

# INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI NEI REPARTI OSPEDALIERI



**Giugno-Luglio 2018**

*Indagine a cura della UOS Formazione, Comunicazione, Urp, Qualità e Accreditamento*

## **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Piano delle Indagini permanente e crono-programma per rilevazioni sistematiche sulla soddisfazione degli utenti fruitori dei servizi ISS

## **METODOLOGIA**

Somministrazione diretta ai ricoverati prossimi alla dimissione (o loro caregiver) di un questionario anonimo da compilare e imbucare in una cassetta a disposizione in ogni reparto

## **PERIODO**

dal **21 maggio al 21 luglio 2018**

## **ANALISI DATI e REPORT STATISTICO**

Inserimento dei dati, elaborazione statistica e analisi dei dati è curata dall'Unità Formazione, Comunicazione, U.R.P.

## **SOGLIA DI ADESIONE**

MINIMA DEL 30% (RAPPORTO FRA NUMERO QUESTIONARI COMPILATI E NUMERO PAZIENTI DIMESSI), sia per i singoli reparti che media (**obiettivo raggiunto solo per la media generale**).

**\*Per i Day Hospital solo primi accessi**

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ  
 NEL REPARTO DI DEGENZA \_\_\_\_\_

Per migliorare la qualità del servizio sanitario, **la preghiamo di rispondere alle domande del questionario in base alla sua esperienza come utente nel reparto.** Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita cassetta all'uscita del reparto oppure lo consegni **all'Ufficio Relazioni per il Pubblico** all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). *Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!*

**1. ORGANIZZAZIONE DEL RICOVERO**

- a. Modalità e tempi di attesa per il ricovero
- b. Accoglienza ricevuta all'ingresso in reparto
- c. Informazioni ricevute dal reparto
- d. Orari delle visite dei familiari

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**2. ASSISTENZA MEDICA**

- a. Gentilezza e chiarezza nei colloqui e visite
- b. Informazioni ricevute su diagnosi e condizioni di salute
- c. Informazioni ricevute sui rischi legati a cure e terapie
- d. Regolarità delle visite mediche

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**3. ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

- a. Gentilezza e cortesia nella relazione professionale
- b. Tempestività nel rispondere ai bisogni espressi
- c. Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**4. RISPETTO DELLA PRIVACY (riservatezza)**

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**5. COMFORT OSPEDALIERO**

- a. Qualità e stato degli ambienti
- b. Pulizia degli ambienti e servizi igienici
- c. Disponibilità spazio all'interno delle stanze
- d. Qualità dei pasti

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**6. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RICOVERO**

Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

**7. SUGGERIMENTI O PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:  Degente  Familiare

Età del compilatore \_\_\_\_\_ Sesso del compilatore  Maschio  Femmina

Data: (mese e anno) \_\_\_\_\_

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico I.S.S.

## **Format del questionario**

20 domande che vertono sui seguenti aspetti:

- Organizzazione del ricovero
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Rispetto privacy
- Comfort ospedaliero
- Valutazione complessiva
- Suggerimenti
- Dati sul compilatore: sesso ed età

Il GIUDIZIO è espresso in:

**SCARSO**

**INSUFFICIENTE**

**SUFFICIENTE**

**BUONO**

**OTTIMO**

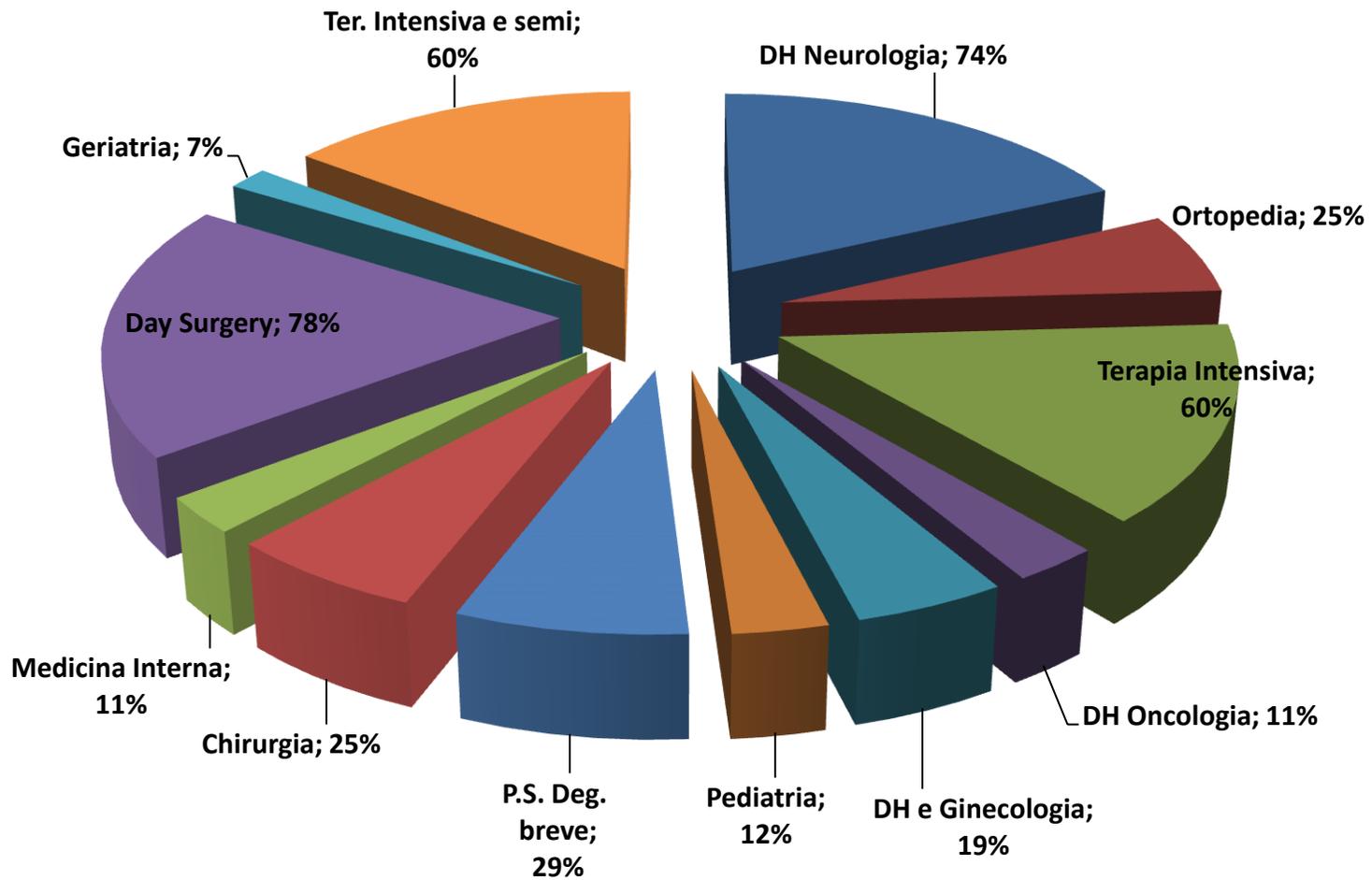
## questionario

Reparti	n° Questionari compilati	n°pazienti dimessi*	% questionari/ pazienti dimessi
Chirurgia	51	202	25%
Day Surgery*	104	134	78%
Ginecologia	15	79	19%
Neurologia DH*	29	39	74%
Oncologia DH*	28	264	11%
Geriatria	4	57	7%
Medicina Interna	14	123	11%
Ortopedia	31	123	25%
P.S. Degenza breve	18	62	29%
Pediatria	18	150	12%
Terapia Intensiva	6	10	60%
<b>Totale</b>	<b>318</b>	<b>1243</b>	<b>26%</b>

