

Regione Piemonte  ASO S. Croce e Carle - Cuneo	Ufficio Qualità-Comunicazione qualita@ospedale.cuneo.it Il parere dei Cittadini Anno 2011 Report generale	Data di emissione: 19.03.2012 Rev. 0
Dr. Guido Cento Dr.ssa Nadia Somale	Commissario Dr. Mario Marchisio	Direttore SC Qualità Dr. Guido Cento
Stesura	Verifica e approvazione	Emissione

il parere dei cittadini

Premessa.....	1
Campionamento	2
Svolgimento	2
Elaborazione dei dati	3
Degenze	4
Ambulatori	7
Servizi	9
Servizio Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)	12
Day Hospital Oncologico	13
Day Service	13
Confronto con gli anni precedenti	14
Lavori strutturali aziendali conclusi o avviati nel 2011	14
Conclusioni	16
Ringraziamenti	16

PREMESSA

L'ASO S.Croce e Carle di Cuneo, per il dodicesimo anno ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2011 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 le matrici dei questionari.

Per rispondere a quanto previsto dall'Accreditamento Istituzionale, dalla Norma ISO 9001 e conservare la possibilità di un confronto tra i dati raccolti in questa Azienda in maniera uniforme e sistematica dal 1999 ad oggi, si è mantenuta l'estensione a tutte le degenze ad eccezione delle Rianimazioni e Unità di Terapia Intensiva Cardiologica, tutti i servizi, compresi Day Service e Day Hospital Oncologico.

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

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

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

La disponibilità dei volontari è stata buona (ABIO - LILT - Movimento Consumatori - U.I.C. - A.I.D.O. - A.V.O. - A.D.A.S. - A.I.L. - Protezione Civile - Ex APQ - 2 Cittadini non appartenenti ad alcuna associazione).

In data 5 ottobre 2011 si è tenuta una riunione presso l'Ufficio Qualità (UQ) durante la quale è stato presentato brevemente il meccanismo di gestione dell'indagine, sono state commentate le matrici dei questionari facendo rilevare le eventuali modifiche per chi avesse già preso parte in passato alla rilevazione, dando spazio a domande e osservazioni da parte di chi avrebbe poi condotto in prima persona l'indagine, condivise le modalità di presentazione e gestione delle potenziali criticità. Sono stati recuperati in diretta gli elementi risultati problematici lo scorso anno e ipotizzate possibili strategie di superamento.

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

L'organizzazione in turni, compatibilmente con la disponibilità dei 15 volontari effettivamente operativi (sui 17 che avevano aderito all'iniziativa) e le esigenze delle diverse Strutture al fine di interferire il meno possibile con le attività sanitarie, è stata seguita dalle operatrici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Tutti i volontari sono stati dotati di cartellino di riconoscimento, questionari da distribuire, istruzioni da seguire e lettera di presentazione rilasciata dall'Azienda. La raccolta dei questionari è rimasta a carico delle operatrici URP che hanno di volta in volta suddiviso i questionari ritornati e ripianificato i passaggi fino al raggiungimento previsto dal campionamento non oltre il 16 dicembre 2011.

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

CAMPIONAMENTO

Il campionamento utilizzato tiene conto del nostro standard Aziendale, rimodulato nel 2006 sulle indicazioni regionali: grado di confidenza 90%, errore campionario 0,2, deviazione standard 0,6 basata sullo storico delle indagini; per 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.

Tab. 1 Dati complessivi in sintesi

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti compilati	Campione	% raccolti/distribuiti
Totale complessivo	1478	1131	1016	76,52

SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 17 ottobre 2011, fino al raggiungimento almeno del numero minimo previsto dal campionamento per ciascuna realtà e comunque non oltre il 16 dicembre 2011. Come per gli scorsi anni, nei servizi, la ricerca si è conclusa nell'arco di una settimana, mentre in alcuni reparti è stato necessario ripassare più volte. Tutte le Strutture hanno ottenuto il numero di questionari compilati previsto tranne la Pediatria per la matrice riservata ai bambini, come già preventivato in fase di programmazione, in relazione al numero di pazienti ricoverati e in grado di rispondere ad un questionario scritto.

Tab. 2 Dati complessivi per tipologia

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiologia	35	31	24
Chirurgia Vascolare	35	27	24
Ecocardiografia	35	29	24
Emodinamica	28	28	24
Ematologia	33	24	24
Malattie Infettive	30	26	24
Nefrologia	30	28	24
Neurochirurgia	30	24	24
TOTALE	256	217	192
Servizi	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	30	24
Medicina Nucleare	51	24	24
Neuroradiologia	36	28	24
Radiodiagnostica S.Croce	36	27	24
Radiodiagnostica Carle	13	13	12
Radiodiagnostica Boggio	18	16	12
Radiodiagnostica Borgo	18	17	12
Radioterapia	25	25	24
Recupero Riabil.Funz.le	30	25	24
Day Service	40	30	24
Day Hospital Oncologico	30	26	24
SIMT	30	27	24
TOTALE	357	288	252
Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	32	23	17
Cardiologia	36	22	21
Chirurgia Day Surgery	28	19	15
Chirurgia Generale	33	25	22
Chirurgia Toracia	20	15	15
Chirurgia Vascolare	35	22	20
Ematologia	19	18	18
Endocrinologia	31	19	19
Gastroenterologia	40	19	19
Geriatria	32	25	22
Ginecologia	33	24	24
Malattie Infettive	20	15	15
Medicina d'Urgenza	33	23	21
Medicina Interna	28	23	22
Nefrologia	31	19	16
Neurochirurgia	26	21	21
Neurologia	31	29	22
Oculistica	27	24	22
Odontostomatologia	28	20	18
Oncologia	21	20	20
Ortopedia	43	25	22
Ostetricia	44	27	24
Otorinolaringoiatria	41	29	24
Pediatria genitori	29	29	24
<i>Pediatria ragazzi</i>	30	16	24
Pneumologia	25	22	20
Psichiatria	24	24	21
Urologia	45	29	24
Totale	865	626	572
Totale complessivo	1478	1131	1016

