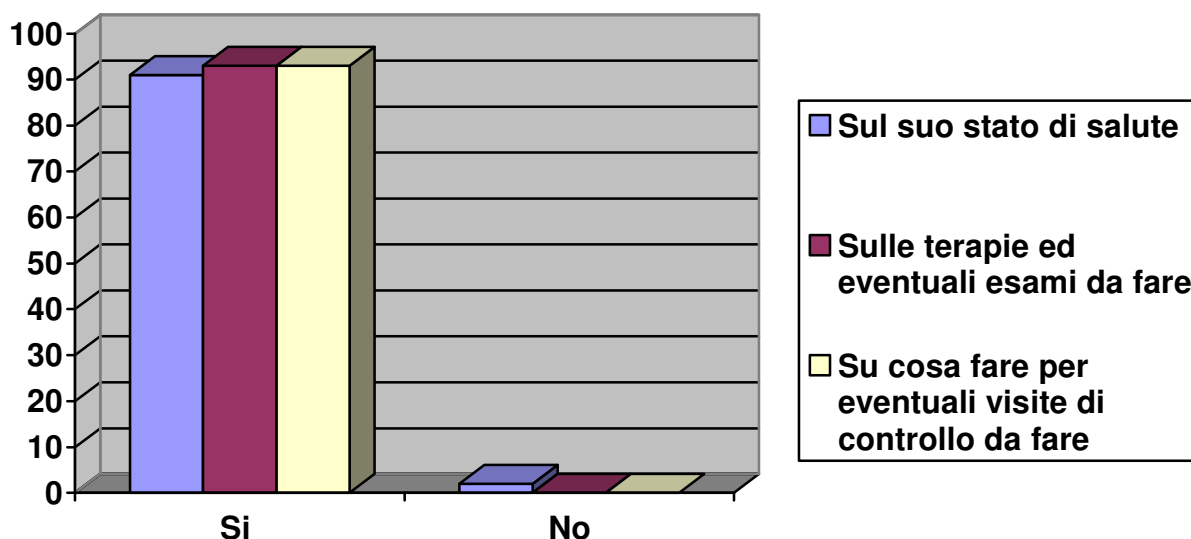
Gentile e disponibile	96
Ha preso a cuore il mio problema	50
Frettoloso e superficiale	2
Sgarbato e maleducato	1
Gentile e disponibile, ha preso a cuore il mio problema	12



INFORMAZIONI RICEVUTE

ESAURIENTI E CHIARE %

	Si	No	Non risposta
Sul suo stato di salute	91	2	7
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	93	0	7
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	93	0	7



ANALISI AREE SERVIZI OSPEDALIERI

In generale, emergono dati molto positivi che sono sovrapponibili ai dati ottenuti dalla rilevazione del livello di soddisfazione presso gli ambulatori ospedalieri.

Ad una analisi meramente numerica, sembrerebbe essere minore il problema dei tempi di attesa. Questo dato potrebbe essere spiegato sia con una parziale differenza nella tipologia di servizi erogati sia con un numero minore di questionari compilati rispetto alla quantità dei moduli consegnati dall'utenza degli ambulatori.

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA MEDICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2018 al 30/06/2018

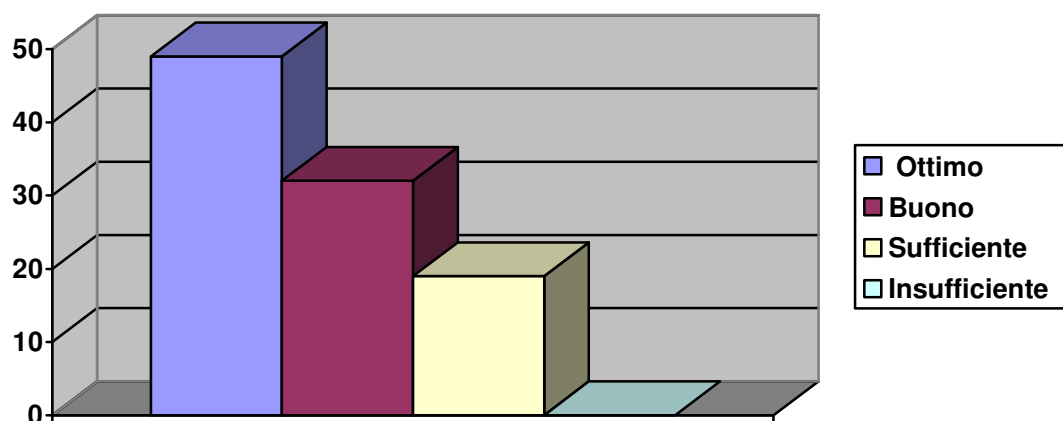
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale%
Compilato	Personalmente	30	57
	Parenti / Conoscenti	23	43
Non segnata			
Sesso	Maschio	32	60
	Femmina	21	40
Non segnata			
Età media	▼ 50	36	68
	▲ 50	17	32
Non segnata			
Professione	Pensionati	30	75
	Operai / Coltivatori	5	9
	Casalinghe	3	7
	Impiegati	5	9
Non segnata			

ACCOGLIENZA AL RICOVERO %

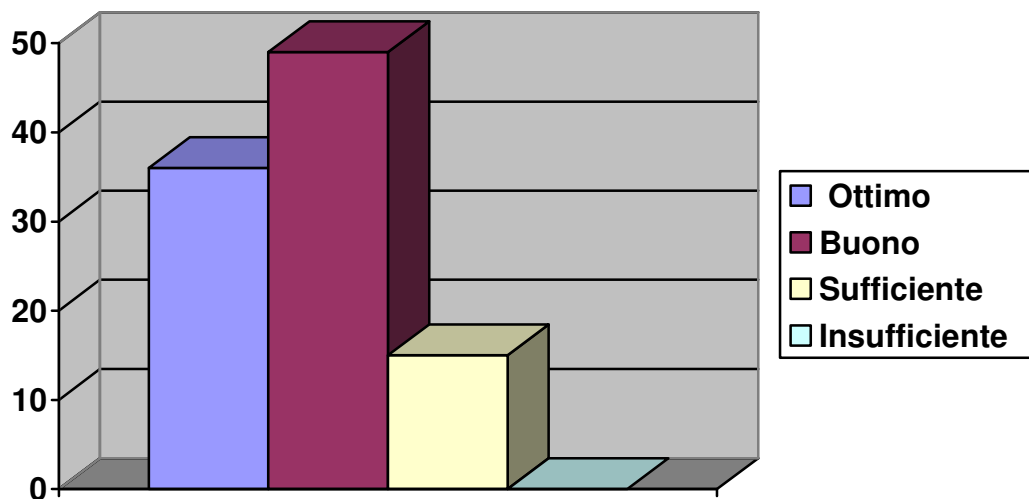
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto

Ottimo	49
Buono	32
Sufficiente	19
Insufficiente	/



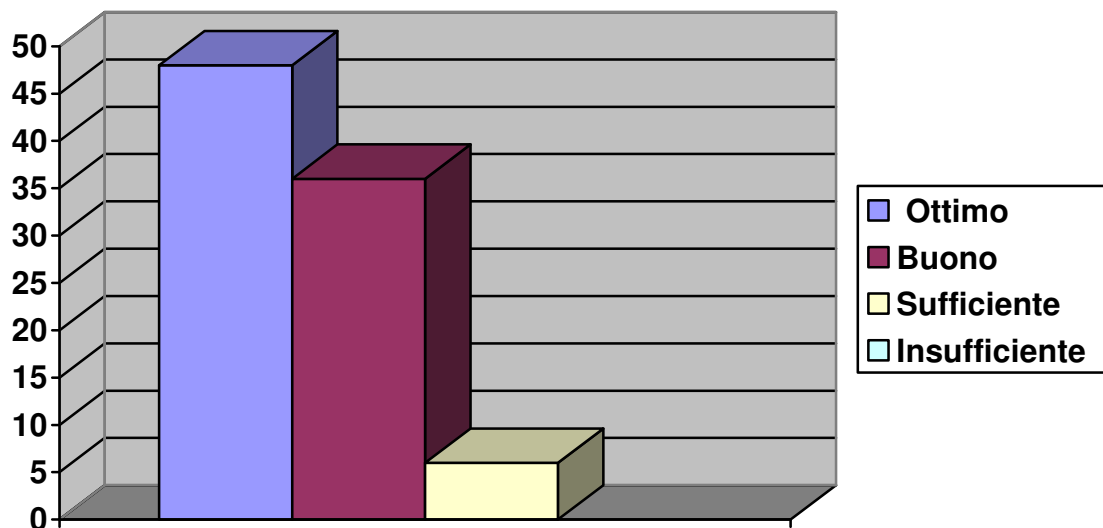
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

Ottimo	36
Buono	49
Sufficiente	15
Insufficiente	0



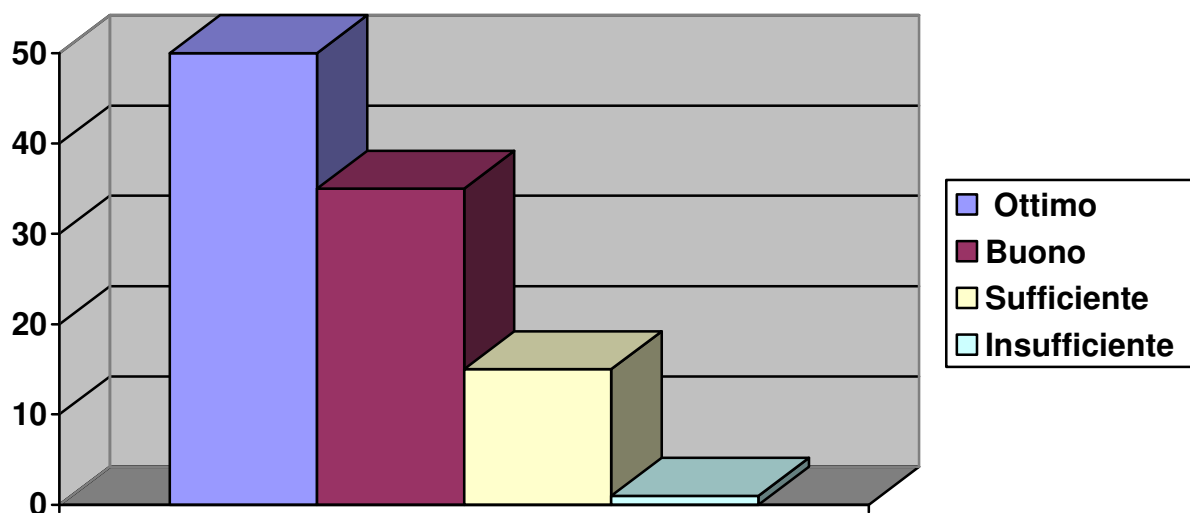
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

Ottimo	58
Buono	36
Sufficiente	6
Insufficiente	0



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

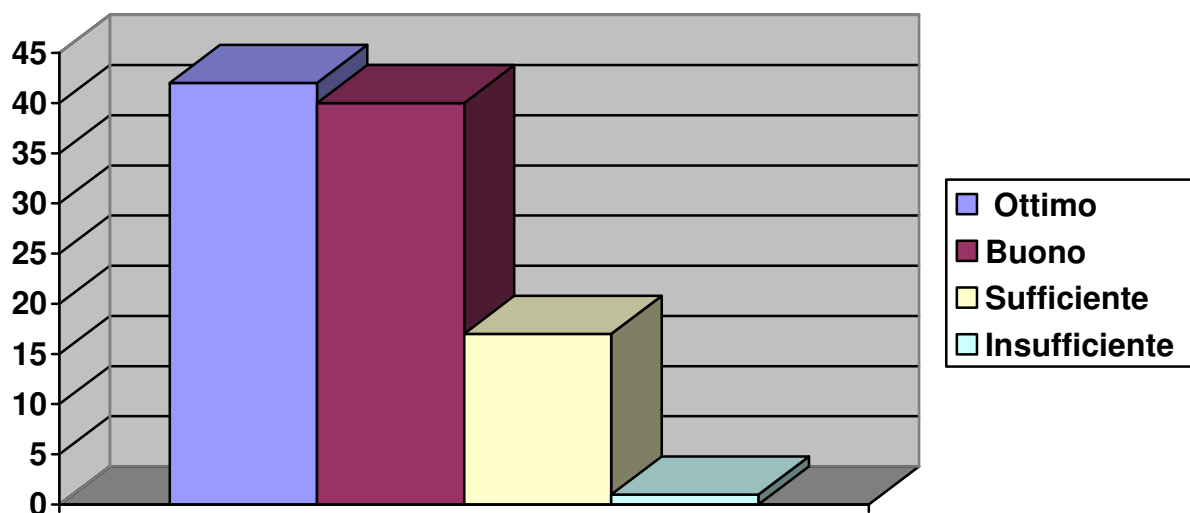
Ottimo	50
Buono	35
Sufficiente	14
Insufficiente	1



