

RACCOLTA INFORMAZIONI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO 2022

E' continuata la raccolta sistematica di schede di valutazione di soddisfazione dell'utenza nei reparti di degenza e nei servizi della Casa di Cura, ottenendo globalmente una percentuale soddisfacente di questionari restituiti sul totale consegnati.

Si propone di continuare a dare visibilità sia ai risultati che ai suggerimenti, sia interna mediante incontri con il personale che esterna, mediante l'affissione su bacheche.

DEGENZA DAY SURGERY/DH ORTOPEDICO-CHIRURGICO

Una parte importante dei ricoveri effettuati in Casa di Cura riguardano pazienti con regime di Day Surgery e DH; la valutazione di soddisfazione di questi pazienti riguarda aspetti sicuramente diversi da quelli che può apprezzare un paziente che effettua un ricovero ordinario magari di durata medio lunga; viene per questo proposto un questionario che riguarda questi aspetti peculiari per un ricovero di breve durata. I risultati hanno evidenziato che il percorso pre-operatorio è stato percepito come ottimo o buono nel 85,2% dei casi, il percorso stradale/parcheggio ottimo/buono nel 58% e discreto nel 34% dei casi. Il percorso accettazione ottimo/buono nel 78,5% dei casi, la gestione dell'intervento ottimo/buono nel 92% dei casi e la gestione post-operatoria ottimo/buono nel 95% dei casi. Si propone di continuare a raccogliere questi questionari anche il prossimo anno.

DEGENZA (MEDICINA E LUNGODEGENZA DEL III PIANO)

Si è continuato a focalizzare l'attenzione della rilevazione della soddisfazione dei pazienti su alcuni reparti considerati critici, come la Lungodegenza, la Medicina e la Pneumologia, con particolare attenzione sulla accoglienza del paziente, la pulizia e l'igiene degli ambienti e la ristorazione. Durante lo stato di pandemia l'accesso dei visitatori ed assistenze è stato drasticamente ridotto e pertanto la raccolta è diminuita nettamente rispetto a quella degli anni passati.

E' stata effettuata una raccolta sistematica con periodicità settimanale nei reparti di degenza del III piano, ottenendo pertanto un campione ampio di questi pazienti; si è indagato sui principali ambiti riguardanti: 1) l'accoglienza del paziente e dei parenti nel reparto, 2) la pulizia e l'igiene degli ambienti, 3) la ristorazione e la gestione dei pasti.

Sono state raccolte in totale 185 interviste (60 Medicina, 55 Lungodegenza, 70 Pneumologia), che hanno evidenziato risultati ottimi o buoni nel 95% per l'accoglienza/rapporto con il personale, nel 84% per l'igiene e 85% per quello che riguarda i pasti. La raccolta diretta dei commenti dei pazienti e dei parenti dei pazienti effettuata in tali reparti ha avuto inoltre l'obiettivo di percepire eventuali insoddisfazioni da parte degli utenti, e di avvicinamento alle problematiche non solo clinico-assistenziali ma anche socio-relazionali di tali persone al fine anche di facilitare dell'instaurarsi rapporti paziente-personale più cordiali e con l'ottica di una maggior umanizzazione degli stessi.

Si propongono incontri con gli operatori per divulgare i risultati dei questionari al fine di sensibilizzare il personale sugli aspetti più soggetti a critiche.

ENDOSCOPIA

L'indagine è stata a campione (16% sul totale) I giudizi raccolti sono globalmente positivi, sia per quel che riguarda le informazioni ricevute (complete nel 94% dei casi), il grado di soddisfazione (buono nel 93% dei casi), la disponibilità del personale (buono nel 95%) e nel comfort (buono nel 94% dei casi), che si traduce in una disponibilità a ripetere l'indagine nel servizio (in caso di necessità) nel 96% dei casi. Si è notato una conferma di quanto riscontrato nell'anno 2021 su quasi tutti gli aspetti indagati. Si propone di continuare nella raccolta di queste informazioni nel 2023.

FISIO_KINESI_TERAPIA

L'indagine è stata a campione (30% sul totale). Si è notato mantenimento medio dei giudizi, rispetto all'anno precedente per gli ambienti ed il comfort, la disponibilità del personale, e del grado di soddisfazione globale (dal 91% al 100%). E' rimasta comunque invariata (98% dei casi) la disponibilità a ripetere la prestazione nel Servizio in caso di necessità. Si propongono incontri divulgativi con il personale dei risultati dei questionari. Si propone di continuare nella raccolta di queste informazioni anche nel 2022.

RADIOLOGIA

L'indagine è stata a campione. (14% del totale). I giudizi raccolti sono globalmente positivi, e confermano i risultati degli anni precedenti; la disponibilità del personale ha evidenziato un buon andamento rispetto all'anno precedente (buono nel 84% dei casi); per quello che riguarda la segreteria si segnala un mantenimento del valore rispetto agli anni passati (78%); la completezza delle informazioni (buone nel 95% dei casi) ed il grado di soddisfazione generale (buono nel 88%). Si propongono incontri divulgativi con il personale e discussione delle problematiche evidenziate dai risultati dei questionari e di continuare la raccolta dei questionari di soddisfazione anche nel 2023.

LABORATORIO

L'indagine è stata a campione. (raccolte 605schede, 11% del totale). I giudizi raccolti sono globalmente positivi, sia per quel che riguarda le informazioni ricevute (complete nel 98%), il grado di soddisfazione (buono nel 98%), la disponibilità del personale (buono nel 99%) e nel comfort (buono nel 99% dei casi), che si traduce in una disponibilità a ripetere la prestazione nel servizio (in caso di necessità) nel 99% dei casi. Apprezzata anche la semplicità di accesso alle prestazioni (buona nel 97% dei casi) ed i tempi di attesa per accedere alle prestazioni (buoni nel 97% dei casi). Come evidenziato, si sono mantenuti gli ottimi risultati degli anni precedenti. Si propone di continuare la raccolta anche per il prossimo anno.

Negli anni passati sono state effettuate azioni che riguardavano la modifica dei questionari raccolti in alcuni ambiti, al fine di meglio cogliere le indicazioni provenienti da certe tipologie di pazienti (ad esempio pazienti in Lungodegenza oppure pazienti che si ricoverano per chirurgia in Day-Surgery).