



AZIENDA OSPEDALIERA S. CROCE e CARLE - CUNEO
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI
2017-2018
REPORT GENERALE

Data emissione: 07/11/2018 Rev. n. 0

SS Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali <i>Ufficio Relazioni con il Pubblico</i> <i>SS Comunicazione e Ufficio Stampa</i> <i>SS Di.P.Sa.</i>	Dott.ssa Rita Aimale Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali <i>firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. n. 82 del 2005 e smi</i>	Dr.ssa Paola Malvasio Direttore Sanitario <i>firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del D. Lgs. n. 82 del 2005 e smi</i>
<i>Stesura</i>	<i>Verifica e Approvazione</i>	<i>Emissione</i>

1	PREMESSA	1
2	CAMPIONAMENTO	2
3	SVOLGIMENTO	2
4	ELABORAZIONE DEI DATI	2
5	DEGENZE	3
6	AMBULATORI	9
7	SERVIZI	13
7.1	SERVIZIO IMMUNOMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE	17
7.2	DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	18
7.3	DAY SERVICE	20
8	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	21
8.1	RINGRAZIAMENTI	22
8.2	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	22

1. PREMESSA

Per il diciottesimo anno consecutivo, dal mese di dicembre 2017 a febbraio 2018, l'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle, in collaborazione con alcune Associazioni di Volontariato, ha effettuato l'Indagine di soddisfazione per conoscere il parere dei cittadini in merito ai servizi offerti. L'Indagine, in forma anonima, ha avuto luogo con modalità simili a quelle degli anni passati ed è stata attuata in alcuni reparti di degenza e in una serie di servizi e ambulatori. L'iniziativa è stata resa nota alla popolazione attraverso locandine affisse nelle Strutture interessate e negli spazi delle aree comuni dell'Ospedale.

In particolare, sono state oggetto della rilevazione:

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

AMBULATORI Cardiocirurgia, Cardiologia, Chirurgia Vascolare, Ematologia, Malattie Infettive, Nefrologia, Neurochirurgia, Ambulatorio TAO

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

Sono state escluse dall'Indagine le Strutture dove la diffusione e la compilazione dei questionari risultava particolarmente difficile data la particolarità degli utenti (es. Rianimazione, Terapie Intensive, Geriatria).

L'Indagine è stata svolta con la preziosa collaborazione di un gruppo di **23 volontari**, cittadini per lo più appartenenti ad Organizzazioni del Terzo Settore (ABIO, AIL, AVO, DONNA per DONNA, LILT e UNIVOC) che operano nel nostro Ospedale. Compito dei volontari è stato quello di distribuire i questionari presso le Strutture individuate e dare agli utenti tutte le informazioni necessarie per la compilazione e le finalità dell'Indagine.

L'organizzazione dell'Indagine di soddisfazione è stata coordinata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

2. CAMPIONAMENTO

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

Tab. 1 Dati questionari 2017-2018

	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
Ambulatori	192	276	188
Servizi	240	394	311
Degenze	314	607	347
TOTALE COMPLESSIVO	746	1277	846

Tab. 2 Percentuale di compilazione

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	% raccolti/distribuiti
TOTALE COMPLESSIVO	1277	846	66,24

3. SVOLGIMENTO

L'Indagine è stata condotta a partire da **fine dicembre 2017 a febbraio 2018**, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascun contesto. Come per gli scorsi anni, in alcuni servizi, dove l'afflusso e il turn over degli utenti sono molto elevati, la ricerca si è conclusa in una settimana, mentre nei reparti, dove la degenza è più lunga e quindi il turn over più basso, sono stati necessari accessi ripetuti da parte dei volontari per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Quasi tutte le Strutture oggetto dell'Indagine hanno raggiunto il numero predefinito di questionari compilati e restituiti negli appositi contenitori.

4. ELABORAZIONE DEI DATI

Le 32.600 risposte ottenute dai questionari restituiti, sono state oggetto di caricamento su matrici predisposte, successivo inserimento informatico dei dati, elaborazione degli stessi, predisposizione di grafici e tabelle di riepilogo, stesura del report finale e report di ogni singola Struttura interessata con successiva distribuzione ai Responsabili/Direttori di Struttura, DiPSa e Direzione Generale.

Nei paragrafi seguenti viene riportato mediante tabelle e grafici anche un confronto con i dati dell'Indagine di Soddisfazione dell'edizione precedente.

5. DEGENZE

L'analisi dei dati riferiti ai questionari distribuiti nei reparti di degenza è stata effettuata in modo complessivo, ovvero accorpando tutte le Strutture coinvolte, fatta eccezione per i reparti di Psichiatria e Pediatria Ragazzi e Genitori per le quali è stato predisposto un questionario specifico considerata la specificità degli utenti. Pertanto, per queste ultime Strutture i dati emersi sono riportati in un paragrafo dedicato.

Tab. 3 Dati relativi alle degenze

Degenze	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
Cardiochirurgia	17	38	18
Cardiologia	21	30	24
Chirurgia Generale	22	44	26
Ematologia	18	32	21
Gastroenterologia	19	45	25
Ginecologia	24	53	29
Malattie Infettive	15	40	23
Medicina Interna Carle	22	45	33
Neurochirurgia	21	40	22
Ortopedia	22	49	23
Ostetricia	24	50	25
Pediatria genitori	24	50	26
Pediatria ragazzi	24	40	10
Pneumologia	20	30	21
Psichiatria	21	21	21
TOTALE	314	607	347

Il questionario per le degenze

Il questionario per i pazienti ricoverati nelle Strutture di degenza è composto da 41 domande a risposta multipla che vanno ad indagare la qualità percepita rispetto all'accessibilità al servizio, al comfort, agli aspetti relazionali, ai tempi di attesa, all'umanizzazione ed alla valutazione complessiva del servizio ricevuto. L'ultima serie di domande, pur garantendo l'anonimato, raccoglie dati personali necessari per descrivere il campione.

Tutte le osservazioni sono state trascritte sui singoli report inviati ai Direttori/Responsabili e ai coordinatori delle Strutture interessate. Le percentuali riportate considerano esclusivamente i rispondenti ai singoli items escludendo quindi le mancate risposte.

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **69,1% dall'utente diretto interessato**, per il **27,43% da un accompagnatore**, per il **3,47% da un'altra persona**, quasi sempre un volontario. I dati sono simili a quelli del 2016.

Il **32,72%** dei rispondenti aveva un accesso **programmato** (37,88% nel 2016), il **62,28%** (66,12% nel 2016) è stato ricoverato **dal Pronto Soccorso**.

Il campione è costituito dal **42,11% da maschi** e dal **57,89% da femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi, pur considerando che nelle Strutture di Ostetricia e Ginecologia rispondono solo donne.

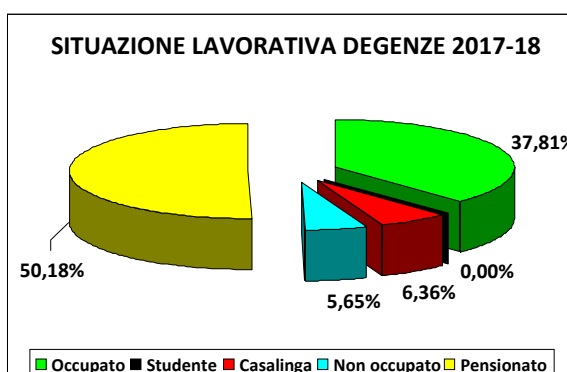
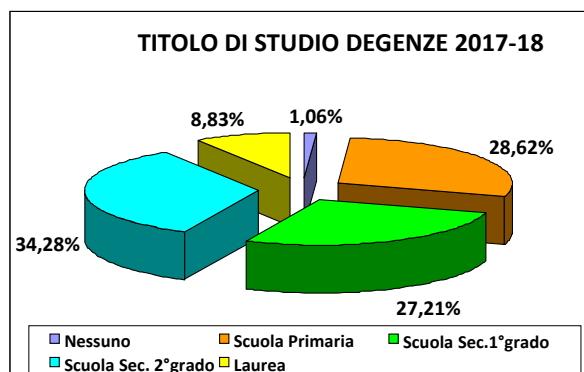
L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **61 anni** (64 anni nel 2016).

Tra i reparti oggetto dell'Indagine di soddisfazione che hanno pazienti più giovani troviamo l'Ostetricia dove l'età media delle rispondenti è di 31 anni, mentre quelli con pazienti oltre i 70 anni sono la Cardiocirurgia, la Cardiologia, la Medicina Interna Carle e l'Ortopedia.