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 a degenze

Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	32	23	17
Cardiologia	36	22	21
Chirurgia Day Surgery	28	19	15
Chirurgia Generale	33	25	22
Chirurgia Toracica	20	15	15
Chirurgia Vascolare	35	22	20
Ematologia	19	18	18
Endocrinologia	31	19	19
Gastroenterologia	40	19	19
Geriatrics	32	25	22
Ginecologia	33	24	24
Malattie Infettive	20	15	15
Medicina d'Urgenza	33	23	21
Medicina Interna	28	23	22
Nefrologia	31	19	16
Neurochirurgia	26	21	21
Neurologia	31	29	22
Oculistica	27	24	22
Odontostomatologia	28	20	18
Oncologia	21	20	20
Ortopedia	43	25	22
Ostetricia	44	27	24
Otorinolaringoiatria	41	29	24
Pediatria genitori	29	29	24
<i>Pediatria ragazzi</i>	<i>30</i>	<i>16</i>	<i>24</i>
Pneumologia	25	22	20
Psichiatria	24	24	21
Urologia	45	29	24
Totale	865	626	572

L'analisi dei questionari relativi alle degenze riporta in maniera accorpata tutti i reparti coinvolti ad eccezione di Psichiatria e Pediatria che avevano matrici sensibilmente modificate. È ricompresa invece la Geriatrics dove sono state tolte alcune domande ritenute non correttamente riferibili a persone ricoverate in tale reparto.

I rispondenti in questione sono stati per un **51,43% maschi** e per un **48,56% femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi, pur considerando che in Ostetricia e Ginecologia rispondono sole donne.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **61,64 anni**, 1 anno in più rispetto all'edizione 2010. Reparti che hanno pazienti più giovani, con rispondenti mediamente sotto i 50 anni, sono l'Ostetricia (età media delle rispondenti: 31 anni), l'Odontostomatologia (40 anni) e la Ginecologia (50).

Hanno invece rispondenti molto più anziani (età media sopra 70 anni) la Chirurgia Vascolare (71) la Medicina Interna (73), la Medicina d'Urgenza (74), l'Oculistica (73) e ovviamente la Geriatrics (76).

Per il **97,11%** dei rispondenti la **nazionalità è italiana**, anche se compaiono contributi anche da parte di utenti **stranieri** (16 rispondenti) che, quasi sempre, compilano anche la domanda aperta.

Il **livello di istruzione** risulta essere: **nessuno** per lo **0,9%** dei rispondenti, cioè 5 persone (come nelle scorse edizioni); **licenza elementare** per il **37,5%** (dato in aumento di 4 punti rispetto al 2010); **licenza media inferiore** per il **30,97%**; **licenza media superiore** per il **23,91%**; **laurea** per il **6,7%, come lo scorso anno**.

La **situazione lavorativa** fotografata nei rispondenti al momento dell'intervista risulta essere: **occupato** per il **29,11%**; **non occupato** per il **6,50%**, **studente** per il **1,80%**; **casalinga/o** per il **6,80%**; **pensionato** per il **55,69 %**, in linea con i dati relativi all'età.

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 nessuna risposta "pessima", un **1,46%** dei compilatori indica **scarsa**, un **12,63% sufficiente**, un **78,57% buona** e un **7,32% non sa cosa rispondere**; tali dati sono in miglioramento rispetto a quelli raccolti nel 2010.

La domanda circa le **informazioni relative alle procedure di ricovero** registra 1 risposta **"pessime"** (**0,19%**), uno **0,95%** di **scarse**, **11,11% sufficienti**; **82,37% buone**; un **5,36% "non saprei"**. Questo valore è sensibilmente cresciuto rispetto a quello delle precedenti edizioni.

La domanda inerente le **informazioni ricevute dal personale al momento dell'accoglienza** in reparto rilevano un **5,19%** sul livello **pessimo-scarso**, **11,82% sufficienti**; **81,36% buone**, **1,36% non saprei**. I dati rilevati segnalano un miglioramento della percezione sull'aspetto dell'accoglienza, informazione che potrebbe essere analizzata anche in relazione all'aumento dei ricoveri non programmati.

Per quanto attiene alla **soddisfazione circa le informazioni ricevute dal personale sanitario in merito alle cure ricevute** il **3,79%** dei rispondenti si dichiara **per niente o poco soddisfatto**, il **30,37% abbastanza soddisfatto**, il **63,83% molto soddisfatto**, l'**1,98% 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**, nessuno ha detto di non essere per niente soddisfatto, l'**1,63%** dei rispondenti si dichiara **poco soddisfatto**, il **25,71% abbastanza soddisfatto**, il **37,14% molto soddisfatto**, il **35,51% non ha ancora ricevuto informazioni**. Il dato risulta registrare valori più positivi rispetto al 2010 anche se sono aumentati di 8 punti percentuali coloro che sono ancora in attesa di ricevere comunicazioni.

