

**UFFICIO COMUNICAZIONE
URP, FORMAZIONE E QUALITA'
Direttore: Rag. Domenico Fusca**



***REPORT SULLA CUSTOMER SATISFACTION
PRESIDI OSPEDALIERI
SETTORE DEGENZE***

***Sett. Qualità
Dr. Santina Belvedere***

PREMESSA

La **customer satisfaction** si propone di misurare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti, ovviamente la soddisfazione dei clienti non può essere considerata a priori del concetto di qualità dei servizi.

La qualità delle relazioni tra cittadini assistiti ed Istituzioni Sanitarie rappresenta un elemento di centrale interesse per l'A.S.P. di Vibo Valentia, che è da tempo impegnata nella sistematica verifica della qualità percepita dai propri utenti con il monitoraggio della qualità dei servizi ospedalieri mediante la somministrazione di questionari, su un campione della popolazione ospedaliera.

Com'è noto, nel Servizio Sanitario il principio dell'attenzione alla qualità percepita viene introdotto con l'art.14 del D.Lgs. 502/92 e s.m.i. Secondo tale principio, *le strutture e le prestazioni sanitarie devono costantemente adeguarsi alle esigenze dei cittadini - utenti* e devono garantire adeguati standard di qualità dei servizi definiti da un sistema di indicatori, e il monitoraggio continuo assume, pertanto, un significativo strumento di controllo e verifica.

L'Ufficio Comunicazione e Qualità ha realizzato un monitoraggio per la valutazione della qualità dei servizi ospedalieri utilizzando quale strumento di rilevazione il questionario (allegato 1).

OBIETTIVO GENERALE

1. Conoscere le criticità delle strutture per intervenire e risolvere la problematiche.
2. Rendere visibile la presenza dell' azienda all'interno degli ospedali
3. Rendere partecipe l'utenza dell 'interesse che l'azienda ha nei riguardi della qualità offerta.

OBIETTIVO INTERMEDIO

- rilevare il grado di soddisfazione dei degenti nei confronti degli aspetti dell'Assistenza medica, infermieristica con particolare riferimento a quelli relazionali e nei confronti degli aspetti alberghieri della degenza;
- coinvolgere i degenti per stimolarli ad osservazioni, critiche e suggerimenti, previste in forma libera all'interno del questionario;

OBIETTIVO SPECIFICO

- Tale indagine si prefigge in particolare di individuare il divario riscontrato dagli utenti tra le prestazioni ricevute e i bisogni attesi per valutarne il grado

di soddisfazione e intervenire tempestivamente sugli eventuali aspetti critici e sui disservizi oggettivamente riscontrati.

PERIODO - SOGGETTI COINVOLTI - MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il monitoraggio, indirizzato ai degenti delle strutture ospedaliere di Vibo Valentia, Serra San Bruno, Soriano e Tropea, è stato effettuato nell'arco di tempo di due-tre settimane circa e precisamente dal 14 maggio all'5 giugno 2008 e ha interessato nr. 203 soggetti di cui 90 presso la P.O. Vibo Valentia, 42, P.O. Serra San Bruno, 48, P.O. Tropea e 23, P.O. Soriano.

Tutte le fasi della rilevazione sono state direttamente curate dalla responsabile del settore Qualità ;

Alcuni degenti hanno compilato direttamente il questionario, altri hanno preferito farsi intervistare.

Il campione esaminato è rappresentato da 101 soggetti di sesso maschile, e da 102 soggetti di sesso femminile.

Aree di indagine

I questionari sono relativi all'area di ricovero ordinario, Le tematiche individuate, sono tradizionalmente riconosciute come indicative della soddisfazione del paziente.

L'individuazione di fattori oggetto dell'indagine è strettamente correlato in relazione alle note di criticità di maggiore rilievo provenienti dalle segnalazioni dell'utenza e dal rispetto delle regole del buon funzionamento aziendale;

I fattori devono corrispondere ad aree su cui intervenire con azioni di miglioramento. Gli items devono tenere conto della capacità dell'utente di esprimere un parere; vanno considerati quindi, il percorso assistenziale vissuto e il contesto ambientale. Particolare attenzione va posta allo spazio libero , per i reclami e proposte per migliorare i servizi offerti.

Campionamento

Uno degli aspetti validanti di ogni indagine customer è la scelta di chi e quante persone indagare, ossia l'universo di riferimento.

Le modalità di scelta delle persone da intervistare possono essere svariate e tale scelta può variare in funzione di molti fattori, ma essa è principalmente determinata dalla modalità del monitoraggio e nella scelta del periodo di campionamento.

Il campionamento casuale semplice è tanto maggiore quanto meno distorti sono i meccanismi di scelta dell'intervistato.

Per esempio, si può attuare la richiesta sistematica di partecipazione a tutte le persone dimesse in un certo periodo di tempo, a mano a mano che avviene la dimissione, fino al raggiungimento di un numero prefissato di casi.

In questo caso il campionamento sarà effetto della pura casualità dei rispondenti. La stratificazione complica notevolmente la procedura pratica di selezione dei soggetti ma non è da escludersi a priori in quanto consente una lettura dettagliata dei dati, per esempio dato per singolo reparto.

Area Ricovero

Per le finalità strutturali di ospedale e in particolare per la somministrazione **del questionario dell'area del ricovero** si è optato, per motivi di fattibilità pratica per un campionamento casuale periodico.

Il processo di campionamento effettuato in due occasioni all'anno entro una finestra temporale stretta, circa 2/3 settimane, garantisce comunque la validità del dato e garantisce anche aspetti di fattibilità organizzativa.

Modalità di somministrazione

Stabilita la natura e la dimensione del campione, bisogna fare la scelta del metodo di rilevazione che si vuole adottare, in quanto ognuno di essi presenta vantaggi e svantaggi e può influire sulla bontà dei dati raccolti.

Auto compilazione durante il ricovero/assistenza

Il questionario autocompilato richiede una maggiore collaborazione dell'intervistato: è più difficile ed impegnativo per certa parte della popolazione leggere e capire piuttosto che rispondere alle domande.

Fase di realizzazione

La scelta della metodologia a campionamento consente una rilevazione non continua ma periodica.

L'indicazione è di effettuare la rilevazione del questionario per almeno 2/3 settimane ogni sei mesi; l'esperienza dimostra che i mesi, ritenuti maggiormente idonei per l'organizzazione della rilevazione sono maggio/ giugno e ottobre/novembre per l'area ricovero. La scelta è stata effettuata considerando tali mesi privi di particolarità stagionali. I mesi indicati sono suggeriti ma non prescrittivi.

ANALISI DEI DATI - METODOLOGIA ADOTTATA

L'indagine ha avuto lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti su alcuni aspetti relativi all'assistenza ospedaliera.

Il lavoro ha coinvolto le quattro strutture ospedaliere dell'Azienda la cui popolazione è distribuita su un territorio molto vasto che si differenzia per ceto sociale e culturale, la peculiarità e la quantità dei servizi offerti dalle singole strutture ospedaliere infatti si differenzia in modo sostanziale.

Occorre inoltre, precisare che, nonostante il campione a cui è stato somministrato il questionario non può essere considerato statisticamente rilevante e i risultati del monitoraggio non possono avere sul piano scientifico significatività statistica, tuttavia però i risultati possono essere indicativi su fattori di criticità su cui riflettere, considerato che il questionario viene sottoposto con cadenza periodica.

Le indagini di gradimento presentano dei limiti in relazione all'esito finale che potrebbero indurre a conclusioni errate o comunque non corrette.

Il primo e fondamentale limite riguarda le aspettative degli intervistati rispetto al servizio che si intende monitorare. Vale a dire che quanto maggiore è l'aspettativa, tanto più alta sarà la soglia di insoddisfazione. Nel caso specifico è importante precisare che nelle strutture ospedaliere della nostra Azienda, le aspettative da parte dei degenti non sono elevate.

Inoltre, se si considera il contesto socio-culturale e le variabili dei degenti intervistati (età, sesso, livello di scolarità, condizione professionale), la soglia di insoddisfazione diminuisce in maniera considerevole.

Quanto alla metodologia adottata, è stata determinata la percentuale relativa alle tre possibili risposte indicanti il grado di soddisfazione indicato. Alla fine di ogni tabella sono stati riportati i suggerimenti e le osservazioni dei degenti rilasciati negli spazi liberi del questionario.

Per l'elaborazione delle informazioni contenute nei questionari è stato utilizzato collegamento con un foglio di lavoro elettronico (formato xls) che ci ha permesso di effettuare l'analisi dei dati con relativa rappresentazione grafica e rilevazione statistica degli stessi. L'ultima fase comprende la pubblicazione dei dati in ambiente word.

QUADRO RIASSUNTIVO GENERALE DELLE VARIABILI DEL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

L'età media del campione esaminato risulta per l'ospedale di **Serra S. Bruno** di 64 anni circa, con una età massima di 92 anni , e una minima di 23.

Per l'ospedale di **Tropea** l'età media è di 66 anni circa, con una età massima di 88 anni , e una minima di 31.

Per l'ospedale di **Vibo Valentia** l'età media è di 58 anni circa, con una età massima di 95 anni , e una minima di 11.

Per l'ospedale di **Soriano** l'età media è di 62 anni circa, con una età massima di 88 anni , e una minima di 36.

La scolarità degli utenti campionati si concentra sostanzialmente a un livello medio-basso:

- **Serra S. Bruno** il 52% dei soggetti ha conseguito la sola licenza elementare, il 33% la scuola media inferiore, il 15% la scuola media superiore;
- **Tropea** il 49% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 23% la scuola media inferiore, il 21% la scuola media superiore, il 7% il diploma di laurea;
- **Soriano** il 66% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 30% la scuola media inferiore, il 4% la scuola media superiore;
- **Vibo Valentia** il 47% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 25% la scuola media inferiore, il 19% la scuola media superiore, il 9% il diploma di laurea;

In relazione alla condizione professionale del campione, si rileva per l'ospedale di **Vibo Valentia** il 45% è pensionato, il 23% è rappresentato da casalinghe, 9% è disoccupato, il 3% bracciante agricolo, il 3% studente, il 2% contadino, il 2% impiegato e la rimanente percentuale dell'1%, è rappresentata da varie categorie di lavoratori.

- per l'ospedale di **Soriano** il 68% è pensionato, l' 8% è rappresentato da bracciante agricolo, l'8% da autista , il 4% venditore ambulante, il 4% casalinghe, il 4% disoccupato o saltuario;
- per l'ospedale di **Tropea** il 34% è pensionato, il 19% è rappresentato da casalinghe, 12% è contadino, il 9% impiegato, il 7% commerciante, il 5% muratore , il 2% è rappresentato da varie categorie di lavoratori.
- per l'ospedale di **Serra S. Bruno** il 58% è pensionato, il 17% è rappresentato da casalinghe, 7% è commerciante, il 5% operaio, il 5% boscaiolo, il 2% contadino, impiegato e varie altre categorie di lavoratori.

TIPO DI QUESTIONARIO E SUA ARTICOLAZIONE

Il questionario utilizzato è stato elaborato partendo da quelli precedentemente somministrati, con qualche variante, infatti su quello indicato nello Schema Generale di riferimento della Carta dei Servizi Sanitari state introdotte alcune variabili per meglio adattarlo alla nostra realtà aziendale.

Oltre alle variabili dei degenti (età, sesso, livello di scolarità, condizione professionale), sono state prese in considerazione alcuni indicatori di qualità riferiti al periodo di degenza.

In particolare il questionario risulta suddiviso in 3 sezioni:

1. la prima è finalizzata a misurare il grado di soddisfazione dei degenti su alcuni aspetti specifici dell'*assistenza medica*, le cui variabili sono: "scrupolosità visite e prestazioni; informazioni sulla diagnosi; informazioni sul trattamento/chiarità nelle informazioni ; Relazioni umane in disponibilità e cortesia.
2. La seconda relativa all'*assistenza infermieristica* la cui dimensione è stata rilevata attraverso le seguenti variabili: "Assistenza diurna; Assistenza notturna; Relazioni umane.
3. La terza relativa al *servizio ospedaliero complessivo* con specifico riferimento ai servizi domestico alberghiero e ad alcuni indicatori di qualità dell'umanizzazione dell'assistenza.

Ad ogni risposta è associato un grado di soddisfazione ripartito su tre campi (soddisfatto, poco soddisfatto, insoddisfatto). A chiusura del questionario viene lasciato uno spazio libero per eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi.

STRUTTURA OSPEDALIERA VIBO VALENTIA

Si tratta della struttura ospedaliera più importante e più grande dell'Azienda costituita da 14 Unità Operative che gestiscono ricoveri , programmati , d'urgenza , day hospital, day surgery.

Il questionario è stato somministrato nei giorni 14 - 19 maggio.

Nel periodo considerato, il questionario è stato somministrato a n. 90 degenti così distribuiti:

MEDICINA	7	GINECOLOGIA	12
CHIRURGIA	9	UTIC	4
		CARDIOLOGIA	5
DIALISI	11	CHIRURGIA D'URGENZA	5
NEFROLOGIA	8	RIANIMAZIONE	0
ORTOPEDIA	8	OTORINO	0
NEUROLOGIA	15	PEDIATRIA	6

L'età media del campione è di 58 anni circa, con una età massima di 95 anni , e una minima di 11.

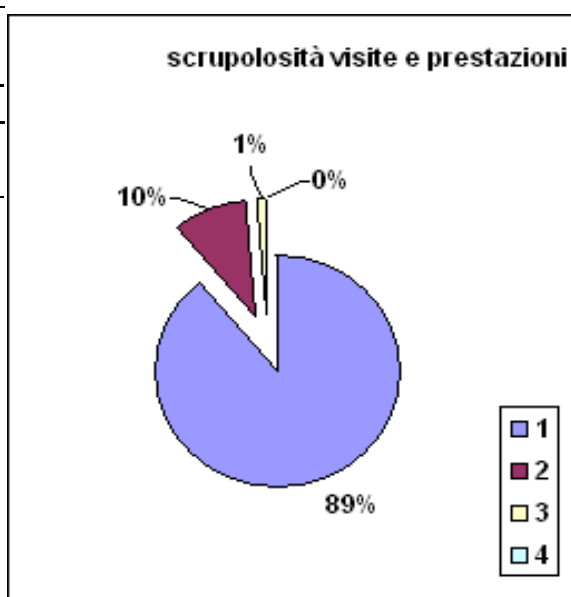
La scolarità dei degenti si concentra sostanzialmente a un livello medio basso:

- **Vibo Valentia** il 47% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 25% la scuola media inferiore, il 19% la scuola media superiore, il 9% il diploma di laurea;
- In relazione alla condizione professionale del campione, si rileva per l'ospedale di **Vibo Valentia** il 45% è pensionato, il 23% è rappresentato da casalinghe, 9% è disoccupato, il 3% bracciante agricolo, il 3% studente, il 2% contadino, il 2% impiegato e la rimanente percentuale dell'1%, è rappresentata da varie categorie di lavoratori.

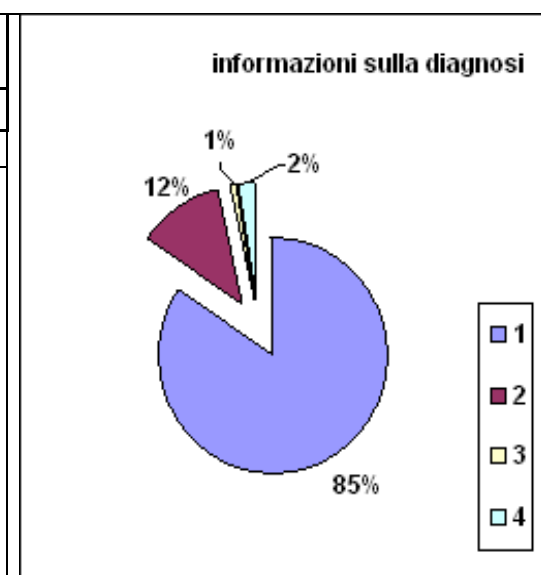
Una percentuale trascurabile di soggetti ha ritenuto non rispondere a tutte le variabili presenti nel questionario.

