

Regione Piemonte  ASO S. Croce e Carle - Cuneo	Ufficio Qualità-Comunicazione Tel. 0171.642032 - Fax 0171.642058 qualita@ospedale.cuneo.it IL PARERE DEI CITTADINI Anno 2012 REPORT GENERALE	Data di emissione: 4.04.2013 Rev. 0
Stesura Dr. Guido Cento Dr.ssa Nadia Somale	Verifica ed Approvazione Dr. Guido Cento	Emissione Dr. Guido Cento

REPORT GENERALE INDAGINE ASO S. CROCE E CARLE CUNEO

il parere dei cittadini

PREMESSA.....	1
CAMPIONAMENTO	2
SVOLGIMENTO	2
ELABORAZIONE DEI DATI	3
DEGENZE	4
AMBULATORI.....	9
SERVIZI.....	12
Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT).....	16
DAY HOSPITAL ONCOLOGICO.....	17
DAY SERVICE	18
CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.....	19
CONCLUSIONI.....	20
RINGRAZIAMENTI.....	20

PREMESSA

L'ASO S. Croce e Carle di Cuneo, per il tredicesimo anno consecutivo ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2012 e per nove settimane, nei reparti di Degenza Ordinaria, negli Ambulatori prescelti e nei Servizi, la rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza mantenendo lo stesso impianto di indagine degli anni passati e pressoché analoghe matrici nei questionari.

Per rispondere a quanto previsto dall'Accreditamento Istituzionale e dalla Norma ISO 9001 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 e Unità Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC) e Neonatale (TIN), tutti i servizi, compresi Day Service e Day Hospital Oncologico, esonerando la Dialisi.

È stata re-introdotta da tre anni la Pediatria, con la presentazione di un questionario per i genitori dei bimbi ricoverati ed uno per i bimbi/ragazzi in età scolare.

Sono stati mantenuti gli ambulatori di Nefrologia e Cardiologia previsti dalla sperimentazione regionale 2006 a cui sono stati aggiunti tutti quelli che in qualche maniera gravitano attorno a Strutture certificate o accreditate. E' stata riproposta, in accordo con il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC), la somministrazione di un questionario ad alcuni degenti disponibili del SPDC.

E' stato mantenuto l'utilizzo di un pool di **volontari**, reclutati tra alcune Organizzazioni del Terzo Settore che operano presso l'Ospedale e liberi cittadini.

La disponibilità dei volontari è stata buona e la loro provenienza è così rappresentata: ABIO - LILT - Movimento Consumatori - A.V.O. - A.D.A.S. - A.I.L. - Protezione Civile - Ex APQ - 1 Cittadino non appartenente ad alcuna associazione.

In data 3 ottobre 2012 si è tenuta una riunione presso l'Ufficio Qualità (UQ) durante la quale è stato presentato brevemente il meccanismo di gestione dell'indagine, sono state commentate le matrici dei questionari facendo rilevare le eventuali modifiche per chi avesse già partecipato in passato alla ricerca, dando spazio a domande e osservazioni da parte di chi avrebbe poi condotto in prima persona l'indagine, condivise le modalità di presentazione e gestione delle potenziali criticità.

Sono stati recuperati in diretta gli elementi risultati problematici lo scorso anno e ipotizzate possibili strategie di superamento.

È stata inviata una lettera enunciativa degli scopi e delle modalità dell'indagine a tutti i Direttori e Responsabili di Struttura interessati (DSC, RSS), Coordinatori di comparto (CS) e Referenti per la Qualità (REQ).

L'organizzazione in turni, compatibilmente con la disponibilità dei 15 volontari effettivamente operativi (sui 16 che avevano aderito all'iniziativa) e le esigenze delle diverse Strutture al fine di interferire il meno possibile con le attività sanitarie, è stata seguita dalle operatrici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Tutti i volontari sono stati dotati di cartellino di riconoscimento, questionari da distribuire, istruzioni da seguire e lettera di presentazione rilasciata dall'Azienda. 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 previsto dal campionamento non oltre il 14 dicembre 2012.

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

CAMPIONAMENTO

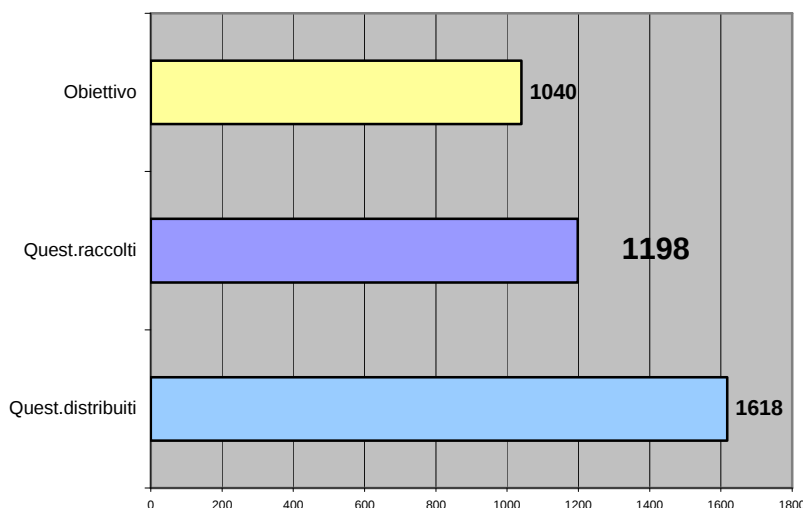
Il campionamento utilizzato tiene conto del nostro standard Aziendale, rimodulato nel 2006 sulle indicazioni regionali: grado di confidenza 90%, errore campionario 0,2, deviazione standard 0,6 basata sullo storico delle indagini, universo di riferimento gli assistiti di ogni reparto/ambulatorio/servizio 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.

Sono stati **distribuiti** in tutto **1618** questionari. Di questi ne sono **ritornati 1198 compilati**.

Tab. 1 Dati complessivi in sintesi

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
Totale complessivo	1618	1198	1040	74,04

Totale questionari raccolti e distribuiti tra il 15.10 e il 14.12 2012 fino a raggiungimento obiettivo



SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 15 ottobre 2012, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascuna realtà e comunque non oltre il 14 dicembre 2012. Come per gli scorsi anni nei servizi, nell'arco di una settimana, la ricerca si è conclusa, mentre in alcuni reparti è stato necessario ripassare più volte. Tutti i reparti hanno ottenuto il numero di questionari compilati restituiti negli appositi contenitori come previsto dal campionamento.

Tab. 2 Dati complessivi per tipologia

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	28	24
Cardiologia	40	31	24
Chirurgia Vascolare	40	27	24
Ecocardiografia	30	28	24
Emodinamica	30	25	24
Ematologia	30	27	24
Malattie Infettive	28	28	24
Nefrologia	30	24	24
Neurochirurgia	30	26	24
TOTALE	288	244	216
Servizi	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	27	24
Medicina Nucleare	55	25	24
Neuroradiologia	32	27	24
Radiodiagnostica S.Croce	38	36	24
Radiodiagnostica Carle	18	16	12
Radiodiagnostica Boggio	18	18	12
Radiodiagnostica Borgo	18	18	12
Radioterapia	40	38	24
Recupero Riabil.Funz.le	36	25	24
Day Service	40	32	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
SIMT	51	36	24
TOTALE	406	328	252
Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	37	18	17
Cardiologia	37	22	21
Chirurgia day surgery	26	17	15
Chirurgia generale	45	27	22
Chirurgia toracica	19	16	15
Chirurgia vascolare	23	21	20
Ematologia	23	19	18
Endocrinologia	41	19	19
Gastroenterologia	32	20	19
Geriatria	29	23	22
Ginecologia	43	27	24
Malattie infettive	15	15	15
Medicina d'urgenza	39	23	21
Medicina interna	26	23	22
Nefrologia	24	20	16
Neurochirurgia	35	25	21
Neurologia	52	22	22
Oculistica	30	22	22
Odontostomatologia	31	18	18
Oncologia	25	20	20
Ortopedia	36	24	22
Ostetricia	39	26	24
Otorinolaringoiatria	33	29	24
Pediatria genitori	34	24	24
Pediatria ragazzi	47	29	24
Pneumologia	38	25	20
Psichiatria	21	21	21
Urologia	44	31	24
Totale	924	626	572
Totale complessivo	1618	1198	1040

ELABORAZIONE DEI DATI

Tutti i questionari restituiti sono stati caricati dagli operatori dell'Ufficio Qualità-URP su fogli di lavoro archiviati presso UQ.

DEGENZE

Tab. 3 Dati relativi alle degenze

Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	37	18	17
Cardiologia	37	22	21
Chirurgia day surgery	26	17	15
Chirurgia generale	45	27	22
Chirurgia toracica	19	16	15
Chirurgia vascolare	23	21	20
Ematologia	23	19	18
Endocrinologia	41	19	19
Gastroenterologia	32	20	19
Geriatria	29	23	22
Ginecologia	43	27	24
Malattie infettive	15	15	15
Medicina d'urgenza	39	23	21
Medicina interna	26	23	22
Nefrologia	24	20	16
Neurochirurgia	35	25	21
Neurologia	52	22	22
Oculistica	30	22	22
Odontostomatologia	31	18	18
Oncologia	25	20	20
Ortopedia	36	24	22
Ostetricia	39	26	24
Otorinolaringoiatria	33	29	24
Pediatria genitori	34	24	24
Pediatria ragazzi	47	29	24
Pneumologia	38	25	20
Psichiatria	21	21	21
Urologia	44	31	24
Totale	924	626	572

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. Nel questionario della Geriatria sono state tolte alcune domande ritenute non correttamente riferibili a persone ricoverate in tale reparto, con matrice analoga a quella usata nel 2011.

I rispondenti in questione sono stati per un **49,90% maschi** e per un **50,09% femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi e pur considerando che in Ostetricia e Ginecologia rispondono sole donne. In alcuni reparti (oltre appunto a Ginecologia e Ostetricia) si registrano prevalenze di genere particolari: maschile in Cardiochirurgia (> = 50%), in Chirurgia Day Surgery, Chirurgia Toracica, Neurologia, Odontostomatologia, Ortopedia e Urologia; femminile in Endocrinologia e Neurochirurgia.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **62,4 anni**, 1 anno in più rispetto all'edizione 2011.

