

IL PARERE DEI CITTADINI - REPORT GENERALE

ANNO 2016

A.O. S.CROCE e CARLE - CUNEO

Data emissione: 30.06.2017 - Rev. n. 0

SS Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Ufficio Relazioni con il Pubblico SS Int. Comunicazione e Uff. Stampa	Dott.ssa Rita Aimale Resp.le SS Patrimonio e Attiv. Amm. Trasv.	Dr.ssa Paola Malvasio Direttore Sanitario
<i>Stesura</i>	<i>Verifica e Approvazione</i>	<i>Emissione</i>

1	PREMESSA	1
2	CAMPIONAMENTO	2
3	SVOLGIMENTO	2
4	ELABORAZIONE DEI DATI	2
5	DEGENZE	3
6	AMBULATORI	10
7	SERVIZI	14
7.1	Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale	18
7.2	Day Hospital Oncologico	20
7.3	Day Service	22
8	AZIONI DI MIGLIORAMENTO CONCLUSE O INTRAPRESE NEL 2016	24

1. PREMESSA

Per il diciassettesimo anno consuntivo, nel periodo dal 21 novembre 2016 al 20 gennaio 2017, l'Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle, in collaborazione con le Associazioni di Volontariato facenti parte della Conferenza di Partecipazione Aziendale, ha effettuato l'indagine di soddisfazione per conoscere il parere dei cittadini in merito ai servizi offerti. L'indagine, in forma anonima, ha avuto luogo con modalità simili a quelle dei passati anni ed è stata attuata in alcuni reparti di degenza e in una serie di servizi e ambulatori. L'iniziativa è stata resa nota alla popolazione attraverso comunicati stampa e locandine presenti nelle Strutture interessate.

Nella fattispecie sono state oggetto della rilevazione:

REPARTI DI DEGENZA: Cardiologia, Chirurgia Generale, Ematologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Malattie Infettive, Medicina Interna Carle, Neurochirurgia, Ortopedia, Ostetricia, Pediatria (ragazzi e genitori), Pneumologia, Psichiatria.

AMBULATORI: Cardiochirurgia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare, Ematologia, Malattie Infettive, Nefrologia, Neurochirurgia, Ambulatorio TAO.

SERVIZI: Laboratorio Analisi, Medicina Nucleare, Neuroradiologia, Radiodiagnostica S.Croce, Radiodiagnostica Carle, Radioterapia, Recupero e Riabilitazione Funzionale, Day Service, Day Hospital Oncologico, S.I.M.T.

Sono state escluse dall'indagine le Strutture per le quali sono in corso importanti modifiche logistico-strutturali o per le quali i cambiamenti occorsi nell'anno non permettevano una necessaria confrontabilità con i dati storici, nonché quelle dove la diffusione e la compilazione dei questionari risultava particolarmente difficile data la particolarità degli utenti (es. Rianimazione, Terapie Intensive, Geriatria).

L'indagine è stata svolta con la preziosa collaborazione di un gruppo di 23 volontari appartenenti ad Organizzazioni del Terzo Settore che operano presso l'Ospedale, nello specifico: ABIO, AIDO, AIL, AVO, ADAS, DONNA per DONNA, LILT e UNIVOC. Compito dei volontari è stato quello di distribuire i questionari presso le Strutture prescelte e di dare agli utenti tutte le informazioni necessarie sia per la compilazione, sia in merito alle finalità dell'indagine.

L'organizzazione è stata invece curata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

2. CAMPIONAMENTO

E' stato mantenuto il campione numerico già previsto per gli anni precedenti.

Tab. 1 Dati questionari 2016

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Ambulatori	287	236	192
Servizi	372	274	240
Degenze	523	316	297
TOTALE COMPLESSIVO	1182	826	729

Tab. 2 Percentuale di compilazione

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
TOTALE COMPLESSIVO	1182	826	729	69,9

3. SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 21 novembre 2016, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascun contesto e comunque non oltre il 20 gennaio 2017. Come per gli scorsi anni, in alcuni servizi, dove l'afflusso di utenti è molto elevato e il turn over di utenti molto alto, la ricerca si è conclusa in una settimana, mentre in altri reparti, dove la degenza è più lunga e quindi il turn over più basso, per raggiungere gli obiettivi prefissati, sono stati necessari accessi ripetuti da parte dei volontari.

Fatta eccezione per la Pediatria (per quanto riguarda il questionario direttamente compilato dai ragazzi), tutte le Strutture oggetto dell'indagine hanno raggiunto l'obiettivo di questionari compilati e restituiti negli appositi contenitori.

4. ELABORAZIONE DEI DATI

Tutti i dati indicati sui questionari restituiti sono stati oggetto di elaborazione, diffusione nei confronti dei Responsabili interessati e archiviazione da parte dell'Azienda.

Nei paragrafi seguenti viene riportato, anche con l'ausilio di tabelle e grafici, quanto emerge dal confronto dei dati raccolti nel 2016 con quelli riferiti all'anno 2015, in termini percentuali. In alcuni casi i dati relativi all'anno precedente sono stati indicati tra parentesi.

5. DEGENZE

L'analisi dei dati riferiti ai questionari distribuiti nei reparti di degenza è stata effettuata in modo globale, ovvero accorpando tutti le Strutture coinvolte, fatta eccezione per i reparti di Psichiatria e Pediatria.

Per queste ultime due Strutture considerato che, per le caratteristiche proprie degli utenti, l'indagine andava a analizzare aspetti differenti non assimilabili a quelli delle altre degenze, i dati emersi sono oggetto di specifico paragrafo.

Tab. 3 Dati relativi alle degenze

Degenze	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiologia	40	22	21
Chirurgia Generale	41	24	22
Ematologia	24	21	18
Gastroenterologia	70	20	19
Ginecologia	45	26	24
Malattie Infettive	21	15	15
Medicina Interna Carle	40	27	22
Neurochirurgia	40	24	21
Ortopedia	30	23	22
Ostetricia	44	27	24
Pediatria genitori	43	26	24
Pediatria ragazzi	35	20*	24
Pneumologia	28	20	20
Psichiatria	22	21	21
TOTALE	523	316	297

* obiettivo non raggiunto

Il questionario per le degenze

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

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

Tutte le osservazioni sono state trascritte sui singoli report inviati ai Direttori/Responsabili e ai coordinatori delle Strutture interessate.

Le percentuali riportate considerano esclusivamente i rispondenti ai singoli items.

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **62,25% dall'utente diretto interessato**, per il **29,32% da un accompagnatore**, per l'**8,43% da un'altra persona**, quasi sempre un volontario. I dati sono simili a quelli del 2015.

Il **33,88%** dei rispondenti aveva un accesso **programmato** (34,88% nel 2015), il **66,12%** (65,12% nel 2015) è stato ricoverato **dal Pronto Soccorso**.

Il campione è costituito dal **49,39%** di **maschi** e dal **50,61%** di **femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi, pur considerando che nelle Strutture di Ostetricia e Ginecologia rispondono solo donne.

L'età **media** dei rispondenti si colloca attorno ai **64 anni** (61,55 nel 2015).

Reparti che hanno pazienti più giovani sono: Ostetricia (età media delle rispondenti: 33 anni), mentre quelli con pazienti oltre i 70 anni sono la Cardiologia, la Medicina Interna dell'Ospedale Carle, l'Ortopedia e la Pneumologia.

