

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 2013 REPORT GENERALE	Data di emissione: 24.04.2014 Rev. 0
STESURA Aimar Bruna Mondino Alessandra Parente Giovanni Peano Erika Somale Nadia	VERIFICA E APPROVAZIONE Direttore Sanitario Dr G. Bracco	EMISSIONE Ufficio Qualità - Comunicazione

REPORT GENERALE INDAGINE ASO S. CROCE E CARLE CUNEO

il parere dei cittadini

PREMESSA	1
CAMPIONAMENTO	2
SVOLGIMENTO	2
ELABORAZIONE DEI DATI.....	4
DEGENZE	4
AMBULATORI	8
SERVIZI	11
Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)	13
DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	14
DAY SERVICE	15
CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.	16
CONCLUSIONI	17

PREMESSA

L'ASO S. Croce e Carle di Cuneo, per il quattordicesimo anno consecutivo ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2013 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 conservare la possibilità di un confronto tra i dati raccolti in questa Azienda in maniera uniforme e sistematica dal 1999 ad oggi, si è mantenuta l'estensione a tutte le degenze ad eccezione delle Rianimazioni, Unità Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC) e Neonatale, a tutti i Servizi, compresi Day Service e Day Hospital Oncologico, esonerando la Dialisi.

E' stato mantenuto l'utilizzo di un pool di 14 **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.VO/ A.D.A.S. - A.I.L. - Protezione Civile - Ex APQ - 1 Cittadino non appartenenti ad alcuna associazione e 2 ex dipendenti ospedalieri.

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 14 volontari 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 2013.

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

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 **1607 questionari**. Di questi ne sono **ritornati 1157 compilati**.

Tab. 1 Dati complessivi in sintesi

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
Totale complessivo	1607	1154	1052	71,81

SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 14 ottobre 2013, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascuna realtà e comunque non oltre il 14 dicembre 2013. 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, tranne la Nefrologia e la Pediatria per quanto riguarda il questionario direttamente compilato dai ragazzi, 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	29	24
Cardiologia	30	28	24
Chirurgia Vascolare	30	25	24
Ecocardiografia	30	28	24
Emodinamica	30	28	24
Ematologia	30	26	24
Malattie Infettive	30	24	24
Nefrologia	30	26	24
Neurochirurgia	30	25	24
TOTALE	270	239	216

Servizi	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	29	24
Medicina Nucleare	39	25	24
Neuroradiologia	30	24	24
Radiodiagnostica S.C.	30	25	24
Radiodiagnostica Carle	30	29	24
Radiodiagnostica Borgo	30	30	24
Radioterapia	30	30	24
Recupero Riabil.Funz.le	36	25	24
Day Service	40	26	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
SIMT	34	30	24
TOTALE	359	303	264

Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	38	18	17
Cardiologia	39	25	21
Chirurgia day surgey	40	25	15
Chirurgia generale	40	22	22
Chirurgia maxillo-facciale	26	20	18
Chirurgia toracica	28	17	15
Chirurgia vascolare	48	20	20
Ematologia	28	20	18
Endocrinologia	42	20	19
Gastroenterologia	35	21	19
Geriatria	32	22	22
Ginecologia	34	25	24
Malattie infettive	22	19	15
Medicina d'urgenza	46	22	21
Medicina interna	40	30	22
Nefrologia	12	12	16
Neurochirurgia	33	24	21
Neurologia	59	24	22
Oculistica	26	22	22
Oncologia	21	20	20
Ortopedia	43	24	22
Ostetricia	58	25	24
Otorinolaringoiatria	34	27	24
Pediatria genitori	34	27	24
Pediatria ragazzi	18	9	24
Pneumologia	26	20	20
Psichiatria	31	21	21
Urologia	45	31	24
Totale	978	612	572
Totale complessivo	1607	1154	1052

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	38	18	17
Cardiologia	39	25	21
Chirurgia day surgery	40	25	15
Chirurgia generale	40	22	22
Chirurgia maxillo-facciale	26	20	18
Chirurgia toracica	28	17	15
Chirurgia vascolare	48	20	20
Ematologia	28	20	18
Endocrinologia	42	20	19
Gastroenterologia	35	21	19
Geriatria	32	22	22
Ginecologia	34	25	24
Malattie infettive	22	19	15
Medicina d'urgenza	46	22	21
Medicina interna	40	30	22
Nefrologia	12	12	16
Neurochirurgia	33	24	21
Neurologia	59	24	22
Oculistica	26	22	22
Oncologia	21	20	20
Ortopedia	43	24	22
Ostetricia	58	25	24
Otorinolaringoiatria	34	27	24
Pediatria genitori	34	27	24
Pediatria ragazzi	18	9	24
Pneumologia	26	20	20
Psichiatria	31	21	21
Urologia	45	31	24
Totale	978	612	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.

L'aver introdotto in tutte le matrici la richiesta di identificare chi sia il compilatore ha reso più semplice e veritiera la compilazione soprattutto nelle strutture in cui c'è un maggior numero di persone anziane.

Risultano infatti aver compilato per il **63,87% l'utente diretto interessato**, per il **27,92% un accompagnatore**, per l' **8,21% un'altra persona** non specificata.

Il **43,3%** dei ricoverati per cui è stato compilato il questionario aveva un accesso **programmato**, il **56,7%** è stato ricoverato **dal Pronto Soccorso**.

I rispondenti in questione sono stati per un **48,47% maschi** e per un **51,53% 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 Neurologia, Odontostomatologia, ORL; femminile in Oculistica, Ortopedia e Oncologia.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **61,52 anni**, 1 anno in meno rispetto all'edizione 2012. Reparti che hanno pazienti più giovani con rispondenti mediamente sotto i 50 anni sono l'Ostetricia (età media delle rispondenti: 33 anni), Ematologia (50), Odontostomatologia (34).

Hanno invece rispondenti molto più anziani (età media uguale o sopra i 70 anni) la Cardiologia (72), la Medicina Interna (71), la Nefrologia (71), la Pneumologia (73) e ovviamente la Geriatria (80).

