U.O.C. U.R.P. e QUALITA'
Direttore Dr. Fabrizio Trobbiani
email: fabrizio.trobbiani@sanita.marche.it
Sede: Belvedere Raffaello Sanzio, 1 – 62100 Macerata

Ufficio: U.R.P. di Civitanova Marche
Tel: 0733 823976 fax: 0733 823980
email: urp.zona8@sanita.marche.it

Civitanova Marche lì 17/07/2013

ID: 201533/17/07/2013/CMURP

Racc. a m.

Al Direttore U.O. Medicina Interna
Dott. Riccardo Centurioni

Al Direttore U.O. Chirurgia Generale
Dott. Stefano De Luca

Al Direttore U.O. Ortopedia
Dott. Claudio Fiacca

Al Direttore U.O. Ginecologia/Ostetricia
Dott. Giuseppe Micucci

Al Direttore U.O. Urologia
Dott. Enrico Saraceni

Al Direttore U.O. Otorinolaringoiatria
Dott. Luigi Fasanella

Al Direttore U.O. Cardiologia
Dott. Carlo Massacci

Al f.f. Direttore U.O. Pronto Soccorso
Dott. Giorgio Turri

Al Direttore Medico di presidio
Dott. Massimo Palazzo

Alla Dr.ssa Mara Buccolini
Dirigente Servizio Infermieristico

OGGETTO: Somministrazione questionario

Si avvisano le SS.LL. che a seguito di un accordo intercorso con il Direttore Medico di Presidio Dott. Massimo Palazzo è stato approvato all' interno delle Unità Operative Ospedaliere in indirizzo, la somministrazione di un questionario (come da allegato), volto a rilevare la qualità percepita degli Utenti ricoverati, sui servizi offerti e degli Utenti in attesa al Pronto Soccorso.

La somministrazione sarà effettuata con la collaborazione della Prof.ssa Ilaria Ricciotti Responsabile di Cittadinanza Attiva e la Dr.ssa Cristina Belletti Laureanda in Scienze della Comunicazione (Laurea di II° livello).

La coordinazione dei lavori sarà curata dal Dr. Felice Sapone, Collaboratore Amm.vo Prof.le dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale provvederà a contattare il personale delle U.O., al fine di organizzare la somministrazione senza creare alcun disagio all' attività sanitaria.

Tale lavoro partirà dal 22/07/2013 al 10/08/2013 dopodichè verrà rielaborato ed i risultati saranno inviati a tutti i reparti coinvolti.

Cordiali saluti

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dr. Fabrizio Trobbiani)

Informativa resa ai sensi della Legge n. 241/1990 e s.m.i.
Il Responsabile del procedimento:
Dott. Maurizio Benfatto

Ufficio presso cui può essere presa visione degli atti:
URP_CIVITANOVA MARCHE
Via Ginevri,1 (Ospedale)

Questionario ricoveri

Sesso ☐ Maschio
☐ Femmina

Età .....

Data di compilazione .....

Tutti i campi sono obbligatori

Questo questionario è finalizzato per un'indagine interna sul gradimento dei servizi offerti da alcuni reparti dell'Ospedale di Civitanova Marche.
Scopo della ricerca sarà quello di rilevare la qualità dei servizi dell' Unità Ospedaliera degli utenti ricoverati.
Il questionario è totalmente **anonimo** ed aiuterà a migliorare eventuali criticità riscontrate alla fine dell'indagine.
Ringraziamo per la collaborazione ed auguriamo una buona permanenza.
(Poi vediamo se ci devo mettere la mia presentazione o no)

1 Chi le ha prescritto il ricovero?

A Accesso d'urgenza al PS
B Prescrizione del Medico di Medicina Generale
C Prescrizione specialista di un reparto interno all' ospedale
D Altro _____

2 Nel complesso, in relazione alla Sua permanenza, quanto si ritiene soddisfatto in merito a:

- igiene e comfort degli ambienti:

O Molto Soddisfacente
O Soddisfacente
O Abbastanza soddisfacente
O Poco soddisfacente
O Per niente soddisfacente

- disponibilità e cortesia del personale medico ed infermieristico:

O Molto Soddisfacente
O Soddisfacente
O Abbastanza soddisfacente
O Poco soddisfacente
O Per niente soddisfacente

- tempi di attesa:

O Molto Soddisfacente
O Soddisfacente
O Abbastanza soddisfacente
O Poco soddisfacente
O Per niente soddisfacente

- servizio mensa:

O Molto Soddisfacente
O Soddisfacente
O Abbastanza soddisfacente
O Poco soddisfacente
O Per niente soddisfacente

.....

3 Nel complesso, durante la Sua permanenza, come reputa le prestazioni ricevute?

Ⓐ Molto soddisfacente
Ⓑ Poco soddisfacente
Ⓒ Abbastanza soddisfacente
Ⓓ Soddisfacente
Ⓔ Per niente soddisfacente

4 In merito alle ricerche e cure sanitarie offerte, si sente soddisfatto e rassicurato per il suo stato di salute?

Ⓐ Sì
Ⓑ No

Se no, indichi il motivo:

5 Ha mai reclamato un disservizio?

[A] Sì
[B] No

Se sì, è stato risolto?

6 Oltre a ciò che ci ha fornito fino ad ora, ha qualche altra segnalazione di merito o demerito che desidera sia evidenziata?

Questionario Pronto Soccorso

Sesso ❑ Maschio
❑ Femmina

Età .....

Data di compilazione .....

Tutti i campi sono obbligatori

Gentile utente, la nostra zona territoriale (o mia presentazione, dopo si deciderà) ha deciso di rilevare il grado di soddisfazione del paziente per l'assistenza sanitaria, in particolare del P.S.
Il questionario è totalmente **anonimo** e ci permetterà di migliorare eventuali disservizi grazie al Suo gentile contributo.
Grazie per la collaborazione.

1 Conosce il significato dei codici del triage: BIANCO, VERDE, GIALLO, ROSSO?

[A] Sì [B] No

2 E' la prima volta che ha usufruito di questo Pronto Soccorso?

[A] Sì [B] No

3 Le hanno attribuito un codice?

[A] Sì [B] No

Se sì, quale? _____

4 E' a conoscenza che i pazienti a cui si attribuisce un codice bianco e verde, ossia non rivestono carattere di urgenza, potrebbero essere visitati dal Medico di Medicina Generale e quindi evitare lunghe attese?

Ⓐ Sì Ⓑ No

5 Entro quanto tempo conta di essere visitato?

[A] Entro 15 minuti [B] Entro 1/2 ora [C] Entro 45 minuti [D] Entro 1 ora [E] Più di 1 ora

6 Come reputa, nel complesso, l'assistenza sanitaria ricevuta da questo P.S.?

[A] Ottima [B] Buona [C] Discreta [D] Sufficiente [E] Insufficiente

Se insufficiente, motivi la sua risposta:

_____

_____

7 Tornerebbe o consiglierebbe questo P.S. ad altre persone?

[A] Sì [B] No

Se no, perchè? _____

8 **Ha mai reclamato un disservizio in questo P.S.?**

Ⓐ Si Ⓑ No

Se sì, è stato risolto?

9 **Oltre a ciò che ci ha fornito fino ad ora, ha qualche altra segnalazione di merito o demerito che desidera sia evidenziata?**

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013

DATI GENERALI:

Dal 22 Luglio 2013 al 10 Agosto 2013 l' URP in collaborazione con la Prof.ssa Ricciotti rappresentante di Cittadinanza Attiva e la Dr.ssa Cristina Belletti (laureanda in Scienze della Comunicazione Pubblica d' Impresa e Pubblicità) è stata effettuata una indagine conoscitiva circa la qualità percepita dagli Utenti sia, presso la U.O. di Pronto Soccorso sia, presso le U.O. di Medicina, Chirurgia, Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Urologia e Otorino.

I dati e le informazioni che il questionario permette di rilevare sono di natura quantitativa, ossia riconducibili a valori numerici, analizzabili statisticamente e, di conseguenza, generalizzabili all' universo di riferimento. Il campione di riferimento è stato associato ad Utenti in arrivo al Pronto Soccorso e Pazienti ricoverati presso le U.O. di degenza sopraccitate. La scelta della tipologia di riferimento , rispetto ad un altro, è strettamente legato agli obiettivi e al tipo di ricerca che si sta svolgendo.

L' aspetto più importante di questo studio è la comparazione dei dati attuali con i dati di un precedente studio fatto nell' anno 2008 che ci permetterà di constatare il decorso negli anni.

SITUAZIONE DI PRECEDENTE:

Occorre fare delle premesse: una politica della qualità non è realizzabile senza l'adesione degli operatori, per il conseguimento di miglioramenti effettivi occorre che le intenzioni di chi lavora nell'organizzazione siano convergenti.

L'impegno di tutti coloro che fanno parte della realtà aziendale è fondamentale. In questo caso l'Urp e la Direzione Sanitaria Ospedaliera, nell'indagine precedente, si sono impegnati creando e somministrando questionari di gradimento e soddisfazione degli utenti per rilevare la qualità del servizio offerto.

Nel 2008 sono stati fatti diversi rilevamenti sul gradimento e soddisfazione dei pazienti nell'U.O. del Pronto Soccorso e una nelle U.O. di degenza presenti anche nell'indagine attuale.

