

Relazione

La "Valutazione della Qualità Percepita- Customer Satisfaction "

Per la valutazione della qualità dei servizi offerti agli utenti , è necessario mettere in campo diversi strumenti: dal sistema di gestione dei reclami alla gestione del rischio, dall'accreditamento al sistema qualità percepita, includendo le indagini sul clima organizzativo, la Carta dei Servizi e gli aspetti gestionali e organizzativi in una prospettiva integrata che compone i diversi punti di vista.

In tale quadro complesso (e peraltro non certamente esaustivo) l'analisi della valutazione della qualità dei servizi dal lato dell'utente si pone come colonna portante (insieme ai reclami) di una strategia di ascolto che mette in campo metodi e tecniche diversi.

Lo strumento metodologico da usare è il questionario strutturato in modo da poter ottenere la valutazione della qualità del servizio nel suo complesso, delle diverse aree tematiche e dei singoli aspetti di ogni area tematica.

Il questionario è articolato in modo tale da:

- Suscitare l'interesse e il coinvolgimento del cittadino
- Toccare tutti gli argomenti che interessano l'Azienda
- Toccare tutti gli argomenti che stanno a cuore al cittadino

e si compone di domande chiuse relative alla valutazione della qualità del servizio , domande aperte finalizzate a suggerimenti per il miglioramento della qualità e, in allegato contiene i dati anagrafici del cittadino, nel rispetto nella riservatezza e della privacy.

È suddiviso in sezioni, ognuna delle quali sviluppa l'analisi approfondita di specifici aspetti del servizio attraverso una serie di domande.

Ogni area si articola in diversi aspetti che sono oggetto di valutazione dettagliata e le domande, partendo da valutazioni generali, si ramificano in domande più specifiche.

Questa struttura ad albero consente sia la valutazione della qualità percepita nel suo complesso, sia quella in termini analitici su singoli aspetti.

All'interno di ogni sezione tematica è infatti prevista una domanda di carattere generale che raccoglie un giudizio complessivo sul tema della sezione.

Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala che va dal molto inadeguato, al molto adeguato, al non so.

U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"

I questionari contenevano in appendice dei commenti in dettaglio: aspetti positivi ed aspetti da migliorare per poter meglio esplicitare il proprio punto di vista.

La **valutazione dei risultati** ha fatto emergere in maniera esplicita sia i punti di forza, sia le situazioni critiche. L'obiettivo non è quello di dare delle pagelle ai vari reparti e servizi, ma di aver un quadro chiaro della situazione per poter programmare interventi mirati a rimuovere le cause delle disfunzioni rilevate.

I questionari sono strumenti capaci di valutare la qualità dei servizi sanitari offerti all'utenza, in quanto la valutazione della qualità è stata effettuata con il contributo di tutti, rendendo possibile conoscere quelle situazioni che sono risultate particolarmente critiche.

Tenuto conto che l'analisi della qualità percepita nell'anno 2013 è stata effettuata su tutte le strutture sanitarie dell'ASM, quest'anno si procederà secondo una metodologia di campionamento pur rispettando il coinvolgimento dell'utenza che usufruirà dei servizi sanitari.

Per il Presidio Ospedaliero "Madonne delle Grazie" verrà individuata un'unità operativa all'interno di ogni Area Dipartimentale e il Poliambulatorio di via Montescaglioso, mentre per il Presidio Ospedaliero di Policoro e gli Ospedali Distrettuali di Tinchì – Stigliano- Tricarico, il coinvolgimento sarà globale.

I questionari sono stati distribuiti ai cittadini che hanno usufruito delle strutture sanitarie dell'Azienda ASM, dal 17 Febbraio al 4 Marzo 2014.

