



**RILEVAZIONE
QUESTIONARI QUALITA'
PERCEPITA
anno 2015**

INDICE

1. DESCRIZIONE GENERALE DELL'INDAGINE E DEL CAMPIONE	3
2. ESITI DEL QUESTIONARIO: ACCOGLIENZA IN REPARTO	5
3. ESITI DEL QUESTIONARIO: ORARI DI VISITA	7
4. ESITI DEL QUESTIONARIO: ASSISTENZA MEDICA	7
5. ESITI DEL QUESTIONARIO: ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	10
6. ESITI DEL QUESTIONARIO: PRESTAZIONI ALBERGHIERE	12
7. ESITI DEL QUESTIONARIO: PERCORSO DI DIMISSIONE.....	15
8. ESITI DEL QUESTIONARIO: ALTRI QUESITI	19
9. ESITI DEL QUESTIONARIO: CONFRONTI TRA UNITA' OPERATIVE DELL'AREA VASTA.....	22
10. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI.....	25
ALLEGATI.....	26

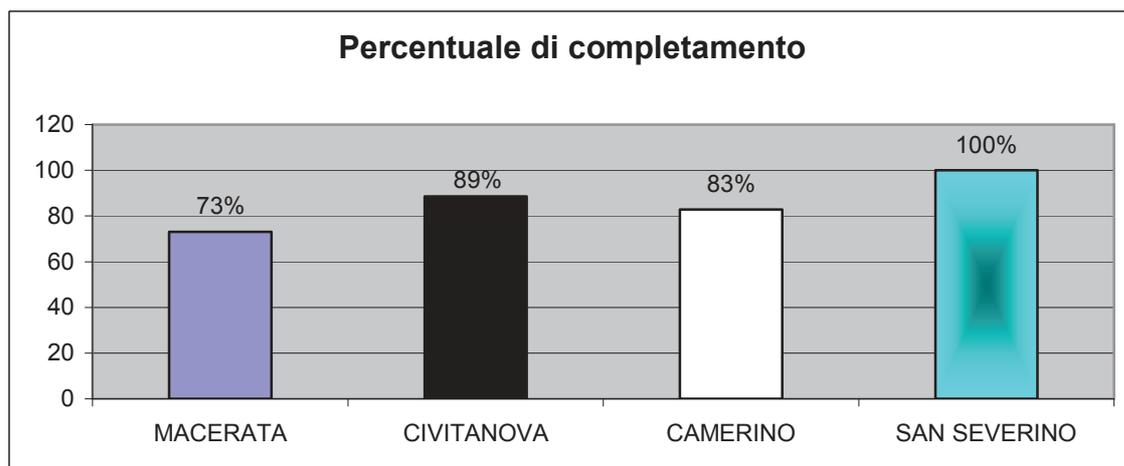
1. DESCRIZIONE GENERALE DELL'INDAGINE E DEL CAMPIONE

Durante il mese di Aprile del 2015 è stato distribuito, ai pazienti dimissionari nelle Unità Operative (UU.OO.) di degenza degli Ospedali dell' Area Vasta 3 di Civitanova Marche, Camerino, San Severino e Macerata un questionario, reso in forma anonima, sulla qualità percepita.

Il piano di somministrazione prevedeva la distribuzione di un numero di questionari parametrato al numero di posti letto delle UU.OO. oggetto d'indagine. Di seguito la tabella riassuntiva:

Discipline	Macerata p.l.	Civitanova p.l.	Camerino p.l.	S.Severino p.l.	Totale questionari da somministrare
CARDIOLOGIA	24	12	8		44
CHIRURGIA	38	20	13	6	77
GERIATRIA	19				19
MALATTIE INFETTIVE	7				7
MEDICINA GENERALE	56	38	25	26	145
NEUROLOGIA	10				10
OCULISTICA	4			2	6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	22	13	18		53
OSTETRICIA-GINECOLOGIA	32	15		18	65
OTORINOLARINGOIATRIA	7	12			19
PEDIATRIA	8	7		4	19
UROLOGIA	13	12			25
MEDICINA D'URGENZA	8	7			15
PNEUMOLOGIA	22				22
TOTALE	270	136	64	56	526

Di fatto su 512 questionari effettivamente consegnati, sono stati restituiti debitamente compilati n. 414 con una percentuale di completamento pari a 80.85%. Per quanto riguarda ogni singolo Ospedale registriamo un 72.96% per Macerata(197/220), un 82.81%(53/64) per Camerino, un 88.52%(108/122) per Civitanova ed un 100% (56/56) per San Severino.



DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per quanto riguarda la composizione del campione sono state registrate le seguenti informazioni: sesso , età , comune di residenza e nazionalità.

Macerata:

totale utenti che hanno compilato il questionario:197

n. uomini: 66

n. donne: 112

n. 19 pazienti non hanno indicato il sesso;

età media: 55,9 anni;

luogo prevalente di residenza: Macerata o provincia;

nazionalità : n. 152 pazienti di nazionalità italiana e n. 10 pazienti stranieri; n.35 pazienti non hanno dato risposta

Camerino

totale utenti che hanno compilato il questionario: 53

n. uomini: 28

n. donne: 24

n. 1 utente non ha indicato il sesso

età media:69.4 anni

nazionalità: n. 51 italiani n. 0 stranieri

San Severino

totale utenti che hanno compilato il questionario: 56

n. uomini: n. 19

n. donne: n.34

n. 3 non hanno indicato il sesso

età media: 56,8 anni

nazionalità: n. 48 italiani , n. 4 stranieri, n. 4 non hanno dato risposto

Civitanova Marche:

totale utenti che hanno compilato il questionario: 108

n. uomini:48

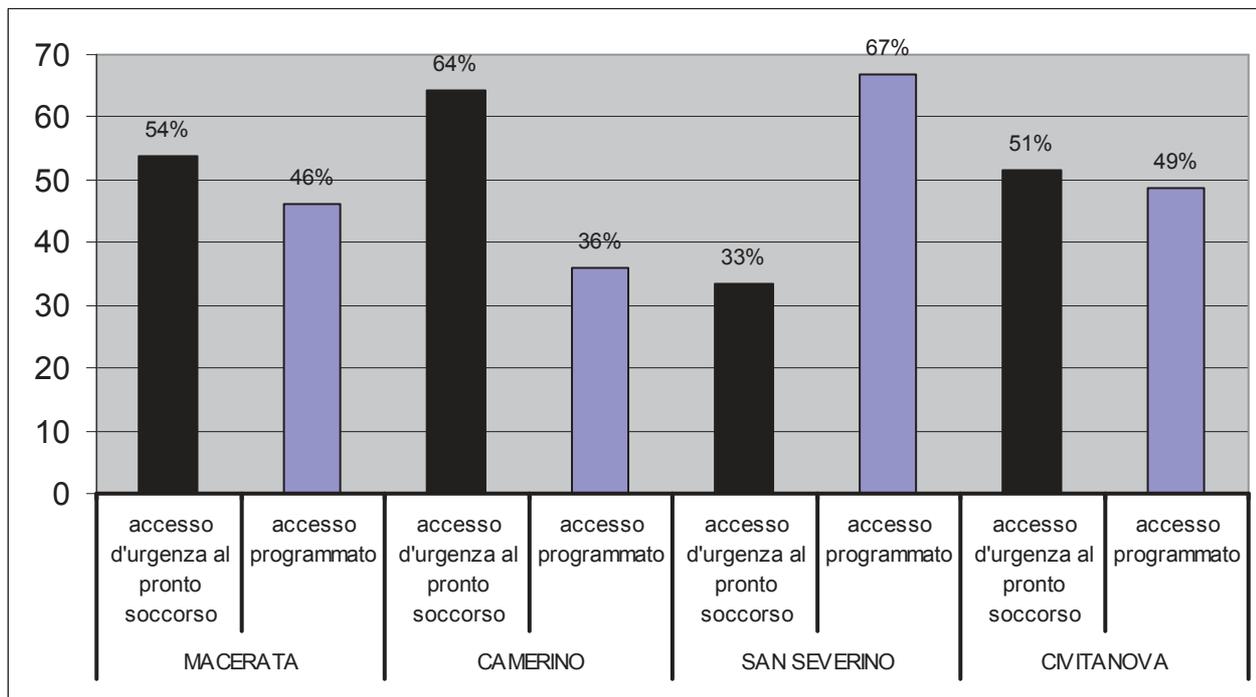
n. donne: 50

n. 10 utenti non hanno indicato il sesso

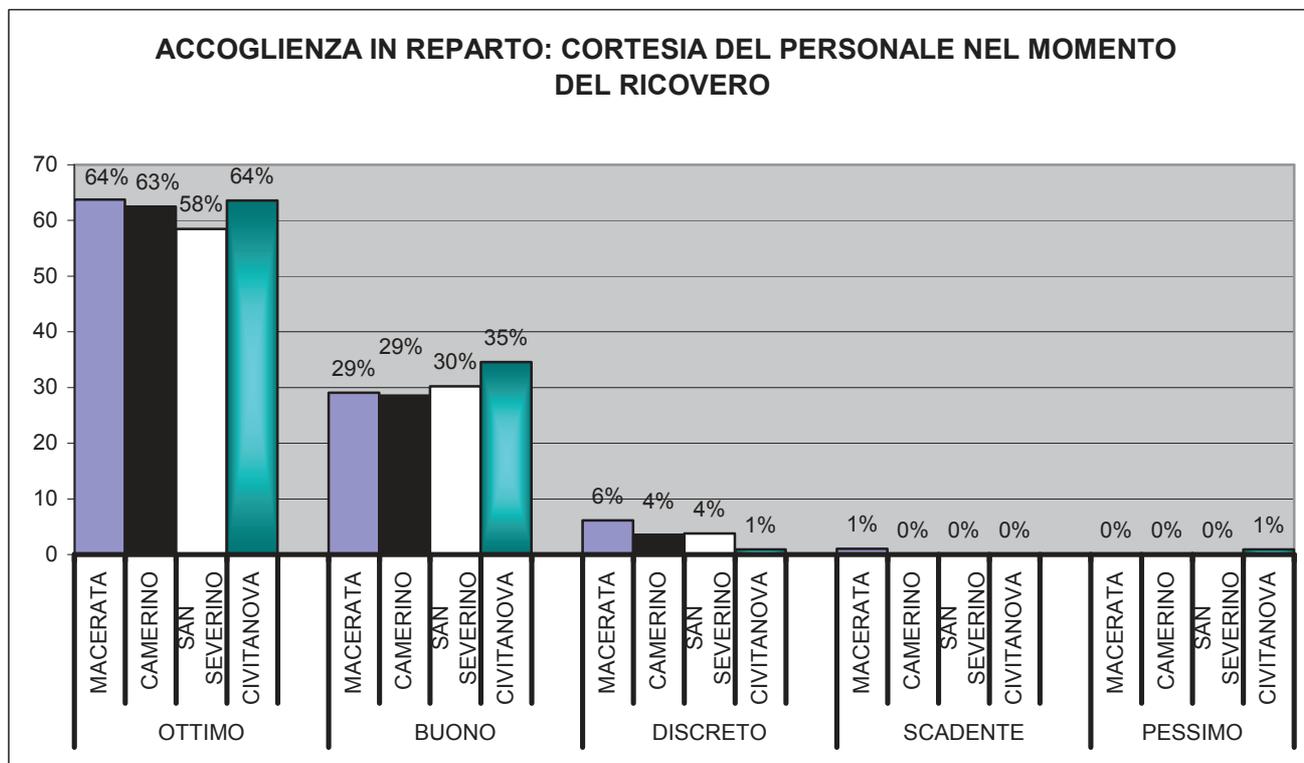
età media: 54,8 anni

nazionalità: n. 72 italiani, n. 1 straniero, n.35 non hanno dato risposta

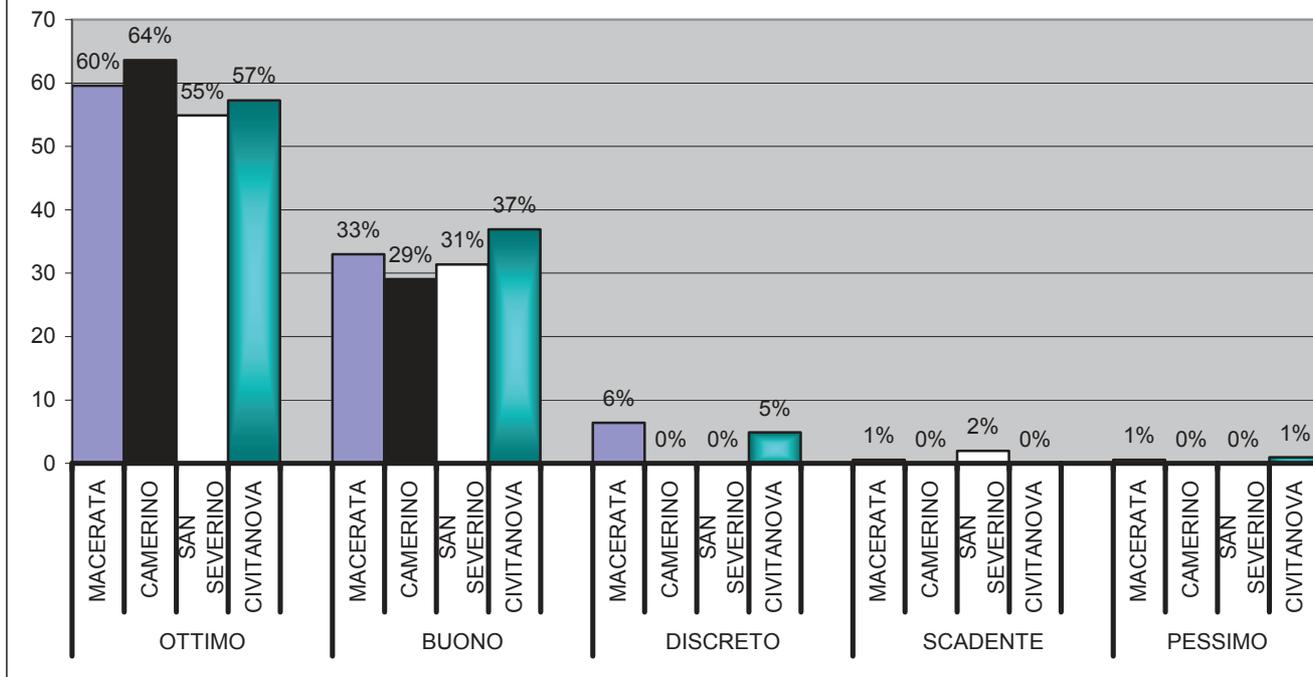
Di seguito viene rappresentata la tipologia di accesso all'Ospedale (accesso d'urgenza o programmato).