La prevalenza dei rispondenti è di **nazionalità italiana (il 97,49%)** mentre il **2,5% è rappresentato da utenti stranieri** (nell'Indagine 2016 erano il 4,1%).

Il **livello di istruzione** risulta essere: **nessuno** per il **1,06%** dei rispondenti; **completamento della Scuola Primaria** per il **28,62%**; **diploma di Scuola Secondaria di 1° grado** per il **27,21%**; **diploma di Scuola Secondaria di 2° grado** per il **34,28%**; **Laurea** per il **8,83%**, in linea con lo scorso anno.

La **situazione lavorativa** dei rispondenti al momento dell'intervista risulta essere: **occupato** per il **37,81%**; **non occupato** per il **5,65%**, **nessun studente**, **casalinga/o** per il **6,36%**; **pensionato** per il **50,18%**, in corrispondenza con le età medie rappresentate.



Accessibilità al ricovero

Per quanto riguarda la domanda sulla valutazione della **segnaletica** all'interno della Struttura Ospedaliera (cioè chiare indicazioni di percorso per giungere in reparto), i risultati sono sostanzialmente sovrapponibili ai dati del 2016.

Segnaletica	% 2017-2018	% 2016
Pessima	0,69	0
Scarsa	2,08	0,81
Sufficiente	12,8	13,82
Buona	82,7	81,71
Non saprei	1,73	3,66

Comunicazione

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

VALUTAZIONE	Procedure ricovero		Accoglienza		Cure ricevute		Dimissione	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Pessima	0	0	0,35	0,41	0	0,82	0	0
Scarsa	0,35	0,40	6,62	2,83	3,84	2,87	2,72	0,92
Sufficiente	10,34	10,16	14,29	12,96	33,57	33,2	22,48	18,06
Buona	86,9	86,60	77,7	80,97	61,54	61,07	39,92	42,13
Non saprei	2,41	2,84	1,04	2,83	1,05	2,04	34,88	38,89

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

Comfort alberghiero

Come già nelle precedenti edizioni, sono state inserite alcune domande utili per valutare, rispetto ai parametri da Capitolato o ai requisiti di Accreditamento, alcuni indicatori previsti nella normativa per la Carta dei Servizi. Le domande invitano ad esprimere una valutazione rispetto a: **tranquillità, temperatura, ricambio d’aria, luminosità e stato di manutenzione delle dotazioni** all’interno dei locali di degenza. Nella seguente tabella sono riportati i risultati:

VALUTAZIONE	Tranquillità		Temperatura		Ricambio d’aria		Luminosità		Manutenzione delle dotazioni	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	2,44	2,87	3,16	1,23	6,33	3,32	0,73	0	5,32	2,05
Sufficiente	22,65	13,93	11,58	13,93	24,3	18,26	4,75	4,09	13,83	15,57
Buono	50,87	59,43	60,7	60,66	51,41	59,75	62,04	61,07	60,28	55,74
Ottimo	24,04	23,77	24,56	24,18	17,96	18,67	32,48	34,84	20,57	26,64

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

VALUTAZIONE	Servizi igienici		Camere		Spazi comuni		Biancheria		Stoviglie	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	4,91	1,63	3,48	0,41	1,41	0,84	0,37	0	0,71	1,65
Sufficiente	11,23	11,84	9,41	9,02	10,21	9,25	6,98	7,41	9,97	11,11
Buono	55,44	44,08	54,71	47,13	62,32	53,36	54,41	48,56	58,72	48,97
Ottimo	28,42	42,45	32,4	43,44	26,06	36,55	38,24	44,03	30,6	38,27

Le valutazioni sulla qualità percepita dei pasti hanno esaminato i seguenti aspetti: **varietà del menù, quantità del cibo, temperatura, aspetto/presentazione dei piatti, cottura, orario di arrivo** (puntualità nella consegna), **corrispondenza tra ordinato e ricevuto, cortesia del personale, addetto alle ordinazioni e cortesia di quello addetto alla consegna**.

VALUTAZIONE	Varietà menu		Quantità cibo		Temperatura		Aspetto piatti		Cottura	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	4,18	1,76	1,87	0	2,24	2,62	4,18	2,66	4,09	3,57
Sufficiente	14,45	12,72	12,36	11,21	11,57	17,9	17,49	20,35	15,24	17,41
Buono	61,98	57,89	56,56	56,03	66,04	52,84	62,74	56,19	64,68	55,36
Ottimo	19,39	27,63	29,21	32,76	20,15	26,64	15,59	20,8	15,99	23,66

VALUTAZIONE	Orario arrivo		Corrispondenza Ordinato/ricevuto		Cortesia personale ordinazioni		Cortesia personale alla consegna	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	1,89	1,31	1,15	0,89	0,38	0	0,37	0,43
Sufficiente	10,61	10,48	9,58	11,56	1,5	5,18	3,73	9,48
Buono	65,15	62,45	59	54,22	53,76	47,41	51,87	46,99
Ottimo	22,35	25,76	30,27	33,33	44,36	47,41	44,03	43,1

Tempi di attesa

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

VALUTAZIONE	No	Si meno 1 ora	Tra 1 e 2 ore	Oltre 2 ore	Non c'era il letto
% 2017-18	81,14	11,74	3,2	3,92	0
% 2016	88,26	5,26	3,24	3,24	0

Aspetti relazionali e umanizzazione

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

Di seguito i risultati:

VALUTAZIONE	Disponibilità all'ascolto del Medico		Disponibilità all'ascolto del personale		Rispetto della riservatezza	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Pessimo	0	0	0	0	0	0,40
Scarso	0,36	1,22	1,06	0,82	0,71	0,40
Sufficiente	9,93	4,9	5,67	8,16	7,12	4,84
Buono	88,65	93,47	92,56	90,61	90,75	93,15
Non saprei	1,06	0,41	0,71	0,41	1,42	1,21

Trattamento del dolore

Nel questionario sono presenti due domande relative al trattamento ricevuto in presenza del sintomo **dolore**: con la prima viene chiesto di valutare **l'attenzione prestata dagli operatori** in caso di dolore e con la seconda, **l'efficacia della terapia somministrata.**

VALUTAZIONE	Attenzione al dolore		Efficacia terapia per il dolore	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Pessima	0,37	0	0	0
Scarsa	0,37	0,42	0,74	0
Sufficiente	5,9	4,13	7,38	8,15
Buona	90,04	90,08	88,19	80,69
Non saprei	3,32	5,37	3,69	11,16

