



IL PARERE DEI CITTADINI-REPORT GENERALE

ANNO 2015

A. O. S. CROCE E CARLE, CUNEO

Data emissione: 03/03/2016 Rev. n. 0

<i>Funzione Qualità e Accreditamento -URP- DiPSa Tel. 0171 642032-1048 Fax 0171 642058 qualita@ospedale.cuneo.it</i>	Dott.ssa Paola Malvasio Direttore Sanitario	Funzione Qualità e Accreditamento
Stesura	Verifica e Approvazione	Emissione

1	PREMESSA	1
2	CAMPIONAMENTO	2
3	SVOLGIMENTO	2
4	ELABORAZIONE DEI DATI	3
5	DEGENZE	3
6	AMBULATORI	12
7	SERVIZI	17
7.1	SERVIZIO IMMUNOMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE	21
7.2	DAY HOSPITAL ONCOLOGICO	23
7.3	DAY SERVICE	25
8	ANNOTAZIONI FINALI	27

1. PREMESSA

L'ASO S. Croce e Carle di Cuneo per il sedicesimo anno consecutivo ha avviato e concluso, nel quarto trimestre 2015, nei reparti di Degenza Ordinaria, negli Ambulatori prescelti e nei Servizi, la rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza. E' stato utilizzato lo stesso impianto di indagine degli anni passati e analoghe matrici dei questionari che prevedono l'anonimato dei rispondenti.

Per soddisfare quanto previsto dall'Accreditamento Istituzionale e conservare la possibilità di un confronto tra i dati raccolti in questa Azienda in maniera uniforme e sistematica dal 1999 ad oggi, si è mantenuta l'estensione a:

- tutte le degenze, ad eccezione delle Rianimazioni, Unità Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC) e Neonatale;
- tutti i Servizi, compresi Day Service e Day Hospital Oncologico, escludendo la Dialisi;
- gli ambulatori del Dipartimento Cardiovascolare, Ematologia, Malattie Infettive, Nefrologia (Trapianti), Neurochirurgia, Ambulatorio Terapia Anticoagulante Orale.

Ad inizio ottobre 2015, come tutti gli anni precedenti, è stata predisposta una lettera contenente scopi e modalità dell'indagine indirizzata a tutti i Direttori e Responsabili di Struttura coinvolti, ai Coordinatori di Comparto e ai Coordinatori di Dipartimento. L'iniziativa è stata resa nota alla popolazione attraverso comunicati stampa e locandine presenti nelle Strutture interessate.

E' stata mantenuta la collaborazione di un pool di **17 volontari**, quasi tutti appartenenti ad Organizzazioni del Terzo Settore che operano presso l'Ospedale, nello specifico: ABIO, ADAS, AIDO, AIL, AVO, LILT, Movimento Consumatori e UNIVOC.

Tutti i volontari sono stati dotati di cartellino di riconoscimento, copia dei questionari da distribuire, istruzioni da seguire e lettera di presentazione rilasciata dall'Azienda.

Le operatrici dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) hanno seguito l'organizzazione dei turni dei volontari nonché la raccolta dei questionari pianificando i passaggi fino al raggiungimento del numero previsto dal campionamento.

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

2. CAMPIONAMENTO

Il campionamento utilizzato ha tenuto conto dello standard Aziendale, rimodulato nel 2006 sulla base delle indicazioni regionali:

- grado di confidenza 90%;
- errore campionario 0,2;
- deviazione standard 0,6 basata sullo storico delle indagini;
- universo di riferimento: gli assistiti di ogni reparto/ambulatorio/servizio nel periodo oggetto dell'indagine, secondo quanto precedentemente descritto.

Adottando tale criterio, come dimostrato in questi anni, si ottengono dati rappresentativi per la nostra Azienda Ospedaliera, anche su un campione apparentemente esiguo rispetto al numero di accessi alle prestazioni ambulatoriali e ai ricoveri ordinari e in urgenza.

Tab. 1 Dati questionari 2015

Ambulatori	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	369	295	240
Servizi	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	365	273	240
Degenze	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOTALE	970	636	584
	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
TOT. COMPLESSIVO	1704	1204	1064

Tab. 2 Percentuale di compilazione

	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione	% raccolti/distribuiti
TOTALE COMPLESSIVO	1704	1204	1064	70,6

3. SVOLGIMENTO

L'indagine è stata condotta a partire dal 12 ottobre 2015, fino al raggiungimento del numero minimo previsto dal campionamento per ciascun contesto e comunque non oltre l'11 dicembre 2015. Come per gli scorsi anni, in alcuni servizi la ricerca si è conclusa in una settimana, mentre in altri reparti, per raggiungere gli obiettivi prefissati, sono stati necessari accessi ripetuti da parte dei volontari.

Fatta eccezione per la Pediatria (per quanto riguarda il questionario direttamente compilato dai ragazzi), per la Nefrologia e per la Chirurgia Maxillo Facciale, tutte le Strutture oggetto dell'indagine hanno raggiunto l'obiettivo di questionari compilati e restituiti negli appositi contenitori.

4. ELABORAZIONE DEI DATI

Tutti i dati presenti sui questionari restituiti sono stati caricati su fogli di lavoro e archiviati dagli operatori dell'Ufficio Qualità e del DiPSa (Direzione delle Professioni Sanitarie). I dati sono stati elaborati ed i singoli report sono stati inviati al Direttore/Responsabile, al Coordinatore di Comparto e al Coordinatore di Dipartimento delle Strutture interessate dall'indagine.

Di seguito vengono riportati tutti i dati relativi ai questionari raccolti ed elaborati in tabelle e grafici contenenti i valori in percentuale dei principali aspetti sulla qualità percepita, mettendoli a confronto con il 2014. In alcuni casi i dati relativi all'anno precedente sono stati indicati tra parentesi.

5. DEGENZE

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 e diverse popolazioni di riferimento. Nel questionario della Geriatria sono state rimosse alcune domande ritenute non correttamente riferibili a persone ricoverate in tale reparto.

L'aver introdotto in tutte le matrici la richiesta di indicare chi fosse il compilatore (utente, accompagnatore, altro) ha reso più semplice l'interpretazione dei dati soprattutto nelle Strutture che ospitano un maggior numero di persone anziane.

Tab. 3 Dati relativi alle degenze

Degenze	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	19	17
Cardiologia	38	27	21
Chirurgia Day Surgery	30	25	15
Chirurgia Generale	35	22	22
Chirurgia Maxillo-Facciale	20	15*	18
Chirurgia Toracica	26	16	15
Chirurgia Vascolare	50	25	20
Ematologia	21	18	18
Endocrinologia (Med. Spec. 1 Carle)	30	20	19
Gastroenterologia	54	26	19
Geriatria	40	23	22
Ginecologia	36	27	24
Malattie Infettive	20	16	15
Medicina d'Urgenza	35	25	21
Medicina Interna Carle	40	24	22
Medicina Interna S. Croce	45	26	22
Nefrologia	20	6*	16
Neurochirurgia	30	23	21
Neurologia	50	26	22
Oculistica	30	25	22
Oncologia	12	12	10
Ortopedia	50	29	22
Ostetricia	40	29	24
Otorinolaringoiatria (ORL)	33	25	24
Pediatria genitori	30	26	24
Pediatria ragazzi	30	14*	24
Pneumologia	30	21	20
Psichiatria	22	21	21
Urologia	43	25	24
Totale	970	636	584

* obiettivo non raggiunto

Il questionario per le degenze

Il questionario elaborato per i pazienti ricoverati nelle Strutture di degenza è composto da circa 25 domande a risposta multipla che vanno ad indagare la qualità percepita rispetto all'accessibilità al servizio, al comfort, agli aspetti relazionali, ai tempi di attesa, all'umanizzazione ed alla valutazione globale del servizio ricevuto.

L'ultima serie di domande, pur garantendo l'anonimato, è finalizzata alla raccolta di informazioni personali necessarie per descrivere il campione.

Tutte le osservazioni sono state trascritte sui singoli report inviati ai responsabili e ai coordinatori delle Strutture interessate.

Le percentuali riportate considerano esclusivamente i rispondenti ai singoli items.

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **65,37% dall'utente diretto interessato**, per il **26,68% da un accompagnatore**, per il **7,95% da un'altra persona**, quasi sempre un volontario. I dati sono simili a quelli del 2014.

Il **43,39%** dei rispondenti aveva un accesso **programmato**, il **56,61%** è stato ricoverato **dal Pronto Soccorso**.

Il campione è costituito dal **51,06% di maschi** e dal **48,94% di femmine**, mantenendo il consueto equilibrio tra i due generi, pur considerando che nelle Strutture di Ostetricia e Ginecologia rispondono solo donne.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **63 anni**.

Reparti che hanno pazienti più giovani con rispondenti mediamente sotto i 50 anni sono: Ostetricia (età media delle rispondenti: 33 anni), Chirurgia Maxillo Facciale (43 anni) e Ginecologia (54 anni).

Hanno invece rispondenti più anziani (età media uguale o sopra i 70 anni): Cardiologia (72 anni), Chirurgia Vascolare (73 anni), Medicina Interna (76 anni), Nefrologia (71 anni), Ortopedia (72 anni) e ovviamente la Geriatria (80 anni).

