



IL PARERE DEI CITTADINI-REPORT GENERALE

ANNO 2014

A. O. S. CROCE E CARLE, CUNEO

Data emissione: 18/03/2015 Rev. n. 0

S.C. Qualità-Comunicazione Tel 0171 642032-1048 Fax 0171 642058 qualita@ospedale.cuneo.it	Dottor Guglielmo Bracco Direttore Sanitario	S.C. Qualità - Comunicazione
Stesura	Verifica e Approvazione	Emissione

1	PREMESSA	1
2	CAMPIONAMENTO	2
3	SVOLGIMENTO	3
4	ELABORAZIONE DEI DATI	3
5	DEGENZE	4
6	AMBULATORI	13
7	SERVIZI	17
7.1	SERVIZIO IMMUNOMATOLOGIA E MEDICINA	22
	TRASFUSIONALE	
7.2	DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	24
7.3	DAY SERVICE	26
8	CONCLUSIONI	28

1. PREMESSA

L'ASO S. Croce e Carle di Cuneo, per il quindicesimo anno consecutivo, ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2014, nei reparti di Degenza Ordinaria, negli Ambulatori prescelti e nei Servizi, la rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza; è stato mantenuto lo stesso impianto di indagine degli anni passati e analoghe matrici dei questionari che prevedono l'anonimato nei rispondenti.

Per rispondere a quanto previsto dall'Accreditamento Istituzionale e conservare la possibilità di un confronto tra i dati raccolti in questa Azienda in maniera uniforme e sistematica dal 1999 ad oggi, si è mantenuta l'estensione a:

- tutte le degenze, ad eccezione delle Rianimazioni, Unità Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC) e Neonatale;
- a tutti i Servizi, compresi Day Service e Day Hospital Oncologico, esonerando la Dialisi.

In questa indagine è stato escluso il servizio di Pronto Soccorso Generale in quanto effettua annualmente una propria analisi sul gradimento dei propri utenti con questionari appositi che vengono distribuiti, raccolti ed elaborati dagli operatori della struttura.

In alcuni dei questionari compilati da pazienti ricoverati nelle varie strutture di degenza vi sono segnalazioni relative al Pronto Soccorso rispetto ai tempi di attesa ritenuti troppo lunghi (1 paziente ricoverato in Malattie Infettive ha atteso dalle ore 16 alle 23 pur avendo già una diagnosi certa, 1 paziente di 96 ricoverato in Geriatria chiede che venga data priorità agli anziani, 1 paziente della Cardiologia suggerisce meno attesa in Pronto Soccorso, 1 paziente della Medicina Interna riferisce di aver atteso 6 ore) e alla scarsità di medici (Urologia).

Sono anche esclusi dall'indagine il Pronto Soccorso Ostetrico e Ginecologico e il Pronto Soccorso Pediatrico.

È stata inviata, come tutti gli anni scorsi, una lettera enunciativa degli scopi e delle modalità dell'indagine a tutti i Direttori e Responsabili di Struttura interessati, ai Coordinatori di Comparto e ai Referenti per la Qualità. L'iniziativa è stata resa nota alla popolazione attraverso comunicati stampa e locandine presenti nelle strutture interessate.

E' stata mantenuta la collaborazione di un pool di 11 **volontari**, nella maggior parte appartenenti ad alcune Organizzazioni del Terzo Settore che operano presso l'Ospedale come: ABIO, LILT, AVO, ADAS e AIL.

Tutti i volontari sono stati dotati di cartellino di riconoscimento, questionari da distribuire, istruzioni da seguire e lettera di presentazione rilasciata dall'Azienda.

Le operatrici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) hanno seguito l'organizzazione dei turni dei volontari, compatibilmente con le disponibilità date e le esigenze delle diverse strutture, al fine di ottimizzare i tempi e interferire il meno possibile con le attività sanitarie.

La raccolta dei questionari è rimasta a carico delle operatrici URP che hanno di volta in volta suddiviso i questionari ritornati e ripianificato i passaggi fino al raggiungimento del numero dei pazienti coinvolti previsto dal campionamento entro il 12 dicembre 2014.

In alcuni casi, sulla scorta dell'esperienza degli anni precedenti e viste alcune situazioni particolari, è stata richiesta la collaborazione degli operatori dei servizi interessati per migliorare l'efficienza della distribuzione e limitare eventuali disagi agli utenti.

2. CAMPIONAMENTO

Il campionamento utilizzato tiene conto del nostro standard Aziendale, rimodulato nel 2006 sulle base delle indicazioni regionali:

- grado di confidenza 90%;
- errore campionario 0,2;
- deviazione standard 0,6 basata sullo storico delle indagini;
- universo di riferimento: gli assistiti di ogni reparto/ambulatorio/servizio nel periodo oggetto dell'indagine, secondo quanto precedentemente descritto.

Adottando tale criterio, come dimostrato in questi anni, si ottengono dati rappresentativi per la nostra Azienda Ospedaliera, anche su un campione apparentemente esiguo rispetto al numero di accessi alle prestazioni ambulatoriali e ai ricoveri ordinari e in urgenza.

Tab. 1 Dati questionari 2014

Ambulatori	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	314	229	216
Servizi	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	355	292	228
Degenze	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	934	606	562
	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOT. COMPLESSIVO	1603	1127	1006

Tab. 2 Percentuale di compilazione

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
TOTALE COMPLESSIVO	1603	1127	1006	70,3

3. SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 13 ottobre 2014, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascun contesto e comunque non oltre il 12 dicembre 2014. Come per gli scorsi anni, in alcuni servizi la ricerca si è conclusa in una settimana, mentre in alcuni reparti sono stati necessari accessi ripetuti da parte dei volontari per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Tutti i reparti, eccetto la Pediatria (per quanto riguarda il questionario direttamente compilato dai ragazzi), hanno raggiunto l'obiettivo di questionari compilati e restituiti negli appositi contenitori come previsto dal campionamento.

4. ELABORAZIONE DEI DATI

Tutti i dati presenti sui questionari restituiti sono stati caricati su fogli di lavoro e archiviati dagli operatori dell'Ufficio Qualità-Comunicazione. I dati sono stati elaborati ed i singoli report sono stati inviati al Direttore/Responsabile, al Coordinatore di Comparto e al Referente della Qualità delle strutture interessate dall'indagine.

Di seguito vengono riportati tutti i dati relativi ai questionari raccolti ed elaborati in tabelle e grafici contenenti i valori in percentuale dei principali aspetti sulla qualità percepita, mettendoli a confronto con il 2013. In alcuni casi i dati relativi all'anno precedente sono stati indicati tra parentesi.

5. DEGENZE

L'analisi dei questionari relativi alle degenze riporta in maniera accorpata tutti i reparti coinvolti, ad eccezione di Psichiatria e Pediatria che avevano matrici sensibilmente modificate e diverse popolazioni di riferimento. Nel questionario della Geriatria sono state rimosse alcune domande ritenute non correttamente riferibili a persone ricoverate in tale reparto.

L'aver introdotto in tutte le matrici la richiesta di indicare chi sia il compilatore (utente, accompagnatore, altro) ha reso più semplice la compilazione soprattutto nelle strutture in cui c'è un maggior numero di persone anziane.

Tab. 3 Dati relativi alle degenze

Degenze	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	21	17
Cardiologia	41	26	21
Chirurgia Day Surgery	30	18	15
Chirurgia Generale	41	25	22
Chirurgia Maxillo-Facciale	26	21	18
Chirurgia Toracica	25	18	15
Chirurgia Vascolare	32	24	20
Ematologia	27	20	18
Endocrinologia	40	19	19
Gastroenterologia	33	22	19
Geriatria	33	24	22
Ginecologia	40	24	24
Malattie Infettive	28	15	15
Medicina d'Urgenza	48	24	21
Medicina Interna	40	27	22
Nefrologia	22	16	16
Neurochirurgia	35	22	21
Neurologia	45	27	22
Oculistica	28	22	22
Oncologia	20	10	10
Ortopedia	37	24	22
Ostetricia	45	27	24
Otorinolaringoiatria (ORL)	34	25	24
Pediatria genitori	34	24	24
Pediatria ragazzi	30	9*	24
Pneumologia	30	20	20
Psichiatria	25	21	21
Urologia	35	31	24
Totale	934	606	562

* obiettivo non raggiunto

Il questionario per le degenze

Il questionario elaborato per i pazienti ricoverati nelle strutture di degenza è composto da circa 25 domande strutturate che vanno ad indagare la qualità percepita rispetto all'accessibilità al servizio, al comfort, agli aspetti relazionali, ai tempi di attesa, all'umanizzazione e alla valutazione globale del servizio ricevuto.

La prima serie di domande, pur garantendo l'anonimato, è finalizzata alla raccolta di informazioni personali necessarie per descrivere il campione.

L'ultima domanda è aperta e serve per riportare osservazioni e suggerimenti.

Nel 2014 i suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio sono stati circa 150 (101 nel 2013) sugli oltre 600 questionari raccolti nelle degenze; alcuni di questi commenti sono stati suddivisi per area di indagine e riportati sotto la tabella che sintetizza i risultati dell'area stessa.

In alcuni casi una stessa persona sullo stesso questionario ha indicato più osservazioni o suggerimenti che sono stati conteggiati pari ad uno.

Un utente ha fatto osservazioni sul questionario stesso, definendolo troppo lungo e ritenendo inutili le richieste dei dati dei rispondenti (es. livello di istruzione).

Oltre quaranta rispondenti ringraziano e riportano apprezzamenti per la professionalità del personale medico ed infermieristico. Alcuni di questi riportano nome e cognome oppure la firma, anche se non richiesto. In tutti i questionari sono presenti espressioni di stima, soddisfazione e riconoscenza da parte dei pazienti rivolti al personale medico e infermieristico, agli operatori socio sanitari e agli studenti del Corso di Laurea in Infermieristica per l'assistenza ricevuta.

Un paziente ricoverato presso la Medicina d'Urgenza auspica che "i burocrati non riescano a rovinare l'armonia e l'efficienza che il personale medico ed infermieristico è riuscito a raggiungere a beneficio dei pazienti".