CONFORT DEGLI AMBIENTI media 3% non risponde

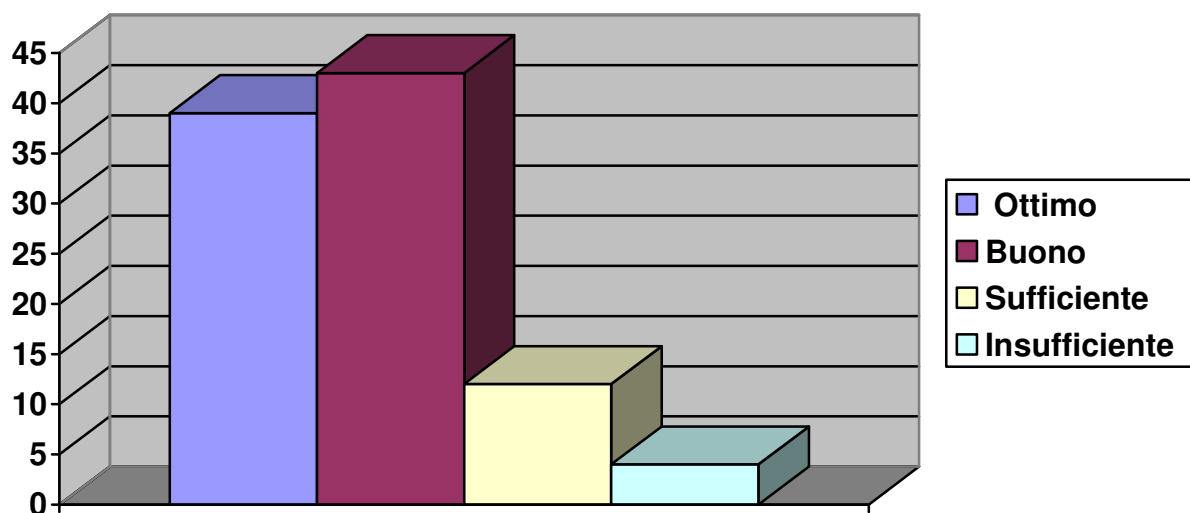
Pulizia degli ambienti %

Ottimo	42
Buono	40
Sufficiente	17
Insufficiente	1



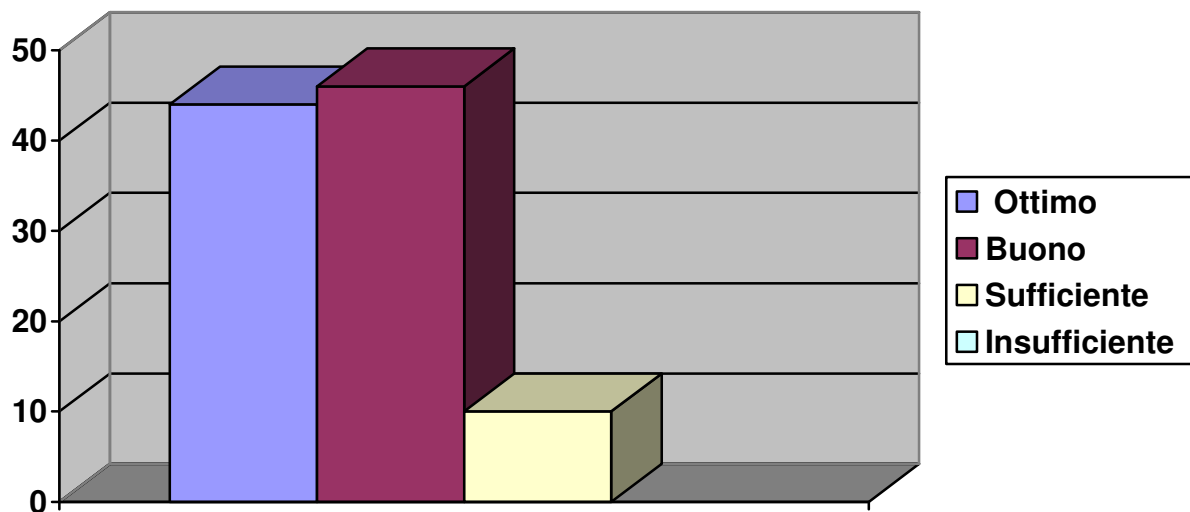
Funzionalità servizi igienici %

Ottimo	38
Buono	40
Sufficiente	15
Insufficiente	7



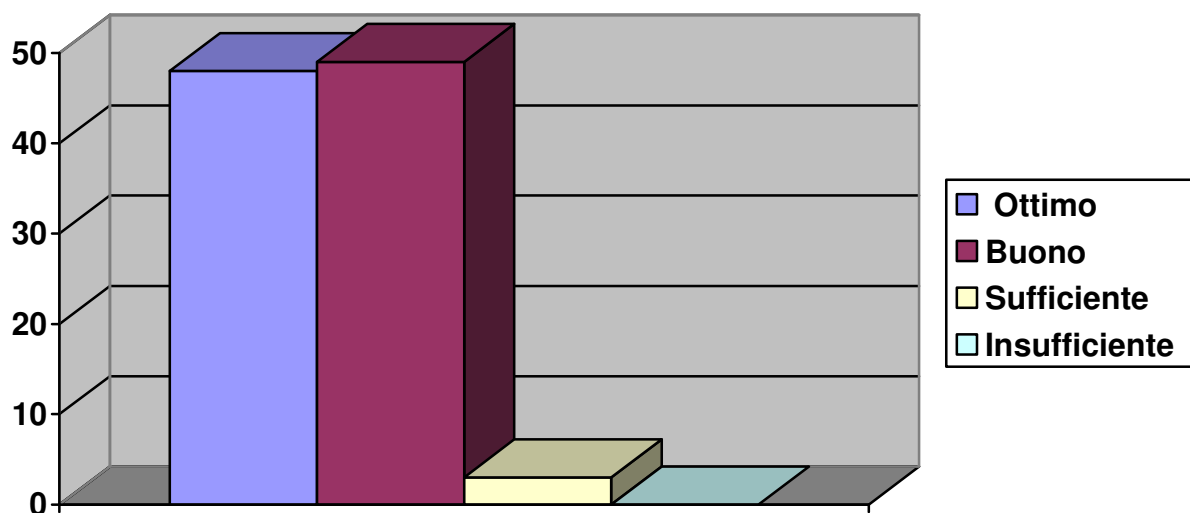
Temperature delle stanze %

Ottimo	44
Buono	46
Sufficiente	10
Insufficiente	0



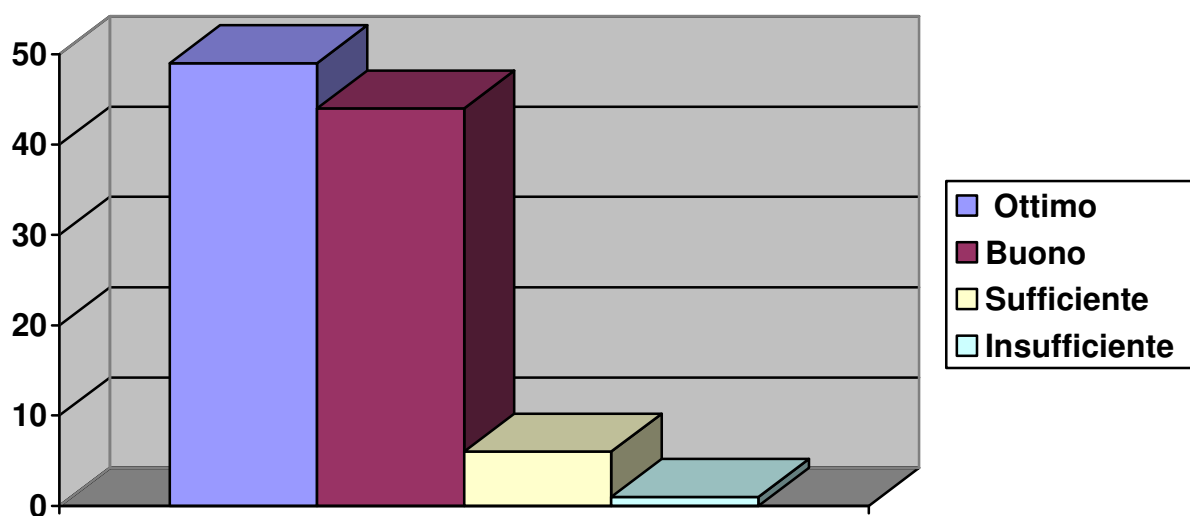
Orario di visita dei familiari %

Ottimo	48
Buono	49
Sufficiente	3
Insufficiente	0



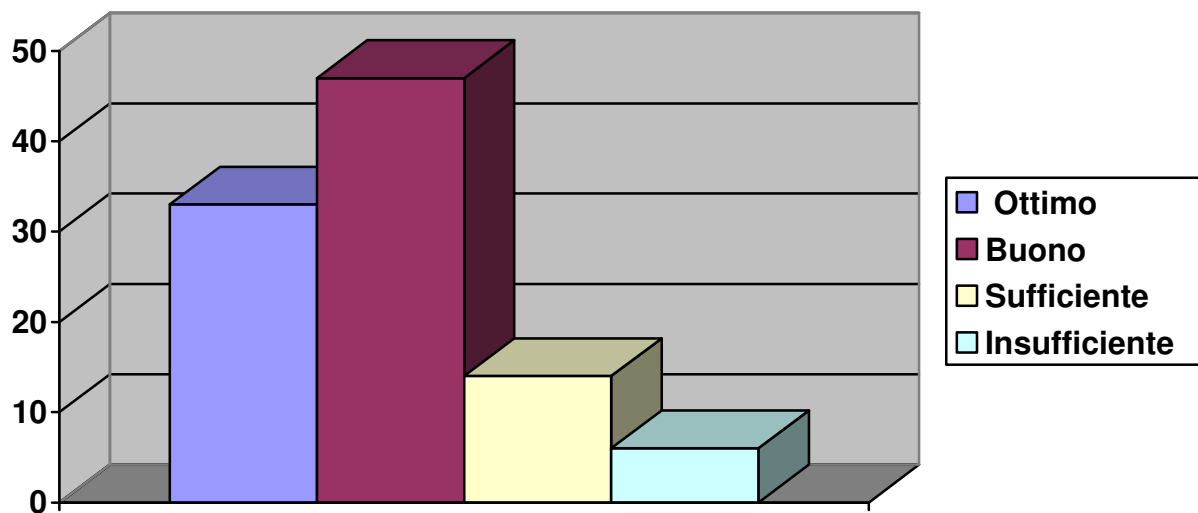
Rispetto della privacy %

Ottimo	44
Buono	49
Sufficiente	6
Insufficiente	1



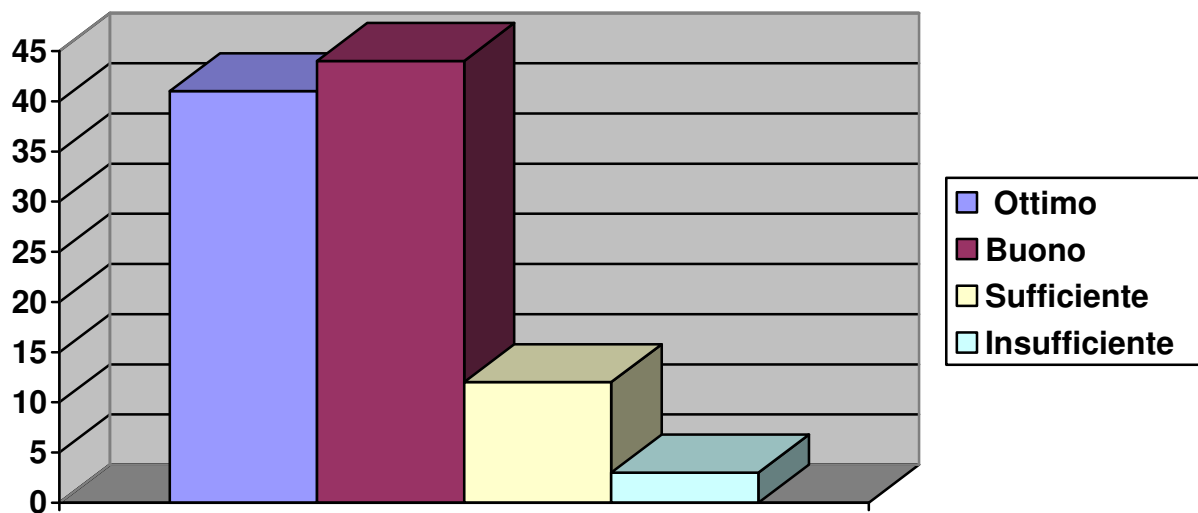
Qualità dei pasti %

Ottimo	33
Buono	47
Sufficiente	14
Insufficiente	6



Orario dei pasti %

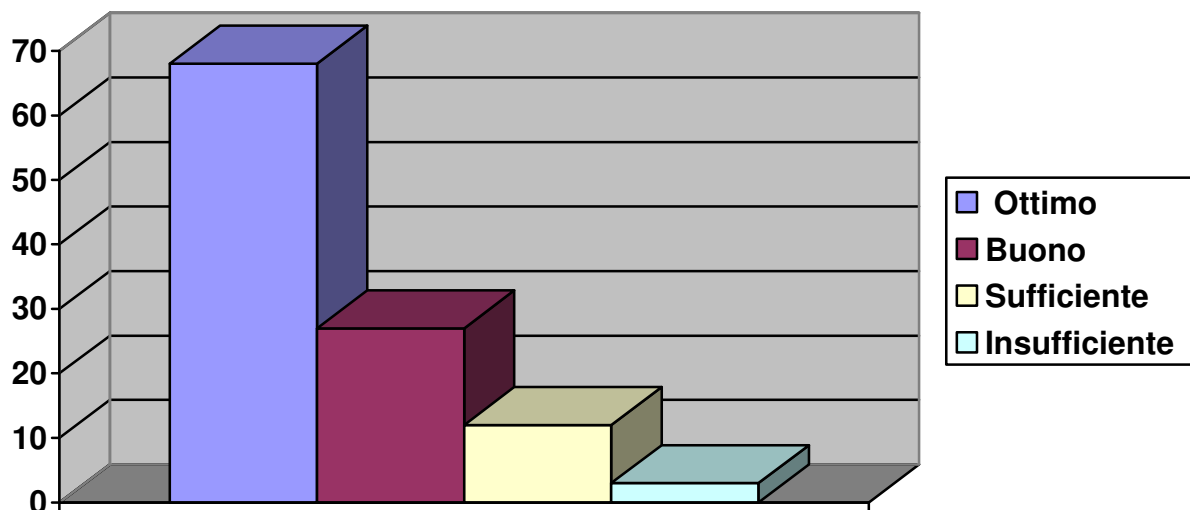