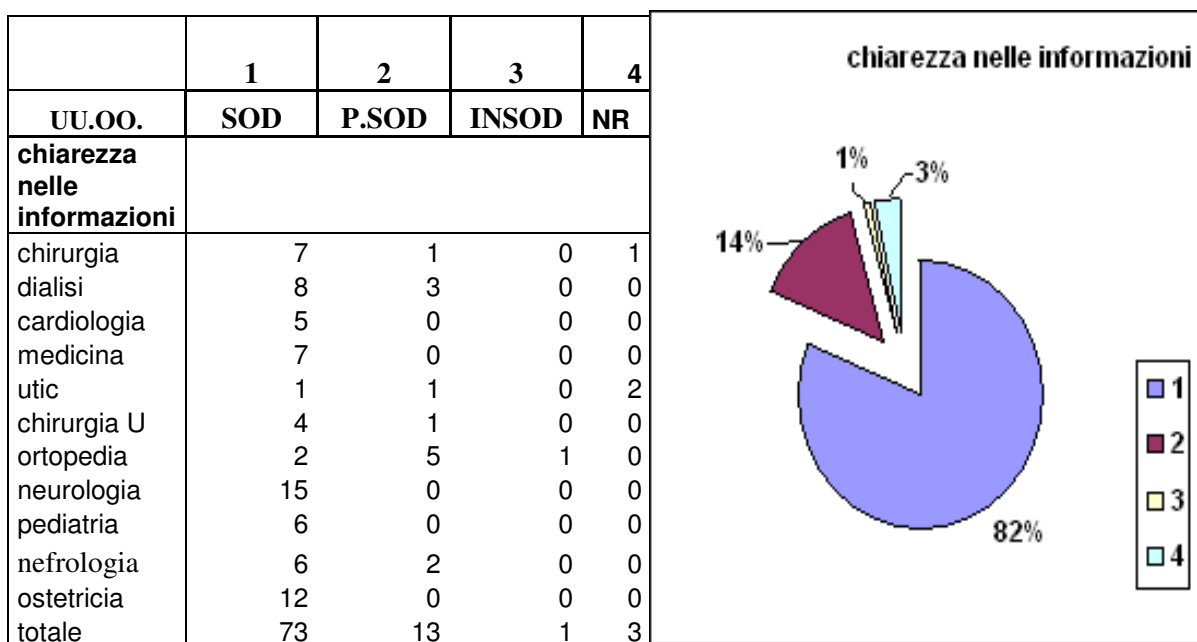
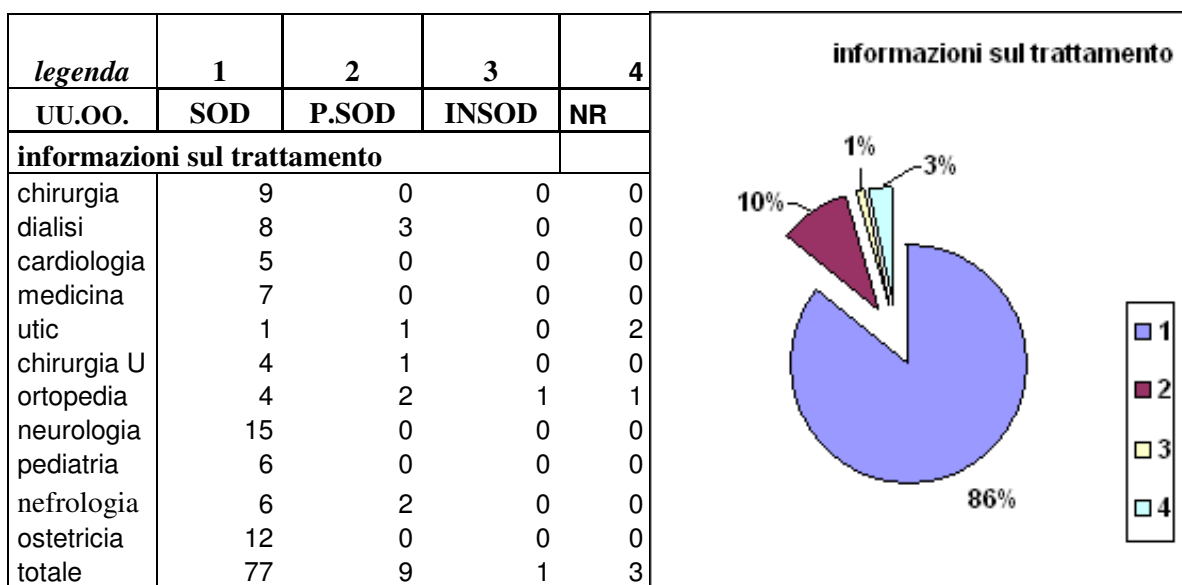
ASSISTENZA MEDICA

	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
ASSISTENZA MEDICA				
scrupolosità visite e prestazioni				
chirurgia	9	0	0	0
dialisi	8	3	0	0
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	3	1	0	0
chirurgia U	4	1	0	0
ortopedia	5	2	1	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	6	0	0	0
nefrologia	6	2	0	0
ostetricia	12	0	0	0
totale	80	9	1	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sulla diagnosi				
chirurgia	8	1	0	0
dialisi	8	3	0	0
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	1	0	1	2
chirurgia U	5	0	0	0
ortopedia	3	5	0	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	6	0	0	0
nefrologia	6	2	0	0
ostetricia	12	0	0	0
totale	76	11	1	2





<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità /cortesia				
chirurgia	9	0	0	0
dialisi	8	3	0	0
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	2	0	0	2
chirurgia U	5	0	0	0
ortopedia	6	2	0	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	6	0	0	0
nefrologia	6	2	0	0
ostetricia	12	0	0	0
totale	81	7	0	2

disponibilità /cortesia

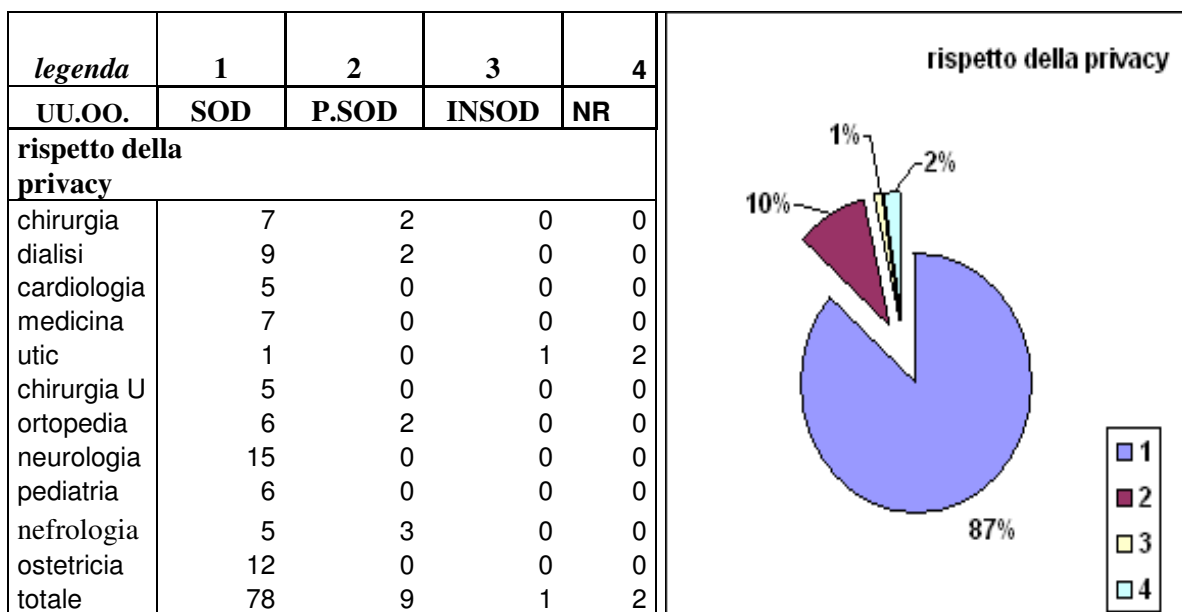
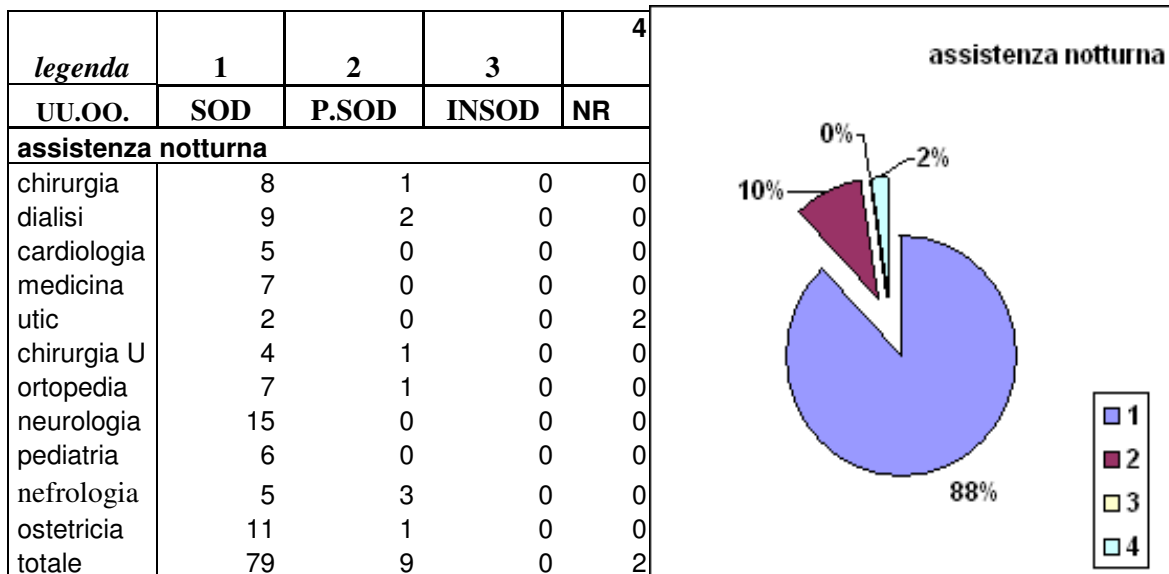
Category	Percentage
1	90%
2	8%
3	0%
4	2%

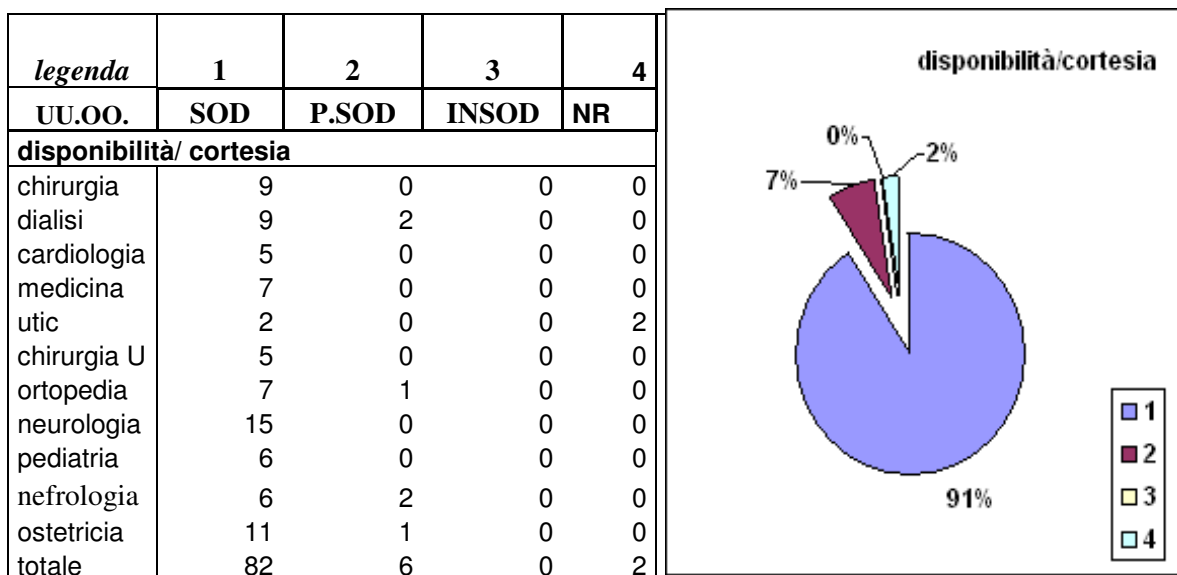
ASSISTENZA INFERMIERISTICA

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza diurna				
chirurgia	9	0	0	0
dialisi	9	2	0	0
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	3	0	0	1
chirurgia U	4	1	0	0
ortopedia	6	2	0	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	6	0	0	0
nefrologia	5	3	0	0
ostetricia	11	1	0	0
totale	80	9	0	1

assistenza diurna

Category	Percentage
1	89%
2	10%
3	0%
4	1%





Come per l'assistenza fornita dai medici, anche il trattamento ricevuto dal Personale Infermieristico viene giudicato positivamente dalla gran parte degli utenti che hanno risposto al questionario.

Studi effettuati hanno dimostrato che nella quasi totalità delle indagini di gradimento, la soglia del 70% di percentuale rappresenta un'area di scontento su cui soffermarsi, nel caso dell'assistenza medica e infermieristica, si evidenzia che la percentuale di soddisfazione supera l'ottanta per cento.

I grafici mettono in evidenza la percentuale di risposte positive superiore al 70%, mentre la percentuale di utenti che si dichiarano poco soddisfatti risulta essere del 10%, circa. Passando a distinguere però tra le risposte ottenute e lo spazio libero viene evidenziato in quasi tutte le UU.OO. la scarsa assistenza per carenza di personale.

Occorre tuttavia precisare che percentuali così elevate di soddisfatti e poco soddisfatti, si spiegano con una attenta valutazione degli aspetti correlati all'identificazione dei soggetti intervistati che compongono il campione: età, condizione sociale e grado di istruzione.

Per quanto riguarda il primo aspetto, si evidenzia che oltre un numero consistente di intervistati ha superato i 60 anni.

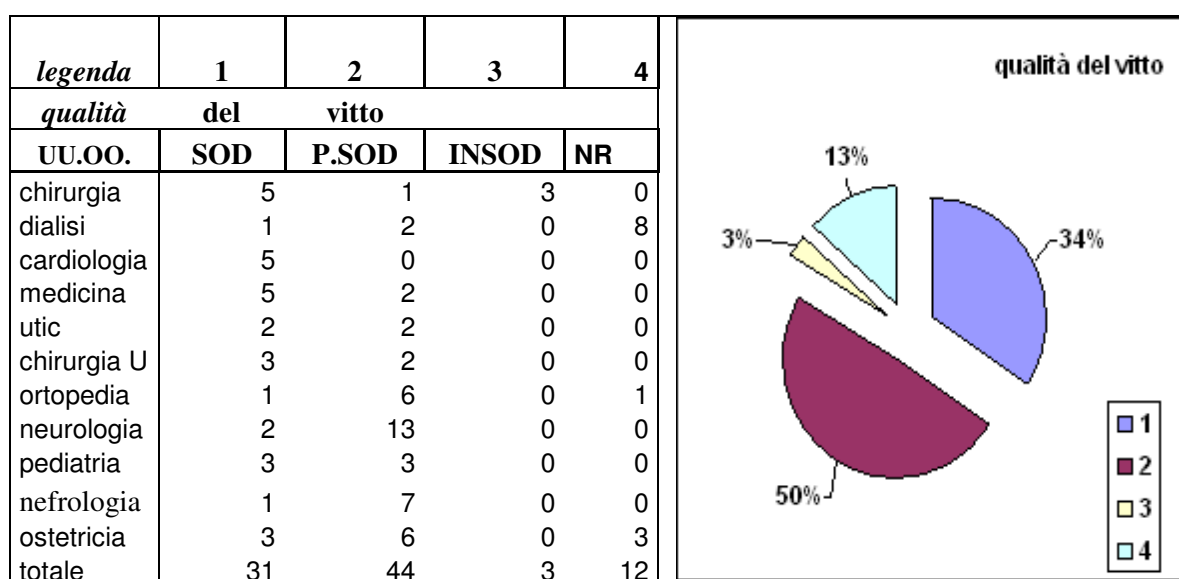
I pazienti più anziani tendono a valutare più positivamente dei giovani l'assistenza ricevuta. Infatti, è dimostrato che le aspettative si riducono drasticamente ed aumenta il livello di passività nel soggetto anziano, che tende ad affidarsi acriticamente al professionista.

L'altro aspetto che condiziona il giudizio espresso dagli intervistati è rappresentato dal grado di istruzione classificabile nella fascia medio bassa.

