



**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](mailto:aslcn2@legalmail.it) – [www.aslcn2.it](http://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

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

## **RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PERIODO: LUGLIO-DICEMBRE 2020**

### **PREMESSA**

In conformità con le 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 2019, 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 2018 e analoghe matrici dei questionari per quanto attiene ai contenuti.

Con la finalità di contribuire a fornire nuova legittimazione all'azione pubblica - fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini - questa rilevazione della *customer satisfaction* si prefigge i seguenti obiettivi:

- valutare la qualità percepita e ottenere dati attendibili da correlare ad opportune azioni di miglioramento;
- utilizzare la "soddisfazione" come uno degli indicatori della valutazione del servizio ricevuto dal punto di vista del cittadino-utente in modo stabile e/o periodico insieme a quelli individuati a livello aziendale, per orientare le azioni del miglioramento;
- effettuare una valutazione di quali Servizi hanno la capacità di soddisfare le aspettative dei cittadini-utenti generando un mix di caratteristiche qualitative che sviluppano nel tempo potenziali cittadini "soddisfatti".

### **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 restituirli compilati 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.

## ANALISI DEI DATI E RISULTATI

DEGENZE			
AREA CHIRURGICA	Alba	Bra	totale
Luglio- Dicembre 2019	Luglio -Dicembre 2019		
CHIRURGIA	19	32	51
OCULISTICA	9		9
ORTOPEDIA	14	12	26
OSTETRICA GINECOLOGIA	28		28
UROLOGIA	18		18

DEGENZE			
AREA MEDICA	Alba	Bra	
Luglio- Dicembre 2019	Luglio -Dicembre 2019		Totale
CARDIOLOGIA	88		88
DIALISI	16		16
MEDICINA CH. ACC. e URGENZA	38		38
MEDICINA GENERALE	22	18	40
NEUROLOGIA	11		11
ONCOLOGIA	19	21	40
PEDIATRIA	5		5

AMBULATORI OSPEDALIERI			
Luglio- Dicembre 2019	Alba	Bra	
	Luglio -Dicembre 2019		Totale
GINECOLOGIA	15	11	26
ORTOPEDIA	14	6	20
CARDIOLOGIA	15	10	25
NEUROLOGIA	11	9	19
PNEUM. ALLERGOL.	16	6	22
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	10	7	17
PEDIATRIA	2	3	5
ANEST. – TER. ANTALGICA	/	7	7
DERMATOLOGIA	5		5
NEFROLOGIA	/		/
ORL	/		/

**SERVIZI OSPEDALIERI**

<b>Luglio- Dicembre 2019</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	
	<b>Luglio -Dicembre 2019</b>		<b>Totale</b>
<b>FISIATRIA</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>36</b>
<b>SALA PRELIEVI ( LAB. ANAL.)</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>30</b>
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>
<b>SERVIZIO TRASFUSIONALE</b>	<b>15</b>		<b>15</b>

**AMBULATORI VIA DIAZ  
OCULISTICA- UROLOGIA- CHIRURGIA- CH. VASCOLARE  
REUMATOLOGIA- SENOLOGIA**

<b>Luglio- Dicembre 2019</b>	<b>Alba</b>	<b>Bra</b>	
	<b>Luglio -Dicembre 2019</b>		<b>Totale</b>
	<b>157</b>		

**TOTALE QUESTIONARI ALBA 604**

**TOTALE QUESTIONARI BRA 171**

**TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI 775**

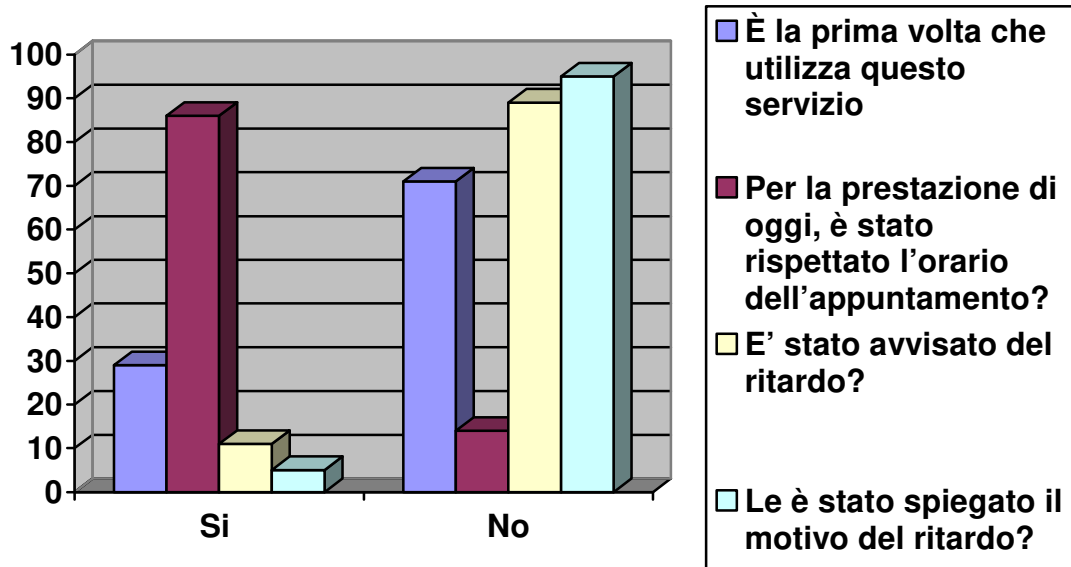
## CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

		Numero Utenti	Percentuale %
<b>Modalità di compilazione</b>	Personalmente	601	78
	Parenti / Conoscenti	136	17
Non segnata		38	5
<b>Sesso</b>	Maschio	355	46
	Femmina	356	46
Non segnata		64	7
<b>Età media</b>	▼ 50	204	26
	▲ 50	522	68
Non segnata		49	6
<b>Professione</b>	Pensionati	334	43
	Operai / Coltivatori	128	17
	Casalinghe	95	12
	Studente	20	3
	Impiegati	104	13
Non segnata		94	12

## REPORT QUESTIONARI AMBULATORI OSPEDALIERI

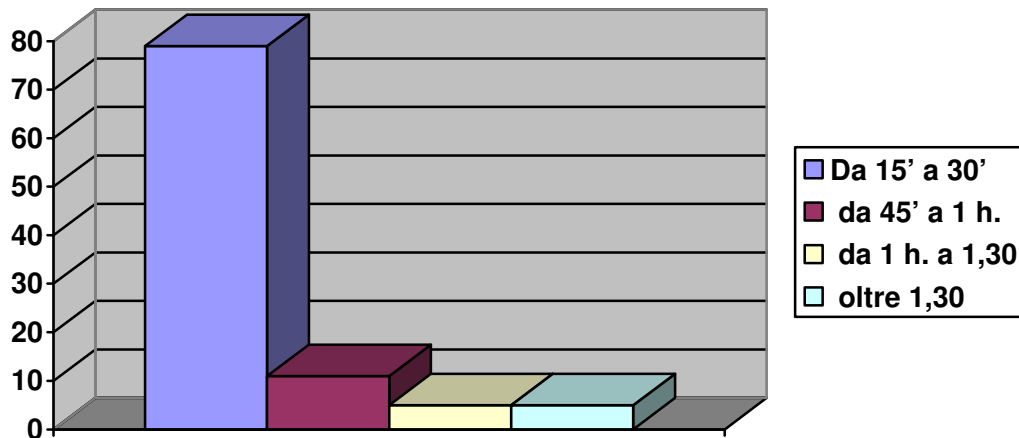
### UTILIZZO DEL SERVIZIO %

	Si	No
<b>È la prima volta che utilizza questo servizio</b>	34	66
<b>Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?</b>	79	21
<b>E' stato avvisato del ritardo?</b>	18	82
<b>Le è stato spiegato il motivo del ritardo?</b>	14	86



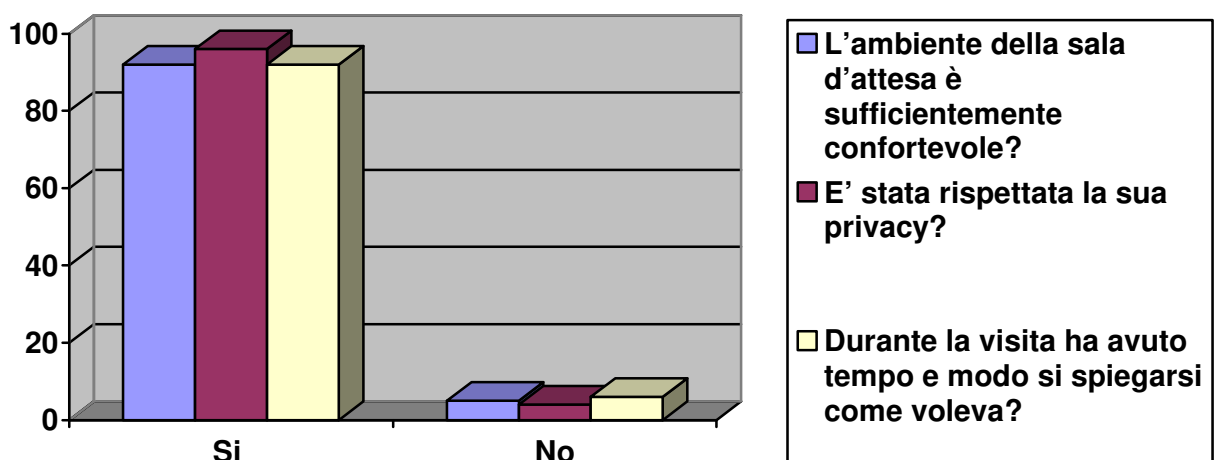
**TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento**  
**Su 21% di mancato rispetto dell'orario**

<b>Da 15' a 30'</b>	<b>71</b>
<b>da 45' a 1 h.</b>	<b>13</b>
<b>da 1 h. a 1,30</b>	<b>9</b>
<b>oltre 1,30</b>	<b>7</b>



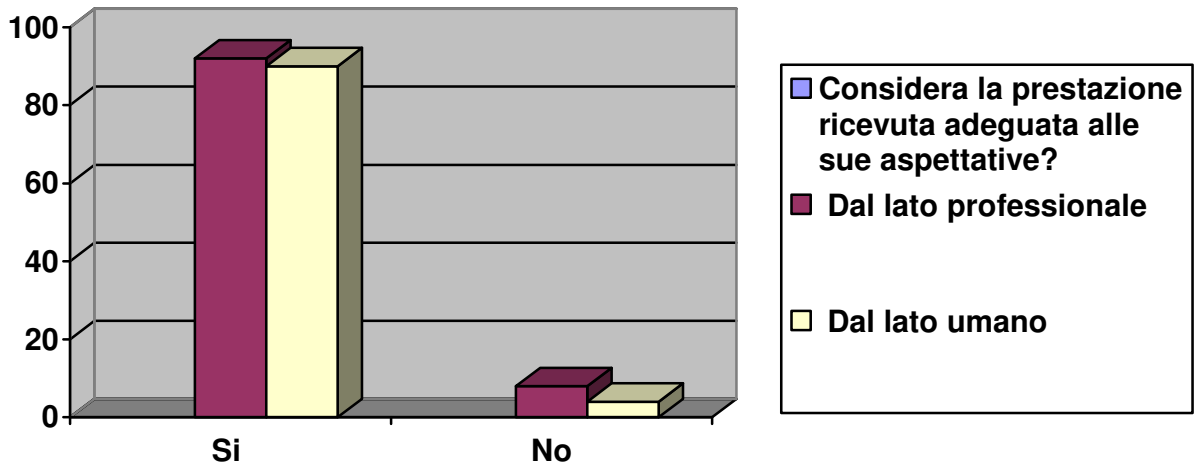
**COMFORT %**

	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Non risposta</b>
<b>L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?</b>	<b>87</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>E' stata rispettata la sua privacy?</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?</b>	<b>84</b>	<b>7</b>	<b>9</b>



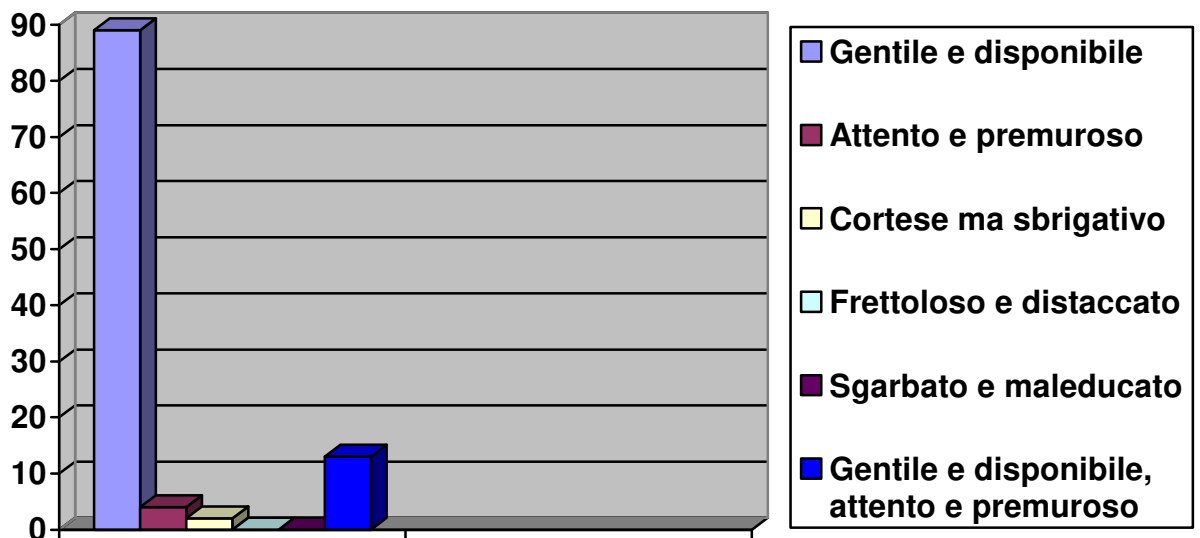
**QUALITA' DEL SERVIZIO %**

	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



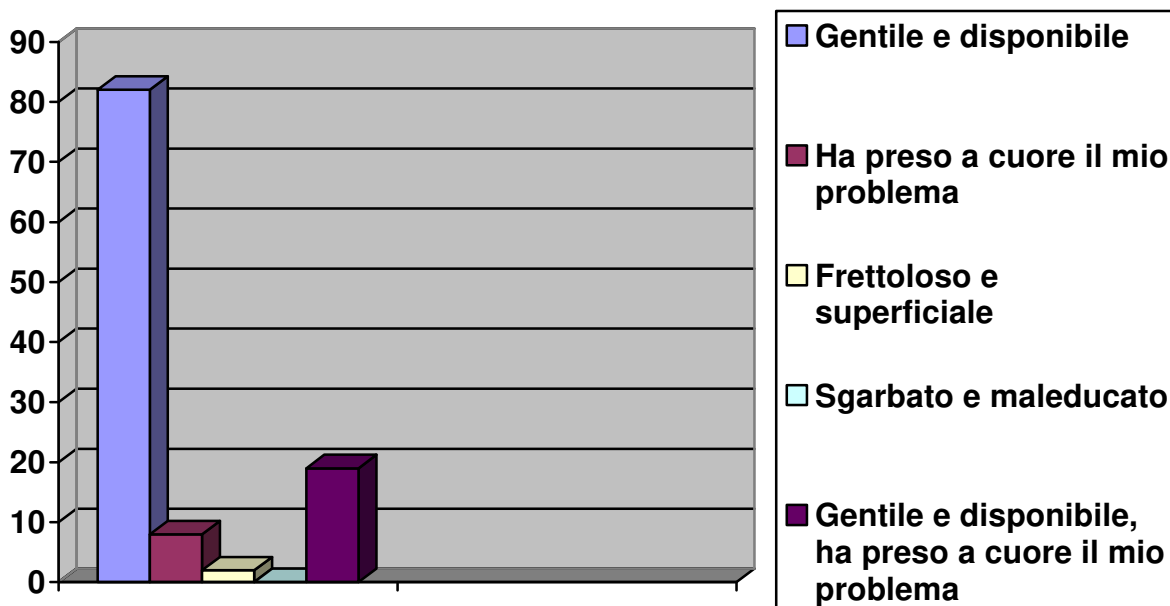
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO (risposte multiple) %**