I calcoli sui dati elaborati vengono espressi in percentuale che considera i soli rispondenti ai singoli items.

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **63,4% dall'utente diretto interessato**, per il **31,61% da un accompagnatore**, per l' **4,99% da un'altra persona**, quasi sempre un volontario. I dati sono simili a quelli del 2013.

Il **41,13%** dei rispondenti aveva un accesso **programmato**, il **58,87%** è stato ricoverato **dal Pronto Soccorso**.

Il campione è costituito dal **54,45%** di **maschi** e dal **45,55%** di **femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi, pur considerando che in Ostetricia e Ginecologia rispondono solo donne.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **62,32 anni**.

Reparti che hanno pazienti più giovani con rispondenti mediamente sotto i 50 anni sono: Ostetricia (età media delle rispondenti: 32 anni), Otorinolaringoiatria (47 anni), Chirurgia Maxillo Facciale (42 anni).

Hanno invece rispondenti più anziani (età media uguale o sopra i 70 anni): Cardiologia (73 anni), Chirurgia Vascolare (70 anni), Medicina Interna (70 anni), Nefrologia (71 anni) e ovviamente la Geriatria (83 anni).

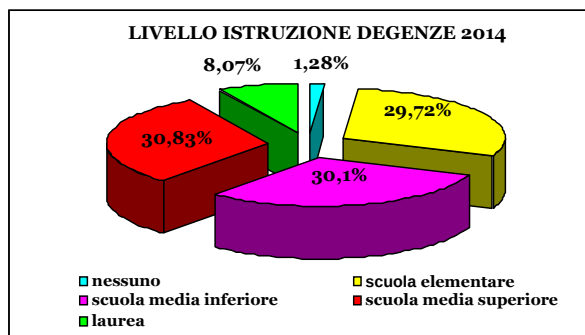
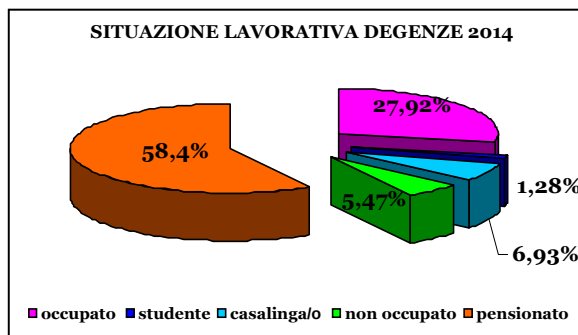
Per il **96,2%** dei rispondenti la **nazionalità è italiana**, anche se compaiono contributi anche da parte di utenti **stranieri** (**21** rispondenti ovvero il **3,8%**), in linea con lo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **1,28%** dei rispondenti; **licenza elementare** per il **29,72%**; **licenza media inferiore** per il **30,1%**; **licenza media superiore** per il **30,83%**; **laurea** per l' **8,07%**, in linea con lo scorso anno.

La **situazione lavorativa** dei rispondenti al momento dell'intervista risulta essere:

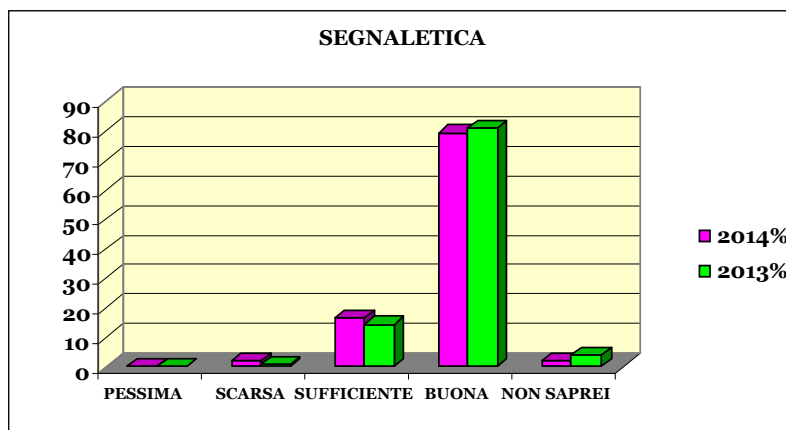
occupato per il **27,92%**; **non occupato** per il **5,47%**, **studente** per l'**1,28%**; **casalinga/o** per il **6,93%**; **pensionato** per il **58,4 %**, in linea con le età medie rappresentate.



Accessibilità al ricovero

Per quanto riguarda la domanda sulla valutazione della **segnaletica** all'interno della struttura (cioè chiare indicazioni di percorso da riferire all'intera struttura ospedaliera per giungere in reparto), i risultati dimostrano un lieve incremento dei giudizi pessimo e scarso rispetto al 2013.

Segnaletica	% 2014	% 2013
Pessima	0,18	0
Scarsa	2,02	0,73
Sufficiente	16,54	14,33
Buona	79,42	80,9
Non saprei	1,84	4,04



Comunicazione

Nella tabella successiva vengono accorpate le risposte relative alla valutazione delle **informazioni ricevute sulle procedure di ricovero al momento dell'accoglienza** (es. orari pasti, visite dei famigliari), sulle cure ricevute, sui controlli e/o cure da eseguire dopo le dimissioni:

	Procedure ricovero		Accoglienza		Cure ricevute		Dimissioni	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima	0	0,38	1,28	0,36	0,55	0,55	0	0,42
Scarsa	1,17	1,71	5,12	3,3	2,58	2,39	1,23	1,72
Sufficiente	13,4	11,6	14,99	13,74	37,02	35,85	26,4	26,18
Buona	83,88	84,03	76,97	79,49	59,12	56,43	39,8	36,48
Non saprei	1,55	2,28	1,64	3,11	0,73	4,78	32,6	35,2

Le percentuali elevate di rispondenti “non saprei” alla domanda sulle informazioni relative alla dimissione sono giustificate dal fatto che i questionari vengono compilati in una fase del ricovero in cui spesso non è ancora stata programmata la dimissione stessa. Dal confronto con il 2013, risultano essere in percentuale maggiore le risposte che hanno ritenuto le informazioni relative all'accoglienza come pessime o scarse, sono in miglioramento le valutazioni sulle informazioni inerenti le procedure per il ricovero, le cure ricevute e le indicazioni da seguire dopo la dimissione.

In merito alla valutazione delle informazioni date all'utente, va segnalato che, nello spazio del questionario dedicato a suggerimenti o osservazioni, ci sono state richieste di avere **maggiori informazioni** da parte dei medici in merito agli interventi chirurgici, sia nella fase pre-operatoria che nel post-intervento (4 segnalazioni in Oculistica, 1 in Ortopedia) e rispetto al piano di cure (1 paziente in Cardiochirurgia). Alcuni pazienti riferiscono di avere avuto da parte dei medici informazioni contraddittorie sul trattamento da parte dei medici (Ostetricia e Neurologia). In merito alle dimissioni vengono definite troppo affrettate da 3 pazienti ricoverati presso la Chirurgia Vascolare.

Comfort alberghiero

Come già nella precedente edizione sono state inserite alcune domande utili per valutare, insieme ai parametri da capitolato o da requisiti di Accredimento, alcuni indicatori previsti nella normativa per la Carta dei Servizi.

Le domande chiedono di esprimere un giudizio rispetto a: **tranquillità, temperatura, ricambio d'aria, luminosità e stato di manutenzione delle dotazioni** all'interno dei locali di degenza. Nella seguente tabella sono riportati i risultati:

	Tranquillità		Temperatura		Ricambio d'aria		Luminosità		Manutenzione delle dotazioni	
	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013
Insufficiente	3,7	2,64	2,63	0,93	6,36	4,16	0,19	0	2,65	1,52
Sufficiente	20,93	20,34	13,13	13,46	20,93	18,18	8,97	9,23	19,66	17,04
Buono	55,37	49,9	65,1	63,18	56,26	58,9	60,56	57,44	57,84	56,63
Ottimo	20,00	27,12	19,14	22,43	16,45	18,76	30,28	33,33	19,85	24,81

In merito alla **tranquillità** ci sono richieste di maggior silenzio, soprattutto di notte nei reparti di Neurochirurgia, Ortopedia, Gastroenterologia, Malattie Infettive, Urologia, Otorinolaringoiatria, Cardiologia, Chirurgia Maxillo Facciale. Un paziente della Neurochirurgia suggerisce musica diffusa.

In relazione alla **temperatura** problematiche legate a riscaldamento troppo elevato vengono segnalate in Endocrinologia e Otorinolaringoiatria. Ci sono anche segnalazioni sui bagni senza riscaldamento (Oncologia) o sul ricambio d'aria (Neurologia, Ortopedia, Oculistica).

Un'altra serie di domande riguarda la **pulizia** all'interno del reparto di degenza, in particolare dei **servizi igienici, della camera, degli spazi comuni** (corridoi, sale d'attesa), **della biancheria e di stoviglie e posate**.

	Servizi igienici		Camere		Spazi comuni		Biancheria		Stoviglie	
	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013
Insufficiente	3,32	3,96	1,84	0,74	2,43	1,96	0	0,74	2,29	1,12
Sufficiente	17,2	14,72	12,52	9,87	12,38	12,84	8,14	7,42	11,85	8,38
Buono	50,28	51,9	53,78	54	60,79	59	55,19	51,39	54,88	59,4
Ottimo	29,2	29,42	31,86	35,39	24,4	26,2	36,67	40,45	30,98	31,1

Alcune segnalazioni di miglioramento della **pulizia**, in modo particolare riferite ai bagni, analogamente alle edizioni precedenti (uno per ciascuna delle seguenti strutture: Maxillo Facciale, Chirurgia Toracica, Cardiologia, Chirurgia Day Surgery, Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare, Endocrinologia). Un assistito (Chirurgia Maxillo Facciale) chiede che non vengano effettuate le pulizie durante l'ora di colazione e suggerisce l'uso di aspirapolvere, un altro della Neurochirurgia chiede maggior igiene delle mani dei visitatori.