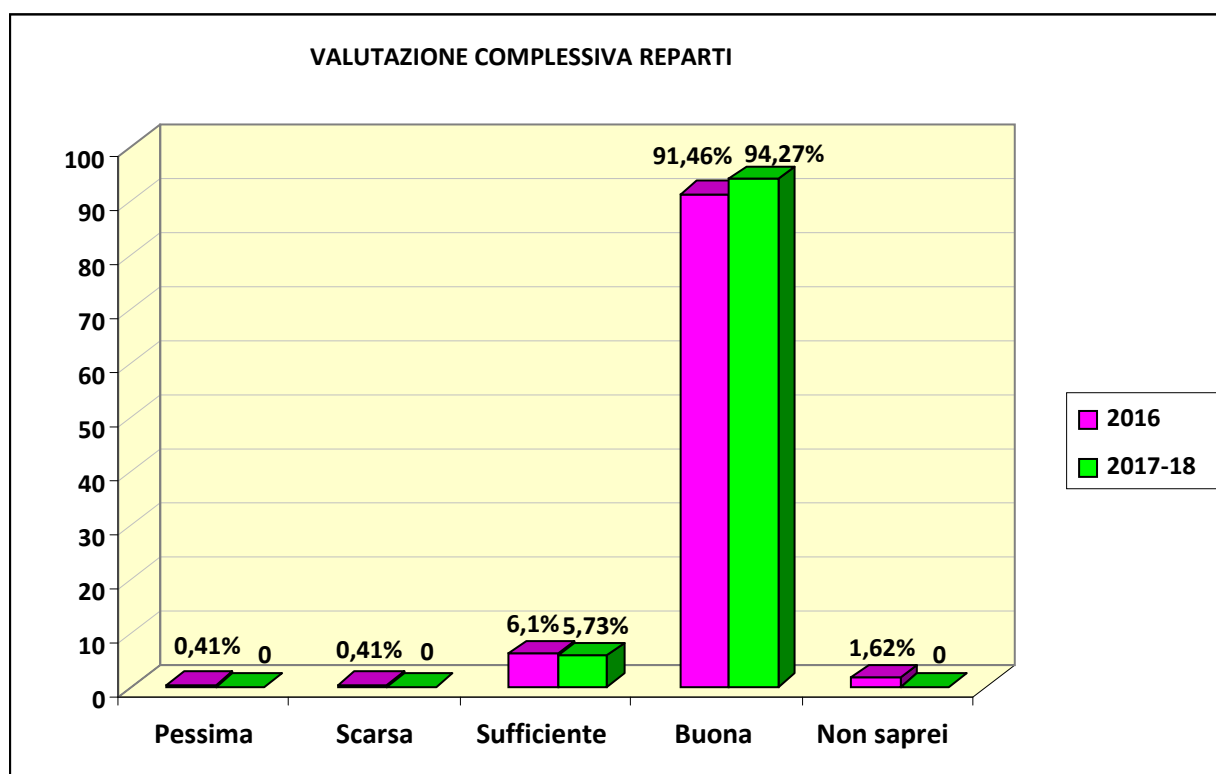
Valutazione globale

L'area denominata **valutazione globale** richiede un dato in merito ad essere **già stato ricoverato nell'ospedale** negli ultimi 3 anni. Il **41,61%** (40,49% nel 2016) ha risposto in modo affermativo; il **58,39%** (59,51% nel 2016) in modo negativo.

In caso affermativo, **il servizio odierno** è stato considerato **migliore** nel **32,88%** dei rispondenti (31,75% nel 2016), **uguale** nel **50,68%** (49,21% nel 2016), **peggiore** nel **2,06%** (1,58% nel 2016) e il **14,38%** (17,46%) **dichiara che non saprebbe esprimere un parere.**

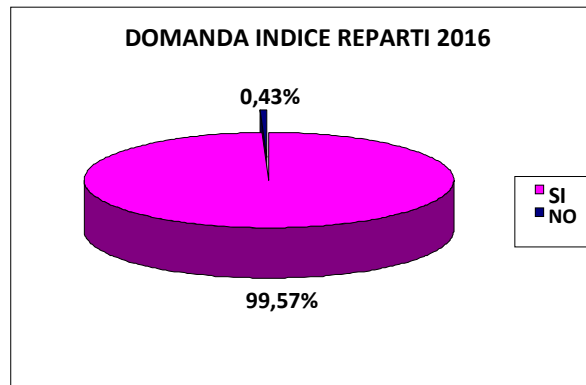
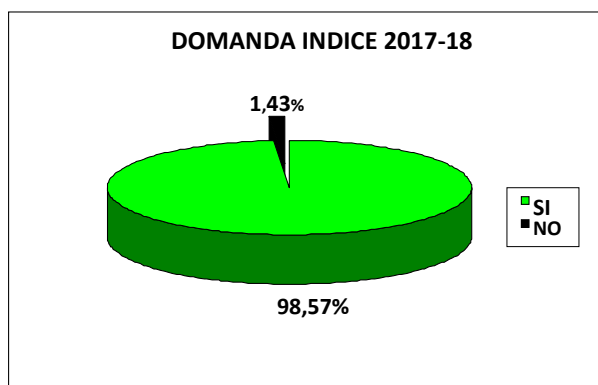
Con una domanda si chiede all'utente **come valuta complessivamente il servizio ricevuto.**

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Non saprei
% 2017-2018	0	0	5,73	94,27	0
% 2016	0,41	0,41	6,1	91,46	1,62



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

Nel 2017-2018, n.11 utenti (n.14 nel 2016) non hanno dato risposta a questa domanda, ma il **98,57%** dei rispondenti (99,57% nel 2016) **ha risposto affermativamente**, mentre l'**1,43%** (0,43% nel 2016) ha dato risposta **negativa**.



Psichiatria

Sono stati restituiti i **21** questionari distribuiti, tutti compilati dagli stessi utenti. Si tratta di 11 pazienti di sesso maschile e 10 di sesso femminile, con un'età media di 42 anni.

La valutazione sulle **informazioni** date dal personale al momento dell'**accoglienza** è **buona** per l'**85,7%** (solo 3 pazienti rispondono sufficiente, nessuno ha dato risposte negative) dei rispondenti, l'**85,7%** è **molto soddisfatto rispetto alle informazioni sulle cure ricevute** e il **95,3%** dei pazienti si ritiene **molto soddisfatto** delle informazioni ricevute al momento della dimissione.

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

Per quanto riguarda l'area relazionale, la **disponibilità all'ascolto** dei medici è ritenuta **buona** per il **90,5%**, **sufficiente** per 2 pazienti, **nessuna valutazione scarso o pessimo**. La **disponibilità all'ascolto** del personale infermieristico viene valutata come **buona** da tutti i rispondenti (**100%**).

La totalità dei rispondenti ha partecipato alle attività pomeridiane (musicoterapia e ginnastica dolce) che sono state valutate con **buono**. Tredici pazienti hanno partecipato alle uscite in giardino, valutate come **sufficienti** da 12 pazienti e **scarse** da 1 paziente.

Per tutti i pazienti è considerato **buono** il **rispetto della riservatezza** da parte del personale di assistenza e altrettanto **buona l'attenzione del personale durante i momenti di crisi**.

La **valutazione complessiva** dei servizi ricevuti è ritenuta **buona** per tutti i rispondenti, che consiglierebbero ad un parente/amico con lo stesso problema di farsi ricoverare in questa Struttura.

Pediatria Ragazzi e Pediatria Genitori

Al questionario somministrato in Pediatria ai Genitori, hanno risposto **26** tra padri e madri di bimbi/ragazzi ricoverati con età da 2 mesi a 14 anni (rispettivamente 7 papà e 19 mamme, con un'età media di 37 anni).

L'**accoglienza** ricevuta in reparto al momento del ricovero è stata ritenuta poco o per niente soddisfacente da nessun genitore, **abbastanza soddisfacente** da 5 persone (**19,23%**) e **molto soddisfacente** dalle restanti 21 (**80,77%**).

In merito alla domanda sulla **comodità del letto**, nessuno ha risposto di essere per niente o poco soddisfatto, 10 **abbastanza** (**38,46%**) e 14 **molto** (**53,84%**). Due genitori hanno risposto "non saprei".

Rispetto alla valutazione dei pasti (del **cibo fornito in reparto**), 5 genitori hanno riferito che il figlio è stato **poco soddisfatto**, altri 13 hanno risposto **abbastanza soddisfatto**, 4 di loro hanno scritto che erano stati **molto soddisfatti**, mentre 3 non sapevano dare un giudizio e 3 non hanno risposto.

Rispetto ai **servizi offerti a chi fornisce assistenza** 1 genitore ha scritto di essere **per niente soddisfatto**, 12 **abbastanza soddisfatti** (**46,16%**) e gli altri 13 **molto soddisfatti** (**50%**).

Nessun genitore ha ritenuto che gli operatori abbiano fatto niente o poco per **garantire la privacy/riservatezza**, altri 10 genitori hanno risposto che hanno fatto **abbastanza** e gli altri 15 **molto** (**60%**); un genitore non ha risposto.

Sei genitori **(24%)** hanno riferito di essersi sentiti **abbastanza considerati come persone**, altri 18 **(72%)** hanno risposto **molto considerati** e 1 persona ha risposto poco.

Alla domanda **“ritiene che gli operatori abbiano cercato di tenere in considerazione le esigenze di suo figlio?”** un genitore ha risposto per niente, 5 **abbastanza (19,23%)** e 20 **molto (76,92%)**.

In merito alle **informazioni ricevute durante il ricovero del figlio**, 3 genitori si sono ritenuti **poco soddisfatti**, 9 hanno risposto **abbastanza (36%)** e gli altri 13 sono stati **molto soddisfatti (52%)**. Un genitore non ha risposto.

Alla domanda **“come valuta la disponibilità all’ascolto da parte del personale Medico?”** nessun genitore l’ha definita pessima, 2 hanno risposto che è stata **scarsa**, altri 2 hanno risposto **sufficiente** e i restanti 22 l’hanno giudicata **buona (84,6%)**.

Rispetto alla valutazione della **disponibilità all’ascolto del personale infermieristico**, nessun genitore l’ha definita pessima, 1 genitore **scarsa**, 2 l’hanno giudicata **sufficiente** e gli altri 23 **buona (88,46%)**.