Ottimo	41
Buono	44
Sufficiente	12
Insufficiente	3



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

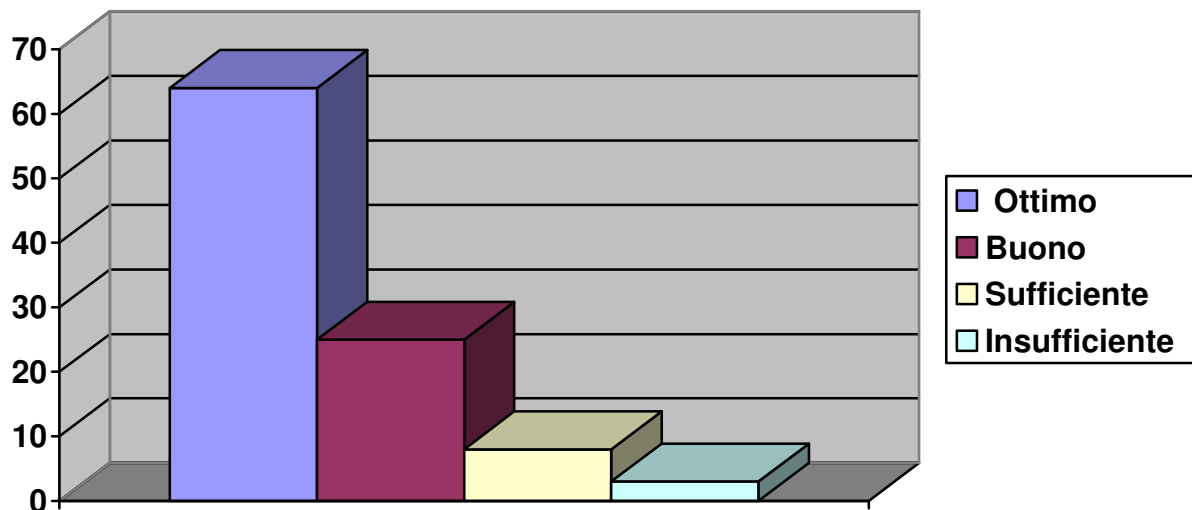
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	68
Buono	27
Sufficiente	5
Insufficiente	0



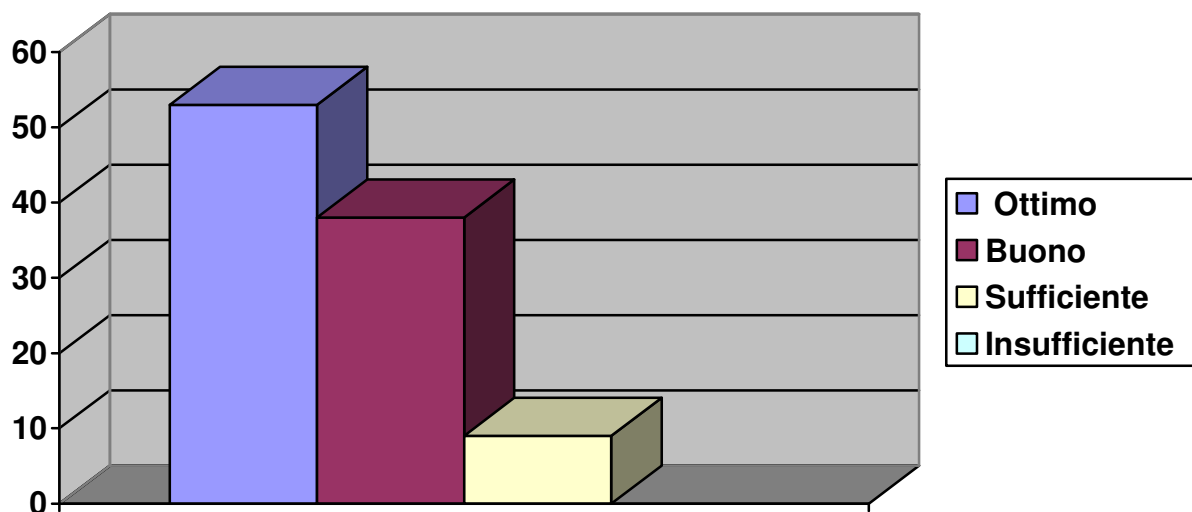
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	64
Buono	25
Sufficiente	8
Insufficiente	3



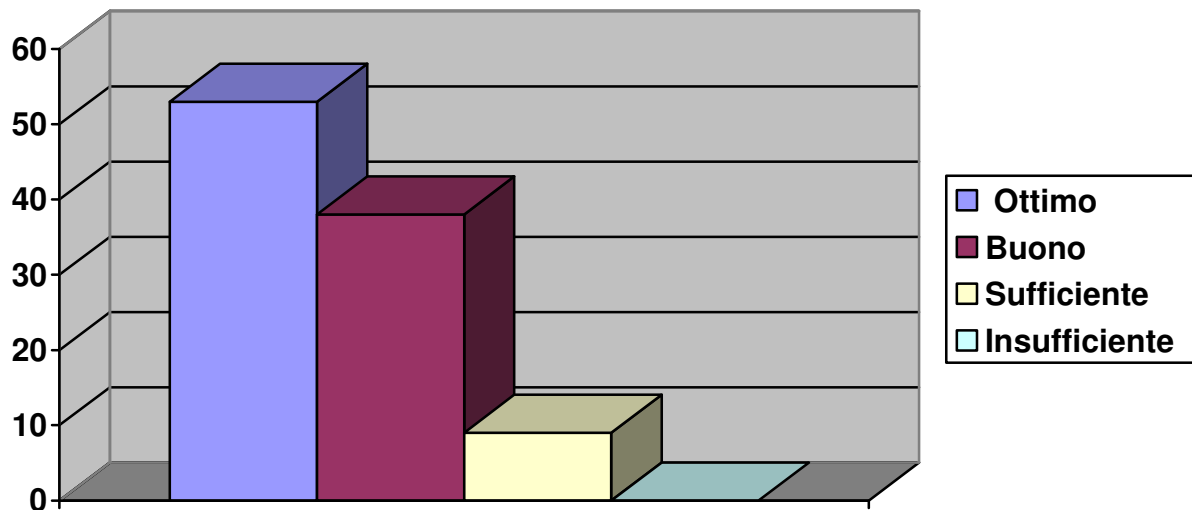
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

Ottimo	53
Buono	38
Sufficiente	9
Insufficiente	



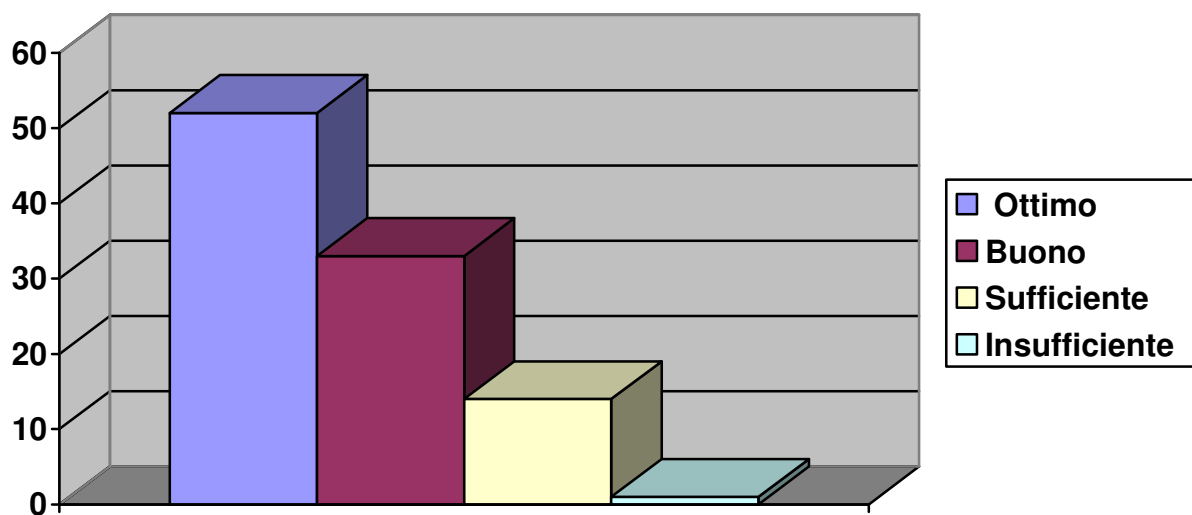
Informazioni su rischi legati alle cure %

Ottimo	53
Buono	38
Sufficiente	9
Insufficiente	0



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

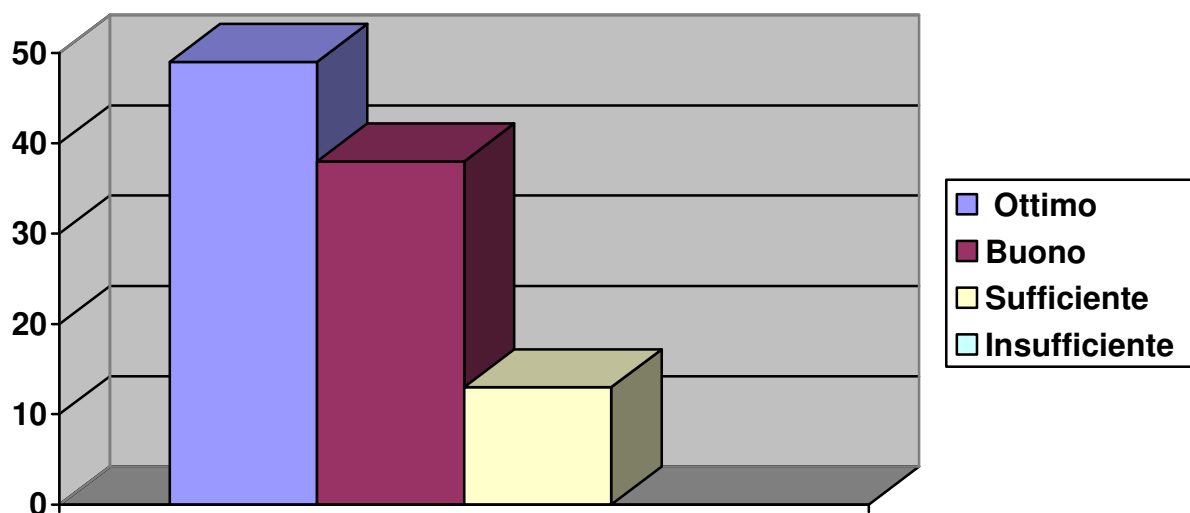
Ottimo	52
Buono	33
Sufficiente	14
Insufficiente	1



RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

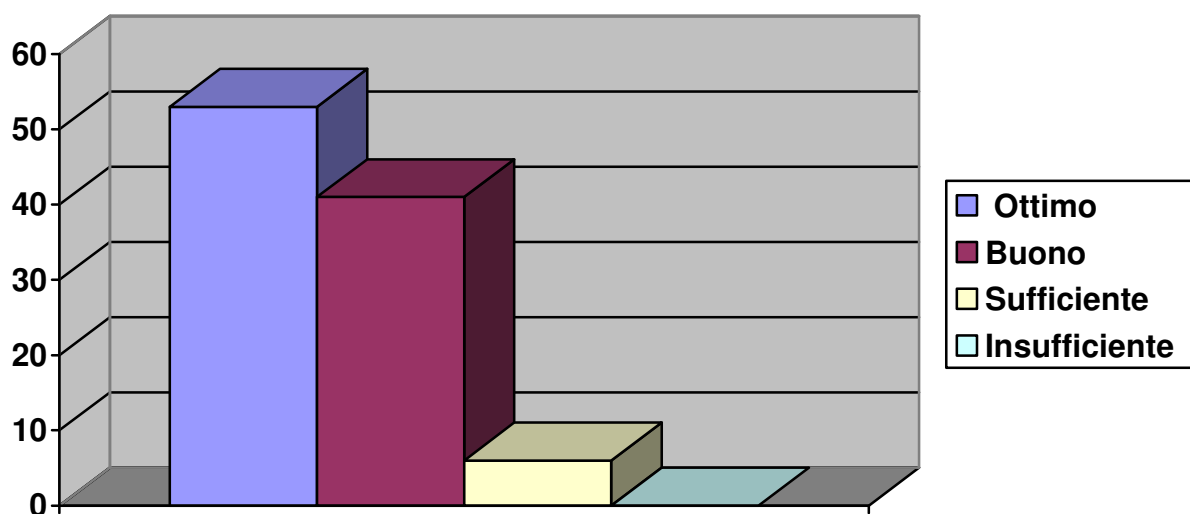
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	49
Buono	38
Sufficiente	13
Insufficiente	0



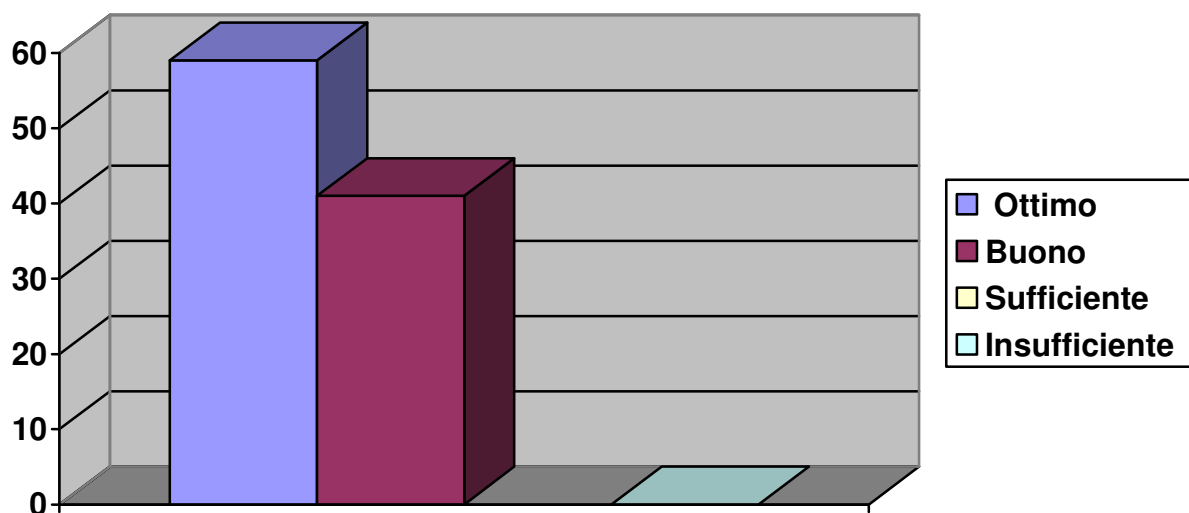
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	53
Buono	41
Sufficiente	6
Insufficiente	0



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

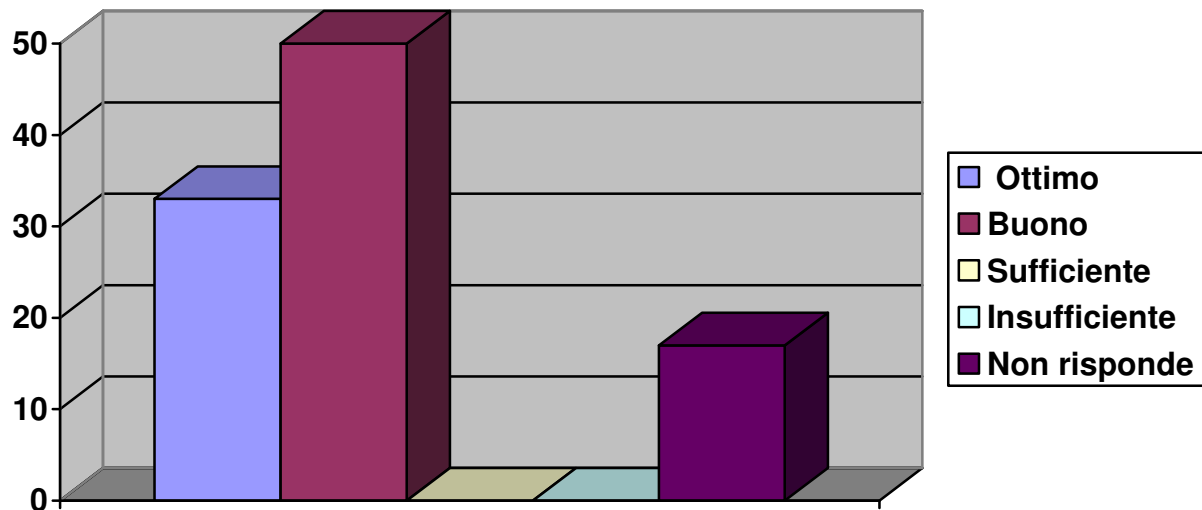
Ottimo	59
Buono	41
Sufficiente	0
Insufficiente	



DIMISSIONE:

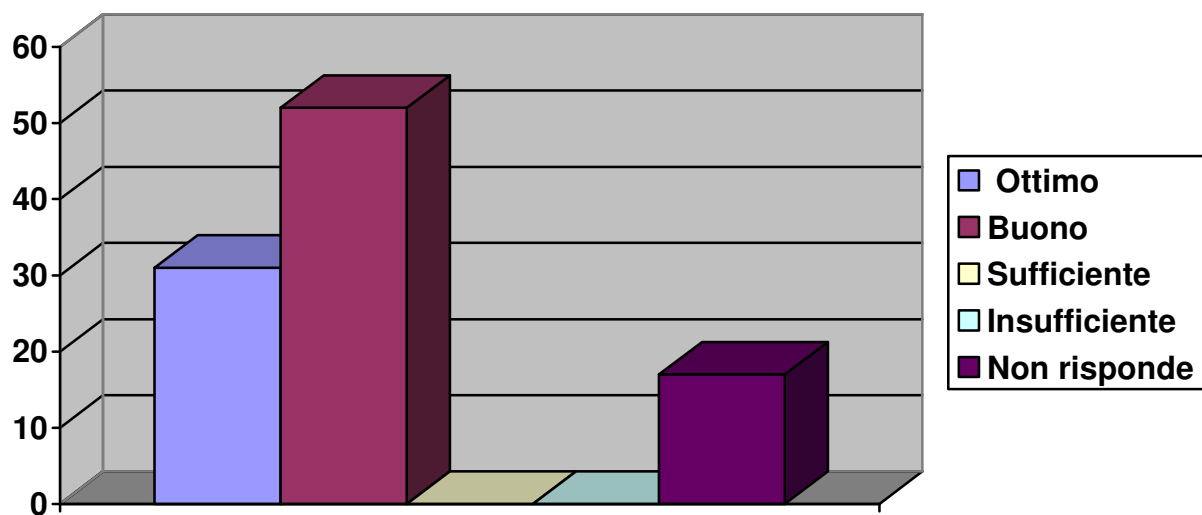
E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %

Ottimo	33
Buono	50
Sufficiente	0
Insufficiente	0
Non risponde	17



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

Ottimo	31
Buono	52
Sufficiente	0
Insufficiente	0
Non risponde	17



ANALISI DEGENZE AREA MEDICA

1) Accoglienza al momento del ricovero: Giudizio complessivamente positivo, la percentuale dei giudizi ottimo supera il 50% soprattutto per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto. Quasi il 90% dell'utenza reputa ottimo o buono 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 58% degli utenti, buono nel 36% , sufficiente per il 6%.

2) Comfort degli ambienti: I giudizi ottimo e buono si attestano intorno al 40% rispetto alla pulizia degli ambienti, alla funzionalità dei servizi igienici mentre il 7% da' un giudizio appena sufficiente e il 5% li reputa insufficiente. Soddisfazione della temperatura delle stanze per il 90% circa suddiviso tra ottimo e buono, mentre l'80% esprime gradimento sull'orario di distribuzione e sulla qualità dei pasti. Il 44% attribuisce un giudizio ottimo per quanto concerne il rispetto della privacy.

3) Relazione con i medici: Gli utenti hanno espresso un parere decisamente favorevole, quasi il 70% 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 60% per l'attenzione e il sostegno e la disponibilità all'ascolto.

5) Informazioni ricevute alla dimissione: il 17% degli utenti non ha compilato questa sezione. Il giudizio complessivo è sostanzialmente positivo: più del 50% esprime un giudizio buono.