Altre segnalazioni sono relative al **comfort**: ci sono sette richieste di televisori dai degenti dei reparti di Medicina Interna, Oculistica, Ortopedia, Neurochirurgia, Endocrinologia, Chirurgia Toracica, Endocrinologia e una richiesta di internet gratis da un paziente ricoverato in Chirurgia Maxillo Facciale.

Viene segnalata l'esigenza di avere salette per incontrare i visitatori (Neurochirurgia, Urologia).

Ci sono suggerimenti anche rispetto all'orario di visita, in particolare se ne richiede l'ampliamento, la possibilità di rendere più flessibile l'orario per chi viene da lontano (Neurochirurgia), ma anche l'esigenza che il personale faccia rispettare, più che l'orario, la tranquillità a tutela di tutti i ricoverati sia che si tratti di visitatori che di chi fornisce assistenza (Ginecologia).

Alcuni utenti richiedono camere con minor numero di letti (Pneumologia), laddove ancora più di due, o che sia possibile tenere separati uomini e donne (Pneumologia).

In alcune strutture è stata fatta la richiesta di un numero maggiore di servizi igienici (Chirurgia Toracica, Neurologia, Chirurgia Vascolare, Gastroenterologia, Urologia, Medicina Interna), con tavoletta alza WC (Nefrologia, Ortopedia) e di spazi più ampi (Chirurgia Toracica).

Viene anche richiesta più **manutenzione** per gli infissi, gli arredi e i sanitari (Chirurgia Maxillo Facciale); un utente dell'Oculistica suggerisce di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti.

È stato chiesto di esprimere una valutazione su alcune componenti del pasto (da chi ne ha consumato almeno 1 in reparto). Gli aspetti interessati sono: **varietà del menu, quantità del cibo per pasto, temperatura, aspetto/presentazione dei piatti, cottura** (dove prevista), **orario di arrivo** (puntualità nella consegna), **corrispondenza tra ordinato e ricevuto, cortesia del personale addetto alle ordinazioni e cortesia del personale addetto alla consegna**.

	Varietà menu		Quantità cibo		Temperatura		Aspetto piatti		Cottura	
	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013	%2014	%2013
Insufficiente	2,39	1,61	1,78	1,41	3,22	2,23	3,25	2,24	3,25	3,71
Sufficiente	21,16	17,61	15,08	15,99	18,47	18,09	21,6	19,76	17,89	19,59
Buono	55,69	56,48	57,94	50,8	57,43	54,07	59,67	57,84	60,57	57,7
Ottimo	20,76	24,3	25,2	31,8	20,88	25,61	15,48	20,16	18,29	19,00

	Orario arrivo		Corrispondenza Ordinato/ricevuto		Cortesia personale ordinazioni		Cortesia personale alla consegna	
	2014%	2013%	2014%	2013%	%2014	2013%	2014%	2013%
Insufficiente	1,21	1,62	1,66	1,46	0,6	0,83	0,2	0,4
Sufficiente	14,92	13,59	13,07	12,5	6,06	6,93	6,76	8,3
Buono	59,68	58,22	54,56	52,92	51,72	49,59	54,87	51,2
Ottimo	24,19	26,57	30,71	33,12	41,62	42,65	38,17	40,1

Sono presenti due segnalazioni relative all'**orario di distribuzione** dei pasti che coincide con l'orario di visita dei parenti (Maxillo Facciale, Otorinolaringoiatria), un'altra segnalazione proviene dalla Geriatria (richiesta di cibi adatti per chi ha difficoltà nella masticazione).

Altre persone rispondenti chiedono di non avere le posate in plastica (Pneumologia, Nefrologia), un altro si lamenta del troppo cibo (Ortopedia) altri della qualità e della quantità (Chirurgia Toracica, Ginecologia, Pneumologia).

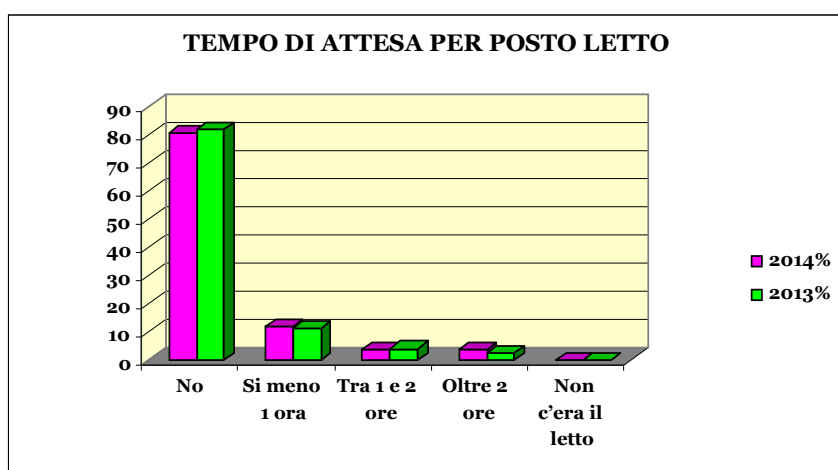
Nella distribuzione dei pasti vengono forniti piatti in porcellana bianca, posate in acciaio inox, bicchieri di vetro; per un periodo limitato, coincidente con il periodo dell'indagine di soddisfazione, sono state utilizzate posate e stoviglie a perdere a causa dei lavori di ristrutturazione dei locali della cucina interna finalizzati a mantenere gli standard di elevata qualità del servizio di ristorazione.

Sono stati suggeriti **distributori di acqua** ai piani (Ortopedia).

Tempi di attesa

L'unica domanda rispetto i **tempi di attesa** è relativa a quanto tempo il paziente ha dovuto aspettare per avere il letto ovvero 1 ora, tra 1 o 2 ore, oltre 2 ore oppure se è stato rimandato a casa perché non c'era la disponibilità del posto letto o ancora se non ha dovuto aspettare.

	No	Si meno 1 ora	Tra 1 e 2 ore	Oltre 2 ore	Non c'era il letto
% 2014	80,92	11,56	3,67	3,67	0,18
% 2013	82,15	11,29	4,01	2,37	0,18



Tempi di attesa vengono segnalati come “troppo lunghi” per l'accesso alle visite pre-ricovero per l'Oculistica (una segnalazione) e per il ricovero (Ortopedia, Gastroenterologia).

Un paziente dell'Endocrinologia chiede che vengano ridotti i tempi del ricovero.

Un assistito della Chirurgia Vascolare riferisce di aver dovuto attendere 2,5 ore il posto letto al momento del ricovero, una paziente dell'Ostetricia ha atteso il letto per 6 ore.

Aspetti relazionali e umanizzazione

L'area successiva indaga gli aspetti relazionali relativi a: **disponibilità all'ascolto del personale medico, disponibilità all'ascolto del personale infermieristico e degli altri operatori sanitari, il rispetto della riservatezza da parte del personale di assistenza.**

Di seguito i risultati:

	Disponibilità all'ascolto del medico		Disponibilità all'ascolto del personale		Rispetto riservatezza della	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessimo	0,37	0,36	0	0,18	0,18	0,18
Scarso	1,66	1,28	0,55	0,55	0,18	0,55
Sufficiente	10,52	7,86	6,6	5,69	7,24	5,47
Buono	86,9	88,12	92,48	92,3	91,66	91,06
Non saprei	0,55	2,38	0,37	1,28	0,74	2,74

Per quanto riguarda i comportamenti sono presenti alcune considerazioni di insoddisfazione percepita sulle modalità relazionali dei medici (Neurochirurgia, Neurologia, Oncologia, Ortopedia, Ematologia, Malattie Infettive, Ostetricia, Pneumologia, Cardiochirurgia) e degli infermieri (Endocrinologia, Pneumologia, Cardiologia, Chirurgia Toracica).

Altre segnalazioni riferite a specifiche realtà, sono state indicate nei report di ogni struttura e riguardano per lo più aspetti tecnico-professionali.

Trattamento del dolore

Nel questionario sono presenti due domande del questionario relative alla presa in carico del dolore: con la prima viene chiesto di valutare **l'attenzione prestata dagli operatori in caso di dolore** e con la seconda **l'efficacia della terapia somministrata**.

	Attenzione al dolore		Efficacia terapia per il dolore	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima	0,39	0,39	0,2	0
Scarsa	0,79	0,39	0,99	0,79
Sufficiente	8,06	7,11	10,14	9,49
Buona	87,03	85,39	82,71	81,62
Non saprei	3,73	6,72	5,96	8,1

Valutazione globale

L'area denominata **valutazione globale** richiede un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'ospedale** in questione negli ultimi 3 anni. Il **43,87%** (46,98% nel 2013) ha risposto in modo affermativo; il **56,13%** (53,02%) in modo negativo.

In caso **affermativo** il **32,89%** (30,16%) ritiene che **il servizio odierno** sia **migliore**, il **47,04%** (54,43%) **uguale**, il **4,27%** (1,69%) **peggiore**, ma il **15,79%** (13,77%) **dichiara che non saprebbe esprimere un giudizio**.

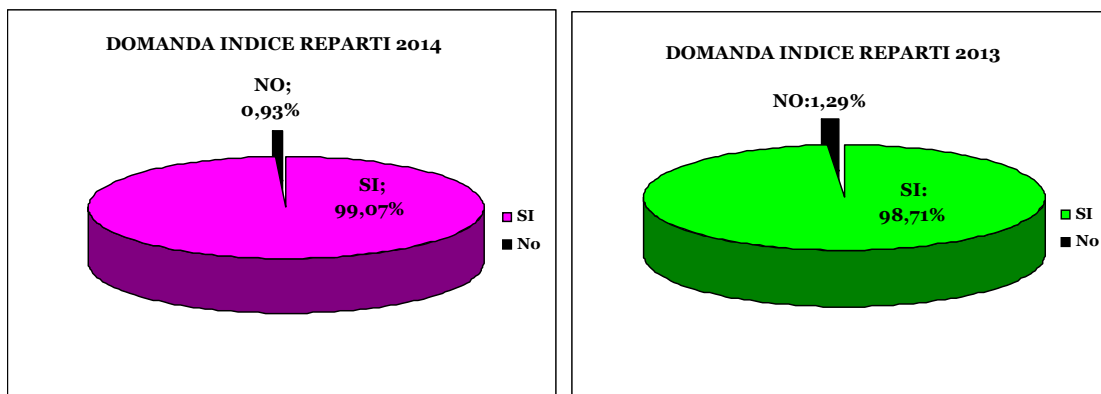
Non si registrano differenze ritenute particolarmente significative tra le Strutture.