\*Per i reparti day hospital sono stati calcolati il numero degli accessi

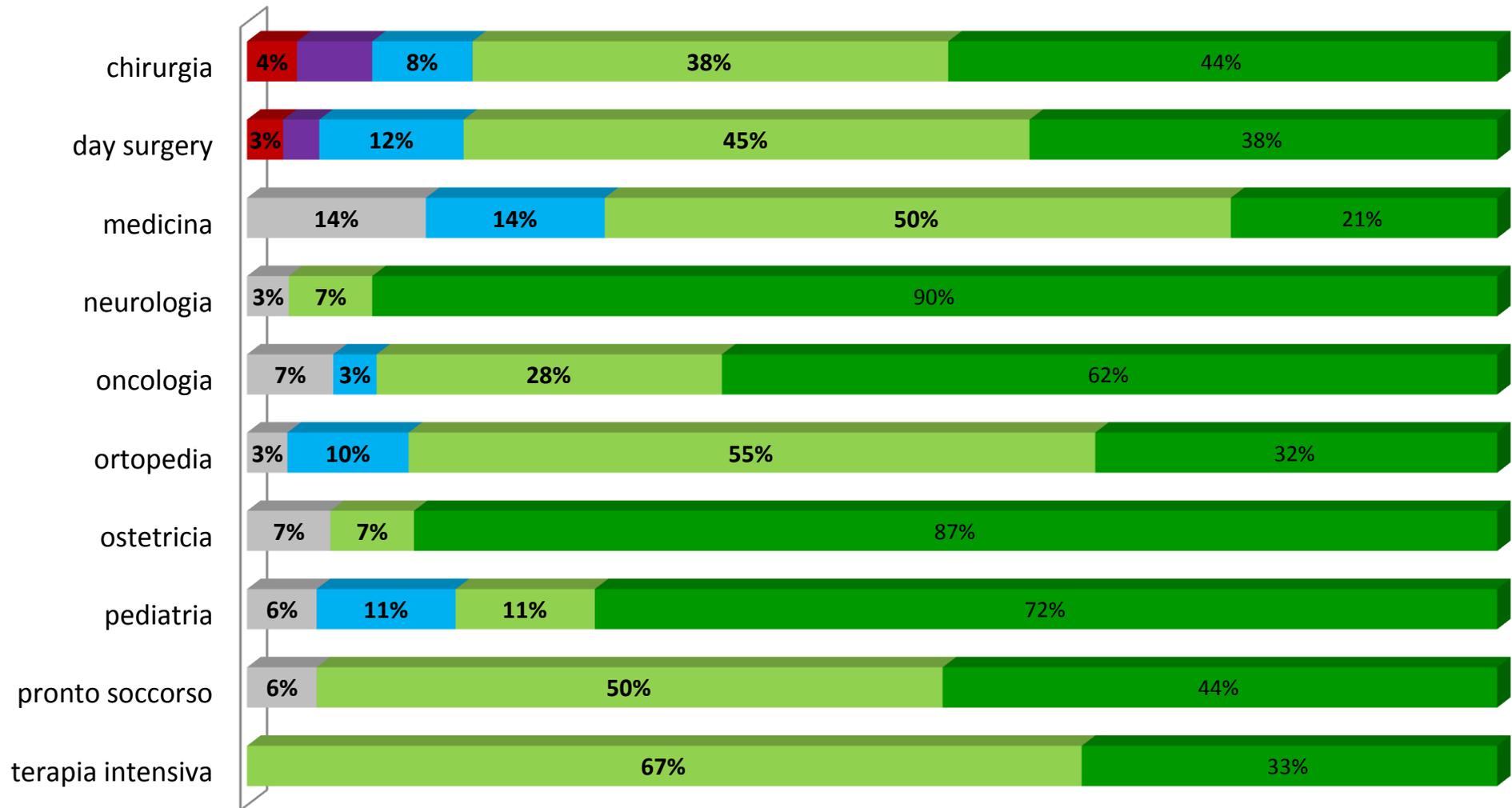
# Questionari somministrati

Ripartizione tra reparti

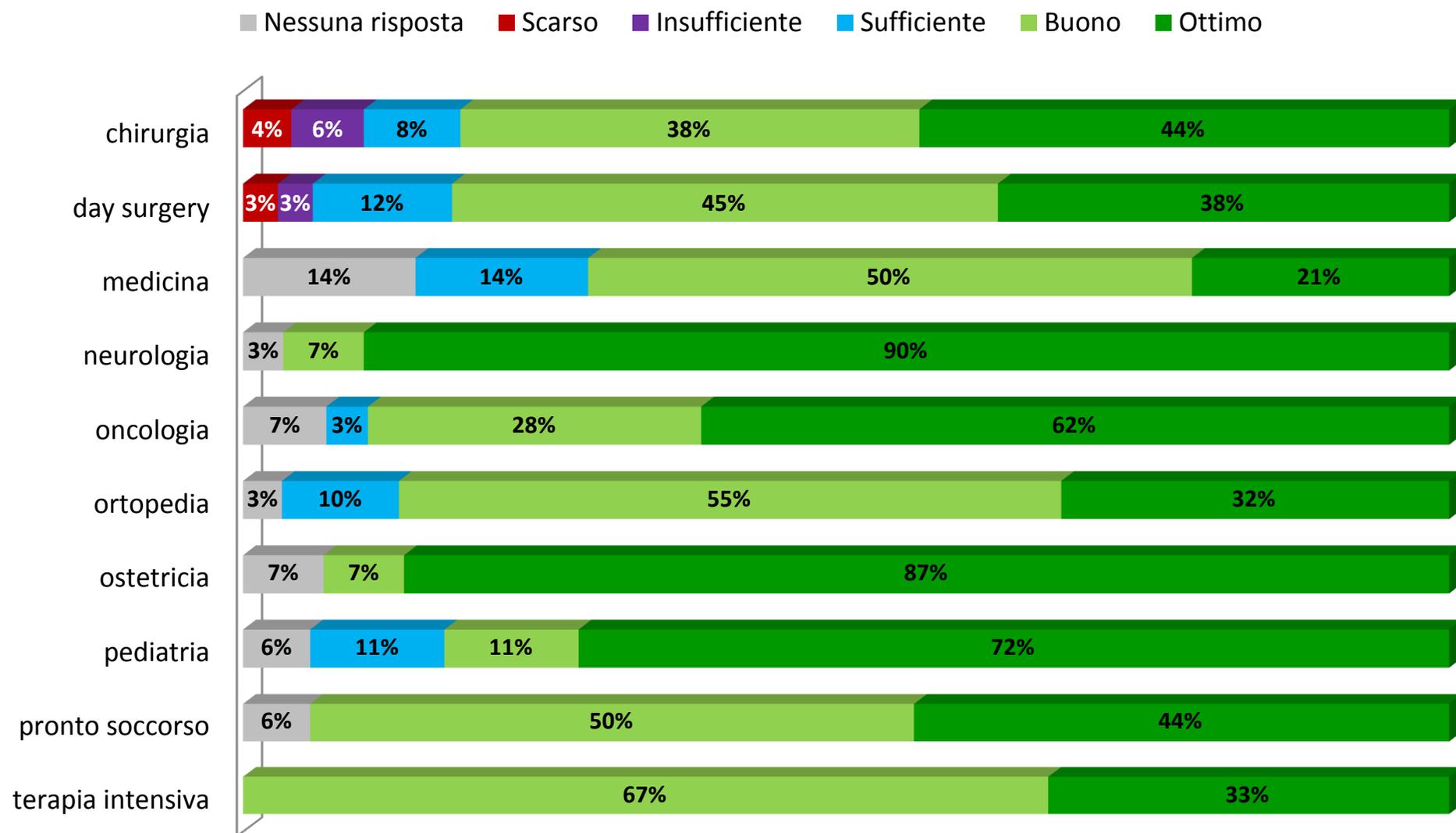


# Modalità e tempi di attesa per il ricovero

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