Infatti, sono state effettuate ben quattro indagini conoscitive, tutte nel medesimo anno: la prima è durata circa sei giorni, dal 5 Maggio all'11 Maggio; la seconda dal 9 Giugno al 13 Giugno; la terza dal 28 Luglio all'8 Agosto e l'ultima dal 20 Ottobre al 25 Ottobre 2008.
L'Azienda ha cercato in questi anni di migliorarsi grazie anche ai sondaggi e ai suggerimenti degli utenti.
Saper comunicare la qualità è un intervento che agisce in profondità e richiede tempo, pazienza ed investimenti di capitale umano.
L'obiettivo principale di queste somministrazioni era quello di valutare alcune criticità nel momento in cui il Cittadino – Utente arriva al Triage ed ottimizzare le qualità del servizio offerto e la qualità del servizio nelle U.O. di degenza.
In tutte e quattro le fasi d'indagine rivolte agli utenti del Pronto Soccorso, L'Urp è ricorso ad una procedura di campionamento prendendo un sottoinsieme della popolazione in oggetto di studio.
Il tipo di campionamento è di tipo non probabilistico, in quanto non è nota la probabilità che ogni singolo soggetto ha di entrare a far parte del campione.
Questo tipo di campione ha però lo svantaggio di non consentire procedure di generalizzabilità delle conclusioni alla popolazione di riferimento, ossia i risultati ottenuti sono riferibili al solo campione intervistato.
Successivamente metteremo a confronto alcuni risultati ottenuti da queste rilevazioni con quelli ottenuti in data 2013.

SITUAZIONE DI PARTENZA:

L' oggetto di ricerca è costituito dalla rilevazione della soddisfazione dell'utente in merito alle prestazioni sanitarie ricevute dall'Ospedale di Civitanova Marche, specialmente in sette U.O. e nel Pronto Soccorso.

Al fine di ottenere un sostanziale riscontro nell' indagine di panel si è ritenuto opportuno una misurazione del tempo di 20 giorni così da avere una migliore visione de grado di qualità percepita da parte dei destinatari del servizio prodotto/offerto.

La distribuzione dei questionari è stata curata dalla Dr.ssa Belletti e dalla Prof.ssa Ricciotti

così da non condizionare i destinatari dei questionari con personale operante all' interno dell' ospedale.

Gli obiettivi che sono stati prefissati sono:

- comprendere meglio le aspettative degli utenti ascoltando la loro voce e facendoli parlare liberamente;
- conoscere come gli utenti percepiscono l'Azienda Ospedaliera;
- valutare se il giudizio del paziente raggiunge un livello minimo accettabile nelle prestazioni sanitarie ricevute;
- rendere il personale consapevole ed aiutarlo a risolvere eventuali criticità.

Per sondare il gradimento e la soddisfazione degli utenti sono stati somministrati due questionari totalmente anonimi e diversi l'uno dall'altro.
Il test per i ricoveri era composto da sei domande, da nove quello per il Pronto Soccorso e per la maggior parte a risposta multipla, consentendo una veloce compilazione anche per il paziente più problematico.
Durante la somministrazione del questionario, specialmente nel Pronto Soccorso, il paziente si è sentito a suo agio, ha parlato liberamente essendo a conoscenza del fatto che chi conduceva l'indagine era una persona totalmente estranea a quel mondo; in questo modo è stato possibile raggiungere risultati veritieri e non forzati, che andranno totalmente a favore della Struttura.

Le Unità Operative interessate all'indagine sono sette:

Reparti	Questionari max di raccolta
MEDICINA INTERNA	38
CHIRURGIA	20
ORTOPEDIA	29
OSTETRICIA/ GINECOLOGIA	10
UROLOGIA	13
OTORINOLARINGOIATRIA	13
CARDIOLOGIA	12

L'obiettivo minimo di questionari da raggiungere era di almeno settanta questionari complessivi per le U.O e settanta per il Pronto Soccorso, in base alla disponibilità e alla presenza di pazienti ricoverati nei reparti.

Il campione di questa indagine non è stato scelto in modo preciso o in base a delle caratteristiche psicosomatiche definite. Unico requisito richiesto era quello di intervistare soggetti maggiorenni, che si rivolgono al Pronto Soccorso e che sono ricoverati nei reparti suddetti.

L'età media di coloro che si sono rivolti al Pronto Soccorso è di 47,57 anni. Per quanto riguarda invece i ricoveri, l'età media è di 58,64 anni.

Purtroppo molti utenti non hanno inserito i dati anagrafici durante la compilazione.

Nei reparti erano presenti più pazienti maschi ricoverati (fig. 5). Al contrario, si sono rivolte al Pronto Soccorso più utenti femmine che maschi (fig. 6).

Fig. 5 – Il sesso dei pazienti ricoverati

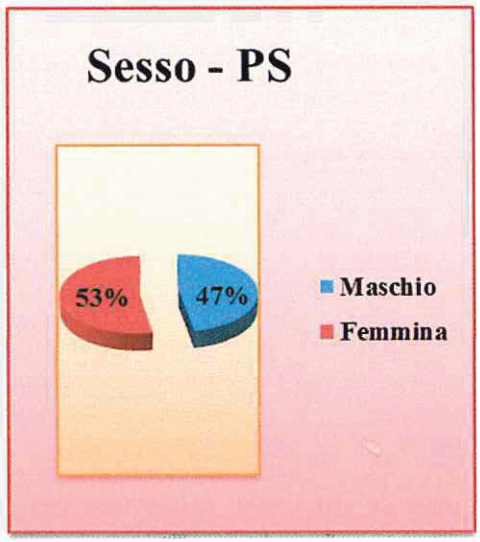

Fig. 6 – Il sesso dei pazienti nel PS

Alcune domande di questi questionari sono simili alla precedente indagine del 2008, altre identiche. Qualora si presentassero domande simili o identiche a quelle presenti nell'indagine attuale, verrà fatta una comparazione tra i risultati medi del 2008 e quelli del 2013 con le relative percentuali. Sono stati distribuiti questionari in sala d'attesa a coloro che hanno effettuato il Triage, quindi "codici bianchi", "codici verdi" e "codici gialli".

I questionari raccolti e compilati sono stati 72; erano presenti anche dati anagrafici come l'età e il sesso per avere un target differenziabile e misurabile.

STUDIO DELLE ATTESE:

Alla I^ domanda, "*riguardo la conoscibilità dei codici*", ha risposto positivamente la maggior parte dei pazienti. Questo risultato dimostra una grande consapevolezza dell'utente riguardo i quattro codici del Triage (Fig. 7). Nella precedente indagine le percentuali non sono state così elevate; questo serve per dimostrare quanto sia cresciuto il grado di consapevolezza nel cittadino nella conoscenza dei codici.

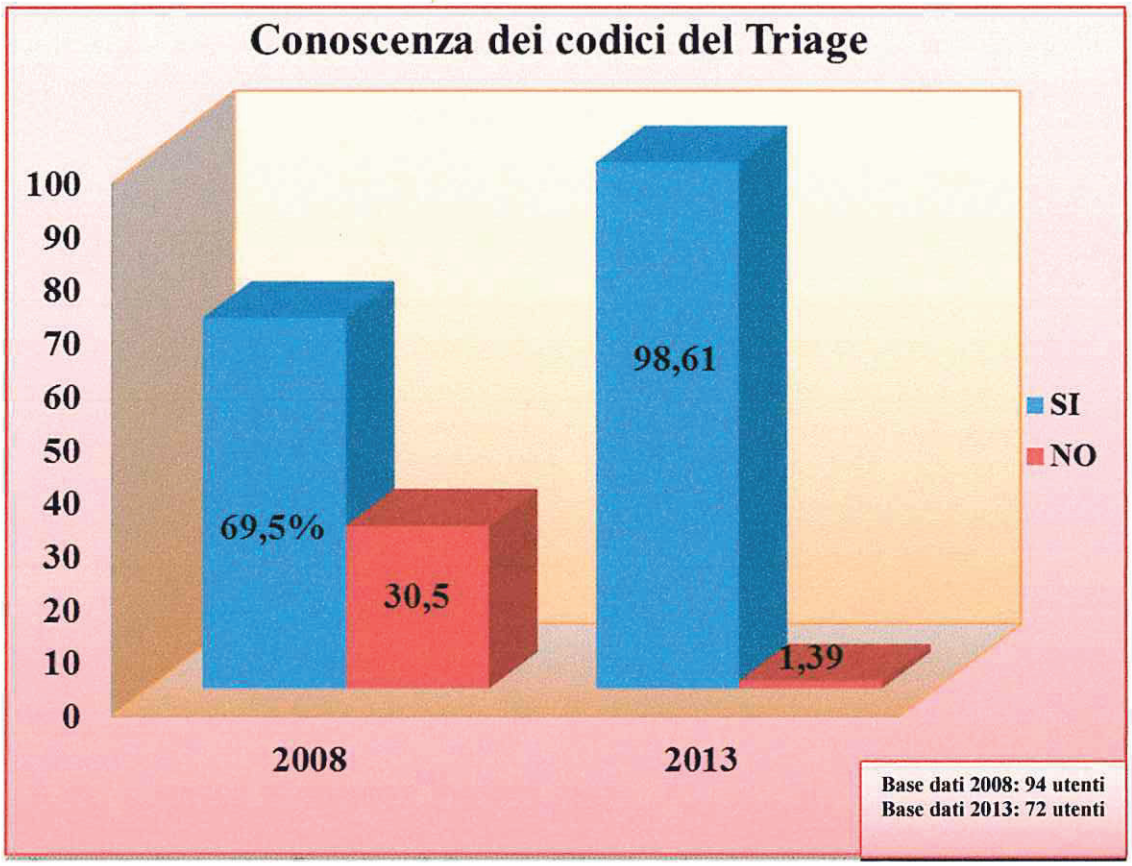

Fig. 7 – Conoscenza dei codici: percentuali a confronto

Riferendoci sempre alla I^ domanda ma rispetto al sesso, emerge che risultano essere stati intervistati 36 maschi e 36 femmine e l'unico che ha risposto negativamente è stato un maschio di 23 anni.