Una domanda chiede all'utente **come valuta complessivamente il servizio ricevuto**: i risultati sono sovrapponibili all'indagine effettuata nel 2013.

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Non saprei
% 2014	0,37	0,18	8,00	91,08	0,37
% 2013	0,19	0,37	6,3	92,4	0,74

Nell'ultima domanda si chiede all'utente se consiglierebbe ad un amico/parente, con il suo stesso problema, di farsi ricoverare nella struttura oggetto dell'indagine.

Il **99,07%** (98,71% nel 2013) dei rispondenti, **consiglierebbe ad un amico/parente di farsi ricoverare nella struttura interessata**, mentre lo **0,93%** (1,29% nel 2013) **no**. Non hanno dato risposta a questa domanda 16 utenti nel 2014 e 13 nel 2013.



Dalla lettura complessiva dei dati, rispetto all'edizione 2013, si può affermare che si è mantenuto il generale allineamento delle risposte nei reparti, ci sono comunque alcune differenze sia in positivo che in negativo nelle varie aree di qualità percepita su cui è stata effettuata l'indagine.

Psichiatria

Sono stati raccolti 21 questionari, compilati quasi tutti dagli utenti stessi, si tratta di 8 pazienti di sesso maschile e 13 di sesso femminile, con un'età media di 44 anni.

La valutazione delle **informazioni** date dal personale al momento dell'**accoglienza** è buona per il **95,2%** (1 solo paziente risponde sufficiente), quelle relative alle **cure ricevute** è buona per il **90,48%** e sufficiente per **9,52%**, quelle sulle **dimissioni** buona per il **100%** dei rispondenti.

Le valutazioni sul **comfort** vanno da sufficiente a buono, pochi sono i giudizi negativi.

In merito all'area relazionale la **disponibilità all'ascolto** del personale medico è ritenuta buona per l'**81%**, sufficiente per 4 rispondenti; la disponibilità all'ascolto del personale infermieristica è buona per il **90,5%** dei rispondenti e sufficiente per 2 rispondenti.

Tutti i rispondenti hanno partecipato alle attività pomeridiane (musicoterapia e ginnastica dolce), l'**85,7%** di loro ha partecipato alle uscite in giardino. Per tutti i pazienti è stato buono il **rispetto alla riservatezza** da parte del personale di assistenza e per il **100%** è stata buona l'**attenzione del personale durante i momenti di crisi**.

La **valutazione complessiva** dei servizi ricevuti è ritenuta buona per il **100%** dei rispondenti che consiglierebbero ad un parente/amico con lo stesso problema di farsi ricoverare in questo ospedale.

Per quanto riguarda le osservazioni e i suggerimenti, un paziente chiede la continuazione delle attività pomeridiane, un altro di rendere la sala TV più confortevole, tre chiedono di separare i pazienti per patologie, un altro di avere maggiore considerazione come persona.

Pediatria Ragazzi e Pediatria Genitori

Al questionario somministrato in Pediatria ai Genitori, hanno risposto 24 genitori di bimbi ricoverati con età media di 8 anni, dei quali 15 maschietti e 9 femminucce, 22 italiani e 2 stranieri.

La segnaletica è ritenuta sufficiente e buona dal **91,6%** dei genitori, le informazioni sull'accoglienza sono state ritenute sufficienti e buone dall'**83,34%**, mentre 4 genitori la ritengono pessima e scarsa.

In merito alle informazioni sulle cure ricevute, 4 genitori si ritengono poco soddisfatti, il **75%** dei rispondenti abbastanza e molto soddisfatti.

Sulle informazioni relative alle cure e/o controlli da eseguire dopo la dimissione, sono 3 i genitori poco soddisfatti, 8 abbastanza o molto soddisfatti, i 13 rimanenti non si esprimono o non rispondono.

Le valutazioni sul comfort presentano un solo giudizio negativo per la tranquillità, 3 giudizi “insufficienti” per la temperatura, 2 per la pulizia dei servizi igienici, uno per la varietà del menu, uno per la temperatura del cibo, uno per l’aspetto e presentazione dei piatti. I restanti giudizi vanno da sufficiente a ottimo.

In merito alla disponibilità **all’ascolto del personale medico** le valutazioni “pessima” sono 2, mentre **l’87%** risponde sufficiente e buona; la **disponibilità all’ascolto del personale infermieristico** viene valutata pessima e scarsa da due soli genitori, **l’87,5%** la ritiene buona.

Valutazione positiva in merito al **rispetto della riservatezza (83,3%** lo giudica buono). **Sull’attenzione degli operatori in caso di dolore**, 18 genitori la ritengono buona, uno sufficiente, 2 scarsa o pessima; quanto all’**efficacia** della terapia somministrata in caso di dolore, 18 genitori la ritengono sufficiente o buona.

La **valutazione complessiva** della qualità dei servizi ricevuti è ritenuta scarsa da una sola persona, mentre il **96%** la ritiene buona o sufficiente.

Il **91%** dei genitori consiglierebbe a chi ha lo stesso problema di rivolgersi alla struttura, due genitori rispondono no.

Nella parte dedicata alle **osservazioni e suggerimenti** due rispondenti esprimono ringraziamenti e apprezzamenti, in un caso viene segnalata la temperatura troppo alta, un altro rispondente chiede di riparare i rubinetti dei bagni e della camera.

Sono stati restituiti **9 questionari compilati dai ragazzi** con età media di 14,8 anni (range da 13 a 17).

Le valutazioni rispetto alle **informazioni** relative all’accoglienza sono positive, ad eccezione di un ragazzo che le definisce scarse, quelle relative alle cure e ai controlli alla dimissione sono state ritenute sufficienti o buone da tutti i ragazzi.

Nessun giudizio negativo sul **comfort** e sulla ristorazione.

La **disponibilità all’ascolto del personale medico** è giudicata buona da tutti i ragazzi, quella del **personale infermieristico** buona da 7 ragazzi e sufficiente da due. **Rispetto della riservatezza, attenzione per il dolore** sono valutati positivamente da tutti i ragazzi.

La **valutazione complessiva** della qualità dei servizi ricevuti è considerata buona da otto ragazzi e sufficiente da uno, lo stesso che, a differenza degli altri, non consiglierebbe ad altri di rivolgersi presso la struttura.

Nella parte in cui è possibile indicare suggerimenti o osservazioni, un rispondente chiede di poter aggiungere le tendine per una maggiore privacy, un altro segnala una bassa qualità del cibo, mancanza di comunicazione tra infermieri e un approccio al paziente non sempre corretto.

6. AMBULATORI

Tab 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	24	24
Cardiologia	45	24	24
Chirurgia Vascolare	50	27	24
Ecocardiografia	30	24	24
Emodinamica	30	24	24
Ematologia	34	26	24
Malattie Infettive	30	28	24
Nefrologia	30	26	24
Neurochirurgia	35	26	24
TOTALE	314	229	216

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **78,46%** (85,86% nel 2013) dall'**utente diretto interessato**, per il **21,54%** (13,64% nel 2013) dall'**accompagnatore** (familiare, badante, ecc).

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori emerge che nel **52,2%** dei casi i rispondenti sono **maschi** e nel **47,8% femmine**, i dati risultano sovrapponibili al 2013.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **57,5 anni**.

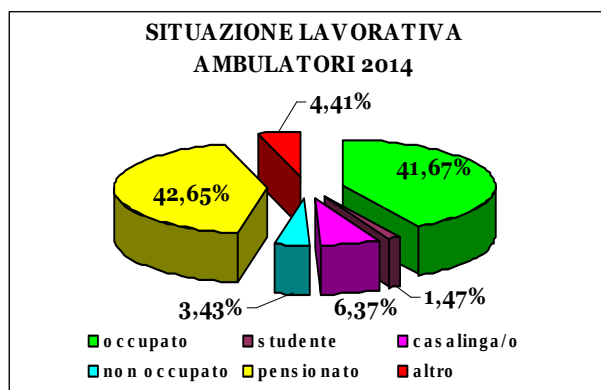
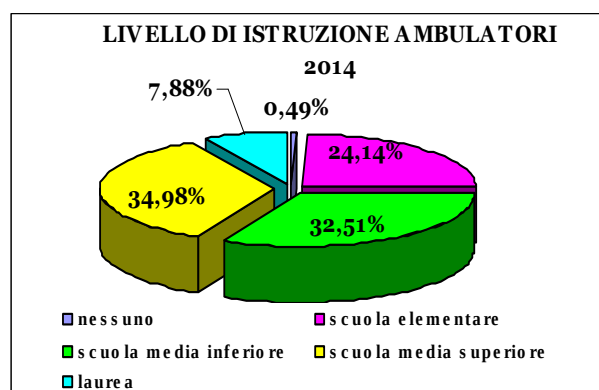
Per il **95,59%** la **nazionalità** è **italiana**, 9 sono stati i rispondenti **stranieri**, pari all'**4,41%**, dato pressoché uguale rispetto allo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per l'**0,49%** (la metà dello scorso anno), **licenza elementare** per il **24,14%** dei rispondenti (circa la metà dello scorso anno); **licenza media inferiore** per il **32,51%**; **licenza media superiore** per il **34,98%**; laurea per il **7,88%**.

L'**attuale situazione lavorativa** nei rispondenti risulta essere:

occupato per il **41,67%**, **casalinga/o** per l' **6,37%**, il **3,43%** **in cerca di occupazione**, **pensionato** per il **42,65%** (in diminuzione rispetto al 2013), 3 sono invece gli studenti e 9 rispondenti che dichiarano un generico "altro".