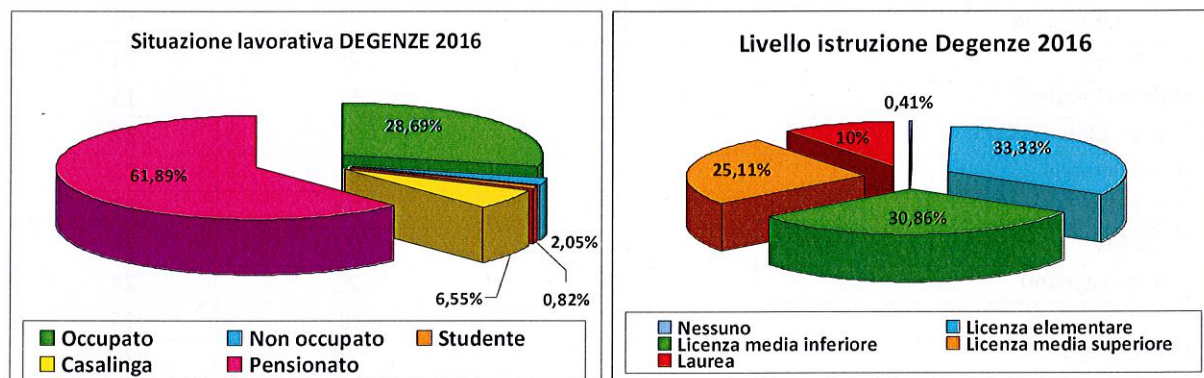
Per il **95,92%** dei rispondenti la **nazionalità** è **italiana**, anche se compaiono contributi da parte di utenti **stranieri** (10 rispondenti che corrispondono al **4,08%**, nel 2015 erano il 2,84%).

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **0,41%** dei rispondenti; **licenza elementare** per il **33,33%**; **licenza media inferiore** per il **30,86%**; **licenza media superiore** per il **25,11%**; **laurea** per il **10,29%**, in linea con lo scorso anno.

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

occupato per il **28,69%**; **non occupato** per il **2,05%**, **studente** per l'**0,82%**; **casalinga/o** per il **6,55%**; **pensionato** per il **61,89 %**, 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 sono sovrapponibili al 2015, anche rispetto al valore del "non saprei" dovuto al fatto che i pazienti che accedono ai reparti con ricovero urgente vengono accompagnati dagli operatori del Pronto Soccorso.

Segnaletica	% 2016	% 2015
Pessima	0	0,38
Scarsa	0,81	2,29
Sufficiente	13,82	11,07
Buona	81,71	82,82
Non saprei	3,66	3,44

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:

VALUTAZIONE	Procedure ricovero		Accoglienza		Cure ricevute		Dimissione	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima	0	0	0,41	0,38	0,82	0,39	0	0
Scarsa	0,40	1,15	2,83	5,73	2,87	3,10	0,92	2,14
Sufficiente	10,16	9,58	12,96	15,27	33,2	31,01	18,06	23,61
Buona	86,60	86,21	80,97	75,19	61,07	63,95	42,13	38,2
Non saprei	2,84	3,06	2,83	3,43	2,04	1,55	38,89	36,05

Le percentuali elevate di rispondenti “non saprei” alla domanda sulle informazioni relative alla dimissione dal reparto sono giustificate dal fatto che i questionari vengono compilati in una fase del ricovero nel momento in cui non è ancora stata programmata l’uscita dalla Struttura.

Comfort alberghiero

Come già nelle precedenti edizioni, 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 invitano ad 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:

VALUTAZIONE	Tranquillità		Temperatura		Ricambio d’aria		Luminosità		Manutenzione delle dotazioni	
	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015
Insufficiente	2,87	3,84	1,23	2,36	3,32	1,96	0	0,78	2,05	2,38
Sufficiente	13,93	14,62	13,93	15,36	18,26	18,9	4,09	7,06	15,57	17,86
Buono	59,43	52,31	60,66	57,48	59,75	55,12	61,07	56,47	55,74	50
Ottimo	23,77	29,23	24,18	24,8	18,67	24,02	34,84	35,69	26,64	29,76

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

VALUTAZIONE	Servizi igienici		Camere		Spazi comuni		Biancheria		Stoviglie	
	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015
Insufficiente	1,63	3,91	0,41	0,39	0,84	0,8	0	0,4	1,65	0,79
Sufficiente	11,84	10,55	9,02	7,84	9,25	11,2	7,41	7,51	11,11	11,07
Buono	44,08	46,09	47,13	53,73	53,36	57,2	48,56	46,64	48,97	50,59
Ottimo	42,45	39,45	43,44	38,04	36,55	30,8	44,03	45,45	38,27	37,55

È stato chiesto di esprimere una valutazione su alcune componenti del pasto (da chi ne ha consumato almeno uno 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 di quello addetto alla consegna**.

VALUTAZIONE	Varietà menu		Quantità cibo		Temperatura		Aspetto piatti		Cottura	
	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015
Insufficiente	1,76	2,49	0	2,07	2,62	2,5	2,66	1,25	3,57	2,54
Sufficiente	12,72	23,24	11,21	9,09	17,9	14,9	20,35	22,6	17,41	23,73
Buono	57,89	46,47	56,03	51,65	52,84	55,2	56,19	52,3	55,36	50,85
Ottimo	27,63	27,8	32,76	37,19	26,64	27,4	20,8	23,85	23,66	22,88

VALUTAZIONE	Orario arrivo		Corrispondenza Ordinato/ricevuto		Cortesia personale ordinazioni		Cortesia personale alla consegna	
	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015	%2016	%2015
Insufficiente	1,31	0,84	0,89	1,76	0	0,85	0,43	0,42
Sufficiente	10,48	10,97	11,56	8,81	5,18	5,53	9,48	4,18
Buono	62,45	57,39	54,22	50,66	47,41	44,26	46,99	50,21
Ottimo	25,76	30,8	33,33	38,77	47,41	49,36	43,1	45,19

Tempi di attesa

L'unica domanda rispetto ai **tempi di attesa** è relativa a quanto tempo il paziente ha dovuto aspettare per avere il letto.

VALUTAZIONE	No	Si meno 1 ora	Tra 1 e 2 ore	Oltre 2 ore	Non c'era il letto
% 2016	88,26	5,26	3,24	3,24	0
% 2015	84,5	9,69	3,49	2,32	0

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:

VALUTAZIONE	Disponibilità all'ascolto del medico		Disponibilità all'ascolto del personale		Rispetto della riservatezza	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessimo	0	0,39	0	0	0,40	0
Scarso	1,22	1,16	0,82	0,78	0,40	0
Sufficiente	4,9	8,92	8,16	4,26	4,84	3,89
Buono	93,47	87,98	90,61	93,8	93,15	94,16
Non saprei	0,41	1,55	0,41	1,16	1,21	1,95

Trattamento del dolore

Nel questionario sono presenti due domande 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**.

VALUTAZIONE	Attenzione al dolore		Efficacia terapia per il dolore	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima	0	0	0	0
Scarsa	0,42	0	0	0,41
Sufficiente	4,13	4,46	8,15	8,16
Buona	90,08	89,47	80,69	80,41
Non saprei	5,37	6,07	11,16	11,02

Rispetto a questo aspetto non ci sono state particolari osservazioni né criticità.