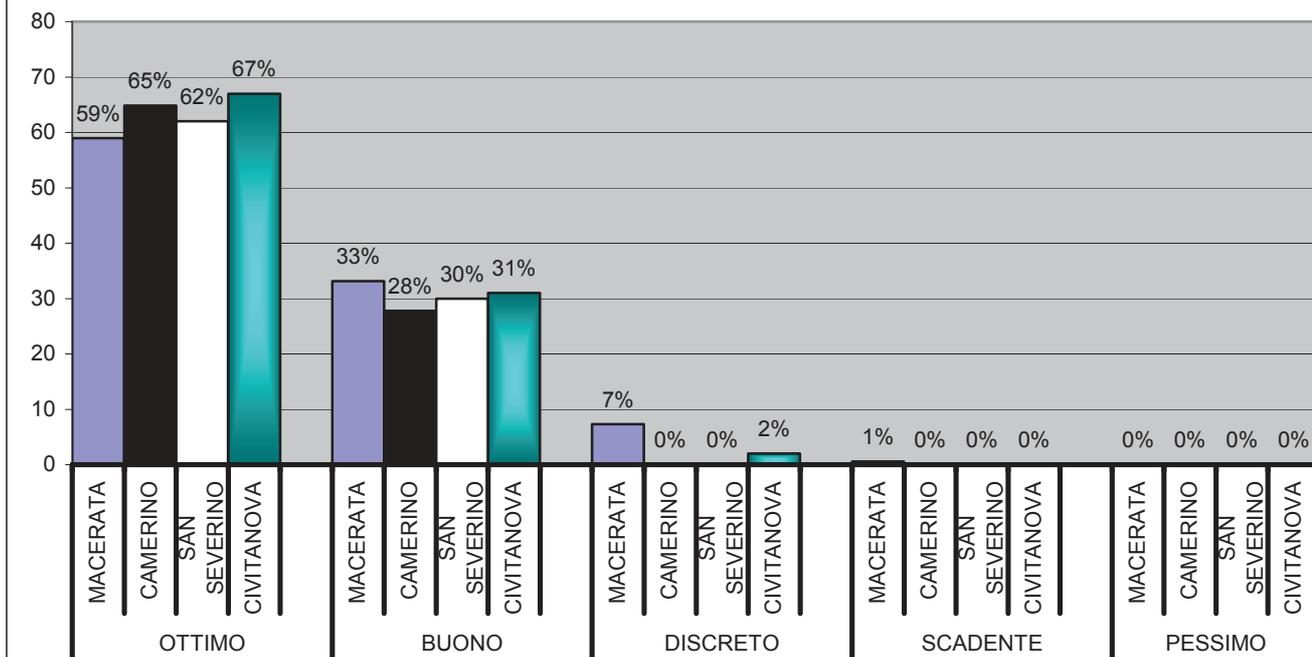
2. ESITI DEL QUESTIONARIO: ACCOGLIENZA IN REPARTO



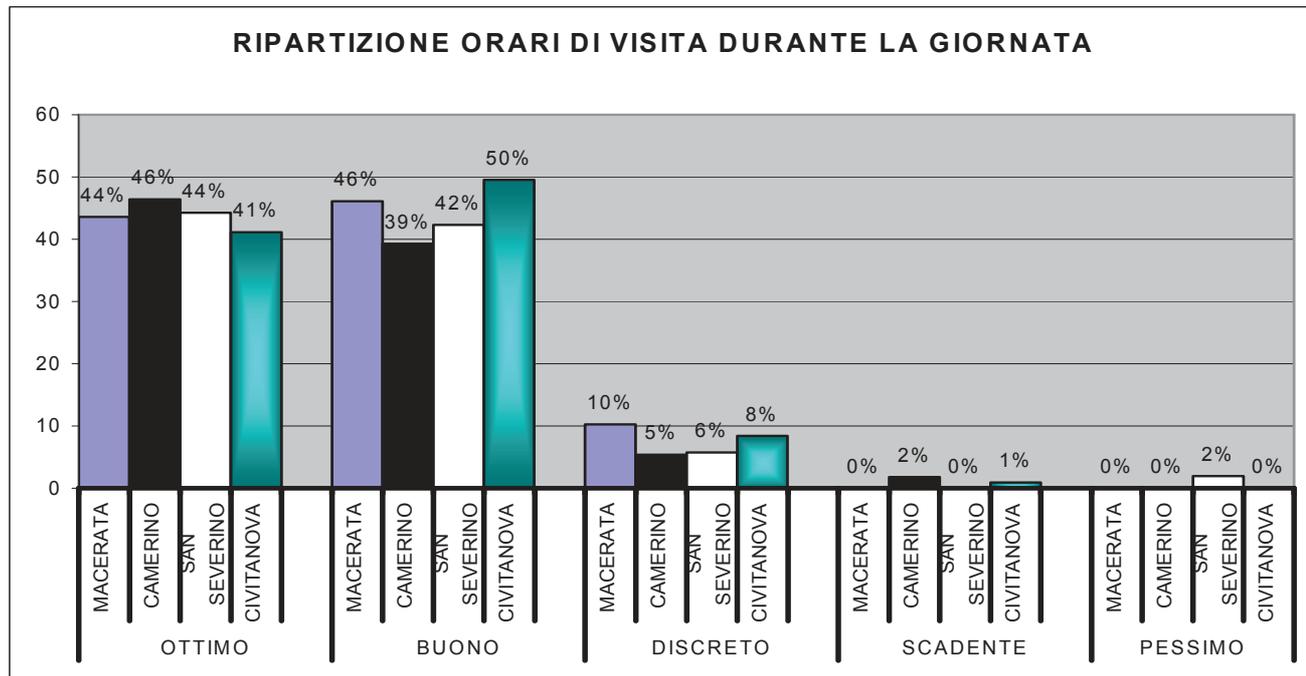
ACCOGLIENZA IN REPARTO: RISPETTO DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA DEI DATI



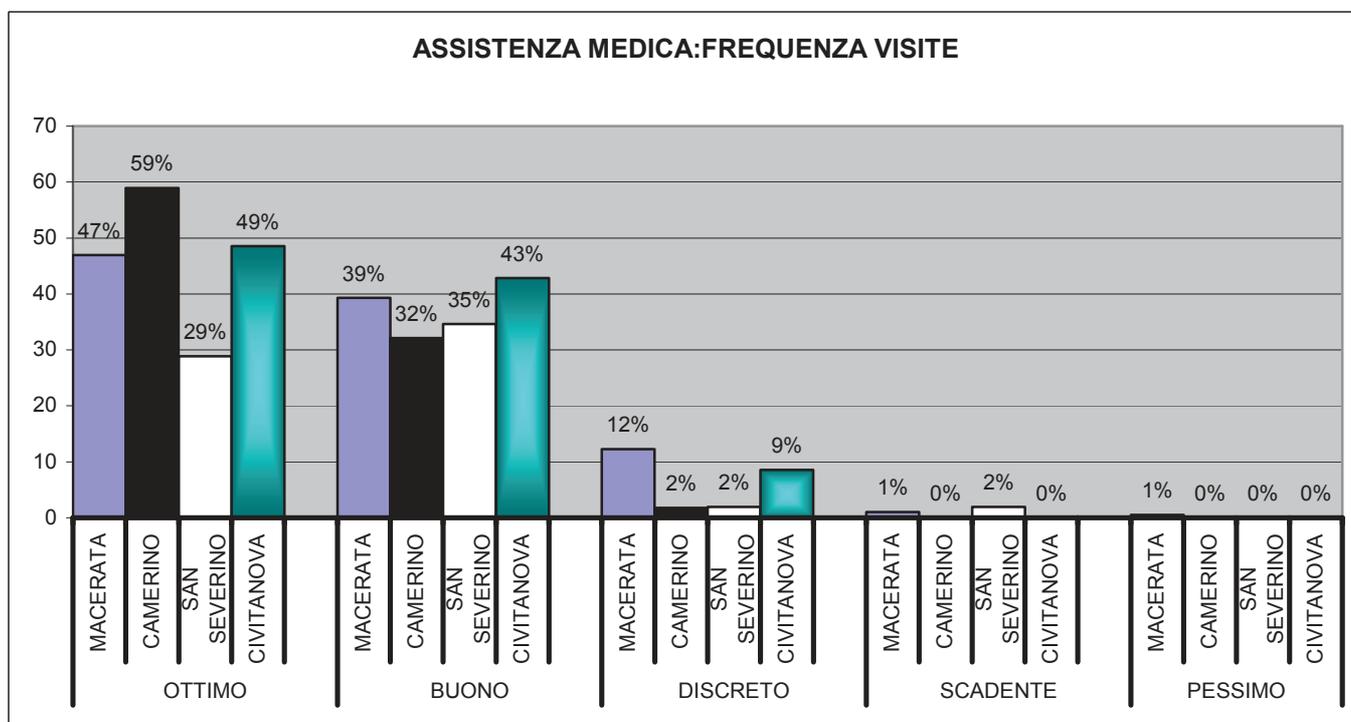
ACCOGLIENZA IN REPARTO: CORTESIA DEL PERSONALE NELL'ATTO DI DIMISSIONE



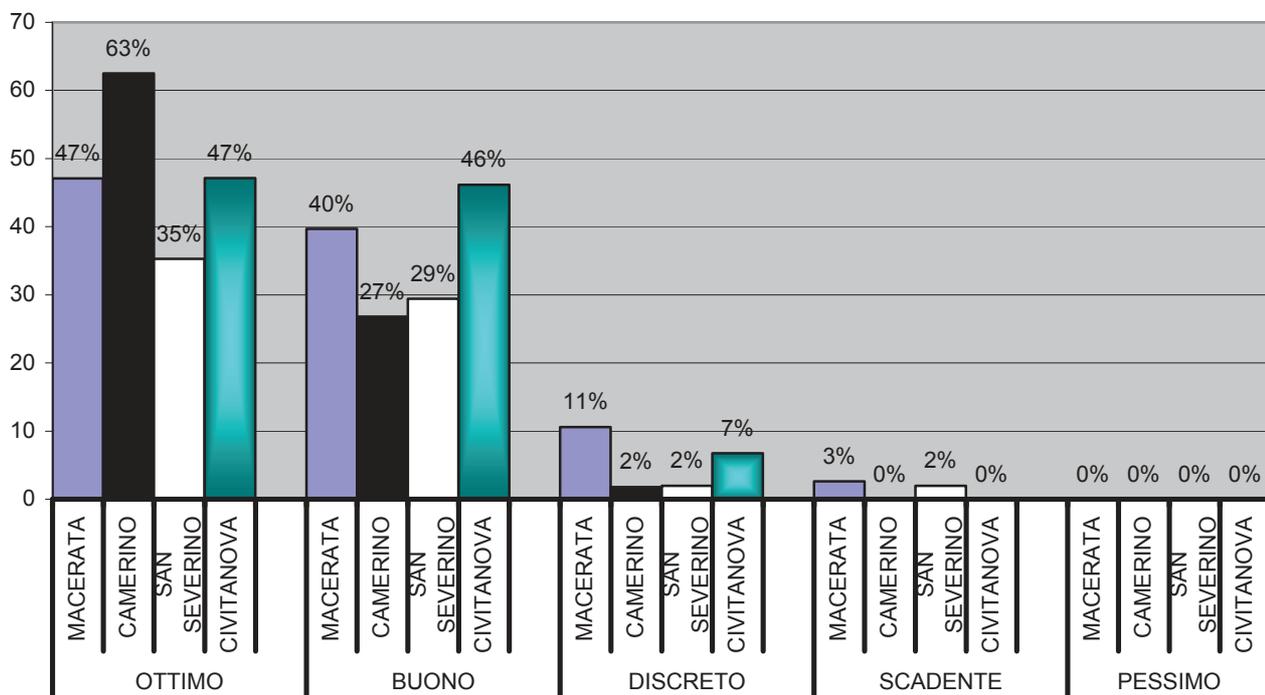
3. ESITI DEL QUESTIONARIO: ORARI DI VISITA