Accessibilità al servizio

Il **35%** veniva per la prima volta presso lo specifico ambulatorio oggetto dell'indagine.

Alcune domande relative a quest'area chiedono di assegnare una valutazione su: segnaletica **all'interno** della struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera struttura ospedaliera), informazioni relative **agli aspetti amministrativi**

(documenti da portare, pagamento ticket, ecc.) e informazioni relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita. Nella tabella seguente sono riportati i dati raccolti.

	Segnaletica		Informazioni aspetti amministrativi		Informazioni su esame	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessimo	0,49	0	0,52	0	0	0
Scarso	3,96	2,88	3,66	3,43	4,04	2,44
Sufficiente	19,8	20,2	21,5	19,12	13,13	14,63
Buono	74,26	75,48	71,7	73,53	81,82	81,95
Non saprei	1,49	1,44	2,62	3,92	1,01	0,98

Il **62,89%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione, non è stato chiesto nel questionario se si tratta di una prima visita specialistica oppure di un controllo.

Le successive domande chiedono di attribuire un parere su: **tempo** che ha dovuto attendere per **accedere agli sportelli, tempo di attesa in linea** per parlare con un operatore (in caso di prenotazione telefonica) e tempo di attesa **tra il giorno della prenotazione e quello della visita specialistica**.

	Tempo sportelli	attesa	Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Inaccettabile	1,74	1,58	3,88	0	5,56	2,14
Insoddisfacente	6,08	3,17	11,65	8,65	16,67	12,86
Accettabile	46,96	55,56	42,72	50	41,3	48,58
Soddisfacente	40,87	36,51	33,01	33,65	33,3	35,71
Non saprei	4,35	3,18	8,74	7,7	3,17	0,71

Per chi ha dovuto prenotare, **la disponibilità del personale** è stata ritenuta pessima da nessuno, scarsa da una persona, sufficiente dal **16,15%** (12,59% nel 2013) dei rispondenti, **buona** dall'**81,54%** (85,31%).

Una persona ha ritenuto inaccettabile il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, 8 persone corrispondenti al **4,12%**, (3,03 nel 2013 %) lo hanno ritenuto insoddisfacente, il **39,69%** (41,92%) accettabile e il **52,58%** (52,53%) **adeguato**.

Il **7,85%** (6,03%) ha dichiarato di aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione più di 1 ora, il **18,32%** (24,62%) tra 15 minuti ed un'ora, il **27,23%** (25,13%) meno di 15 minuti, il **43,46%** (40,2%) di non aver dovuto aspettare, il **3,14%** (4,02%) non sa rispondere.

Comunicazione e aspetti relazionali

Le domande successive chiedono di esprimere un **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** e la **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall' altro personale sanitario** durante la permanenza in ambulatorio.

	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima	0	0,52	0	0
Scarsa	2,15	0,52	0	1
Sufficiente	11,29	18,75	10,77	13
Buona	86,02	77,61	88,2	85
Non saprei	0,54	2,6	1,03	1

La disponibilità all'ascolto da parte del personale medico, la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario, il rispetto delle riservatezza da parte del personale e il rispetto della dignità da parte del medico hanno avuto la seguente valutazione:

	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima/o	0,54	0,52	0	0	0	0	0,52	0
Scarsa/o	1,63	0,52	0	0	0	0,99	1,55	0,97
Sufficiente	8,69	21,24	9,14	9,9	10,72	7,42	8,76	14,15
Buona/o	88,6	75,13	90,86	89,11	87,24	91,09	88,14	84,39
Non saprei	0,54	2,59	0	0,99	2,04	0,5	1,03	0,49

Chi ha dato risposte negative alla precedente domanda, 8 persone (6 nel 2013) , ha addotto come **momento particolarmente insoddisfacente**:

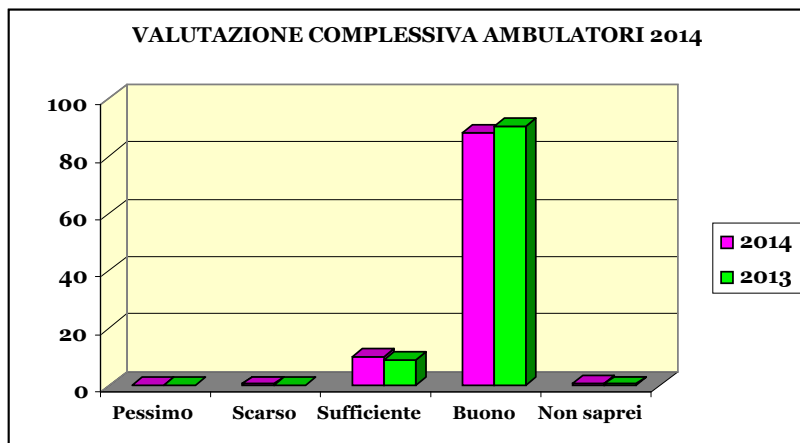
- ☐ l'attesa prima della visita (2 persone);
- ☐ la visita (5 persone);
- ☐ il momento della prenotazione (1 persona).

Anche ai pazienti che accedono agli ambulatori viene richiesto di dare un parere sulla **pulizia**, in particolare rispetto ai **servizi igienici**, al **locale in cui si è ricevuta la prestazione** e nei **locali comuni** (es. corridoi, sale d'attesa).

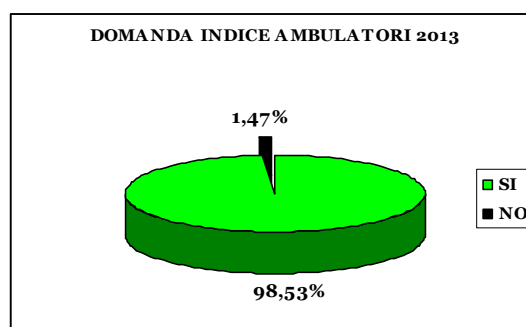
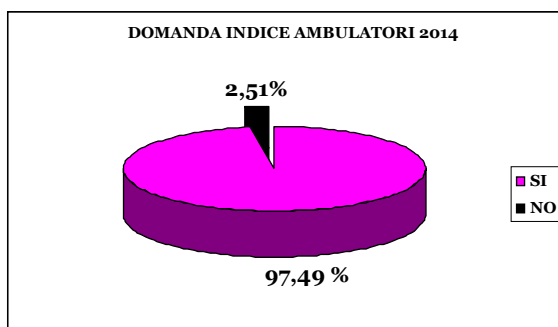
	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Insufficiente	3,35	1,6	0,55	0,56	1,68	1,09
Sufficiente	22,35	30,6	9,89	11,17	19,6	21,43
Buona	63,69	56,5	66,48	67,6	65,4	64,84
Ottima	10,61	11,3	23,08	20,67	13,4	12,64

Il servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente in questo modo:

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
2014	0	0,51	10,26	88,21	1,02
2013	0	0	8,82	90,69	0,49



Il 97,49% (98,53%) consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura, soltanto 5 utenti no (3 nel 2013).



I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio offerto sono stati 34 (23 nel 2013) e riguardano fundamentalmente :

- ☐ la riduzione dei tempi di attesa, sia per ottenere la prenotazione (anche al telefono) sia per la visita (ben 12 segnalazioni), sia tra i prelievi e le visite;
- ☐ una richiesta di ampliare l'orario di consegna dei farmaci nell'ambulatorio di Malattie Infettive;
- ☐ una sola osservazione sul miglioramento della segnaletica;
- ☐ una richiesta di migliorare la riservatezza durante la visita;
- ☐ un'osservazione sul questionario ritenuto troppo lungo e ridondante;
- ☐ due richieste di potenziare e motivare il personale infermieristico;
- ☐ una segnalazione sulla scarsità del personale;
- ☐ una persona chiede di tener conto delle paure dei pazienti.

Le osservazioni positive e i ringraziamenti **(16)** riguardano il servizio in generale, la professionalità, la competenza e la gentilezza del personale medico ed infermieristico.

Alcuni utenti, come già scritto sopra, suggeriscono di motivare e potenziare il personale medico ed infermieristico per mantenere gli standard di eccellenza sinora raggiunti dagli ambulatori e dai reparti dell'ospedale. Altri chiedono rispetto e incentivi per i lavoratori e esprimono stima profonda per il personale infermieristico. Un paziente dell'ambulatorio dell'Emodinamica riferisce che è vivo grazie al Medico in servizio al Pronto Soccorso e al successivo intervento di angioplastica.

Molti dei questionari compilati dai pazienti ambulatoriali sono firmati.

Il Laboratorio di **Ecocardiografia** conserva una matrice sensibilmente diversa e i dati ricavati risultano positivi ed in linea con quelli della scorsa edizione.

Positivi i giudizi sui tempi di attesa, sull'assistenza fornita presso il Laboratorio e sulle informazioni ricevute.

Sono sei i pazienti che hanno espresso delle osservazioni, cinque scrivono apprezzamenti sulla professionalità e sulla gentilezza del personale, una sola rimostranza viene espressa sulla superficialità della visita. Tutti i rispondenti hanno ritenuto positiva la consegna del referto al termine della prestazione e tutti, eccetto uno, consiglierebbero il servizio ad un parente o amico. L'utente che non consiglierebbe il Laboratorio ha comunque dichiarato di aver trovato facilmente la struttura, ha ritenuto accettabile il tempo di attesa tra prenotazione ed esecuzione dell'esame, non ha dovuto attendere al momento dell'arrivo, ritiene di aver avuto un'assistenza ottima e ha ricevuto dal medico tutte le informazioni sul risultato dell'esame.

4. SERVIZI

Tab 5 Dati relativi ai servizi

Servizi	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	45	31	24
Medicina Nucleare	45	27	24
Neuroradiologia	30	29	24
Radiodiagnostica S. Croce	36	26	24
Radiodiagnostica Carle	30	26	12
Radioterapia	30	28	24
Recupero Riabilitazione Funzionale	35	26	24
Day Service	40	36	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
S.I.M.T.	34	33	24
TOTALE	355	292	228

Le matrici dei questionari conservano il più possibile le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi ma eliminano le domande che nella realtà ospedaliera del capoluogo cuneese non possono raccogliere risposte attendibili (es. domande sui tempi di attesa per la prenotazione nel servizio di laboratorio analisi che non prevede quasi mai meccanismi di prenotazione).