Valutazione globale

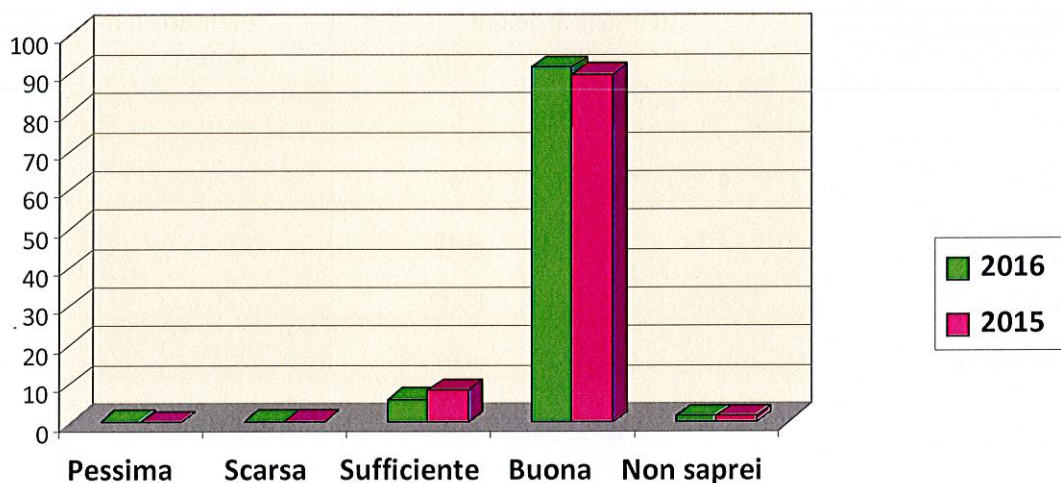
L'area denominata **valutazione globale** richiede un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'Ospedale** in questione negli ultimi 3 anni. Il **40,49%** (45,31% nel 2015) ha risposto in modo affermativo; il **59,51%** (54,69% nel 2015) in modo negativo.

In caso **affermativo** il **31,75%** (34,59% nel 2015) ritiene che il **servizio odierno** sia **migliore**, il **49,21%** (48,87% nel 2015) **uguale**, l'**1,58%** (2,25% nel 2015) **peggiore**, e il **17,46%** (14,29% nel 2015) **dichiara che non saprebbe esprimere un giudizio**.

Con una domanda si chiede all'utente **come valuta complessivamente il servizio ricevuto**. In questo caso i risultati sono sovrapponibili all'indagine effettuata nel 2015.

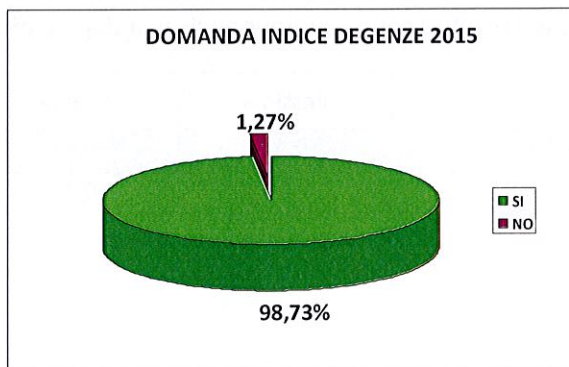
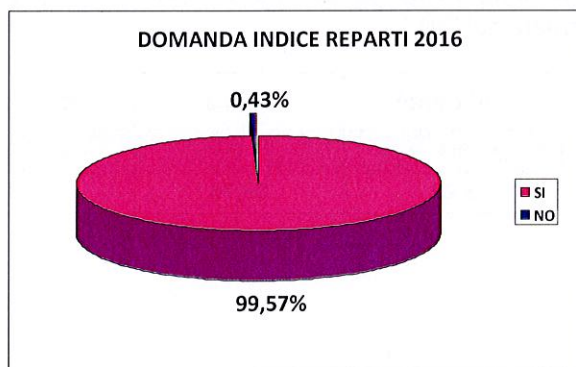
	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Non saprei
% 2016	0,41	0,41	6,1	91,46	1,62
% 2015	0	0,39	8,27	89,76	1,58

VALUTAZIONE COMPLESSIVA REPARTI 2016



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.

Nel 2016 14 utenti (7 nel 2015) non hanno dato risposta a questa domanda, ma il **99,57%** (98,43% nel 2015) dei rispondenti **ha risposto affermativamente**, mentre lo **0,43%** (1,57% nel 2015) **no**.



Nello spazio riservato alle **osservazioni ed ai suggerimenti** sono presenti ringraziamenti per gli operatori per la cortesia, per la gentilezza, per l'umanità e per la professionalità.

Le segnalazioni riferite a specifiche realtà sono state trascritte nei report di ogni Struttura e riguardano per lo più aspetti tecnico-professionali o relazionali.

Dalla lettura complessiva dei dati, si può affermare che rispetto all'edizione 2015 si è mantenuto il generale allineamento delle risposte.

Psichiatria

Sono stati raccolti **21** questionari su 22 distribuiti, compilati quasi tutti dagli utenti stessi. Si tratta di 11 pazienti di sesso maschile e 10 di sesso femminile, con un'età media di 45 anni.

La valutazione delle **informazioni** date dal personale al momento dell'**accoglienza** è buona per il **90,5%** (solo 2 pazienti rispondono sufficiente, nessuno dà risposte negative), quelle relative alle **cure ricevute** è buona per l' **80,9%** e sufficiente per il **19,1%**. Quelle sulle **dimissioni** buona per il **95,3%** dei rispondenti, sufficiente per un solo paziente.

Le valutazioni sul **comfort** vanno da sufficiente a buono, nessun giudizio insufficiente; nessun paziente definisce insufficiente la pulizia dei vari ambienti e gli aspetti relativi ai pasti.

Per quanto riguarda l'area relazionale, la **disponibilità all'ascolto** dei medici è ritenuta buona per l'**85,7%**, sufficiente per 3 rispondenti (**14,3%**), nessun giudizio scarso e pessimo. La disponibilità all'ascolto del personale infermieristico viene valutata come buona per tutti i rispondenti (**100%**).

La totalità dei rispondenti ha partecipato alle attività pomeridiane (musicoterapia e ginnastica dolce) e le ha valutate con il giudizio **buono**, 10 pazienti hanno partecipato alle uscite in giardino, valutate come sufficienti (8 pazienti) e buone (2 pazienti).

Per quasi tutti i pazienti (ad eccezione di uno) è stato buono il **rispetto alla riservatezza** da parte del personale di assistenza e per n. 20 (**95,24%**) pazienti è stata buona l'**attenzione del personale durante i momenti di crisi**, solo una persona l'ha valutata come sufficiente.

La **valutazione complessiva** dei servizi ricevuti è ritenuta buona per tutti i 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**, una paziente scrive che dopo i primi momenti di crisi si è sentita accolta ed ascoltata da tutto il personale. Un paziente suggerisce di aumentare il numero di uscite in giardino, un altro si dichiara soddisfatto di avere avuto la possibilità di partecipare al gruppo di lettura, di disegno e bricolage.

Pediatria Ragazzi e Pediatria Genitori

Al questionario somministrato in Pediatria ai Genitori, hanno risposto **26** tra padri e madri di bimbi/ragazzi ricoverati con età da 2 mesi a 15 anni (rispettivamente 9 papà e 17 mamme, con un'età media di 33 anni).

L'**accoglienza** ricevuta in reparto al momento del ricovero è stata ritenuta poco soddisfacente da 1 persona, abbastanza soddisfacente da 10 persone (**38,46%**) e molto soddisfacente dalle restanti 15 (**57,7%**).

In merito alla domanda sulla **comodità del letto**, solo 2 hanno risposto che erano stati poco soddisfatti (**7,7%**), 10 abbastanza (**38,46%**) e 13 molto (**50%**). Una persona ha risposto "non saprei".

Rispetto alla valutazione del **cibo fornito in reparto**, 7 genitori hanno riferito che il figlio è stato poco soddisfatto, altri 7 abbastanza soddisfatto, 7 di loro hanno scritto che era stato molto soddisfatto, mentre 3 non sapevano dare un giudizio e 2 non hanno risposto.

Rispetto ai **servizi offerti a chi fornisce assistenza** 2 genitori hanno scritto di essere stati poco soddisfatti, 10 abbastanza soddisfatti (**38,46%**) e gli altri 14 molto soddisfatti (**53,84%**).

Secondo un genitore gli operatori hanno fatto poco per **garantire la privacy/riservatezza**, altri 7 genitori hanno risposto abbastanza (**28%**) e per gli altri 17 molto (**68%**); un genitore non ha risposto.