Un solo genitore ha ritenuto che i curanti abbiano fatto poco per **ridurre il dolore del figlio**, 4 hanno risposto **abbastanza (16%)** e 20 **molto (80%)**, 1 genitore non ha risposto. Undici persone hanno rilevato che gli **interventi per ridurre il dolore** hanno avuto **abbastanza effetto (42,3%)** e altri 13 **molto (50%)**. Un genitore ha risposto per niente e un altro poco.

La **valutazione complessiva** della qualità dei servizi ricevuti è stata ritenuta **pessima da 1** genitore, **sufficiente da 2** e **buona da 23** rispondenti **(88,46%)**.

Alla domanda **“consiglierebbe a chi ha lo stesso problema di rivolgersi alla Struttura”**, 25 genitori rispondono **sì**, un solo genitore risponde negativamente.

Sono stati restituiti **10 questionari compilati dai ragazzi** (l’obiettivo era di raccoglierne 24) con età media di 13 anni (range da 10 a 15), 3 maschi e 7 femmine. Di questi 3 hanno dichiarato di essere abbastanza soddisfatti dell’**accoglienza** ricevuta in reparto, nessuno si è ritenuto poco o per niente soddisfatto.

Alla domanda se è soddisfatto sulla **comodità del letto**, un utente ha risposto per niente, 4 abbastanza e altri 5 utenti molto.

Cinque ragazzi hanno dichiarato di essere poco soddisfatti del **cibo**, 4 abbastanza e 1 molto soddisfatto.

Due ragazzi hanno riferito che hanno avuto poco **la possibilità di fare domande a medici e infermieri quando ne hanno avuto bisogno**, 2 abbastanza e altri 5 molto. Un ragazzo non ha risposto alla domanda.

Alla domanda **“hai ottenuto risposte che ti hanno soddisfatto?”**, 1 ragazzo ha risposto poco, 5 abbastanza e 3 molto. Un ragazzo non ha risposto alla domanda.

Alla domanda **“Se avevi male, pensi che ti abbiano fatto delle cose per farti stare meglio?”** un ragazzo ha risposto poco, 3 abbastanza e 6 molto.

Un ragazzo ha fatto presente che **le cose fatte per farlo stare meglio** non sono servite a niente, 4 abbastanza, 5 molto.

Alla domanda **“ti ritieni soddisfatto del trattamento ricevuto in questo ricovero?”** 3 ragazzi hanno risposto abbastanza e 7 molto.

Tutti i dieci ragazzi consiglierebbero ad un amico che ne abbia bisogno di **farsi ricoverare presso questo reparto**.

6. AMBULATORI

Tab. 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
Cardiochirurgia	24	30	14
Cardiologia	24	30	20
Chirurgia Vascolare	24	30	29
Ematologia	24	26	26
Malattie Infettive	24	40	28
Nefrologia (Trapianti)	24	40	24
Neurochirurgia	24	40	28
Ambulatorio TAO (Terapia Anticoagulante Orale)	24	40	19
TOTALE	192	276	188

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati dall'**utente diretto interessato** per il **75,8%** (75,11% nel 2016) dei rispondenti e dall'**accompagnatore** (familiare, badante, ecc) per il restante **24,2%** (23,61% nel 2016).

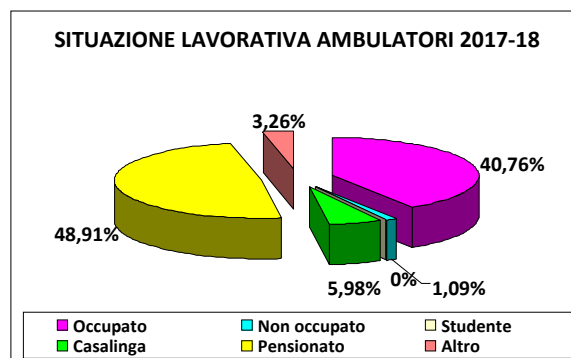
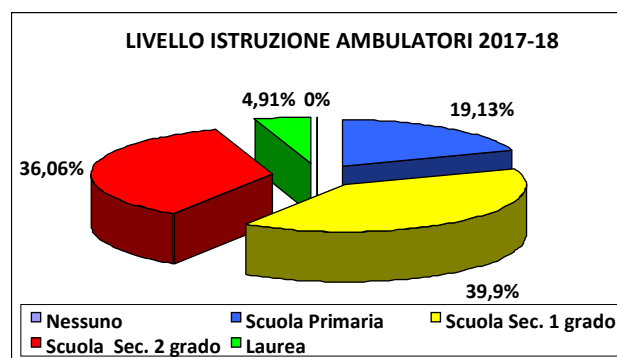
Il **53,8%** sono **maschi** e il **46,2%** **femmine**. I dati rilevati risultano sovrapponibili al 2016.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **60 anni**, con un range compreso tra 49 (media dell'Ambulatorio di Malattie Infettive) e 79 (media dell'Ambulatorio TAO).

La **nazionalità** è **italiana** per il **96,7%** dei rispondenti e il rimanente **3,3%** è rappresentato da **cittadini stranieri**, dato sovrapponibile allo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta: completamento della **Scuola Primaria** per il **19,13%** degli utenti; **diploma di Scuola Secondaria di 1° grado** per il **39,9%**; diploma di **Scuola Secondaria di 2° grado** per il **36,06%**; **Laurea** per il **4,91%**.

L'**attuale situazione lavorativa** dei rispondenti risulta: **occupato** il 40,76%, **casalinga** il 5,98%, **in cerca di occupazione** l'1,09%, **pensionato** il 48,91%. Hanno dichiarato "altro" 6 utenti corrispondenti al 3,26% dei rispondenti. Nel campione non erano presenti studenti.



Accessibilità al servizio

Il **38,5%** delle persone si recava presso lo specifico ambulatorio oggetto dell'Indagine per la prima volta mentre per il restante **61,5%** si trattava di accessi successivi.

Alcune domande relative a quest'area chiedono di assegnare una valutazione su: segnaletica **all'interno** della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso riferibili all'intera Struttura ospedaliera), informazioni relative **agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket, ecc.)** e informazioni **relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita.**

Nella tabella seguente sono riportati i dati raccolti.

VALUTAZIONE	Segnaletica		Informazioni su aspetti amministrativi		Informazioni su esame	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Pessimo	0	1,28	0,53	0,43	0	0
Scarso	9,68	4,68	4,28	3,46	4,35	1,3
Sufficiente	27,96	22,55	25,67	23,81	13,59	17,75
Buono	60,75	70,64	62,57	68,4	78,8	79,22
Non saprei	1,61	0,85	6,95	3,9	3,26	1,73

Il **64,67%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione; per la percentuale rimanente l'appuntamento è stato fissato dal personale dell'ambulatorio durante la visita precedente.

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

VALUTAZIONE	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Inaccettabile	3,79	2,5	8,69	3,91	8,4	7,5
Insoddisfacente	8,33	4,37	17,4	13,28	11,45	15
Accettabile	50,76	46,25	42,61	45,31	48,09	39,37
Soddisfacente	29,55	44,38	24,35	32,03	30,53	35,63
Non saprei	7,57	2,5	6,95	5,47	1,53	2,5

Per chi ha dovuto prenotare, è stata richiesta una valutazione sulla **disponibilità del personale al momento della prenotazione** che è stata ritenuta pessima da **0** utenti, **scarsa** da 2 persone (**1,5%**), **sufficiente** dal **18,8%** dei rispondenti e **buona** dal **75,95%** (81,71 % nel 2016).

Una persona ha ritenuto inaccettabile il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, **3** persone, corrispondenti all'**1,63%** (6,11% nel 2016) dei rispondenti, lo hanno ritenuto **insoddisfacente**, il **37,5 %** (38,43% nel 2016) **accettabile** ed il **53,81%** (come nel 2016) **adeguato**; 12 persone hanno risposto **"non saprei"**.

Il **6,49%** (3,08% nel 2016) ha dichiarato di aver dovuto **aspettare più di 1 ora** oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione, il **23,78%** (31,72% nel 2016) **tra 15 minuti ed un'ora**, il **28,65%** (26% nel 2016) **meno di 15 minuti**, il **35,67%** (36,12 %) di **non aver dovuto aspettare**. Il **5,41%** risponde **"non saprei"**.