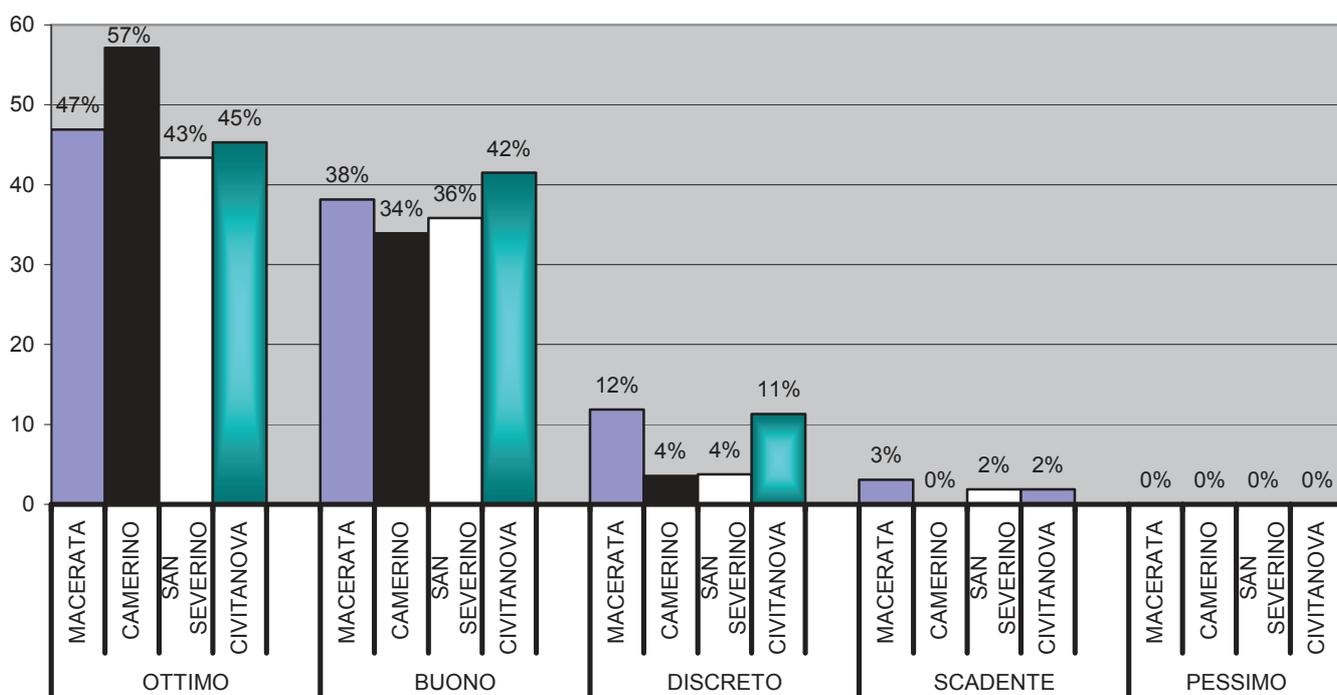
4 ESITI DEL QUESTIONARIO: ASSISTENZA MEDICA



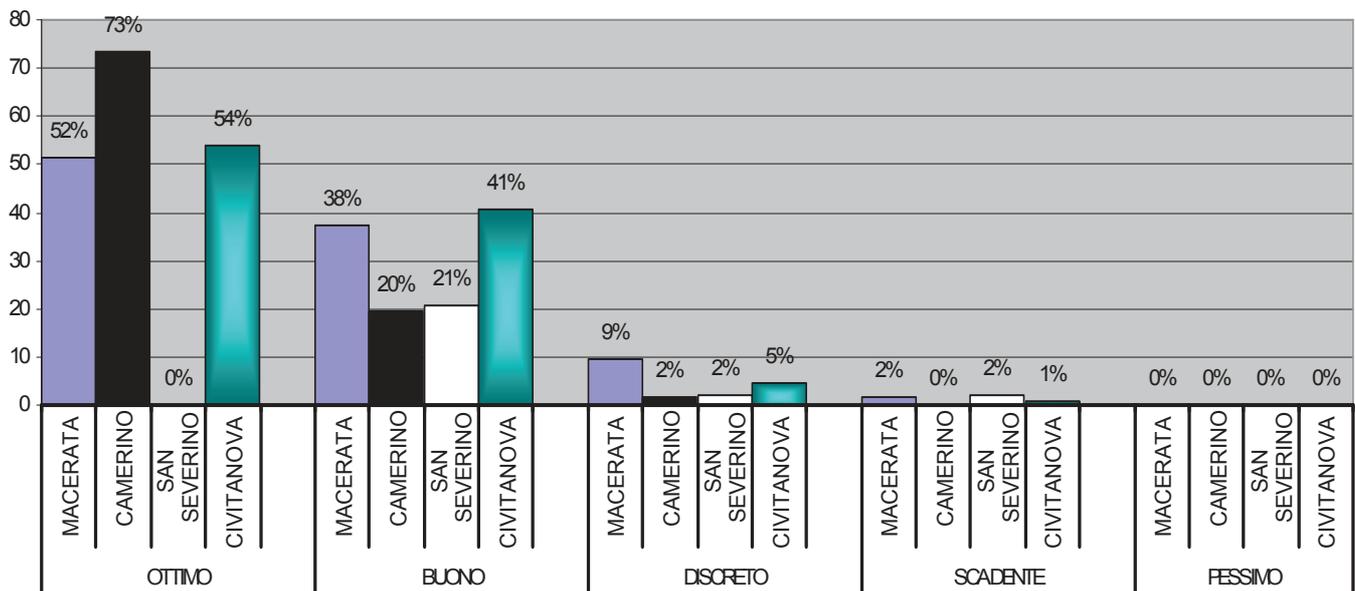
ASSISTENZA MEDICA: ACCURATEZZA VISITE



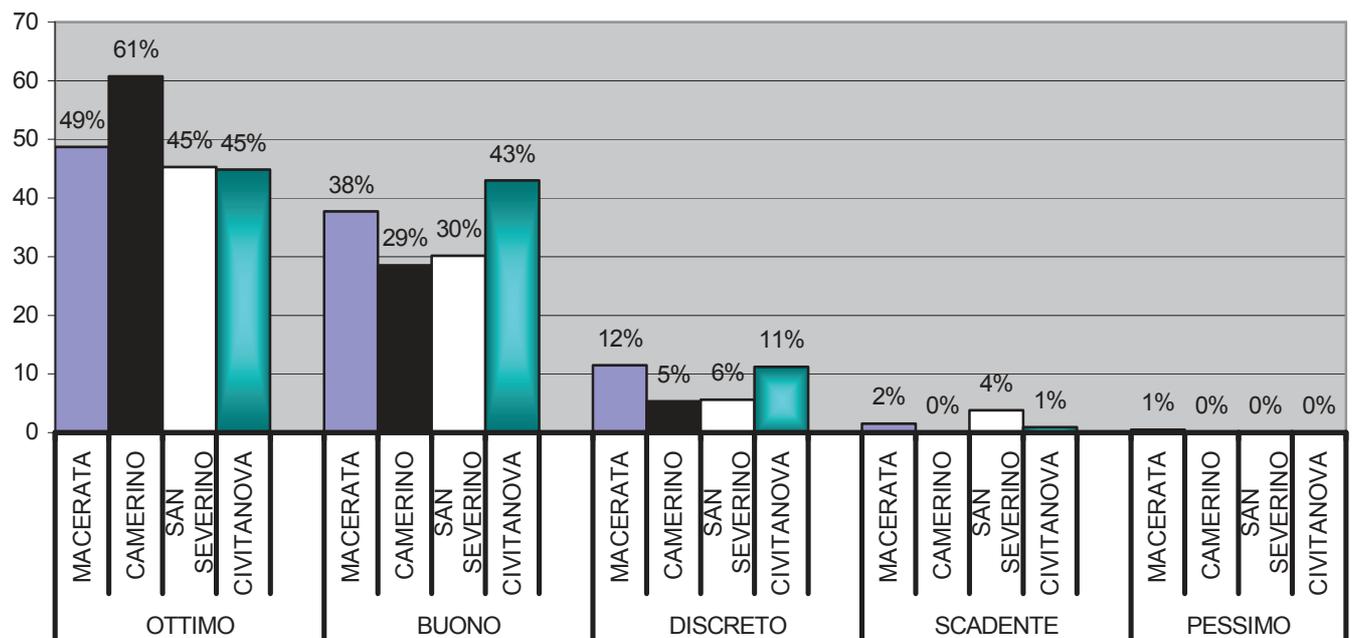
ASSISTENZA MEDICA: GENTILEZZA E CORTESIA NEI RAPPORTI