Sono state mantenute le consuete matrici specifiche per il Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, Day Service e Day Hospital che verranno commentate a parte.

Nel presente paragrafo sono presentati congiuntamente i dati relativi alla Radiodiagnostica, Neuroradiologia, Radioterapia, Medicina Nucleare, Recupero e Riabilitazione Funzionale e Laboratorio Analisi che hanno utilizzato una matrice sovrapponibile per la raccolta dati (193 compilati sui 251 questionari distribuiti in totale, con la percentuale di compilazione del 76,8%).

Di seguito vengono presentati i dati emersi con il confronto rispetto al 2013 espresso in tabella oppure tra parentesi.

Caratteristiche del campione

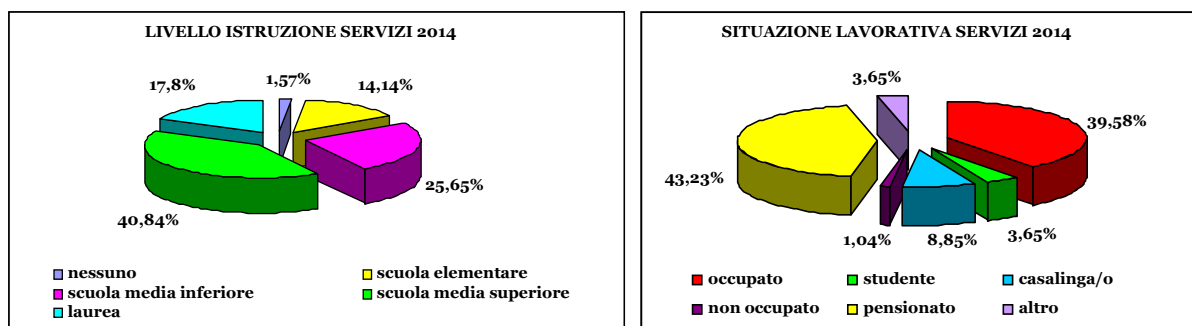
In questa edizione il questionario è stato compilato nell'80% dei casi direttamente dall'**utente diretto interessato**, nel 19,5% dei casi da un **accompagnatore** (familiare, badante, ecc) e solo in 1 caso da un **volontario**.

Complessivamente il campione ha visto il **44,04%** di rispondenti **maschi** ed il **55,96%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **56 anni**, quattro anni in meno rispetto allo scorso anno.

Solo 4 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine ed hanno risposto, pari al **2%** dei rispondenti.

Solo 3 rispondenti hanno dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico (1,57%)**, il **14,14%** la **licenza elementare**, il **25,65%** la **licenza media inferiore**, il **40,84%** la **licenza media superiore**, il **17,8 % la laurea**.

La situazione lavorativa vede per il **43,23 % pensionati**, per l' **8,8% casalinghe**, per il **39,58% occupati** di varia natura, per il **3,64% studenti**, per l' **1,04% in cerca di occupazione** e per il **3,64% un generico "altro"** rispetto alle categorie offerte.



Il **64,02%** degli utenti intervistati è **già stato altre volte nel servizio in questione**, mentre per il **35,98%** è la **prima volta**.

I **motivi addotti per scegliere la struttura** sono stati:

- ☐ **proposta del medico di famiglia** per il **45,86%** dei rispondenti;
- ☐ **invio dal Pronto Soccorso** per l'**12,1%**;
- ☐ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **4,45%**;
- ☐ **ragioni di comodità** per il **8,91%**;
- ☐ **non c'era altra scelta** per il **12,1%**;
- ☐ **esperienza positiva precedente** per il **16,56%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nelle rilevazioni 2013.

Accessibilità al servizio

Le domande successive chiedono di fare una valutazione su: **segnaletica che permette all'utente di raggiungere la struttura** (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera struttura ospedaliera), informazioni relative **agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket, ecc.)** e informazioni **relative allo svolgimento dell'esame prenotato e alla eventuale preparazione all'esame stesso**.

Nella tabella sottostante i risultati:

	Segnaletica		Informazioni sugli aspetti amministrativi		Informazioni sull'esame	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessimo	0,52	0	1,05	0,46	1,05	0
Scarso	3,65	5,55	3,14	3,7	3,14	3,27
Sufficiente	24,48	14,35	16,75	14,82	16,75	14,02
Buono	70,83	78,7	79,06	79,17	79,06	81,31
Non saprei	0,52	1,4	1,56	1,85	0	1,4

L'85% dei rispondenti ha dovuto **prenotare** per accedere alla visita o all'esame.

Le domande successive chiedono, a chi ha effettuato una prenotazione, di esprimere un parere su: **tempo che ha dovuto attendere per accedere agli sportelli**, **tempo di attesa in linea** per parlare con un operatore (in caso di prenotazione telefonica) e tempo di attesa **tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame**.

	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Inaccettabile	0	0,63	3,00	2,7	0,78	6,9
Insoddisfacente	3,25	6,92	6,00	6,3	9,37	10,34
Accettabile	45,53	47,8	37,00	36,94	47,66	41,38
Soddisfacente	48,78	40,88	50,00	48,65	42,19	41,38
Non saprei	2,44	3,77	4,00	5,41	0	0

Per chi ha dovuto prenotare, **la disponibilità del personale non** è stata ritenuta **pessima o scarsa** da nessuno (nel 2013 3 persone avevano dato queste valutazioni), **sufficiente** dal **12,21%** (12,41%), **buona** dall'**86,26 %** (84,83%).

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato inaccettabile da 3 persone (**1,57%**), **insoddisfacente** dal **3,66%** (4,83%), **accettabile** dal **32,46%** (29,57%) dei rispondenti, **adeguato** dal **61,26%** (64,52%).

L'8,5% (3,91%) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **22,9%** (24,02%) **tra 15 minuti ed un'ora**, il **21,6%** (28,49%) **meno di 15 minuti**, il **42,5%** (39,11%) **di non aver dovuto aspettare**, 7 persone di non saper rispondere (**4,5%**).

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** è stato considerato inaccettabile da 2 persone (1 nel 2013), **insoddisfacente** da 4 persone (**3,07%**, 1,3% nel 2013), **accettabile** dal **40%** (32,68%), **adeguato** dal **50,77%** (62,75%) e **non valutabile** da 6 persone (**4,61%**).

Aspetti relazionali e comunicazione

Le domande successive chiedono di esprimere un **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** e la **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio**.

	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima	0	1,33	0,54	0,48
Scarsa	4,28	3,97	2,67	0,96
Sufficiente	19,3	23,84	18,18	18,75
Buona	72,14	65,56	77,54	78,37
Non saprei	4,28	5,3	1,07	1,44

La disponibilità all'ascolto da parte del personale medico, la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario, il rispetto delle riservatezza da parte del personale e il rispetto della dignità da parte del medico hanno avuto il seguente giudizio:

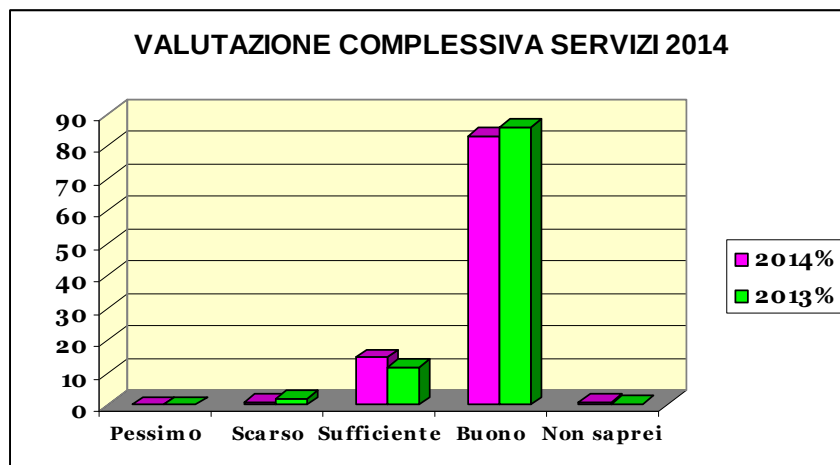
	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Pessima/o	0	0,69	0	0,49	0	0,47	0	0,49
Scarsa/o	2,11	4,17	1,0	1,94	0	1,89	1,6	0,49
Sufficiente	20,42	23,61	15,00	14,56	14,21	12,71	12,3	11,71
Buona/o	71,13	65,28	82,4	80,58	84,74	83,51	85,03	85,85
Non saprei	6,34	6,25	1,6	2,43	1,05	1,42	1,07	1,46

Anche ai pazienti che accedono ai servizi viene richiesto di dare un parere sulla pulizia, in particolare rispetto ai **servizi igienici**, al **locale in cui si è ricevuta la prestazione** e nei **locali comuni (es. corridoi, sale d'attesa)**.

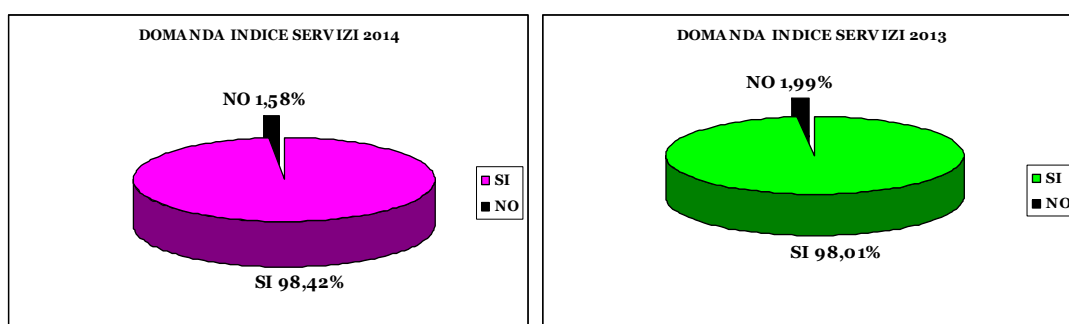
	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Insufficiente	3,8	3,74	0,62	0,58	1,79	2,22
Sufficiente	22,78	33,7	11,88	19,77	17,37	23,33
Buona	58,86	49,73	62,5	59,88	61,68	60,56
Ottima	14,56	12,83	25	19,77	19,16	13,89

Alla domanda su come viene valutato il trattamento complessivo:

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2014	0	1,05	14,7	83,2	1,05
% 2013	0	1,9	11,85	85,78	0,47



Il 98,42% (98,01%) consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura, mentre 3 persone rispondono di no.



