

Regione Piemonte  ASO S. Croce e Carle - Cuneo	Ufficio Qualità Tel 0171.642032 - Fax 0171.642058 qualita@ospedale.cuneo.it IL PARERE DEI CITTADINI Anno 2010 REPORT GENERALE	Data di emissione: 14.03.2011 Rev. 0
<i>Stesura</i> Dr. Guido Cento Dr.ssa Nadia Somale	<i>Verifica e approvazione</i> Dr. Mario Marchisio	<i>Emissione</i> Dr. Guido Cento

REPORT GENERALE INDAGINE ASO S. CROCE E CARLE - CUNEO

il parere dei cittadini

PREMESSA	1
CAMPIONAMENTO	2
SVOLGIMENTO	2
ELABORAZIONE DEI DATI.....	3
DEGENZE	4
AMBULATORI	6
SERVIZI	9
DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	11
DAY SERVICE	12
CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.	13
MIGLIORAMENTI APPORTATI	13
CONCLUSIONI	15
RINGRAZIAMENTI	15

PREMESSA

L'Aso S.Croce e Carle di Cuneo, per l'undicesimo anno ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2010 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 del 2008 e pressoché analoghe matrici dei questionari, per quanto riguarda i contenuti.

Si ricorda che nel 2009 la presente indagine era stata sostituita dall'audit civico, così come da progetto regionale promosso congiuntamente da ARESS e Cittadinanzattiva.

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 UTIC, tutti i servizi, compresi day service e day hospital oncologico, mentre è stata esonerata la Dialisi.

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

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

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. - RE.LI.FE - A.I.D.O. - A.VO. - A.D.A.S. - A.I.L. - Protezione Civile - Ex APQ - 1 Cittadino non appartenente ad alcuna associazione).

In data 12 ottobre 2010 si è tenuta una riunione presso la sala riunioni dell'Ufficio Qualità di via Monte Zovetto 18 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 all'indagine, 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), rispetto alla quale nessuno ha richiesto chiarimenti o fatto osservazioni.

L'organizzazione in turni compatibilmente, con la disponibilità dei 19 volontari che hanno 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'URP.

Tutti i volontari sono stati dotati di cartellino di riconoscimento, questionari da distribuire, istruzioni da seguire e lettera di presentazione nominativa 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 riaggiustato i passaggi fino al raggiungimento previsto dal campionamento non oltre il 17 dicembre 2010.

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 di due criteri:

- A) lo standard minimo fissato dalla Regione per le strutture di cui ha richiesto anni fa il monitoraggio (ricoveri: chirurgia generale, ortopedia e traumatologia, ostetricia e ginecologia, otorinolaringoiatria, urologia; servizi/ambulatori: cardiologia, nefrologia, recupero e riabilitazione funzionale, radiologia, laboratorio analisi chimico cliniche), che è basato sui seguenti criteri: insoddisfazione attesa 12%, range di errore accettabile tra 6% e 18%, grado di confidenza 95%, universo di riferimento: gli assistiti nelle diverse branche indagate.
- B) il nostro standard Aziendale: grado di confidenza 90%, errore campionario 0,2, deviazione standard 0,6, universo di riferimento: gli assistiti di ogni reparto/ambulatorio/servizio nel periodo oggetto dell'indagine, secondo quanto precedentemente descritto.

Adottando il criterio B, come dimostrato in questi anni, si ottengono dati rappresentativi per la nostra Azienda Ospedaliera.

E' da precisare che la deviazione standard utilizzata nello standard aziendale è basata sullo storico delle indagini dell'ultimo quinquennio.

Sono stati **distribuiti** in tutto **1633 questionari**, di cui ne sono **ritornati 1100 correttamente compilati**.

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
Totale complessivo	1633	1100	980	67,36

SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 18 ottobre 2010, fino al raggiungimento almeno del numero minimo previsto dal campionamento per ciascuna realtà e comunque non oltre il 17 dicembre 2010. Come per gli scorsi anni nei servizi, nell'arco di una settimana, la ricerca si è conclusa, mentre in alcuni reparti è stato necessario ripassare più volte.

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Campione
Cardiologia	30	25	24
Chirurgia Vascolare	30	25	24
Ecocardiografia	30	27	24
Emodinamica	26	25	24
Ematologia	30	25	24
Malattie Infettive	30	24	24
Nefrologia	30	26	24
Neurochirurgia	40	24	24
TOTALE	250	201	192
Servizi			
Laboratorio Analisi	30	26	24
Medicina Nucleare	44	26	24
Neuroradiologia	33	27	24
Radiologia 24 + 12 + 12	80	60	24
Radioterapia	30	24	24
Recupero Riabil.Funz.le	52	25	24
Day Service	40	25	24
Day Hospital oncologico	30	25	24
SIMT	30	28	24
TOTALE	369	261	216
Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Campione
Cardiochirurgia	29	18	17
Cardiologia	43	25	21
Chirurgia day surgery	34	25	15
Chirurgia generale	59	22	22
Chirurgia toracia	27	16	15
Chirurgia vascolare	26	24	20
Ematologia	23	19	18
Endocrinologia	47	21	19
Gastroenterologia	37	20	19
Geriatria	32	22	22
Ginecologia	44	27	24
Malattie infettive	20	17	15
Medicina d'urgenza	34	26	21
Medicina generale	57	23	22
Nefrologia	21	17	16
Neurochirurgia	47	23	21
Neurologia	42	22	22
Oculistica	38	29	22
Odontostomatologia	26	16	18
Oncologia	27	20	20
Ortopedia	52	30	22
Ostetricia	44	24	24
Otorinolaringoiatria	41	30	24
Pediatria genitori	39	25	24
Pediatria ragazzi	32	25	24
Pneumologia	30	21	20
Psichiatria	26	21	21
Urologia	37	30	24
Totale	1014	638	572
Totale complessivo	1633	1100	980