ALBA BRA

REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA CHIRURGICA

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO: dal 01/01/2018 al 30/06/2018

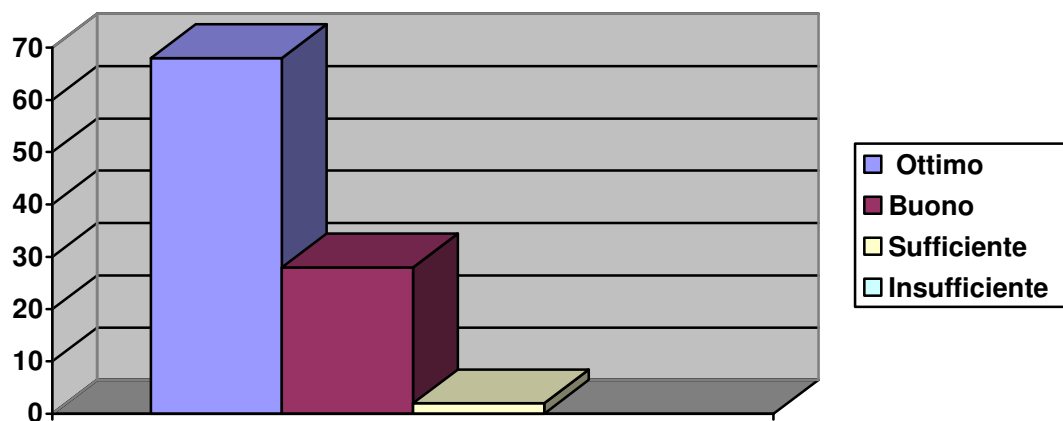
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI COINVOLTI

		Numero Utenti	Percentuale %
Compilato	Personalmente	53	56
	Parenti / Conoscenti	42	44
Non segnata			
Sesso	Maschio	45	47
	Femmina	50	53
Non segnata			
Età media	▼ 50	52	55
	▲ 50	43	45
Non segnata			
Professione	Pensionati	44	46
	Operai / Coltivatori	27	28
	Casalinghe	14	14
	Impiegati	15	12
Non segnata			

ACCOGLIENZA AL RICOVERO

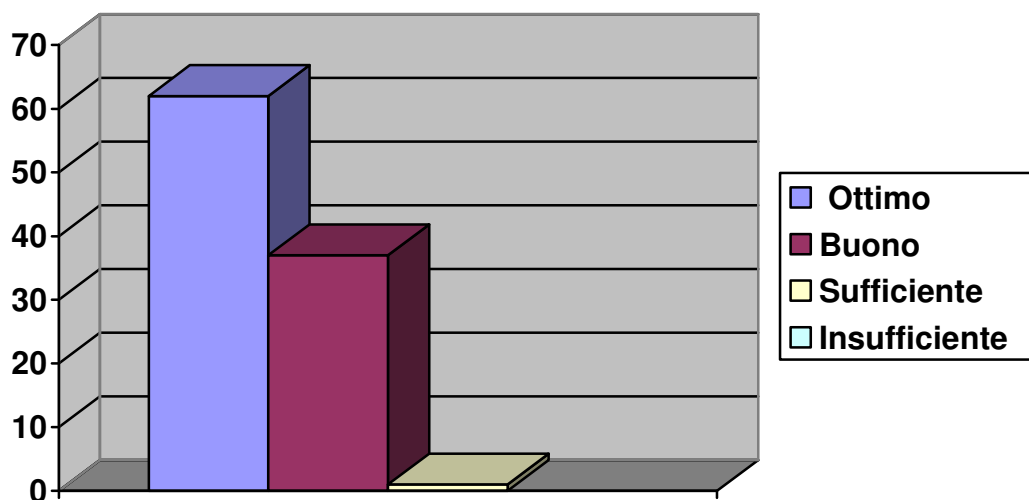
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto %

Ottimo	68
Buono	28
Sufficiente	4
Insufficiente	0



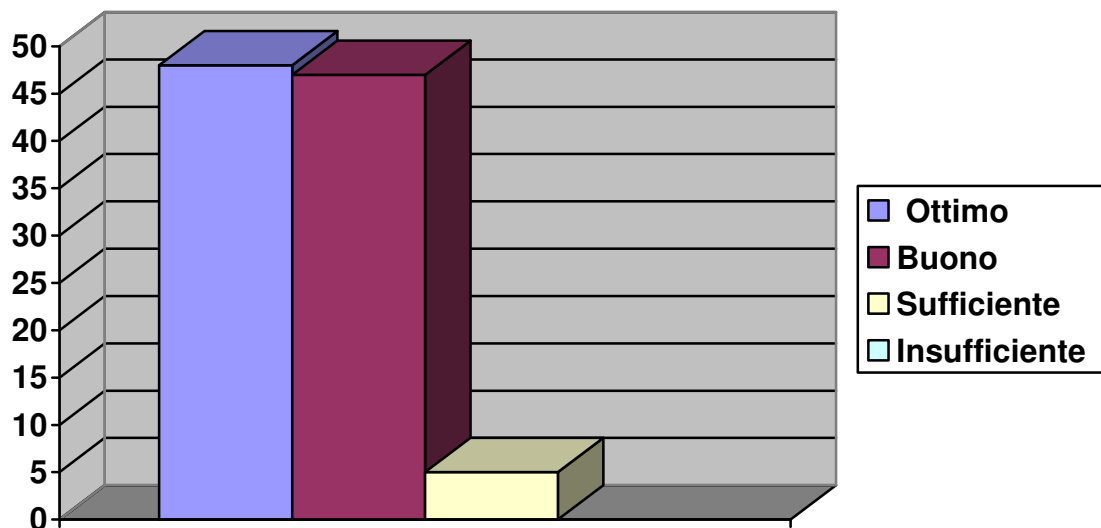
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %

Ottimo	62
Buono	37
Sufficiente	1
Insufficiente	0



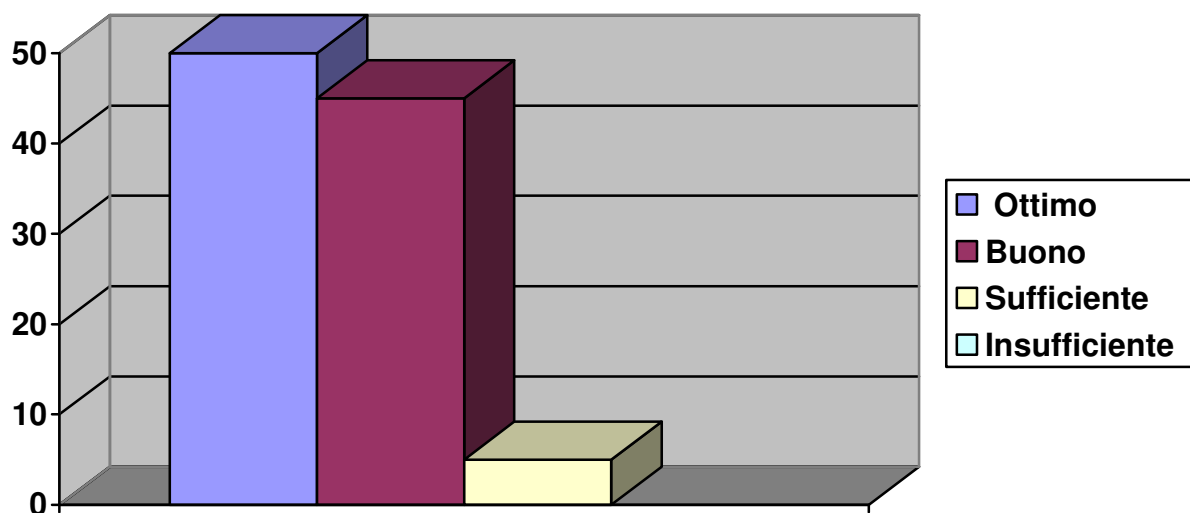
Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %

Ottimo	48
Buono	47
Sufficiente	5
Insufficiente	0



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

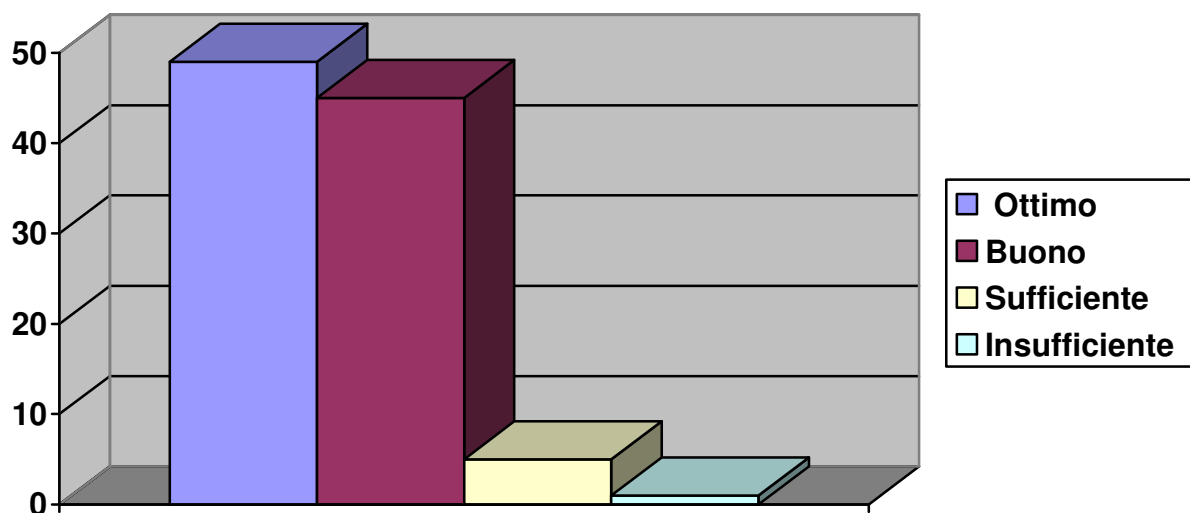
Ottimo	50
Buono	45
Sufficiente	5
Insufficiente	0