Per il **95,5%** dei rispondenti la **nazionalità** è **italiana**, anche se compaiono contributi anche da parte di utenti **stranieri** (25 rispondenti), in linea con lo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **0,90%** dei rispondenti, cioè 5 persone; **licenza elementare** per il **35,39%**; **licenza media inferiore** per il **31,4%** ; **licenza media superiore** per il **23,77%**; **laurea** per l' **8,53%**, in linea con lo scorso anno.

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

occupato per il **28,65%**; **non occupato** per l' **8,75%**, **studente** per l'**1,82%**; **casalinga/o** per il **6,75%**; **pensionato** per il **54,01 %**, 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'intera struttura ospedaliera) non ha registrato risposte "**pessima**", uno **0,73%** dei compilatori che indica **scarsa**, un **14,31%** di risposte **sufficiente**, un **80,92%** di risposte **buona** e un **4,07%** che **non sa cosa rispondere**.

La domanda circa le **informazioni relative alle procedure di ricovero** registra 2 risposte "**pessime**" (**0,38%**) e 9 "**scarse**" (**1,71%**), **11,6%** **sufficienti**; **84,03%** **buone**; un **2,28%** "**non saprei**".

La domanda inerente le **informazioni ricevute dal personale al momento dell'accoglienza** in reparto rilevano uno **0,36%** sul livello **pessimo**, **3,29%** **scarse**, **13,74%** **sufficienti**, **79,49%** **buone**, **3,11%** **non saprei**.

Per quanto attiene alla **soddisfazione circa le informazioni ricevute dal personale sanitario in merito alle cure ricevute** lo **0,55%** dei rispondenti si dichiara **per niente soddisfatto**, il **2,39%** **poco soddisfatto**, il **35,85%** **abbastanza soddisfatto**, il **56,43%** **molto soddisfatto**, il **4,77 %** **non esprime un parere**.

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 **0,42%**, l'**1,71%** dei rispondenti si dichiara **poco soddisfatto**, il **26,18%** **abbastanza soddisfatto**, il **36,48%** **molto soddisfatto**, il **35,19%** **non ha ancora ricevuto informazioni**.

In questa edizione sono state reinserite alcune domande già presenti nelle prime edizioni del questionario e utilizzate per valutare, insieme ai parametri da capitolato o da requisiti di Accreditamento, laddove presenti, alcuni indicatori previsti nella normativa per la Carta dei Servizi.

Il giudizio rispetto alla **tranquillità** ha registrato:

un giudizio **insufficiente** per il **2,63%** dei rispondenti, **sufficiente** per il **20,34%**, **buono** per il **49,91%** e **ottimo** per il **27,12%**.

In merito alla **temperatura degli ambienti** lo **0,93%** la ritiene **insufficientemente** adeguata (per alcuni fa troppo caldo), il **13,46%** **sufficiente**, il **63,18%** **buona**, il **22,43%** **ottima**.

I **ricambi d'aria** sono stati considerati insufficienti dal **4,16%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **18,18%**, **buoni** dal **58,9%** e **ottimi** dal **18,75%**.

La **luminosità** è stata considerata **sufficiente** dal **9,22%** dei rispondenti, **buona** dal **57,44%** e **ottima** dal **33,33%**.

Lo stato di **manutenzione delle diverse dotazioni** è stato segnalato come **insufficiente** dall'**1,15%** dei rispondenti, sufficiente dal **17,05%**, **buono** dal **56,63%** e **ottimo** dal **24,81%**.

I giudizi su questi parametri sono piuttosto omogeneamente distribuiti.

Rispetto alla **pulizia** il **3,96%** dei rispondenti considera **insufficiente** quella dei **servizi igienici** che ha utilizzato, il **14,72%** **sufficiente**, il **51,89%** **buona** e il **29,4%3** **ottima**.

Le **camere** sono ritenute pulite in maniera **insufficiente** da 4 persone pari allo **0,74%**, **sufficiente** dal **9,87%**, **buona** dal **54%** e **ottima** dal **35,38%**.

La **pulizia degli spazi comuni** è ritenuta **insufficiente** dall'**1,96%**, **sufficiente** dal **12,84%**, **buona** dal **59%** e **ottima** dal **26,25%** dei compilatori.

La **biancheria** è considerata pulita in maniera **insufficiente** da 4 persone (**0,74%**), **sufficiente** dal **7,42%**, **buona** dal **51,39%** e **ottima** dal **40,45%**.

Le **stoviglie** in ceramica e le **posate** in metallo fornite dal servizio ristorazione sono considerate pulite in maniera **insufficiente** dall'**1,11%** (6 persone), **sufficiente** dall'**8,38%**, **buona** dal **59,4%** e **ottima** dal **31,1%**.

La pulizia è considerata più che soddisfacente in maniera diffusa, l'elemento comprensibilmente più critico rimane quello legato ai servizi igienici comuni.

Il giudizio su alcune componenti del pasto, espresso da chi ne ha consumato almeno 1 in reparto, è stato, rispetto alla **varietà del menu**, considerato **insufficiente** dall'**1,61%**, **sufficiente** dal **17,61%**, **buono** dal **56,48%** dei rispondenti e **ottimo** dal **24,29%**.

La **quantità del cibo** è considerata **insufficiente** dall'**1,41%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **15,99%**, **buono** dal **50,81%** e **ottimo** dal **31,78%**.

La **temperatura dei cibi trasportati** con carrello termico non è stata considerata adeguata dal **2,23%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **18,09%**, **buona** dal **54,07%** e **ottima** dal **25,61%**.

L'**aspetto e la presentazione dei cibi** nei piatti sono stati considerati **insufficienti** dal **2,24%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **19,76%**, **buoni** dal **57,84%** e **ottimi** dal **20,16%**.

La **cottura**, laddove prevista, è ritenuta **insufficiente** dal **3,71%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **19,59%**, **buona** dal **57,73%** e **ottima** dal **18,97%**.

La **puntualità nella consegna** rispetto all'orario di arrivo dei vassoi è **insufficiente** per il **1,62%**, **sufficiente** per il **13,59%**, **buona** per il **58,22%** e **ottima** per il **26,57%**.

La **corrispondenza tra quanto ordinato e quanto ricevuto** è considerata **insufficiente** per il **1,45%**, **sufficiente** dal **12,5%**, **buona** dal **52,92%** e **ottima** dal **33,13%**.