ASSISTENZA MEDICA: CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI

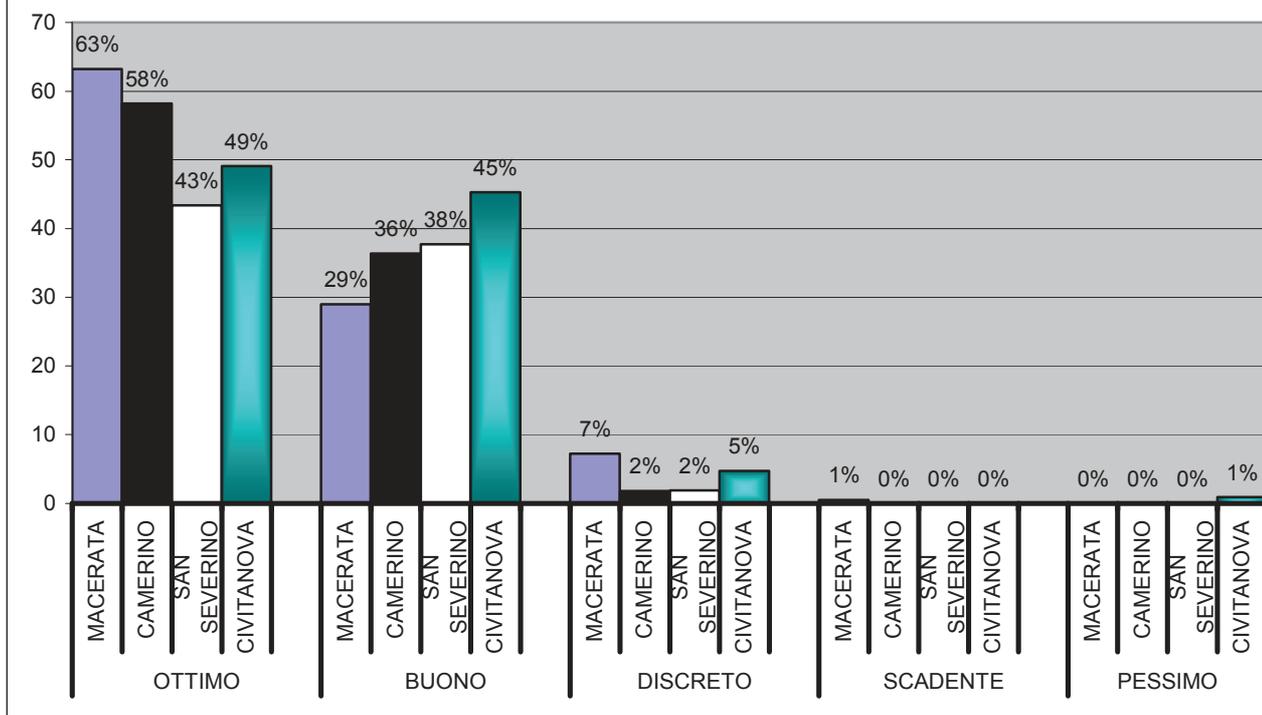


ASSISTENZA MEDICA: DISPONIBILITA' ASCOLTARE LE RICHIESTE DEGLI UTENTI

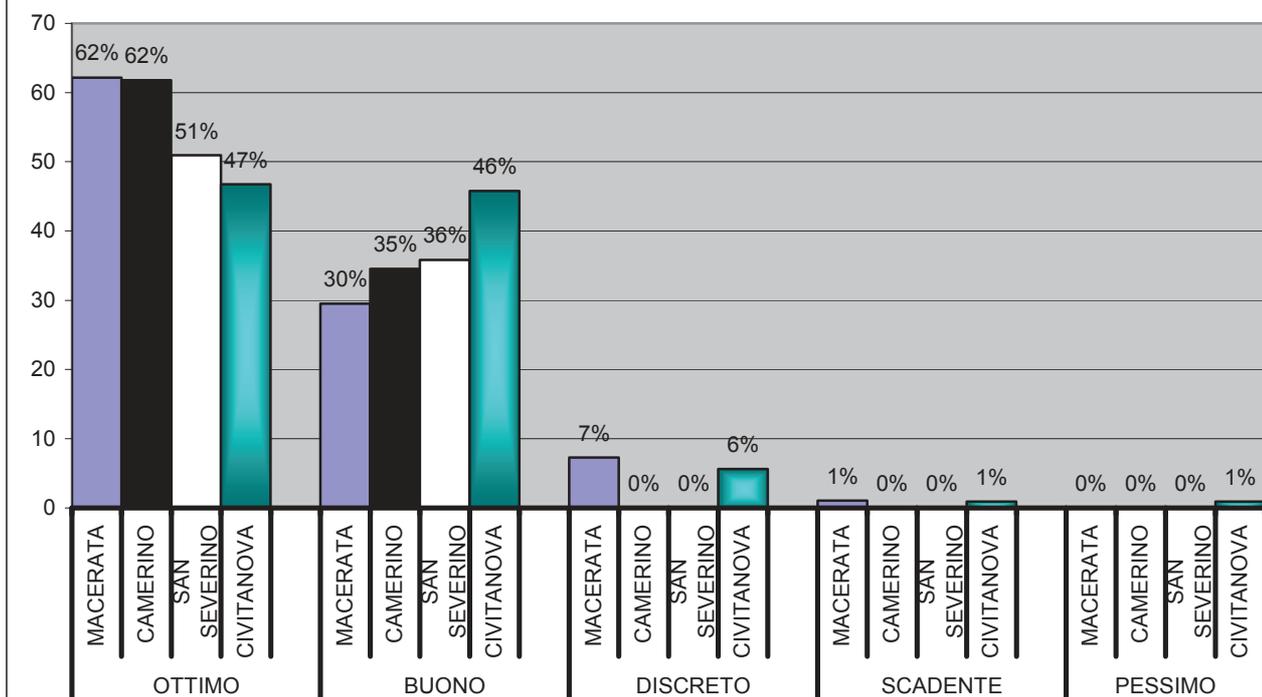


5. ESITI DEL QUESTIONARIO: ASSISTENZA INFERMIERISTICA

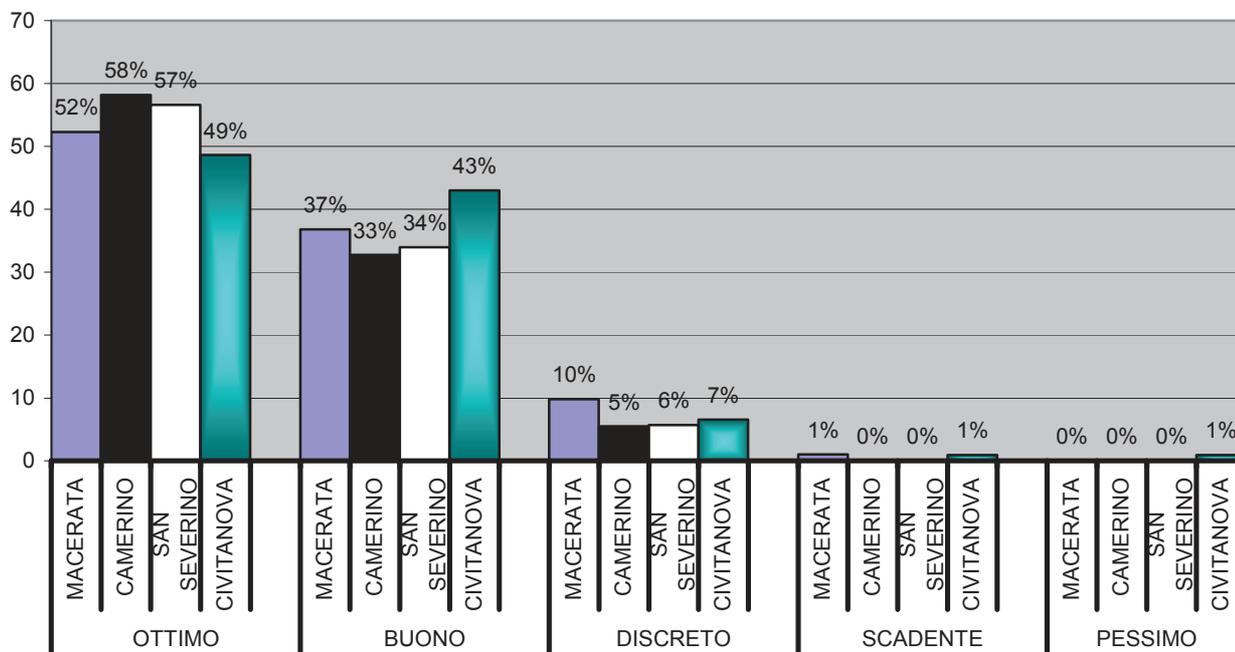
ASSISTENZA INFERMIERISTICA: ACCURATEZZA ASSISTENZA



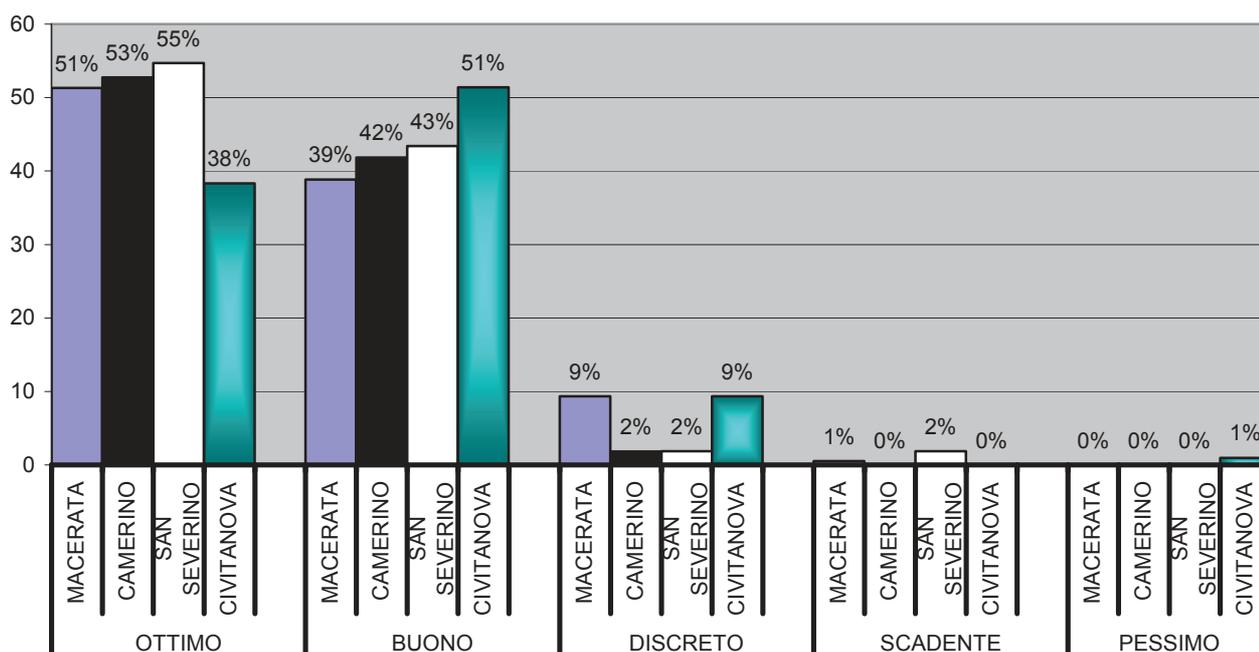
ASSISTENZA INFERMIERISTICA: CORTESIA E DISPONIBILITA'



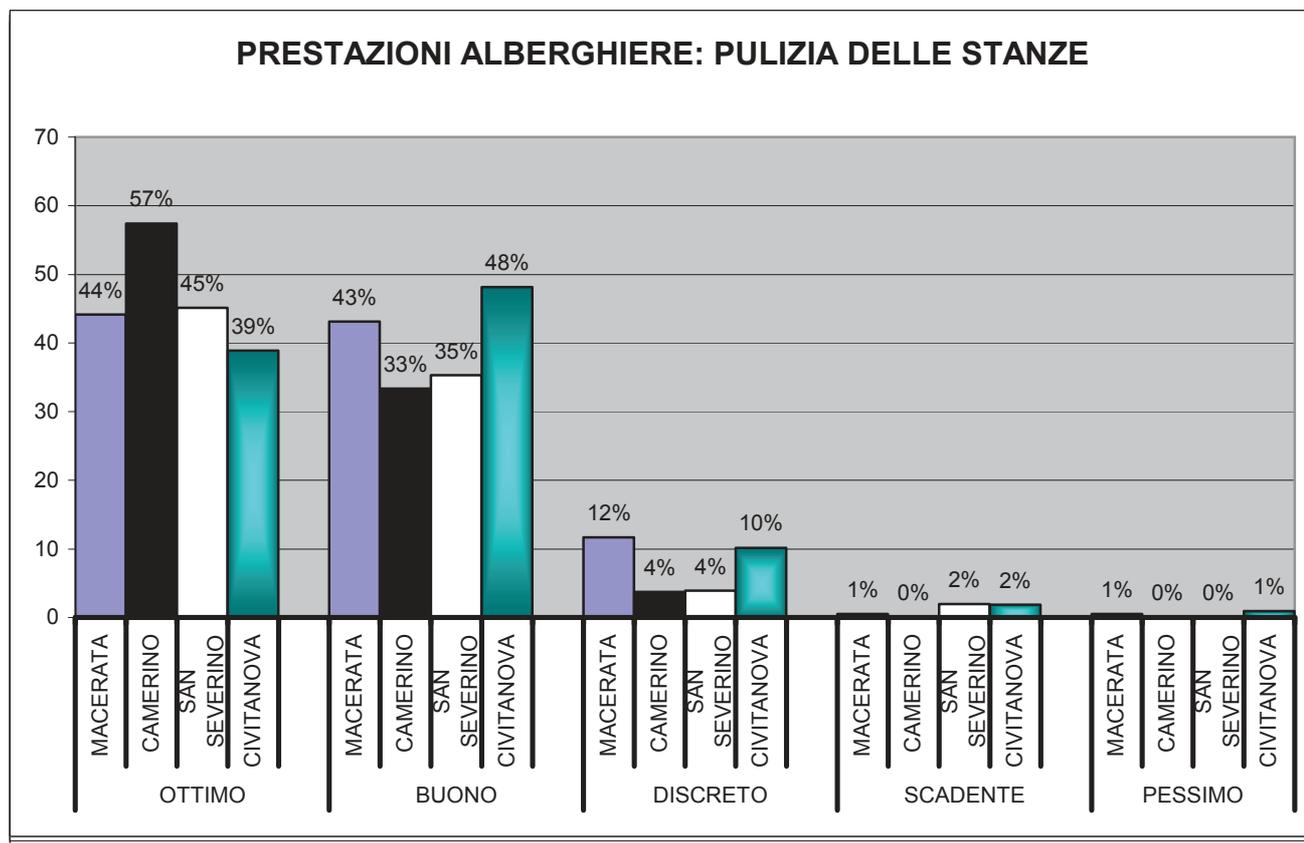
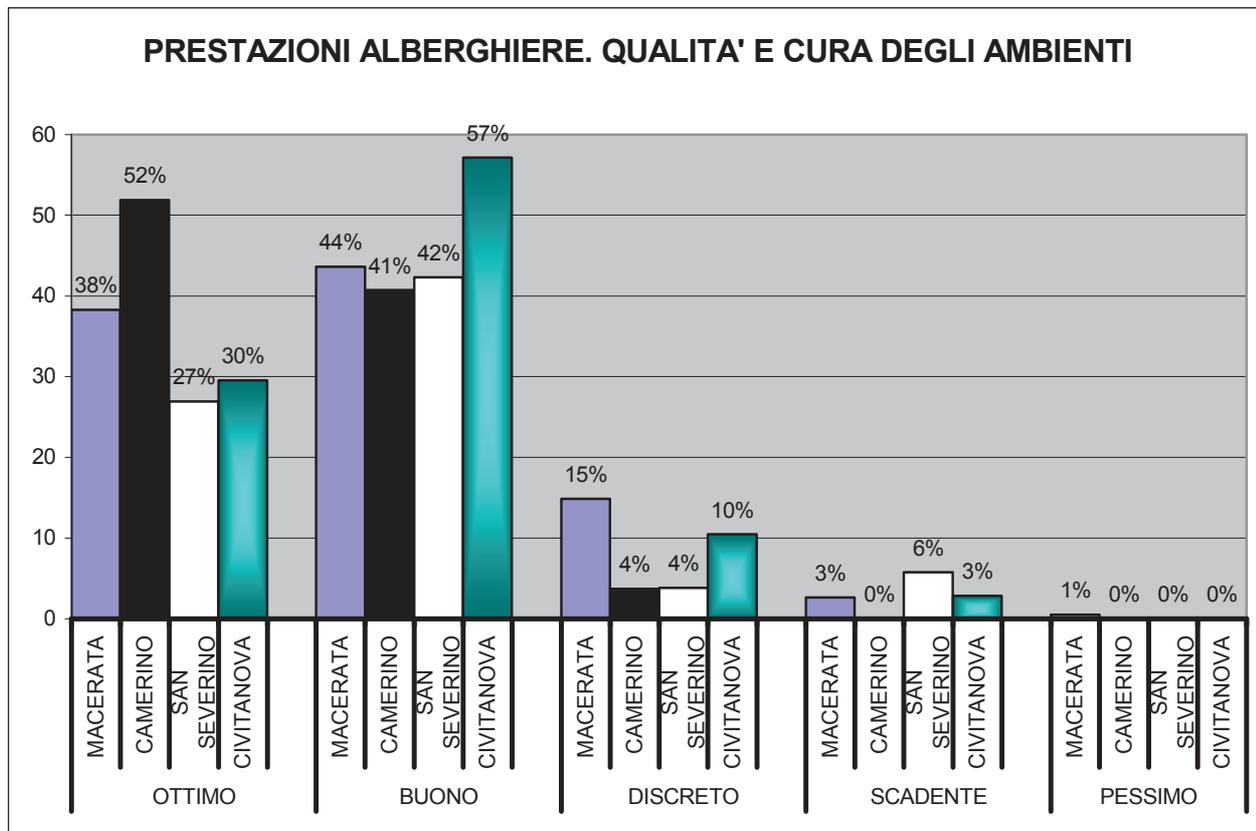
ASSISTENZA INFERMIERISTICA: TEMPESTIVITA' RISPOSTA ALLA CHIAMATA



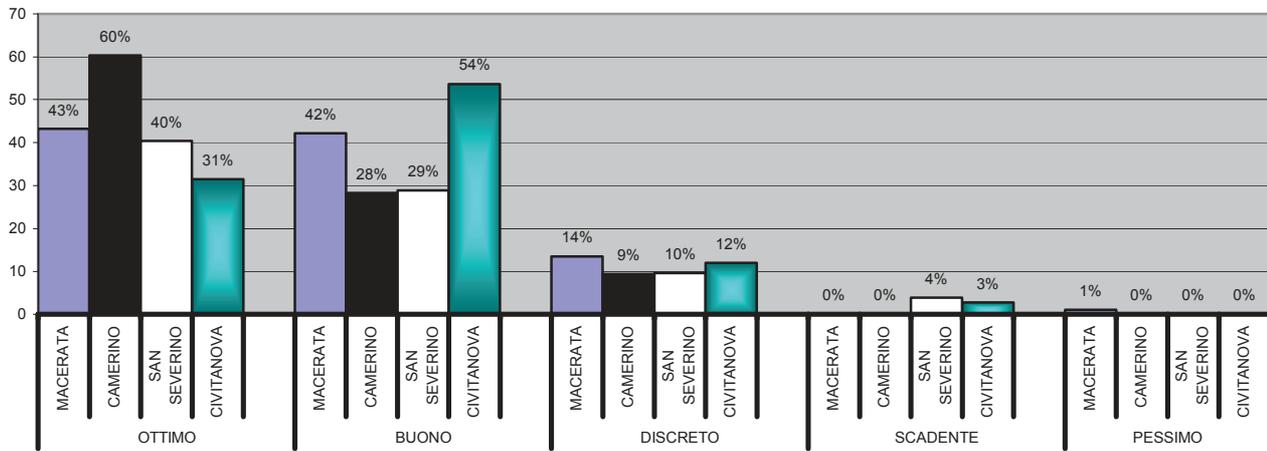
ASSISTENZA INFERMIERISTICA: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