Alla II^ domanda, "*è la prima volta che ha usufruito del PS*?" hanno risposto SI 5 persone e NO 67; pari ad una percentuale dei SI del 7% e dei NO del 93% (Fig. 8) .

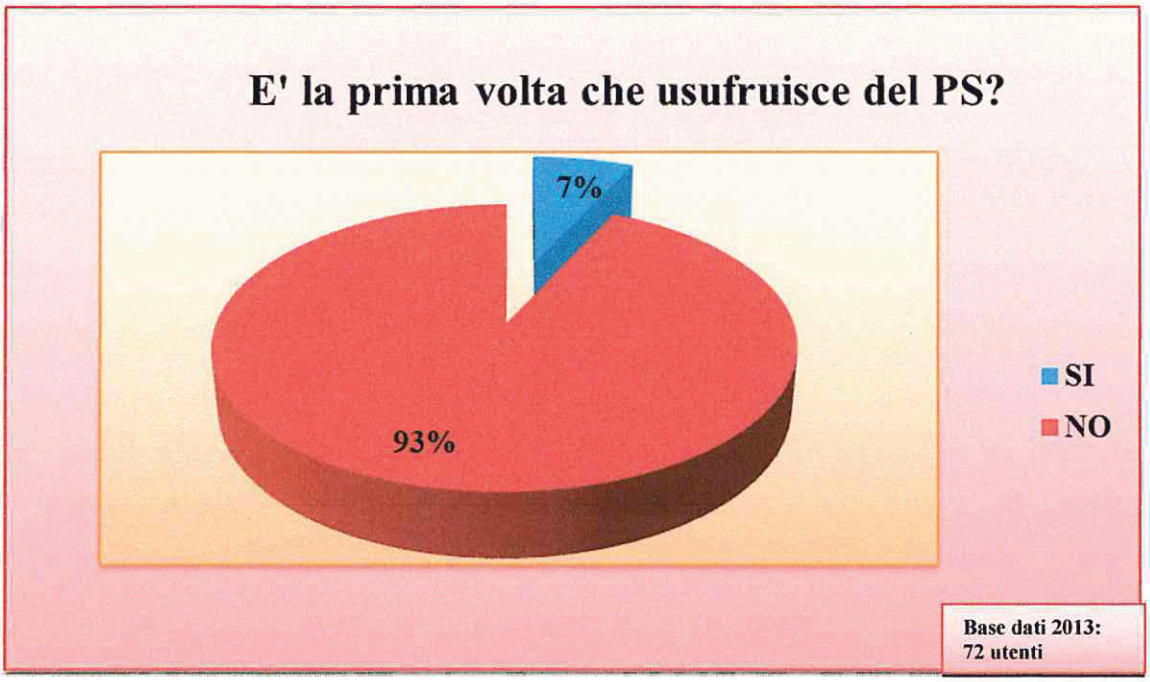

Fig. 8– Primo ingresso al PS

Alla III^ domanda, "*le hanno attribuito un codice* ha risposto positivamente la stragrande maggioranza degli utenti. Nella rilevazione fatta nel 2008 invece la percentuale di coloro che non avevano un codice all'arrivo al Pronto Soccorso ha totalizzato un punteggio maggiore (Fig. 9). Questo dimostra che il paziente sa immediatamente a quale porta bussare al suo arrivo.

Di seguito le percentuali a confronto tra l'indagine 2008 e quella 2013:

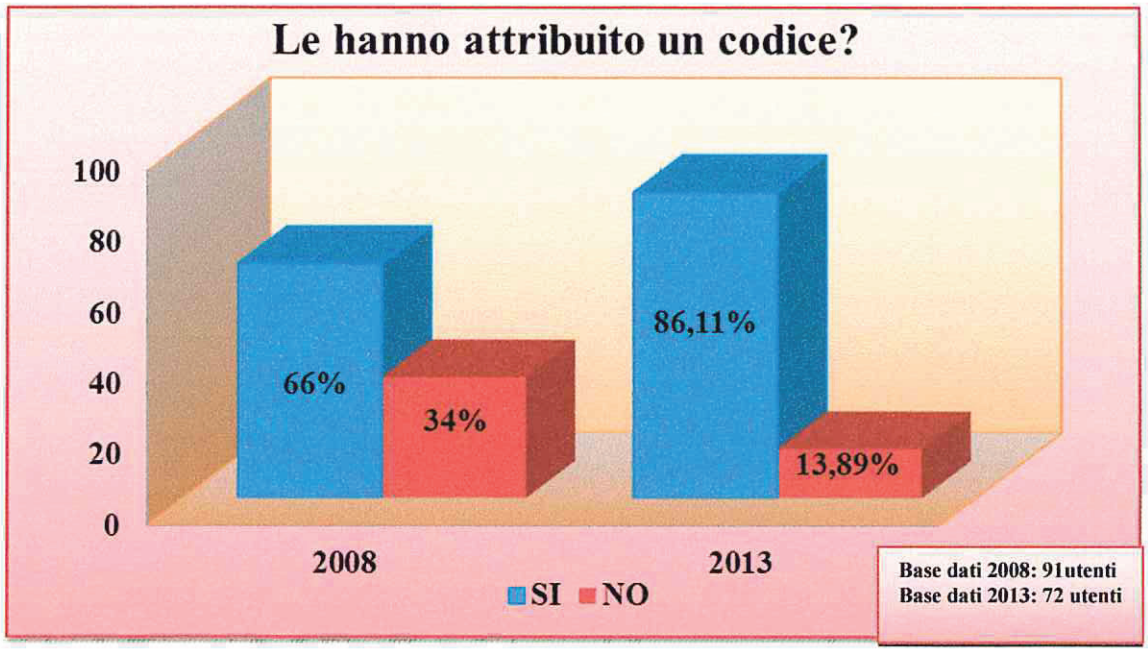

Fig. 9 – Attribuzione codice

Questa crescita del 20% in positivo rispetto al 2008 dimostra che il paziente è consapevole che all'arrivo deve recarsi subito allo sportello del Triage per l'assegnazione del codice. La netta riduzione degli utenti che hanno risposto negativamente dimostra che c'è stato un miglioramento nella comunicazione tra personale sanitario e paziente.

Come componente della precedente domanda, si chiedeva di comunicare il codice che è stato assegnato.

Anche nella precedente indagine era presente questa domanda, è stata perciò fatta una comparazione come riportato nel grafico sottostante (fig. 10).

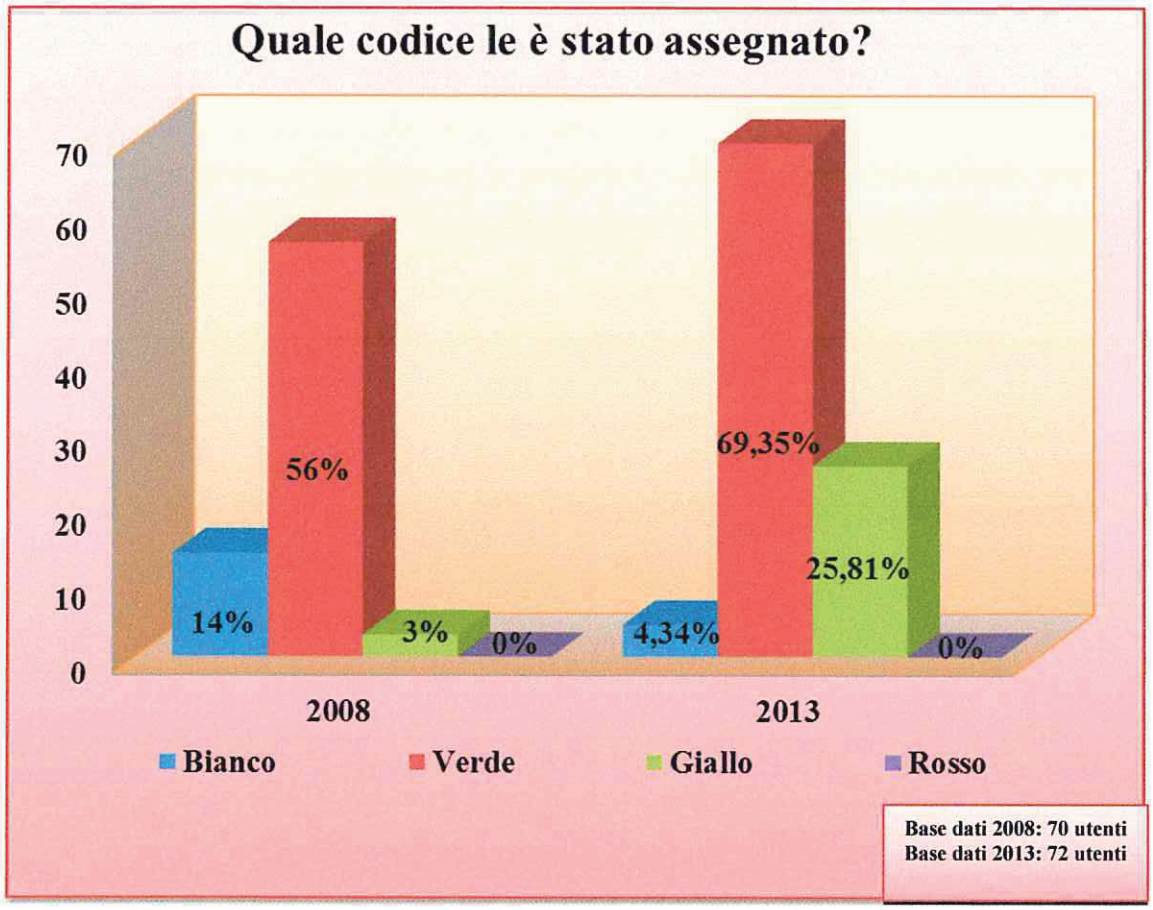

Fig. 9 – Codice assegnato

Nel caso 2013 non era prevista la risposta "*non so*", anche se 10 utenti non hanno risposto alla domanda. I codici gialli, da come emerge nel grafico, sono cresciuti del 22%. Il codice bianco è il più basso in fatto di urgenza e può essere risolto facilmente rivolgendosi al medico di base, infatti è diminuito del 10%. Ciò dimostra che chi, probabilmente, nel 2008 si rivolgeva al Pronto Soccorso per un codice bianco ha capito che può rivolgersi al proprio medico curante evitando lunghe attese. I codici verdi invece sono aumentati quasi del 15% .