La **cortesía del personale addetto alle prenotazioni dei pasti** per la scelta tra i menù previsti è considerata **insufficiente** da 4 persone (**0,81%**), **sufficiente** dal **6,93%**, **buona** dal **49,59%** e **ottima** dal **42,65%**.

La **cortesía del personale addetto alla consegna dei vassoi** è giudicata **insufficiente** da 2 persone (**0,4%**), **sufficiente** dall'**8,3%**, **buona** dal **51,21%** e **ottima** dal **40,08%**.

Mediante i giudizi su quanto attiene il pasto sono complessivamente positivi ed in linea con l'atteso nei reparti di ricovero ospedalieri, dove gli aspetti maggiormente criticati sono la varietà del menu, la temperatura non adeguata dei cibi contenuti anche in relazione al percorso che i vassoi fanno prima di arrivare al letto del paziente, aspetto sovente associato al grado di (s)cottura associato.

Non ci sono reparti in cui le criticità risultano maggiori di altri.

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 **2 persone (0,36%)**, **scarsa** dall' **1,28%** dei rispondenti; **sufficiente** dal **7,86%**; **buona** dall'**88,12%**. **8 persone dichiarano di non sapersi esprimere**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale infermieristico e dell'altro personale sanitario** è stata considerata **pessima** da 1 rispondente (**0,18%**), **scarsa** dallo **0,55%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **5,68 %** dei rispondenti, **buona** dal **92,29%**. 10 persone dichiarano di non saper rispondere.

Rispetto all'eventuale **attesa in reparto per avere il letto** l' **82,15 %** ha risposto **nessuno**; l' **11,29% meno di un'ora**; il **4,07% 2-3 ore**; il **2,36% oltre due ore**; 1 persona dichiara di essere stata **rimandata a casa per mancanza di posti letto**. Tutti i valori sono piuttosto omogenei tra i vari reparti ed in linea con il 2012.

Il **rispetto della riservatezza da parte del personale** è stato valutato **pessimo** da **1 persona, scarso** da **3 (0,54%)**, **sufficiente** dal **5,47%**, **buono** dal **91,06%**. 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** e **scarsa** da 2 persone (**0,39%**), **sufficiente** nel **7,11%**, **buona** nell' **85,38%**, **non valutabile** per il **6,79%** dei rispondenti.

La valutazione dell'efficacia della terapia somministrata in caso di dolore non è stata giudicata **pessima** da nessuno, **scarsa** nello **0,79 %** dei casi, **sufficiente** nel **9,48%**, **buona** nell' **81,62%**, **non valutabile** nell' **8,1%** dei rispondenti.

L'area denominata **valutazione globale** richiedeva un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'ospedale** in questione **negli ultimi 3 anni**. Il **46,98%** ha risposto in modo **affermativo**; il **53,02%** in modo **negativo**, in maniera del tutto speculare al 2012.

In caso **affermativo** il **30,16%** ritiene che il **servizio odierno** sia migliore (in diminuzione di 2 punti percentuali rispetto al 2012), il **54,43%** **uguale** (dato in aumento), l' **1,69%** **peggiore** (in aumento di 5 punti percentuali), ma il **13,77%** **dichiara che non saprebbe esprimere un giudizio**.

Non si registrano differenze ritenute particolarmente significative tra le Strutture.

La **qualità dei servizi ricevuta** è stata valutata **pessima** da 1 persona (**0,18%**), **scarsa** dallo **0,37%** dei rispondenti, **sufficiente** nel **6,29 %** dei casi, **buona** nel **92,41 %** dei casi.

Il **98,71%** dei rispondenti, 3 punti percentuali in più rispetto all'edizione 2012, **consiglierebbe ad un amico /parente, con il suo stesso problema, di farsi ricoverare nella struttura interessata**, mentre l' **1,29% no** (pari a 7 rispondenti, 15 in meno dello scorso anno).

Dalla lettura complessiva dei dati, rispetto all'edizione 2012, si può affermare che si è mantenuto il generale allineamento delle risposte nei reparti.

I questionari specifici distribuiti in Geriatria rilevano valori generalmente positivi, con alcune osservazioni legate al cibo (temperatura, cottura, difficoltà alla masticazione). Molto positivi i pareri raccolti in Psichiatria.

I questionari distribuiti in Pediatria ai ragazzi rilevano valori positivi, mentre quelli compilati dai genitori evidenziano qualche criticità aggiuntiva legata alla percezione talvolta di non ascolto da parte dei medici, all'impossibilità di poter avere in reparto anche per il genitore la colazione, l'acqua imbottigliata ed un pasto caldo a prezzo più contenuto.

I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio sono stati 101 (98 nel 2012, 92 nel 2011) **sui 612 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. Una sola segnalazione legata alla temperatura con cui arriva nei reparti (Medicina d'Urgenza) e all'orario di distribuzione dei pasti (Ostetricia). Le segnalazioni negative sono state raccolte in Pediatria sia da parte dei genitori che soprattutto dei ragazzi (3), in Cardiochirurgia (1), Ematologia (1), Medicina d'Urgenza(1), Endocrinologia (2), Chirurgia Maxillo-facciale (1) Ostetricia (2), Geriatria (4). In Gastroenterologia, Medicina d'Urgenza, Oculistica e Pneumologia sono stati richiesti distributori di bevande, acqua e snacks.
- problematiche legate a riscaldamento troppo elevato (Endocrinologia, Otorinolaringoiatria) o a ricambio d'aria (Neurologia).
- (3) richieste di televisore che riguardano, in realtà, la possibilità di averne con schermi più grandi (Pediatria, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Maxillo-facciale) e di Wi-Fi (Pediatria, Otorinolaringoiatria).
- alcune segnalazioni di miglioramento a livello di pulizia, in modo particolare riferite ai bagni, analogamente alle edizioni precedenti (Cardiochirurgia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ostetricia, Urologia);
- richiesta di camere con minor numero di letti (Endocrinologia, Neurologia, Ortopedia) laddove ancora più di due o dove sia possibile tenere separati uomini e donne (Oncologia);
- richiesta di servizi igienici più funzionali (Psichiatria), di spazi più ampi (Ematologia, Endocrinologia), sale d'attesa laddove non esistenti o con più dotazioni (Psichiatria, Neurologia, Otorinolaringoiatria)
- la possibilità di poter curare meglio l'igiene personale (pettinatrice, lavaggio vestiti e indumenti intimi in Oncologia)
- l'ampliamento degli orari di visita anche se rispetto alle precedenti edizioni sono molto diminuite, la possibilità di rendere più flessibile l'orario per chi viene da lontano (Neurochirurgia) ma anche l'esigenza che il personale faccia rispettare, più che l'orario, la tranquillità a tutela di tutti i ricoverati sia che si tratti di visitatori che di chi fornisce assistenza (Ortopedia, Ostetricia, Cardiologia, Ginecologia).