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. 1 Dati relativi a **degenze**

Degenze	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Campione
Cardiochirurgia	29	18	17
Cardiologia	43	25	21
Chirurgia day surgery	34	25	15
Chirurgia generale	59	22	22
Chirurgia toracica	27	16	15
Chirurgia vascolare	26	24	20
Ematologia	23	19	18
Endocrinologia	47	21	19
Gastroenterologia	37	20	19
Geriatrica	32	22	22
Ginecologia	44	27	24
Malattie infettive	20	17	15
Medicina d'urgenza	34	26	21
Medicina generale	57	23	22
Nefrologia	21	17	16
Neurochirurgia	47	23	21
Neurologia	42	22	22
Oculistica	38	29	22
Odontostomatologia	26	16	18
Oncologia	27	20	20
Ortopedia	52	30	22
Ostetricia	44	24	24
Otorinolaringoiatria	41	30	24
Pediatria genitori	39	25	24
Pediatria ragazzi	32	25	24
Pneumologia	30	21	20
Psichiatria	26	21	21
Urologia	37	30	24
Totale	1014	638	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.

I rispondenti in questione sono stati per un **53,02% maschi** e per un **46,97% femmine**, mantenendo come sempre un buon equilibrio tra i due generi e pur considerando che in Ostetricia e Ginecologia rispondono sole donne.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **60,56 anni** ed è ancora in crescita rispetto all'edizione 2008.

Per il **99,62%** dei rispondenti la **nazionalità** è **italiana**, anche se compaiono significativi contributi anche da parte di utenti **stranieri** (22 rispondenti).

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **0,71%** dei rispondenti, cioè 4 persone (come nelle scorse edizioni); **licenza elementare** per il **33,87%** (dato in calo rispetto al 2008); **licenza media inferiore** per il **31,36%** (specularmente dato in aumento dalla precedente edizione); **licenza media superiore** per il **27,24%**; **laurea** per il **6,86%**.

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

occupato per il **29,69%**; **non occupato** per il **3,04%**, **studente** per il **3,39%**; **casalinga/o** per il **7,75%**; **pensionato** per il **56,35%**.

Anche questo dato, come da atteso, è condizionato da quello dell'età e stabile rispetto al 2008.

Nella revisione delle matrici di questa edizione è stata ovunque eliminata la domanda circa la situazione abitativa che non risultava rilevante a livello aziendale.

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) ha registrato **1 risposta "pessima"**, un **3,57%** che indica **scarsa**, un **21,46%** di risposte **sufficiente**, un **66,9%** di risposte **buona** e un **2,68% non dichiarata**; tali dati sono analoghi a quelli raccolti nel 2008.

La domanda circa le **informazioni relative alle procedure di ricovero** registra **4** risposte **"pessime"** (0,71%), un **1,79%** di **scarse**, **14,56%** **sufficienti**; **80,93%** **buone**; un **1,97%** **"non saprei"**. Questo valore è analogo a quello delle precedenti edizioni.

La domanda inerente le **informazioni ricevute dal personale al momento dell'accoglienza** in reparto rilevano un **7,36%** sul livello **pessimo-scarso**, **17,80%** **sufficienti**; **74,46%** **buone**, **0,35%** **non saprei**.

Per quanto attiene alla **soddisfazione circa le informazioni ricevute dal personale sanitario in merito alle cure ricevute** il **4,69%** dei rispondenti si dichiara **per niente o poco soddisfatto**, il **38,26%** **abbastanza soddisfatto**, il **56,31%** **molto soddisfatto**, lo **0,72%** **non esprime un parere**. L'andamento è lo stesso del 2008.

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** il **4,17%** dei rispondenti si dichiara **per niente o poco soddisfatto**, il **27,23%** **abbastanza soddisfatto**, il **41,55%** **molto soddisfatto**, il **27,03%** **non ha ancora ricevuto informazioni**. Il dato risulta registrare valori più positivi rispetto al 2008 anche se sono aumentati di 3 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** dal **3,55%** dei rispondenti; **sufficiente** dall'**11,40%**; **buona** dall'**84,67%**. L'andamento è sovrapponibile a quello del 2008.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale infermieristico e dell'altro personale sanitario** è stata considerata **pessima-scarso** dal **2,07%** dei rispondenti, **sufficiente** dall'**11,23%** dei rispondenti, **buona** dall'**86,23%**.

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 e **insoddisfacente** per il **5,43%** dei rispondenti, **accettabile** nel **28,60%**, **soddisfacente** nel **55,55%**, afferma di **non sapere** il **9,69%** dei compilatori. Questo dato registra una crescita positiva rispetto all'edizione 2008.

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

-**stato di salute che richiedeva una visita più tempestiva** per il **39,65%**

-**medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per il **6,89%**, dato in forte decremento rispetto all'edizione precedente

-**tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per il **22,41%**

-**medico specialista ambulatoriale che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per il **31,03%**, dato in crescita rispetto all'edizione precedente.