I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio offerto sono stati 34, il 17,6% e , riguardano fundamentalmente:

- ☐ la riduzione dei tempi di attesa sia per avere la prenotazione sia per avere il referto che sarebbe opportuno poter ricevere on line o con sms (per il Laboratorio Analisi);
- ☐ di poter ridurre i tempi di attesa sia per accedere alla prestazione che al momento dell'ingresso presso il servizio, 6 rispondenti;
- ☐ di migliorare la segnaletica e l'accoglienza (presso il Laboratorio Analisi e la Radioterapia), 3 persone;
- ☐ maggiori informazioni sulla procedura, 6 rispondenti;
- ☐ maggior attenzione e ascolto ai loro problemi, 2 riferiscono di visite troppo brevi e frettolose;
- ☐ 1 utente suggerisce di avere più medici ed infermieri e meno amministrativi.

Sono 11 (15 nel 2013) i rispondenti che fanno apprezzamenti sulla disponibilità e cortesia del personale medico e sanitario. Nel servizio di Recupero e Rieducazione Funzionale un paziente esprime i complimenti a tutto il personale per la gentilezza, competenza, professionalità, passione e perché tutti gli operatori sono in grado di creare con il paziente un rapporto di fiducia. Un utente della Medicina Nucleare afferma che è visibile come si stia già facendo tanto per la soddisfazione del paziente.

7.1.SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUZIONALE (SIMT)

La matrice utilizzata per il SIMT è rimasta la stessa delle edizioni precedenti e dunque la confrontabilità dei dati è totale, anche se è necessario precisare che il numero ridotto di questionari rispetto all'elevato numero di utenti che accedono al servizio potrebbe determinare differenze in positivo o negativo nel confronto con il 2013 dovute al caso.

Tab 6 Dati relativi al SIMT

Matrice SIMT	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
SIMT	34	33	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 33 dei 34 questionari consegnati (97% dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT. In alcuni casi qualcuno non risponde a qualche items.

Il campione è costituito dall'80% di maschi e 20% di femmine, l'età media è di 50 anni, il 93,1% non è alla prima donazione.

Accessibilità al servizio

Tre domande chiedono all'utente se è soddisfatto dell'orario di **apertura del servizio**, dei **tempi di attesa per la donazione** e se ritiene chiara **la modulistica da compilare** prima della donazione.

Di seguito i risultati con il confronto con l'anno 2013:

	Orario apertura		Tempi di attesa		Chiarezza modulistica	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	3,00	0	6,06	17,24	0	0
Abbastanza	30,3	34,48	51,54	51,72	29,03	25,00
Molto	66,7	65,52	42,4	31,04	70,97	75,00

Due rispondenti, nello spazio dedicato alle segnalazioni o suggerimenti, chiedono che l'orario di apertura sia anticipato alle 7,00 o 7,30.

Comfort

Alcune domande vanno ad indagare se l'utente è soddisfatto della **pulizia dei locali**, dei **servizi aggiuntivi** (distributori automatici) e degli **spazi a disposizione**.

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	6,06	7,15	3,00	0
Poco	0	0	12,12	14,29	6,00	10,00
Abbastanza	21,2	26,66	57,6	39,28	45,5	36,66
Molto	78,8	73,34	24,22	39,28	45,5	53,34

Nello spazio dedicato alle segnalazioni o suggerimenti, un donatore chiede una sala d'aspetto più grande e un altro di avere un gettone in più per i generi di conforto.

Umanizzazione

Con altre domande si chiede al donatore se ritiene che sia rispettata la sua **privacy/riservatezza**, se si è **sentito considerato come persona** e se ritiene che ci sia **armonia e collaborazione tra gli operatori**.

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	0	0
Abbastanza	25,00	30,00	21,2	10,00	33,3	50,00
Molto	75,00	70,00	78,8	90,00	66,7	50,00

Informazioni

Ci sono degli items che chiedono al donatore se ritiene di aver avuto le **informazioni che servivano prima della donazione**, se le **informazioni fornite nel servizio sono state comprensibili** e se ha avuto la **possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno.

	Informazioni prima della donazione		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	3,13	0	0	0
Abbastanza	38,7	23,34	40,6	34,45	35,5	36,66
Molto	61,3	76,66	56,3	65,55	64,5	63,34

Il **61,3%** (30% nel 2013) è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **12,9%** (20%) **abbastanza**, ma 8 persone **25,8%** (50% nel 2013) non lo hanno mai richiesto.

Altre domande chiedono al donatore se si è **sentito a proprio agio**, se ha sentito **dolore** durante il prelievo e se è stato trattato con **cortesia**.

	Messo a proprio agio		Dolore durante prelievo		Cortesia	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	36,37	43,33	0	0
Poco	0	0	48,48	43,33	0	0
Abbastanza	18,2	13,34	6,06	10,00	18,2	16,66
Molto	81,8	86,66	9,09	3,34	81,8	83,34

Con due domande si chiede al donatore di esprimere un **giudizio complessivo** del servizio e se il trattamento ricevuto ha **corrisposto alle sue aspettative**.

	Soddisfazione complessiva		Aspettative	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	3,34
Poco	0	0	0	0
Abbastanza	27,3	23,34	29,00	23,33
Molto	72,7	76,66	71,00	73,33

Il **100%** dei rispondenti (come nel 2013) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa struttura**, 3 persone non rispondono.

7.2 DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

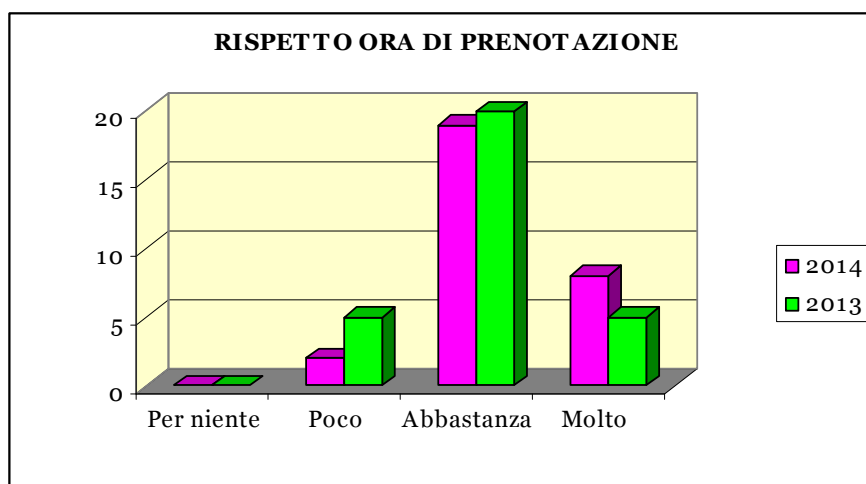
La matrice utilizzata per il Day Hospital Oncologico è rimasta la stessa delle edizioni precedenti per cui è possibile fare il confronto con il 2013.

Tab 7 Dati relativi al Day Hospital Oncologico

Matrice DH Oncologico	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
DH Oncologico	30	30	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti tutti i 30 questionari consegnati nella sala d'attesa del Day Hospital Oncologico presso l'ospedale Carle.

La prima domanda chiede all'utente se ritiene che sia stata rispettata l'ora di prenotazione e dalle risposte emerge che **2** rispondenti (**6,9%** rispetto al 16,67% nel 2013) ritengono che sia stata **poco rispettata l'ora di prenotazione**, il **65,5%** (66,66%) **abbastanza**, il **27,6%** (**16,66%**).



Comfort

Rispetto al comfort è stato chiesto all'utente di esprimere un parere sulla **pulizia dei locali**, sui **servizi aggiuntivi** (bar, distributore automatici, ecc.) e se è soddisfatto degli **spazi a disposizione**.

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	3,34	0	0	3,34
Poco	3,3	0	3,34	0	6,66	10,00
Abbastanza	30,00	16,66	63,32	65,52	76,68	66,66
Molto	66,7	83,34	30,00	34,48	16,66	20,00

Umanizzazione e aspetti relazionali

Con altre domande si chiede all'utente donatore se ritiene che sia rispettata la sua **privacy/riservatezza**, se si è **sentito considerato come persona** e se ritiene che ci sia **armonia e collaborazione** tra gli operatori

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	3,33	3,33
Poco	3,3	0	10,00	3,33	6,67	0
Abbastanza	26,7	27,58	33,3	13,33	60,00	43,33
Molto	70	72,42	56,7	83,34	30,00	53,34

Alcuni items chiedono all'utente se è soddisfatto delle **informazioni ricevute**, se le **informazioni fornite nel servizio sono state comprensibili** e se ha avuto la **possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno.

	Informazioni ricevute		Informazioni sulle cure		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	3,4	0	3,34	0	0	0	3,45
Poco	3,45	6,6	10,3	6,66	6,66	3,34	6,67	3,45
Abbastanza	51,75	30,00	55,2	33,34	56,67	46,66	40,00	34,48
Molto	44,8	60,00	34,5	56,66	36,67	50,00	53,33	58,62

Con altre domande si chiede all'utente se ha avuto **informazioni su come alleviare i sintomi**, se ha avuto possibilità di **parlare con un medico**, se si è sentito messo a **proprio agio** e se è stato **trattato con cortesia**.