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

- I tempi di attesa non stati segnalati esplicitamente come troppo lunghi per l'Otorinolaringoiatria rispetto all'accesso al Day Service e alle visite pre-ricovero (2 segnalazioni)

Per quanto riguarda i comportamenti invece è stato fatto rilevare:

- troppo rumore, soprattutto durante le ore di riposo, a carico del personale (Cardiochirurgia, Otorinolaringoiatria)
- la mancanza di organizzazione tra le diverse figure professionali (Pneumologia)
- alcuni elementi riconducibili all'aspetto relazionale rispetto a medici, infermieri e OSS (2 in Pediatria, 1 in Endocrinologia, in Medicina Interna, in Neurologia, in Chirurgia Maxillo Facciale, in Ortopedia, in Ostetricia, Otorinolaringoiatria)

- la comunicazione ha ricevuto un maggior numero di richieste di miglioramento nello spazio libero per le osservazioni, soprattutto rispetto alle informazioni carenti su interventi chirurgici (Ortopedia, Otorinolaringoiatria) o sul controllo del dolore (Ginecologia)

Le strutture che hanno registrato il maggior numero di osservazioni o suggerimenti per il miglioramento sono state: Ortopedia (9), Ostetricia (9), ORL (9), Endocrinologia (8), Pediatria Genitori e Ragazzi (8), Ginecologia (7), Geriatria (4),

Nello spazio libero al fondo dei questionari in cui era possibile inserire osservazioni o suggerimenti per il miglioramento sono state scritte **41 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 2 sono stati i questionari in cui il rispondente ha dimostrato un intento di riconoscibilità (firma o sigla).

AMBULATORI

Tab 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	29	24
Cardiologia	30	28	24
Chirurgia Vascolare	30	25	24
Ecocardiografia	30	28	24
Emodinamica	30	28	24
Ematologia	30	26	24
Malattie Infettive	30	24	24
Nefrologia	30	26	24
Neurochirurgia	30	25	24
TOTALE	270	239	216

Sono stati utilizzate le stesse matrici di questionari delle edizioni precedenti 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 in linea con quelli della scorsa edizione.

Anche in queste matrici è stata introdotta la possibilità di dichiarare la posizione del compilatore.

Risultano infatti aver compilato per **l'85,86% l'utente diretto interessato**, per il **13,64%** un accompagnatore per lo 0,5% un altro non specificato.

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori si evince che nel **55,92%** dei casi i rispondenti sono **maschi** (2 punti percentuali in più dello scorso anno) e nel **44,08% femmine**. I numeri, ad eccezione dell'Ematologia e dell'Emodinamica (dove prevalgono i maschi), risultano piuttosto bilanciati tra i generi. L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **55,25 anni**, 6 anni in meno del 2012. Hanno età medie più basse i campioni di rispondenti nell'ambulatorio di Cardiologia, Neurochirurgia e Nefrologia.

Per il **95,73%** la **nazionalità** è **italiana**, 9 sono stati i rispondenti **stranieri**, pari **all'4,26%**, dato in crescita rispetto allo scorso anno. Un campione numericamente maggiore di rispondenti stranieri si trova in Malattie Infettive.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno, per l' **1,43%** (la metà dello scorso anno), **licenza elementare** per il **17,22%** dei rispondenti (circa la metà dello scorso anno); **licenza media inferiore** per il **37,32%**; **licenza media superiore** per il **31,1%**; **laurea** per il **12,92%** (più del doppio della scorsa edizione). Questi dati evidenziano rispetto al 2012 un aumento dei rispondenti con titolo di studio più alto.

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

occupato per il **39,71%** (7% in più dello scorso anno), **casalinga/o** per l' **11%**, il **5% in cerca di occupazione**, **pensionato** per il **40,67%** (in diminuzione rispetto al 2012), 1 studente e 6 rispondenti che dichiarano un generico "altro".

Il **33,67%** veniva **per la prima volta presso il servizio in questione** (3 i punti percentuali in meno dello scorso anno).

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 **2,88%** di risposte **scarse**, un **24,19%** **sufficienti**, un **75,48%** di risposte **buone**. 3 persone dichiarano di non saper esprimere una valutazione.

Le **informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket)** non sono state ritenute pessime da nessuno, **scarse** dal **3,43%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **19,12%**, **buone** dal **73,53%**. 8 persone non sanno rispondere. I dati sono sostanzialmente in linea con quelli del 2012.

Le **informazioni relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita** non sono state ritenute pessime da nessuno, **scarse** da 5 persone (**2,43%**), **sufficienti** dal **14,63%**, **buone** dall' **81,95%**.

Il **67,84%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione. In caso di prenotazione il **tempo di attesa agli sportelli** è stato ritenuto inaccettabile da 2 persone (**1,58%**), **insoddisfacente** da 4 persone (**3,17%**), **accettabile** dal **55,56%**, **soddisfacente** dal **36,51%**, **non valutabile** da 4 persone (**3,17%**). Il dato è in miglioramento rispetto all'edizione precedente su tutti gli ambulatori campionati.

In caso di **prenotazione telefonica** il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** non è stato considerato inaccettabile da nessuno, **insoddisfacente** da 9 persone (**8,65%**), **accettabile** dal **50%**, **soddisfacente** dal **33,65%**, non valutabile da 8 persone.

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello della visita/esame** è stato ritenuto **inaccettabile** dal **2,14% dei rispondenti**, **insoddisfacente** dal **12,86%**, **accettabile** dal **48,57%**, **soddisfacente** dal **35,71%**.

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **pessima da 1 persona**, **scarsa da 1 persona (0,70%)**, **sufficiente** dal **12,59%** dei rispondenti, **buona** dall' **85,31%**, dato sovrapponibile a quello dello scorso anno.