Comunicazione e aspetti relazionali

Le domande successive chiedono di esprimere una valutazione **sulle informazioni fornite dal Medico eventualmente incontrato** e la **comprensibilità delle informazioni fornite dagli infermieri o altro personale sanitario** durante la permanenza in ambulatorio.

VALUTAZIONE	Informazioni dal Medico		Informazioni dal personale	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Pessima	0	0	0	0
Scarsa	0,54	1,36	0	2,18
Sufficiente	12,5	10,41	9,68	8,3
Buona	83,15	85,52	89,25	88,65
Non saprei	3,81	2,71	1,07	0,87

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

VALUTAZIONE	Disponibilità ascolto del Medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto della riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Pessima/o	0,55	0	0	0	0	0	0	0
Scarsa/o	0	1,86	0,54	1,79	0,54	0,88	0,54	0,88
Sufficiente	13,19	11,63	7,03	12,05	10,75	10,13	11,35	9,69
Buona/o	84,61	84,19	91,35	85,71	86,02	88,11	85,95	88,11
Non saprei	1,65	2,32	1,08	0,45	2,69	0,88	2,16	1,32

In merito alla **riservatezza** durante la prestazione, 5 persone sul totale dei rispondenti (come nel 2016) hanno specificato che il rispetto è stato **scarso** nei seguenti contesti:

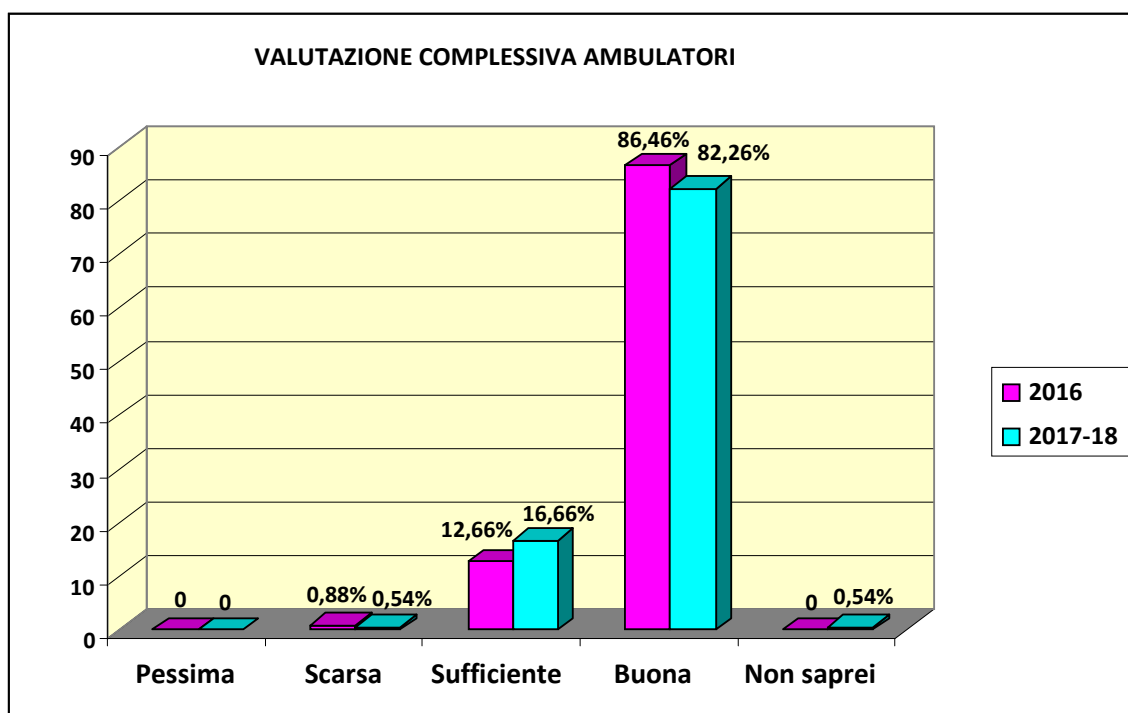
- ☐ durante l'attesa prima della visita (1 persona);
- ☐ durante la visita (3 persone);
- ☐ al momento della prenotazione (1 persona).

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

VALUTAZIONE	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	10,65	2,42	2,39	0	4,19	0,97
Sufficiente	27,81	24,15	17,37	15,87	26,35	24,64
Buona	51,48	61,35	62,28	69,71	55,69	63,28
Ottima	10,06	12,08	17,96	14,42	13,77	11,11

Il servizio ricevuto è stato valutato complessivamente in questo modo:

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2017	0	0,54	16,66	82,26	0,54
% 2016	0	0,88	12,66	86,46	0



Il **100%** degli utenti (98,68% nel 2016) **consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura**, nessun **utente risponde no** (1 nel 2016); 6 persone non hanno risposto a questa domanda (3,19% sul numero totale dei questionari compilati).

7. SERVIZI

Tab. 5 Dati relativi ai servizi (2017-2018)

Servizi	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
Laboratorio Analisi	24	40	23
Medicina Nucleare	24	30	26
Neuroradiologia	24	40	28
Radiodiagnostica S. Croce	24	40	37
Radiodiagnostica Carle	24	40	36
Radioterapia	24	40	24
Recupero Riabilitazione Funzionale	24	35	28
Day Service	24	45	34
Day Hospital Oncologico	24	40	37
S.I.M.T.	24	44	38
TOTALE	240	394	311

Le matrici dei questionari riportano in gran parte le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi. Sono state mantenute le matrici specifiche per il Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale, Day Service e Day Hospital Oncologico che verranno commentate a parte.

Nel presente paragrafo sono stati accorpati i dati relativi alla Radiodiagnostica (suddivisa in Presidio S. Croce e Presidio Carle), alla Neuroradiologia, alla Radioterapia, alla Medicina Nucleare, alla Struttura Recupero e Riabilitazione Funzionale e Laboratorio Analisi in quanto hanno utilizzato la medesima matrice per la raccolta dati. Di seguito vengono presentati i dati rilevati in questa edizione e quelli relativi all'Indagine precedente (2016) per consentire un confronto.

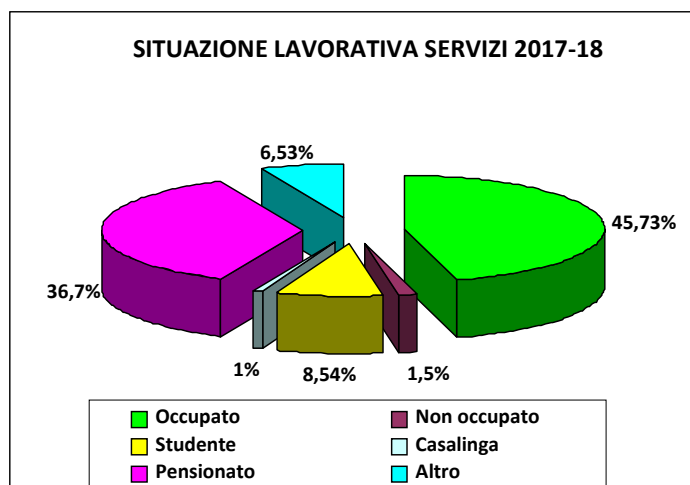
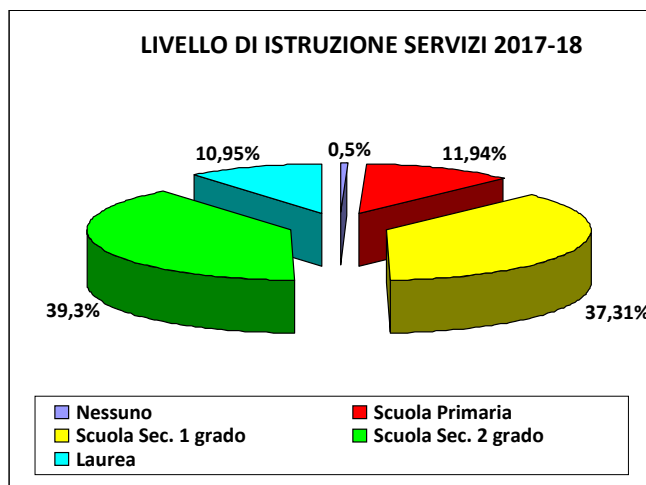
Descrizione del campione (dati anagrafici)

In questa edizione il questionario è stato compilato nel **75,62%** dei casi direttamente dall'**utente diretto interessato**, nel **22,39%** da un **accompagnatore** (familiare, badante, ecc) e in 4 casi (**1,99%**) da altre persone (volontari). Complessivamente il campione riporta il **38,31%** di rispondenti **maschi** ed il **61,69%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **57 anni**, due anni in meno rispetto allo scorso anno.