Gentile e disponibile	79
Attento e premuroso	6
Cortese ma sbrigativo	4
Sgarbato e maleducato	0
Frettoloso e distaccato	0
Gentile e disponibile, attento e premuroso	11



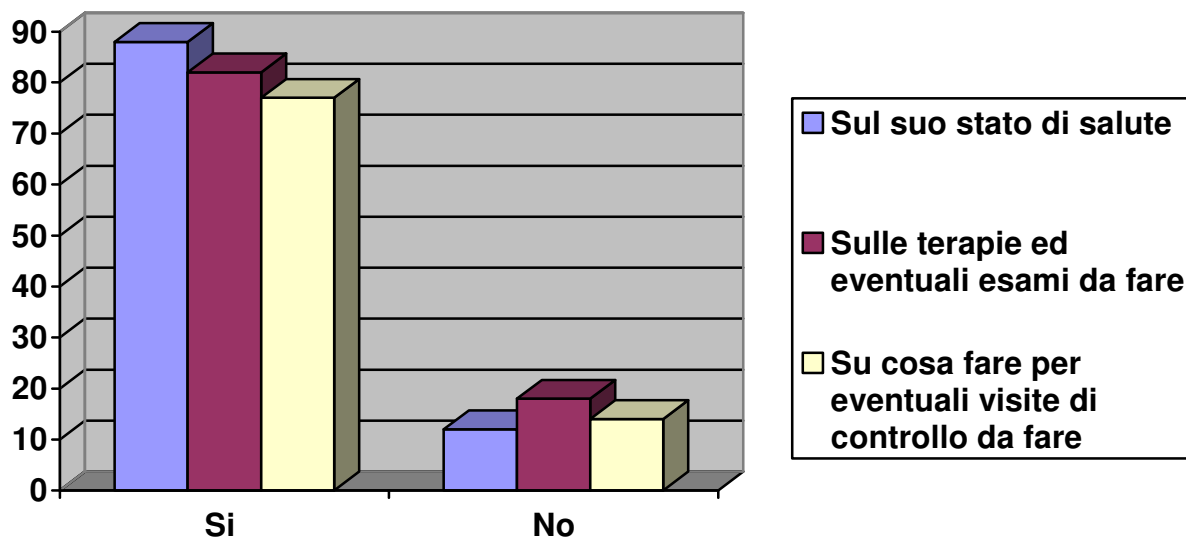
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE  
MEDICO ( risposte multiple ) %**

<b>Gentile e disponibile</b>	<b>82</b>
<b>Ha preso a cuore il mio problema</b>	<b>12</b>
<b>Frettoloso e superficiale</b>	<b>6</b>
<b>Sgarbato e maleducato</b>	<b>0</b>
<b>Gentile e disponibile, ha preso a cuore il mio problema</b>	<b>13</b>



**INFORMAZIONI RICEVUTE  
ESAURIENTI E CHIARE %**

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



## ANALISI AREE AMBULATORIALI

Sintetizzando i dati esposti graficamente, emerge:

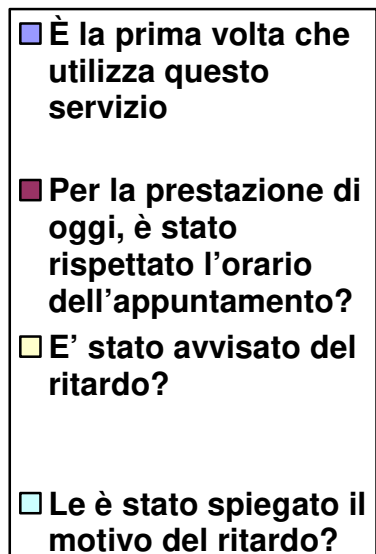
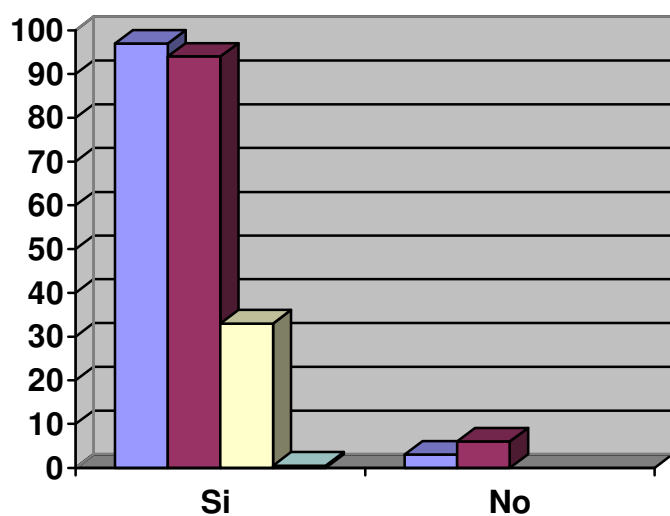
- 1) **Rispetto della privacy:** Si rileva un dato molto positivo perché il 93 % degli utenti si sente rispettato in questo diritto.
- 2) **Tempi di attesa:** La valutazione sui tempi di attesa tra presentazione al servizio e inizio della prestazione presenta un 13% di utenti che lamenta tempi troppo lunghi. Oltre a questo, emerge 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' 80%. 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.



## REPORT QUESTIONARI SERVIZI OSPEDALIERI

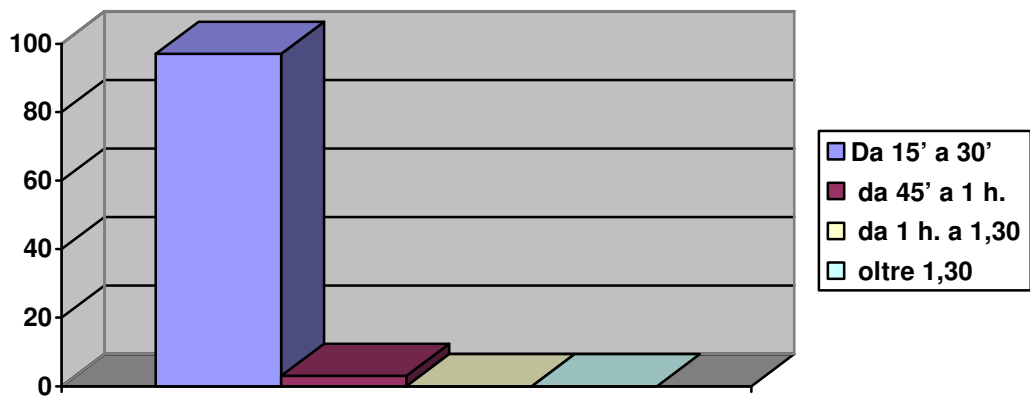
### UTILIZZO DEL SERVIZIO %

	Si	No
È la prima volta che utilizza questo servizio	73	27
Per la prestazione di oggi, è stato rispettato l'orario dell'appuntamento?	89	11
E' stato avvisato del ritardo?	38	62
Le è stato spiegato il motivo del ritardo?	4	96



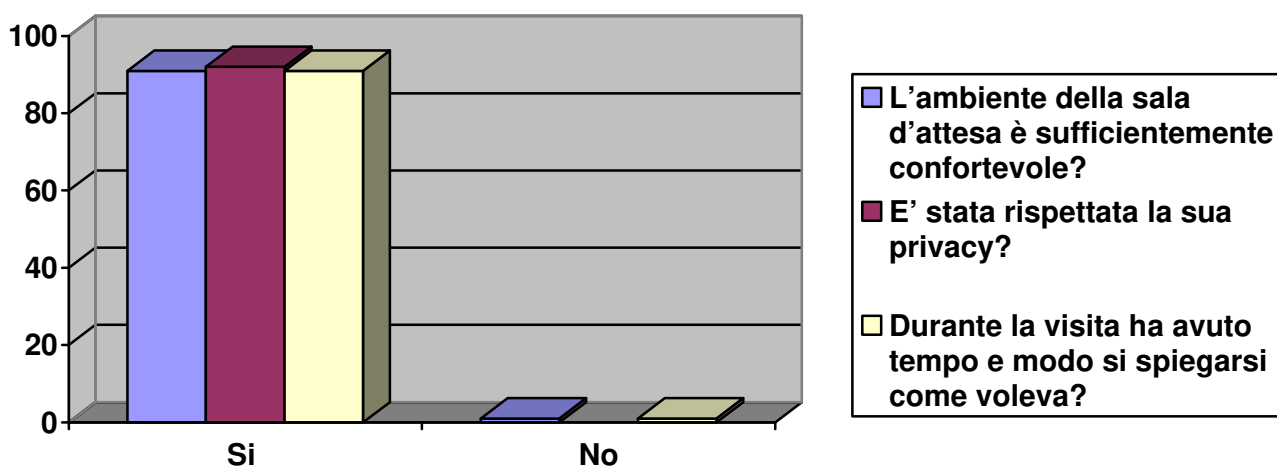
### TEMPO DI ATTESA RILEVATO % rispetto all'orario dell'appuntamento

Da 15' a 30'	92
da 45' a 1 h.	3
da 1 h. a 1,30	0
oltre 1,30	0



### COMFORT %

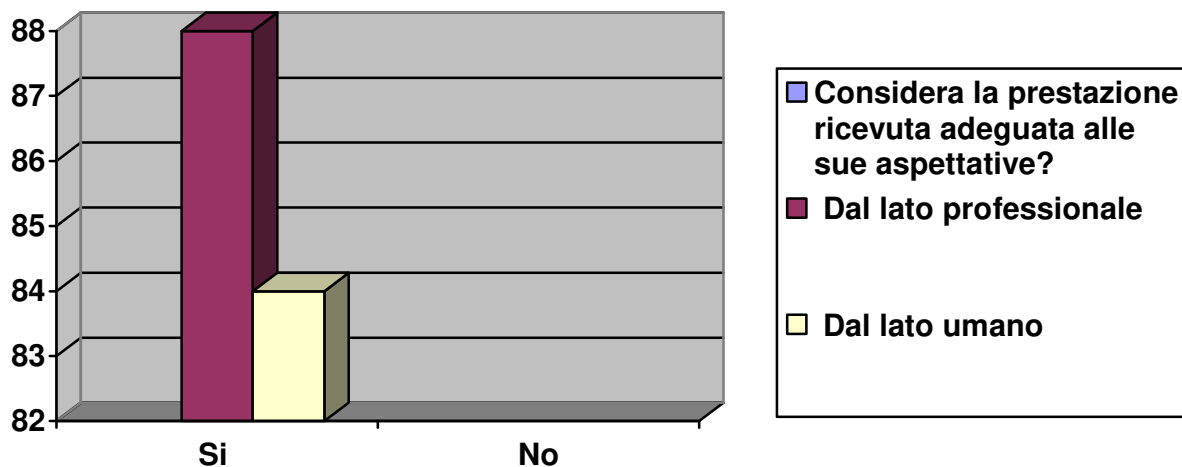
	Si	No	Non risposta
L'ambiente della sala d'attesa è sufficientemente confortevole?	81	11	8
E' stata rispettata la sua privacy?	92		8
Durante la visita ha avuto tempo e modo si spiegarsi come voleva?	83		17



### QUALITA' DEL SERVIZIO %

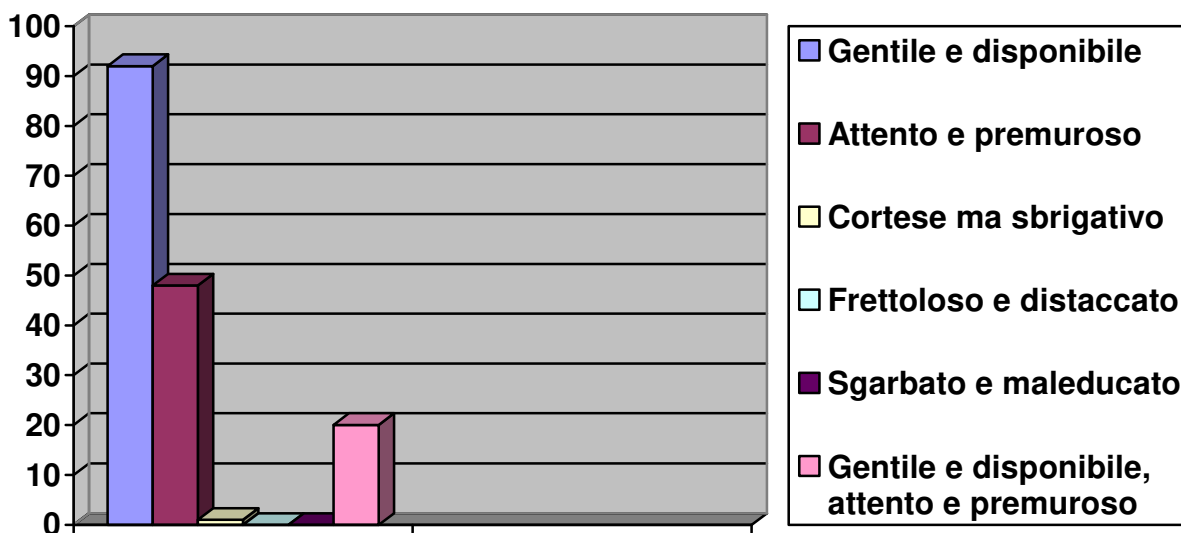
Considera la prestazione ricevuta adeguata alle sue aspettative?

	Si	No	Non risposta
Dal lato professionale	88		12
Dal lato umano	84		16



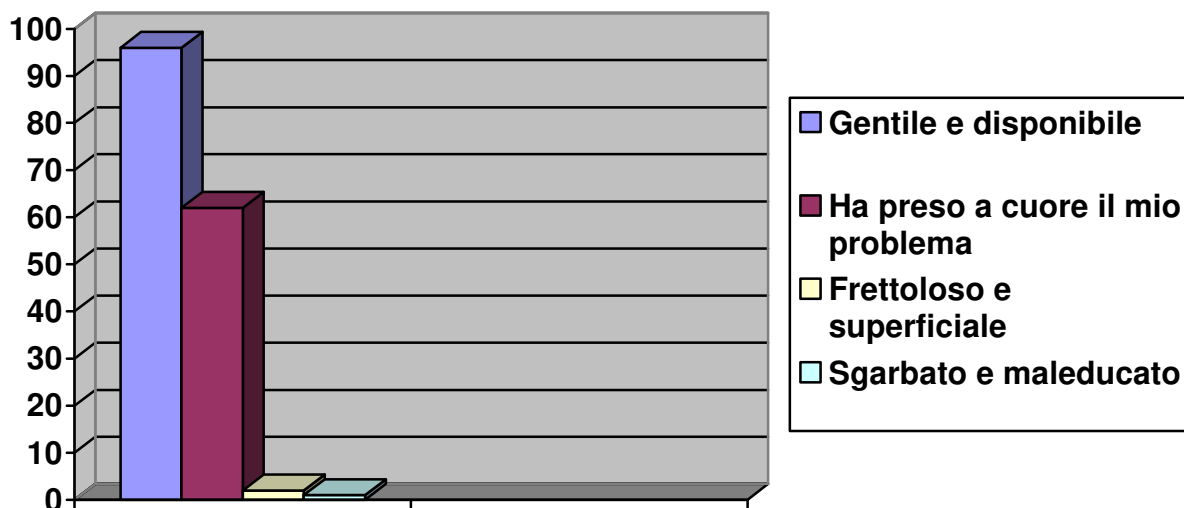
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE INFERMIERISTICO ( risposte multiple ) %**

Gentile e disponibile	91
Attento e premuroso	50
Cortese ma sbrigativo	1
Frettoloso e distaccato	/
Sgarbato e maleducato	
Gentile e disponibile, attento e premuroso	21