Una persona (**0,5%**) ha ritenuto **inaccettabile** il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione** 6 (**3,03%**) lo hanno ritenuto **insoddisfacente**, il **41,92%** **accettabile** e il **52,53%** **adeguato**.

Il **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** registra **1 persona** che dice **pessimo** pari allo **0,52%**, **1 scarso (0,52%)**, un **18,75 % sufficiente**, un **77,6% buono** e **5 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 pessima da nessuno; scarsa da 2 persone (**1%**), **sufficiente** dal **13 %**, **buona** dall' **85%**, in maniera analoga a quanto emerso nel 2012.

Il **6,03%** (12 persone) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione più di 1 ora** (meno dello scorso anno), il **24,62% tra 15 minuti ed un'ora**, il **25,13% meno di 15 minuti**, il **40,2%** di **non aver dovuto aspettare**, il **4,02% non sa rispondere**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata pessima e scarsa da 1 persona (**0,51%**), **sufficiente** dal **21,24%**, **buona** dal **75,13%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** non è stata considerata né pessima né scarsa da nessuno, **sufficiente** dal **9,09%**, **buona** dall' **89,11%**. Questi dati sono sostanzialmente allineati con quelli del 2012 e omogenei tra gli ambulatori presi in considerazione.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato **scarso** da 2 rispondenti (**0,99%**), **sufficiente** dal **7,42%**, **buono** dal **91,09%**.

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

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

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** non è stato considerato **pessimo** da nessuno, **scarso** da 2 dei rispondenti (**0,97%**), **sufficiente** dal **14,15%**, **buono** dall' **84,39%**. Questi dati sono sovrapponibili a quelli 2012.

Il servizio riscontrato in merito alla **pulizia** è stato ritenuto per i **servizi igienici insufficiente** dall' **1,61%**, **sufficiente** dal **30,65%**, **buono** per il **56,45%**, **ottimo** dall' **11,29%**; per il **locale in cui si è ricevuta la prestazione** la pulizia è stata considerata insufficiente da 1 persona, **sufficiente** dall' **11,17%**, **buona** dal **67,6%**, **ottima** dal **20,67%**. La pulizia dei **locali comuni** (es. corridoi, sale d'attesa) è stata giudicata **insufficiente** da 2 persone (**1,09%**, **sufficiente** dal **21,43%**, **buona** dal **64,84%** e **ottima** dal **12,64%**.

Il **servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente sufficiente** dall' **8,82%**, **buono** dal **90,69%**. Nessuno ha espresso pareri pessimi o scarsi.

Il **98,53% consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura**, soltanto **3 utenti no (1,47%)**.. Questi dati sono sovrapponibili a quelli 2012.

I **suggerimenti** e le **osservazioni per migliorare il servizio** offerto sono stati 23 e riguardano fondamentalmente :

- i tempi di attesa, sia per ottenere la prenotazione sia per la visita (ben 15 segnalazioni);
- alcuni aspetti di maggior garanzia della privacy (ad esempio nel consegnare i farmaci e nelle sale di attesa delle Malattie Infettive);
- un'osservazione sulla segnaletica per un paziente ipovedente.

Le osservazioni positive (18) 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	29	24
Medicina Nucleare	39	25	24
Neuroradiologia	30	24	24
Radiodiagnostica S.C.	30	25	24
Radiodiagnostica Carle	30	29	24
Radiodiagnostica Borgo	30	30	24
Radioterapia	30	30	24
Recupero Riabil.Funz.le	36	25	24
Day Service	40	26	24
Day Hospital Oncologico	30	30	24
SIMT	34	30	24
TOTALE	359	303	264

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

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

Nel presente paragrafo sono presentati congiuntamente i dati relativi alle postazioni di Radiodiagnostica, 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 (217 sui 303 questionari raccolti in totale, cioè il 71,61%).

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.

In questa edizione è stato richiesto al compilatore di indicare se fosse **l'utente diretto interessato** (ha risposto positivamente il **77,83%** degli scriventi), un accompagnatore (21,23%) o altro (0,94%).

Complessivamente il campione ha visto il **40,74%** di rispondenti **maschi** (il 5% in più del 2012) ed il **59,26%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **54,83 anni**, quattro in meno rispetto allo scorso anno. L'età media più bassa si registra presso il Laboratorio Analisi (50 anni) e quella più alta presso la Radioterapia (65 anni).

I servizi in cui il campione dei rispondenti è stato più sbilanciato a favore di un'utenza femminile sono stati: la Medicina Nucleare, come lo scorso anno, e la RRF.

Solo 13 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine ed hanno risposto, pari al **6,09%** dei rispondenti. (2 punti percentuali in più rispetto al 2012)

Solo 5 rispondenti hanno dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico (2,32%)**, il **18,14%** la **licenza elementare**, il **30,23%** la **licenza media inferiore**, il **41,4%** la **licenza media superiore**, il **7,90 % la laurea**.

La situazione lavorativa vede per il **41,2 % pensionati**, per l' **8,79% casalinghe**, per il **36,11% occupati** di varia natura, per il **5,09% studenti**, per il **5,09% in cerca di occupazione** e per il **3,70% un generico "altro"** rispetto alle categorie offerte.

Il **28,07%** degli utenti intervistati è **già stato più volte nel servizio in questione** (come lo scorso anno), soprattutto in Radioterapia, 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 **45,41%** dei rispondenti;
- ❑ **invio dal Pronto Soccorso** per l'**10,81%**;
- ❑ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **3,78%**;
- ❑ **ragioni di comodità** per il **12,97%**;
- ❑ **non c'era altra scelta** per il **10,27%**;

□ **esperienza positiva precedente** per il **16,76%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nelle rilevazioni 2011 e 2012.

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 **5,55%** di **scarsa**, un **14,35%** di risposte **sufficienti**, un **79,7%** di risposte **buone** registrando valori analoghi a quelli emersi nel 2012 e 2011 ed uniformi tra i diversi servizi.

Le informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket) sono state ritenute **pessime** da 1 persona (0,46%), **scarse** dal **3,7%**, **sufficienti** dal **14,81%**, **buone** dal **79,17%**, **non valutabili** dall' **1,85 %**.