	Informazioni su come alleviare sintomi		Possibilità di parlare con medico		Messo a proprio agio		Cortesia	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	3,34	0	0	0	0	0	0
Poco	3,3	3,34	10,00	4,00	6,6	3,34	3,3	0
Abbastanza	40,00	36,66	40,00	40,00	16,7	6,66	16,7	20,00
Molto	56,7	56,66	50,00	56,00	76,7	90,00	80,00	80,00

Il **56,7%** (70% anno 2013) dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo Day Hospital, il restante **33,3%** (30%) **abbastanza**, **10%** (per 3 persone) **poco**.

Per il **40%** (58,62%) dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **50%** (35,71%) **abbastanza**, per **10%** (3 persone) **poco**.

Il **90,3%** (96,66%) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa struttura**, **2 persone no** (1 nel 2013).

Tutti i dati sono in linea di massima sovrapponibili con quelli dello scorso anno, tranne alcune variazioni tra le percentuali rispetto ai giudizi “molto” e “abbastanza”, in quanto nel 2014, a differenza del 2013, prevalgono i secondi rispetto ai primi.

La maggior parte delle segnalazioni riguardano le condizioni in sala d’attesa sovraffollata (sette rispondenti riferiscono che è troppo piccola e affollata, un paziente preferirebbe ci fossero sale separate per uomini e donne), le stesse richieste erano già presenti nel 2013.

Un paziente segnala che i medici sono troppo frettolosi e danno poco ascolto, un altro riferisce di avere avuto indicazioni imprecise e contrastanti riguardo le terapie, un altro richiede maggior attenzione ai suoi problemi, cinque persone chiedono di essere seguite possibilmente dallo stesso medico (la continuità rispetto alla figura dell’oncologo è stata anche richiesta nel 2013), quattro rispondenti chiedono di ridurre i tempi di attesa tra gli esami e l’inizio delle terapie.

7.3. DAY SERVICE

Tab 8 Dati relativi al Day Service

Matrice questionari Day Service	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	40	36	24

Anche la matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni dall’edizione precedente. È tornato completato il 90 % dei questionari distribuiti. Nell’estate del 2014 il Day Service è stato trasferito dal Presidio S. Croce ai locali del Presidio Carle.

Con le prime domande si chiede all’utente se è soddisfatto della possibilità di effettuare in **un’unica giornata** le visite e gli esami necessari per il suo intervento e se è stato **rispettato l’orario** di prenotazione.

Nella tabella successiva i risultati.

	Possibilità fare esami unica giornata	% 2013	Rispetto prenotazione	orario di
	% 2014		% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	12,00
Poco	0	3,84	0	24,00
Abbastanza	11,11	19,24	40,00	60,0
Molto	88,89	76,92	60,00	4,00

Di seguito i risultati sul giudizio rispetto alla **pulizia dei locali, ai servizi aggiuntivi** (distributori automatici) e **agli spazi a disposizione**.

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	3,85
Poco	0	3,85	2,94	13,04	0	23,07
Abbastanza	16,7	65,38	32,35	60,87	30,6	61,54
Molto	83,3	30,77	64,71	26,09	69,4	11,54

La tabella successiva prende in considerazione il **rispetto della privacy/riservatezza**, poi si chiede all'utente se si è sentito **considerato come persona** e se percepisce **armonia e collaborazione** tra gli operatori.

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	0	3,86	0	0
Abbastanza	22,2	42,3	22,2	42,3	37,1	60
Molto	77,8	57,7	77,8	53,84	62,9	40

Vi è poi una serie di domande finalizzate ad avere un parere sulla **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio, sulla **chiarezza delle informazioni fornite dall'Anestesista**, sulla **possibilità di poter fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e, infine, se ritiene di aver avuto tutte le **informazioni necessarie**.

	Comprensibilità informazioni		Informazioni Anestesista		Possibilità di fare domande		Informazioni utili	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	4,34
Poco	0	3,85	0	17,65	3,00	8,7	3,03	4,34
Abbastanza	36,11	38,46	31,03	29,41	36,4	43,48	33,33	26,1
Molto	63,89	57,69	68,97	52,94	60,6	47,82	63,64	65,22

Umanizzazione

Un domanda chiede all'utente se il personale ha cercato **di metterlo a proprio agio** e quella successiva se è stato **trattato con cortesia**.

	Si è sentito a proprio agio		Trattato con cortesia	
	% 2014	% 2013	% 2014	% 2013
Per niente	0	4,17	0	0
Poco	0	0	0	4,00
Abbastanza	11,1	29,17	11,1	20,00
Molto	88,9	66,66	88,9	76,00

Il **75%** (52% nell'anno 2013) si ritiene **complessivamente molto soddisfatto del trattamento ricevuto in Day Service**, il **25%** (44%), **nessuno poco** (4% nel 2013) o per niente.

Per il **78,8%** (33,34%) dei rispondenti **il trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **21,2%** (62,5%) **abbastanza**. Nel 2013 era presente anche un giudizio "poco" (4,16%)

Il **100%** (95,83% nel 2013) degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, **1 persona non si esprime**. Nel 2013 1 persona (4,17) ha risposto "No".

I dati risultano in miglioramento rispetto a quelli dell'anno precedente, in merito a **osservazioni e suggerimenti**, due utenti esprimono il loro apprezzamento per il servizio, un altro chiede che vengano aggiunte sedie nel corridoio, un rispondente segnala la difficoltà a trovare parcheggio alle h. 8,30, un altro chiede di evitare il trasferimento tra ospedale Carle e S. Croce.

CONCLUSIONI

Il meccanismo di rilevazione può essere ritenuto soddisfacente perché consente un confronto tra le varie strutture e nel tempo.

Per quanto riguarda l'auspicata integrazione con altri strumenti di indagine della qualità percepita a fine del 2013, l'ASO ha aderito al Progetto nazionale Ricerca Corrente denominato "La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino" promosso da AGENAS e dall'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva secondo la metodologia dell'Audit Civico.

Tale rilevazione, condotta da volontari individuati da Cittadinanzattiva in collaborazione con operatori ospedalieri, è stata effettuata tra gennaio e febbraio 2014 da parte dell'Assessorato alla Sanità della Regione Piemonte, il quale ha chiesto alla nostra Azienda un piano di miglioramento su alcuni aspetti mancanti o carenti.

Il Piano Operativo Regionale 2013-2015 prevede, al capitolo 8, che tutte le Aziende sanitarie si adeguino alle Linee Guida regionali in corso di emissione per rendere univoco il meccanismo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e di reportistica.

Considerati i criteri di affidabilità statistica adottati, facendo il raffronto con i livelli complessivi di soddisfazione rilevati nelle scorse edizioni dell'indagine, è stato possibile evidenziare nelle varie fasi del percorso del paziente in ospedale le relative aree di miglioramento per cui la Direzione Aziendale è intenzionata ad attivare interventi correttivi.

La collaborazione con i volontari risulta preziosa e si auspica possa proseguire negli anni a venire. La Direzione Aziendale esprime ai volontari sentiti ringraziamenti estesi in prima istanza anche ai cittadini che hanno accettato di dedicare tempo rispondendo ai questionari.

In merito ai lavori di ristrutturazione e di adeguamento delle aree sanitarie, la Direzione Aziendale persegue progetti mirati ad affrontare alcune criticità dovute alla obsolescenza dei Presidi Ospedalieri, in particolare problematiche di comfort alberghiero dovuto a camere con 4/6 letti e a insufficiente numero di servizi igienici. È inoltre stato necessario adeguarsi ai requisiti dell'accreditamento, alle norme antincendio ed ai requisiti previsti per aree di Laboratorio e preparazione dei farmaci. Tutto ciò ha previsto necessita di riorganizzare le degenze tenendo conto del percorso del paziente dalla diagnosi al post-intervento.

Di seguito vengono elencati alcuni miglioramenti attuati nel corso del 2014 e all'inizio del 2015:

- Gli ambulatori e il Day Hospital dell'Endocrinologia e Diabetologia sono stati trasferiti a novembre 2014 dal Blocco E del Presidio S. Croce al Presidio Carle.
- Il Day Service è stato trasferito dal Presidio S. Croce al Presidio Carle nell'estate 2014.
- È stato attivato un servizio di navetta gratuito tra il Presidio Carle e il Presidio S. Croce per i pazienti che accedono ai servizi di Day Service, alle strutture di Endocrinologia e Diabetologia e al Day Hospital Oncologico; il servizio è previsto anche per i loro accompagnatori.
- E' stato attuato il trasferimento in aree già ristrutturate dell'Ortopedia, della Chirurgia Maxillo-Facciale e della ORL.
- È stato attivato il Call Center unico che permette di prenotare, avere informazioni e annullare telefonicamente visite specialistiche ambulatoriali, esami radiologici, prestazioni di Medicina Nucleare e di Risonanza Magnetica da effettuarsi presso l'ASO S. Croce e Carle e l'ASL CN1. All'inizio del 2015 le postazioni telefoniche sono aumentate al fine di ridurre i tempi di attesa al telefono.
- È stato elaborato e dato in stampa l'opuscolo informativo per i pazienti con le indicazioni sul ricovero ospedaliero, come importante strumento a supporto delle procedure per l'accoglienza dei pazienti nelle strutture di ricovero.

- Attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico è possibile consultare, archiviare e stampare con il servizio online il referto degli esami ematici eseguiti presso il Laboratorio Analisi in via Carlo Boggio.
- E' inoltre possibile pagare online il ticket sanitario con carta di credito, senza spostamenti e code agli sportelli e senza password.
- Sono stati ampliati all'inizio del 2015 gli orari di apertura del Laboratorio Analisi.
- Proseguono i lavori di realizzazione del nuovo reparto di Terapia Intensiva Neonatale, piano quarto blocco C dell'Ospedale S. Croce.
- Prosegue il completamento dell'acquisizione le attrezzature per il nuovo Punto Nascita, comprendente la nuova Sala Operatoria di Ostetricia e le Sale Parto.
- Sono in corso i lavori di ristrutturazione reparto di Ematologia – piano terra blocco C, con un maggior numero di camere di isolamento.