N. 12 genitori (**46,15%**) hanno riferito di essersi sentiti abbastanza **considerati come persone**, altri 12 (**46,15%**) hanno risposto molto, 2 persone (**7,7%**) hanno ritenuto di essere state poco considerate.

Alla domanda "**ritiene che gli operatori abbiano cercato di tenere in considerazione le esigenze di suo figlio?**" un genitore ha risposto poco, 12 abbastanza (**46,15%**) e 13 molto (**50%**).

In merito alle **informazioni ricevute durante il ricovero del figlio**, un genitore si è ritenuto poco soddisfatto, 13 rispondenti abbastanza (**50%**) e gli altri 12 molto soddisfatti (**46,15%**).

Alla domanda "**come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale medico?**" nessun genitore l'ha definita pessima o scarsa, 7 hanno risposto sufficiente (**27%**) e i restanti 19 l'hanno giudicata buona (**73%**).

Rispetto alla valutazione della **disponibilità all'ascolto del personale infermieristico**, nessun genitore l'ha definita pessima o scarsa, 6 l'hanno giudicata sufficiente (**23%**) e gli altri 20 buona (**77%**).

Un solo genitore ha ritenuto che i curanti abbiano fatto poco per **ridurre il dolore del figlio**, 10 hanno risposto abbastanza (**38,46%**) e 15 molto (**57,7%**). N. 11 persone hanno rilevato che gli **interventi per ridurre il dolore** hanno fatto abbastanza effetto (**42,32%**) e altri 13 molto (**50%**). Un genitore ha risposto per niente e un altro poco.

La **valutazione complessiva** della qualità dei servizi ricevuti è stata ritenuta scarsa da 1 genitore, sufficiente da 9 (**34,62%**) e buona da 16 (**61,54%**).

Alla domanda **“consiglierebbe a chi ha lo stesso problema di rivolgersi alla Struttura”**, un solo genitore risponde negativamente, i restanti 25 in modo affermativo.

Nella parte dedicata alle **osservazioni e suggerimenti**, sono stati riportati commenti relativi all'aspetto relazionale (con apprezzamenti per la cordialità e disponibilità del personale e dei volontari) e suggerimenti rispetto al comfort (es. la richiesta di brandine per la notte per il genitore che fa assistenza).

Sono stati restituiti **20 questionari compilati dai ragazzi** (l'obiettivo era di raccoglierne 24) con età media di 13 anni (range da 9 a 16), 12 maschi e 8 femmine. Di questi 7 (**35%**) hanno dichiarato di essere abbastanza soddisfatti dell'**accoglienza** ricevuta in reparto, 12 molto (**60%**), uno soltanto si è ritenuto poco soddisfatto.

Alla domanda se è soddisfatto sulla **comodità del letto**, uno ha risposto poco, 12 abbastanza (**60%**) e gli altri 7 molto (**35%**).

Due ragazzi hanno dichiarato di non essere per niente soddisfatti del **cibo fornito in reparto**, 6 poco (**30%**), 9 abbastanza (**45%**) e 3 molto soddisfatti.

Quattro ragazzi hanno riferito che hanno avuto poco la **possibilità di fare domande a medici e infermieri quando ne hanno avuto bisogno**, 7 abbastanza (**35%**) e gli altri 9 molto (**45%**).

Due ragazzi hanno risposto per niente alla domanda **“hai ottenuto risposte che ti hanno soddisfatto?”**, 3 poco, 9 abbastanza (**45%**) e gli ultimi 6 molto (**30%**).

Alla domanda **“Se avevi male, pensi che ti abbiano fatto delle cose per farti stare meglio?”** un ragazzo ha risposto poco, 9 abbastanza e 10 molto.

Due ragazzi hanno fatto presente che **le cose fatte per farlo stare meglio** sono servite poco, 9 abbastanza, 9 molto.

Alla domanda **“ti ritieni soddisfatto del trattamento ricevuto in questo ricovero?”** un solo ragazzo ha risposto poco, 12 abbastanza e 7 molto.

Di tutti i rispondenti, 18 ragazzi consiglierebbero ad un amico che ne abbia bisogno di **farsi ricoverare presso questo reparto**, 2 invece rispondono **no** a questa domanda.

I **suggerimenti/osservazioni** hanno riguardato, ad esempio, la possibilità di avere il televisore in camera, il telecomando per il letto, un distributore di bevande e generi di conforto presso il reparto.

6. AMBULATORI

Tab. 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	29	24
Cardiologia	50	40	24
Chirurgia Vascolare	40	32	24
Ematologia	27	25	24
Malattie Infettive	30	26	24
Nefrologia (Trapianti)	30	27	24
Neurochirurgia	40	28	24
Ambulatorio TAO (Terapia Anticoagulante Orale)	40	29	24
TOTALE	287	236	192

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **75,11%** (77,45% nel 2015) dall'**utente diretto interessato**, per il **23,61%** (22,13% nel 2015) dall'**accompagnatore** (familiare, badante, ecc). Solo in 3 casi è stato compilato da un volontario (**1,28%**).

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori emerge che nel **57,20%** dei casi i rispondenti sono **maschi** e nel **42,80% femmine**. I dati risultano sovrapponibili al 2015.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **59 anni**, 3 anni in meno rispetto al 2015.

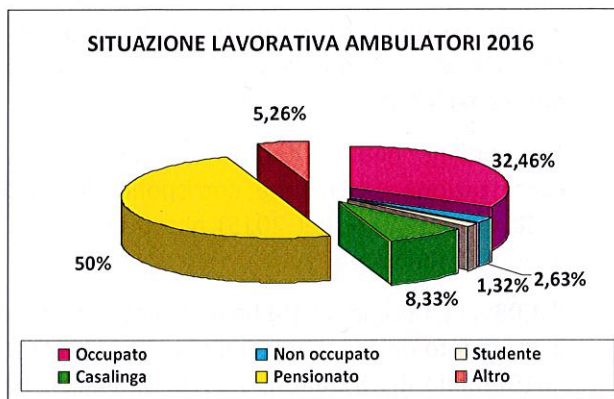
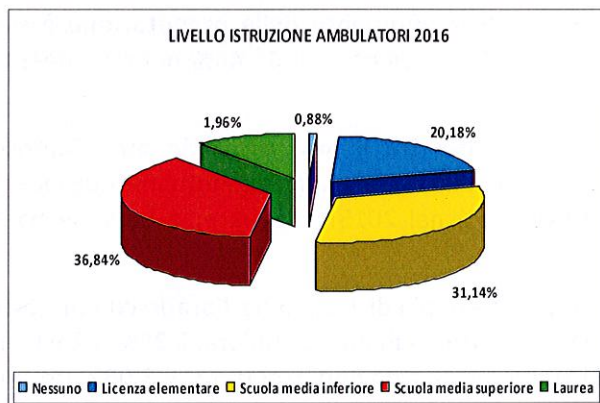
Per il **96,5%** la **nazionalità** è **italiana**, 8 sono stati gli utenti **stranieri** (pari al **3,5%**), dato pressoché uguale allo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **0,88%**, **licenza elementare** per il **20,18%** degli utenti; **licenza media inferiore** per il **31,14%**; **licenza media superiore** per il **36,84%**; **laurea** per il **10,96%**.

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

occupato il **32,46%**, **studente** l'**1,32%**, **casalinga** l'**8,33%**, **in cerca di occupazione** il **2,63%**, **pensionato** il **50%**. Dodici utenti (**5,26%**) hanno dichiarato un generico "altro".



Accessibilità al servizio

Per il **29,74%** delle persone era la prima volta che si recava presso lo specifico ambulatorio oggetto dell'indagine, il restante **70,26%** erano accessi successivi.