Rispetto all'eventuale **attesa in reparto per avere il letto** il **77,86%** ha risposto **nessuno**: dato ulteriormente in calo rispetto alla scorsa edizione; il **12,19%** **meno di un'ora**; il **4,69%** **2-3 ore**; il **5,06%** **oltre due ore**; **1** persona dichiara di essere stata **rimandata a casa per mancanza di posti letto**.

Il **rispetto della riservatezza da parte del personale** è stato valutato **pessimo-scarso** dal **2,19%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **13,80%**, **buono** dall' **83,36%** e solo lo **0,53%** **non si esprime**.

L'**attenzione prestata dagli operatori in caso di dolore** è stata considerata **pessima-scarso** nel **2,52%** dei casi, **sufficiente** nel **14,50%**, **buona** nell'**81,48%**, **non valutabile** per il **2,48%** dei rispondenti. Il dato è sovrapponibile a quello del 2008.

La valutazione dell'efficacia della terapia somministrata in caso di dolore è stata giudicata **pessima-scarso** nel **2,72%** dei casi, **sufficiente** nell'**16,21%**, **buona** nel **76,95%**, **non valutabile** nel **4,10%** dei rispondenti. I dati relativi alle domande sul dolore sono sovrapponibili a quelli raccolti nel 2008.

L'area denominata **valutazione globale** richiedeva un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'ospedale** in questione **negli ultimi 3 anni**. Il **43,63%** ha risposto in modo **affermativo**; il **56,36%** in modo **negativo**: come nel 2008.

In caso **affermativo** il **44,72%** ritiene che il **servizio odierno** sia migliore (dato fortemente in aumento rispetto al 2008), il **45,46%** **uguale** (dato in diminuzione a favore del miglioramento), il **4,64%** **peggiore**, il **5,06%** **non saprebbe dire**.

La **qualità dei servizi ricevuta** è stata valutata **pessima-scarso** nel **2,64%** dei casi, **sufficiente** nell'**11,90%** dei casi, **buona** nell'**86,26%** dei casi, **non valutabile** nello **0,18%** dei casi.

Il **97,63%** dei rispondenti, percentuale analoga a quella delle ultime edizioni, **consiglierebbe ad un amico /parente, con il suo stesso problema, di farsi ricoverare nella struttura interessata**, mentre il **2,36%** **no**.

I questionari distribuiti in Pediatria sia ai genitori che ai ragazzi rilevano valori positivi, così come anche quelli raccolti in Psichiatria.

I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio sono state più numerosi di quelli raccolti nelle edizioni precedenti. I principali sono generalmente riferiti a:

-un diffuso e continuo malcontento per il cibo, sia per la qualità/varietà che soprattutto la temperatura
-richieste di tv se non proprio in camera almeno in uno spazio nel reparto
-alcune segnalazioni di miglioramento a livello di pulizia, in modo particolare riferite ai bagni, analogamente alle edizioni precedenti e soprattutto dove non ci sono ancora molti servizi igienici in camera

- richiesta di orario definito e rispettato per il colloquio con i medici
- 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
- ampliare l'orario di apertura del bar, soprattutto del Carle
- aumentare il numero di distributori di cibo e bevande
- re-introdurre la distribuzione di giornali, in modo particolare al Carle.

Altre ne esistono per le specifiche realtà e sono state indicate nei report di ogni struttura.

Rispetto all'edizione 2008 sono diminuite le segnalazioni relative alla dimensione relazionale; permangono in alcune situazioni specifiche e soprattutto riferite ad alcuni medici.

Non sono più comparse segnalazioni rispetto alla disagiata coincidenza orario pasti e visite, soprattutto la sera.

Molte segnalazioni non positive sono state raccolte per l'Oncologia ed alcune in Nefrologia, soprattutto rispetto al trasferimento del reparto al Carle con conseguenti spostamenti dei pazienti, alla mancanza di un'area riservata per i pazienti oncologici e all'assenza di camere ritenute adeguate per l'assistenza ad un paziente delicato e spesso in fase terminale.

AMBULATORI

Tab 2: dati relativi ad ambulatori

Ambulatori	Quest.distribuiti	Quest.raccolti	Campione
Cardiologia	30	25	24
Chirurgia Vascolare	30	25	24
Ecocardiografia	30	27	24
Emodinamica	26	25	24
Ematologia	30	25	24
Malattie Infettive	30	24	24
Nefrologia	30	26	24
Neurochirurgia	40	24	24
TOTALE	250	201	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 sondati nelle edizioni precedenti anche quegli ambulatori connessi alle attività di strutture certificate (chirurgia vascolare, ematologia, malattie infettive e neurochirurgia). In questi casi sono state utilizzate le medesime matrici dei questionari storici di cardiologia e nefrologia. Nel caso dell'emodinamica si è cercato di adattarla parzialmente, vista la peculiarità del laboratorio e si è inserito il settore di ecocardiografia che da sempre aveva una sua matrice, un suo periodo di somministrazione ed un suo percorso. I dati di quest'ultimo sono analizzati in apposito report e risultano, in linea con gli anni precedenti, positivi.

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori si evince che nel 64,16% dei casi i rispondenti sono maschi e nel 35,84% femmine, con un'isolata sperequazione tra i due generi.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **59 anni**, due anni in più delle precedenti edizioni.