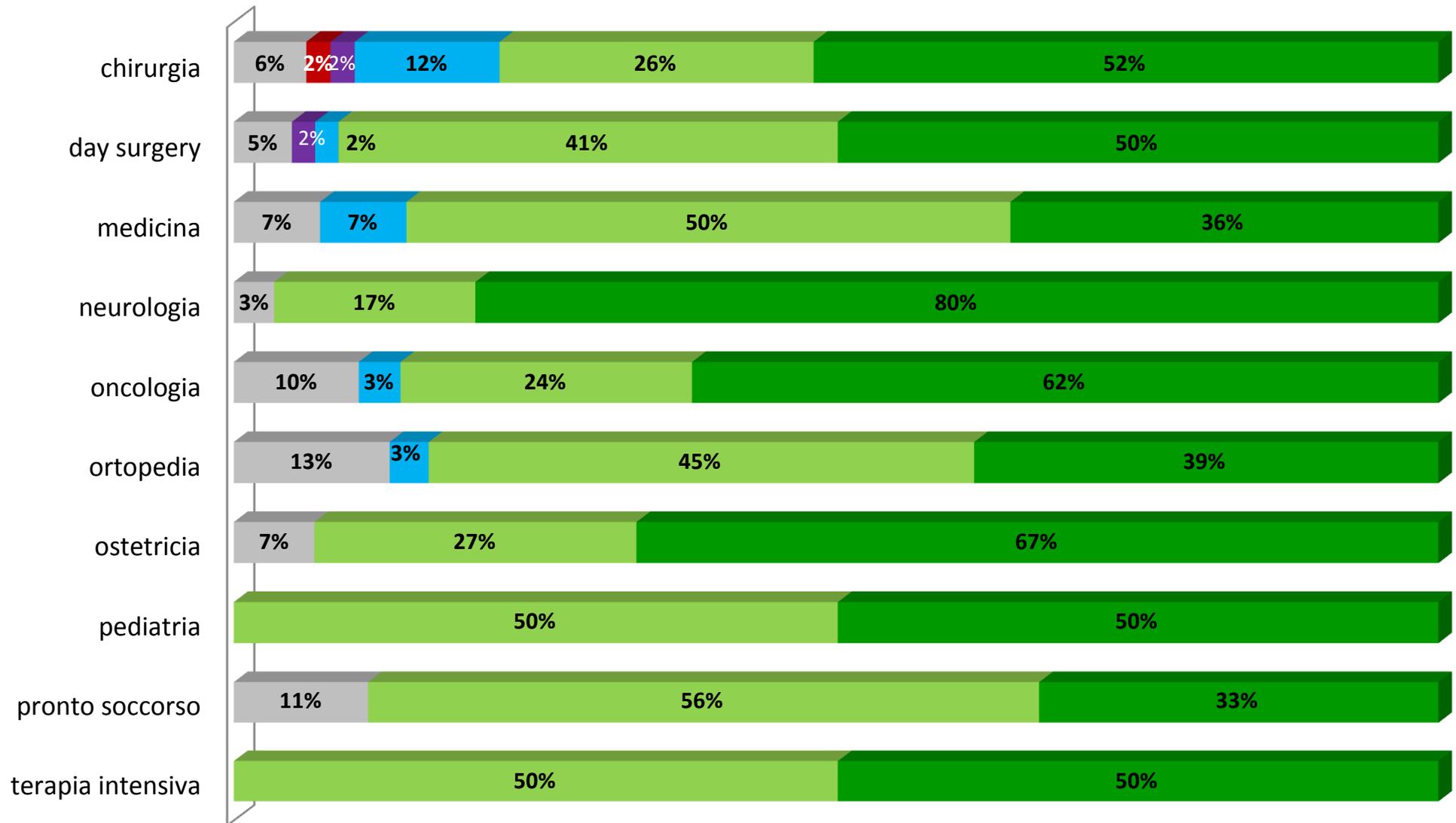


# Accoglienza ricevuta in reparto



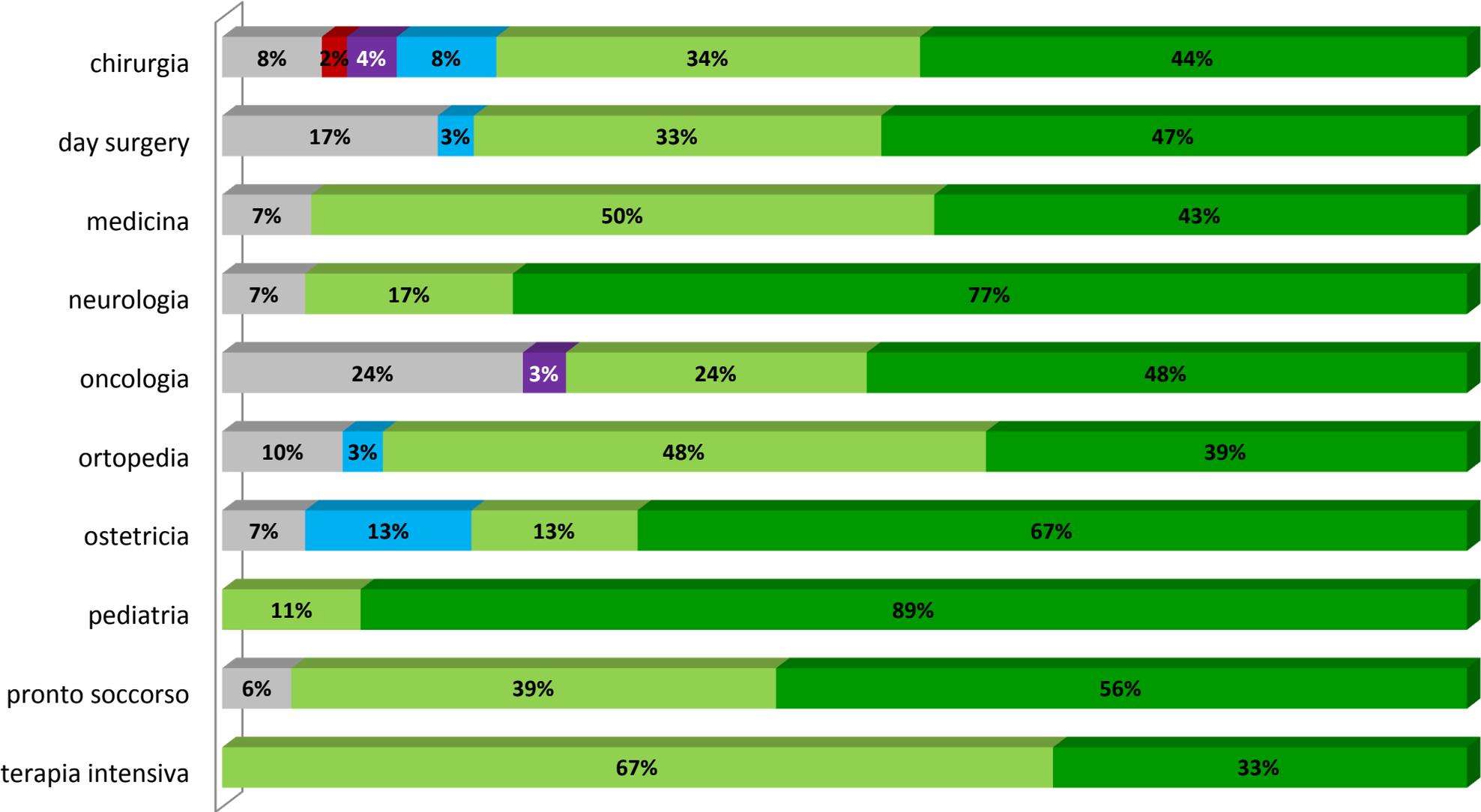
# Informazioni ricevute in reparto

Nessuna risposta
  Scarso
  Insufficiente
  Sufficiente
  Buono
  Ottimo



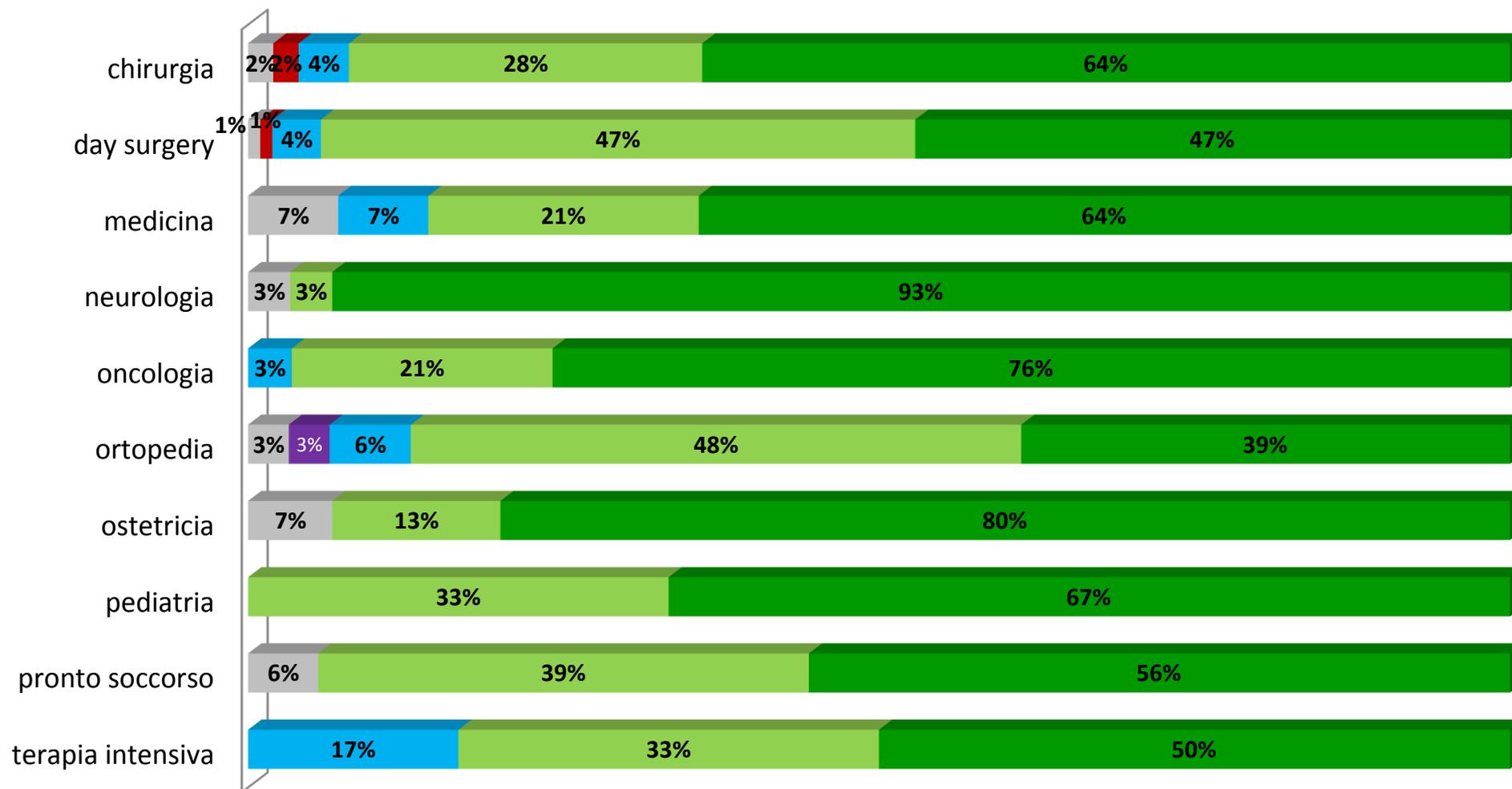
# Orario visite familiari

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