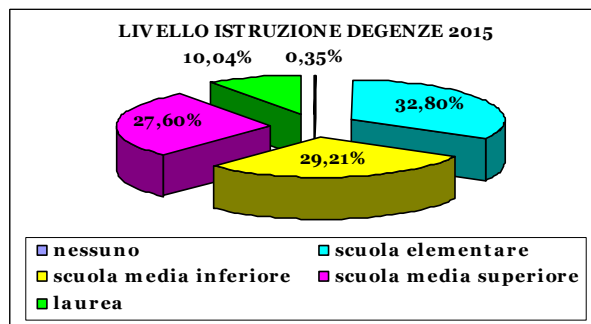
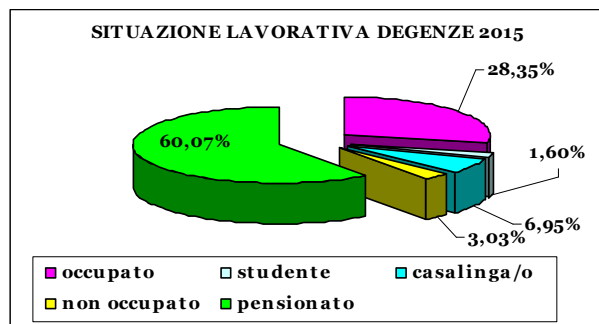
Per il **97,16%** dei rispondenti la **nazionalità è italiana**, anche se compaiono contributi da parte di utenti **stranieri** (16 rispondenti ovvero il **2,84%**), in linea con lo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per lo **0,35%** dei rispondenti; **licenza elementare** per il **32,8%**; **licenza media inferiore** per il **29,21%**; **licenza media superiore** per il **27,6%**; **laurea** per l' **10,04%**, in linea con lo scorso anno.

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

occupato per il **28,35%**; **non occupato** per il **3,03%**, **studente** per l'**1,60%**; **casalinga/o** per il **6,95%**; **pensionato** per il **60,07%**, in linea con le età medie rappresentate.



Accessibilità al ricovero

Per quanto riguarda la domanda sulla valutazione della **segnaletica** all'interno della Struttura (cioè chiare indicazioni di percorso da riferire all'intera Struttura Ospedaliera per giungere in reparto), i risultati sono sovrapponibili rispetto al 2014, con un valore più alto del "non saprei" dovuto al fatto che i pazienti che accedono ai reparti con ricovero urgente vengono accompagnati dagli operatori del Pronto Soccorso.

Segnaletica	% 2015	% 2014
Pessima	0,35	0,18
Scarsa	2,79	2,02
Sufficiente	13,99	16,54
Buona	79,2	79,42
Non saprei	3,67	1,84

Comunicazione

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

	Procedure ricovero		Accoglienza		Cure ricevute		Dimissioni	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima	0	0	0,18	1,28	0,35	0,55	0	0
Scarsa	1,46	1,17	5,93	5,12	4,06	2,58	2,18	1,2
Sufficiente	10,77	13,4	15,01	14,99	34,92	37,02	25,45	26,4
Buona	85,77	83,88	75,74	76,97	58,91	59,12	36,58	39,8
Non saprei	2	1,55	3,14	1,64	1,76	0,73	35,79	32,6

Le percentuali elevate di rispondenti "non saprei" alla domanda sulle informazioni relative alla dimissione sono giustificate dal fatto che i questionari vengono compilati in una fase del ricovero in cui spesso non è ancora stata programmata la dimissione stessa.

In merito alla valutazione delle informazioni date all'utente, va segnalato che nello spazio del questionario dedicato a suggerimenti o osservazioni ci sono state richieste di avere **maggiori informazioni, più comunicazione e chiarimenti da parte dei medici in merito agli interventi chirurgici**, sia nella fase pre-operatoria che nel post-intervento.

Comfort alberghiero

Come già nella precedente edizione, sono state inserite alcune domande utili per valutare, insieme ai parametri da capitolato o da requisiti di Accreditamento, alcuni indicatori previsti nella normativa per la Carta dei Servizi.

Le domande invitano ad esprimere un giudizio rispetto a: **tranquillità, temperatura, ricambio d'aria, luminosità e stato di manutenzione delle dotazioni** all'interno dei locali di degenza.

Nella seguente tabella sono riportati i risultati:

	Tranquillità		Temperatura		Ricambio d'aria		Luminosità		Manutenzione delle dotazioni	
	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014
Insufficiente	3,53	3,7	1,6	2,63	2,88	6,36	0,54	0,19	2,33	2,65
Sufficiente	16,4	20,93	13,42	13,13	17,81	20,93	6,46	8,97	17,63	19,66
Buono	53,44	55,37	62,08	65,1	57,37	56,26	57,09	60,56	55,04	57,84
Ottimo	26,63	20,00	22,9	19,14	21,94	16,45	35,91	30,28	25	19,85

In merito alla **tranquillità**, sono state evidenziate alcune problematiche: confusione e presenza di troppi visitatori nelle camere e nei corridoi, poco rispetto degli orari di visita, fastidio per il rumore provocato dalle ruote dei carrelli.

Riguardo alla **temperatura**, è emerso qualche disagio per sbalzi termici, a volte anche dovuti alle operazioni di pulizia delle camere o per il ricambio dell'aria ritenuto insufficiente.

A proposito delle **dotazioni**, in alcune Strutture è stata evidenziata la mancanza del bidet nei bagni e la richiesta di maggior manutenzione, in modo particolare dei letti e dei materassi assieme alla presenza di barriere architettoniche o promiscuità tra i sessi nell'utilizzo dei servizi igienici.

Riguardo alla **luminosità**, le uniche annotazioni sono riferite alle luci notturne, a volte un po' troppo intense.

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

	Servizi igienici		Camere		Spazi comuni		Biancheria		Stoviglie	
	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014
Insufficiente	5,33	3,32	0,72	1,84	1,09	2,43	0,36	0	1,28	2,29
Sufficiente	13,5	17,2	9,12	12,52	12,34	12,38	8,29	8,14	11,68	11,85
Buono	48,49	50,28	55,99	53,78	58,98	60,79	48,83	55,19	53,65	54,88
Ottimo	32,68	29,2	34,17	31,86	27,59	24,4	42,52	36,67	33,39	30,98

Al di là dei risultati numerici generali, che sembrano essere in miglioramento in confronto al 2014, alcune osservazioni dei pazienti evidenziano che sarebbe necessaria più attenzione alla **pulizia**, soprattutto nei bagni.

Le segnalazioni relative al **comfort** sono riconducibili alla richiesta di installare qualche televisore e di rendere disponibile una rete WIFI.

È stato chiesto di esprimere una valutazione su alcune componenti del pasto (da chi ne ha consumato almeno uno in reparto). Gli aspetti interessati sono: **varietà del menu, quantità del cibo per pasto, temperatura, aspetto/presentazione dei piatti, cottura** (dove prevista), **orario di arrivo** (puntualità nella consegna), **corrispondenza tra ordinato e ricevuto, cortesia del personale addetto alle ordinazioni e cortesia di quello addetto alla consegna**.

	Varietà menu		Quantità cibo		Temperatura		Aspetto piatti		Cottura	
	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014	%2015	%2014
Insufficiente	1,75	2,39	1,74	1,78	2,13	3,22	1,57	3,25	2,38	3,25
Sufficiente	21,4	21,16	11,46	15,08	17,44	18,47	20,78	21,6	20,83	17,89
Buono	52,92	55,69	53,98	57,94	56,2	57,43	56,28	59,67	55,95	60,57
Ottimo	23,93	20,76	32,82	25,2	24,23	20,88	21,37	15,48	20,84	18,29

	Orario arrivo		Corrispondenza Ordinato/ricevuto		Cortesia personale ordinazioni		Cortesia personale alla consegna	
	%2015	2014%	%2015	2014%	%2015	%2014	%2015	2014%
Insufficiente	0,79	1,21	1,87	1,66	0,8	0,6	0,4	0,2
Sufficiente	14,63	14,92	11	13,07	7,38	6,06	6,68	6,76
Buono	57,31	59,68	52,28	54,56	47,31	51,72	50,88	54,87
Ottimo	27,27	24,19	34,85	30,71	44,51	41,62	42,04	38,17

Pur rilevando *l'incremento del giudizio "ottimo" in tutti gli aspetti della ristorazione* indagati, in casi sporadici è stato segnalato qualche problema nel grado di cottura di alcuni cibi e nell'orario di distribuzione dei pasti assieme alla collocazione dei distributori di acqua e generi di conforto.

Tempi di attesa

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

	No	Si meno 1 ora	Tra 1 e 2 ore	Oltre 2 ore	Non c'era il letto
% 2015	82,42	11,01	4,26	2,13	0,18
% 2014	80,92	11,56	3,67	3,67	0,18

Tempi di attesa vengono segnalati come "troppo lunghi" per l'accesso all'intervento soltanto per l'Oculistica e per la Neurochirurgia.

Aspetti relazionali e umanizzazione

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

Di seguito i risultati:

	Disponibilità all'ascolto del medico		Disponibilità all'ascolto del personale		Rispetto della riservatezza	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessimo	0,7	0,37	0	0	0,18	0,18
Scarso	2,3	1,66	0,88	0,55	0,18	0,18
Sufficiente	9,7	10,52	6	6,6	5,15	7,24
Buono	85,89	86,9	92,06	92,48	92,36	91,66
Non saprei	1,41	0,55	1,06	0,37	2,13	0,74

Per quanto riguarda i **comportamenti**, sono presenti alcune considerazioni di insoddisfazione percepita sulle modalità relazionali con i medici ed il personale che toccano soprattutto la sfera della privacy (anche in occasione di comunicazione di cattive notizie) e quella dell'attenzione al contesto (es. evitare i corridoi per esplicitare divergenze di opinioni tra medici).

Altre segnalazioni riferite a specifiche realtà sono state indicate nei report di ogni struttura e riguardano per lo più aspetti tecnico-professionali (es. un paziente scrive che sarebbe stato utile per la sua esperienza avere un medico di riferimento per tutta la durata della terapia).