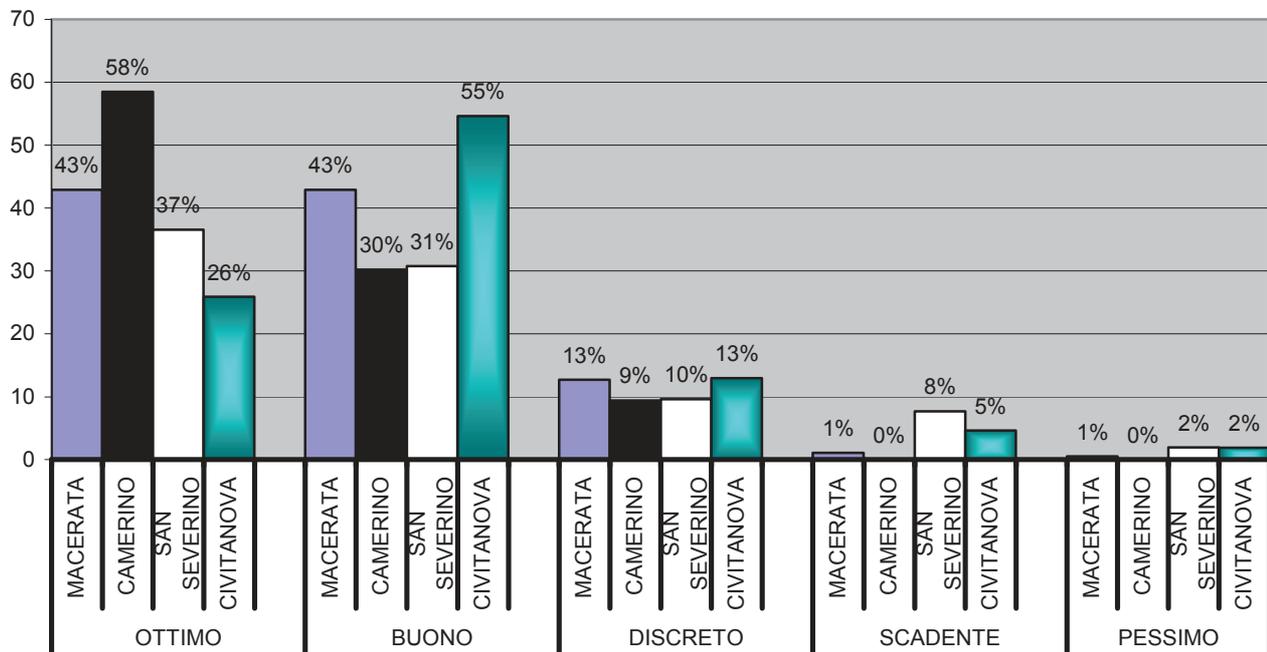
6. ESITI DEL QUESTIONARIO: PRESTAZIONI ALBERGHIERE



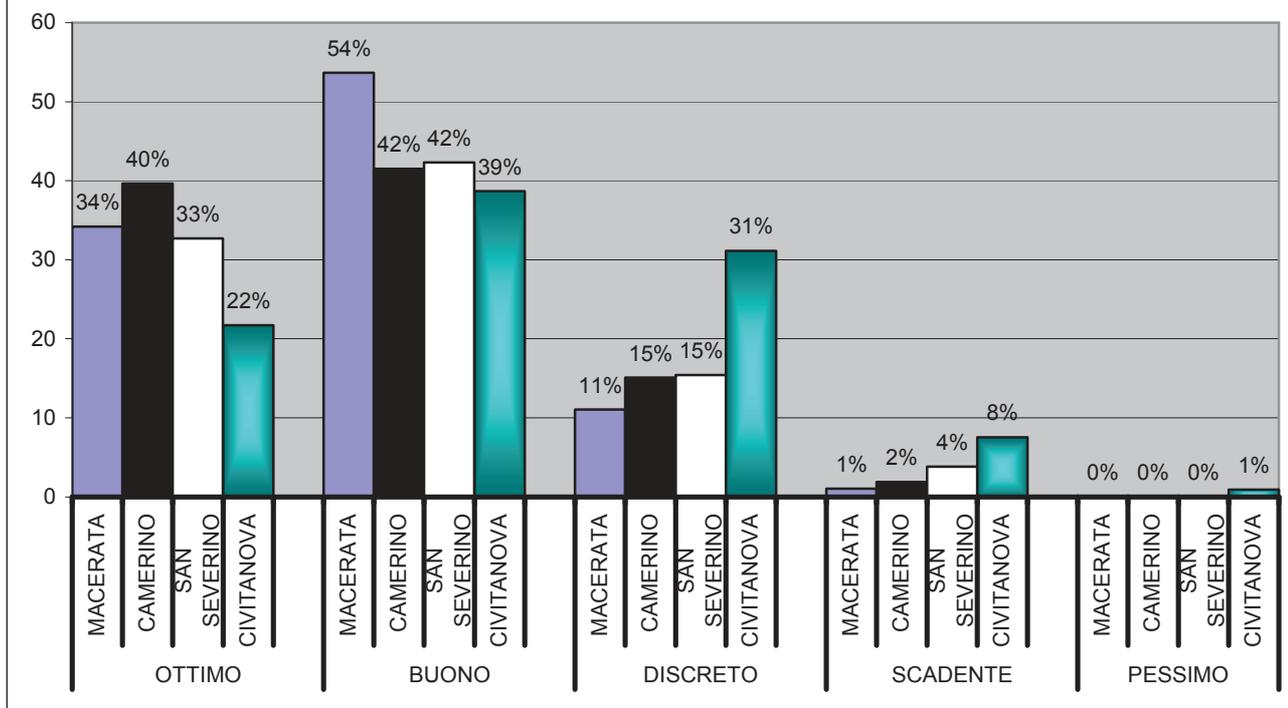
PRESTAZIONI ALBERGHIERE: PULIZIA SERVIZI IGIENICI



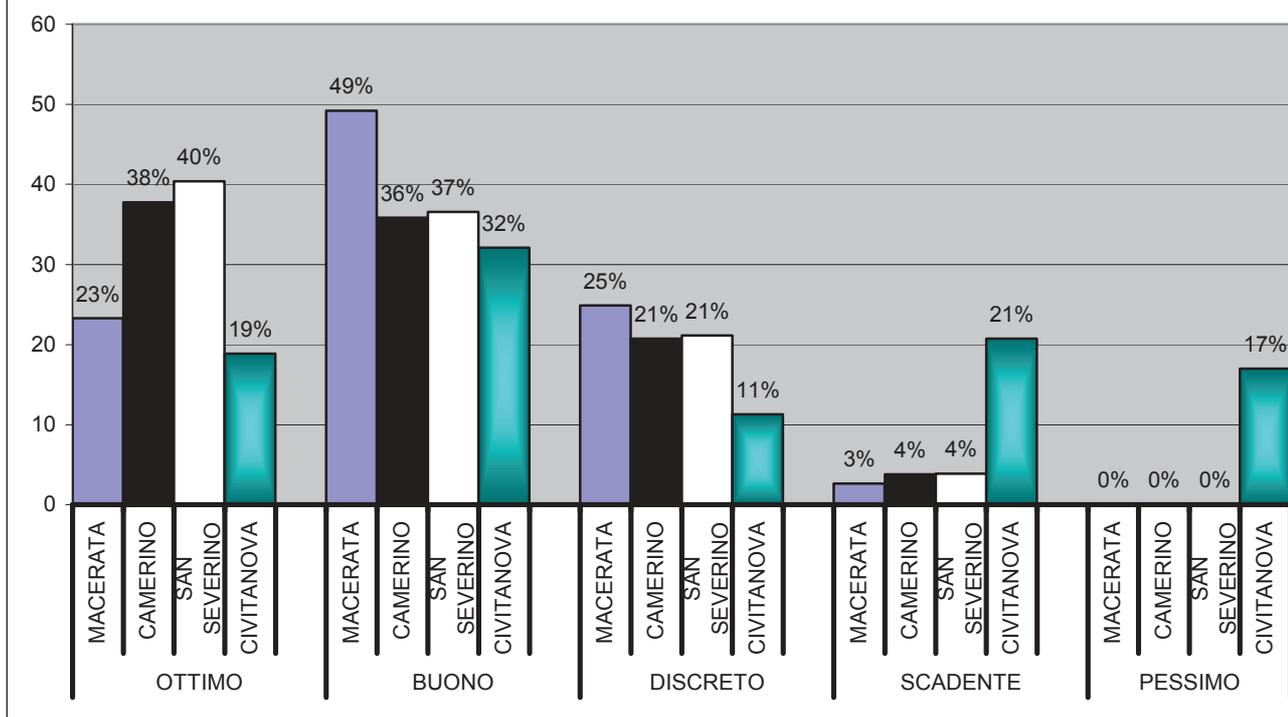
PRESTAZIONI ALBERGHIERE: TRANQUILLITA' E SILENZIO DEL REPARTO.



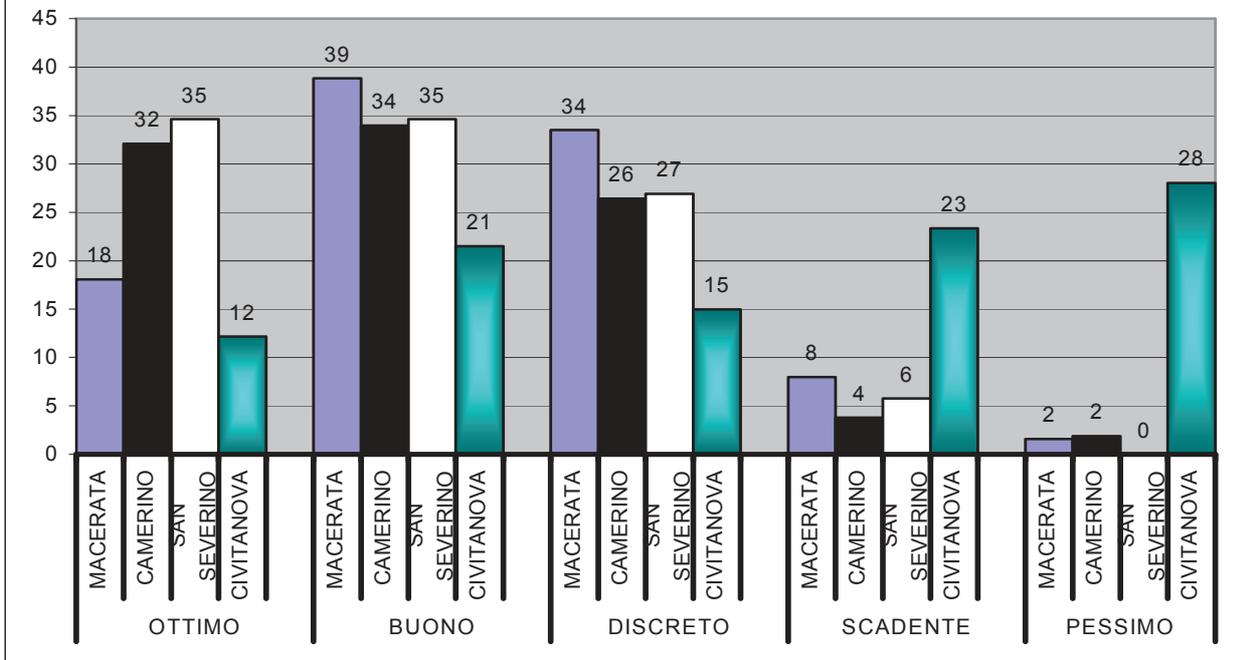
PRESTAZIONI ALBERGHIERE: ORARIO DEI PASTI



PRESTAZIONI ALBERGHIERE: QUANTITA' DEI PASTI



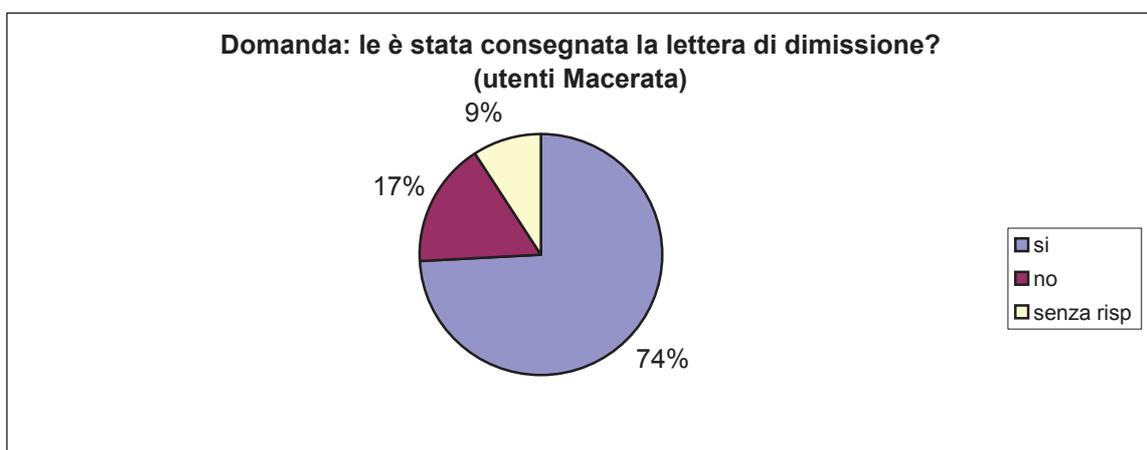
PRESTAZIONI ALBERGHIERE: QUALITA' DEI PASTI