Per il **94,9%** dei rispondenti la **nazionalità** è **italiana**; compaiono contributi anche da parte di utenti **stranieri** (29 rispondenti).

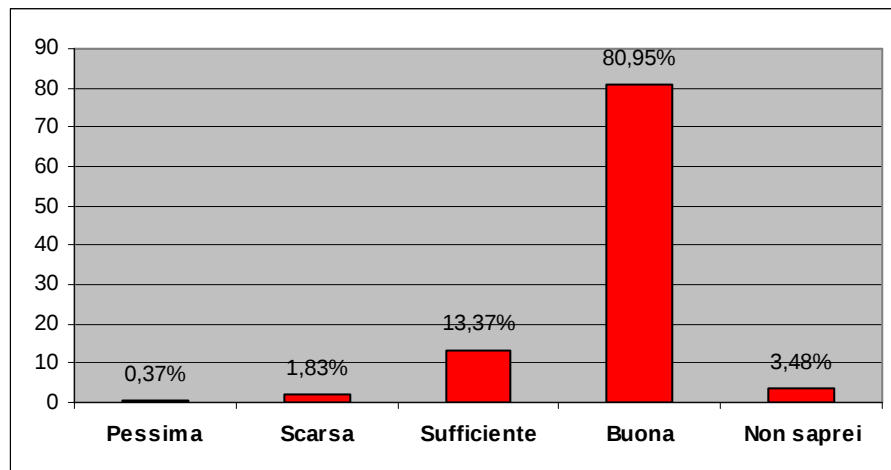
Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per il **1,44%** dei rispondenti, cioè 8 persone (come nelle scorse edizioni); **licenza elementare** per il **35,37%** (dato in diminuzione di 2 punti rispetto al 2011); **licenza media inferiore** per il **29,06%**; **licenza media superiore** per il **25,81%** (in aumento di 2 punti %); **laurea** per il **8,3%**, come lo scorso anno.

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

occupato per il **26,05%**; **non occupato** per il **9,50%** (dato in aumento di quasi 3 punti), **studente** per il **1,46%**; **casalinga/o** per il **8,25%**; **pensionato** per il **54,67 %**, in linea con le età medie rappresentate.

Per quanto riguarda la domanda circa la valutazione della **segnaletica** all'interno della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso da riferire all'intero ospedale) ha registrato 2 risposte **"pessima"** (0,37%) un **1,83%** dei compilatori che indica **scarsa**, un **13,37%** di risposte **sufficiente**, un **80,95%** di risposte **buona** (dato in crescita di ulteriori 2 punti) e un **3,48%** che **non sa cosa rispondere**, come illustrato nel grafico seguente.



La domanda circa le **informazioni relative alle procedure di ricovero** registra 3 risposte **"pessime"** e 3 **"scarse"** (0,57%), **12,30%** **sufficienti**; **85,19%** **buone**; un **1,34%** **"non saprei"**. I valori sono uniformi nelle diverse Strutture in cui è stata posta la domanda.

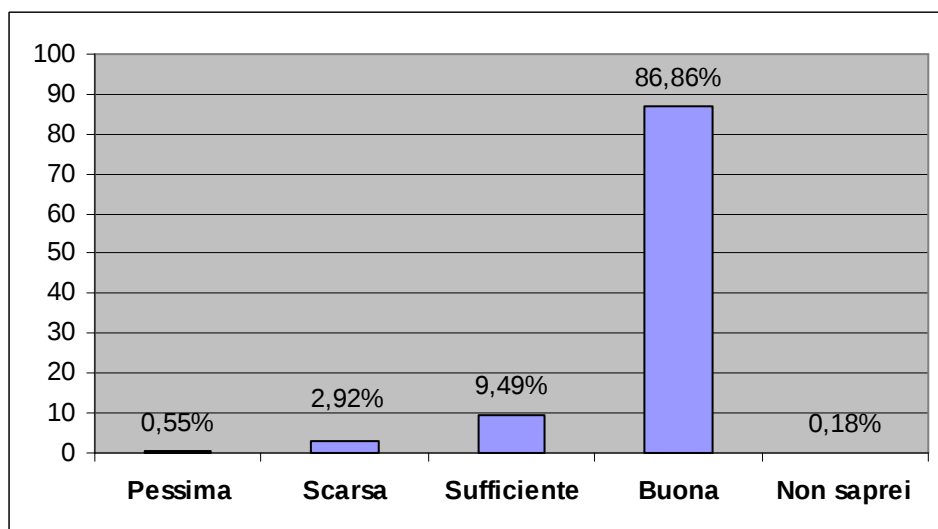
La domanda inerente le **informazioni ricevute dal personale al momento dell'accoglienza** in reparto rilevano uno **0,54%** sul livello **pessimo**, **2,55%** **scarse**, **16,78%** **sufficienti**, **78,10%** **buone**, **2%** **non saprei**.

Per quanto attiene alla **soddisfazione circa le informazioni ricevute dal personale sanitario in merito alle cure ricevute** lo **0,92%** dei rispondenti si dichiara **per niente soddisfatto**, il **3,13%** **poco soddisfatto**, il **31,12%** **abbastanza soddisfatto**, il **63,53%** **molto soddisfatto**, l'**1,2 %** **non esprime un parere**. Questi dati sono speculari a quelli del 2011.

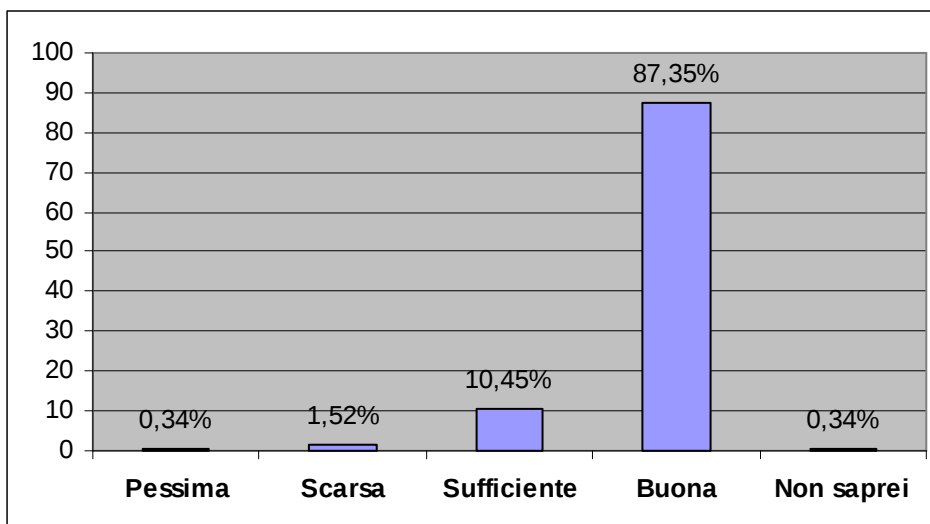
Alla domanda successiva sulla soddisfazione per le **informazioni che il personale sanitario ha fornito in merito alle cure e/o controlli da eseguire dopo le dimissioni**, ha detto di non essere **per niente soddisfatto** lo **0,20%**, il **3,49%** dei rispondenti si dichiara **poco soddisfatto**, il **23,45%** **abbastanza soddisfatto**, il **44,23%** **molto soddisfatto**, il **28,60%** **non ha ancora ricevuto informazioni**.

L'area successiva è relativa agli **aspetti considerati maggiormente di natura relazionale**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata **pessima da 3 persone (0,55%)**, **scarsa** dal **2,92%** dei rispondenti; **sufficiente** dal **9,49%**; **buona** dall'**86,86%**. **1 persona dichiara di non saper esprimersi**, come illustrato nel grafico seguente.

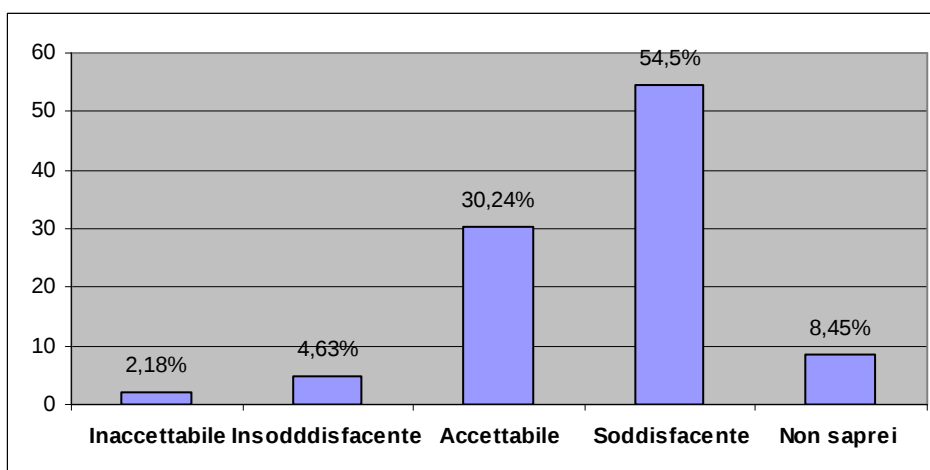


La disponibilità all'ascolto da parte del personale infermieristico e dell'altro personale sanitario è stata considerata pessima da 2 rispondenti (0,34%), scarsa dal 1,52%, sufficiente dal 10,45%, buona dal 87,35%. Due persone (0,34%) dichiarano di non saper rispondere, come illustrato nel grafico seguente.



Uno spazio consistente, per volontà della Regione, è riservato alla **percezione dei tempi di attesa**.

Quelli che hanno dovuto prenotare hanno considerato il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello del ricovero; inaccettabile** per 8 persone (pari allo 2,18%), e **in soddisfacente** per il 4,60% dei rispondenti, **accettabile** nel 30,24%, **soddisfacente** nel 54,5%; afferma di **non sapere** l'8,45% dei compilatori, come illustrato nel grafico seguente.