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.

VALUTAZIONE	Segnaletica		Informazioni su aspetti amministrativi		Informazioni su esame	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessimo	1,28	0,42	0,43	0,42	0	0
Scarso	4,68	4,2	3,46	2,95	1,3	1,29
Sufficiente	22,55	18,07	23,81	19	17,75	11,64
Buono	70,64	76,89	68,4	72,57	79,22	85,35
Non saprei	0,85	0,42	3,9	5,06	1,73	1,72

Il **70,31%** dei rispondenti ha prenotato direttamente la prestazione con accesso al COP o telefonicamente. Per la percentuale rimanente (visite controllo) l'appuntamento è stato fissato in occasione della precedente visita dal personale del relativo ambulatorio.

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**.

VALUTAZIONE	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Inaccettabile	2,5	0	3,91	0,89	7,5	3,52
Insoddisfacente	4,37	6,08	13,28	12,39	15	11,97
Accettabile	46,25	47,97	45,31	41,59	39,37	38,03
Soddisfacente	44,38	42,57	32,03	33,63	35,63	40,14
Non saprei	2,5	3,38	5,47	11,5	2,5	6,34

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale al momento della prenotazione** è stata ritenuta pessima da nessuno, scarsa da 3 persone (**1,83%**), sufficiente dal **16,46%** dei rispondenti e buona dall'**81,71 %** (86% nel 2015).

Tre persone hanno ritenuto inaccettabile il **tempo di attesa tra il loro arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, 14 persone, corrispondenti al **6,11%** (3,14% nel 2015), lo hanno ritenuto insoddisfacente, il **38,43%** (39,46% nel 2015) accettabile ed il **52,40** (54,71% nel 2015) **adeguato**; 4 persone hanno risposto "**non saprei**".

Il **3,08%** (4,13% nel 2015) ha dichiarato di aver dovuto aspettare più di 1 ora oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione, il **31,72%** (27,06% nel 2015) tra 15 minuti ed un'ora, il **26%** (22,93% nel 2015) meno di 15 minuti, il **36,12%** (39,45% nel 2015) di non aver dovuto aspettare. Il **3,08%** risponde "**non saprei**".

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.

VALUTAZIONE	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima	0	0	0	0,43
Scarsa	1,36	1,33	2,18	1,3
Sufficiente	10,41	12	8,3	9,48
Buona	85,52	84,89	88,65	87,93
Non saprei	2,71	1,78	0,87	0,86

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:

VALUTAZIONE	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto della riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima/o	0	0	0	0	0	0	0	0
Scarsa/o	1,86	1,38	1,79	0,86	0,88	1,3	0,88	1,31
Sufficiente	11,63	14,75	12,05	9,48	10,13	8,7	9,69	10,04
Buona/o	84,19	82,03	85,71	88,8	88,11	90	88,11	87,78
Non saprei	2,32	1,84	0,45	0,86	0,88	0	1,32	0,87

In merito alla **scarsa riservatezza** durante la prestazione, solo 5 persone (8 nel 2015) hanno specificato che si è verificata:

- ☐ durante l'attesa prima della visita (3 persone);
- ☐ durante la visita (1 persona);
- ☐ al 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).

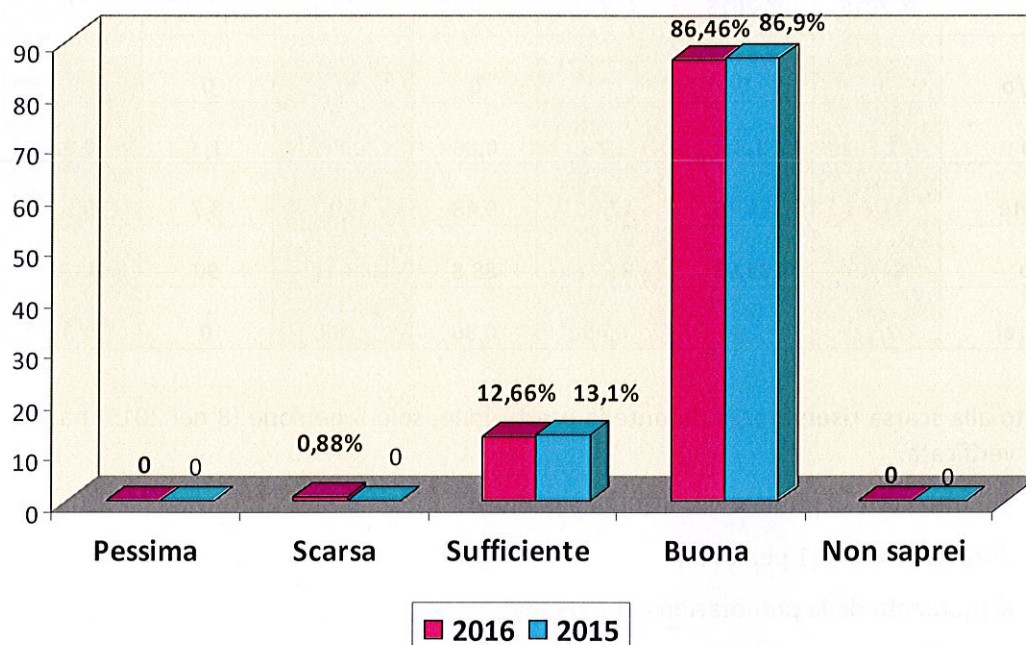
VALUTAZIONE	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Insufficiente	2,42	0,97	0	0	0,97	0,99
Sufficiente	24,15	22,33	15,87	10,55	24,64	20,4
Buona	61,35	67,48	69,71	75,38	63,28	68,16
Ottima	12,08	9,22	14,42	14,07	11,11	10,45

Il servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente in questo modo:

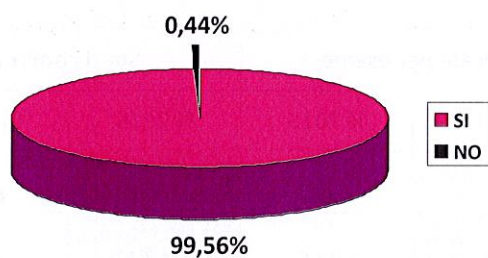
	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2016	0	0,88	12,66	86,46	0
% 2015	0	0	13,1	86,9	0

Il **99,56%** degli utenti (98,68% nel 2015) **consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura**, soltanto **1 utente (0,44%) risponde no** (3 nel 2015).

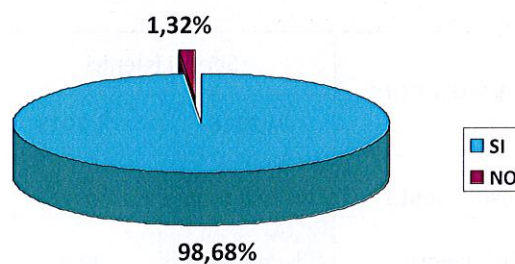
VALUTAZIONE COMPLESSIVA AMBULATORI 2016



DOMANDA INDICE AMBULATORI 2016



DOMANDA INDICE AMBULATORI 2015



7. SERVIZI

Tab. 5 Dati relativi ai servizi (2016)

Servizi	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	40	30	24
Medicina Nucleare	54	27	24
Neuroradiologia	30	26	24
Radiodiagnostica S. Croce	37	25	24
Radiodiagnostica Carle	38	25	24
Radioterapia	30	29	24
Recupero Riabilitazione Funzionale	40	30	24
Day Service	33	26	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
S.I.M.T.	40	26	24
TOTALE	372	274	240

Le matrici dei questionari conservano il più possibile le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi.