Alla IV^ domanda, "*riguardo i codici verdi e bianchi che possono essere visitati dal medico di base ed evitare le attese*" , la maggior parte degli utenti ha risposto in modo positivo (Fig. 11).

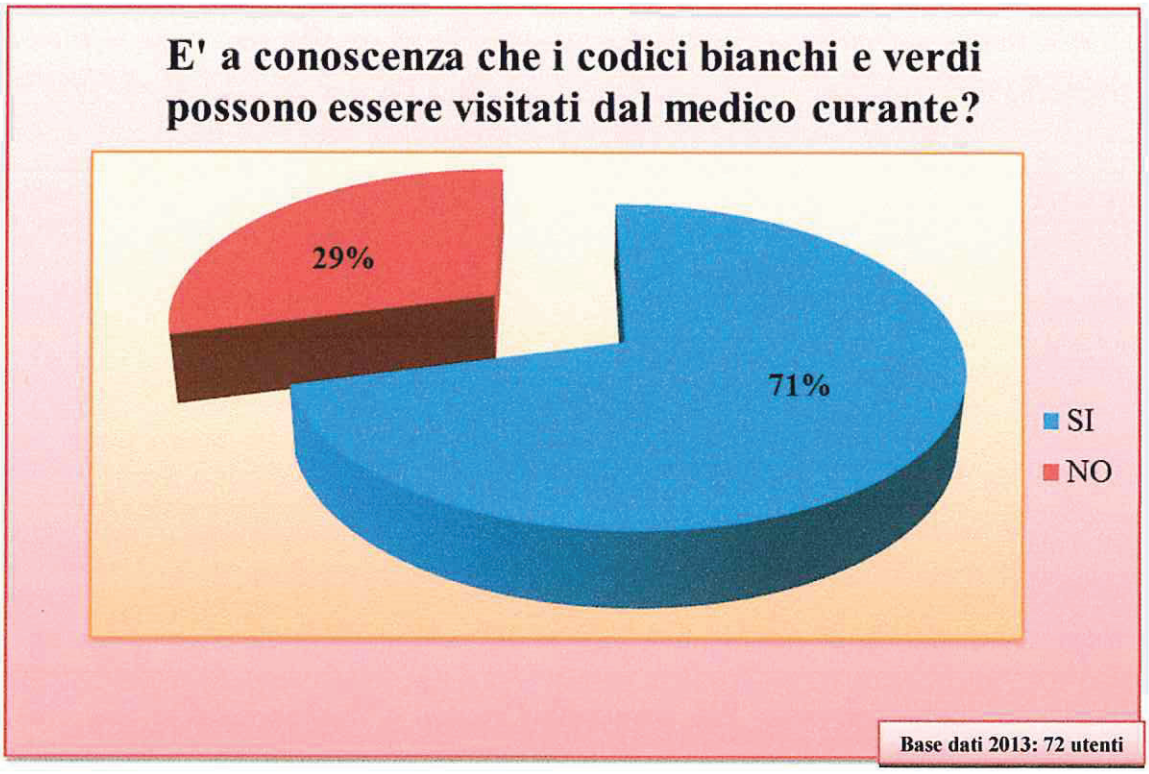

Fig. 11 – Consapevolezza della presenza del Medico di Base

Questo risultato è sconcertante ed imprevisto: la stragrande maggioranza di coloro che ha risposto hanno messo SI! E' un' incoerenza: il risultato sarebbe dovuto essere l'opposto. Perché hanno risposto di SI se ne sono al corrente e vengono in ospedale trascorrendo ore in sala d'attesa? Nella precedente indagine, precisamente nella prima e terza rilevazione, è stata posta una domanda analoga ma in forma diversa: " *perché non si è rivolto al suo medico curante*?" La maggior parte ha risposto per "*gravità dell'accaduto*" nonostante siano codici verdi e bianchi, altri "*non l'hanno trovato*", ed altri ancora hanno scelto l'opzione "*preferisco venire al pronto soccorso*." Come percentuali medie a queste risposte abbiamo il 43% per gravità dell'accaduto, il 33,5% non ha trovato il medico curante, il 23,5% preferisce venire al PS. Come nell'altro caso, la spiegazione al nostro 71% di risposte positive potrebbe essere il fatto che gli utenti si sentono più rassicurati sul proprio stato di salute al Pronto Soccorso, rispetto al proprio medico; oppure che il paziente non conosca l'esistenza della figura della Guardia Medica.

Alla V^ domanda, "*entro quanto tempo conta di essere visitato?*" hanno risposto tutti gli utenti intervistati (Fig.12).

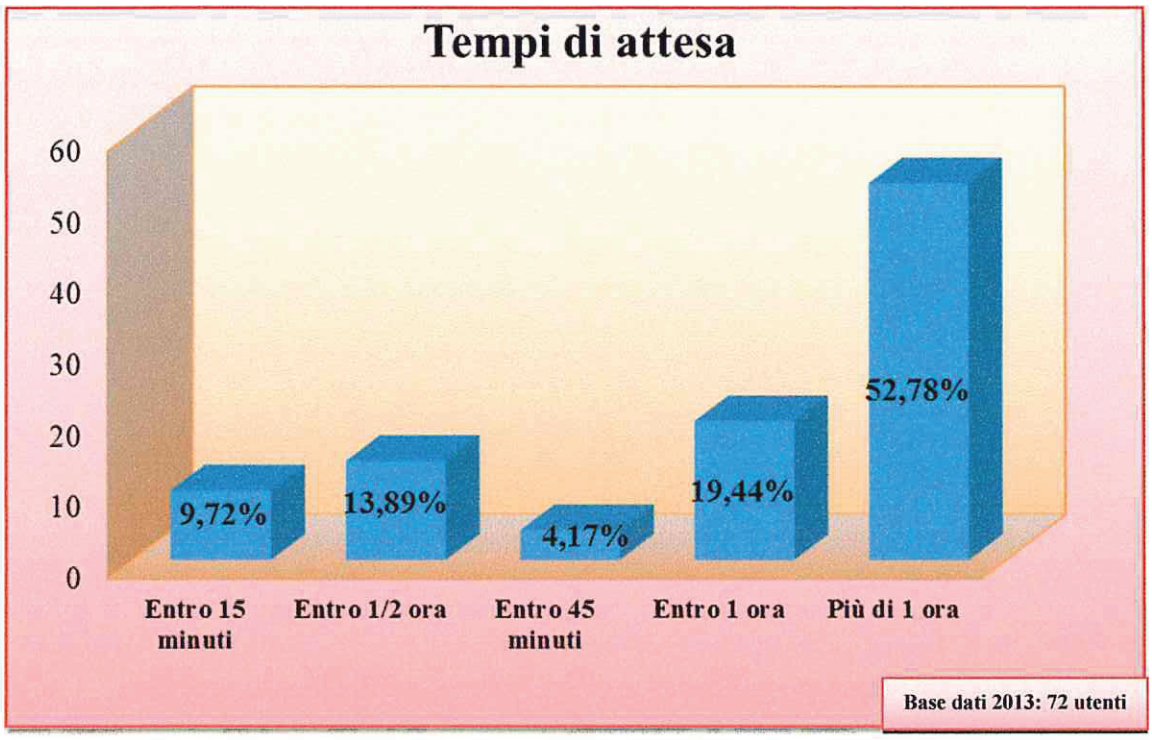

Fig. 12 – Tempi di attesa

Il grafico parla da sé. Un' importante percentuale di utenti è consapevole che il tempo di attesa è lungo e dovrà aspettare prima di essere visitato. Una domanda analoga è stata inserita anche nell'indagine del 2008, riguardava essenzialmente il tempo di attesa dei codici verdi. E' emerso che il 62% degli utenti contava di essere visitato entro un'ora. Evidentemente, col passare degli anni, gli utenti hanno preso consapevolezza dei tempi di attesa del Pronto soccorso, che attualmente sembrano peggiorati.

Alla VI^ domanda, "*come reputa nel complesso l'assistenza ricevuta da questo PS?*", (Fig. 13): il 71% del campione ha risposto positivamente.

L'ultima risposta raccoglie un significativo un 29% se rapportato con i valori singoli di ogni voce.