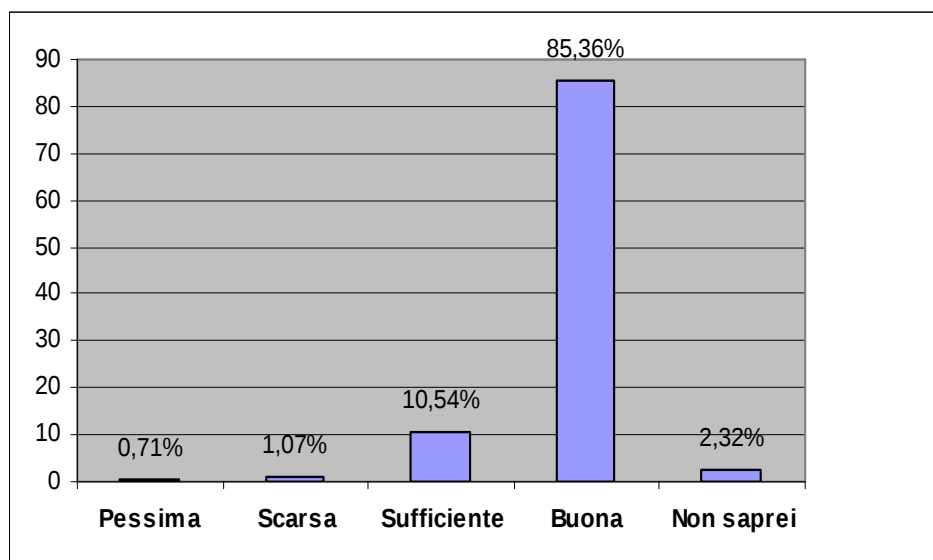
Chi lo giudica insoddisfacente (69 rispondenti,) ha addotto tra le **motivazioni** (erano possibili più risposte):

- **stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva** per il 34,78%;
- **medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per l' 8,69%;
- **tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per il 20,29%;
- **medico specialista ambulatoriale che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per il 36,23%.

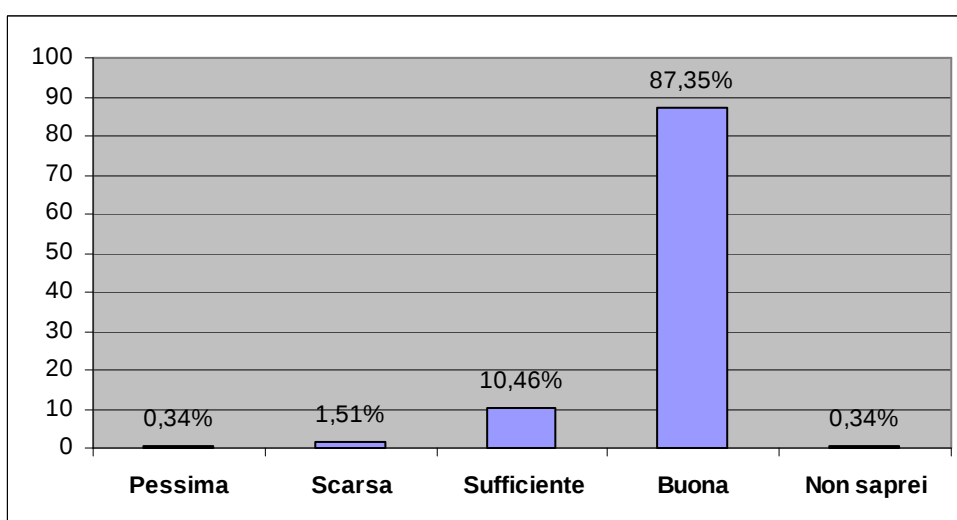
Rispetto all'eventuale **attesa in reparto per avere il letto** l'83,02% ha risposto **nessuno**; il 9,26% **meno di un'ora**; il 3,66% **2-3 ore**; il 3,66% **oltre due ore**; 2 persone (pari allo 0,3%) dichiara di essere stata **rimandata a casa per mancanza di posti letto**.

Il **rispetto della riservatezza da parte del personale** è stato valutato **pessimo da 1 persona**, **scarso da 5 (0,91%)**, **sufficiente dall' 8,6%**, **buono dal 90,25%**. Questo dato è uniforme su tutte le Strutture ed in linea con quello degli anni precedenti.

L'attenzione prestata dagli operatori in caso di dolore è stata considerata pessima da 3 persone (0,71%), scarsa nello 1,07% dei casi, sufficiente nel 10,54%, buona nell' 85,36%, non valutabile per il 2,32% dei rispondenti, come illustrato nel grafico seguente.

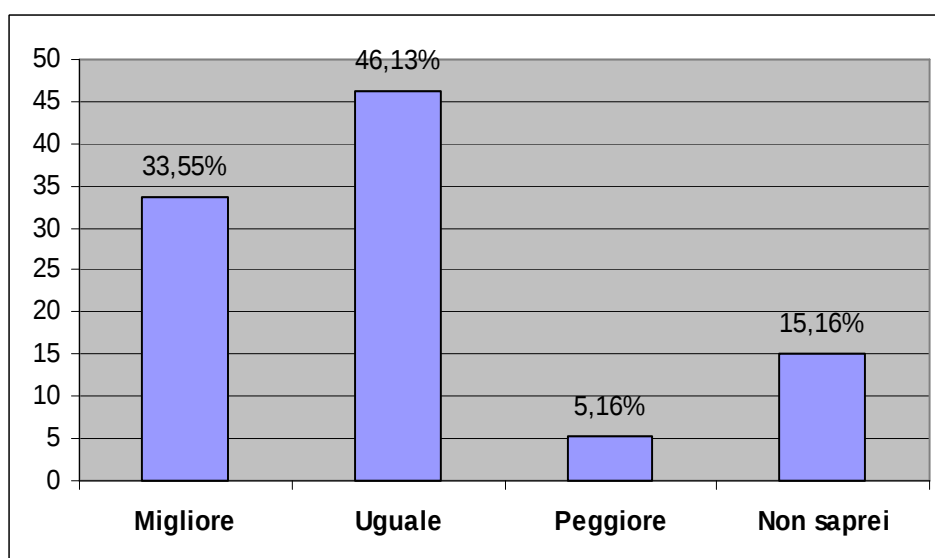


La valutazione dell'efficacia della terapia somministrata in caso di dolore è stata giudicata pessima da 5 persone (1%), scarsa nell'1,6 % dei casi, sufficiente nel 12,47%, buona nell'81,69%, non valutabile nel 3,21% dei rispondenti, come illustrato nel grafico seguente.

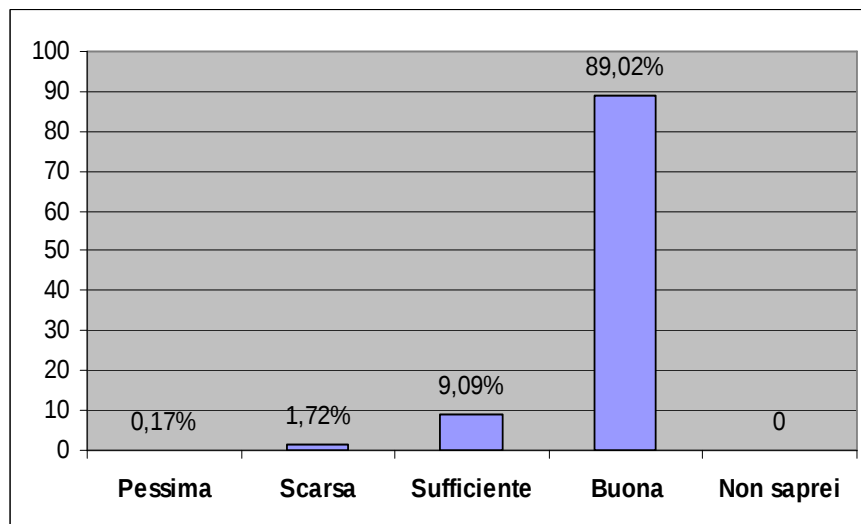


L'area denominata **valutazione globale** richiedeva un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'ospedale** in questione **negli ultimi 3 anni**. Il **46,11%** ha risposto in modo **affermativo**; il **53,88%** in modo **negativo**.

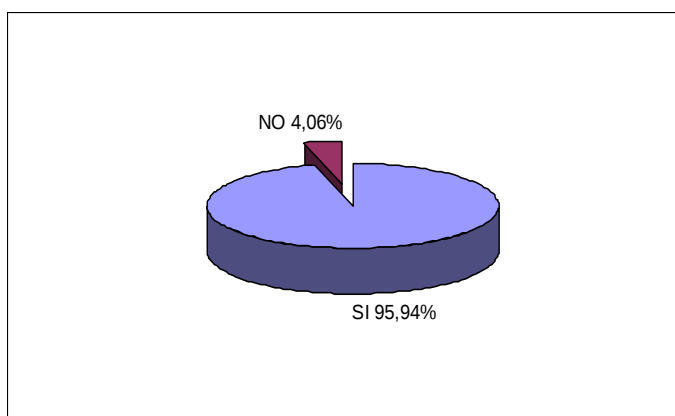
In caso **affermativo** il **32,71%** ritiene che il **servizio odierno** sia migliore, il **46,35%** **uguale**, il **5,29%** **peggiore**, ma è in ulteriore aumento la percentuale (**15,56%**) **di chi dichiara che non saprebbe cosa dire**, come illustrato nel grafico seguente.



La **qualità dei servizi ricevuta** è stata valutata **pessima** da 1 persona (**0,18%**), **scarsa** dall'**1,66%** dei rispondenti, **sufficiente** nel **9,46%** dei casi, **buona** nell' **88,68%** dei casi.



Il **95,94%** dei rispondenti, **consiglierebbe ad un amico/parente, con il suo stesso problema, di farsi ricoverare nella Struttura interessata**, mentre il **4,06%** **no** (pari a 22 rispondenti, come emerge dal grafico seguente)



I questionari distribuiti in Pediatria sia ai genitori che ai ragazzi rilevano valori generalmente positivi, così come anche quelli raccolti in Psichiatria e non rendono visibili situazioni particolarmente critiche.

Nello spazio libero al fondo dei questionari in cui era possibile inserire osservazioni o suggerimenti per il miglioramento sono state scritte **81 osservazioni considerabili come positive** (per lo più generici apprezzamenti o ringraziamenti per il trattamento e la cortesia, in 2 casi scaturiti dal confronto con altre esperienze ospedaliere).