E' stato predisposto un Piano per la distribuzione dei questionari con:

- **La Sensibilizzazione e il coinvolgimento** del personale sanitario, dal Direttore del Dipartimento ai coordinatori, ai capo sala, agli infermieri, ai tecnici, ognuno per le proprie competenze, per la promozione e la comunicazione dell'iniziativa agli utenti, per la raccolta e l'archiviazione dei questionari compilati.
- **Il referente** dell'area dipartimentale potrà essere individuato dal Direttore del Dipartimento e potrebbe coincidere con i coordinatori.
- **La pubblicizzazione** dell'iniziativa con l'affissione di manifesti all'interno delle strutture sanitarie, rendendo trasparente la finalità, per sollecitare la partecipazione degli utenti.
- **La predisposizione** di un'apposita urna per la raccolta dei questionari compilati, da collocare in un'area ben visibile all'interno dell'area dipartimentale.

Per l'elaborazione dei dati è stato predisposto un programma informatico utilizzato dai referenti dell'URP della sede di Montalbano e del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" Matera, del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" Policoro, dell'Ospedale Distrettuale "Angelina Lo Dico" Tinchì, dell'Ospedale Distrettuale "Rocco Mazzarone" Tricarico, dell'Ospedale Distrettuale "Salvatore Peragine" Stigliano. L'elaborazione statistica servirà per la redazione del report.

VALUTAZIONE ANALICA DEI DATI

Attività Ambulatoriali e diagnostiche

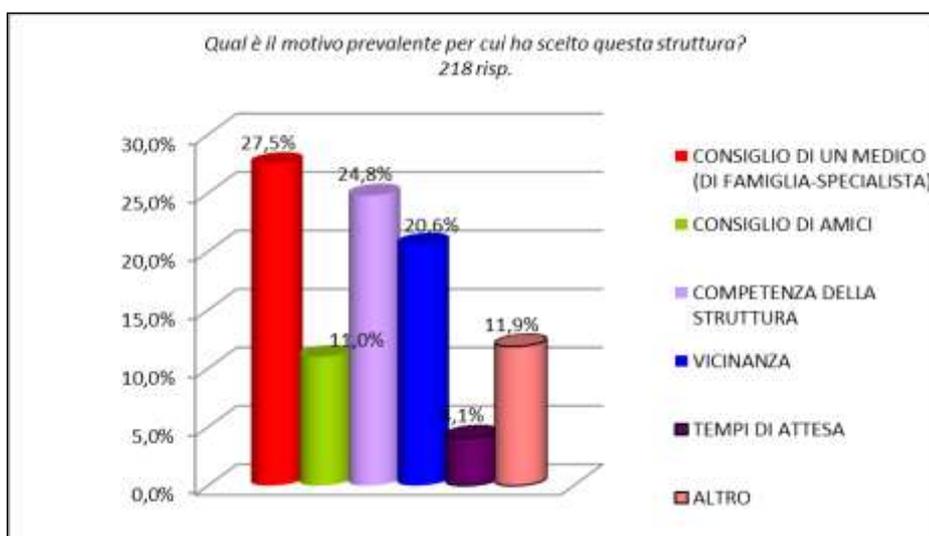
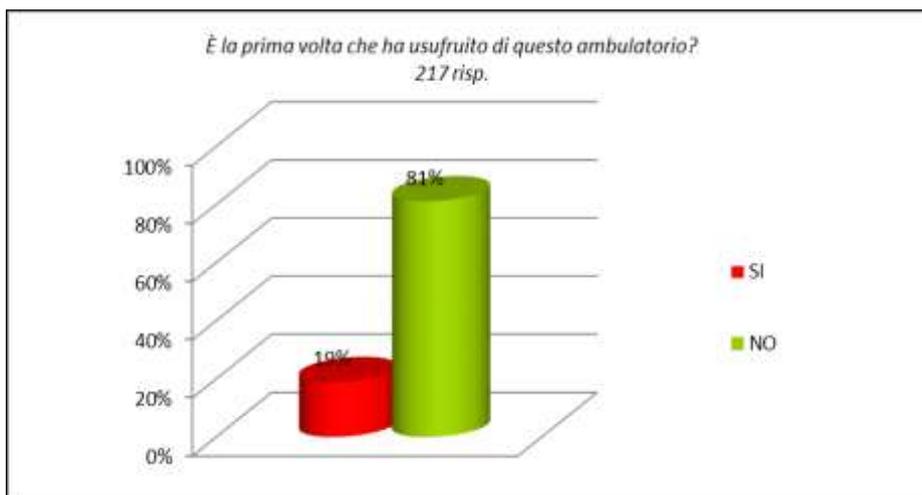
Dal 17 Febbraio al 4 Marzo 2014, n° 218 utenti che hanno usufruito dei servizi ambulatoriali e diagnostici, hanno compilato il questionario per esprimere la propria valutazione.