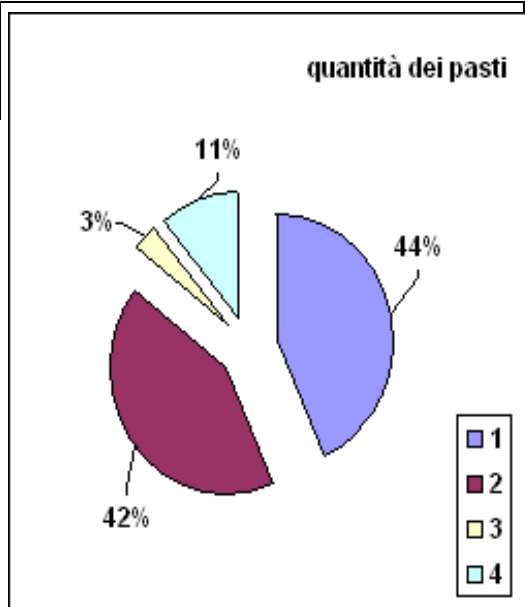
Infine, la condizione sociale rappresentata dal campione si colloca nelle classi economiche più basse, determinando una tendenza ad accondiscendere ad affermazioni orientate positivamente e a manifestare giudizi socialmente desiderabili.

Queste valutazioni trovano un ulteriore riscontro nel fatto che tali risultati contraddicono in parte i dati relativi ad altre variabili che sono collegate con l'assistenza e che tuttavia non coinvolgono un giudizio diretto sul personale medico e paramedico.

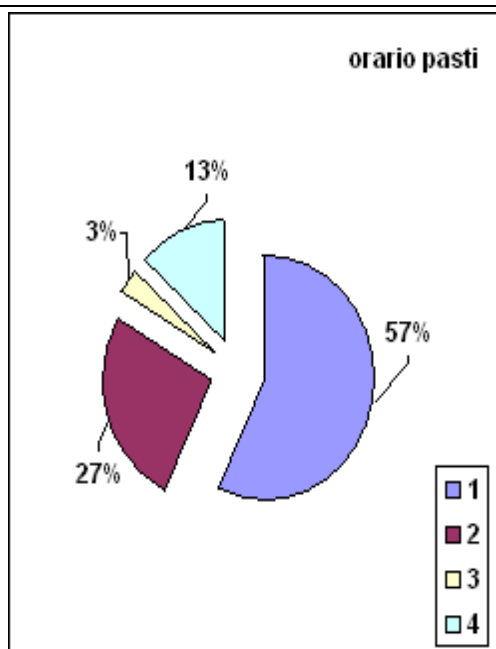
SERVIZIO OSPEDALIERO COMPLESSIVO

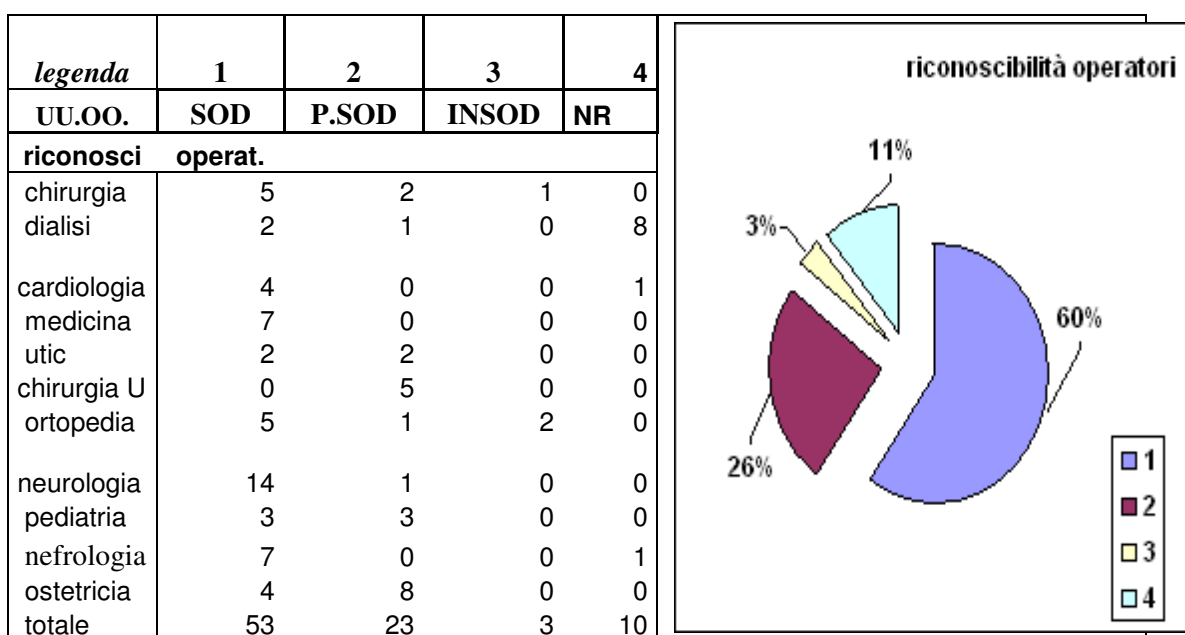
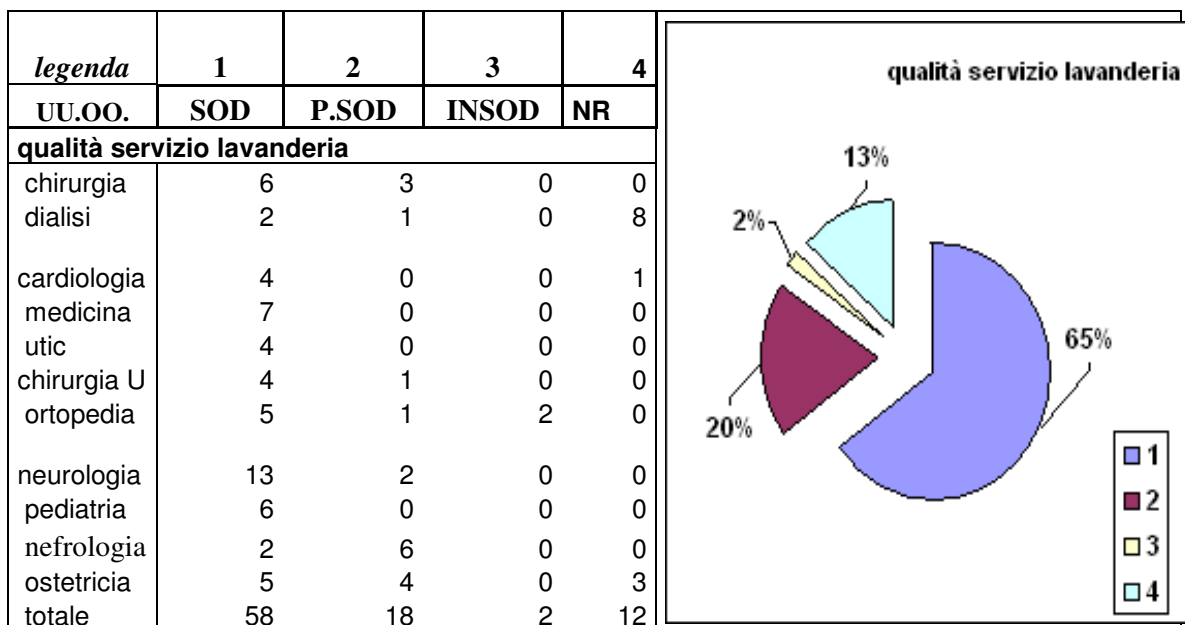


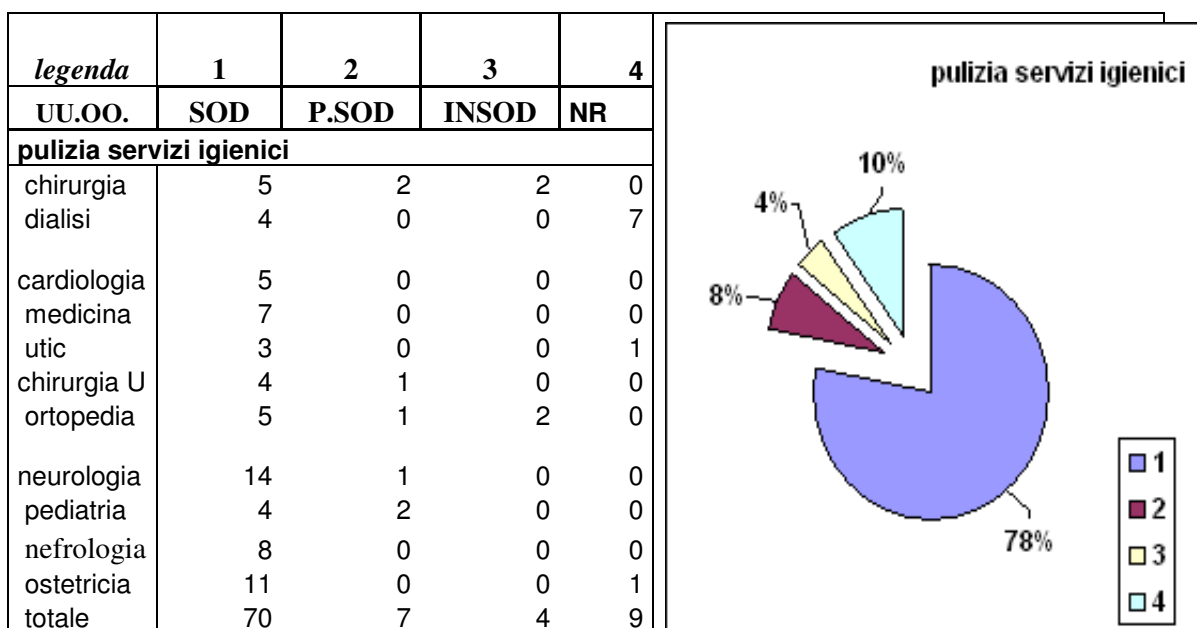
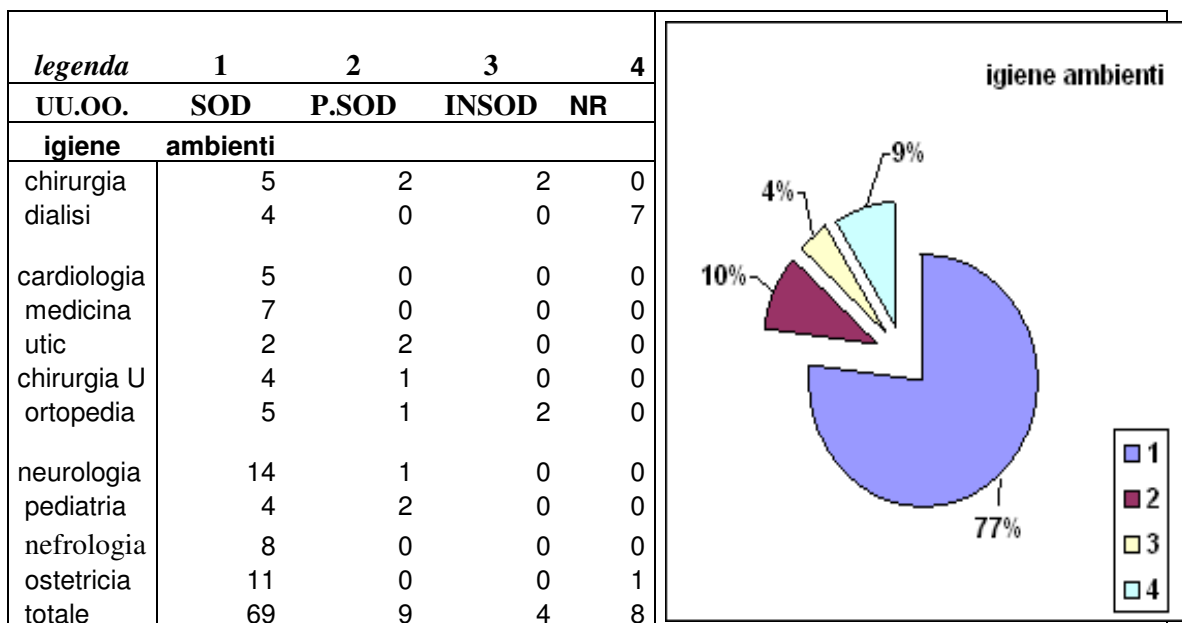
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
quantità dei pasti				
chirurgia	4	2	3	0
dialisi	2	2	0	7
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	4	0	0	0
chirurgia U	3	2	0	0
ortopedia	3	5	0	0
neurologia	2	13	0	0
pediatria	5	1	0	0
nefrologia	1	7	0	0
ostetricia	3	6	0	3
totale	39	38	3	10



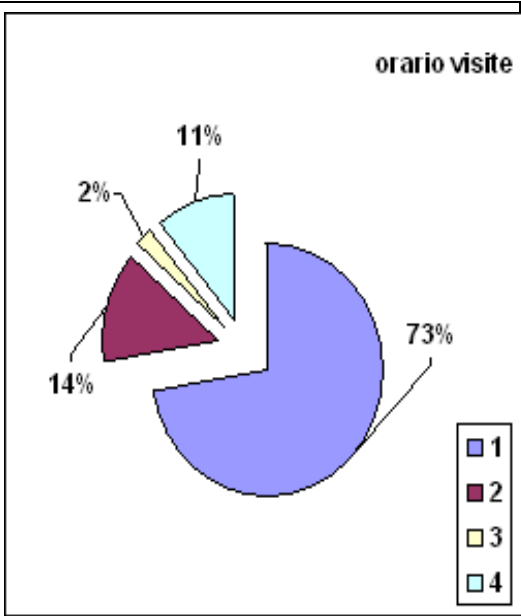
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario pasti				
chirurgia	8	0	1	0
dialisi	1	1	0	9
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	4	0	0	0
chirurgia U	5	0	0	0
ortopedia	2	4	2	0
neurologia	9	6	0	0
pediatria	0	6	0	0
nefrologia	1	7	0	0
ostetricia	9	0	0	3
totale	51	24	3	12



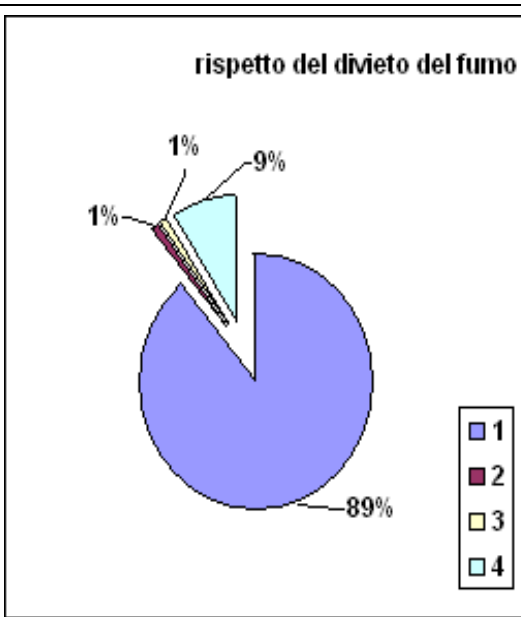


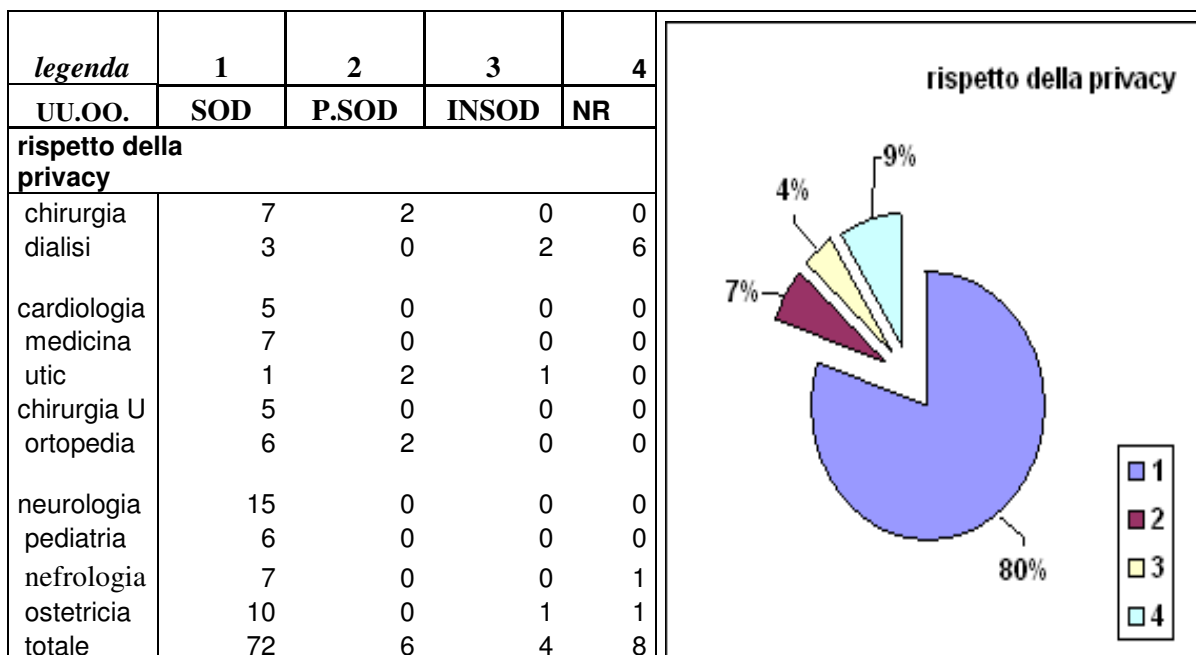


<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario visite				
chirurgia	7	2	0	0
dialisi	2	1	0	8
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	3	1	0	0
chirurgia U	4	1	0	0
ortopedia	5	1	2	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	3	3	0	0
nefrologia	5	2	0	1
ostetricia	9	2	0	1
totale	65	13	2	10



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto del divieto di fumo				
chirurgia	9	0	0	0
dialisi	3	0	1	7
cardiologia	5	0	0	0
medicina	7	0	0	0
utic	4	0	0	0
chirurgia U	5	0	0	0
ortopedia	7	1	0	0
neurologia	15	0	0	0
pediatria	6	0	0	0
nefrologia	8	0	0	0
ostetricia	11	0	0	1
totale	80	1	1	8





Per quanto riguarda il servizio ospedaliero complessivo , la percentuale di utenti che si dichiara soddisfatta dell'esperienza avuta ma tende a ridursi rispetto a quanto appena rilevato per l'assistenza ricevuta dal personale sanitario. I grafici con le percentuali, pur mostrando giudizi complessivamente positivi, indica una sensibile contrazione degli utenti soddisfatti e mette in evidenza un incremento di utenti poco soddisfatti.