Sono aumentate le osservazioni ed i suggerimenti dettagliati, su questioni rilevate durante il ricovero anche molto variegate e puntuali e 8 sono stati i questionari in cui il rispondente ha dimostrato un intento di riconoscibilità (firma o sigla).

I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio sono stati 98 (92 nel 2011) sui 626 questionari raccolti nelle degenze. In alcuni casi una stessa persona sullo stesso questionario ha indicato più osservazioni o suggerimenti che qui sono stati conteggiati pari a uno.

I principali sono generalmente riferiti a:

- problematiche relative ai pasti o alla loro distribuzione. Le maggiori criticità sono attribuite o al livello di cottura o alla qualità in generale. Non sono più comparse segnalazioni particolari legate alla temperatura con cui arriva nei reparti e all'orario serale, mentre in un paio di casi è stata segnalata la consegna di un menù diverso da quello scelto precedentemente.
- (3) richieste di televisore che riguardano, in realtà, la possibilità di averne con schermi più grandi;
- alcune segnalazioni di miglioramento a livello di pulizia, in modo particolare riferite ai bagni, analogamente alle edizioni precedenti, agli armadietti o in generale;
- richiesta di camere con minor numero di letti laddove ancora più di due o dove sia possibile tenere separati uomini e donne;
- richiesta di servizi igienici in camera laddove non esistenti o con più dotazioni;
- l'ampliamento degli orari di visita anche se rispetto alle precedenti edizioni sono molto diminuite, la possibilità di far rimanere in reparto chi fornisce assistenza 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.

Altre segnalazioni riferite a specifiche realtà, sono state indicate nei report di ogni Struttura e riguardano per lo più questioni organizzative

- I tempi di attesa sono stati segnalati esplicitamente come troppo lunghi in 3 situazioni;
- Il miglior rispetto della privacy è stato richiesto esplicitamente in 2 situazioni.

Per quanto riguarda i comportamenti invece è stato fatto rilevare:

- troppo rumore, soprattutto durante le ore di riposo;
- la mancanza di collaborazione tra le diverse figure professionali;
- alcuni elementi riconducibili per lo più al personale infermieristico e riferito per lo più a questioni inerenti all'area educazione-trattamento del paziente ma anche talvolta con precisi riferimenti ad attività;
- la comunicazione ha ricevuto un maggior numero di richieste di miglioramento nello spazio libero per le osservazioni, soprattutto rispetto a quelle date dai medici.

AMBULATORI

Tab 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	28	24
Cardiologia	40	31	24
Chirurgia Vascolare	40	27	24
Ecocardiografia	30	28	24
Emodinamica	30	25	24
Ematologia	30	27	24
Malattie Infettive	28	28	24
Nefrologia	30	24	24
Neurochirurgia	30	26	24
TOTALE	288	244	216

Sono state utilizzate le stesse matrici di questionari del 2011 che sono state consegnate nelle medesime realtà ambulatoriali dello scorso anno. L'Ecocardiografia conserva una matrice sensibilmente diversa e i dati ricavati risultano, in linea con gli anni precedenti, positivi ed allineati con quelli della scorsa edizione.

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori si evince che nel **53,70%** dei casi i rispondenti sono **maschi** (15 punti percentuali in meno dello scorso anno) e nel **46,30% femmine**, con un aumento di queste ultime rispetto al 2011. L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **61,12 anni**, 1 anno in più del 2011.

Per il **98,60%** la **nazionalità** è **italiana**, **3** sono stati i rispondenti **stranieri**, pari all'1,40%.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno, per il **2,34%**, **licenza elementare** per il **30,04%** dei rispondenti; **licenza media inferiore** per il **37,55%**; **licenza media superiore** per il **24,44%**; **laurea** per il **5,63%**. Questi dati sono in linea con quelli del 2011.

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

occupato per il **32,57%**, **casalinga/o** per l'**8,38%** (in fortissima diminuzione), **7 in cerca di occupazione** (3,25%), **pensionato** per il **51,16%**, **3 studenti** e **7 rispondenti** che dichiarano un generico "altro".

Il **36,67%** veniva **per la prima volta presso il servizio in questione**, (dieci punti percentuali in più dello scorso anno).

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

- ❑ **proposta del medico di famiglia** per il **38,61%**;
- ❑ **invio dal Pronto Soccorso** per il **24,26%**;
- ❑ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **5,44%**;
- ❑ **ragioni di comodità** per il **3,46%**;
- ❑ **non c'era altra scelta** per l'**11,39%**;
- ❑ **esperienze positive in passato** per il **16,84%**.

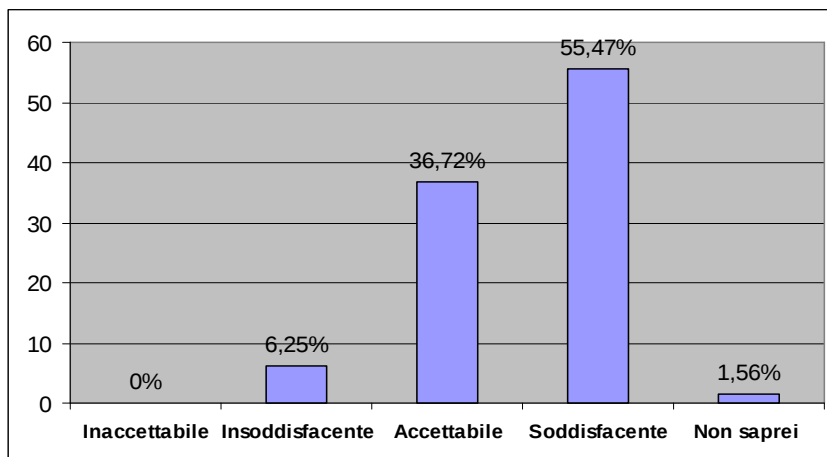
La domanda circa la **valutazione della segnaletica all'interno** della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera Struttura ospedaliera) non ha registrato nessuna risposta "pessima", come nella precedente edizione, ma un **1,85%** di risposte **scarse**, un **24,07%** **sufficienti**, un **72,69%** di risposte **buone**.

Le informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket) sono state ritenute pessime solo da 1 persona, **scarse** dall'**1,90%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **19,34%**, **buone** dal **74,52%**, 8 persone non sanno rispondere.

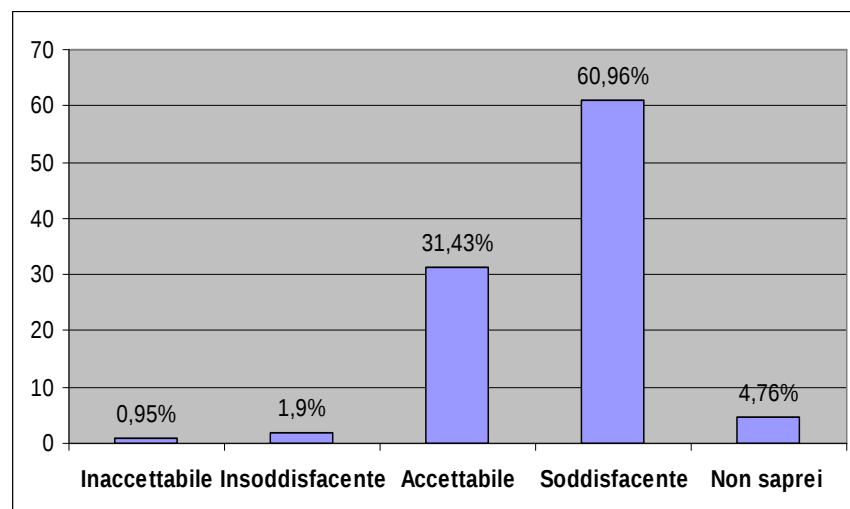
Le informazioni relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita sono state ritenute pessime da 2 persone (**0,96%**), **scarse** da 1 persona (**0,48%**), **sufficienti** dal **10,57%**, **buone** dall'**87,99%**.

Il **68,90%** dei rispondenti ha dovuto prenotare la prestazione.

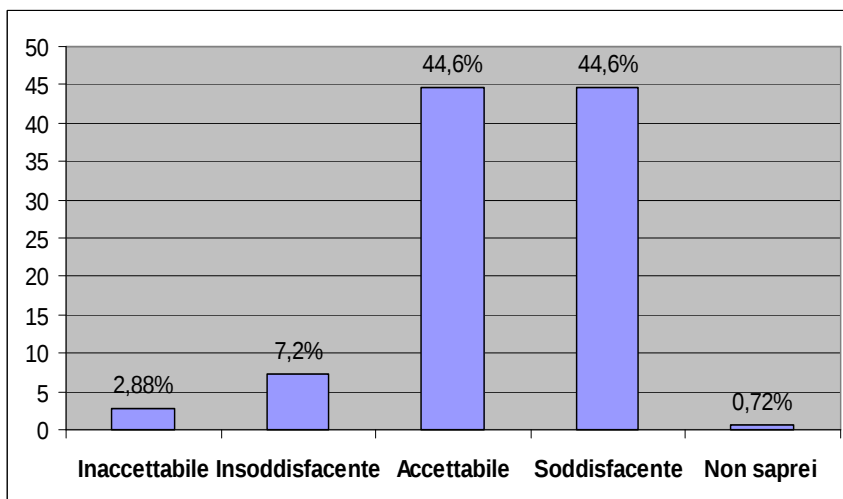
In caso di prenotazione il tempo di attesa agli sportelli è stato ritenuto inaccettabile da nessuno, **insoddisfacente** da 8 persone (**6,25%**), **accettabile** dal **36,72%**, **soddisfacente** dal **55,47%**, **non valutabile** da 2 persone (**1,56%**), come evidenziato nel grafico seguente. Tutti questi dati rilevano un lieve aumento di malcontento attribuibile in generale all'area dei tempi di attesa.



In caso di **prenotazione telefonica** il tempo di attesa in linea per parlare con un operatore è stato considerato inaccettabile da 1 persona (pari allo **0,95%**), **in soddisfacente** da 2 persone (**1,90%**), **accettabile** dal **31,43%**, **soddisfacente** dal **60,96%**, non valutabile da 5 persone, come emerge dal grafico seguente.