CONFORT DEGLI AMBIENTI

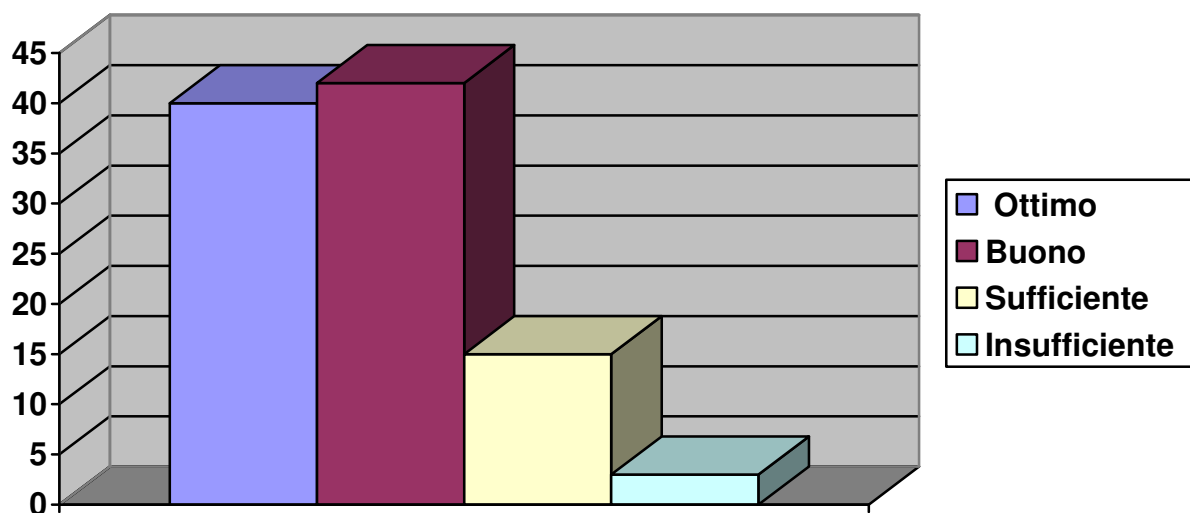
Pulizia degli ambienti %

Ottimo	49
Buono	45
Sufficiente	5
Insufficiente	1



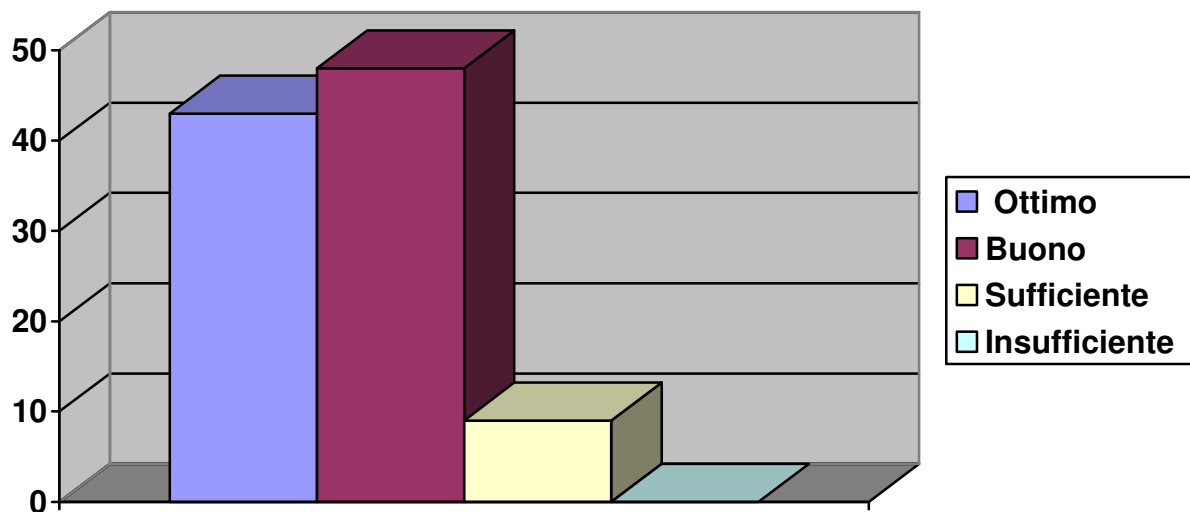
Funzionalità servizi igienici %

Ottimo	40
Buono	42
Sufficiente	15
Insufficiente	3



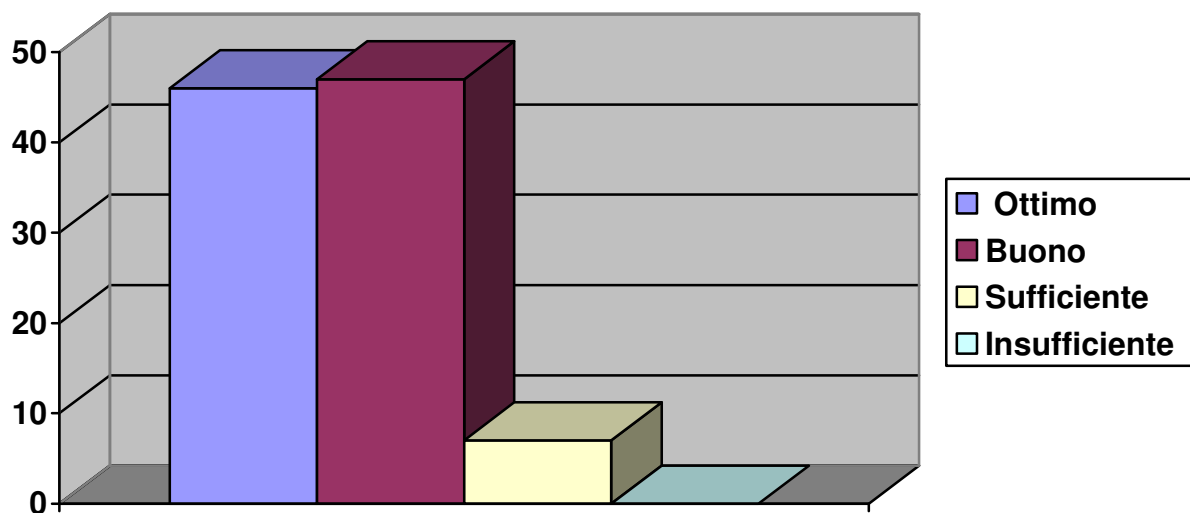
Temperature delle stanze %

Ottimo	43
Buono	48
Sufficiente	9
Insufficiente	0



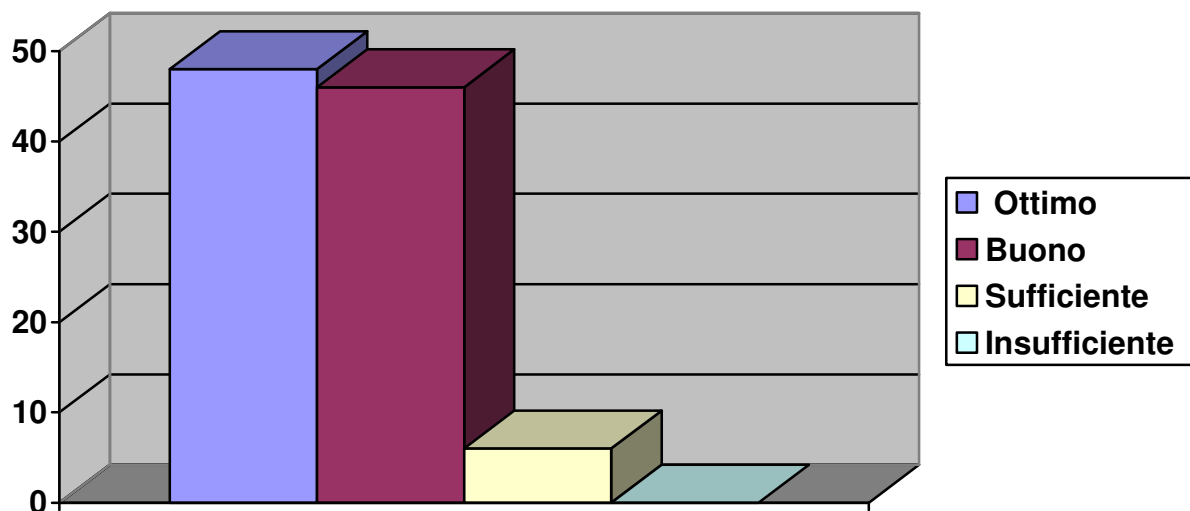
Orario di visita dei familiari %

Ottimo	46
Buono	47
Sufficiente	7
Insufficiente	



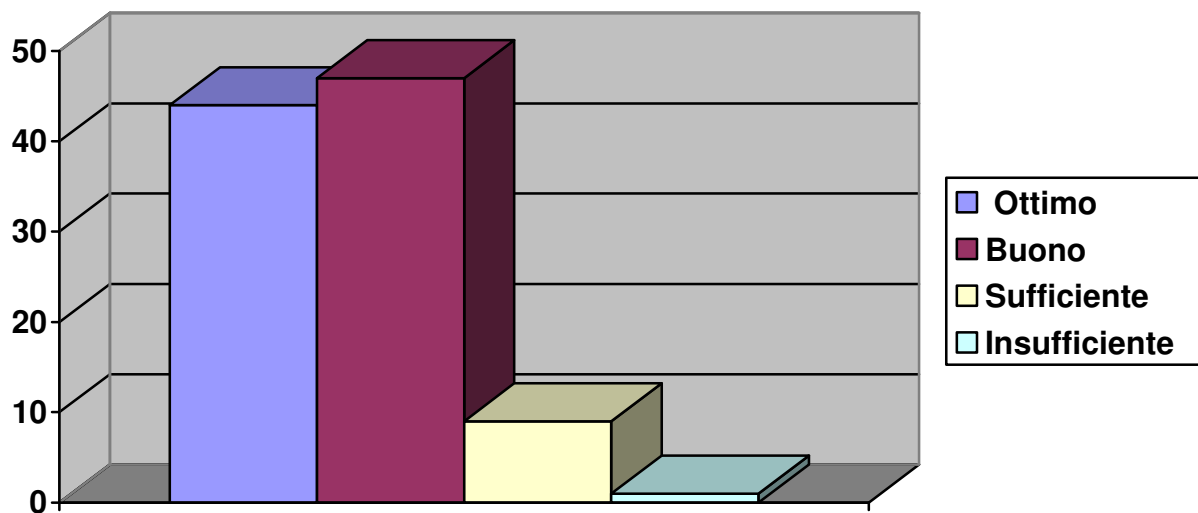
Rispetto della privacy %

Ottimo	46
Buono	48
Sufficiente	6
Insufficiente	



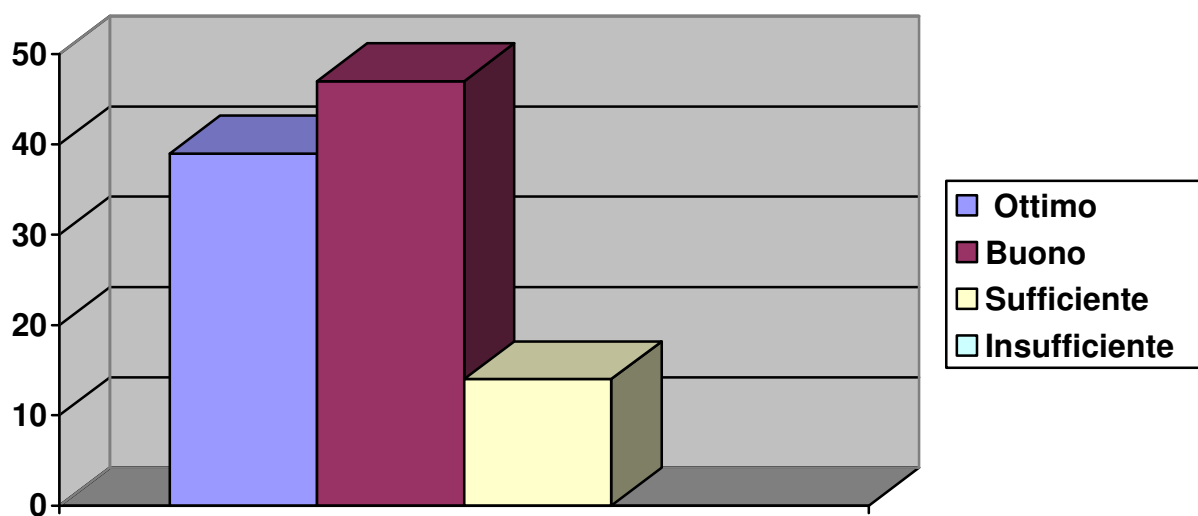
Qualità dei pasti %

Ottimo	44
Buono	47
Sufficiente	9
Insufficiente	1



Orario dei pasti %

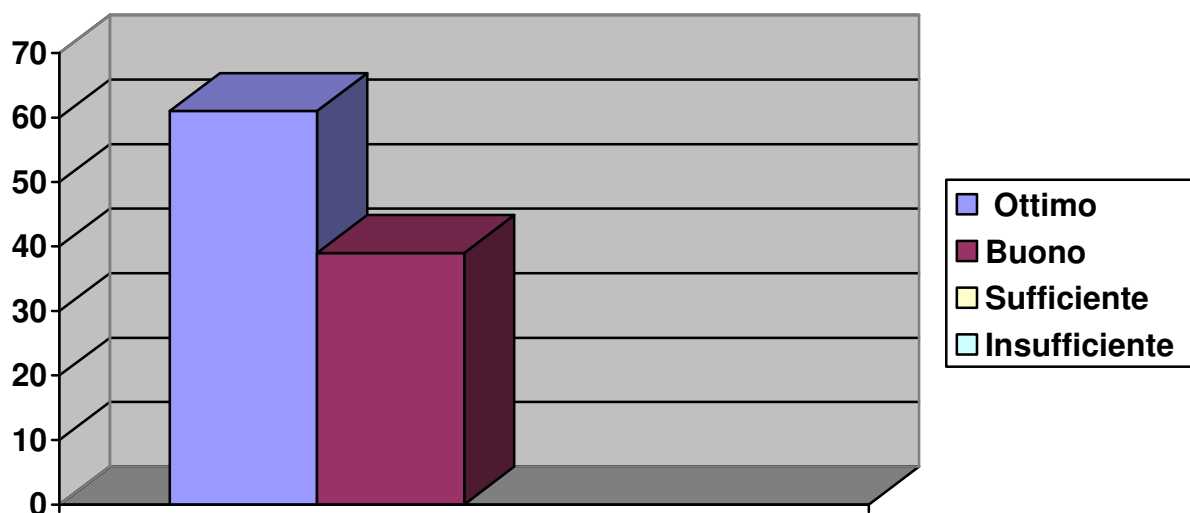
Ottimo	39
Buono	47
Sufficiente	14
Insufficiente	0



RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

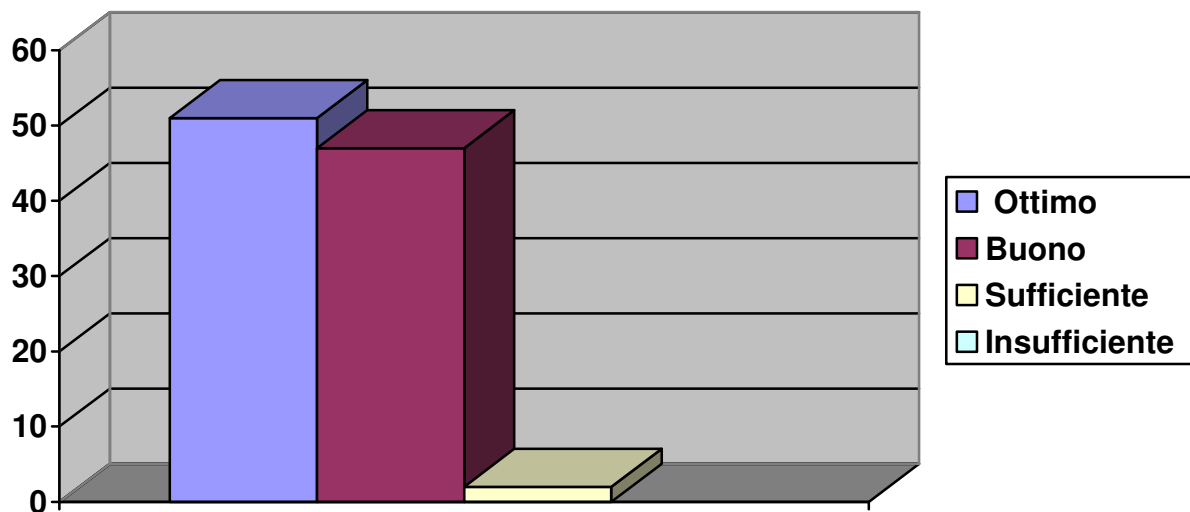
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	61
Buono	39
Sufficiente	0
Insufficiente	0