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-scarso** dall'**1,80%** dei rispondenti; **sufficiente** dal **10,82%**; **buona** dall'**87,70%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale infermieristico e dell'altro personale sanitario** è stata considerata **scarsa** dall'**1,31%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **7,86%**, **buona** dal **90,63%**. Due persone (0,18%) dichiarano di non saper rispondere.

Uno spazio consistente, per volontà della Regione, è riservato alla **percezione dei tempi di attesa**. Quelli che hanno dovuto prenotare hanno considerato **il tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello del ricovero inaccettabile** per 3 persone (pari allo 0,83%) e **insoddisfacente** per il **3,32%** dei rispondenti, **accettabile** nel **31,85%**, **soddisfacente** nel **50,13%**; afferma di **non sapere** il **13,85%** dei compilatori.

Chi lo giudica insoddisfacente (33 rispondenti) ha addotto tra le motivazioni (erano possibili più risposte):

- ✧ stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva: il 30,30%;
- ✧ medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore: il 24,24%, dato in forte aumento rispetto all'edizione precedente;
- ✧ tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione: il 24,24%;
- ✧ medico specialista ambulatoriale che aveva prospettato un tempo di attesa minore: il 21,21%, dato in crescita rispetto all'edizione precedente.

Rispetto all'eventuale **attesa in reparto per avere il letto** l'**85,60%** ha risposto **nessuna**: dato ulteriormente migliorato rispetto alla scorsa edizione; il **7,69% meno di un'ora**; il **3,52% 2-3 ore**; il **3,11% oltre due ore**; 1 persona (pari allo 0,9%) dichiara di essere stata **rimandata a casa per mancanza del posto letto**.

Il **rispetto della riservatezza da parte del personale** è stato valutato **sufficiente** dall'**8%**, **buono** dal **91,09%** e solo lo **0,9% non si esprime**. Questo dato registra un ulteriore miglioramento complessivo ed una buona uniformità su tutti i reparti.

L'attenzione prestata dagli operatori in caso di dolore è stata considerata **scarsa** nell'**1,02%** dei casi, **sufficiente** nel **10,06%**, **buona** nell'**87,26%**, **non valutabile** per l'**1,64%** dei rispondenti.

La valutazione dell'efficacia della terapia somministrata in caso di dolore è stata giudicata **scarsa** nell'**1,69 %** dei casi, **sufficiente** nel **15,88%**, **buona** nel **78,38%**, **non valutabile** nel **4,02%** 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 **47,75%** ha risposto in modo **affermativo**; il **52,24%** in modo **negativo**.

In caso **affermativo** il **24,57%** ritiene che **il servizio odierno** sia migliore, il **63,48%** **uguale**, lo **0,68%** **peggiore**, ma è in forte aumento la percentuale (**11,26%**) **di chi dichiara che non saprebbe dire**.

Non si registrano differenze ritenute particolarmente significative tra le Strutture.

La **qualità dei servizi ricevuta** non è stata valutata pessima da nessuno, **scarsa** dallo **0,72%** dei rispondenti, **sufficiente** nell'**8,52%** dei casi, **buona** nel **90,19%** dei casi, **non valutabile** nello **0,54%** dei casi.

Il **98,90%** dei rispondenti, 1 punto percentuale in più rispetto a quella del 2010, **consiglierebbe ad un amico/parente, con il suo stesso problema, di farsi ricoverare nella Struttura interessata**, mentre l'**1,1% no** (pari a 4 rispondenti).

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

I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio sono stati 92 (sui 626 questionari raccolti nelle degenze). I principali sono generalmente riferiti a:

- ✧ problematiche relative ai pasti o alla loro distribuzione, anche se rispetto a questa criticità ricorrente nel tempo ed in linea con i dati di letteratura nazionali, occorre segnalare una loro diminuzione percentuale, soprattutto in relazione alla temperatura con cui arriva nei reparti e all'orario serale, probabilmente grazie ad alcuni interventi di miglioramento apportati nel corso del 2011;
- ✧ richieste di televisore se non proprio in camera almeno in uno spazio nel reparto dedicato ad attività più ricreative o possibilità di collegarsi con apparecchio proprio;
- ✧ alcune segnalazioni di miglioramento a livello di pulizia, in modo particolare riferite ai bagni, analogamente alle edizioni precedenti;
- ✧ richiesta di camere con minor numero di letti laddove ancora più di due;
- ✧ richiesta di servizi igienici in camera laddove non esistenti;
- ✧ richiesta di camere separate uomini-donne;
- ✧ aumento del numero di distributori di cibo e bevande.

Altre ne esistono per le specifiche realtà, sono state indicate nei report di ogni Struttura e riguardano per lo più questioni organizzative o di continuità assistenziale o di comportamenti da parte del personale.

AMBULATORI

Tab 4: dati relativi ad ambulatori

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Cardiologia	35	31	24
Chirurgia Vascolare	35	27	24
Ecocardiografia	35	29	24
Emodinamica	28	28	24
Ematologia	33	24	24
Malattie Infettive	30	26	24
Nefrologia	30	28	24
Neurochirurgia	30	24	24
TOTALE	256	217	192

In assenza di indicazioni dalla Regione si è ritenuto di modificare il campione relativo al numero ed al tipo di ambulatori da sondare, aggiungendo a quelli valutati nelle edizioni precedenti anche quegli ambulatori connessi alle attività di Strutture certificate ISO 9001/2008 (Chirurgia Vascolare, Ematologia, Emodinamica, Malattie Infettive e Tropicali e Neurochirurgia). In questi casi sono state utilizzate le medesime matrici dei questionari storici di Cardiologia e Nefrologia. L'Ecocardiografia, che da sempre aveva una sua matrice, un suo periodo di somministrazione ed un suo percorso, è stata inserita nell'indagine, i dati analizzati in apposito report. Questi risultano, in linea con gli anni precedenti, positivi ed in ulteriore sensibile miglioramento soprattutto per la percezione di attenzione nei confronti degli utenti.