Per il **96,51%** la **nazionalità** è **italiana**, **6** sono stati i rispondenti **stranieri**.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

licenza elementare per il **29,66%** dei rispondenti; **licenza media inferiore** per il **35,46%**; **licenza media superiore** per il **29,06%**; **laurea** per il **4,66%**.

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

occupato per il **34,88%**, **casalinga/o** per il **5,81%**, **4 in cerca di occupazione** (2,33%), **pensionato** per il **53,49%**.

Solo il **26%** veniva **per la prima volta presso il servizio in questione**.

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

- ☐ su **proposta del medico di famiglia** per il **42,68%**
- ☐ per invio del **Pronto Soccorso** per il **10,98%**
- ☐ su **consiglio di conoscenti/familiari** per l'**8,54%**
- ☐ per **ragioni di comodità** per l'**1,88%**
- ☐ **non c'era altra scelta** per il **10,97%**;
- ☐ per **esperienze positive in passato** per il **25%** (dato più fortemente in crescita).

La domanda circa la **valutazione della segnaletica all'interno** della struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera struttura ospedaliera) ha registrato un **6,98%** di risposte **pessimo-scarse**, un **25,58%** **sufficienti**, un **65,85%** di risposte **buone**.

Le **informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket)** sono state ritenute **scarse** dal **3,056%** dei rispondenti, **sufficienti** dal **26,83%**, **buone** dal **65,85%**, non valutabili da 7 persone.

Le **informazioni relative allo svolgimento della visita/esame prenotato e alla eventuale preparazione alla visita** sono state ritenute **pessime-scarse** da **4** persone (2,48%), **sufficienti** dal **16,15%**, **buone** dall' **80,12%**, **non valutabili** da **2** persone .

Il **70,48%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione. In caso di prenotazione il **tempo di attesa agli sportelli** è stato ritenuto **insoddisfacente** da **2** persone (2%), **accettabile** dal **55%**, **soddisfacente** dal **39%**, **non valutabile** da **3** persone.

In caso di **prenotazione telefonica** il **tempo di attesa in linea per parlare con un operatore** è stato considerato **insoddisfacente** da **2 persone**, **accettabile** dal **43,21%**, **soddisfacente** dal **46,91%**, non valutabile da 5 persone.

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello della visita/esame** è stato ritenuto **inaccettabile** da **2** persone, **insoddisfacente** da **10** persone (9,35%), **accettabile** dal **54,20%**, **soddisfacente** dal **32,71%**.

In caso sia stato ritenuto insoddisfacente le **motivazioni** addotte sono state:

- ☐ stato di **salute che richiedeva una visita più tempestiva** per **6** persone
- ☐ **tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per **1** persona
- ☐ **tempo di attesa superiore a quello prospettato dallo specialista** inviante per **5** persone

Per chi ha dovuto prenotare, **la disponibilità del personale** è stata ritenuta **scarsa da 6 persone** **sufficiente** dal **32,71%** dei rispondenti, **buona** dal **59,82%**.

3 persone (2,16%) hanno ritenuto **inaccettabile** il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, il **7,19%** dei rispondenti lo ha ritenuto **insoddisfacente**, il **38,13%** **accettabile** e il **50,36%** **adeguato**.

Il **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** registra **1 persona** che dice **pessimo**, **4 scarso (2,53%)**, un **20,25%** **sufficiente**, un **75,32%** **buono** e **1 persona non si esprime**.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza in ambulatorio** è stata considerata **scarsa dal 3 persone; sufficiente** dal **23,29%**, **buona** dal **74,66%**.

L'**8,7%** ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione più di 1 ora**, il **27,33%** **tra 15 minuti ed un'ora**, il **21,12%** **meno di 15 minuti**, il **38,50%** di **non aver dovuto aspettare**, il **4,35%** **non sa rispondere**.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata **pessima** da 1 rispondente, **scarsa** dal **4,46%** dei rispondenti, **sufficiente** dal **13,38%**, **buona** dal **78,98%**, **non valutabile** dal **2,54%**.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **scarsa** da 3 dei rispondenti, **sufficiente** dal **20,72%** e **buona** dal **76,92%**.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato scarso da 1 rispondente, **sufficiente** dal **16,67%**, **buono** dall' **82,13%**.

Chi ha dato risposte negative alla precedente domanda ha addotto come **momento particolarmente insoddisfacente**:

- ☐ l'attesa prima della visita (4 persone)
- ☐ la visita (1 persona)

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** è stato considerato **pessimo** da 1 rispondente (0,58%), **scarso** da 3 dei rispondenti (1,75%), **sufficiente** dal **14,62%**, **buono** dall'**81,87%**.

Il **servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente pessimo** da 1 dei rispondenti (0,6%), **sufficiente** dal **19%**, **buono** dal **78,02%**.

Il **98,90%** **consiglierebbe ad un amico - parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura**, soltanto **2 utenti no**.

L'andamento di questi ambulatori risulta positivo: per quanto riguarda i dati degli ambulatori storici di cardiologia e nefrologia restano in linea con quelli dell'edizione 2008.