Gli stranieri che si sono trovati coinvolti nell'Indagine sono stati 7, pari al **3,48%** dei rispondenti.

Una sola persona ha dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico (0,49%)**, l'**11,94%** è in possesso della licenza elementare (**Scuola Primaria**) il **37,31%** del diploma di **Scuola Secondaria di 1° grado**, il **39,3%** del diploma di **Scuola Secondaria di 2° grado** e il **10,5%** è in possesso di **Laurea**.

Il campo riguardante la **situazione lavorativa** riporta una percentuale pari al **36,7%** di **pensionati**, l'**8,54%** di **casalinghe**, il **45,73%** **occupati** di varia natura, l'**1,5%** di **studenti**, l'**1%** di **utenti in cerca di occupazione** e il **6,53%** la voce **altro** rispetto alle categorie proposte.



Il **61,12%** degli utenti intervistati è già stato nel servizio in questione, mentre per il **38,88%** è la prima volta.

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

- ☐ **proposta del Medico di famiglia** per il **53,5%** dei rispondenti;
- ☐ **invio dal Pronto Soccorso** per l'**11%**;
- ☐ **consiglio di conoscenti/familiari** per il **4%**;
- ☐ **ragioni di comodità** per l'**8%**;
- ☐ **non c'era altra scelta** per l'**11,5%**;
- ☐ **esperienza positiva precedente** il **12%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nelle rilevazioni 2016.

Accessibilità al servizio

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

Nella tabella sottostante i risultati:

VALUTAZIONE	Segnaletica		Informazioni sugli aspetti amministrativi		Informazioni sull'esame	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Pessimo	0	0	0,5	0,54	0	1,06
Scarso	5,45	7,81	1,51	3,74	1,54	2,66
Sufficiente	28,71	23,96	25,13	19,79	18,46	20,74
Buono	65,84	66,67	71,36	74,33	78,97	73,94
Non saprei	0	1,56	1,5	1,6	1,03	1,6

Il **79,25%** dei rispondenti ha dovuto **prenotare** per accedere alla visita o all'esame; gli utenti rimanenti non hanno prenotato la prestazione in quanto l'appuntamento è stato fissato dallo stesso personale del servizio/ambulatorio durante una visita e/o esame specialistico.

In alcuni casi (es. Laboratorio Analisi) l'accesso per le prestazioni è diretto, con impegnativa del Medico di Medicina Generale.

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

VALUTAZIONE	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Inaccettabile	1,37	0,74	4,96	3,88	6,25	7,03
Insoddisfacente	4,8	7,35	18,18	6,8	11,81	11,72
Accettabile	50,68	48,53	42,15	41,75	45,14	52,34
Soddisfacente	40,41	41,91	28,1	35,92	33,33	25,78
Non saprei	2,74	1,47	6,61	11,65	3,47	3,13

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **pessima** da 0 rispondenti, **scarsa** da 1 persona, **sufficiente** dal **22,97%** (9,02% nel 2016), **buona** dal **74,32%** (86,47% nel 2016). Il **2,03%** ha risposto "non saprei".

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato inaccettabile da 2 persone, **insoddisfacente** dal **2,5%** (3,14% nel 2016), **accettabile** dal **40%** (35,60% nel 2016) dei rispondenti, **adeguato** dal **54,5%** (58,12% nel 2016). Quattro persone rispondono "non saprei".

Il **9,82%** (8,14% nel 2016) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare più di un'ora oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione**, il **26,38%** (29,07% nel 2016) **tra 15 minuti ed un'ora**, il **19,63%** (25% nel 2016) **meno di 15 minuti**, il **41,72%** (33,14% nel 2016) **non ha dovuto aspettare**.

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** è stato considerato inaccettabile da 1 persona, **insoddisfacente** da 4 persone (come nel 2016), **accettabile** dal **47,46%** (44,07% nel 2016), **adeguato** dal **44,07%** (49,72% nel 2016) e il **5,65%** ha risposto "non saprei".

Aspetti relazionali e comunicazione

Le domande successive chiedono di esprimere una valutazione **sulle informazioni fornite dal Medico eventualmente incontrato e la comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri o altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio.**

VALUTAZIONE	Informazioni dal Medico		Informazioni dal personale	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Pessima	0	0,60	0,52	0,56
Scarsa	3,31	0,60	1,55	2,23
Sufficiente	22,52	16,87	18,04	17,32
Buona	65,56	74,7	76,29	77,66
Non saprei	8,61	7,23	3,6	2,23

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

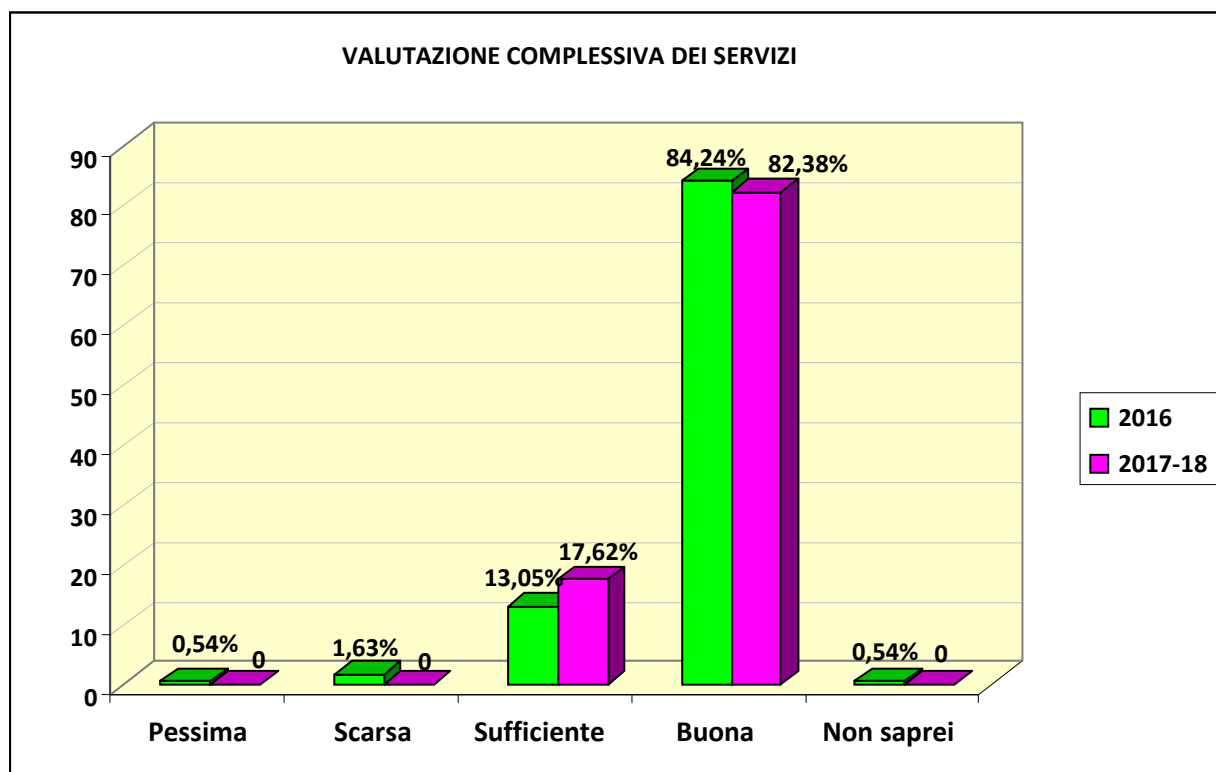
VALUTAZIONE	Disponibilità ascolto del Medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Pessima/o	0,68	0,63	0	1,08	0	0	0	0,56
Scarsa/o	4,11	3,16	2,11	2,70	2,6	1,07	1,19	2,23
Sufficiente	19,18	19,62	19,05	18,38	19,8	10,16	17,86	16,76
Buona/o	66,44	69,62	77,78	75,14	77,08	87,7	80,36	79,89
Non saprei	9,59	6,97	1,06	2,7	0,52	1,07	0,59	0,56