Trattamento del dolore

Nel questionario sono presenti due domande relative alla presa in carico del dolore: con la prima viene chiesto di valutare **l'attenzione prestata dagli operatori in caso di dolore** e con la seconda **l'efficacia della terapia somministrata**.

	Attenzione al dolore		Efficacia terapia per il dolore	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima	0	0,39	0	0,2
Scarsa	0,56	0,79	0,97	0,99
Sufficiente	7,26	8,06	9,86	10,14
Buona	85,85	87,03	79,11	82,71
Non saprei	6,33	3,73	10,06	5,96

Rispetto a questo aspetto non ci sono state particolari osservazioni né criticità.

Valutazione globale

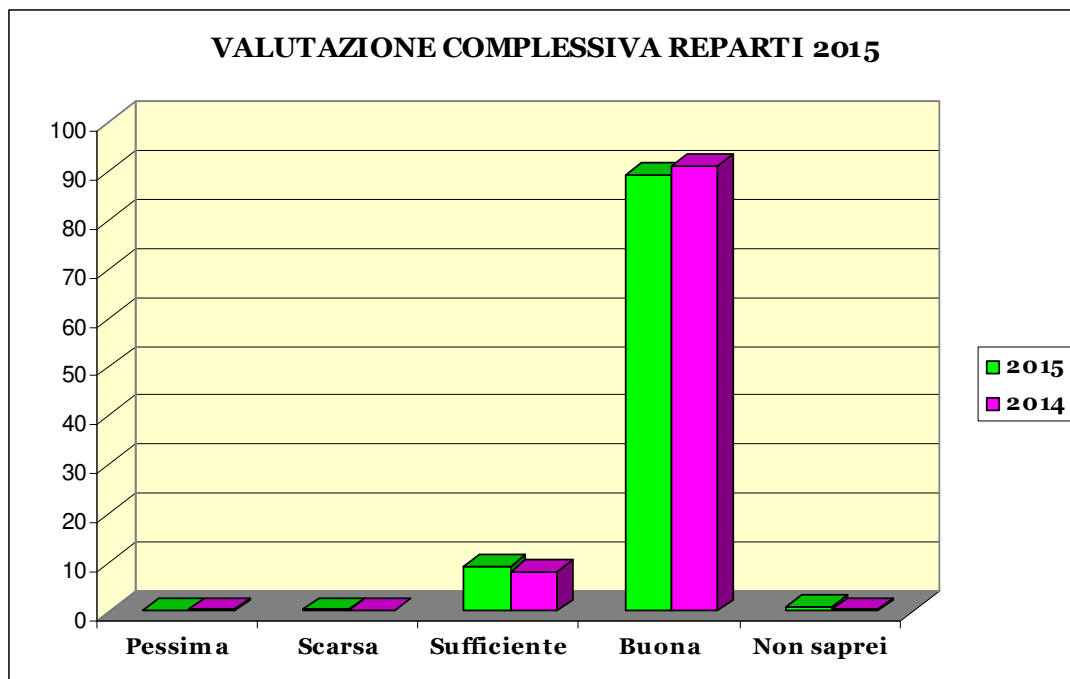
L'area denominata **valutazione globale** richiede un dato relativo all'essere **già stato ricoverato nell'ospedale** in questione negli ultimi 3 anni. Il **44,52%** (43,87% nel 2014) ha risposto in modo affermativo; il **55,48%** (56,13% nel 2014) in modo negativo.

In caso **affermativo** il **29,94%** (32,89% nel 2014) ritiene che **il servizio odierno sia migliore**, il **47,77** (47,04%) **uguale**, il **2,86** (4,27% nel 2014) **peggiore**, ma il **19,43%** (15,79%) **dichiara che non saprebbe esprimere un giudizio**.

Non si registrano differenze ritenute particolarmente significative tra le Strutture.

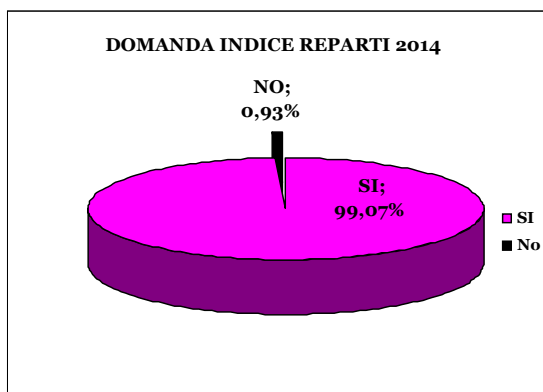
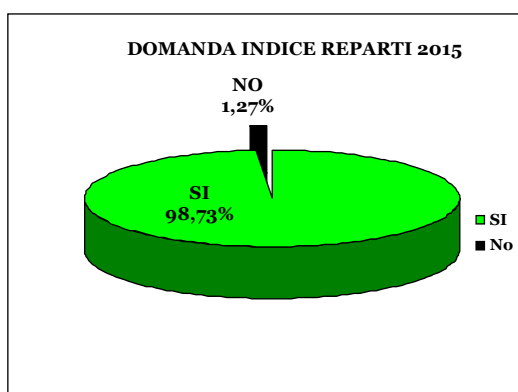
Con una domanda si chiede all'utente **come valuta complessivamente il servizio ricevuto**. In questo caso i risultati sono sovrapponibili all'indagine effettuata nel 2014.

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Non saprei
% 2015	0,18	0,36	9,12	89,45	0,89
% 2014	0,37	0,18	8,00	91,08	0,37



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

25 utenti (16 nel 2014) non hanno dato risposta a questa domanda, ma il **98,73%** (99,07% nel 2014) dei rispondenti **ha risposto affermativamente**, mentre l'**1,27** (0,93% nel 2014) **no**.



Nello spazio riservato alle **osservazioni ed ai suggerimenti** sono emerse proposte relative all'utilizzo del colore delle divise per agevolare l'individuazione dei diversi professionisti e qualche lamentela sull'organizzazione dei parcheggi comunali a pagamento intorno al S.Croce.

Dalla lettura complessiva dei dati, si può affermare che rispetto all'edizione 2014 si è mantenuto il generale allineamento delle risposte.

Psichiatria

Sono stati raccolti **21** questionari su 22 distribuiti, compilati quasi tutti dagli utenti stessi. Si tratta di 4 pazienti di sesso maschile e 17 di sesso femminile, con un'età media di 45 anni.

La valutazione delle **informazioni** date dal personale al momento dell'**accoglienza** è buona per l'**85%** (solo 3 pazienti rispondono sufficiente, nessuno dà risposte negative), quelle relative alle **cure ricevute** è buona per il **66,6%** e sufficiente per il **28,6%**. Un paziente la definisce scarsa. Quelle sulle **dimissioni** buona per il **90,5%** dei rispondenti, sufficiente per 2 pazienti.

Le valutazioni sul **comfort** vanno da sufficiente a buono, pochi sono i giudizi negativi; il giudizio insufficiente viene dato da un paziente rispetto alla tranquillità e al ricambio dell'aria. Nessuno definisce insufficiente la pulizia dei vari ambienti e gli aspetti relativi ai pasti.

In merito all'area relazionale, la **disponibilità all'ascolto** dei medici è ritenuta buona per il **71%**, sufficiente per 6 rispondenti (**28,6%**), nessun giudizio scarso e pessimo. La disponibilità all'ascolto del personale infermieristico viene valutata come buona per tutti i rispondenti (**100%**).

La totalità dei rispondenti ha partecipato alle attività pomeridiane (musicoterapia e ginnastica dolce), 19 (**90,5%**) hanno partecipato alle uscite in giardino. Per tutti i pazienti è stato buono il **rispetto alla riservatezza** da parte del personale di assistenza e per n. 20 (**95,24%**) pazienti è stata buona l'**attenzione del personale durante i momenti di crisi**, n. 1 persona l'ha valutata sufficiente.

La **valutazione complessiva** dei servizi ricevuti è ritenuta buona per il **95%** dei rispondenti, che consiglierebbero ad un parente/amico con lo stesso problema di farsi ricoverare in questo Ospedale.

Per quanto riguarda le **osservazioni e i suggerimenti**, un paziente annota che durante il periodo del suo ricovero sfortunatamente non era disponibile l'acqua calda in tutto l'Ospedale Carle per motivi "tecnici". Un altro riferisce che le attività di musicoterapia, ginnastica dolce e massaggio sono state ottime. Un altro ancora precisa che la tranquillità dipende dalle persone ricoverate.

Pediatria Ragazzi e Pediatria Genitori

Al questionario somministrato in Pediatria ai Genitori, hanno risposto **26** tra padri e madri di bimbi ricoverati con età da 1 a 12 anni (rispettivamente 8 e 18, con un'età media di 34 anni).

L'**accoglienza** ricevuta in reparto al momento del ricovero è stata ritenuta **abbastanza soddisfacente** da 9 persone (**34,6%**) e **molto soddisfacente** dalle restanti 17 (**65,4%**).

In merito alla domanda sulla **comodità del letto**, solo 2 hanno risposto che erano stati poco soddisfatti (**7,7%**), 8 abbastanza (**30,8%**) e 13 molto (**50%**). I restanti 3 hanno risposto "non saprei".

La maggioranza dei genitori (18, corrispondente al **69,2%**) hanno riferito che il figlio è stato abbastanza soddisfatto del **cibo fornito in reparto**, 6 di loro (**23,1%**) hanno scritto che erano stati molto soddisfatti, mentre 2 non sapevano dare un giudizio.

N. 12 genitori si sono dichiarati abbastanza soddisfatti dei **servizi offerti a chi fornisce assistenza** (**46,2%**) e gli altri 14 molto soddisfatti (**53,8%**).