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori si evince che nel **68,61%** dei casi i rispondenti sono **maschi** (4 punti percentuali in più dello scorso anno) e nel **31,38% femmine**, con un'isolata sperequazione tra i due generi, analoga a quella già evidenziata nel 2010 e relativa a tutti e 7 gli ambulatori analizzati.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **60,86 anni**, 1 anno in più del 2010.

Per il **98,93%** la **nazionalità** è **italiana**, **2** sono stati i rispondenti **stranieri**, pari all'1,06%.

Il livello di istruzione risulta essere: **nessuno** per il **1,61%**, **licenza elementare** per il **32,25%** dei rispondenti; **licenza media inferiore** per il **32,25%**; **licenza media superiore** per il **26,88%**; **laurea** per il **6,98%**.

L'**attuale situazione lavorativa** fotografata nei rispondenti risulta essere: **occupato** per il **33,87%**, **casalinga/o** per il **45,83%**, 3 in cerca di occupazione (1,61%), **pensionato** per il **57,52%**, nessuno studente e 4 rispondenti che dichiarano un generico "altro".

Solo il **26,08%** veniva **per la prima volta presso il servizio in questione**, come lo scorso anno.

I motivi addotti per scegliere la struttura sono stati:

- ✧ proposta del medico di famiglia per il 40,21%;
- ✧ invio dal Pronto Soccorso per il 22,28%;
- ✧ consiglio di conoscenti /familiari per il 4,34%;
- ✧ ragioni di comodità per il 2,17%;
- ✧ non c'era altra scelta per il 7,60%;
- ✧ esperienze positive in passato per il 23,26% .

Tutti questi dati sono in linea con quelli del 2010.

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 **4,32%** di risposte **scarse**, un **18,37% sufficienti**, un **77,29%** di risposte **buone**, quest'ultimo dato fortemente in crescita.

Le informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket) sono state ritenute pessime solo da 1 persona, **scarse** dall'**1,70%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **15,90%**, **buone** dall'**80,11%**, 3 persone non sanno rispondere.

Le **informazioni relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita** non sono state ritenute pessime da nessuno, **scarse** dal **4,32%**, **sufficienti** dal **18,37%**, **buone** dal **77,29%**.

Il **70,10%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione. In caso di prenotazione il **tempo di attesa agli sportelli** è stato ritenuto da nessuno inaccettabile, **insoddisfacente** da **1** persona (**0,90%**), **accettabile** dal **57,65%**, **soddisfacente** dal **37,83%**, **non valutabile** da **3** persone. Tutti questi dati sono in linea con il 2010.

In caso di **prenotazione telefonica** il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** è stato considerato **inaccettabile** da 1 persona (pari all'**1,02%**), **insoddisfacente** da **2** persone (**2,04%**), **accettabile** dal **42,85%**, **soddisfacente** dal **51,02%**, non valutabile da 3 persone. I dati sono in sensibile e generalizzato miglioramento rispetto al 2010.

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello della visita/esame** è stato ritenuto **inaccettabile** dal **4,16% dei rispondenti**, **insoddisfacente** dal **10%**, **accettabile** dal **52,5%**, **soddisfacente** dal **31,66%**. Anche questi dati sono in sensibile e generalizzato miglioramento rispetto al 2010.

In caso sia stato ritenuto insoddisfacente (20 persone) le **motivazioni** addotte sono state:

- ☐ **stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva** per **12** persone;
- ☐ **tempo di attesa superiore a quello prospettato dal medico di famiglia** per **6** persone;
- ☐ **tempo di attesa superiore a quello prospettato dallo specialista** inviante per **2** persone.

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **pessima da 1 persona, scarsa da 1 persona, sufficiente** dal **13,86%** dei rispondenti, **buona** dall'**84%**, dato migliorato di più di 30 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

Una persona (**0,56%**) ha ritenuto **inaccettabile** il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, una lo ha ritenuto **insoddisfacente**, il **42,69%** **accettabile** e il **52,80%** **adeguato**. Questi dati sono in linea con quelli del 2010 ed omogenei tra gli ambulatori.

Il **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** registra **1** persona che dice **pessimo**, **3 scarso** (**1,72%**), un **13,79%** **sufficiente**, un **81,60%** **buono** e **4 persone non si esprimono**.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza in ambulatorio** non è stata considerata né scarsa né pessima da nessuno; **sufficiente** dal **10,55%**, **buona** dall'**89,44%**.

Il **5,02%** (9 persone) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **26,81%** **tra 15 minuti ed un'ora**, il **27,93%** **meno di 15 minuti**, il **36,31%** di **non aver dovuto aspettare**, il **3,91%** **non sa rispondere**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** non è stata considerata **pessima** da nessun rispondente, **scarsa** dal **2,3%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **14,36%**, **buona** dall'**80,45%**, **non valutabile** dal **2,87%**. Questi dati sono sostanzialmente allineati con quelli del 2010 tra gli ambulatori presi in considerazione.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **scarsa** da **1** rispondente, **sufficiente** dall'**8,93%** e **buona** dall'**88,82%**. Questo dato registra una buona percentuale di miglioramento, equamente rilevata su tutti gli ambulatori del campione.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato **scarso** da 2 rispondenti (**1,10%**), **sufficiente** dal **10,49%**, **buono** dall'**86,18%**.