Le informazioni ricevute in merito allo svolgimento della visita/esame e sull'eventuale preparazione alla visita non sono state ritenute **pessime** da nessuno, **scarse** dal **3,27%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **14,02%**, **buone** dall' **81,31%**, **non valutabili** dall' **1,4%**. I valori sono buoni e piuttosto omogenei tra le strutture.

L' **84,32%** 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 1 persona (**0,62%**), **insoddisfacente** dal **6,91%**, **accettabile** dal **47,8%**, **soddisfacente** dal **40,88%**, **non valutabile** da 6 persone (**3,74%**).

In caso di prenotazione telefonica il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** è stato considerato **inaccettabile** da 3 persone (**2,7%**), **insoddisfacente** da 7 persone (**6,3%**), **accettabile** dal **36,94%**, **soddisfacente** dal **48,65%**, **non valutabile** da 6 persone (**5,4%**), con un netto miglioramento per la Medicina Nucleare riconducibile alla riorganizzazione della segreteria dipartimentale.

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame** è stato ritenuto **inaccettabile** da 10 persone (**6,89%**), **insoddisfacente** da 15 persone (**10,34%**), **accettabile** dal **41,38%**, **soddisfacente** dal **41,38%**.

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **pessima da 1 persona** (0,68%), **scarsa** da 2 rispondenti (**1,37%**), **sufficiente** dal **12,41%**, **buona** dall' **84,83%**, dato in sensibile miglioramento rispetto alle precedenti edizioni.

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato **inaccettabile** da 2 persone (1,07%), **insoddisfacente** da 9 persone (**4,83%**), **accettabile** dal **29,57%** dei rispondenti, **adeguato** dal **64,52%**.

Le informazioni ricevute dal medico sono state giudicate pessime da 2 persone (1,32%), **scarse** da 6 (**3,97%**), **sufficienti** dal **23,84%**, **buone** dal **65,56%**, il **5,29** 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 1 rispondente, **scarsa** da 2 (**0,96%**) persone; **sufficiente** dal **18,75%**, buona dal **78,37%**: dati in linea con l'edizione precedente.

Il **3,91%** ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **24,02%** **tra 15 minuti ed un'ora**, il **28,49%** **meno di 15 minuti**, il **39,11%** **di non aver dovuto aspettare**, 8 persone di non saper rispondere (4,46%).

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

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata pessima da 1 persona, **scarsa** da 6 dei rispondenti (**4,61%**), **sufficiente** dal **23,61%**, **buona** dal **65,28%**, **non valutabile** dal **6,25%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **pessima** da 1 rispondente, **scarsa** dall'**1,94%**, **sufficiente** dal **14,56%**, **buona** dall' **80,58%**, **non valutabile** dal **2,42%**.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato pessimo da 1 persona, **scarso** da 4 persone (**1,87%**), **sufficiente** dall' **83,49%**, **buono** dall' **83,49%**. Chi ha dato risposte negative l'ha ricondotto fondamentalmente al momento dell'attesa.

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** è stato considerato pessimo da 1 persona, **scarso** da 1 (**0,48%**) dei rispondenti, **sufficiente** dall' **11,71%**, **buono** dall' **85,85%**, **non valutabile** da 3 persone (**1,46%**). Tutti i dati sono in linea con quelli 2012 e 2011.

Il servizio riscontrato in merito alla **pulizia** è stato ritenuto per i **servizi igienici insufficiente** dal **3,74%**, **sufficiente** dal **33,69%**, **buono** per il **49,73%**, **ottimo** dal **12,83%**; per il **locale in cui si è ricevuta la prestazione** la pulizia è stata considerata insufficiente da 1 persona, **sufficiente** dal **19,77%**, **buona** dal **59,88%**, **ottima** dal **19,77%**. La pulizia dei **locali comuni** (es. corridoi, sale d'attesa) è stata giudicata **insufficiente** da 4 persone (**2,22%**), **sufficiente** dal **23,33%**, **buona** dal **60,56%** e **ottima** dal **13,89%**.

Il **servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente scarso** da 4 persone (**1,89%**), **sufficiente** dall' **11,85%**, **buono** dall' **85,78%**, **non valutabile** da 1 persona.

Il **98,01% consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura**. Il dato appare sostanzialmente in linea con quello delle edizioni passate, anche se con un sensibile miglioramento a carico di quasi tutti i servizi.

L'andamento generale dei servizi risulta soddisfacente; i dati sono sostanzialmente in linea con quelli delle edizioni 2012 e 2011. I livelli lievemente meno positivi registrati in Radiodiagnostica possono essere riconducibili, oltre che al maggior numero di passaggi, alla riorganizzazione avvenuta in relazione alla chiusura della sede cuneese extraospedaliera. In netto miglioramento l'aspetto dei tempi di attesa per la prenotazione da quando la Segreteria Dipartimentale Radiologica si è accorpata al primo piano.

I **suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio** (14) **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.

1 segnalazione riguarda la necessità di maggior pulizia dei servizi igienici nei punti di maggior afflusso pazienti, 5 segnalazioni riguardano problemi relazionali (2 con RRF, 2 Radiologia S. Croce e 1 Radiologia Borgo San Dalmazzo), 1 richiesta di maggiori informazioni (Radioterapia), 5 segnalazioni relative ai tempi di attesa (2 Radioterapia, 2 Radiologia S. Croce e 1 richiesta di dare priorità a chi ha bambini piccoli in Radiologia S. Croce

Ci sono 15 apprezzamenti generalizzati.

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	34	30	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 30 dei 34 questionari consegnati (88,23% dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT. In alcuni casi qualcuno non risponde a qualche items.

Dalle risposte agli stessi emerge che **tutti i rispondenti si ritengono soddisfatti dell'orario di apertura: 10 abbastanza (34,48%), 19 molto (65,51%)**. Del **tempo di attesa per la donazione** 5 persone si dichiarano poco soddisfatte (17,24%), il **51,72%** lo è **abbastanza** e il **31,03%** lo è **molto**. Il **73,33%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **26,66% abbastanza**, come il **39,28%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi**, il **39,28% abbastanza** e il **14,28 poco**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 53,33%**, **abbastanza** per il **36,66%**, **poco** per i **10%**. La **privacy** appare **molto garantita** per il **70%** dei rispondenti, **abbastanza** per il **30%**. Il **90%** si è sentito **molto considerato come persona** ed il restante **10% abbastanza**. Al **50%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori** e al restante **50% abbastanza**. Il **76,66%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni** ricevute prima della donazione, il **23,33% abbastanza**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal **63,33%**, **abbastanza** dal **33,33%**.