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

- ridurre i tempi di attesa, in modo particolare per avere la data della visita
- possibilità di essere seguiti dallo stesso medico
- più chiarezza nelle comunicazioni

SERVIZI

Tab 3: dati relativi a **servizi**

Servizi	Distribuiti	Raccolti	Campione
Laboratorio Analisi	30	26	24
Medicina Nucleare	44	26	24
Neuroradiologia	33	27	24
Radiologia 24 + 12 + 12	80	60	24
Radioterapia	30	24	24
Recupero Riabil.Funz.le	52	25	24
Day Service	40	25	24
Day Hospital oncologico	30	25	24
SIMT	30	28	24
TOTALE	369	261	216

Con questo meccanismo di gestione dell'indagine il raggiungimento del campione è avvenuto nell'arco di un paio di settimane.

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 Trasfusionale, Day service e Day hospital che verranno commentate a parte.

Nel presente paragrafo sono presentati congiuntamente i dati relativi alle postazioni di Radiologia (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 comune di raccolta dati.

Sono stati raccolti in tutto 261 questionari suddivisi in maniera omogenea tra i diversi servizi.

Dai dati emersi si conferma una buona e crescente gradibilità dei servizi, con una costante omogeneizzazione del livello. Alcune aree risultano ancora lievemente critiche per quanto riguarda i tempi di attesa.

Complessivamente il campione (189 questionari compilati per i sopracitati servizi) ha visto il 32% di rispondenti maschi ed il 68% di rispondenti donne, con un'età media di 55 anni. Solo 4 sono stati gli stranieri che si sono trovati coinvolti nell'indagine ed hanno risposto.

Il 43% dei rispondenti ha la licenza media superiore, il 31% la licenza media inferiore, il 20% la licenza elementare, il 5 % la laurea.

La situazione lavorativa vede per il 43% pensionati, per il 12% casalinghe per il 34% occupati di varia natura.

Il **30,6%** degli utenti intervistati **è già stato più volte nel servizio in questione**, soprattutto se teniamo conto della caratteristiche della Radioterapia e del RRF.

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

- ☐ su **proposta del medico di famiglia** per il **44,37%** dei rispondenti
- ☐ per invio del **Pronto Soccorso** per il **12,5%**
- ☐ su **consiglio di conoscenti/familiari** per il **6,87%**
- ☐ per ragioni di **comodità** per il **8,75%**
- ☐ **non c'era altra scelta** per il **9,37%**
- ☐ per **esperienza positiva precedente** per il **18,12%**

La domanda circa la **valutazione della segnaletica all'interno** della struttura (cioè chiare indicazioni di percorso presumibilmente riferibili all'intera struttura ospedaliera) ha registrato un **1,06%** di **pessimo**, un **2,67%** di **scarso**, un **26,20%** di risposte **sufficienti**, un **69,51%** di risposte **buone** e il **3,26%** **non dichiarata**.

Le informazioni relative agli aspetti amministrativi (documenti da portare, pagamento ticket) sono state ritenute **pessime** dall'1,08%, **scarse** dal 4,34%, **sufficienti** dal 26,08%, **buone** dal 65,72%, **non valutabili** dall'3,26%.

Le informazioni ricevute in merito allo svolgimento della visita/esame e sull'eventuale preparazione alla visita sono state ritenute **pessime** dal 2,16% dei rispondenti, **scarse** dal 3,24%, **sufficienti** dal 22,70%, **buone** dal 69,72%, **non valutabili** dal 2,16%.

L'81,13 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** per 4 persone (2,79%), **insoddisfacente** dal 4,89%, **accettabile** dal 45,45%, **soddisfacente** dal 44,75%, **non valutabile da 3 persone**. I dati sono sostanzialmente 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, **insoddisfacente** da 11 persone (10,89%), **accettabile** dal 37,62%, **soddisfacente** dal 43,56%, **non valutabile da 4 persone**.

In caso di prenotazione il **tempo di attesa tra il giorno della prenotazione e quello dell'esame** è stato ritenuto inaccettabile da 5 persone (4,7%), **insoddisfacente** da 16 (15,09%) persone, **accettabile** dal 56,60%, **soddisfacente** dal 39,62%, **non valutabile da 3 persone**. In caso fosse stato ritenuto insoddisfacente le **motivazioni** addotte sono state:

- ☐ stato di **salute che richiedeva una visita più tempestiva** per il 44,11%
- ☐ **medico di famiglia che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per il 20,58%
- ☐ **tempo di attesa superiore a quello indicato dalla Regione** per 3 persone
- ☐ **medico specialista ambulatoriale che aveva prospettato un tempo di attesa minore** per il controllo per 9 persone (26,47%)

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta **scarsa** da 4 rispondenti (3,14%), **sufficiente** dal 22,04%, **buona** dal 74,01%.

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato **insoddisfacente** da 9 persone equamente distribuite, **accettabile** dal 45,06% dei rispondenti, **adeguato** dal 46,92%.

Le **informazioni ricevute dal medico** sono state giudicate **scarse** da 4 (3,10%) rispondenti, **sufficienti** dal 34,10%, **buone** dal 55,84%, il 4,65 non esprime un'opinione.

La **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio** è stata considerata pessima da 1 persona, **scarsa** da 5 (2,73%) persone; **sufficiente** dal 31,14%, buona dal 64,48%.

Il 5,59% ha dichiarato di **aver dovuto aspettare oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione più di 1 ora**, il 27,32% **tra 15 minuti ed un'ora**, il 32,91% **meno di 15 minuti**, il 33,74% **di non aver dovuto aspettare**, solo 1 persona non sa 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 (1,57%), **accettabile** dal 49,15%, **adeguato** dal 55,90% e non valutabile da 3 persone.