Il grado di soddisfazione dell'utenza raggiunge il livello più basso sul vitto, infatti sulla quantità c'è il 44% di soddisfatti e il 50% sulla qualità mentre il 57% è soddisfatto sull'orario quindi la percentuale è notevolmente inferiore a quel famoso 70% di grado di soddisfazione su cui soffermarsi, c'è anche un 65% di soddisfazione sulla qualità del servizio lavanderia e un 60% di soddisfazione sulla riconoscibilità degli operatori. Sullo spazio libero infatti in molte UU.OO. viene riferito che il cambio della biancheria non viene effettuato giornalmente per carenza di biancheria. E' CARENZA DI BIANCHERIA?

Un fatto nuovo rispetto alle rilevazioni precedenti e che in alcune UU.OO. viene evidenziata la carenza di farmaci.

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO

Nella parte finale del questionario il degente poteva esprimere liberamente osservazioni sulla qualità dei servizi ospedalieri ed evidenziare eventuali criticità.

Nello specifico si riportano di seguito, per ogni U.O., le osservazioni e i suggerimenti prodotti dai singoli degenti:

1. U.O. di Chirurgia :

- Migliorare la qualità della pulizia;
- Migliorare la qualità dei pasti, sono poco caldi;

2. U.O. di Dialisi :

- Alcuni pazienti lamentano la poca assistenza per carenza di personale infermieristico e ausiliario;
- E' stato riferito che tocca una coperta a paziente , io la porto da casa;
- La biancheria non viene cambiata quotidianamente;
- Non ci sono copriletto;
- Infermieri insufficienti e a volte ci sono problemi di orario per l' attacco dialitico;
- Sento poco , e nessuno parla con me, manca il rapporto umano;
- Rendere meno pesante il periodo di dialisi;
- Nella stanza c'è troppa confusione ,non c'è privacy;
- Carenza di farmaci;
- Mancanza di privacy, per il numero elevato di pazienti in una stanza, troppo rumore non c'è serenità durante la dialisi;
- Pochi medici, manca il collegamento professionale del decorso clinico;

4. U.O. ORTOPEDIA:

- Si segnala la carenza di personale medico, infermieristico e ausiliario;
- La biancheria non viene cambiata quotidianamente;
- Presenza di famigliari nelle corsie per carenza assistenziale ;
- Pasti freddi;

5. U.O. NEUROLOGIA:

- Variare l'orario di cena;
- Più umiltà e carità verso l'altro;
- Scarsa la biancheria, i letti non vengono cambiati tutte le mattine;
- Sono passata da PS poca attenzione , locali sporchi e tutto disordinato;
- Poca assistenza infermieristica per carenza di personale;

6. U.O. PEDIATRIA:

- Sono passata dal PS è sporco e disorganizzato;
- Variare l'orario di cena;
- l'orario dei pasti coincide con l'orario delle visite;

7. U.O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA:

- La biancheria non viene cambiata quotidianamente;
- Non viene rispettato il silenzio quando i pazienti riposano e nei corridoi troppi visitatori in orari non consentiti;
- Letti scomodi e materassi scomodi;
- Troppi visitatori dopo le ore consentite;
- Scarsa assistenza infermieristica;

8. U.O. NEFROLOGIA:

- Poca biancheria;
- Poca assistenza per carenza personale;
- Mancanza di farmaci;

In quasi tutte le UU.OO. si segnala quanto segue:

- L'orario visite parenti coincide con l'orario della cena e quello del pranzo: si consiglia di posticipare e/o anticipare l'orario dei pasti;
- Mancano i climatizzatori;
- Scarsa assistenza infermieristica;
- Carenza di farmaci;
- La biancheria non viene cambiata quotidianamente;

STRUTTURA OSPEDALIERA TROPEA

Il questionario è stato somministrato giorno 22 maggio e riproposto ad altri degenti ricoverati il 5 giugno .

Nel periodo considerato il numero dei degenti a cui è stato somministrato il questionario è di 48 così distribuiti:

UROLOGIA	8	DAY HOSPITAL UROLOGICO	0
CHIRURGIA	9	DAY HOSPITAL CHIRURGIA	0
MEDICINA	18	DAY HOSPITAL CARDIOLOGIA	0
DIALISI	9	DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	4

Per l'ospedale di **Tropea** l'età media è di 66 anni circa, con una età massima di 88 anni , e una minima di 31.

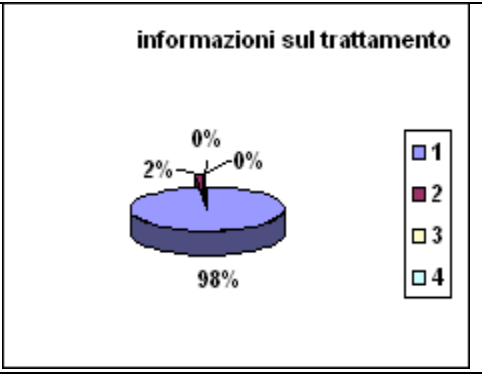
- il 49% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 23% la scuola media inferiore, il 21% la scuola media superiore, il 7% il diploma di laurea;
- il 34% dei ricoverati è pensionato, il 19% è rappresentato da casalinghe, 12% è contadino, il 9% impiegato, il 7% commerciante, il 5% muratore ,il 2% è rappresentato da varie categorie di lavoratori.

ASSISTENZA MEDICA

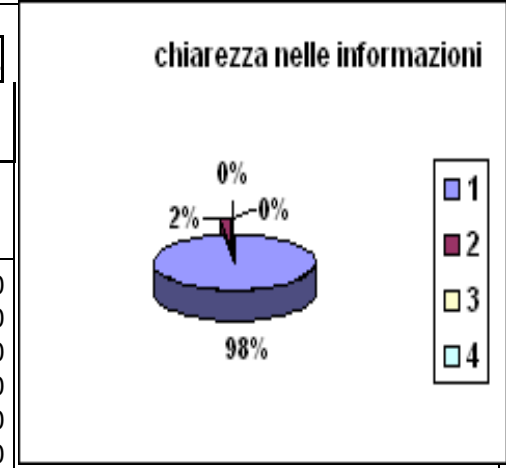
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
ASSISTENZA MEDICA				
scrupolosità visite e prestazioni				
dialisi	9	0	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	1	0	0
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	47	1	0	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sul trattamento				
dialisi	8	1	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	9	0	0	0
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	47	1	0	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
chiarezza nelle informazioni				
dialisi	8	1	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	9	0	0	0
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	47	1	0	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità /cortesia				
dialisi	9	0	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	9	0	0	0
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	48	0	0	0

disponibilità/cortesia

0% 0% 0% 0%
100%

- 1
- 2
- 3
- 4

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza diurna				
dialisi	8	0	0	1
medicina	17	1	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	45	1	0	2

assistenza diurna

0% 4% 2% 94%

- 1
- 2
- 3
- 4

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza notturna				
dialisi	2	2	0	5
medicina	17	1	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	39	3	0	6

assistenza notturna

0% 13% 6% 81%

- 1
- 2
- 3
- 4

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
dialisi	8	0	0	1
medicina	17	1	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	45	1	0	2

rispetto della privacy

Category	Percentage
1	94%
2	4%
3	2%
4	0%

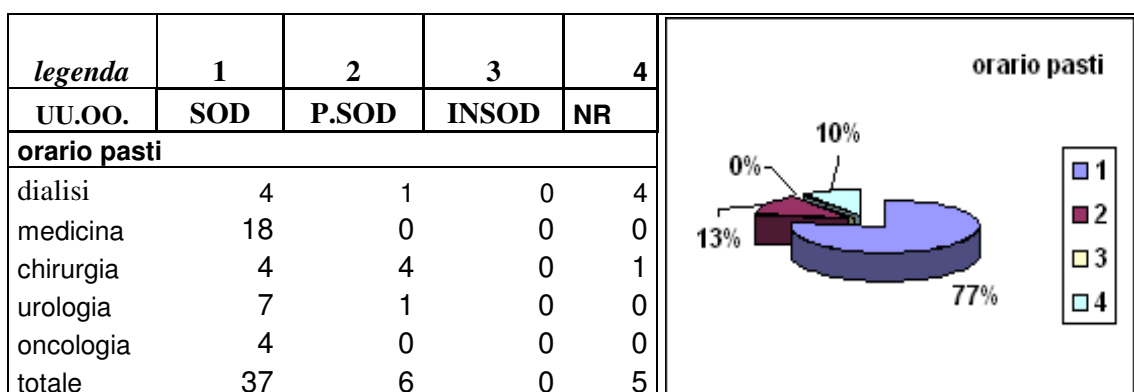
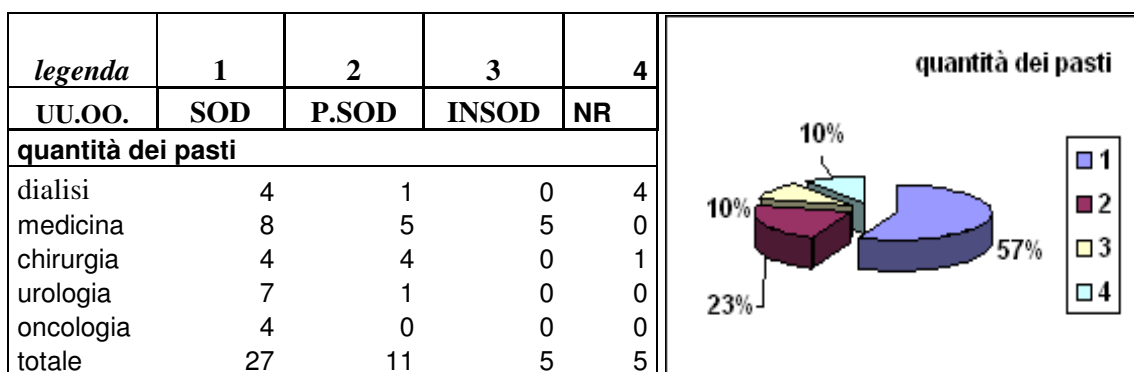
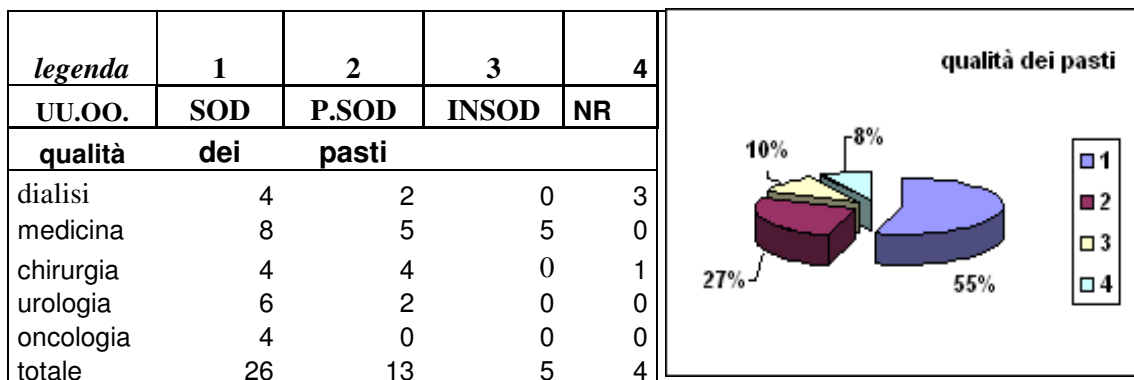
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità/ cortesia				
dialisi	8	0	0	1
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	46	0	0	2

disponibilità/cortesia

Category	Percentage
1	96%
2	4%
3	0%
4	0%

L'assistenza ricevuta dal personale medico e infermieristico viene giudicata positivamente dalla gran parte degli utenti che hanno risposto al questionario supera infatti il 90%. Tale frequenza, pur mantenendo comunque un buon livello di soddisfazione, scende nello spazio libero poiché viene evidenziata la carenza del personale di assistenza.

SERVIZIO OSPEDALIERO COMPLESSIVO



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
qualità servizio lavanderia				
dialisi	6	2	0	1
medicina	18	0	0	0
chirurgia	4	5	0	0
urologia	7	1	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	39	8	0	1

qualità servizio lavanderia

Rating	Percentage
1	81%
2	17%
3	0%
4	2%

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
riconoscibilità operatori				
dialisi	8	0	0	1
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	7	1	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	45	1	0	2

RICONOSCIBILITA' OPERATORI

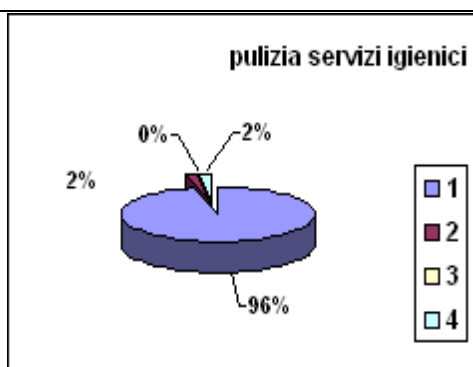
Rating	Percentage
1	94%
2	4%
3	2%
4	0%

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
igiene ambienti				
dialisi	8	1	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	46	1	0	1

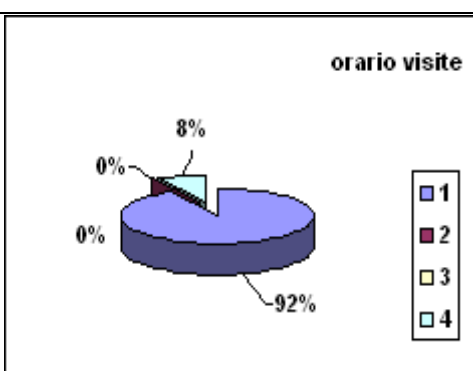
igiene ambienti

Rating	Percentage
1	96%
2	2%
3	2%
4	0%

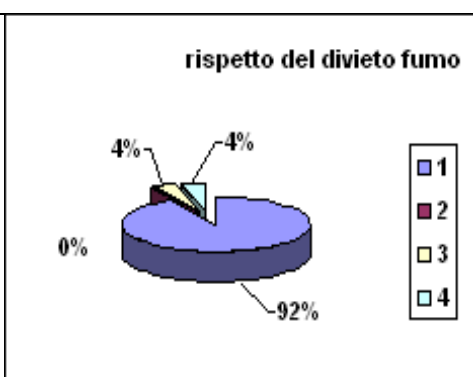
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
pulizia servizi igienici				
dialisi	8	1	0	0
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	46	1	0	1



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario visite				
dialisi	6	0	0	3
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	44	0	0	4



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto del divieto di fumo				
dialisi	8	0	0	1
medicina	16	0	2	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	44	0	2	2



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
dialisi	7	0	0	2
medicina	18	0	0	0
chirurgia	8	0	0	1
urologia	8	0	0	0
oncologia	4	0	0	0
totale	45	0	0	3

rispetto della privacy

Category	Percentage
1	94%
2	6%
3	0%
4	0%

Per quanto concerne la sezione “Servizio ospedaliero complessivo” la percentuale dei soddisfatti si abbassa notevolmente sui servizi di ristorazione, infatti abbiamo un 55% di soddisfatti sulla qualità e un 57% sulla quantità degli alimenti.