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

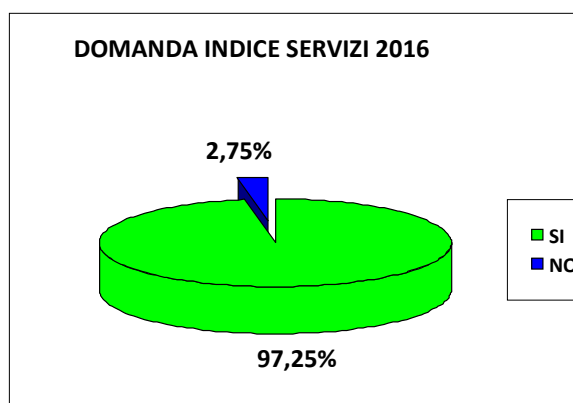
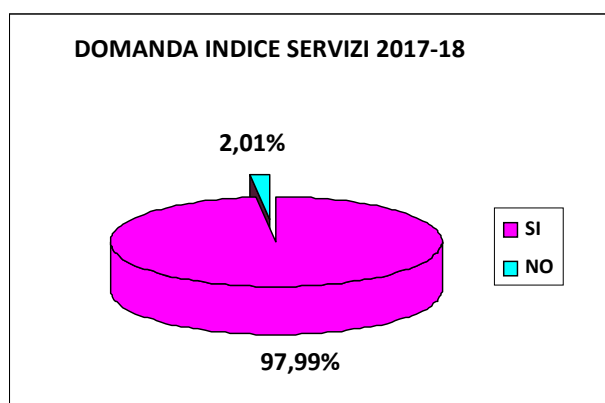
VALUTAZIONE	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Insufficiente	2,87	3,18	0	0	1,1	1,84
Sufficiente	29,89	24,84	18,28	8,39	24,73	19,02
Buona	55,17	59,24	58,86	71,61	57,69	66,87
Ottima	12,07	12,74	22,86	20	16,48	12,27

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

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2017-2018	0	0	17,62	82,38	0
% 2016	0,54	1,63	13,05	84,24	0,54



Il 97,99% (97,25% nel 2016) consiglierebbe ad un amico - parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura, mentre 4 persone (2,01%) rispondono di no; 3 utenti non rispondono a questa domanda (1,48% sul totale dei questionari compilati).



7.1. SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)

La matrice utilizzata per il SIMT è rimasta invariata rispetto le edizioni precedenti e dunque il confronto dei dati è totale, anche se è necessario precisare che il numero ridotto di questionari rispetto all'elevato numero di utenti che accedono al servizio potrebbe determinare differenze in positivo o negativo nel confronto con il 2016 non rappresentative.

Tab. 6 Dati relativi al SIMT

Matrice SIMT	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
SIMT	24	44	38

In questa edizione dell'Indagine sono stati restituiti 38 dei 44 questionari consegnati (**86,36%** dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT. Il campione è costituito dal 64% di maschi e dal 36% di femmine, l'età media è di 46 anni, il **96%** non è alla prima donazione.

Accessibilità al servizio

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

Di seguito i risultati con il confronto con l'anno 2016:

VALUTAZIONE	Orario apertura		Tempi di attesa donazione		Chiarezza modulistica	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	13,2	0	10,5	0	2,7	3,8
Abbastanza	44,7	15,4	60,5	48,0	37,8	46,2
Molto	42,1	84,6	29,0	52,0	59,5	50,0

Comfort

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

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	5,3	0	0	0
Poco	0	0	7,9	3,8	13,2	0
Abbastanza	31,6	15,4	39,4	34,6	52,6	46,15
Molto	68,4	84,6	47,4	61,6	34,2	53,85

Umanizzazione

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

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	3,8	0	0	0	0
Abbastanza	28,9	15,4	18,4	11,5	50,0	23,1
Molto	71,1	80,8	81,6	88,5	50,0	76,9

Informazioni

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

VALUTAZIONE	Informazioni prima della donazione		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	5,4	0	2,6	0	5,3	7,7
Abbastanza	24,3	15,4	31,6	19,2	23,7	11,5
Molto	70,3	84,6	65,8	80,8	71,0	80,8

Il **34,2%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un Medico** quando lo ha richiesto, il **5,3% abbastanza**, ma il **60,5%** degli utenti risponde che non ne ha avuto la necessità. Altre domande si rivolgono al donatore per capire se si è **sentito a proprio agio**, se ha sentito **dolore** durante il prelievo e se è stato trattato con **cortesia**.

VALUTAZIONE	Messo a proprio agio		Dolore durante prelievo		Cortesia	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	39,5	61,5	0	0
Poco	0	0	52,6	34,6	0	0
Abbastanza	18,4	3,8	5,3	3,9	13,2	11,5
Molto	81,6	96,2	2,6	0	86,8	88,5

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

VALUTAZIONE	Soddisfazione complessiva		Aspettative	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0
Abbastanza	28,9	7,7	33,3	20
Molto	71,1	92,3	66,7	80

Quasi la totalità dei rispondenti (eccetto uno) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura**, 1 persona non risponde.

7.2 DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

La matrice utilizzata per il Day Hospital Oncologico è rimasta invariata rispetto le edizioni precedenti.

Tab. 7 Dati relativi al Day Hospital Oncologico

	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
DH Oncologico	24	40	37

La prima domanda chiede all'utente se ritiene che sia stata rispettata l'ora di prenotazione e dalle risposte emerge che 7 utenti ritengono che sia stata poco o per niente **rispettata**, il **64,9%** (il 63,4% nel 2016) risponde **abbastanza**, il **16,2%** (23,3%) **molto**.

Comfort

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

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	2,7	0	2,7	0
Poco	2,7	3,3	10,8	6,9	13,5	30
Abbastanza	18,9	33,3	32,4	62,1	56,8	36,7
Molto	78,4	63,4	54,1	31,0	27,0	33,3

Umanizzazione e aspetti relazionali

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

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	3,33	2,7	0	0	0
Poco	2,7	3,33	5,4	3,33	8,1	3,33
Abbastanza	29,7	46,67	18,9	43,33	29,7	60
Molto	67,6	46,67	73,0	53,34	62,2	36,67

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

VALUTAZIONE	Informazioni ricevute		Informazioni sulle cure		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Per niente	2,7	4,16	2,7	6,66	5,5	3,45	5,4	0
Poco	5,4	16,67	8,1	16,67	2,8	3,45	5,4	6,66
Abbastanza	48,6	29,17	59,5	40	50,0	55,17	37,8	46,67
Molto	43,3	50	29,7	36,67	41,7	37,93	51,4	46,67

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

VALUTAZIONE	Informazioni su come alleviare sintomi		Possibilità di parlare con Medico		Messo a proprio agio		Cortesia	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Per niente	8,1	0	0	3,6	0	0	0	0
Poco	2,7	10	16,7	7,1	0	0	0	3,3
Abbastanza	29,7	50	33,3	28,6	18,9	33,3	13,5	23,3
Molto	59,5	40	50,0	60,7	81,1	66,7	86,5	73,4

Il **70,3%** (50% nel 2016) dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in Day Hospital Oncologico, il restante **24,3%** (46,67% nel 2016) **abbastanza**, 1 sola persona **poco** e 1 **per niente**.

Per il **44,5%** (35,71% nel 2016) dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **38,9%** (53,38%) **abbastanza**, per **3 persone poco** e per **3 persone per niente**.

Il **94,3%** dei pazienti **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questa Struttura in caso di bisogno**, 2 **persone non rispondono** e 2 **rispondono no**.

7.3. DAY SERVICE

Tab. 8 Dati relativi al Day Service

	Obiettivo	Questionari distribuiti	Questionari raccolti
Day Service	24	45	34

Anche la matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modifiche rispetto all'edizione precedente. Con le prime domande si chiede all'utente se è soddisfatto della possibilità di effettuare in **un'unica giornata** le visite e gli esami necessari per il suo intervento e se è stato **rispettato l'orario di prenotazione**. Nella tabella successiva i risultati.

VALUTAZIONE	Possibilità fare esami unica giornata		Rispetto orario di prenotazione	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	3,2	0
Poco	3	0	6,5	3,8
Abbastanza	21,2	15,4	29	46,2
Molto	75,8	84,6	61,3	50

Di seguito sono riportati i risultati rispetto le valutazioni sulla **pulizia dei locali, dei servizi aggiuntivi** (distributori automatici) e **degli spazi a disposizione**.