Il **63,33%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **36,66% abbastanza** soddisfatta.

Il **60%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **40% abbastanza** ma **15 persone (50%) non lo hanno mai richiesto**. La **modulistica** è ritenuta **molto chiara** dal **75%** dei rispondenti, **abbastanza** dal **25%**.

L' **86,66%** si è sentito **messo molto a proprio agio dal personale**, il restante **13,33% abbastanza**.

Il **43,33%** dei rispondenti non ha sentito alcun **dolore durante il prelievo**, il **43,33% poco**, il **10% abbastanza**, 1 persona (il **3,33%**) **molto**.

L' **83,33%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia**, il **16,66% abbastanza**.

Il **76,66%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** nel SIMT, il restante **23,33% abbastanza**.

Per il **73,33%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **23,33% abbastanza**.

Il **100%** dei rispondenti **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa struttura**, ma 4 persone non rispondono.

Tutti i dati sono positivi ed in ulteriore sensibile aumento rispetto all' edizione precedente.

Le maggiori segnalazioni per il miglioramento riguardano la fornitura dei generi di conforto di miglior qualità, la diminuzione dei tempi di attesa eventualmente anche con possibilità di prenotazione, la difficoltà nella gestione dei parcheggi.

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 **5 rispondenti (16,66%) ritengono** che sia stata **poco rispettata l'ora di prenotazione**, **20 abbastanza (66,66%)**, **5 molto (16,66%)**.

L' **83,33%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **16,66% abbastanza**, come il **34,48%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi** e il **65,51% abbastanza**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 20%**, **abbastanza** per il **66,66%**, **poco e per niente** per il **10%**. La **privacy** appare **molto garantita** per il **71,42%** dei rispondenti e **abbastanza** per il **27,58%**.

L' **83,33%** si è sentito **molto considerato come persona** ed il restante **13,33% abbastanza**, **1 persona poco**. Al **53,33%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori**, al **43,33% abbastanza**. Il **60%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni** ricevute ed il **30% abbastanza**, il **6,6% poco** e **1 persona per niente**. La **spiegazione sulle cure proposte** è stata **molto apprezzata** dal **56,66%** dei rispondenti, **abbastanza** dal **33,33%** e **poco** da

2 persone (6,6%). La comprensibilità delle informazioni fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal 50%, **abbastanza** dal 46,66%, **1 per niente**.

Il 58,72% sente di aver avuto un'ampia possibilità di fare domande quando ne ha sentito il bisogno e il 34,48% **abbastanza**, 1 persona si ritiene **poco soddisfatta** e **1 per niente**.

Il 56,66% si ritiene **molto soddisfatto** delle indicazioni fornite per alleviare i sintomi spiacevoli associati alla terapia, il 36,66% **abbastanza**, 1 persona **poco** (3,33%).

Il 56% è **molto soddisfatto** rispetto alla possibilità di poter parlare con un medico quando ne ha sentito il bisogno, il 40% **abbastanza** e 1 persona **poco** (4%), **ma 5 persone non rispondono**.

Il 90% si è sentito **molto messo a proprio agio** dal personale, il restante 6,66% **abbastanza**, **1 per niente**.

L' 80% dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia** ed il restante 20% **abbastanza**.

Il 70% dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto** del trattamento ricevuto in questo Day Hospital, il restante 30% **abbastanza**.

Per il 58,62% dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il 35,71% **abbastanza**, **per 1 persona poco**.

Il 96,66% consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa struttura, 1 persona no.

Tutti i dati sono in linea con quelli dello scorso anno.

La maggior parte delle segnalazioni riguardano le condizioni in sala d'attesa sovraffollata, soprattutto il lunedì, seguite dalla necessità di avere un rapporto personalizzato con il medico di riferimento, una gestione collegiale del paziente e la possibilità di poter mettere a conoscenza il medico di famiglia in tempo reale delle notizie e della documentazione clinica.

DAY SERVICE

Tab 8 Dati relativi al Day Service

Matrice questionari Day Service	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	40	26	24

La matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni dall'edizione precedente. È tornato completato il 65% dei questionari distribuiti.

La possibilità di effettuare in un'unica giornata le visite e gli esami necessari è considerata **molto soddisfacente** dal 76,92% dei rispondenti, **abbastanza** dal 19,23%, **1 poco** (3,84%).

L'orario di prenotazione è stato **rispettato abbondantemente** per il 4% dei compilatori, **abbastanza** per il 60%, **poco** per il 24%, **il 12% per niente**.

La pulizia dei locali **soddisfa molto** il 30,76% degli utenti, **abbastanza** il 65,38%, **1 poco** mentre gli spazi a disposizione **soddisfano molto** l' 11,53%, **abbastanza** il 61,53%. I servizi aggiuntivi **soddisfano molto** le aspettative per il 26,08% dei rispondenti, **abbastanza** per il 60,83% e **poco** per il 13,04%.

Gli operatori cercano di garantire la **privacy** per il 57,69% **al massimo grado**, **abbastanza** per il 42,3%.

L'armonia e collaborazione tra il personale sembra **molto presente** per il 40%, **abbastanza** per il 60%. Il 53,84% dei rispondenti dichiara di **essersi sentito molto trattato come persona**, il 43,3% **abbastanza**, **1 poco**.

La comprensibilità delle informazioni è stata valutata **molto buona** per il 57,69%, **abbastanza buona** per il 38,46% e **poco** da 1 (3,84%) persona.

La chiarezza delle informazioni ricevute dall'anestesista è ritenuta **molto alta** dal 52,94%, **abbastanza** alta per il 29,41%, **poco per il 17,64%**. 9 persone non rispondono.

Il 47,82% dei rispondenti ritiene di aver potuto fare domande quando ne ha sentito il bisogno, il 43,47% solo **abbastanza**, **2 persone poco**, **3 non rispondono**.

Il 65,21% si dichiara **molto soddisfatto** delle informazioni ricevute, il 26,08% **abbastanza**, **1 persona poco**.