Di seguito, i risultati appena descritti:

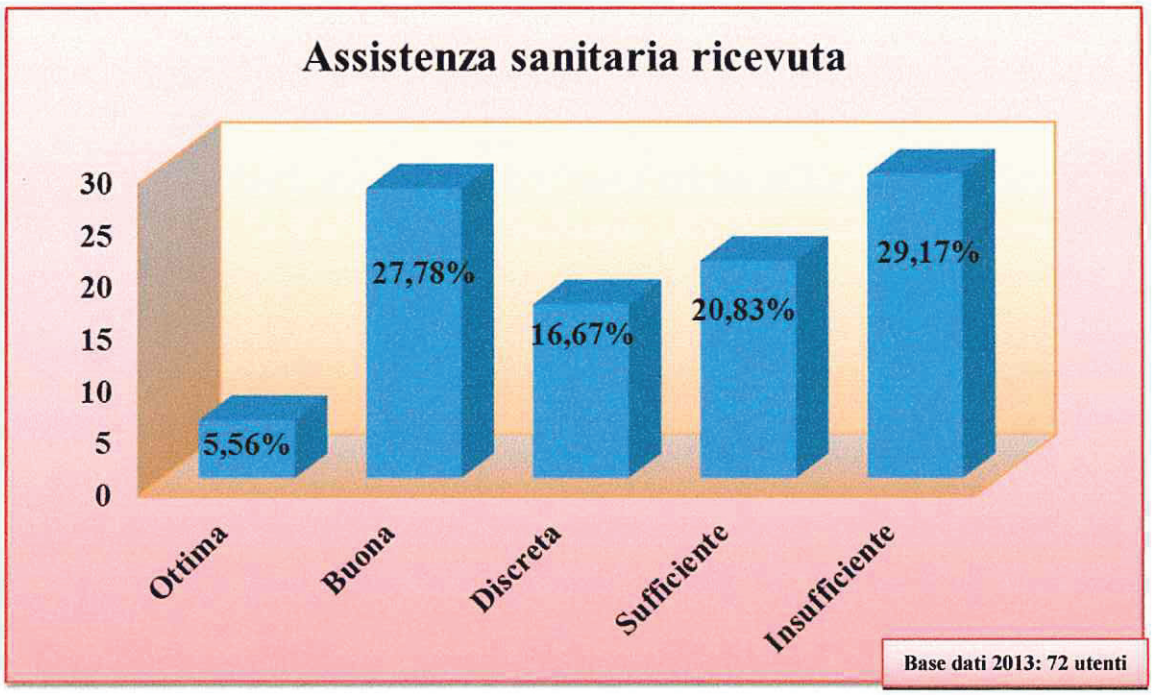

Fig. 13 – Tempi di attesa

Una curiosità nasce dal fatto che il 29% degli utenti ha scelto di barrare la risposta negativa e un 28% invece la reputi "Buona": queste risposte potrebbero annullarsi e lasciar spazio al 37% che, al contrario, la reputa pienamente sufficiente.

Nel 2008 questa domanda è stata scorporata. Sono stati inseriti due diversi quesiti: una, più rivolta al personale infermieristico e l'altra alla sfera medica; entrambe si trovano nei questionari della seconda e terza rilevazione. Come percentuale media per la valutazione del personale infermieristico ci troviamo di fronte ad 90,5% che reputa di aver ricevuto un'ottima assistenza e il restante 9,5% poco soddisfacente.

Per quanto riguarda invece il personale medico è stata posta la domanda sulle informazioni sanitarie date ai propri pazienti sul loro stato di salute e se fossero risultate chiare. In media l'80,5% degli utenti ha risposto positivamente, il 19,5% ha risposto il contrario. Chi ha risposto di NO, doveva motivare la risposta: gran parte ha risposto che i medici sono stati

frettolosi e che utilizzavano un linguaggio medico incomprensibile, altri sono stati inviati in radiologia ed altri ancora ritenevano che l'ambiente non era consono alla conversazione.

Alla VII^ domanda "*tornerebbe o consiglierebbe questo PS ad altre persone?*" ha risposto positivamente gran parte del campione intervistato (Fig. 14).

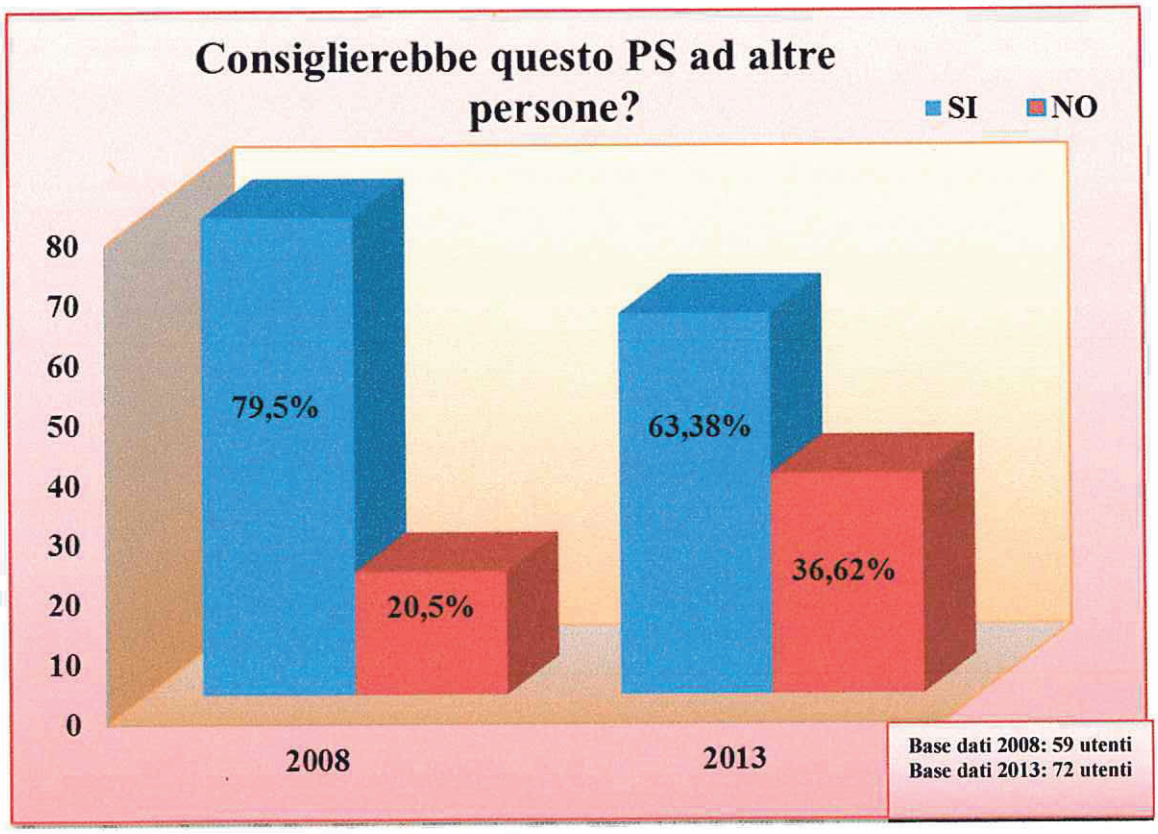

Fig. 14 – Tornerà l'utente al PS?

Da questo grafico emerge che è diminuita di sedici punti percentuali la "fiducia" dei pazienti nei confronti di questo PS sommandosi al 20,5% precedente. Alcuni tra i pazienti che hanno risposto SI e/o NO hanno detto che debbono tornare in questo ospedale perché altrimenti non sanno dove andare e a chi rivolgersi.

Alla VIII^ domanda, *"ha mai reclamato un disservizio in questo PS?"* la maggior parte degli utenti ha risposto di non aver mai reclamato.

Dal grafico sottostante (Fig. 15) emerge un risultato importante, soltanto una piccola percentuale ha fatto reclamo nel Pronto Soccorso e quindi, per deduzione logica, risulta essere un reparto funzionante e soddisfacente. Questo almeno è quanto è uscito fuori, anche attraverso tutti i risultati esaminati finora.