In caso di prenotazione il tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello della visita/esame è stato ritenuto **inaccettabile** dal **2,88%** dei rispondenti, **insoddisfacente** dal **7,20%**, **accettabile** dal **44,6%**, **soddisfacente** dal **44,60%**, come da rappresentazione successiva.



In caso sia stato ritenuto insoddisfacente (24 persone) le **motivazioni** addotte sono state:

- ❑ **stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva** per **16** persone (66,66%);
- ❑ **tempo di attesa superiore a quello prospettato dal medico di famiglia** per **3** persone (12,50%);
- ❑ **tempo di attesa superiore a quello prospettato dallo specialista** inviante per **3** persone (12,50%);
- ❑ **tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per **2** persone (8,34%).

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta pessima da nessuno, **scarsa da 1 persona (0,70%)**, **sufficiente dal 13,29%** dei rispondenti, **buona dall'84,61%**, dato sovrapponibile a quello dello scorso anno.

Una persona (0,47%) ha ritenuto **inaccettabile** il tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione, 1 (0,47%) lo ha ritenuto **insoddisfacente**, il **36,62% accettabile** e il **61,03% adeguato**.

Il **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** registra **1** persona che dice **pessimo pari allo 0,48%**, **2 scarso (0,97%)**, un **14,01% sufficiente**, un **83,57% buono** e **2 persone non si esprimono**.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza in ambulatorio** non è stata considerata né scarsa né pessima da nessuno; **sufficiente dal 10,28%**, **buona dall'89,25%**, esattamente come nell'edizione 2011.

Il **9,48%** (20 persone) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione più di 1 ora** (quasi il doppio dello scorso anno), il **23,70% tra 15 minuti ed un'ora**, il **21,80% meno di 15 minuti**, il **42,65% di non aver dovuto aspettare**, il **2,37% non sa rispondere**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata **pessima** da 1 rispondente (0,48%), **scarsa dall'1,92%** dei rispondenti, **sufficiente dal 15,39%**, **buona dall'82,21%**. Questi dati sono sostanzialmente allineati con quelli del 2011 tra gli ambulatori presi in considerazione.

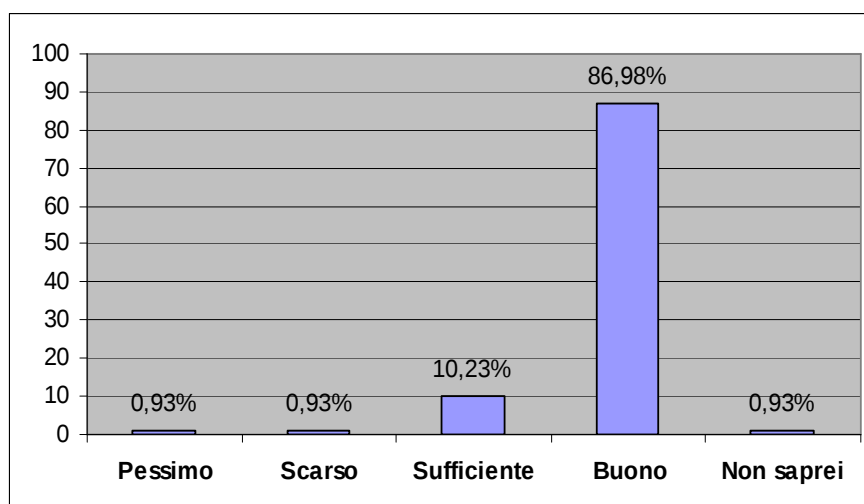
La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** non è stata ritenuta pessima da *nessun* rispondente, **scarsa da 1 (0,46%)**, **sufficiente dal 7,45%** e **buona dal 91,63%**.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato **scarso** da 1 rispondente (0,47%), **sufficiente dall'8,02%**, **buono dal 90,57%**.

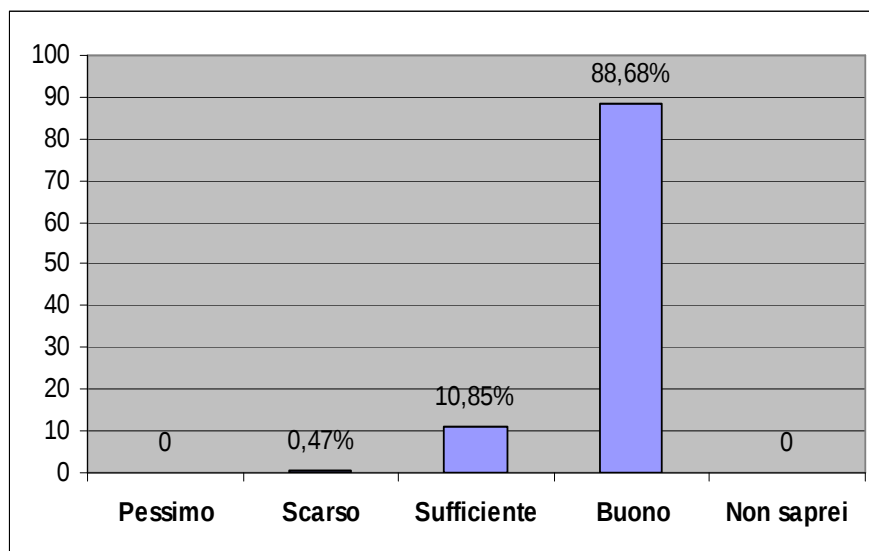
Chi ha dato risposte negative alla precedente domanda (5 persone) ha addotto come **momento particolarmente insoddisfacente**:

- ❑ l'attesa prima della visita (3 persone);
- ❑ la visita (nessuno);
- ❑ al momento della prenotazione (2 persone).

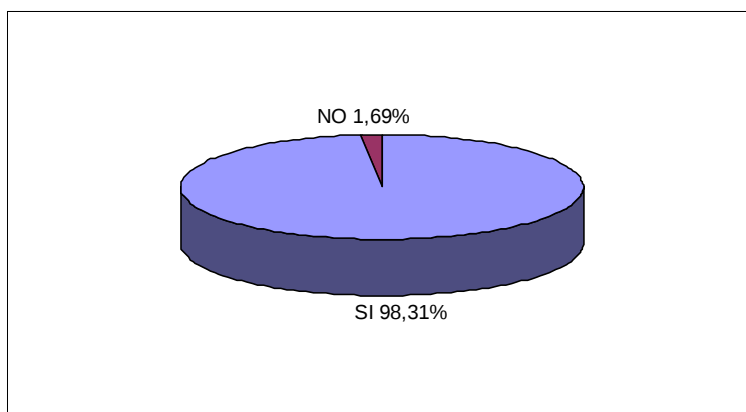
Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** è stato considerato **pessimo** e **scarso** da 2 dei rispondenti (0,93%), **sufficiente dal 10,32%**, **buono dal 86,98%**, come emerge dal grafico successivo. Questi dati sono sovrapponibili a quelli 2011.



Il servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente **scarso** da 1 dei rispondenti (0,47%), **sufficiente** dal 10,85%, **buono** dall'88,68%, come da rappresentazione grafica seguente. Questi dati sono sovrapponibili a quelli 2011.



Il 98,31% consiglierebbe ad un amico-parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura, soltanto 3 utenti no (1,69%). Questi dati sono sovrapponibili a quelli 2011.



I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio offerto sono stati 19 e riguardano fondamentalmente :

- i tempi di attesa, sia per ottenere la prenotazione sia per la visita;
- alcuni aspetti di maggior garanzia della privacy (ad esempio nel consegnare i farmaci e nelle sale di attesa delle Malattie Infettive);
- organizzare i prelievi ematici in modo da favorire chi deve andare al lavoro;
- dotare di un display numerico l'ambulatorio di Nefrologia per evidenziare l'avanzamento pazienti.

Le osservazioni positive (26) riguardano il servizio in generale e la gentilezza. Molti dei questionari ambulatoriali sono volutamente firmati.

SERVIZI

Tab 5 Dati relativi ai servizi

Servizi	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	27	24
Medicina Nucleare	55	25	24
Neuroradiologia	32	27	24
Radiodiagnostica S.Croce	38	36	24
Radiodiagnostica Carle	18	16	12
Radiodiagnostica Boggio	18	18	12
Radiodiagnostica Borgo	18	18	12
Radioterapia	40	38	24
Recupero Riabil.Funz.le	36	25	24
Day Service	40	32	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
SIMT	51	36	24
TOTALE	406	328	252

Le matrici dei servizi sono state riviste nell'ottica di conservare il più possibile le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi ma eliminando le domande che nella realtà ospedaliera del capoluogo cuneese non potevano 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 alle postazioni di Radiodiagnostica (S. Croce, A. Carle, via Boggio, Borgo San Dalmazzo), di Neuroradiologia, di Radioterapia, di Medicina Nucleare, di Recupero e Riabilitazione Funzionale, di Laboratorio Analisi che hanno utilizzato una matrice sovrapponibile per la raccolta dati (230 sui 328 questionari raccolti in totale, cioè il 70,12%).

Dai dati emersi si conferma una buona gradibilità dei servizi, anche se permangono alcune criticità legate ai tempi di attesa, sia per avere la prestazione sia per le prenotazioni.

Complessivamente il campione ha visto il **35,08%** di rispondenti **maschi** ed il **64,91%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **58,56 anni**, tre in più dello scorso anno. L'età media più bassa si registra presso il Laboratorio Analisi (55 anni) e quella più alta presso le sedi esterne della Radiodiagnostica (62 anni).

I servizi in cui il campione dei rispondenti è stato più sbilanciato a favore di un'utenza femminile (escluse le Strutture di Ostetricia e Ginecologia) sono stati: la Medicina Nucleare, come lo scorso anno, la Radioterapia e la Neuroradiologia.

Solo 11 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine ed hanno risposto, pari al **4,8%** dei rispondenti (1 punto percentuale in più rispetto al 2011).