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 illustrati congiuntamente i dati relativi alla Radiodiagnostica (suddivisa in Presidio S.Croce e Presidio Carle), Neuroradiologia, Radioterapia, Medicina Nucleare, Recupero e Riabilitazione Funzionale e Laboratorio Analisi che hanno utilizzato una matrice sovrapponibile per la raccolta dati.

Di seguito vengono presentati i dati emersi con il confronto rispetto al 2015, espresso in tabella oppure tra parentesi.

Caratteristiche del campione

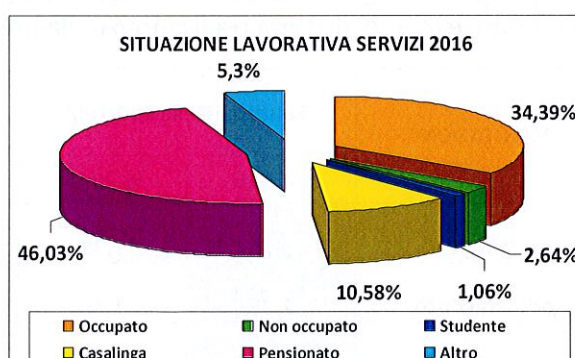
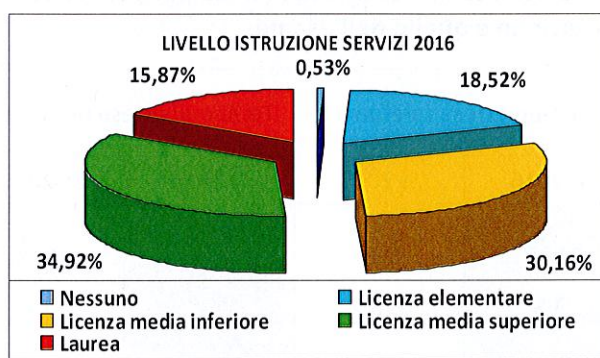
In questa edizione il questionario è stato compilato nel **74,33%** dei casi direttamente dall'**utente diretto interessato**, nel **23,53%** dei casi da un **accompagnatore** (familiare, badante, ecc) e solo in 2 casi (**2,14%**) da altre persone (volontari).

Complessivamente il campione ha visto il **38,95%** di rispondenti **maschi** ed il **61,05%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **59 anni**, quattro anni in meno rispetto allo scorso anno.

Solo 8 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine, pari al **4,21%** dei rispondenti.

Una sola persona ha dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico (0,53%)**, il **18,52%** la **licenza elementare**, il **30,16%** la **licenza media inferiore**, il **34,92%** la **licenza media superiore**, il **15,87%** la **laurea**.

La situazione lavorativa vede per il **46,03%** **pensionati**, per il **10,58%** **casalinghe**, per il **34,39%** **occupati** di varia natura, per l'**1,06%** **studenti**, per il **2,64%** **in cerca di occupazione** e per il **5,3%** un generico **"altro"** rispetto alle categorie offerte.



Il **64,40%** degli utenti intervistati è già stato altre volte nel servizio in questione, mentre per il **35,60%** è la prima volta.

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

- ☐ proposta del medico di famiglia per il **58,73%** dei rispondenti;
- ☐ invio dal Pronto Soccorso per l'**8,47%**;
- ☐ consiglio di conoscenti/familiari per il **4,76%**;
- ☐ ragioni di comodità per il **5,29%**;
- ☐ non c'era altra scelta per il **5,29%**;
- ☐ esperienza positiva precedente per il **17,46%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nelle rilevazioni 2015.

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:

VALUTAZIONE	Segnaletica		Informazioni sugli aspetti amministrativi		Informazioni sull'esame	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessimo	0	0,53	0,54	0	1,06	0
Scarso	7,81	5,79	3,74	1,07	2,66	3,82
Sufficiente	23,96	22,1	19,79	19,9	20,74	16,4
Buono	66,67	71,05	74,33	74,19	73,94	78,14
Non saprei	1,56	0,53	1,6	4,84	1,6	1,64

Il **60,12%** dei rispondenti ha prenotato direttamente la prestazione con accesso al COP o telefonicamente. Per la percentuale rimanente l'appuntamento è stato fissato in occasione del precedente accesso dal personale del relativo ambulatorio/servizio.

In alcuni casi (es. Lab. Analisi) l'accesso per le prestazioni è diretto, con impegnativa del MMG.

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** e **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame.**

VALUTAZIONE	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Inaccettabile	0,74	1,39	3,88	2,13	7,03	6,36
Insoddisfacente	7,35	1,39	6,8	17,02	11,72	9,1
Accettabile	48,53	52,78	41,75	37,23	52,34	46,36
Soddisfacente	41,91	43,75	35,92	31,92	25,78	37,27
Non saprei	1,47	0,69	11,65	11,7	3,13	0,91

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **pessima** da una sola persona, **scarsa** da 3 persone (**2,26%**), **sufficiente** dal **9,02%** (12,61% nel 2015), **buona** dall'**86,47%** (83,79% nel 2015). Altre due persone hanno risposto "non saprei".

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato inaccettabile da 4 persone (**2,09%**), **insoddisfacente** dal **3,14%** (3,9% nel 2015), **accettabile** dal **35,60%** (37,01% nel 2015) dei rispondenti, **adeguato** dal **58,12%** (57,14% nel 2015). Due persone rispondono "non saprei".

L'**8,14%** (12,67% nel 2015) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare più di un'ora oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione**, il **29,07%** (24% nel 2015) **tra 15 minuti ed un'ora**, il **25%** (18% nel 2015) **meno di 15 minuti**, il **33,14%** (43,33% nel 2015) **di non aver dovuto aspettare.**

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** è stato considerato inaccettabile da nessuno, **insoddisfacente** da 4 persone (**2,26%**, stesso valore nel 2015), **accettabile** dal **44,07%** (42,68%), **adeguato** dal **49,72%** (50%) e **non valutabile** da 7 persone (**3,95%**).

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.**

VALUTAZIONE	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima	0,60	0	0,56	0
Scarsa	0,60	2,14	2,23	2,75
Sufficiente	16,87	17,14	17,32	18,13
Buona	74,7	77,86	77,66	77,47
Non saprei	7,23	2,86	2,23	1,65

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

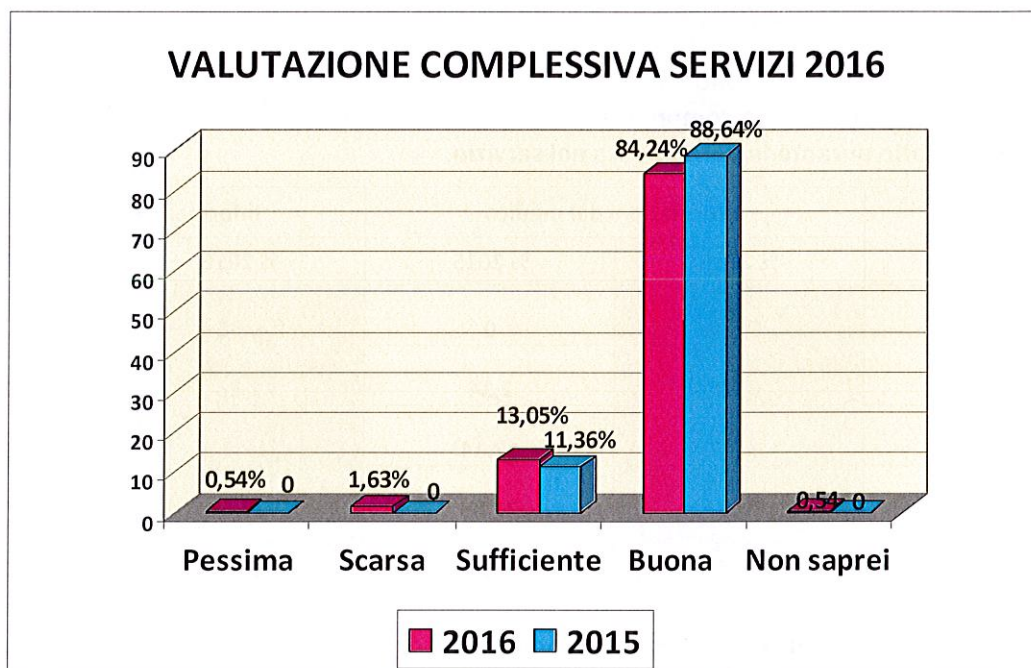
VALUTAZIONE	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Pessima/o	0,63	0,73	1,08	0	0	0,57	0,56	0
Scarsa/o	3,16	2,9	2,70	2,81	1,07	0,57	2,23	1,72
Sufficiente	19,62	20,29	18,38	18,54	10,16	18,29	16,76	14,37
Buona/o	69,62	73,91	75,14	78,09	87,7	78,86	79,89	83,91
Non saprei	6,97	2,17	2,7	0,56	1,07	1,71	0,56	0