Chi ha dato risposte negative alla precedente domanda (7 persone) ha addotto come **momento particolarmente insoddisfacente**:

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

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** non è stato considerato **pessimo** da nessuno, **scarso** da 2 dei rispondenti (**1,09%**), **sufficiente** dall'**8,74%**, **buono** dall'**7,97%**.

Il **servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente scarso** da 1 dei rispondenti (**0,56%**), **sufficiente** dal **10,67%**, **buono** dall' **88,76%**. Questo dato registra un apprezzabile miglioramento rilevabile in tutti gli ambulatori presi in considerazione dal campione.

Il **98,31% consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica Struttura**, soltanto **3 utenti no**.

L'andamento di questi ambulatori risulta positivo ed in linea con quelli delle edizioni precedenti.

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

- ✧ i tempi di attesa, l'inizio dell'orario di visita, il rispetto degli appuntamenti, la difficoltà di continuità assistenziale;
- ✧ alcuni aspetti strutturali (es sale di attesa);
- ✧ i parcheggi a pagamento attorno all'ospedale, soprattutto per chi deve venire frequentemente e non può camminare tanto.

Sono aumentati gli apprezzamenti, sia generali sia su aspetti peculiari (30 in totale). Laddove specificati riguardano gli aspetti relazionali e il comportamento degli operatori, soprattutto a livello infermieristico e talvolta riportano i nominativi dei menzionati.

SERVIZI

Tab 5: dati relativi a servizi

Servizi	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	30	24
Medicina Nucleare	51	24	24
Neuroradiologia	36	28	24
Radiodiagnostica S.Croce	36	27	24
Radiodiagnostica Carle	13	13	12
Radiodiagnostica Boggio	18	16	12
Radiodiagnostica Borgo	18	17	12
Radioterapia	25	25	24
Recupero Riabil.Funz.le	30	25	24
Day Service	40	30	24
Day Hospital Oncologico	30	26	24
SIMT	30	27	24
TOTALE	357	288	252

Le matrici dei servizi sono state riviste nell'ottica di conservare il più possibile le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi ma eliminando le domande che nella realtà ospedaliera del capoluogo cuneese non potevano raccogliere risposte attendibili (es. domande sui tempi di attesa per la prenotazione nel servizio di laboratorio analisi che non prevede quasi mai meccanismi di prenotazione).

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

Nel presente paragrafo sono presentati congiuntamente i dati relativi alle postazioni di Radiodiagnostica (S.Croce, via Boggio, Borgo San Dalmazzo), alla Neuroradiologia, alla Radioterapia, alla Medicina Nucleare, al Recupero e Riabilitazione Funzionale, al Laboratorio Analisi che hanno utilizzato una matrice sovrapponibile per la raccolta dati (205 sui 288 questionari raccolti in totale).

Dai dati emersi si conferma una buona gradibilità dei servizi.

Complessivamente il campione ha visto il **40,48%** di rispondenti **maschi** ed il **59,51%** di rispondenti **donne**, con **un'età media di 55 anni**, come lo scorso anno.

Solo 8 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine ed hanno risposto, pari al **3,92%** dei compilatori

Solo 1 rispondente ha dichiarato di non aver nessun titolo scolastico, il **19,11% la licenza elementare**, il **28,43% la licenza media inferiore**, il **42,64% la licenza media superiore**, il **9,31% la laurea**: dati tendenzialmente in linea con quelli delle scorse edizioni.

La situazione lavorativa vede per il **39,21% pensionati**, per l'**11,27% casalinghe** per il **39,7% occupati** di varia natura, per il **2,94% studenti**.

Il **27,58%** degli utenti intervistati **è già stato più volte nel servizio in questione**, soprattutto in Radioterapia ed RRF (Recupero e Rieducazione Funzionale).

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

- ✧ **proposta del medico di famiglia** per il **41,8%** dei rispondenti;
- ✧ **invio del Pronto Soccorso** per il **12,99%**;
- ✧ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **3,95%**;
- ✧ **ragioni di comodità** per il **13,55%**;
- ✧ **non c'era altra scelta** per il **9,6%**;
- ✧ **esperienza positiva precedente** per il **18,08%**.

La domanda circa la **valutazione della segnaletica all'interno** della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera Struttura ospedaliera) non ha registrato nessuna risposta **pessima**, un **2,94% scarsa**, un **16,66%** di risposte **sufficienti**, un **80,39%** di risposte **buone**, registrando un generalizzato ulteriore miglioramento.

Le **informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket)** non sono state ritenute **pessime** da nessuno, **scarse** dal **2,46%**, **sufficienti** dal **22,66%**, **buone** dal **70,44%**, **non valutabili** dal **4,43%**.

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 **4,06%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **20,81%**, **buone** dal **74,61%**, **non valutabili** dallo **0,5%**. Nessuna domanda ha più registrato risposte "pessime".

L'85,38% dei rispondenti ha dovuto prenotare per accedere alla visita o all'esame.

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

In caso di prenotazione il **tempo di attesa agli sportelli** è stato ritenuto **inaccettabile** da **2** persone (1,27%), **insoddisfacente** dal **4,45%**, **accettabile** dall'**88,85%**, **soddisfacente** dal **53,50%**, **non valutabile da 3 persone**. I dati sono in linea con quelli delle edizioni precedenti.

In caso di prenotazione telefonica il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** è stato considerato **inaccettabile** da **4** persone (5,71%), **insoddisfacente** da **14** persone (13,33%), **accettabile** dal **30,47%**, **soddisfacente** dal **44,76%**, **non valutabile** da **6** persone (5,71%).