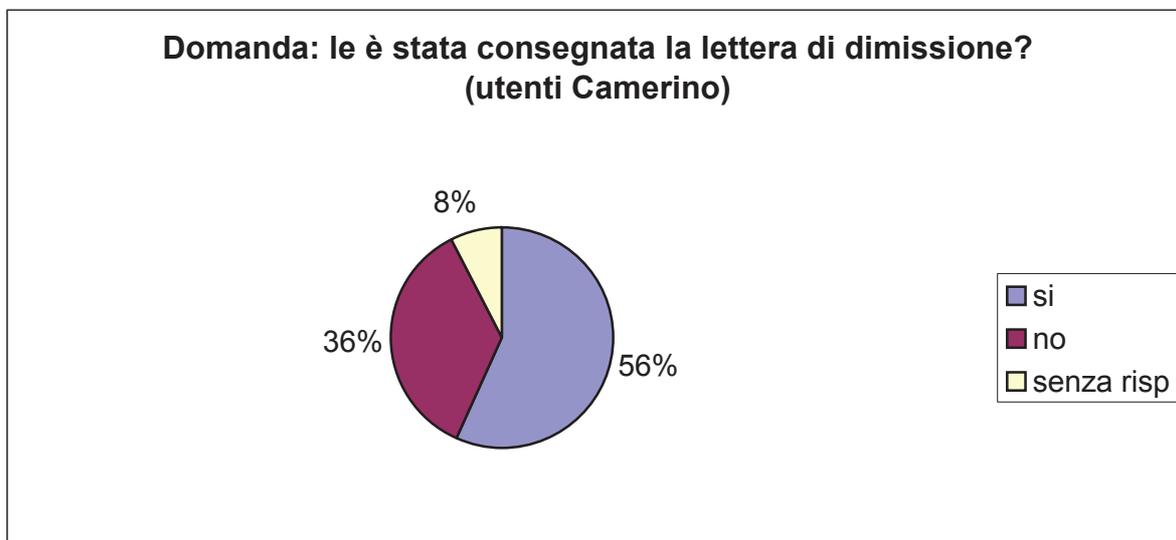
7. ESITI DEL QUESTIONARIO:PERCORSO DI DIMISSIONE

Per quanto riguarda il Percorso di dimissione, ai pazienti cui è stato sottoposto il suddetto Questionario sulla qualità percepita è stato chiesto di rispondere con “SI” o “NO” alla domanda “Consegnata la lettera di dimissione” e “SI”, “NO”, o “Non sufficienti” alla domanda “Ricevute indicazioni convalidazione”.

Per quanto riguarda **Macerata** su un totale di 197 questionari somministrati, 146 pazienti hanno affermato di averla ricevuta, mentre 33 pazienti hanno affermato di non averla ricevuta. 18 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.



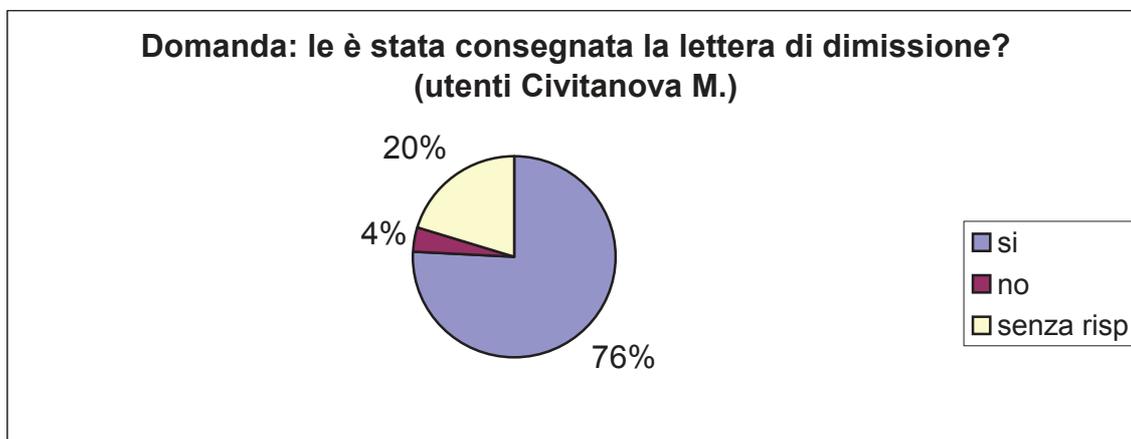
A **Camerino** su un totale di 53 questionari somministrati, 30 pazienti hanno affermato di averla ricevuta, mentre 19 pazienti hanno affermato di non averla ricevuta. N.4 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.



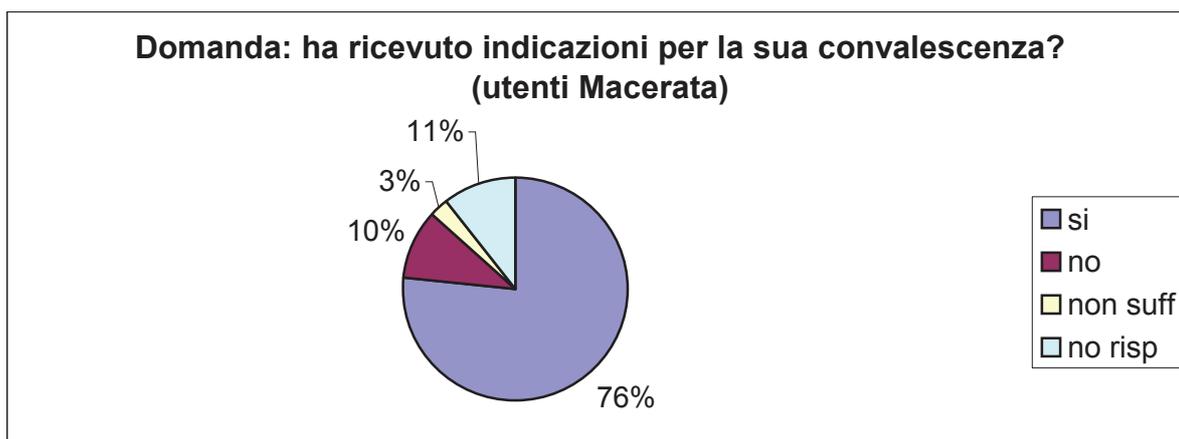
A **San Severino** su un totale di 56 questionari somministrati, 43 pazienti hanno affermato di averla ricevuta, mentre 9 pazienti hanno affermato di non averla ricevuta. 4 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.



A **Civitanova** su un totale di 108 questionari somministrati, 82 pazienti hanno affermato di averla ricevuta, mentre 4 pazienti hanno affermato di non averla ricevuta. 22 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

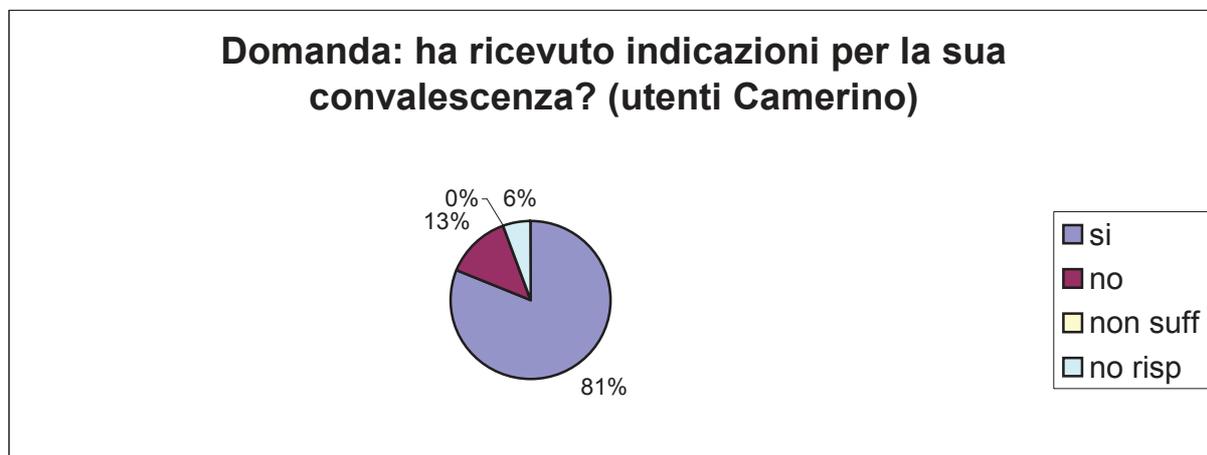


Per quanto riguarda **Macerata** su un totale di 197 questionari somministrati, 151 pazienti hanno affermato di aver ricevuto indicazioni riguardo la convalescenza, 20 pazienti hanno affermato di

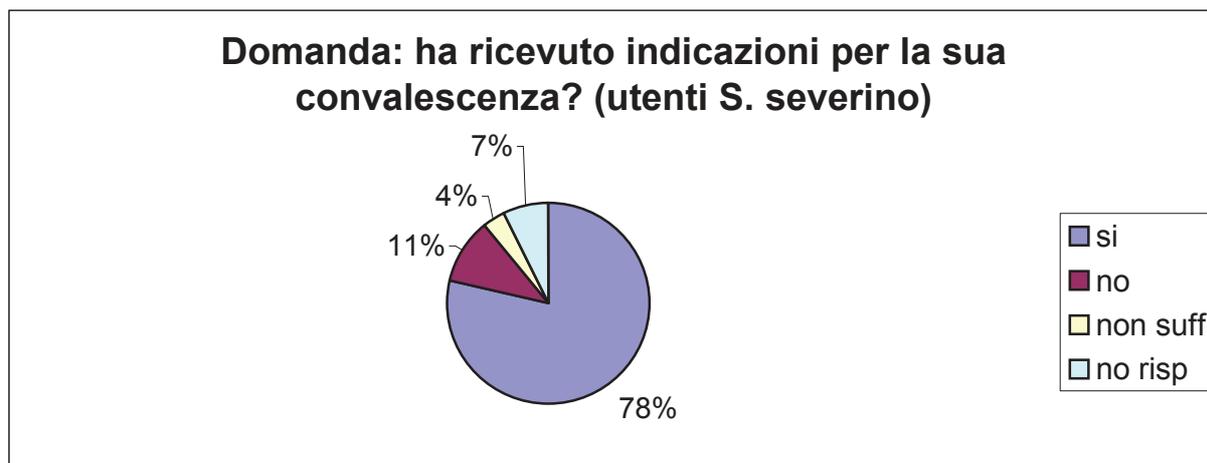


non ricevuto indicazioni, mentre 5 pazienti hanno affermato di non aver avuto indicazioni sufficienti riguardo la stessa. 21 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

A **Camerino** su un totale di 53 questionari somministrati, 43 pazienti hanno affermato di aver ricevuto indicazioni riguardo la convalescenza, 7 pazienti hanno affermato di non ricevuto indicazioni, mentre 0 pazienti hanno affermato di non aver avuto indicazioni sufficienti riguardo la stessa. N. 3 pazienti non hanno dato risposta.

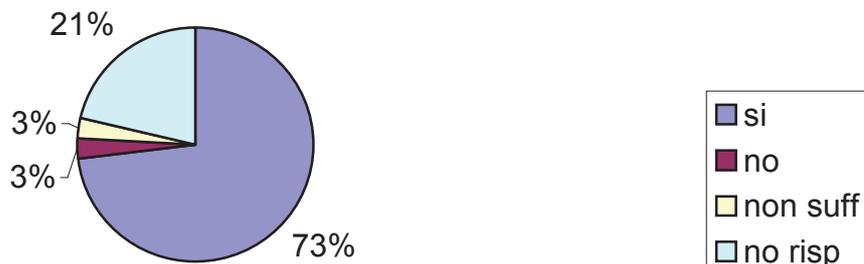


A **San Severino** su un totale di 56questionari somministrati, 44 pazienti hanno affermato di aver



ricevuto indicazioni riguardo la convalescenza, 6 pazienti hanno affermato di non ricevuto indicazioni, mentre 2 pazienti hanno affermato di non aver avuto indicazioni sufficienti riguardo la stessa.N. 4 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

Domanda: ha ricevuto indicazioni per la sua convalescenza? (utenti Civitanova M.)



