

Monteriggioni, 12/03/2024

Oggetto: report analisi indagine di soddisfazione utente anno 2023

La presente indagine è stata effettuata somministrando a tutti i degenti, al momento del ricovero, apposito questionario, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici.

Il questionario prevede, oltre ad una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente, 45 domande, riguardanti la valutazione dell'accoglienza, dell'assistenza e rapporti con il personale, il comfort alberghiero e la dimissione.

Viene infine riservata un'apposita sezione in cui l'utente può esprimere eventuali commenti liberi, positivi o negativi.

Per ciascuna domanda, l'utente deve indicare la qualità percepita utilizzando una scala di valutazione composta da sei gradi (completamente insoddisfatto, insoddisfatto, non saprei, non c'è male, soddisfatto e completamente soddisfatto).

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all'indagine. La compilazione del questionario è totalmente volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Consegnare il questionario cartaceo direttamente al paziente al momento dell'accettazione del ricovero
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuovere l'adesione
- Raccogliere i questionari invitando gli utenti a depositarli negli appositi contenitori attaccati al muro nei vari piani
- La raccolta e analisi è a cura del responsabile URP.

Analisi dell'indagine

Durante l'anno sono stati raccolti complessivamente 228 questionari.

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è stata la seguente:

- persone di sesso femminile: 99
- persone di sesso maschile: 101
- persone che non hanno fornito risposta: 28

La compilazione del questionario è avvenuta:

- direttamente dal paziente in 162 casi
- da altra persona per conto del paziente in 30 casi
- non hanno risposto in 36 casi

La nazionalità è stata così rappresentata:

- italiana: 193 utenti
- europea: 2 utenti
- extraeuropea: 3 utenti
- non hanno risposto: 30 utenti

I risultati ottenuti sono i seguenti:

Accoglienza:

Facilità di accesso alla casa di cura

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,90%	
insoddisfatto	2	0,90%	
non saprei	3	1,34%	
non c'è male	7	3,14%	
soddisfatto	37	16,59%	
completamente soddisfatto	172	77,13%	93,72%

Facilità di accesso al reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,90%	
insoddisfatto	1	0,45%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	2	0,90%	
soddisfatto	36	16,36%	
completamente soddisfatto	179	81,36%	97,72%

Al momento del ricovero ha notato se il personale è dotato del cartellino di riconoscimento?

Risposta	Conteggio	Percentuale
----------	-----------	-------------

Sì	209	95,87%
No	9	4,13%

Al momento del ricovero le è stato applicato il braccialetto per il riconoscimento del paziente?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	225	99,56%
No	1	0,44%

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sull'organizzazione della struttura sanitaria?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	201	93,49%
No	14	6,51%

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sul trattamento del dolore?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	162	79,41%
No	42	20,59%

Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	2	0,89%
insoddisfatto	1	0,44%
non saprei	0	0,00%
non c'è male	6	2,67%
soddisfatto	28	12,44%
completamente soddisfatto	188	83,56%

225

96,00%

Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,38%
insoddisfatto	4	1,83%
non saprei	4	1,83%
non c'è male	11	5,05%
soddisfatto	52	23,85%
completamente soddisfatto	144	66,06%

89,91%

Assistenza e rapporti con il personale medico e infermieristico

Assistenza ricevuta dal personale medico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,36%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,45%
non c'è male	5	2,27%
soddisfatto	22	10,00%
completamente soddisfatto	189	85,91%

95,91%

Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le sono stati indicati quali sono i medici di riferimento del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	172	80,00%
No	43	20,00%

Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le è stato indicato quale è l'infermiere di riferimento o la caposala del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale	
Sì	172	79,63%	
No	44	20,37%	
Ha notato se il medico e/o l'infermiere si sono lavati le mani / cambiati i guanti / disinfettate con il gel alcolico durante la visita?			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	9	4,19%	
Non sono stato toccato	7	3,26%	
Sì	199	92,56%	
Chiarezza (anche in termini di comprensibilità del linguaggio) e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico di reparto			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,37%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,46%	
non c'è male	4	1,83%	
soddisfatto	43	19,63%	
completamente soddisfatto	168	76,71%	96,35%
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal chirurgo			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,93%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	2	0,93%	
soddisfatto	29	13,49%	
completamente soddisfatto	182	84,65%	98,14%
Il suo percorso assistenziale (cura e dimissioni) le è stato spiegato accuratamente e lei lo ha condiviso?			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
Non ero d'accordo	2	0,92%	
Era ininfluente	7	3,21%	
Sì, ero d'accordo	209	95,87%	
Le informazioni che ha ricevuto dai vari sanitari (medici e infermieri) sono sempre state concordanti (uguali)			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	3	1,35%	
Non sempre	9	4,04%	
Sì	211	94,62%	
Le sono stati spiegati in maniera chiara quali sono gli effetti sulla sua salute (rischi e benefici) in relazione ai trattamenti ai quali è stato sottoposto?			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
No	3	1,37%	
Non troppo bene	20	9,13%	
Sì	196	89,50%	
Rapporto umano instaurato con il personale medico			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,34%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,45%	
non c'è male	3	1,34%	
soddisfatto	27	12,05%	96,88%

completamente soddisfatto	190	84,82%
---------------------------	-----	--------

Assistenza ricevuta dal personale infermieristico (accuratezza nella somministrazione dei farmaci e nell'esecuzione delle medicazioni)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	2	0,91%
insoddisfatto	1	0,46%
non saprei	0	0,00%
non c'è male	1	0,46%
soddisfatto	20	9,13%
completamente soddisfatto	195	89,04%
		98,17%

Quando ha informato gli infermieri di avere dolore, l'intervento per somministrare il farmaco è stato tempestivo?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	204	97,61%
No	5	2,39%