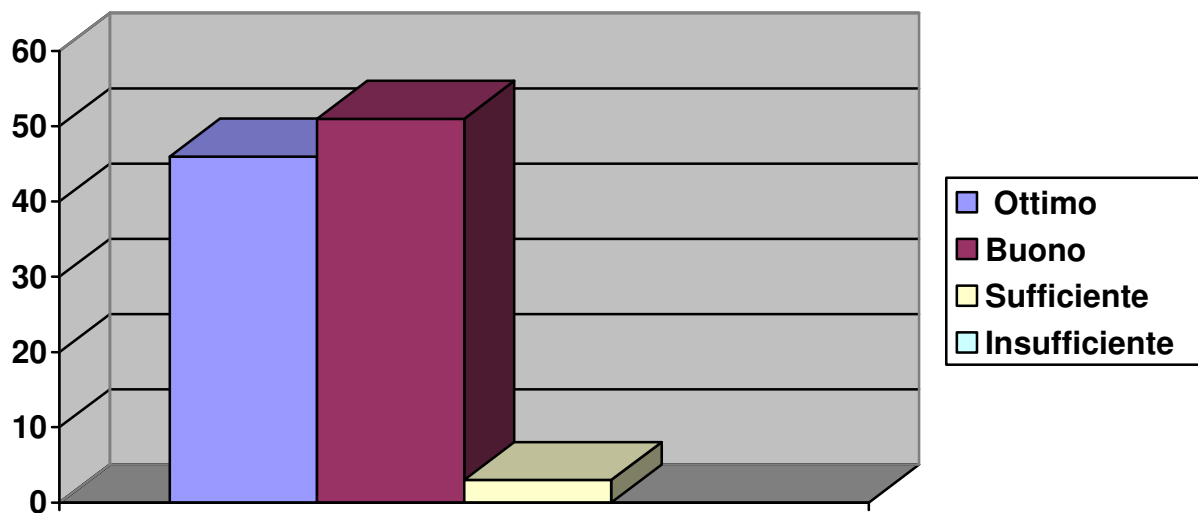
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	51
Buono	47
Sufficiente	2
Insufficiente	0



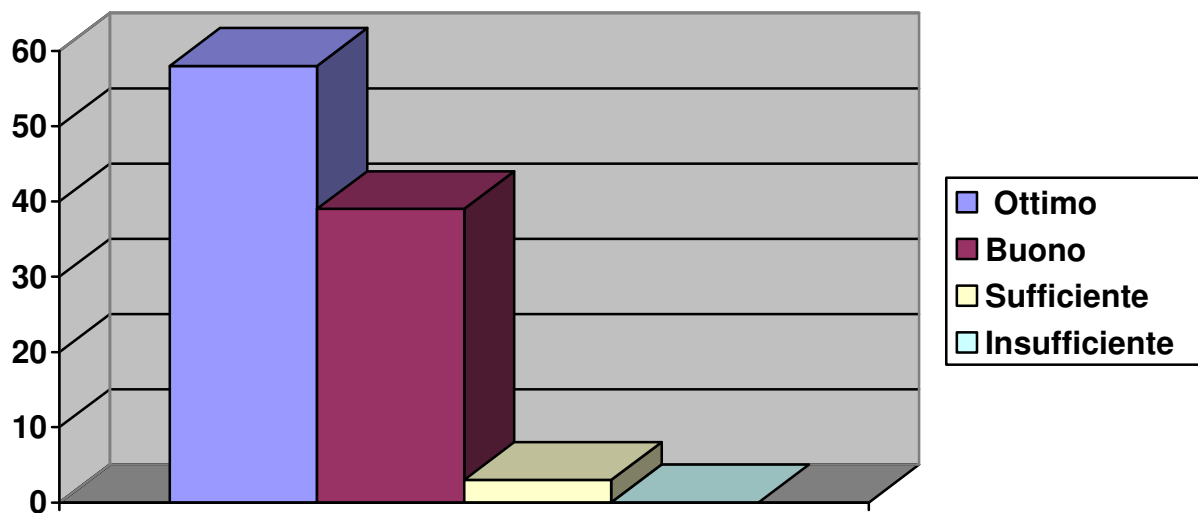
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %

Ottimo	46
Buono	51
Sufficiente	3
Insufficiente	0



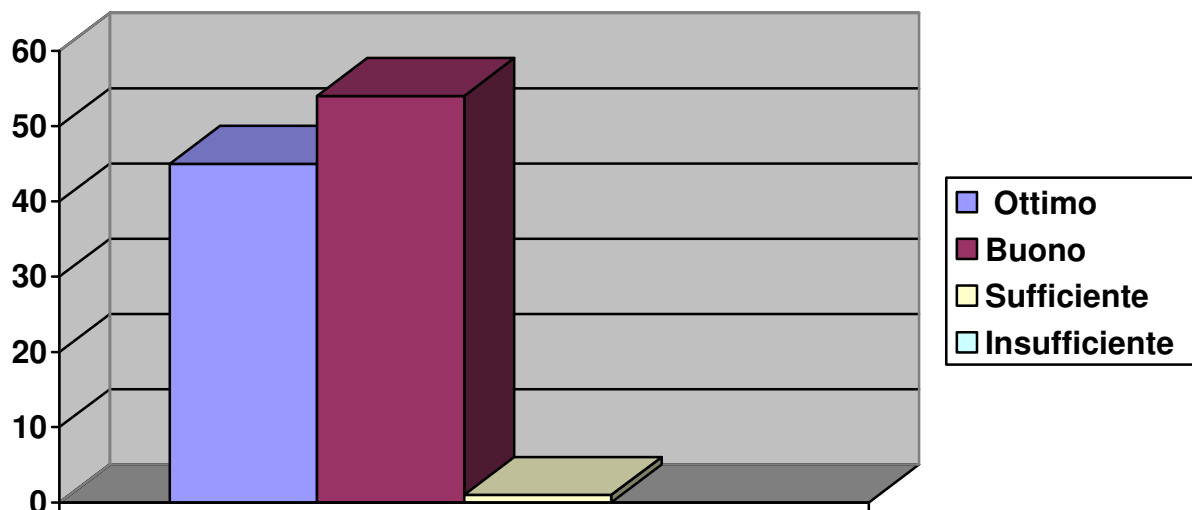
Informazioni su rischi legati alle cure %

Ottimo	58
Buono	39
Sufficiente	3
Insufficiente	0



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

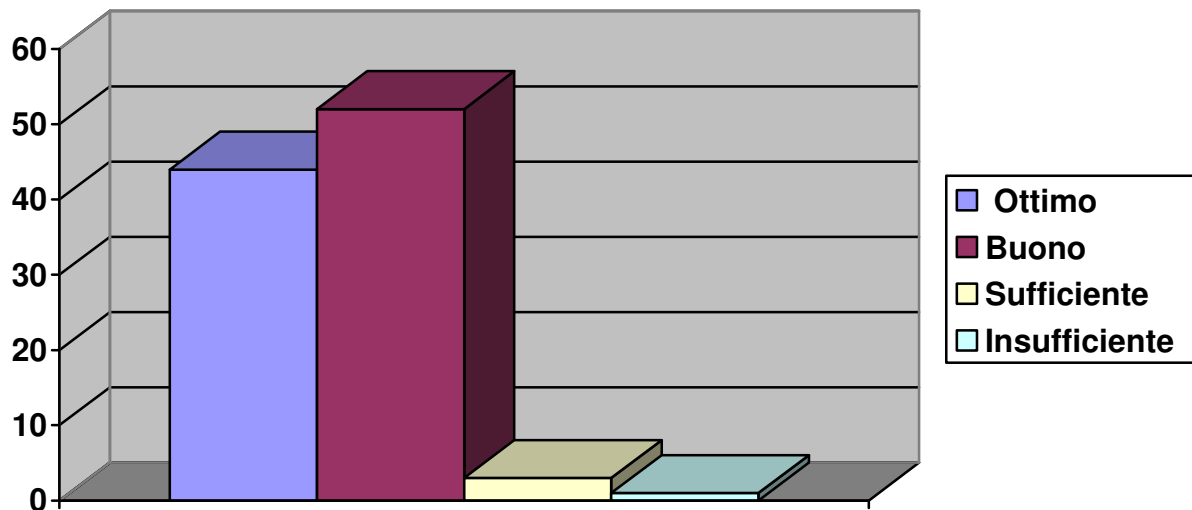
Ottimo	45
Buono	54
Sufficiente	1
Insufficiente	0



RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO

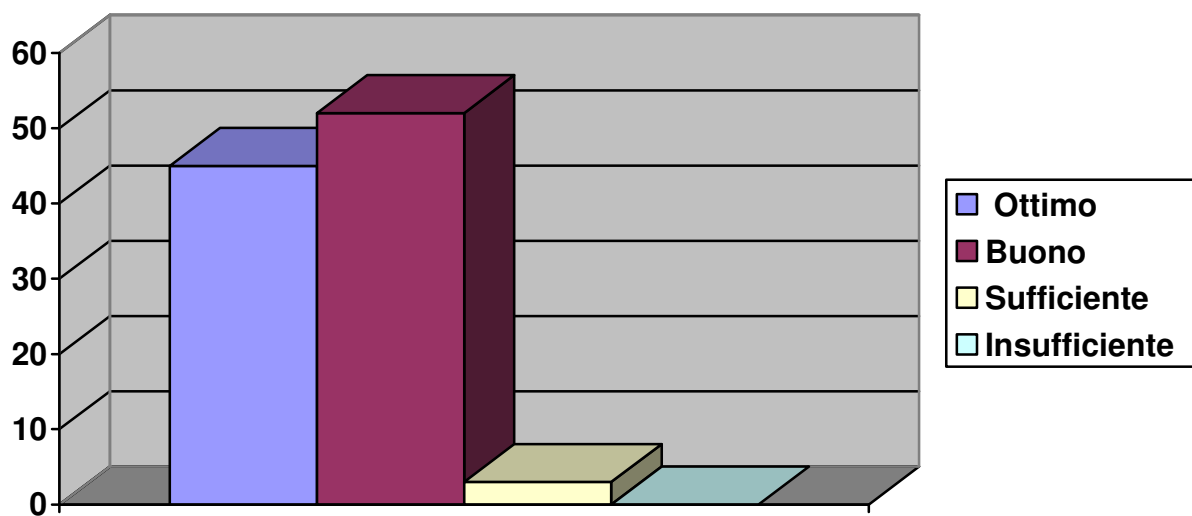
Gentilezza e cortesia nei rapporti %

Ottimo	44
Buono	52
Sufficiente	3
Insufficiente	1



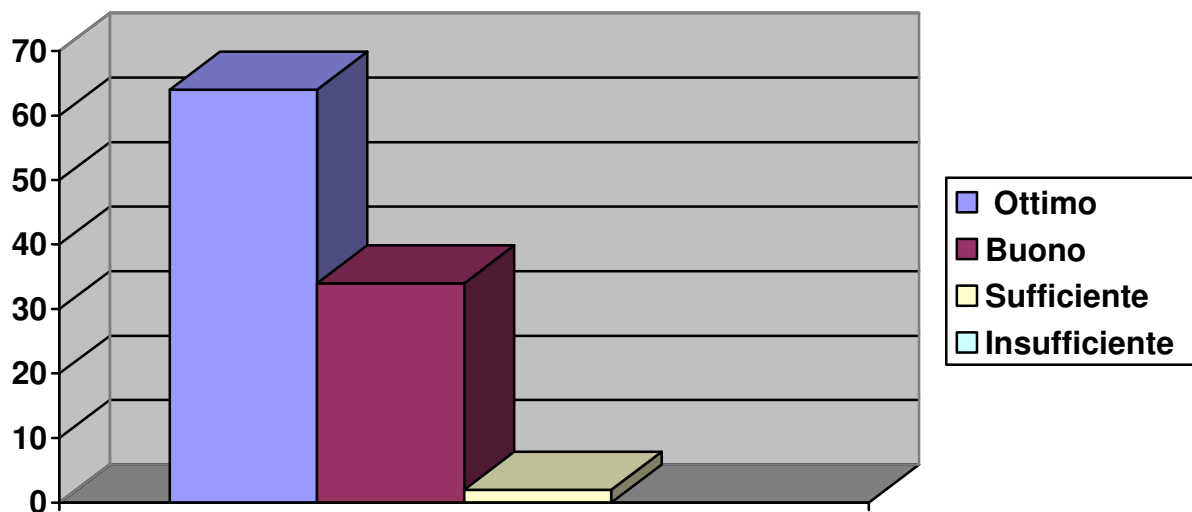
Disponibilità ad ascoltare le richieste %