La **disponibilità all'ascolto da parte del personale medico** è stata considerata pessima da 1 persona in Radioterapia, **scarsa** da 3 dei rispondenti, **sufficiente** dal 27,61%, **buona** dal 61,19%, **non valutabile** dall'8,70%.

La **disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e dell'altro personale sanitario** è stata ritenuta **scarsa** da 4 dei rispondenti, **sufficiente** dal 24,43%, **buona** dal 69,31%, **non valutabile** dal 3,4%.

Il **rispetto delle riservatezza da parte del personale** è stato giudicato **pessimo** da 1 persona, **scarso** da 3 persone, **sufficiente** dal **16,31%**, **buono** dal **79,89%**, **non valutabile** da 3 persone. Chi ha dato risposte negative l'ha ricondotto fondamentalmente all'attesa ed alla visita.

Il **rispetto della dignità del paziente da parte del personale medico** è stato considerato **pessimo** da parte di 1 persona, **scarso** da 2 (1,10%) dei rispondenti, **sufficiente** dal **14,91%**, **buono** dall'**81,76%**, **non valutabile** da 2 persone.

Il **servizio ricevuto** è stato giudicato complessivamente **pessimo** da 2 persone, **sufficiente** dal **20,10%**, **buono** dal **77,71%**, **non valutabile** da 2 persone.

Il 97,75% consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura.

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

I suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio offerto sono poche e riguardano essenzialmente la riduzione dei tempi di attesa.

Dall'analisi dei dati relativi al SIMT che mantiene una confrontabilità totale con quelli delle edizioni precedenti si evince che la soddisfazione espressa nei confronti di tale struttura resta costante ed a livelli molto positivi, in particolar modo per quanto riguarda gli aspetti relazionali. Sono state praticamente superate anche le uniche segnalazioni negative che riguardavano gli spazi a disposizione, soprattutto per quanto riguarda la sala d'attesa.

DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

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

Tab 4: dati relativi al DH oncologico

Matrice DH oncologico	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
DH oncologico	30	25	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 25 dei 30 questionari consegnati nella sala d'attesa del nuovo day hospital oncologico presso l'ospedale Carle.

Dalle risposte agli stessi emerge che **1 rispondente ritiene** che non sia stata **rispettata l'ora di prenotazione**, **5 poco**, **11 abbastanza**, **7 molto**.

Il **69,56%** è **molto soddisfatto** della **pulizia** ed il restante **30,43% abbastanza**, come il **28,57%** lo è **molto** della **disponibilità di servizi aggiuntivi** e il **52,33% abbastanza**. Gli **spazi a disposizione** soddisfano **molto per il 65,21%**, **abbastanza** per il **30,43%**, **poco** per il **19,04%**. La **privacy** appare **molto garantita** per il **66,66%** dei rispondenti e **abbastanza** per il **33,33%**.

Il **78,26%** si è **sentito molto considerato come persona** ed il restante **21,73% abbastanza**. Al **41,66%** sembra che ci sia **molta armonia e collaborazione tra gli operatori**, al **50% abbastanza**, a **1 persona poca** e a **1 per niente**. Il **37,05%** dei rispondenti si dichiara **molto soddisfatto** delle **informazioni ricevute** ed il **65,21% abbastanza**. La **spiegazione sulle cure proposte** è stata **molto apprezzata** dal **26,08%** dei rispondenti e **abbastanza** dal **65,21%**. La **comprensibilità delle informazioni** fornite nel servizio sono state ritenute **molto soddisfacenti** dal **37,5%**, **abbastanza** dal **58,33%**, **poco** da **1 (4,16%) persona**.

Il **31,81%** sente di aver avuto **un'ampia possibilità di fare domande** quando ne ha sentito il bisogno e il **63,63% abbastanza**, **1 (4,16%) persona** si ritiene **poco soddisfatta**.

Il **68,18%** si ritiene **molto soddisfatto delle indicazioni** fornite per alleviare i sintomi spiacevoli associati alla terapia, il **22,72% abbastanza**, **2 persone poco**.

Il **34,78%** è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando ne ha sentito il bisogno, il **56,52% abbastanza** e **2 persone poco**.

Il **73,91%** si è sentito **molto messo a proprio agio dal personale**, il restante **26,08% abbastanza**. L'**83,33%** dei rispondenti si è sentito **ampiamente trattato con cortesia** ed il restante **16,66% abbastanza**.

Il **45,83%** dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo day hospital, il restante **54,16% abbastanza**.

Per il **65,21%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **34,78% abbastanza**.

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

Alcune segnalazioni per il miglioramento riguardano l'apertura con orario maggiore del bar al Carle, una migliore organizzazione interna, aumentare la gentilezza, rispettare l'orario di prenotazione, dotare di edicola anche il Carle.

DAY SERVICE

Tab 5: dati relativi al day service

Matrice questionari day service	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
Day Service	40	25	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** dal **72%** dei rispondenti, **abbastanza** dal **28%**.

L'orario di prenotazione è stato **rispettato abbondantemente** per il **24%** dei compilatori, **abbastanza** per il **48%**, **poco** per il **20%**, **2 persone per niente**.