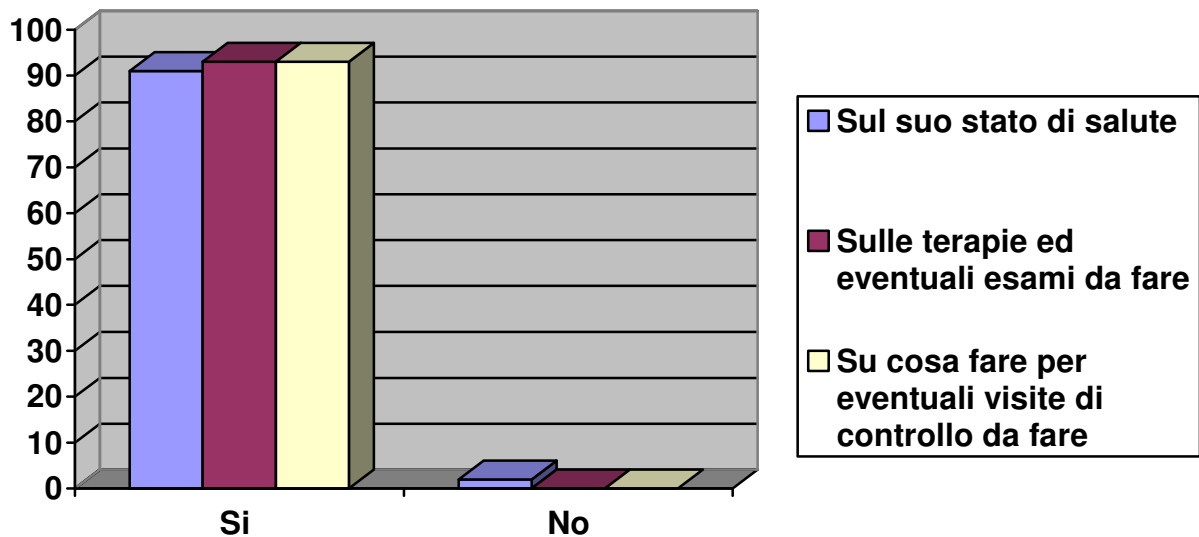
**COME SI E' POSTO NEI SUOI CONFRONTI IL PERSONALE  
MEDICO ( risposte multiple ) %**

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	86	6	8
Sulle terapie ed eventuali esami da fare	92	0	8
Su cosa fare per eventuali visite di controllo da fare	92	0	8



### 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.

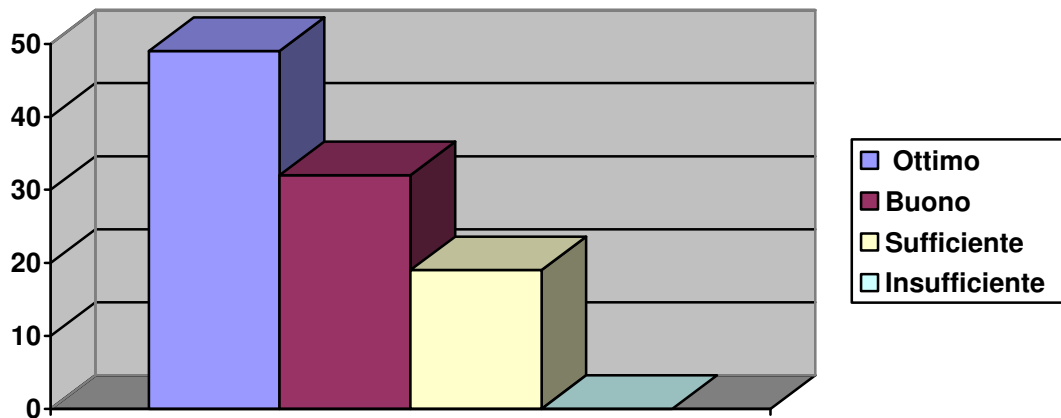
Ad una analisi meramente numerica, sembrerebbe essere minore il problema dei tempi di attesa. Questo dato potrebbe essere spiegato sia con una parziale differenza nella tipologia di servizi erogati sia con un numero minore di questionari compilati rispetto alla quantità dei moduli consegnati dall'utenza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

## REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA MEDICA

### ACCOGLIENZA AL RICOVERO %

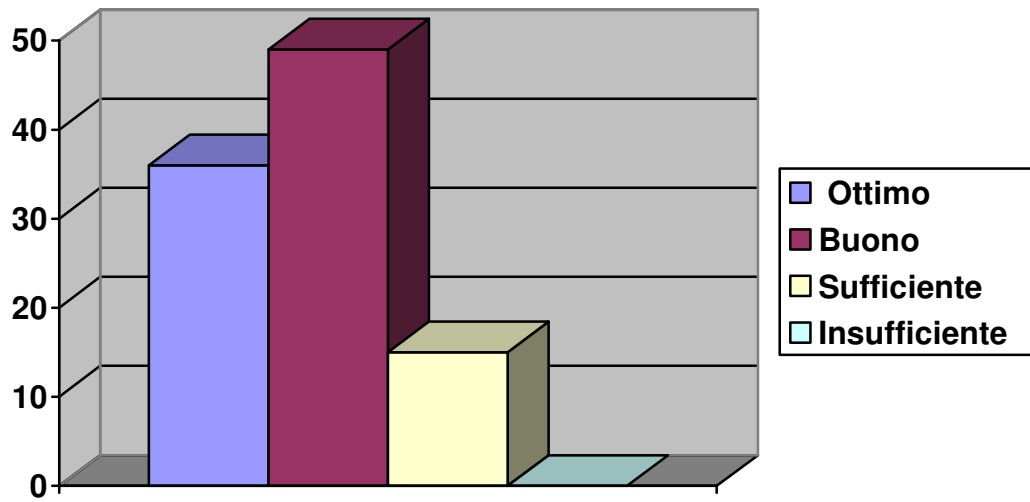
#### *Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto*

<b>Ottimo</b>	<b>47</b>
<b>Buono</b>	<b>32</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>21</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>/</b>



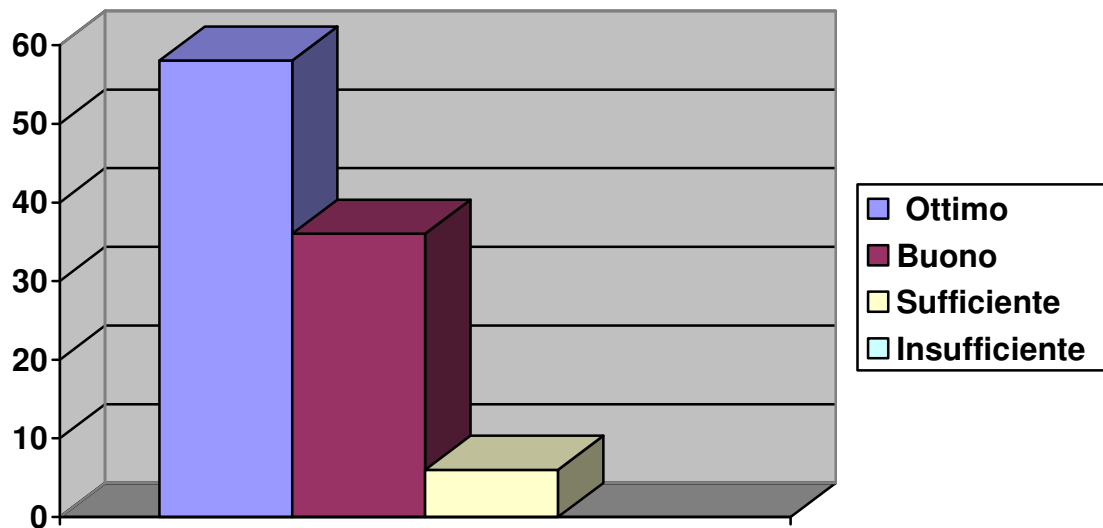
#### *Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %*

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



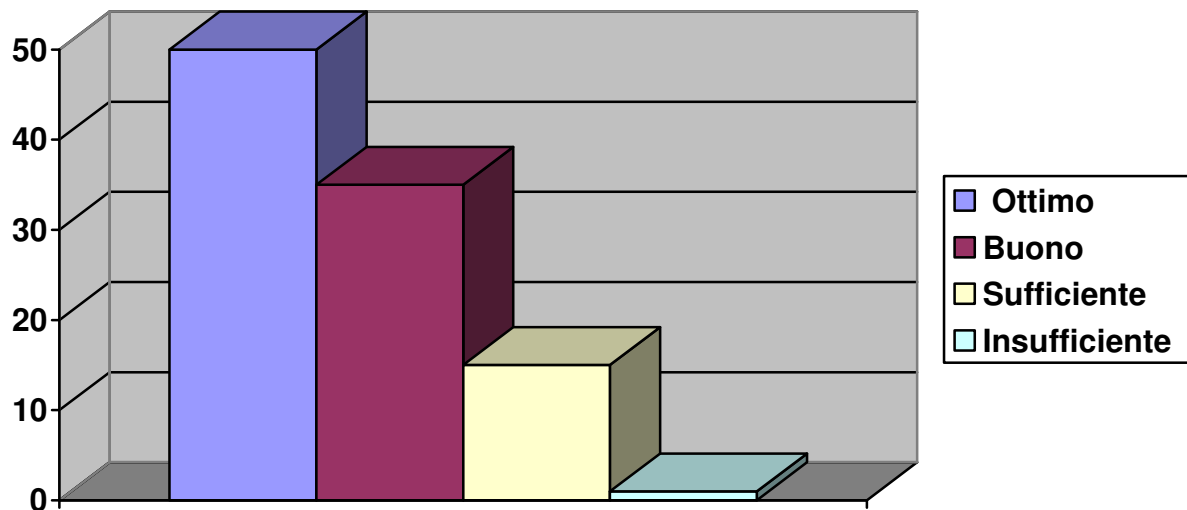
*Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %*

<b>Ottimo</b>	<b>61</b>
<b>Buono</b>	<b>35</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 medico %*

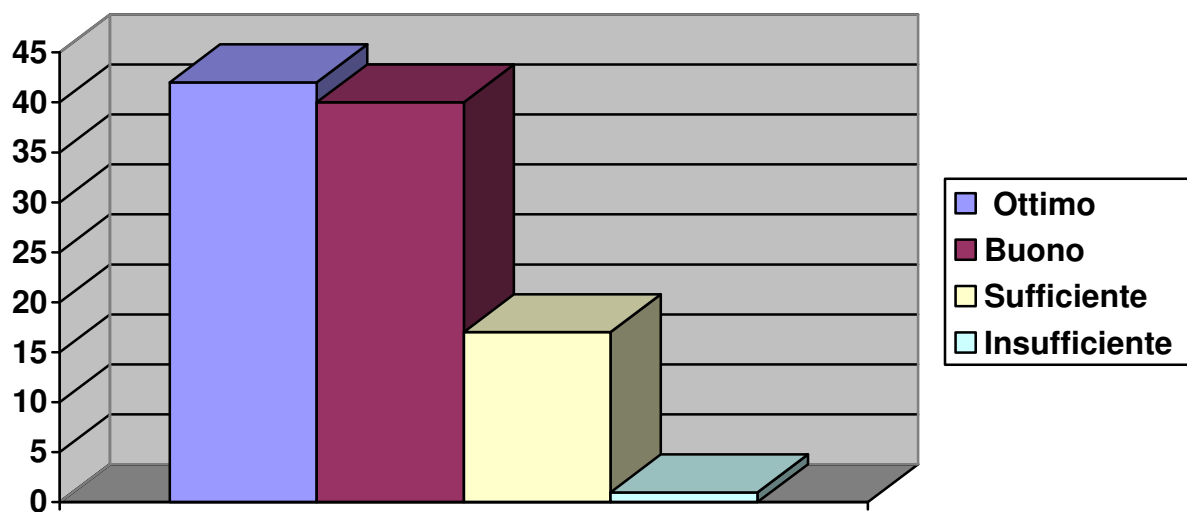
<b>Ottimo</b>	<b>53</b>
<b>Buono</b>	<b>33</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>13</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



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

***Pulizia degli ambienti %***

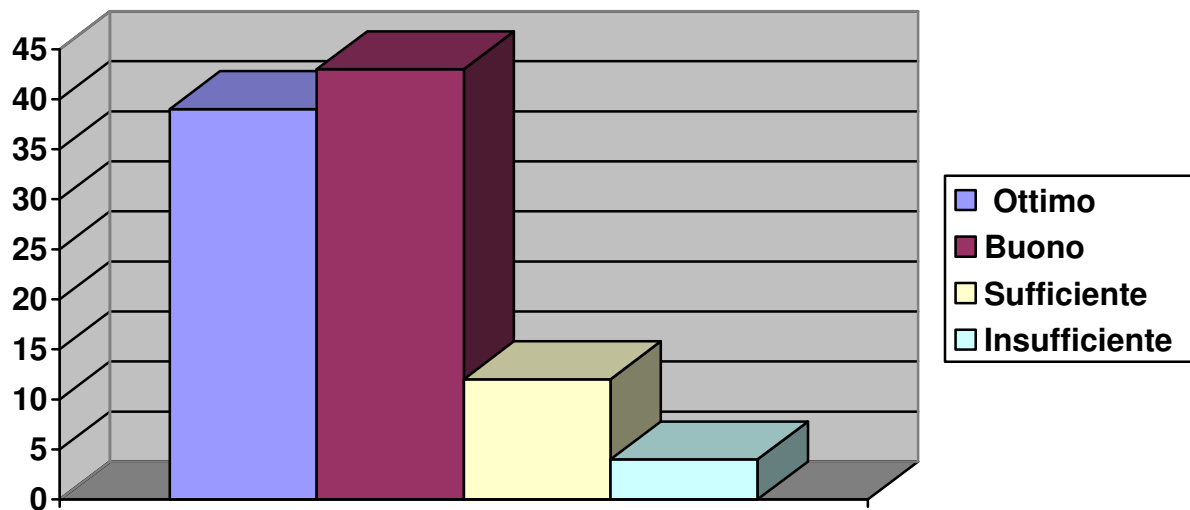
<b>Ottimo</b>	<b>44</b>
<b>Buono</b>	<b>37</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>18</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



***Funzionalità servizi igienici %***

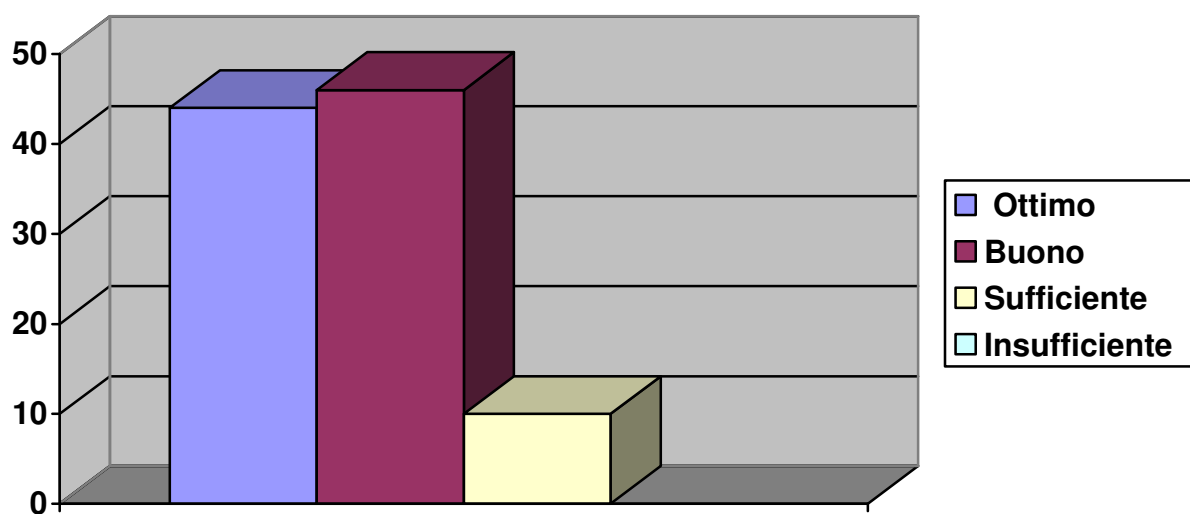
<b>Ottimo</b>	<b>35</b>
<b>Buono</b>	<b>38</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>21</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>6</b>