Secondo 7 genitori gli operatori hanno cercato "abbastanza" di **garantire la privacy/riservatezza** (**28%**) e per gli altri 18 molto (**72%**).

N. 12 rispondenti (**46,2%**) hanno riferito di essersi sentiti "abbastanza **considerati come persone**" e gli altri 13 (**50%**) hanno risposto molto. N.1 persona (**3,8%**) ha ritenuto di essere stata poco considerata.

Alla domanda "**ritiene che gli operatori abbiano cercato di tenere in considerazione le esigenze di suo figlio?**" un genitore ha risposto poco, 10 abbastanza (**40%**) e 14 molto (**56%**).

In merito alle **informazioni ricevute durante il ricovero del figlio**, un genitore si è ritenuto poco soddisfatto, 13 rispondenti abbastanza (**54,2%**) e gli altri 10 molto soddisfatti (**41,6%**).

Alla domanda "**come valuta la disponibilità all'ascolto da parte del personale medico?**" un genitore l'ha definita scarsa, 3 sufficiente (**11,6%**) e i restanti 22 buona (**84,6%**).

Rispetto alla valutazione della **disponibilità all'ascolto del personale infermieristico**, un genitore l'ha definita scarsa, 2 sufficiente (**7,7%**) e gli altri 23 buona (**88,5%**).

Un solo genitore ha ritenuto che i curanti abbiano fatto poco per **ridurre il dolore del figlio**, 11 hanno risposto abbastanza (**47,8%**) e 11 molto (**47,8%**). N. 11 persone hanno rilevato che gli **interventi per ridurre il dolore** hanno fatto abbastanza effetto (**50%**) e altri 11 molto (**50%**). N. 4 non hanno risposto.

La **valutazione complessiva** della qualità dei servizi ricevuti è stata ritenuta scarsa da nessun genitore, sufficiente da 4 (**16%**) e buona da 21 (**84%**).

Tutti i 22 genitori rispondenti consiglierebbero a chi ha lo stesso problema di rivolgersi alla struttura, 4 non si esprimono su questa domanda.

Nella parte dedicata alle **osservazioni e suggerimenti**, sono stati riportati 10 commenti relativi all'aspetto relazionale (con molti apprezzamenti per la cordialità e disponibilità del personale), al comfort (es. la disponibilità di un bagno attrezzato per i famigliari), ai tempi di attesa per esami.

Sono stati restituiti **14 questionari compilati dai ragazzi** (l'obiettivo era di raccoglierne 24) con età media di 12 anni (range da 11 a 16), 6 maschietti e 8 femmine. Di questi 10 **(71,43%)** hanno dichiarato di essere stati abbastanza soddisfatti dell'**accoglienza** ricevuta in reparto, uno poco e gli altri 3 molto **(21,43%)**.

Alla domanda se è soddisfatto sulla **comodità del letto**, uno ha risposto poco, 8 abbastanza **(57,14%)** e gli altri 5 molto **(35,72%)**.

Un ragazzo ha dichiarato di non essere per niente soddisfatto del **cibo fornito in reparto**, 3 poco **(21,43%)**, 9 abbastanza **(64,29%)** e uno molto.

N. 2 **(14,28%)** ragazzi hanno riferito che hanno avuto poco **la possibilità di fare domande a medici e infermieri quando ne hanno avuto bisogno**, 6 abbastanza **(42,86%)** e gli altri 6 molto **(42,86%)**.

N.1 ha risposto per niente alla domanda **“hai ottenuto risposte che ti hanno soddisfatto?”**, 2 poco **(14,28%)**, 6 abbastanza **(42,86%)** e gli ultimi 5 molto **(35,72%)**.

Alla domanda **“Se avevi male, pensi che ti abbiano fatto delle cose per farti stare meglio?”** un ragazzo ha risposto poco, 7 abbastanza **(50%)** e 6 molto **(42,86%)**.

Un ragazzo ha fatto presente che **le cose fatte per farlo stare meglio** non sono servite, uno poco, 5 abbastanza **(35,72%)**, 7 molto **(50%)**.

Alla domanda **“ti ritieni soddisfatto del trattamento ricevuto in questo ricovero?”** nessun ragazzo ha risposto per niente e poco, 9 abbastanza **(64,28%)** e 5 molto **(35,72%)**.

Tutti i 14 ragazzi consiglierebbero ad un amico che ne avesse bisogno di **farsi ricoverare presso questo reparto**.

I **suggerimenti/osservazioni** hanno riguardato la possibilità di usufruire di wi-fi libero, sala giochi più grande, distributore di bevande.

6. AMBULATORI

Tab 4 Dati relativi agli ambulatori

Ambulatori	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Cardiochirurgia	30	26	24
Cardiologia	30	30	24
Chirurgia Vascolare	30	25	24
Ecocardiografia	45	32	24
Emodinamica	25	24	24
Ematologia	39	24	24
Malattie Infettive	50	42	24
Nefrologia	30	27	24
Neurochirurgia	30	29	24
Ambulatorio TAO	60	36	24
(Terapia Anticoagulante Orale)			
TOTALE	369	295	240

Caratteristiche del campione

I questionari sono stati compilati per il **76,45%** (78,46% nel 2014) dall'**utente diretto interessato**, per il **23,17%** (21,54% nel 2014) dall'**accompagnatore** (familiare, badante, ecc). Solo in un caso è stato compilato da un operatore sanitario (**0,38%**).

Dalla lettura dei dati anagrafici sugli ambulatori emerge che nel **60,46%** dei casi i rispondenti sono **maschi** e nel **39,54% femmine**. I dati risultano sovrapponibili al 2014.

L'**età media** dei rispondenti si colloca attorno ai **62 anni**, 5 anni in più rispetto al 2014.

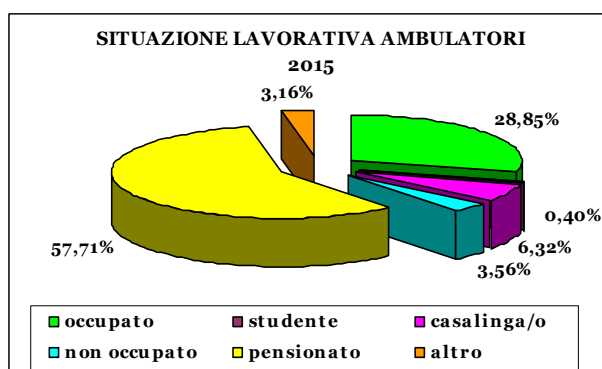
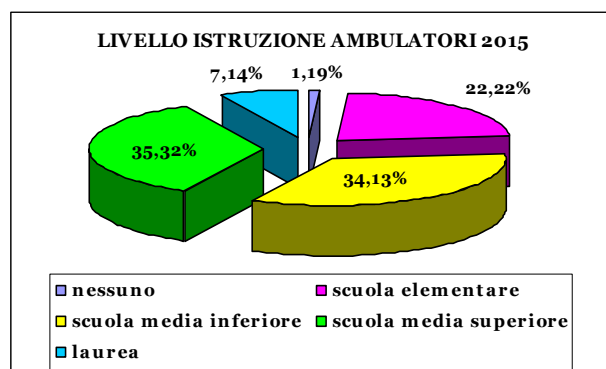
Per il **96,48%** la **nazionalità** è **italiana**, 9 sono stati i rispondenti **stranieri** (pari al **3,52%**), dato pressoché uguale allo scorso anno.

Il **livello di istruzione** risulta essere:

nessuno per il **1,19%**, **licenza elementare** per il **22,22%** dei rispondenti (circa la metà dello scorso anno); **licenza media inferiore** per il **34,13%**; **licenza media superiore** per il **35,32%**; **laurea** per il **7,14%**.

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

occupato il **28,85%**, **studente** lo **0,4%**, **casalinga** il **6,32%**, **in cerca di occupazione** il **3,56%**, **pensionato** il **57,71%** (42,65% 2014). N. 8 rispondenti (**3,16%**) hanno dichiarato un generico "altro".



Accessibilità al servizio

Il **26,44%** delle persone era la prima volta che si recava presso lo specifico ambulatorio oggetto dell'indagine, il restante **73,56%** erano accessi successivi.

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

Nella tabella seguente sono riportati i dati raccolti.

	Segnaletica		Informazioni su aspetti amministrativi		Informazioni su esame	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessimo	0,76	0,49	0,38	0,52	0	0
Scarso	4,2	3,96	2,69	3,66	1,18	4,04
Sufficiente	18,7	19,8	20,77	21,5	10,98	13,13
Buono	75,96	74,26	71,54	71,7	86,27	81,82
Non saprei	0,38	1,49	4,62	2,62	1,57	1,01

Il **43,72%** dei rispondenti **ha dovuto prenotare** la prestazione.

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

	Tempo sportelli	attesa	Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Inaccettabile	0	1,74	0,81	3,88	4,55	5,56
Insoddisfacente	6,25	6,08	12,90	11,65	11,69	16,67
Accettabile	48,75	46,96	41,94	42,72	37,66	41,3
Soddisfacente	41,88	40,87	33,87	33,01	40,26	33,3
Non saprei	3,12	4,35	10,48	8,74	5,84	3,17

Per chi ha dovuto prenotare, la **disponibilità del personale** è stata ritenuta pessima da nessuno, scarsa da due persone (**1,23%**), sufficiente dal **12,96%** (16,15% nel 2014) dei rispondenti, **buona** dall'**85,80 %**, valore superiore rispetto allo scorso anno (81,54% nel 2014).

N. 1 persona ha ritenuto inaccettabile il **tempo di attesa tra il suo arrivo in ambulatorio e l'accettazione**, 7 persone, corrispondenti al **2,83%** (4,12% nel 2014), lo hanno ritenuto insoddisfacente, il **40,49%** (39,69% nel 2014) accettabile ed il **54,25** (52,58% nel 2014) **adeguato**.