La pulizia dei locali **soddisfa molto** il **20%** degli utenti, **abbastanza** il **72%**, **poco per l'8%**, mentre gli spazi a disposizione **soddisfano molto** il **20%**, **abbastanza** il **68%** e **poco** il **12%**. I servizi aggiuntivi **soddisfano molto** le aspettative per il **36%** dei rispondenti, **abbastanza** per il **56%** e **poco** per **2** persone.

Gli operatori cercano di garantire la **privacy** per il **64% al massimo grado**, **abbastanza** per il **28%**, **poco per 2 persone**.

L'armonia e collaborazione tra il personale sembra **molto presente** per il **32%**, **abbastanza** per il **68%**. Il **56%** dei rispondenti dichiara di **essersi sentito molto trattato come persona**, il **44% abbastanza**.

La comprensibilità delle informazioni è stata valutata **molto buona** per il **48%**, **abbastanza buona** per il **40%** e **poco** da **3 (12%)** persone.

La chiarezza delle informazioni ricevute dall'anestesista è ritenuta **molto alta** dal **36,84%**, **abbastanza** alta per il **63,5%**. Il **29,16%** dei rispondenti ritiene di aver potuto **fare domande quando ne ha sentito il bisogno**, il **54,16%** solo **abbastanza**, **4 persone poco**.

Il **47,48%** si dichiara **molto soddisfatto** delle informazioni ricevute durante e dopo l'esame, il **43,47% abbastanza**, **2 persone poco**.

Il **62,5%** ritiene che il **personale** abbia cercato di **mettere a proprio agio il paziente** in modo molto **soddisfacente**, il **37,5%** in maniera **abbastanza soddisfacente**.

Il **62,5%** dei rispondenti è **molto soddisfatto** della **cortesia** con cui è stato trattato, il **37,5% abbastanza**.

Il **43,47%** si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto in day service**, il **58,33% abbastanza**. Per il **28%** dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **71% abbastanza** e per **1 persona poco** (4%).

Le segnalazioni relative al day service evidenziano un non sufficiente **rispetto dei tempi di attesa**, in particolar modo **per la visita con l'anestesista**, come già nelle edizioni precedenti e la programmazione della giornata non sempre rispettata.

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

L'andamento del day service risulta positivo anche se alcune voci sono in sensibile calo rispetto all'ultima edizione. Restano sempre molto problematici i tempi di attesa per la visita anestesiológica.

CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI.

Nel 2009 non si è effettuata l'indagine complessiva attraverso il meccanismo dei questionari ma si è aderito all'Audit Civico promosso dalla Regione e da Cittadinanzattiva. Vista la diversità del metodo, del campionamento e delle aree indagate non è possibile effettuare un confronto significativo tra i dati del 2009 e quelli del 2010.

Essendo invece rimasto analogo il meccanismo adottato in questa indagine si mantiene il confronto con i dati dell'edizione 2008.

Il **livello di soddisfazione** espresso dai compilatori è **generalmente buono** e **si evidenziano gli effetti dei miglioramenti soprattutto a livello strutturale**.

Restano alcune consuete segnalazioni circa i tempi di attesa, soprattutto per quanto attiene ai servizi ed alle visite ambulatoriali.

MIGLIORAMENTI APPORTATI

Di seguito si riporta un breve elenco dei miglioramenti apportati nel 2009 (e dunque riferibili all'edizione di questa indagine nel 2008) e nel 2010.

Lavori e progetti seguiti nel 2010 dalla SC Tecnico:

Progetti finanziati con fondi statali

Nel corso del 2010 sono stati aggiudicati i lavori finanziati con i fondi dell'art.20 della L67/88 di ristrutturazione delle aree dell'ospedale S.Croce resi disponibili a seguito dell'attivazione del blocco operatorio, nell'ottica del perseguimento degli obiettivi indicati nel piano di riorganizzazione delle strutture ospedaliere approvato da questa Azienda nell'ottobre 2008; in particolare :

- Progetto Terapia Intensiva Neonatale e Ginecologia: inizio lavori previsto luglio 2011
- Progetto Sale parto e sala operatoria di ostetricia: inizio lavori previsto giugno 2011
- Progetto Emodinamica e cardiologia (ristrutturazione ex sale operatorie per ambulatori interventistici); inizio lavori previsto giugno 2011
- Ristrutturazione del primo piano dell'Ospedale A.Carle per attività ambulatoriale e di ricovero destinata a libera professione. Interventi previsti con finanziamenti ex L.120/07 per libera professione intramoenia. Con risorse interne sono stati elaborati il progetto preliminare (nel corso del 2010) e il progetto esecutivo (gennaio 2011).

Progetti finanziati con fondi Regionali

- Progetti di adeguamento alla normativa antincendio: i progetti di adeguamento sono stati finanziati dalla Regione con successivi provvedimenti (DGR. 86/2007, e DGR 49/2008, integrato con DGR 22/02/2010). Il primo lotto di lavori, finanziato con fondi regionali e fondi derivanti da alienazioni patrimoniali, è stato completato nel corso del 2010. Per il secondo lotto è stata elaborata da professionisti esterni la progettazione esecutiva, approvata a dicembre 2010. La regione ha attualmente bloccato l'iter realizzativo dell'opera.
- Lavori di adeguamento divisioni degenze del Dipartimento di Medicina dell'Ospedale A. Carle ai requisiti di accreditamento DPR 14.01.1997.