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame** è stato ritenuto inaccettabile da **1** persona (0,61%), **insoddisfacente** da **16** persone (9,87%), **accettabile** dal **44,44%**, **soddisfacente** dal **43,82%**, **non valutabile** da **2** persone (1,23%). In caso fosse stato ritenuto insoddisfacente le motivazioni addotte dai 21 rispondenti sono state:

- ✧ stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva per il 38,09%;
- ✧ medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore per il 33,33%;
- ✧ tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione per 4 persone (19,04%);
- ✧ medico specialista ambulatoriale che aveva prospettato un tempo di attesa minore per il controllo per 2 persone (9,52%).

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **scarsa** da **5 rispondenti** (3,73%), **sufficiente** dal **17,16%**, **buona** dal **78,35%**.

Tutti i dati sono sovrapponibili a quelli raccolti nel 2010.

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato **inaccettabile** da **4** persone (2,32%), **insoddisfacente** da **5** persone (2,90%), **accettabile** dal **30,81%** dei rispondenti, **adeguato** dal **62,79%**.

Le **informazioni ricevute dal medico** sono state giudicate **pessime** da 1 persona (in RRF), **scarse** da **6** (4,25%) rispondenti, **sufficienti** dal **19,85%**, **buone** dal **62,79%**, l'1,65 non esprime un'opinione.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio** non è stata considerata pessima da nessun rispondente, **scarsa** da **4** (2,38%) persone; **sufficiente** dal **19,04%**, buona dal **77,97%**.

Il **3,52%** ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **25,88% tra 15 minuti ed un'ora**, il **24,7% meno di 15 minuti**, il **41,76% di non aver dovuto aspettare**, 7 persone di non saper rispondere.

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** non è mai stato considerato **inaccettabile, insoddisfacente** da **2** persone (1,66%), **accettabile** dal **45,83%**, **adeguato** dal **50%** e **non valutabile** da **7** persone.

Questi dati sono sovrapponibili a quelli raccolti nell'analisi 2010.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata pessima da 1 persona, **scarsa** da 5 dei rispondenti (**3,57%**), **sufficiente** dal **23,57%**, **buona** dal **66,42%**, **non valutabile** dal **5,71%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **pessima** da 1 rispondente, **scarsa** dall'**1,98%**, **sufficiente** dal **17,32%**, **buona** dal **77,72%**, **non valutabile** dal **2,4%**.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** non è stato giudicato pessimo da nessuno, **scarso** da 5 persone (**2,46%**), **sufficiente** dal **13,31%**, **buono** dall'**84,23%**. Chi ha dato risposte negative l'ha ricondotto fondamentalmente al momento della prenotazione, contrariamente a quanto avvenuto gli scorsi anni, dove invece ci si riferiva di più al momento della prestazione. Si registra un miglioramento generalizzato rispetto a questa voce.

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** è stato considerato **pessimo** da parte di 1 persona, **scarso** da **3** (1,53%) dei rispondenti, **sufficiente** dal **14,35%**, **buono** dall'**82,56%**, **non valutabile** da **2** persone (1,02%).

Il **servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente scarso** da 5 persone (**2,48%**), **sufficiente** dal **14,92%**, **buono** dall'**81,59%**, **non valutabile** da **2** persone.

Il **97,47% 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 dell'edizione 2010.

L'andamento generale dei servizi risulta soddisfacente; i dati sono sostanzialmente in linea con quelli dell'edizione 2010.

I **suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio** (31) **offerto** riguardano la riduzione dei tempi di attesa e la maggior accessibilità alle prenotazioni telefoniche della Medicina Nucleare. Ci sono 11 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	30	27	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 27 dei 30 questionari consegnati nella sala d'attesa del SIMT.

Dalle risposte agli stessi emerge che **1 rispondente** (3,84%) **si ritiene poco soddisfatto dell'orario di apertura, 10 abbastanza** (38,46%), **15 molto** (57,69%). Del **tempo di attesa per la donazione** non è per niente soddisfatto 1 rispondente (3,7%), così come 1 lo è poco, il **66,66%** invece lo è **abbastanza** e il **23,92%** lo è **molto**.

Il **74,07%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **25,92% abbastanza**, come il **33,33%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi**, il **48,14% abbastanza** e il **14,81% poco, 1 persona per niente**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 44,44%, abbastanza per il 44,44%, poco per l' 11,11%**. La **privacy** appare **molto garantita per il 77,7%** dei rispondenti, **abbastanza per il 18,51% e poco per 1**.

Il **74,07%** si è **sentito molto considerato come persona** ed il restante **25,92% abbastanza**. Al **62,96%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori** e al **37,03% abbastanza**. Il **65,38%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto delle informazioni** ricevute prima della donazione, il **30,76% abbastanza e 1 poco**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti dal 61,53%, abbastanza dal 38,46%**.

Il **59,25%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **37,03% abbastanza, 1** (3,7%) **persona si ritiene poco soddisfatta**.

Il **44,44%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **14,81% abbastanza ma 11 persone (40,74%) non lo hanno mai richiesto**.

L'**81,48%** si è sentito **molto messo a proprio agio dal personale**, il restante **18,51% abbastanza**.

L'**85,18%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia, l'11,11% abbastanza, 1 poco**.

Il **77,72%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** nel SIMT, il restante **22,22% abbastanza**.

Per il **66,66%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **33,33% abbastanza**.

Il **96%** **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura, 1 rispondente no**.

Tutti i dati sono molto positivi ed in linea con le precedenti edizioni.