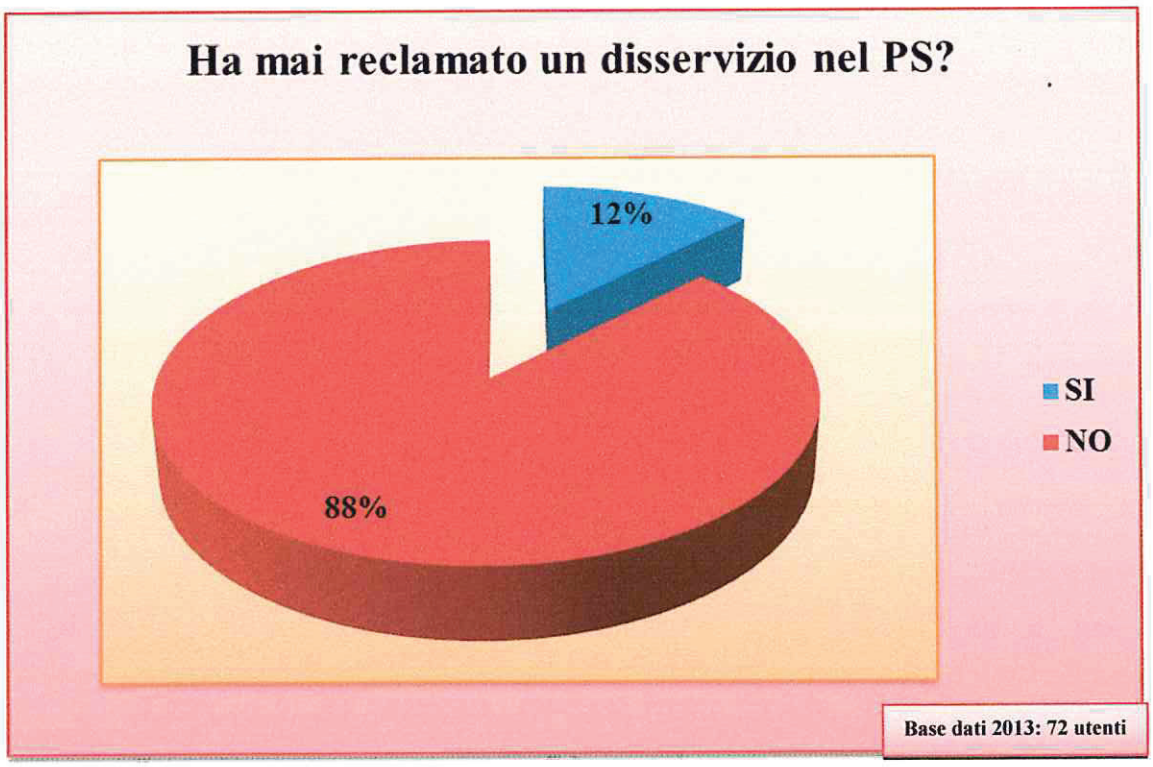

Fig. 15 - Disservizi reclamati dall'Utente

LA QUALITA' PERCEPITA NEI RICOVERI

Le U.O. coinvolte nella somministrazione del questionario sono otto: Medicina Interna, Chirurgia, Urologia, Ostetricia/ Ginecologia, Ortopedia, Urologia, Otorinolaringoiatria, Cardiologia.

Anche in questo caso è stato somministrato un questionario di sole cinque domande chiuse ed una aperta, per un totale di sei.

Di seguito vengono riportati i questionari dei degenti che sono stati compilati e ritirati, per un totale di 81:

Reparti	Questionari raccolti
MEDICINA INTERNA	15
CHIRURGIA	13
ORTOPEDIA	7
OSTETRICIA/ GINECOLOGIA	10
UROLOGIA	13
OTORINOLARINGOIATRIA	11
CARDIOLOGIA	12

Alla I^ domanda, "*chi le ha prescritto il ricovero?*" hanno risposto quansi tutti, nell'opzione di risposta "altro" in genere è stato riportato il ginecologo nella maggior parte dei questionari dell'ostetricia.

Anche nel 2008 è stata inserita questa domanda e in questo caso i risultati sono più orientati verso l'accesso d'urgenza e la prescrizione dello specialista interno del reparto (Fig. 16).

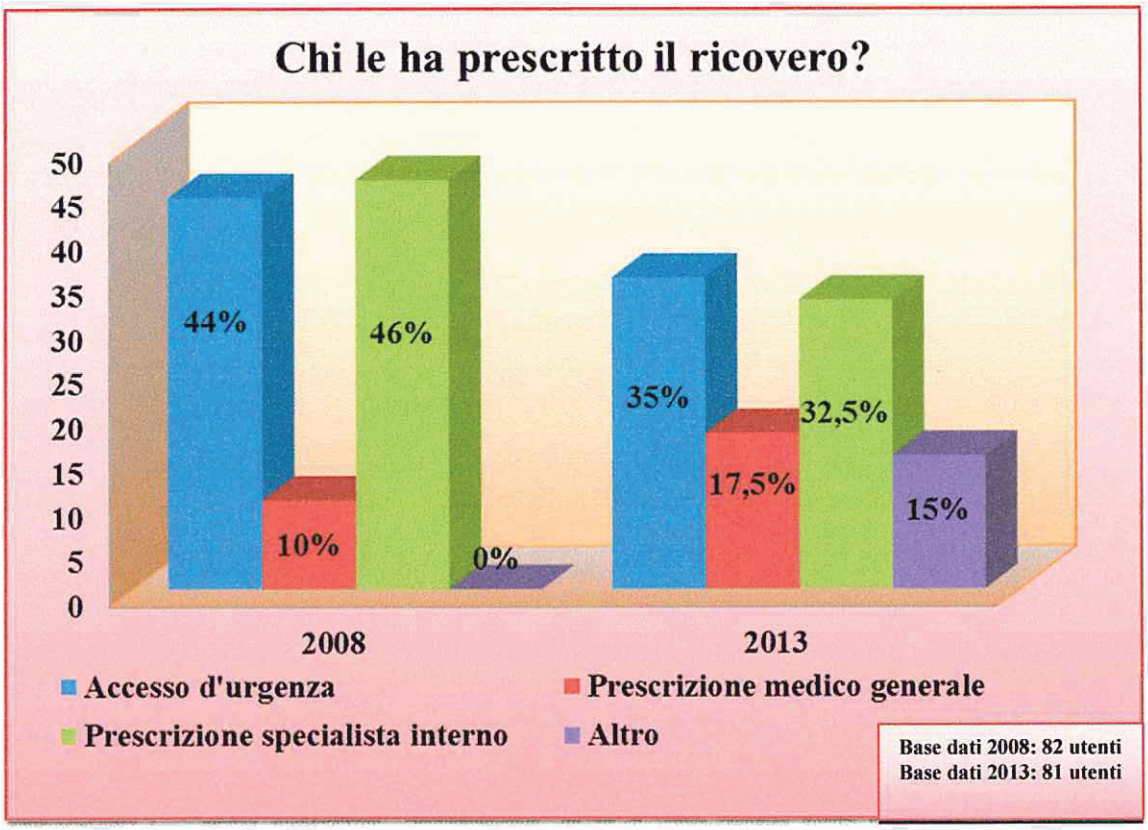

Fig. 15 – Prescrizione ricoveri

Emerge perciò che sono diminuiti negli anni gli accessi di urgenza dal Pronto Soccorso e sono saliti di quasi 8 punti percentuali coloro che sono stati ricoverati attraverso una prescrizione del medico curante.

Sono diminuiti i pazienti che sono stati ricoverati grazie alla prescrizione di uno specialista interno del reparto.

Alla II^ domanda in cui si chiedeva "*il grado di soddisfazione in merito a diversi servizi*"quali l'igiene e il comfort degli ambienti; la disponibilità e cortesia del personale medico e sanitario; i tempi di attesa e il servizio mensa, ho cercato di scorporarli per poterli paragonare ai risultati della precedente indagine.

Per quanto riguarda l'igiene e comfort degli ambienti l'81% del campione intervistato ha ritenuto giusto considerare che la qualità in ambito di igiene è pienamente soddisfacente, il restante 19% lo reputa non troppo soddisfacente.

Nel 2008 una domanda analoga ha prodotto un risultato molto simile a quello della mia indagine (Fig. 17): il 38% dei pazienti ha barrato la casella SI (che specificava che l'ambiente del reparto risultasse poco pulito), motivando la risposta: chi reputava i bagni non adeguati, chi le camere, chi gli spazi comuni. Più della metà degli utenti intervistati (62%) ha detto che il servizio era pienamente soddisfacente. Entrambi le indagini hanno maturato un senso di igiene e comfort nei pazienti di sicuro sufficiente. Di seguito il grafico dell'attuale indagine:

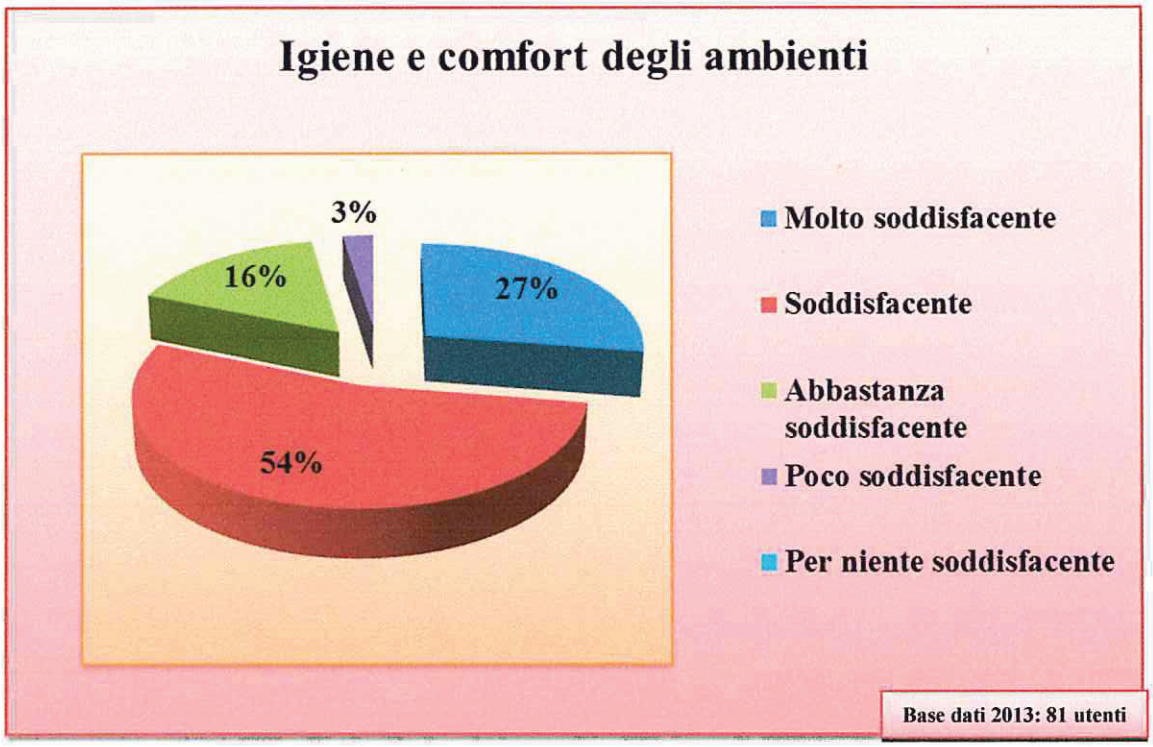

Fig. 17 – Igiene e comfort degli ambienti

In merito alla disponibilità e cortesia del personale medico e sanitario il 93% del campione ha reputato positivo il servizio, il restante 7% è diviso tra abbastanza, poco e per niente soddisfacente (Fig. 18).