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

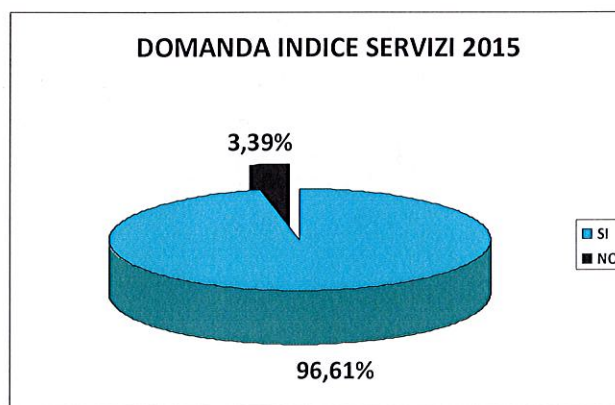
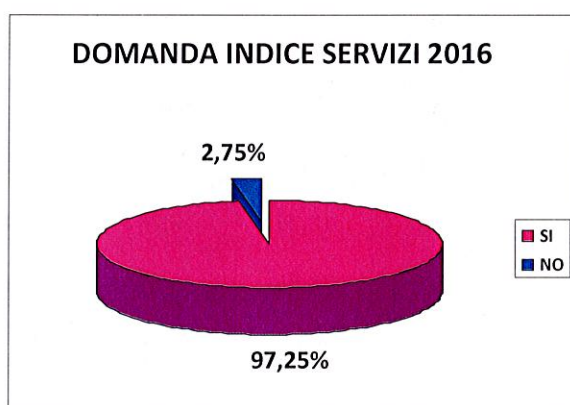
VALUTAZIONE	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Insufficiente	3,18	1,89	0	0	1,84	0,64
Sufficiente	24,84	28,3	8,39	10,9	19,02	19,87
Buona	59,24	57,86	71,61	62,82	66,87	60,26
Ottima	12,74	11,95	20	26,28	12,27	19,23

Alla domanda su come viene valutato il trattamento complessivo, questi sono i risultati:

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2016	0,54	1,63	13,05	84,24	0,54
% 2015	0	0	11,36	88,64	0



Il 97,25% (96,61% nel 2015) consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura, mentre 5 persone (2,75%) rispondono di no.



7.1. Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)

La matrice utilizzata per il SIMT è rimasta la stessa delle edizioni precedenti e dunque il confronto 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 2015 dovute al caso.

Tab. 6 Dati relativi al SIMT

Matrice SIMT	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
SIMT	40	26	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 26 dei 40 questionari consegnati (65% dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT.

Il campione è costituito dal 64% di maschi e dal 36% di femmine, l'età media è di 46 anni, il 96% 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 2015:

VALUTAZIONE	Orario apertura		Tempi di attesa donazione		Chiarezza modulistica	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	3,84	0	4
Poco	0	3,85	0	11,54	3,85	4
Abbastanza	15,38	46,15	48,00	53,85	46,15	40
Molto	84,62	50	52,00	30,77	50,00	52

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**.

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	11,54	0	3,84
Poco	0	0	3,85	15,38	0	11,56
Abbastanza	15,38	23,08	34,61	38,46	46,15	53,84
Molto	84,62	76,92	61,54	34,62	53,85	30,76

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.

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	3,85	0	0	0	0	0
Abbastanza	15,38	26,92	11,54	38,46	23,08	62,5
Molto	80,77	73,08	88,46	61,54	76,92	37,5

Informazioni

Ci sono 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.

VALUTAZIONE	Informazioni prima della donazione		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	8	0	8,33	7,69	4
Abbastanza	15,38	40	19,23	33,33	11,54	40
Molto	84,62	52	80,77	58,34	80,77	56

Il **46,15%** (48% nel 2015) è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **3,85%** (28% nel 2015) **abbastanza**, ma la metà dei rispondenti risponde che non ne ha avuto la necessità.

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

VALUTAZIONE	Messo a proprio agio		Dolore durante prelievo		Cortesia	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	61,54	44	0	0
Poco	0	0	34,61	48	0	0
Abbastanza	3,85	36	3,85	8	11,54	16
Molto	96,15	64	0	0	88,46	84

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

VALUTAZIONE	Soddisfazione complessiva		Aspettative	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	0	0	4,4
Abbastanza	7,7	44	20	39,1
Molto	92,3	56	80	56,5

Il **100%** dei rispondenti (come nel 2015) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura**, 2 persone non rispondono.

7.2. Day Hospital Oncologico

La matrice utilizzata per il Day Hospital Oncologico è rimasta la stessa delle edizioni precedenti.

Tab. 7 Dati relativi al Day Hospital Oncologico

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
DH Oncologico	30	30	24

La prima domanda chiede all'utente se ritiene che sia stata rispettata l'ora di prenotazione e dalle risposte emerge che 4 utenti ritengono che sia stata poco o per niente **rispettata**, il **63,4% (55,6% nel 2015)** risponde **abbastanza**, il **23,3% (22,2% nel 2015)** molto.

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**.

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	3,7	0	3,7
Poco	3,3	0	6,9	7,4	30	11,1
Abbastanza	33,3	22,2	62,07	59,3	36,67	55,6
Molto	63,4	77,8	31,03	29,6	33,33	29,6

Umanizzazione e aspetti relazionali

Con altre domande si chiede all'utente 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

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	3,33	0	0	0	0	3,33
Poco	3,33	3,7	3,33	3,7	3,33	6,67
Abbastanza	46,67	33,3	43,33	37	60	60,00
Molto	46,67	63	53,34	59,3	36,67	30,00

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.

VALUTAZIONE	Informazioni ricevute		Informazioni sulle cure		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	4,16	0	6,66	0	3,45	0	0	0
Poco	16,67	3,7	16,67	3,8	3,45	3,8	6,66	0
Abbastanza	29,17	48,15	40	34,6	55,17	50	46,67	48,2
Molto	50	48,15	36,67	61,6	37,93	46,2	46,67	51,8

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**.

VALUTAZIONE	Informazioni su come alleviare sintomi		Possibilità di parlare con medico		Messo a proprio agio		Cortesia	
	%2016	% 2015	%2016	% 2015	%2016	% 2015	%2016	%2015
Per niente	0	0	3,57	0	0	0	0	0
Poco	10	0	7,14	3,8	0	0	3,33	3,8
Abbastanza	50	29,6	28,57	38,5	33,33	18,5	23,33	25,9
Molto	40	70,4	60,72	57,7	66,67	81,5	73,34	70,3

Il 50% (51,8% nel 2015) dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo Day Hospital, il restante **46,67%** (44,4% nel 2015) **abbastanza**, 1 sola persona **poco**.