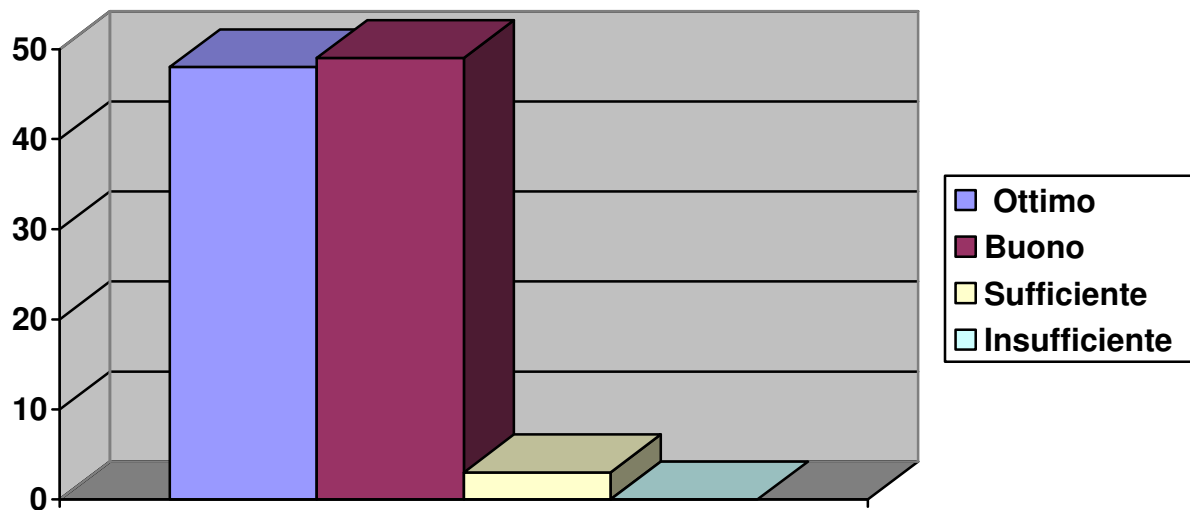
*Temperature delle stanze %*

<b>Ottimo</b>	<b>39</b>
<b>Buono</b>	<b>46</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>15</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



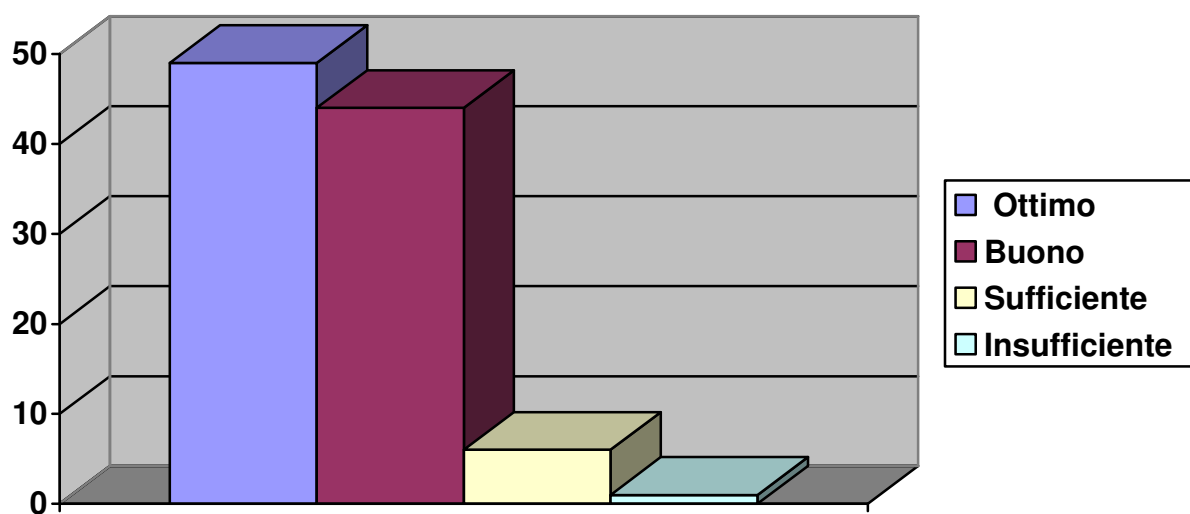
*Orario di visita dei familiari %*

<b>Ottimo</b>	<b>55</b>
<b>Buono</b>	<b>42</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



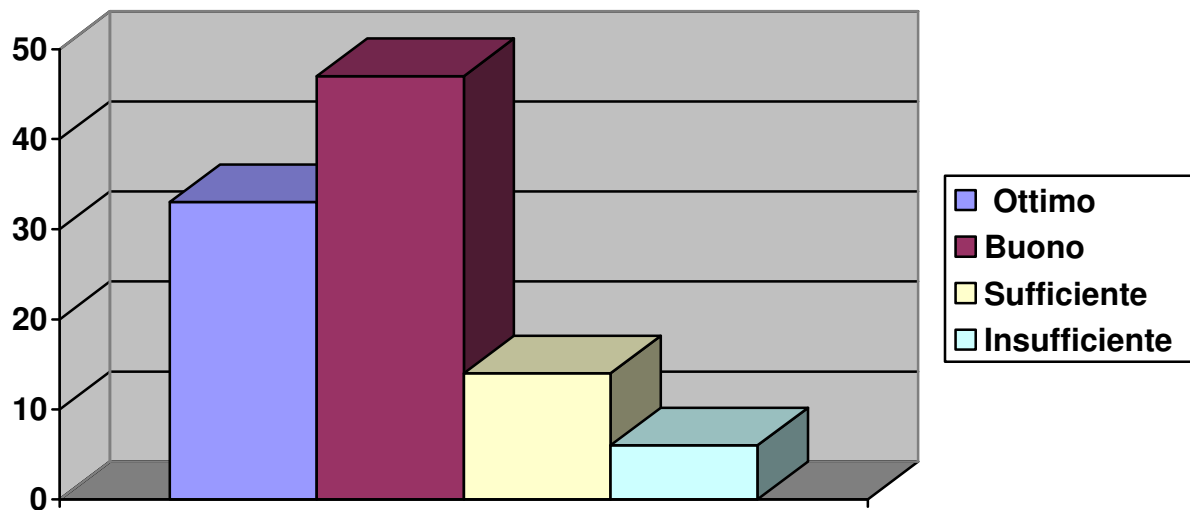
*Rispetto della privacy %*

<b>Ottimo</b>	<b>45</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>13</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



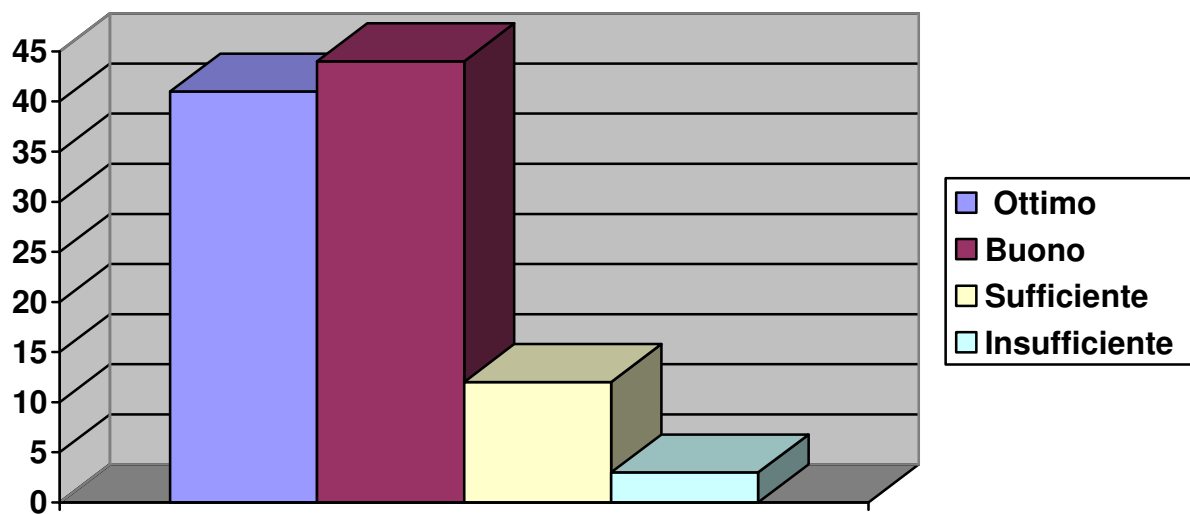
*Qualità dei pasti %*

<b>Ottimo</b>	<b>31</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>22</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>6</b>



*Orario dei pasti %*

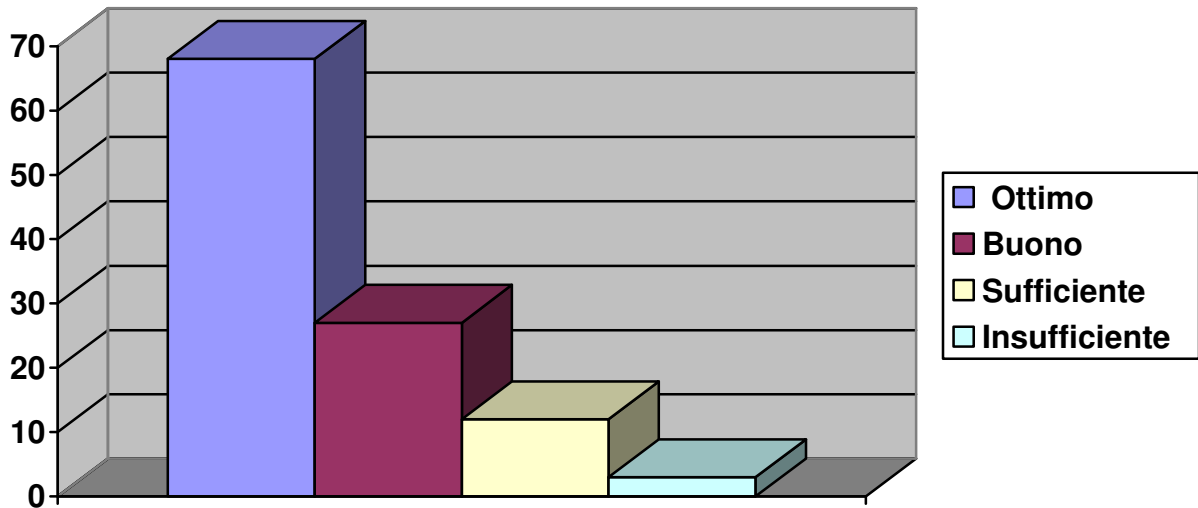
<b>Ottimo</b>	<b>41</b>
<b>Buono</b>	<b>44</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>12</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>3</b>



## RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO

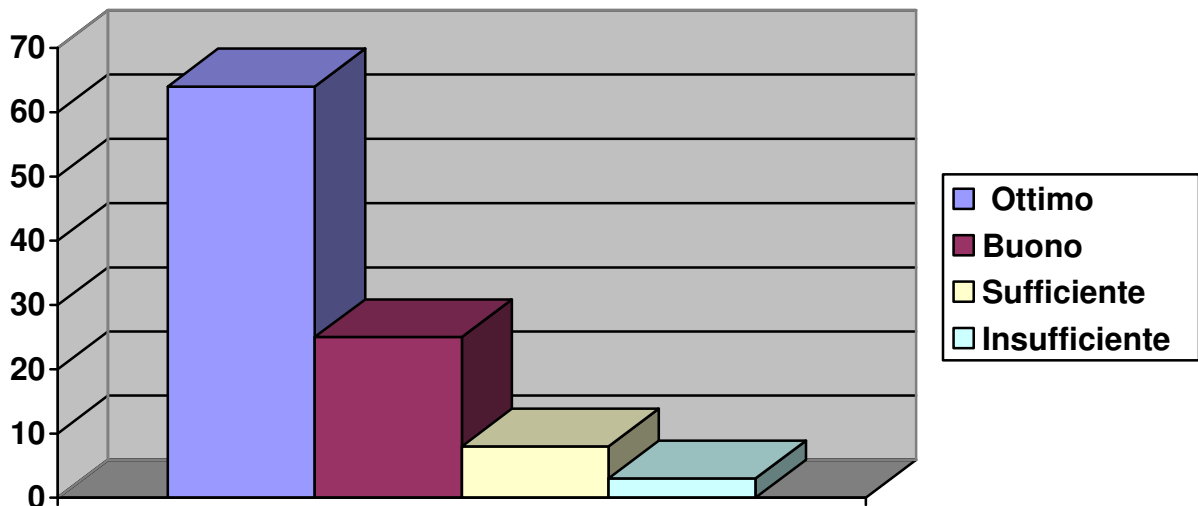
### *Gentilezza e cortesia nei rapporti %*

<b>Ottimo</b>	<b>63</b>
<b>Buono</b>	<b>29</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>8</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



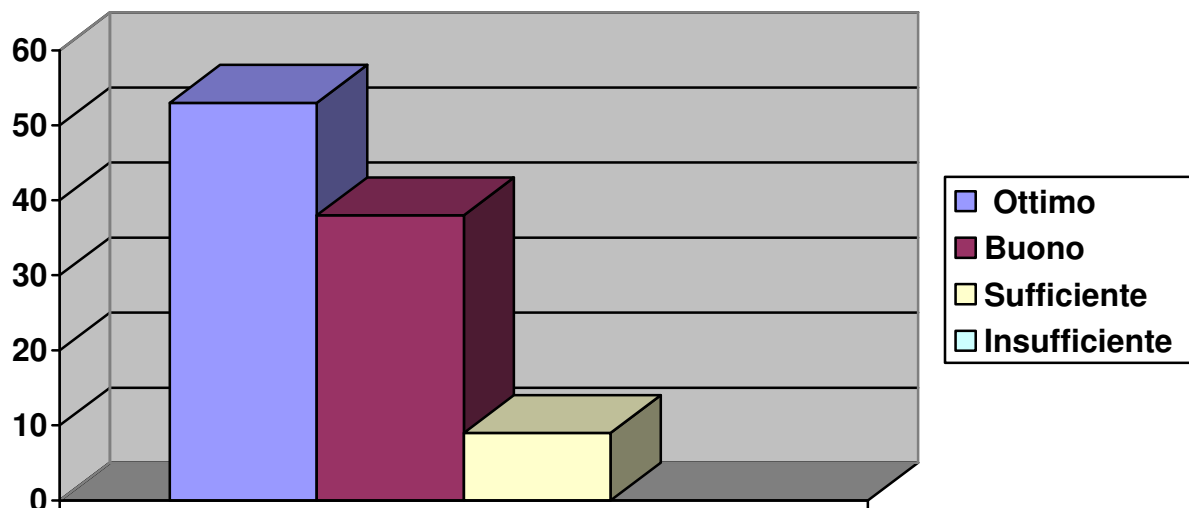
### *Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>59</b>
<b>Buono</b>	<b>25</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>12</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>4</b>



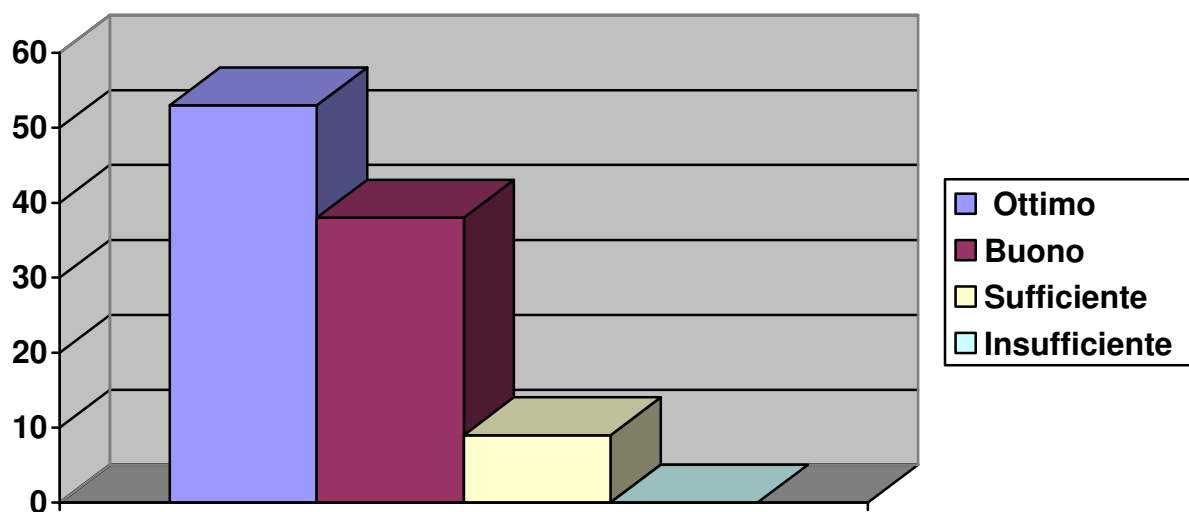
### *Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %*

<b>Ottimo</b>	<b>50</b>
<b>Buono</b>	<b>38</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>9</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>3</b>