Solo 1 rispondente ha dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico (0,43%)**, il **23,58%** la **licenza elementare**, il **31,44%** la **licenza media inferiore**, il **33,62%** la **licenza media superiore** (il 9% in meno rispetto allo scorso anno, a favore dell'aumento dei titoli della scuola dell'obbligo), il **10,91%** la **laurea**.

La situazione lavorativa vede per il **52,83%** **pensionati** (il 13% in più rispetto ai rispondenti 2011), per il **7,86%** **casalinghe** quasi il 4% in meno dello scorso anno), per il **32,75%** **occupati** di varia natura, per lo **0,87%** **studenti** (quasi il 2% in meno rispetto al 2011), per il **2,18%** **in cerca di occupazione** e per il **3,49%** un generico **"altro"** rispetto alle categorie offerte.

Il **29,77%** degli utenti intervistati è **già stato più volte nel servizio in questione** (2 punti percentuali in più rispetto al 2011), soprattutto in Radioterapia ed RRF (Recupero e Rieducazione Funzionale), come nelle passate edizioni e in relazione alla ciclicità delle terapie.

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

- ❑ **proposta del medico di famiglia** per il **45,14%** dei rispondenti;
- ❑ **invio dal Pronto Soccorso** per l'**11,65%**;
- ❑ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **5,82%**;
- ❑ **ragioni di comodità** per il **13,10%**;
- ❑ **non c'era altra scelta** per il **7,76%**;
- ❑ **esperienza positiva precedente** per il **16,99%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nella rilevazione 2011.

La domanda circa la **valutazione della segnaletica all'interno** della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera Struttura ospedaliera) non ha registrato nessuna risposta pessima, un **2,64%** di **scarsa**, un **19,82%** di risposte **sufficienti**, un **77,09%** di risposte **buone** registrando valori analoghi a quelli emersi nel 2011 ed uniformi tra i diversi servizi.

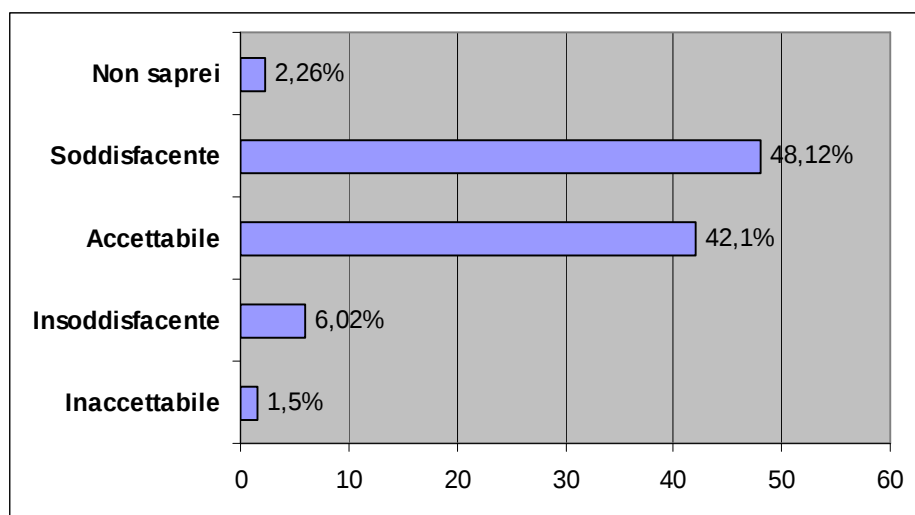
Le **informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket)** sono state ritenute **pessime** da 3 persone (1,34%), **scarse** dal **2,24%**, **sufficienti** dal **21,07%**, **buone** dal **73,54%**, **non valutabili** dall' **1,79%**.

Le **informazioni ricevute in merito allo svolgimento della visita/esame e sull'eventuale preparazione alla visita** sono state ritenute **pessime** da 2 persone (**0,88%**), **scarse** dal **3,09%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **13,71%**, **buone** dall' **81,41%**, **non valutabili** dallo **0,88%**.

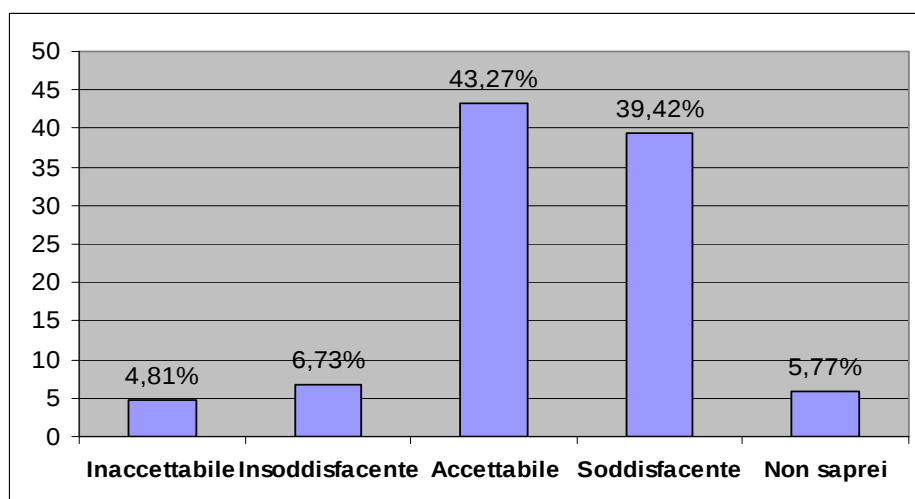
L'**83,5%** dei rispondenti ha dovuto **prenotare** per accedere alla visita o all'esame.

Chi ha risposto affermativamente alla precedente domanda era invitato a rispondere a domande specifiche in merito, di seguito riportate.

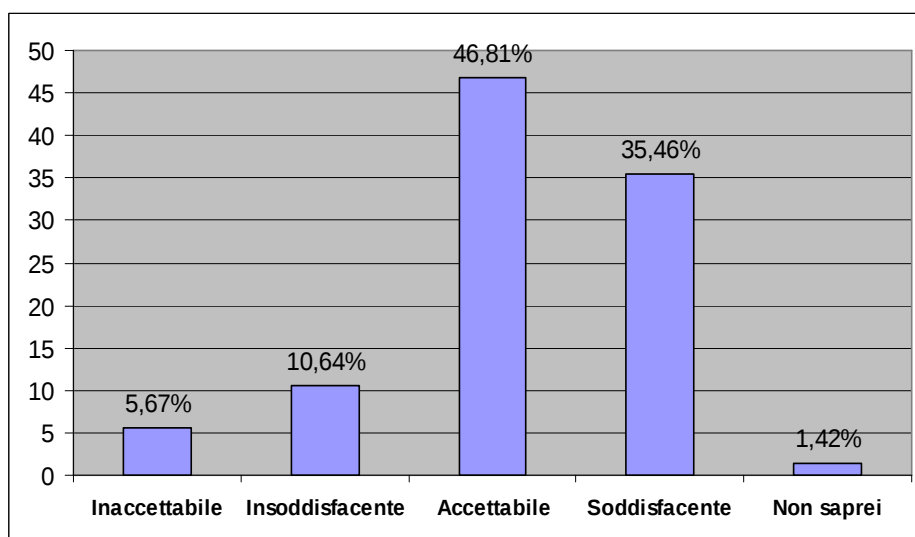
In caso di prenotazione il **tempo di attesa agli sportelli** è stato ritenuto **inaccettabile** da 2 persone (**1,5%**), **in soddisfacente** dal **6,02%**, **accettabile** dal **42,10%** (il 46% in meno dello scorso anno a favore della graduazione successiva), **soddisfacente** dal **48,12%**, **non valutabile** da 3 persone (**2,26%**), come emerge dal grafico seguente.



In caso di prenotazione telefonica il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** è stato considerato **inaccettabile** da 5 persone: **4,8%**, **insoddisfacente** da 7 persone (**6,73%**), **accettabile** dal **43,27%** (13% in più del 2011), **soddisfacente** dal **39,42%** (5% in meno del 2011), **non valutabile** da 6 persone (**5,77%**), come mostrato di seguito.



In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame** è stato ritenuto **inaccettabile** da 8 persone (**5,67%**, 7 persone in più dello scorso anno), **insoddisfacente** da 15 persone (**10,64%**), **accettabile** dal **46,81%**, **soddisfacente** dal **35,46%**, **non valutabile** da 2 persone (**1,42%**), come da grafico successivo.



In caso fosse stato ritenuto insoddisfacente le **motivazioni** addotte dai 26 rispondenti sono state:

- ❑ **stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva** per il **69,23%**; il doppio rispetto al 2011
- ❑ **medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per l' **11,53%**; un terzo in meno rispetto al 2011
- ❑ **tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per 2 persone (**7,6 %**);
- ❑ **medico specialista** ambulatoriale che aveva prospettato un **tempo di attesa minore** per il controllo per 3 persone (**11,53%**).

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale non** è stata ritenuta pessima da nessuno, **scarsa** da 2 rispondenti (**1,35%**), **sufficiente** dal **16,89%**, **buona** dall'**81,75%**.

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** non è stato considerato inaccettabile da nessuno, **insoddisfacente** da 11 persone (**4,88%** circa il doppio dello scorso anno) presso la Radiodiagnostica ospedaliera, **accettabile** dal **33,33%** dei rispondenti, **adeguato** dal **61,33%**.

Le **informazioni ricevute dal medico** non sono state giudicate pessime da nessuno, **scarse** da 6 (**3,57%**) rispondenti, **sufficienti** dal **16,07%**, **buone** dal **69,64%**, **ma il 10,71%** non esprime un'opinione.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio** non è stata considerata pessima da nessun rispondente, **scarsa** da 3 (**1,33%**) persone; **sufficiente** dal **16,07%**, buona dal **78,12%**.

Il **6,03%** ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **34,15%** **tra 15 minuti ed un'ora**, il **19,59%** **meno di 15 minuti**, il **35,67%** **di non aver dovuto aspettare**, 9 persone di non saper rispondere (4,5%).

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** non è mai stato considerato inaccettabile, **insoddisfacente** da 1 persona (**0,64%**), **accettabile** dal **31,16%** (14% in meno del 2011), **adeguato** dal **64,93 %** (14% in più del 2011) e **non valutabile** da 5 persone (3,24%).