Ottimo	45
Buono	52
Sufficiente	3
Insufficiente	0



Attenzione e sostegno nell'assistenza %

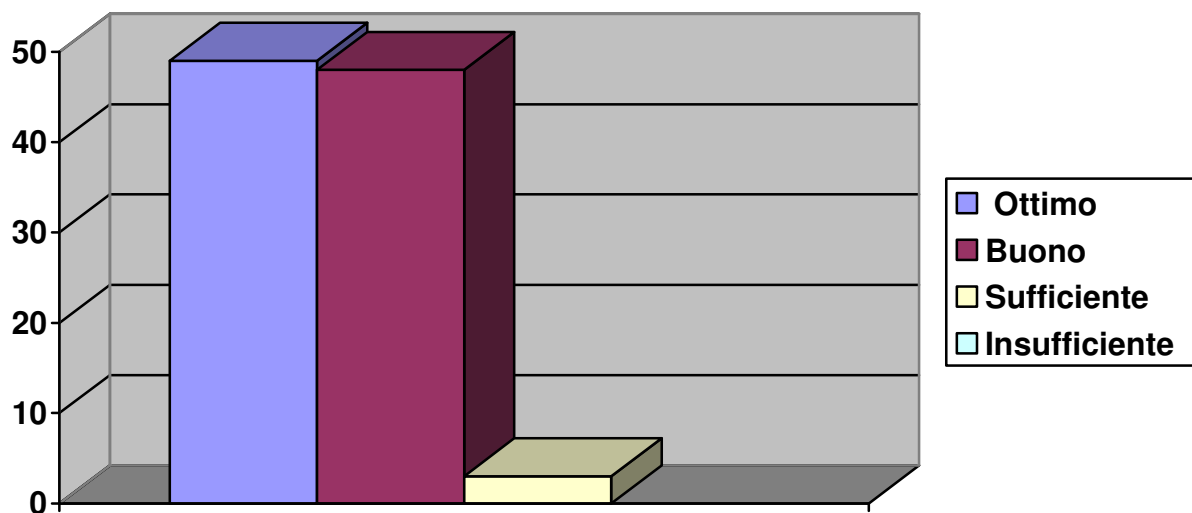
Ottimo	64
Buono	34
Sufficiente	2
Insufficiente	0



DIMISSIONE

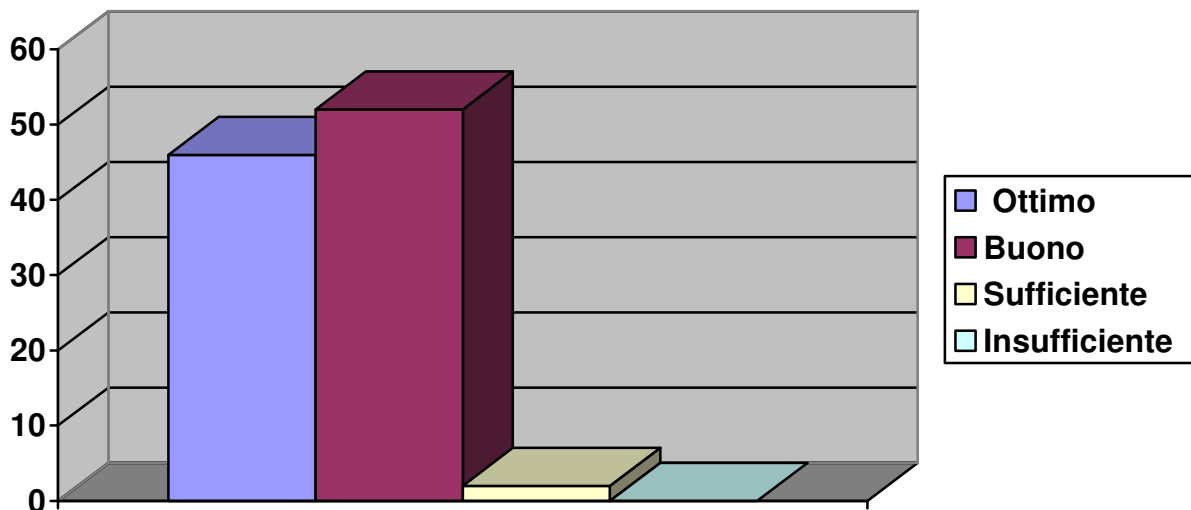
E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %

Ottimo	49
Buono	48
Sufficiente	3
Insufficiente	0



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

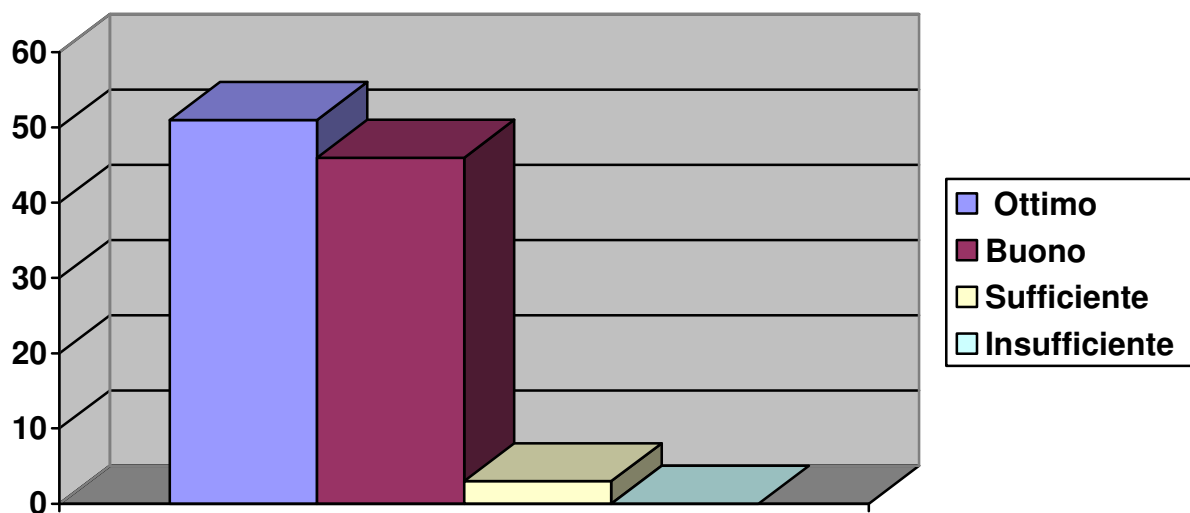
Ottimo	46
Buono	52
Sufficiente	2
Insufficiente	0



ASSISTENZA IN SALA OPERATORIA

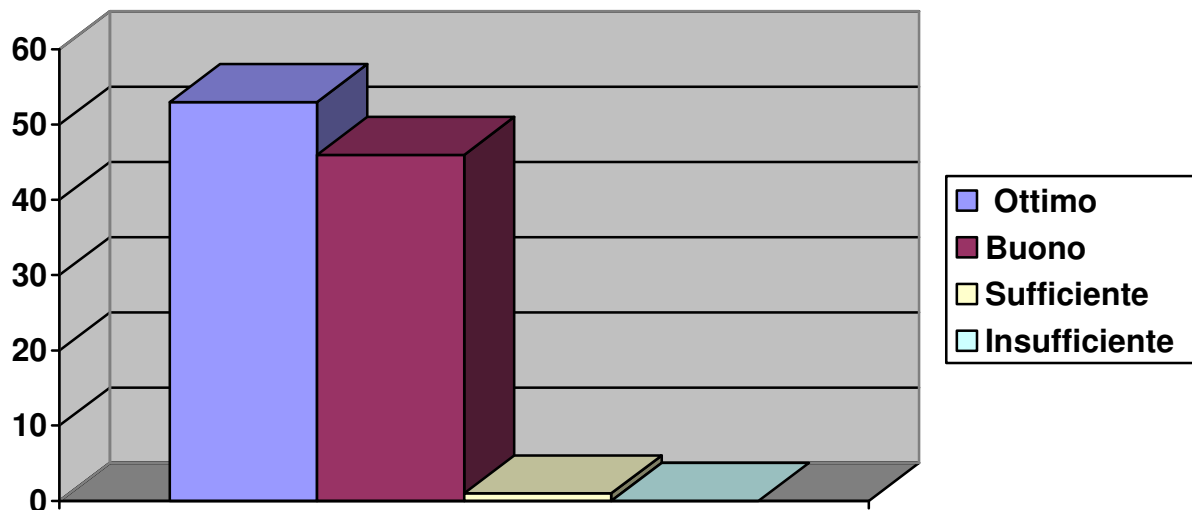
Come valuta l'accoglienza del personale di sala operatoria %

Ottimo	51
Buono	46
Sufficiente	3
Insufficiente	0



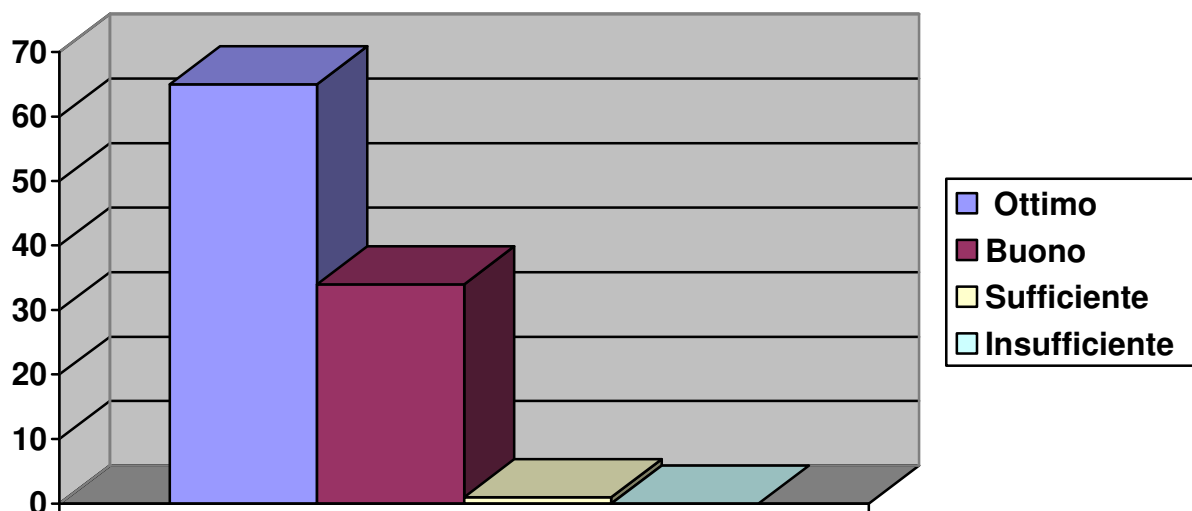
Informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista %

Ottimo	53
Buono	46
Sufficiente	1
Insufficiente	0



Percezione di benessere e tranquillità

Ottimo	65
Buono	34
Sufficiente	1
Insufficiente	0



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 99% reputa ottimo o buono 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 50% degli utenti, buono il 45%, sufficiente per il 5%.

2) Comfort degli ambienti: più dell'80% esprime giudizi ottimi e buoni sulla pulizia degli ambienti, sulla funzionalità dei servizi igienici mentre il 15% dà un giudizio appena sufficiente e il 3% li reputa insufficiente. Soddisfazione della temperatura delle stanze per il 93% circa suddiviso tra buono e ottimo, mentre l'80% circa esprime gradimento sull'orario di distribuzione e sulla qualità dei pasti. Il 14% li ritiene sufficienti. 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 98% ritiene ottima e buona 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 90% 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 hanno una percentuale simile.

6) Assistenza in sala operatoria: Le domande poste sono relative all'accoglienza del personale di sala operatoria dove la percentuale di soddisfazione è sopra il 90% e l'1% ritiene l'accoglienza sufficiente. Il 53% valuta ottimamente le informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista, buone nel 46% dei riscontri. Solo l'1% le ritiene sufficienti. Anche la percezione di benessere e tranquillità è per il 65% ottimo.

VALUTAZIONI FINALI CON PROPOSTE DI SUPERAMENTO DELLE CRITICITÀ

Nel periodo Gennaio-Giugno 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 870), 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, 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, 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.

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.

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 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.