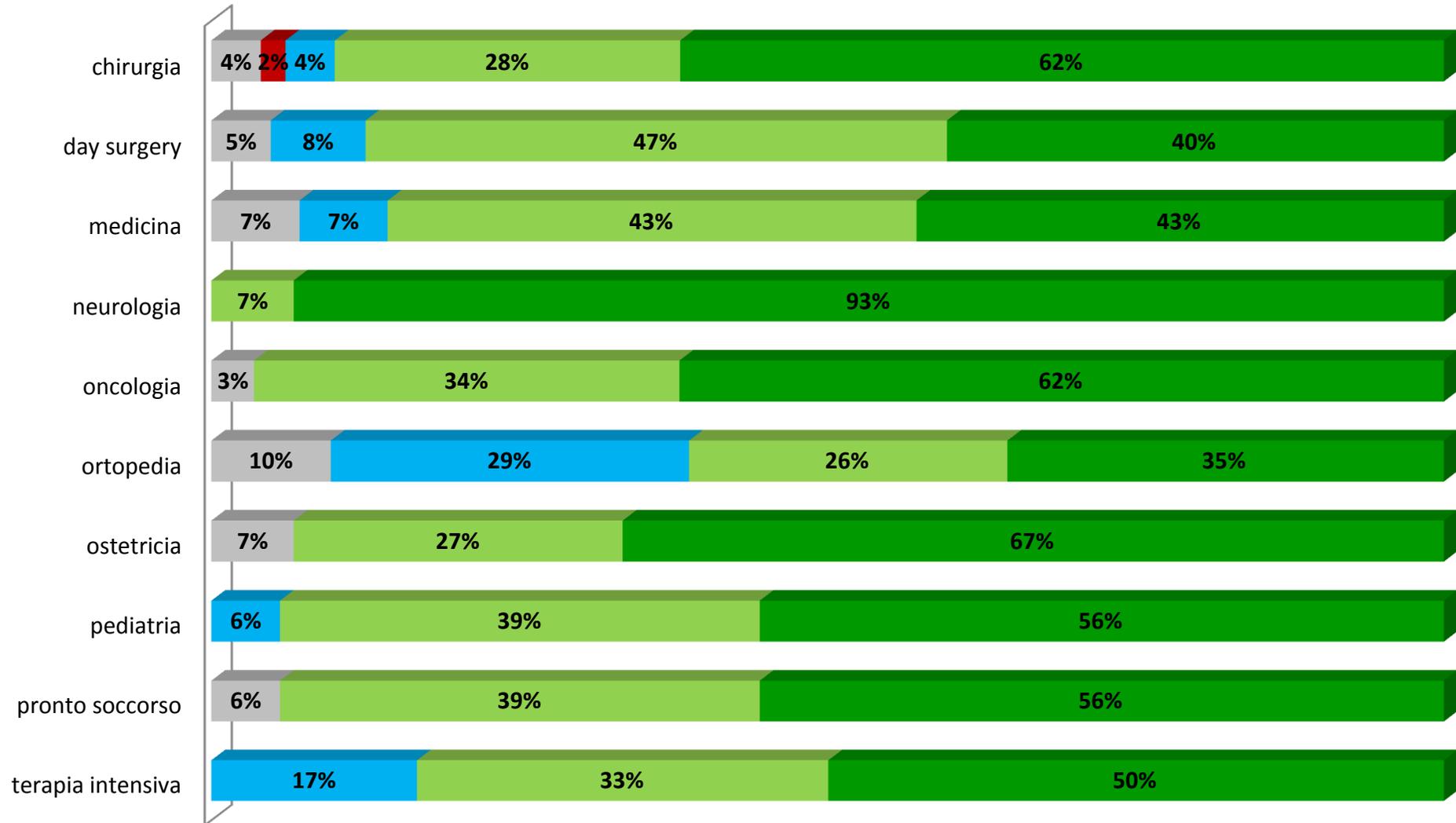
# Gentilezza e chiarezza nei colloqui e visite

■ Nessuna risposta   
 ■ Scarso   
 ■ Insufficiente   
 ■ Sufficiente   
 ■ Buono   
 ■ Ottimo



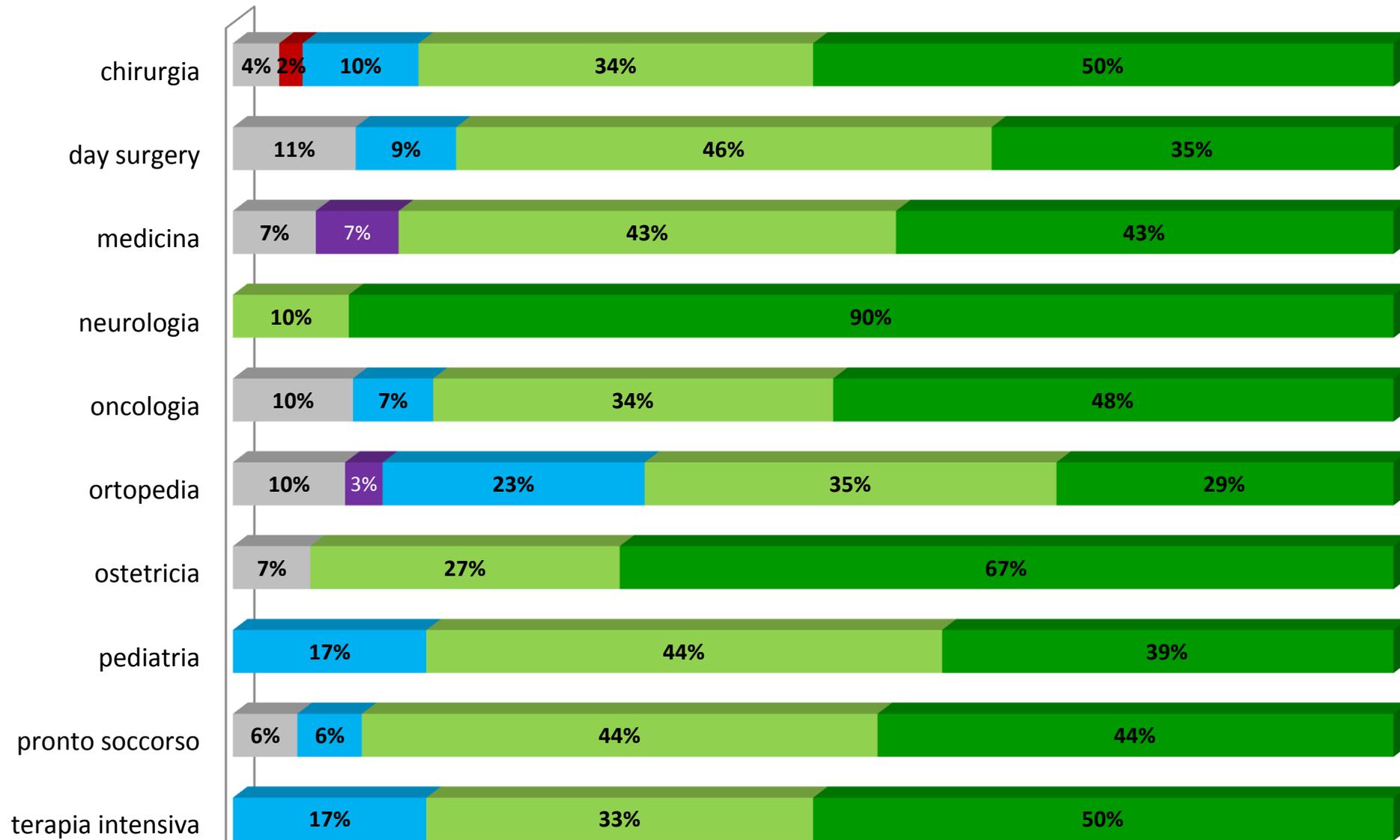
# Informazioni ricevute su diagnosi e condizioni di salute