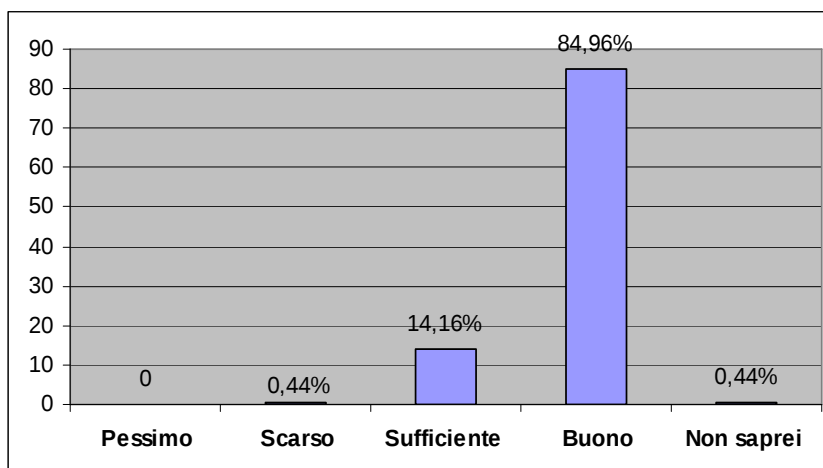
La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** non è stata considerata pessima da nessuno, **scarsa** da 4 dei rispondenti (**2,35%**), **sufficiente** dal **21,17%**, **buona** dal **68,82%**, **non valutabile** dal **7,64%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **pessima** da 1 rispondente, **scarsa** dall'**1,82%**, **sufficiente** dal **18,72%**, **buona** dal **75,34%**, **non valutabile** dal **3,6%**.

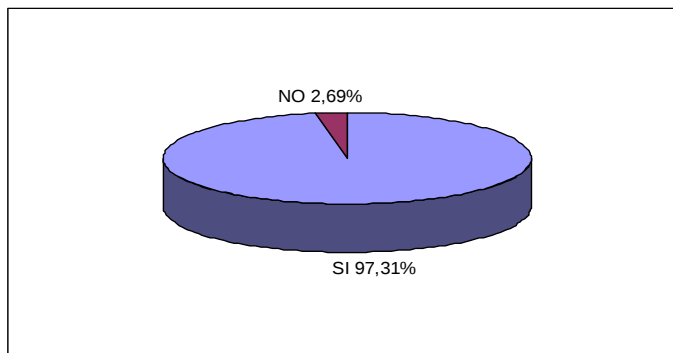
Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** non è stato giudicato pessimo da nessuno, **scarso** da 1 persona (**0,44%**), **sufficiente** dal **15,62%**, **buono** dall' **83,48%**. Chi ha dato risposte negative l'ha ricondotto fondamentalmente al momento dell'attesa.

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** non è stato considerato pessimo da nessuno, **scarso** da 2 (**0,91%**) dei rispondenti, **sufficiente** dal **13,30%**, **buono** dall'**84,40%**, **non valutabile** da 3 persone (**1,37%**). Tutti i dati sono in linea con quelli 2011.

Il servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente scarso da 1 persona (0,44%), sufficiente dal 14,16%, buono dal 84,96%, non valutabile da 1 persona, come emerge dal grafico seguente.



Il **97,31% consiglierebbe ad un amico-parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura**. I 6 contrari sono equamente distribuiti. Il dato appare sostanzialmente in linea con quello della edizione 2011.



L'andamento generale dei servizi risulta soddisfacente; i dati sono sostanzialmente in linea con quelli dell'edizione 2011, anche se permane la criticità dei tempi di attesa per le prenotazioni, in modo particolare quelle telefoniche verso la Medicina Nucleare.

I **suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio (26) offerto** riguardano la riduzione dei tempi di attesa sia per avere la prenotazione sia per avere il referto e la maggior accessibilità alle prenotazioni telefoniche.

Una segnalazione riguarda la necessità di maggior pulizia dei servizi igienici nei punti di maggior afflusso pazienti, 1 la scarsa disponibilità di parcheggi attorno alla sede di Via Boggio, anche nella zona blu a pagamento, 4 la mancanza di continuità assistenziale; molte segnalano la necessità di più attenzione alla comunicazione da parte del medico e una miglior qualità delle informazioni iniziali per la preparazione e l'effettuazione dell'esame; 1 richiede più accessibilità per le persone con difficoltà a deambulare nella sede della Radiologia S.Croce, 2 persone segnalano la necessità di rispettare maggiormente gli orari di appuntamento, 1 richiede una tv in sala d'attesa.

Ci sono 11 apprezzamenti generalizzati ed alcuni suggerimenti tra cui il poter effettuare prenotazioni anche on line e di avere un migliore collegamento con l'ASLCN1 per la verifica delle esenzioni ticket. 1 segnalazione molto positiva nominativa è riferita ad un Medico.

Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)

La matrice utilizzata per il SIMT è rimasta la stessa delle edizioni precedenti e dunque la confrontabilità dei dati è totale.

Tab 6 Dati relativi al SIMT

Matrice SIMT	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
SIMT	51	36	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 36 dei 51 questionari consegnati (70,58% dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT. In alcuni casi qualcuno non risponde a qualche items.

Dalle risposte agli stessi emerge che **1 rispondente (2,77%) si ritiene per niente soddisfatto dell'orario di apertura**, 3 poco (8,33%), 16 abbastanza (44,44%), 16 molto (44,44%). Del **tempo di attesa per la donazione** non è **per niente soddisfatto** 1 rispondente (2,77%), così come 3 lo sono poco, il 66,66% invece lo è **abbastanza** e il 22,22% lo è **molto**.

L' **82,85%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **14,28%** **abbastanza**, come il **30,55%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi**, il **47,22%** **abbastanza** e il **16,66%** **poco**, 2 **persone per niente**. 1 persona segnala che vorrebbe fossero migliorati gli snack nei distributori. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 44,44%**, **abbastanza** per il **47,22%**, **poco** per il **8,33%**. La **privacy** appare **molto garantita** per il **74,28%** dei rispondenti, **abbastanza** per il **25,71%**. Il **75%** si è **sentito molto considerato come persona** ed il restante **19,44%** **abbastanza**, il **5,55%** **poco**. Al **61,11%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione** tra gli operatori e al **33,33%** **abbastanza**, al **2,77%**, cioè 1 rispondente **poco** e all'altro **per niente**. Questo dato risulta in calo rispetto alle precedenti edizioni. Il **58,33%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni** ricevute prima della donazione, il **38,88%** **abbastanza** e 1 **poco**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal **50%**, **abbastanza** dal **47,22%**, da 1 **poco**.

Il **61,11%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **36,11% abbastanza**, **1 (2,7%)** persona si ritiene **poco soddisfatta**.
 Il **62,05%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **16,66% abbastanza** **ma 21 persone (58,33%) non lo ha mai richiesto**. La **modulistica** è ritenuta **molto chiara dal 55,55%** dei rispondenti, **abbastanza dal 44,44%**.
 Il **75%** si è sentito **messo molto a proprio agio dal personale**, il restante **25% abbastanza**. Il **22,85%** dei rispondenti non ha sentito alcun **dolore durante il prelievo**, il **61,11% poco**, **l'8,33% abbastanza**, **2 persone (il 5,71%) molto**.
 Il **77,77%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia**, il **22,22% abbastanza**.
 Il **66,66%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** nel SIMT, il restante **33,33% abbastanza**.
 Per il **51,42%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **48,57% abbastanza**.
 Il **100%** consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa **Struttura**, ma **4 persone non rispondono**.
 Tutti i dati sono positivi ed in linea con le precedenti edizioni.
 Le 6 segnalazioni per il miglioramento riguardano la fornitura dei generi di conforto di miglior qualità, anticipare l'apertura alle h. 7.00 o favorire i lavoratori "autonomi", 2 richiedono il rimborso del parcheggio, 1 uno vorrebbe locali più ampi.
 3 sono gli apprezzamenti positivi generali.

DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

La matrice utilizzata per il Day Hospital Oncologico è rimasta la stessa delle edizioni precedenti e dunque la confrontabilità dei dati è totale.

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.

Dalle risposte agli stessi emerge che **3 rispondenti (10,34%)** ritengono che sia stata **poco rispettata l'ora di prenotazione**, **14 abbastanza (68,96%)**, **5 molto (17,24%)**, **1** per niente.
 Il **60%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **40% abbastanza**, come il **34,98%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi** e il **65,61% abbastanza**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 30%**, **abbastanza per il 63,33%**, **poco e per niente per il 3,33%**. La **privacy** appare **molto garantita** per il **53,33%** dei rispondenti e **abbastanza per il 46,66%**.
 Il **60%** si è sentito **molto considerato come persona** ed il restante **36,66% abbastanza**, **1 persona no**. Al **50%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori**, al **46,66% abbastanza**, a **1 persona poca (3,33%)**. Il **40%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni ricevute** ed il **56,66% abbastanza**, il **2,77% poco**. La **spiegazione sulle cure proposte** è stata **molto apprezzata** dal **33,33%** dei rispondenti, **abbastanza dal 56,66%** e **poco da 3 persone (10%)**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal **23,33%**, **abbastanza dal 76,66%**.
 Il **41,87%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **44,82% abbastanza**, **4 (13,33%)** persone si ritengono **poco soddisfatte**.
 Il **43,33%** si ritiene **molto soddisfatto** delle **indicazioni fornite per alleviare i sintomi spiacevoli associati alla terapia**, il **46,66% abbastanza**, **3 persone poco (10%)**.
 Il **53,57%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando ne ha sentito il bisogno, il **39,28% abbastanza** e **2 persone poco (7,14%)**.
 Il **65,51%** si è sentito **molto messo a proprio agio dal personale**, il restante **34,48% abbastanza**.
 Il **66,66%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia** ed il restante **7,69% abbastanza**.
 Il **69,23%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo Day Hospital, il restante **33,33% abbastanza**.

Per il **31,03%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **65,51% abbastanza**, **per 1 persona poco**.