Per il **35,71%** (51,9% nel 2015) dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **53,38%** (40,7% nel 2015) **abbastanza**, per 3 persone **poco**.

Il **100%** dei pazienti **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura**.

7.3. Day Service

Tab. 8 Dati relativi al Day Service

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	33	26	24

Anche la matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni rispetto all'edizione precedente.

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

Nella tabella successiva i risultati.

VALUTAZIONE	Possibilità fare esami unica giornata		Rispetto orario di prenotazione	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	0	3,85	6,67
Abbastanza	15,38	3,33	46,15	53,33
Molto	84,62	96,67	50	40

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

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	3,85	3,33	4	13,8	0	0
Abbastanza	46,15	30	64	65,5	73,07	68,97
Molto	50	66,67	32	20,7	26,93	31,03

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.

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	3,85	0	0	0	3,85	0
Abbastanza	53,85	48,28	34,62	43,33	57,69	65,52
Molto	42,3	51,72	65,38	56,67	38,46	34,48

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

VALUTAZIONE	Comprensibilità informazioni		Informazioni Anestesista		Possibilità di fare domande		Informazioni utili	
	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015	% 2016	% 2015
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco	3,85	0	0	0	8	3,7	0	0
Abbastanza	50	70	50	50	56	44,4	52	44,4
Molto	46,15	30	50	50	36	51,9	48	55,6

Umanizzazione

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

VALUTAZIONE	Si è sentito a proprio agio		Trattato con cortesia	
	% 2016	% 2015	% 2016	%2015
Per niente	0	0	0	0
Poco	3,85	3,33	0	0
Abbastanza	30,77	36,67	15,38	13,3
Molto	65,38	60	84,62	86,7

Il **73,08%** (69% nell'anno 2015) si ritiene **complessivamente molto soddisfatto del trattamento ricevuto in Day Service**, il **23,07%** (31% nell'anno 2015) **abbastanza**. Solo una persona si dichiara **poco soddisfatta** del servizio ricevuto.

Per l'**80%** (**46,4%** nel 2015) dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **20% abbastanza**. Nessuno ha risposto "poco" o "per niente".

Il **100%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, come avvenuto nel 2015.

I dati risultano abbastanza sovrapponibili rispetto a quelli dell'anno precedente.

Interventi edilizi di ristrutturazione e adeguamento normativo

L'Azienda Ospedaliera, nel corso del 2016 ha proseguito nell'esecuzione e pianificazione di interventi edilizi all'interno delle due Strutture ospedaliere volti all'adeguamento normativo, al miglioramento dell'attività sanitaria e all'umanizzazione delle degenze e dei servizi. Gli interventi hanno interessato:

- **Dipartimento Materno Infantile.** Proseguono i lavori programmati inerenti il Dipartimento Materno Infantile, che prevede la collocazione sul medesimo piano (4° piano) ed in aree limitrofe delle attività dipartimentali funzionalmente connesse, al fine di migliorare il percorso delle pazienti, facilitare l'attività degli operatori e conseguentemente incrementare la sicurezza clinica. Per questo progetto sono stati recentemente completati e attivati due importanti interventi:
 - Sala operatoria di Ostetricia e Sale parto/travaglio, attive da maggio 2015;
 - Terapia Intensiva Neonatale attiva da aprile 2016;
 - Sono iniziati a settembre 2016 i lavori di miglioramento della degenza di Pediatria, con interventi di ristrutturazione volti all'umanizzazione del reparto e alla separazione dei percorsi tra degenza e Pronto Soccorso Pediatrico. E' previsto per il 2017 il completamento della ristrutturazione dell'area di degenza, con utilizzo delle aree un tempo adibite a Terapia Intensiva Neonatale;
 - Il completamento del progetto dipartimentale prevede il trasferimento della degenza di Ostetricia e del Nido, attualmente collocate al quinto piano, nelle aree di degenza del quarto piano, blocco A e blocco C. La realizzazione di quest'ultima fase, strettamente collegata ad una serie di interventi e conseguenti traslochi sulle aree di degenza potrebbe completarsi nel corso del 2018.
- **Aree ambulatoriali.** L'Amministrazione sta procedendo nella realizzazione del progetto di unificazione degli spazi ambulatoriali e delle accettazioni presso le due sedi Ospedaliere, che prevede la semplificazione dei percorsi dell'utenza all'interno dei Presidi. E' attualmente in corso un lavoro di riorganizzazione delle attività di centralizzazione delle accettazioni ambulatoriali presso il Centro prenotazioni del blocco E dell'Ospedale S.Croce, progetto che prevede alcune lievi modifiche impiantistiche e strutturali delle aree ambulatoriali.
- **Ristrutturazione degenze.** Proseguono i lavori di ristrutturazione, adeguamento impiantistico ed umanizzazione delle aree di degenza chirurgiche e mediche, con conseguente ricollocazione delle attività per aree omogenee, nell'ottica della suddivisione delle degenze chirurgiche e mediche tra i due Presidi ospedalieri. Sono attualmente in corso, completati o in progetto i seguenti interventi:
 - Completati e collaudati i lavori di ristrutturazione del reparto di Ematologia, attivo da maggio 2016;
 - Completati e collaudati a maggio 2016 i lavori di ristrutturazione della degenza terzo piano blocco C nord;
 - Lavori in corso presso la degenza piano primo, blocco C sud, Ospedale S.Croce;
 - Lavori in corso presso la degenza di Cardiochirurgia e Chirurgia Toracica, terzo piano blocco B dell'Ospedale S.Croce, il cui completamento è previsto a maggio 2017.

Lavori di adeguamento dei Presidi ospedalieri alle norme antincendio. I lavori hanno avuto inizio a febbraio 2014, sono stati completati a ottobre 2016. Sono attualmente in corso le operazioni di collaudo. I lavori hanno comportato interventi a tutti i piani dell'Ospedale S.Croce e in alcune aree del Carle. I lavori eseguiti e l'elaborazione di un Sistema Aziendale di Gestione della Sicurezza Antincendio, ha consentito, a settembre 2016, il rilascio, da parte del Comando provinciale VV.FF. dei certificati di prevenzione incendi provvisori per entrambi i Presidi, in attesa del completamento delle opere di adeguamento.

Interventi relativi a progetti e servizi offerti

1. Bando di gara per la fornitura di software che consenta la trasmissione di dati e terapia al domicilio per i pazienti in TAO;
2. Mantenimento dei *Bollini Rosa* assegnati dall'Osservatorio Nazionale della Salute della Donna e vincita del premio di riconoscimento per l'attivazione dell'Ambulatorio di Senologia Nutrizionale per la prevenzione delle recidive dei tumori della mammella;
3. Attivazione, nel mese di agosto 2016, del WI-FI in ospedale;
4. Copertura di ruoli vacanti tra i quali la Direzione del Laboratorio Analisi Interaziendale, la SC Cardiologia, la SC Ematologia;
5. Progettazione di un percorso più snello per le persone con problemi, uditivi, visivi, psichici che accedono al nostro Ospedale e devono eseguire indagini diagnostiche;
6. Attivazione della Funzione di Psicologia Ospedaliera e della Funzione Assistente Sociale Ospedaliera;
7. Allestimento di televisori in Pronto Soccorso;
8. Pubblicazione on line della rivista "Salute e dintorni", ulteriore strumento di informazione dei cittadini;
9. Acquisto di letti regolabili e assegnazione degli stessi a diverse Strutture di degenza per incrementare il comfort dei pazienti ricoverati;
10. Apertura dello sportello per le Associazioni di Volontariato;
11. Apertura della "Stanza del Silenzio" dedicata a tutti i cittadini per usufruire di uno spazio riservato;
12. Acquisizione di 10 letti per i genitori dei bambini della Pediatria grazie al contributo della associazione ABIO.