VALUTAZIONE	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	3,8	0	4	3	0
Abbastanza	42,4	46,2	56,2	64	51,5	73,1
Molto	57,6	50	43,8	32	45,5	26,9

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

VALUTAZIONE	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0	2,9	0
Poco	5,9	3,8	0	0	2,9	3,85
Abbastanza	32,4	53,8	35,3	34,62	50,0	57,69
Molto	61,7	42,4	64,7	65,38	44,2	38,46

Una successiva serie di domande chiede una valutazione sulla **comprensibilità delle informazioni** fornite dal Servizio, sulla **chiarezza delle informazioni fornite dall'Anestesista**, sulla **possibilità di poter fare domande** e, infine, se si ritiene di aver avuto tutte le **informazioni necessarie**.

VALUTAZIONE	Comprensibilità informazioni		Informazioni Anestesista		Possibilità di fare domande		Informazioni utili	
	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016	% 2017-18	% 2016
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco	0	3,8	0	0	6,3	8,0	0	0
Abbastanza	60,6	50,0	46,2	50,0	53,1	56,0	45,5	52,0
Molto	39,4	46,2	53,8	50,0	40,6	36,0	54,6	48,0

Umanizzazione

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

VALUTAZIONE	Si è sentito a proprio agio		Trattato con cortesia	
	% 2017-2018	% 2016	% 2017-2018	% 2016
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	3,8	0	0
Abbastanza	33,3	30,8	18,2	15,4
Molto	66,7	65,4	81,8	84,6

Il **67,6%** (73,1% nell'anno 2016) si ritiene **complessivamente molto soddisfatto del trattamento ricevuto in Day Service**, il **32,4%** (23,8%) **abbastanza**. Nessuno si dichiara **poco** o niente **soddisfatto** del servizio ricevuto.

Per il **46,9%** (80% nel 2016) dei rispondenti **il trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **53,1% abbastanza**. Nessuno ha risposto "poco" o "per niente".

Il **100%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, come negli anni precedenti.

8. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

La quota delle risposte previste dal piano di campionamento è stata raggiunta pressoché in tutte le Strutture (degenze, ambulatori e servizi) a cui è stata estesa l'Indagine con una positiva restituzione dei questionari compilati ben superiore al 50% predefinito.

Le **caratteristiche del campione** (rapporto maschi/femmine, scolarità, età media, grado di istruzione e nazionalità) non hanno riportato cambiamenti significativi rispetto allo scorso anno.

Le valutazioni riferite alle **informazioni generali** date al momento del ricovero e **l'accoglienza** sono piuttosto positive ma ancora suscettibili di miglioramento.

Per quanto riguarda l'area dell'**accessibilità** ai Servizi, si rileva un miglioramento rispetto al 2016 nel tempo di attesa per gli esami e le prestazioni, mentre rimane insoddisfacente l'attesa telefonica e agli sportelli per le prenotazioni.

Riguardo l'aspetto **relazionale e umanizzazione delle cure** le valutazioni sono sostanzialmente sovrapponibili a quelle dello scorso anno con il miglioramento della soddisfazione degli utenti rispetto **trattamento del dolore**.

Le valutazioni inerenti al **comfort generale** comprese **ristorazione e la pulizia** dei locali hanno riportato un'alta percentuale di risposte buono/ottimo con un significativo miglioramento rispetto la precedente edizione dell'Indagine. Le mancate risposte sulle domande di dettaglio di questo ambito suggeriscono la possibilità di una semplificazione del questionario.

Per i reparti la **valutazione complessiva** è migliorata di alcune unità percentuali rispetto la precedente Indagine mentre è risultata meno soddisfacente di alcune unità percentuali per gli ambulatori e i Servizi.

La **domanda indice** conferma come nei precedenti anni un sostanziale positivo apprezzamento del nostro Ospedale da parte degli utenti.

Il meccanismo di rilevazione dei dati utilizzato, ha consentito di intervistare gli utenti del nostro Ospedale relativamente ad un campionamento del periodo dicembre 2017 - febbraio 2018. In altri termini, l'accessibilità alla "popolazione interessata" è stata limitata ad un arco temporale che potrebbe interferire soprattutto sulla attendibilità di alcune risposte intermedie. Per superare questa peculiarità del campione potrebbe essere utile integrare l'Indagine con altri strumenti, tra i quali, ad esempio, la messa a disposizione del questionario on-line con accessibilità tutto l'anno.

8.1 RINGRAZIAMENTI

L'Azienda Ospedaliera ringrazia tutti coloro che a vario titolo hanno collaborato alla realizzazione di questa Indagine: le persone che hanno risposto ai questionari, i volontari che li hanno somministrati assicurando il loro supporto agli utenti ed infine, tutti i dipendenti dei Reparti di ricovero, Ambulatori e Servizi che hanno sostenuto un ulteriore impegno per favorire l'Indagine.

8.2 AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- E' proseguita la collaborazione con le Associazioni di Volontariato – Terzo settore con le quali sono state sottoscritte Convenzioni/Accordi per erogazione assistenza non sanitaria e supporto personale agli utenti;
- E' proseguita la collaborazione con le strutture di soggiorno nell'ambito del progetto Hospita;
- E' stata istituita la Commissione Mista Conciliativa finalizzata a favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela all'interno delle strutture sanitarie nello specifico obiettivo della tutela dell'utente;
- E' stato presentato il Bilancio Sociale dell'AO pubblicato sul Sito web Aziendale, nello spazio "Bilancio Sociale", con la possibilità di approfondire i temi di interesse grazie a link interattivi;
- E' stata attivata, sul sito Web Aziendale, un area dedicata alla Libera Professione intramoenia con pubblicazione di una serie di documenti utili per gli utenti;
- In merito alla donazione di organi e sangue è proseguita la collaborazione le Associazioni di settore, finalizzata ad organizzare eventi di sensibilizzazione per i cittadini e per gli studenti, attraverso incontri nelle scuole;
- E' stato riproposto il progetto Cattedre Ambulanti di umanizzazione e promozione della salute, attivo da circa 6 anni;
- E' stato riproposto il progetto "Ampliamento dell'orario di accesso al pubblico per le prestazioni di Risonanza Magnetica e TAC";
- E' proseguito il progetto Sportello sociale che in un anno ha registrato 250 accessi;
- E' stato predisposto un opuscolo denominato "Guida durante il ricovero" per fornire tutte le informazioni utili alle persone ricoverate durante la degenza;
- E' proseguito il progetto Regionale "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione secondo i principi dell'empowerment ed il processo di miglioramento continuo" con il coinvolgimento dei nostri professionisti e dei Referenti civici (cittadini coinvolti appartenenti ad associazioni).
- E' continuato il processo di umanizzazione all'interno dell'Azienda, sostenendo percorsi già avviati, quali la Mediazione Culturale, il Percorso Nascita, la Scuola in Pediatria, i progetti "Nasce una mamma e

cresce un bambino” e “Voglia di Crescere”, il Supporto Psicologico alle donne vittime di violenza e alle persone vittime di eventi-catastrofi mediante il Trauma Center; l’elaborazione e condivisione di PDTA in differenti ambiti; il Percorso Senologico Nutrizionale; il Percorso di Musicoterapia in ambito psichiatrico, la Formazione per badanti in ambito geriatrico. La nostra Azienda inoltre è stata premiata con il massimo riconoscimento di tre Bollini Rosa da parte dell’Osservatorio Nazionale per la Salute della Donna;

-E’ stata data continuità ad alcuni Servizi ed attività rivolte ai malati cronici, alle famiglie e caregiver: helpline per le malattie reumatiche e neurologiche (sclerosi multipla), attività inside and outside per utenti con diabete, i loro familiari e le scuole oltre alle attività dedicate a pazienti con malattie cardiovascolari.

Nel corso del 2017 sono stati avviati e conclusi alcuni interventi mirati al miglioramento e alla accessibilità ai Presidi ospedalieri mediante:

- ristrutturazione della degenza pediatrica;
- attivazione della nuova degenza neurochirurgica (conclusa nel 2018);
- rifacimento mancorrenti scala di accesso Ospedale Carle, con posa di ulteriore mancorrente centrale, per agevolare l’accesso e implementare la sicurezza per le persone anziane;
- installazione, presso le Casse del Presidio Ospedaliero S. Croce, di un’apparecchiatura ad induzione magnetica per agevolare gli utenti portatori di protesi acustica ed impianto cocleare muniti di bobina TCOIL;
- realizzazione di lavori mirati al superamento di alcune criticità residue con realizzazione di servizi igienici destinati alle persone con disabilità.