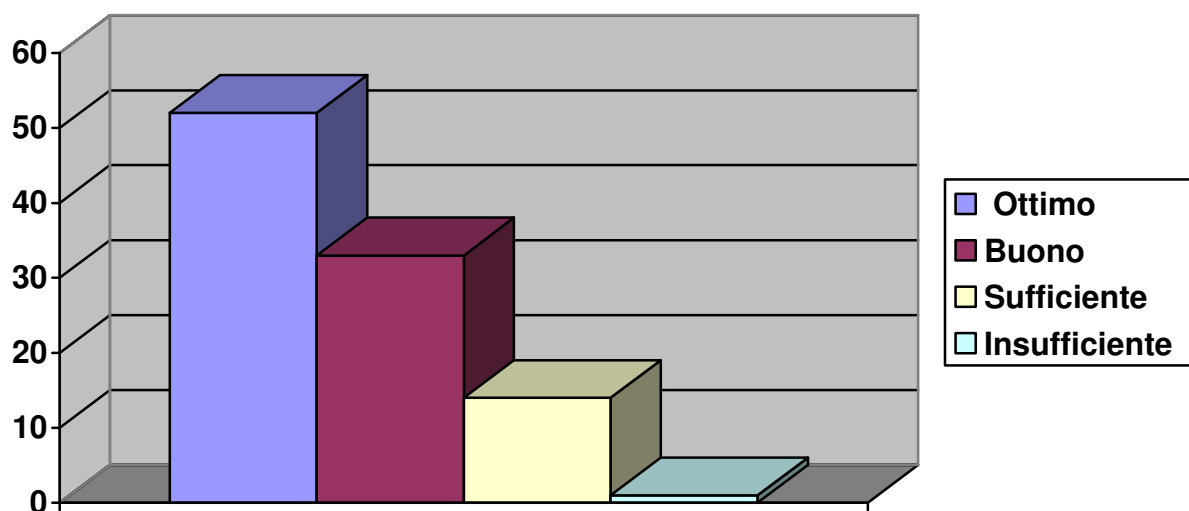
### *Informazioni su rischi legati alle cure %*

<b>Ottimo</b>	<b>53</b>
<b>Buono</b>	<b>35</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>12</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



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

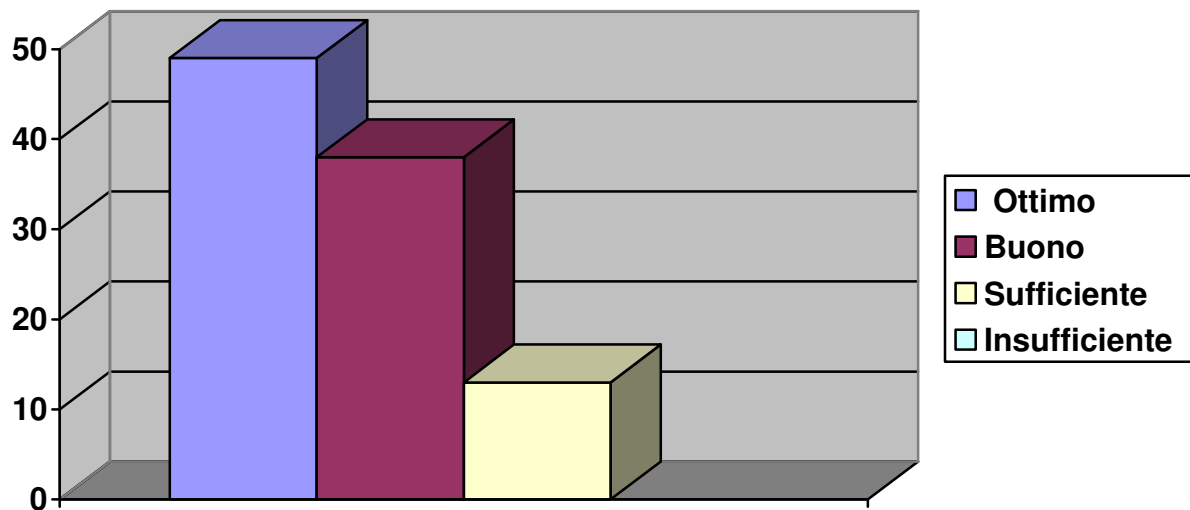
<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>33</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>15</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>3</b>



**RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO**

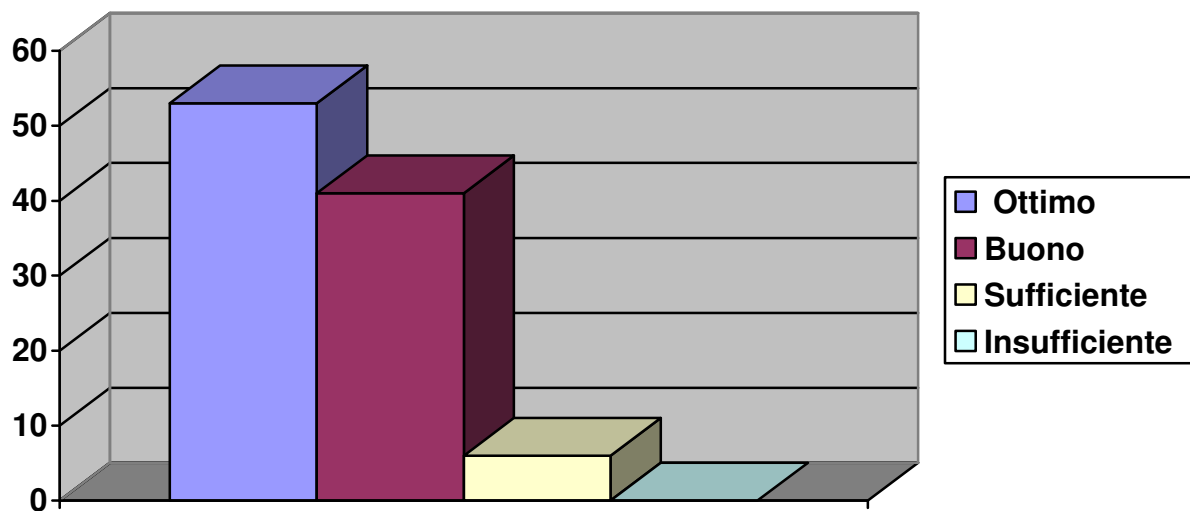
***Gentilezza e cortesia nei rapporti %***

<b>Ottimo</b>	<b>54</b>
<b>Buono</b>	<b>33</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>13</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



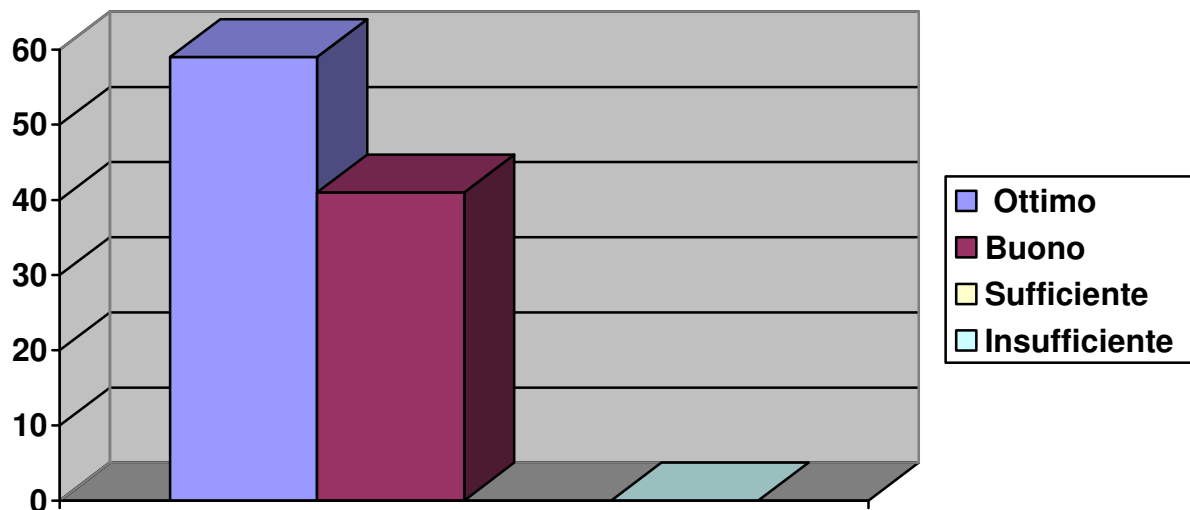
*Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>10</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Attenzione e sostegno nell'assistenza %*

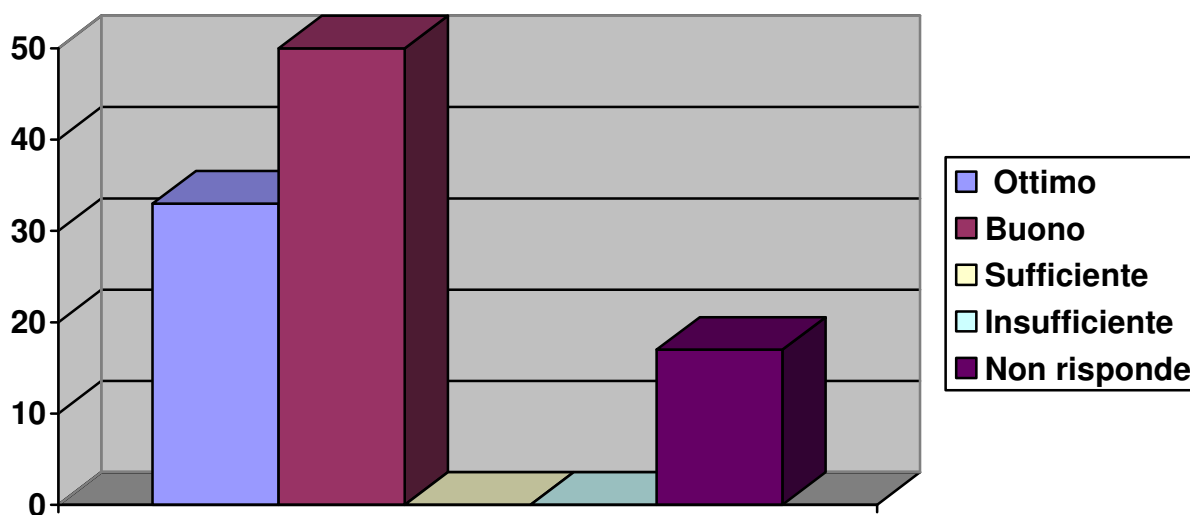
<b>Ottimo</b>	<b>59</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>0</b>
<b>Insufficiente</b>	



**DIMISSIONE:**

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

<b>Ottimo</b>	<b>31</b>
<b>Buono</b>	<b>50</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>0</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>
<b>Non risponde</b>	<b>17</b>



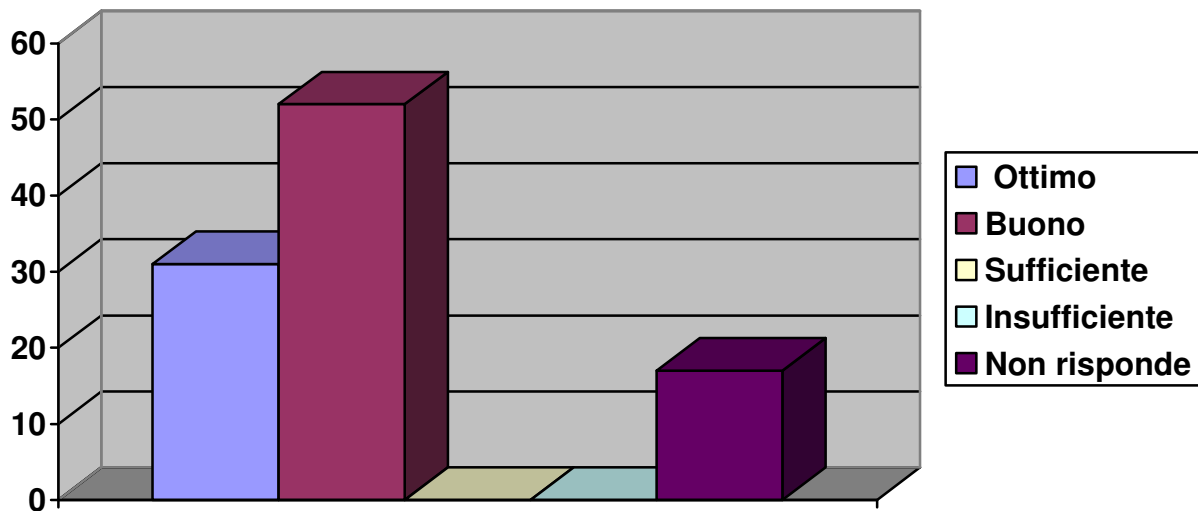
*Come valuta le informazioni date sia a lei*

*che ai suoi familiari sul come gestire le terapie e il post ricovero %*

<b>Ottimo</b>	<b>31</b>
<b>Buono</b>	<b>52</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>0</b>



<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>
<b>Non risponde</b>	<b>17</b>



## 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 è soddisfatto del modo in cui gli è stato attribuito il posto letto. Inoltre la qualità delle informazioni fornite al momento dell'ingresso in reparto dal personale di assistenza sembra essere idonea alle esigenze dell'utenza.

**2) Comfort degli ambienti:** I giudizi positivi si attestano intorno al 40% rispetto alla pulizia degli ambienti, alla funzionalità dei servizi igienici. Le valutazioni in quest'area sono le più basse rispetto a tutte le altre. 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 45% 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 di più alto livello superano il 60% per l'attenzione e il sostegno e la disponibilità all'ascolto.

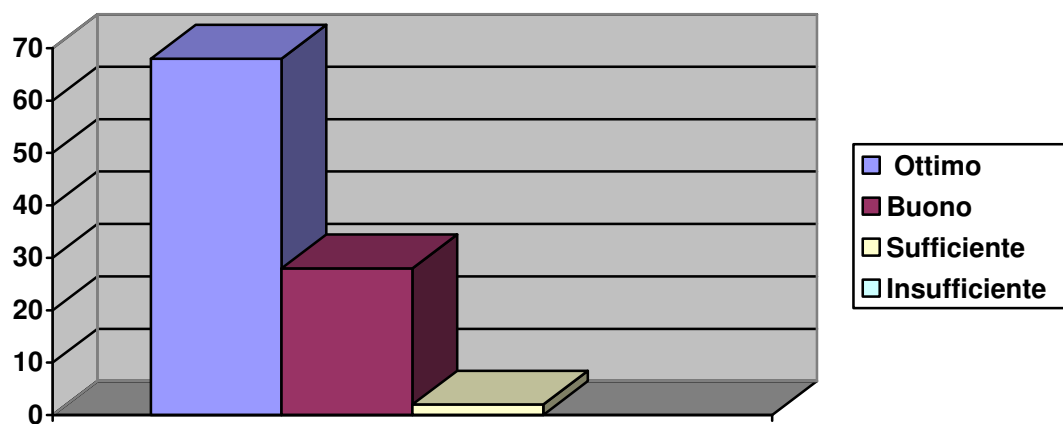
**5) Informazioni ricevute alla dimissione:** il 17% degli utenti non ha compilato questa sezione. Il giudizio complessivo è sostanzialmente positivo: più del 50% esprime un giudizio buono.