Anche per Tropea, valgono le considerazioni fatte per Vibo *sui condizionamenti* (età, grado di istruzione e ceto sociale) che hanno indotto gli intervistati ad esprimere un giudizio che ha un grado di elevata soddisfazione. A ciò si aggiunge l’esiguo numero dei ricoverati in alcune unità operative, che determina una sorta di timore sull’eventuale identificazione dei soggetti intervistati e che induce gli stessi ad edulcorare eventuali giudizi negativi.

Si ribadisce a tale proposito, che le valutazioni sui possibili condizionamenti trovano particolare riscontro nei giudizi espressi dagli intervistati per quanto riguarda i dati relativi ad altre variabili che, pur non coinvolgendo un giudizio diretto sul personale medico e paramedico, denunciano situazioni di insoddisfazione, nello spazio libero.

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO

Si riportano di seguito, per ogni U.O., le osservazioni e i suggerimenti prodotti dai singoli degenti:

1. **U.O. EMODIALISI :**
 - Cambiare la qualità degli alimenti e diversificare l'orario di distribuzione;
 - Aumentare il personale di assistenza;

NB. In alcuni questionari ci sono risposte di soddisfazione per l'assistenza notturna. (il servizio opera solo nelle ore diurne) (?)
2. **U.O. di MEDICINA:**
 - Aumentare il personale di assistenza;
 - Struttura non adeguata alle esigenze ospedaliere;
 - Poco ascolto da parte di alcuni medici;
 - Pavimenti poco sicuri per pazienti e operatori;
 - La cena viene servita troppo presto;
3. **U.O. di CHIRURGIA:**
 - Il cambio letti non viene effettuato tutte le mattine, viene riferito che c'è carenza di biancheria;
 - Pavimenti poco sicuri;
4. **U.O. ONCOLOGIA:**
 - Aumentare il personale di assistenza;
 - Aumentare i posti per la terapia oncologica;
 - Sostituire le poltrone con altre più moderne;
 - Non c'è un posto letto per le emergenze;
5. **U.O. UROLOGIA**
 - Aumentare il personale di assistenza;
 - Il cambio letti non viene effettuato tutte le mattine, viene riferito che c'è carenza di biancheria;
 - Pavimenti poco sicuri;

STRUTTURA OSPEDALIERA SORIANO CAL.

Il numero delle Unità Operative con PL è N°4

Il questionario è stato somministrato IL 20 maggio 2008.

Nel periodo considerato il numero dei degenti a cui è stato somministrato il questionario è di 23 così distribuiti:

MEDICINA	10
DIALISI	6
PSICHIATRIA	4
DAY HOSPITAL GERIATRICO	3

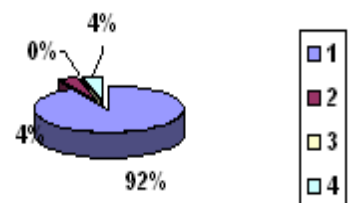
Per l'ospedale di **Soriano** l'età media è di 62 anni circa, con una età massima di 88 anni , e una minima di 36.

- il 66% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il 30% la scuola media inferiore, il 4% la scuola media superiore;
- per l'ospedale di **Soriano** il 68% è pensionato, l' 8% è rappresentato da bracciante agricolo, l'8% da autista , il 4% venditore ambulante, il 4% casalinghe,il 4% disoccupato o saltuario;

ASSISTENZA MEDICA

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
ASSISTENZA MEDICA				
scrupolosità visite e prestazioni				
psichiatria	3	1	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	21	1	0	1

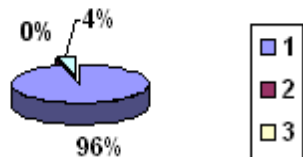
scrupolosità visita e prestazioni



	1
	2
	3
	4

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sulla diagnosi				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	22	0	0	1

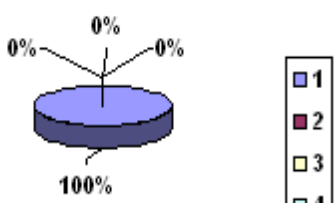
informazioni sulla diagnosi



	1
	2
	3
	4

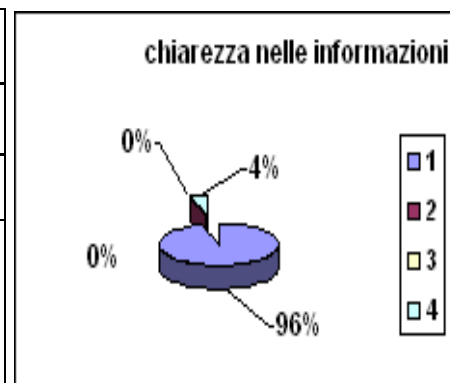
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sul trattamento				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	10	0	0	0
totale	23	0	0	0

informazioni sul trattamento

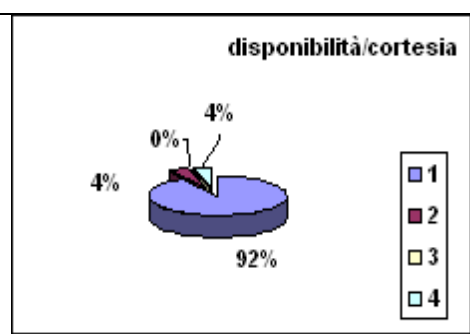


	1
	2
	3
	4

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SO D	INSO D	NR
chiarezza nelle informazioni				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	22	0	0	1

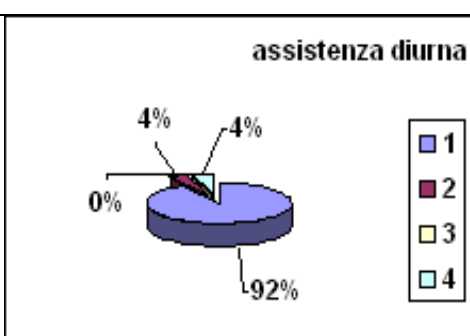


<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità /cortesia				
psichiatria	3	1	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
tot.	21	1	0	1

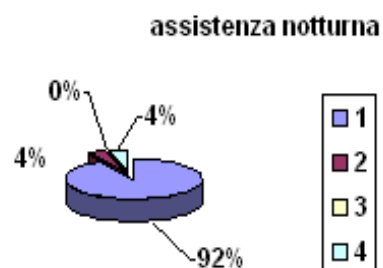


ASSISTENZA INFERMIERISTICA

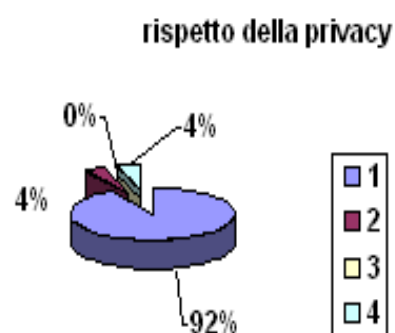
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza diurna				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	1	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	21	1	0	1



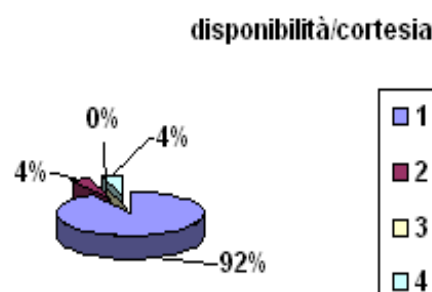
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza notturna				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	1	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	21	1	0	1



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	1	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	21	1	0	1



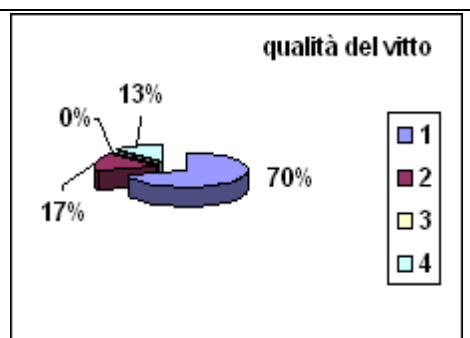
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità/ cortesia				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	1	0	0
geriatria	3	0	0	0
medicina	9	0	0	1
totale	21	1	0	1



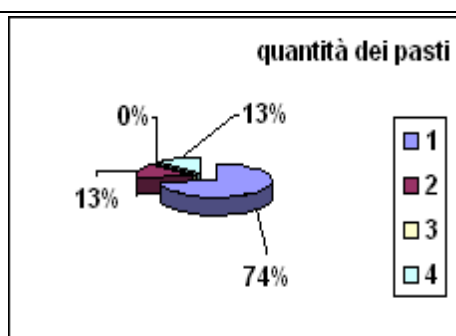
Come per l'assistenza fornita dai medici, anche il trattamento ricevuto dal Personale Infermieristico viene giudicato positivamente dalla gran parte degli utenti che hanno risposto al questionario, infatti la percentuale supera il 90% delle risposte .

SERVIZIO OSPEDALIERO COMPLESSIVO

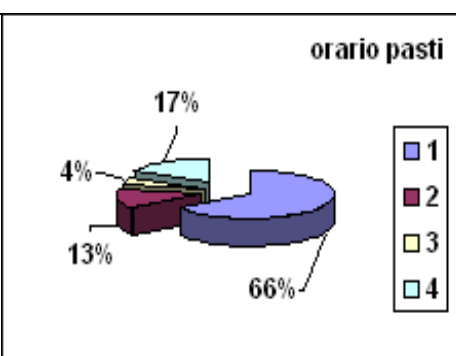
<i>legenda</i>	1	2	3	4
<i>qualità del vitto</i>				
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
psichiatria	1	3	0	0
dialisi	4	1	0	1
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	16	4	0	3



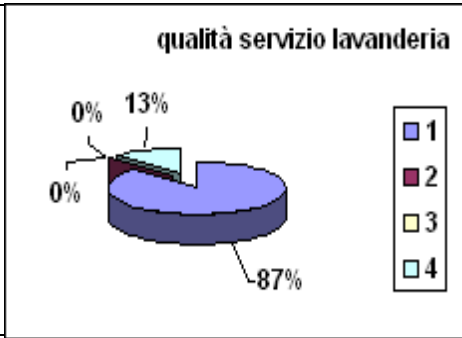
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
quantità dei pasti				
psichiatria	2	2	0	0
dialisi	4	1	0	1
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	17	3	0	3



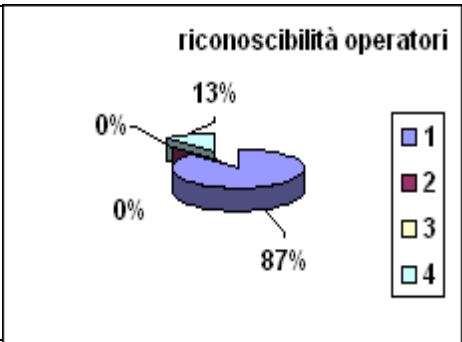
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario pasti				
psichiatria	0	2	1	1
dialisi	4	1	0	1
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	15	3	1	4



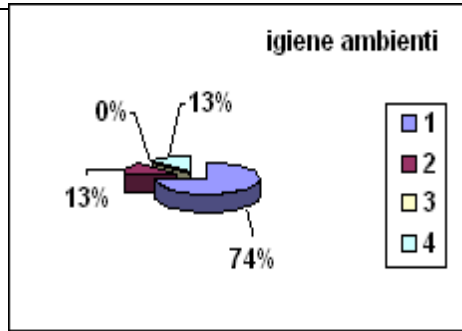
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
qualità servizio lavanderia				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	0	0	1
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	20	0	0	3



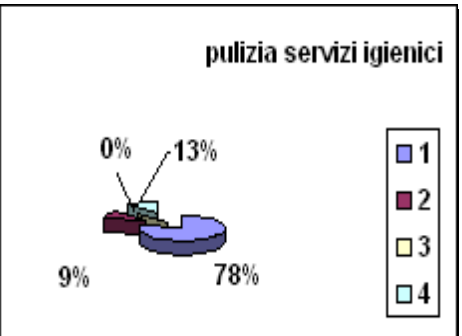
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
riconosci operat.				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	5	0	0	1
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	20	0	0	3



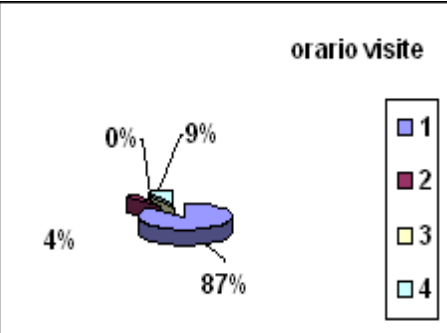
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
igiene ambienti				
psichiatria	2	2	0	0
dialisi	5	0	0	1
geriatria	1	1	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	17	3	0	3



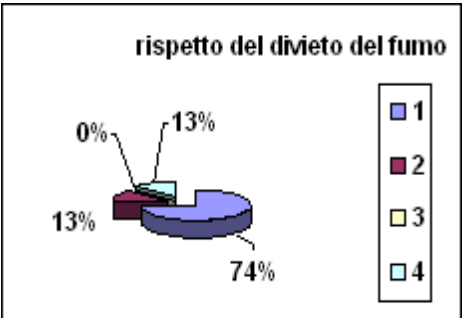
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
pulizia servizi igienici				
psichiatria	3	1	0	0
dialisi	5	0	0	1
geriatria	1	1	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	18	2	0	3



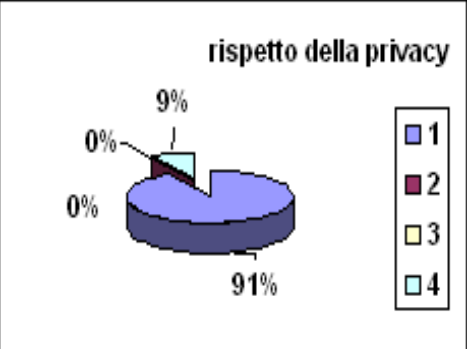
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario visite				
psichiatria	3	1	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	20	1	0	2



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto del divieto di fumo				
psichiatria	1	3	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	2	0	0	1
medicina	8	0	0	2
totale	17	3	0	3



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
psichiatria	4	0	0	0
dialisi	6	0	0	0
geriatria	2	0	0	1
medicina	9	0	0	1
totale	21	0	0	2



Anche per la Struttura di Soriano, la percentuale di utenti si dichiara soddisfatta del servizio ospedaliero tende a ridursi sensibilmente rispetto a quanto rilevato per l'assistenza ricevuta dal personale sanitario. I grafici pur mostrando giudizi complessivamente positivi indica una sensibile contrazione degli utenti soddisfatti il 66% sull'orario dei pasti .

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO

Si riportano di seguito, per ogni U.O., le osservazioni e i suggerimenti prodotti dai singoli degenti:

U.O. di MEDICINA:

- Il comportamento del personale non è costante ma varia in base alle singole persone, e al loro carattere;
- bisognerebbe rivalutare la struttura Ospedaliera;

U.O. di PSICHIATRIA:

- mancano i citofoni;
- l'orario della cena è troppo presto;
- nel periodo estivo non funziona l'aria condizionata , deve essere controllata più spesso;
- viene distribuito solo un litro di acqua per paziente, bisognerebbe aumentare la quantità , specialmente nel periodo estivo;

U.O. di DAY HOSPITAL GERIATRICO

- sarebbe necessaria più costanza nella qualità del vitto e delle pulizie;

U.O. di DIALISI:

- infermieri insufficienti per garantire una assistenza adeguata;
- una stanza più colorata;
- poca attenzione ai problemi dei pazienti;
- viene richiesta la presenza della caposala;
- non c'è gruppo tra il personale infermieristico e questo non aiuta i pazienti;

STRUTTURA OSPEDALIERA SERRA SAN BRUNO

Il numero delle Unità Operative con PL è N°4

Il questionario è stato somministrato IL 28-31 maggio 2008.