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



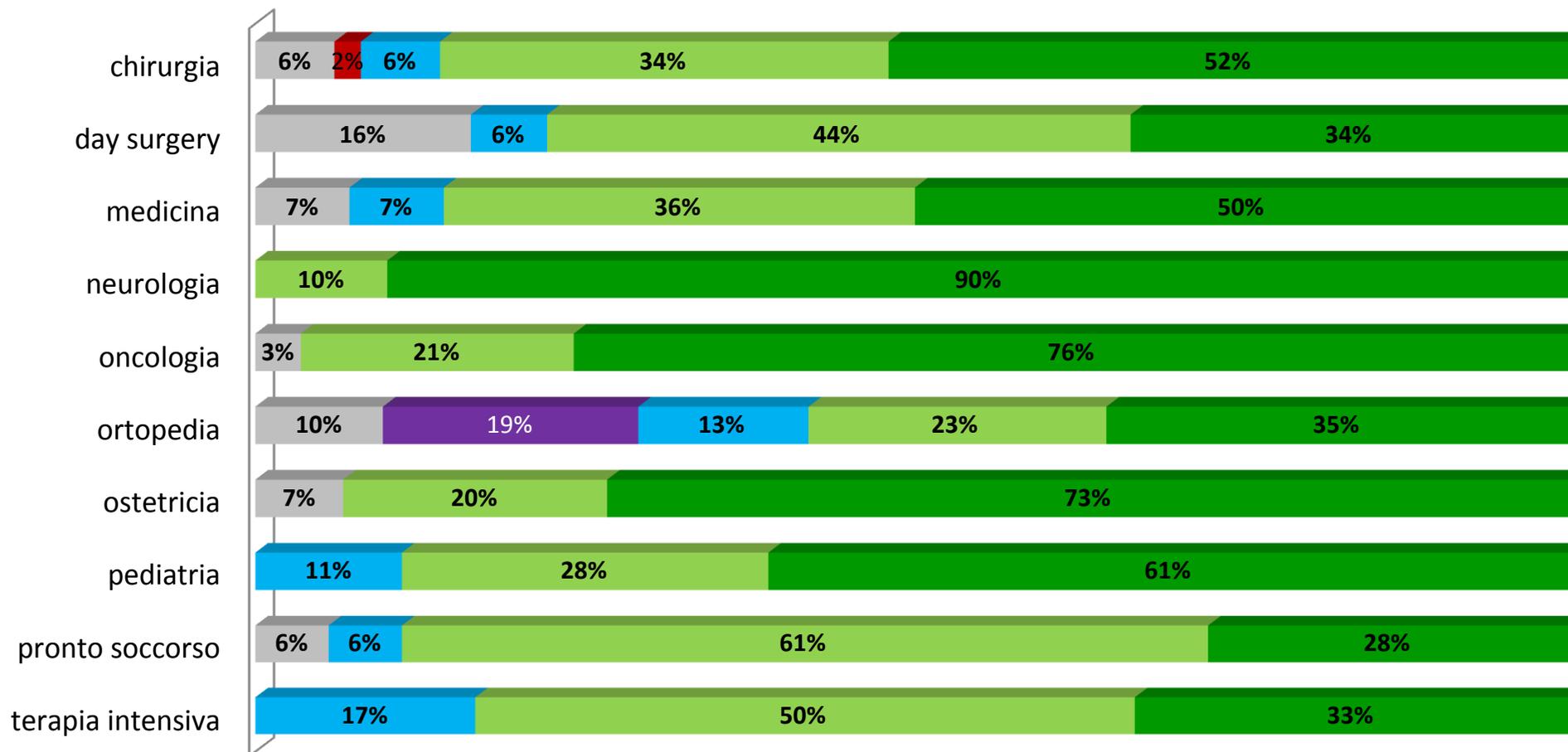
# Informazioni ricevute su rischi legati alle cure

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



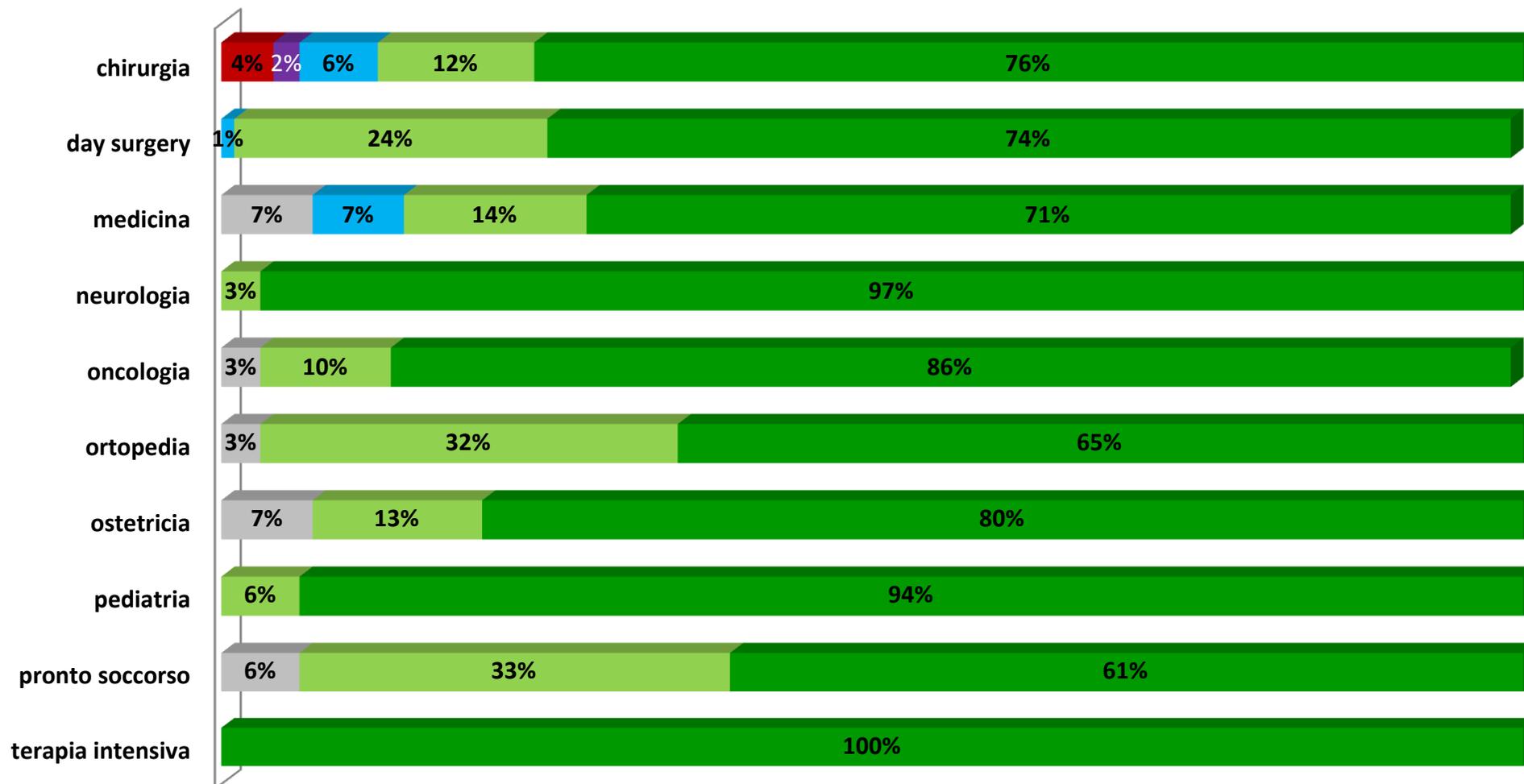
## Regolarità delle visite mediche

■ Nessuna risposta   
 ■ Scarso   
 ■ Insufficiente   
 ■ Sufficiente   
 ■ Buono   
 ■ Ottimo