## REPORT QUESTIONARI DEGENZE OSPEDALIERE AREA CHIRURGICA

### ACCOGLIENZA AL RICOVERO

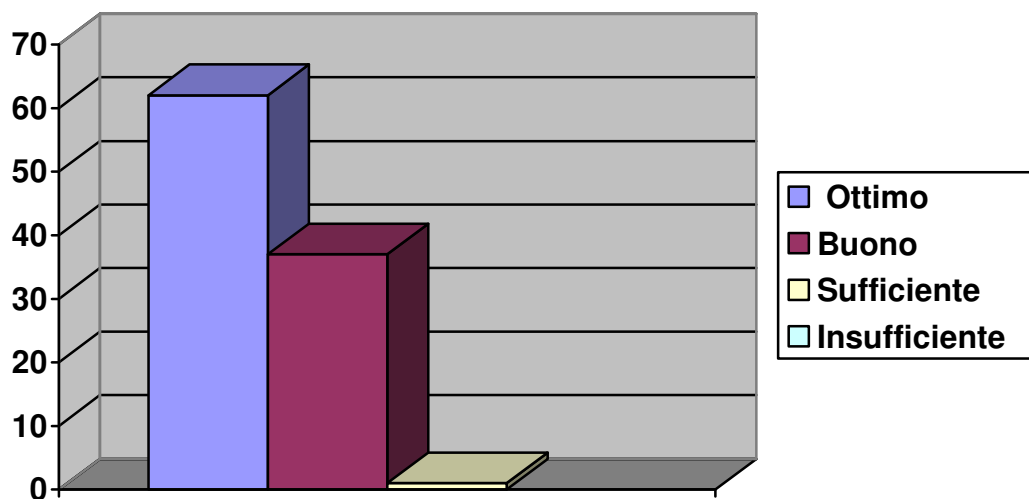
*Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto %*

<b>Ottimo</b>	<b>66</b>
<b>Buono</b>	<b>29</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>5</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



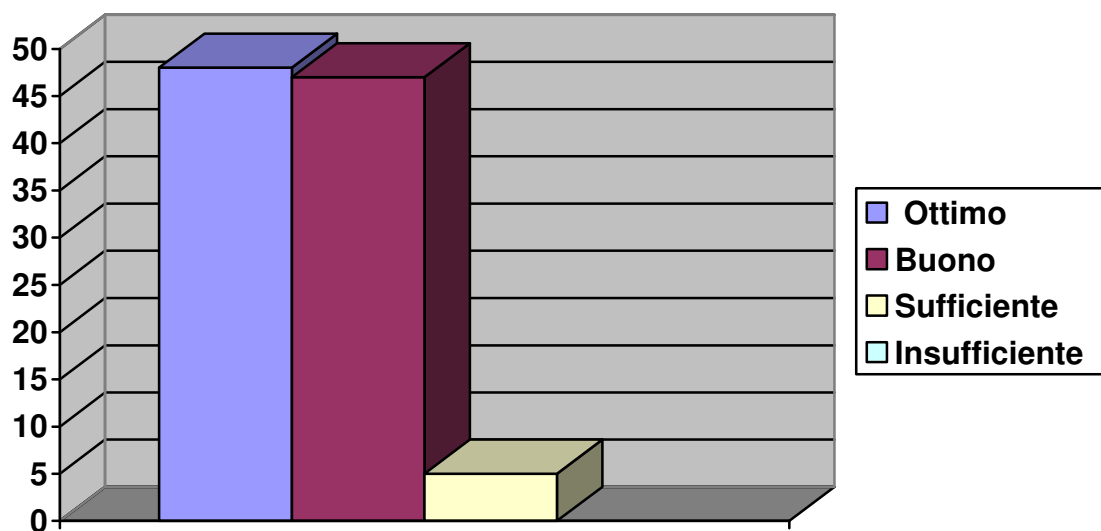
*Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto %*

<b>Ottimo</b>	<b>59</b>
<b>Buono</b>	<b>39</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



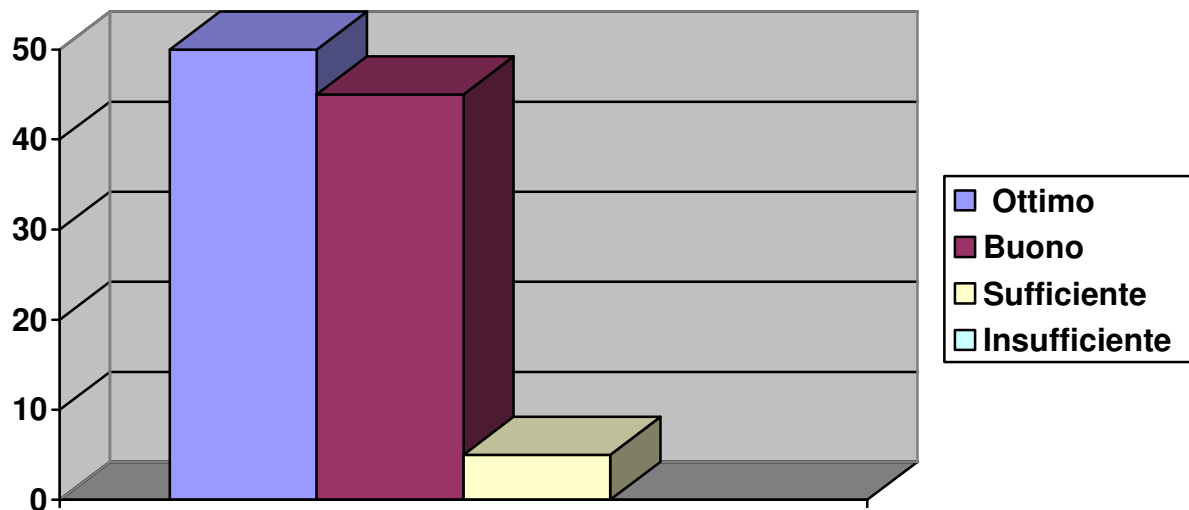
*Come valuta la qualità delle informazioni fornite al momento del suo ingresso in reparto dal personale infermieristico o altro personale si assistenza %*

<b>Ottimo</b>	<b>52</b>
<b>Buono</b>	<b>45</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



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

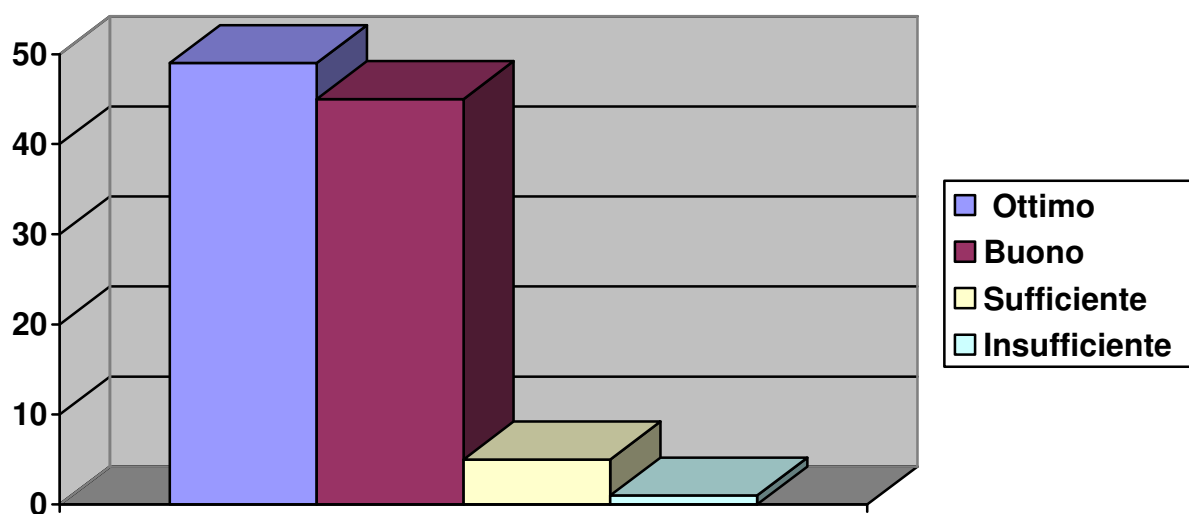
<b>Ottimo</b>	<b>52</b>
<b>Buono</b>	<b>41</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>7</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## **CONFORT DEGLI AMBIENTI**

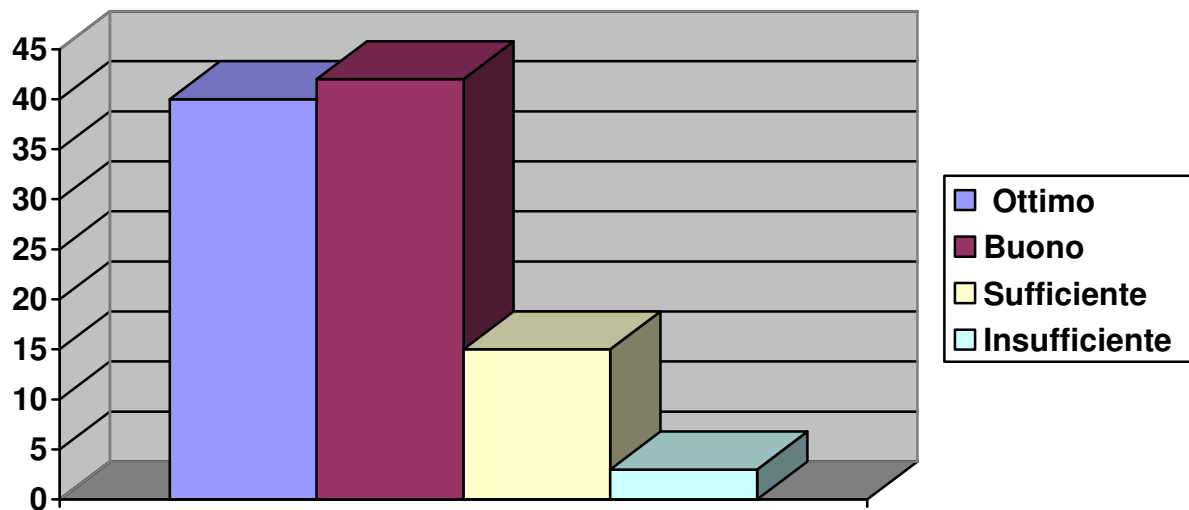
### ***Pulizia degli ambienti %***

<b>Ottimo</b>	<b>44</b>
<b>Buono</b>	<b>45</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>7</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>4</b>



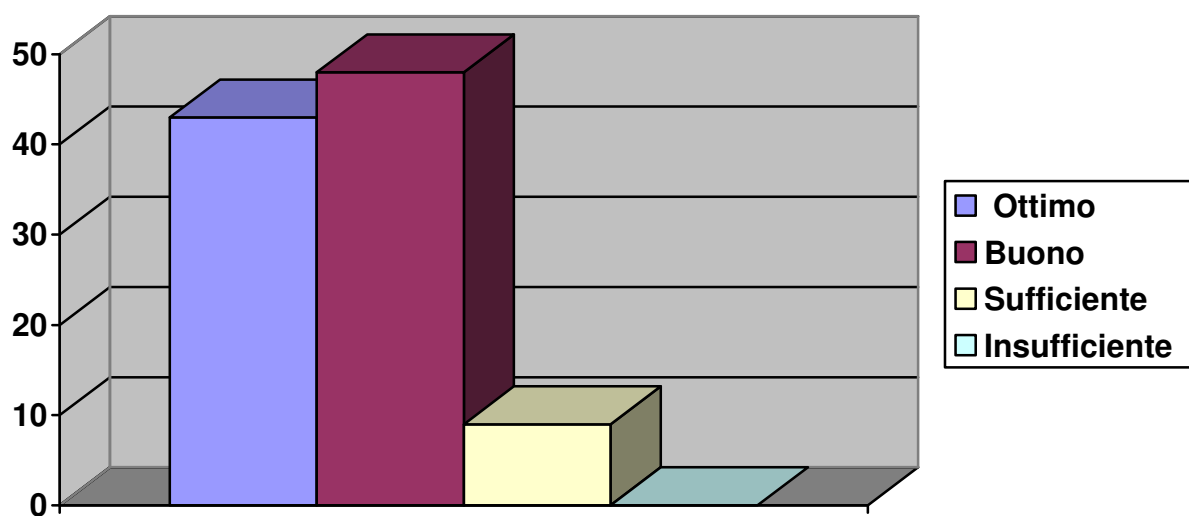
### ***Funzionalità servizi igienici %***

<b>Ottimo</b>	<b>40</b>
<b>Buono</b>	<b>39</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>15</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>6</b>



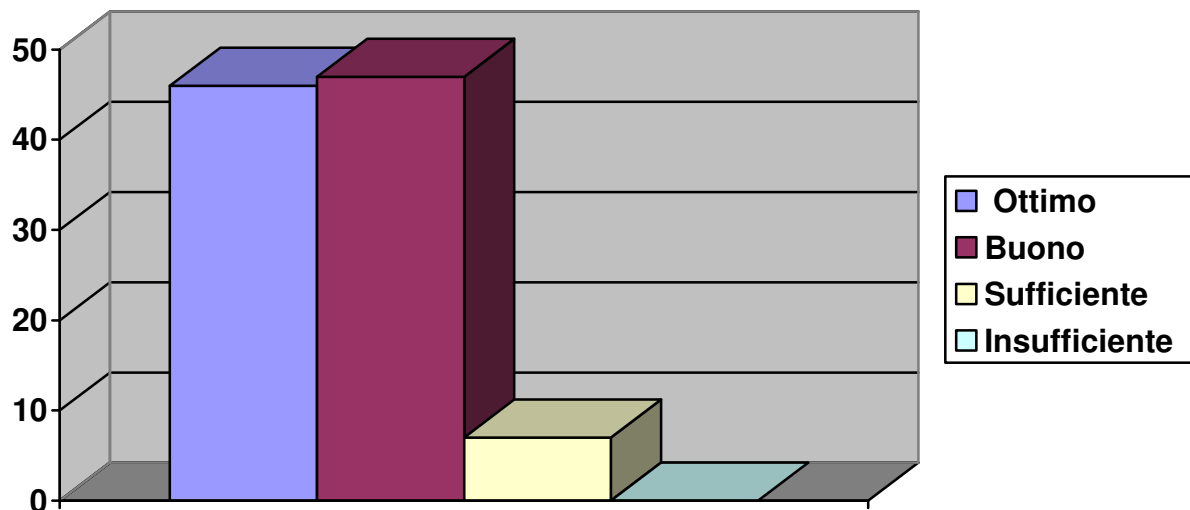
*Temperature delle stanze %*

<b>Ottimo</b>	<b>43</b>
<b>Buono</b>	<b>48</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>9</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



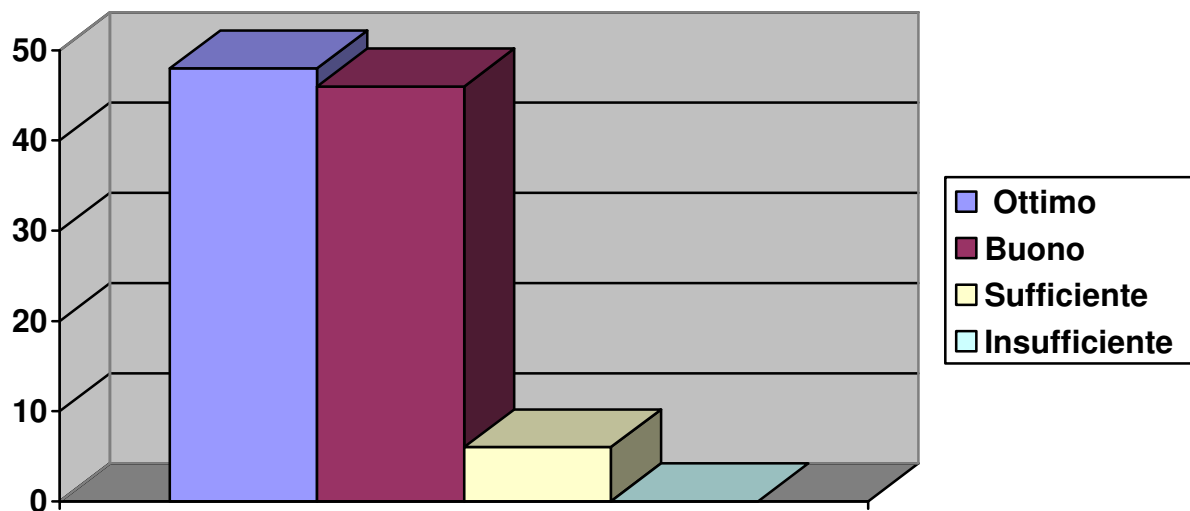
*Orario di visita dei familiari %*

<b>Ottimo</b>	<b>46</b>
<b>Buono</b>	<b>47</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>7</b>
<b>Insufficiente</b>	