Il questionario è composto dalle domande relative a

1. SEZIONE: dati di contesto

I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche dell'utente che ha fruito delle prestazioni ambulatoriali.

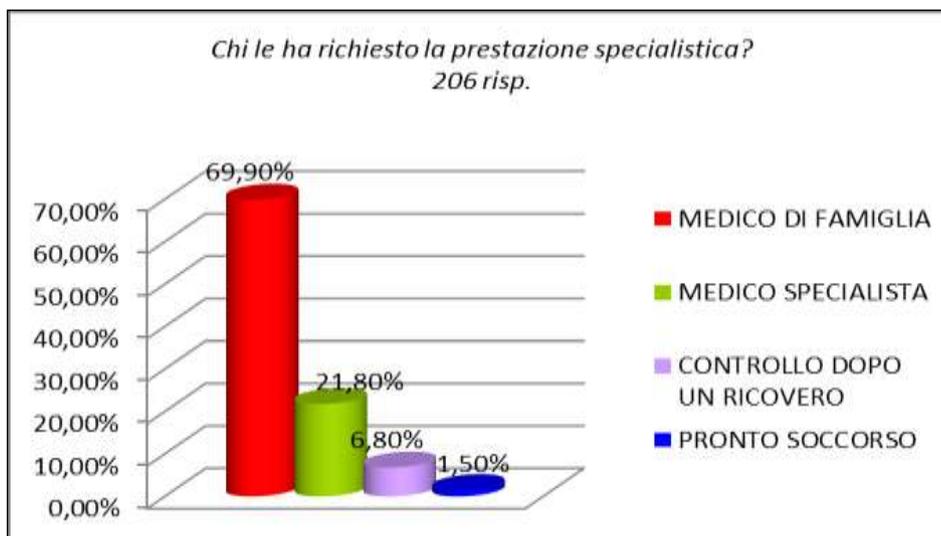
Il 81% degli utenti ha utilizzato il servizio più di una volta, è stato inviato dal medico curante nel 27,5% dei casi e nel 20,6% dei casi per la vicinanza della struttura ed ha effettuato una visita nel 46,3% dei casi.