Le 4 segnalazioni per il miglioramento riguardano la fornitura dei generi di conforto, la possibilità di ascoltare musica nelle sale donazione, migliorare i tempi di attesa per la donazione (che nel vecchio centro sembravano minori) e ottenere le analisi del sangue ad ogni donazione.

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	27	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 27 dei 30 questionari consegnati nella sala d'attesa del nuovo Day Hospital Oncologico presso l'ospedale Carle.

Dalle risposte agli stessi emerge che **2 rispondenti** (7,69%) **ritengono** che sia stata **poco rispettata l'ora di prenotazione**, **14 abbastanza** (53,89%), **10 molto** (38,46%).

L'**80%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **20% abbastanza**, come il **65,38%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi** e il **34,61% abbastanza**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 34,78%**, **abbastanza per il 60,86%**, **poco per il 4,34%**.

La **privacy** appare **molto garantita** per il **65,38%** dei rispondenti e **abbastanza per il 34,61%**.

Il **76%** si è **sentito molto considerato come persona** ed il restante **24% abbastanza**. Al **69,23%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori**, al **26,92% abbastanza**, a **1 persona poca (3,84%)**. Il **50%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni ricevute** ed il **50% abbastanza**. La **spiegazione sulle cure proposte** è stata **molto apprezzata** dal **53,84%** dei rispondenti, **abbastanza dal 42,30%** e **poco da 1 persona (3,84%)**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal **52%**, **abbastanza dal 48%**.

Il **65,38%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **23,07% abbastanza**, **3 (11,53%) persone si ritengono poco soddisfatte**.

Il **53,84%** si ritiene **molto soddisfatto delle indicazioni fornite per alleviare i sintomi spiacevoli associati alla terapia**, il **42,30% abbastanza**, **1 persona poco (3,84%)**.

Il **61,53%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando ne ha sentito il bisogno, il **34,61% abbastanza** e **1 persona poco (3,84%)**.

L'**84%** si è sentito **molto messo a proprio agio dal personale**, il restante **16% abbastanza**.

Il **92,30%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia** ed il restante **7,69% abbastanza**.

Il **69,23%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo Day Hospital, il restante **30,76% abbastanza**.

Per il **53,84%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **46,15% abbastanza**.

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

Tutti i dati sono in miglioramento rispetto all'edizione precedente e fotografano una situazione considerata positiva.

Le 5 segnalazioni per il miglioramento riguardano l'apertura anche al sabato, un ingresso più diretto, arrivo più puntuale del farmaco e due apprezzamenti positivi generali.

DAY SERVICE

Tab 8: dati relativi al Day Service

Matrice questionari Day Service	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	40	30	24

La matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni dall'edizione precedente.

La **possibilità di effettuare in un'unica giornata le visite e gli esami** necessari è considerata **molto soddisfacente** dall'**86,66%** dei rispondenti, **abbastanza** dal **13,33%**.

L'**orario di prenotazione** è stato **rispettato abbondantemente** per il **39,28%** dei compilatori, **abbastanza** per il **42,85%**, **poco** per il **17,85%**.

La **pulizia dei locali** **soddisfa molto** il **53,33%** degli utenti, **abbastanza** il **43,33%**, **poco** per il **3,33%**, mentre gli **spazi a disposizione** **soddisfano molto** il **36,66%**, **abbastanza** il **63,33%**.

I **servizi aggiuntivi** **soddisfano molto** le aspettative per il **39,28%** dei rispondenti, **abbastanza** per il **57,14%** e **poco** per **1** persona.

Gli operatori cercano di garantire la **privacy** per il **65,51% al massimo grado**, **abbastanza** per il **31,01%**, **poco** **1** persona.

L'**armonia e collaborazione** tra il personale sembra **molto presente** per il **46,66%**, **abbastanza** per il **46,66%**, **poco** per il **6,66%**. Il **53,33%** dei rispondenti dichiara di **essersi sentito molto trattato come persona**, il **43,33%** **abbastanza**, **1** **poco**.

La **comprensibilità delle informazioni** è stata valutata **molto buona** per il **37,93%**, **abbastanza buona** per il **55,17%** e **poco** da **2** (6,89%) persone.

La **chiarezza delle informazioni** ricevute dall'**anestesista** è ritenuta **molto alta** dal **52,63%**, **abbastanza** alta per il **47,36%**.

Il **32,14%** dei rispondenti ritiene di aver potuto **fare domande quando ne ha sentito il bisogno**, il **60,71%** solo **abbastanza**, **2** **persone poco**.

Il **51,72%** si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni ricevute durante e dopo l'esame**, il **44,82%** **abbastanza**, **1** **persona poco**.

Il **62,06%** ritiene che il **personale** abbia cercato di **mettere a proprio agio il paziente** in modo molto **soddisfacente**, il **34,48%** in maniera **abbastanza soddisfacente**, **1** **poco**.

Il **60%** dei rispondenti è **molto soddisfatto** della **cortesie** con cui è stato trattato, il **36,66%** **abbastanza**, **1** **poco**.

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

Le **7 segnalazioni** relative al Day Service evidenziano 3 apprezzamenti positivi, due non sufficiente rispetto dei tempi di attesa, 1 situazione organizzativa ed 1 comportamento personale.

Il **100%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**.

L'andamento del Day Service risulta positivo ed in miglioramento rispetto allo scorso anno, con l'assenza delle consuete segnalazioni relative ai tempi di attesa per la visita anestesiológica.

CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.