Il **4,13 %** (7,85% nel 2014) ha dichiarato di aver dovuto aspettare più di 1 ora oltre l'orario comunicatogli al momento della prenotazione, il **26,03%** (18,32% nel 2014) tra 15 minuti ed un'ora, il **22,73%** (27,23% nel 2014) meno di 15 minuti, il **41,32%** (43,46%) di non aver dovuto aspettare. Il **5,79%** (3,14%) non sa rispondere.

Comunicazione e aspetti relazionali

Le domande successive chiedono di esprimere un **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato** e la **comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall' altro personale sanitario** durante la permanenza in ambulatorio.

	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima	0	0	0,39	0
Scarsa	1,20	2,15	1,56	0
Sufficiente	12,05	11,29	8,99	10,77
Buona	85,14	86,02	88,28	88,2
Non saprei	1,61	0,54	0,78	1,03

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

	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto della riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima/o	0	0,54	0	0	0	0	0	0,52
Scarsa/o	1,24	1,63	1,17	0	1,18	0	1,19	1,55
Sufficiente	14,94	8,69	9,38	9,14	8,66	10,72	9,92	8,76
Buona/o	82,16	88,6	88,67	90,86	90,16	87,24	88,1	88,14
Non saprei	1,66	0,54	0,78	0	0	2,04	0,79	1,03

In merito alla **scarsa riservatezza** durante la prestazione, 11 persone, corrispondente al **4,18%** (8 nel 2014), hanno specificato che si è verificata:

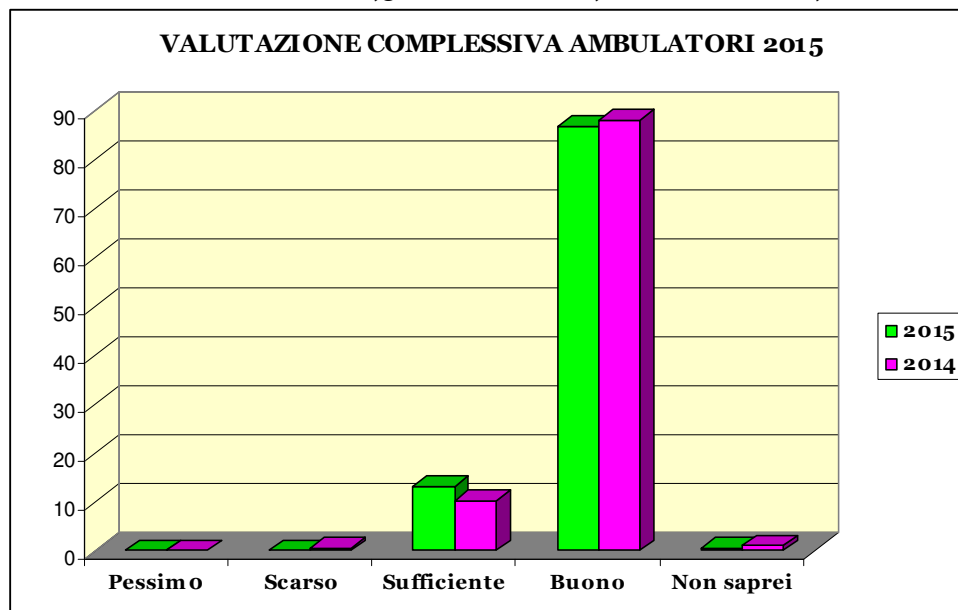
- ☐ durante l'attesa prima della visita (2 persone);
- ☐ durante la visita (5 persone);
- ☐ al momento della prenotazione (4 persone).

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

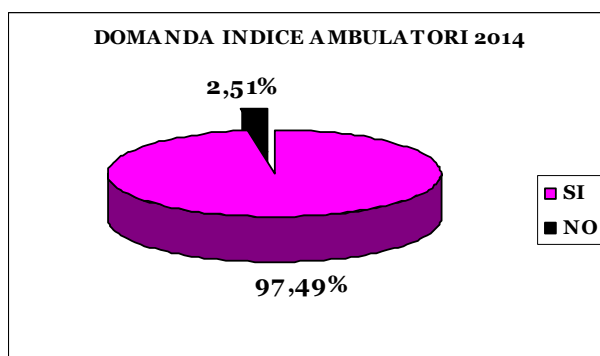
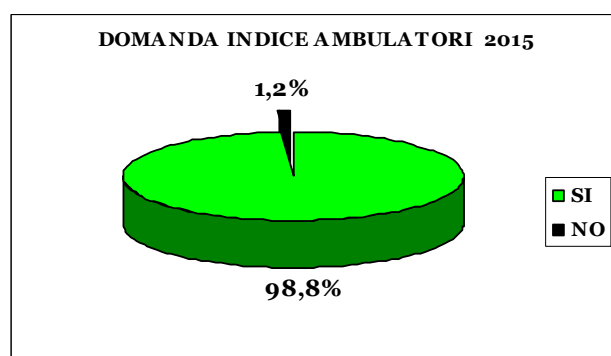
	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Insufficiente	1,33	3,35	0	0,55	1,35	1,68
Sufficiente	25,22	22,35	11,31	9,89	20,27	19,6
Buona	64,60	63,69	75,11	66,48	68,02	65,4
Ottima	8,85	10,61	13,58	23,08	10,36	13,4

Il servizio ricevuto è stato giudicato complessivamente in questo modo:

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
2015	0	0	13,04	86,96	0
2014	0	0,51	10,26	88,21	1,02



Il **98,80%** (97,49% nel 2014) **consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura**, soltanto **3 utenti (1,2%) rispondono NO** (5 nel 2014).



I **suggerimenti** e le **osservazioni per migliorare il servizio** offerto sono stati 34 (come nel 2014), e hanno riguardato fondamentalmente:

- il **rispetto della privacy** (es. suggerendo l'utilizzo della chiamata con numero anziché con nome e cognome);
- la riduzione della **burocrazia** (es. semplificando sistemi che possono confondere gli anziani) e **riduzione dei tempi di attesa**: (es. per le visite specialistiche e per quelli di consegna dei farmaci);
- la **durata della prestazione** (es. mettendo in relazione il tempo effettivo della visita, 5 minuti, con quello di attesa della stessa, tutta la mattina);
- il miglioramento della **segnaletica** e della **logistica** degli ambulatori;
- l'esigenza di avere **maggiori informazioni** da parte del personale;
- l'attivazione di un **servizio psicologico** attivo e continuo;
- la prescrizione del farmaco per **posta elettronica** invece che via fax o a mano.

Le osservazioni positive ed i ringraziamenti sono presenti in tutti gli ambulatori oggetto dell'indagine e riguardano il servizio in generale, la professionalità, la competenza e la gentilezza del personale medico ed infermieristico.

Il Laboratorio di **Ecocardiografia** conserva una matrice sensibilmente diversa e i dati ricavati risultano positivi ed in linea con quelli della scorsa edizione.

I questionari elaborati sono stati **32**.

Positivi i giudizi sui **tempi di attesa, sull'assistenza fornita presso il Laboratorio**, sulle **informazioni ricevute** e sul **rispetto della privacy**.

Riguardo alla **segnaletica**, 30 pazienti (**93,75%**) riferiscono di non aver avuto problemi a trovare il Laboratorio all'interno dell'Ospedale, 29 pazienti (**90,6%**) hanno giudicato **ottima e buona l'assistenza ricevuta**, solo 3 l'hanno ritenuta sufficiente (**9,4%**), nessuno insufficiente.

Nello spazio riservato alle **osservazioni** sono stati registrati apprezzamenti sulla professionalità e sulla gentilezza e cortesia del personale. Tutti i rispondenti hanno ritenuto positiva la consegna del referto al termine della prestazione e **tutti consiglierebbero il servizio ad un parente o amico**.

4. SERVIZI

Tab 5 Dati relativi ai servizi (2015)

Servizi	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Obiettivo
Laboratorio Analisi	30	29	24
Medicina Nucleare	60	25	24
Neuroradiologia	30	25	24
Radiodiagnostica S. Croce	45	29	24
Radiodiagnostica Carle	28	26	24
Radioterapia	30	29	24
Recupero Riabilitazione Funzionale	30	27	24
Day Service	40	30	24
Day Hospital Oncologico	42	27	24
S.I.M.T.	30	26	24
TOTALE	365	273	240

Le matrici dei questionari conservano il più possibile le domande proposte dal modello regionale universale ambulatori/servizi, ma eliminano le domande che nella realtà ospedaliera del capoluogo cuneese non possono raccogliere risposte attendibili (es. domande sui tempi di attesa per la prenotazione nel servizio di Laboratorio Analisi che non prevede quasi mai meccanismi di prenotazione).

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

Nel presente paragrafo sono illustrati congiuntamente i dati relativi alla Radiodiagnostica (suddivisa in Presidio S. Croce e presidio Carle), Neuroradiologia, Radioterapia, Medicina Nucleare, Recupero e Riabilitazione Funzionale e Laboratorio Analisi che hanno utilizzato una matrice sovrapponibile per la raccolta dati (190 compilati sui 253 questionari distribuiti in totale, con la **percentuale di compilazione del 75,09%**).

Di seguito vengono presentati i dati emersi con il confronto rispetto al 2014, espresso in tabella oppure tra parentesi.