Nel 2008 è stata posta una domanda molto simile nel sondaggio proposto all'utente: " *in generale, che tipo di percezione ha riguardo la disponibilità e la cortesia del personale sanitario (medici, infermieri)*," e il 97% si è detto pienamente soddisfatto.

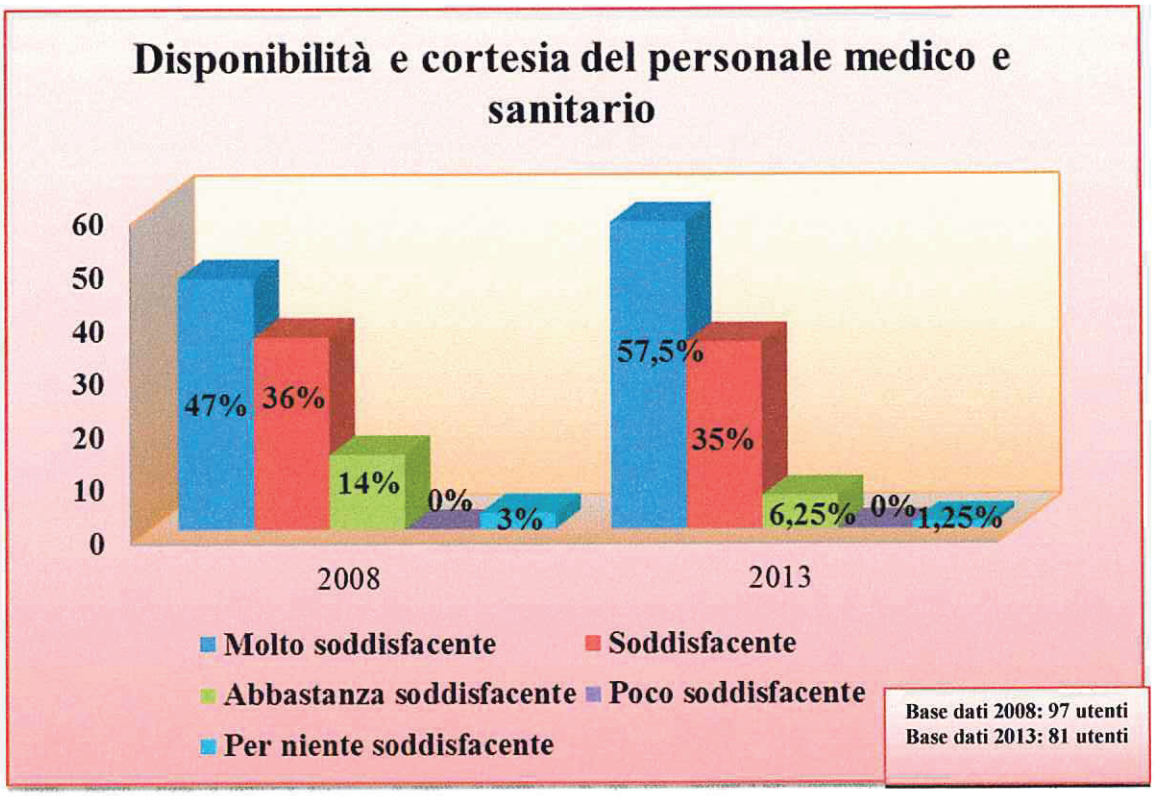

Fig. 18 – Disponibilità medico - sanitaria

Da questo grafico emerge chiaramente come sia modificato, a distanza di cinque anni, il giudizio di alcuni utenti in merito alla disponibilità del personale medico - sanitario. E' salita del 10,5% la percentuale di coloro che nel 2008 hanno ritenuto che la cortesia del personale fosse molto soddisfacente; sono invece quasi a pari merito i valori del soddisfacente. E'diminuito dell' 8% il valore di coloro che invece hanno reputato giusto nel 2008 dare come risposte abbastanza soddisfacente e sufficiente. I pochi casi che hanno risposto "*non soddisfacente*" si sono addirittura ridotti di quasi il 2%.

Come terza voce alla seconda domanda sono stati aggiunti i tempi di attesa. 77 utenti hanno ritenuto che il tempo di attesa fosse soddisfacente con una percentuale complessiva del 98%, solo 2 utenti hanno risposto con "*poco soddisfacente*"; nessun "*per niente soddisfacente*" (Fig. 19).

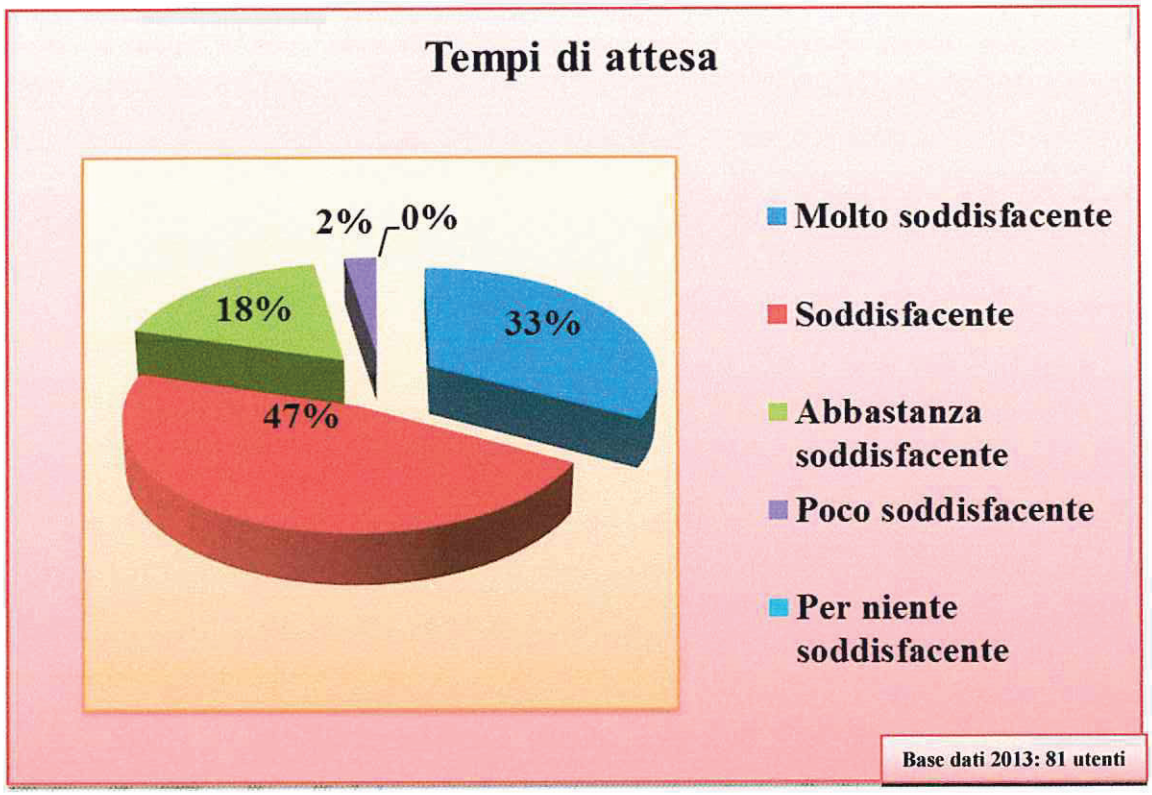

Fig. 19 – Tempi di attesa

Come ultima opzione era presente il servizio mensa: 56 utenti considerano questo servizio positivo ; 22 invece lo hanno definito poco soddisfacente o addirittura pessimo (Fig. 20).