Il **livello di soddisfazione** espresso dai compilatori è **buono** ed appaiono risolte quasi tutte le criticità evidenziate nell'edizione precedente.

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.

LAVORI STRUTTURALI AZIENDALI CONCLUSI O AVVIATI NEL 2011

Di seguito si riporta un breve elenco dei miglioramenti apportati nel 2011 e di maggiore interesse per l'utente

- ❖ Attivazione a marzo 2011 della nuova sala di Terapia semintensiva in Medicina d'Urgenza a cinque posti letto, di cui uno di isolamento, dotata di una adiacente zona di controllo e monitoraggio, decisamente più funzionale dal punto di vista dell'assistenza al malato rispetto alla preesistente sistemazione. Sono inoltre presenti sette camere di degenza a uno o due posti letto, per un totale di 16 posti letto, nonché locali di supporto all'attività di reparto.
- ❖ Adeguamento ai requisiti di Accreditamento (D.P.R. 14/01/1997) dei reparti di:
 - ✧ Oculistica (ottobre 2011: ristrutturazione interna e impianti a corredo); realizzazione Day Hospital e degenza con 14 posti letto
 - ✧ Realizzazione di camere di degenza a due, tre e quattro posti letto con annesso servizio igienico e locali accessori presso il reparto di Chirurgia Generale, con revisione degli impianti gas medicali ed elettrici (febbraio 2012).

- ❖ Progettazione e realizzazione del Micronido aziendale destinato ad ospitare fino a 24 bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni, presso i locali dell'ex caserma Piglione (collaudo primavera 2012). La dotazione prevista comprende zona accettazione e locale per l'accoglienza dei bambini, soggiorno, zona riposo e alimentazione divezzi; zona soggiorno, alimentazione e riposo lattanti, una cucina e dispensa per la preparazione dei pasti; servizi igienici per i bambini, spogliatoio e servizi igienici per il personale, un'area verde esterna attrezzata per giochi bimbi, debitamente recintata.
- ❖ Lavori di adeguamento alle normative antincendio dei Presidi Ospedalieri
- ❖ Nel Presidio Ospedaliero S.Croce è stata installata una centrale cogenerativa per la produzione di energia elettrica e termica, per mezzo di un gruppo di cogenerazione GE Jenbacher con motore endotermico alimentato a gas metano. Mediante il suddetto gruppo è possibile produrre:
 - ✧ energia elettrica, con una potenza nominale di 1063 kWe, impiegata ad integrazione dell'energia elettrica assorbita dalla rete di distribuzione pubblica, in modo da ridurre la corrispondente bolletta;
 - ✧ energia termica, con un potenza nominale di 1256 kWt, con produzione sia di acqua calda che di vapore, mediante un sistema di scambiatori a piastre ed un generatore indiretto di vapore a recupero, sfruttando il calore dei fumi esausti della combustione e il calore prodotto dalla macchina presente nell'olio e nell'acqua di raffreddamento. L'impianto è stato dotato di appositi dispositivi per ridurre l'impatto sull'ambiente circostante e limitare le emissioni acustiche ed atmosferiche, sotto i limiti imposti dalle norme nazionali e locali.
- ❖ Realizzazione della "Sala Ibrida" (fine lavori dicembre 2011)

Lavori in corso

- ❖ Dipartimento Materno Infantile Adeguamento della sala operatoria di Ostetricia e delle Sale parto ai requisiti di accreditamento - d.p.r. 14.01.1997 (Inizio lavori settembre 2011 - Fine lavori gennaio 2013)
- ❖ Ristrutturazione Servizio di Anatomia Patologica (Inizio lavori marzo 2009 - Fine lavori giugno 2012)
- ❖ Ristrutturazione interna per nuovo reparto di Otorinolaringoiatria, Odontostomatologia e Maxillo Facciale (Inizio lavori dicembre 2011 - Fine lavori luglio 2012)
- ❖ Opere di Ampliamento dei locali annessi al Ciclotrone e Radiochimica (Inizio lavori luglio 2011 - Fine lavori marzo 2012)
- ❖ Realizzazione locali annessi al Servizio di Emodinamica e ambulatori Dipartimento Testa-Collo (Inizio lavori ottobre 2011 - fine lavori inizio 2013).

Lavori pianificati

- ❖ Ospedale S.Croce - ristrutturazione reparto di Ematologia – piano terra blocco C. Appalto aggiudicato;
- ❖ Ospedale S.Croce - Dipartimento Materno Infantile. Lavori di realizzazione nuovi reparti di Terapia Intensiva Neonatale e degenza di Ginecologia – piano quarto blocco C. Gara di appalto espletata, in attesa di aggiudicazione definitiva;
- ❖ Ospedale A.Carle - Ristrutturazione di un piano per attività ambulatoriale e di ricovero destinata a Libera Professione. Gara di appalto in corso;
- ❖ Ospedale S.Croce e A.Carle – Completamento lavori di adeguamento antincendio.

CONCLUSIONI

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

Considerati i criteri di affidabilità statistica adottati, il raffronto con i livelli complessivi di soddisfazione rilevati nelle scorse edizioni dell'indagine, non si evidenziano mutamenti significativi, salvo un minor numero di segnalazioni di criticità connesse alla ristorazione e la comparsa, come da atteso, di rimostranze verso la zona blu dei parcheggi a pagamento attorno all'Ospedale, stabilita dal Comune di Cuneo. Il livello di soddisfazione espresso rispetto ai servizi aziendali appare buono.

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

RINGRAZIAMENTI

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

Struttura Complessa Ufficio Qualità-Comunicazione
Guido Cento
Nadia Somale