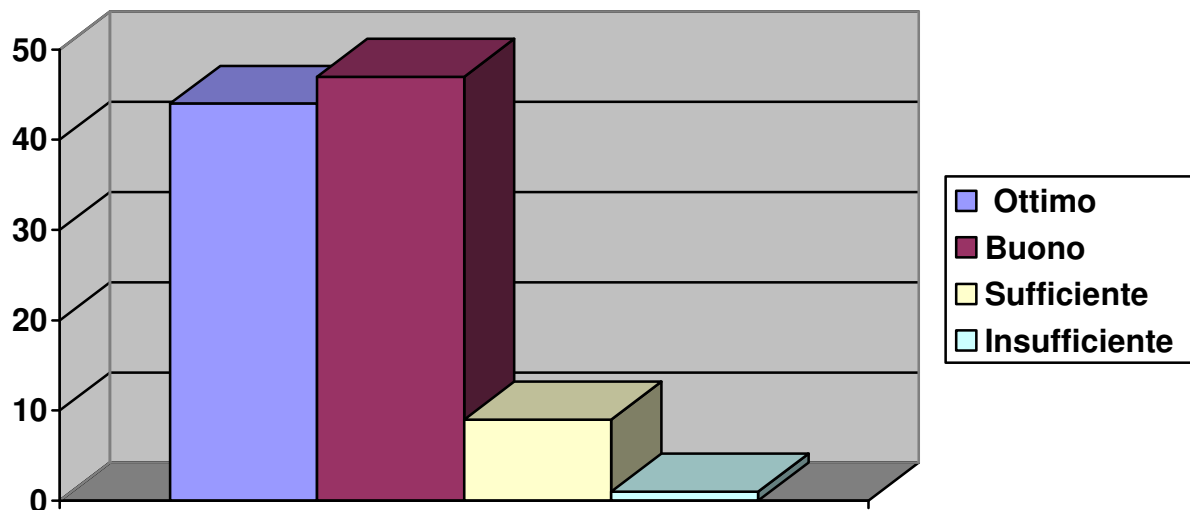
*Rispetto della privacy %*

<b>Ottimo</b>	<b>46</b>
<b>Buono</b>	<b>48</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>6</b>
<b>Insufficiente</b>	



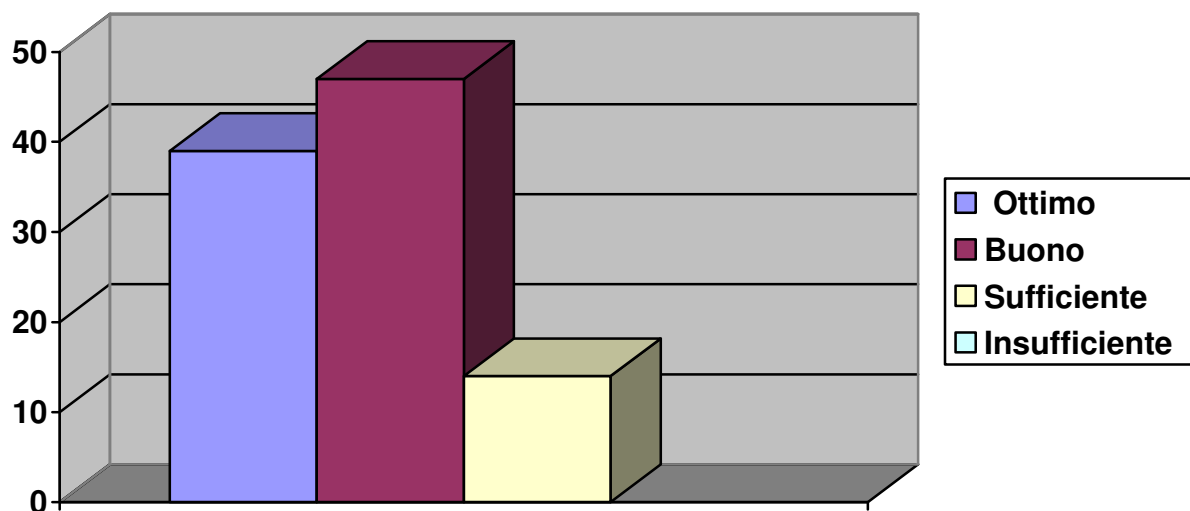
*Qualità dei pasti %*

<b>Ottimo</b>	<b>44</b>
<b>Buono</b>	<b>47</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>9</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



***Orario dei pasti %***

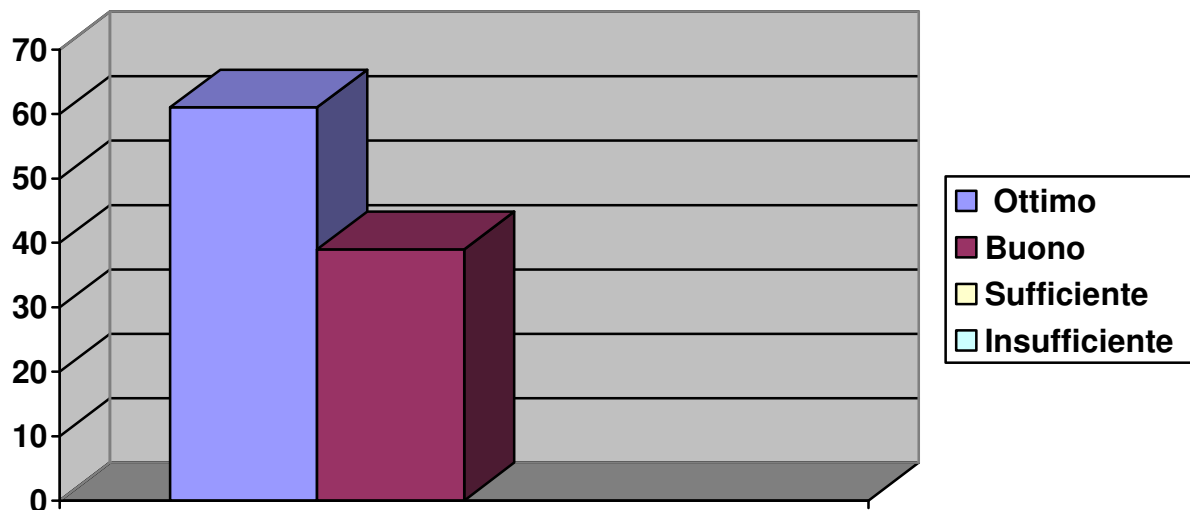
<b>Ottimo</b>	<b>48</b>
<b>Buono</b>	<b>40</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>12</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**RELAZIONE CON I MEDICI IN REPARTO**

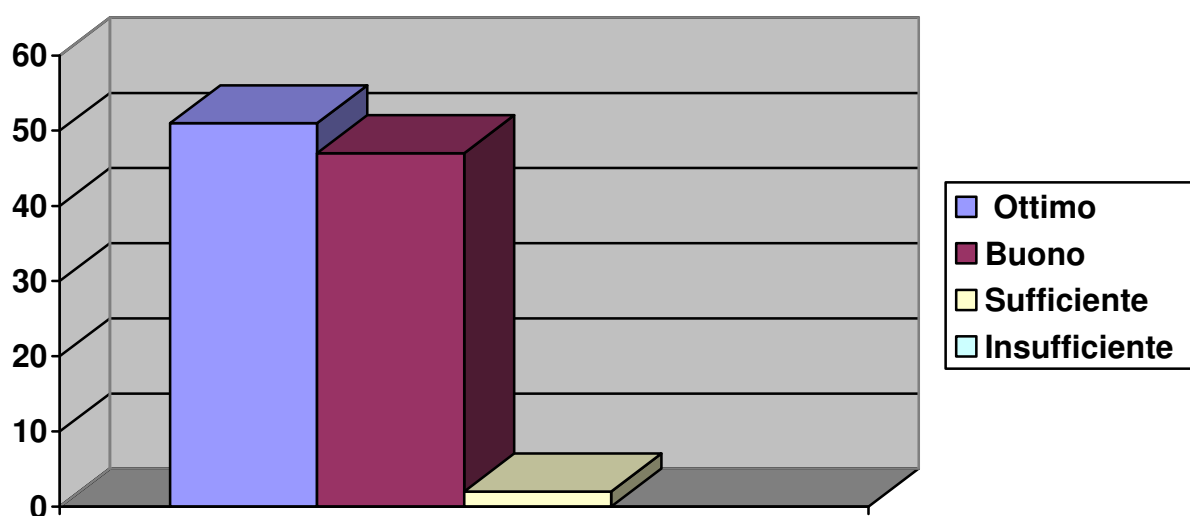
***Gentilezza e cortesia nei rapporti %***

<b>Ottimo</b>	<b>61</b>
<b>Buono</b>	<b>39</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>0</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

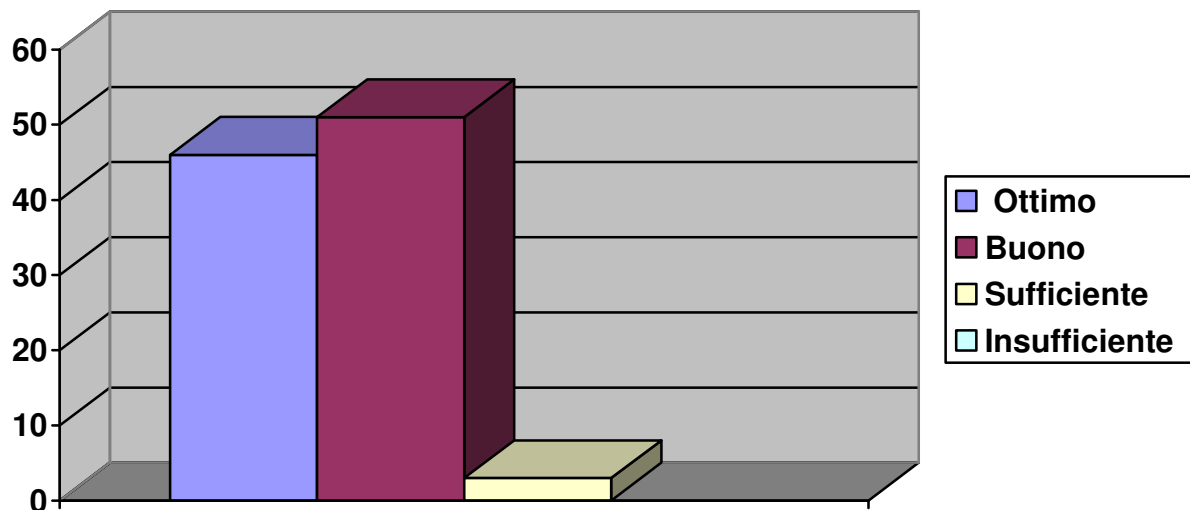
<b>Ottimo</b>	<b>51</b>
<b>Buono</b>	<b>47</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute %*

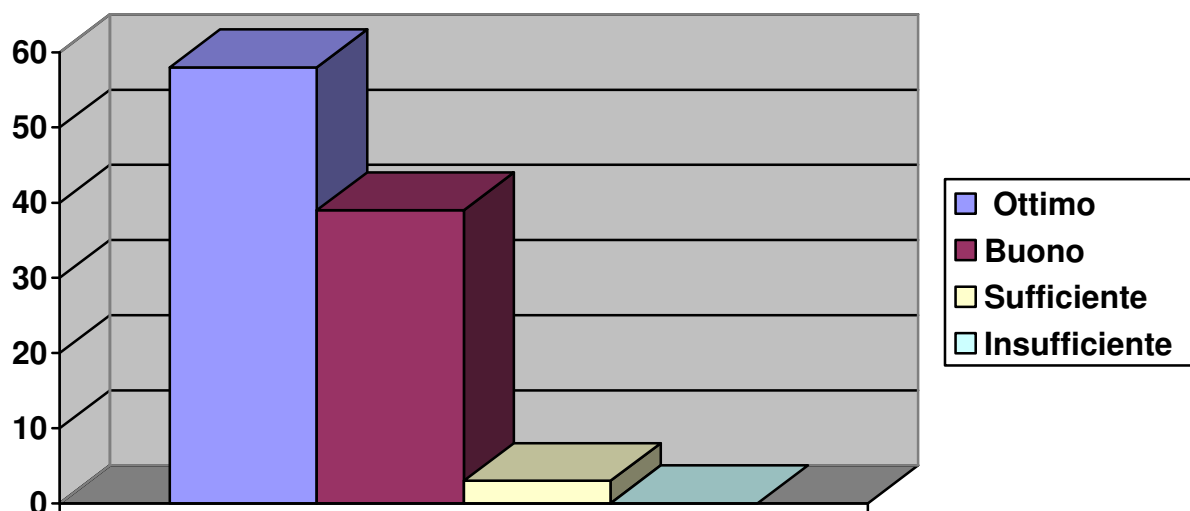
<b>Ottimo</b>	<b>46</b>
<b>Buono</b>	<b>51</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>





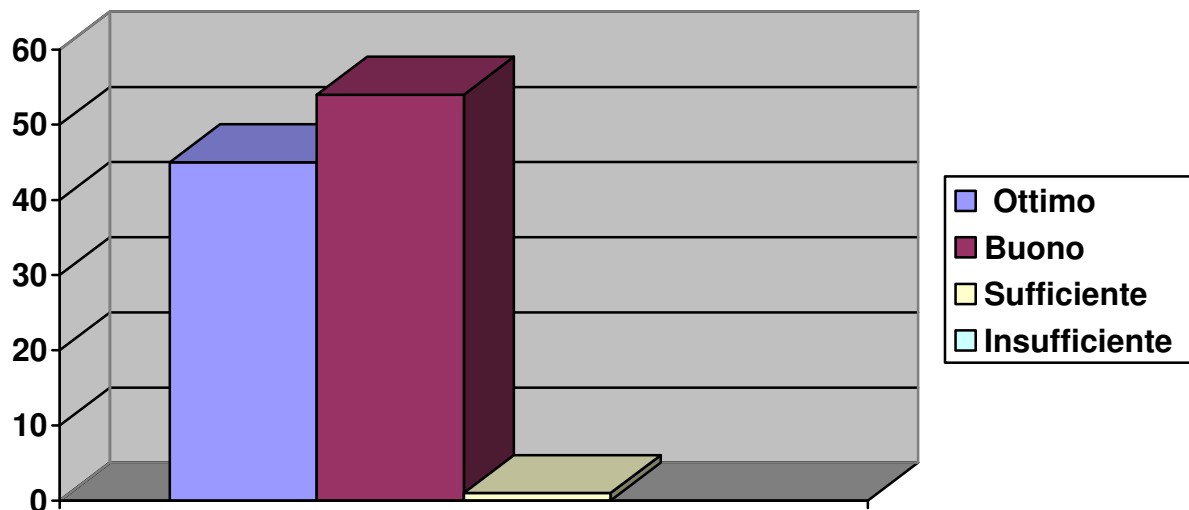
*Informazioni su rischi legati alle cure %*

<b>Ottimo</b>	<b>58</b>
<b>Buono</b>	<b>39</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



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

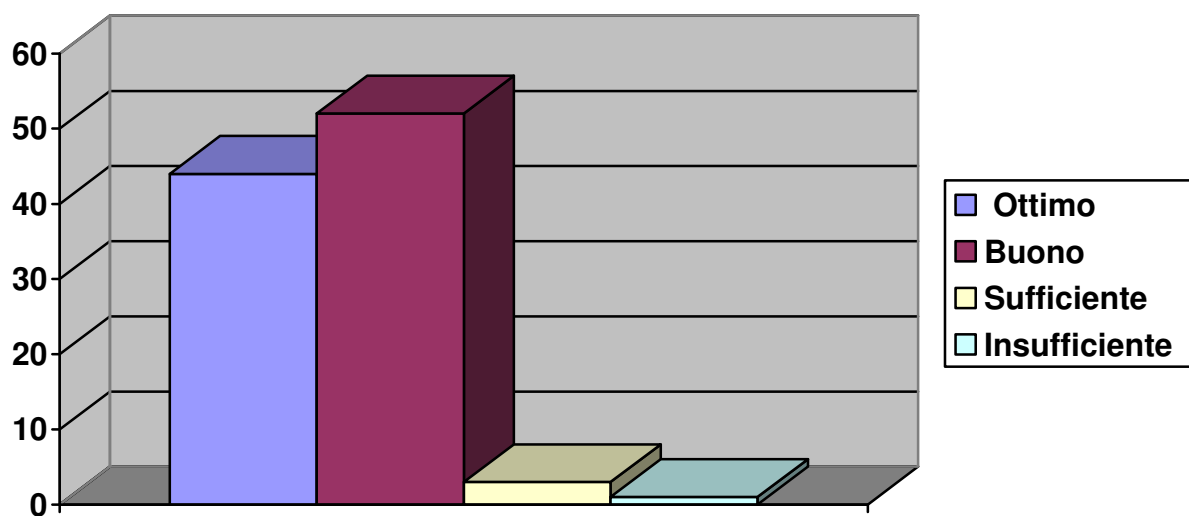
<b>Ottimo</b>	<b>45</b>
<b>Buono</b>	<b>54</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**RELAZIONE CON GLI INFERMIERI IN REPARTO**