Caratteristiche del campione

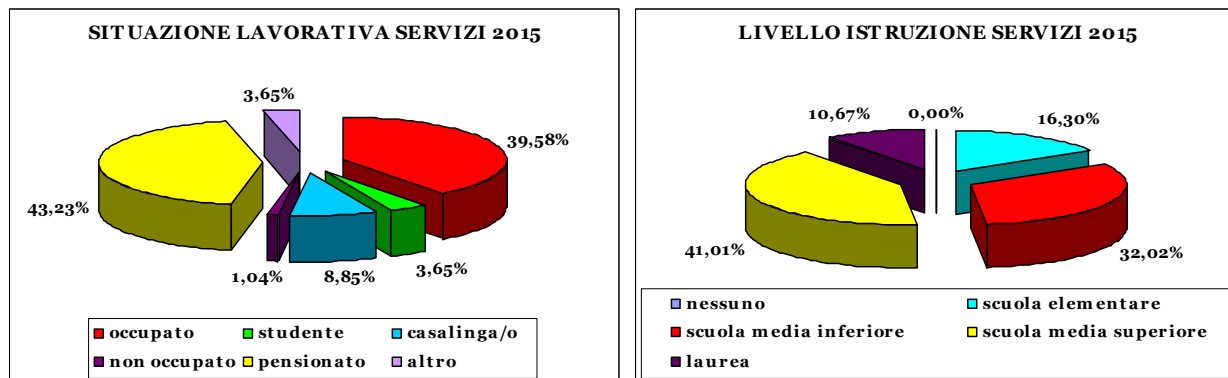
In questa edizione il questionario è stato compilato nel **75,14%** dei casi direttamente dall'**utente diretto interessato**, nel **23,78%** dei casi da un **accompagnatore** (familiare, badante, ecc) e solo in 2 casi (**1,08%**) da personale sanitario.

Complessivamente il campione ha visto il **42,31%** di rispondenti **maschi** ed il **57,69%** di rispondenti **donne**, con un'**età media** di **57 anni**, quattro anni in meno rispetto allo scorso anno.

Solo 6 sono stati gli **stranieri** che si sono trovati coinvolti nell'indagine, pari al **3,33%** dei rispondenti.

Nessuno ha dichiarato di non aver **nessun titolo scolastico**, il **16,3%** la **licenza elementare**, il **32,02%** la **licenza media inferiore**, il **41,01%** la **licenza media superiore**, il **10,67 % la laurea**.

La situazione lavorativa vede per il **38,76 % pensionati**, per l' **11,8% casalinghe**, per il **36,52% occupati** di varia natura, per il **2,25% studenti**, per l' **3,37% in cerca di occupazione** e per il **7,3% un generico "altro"** rispetto alle categorie offerte.



Il **63,64%** degli utenti intervistati è già stato altre volte nel servizio in questione, mentre per il **36,36%** è la prima volta.

I motivi addotti per scegliere la Struttura sono stati:

- ❑ **proposta del medico di famiglia** per il **58,13%** dei rispondenti;
- ❑ **invio dal Pronto Soccorso** per l'**9,37%**;
- ❑ **consiglio di conoscenti /familiari** per il **5%**;
- ❑ **ragioni di comodità** per il **3,75%**;
- ❑ **non c'era altra scelta** per il **7,5%**;
- ❑ **esperienza positiva precedente** per il **16,25%**.

Questi dati sono in linea con quelli emersi nelle rilevazioni 2014.

Accessibilità al servizio

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

Nella tabella sottostante i risultati:

	Segnaletica		Informazioni sugli aspetti amministrativi		Informazioni sull'esame	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessimo	0,53	0,52	0	0	0	1,05
Scarso	5,79	3,65	1,07	2,6	3,82	3,14
Sufficiente	22,1	24,48	19,9	19,8	16,4	16,75
Buono	71,05	70,83	74,19	75,52	78,14	79,06
Non saprei	0,53	0,52	4,84	2,08	1,64	0

Il **69,5%** dei rispondenti ha dovuto **prenotare** per accedere alla visita o all'esame.

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

	Tempo attesa sportelli		Tempo attesa telefono		Tempo di attesa per esame	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Inaccettabile	1,39	0	2,13	3,00	6,36	0,78
Insoddisfacente	1,39	3,25	17,02	6,00	9,1	9,37
Accettabile	52,78	45,53	37,23	37,00	46,36	47,66
Soddisfacente	43,75	48,78	31,92	50,00	37,27	42,19
Non saprei	0,69	2,44	11,7	4,00	0,91	0

Per chi ha dovuto prenotare, **la disponibilità del personale non** è stata ritenuta **pessima** da nessuno (come nel 2014), **scarsa** da 2 persone (**1,8%**), **sufficiente** dal **12,61%** (12,21% nel 2014), **buona** dall'**83,79%**(86,26% nel 2014). Altre due persone hanno risposto “non saprei”.

Il **tempo di attesa tra l'arrivo nel servizio e l'accettazione** è stato considerato inaccettabile da 2 persone (**1,3%**), **insoddisfacente** dal **3,9%** (3,66% nel 2014), **accettabile** dal **37,01%** (32,46% nel 2014) dei rispondenti, **adeguato** dal **57,14%** (61,26%). N.1 persona ha risposto “non saprei”.

Il **12,67%** (8,5%) ha dichiarato di **aver dovuto aspettare più di un'ora oltre l'orario comunicato al momento della prenotazione**, il **24%**(22,9%) **tra 15 minuti ed un'ora**, il **18%**(21,6%) **meno di 15 minuti**, il **43,33%** (42,5%) **di non aver dovuto aspettare**.

Il **tempo per la consegna dei referti rispetto a quanto indicato alla prenotazione dell'esame** è stato considerato inaccettabile da 2 persone (**1,22%**), **insoddisfacente** da 4 persone (**2,44%**, stesso valore nel 2014), **accettabile** dal **42,68%**(40%), **adeguato** dal **50%**(come nel 2014) e **non valutabile** da 6 persone (**3,66%**).

Aspetti relazionali e comunicazione

Le domande successive chiedono di esprimere un **giudizio sulle informazioni fornite dal medico eventualmente incontrato e la comprensibilità delle informazioni ricevute dagli infermieri e dall'altro personale sanitario durante la permanenza nel servizio**.

	Informazioni dal medico		Informazioni dal personale	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima	0	0	0	0,54
Scarsa	2,14	4,28	2,75	2,67
Sufficiente	17,14	19,3	18,13	18,18
Buona	77,86	72,14	77,47	77,54
Non saprei	2,86	4,28	1,65	1,07

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

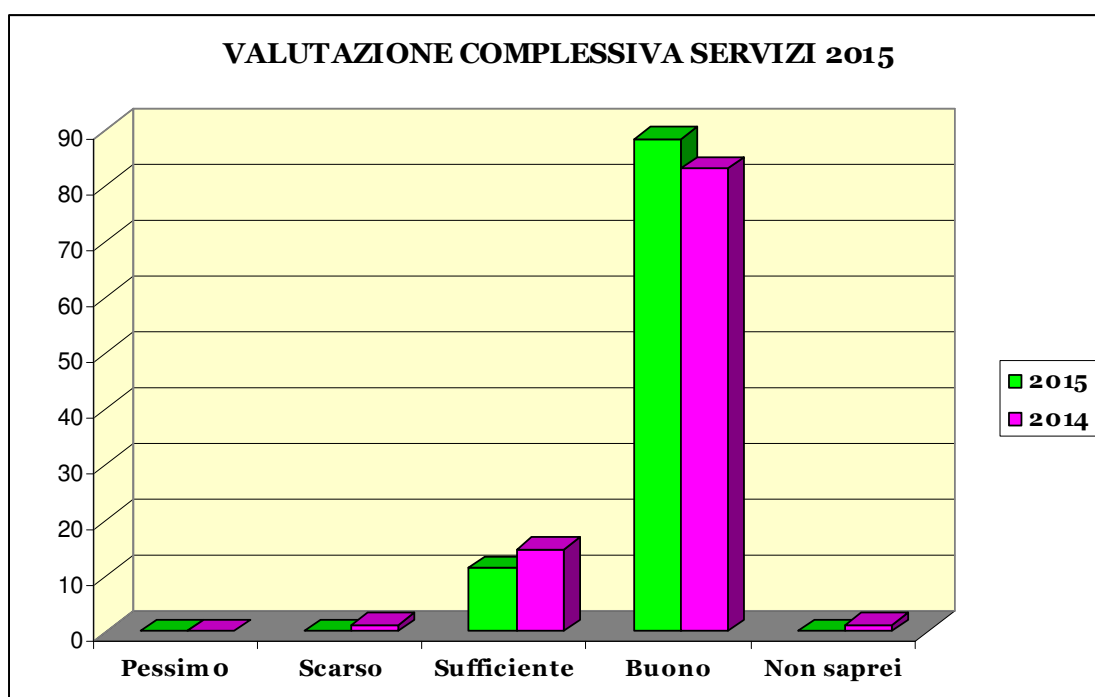
	Disponibilità ascolto del medico		Disponibilità ascolto del personale		Rispetto riservatezza		Rispetto della dignità	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Pessima/o	0,73	0	0	0	0,57	0	0	0
Scarsa/o	2,9	2,11	2,81	1,0	0,57	0	1,72	1,6
Sufficiente	20,29	20,42	18,54	15,00	18,29	14,21	14,37	12,3
Buona/o	73,91	71,13	78,09	82,4	78,86	84,74	83,91	85,03
Non saprei	2,17	6,34	0,56	1,6	1,71	1,05	0	1,07