Il 66,66% ritiene che il **personale** abbia cercato di **mettere a proprio agio il paziente** in modo molto **soddisfacente**, il 30,43% in maniera **abbastanza soddisfacente**, **per 1 persona per niente**.

Il **76%** dei rispondenti è **molto soddisfatto** della **cortesìa** con cui è stato trattato, il **20% abbastanza**. Il **52%** si ritiene complessivamente **molto soddisfatto** del trattamento ricevuto in day service, il **44% abbastanza**, il **4% poco**. Per il **33,33%** dei rispondenti il trattamento ricevuto ha corrisposto **molto alle aspettative iniziali**, per il **62,5% abbastanza** e per **1** persona **poco**.

Il **95,83%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, **1 no** e **2 persone non si esprimono**.

I dati risultano abbastanza in linea con quelli dell'anno precedente e non ci sono segnalazioni per il miglioramento.

CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.

Il **livello di soddisfazione** espresso dai compilatori è **buono**.

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.

Alcune aree di miglioramento vengono segnalate rispetto ai pasti, alla garanzia di tranquillità, alla pulizia dei servizi igienici comuni, alle modalità comunicative del personale sanitario.

ELENCO DEI MIGLIORAMENTI APPORTATI NEL 2013 di maggiore interesse per l'utente e la cittadinanza in relazione ad aspetti emersi dall'indagine 2012.

Nel corso del 2013 sono stati completati numerosi interventi di ristrutturazione mirati anche al miglioramento del comfort alberghiero delle degenze, con eliminazione delle camere a 6 letti, ed inserimenti di blocchi di servizi igienici connessi alle stanze di degenza. In particolare:

- si sono conclusi i lavori di ristrutturazione della degenza di Otorinolaringoiatria, Odontostomatologia e Maxillo Facciale, che è stata attivata ad agosto 2013; nel nuovo reparto sono migliorate le condizioni alberghiere con un notevole incremento del rapporto servizi igienici/posti letto.
- Il Servizio di Anatomia Patologica è stato trasferito nei nuovi locali ad aprile 2013.
- Si sono conclusi i lavori di realizzazione del nuovo reparto al quarto piano blocco C, attualmente utilizzato dall'Ortopedia, caratterizzato da camere di degenza a 1-2-3 posti letto con annesso servizio igienico.
- Si è concluso il primo lotto di lavori di ristrutturazione del secondo piano del Carle, con il trasferimento a dicembre della Geriatria nei nuovi locali; nel nuovo reparto sono migliorate le condizioni alberghiere con un notevole incremento del rapporto servizi igienici/posti letto.
- Sono in corso i lavori di realizzazione del secondo lotto della degenza di area medica del secondo piano dell'Ospedale A.Carle
- Sono in corso i lavori di realizzazione del nuovo reparto di Terapia Intensiva Neonatale – piano quarto blocco C dell'Ospedale S.Croce.
- Sono in fase di acquisizione le attrezzature per il nuovo punto nascita, comprendente la nuova sala operatoria di Ostetricia e le Sale Parto.
- E' stato attivato a settembre il nuovo acceleratore lineare da 10 MeV presso la Radioterapia e ad ottobre la nuova RMN da 1,5 Tesla presso la Neurologia.
- Si sono conclusi a luglio 2013 i lavori connessi all'adeguamento alla norma per la preparazione dei radiofarmaci presso il Ciclotrone e la Radiochimica, utilizzati per le prestazioni della Medicina Nucleare.
- Si sono conclusi i lavori di realizzazione locali annessi al Servizio di Emodinamica.
- Sono in corso i lavori di ristrutturazione reparto di Ematologia – piano terra blocco C, con un maggior numero di camere di isolamento.
- E' stata aggiudicata l'esecuzione dei lavori di adeguamento alla norma antincendio di entrambi i presidi ospedalieri.

- E' stato attivato a settembre il nuovo 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 favorire prima di tutto un sereno ritorno al lavoro degli operatori-genitori.
- Sono previsti nel corso del 2014 i lavori di ristrutturazione del terzo piano blocco C, ex Ortopedia, con inserimento di blocchi bagno a servizio delle camere di degenza.
- Sono previsti nel corso del 2014 i lavori di ristrutturazione del bar interno dell'ospedale S.Croce, nell'ambito dei quali l'attuale bar diventa sala di consumazione.
- Continuano i lavori di adeguamento dell'impianto antincendio e quelli di ristrutturazione all'Ospedale A. Carle per l'attività ambulatoriale.

Nel corso del 2013 ci sono stati alcuni cambiamenti, per lo più a livello organizzativo-gestionale, che possono essere ricondotti anche ad aspetti emersi in corsi di indagine sulla soddisfazione:

-l'accorpamento della segreteria all'interno del Dipartimento Radiologico comprensivo di tutte le prestazioni di Medicina Nucleare, Radiodiagnostica ha consentito di ridurre i tempi di attesa per la prenotazione e migliorare la gestione delle prenotazioni telefoniche;

- dal 16.12 2013 è possibile ottenere di visite di controllo senza impegnativa dal medico curante ma automaticamente definite a livello interno all'Azienda;

-i punti gialli sono stati abilitati a tutti i pagamenti con foglio di prenotazione con codice a barre.

CONCLUSIONI

Questo meccanismo di rilevazione appare abbastanza soddisfacente soprattutto perché consente un confronto tra le strutture e nel tempo. Per quanto riguarda la da sempre auspicata sua integrazione con altri strumenti a fine del 2013, l'ASO ha aderito al Progetto nazionale Ricerca Corrente promosso da AGENAS e dall'Agenzia di Valutazione Civica secondo la metodologia dell'Audit Civico. Tale rilevazione, condotta da volontari individuati da Cittadinanzattiva in collaborazione con operatori ospedalieri verrà avviata tra gennaio e febbraio 2014 ed i risultati resi noti in autunno, una volta disponibili i dati di confronto tra le aziende sanitarie regionali e nazionali.

I Piano Operativi regionali 2013-2015 prevedono, al capitolo 8, che tutte le Aziende sanitarie si adeguino alle Linee Guida regionali che dovrebbero essere emesse nel 2014 per rendere univoco il meccanismo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e di reportistica.

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.