A **Civitanova** su un totale di 108 questionari somministrati, 79 pazienti hanno affermato di aver ricevuto indicazioni riguardo la convalescenza, 3 pazienti hanno affermato di non ricevere indicazioni, mentre 3 pazienti hanno affermato di non aver avuto indicazioni sufficienti riguardo la stessa. N.23 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

8. ESITI DEL QUESTIONARIO:ALTRI QUESITI

A **Macerata** su un totale di 197 questionari somministrati, alla domanda “Tornerebbe in questo ospedale in caso di necessità?”, 184 pazienti hanno dato risposta positiva mentre 3 pazienti hanno dato risposta negativa.10 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

TORNEREBBE IN QUESTO OSPEDALE IN CASO DI NECESSITA'?(utenti Macerata)



A **Camerino** su un totale di 53 questionari somministrati alla domanda “Tornerebbe in questo ospedale in caso di necessità?”,tutti i 53 pazienti hanno dato risposta positiva mentre nessun paziente ha dato risposta negativa. 0 pazienti non hanno indicato nessuna risposta

A **San Severino** Su un totale di 56 questionari somministrati, alla domanda “Tornerebbe in questo ospedale in caso di necessità?”, 51 pazienti hanno dato risposta positiva mentre 3 pazienti hanno dato risposta negativa. 2 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

TORNEREBBE IN QUESTO OSPEDALE IN CASO DI NECESSITA'? (UTENTI SAN SEVERINO)



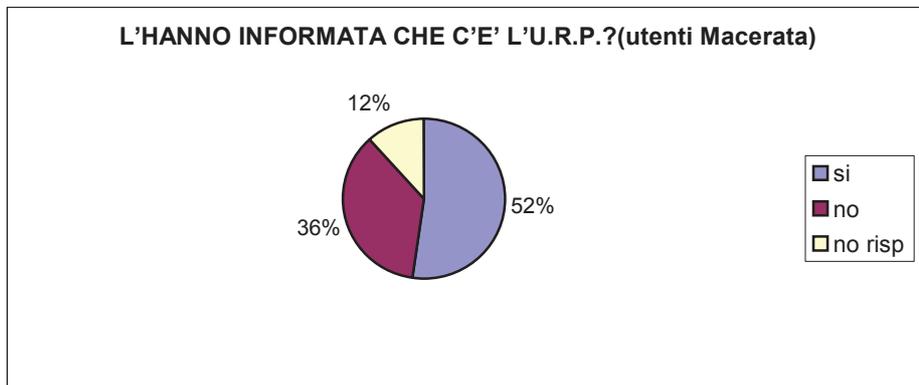
A **Civitanova** Su un totale di 108 questionari somministrati, alla domanda “Tornerebbe in questo ospedale in caso di necessità?”, 96 pazienti hanno dato risposta positiva mentre 4 pazienti hanno dato risposta negativa. 8 pazienti non hanno indicato nessuna risposta.

TORNEREBBE IN QUESTO OSPEDALE IN CASO DI NECESSITA'? (UTENTI CIVITANOVA MARCHE)

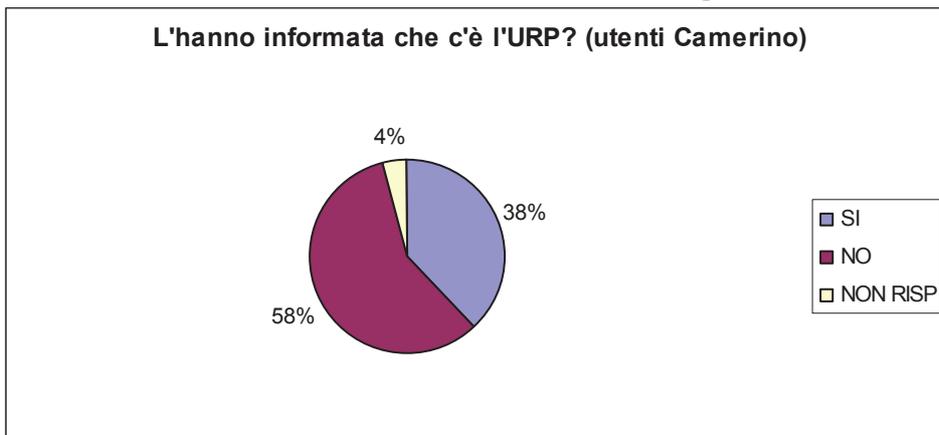


L'HANNO INFORMATA CHE C'E' L'U.R.P.?

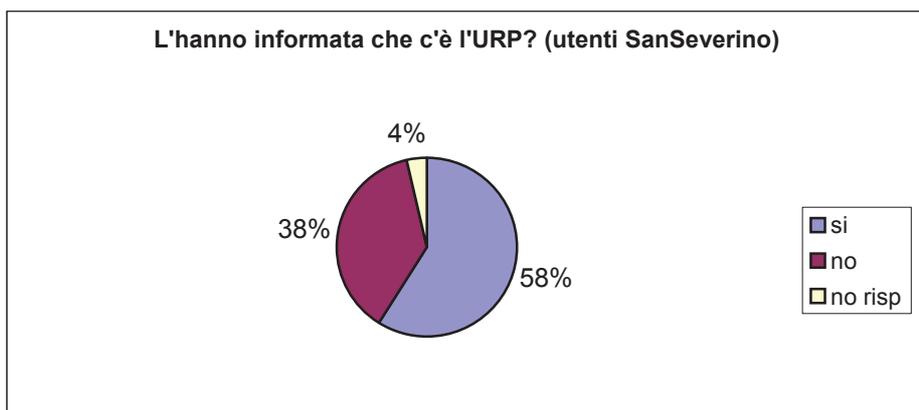
A **Macerata** Su un totale di 197 questionari somministrati, 103 pazienti hanno affermato di essere stati informati riguardo la presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), 71 hanno affermato di non essere stati informati e 23 non hanno dato alcuna risposta.



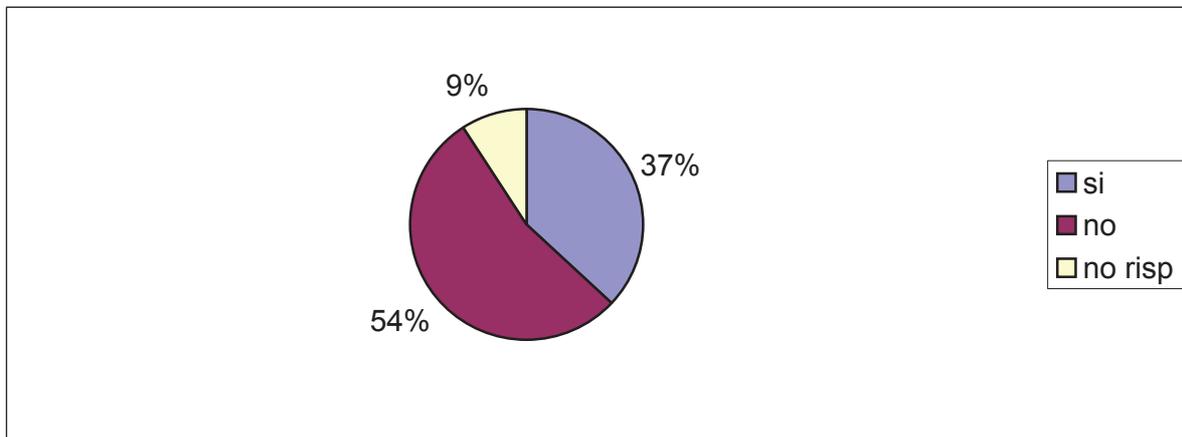
A **Camerino** Su un totale di 53 questionari somministrati, 20 pazienti hanno affermato di essere stati informati riguardo la presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), 31 hanno affermato di non essere stati informati e 2 non hanno dato alcuna risposta.



A **San Severino** Su un totale di 56 questionari somministrati, 33 pazienti hanno affermato di essere stati informati riguardo la presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), 21 hanno affermato di non essere stati informati e 2 non hanno dato alcuna risposta.



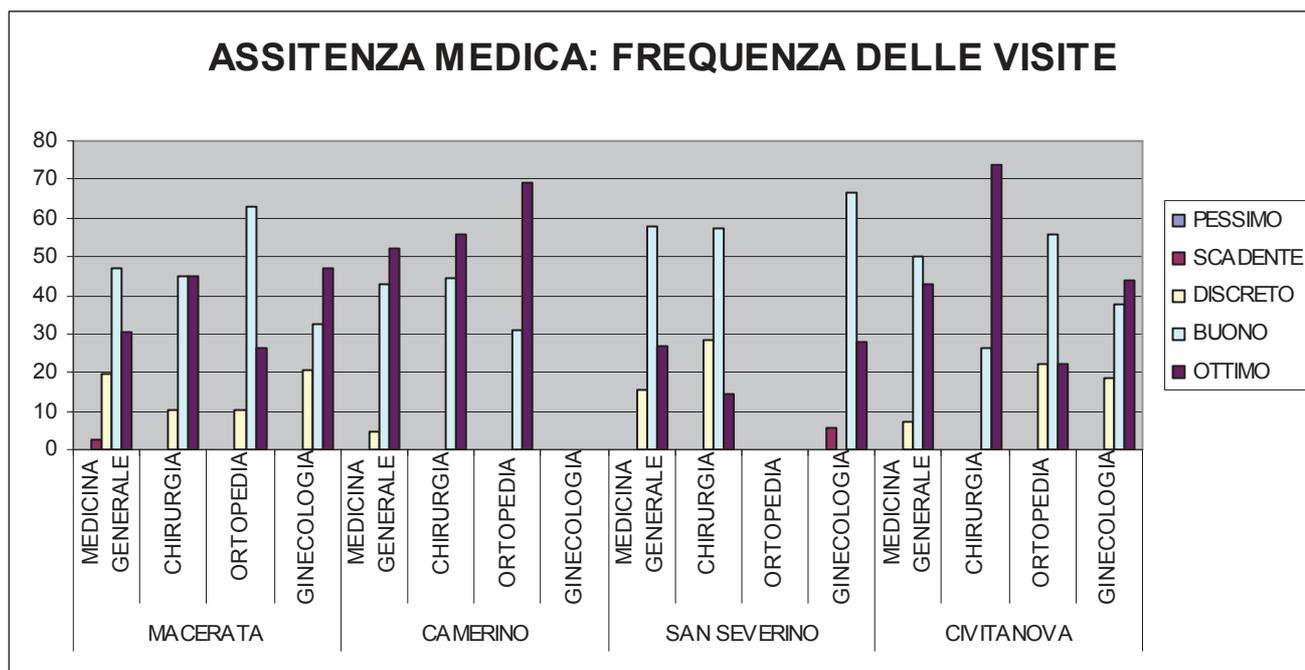
A Civitanova Su un totale di 108 questionari somministrati, 40 pazienti hanno affermato di essere stati informati riguardo la presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), 58 hanno affermato di non essere stati informati e 10 non hanno dato alcuna risposta.



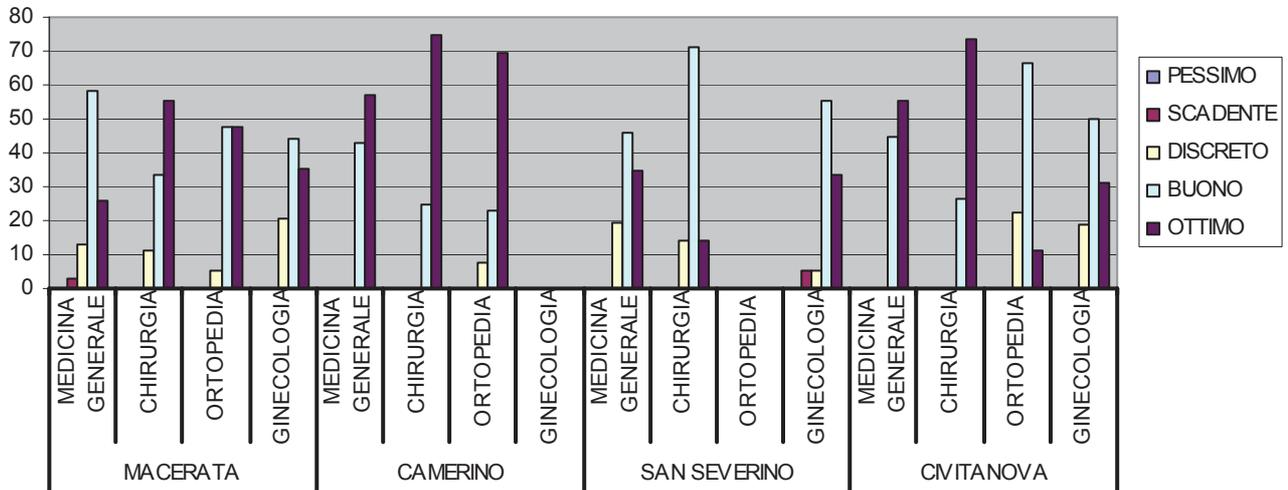
9. ESITI DEL QUESTIONARIO: CONFRONTI TRA UNITA' OPERATIVE DELL'AREA VASTA

Di seguito vengono messe a confronto, per ogni ospedale, alcune UU.OO. in rapporto ad alcuni degli aspetti oggetto di valutazione, nello specifico le UU.O.O

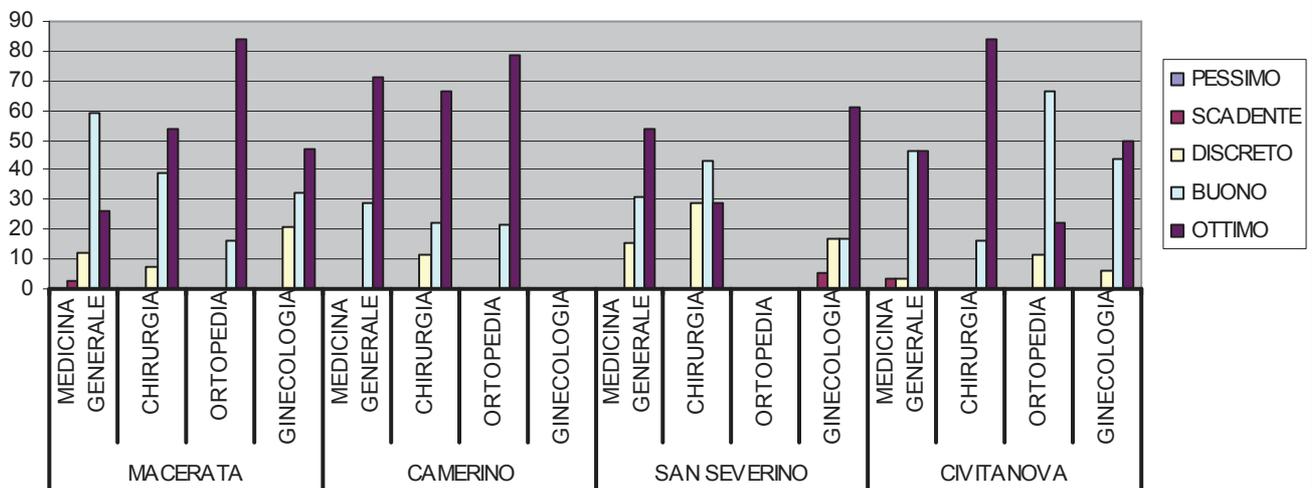
- Medicina Generale
- Chirurgia
- Ortopedia traumatologia
- Ostetricia ginecologia