Nel periodo considerato il numero dei degenti a cui è stato somministrato il questionario è di 42 così distribuiti:

MEDICINA	13	CARDIOLOGIA	7
DIALISI	14	CHIRURGIA	8

L'età media del campione esaminato risulta per l'ospedale di **Serra S. Bruno** di 64 anni circa, con una età massima di 92 anni , e una minima di 23.

Il 52% dei soggetti ha conseguito la sola licenza elementare, il 33% la scuola media inferiore, il 15% la scuola media superiore;

Per l'ospedale di **Serra S. Bruno** il 58% è pensionato, il 17% è rappresentato da casalinghe, 7% è commerciante, il 5% operaio, il 5% boscaiolo, il 2% contadino, impiegato e varie altre categorie di lavoratori.

ASSISTENZA MEDICA

	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
ASSISTENZA MEDICA				
scrupolosità visite e prestazioni				
chirurgia	7	1	0	0
dialisi	5	2	7	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	32	3	7	0

scrupolosità visite e prestazioni

Category	Percentage
1	76%
2	7%
3	17%
4	0%

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sulla diagnosi				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	7	1	7	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	35	1	7	0

informazioni sulla diagnosi

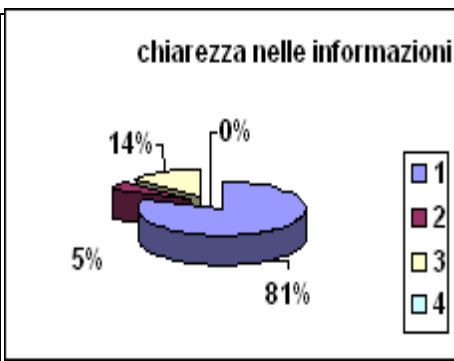
Category	Percentage
1	82%
2	2%
3	16%
4	0%

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
informazioni sul trattamento				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	8	0	6	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	36	0	6	0

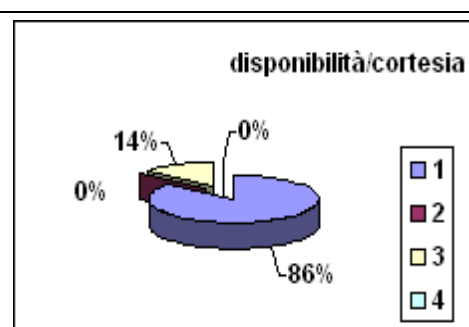
informazioni sul trattamento

Category	Percentage
1	86%
2	0%
3	14%
4	0%

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
chiarezza nelle informazioni				
chirurgia	7	1	0	0
dialisi	7	1	6	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	34	2	6	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità /cortesia				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	8	0	6	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	36	0	6	0

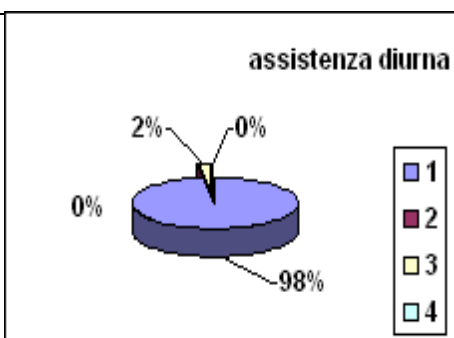


Per quanto concerne l'assistenza medica, si registra una percentuale superiore all'80% di utenti soddisfatti.

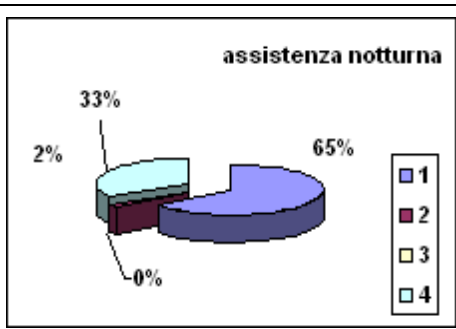
In particolare i fattori che fanno registrare una frequenza di poca soddisfazione sull'assistenza medica riguarda il Servizio di Dialisi.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

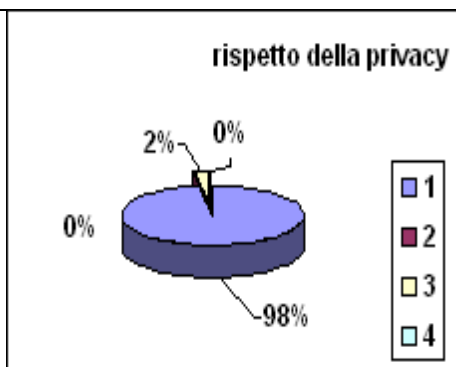
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza diurna				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	13	0	1	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	41	0	1	0



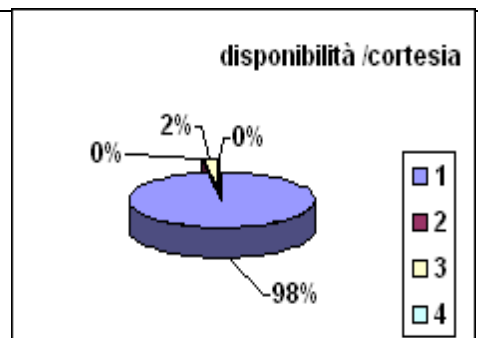
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
assistenza notturna				
chirurgia	7	1	0	0
dialisi	0	0	0	14
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	27	1	0	14



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	13	0	1	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	41	0	1	0

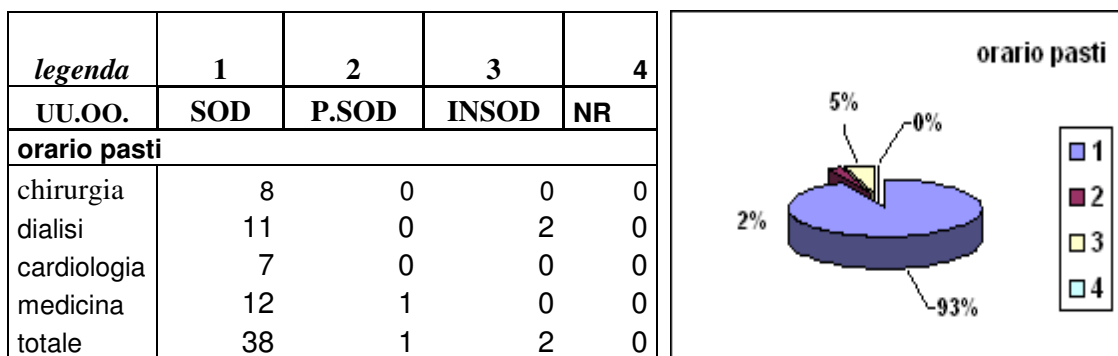
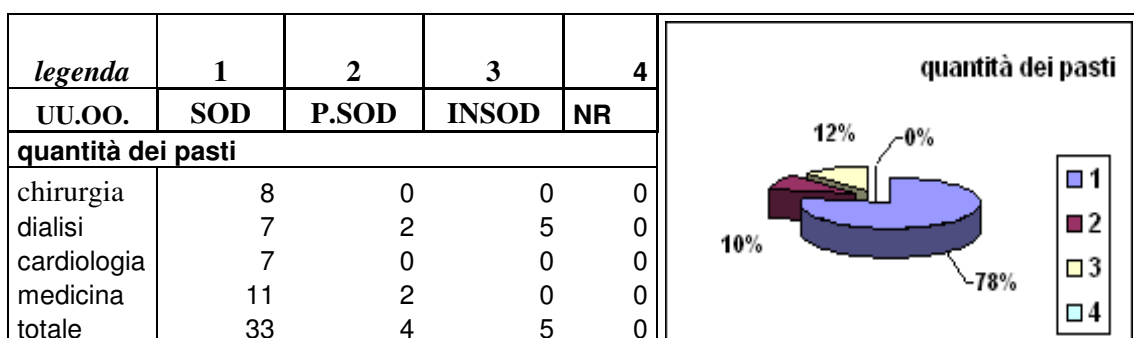
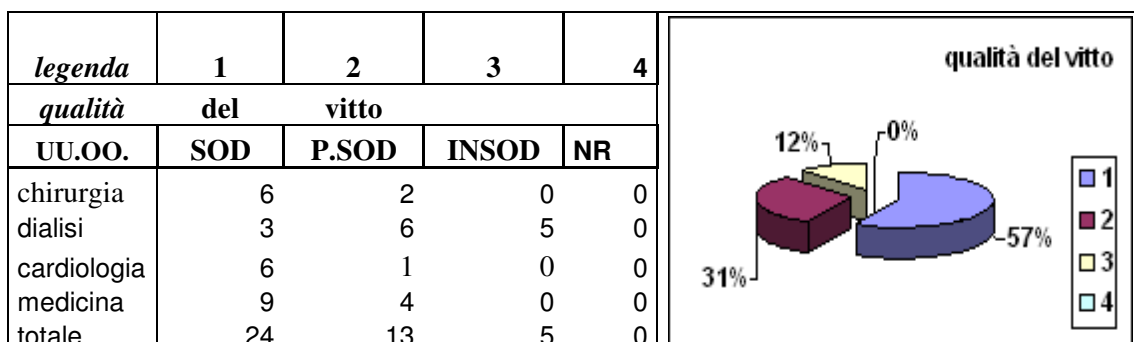


<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
disponibilità/ cortesia				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	13	0	1	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	41	0	1	0

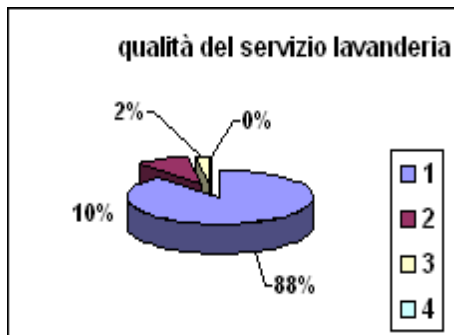


Anche per il PO. di Serra, l'assistenza ricevuta dal Personale Infermieristico viene giudicata positivamente dalla gran parte degli utenti che hanno risposto al questionario superando il 90% delle risposte, cala questa percentuale al 65% per quanto attiene alla assistenza notturna, ma analizzando i dati, il calo della percentuale è dato dal fatto che, in dialisi, vi è un aumento di non risposte, poiché non vi sono ricoveri di notte.

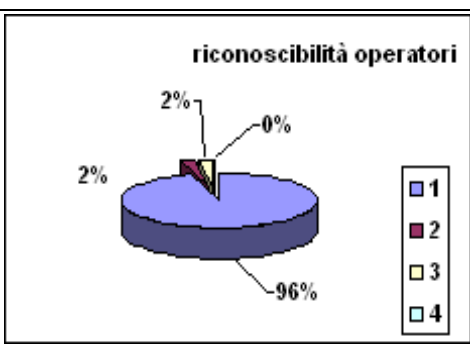
SERVIZIO OSPEDALIERO COMPLESSIVO



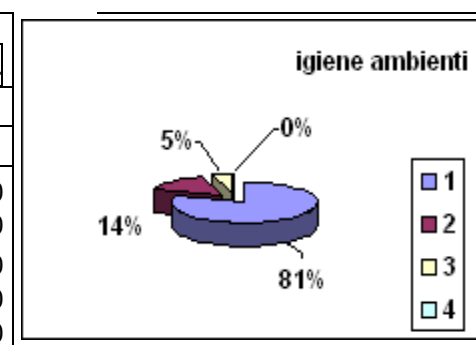
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
qualità servizio lavanderia				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	12	1	1	0
cardiologia	6	1	0	0
medicina	11	2	0	0
totale	37	4	1	0



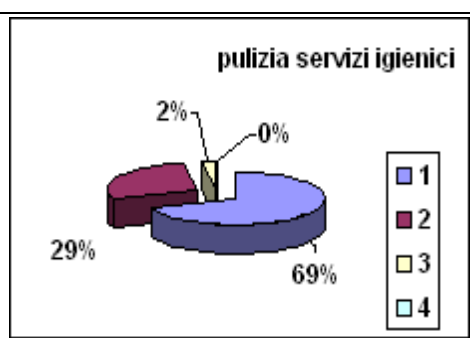
<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
riconosci operat.				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	12	1	1	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	40	1	1	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
igiene ambienti				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	12	0	2	0
cardiologia	2	5	0	0
medicina	12	1	0	0
totale	34	6	2	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
pulizia servizi igienici				
chirurgia	6	2	0	0
dialisi	9	4	1	0
cardiologia	2	5	0	0
medicina	12	1	0	0
totale	29	12	1	0



<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
orario visite				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	6	0	0	8
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	34	0	0	8

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto del divieto di fumo				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	13	0	1	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	41	0	1	0

<i>legenda</i>	1	2	3	4
UU.OO.	SOD	P.SOD	INSOD	NR
rispetto della privacy				
chirurgia	8	0	0	0
dialisi	12	0	2	0
cardiologia	7	0	0	0
medicina	13	0	0	0
totale	40	0	2	0

Elevato è il grado di soddisfazione del “Servizio ospedaliero complessivo” che registra il 90% di soddisfatti circa , la percentuale si abbassa al 69% per quanto attiene alla pulizia dei servizi igienici

Una flessione significativa si registra per la variabile “Qualità del vitto” con una percentuale di soddisfatti del 57%.

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO

Si riportano di seguito, per ogni U.O., le osservazioni e i suggerimenti prodotti dai singoli degenti:

U.O. di CHIRURGIA

- mancanza di assistenza medica nei giorni festivi;

U.O. EMODIALISI:

- Poco rispetto della privacy (camere di degenza grandi);
- le lenzuola sono spesso strappate;
- quando si chiama l'infermiere arriva con comodo;
- le macchine della dialisi non vengono pulite accuratamente;
- non è prevista la visita dei parenti;
- manca la televisione con le cuffie;
- c'è poca scelta sui pasti;
- sono diabetico ma devo provvedere da casa per l'insulina;
- la colazione non viene servita;
- ho problemi di masticazione non ho diritto ad un bicchiere di latte?
- mi sento a disagio quando nel reparto vi sono persone estranee;
- i panini sono poco cotti;
- anticipare il momento di attacco della dialisi al mattino;
- a, cosa servono i reclami e le proposte quando non vengono esaudite?
- i dottori sono poco presenti vengono solo se chiamati per qualche urgenza;
- mancano i comodini per poggiare gli effetti personali;
- i medici non sono presenti alle esigenze dei pazienti;
- il tempo trascorso attaccati ad una macchina non passa mai ,serve la Tvcon le cuffie per ogni paziente;

U.O. di MEDICINA:

- vecchi gli arredi;
- positivo il sondaggio sulla qualità perché rende visibile la presenza dell'azienda negli ospedali ;
- poca assistenza infermieristica;

CONCLUSIONI

Il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali può essere definito complessivamente buono e i risultati presentati consentono di acquisire indicazioni importanti.

Infatti, per come è possibile constatare dai dati analizzati, tale giudizio presenta, relativamente ad alcune variabili, una percentuale di gradimento elevatissima, mentre per altre, l'area di scontento raggiunge soglie su cui è necessario soffermarsi.

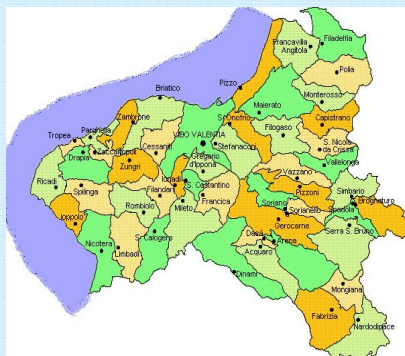
Un altro aspetto riguarda la possibilità di intervenire immediatamente per la soluzione dei problemi segnalati che non richiedono ingenti risorse, quali migliorare la qualità del vitto, la condizione igienica dei locali, effettuare interventi di manutenzione ordinaria etc.

I grafici allegati con le frequenze e le percentuali danno una visione particolareggiata di ogni singola U.O.



Conferenza dei servizi 12-13 dicembre
Area tematica – Qualità dell'assistenza

*Indagine qualità percepita dell'attività
specialistica territoriale
ASP - Vibo Valentia*





Conferenza dei servizi 12 – 13 dicembre **Area tematica – Qualità dell'assistenza**

PREMESSA

Le disposizioni normative, successive alla legge n.142/90 (D.lgs. 502/92 e 229/99), hanno indotto quel cambiamento culturale che ha visto prevalere il concetto di cittadino/utente/cliente, destinatario dell'attività dell'ente pubblico, trasformata in azienda erogatrice di servizi.