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

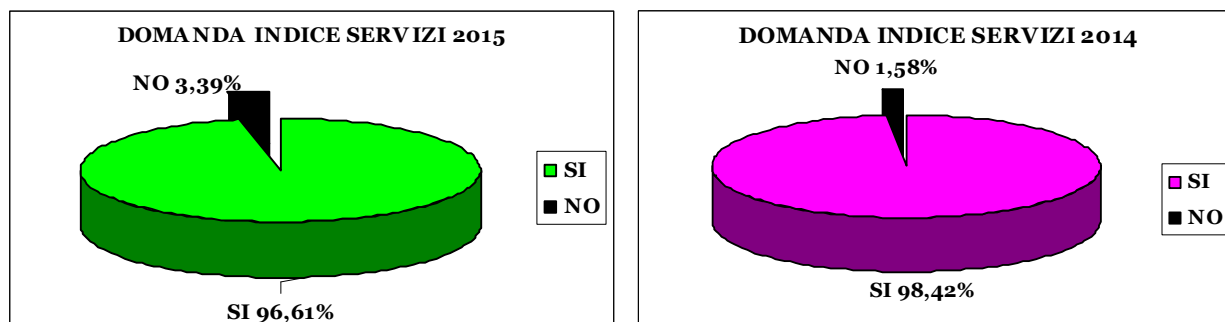
	Servizi igienici		Locale per esame		Spazi comuni	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Insufficiente	1,89	3,8	0	0,62	0,64	1,79
Sufficiente	28,3	22,78	10,9	11,88	19,87	17,37
Buona	57,86	58,86	62,82	62,5	60,26	61,68
Ottima	11,95	14,56	26,28	25	19,23	19,16

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

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Non saprei
% 2015	0	0	11,36	88,64	0
% 2014	0	1,05	14,7	83,2	1,05



Il 96,61% (98,42% nel 2014) consiglierebbe ad un amico – parente con il suo stesso problema di salute di recarsi nella specifica struttura, mentre 6 persone (3,39%) rispondono di no.



I **suggerimenti e le osservazioni per migliorare il servizio offerto** sono stati 37, e hanno riguardato fondamentalmente: il **rispetto della privacy** (es. che la chiamata per accedere alle prestazioni venga fatta con un numero e non con il nominativo per maggior tutela della riservatezza), la **riduzione dei tempi di attesa** (sia per avere la prenotazione che per avere il referto), la creazione di **una corsia preferenziale per le donne incinte, bambini, pazienti in TAO** (Terapia Anticoagulante Orale) e pazienti in sedia a rotelle, miglioramenti della **segnaletica e accessibilità alle procedure dell'accoglienza**, maggior attenzione agli aspetti relazionali, alla comunicazione e maggiori informazioni.

Gli **apprezzamenti** sono stati sulla disponibilità e cortesia del personale medico/sanitario ed il buon servizio svolto dai volontari della LILT.

7.1.SERVIZIO IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)

La matrice utilizzata per il SIMT è rimasta la stessa delle edizioni precedenti e dunque il confronto dei dati è totale, anche se è necessario precisare che il numero ridotto di questionari rispetto all'elevato numero di utenti che accedono al servizio potrebbe determinare differenze in positivo o negativo nel confronto con il 2014 dovute al caso.

Tab 6 Dati relativi al SIMT

Matrice SIMT	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
SIMT	30	26	24

In questa edizione dell'indagine sono stati restituiti 26 dei 30 questionari consegnati (**86,6%** dei distribuiti) nella sala d'attesa del SIMT. In alcuni casi qualcuno non risponde a qualche item.

Il campione è costituito dall'**87,5%** di maschi e **12,5%** di femmine, l'età media è di 46 anni, il **93,1%** non è alla prima donazione.

Accessibilità al servizio

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

Di seguito i risultati con il confronto con l'anno 2014:

	Orario apertura		Tempi di attesa		Chiarezza modulistica	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	3,84	0	4	0
Poco	3,85	3,00	11,54	6,06	4	0
Abbastanza	46,15	30,3	53,85	51,54	40	29,03
Molto	50	66,7	30,77	42,4	52	70,97

Comfort

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

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	11,54	6,06	3,84	3,00
Poco	0	0	15,38	12,12	11,56	6,00
Abbastanza	23,08	21,2	38,46	57,6	53,84	45,5
Molto	76,92	78,8	34,62	24,22	30,76	45,5

In merito agli **spazi a disposizione** alcuni donatori hanno segnalato difficoltà nella disponibilità e nell'approvvigionamento dalle macchinette automatiche. A questo proposito occorre precisare che l'indagine di soddisfazione è stata effettuata poco prima che subentrasse una nuova Ditta incaricata di bar e distributori.

Umanizzazione

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

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	0	0
Abbastanza	26,92	25,00	38,46	21,2	62,5	33,3
Molto	73,08	75,00	61,54	78,8	37,5	66,7

Informazioni

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

	Informazioni prima della donazione		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	8	0	8,33	3,1	4	0
Abbastanza	40	38,7	33,33	40,6	40	35,5
Molto	52	61,3	58,34	56,3	56	64,5

Il **48%** (61,3% nel 2014) è **molto soddisfatto** rispetto alla **possibilità di poter parlare con un medico** quando lo ha richiesto, il **28%** (12,9%) **abbastanza**, 1 persona **poco**. N. 5 persone (**25,8%** nel 2014) non lo hanno mai richiesto.

Altre domande si rivolgono al donatore per capire se si è **sentito a proprio agio**, se ha sentito **dolore** durante il prelievo e se è stato trattato con **cortesia**.

	Messo a proprio agio		Dolore durante prelievo		Cortesia	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	44	36,37	0	0
Poco	0	0	48	48,48	0	0
Abbastanza	36	18,2	8	6,06	16	18,2
Molto	64	81,8	0	9,09	84	81,8

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

	Soddisfazione complessiva		Aspettative	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	0	4,4	0
Abbastanza	44	27,3	39,1	29,00
Molto	56	72,7	56,5	71,00

Il **100%** dei rispondenti (come nel 2014) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura**, 6 persone non rispondono e 3 esprimono il loro apprezzamento per il buon funzionamento del servizio.

7.2 DAY HOSPITAL ONCOLOGICO

La matrice utilizzata per il Day Hospital Oncologico è rimasta la stessa delle edizioni precedenti.

Tab 7 Dati relativi al Day Hospital Oncologico

Matrice DH Oncologico	Questionari distribuiti	Questionari raccolti	Campione
DH Oncologico	42	27	24

La prima domanda chiede all'utente se ritiene che sia stata rispettata l'ora di prenotazione e dalle risposte emerge che il **22,2%** (6 rispondenti, **2** nel 2014) ritengono che sia stata **poco rispettata**, il **55.6%** (65,5% nel 2014) **abbastanza**, il **22.2%** (27,6%) molto.

Comfort

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

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	3,7	3,34	3,7	0
Poco	0	3,3	7,4	3,34	11,1	6,66
Abbastanza	22,2	30,00	59,3	63,32	55,6	76,68
Molto	77,8	66,7	29,6	30,00	29,6	16,66

Umanizzazione e aspetti relazionali

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

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	3,33
Poco	3,7	3,3	3,7	10,00	7,4	6,67
Abbastanza	33,3	26,7	37	33,3	59,3	60,00
Molto	63	70	59,3	56,7	33,3	30,00

Non emergono particolari **osservazioni** se non quelle di 3 pazienti che segnalano poco rispetto della privacy.

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

	Informazioni ricevute		Informazioni sulle cure		Comprensibilità informazioni		Possibilità di fare domande	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	%2015	%2014
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco	3,7	3,45	3,8	10,3	3,8	6,66	0	6,67
Abbastanza	48,15	51,75	34,6	55,2	50	56,67	48,2	40,00
Molto	48,15	44,8	61,6	34,5	46,2	36,67	51,8	53,33

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

	Informazioni su come alleviare sintomi		Possibilità di parlare con medico		Messo a proprio agio		Cortesia	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	%2015	%2014
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco	0	3,3	3,8	10,00	0	6,6	3,8	3,3
Abbastanza	29,6	40,00	38,5	40,00	18,5	16,7	25,9	16,7
Molto	70,4	56,7	57,7	50,00	81,5	76,7	70,3	80,00

Il **51,8%** (56,7% nel 2014) dei rispondenti si ritiene complessivamente **molto soddisfatto del trattamento ricevuto** in questo Day Hospital, il restante **44,4%** (33,3% nel 2014) **abbastanza**, 1 sola persona **poco**.

Per il **51,9%** (40% nel 2014) dei rispondenti il **trattamento ricevuto ha corrisposto pienamente alle aspettative iniziali**, per il **40,7%** (50%) **abbastanza**, per **n.2 persone poco**.

Il **100%** dei pazienti (90,3% nel 2014) **consiglierebbe ad altri che dovessero averne bisogno di rivolgersi a questa Struttura**.

In un solo caso vengono evidenziate carenze strutturali e sulla privacy.

La maggior parte delle **segnalazioni** riguardano la mancanza di un'edicola, di un bar vicino, di uno sportello bancomat.

Numerose le osservazioni rispetto alla sala d'attesa, definita soffocante e sovraffollata. Le stesse richieste erano già presenti nel 2014 e nel 2013.

Gli apprezzamenti vanno all'approccio degli operatori e all'ambiente accogliente.

7.3. DAY SERVICE

Tab 8 Dati relativi al Day Service

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

Anche la matrice del questionario somministrato in Day Service non ha subito modificazioni rispetto all'edizione precedente. Il 75 % dei questionari distribuiti è tornato completato. Nell'estate del 2014 il Day Service è stato trasferito dal Presidio S. Croce al Presidio Carle.

Con le prime domande si chiede all'utente se è soddisfatto della possibilità di effettuare in **un'unica giornata** le visite e gli esami necessari per il suo intervento e se è stato **rispettato l'orario di prenotazione**.

Nella tabella successiva i risultati.