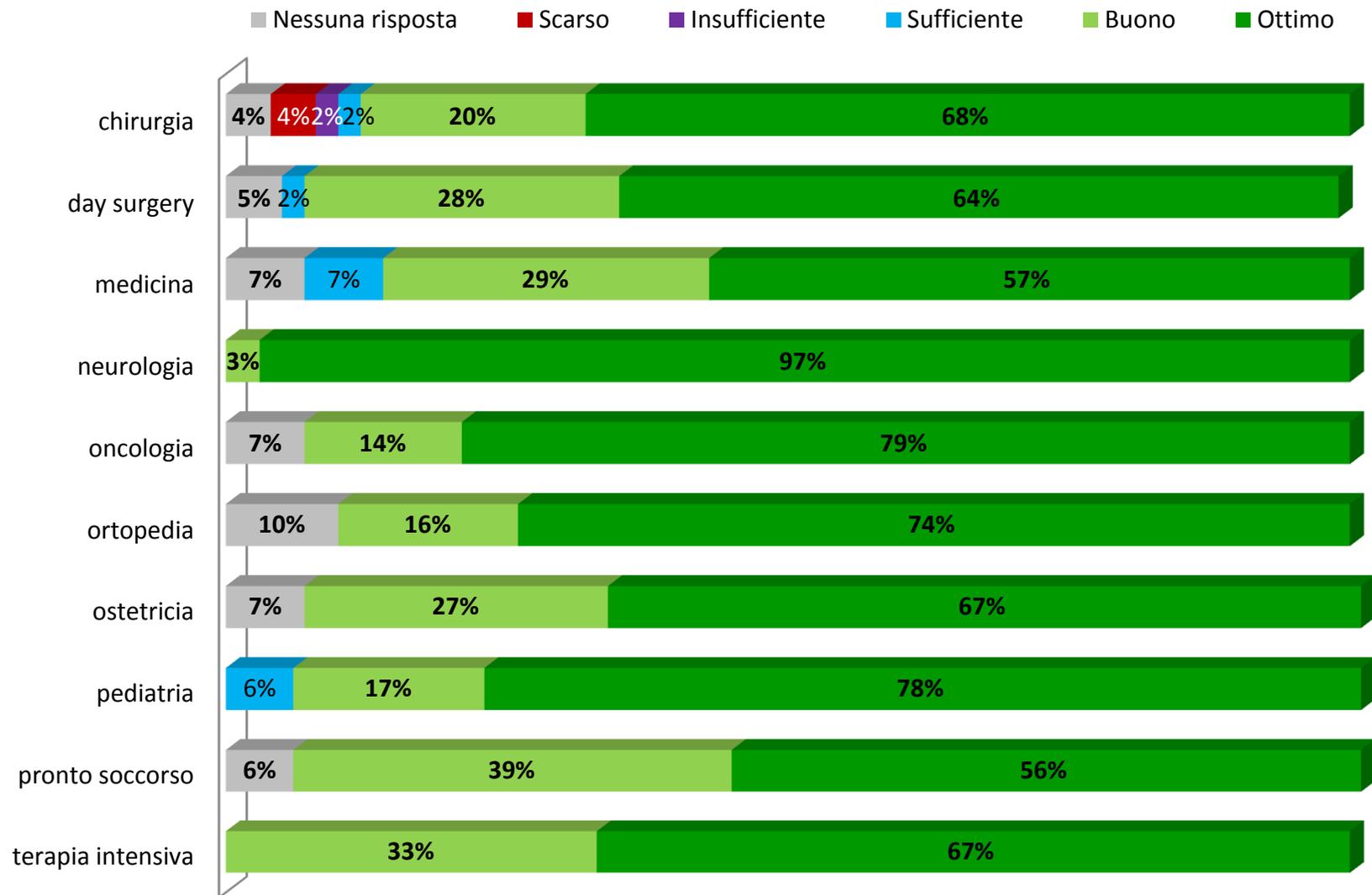


## Gentilezza e cortesia nelle relazioni professionali

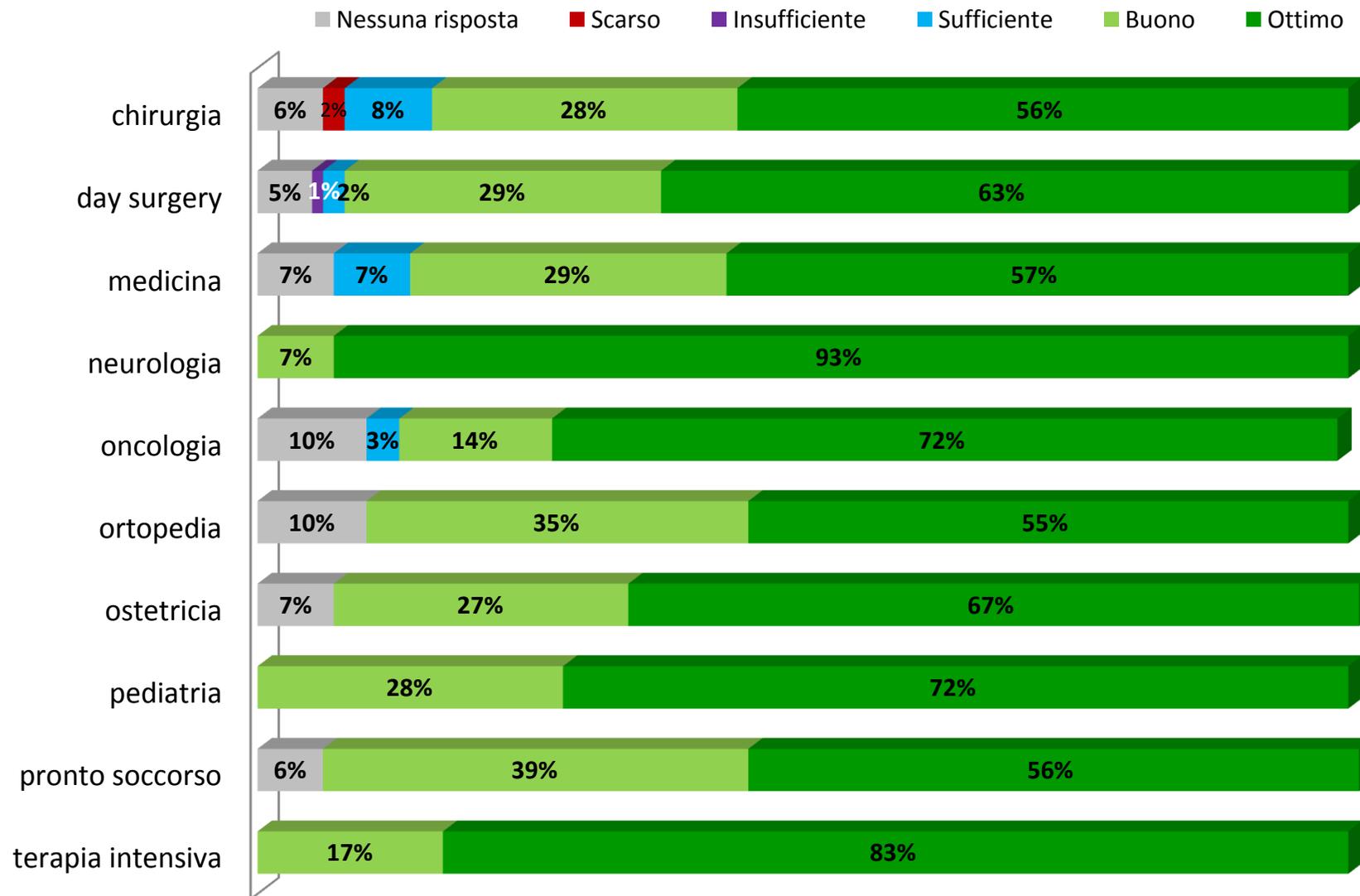
■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



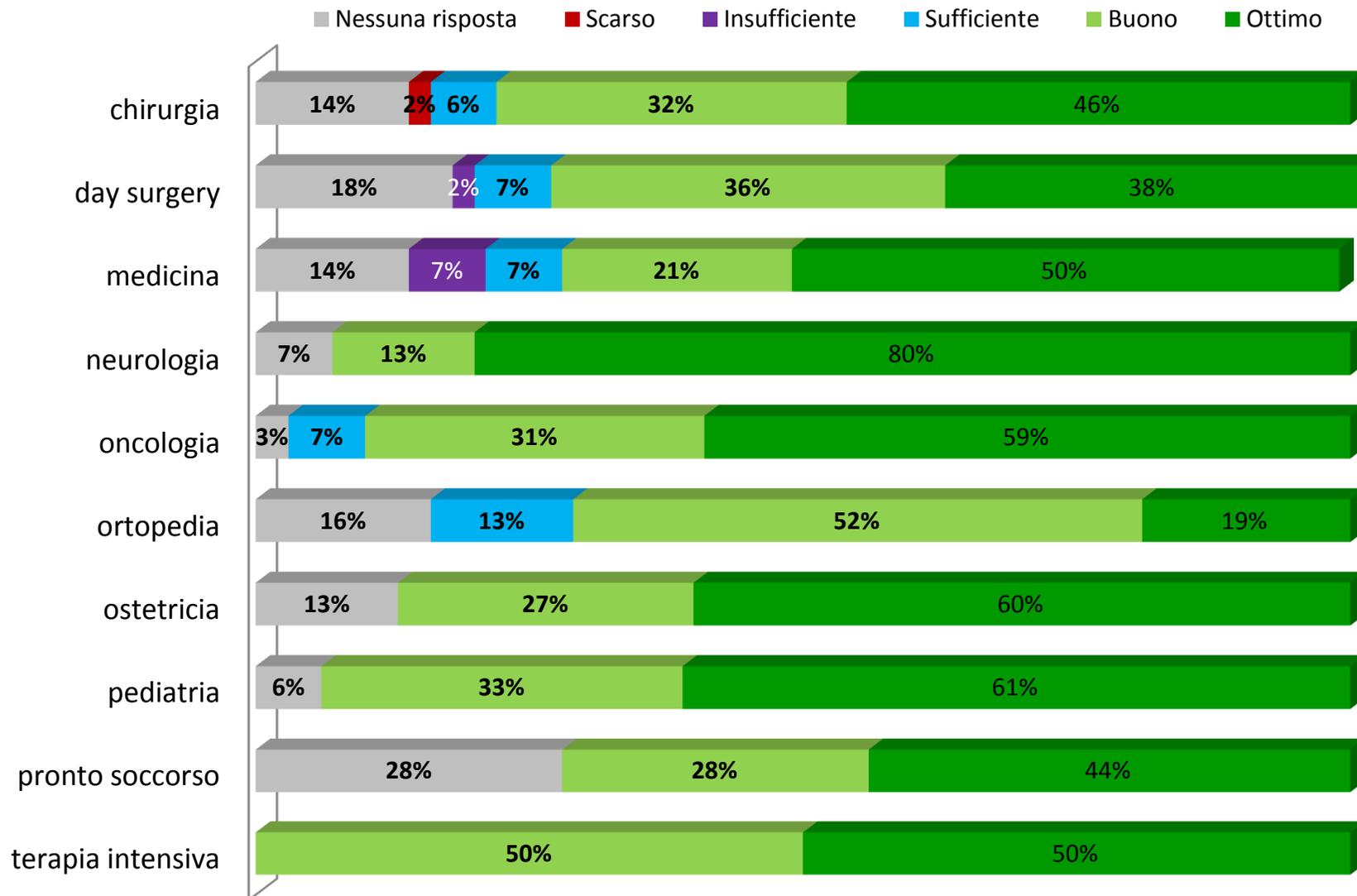
## Tempestività nel rispondere ai bisogni espressi