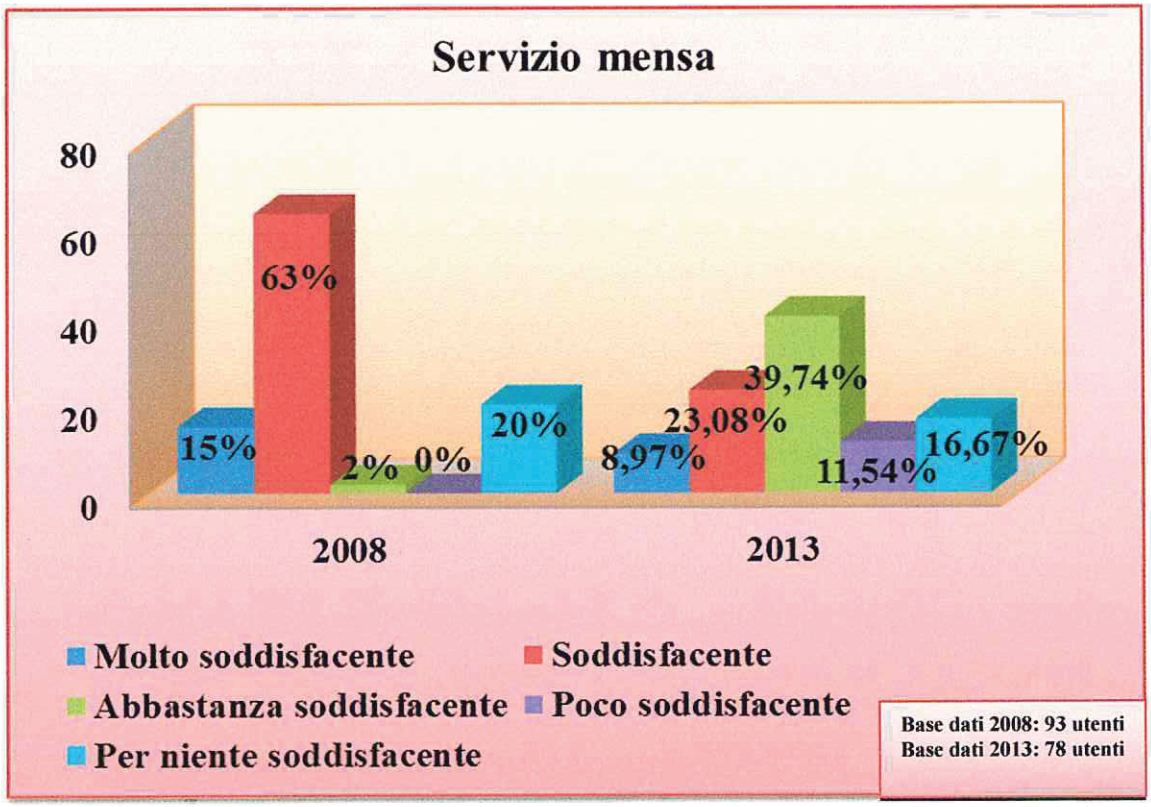

Fig. 20 – Servizio mensa

Il servizio mensa nel 2008 è stato definito pienamente soddisfacente; oggi la situazione è cambiata. Nel 2013 i pazienti hanno reputato che fosse "abbastanza soddisfacente", pertanto questo è un servizio che va di sicuro migliorato in futuro. E' diminuito di poco il valore percentuale di chi ha valutato il cibo cattivo e di chi lo considerava ottimo.

Alla III^ domanda in cui veniva chiesto come, nel complesso durante la sua permanenza, il paziente ha reputato le prestazioni ricevute (Fig. 21).
Tutto il campione ha reputato positive le prestazioni ricevute, ottimo risultato per le U.O. in termini di qualità. Controlliamo graficamente in modo più dettagliato i valori percentuali:

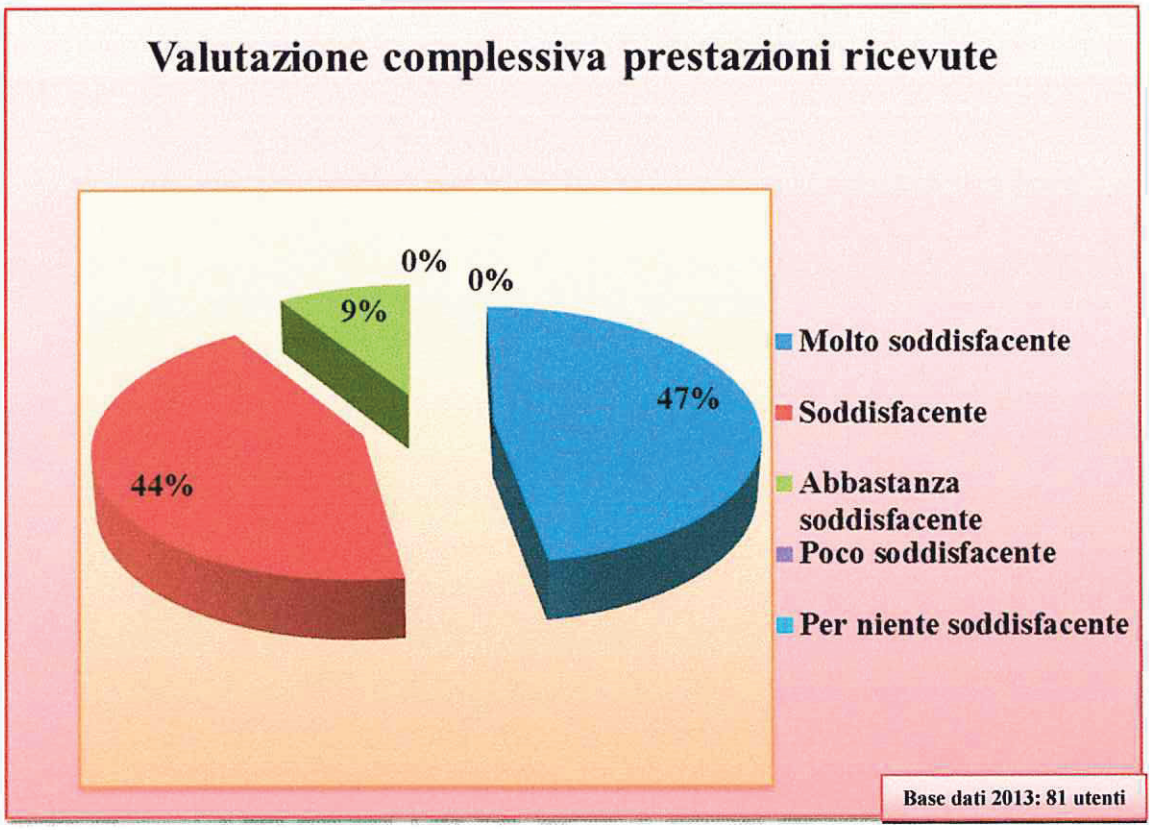

Fig. 21 – Valutazione complessiva

Nella IV^ domanda si chiedeva se il paziente si sentisse soddisfatto e rassicurato in merito al suo stato di salute (Fig. 22).

Il divario tra coloro che hanno risposto SI e quelli che hanno ritenuto giusto dire di NO è eclatante: quasi tutti si sono sentiti rassicurati per il loro stato di salute. Di conseguenza i medici hanno dimostrato non solo di aver fatto un ottimo lavoro al livello sanitario, ma anche in quello umano: sono riusciti ad avere la fiducia dei propri pazienti. Di sicuro questo è un ottimo traguardo.

Nel 2008 alla domanda in cui si chiedeva se il paziente si fosse sentito sicuro nella mani del personale sanitario, il 96% risposte SI e il restante 4% NO. La situazione resta pressoché invariata.

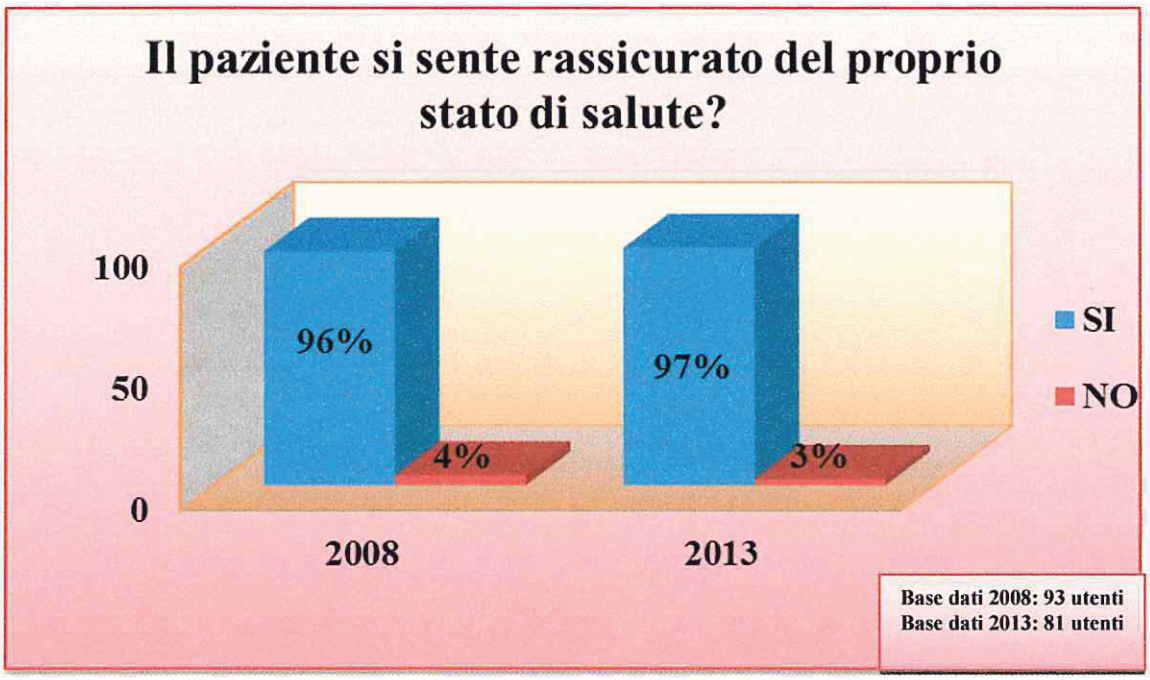

Fig. 22 – Rassicurazione del paziente delle U.O. di degenza

Come V^ ed ultima domanda, nel questionario si chiedeva ai pazienti se avessero mai reclamato un disservizio; a questa domanda hanno risposto 79 persone (Fig. 23). La maggior parte del campione ha risposto NO; un solo utente il contrario.

L'unico paziente che ha risposto SI ha motivato la risposta scrivendo che il reclamo è stato risolto. In dettaglio, ecco riportate le percentuali:

Fig. 23 - Disservizi reclamati dall'Utente