	Possibilità fare esami unica giornata	esami unica	Rispetto prenotazione	orario di
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0
Poco	0	0	6,67	0
Abbastanza	3,33	11,11	53,33	40,00
Molto	96,67	88,89	40	60,00

Di seguito i risultati sul giudizio rispetto alla **pulizia dei locali**, ai **servizi aggiuntivi** (distributori automatici) e **agli spazi a disposizione**.

	Pulizia dei locali		Servizi aggiuntivi		Spazi a disposizione	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	3,33	0	13,8	2,94	0	0
Abbastanza	30	16,7	65,5	32,35	68,97	30,6
Molto	66,67	83,3	20,7	64,71	31,03	69,4

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

	Privacy		Considerazione		Armonia tra operatori	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	0	0
Abbastanza	48,28	22,2	43,33	22,2	65,52	37,1
Molto	51,72	77,8	56,67	77,8	34,48	62,9

Vi è poi una serie di domande finalizzate ad avere un parere sulla **comprensibilità delle informazioni** offerte nel servizio, sulla **chiarezza delle informazioni fornite dall'Anestesista**, sulla **possibilità di poter fare domande** quando se ne è sentito il bisogno e, infine, se si ritiene di aver avuto tutte le **informazioni necessarie**.

	Comprensibilità informazioni		Informazioni Anestesista		Possibilità di fare domande		Informazioni utili	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	3,7	3,00	0	3,03
Abbastanza	70	36,11	50	31,03	44,4	36,4	44,4	33,33
Molto	30	63,89	50	68,97	51,9	60,6	55,6	63,64

Umanizzazione

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

	Si è sentito a proprio agio		Trattato con cortesia	
	% 2015	% 2014	% 2015	% 2014
Per niente	0	0	0	0
Poco	3,33	0	0	0
Abbastanza	36,67	11,1	13,3	11,1
Molto	60	88,9	86,7	88,9

Il **69%** (75% nell'anno 2014) si ritiene **complessivamente molto soddisfatto del trattamento ricevuto in Day Service**, il **31%** (25%) **abbastanza**. Nessuno si dichiara **poco o per niente** (come nel 2014) **soddisfatto**.

Per il **46,4%** (78,8% nel 2014) dei rispondenti **il trattamento ricevuto ha corrisposto molto alle aspettative iniziali**, per il **21,2%** **abbastanza**. Nessuno ha risposto "poco" o "per niente".

Il **100%** degli intervistati **consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio**, come avvenuto nel 2014.

I dati risultano abbastanza sovrapponibili rispetto a quelli dell'anno precedente.

Le **osservazioni/suggerimenti riguardano**: tempi di attesa eccessivi per la visita presso l'Anestesista, carenze sull'offerta del bar interno, difficoltà nella visibilità del numero di chiamata in sala d'attesa e nel sentire gli avvisi per spostare la macchina nel parcheggio.

ANNOTAZIONI FINALI

Il meccanismo di rilevazione può essere ritenuto soddisfacente perché consente un confronto tra le varie strutture e nel tempo.

Per quanto riguarda l'auspicata integrazione con altri strumenti di indagine della qualità percepita a fine del 2013, l'ASO ha aderito al Progetto nazionale Ricerca Corrente denominato **"La valutazione partecipata del grado di umanizzazione nelle strutture di ricovero delle Aziende Sanitarie Regionali"** promosso da AGENAS e dall'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva secondo la metodologia dell'Audit Civico.

Tale rilevazione, condotta da volontari individuati da Cittadinanzattiva in collaborazione con operatori ospedalieri, è stata effettuata tra gennaio e febbraio 2014 da parte dell'Assessorato alla Sanità della Regione Piemonte. Alla nostra Azienda è stato richiesto un **Piano di miglioramento** su alcuni aspetti mancanti o carenti. A fine dicembre 2015 è stata inviata l'integrazione del piano di miglioramento con l'impegno di monitorarne l'applicazione nei tempi stabiliti.

Il Piano Operativo Regionale 2013-2015 prevede, al capitolo 8, che tutte le Aziende sanitarie si adeguino alle Linee Guida regionali in corso di emissione per rendere univoco il meccanismo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e di reportistica.

Considerati i criteri di affidabilità statistica adottati, facendo il raffronto con i livelli complessivi di soddisfazione rilevati nelle scorse edizioni dell'indagine, è stato possibile evidenziare nelle varie fasi del percorso del paziente in ospedale le relative aree di miglioramento rispetto alle quali la Direzione Aziendale è intenzionata ad attivare interventi correttivi.

La collaborazione con i volontari risulta preziosa ed indispensabile, pertanto si auspica possa proseguire negli anni a venire. La Direzione Aziendale esprime ai volontari sentiti ringraziamenti estesi in prima istanza anche ai cittadini che hanno accettato di dedicare tempo rispondendo ai questionari.

In merito ai lavori di ristrutturazione e di adeguamento delle aree sanitarie, la Direzione Aziendale persegue progetti mirati ad affrontare alcune criticità dovute alla obsolescenza dei Presidi Ospedalieri, in particolare problematiche di comfort alberghiero dovuto a camere con 4/6 letti e ad insufficiente numero di servizi igienici. È inoltre stato necessario adeguarsi ai requisiti dell'accreditamento, alle norme antincendio ed ai requisiti previsti per aree di Laboratorio e preparazione dei farmaci. Tutto ciò ha previsto la necessità di riorganizzare le degenze tenendo conto del percorso del paziente dalla diagnosi al post-intervento.

Di seguito vengono elencati alcuni miglioramenti attuati nel corso degli ultimi anni:

- Gli ambulatori e il Day Hospital dell'Endocrinologia e Diabetologia sono stati trasferiti a novembre 2014 dal Blocco E del Presidio S. Croce al Presidio Carle.
- Il Day Service è stato trasferito dal Presidio S. Croce al Presidio Carle nell'estate 2014.

- È stato mantenuto un servizio di navetta gratuito tra il Presidio Carle e il Presidio S. Croce per i pazienti che accedono ai servizi di Day Service, alle strutture di Endocrinologia e Diabetologia e al Day Hospital Oncologico; il servizio è previsto anche per i loro accompagnatori.
- E' stato attuato il trasferimento in aree già ristrutturate dell'Ortopedia, della Chirurgia Maxillo-Facciale e della ORL.
- È stato attivato il Call Center unico che permette di prenotare, avere informazioni ed annullare telefonicamente visite specialistiche ambulatoriali, esami radiologici, prestazioni di Medicina Nucleare e di Risonanza Magnetica da effettuarsi presso l'ASO S. Croce e Carle e l'ASL CN1. All'inizio del 2015 le postazioni telefoniche sono aumentate al fine di ridurre i tempi di attesa al telefono.
- È stato elaborato e distribuito l'opuscolo informativo per i pazienti con le indicazioni sul ricovero ospedaliero, come importante strumento a supporto delle procedure per l'accoglienza dei pazienti. La pubblicazione è anche disponibile sul sito web dell'Azienda.
- Attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico è possibile consultare, archiviare e stampare con il servizio online il referto degli esami ematici eseguiti presso il Laboratorio Analisi di via Carlo Boggio.
- E' inoltre possibile pagare online il ticket sanitario con carta di credito, senza spostamenti e code agli sportelli e senza password.
- All'inizio del 2015 sono stati ampliati gli orari di apertura del Laboratorio Analisi e dall'inizio del 2016 è stato aumentato l'orario per l'accesso diretto all'esecuzione di Elettrocardiogrammi.
- A febbraio 2015 è stato inaugurato il nuovo "Centro per la Salute della Donna", in cui logisticamente e funzionalmente sono accorpati in un unico luogo i servizi rivolti alle donne che così potranno trovare risposte alle diverse esigenze. Situato al piano terra (Blocco A) con accesso da Via M. Coppino, si tratta di uno spazio interamente rinnovato e dedicato alla salute delle donne e della famiglia, in cui ci si occupa di prevenzione, assistenza, diagnosi e cura.
- A febbraio 2015 è stata trasferita l'area di degenza della S.C. Medicina Interna - attualmente ubicata al I° piano del Blocco Edilizio "C" del Presidio Ospedaliero "S. Croce" presso i nuovi locali (33 posti letto) appositamente predisposti al II° piano del Blocco Edilizio "C" del Presidio Ospedaliero "A. Carle".
- A fine marzo 2015 gli Ambulatori specialistici aziendali dedicati all'attività libero-professionale intramuraria, sono stati trasferiti presso la nuova sede del Presidio Ospedaliero "A. Carle" (Via A. Carle n.5 - Confreria) al 2° piano del blocco edilizio "A".
- Ad aprile 2015 sono state aperte le nuove Sale Parto presso il Punto Nascita che comprendono anche la nuova Sala Operatoria di Ostetricia; sono state acquisite dotazioni ed attrezzature tecnico sanitarie all'avanguardia. Le strutture sono state studiate per offrire il meglio in quanto ad assistenza associata al rispetto della naturalità e del sistema familiare in cui deve avvenire il parto.
- Presso il Centro Salute della Donna è stato aperto l'Ambulatorio per la Diagnosi e la Cura dell'Endometriosi.
- Nel mese di dicembre 2015 l'Osservatorio Nazionale della Salute delle Donne (ONDA) ha assegnato all'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle per il triennio 2016-2018 *tre Bollini Rosa*, riconoscendolo "Ospedale amico delle donne".
- Proseguono i lavori di realizzazione del nuovo reparto di Terapia Intensiva Neonatale, piano quarto blocco C dell'Ospedale S. Croce.
- Sono in corso di completamento i lavori di ristrutturazione della Struttura di Ematologia – piano terra blocco C che porteranno ad avere a disposizione un maggior numero di camere di isolamento.