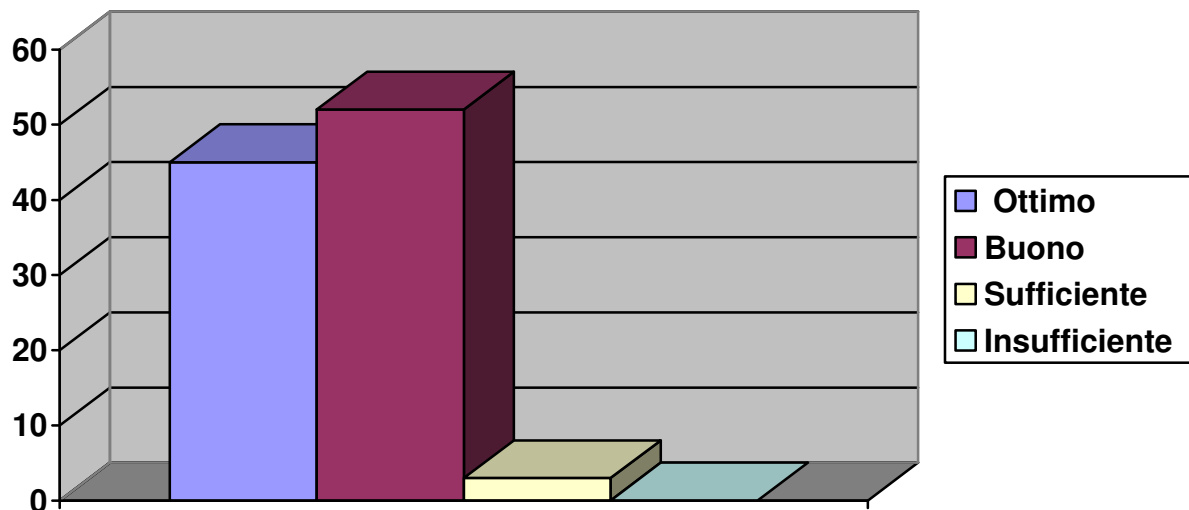
*Gentilezza e cortesia nei rapporti %*

<b>Ottimo</b>	<b>44</b>
<b>Buono</b>	<b>52</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>1</b>



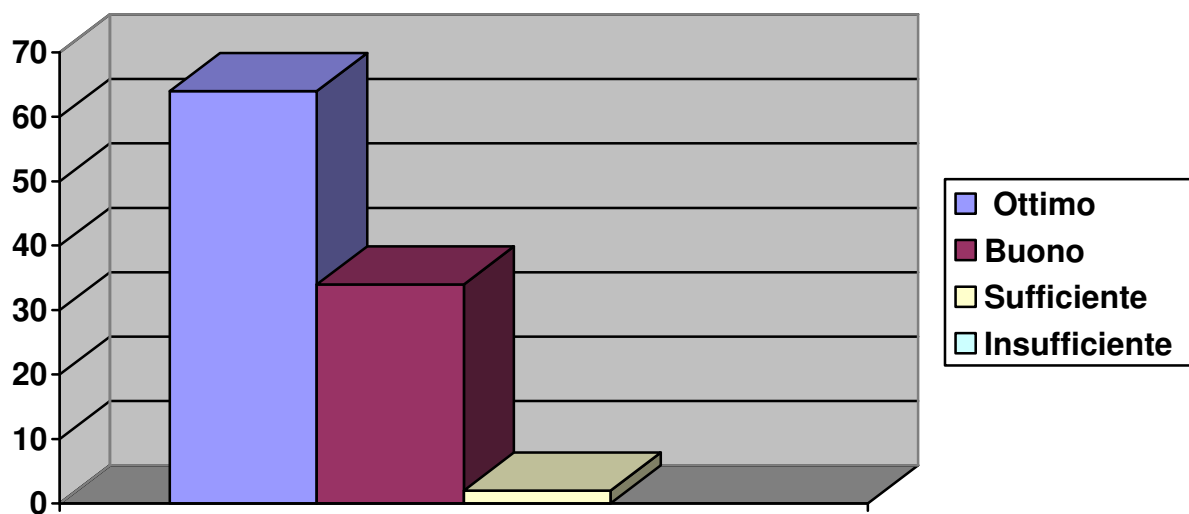
*Disponibilità ad ascoltare le richieste %*

<b>Ottimo</b>	<b>45</b>
<b>Buono</b>	<b>52</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Attenzione e sostegno nell'assistenza %*

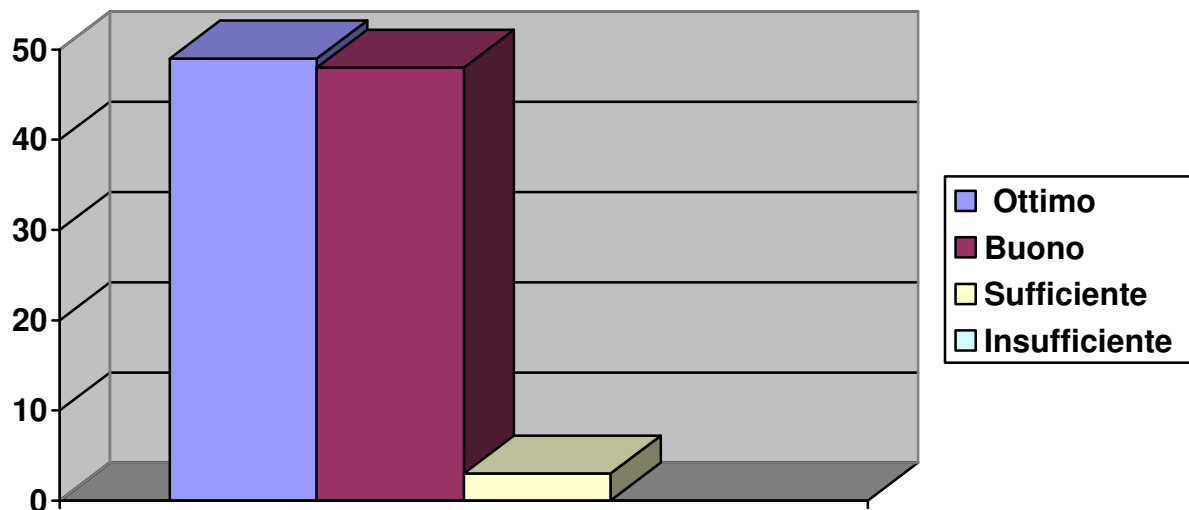
<b>Ottimo</b>	<b>64</b>
<b>Buono</b>	<b>34</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**DIMISSIONE**

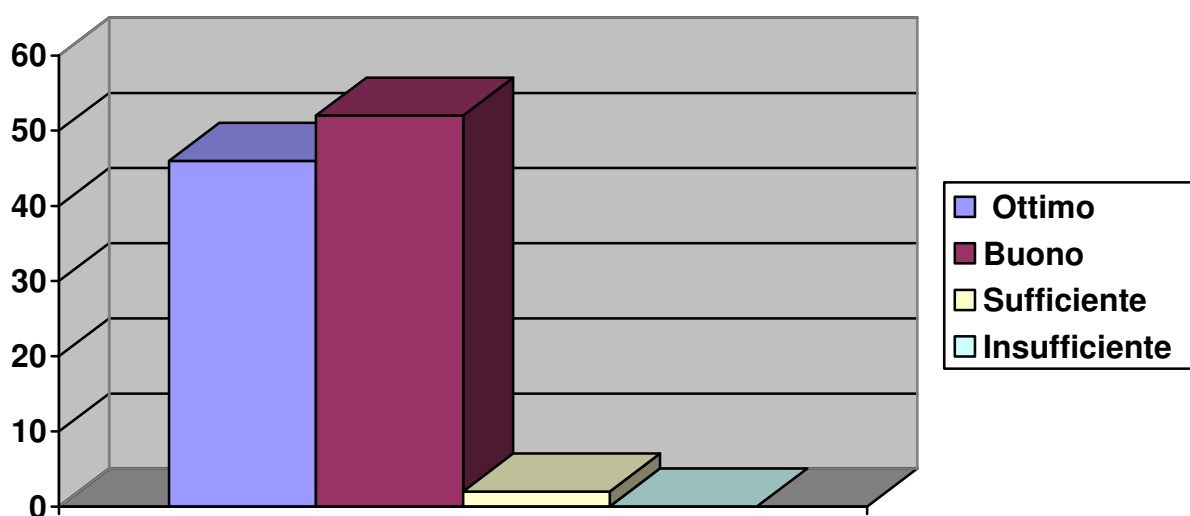
*E' stata comunicata in tempo utile la data di dimissione %*

<b>Ottimo</b>	<b>49</b>
<b>Buono</b>	<b>48</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</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 %*

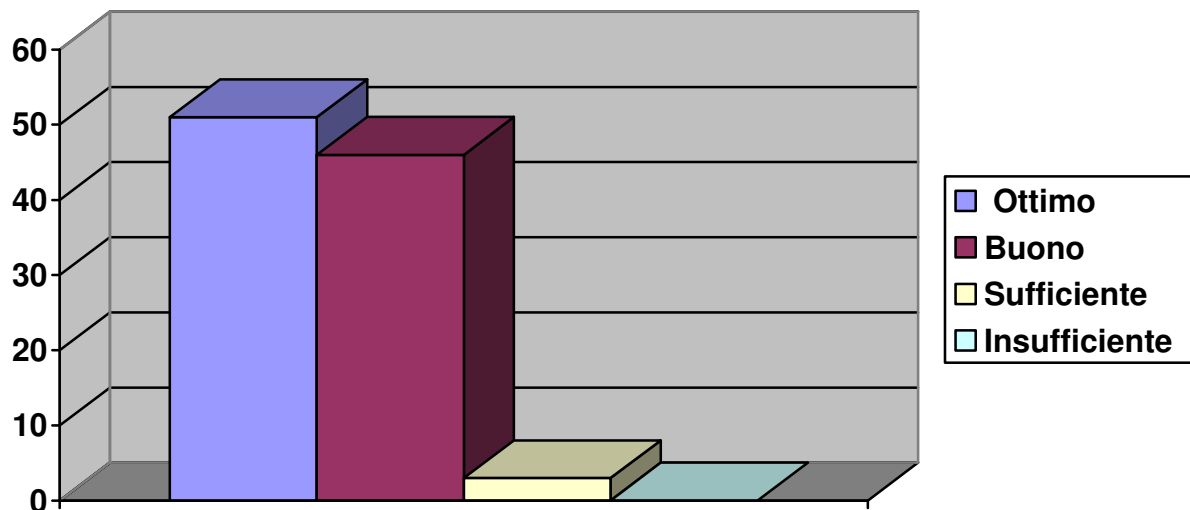
<b>Ottimo</b>	<b>46</b>
<b>Buono</b>	<b>52</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>2</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



**ASSISTENZA IN SALA OPERATORIA**

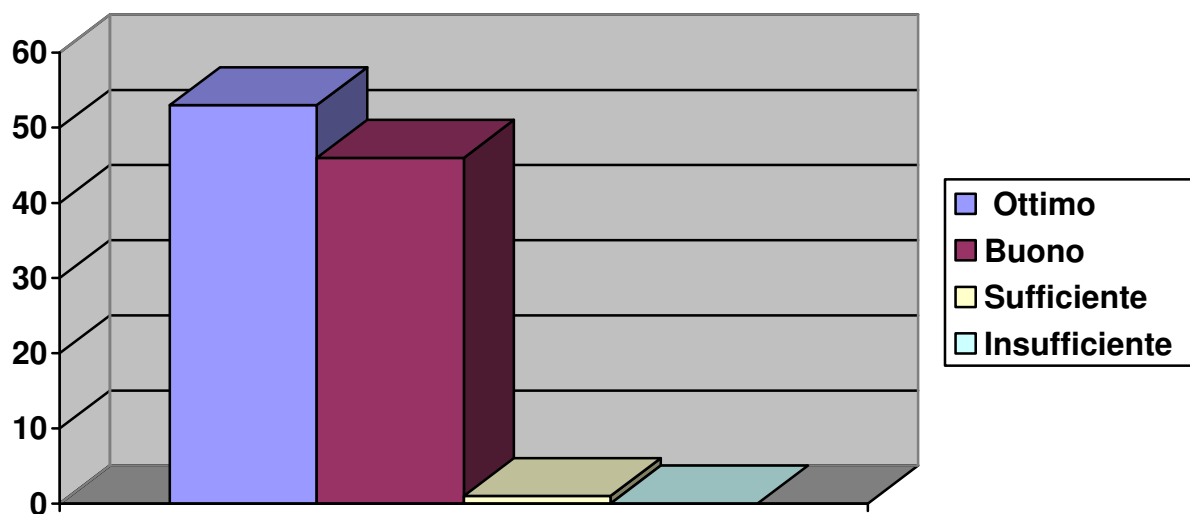
*Come valuta l'accoglienza del personale di sala operatoria %*

<b>Ottimo</b>	<b>51</b>
<b>Buono</b>	<b>46</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>3</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



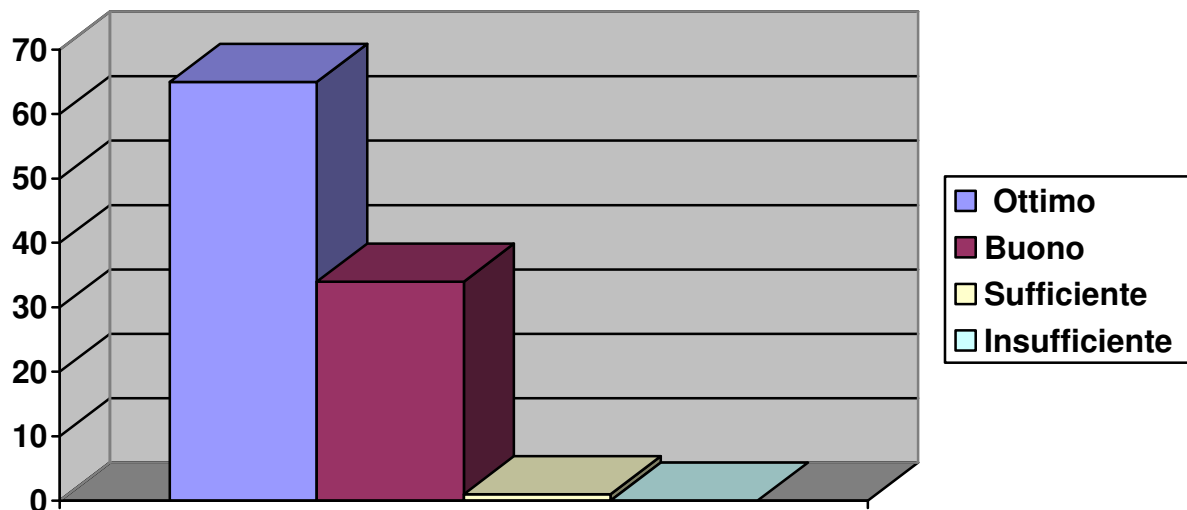
*Informazioni ricevute prima dell'intervento da parte dell'anestesista %*

<b>Ottimo</b>	<b>53</b>
<b>Buono</b>	<b>46</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



*Percezione di benessere e tranquillità*

<b>Ottimo</b>	<b>65</b>
<b>Buono</b>	<b>34</b>
<b>Sufficiente</b>	<b>1</b>
<b>Insufficiente</b>	<b>0</b>



## 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. Più del 90% 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.

**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 7% 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.

## CONCLUSIONI

In generale, 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.

I risultati confermano l'andamento registrato nel corso del 2018 e sembrano essere migliorati anche se percentualmente non rilevante, i livelli 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 disposizione al dialogo e dell'attenzione ai problemi. A valenza notevolmente positiva il rapporto con il personale infermieristico, che denota un'attenzione costante e rassicurante verso i bisogni primari del paziente.

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, risultano invece campi suscettibili di potenziamento.

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'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.

L'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 emerge come maggior criticità, a causa di una mancata comunicazione e spiegazione all'utenza 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.

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.

## **RINGRAZIAMENTI**

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

Un grazie doveroso ai Servizi e ai tre ragazzi del Servizio Civile Nazionale Volontario che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che, con la loro disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.