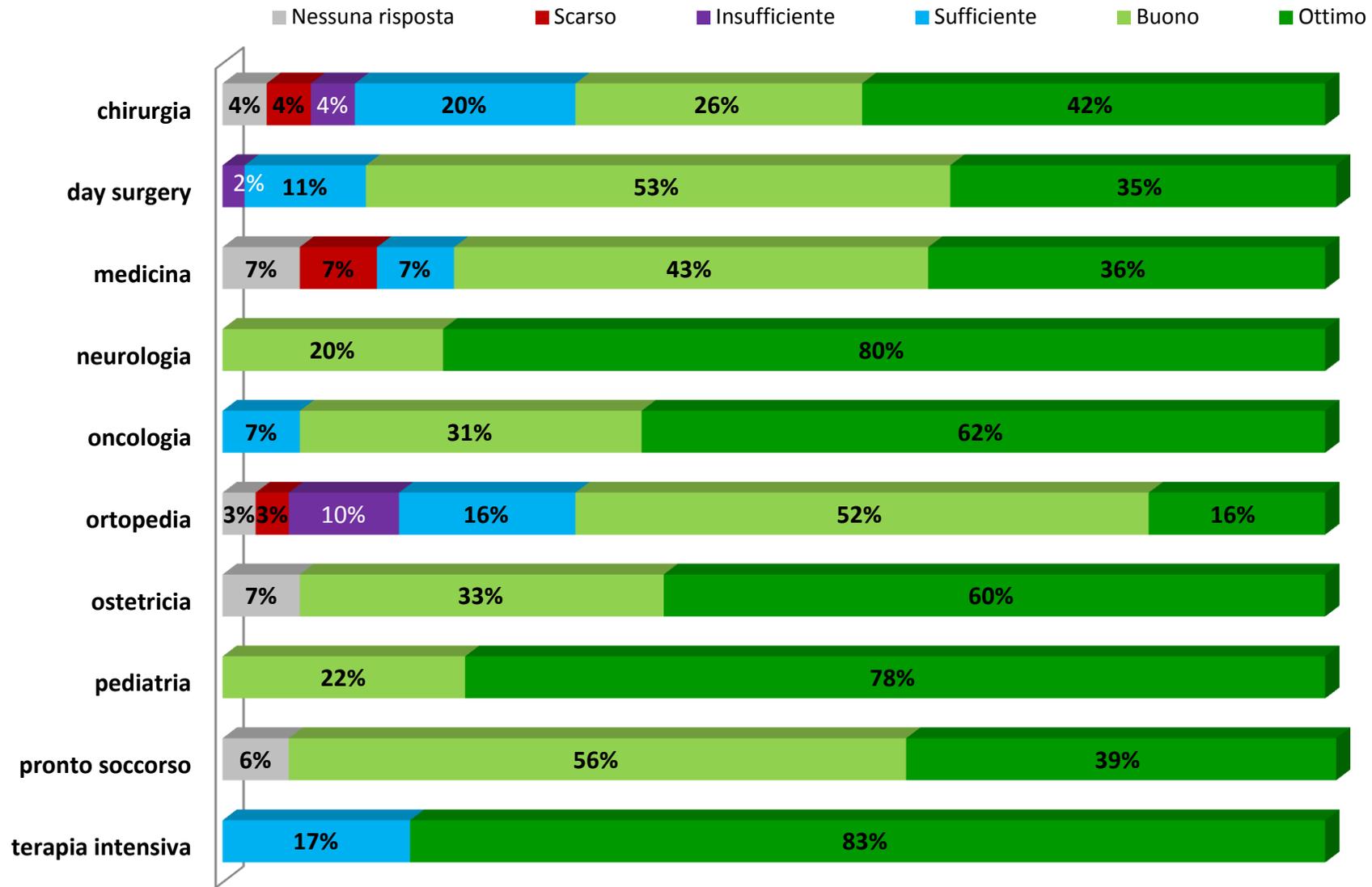
## Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza



# Rispetto della privacy

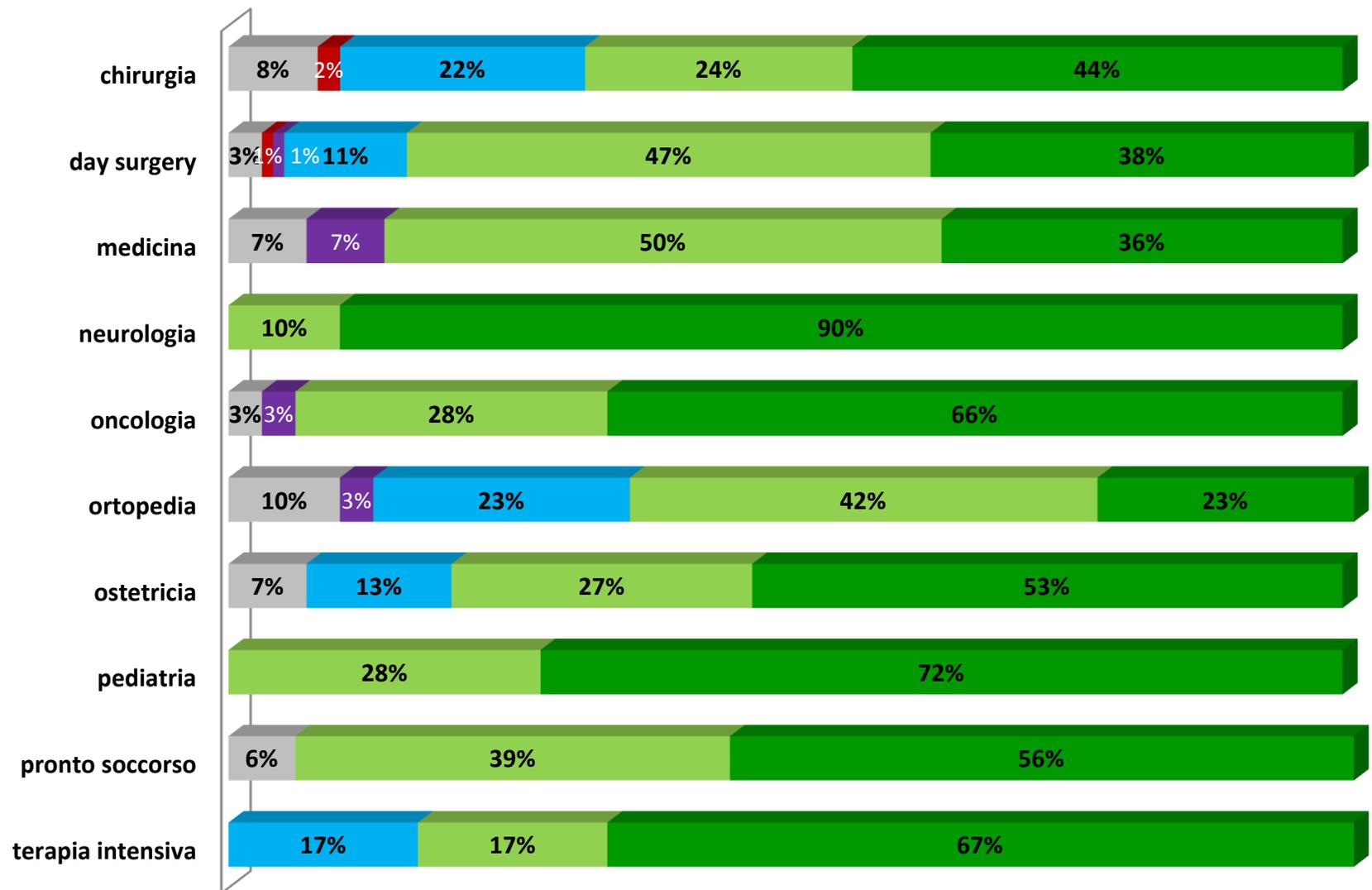


# Qualità e stato degli ambienti



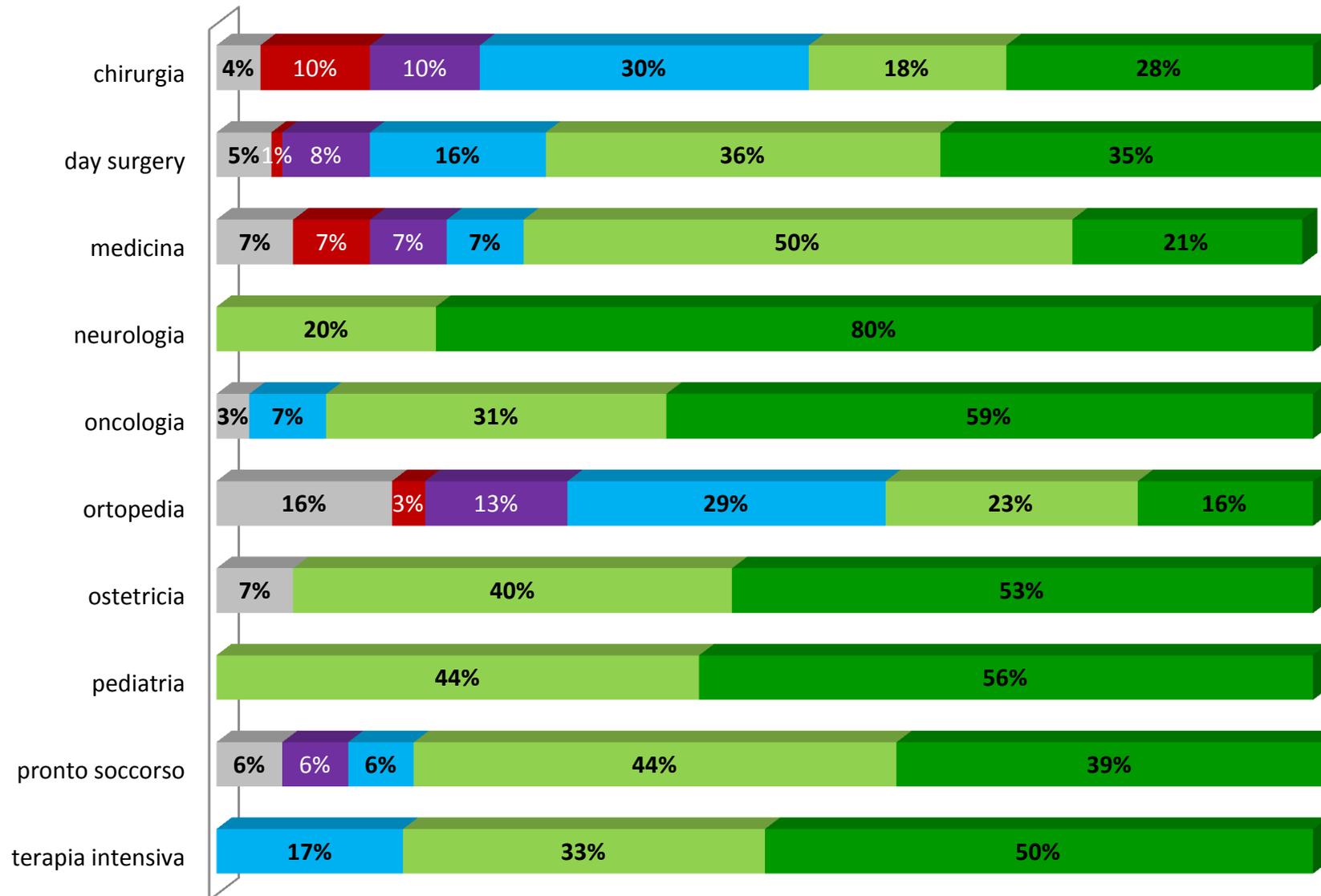
# Pulizia degli ambienti e dei servizi igienici

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

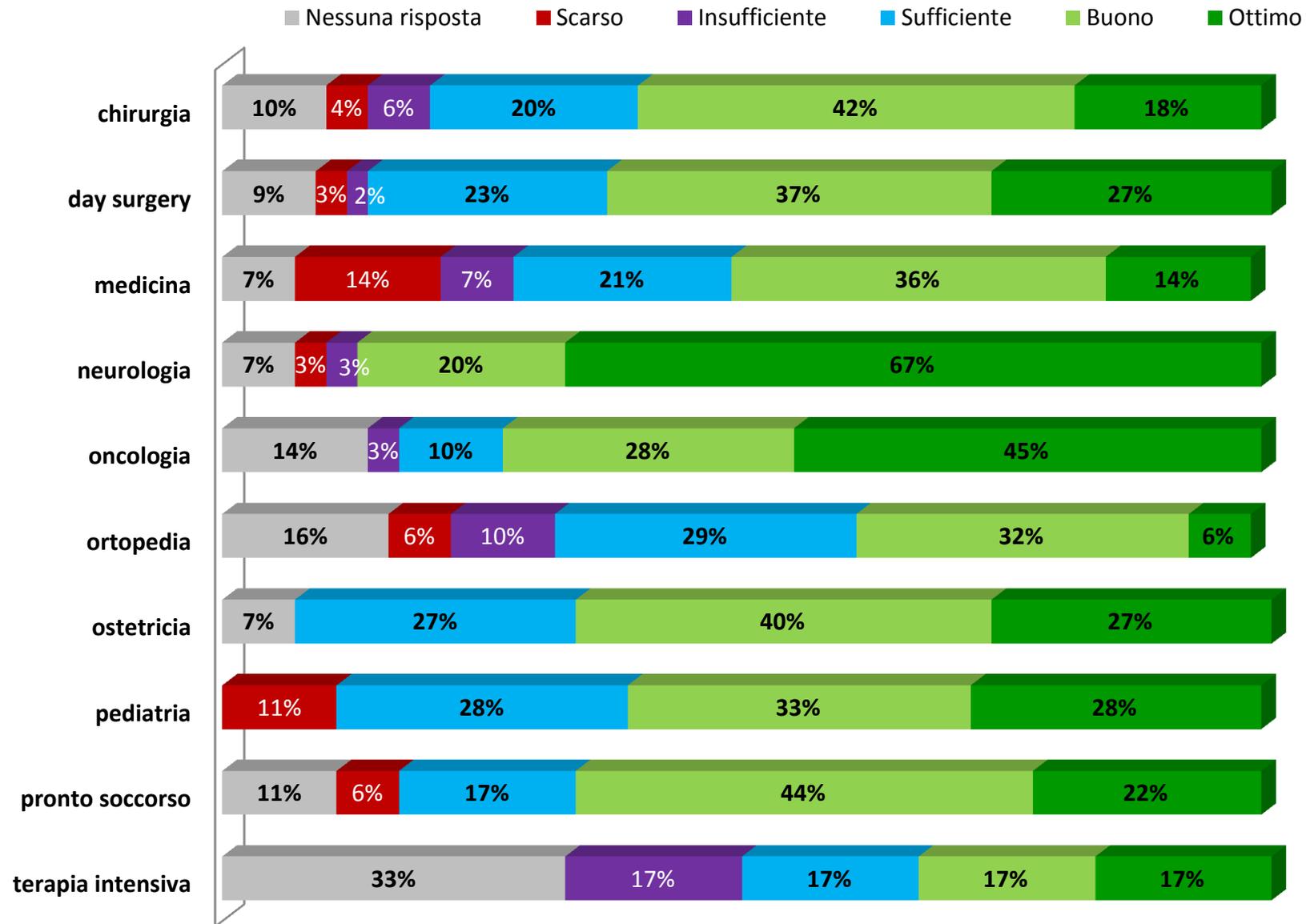


# Disponibilità all'interno delle stanze

■ Nessuna risposta ■ Scarso ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



# Qualità dei pasti



# Valutazione complessiva del ricovero