Le riforme ispirate a questa nuova concezione stabiliscono che all'utente deve essere riconosciuto il diritto di:

- ottenere un'informazione sempre chiara, corretta, completa e tempestiva.
- partecipare attivamente al processo decisionale.
- essere coinvolto nel procedimento amministrativo nel modo più semplice, più veloce e più agile.
- di usufruire di servizi, comunque nel rispetto dei LEA, sempre più rispondenti alle sue esigenze, e quindi, sempre più flessibili e personalizzati.

L'individuazione dei bisogni e dei servizi in grado di soddisfarli sono i principi su cui si fonda la cosiddetta *Customer Satisfaction*. Come è noto tale prospettiva si basa sulla visione della qualità intesa come capacità di generare valore e soddisfazione per il cliente/consumatore/cittadino.

I suddetti bisogni si possono rilevare con un attento monitoraggio da eseguire insieme all'analisi delle caratteristiche del bacino d'utenza. Nell'assistenza sanitaria, si prende sempre più coscienza della necessità di sviluppare la capacità di offrire servizi adeguati, cercando di prevedere e interpretare i bisogni del cittadino-utente, che sono sempre più differenziati e in rapida evoluzione.

Diverse possono essere le modalità con le quali affrontare il problema di dover soddisfare un'utenza esigente e diversificata, ma certamente la più innovativa

ed efficace consiste nella realizzazione di un "sistema qualità". La cura della qualità si va quindi diffondendo sempre più, rendendo amministratori e dirigenti consapevoli di dover abbandonare la concezione monopolistica e di autoreferenzialità nella gestione dei servizi da erogare, per adottare nuove metodologie e politiche integrate per assicurare standard di qualità.

Oggi, infatti, la strategia della qualità permette di affrontare la sfida del cambiamento in maniera globale e di fornire una risposta unitaria ed omogenea a diversi ordini di problemi come recuperare (se necessario) o rafforzare il rapporto cittadino-Istituzioni attraverso la qualità del servizio, intesa come piena rispondenza ai bisogni ed alle aspettative.

Il S.S.N. ha imposto una serie di misurazioni integrate che tende a valutare e migliorare di continuo, ai vari livelli dell'organizzazione sanitaria, la qualità dell'assistenza erogata ai pazienti.

E' necessario individuare i requisiti di qualità dei servizi, misurarli per adeguarli e quindi, valutare l'entità del cambiamento.

Le istituzioni sanitarie hanno la responsabilità di garantire e migliorare sistematicamente la buona qualità fornita ai pazienti/clienti, attraverso i cosiddetti "Sistemi di miglioramento della qualità" intesi come un insieme di attività e di misurazioni integrate, progettate ai vari livelli nell'organizzazione sanitaria e tendenti a garantire e a migliorare la qualità dell'assistenza fornita al paziente. Confrontandosi con la prospettiva del cittadino/utente/cliente, la percezione di qualità si consegue essenzialmente sul criterio del soddisfacimento del "**suo**" bisogno sanitario.

Quest'ultimo viene giudicato in relazione a:

- ciò che al cliente **piacerebbe** ricevere dal servizio e ciò che si ritiene che il servizio debba idealmente fornire. (I clienti raramente formulano questo tipo di richiesta direttamente al servizio).
- ciò che i clienti realmente si **aspettano** dal servizio, ossia ciò che pensano che il servizio potrebbe fornire loro.
- ciò di cui i **clienti pensano di avere bisogno**, il che potrebbe essere differente da ciò che vogliono ("So che questo va bene per me, ma ciò che realmente voglio è ...")

Dal rapporto e dall'analisi delle aspettative e dei bisogni espressi e delle risposte dei servizi si può valutare l'assetto organizzativo del sistema per adeguarlo a raggiungere una reciproca centralità.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

Valutare la qualità percepita dai cittadini e rilevare il grado di soddisfazione attraverso l'analisi di questionari predisposti per sondare i seguenti ambiti (drivers d'immagine):

❖ **Aspetti relazionali:**

- Cortesia
- Gentilezza
- Rispetto
- Disponibilità
- Congruità del comportamento
- Riconoscibilità degli operatori

❖ **Umanizzazione:**

- Rispetto della privacy
- Comportamenti ed equità

❖ **Informazioni:**

- Servizi
- Prestazioni
- Orari
- Procedure
- Modalità di accesso
- Adeguatezza e completezza della segnaletica
- Confort e Aspetti alberghieri
- Pulizia degli ambienti
- Adeguatezza degli ambienti e delle sale d'attesa
- Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici

❖ **Tempi di attesa:**

- Per l'erogazione di esami

- Prenotazione di visite specialistiche
- ❖ **Procedure e aspetti burocratico-amministrativi:**
 - Procedure per pagamenti o rimborsi ticket
- ❖ **Strutture e logistica**

L'attenta valutazione di una seria indagine consente al Management utili interventi organizzativi adeguati alle attese degli utenti su tre direttive:

1. Individuare la differenza tra le prestazioni attese e quelle ricevute
2. Valutare il grado di soddisfazione tra gli assistiti
3. Sanare le disfunzioni rilevate.

IL CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'Azienda Sanitaria Provinciale ha promosso, per la prima volta, un'inchiesta survey sul territorio, mediante la somministrazione di un questionario agli utenti dei Poliambulatori delle sedi dei Distretti Sanitari di Base di Vibo Valentia, Tropea e Serra San Bruno, ispirandosi sia alle normative vigenti sulla verifica e controllo della qualità dei servizi erogati sia ai principi della Customer Satisfaction.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE, METODI, ANALISI DEI DATI

La rilevazione della qualità percepita si è svolta presso i Poliambulatori dei Distretti Sanitari di Base di Vibo Valentia, Tropea e Serra San Bruno nel mese di Novembre 2008. Per l'occasione è stato costituito un gruppo di lavoro composto da diverse figure professionali. L'iniziativa è stata preventivamente comunicata ai Direttori dei Distretti e al Coordinatore interdistrettuale.

La strategia operativa è stata quella di coinvolgere i tre Poliambulatori dove vengono erogate molteplici prestazioni e si presenta una maggiore affluenza di utenti. La somministrazione del questionario è stata eseguita in una settimana e durante l'intero orario di apertura al pubblico e quindi di maggior afflusso degli utenti, tale da coinvolgere nella valutazione tutte le specialità.

La somministrazione, curata dal personale dei distretti, è stata proposta agli utenti a conclusione delle prestazioni.

Hanno aderito complessivamente 159 utenti di cui 68 presso il Poliambulatorio di Tropea, 56 presso il Poliambulatorio di Vibo Valentia, 34 presso il Poliambulatorio di Serra San Bruno.

Il campione esaminato è rappresentato da:

- ➡ 83 persone di sesso femminile
- ➡ 74 persone di sesso maschile

Nell'indagine indirizzata in un breve intervallo di tempo, non sono stati coinvolti tutti i poliambulatori dei distretti, ma consente di avere una prima valutazione da parte degli utenti.

Il campione cui è stato somministrato il questionario non può essere considerato significativo e lo stesso vale anche per i dati raccolti. Questa rilevazione va considerata come test per metodologia, questionario, fattibilità e quindi come punto di partenza per una rilevazione costante e continua della qualità dei servizi distrettuali. I primi risultati possono essere indicativi dei fattori di criticità e dei punti di forza su cui riflettere, tenendo conto come una indagine di qualità non era mai stata fatta sul territorio.

La strategia di campionamento scelto è stata quella dell'intervista "**casuale**", senza alcuna selezione ragionata nella composizione dello stesso.

È evidente, quindi, che si tratta di un campione opportunistico, ma comunque adeguato allo scopo dell'analisi.

Lo strumento per tale indagine esplorativa, tenuto conto delle indicazioni fornite, consiste di un questionario anonimo composto da 20 domande suddivise in quattro sezioni:

- una prima sezione che riguarda i dati relativi all'utente (età, sesso, titolo di studio);
- una seconda sezione che contiene le variabili finalizzate alla misurazione del grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici rispetto alle informazioni sulle strutture, tempi di attesa per la prenotazione,

semplicità della procedura di prenotazione, disponibilità/cortesie operatori, attesa rispetto agli orari di prenotazione;

- una terza sezione è dedicata alla percezione dell'Umanizzazione: riconoscibilità degli operatori, rispetto della privacy, confort e aspetti alberghieri;
- una quarta sezione si riferisce, invece, al giudizio complessivo finale, con specifico riferimento all'attenzione medica, infermieristica, accuratezza visita, cortesia, disponibilità operatori, qualità del servizio ricevuto.

Ad ogni risposta è associato un indice di soddisfazione riportato su più livelli:

- ➡ molto insoddisfatto,
- ➡ insoddisfatto,
- ➡ soddisfatto,
- ➡ molto soddisfatto,
- ➡ non risposta.

A chiusura del questionario è stato lasciato uno spazio libero per eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi.

Per l'analisi dei dati è stata utilizzata una procedura informatica che ha permesso l'analisi descrittiva dei fenomeni indagati. In particolare la descrizione è stata effettuata mediante il calcolo delle frequenze di risposta ai singoli item del questionario.

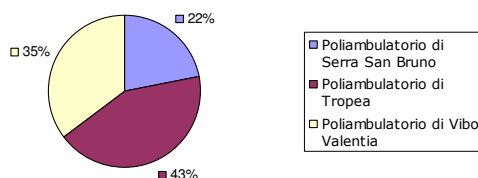
Risultati dell'indagine complessiva

Questo report presenta i dati complessivi relativi ai questionari realizzati nei Distretti Sanitari di Base di Vibo Valentia, Serra San Bruno, Tropea.

Le sedi degli ambulatori specialistici

Distretti Sanitari di Base

Sedi	Frequenza	Percentuale
Poliambulatorio di Serra San Bruno	35	22,00%
Poliambulatorio di Tropea	68	42,80%
Poliambulatorio di Vibo Valentia <small>SEDI</small>	56	35,20%
Totale Questionari	159	100,00%



Sono stati distribuiti n. 159 questionari. La maggiore percentuale di rispondenti si riscontra nel Poliambulatorio di Tropea (42,80%)

n° 74 rispondenti sesso maschile di età media 51,06 anni

n° 83 rispondenti sesso femminile di età media 47,2 anni

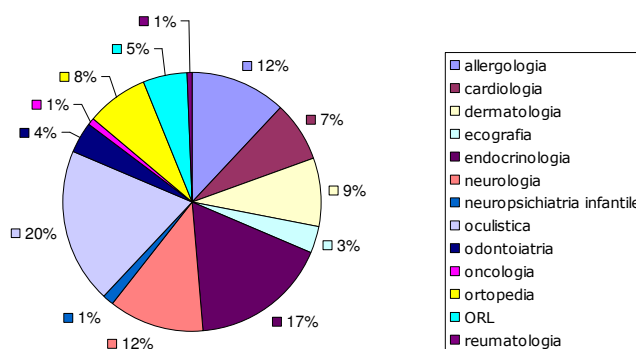
Titolo di studio: licenza elementare 21,80%; licenza media 29,30%; diploma di scuola superiore 38,10%; laurea 10,90%;

Totale - Rispondenti per visita specialistica eseguita

Visita specialistica di	Frequenza	%
Allergologia	18	12,0%
Cardiologia	11	7,3%
Dermatologia	13	8,7%
Ecografia	5	3,4%
Endocrinologia	26	17,3%
Neurologia	18	12,1%
neuropsichiatria infantile	2	1,4%
Oculistica	29	19,3%
Odontoiatria	6	4,0%
Oncologia	1	0,7%
Ortopedia	12	8,0%
ORL	8	5,4%
Reumatologia	1	0,7%
Totale	150	100,0%

E' stato chiesto ai 159 intervistati il tipo di prestazione specialistica effettuata. il 19,3% a visita oculistica, Il 17,3% è stato sottoposto a visita endocrinologica, il 12% a visita allergologica, il 12% a visita neurologica. l'8% a visita ortopedica,

VISITA SPECIALISTICA ESEGUITA



Risultati complessivi

Perché ha scelto questo ambulatorio

Perché ha scelto questo ambulatorio?	Frequenza	%
Consiglio medico/operatori sanitari	4	2,5
Consiglio amici/parenti	12	7,5
Visita di controllo/continuità	3	1,9
Competenze professionisti	55	34,6
Minore tempo di attesa	4	2,5
Vicinanza	24	15,1
Altro	4	2,5
non risponde	53	33,3
Totale	159	100,0

Nell' esaminare i dati relativi al perché della scelta dell'ambulatorio, emerge un dato positivo: il 33% degli utenti sceglie la competenza del professionista. Si evince però che non c'è una buona rete tra servizi: solo il 2,5% viene consigliato dal medico e/o operatori sanitari.

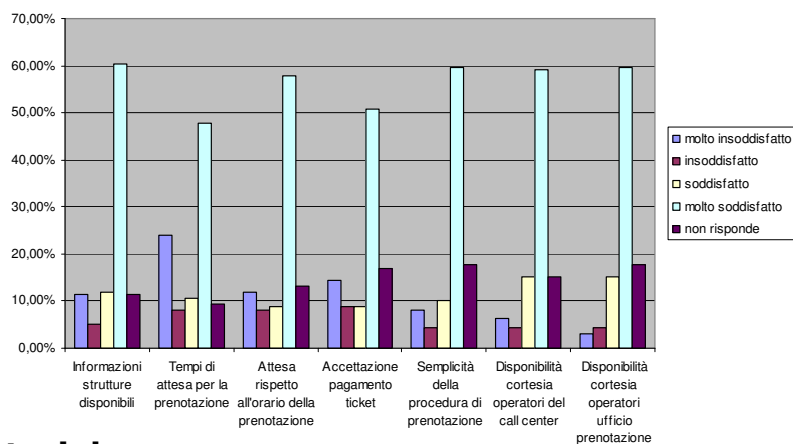
Modalità di prenotazione

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Informazioni strutture disponibili	11,30%	5,00%	11,90%	60,40%	11,30%
Tempi di attesa per la prenotazione	23,90%	8,20%	10,70%	47,80%	9,40%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	11,90%	8,20%	8,80%	57,90%	13,20%
Accettazione pagamento ticket	14,50%	8,80%	8,80%	50,90%	17,00%
Semplicità della procedura di prenotazione	8,20%	4,40%	10,10%	59,70%	17,60%
Disponibilità cortesia operatori del call center	6,30%	4,40%	15,10%	59,10%	15,10%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione	3,10%	4,40%	15,10%	59,70%	17,60%

Anche se il grado di soddisfazione è confortante, le criticità rilevate sono il 32% insoddisfatti dell'attesa per la prenotazione, il 23% accettazione pagamento ticket, si fa notare la percentuale del 15% di non risposte, la quale induce a due riflessioni:

1. riformulazione della domanda,
2. nella scala di indirizzo manca il valore intermedio

3. Modalità di prenotazione

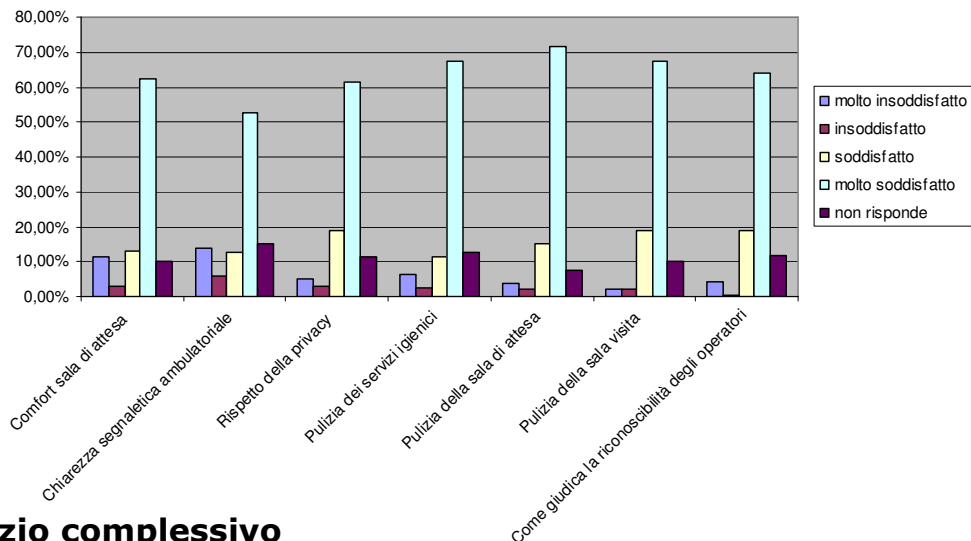


Percorso ambulatoriale

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Comfort sala di attesa	11,30%	3,10%	13,20%	62,30%	10,10%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	13,80%	5,70%	12,60%	52,80%	15,10%
Rispetto della privacy	5,00%	3,10%	18,90%	61,60%	11,30%
Pulizia dei servizi igienici	6,30%	2,50%	11,30%	67,30%	12,60%
Pulizia della sala di attesa	3,80%	1,90%	15,10%	71,70%	7,50%
Pulizia della sala visita	1,90%	1,90%	18,90%	67,30%	10,10%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	4,40%	0,60%	18,90%	64,20%	11,90%

Un utente su dieci è insoddisfatto per la sala d'attesa (consigliata richiesta di climatizzazione adeguata e riviste), due utenti su dieci sono insoddisfatti della chiarezza della segnaletica ambulatoriale. La pulizia dell'ambiente e il servizio delle prestazioni sono percepiti con un valore soddisfacente.