Il **100%** consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa **Struttura**. Tutti i dati sono sensibilmente assestati su un minor numero di giudizi positivi al massimo grado ed un conseguente maggior numero di giudizi mediani rispetto all'edizione 2011.

Le 6 segnalazioni per il miglioramento riguardano (4) la sala d'attesa troppo piccola, 1 la mancanza di supporto psicologico o quantomeno più comprensione da parte degli operatori, 1 la richiesta di continuità assistenziale da parte del medico per non dover sempre rispiegare tutto da capo. 2 apprezzamenti positivi sono generali, 1 riguarda la gentilezza del medico e del personale, 1 la presenza dei volontari.

DAY SERVICE

Tab 8 Dati relativi al Day Service

Matrice questionari Day Service	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	40	32	24

La matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni dall'edizione precedente. È tornato completato l'80% dei questionari distribuiti.

La **possibilità di effettuare in un'unica giornata le visite e gli esami** necessari è considerata **molto soddisfacente** dal **65,25%** dei rispondenti, **abbastanza** dal **31,25%**, **1 per niente (3,21%)**.

L'**orario di prenotazione** è stato **rispettato abbondantemente** per il **33,33%** dei compilatori, **abbastanza** per il **33,33%**, **poco** per il **23,33%**, **il 10% per niente**.

La **pulizia dei locali soddisfa molto** il **50%** degli utenti, **abbastanza il 50%**, mentre gli **spazi a disposizione soddisfano molto il 32,25%**, **abbastanza il 58,06%**. I **servizi aggiuntivi soddisfano molto** le aspettative per il **27,58%** dei rispondenti, **abbastanza** per il **65,51%** e **poco** per il **6,29%**.

Gli operatori cercano di garantire la **privacy** per il **62,5% al massimo grado**, **abbastanza** per il **34,37%**, **poco 1 persona**.

L'**armonia e collaborazione** tra il personale sembra **molto presente** per il **45,16%**, **abbastanza** per il **54,83%**. Il **71,85%** dei rispondenti dichiara di **essersi sentito molto trattato come persona**, **il 25% abbastanza**, **1 poco**.

La **comprensibilità delle informazioni** è stata valutata **molto buona** per il **40,62%**, **abbastanza buona** per il **50%** e **poco** da **3 (9,35%)** persone.

La **chiarezza delle informazioni** ricevute dall'anestesista è ritenuta **molto alta** dal **42,30%**, **abbastanza** alta per il **50%**, **poco per il 7,69%**. **6 persone non rispondono**.

Il **34,48%** dei rispondenti ritiene di aver potuto **fare domande quando ne ha sentito il bisogno**, il **55,17%** solo **abbastanza**, **2 persone poco**, **1 per niente**.

Il **34,37%** si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni ricevute durante e dopo l'esame**, il **62,5% abbastanza**, **1 persona poco**.

Il **64,51%** ritiene che il **personale** abbia cercato di **mettere a proprio agio il paziente** in modo molto **soddisfacente**, il **35,48%** in maniera **abbastanza soddisfacente**.

Il **71,85%** dei rispondenti è **molto soddisfatto** della **cortesia** con cui è stato trattato, il **28,12% abbastanza**.

Il **50%** si ritiene **complessivamente molto soddisfatto del trattamento ricevuto in Day Service**, il **40,62% abbastanza**, **il 6,25% poco**. Per il **40%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **56,66% abbastanza** e per **1 persona poco** (3,33%), esattamente come lo scorso anno.

Il **93,54%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, **il 6,45% no ed 1 persona non si esprime**.

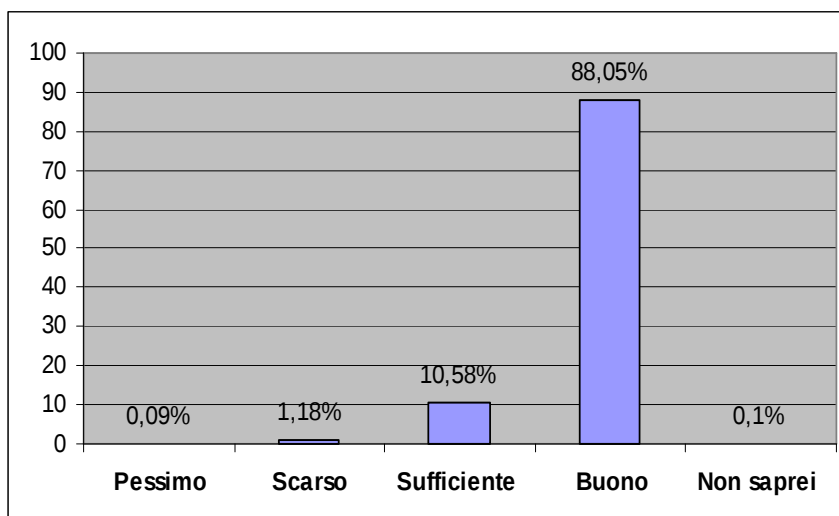
L'andamento del Day Service risulta abbastanza positivo, anche se in calo l'apprezzamento sugli spazi a disposizione ed il rispetto degli orari.

5 osservazioni per il miglioramento riguardano la necessità di velocizzare le pratiche burocratiche, di non aspettare tutto il resto della mattina per avere la visita anestesiológica (anche perché così si vanifica lo sforzo di limitare il tempo ed i disagi al paziente non ricoverandolo la sera prima), di organizzare meglio il meccanismo prenotazione-documentazione-chiamata, rendendolo meno ostico per la persona anziana non accompagnata.

Ci sono 4 osservazioni positive generalizzate.

CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.

Il **livello di soddisfazione** espresso dai compilatori è **buono**, come emerge dal grafico successivo.



Restano alcune consuete segnalazioni circa i tempi di attesa, soprattutto per quanto attiene alla prenotazione telefonica per alcuni servizi ed al mancato rispetto dei tempi programmati.

ELENCO DEI MIGLIORAMENTI APPORTATI NEL 2012 A SEGUITO DEI SUGGERIMENTI DELL'INDAGINE 2011 (di maggiore interesse per l'utente e la cittadinanza).

- Dipartimento Materno Infantile: adeguamento della sala operatoria di Ostetricia e delle Sale Parto ai requisiti di accreditamento - d.p.r. 14.01.1997. Stanno per concludersi i lavori, devono essere esperite le gare per la fornitura degli arredi e delle attrezzature.
- Sono conclusi i lavori di ristrutturazione del Servizio di Anatomia Patologica: è prevista l'attivazione del reparto per aprile 2013.
- Sono in corso i lavori di ristrutturazione interna per nuovo reparto di Otorinolaringoiatria, Odontostomatologia e Maxillo Facciale: ne è prevista l'attivazione a settembre 2013.
- Si sono conclusi i lavori di ampliamento dei locali annessi al Ciclotrone e Radiochimica, sono in corso le operazioni di collaudo.
- Sono in fase di conclusione i lavori di realizzazione locali annessi al Servizio di Emodinamica e ambulatori Dipartimento testa-collo.
- Sono in corso i lavori di ristrutturazione reparto di Ematologia – piano terra blocco C.
- Sono in corso i lavori di realizzazione nuovi reparti di Terapia Intensiva Neonatale e degenza di Ginecologia – piano quarto blocco C.
- Sono in corso presso l'Ospedale A Carle i lavori di ristrutturazione di un piano per attività ambulatoriale e di ricovero destinata a Libera Professione;
- Sono stati finanziati i lavori di adeguamento antincendio. Si procederà a breve con l'indizione della gara di appalto
- Sono conclusi i lavori di realizzazione del micronido aziendale destinato ad ospitare fino a 24 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, presso i locali dell'ex caserma Piglione.

Per quanto riguarda le osservazioni raccolte nelle indagini 2011 e 2012 e di competenza dell'Ufficio Tecnico si segnala che:

- con l'attivazione del nuovo Punto Nascita, per il quale sono in corso i lavori, si risolveranno le problematiche segnalate per le Sale Parto;
- nell'ambito del programma di adeguamento delle attività del Dipartimento Materno Infantile sono previsti i lavori di ristrutturazione della degenza di Ostetricia e della Pediatria, inseriti nella programmazione dell'Azienda; i progetti prevedono le soluzioni atte ad eliminare le criticità segnalate; per tali lavori non è attualmente presente la necessaria copertura finanziaria;
- nel progetto di realizzazione della nuova Ematologia, per la quale sono in corso i lavori, è previsto un maggior numero di camere di isolamento;
- sono previsti a fine 2013 lavori di adeguamento del reparto di Ortopedia, che prevedono l'aumento del numero di servizi igienici a disposizione dei pazienti;
- i posti auto per persone disabili individuati all'interno del perimetro delle sedi ospedaliere sono conformi per numero e dimensioni a quanto richiesto dalla legge, per quanto riguarda quelli all'esterno del perimetro delle sedi, la competenza è del Comune che ottempera anch'esso agli obblighi di legge.

CONCLUSIONI

Questo meccanismo di rilevazione appare abbastanza soddisfacente soprattutto perché consente un confronto tra le Strutture e nel tempo, anche se occorrerebbe riuscire ad integrarlo effettivamente con altri strumenti (es audit civico, focus group tematici, storie di cura) e poter rendere confrontabili altri dati relativi alla soddisfazione dell'utenza raccolti da altre fonti che coprono tempi e campioni differenti.

Considerati i criteri di affidabilità statistica adottati, il raffronto con i livelli complessivi di soddisfazione rilevati nelle scorse edizioni dell'indagine, non si evidenziano mutamenti significativi.

La collaborazione con i volontari risulta molto preziosa e ci si auspica che possa essere incentivata ulteriormente.

RINGRAZIAMENTI

A tutti coloro che hanno a vario titolo collaborato per la realizzazione di questa indagine tra cui, in prima istanza, le persone che hanno risposto ai questionari, i volontari che li hanno somministrati, i dipendenti dei reparti di ricovero, degli ambulatori e dei servizi che hanno facilitato l'indagine e gli operatori dell'Ufficio Qualità-Comunicazione che hanno costruito le matrici, organizzato il lavoro dei volontari, raccolto i questionari, caricato i dati e confezionato il report.

Struttura Complessa Ufficio Qualità-Comunicazione
Guido Cento, Nadia Somale