Il progetto consiste in lavori di ristrutturazione di un intero piano dell'Ospedale Carle ed è finalizzato all'adeguamento di tali spazi alle normative vigenti in materia di antincendio, sicurezza elettrica, sicurezza gas medicali e accreditamento. Il progetto esecutivo è stato elaborato con risorse interne, ed approvato a giugno 2010. La regione ha attualmente bloccato l'iter realizzativo dell'opera.

Progetti finanziati con fondi propri/finanziamenti regionali

- Lavori di ristrutturazione del reparto di Ematologia; è stato approvato nel 2010 il progetto esecutivo. Tale progetto nasce dall'esigenza di creazione di un reparto adeguato agli standard richiesti dalle specifiche norme di accreditamento all'eccellenza delle strutture di Ematologia, che devono rispondere a stringenti criteri di sicurezza, affidabilità impianti, con zone di ricovero concepite ad aree a sterilità crescente. Sono in corso le procedure di affidamento dei lavori.
- Micronido aziendale – finanziamento con risorse derivanti da alienazioni patrimoniali e da fondi regionali. La progettazione esecutiva, affidata a professionisti esterni è stata conclusa nel corso del 2010, i lavori sono stati aggiudicati ed hanno avuto inizio a novembre 2010

Interventi previsti con fondi derivanti da finanziamenti privati

- Completamento della ristrutturazione di Villa Bocca per la realizzazione di una struttura intermedia post acuzie per i disturbi dell'alimentazione e dell'umore. Finanziamento Fondazione CRC. Progetto definitivo elaborato da professionisti esterni nel 2010
- Lavori relativi alla realizzazione della sala operatoria ibrida. Finanziamento Fondazione CRC. Nel corso del 2010 sono stati elaborati ed approvati i progetti relativi alla installazione della sala operatoria ibrida, parte con risorse interne, parte con professionisti esterni. I lavori hanno avuto inizio nel 2010 e sono attualmente in corso
- Realizzazione nuovo servizio di radiologia. Sono stati completati nel 2010 i lavori del primo lotto, comprendente il centro di senologia, è in corso di esecuzione il secondo lotto di opere; i lavori sono finanziati dalla fondazione CRC con la partecipazione dell'Azienda Ospedaliera.

Unitamente alla progettazione degli interventi riguardanti le sopraccitate aree si è proceduto alla pianificazione di ulteriori interventi mirati alla sistemazione di altre realtà dipartimentali, nell'ottica di permettere la realizzazione dei sopraccitati importanti interventi strutturali senza creare disagio od interruzione delle attività sanitarie e per giungere all'adeguamento delle degenze e delle aree sanitarie agli standard di accreditamento, con conseguente eliminazione delle camere a sei posti letto. Tale ristrutturazione riguarda le aree del dipartimento testa collo, al terzo piano, e le degenze chirurgiche del secondo piano. Nell'ambito di tale programma sono stati realizzati o sono in corso di realizzazione o progettazione i seguenti interventi:

- realizzazione nuovo reparto di medicina d'urgenza, con potenziamento letti monitorati. I lavori sono stati completati nel corso del 2010, i locali sono utilizzati da gennaio 2011;
- Lavori di ristrutturazione secondo piano blocco C per chirurgia; i lavori sono in corso, ne è previsto il completamento a giugno 2011;
- progettazione per la ricollocazione del reparto, ambulatori e sale operatorie di oculistica al piano terzo (in corso di progettazione).

Nell'ambito degli interventi di continuo adeguamento strutturale ed impiantistico dei presidi ospedalieri sono inoltre stati realizzati o sono in corso i seguenti interventi:

- Degenza Temporanea al piano 5°, lavori conclusi.
- Ambulatori Neurologia e Neurochirurgia al piano terra; lavori conclusi.
- Lavori di adeguamento reparto di Ostetricia; lavori conclusi.
- Laboratorio Analisi: rifacimento di alcuni laboratori in Citofluorimetria; lavori conclusi.
- Endocrinologia: ampliamento reparto con realizzazione nuove camere di degenza: lavori conclusi.
- Rilevazione Incendio: completamento copertura totale dei presidi ospedalieri
- Realizzazione impianto antintrusione Blocco Operatorio
- Adeguamento impianto TV esistente al Carle e al S. Croce per ricezione di segnale digitale terrestre
- Realizzazione nuova aula magna sede universitaria
- Lavori di ristrutturazione Anatomia patologica: (lavori in corso)
- Realizzazione colonna montante gas medicali blocco C per adeguamento impianto antincendio; lavori conclusi.
- Reparto Medicina 2 al Carle: adeguamento dell'illuminazione del reparto, realizzazione impianto di raffrescamento in Nefrologia e Oncologia (lato dx)
- Completamento illuminazione esterna ospedale Carle.

CONCLUSIONI

Questo meccanismo di rilevazione appare abbastanza soddisfacente, anche se occorrerebbe riuscire ad integrarlo effettivamente con altri meccanismi (es audit civico, focus group tematici, storie di cura) e poter rendere confrontabili altri dati relativi alla soddisfazione dell'utenza raccolti da altre fonti (es. reclami e segnalazioni, lettere, indicazioni informali lasciate agli operatori) 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 evidenzia mutamenti significativi, salvo alcuni dettagli specificati nelle singole aree. 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 e dell'URP che hanno costruito le matrici, organizzato il lavoro dei volontari, raccolto i questionari, caricato i dati e confezionato il report.

Struttura Complessa Ufficio Qualità
Guido Cento
Nadia Somale