E' stato fatto il possibile per il controllo del dolore durante la sua degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	209	99,05%
No	2	0,95%

Assistenza ricevuta dal personale fisioterapico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	4	2,26%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	3	1,69%
non c'è male	4	2,26%
soddisfatto	14	7,91%
completamente soddisfatto	152	85,88%
		93,79%

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,41%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,47%
non c'è male	4	1,88%
soddisfatto	26	12,21%
completamente soddisfatto	179	84,04%
		96,24%

Rapporto umano instaurato con il personale infermieristico (in termini di cortesia, disponibilità e con particolare riferimento al rispetto della riservatezza)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,38%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	2	0,92%
non c'è male	2	0,92%
soddisfatto	20	9,22%
completamente soddisfatto	190	87,56%
		96,77%

Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,39%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,46%

non c'è male	1	0,46%	
soddisfatto	25	11,57%	97,69%
completamente soddisfatto	186	86,11%	

Confort

Orario di sveglia mattutina

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,44%	
insoddisfatto	3	1,44%	
non saprei	2	0,96%	
non c'è male	9	4,31%	
soddisfatto	61	29,19%	91,87%
completamente soddisfatto	131	62,68%	

Orario distribuzione pasti

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,40%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	9	4,21%	
soddisfatto	51	23,83%	94,39%
completamente soddisfatto	151	70,56%	

Orario ed organizzazione delle visite dei familiari

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	7	3,30%	
insoddisfatto	4	1,89%	
non saprei	5	2,36%	
non c'è male	21	9,91%	
soddisfatto	49	23,11%	82,55%
completamente soddisfatto	126	59,43%	

Orario ricevimento dei medici

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	6	3,14%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	3	1,57%	
non c'è male	4	2,09%	
soddisfatto	37	19,37%	93,19%
completamente soddisfatto	141	73,82%	

Condizioni igieniche della camera

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,91%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	5	2,28%	
soddisfatto	23	10,50%	96,80%
completamente soddisfatto	189	86,30%	

Confort della camera (arredi, spazi a disposizione, temperatura, illuminazione)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,37%	
insoddisfatto	0	0,00%	

non saprei	1	0,46%	
non c'è male	3	1,37%	
soddisfatto	29	13,24%	96,80%
completamente soddisfatto	183	83,56%	

Condizioni igieniche dei bagni del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,93%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	2	0,93%	
non c'è male	7	3,24%	
soddisfatto	20	9,26%	94,91%
completamente soddisfatto	185	85,65%	

Disponibilità di spazi comuni e servizi accessori (Bar, TV, sala lettura, ecc.)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,94%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	2	0,97%	
non c'è male	3	1,46%	
soddisfatto	37	17,96%	95,63%
completamente soddisfatto	160	77,67%	

Qualità del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,92%	
insoddisfatto	4	1,92%	
non saprei	6	2,88%	
non c'è male	17	8,17%	
soddisfatto	64	30,77%	85,10%
completamente soddisfatto	113	54,33%	

Quantità del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,89%	
insoddisfatto	2	0,94%	
non saprei	1	0,47%	
non c'è male	6	2,83%	
soddisfatto	53	25,00%	93,87%
completamente soddisfatto	146	68,87%	

Presentazione del cibo

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,90%	
insoddisfatto	1	0,48%	
non saprei	3	1,43%	
non c'è male	18	8,57%	
soddisfatto	55	26,19%	87,62%
completamente soddisfatto	129	61,43%	

Rispetto della riservatezza

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,93%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,48%	

non c'è male	6	2,90%	
soddisfatto	23	11,11%	94,69%
completamente soddisfatto	173	83,57%	

Dimissioni

Prima delle dimissioni ha avuto un colloquio con il medico/infermiere del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	200	99,50%
No	1	0,50%

Informazioni ricevute rispetto ad eventuali cure da effettuare dopo le dimissioni (a casa o presso altre strutture)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,50%	
insoddisfatto	1	0,50%	
non saprei	1	0,50%	
non c'è male	2	1,00%	
soddisfatto	23	11,50%	96,50%
completamente soddisfatto	170	85,00%	

Alla dimissione le sono state fornite chiaramente le prescrizioni scritte dei farmaci da utilizzare a domicilio o dei presidi necessari?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	3	1,54%
Non erano necessari	6	3,08%
Sì	186	95,38%

I presidi di cui aveva bisogno le sono stati forniti alla dimissione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	3	1,68%
Non erano necessari	15	8,38%
Sì	161	89,94%

Le sono state fornite indicazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	2	1,04%
Non chiaramente	2	1,04%
Sì	188	97,92%

Informazioni ricevute su cosa fare per avere copia della cartella clinica

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	8	4,52%	
insoddisfatto	2	1,13%	
non saprei	4	2,26%	
non c'è male	6	3,39%	
soddisfatto	26	14,69%	88,70%
completamente soddisfatto	131	74,01%	

Soddisfazione generale

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	3	1,44%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,48%

non c'è male	7	3,37%	
soddisfatto	25	12,02%	94,71%
completamente soddisfatto	172	82,69%	
Consiglierebbe ad altri questo ospedale?			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
Assolutamente no	1	0,48%	
Forse sì o forse no	0	0,00%	
Certamente sì	208	99,52%	

Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Rugani Hospital, che risulta complessivamente buono e senza particolari criticità segnalate.

Si evidenzia comunque la necessità di stimolare maggiormente i pazienti, sia in fase di accettazione che durante il ricovero, alla compilazione del questionario per avere un campione maggiormente significativo e garantire un'analisi sempre migliore e più accurata nell'ottica del miglioramento continuo.

Ufficio Qualità
Bartolini Moira