Percorso ambulatoriale

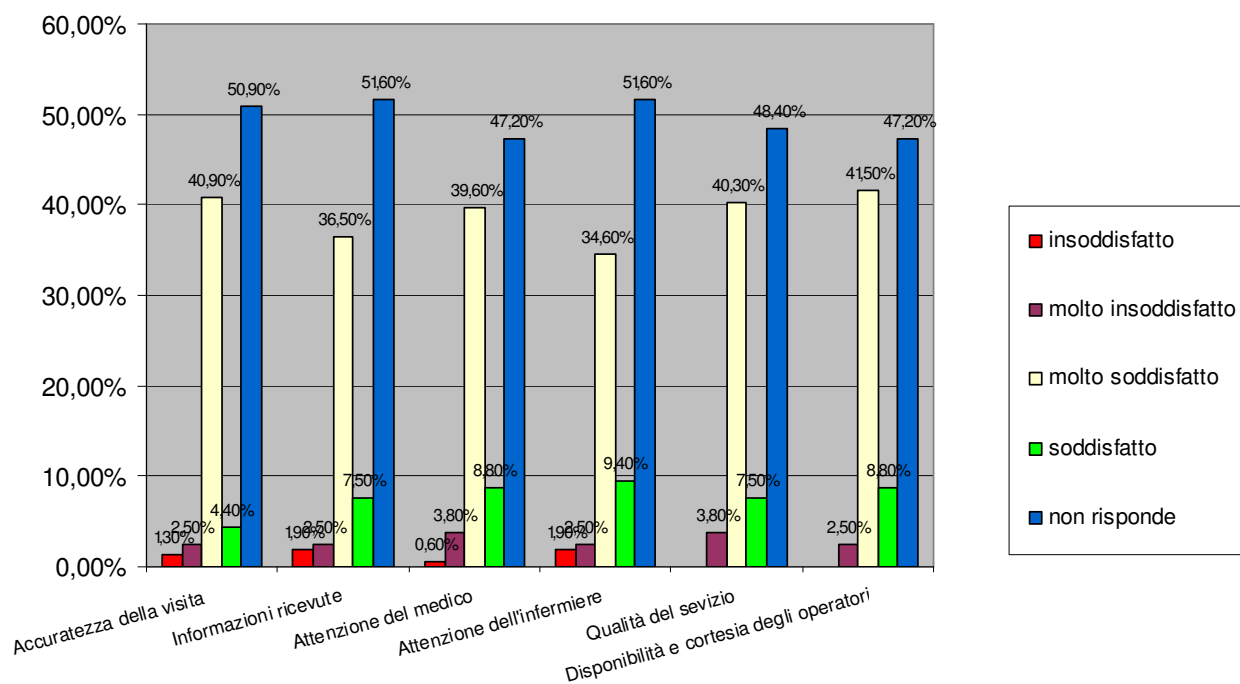


Servizio complessivo

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	non risponde
Accuratezza della visita	1,30%	2,50%	40,90%	4,40%	50,90%
Informazioni ricevute	1,90%	2,50%	36,50%	7,50%	51,60%
Attenzione del medico	0,60%	3,80%	39,60%	8,80%	47,20%
Attenzione dell'infermiere	1,90%	2,50%	34,60%	9,40%	51,60%
Qualità del servizio	-	3,80%	40,30%	7,50%	48,40%
Disponibilità e cortesia degli operatori		2,50%	41,50%	8,80%	47,20%

Gli utenti sono soddisfatti per ogni singolo item. Anche nelle altre sezioni si può notare che la maggiore frequenza delle non risposte corrisponde alle maggiori frequenze di insoddisfazione. Si potrebbe immaginare che le non risposte sottendono ad un parere negativo che però non viene espresso chiaramente.

Servizio complessivo



Consiglierebbe ad altri questa struttura	Frequenza
Si	133
No	4
Non so	3
Totale	140

Eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi	Frequenza
Rispetto orario di prenotazione/ accesso alle visite	6
Carenza ticket	6
Riduzione tempi e liste di attesa	8
Miglioramento sala attesa	3
Segnaletica carente	1
Ticket nell'ambulatorio	5
Atro	3
Totale	32

Distretto sanitario di Base n.1 - Vibo Valentia

Sono stati distribuiti n. 56 questionari.

Rispondenti 56 Età media 44 anni

Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti sono riportate di seguito:

Titolo di studio: licenza elementare 14,30%, licenza media 30,60%, diploma di scuola superiore 38,80%, laurea 16,30%;

Poliambulatorio Vibo Valentia

Motivi della scelta	Frequenza
Consiglio medico/operatori sanitari	4
Tempi più brevi	-
Vicinanza	6
Competenza professionista	6
Consiglio amici/parenti	2
Altro	4
Totale	22

Eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei sevizi	Frequenza
Carenza ufficio ticket	-
Riduzione dei tempi attesa	4
Ufficio ticket presso l'ambulatorio	-
Miglioramento sala d'attesa e segnaletica	4
Altro	1
Totale	9

Da evidenziare che ci si aspettava una maggiore numerosità campionaria in rapporto al numero di utenti presenti in un giorno. Ciò può indicare:

- la disaffezione degli operatori sanitari
- l'indisponibilità dell'utente al rilascio dell'intervista amputabile a più cause tra le quali: fretta, timore di essere individuato, sfiducia, etc.
- tempi di raccolta questionari brevi

È auspicabile quindi un'attenta valutazione del fenomeno ai fini di migliorare la partecipazione degli operatori sanitari alle azioni di autovalutazione e partecipazione convinta dell'utenza che il monitoraggio delle attività avrà ripercussioni di miglioramento dei servizi erogati.

Rispondenti per visita specialistica eseguita

Visita Specialistica	Frequenza	%
Allergologia	5	10,60%
Cardiologia	6	12,80%
Dermatologia	7	14,90%
Ecografia	5	10,60%
Neurologia	9	19,10%
Oculistica	7	14,90%
Odontoiatria	3	6,40%
Ortopedia	2	4,30%
ORL	2	4,20%
Reumatologia	1	2,10%
Totale	47	100,00%

Modalità di prenotazione

	insoddisfatto	Molto insoddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	non risponde
Informazioni strutture disponibili	16,1%	8,9%	12,5%	46,4%	16,1%
Tempi di attesa per la prenotazione	30,4%	12,5%	10,7%	37,5%	8,9%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	16,1%	14,3%	8,9%	42,9%	17,9%
Accettazione pagamento ticket	14,3%	10,7%	12,5%	42,9%	19,6%
Semplicità della procedura di prenotazione	5,4%	7,1%	12,5%	50,0%	25,0%
Disponibilità cortesia operatori del call center	7,1%	5,4%	17,9%	55,4%	14,3%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione		1,8%	19,6%	55,4%	23,2%

Un utente su dieci si dichiara molto insoddisfatto per accettazione pagamento ticket, due su dieci insoddisfatti per la struttura e quattro su dieci attesa rispetto all'orario per la prenotazione.

Servizio complessivo

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	non risponde
Accuratezza della visita	1,8%	5,4%	35,7%	48,2%	8,9%
Informazioni ricevute	3,6%	3,6%	30,4%	50,0%	12,5%
Attenzione del medico	-	3,6%	33,9%	44,6%	17,9%
Attenzione dell'infermiere	3,6%	3,6%	25,0%	50,0%	17,9%
Qualità del servizio		3,6%	35,7%	48,2%	12,5%
Disponibilità e cortesia degli operatori	-	3,6%	32,1%	48,2%	16,1%

Si può ipotizzare che la non risposta può attribuirsi alla mancata comprensione della domanda.

Percorso ambulatoriale

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	non risponde
Comfort sala di attesa	12,5%	5,4%	14,3%	64,3%	3,6%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	19,6%	12,5%	10,7%	48,2%	8,9%
Rispetto della privacy	10,7%	3,6%	16,1%	57,1%	12,5%
Pulizia della sala di attesa	3,6%	1,8%	16,1%	67,9%	10,7%
Pulizia della sala visita	1,8%	1,8%	21,4%	53,6%	21,4%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	8,9%		21,4%	50,0%	19,6%

Due su dieci sono insoddisfatti per segnaletica, uno su dieci rispetto privacy

Distretto Sanitario di Base n.2 - Tropea

Sono stati distribuiti n. 68 questionari.

Rispondenti 68. Età media 53 anni.

Titolo di studio: licenza elementare 26,90%; licenza media 20,90%; diploma di scuola superiore 40,30%; laurea 11,90%;

Poliambulatorio Tropea

Motivi della scelta	Frequenza
Consiglio medico/operatori sanitari	-
Tempi più brevi	1
Vicinanza	11
Competenza professionista	41
Consiglio amici/parenti	4
Altro	6
Totale	63

L'ambulatorio è scelto per la fiducia nei professionisti e per la vicinanza.

Eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei sevizi	Frequenza
Carenza ufficio ticket	8
Riduzione dei tempi attesa	9
Ufficio ticket presso l'ambulatorio	6
Totale	23

Rispondenti per visita specialistica eseguita

Visita Specialistica	Frequenza	%
allergologia	11	16,20%
endocrinologia	26	38,20%
neurologia	6	8,90%
oculistica	17	25,00%
ortopedia	8	11,80%
Totale	68	100,00%

Modalità di prenotazione

Informazioni	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
strutture disponibili	2,9%	11,8%	67,6%	11,8%	5,9%
Tempi di attesa per la prenotazione	7,4%	26,5%	48,5%	7,4%	10,3%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	7,4%	10,3%	63,2%	8,8%	10,3%
Accettazione pagamento ticket	11,8%	19,1%	47,1%	5,9%	16,2%
Semplicità della procedura di prenotazione	2,9%	14,7%	58,8%	8,8%	14,7%
Disponibilità cortesia operatori del call center	5,9%	7,4%	55,9%	17,6%	13,2%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione	8,8%	5,9%	55,9%	16,2%	13,2%

Sono insoddisfatti: tre utenti su dieci per i tempi di attesa e per accettazione pagamento ticket, uno su dieci molto insoddisfatto per procedura della prenotazione.

Percorso ambulatoriale

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Comfort sala di attesa	5,9%	2,9%	70,6%	16,2%	4,4%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	10,3%	2,9%	61,8%	17,6%	7,4%
Rispetto della privacy	1,5%	4,4%	61,8%	23,5%	8,8%
Pulizia della sala di attesa	4,4%	2,9%	67,6%	17,6%	7,4%
Pulizia della sala visita	2,9%	2,9%	67,6%	20,6%	5,9%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	2,9%	1,5%	67,6%	19,1%	8,8%

Uno su dieci molto insoddisfatto per quanto attiene la segnaletica, adeguata corrispondenza di soddisfazione per gli altri item

Servizio complessivo

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Accuratezza della visita	1,5%	1,5%	54,4%	39,7%	2,9%
Informazioni ricevute	2,9%	1,5%	55,9%	33,8%	5,9%
Attenzione del medico	5,9%	1,5%	48,5%	38,2%	5,9%
Attenzione dell'infermiere	2,9%	1,5%	51,5%	36,8%	7,4%
Qualità del servizio	5,9%		45,6%	41,2%	7,4%
Disponibilità e cortesia degli operatori	2,9%		45,6%	44,1%	7,4%

Giudizio decisamente positivo, emerge un buon livello di soddisfazione

Distretto Sanitario di Base n.3 - Serra San Bruno

Sono stati distribuiti n. 35 questionari.

Rispondenti 35

Titolo di studio: licenza elementare 23/30%; licenza media 46,70%; diploma di scuola superiore 30,30%;

Poliambulatorio Serra San Bruno

Motivi della scelta	Frequenza
Visita di controllo / continuità	3
Tempi più brevi	1
Vicinanza	6
Competenza professionista	3
Consiglio amici/parenti	6
Altro	1
Totale	20

Modalità di prenotazione

Informazioni strutture disponibili	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
	2,9%	2,9%	67,6%	11,8%	14,7%
Tempi di attesa per la prenotazione	2,9%	8,8%	64,7%	14,7%	8,8%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	2,9%	8,8%	64,7%	57,9%	13,2%
Accettazione pagamento ticket	8,8%	5,9%	70,6%	-	14,7%
Semplicità della procedura di prenotazione	2,9%	-	76,5%	8,8%	11,8%
Disponibilità cortesia operatori del call center	-	2,9%	73,5%	5,9%	17,6%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione	-	2,9%	75,5%	5,9%	14,7%

Percorso ambulatoriale

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Comfort sala di attesa	-	20,6%	70,6%	5,0%	4,4%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	-	11,8%	44,1%	5,9%	38,2%
Rispetto della privacy	1,5%	2,90%	70,60%	14,70%	11,80%
Pulizia della sala di attesa	-	2,90%	85,30%	8,80%	2,90%
Pulizia della sala visita	-	-	88,20%	11,80%	-
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	-	-	82,40%	14,70%	2,90%

Servizio complessivo

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Accuratezza della visita	-	-	50,0%	50,0%	-
Informazioni ricevute	-	-	47,1%	50,0%	2,9%
Attenzione del medico	-	-	50,0%	50,0%	-
Attenzione dell'infermiere	-	-	55,9%	44,1%	-
Qualità del servizio	-	-	55,9%	44,1%	-
Disponibilità e cortesia degli operatori	-	-	50,0%	50,0%	-

Risultati complessivi dei tre Distretti

I dati raccolti in un breve lasso di tempo e su un campione statisticamente non rilevante, non possono oggi essere esaustivi; danno tuttavia la possibilità di ulteriori approfondimenti.

In conclusione, essi evidenziano un'idea di buona qualità complessiva e di percezione di professionalità degli operatori ed adeguatezza del setting dell'attività specialistica. Si scopre che segnaletica, procedure di pagamento, esenzione ticket e confort della sala d'attesa ricevono valutazioni molto più negative, ma sono anche quelle per cui probabilmente è più facile fare qualcosa da subito a costo zero. Interessante è il giudizio molto positivo sulla cortesia/disponibilità del medico e infermiere, nonostante sensazioni non proprio favorevoli manifestate negli ultimi tempi. Da sottolineare che tali risposte provengono da un target con istruzione medio-alta: licenza media 29,30%; diploma di scuola superiore 38,10%; laurea 10,90%.

Viene evidenziato che il giudizio generale degli utenti è molto buono; vi sono tuttavia alcuni aspetti che risultano meno soddisfacenti e che dovrebbero essere migliorati sulla base delle priorità espresse dagli utenti, in modo da orientare il servizio verso le loro aspettative.

Per migliorare le performance della ricerca e rendere ancora più efficace l'utilizzo dello strumento questionario si possono ipotizzare:

- verifiche continue programmate nel tempo;
- lettera accompagnatoria al questionario con motivazioni, obiettivi, utilità della risposta, garanzia anonimato, etc.;
- formazione di personale rilevatore appositamente selezionato distinto dal personale della struttura erogante per evitare probabili condizionamenti;
- domande più chiare e comprensibili;
- risposte con una scala di valori numerici.

Mi piace ricordare una frase, per me significativa, "**Per migliorare il futuro bisogna conoscere il presente**". Considero, quindi, l'acquisizione dei presenti dati come base per programmare il miglioramento del nostro futuro aziendale.