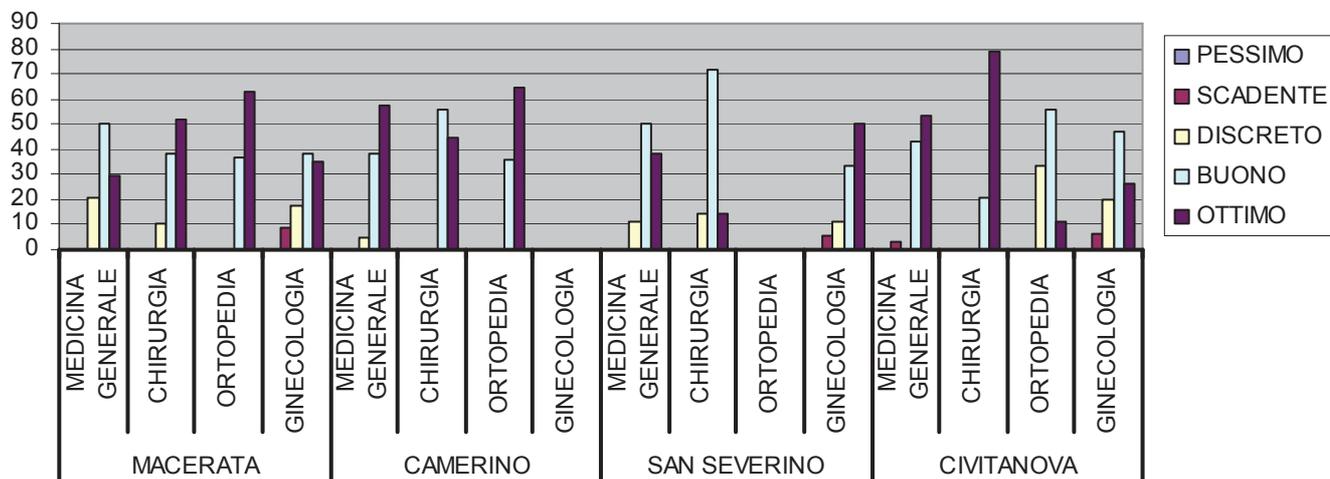
ASSISTENZA MEDICA: ACCURATEZZA DELLE VISITE



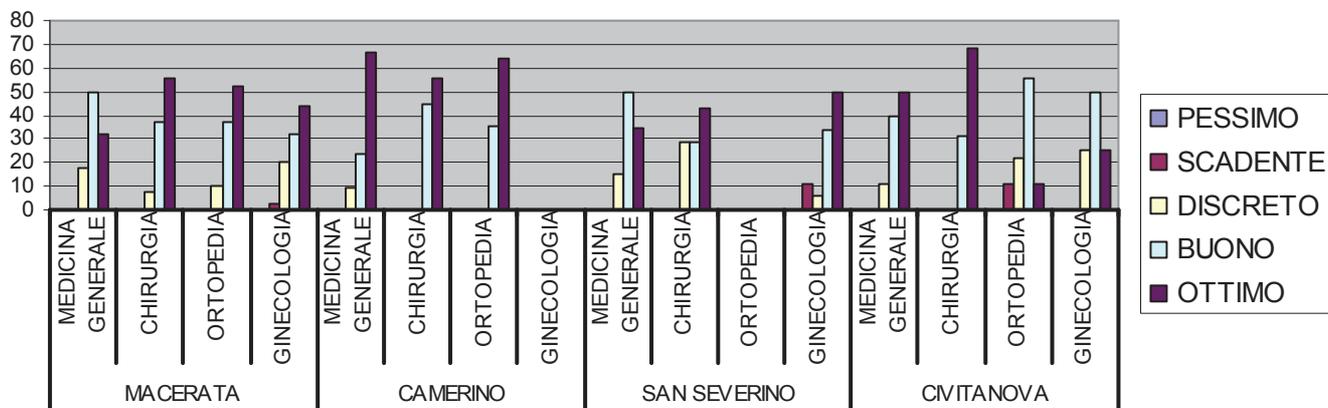
ASSISTENZA MEDICA: GENTILEZZA E CORTESIA NEI RAPPORTI



ASSISTENZA MEDICA: CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



ASSISTENZA MEDICA: DISPONIBILITA' AD ASCOLTARE LE RICHIESTE DEGLI UTENTI



10. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Per quanto riguarda **Macerata** su un totale di 197 questionari sono stati inserite 15 osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare i servizi:

- “continue a fare un buon lavoro” (U.O.C. Malattie Infettive)
- “Mi sono trovata straordinariamente in perfette mani, tra il chirurgo Dr. Lapponi + tutta l'equipe di infermieri + ginecologo che sono stati i miei angeli custodi e hanno salvato la mia vita e quella del mio bimbo. Grazie di cuore a tutti” (U.O.C. Ostetricia-Ginecologia)
- “Ristrutturare e rimodernare le stanze di degenza e i bagni dato l'afflusso di utenza” (U.O.C. Ostetricia-Ginecologia)
- “Ottimo il personale e il servizio prestato, molto scadente la struttura del reparto” (U.O.C. Ostetricia-Ginecologia)
- “Presenze in reparto e medici con più esperienza. In 5 giorni non si è mai visto il primario. Solo medici giovani e molto bravi” (U.O.C. Cardiologia)
- “Un po' più affabilità verso i pazienti e chiarezza nelle informazioni” (U.O.C. Cardiologia)
- “No day hospital all'interno del reparto per motivi igienici e di privacy dell'ammalato” (U.O.C. Pneumologia)
- “Migliorare il Pronto Soccorso e un ospedale che funzioni nelle specialistiche 24/24” (U.O.C. Pneumologia)
- “Mettere più personale dottori e infermieri. Potenziare pronto soccorso e chirurgia” (U.O.C. Chirurgia)
- “serve una manutenzione dell'Ospedale più accurata” (U.O.C. Chirurgia)
- “Bravi tutti, continuate così!” (U.O.C. Chirurgia)
- “Prendere in considerazione le reazioni allergiche. Meno superficialità nei confronti dei pazienti allergici” (U.O.C. Chirurgia)
- “Nessuno, personale eccellente” (U.O.C. Chirurgia)
- “Osservazione sulla pulizia camere e soprattutto servizi igienici” (U.O.C. Neurologia)
- “Accuratezza nella pulizia camere e soprattutto servizi igienici” (U.O.C. Neurologia)

Per quanto riguarda **Camerino** su un totale di 53 questionari sono stati inserite 3 osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare i servizi:

- “E' tutto bello” (U.O.C. Ortopedia- traumatologia)
- “Aumentare il personale” (U.O.C. Ortopedia- Traumatologia)
- “ Qualche dipendente un po' piu gentile forse “ (U.O.C. Medicina Generale)

Per quanto riguarda **San Severino** su un totale di 56 questionari sono stati inserite 9 osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare i servizi:

- “La tranquillità, il sorriso, la cortesia mi fanno respirare aria di serenità (U.O.C. Chirurgia)
- “Mantenere questo ospedale a 5 stelle (U.O.C. Pediatria)
- “Post-operatorio inesistente, letti non degni di questo nome” (U.O.C. Ostetricia Ginecologia)
- “Rifare i bagni, e tv a pagamento non ci dovrebbero essere” (U.O.C. Ostetricia Ginecologia)
- “Rinnovare le stanze dei reparti almeno con piccoli lavori di manutenzione. A volte nelle informazioni ricevute, si riscontra una certa soggettività” (U.O.C. Ostetricia Ginecologia)
- “Organizzare meglio la struttura perché un ospedale del genere non deve essere chiuso perché è ottimo, il migliore in assoluto. Macerata fa schifo.” (U.O.C. Ostetricia Ginecologia)

- “Struttura molto funzionale, risolutiva. Con la speranza che venga mantenuta a questi livelli di efficienza” (U.O.C. Medicina Generale) nel mio caso tempestivamente
- “Campanelli troppo rumorosi” (U.O.C. Medicina Generale)
- “Migliorare il suono dei campanelli (U.O.C. Medicina Generale)

Per quanto riguarda **Civitanova** su un totale di 108 questionari sono stati inserite 16 osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare i servizi:

- “ Orario del vitto troppo tardi, e mi è capitato di avere pasta non cotta !” (U.O.C. Chirurgia)
- “ Migliorare drammaticamente le qualità dei pasti. Rivedere il questionario e le modalità di somministrazione dello stesso” (U.O.C. Medicina Generale)
- “ Licenziare o richiamare "fortemente" l'infermiera anziana Licia: estremamente scortese, maleducata, arrogante, indisponente contro malati e assistenti. Comportamento inqualificabile.” (U.O.C. Medicina Generale)
- “ Infermieri devono essere più cortesi” (U.O.C. Medicina generale)
- “ Manutenzione ordinaria e straordinaria dei mobili e delle parti snodabili particolarmente dei mobiletti per il pranzo” (U.O.C. Ortopedia Traumatologia)
- “ Migliorare la manutenzione delle strutture e suppellettili (U.O.C Ortopedia Traumatologia)
- “ L'unico appunto è la pulizia che non è ottima. Però tutto sommato c'è un ottimo personale e attento ai bisogni delle persone” (U.O.C. Ostetricia Ginecologia)
- “ Meglio di no, sarebbero troppe” (U.O.C. Cardiologia)
- “ No visite parenti durante i pasti” (U.O.C. Cardiologia)
- “ Portare i tappi per riposare (calmor). Purè senza olio, patate con prezzemolo congelato, carne lessa con patina bianca” (U.O.C. Cardiologia)
- “ Più accuratezza nelle pulizie delle stanze” (U.O.C. Urologia)
- “ Nel reparto urologia il mio giudizio è favorevole, mentre al Pronto Soccorso un mese fa la mia esperienza è stata tutt'altro che positiva. È molto, molto carente.” (U.O.C. Urologia)
- “ Sono rimasto sorpreso dall'efficienza complessiva (U.O.C. otorinolaringoiatria)
- “ La qualità del cibo lascia a desiderare. Scarsa la colazione e mancano bevande calde la sera.” (U.O.C. otorinolaringoiatria)
- “ Il reparto di otorino ha la necessità di più assistenza infermieristica” (U.O.C. Otorinolaringoiatria)
- “ Cambiate cucina!” (U.O.C. otorinolaringoiatria)

ALLEGATI

Questionario somministrato.

OSPEDALE DI

U.O. Di

Gentile Signora/e,

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario, per conoscere la Sua opinione sul tipo di assistenza ricevuta, durante il ricovero nella nostra struttura ospedaliera.

Le Sue indicazioni saranno utili al fine di migliorare o eliminare le criticità sussistenti.

I dati da Lei forniti, verranno trattati osservando ogni cautela sulla riservatezza e Lei non potrà essere identificato in alcun modo.

Prima di essere dimesso, potrà lasciare il questionario nell' apposita urna presente nei locali della stessa U.O. di Degenza.

Grazie per la collaborazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il Suo ricovero in questo ospedale è avvenuto per	
Accesso d'urgenza al Pronto Soccorso	<input type="radio"/>
Su prescrizione del Medico di medicina Generale	<input type="radio"/>
Ricovero programmato perché ha scelto questa struttura?	<input type="radio"/>
-consigliato dal Medico di medicina Generale	<input type="radio"/>
-consigliato da altro specialista	<input type="radio"/>
-conoscenza personale	<input type="radio"/>

Accoglienza in reparto					
	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SCADENTE	PESSIMO
Cortesia del personale del reparto nel momento del ricovero	<input type="radio"/>				
Cortesia del personale all' atto di dimissione	<input type="radio"/>				
Rispetto della privacy e riservatezza dei suoi dati	<input type="radio"/>				

Orari di visita					
	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SCADENTE	PESSIMO
Ripartizione degli orari di visita durante la giornata	<input type="radio"/>				

Assistenza Medica					
	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SCADENTE	PESSIMO
Frequenza delle visite	<input type="radio"/>				
Accuratezza delle visite	<input type="radio"/>				
Gentilezza e cortesia nei rapporti	<input type="radio"/>				
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>				
Disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti (pazienti e famigliari)	<input type="radio"/>				

Assistenza Infermieristica					
	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SCADENTE	PESSIMO
Accuratezza dell'assistenza	<input type="radio"/>				
Cortesìa e disponibilit�	<input type="radio"/>				
Tempestivit� della risposta alla chiamata	<input type="radio"/>				
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>				

Prestazioni alberghiere					
	OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SCADENTE	PESSIMO
Qualit� e cura degli ambienti(strutture confortevoli e in buono stato, bei locali)	<input type="radio"/>				
Pulizia del reparto	<input type="radio"/>				
Pulizia delle stanze	<input type="radio"/>				
Pulizia dei servizi igienici	<input type="radio"/>				
Tranquillit� e silenzio del reparto	<input type="radio"/>				
Orario dei pasti	<input type="radio"/>				
Quantit� dei pasti	<input type="radio"/>				
Qualit� dei pasti	<input type="radio"/>				

Percorso di dimissione	
Le � stata consegnata la lettera di dimissione?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Ha ricevuto indicazioni per la sua convalescenza?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> SI MA NON SUFFICIENTI <input type="radio"/>

Tornerebbe in questo ospedale in caso di necessit ? SI NO

L'hanno informata che all' interno dell' Ospedale c'  l' Ufficio Relazioni con il Pubblico? SI NO

Osservazioni e suggerimenti per migliorare i servizi

Sesso M F Et  _____ Comune di _____

Nazionalit  _____

Grazie per la collaborazione