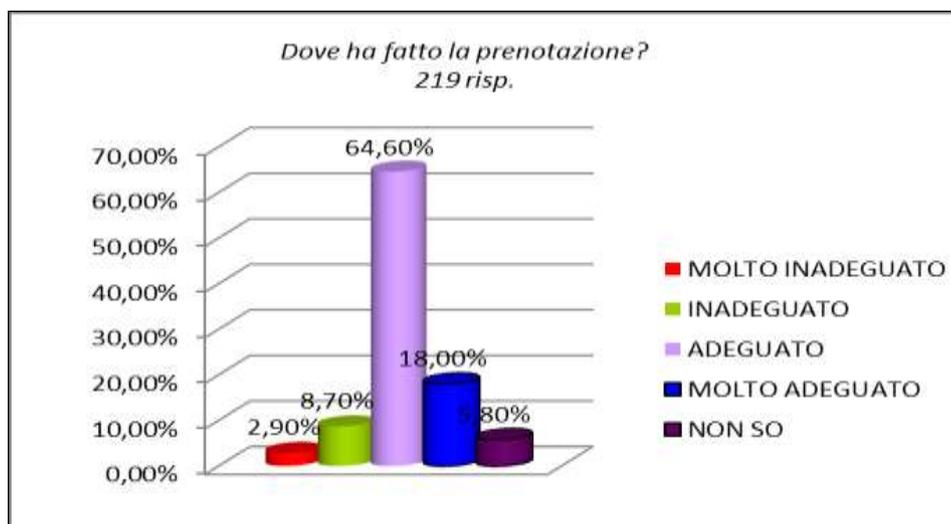
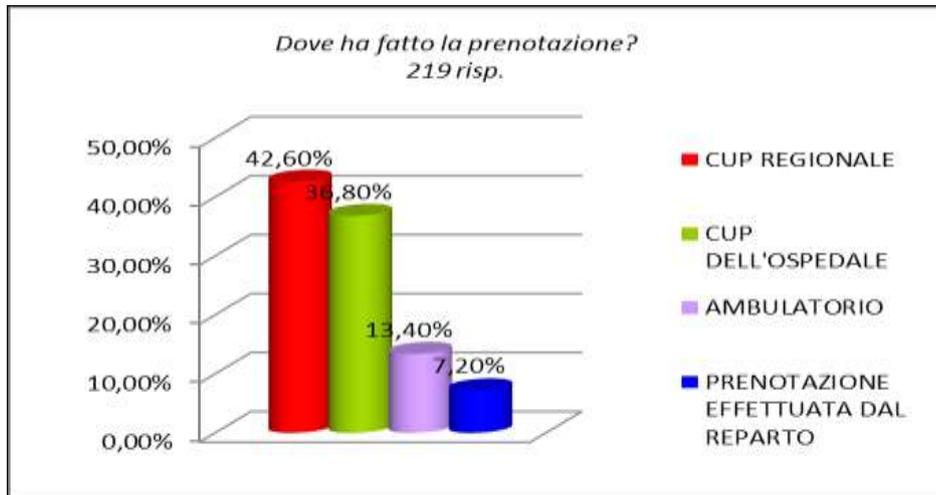
2. SEZIONE: Prenotazione

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alle prenotazioni che rappresentano uno dei problemi più annosi delle strutture sanitarie. Questa problematicità è relativamente presente nell'Azienda di Matera, tanto che il 58% degli utenti ha aspettato un mese e il 27,1 % ha aspettato oltre due mesi per effettuare la prestazione, la richiesta è principalmente effettuata dal medico di famiglia nel 69,9 % dei casi e il 42,6 % ha utilizzato prioritariamente il CUP Regionale e il servizio fornito dal CUP è valutato adeguato nel 64,6% dei casi.



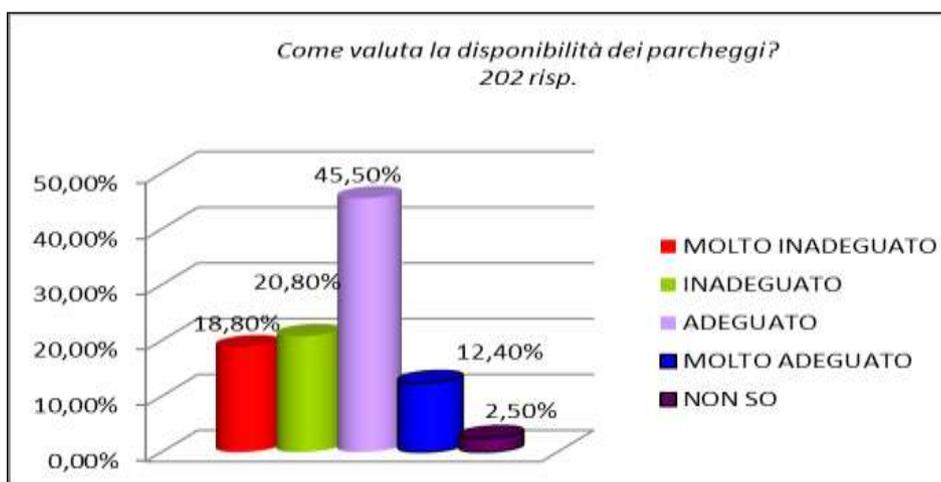
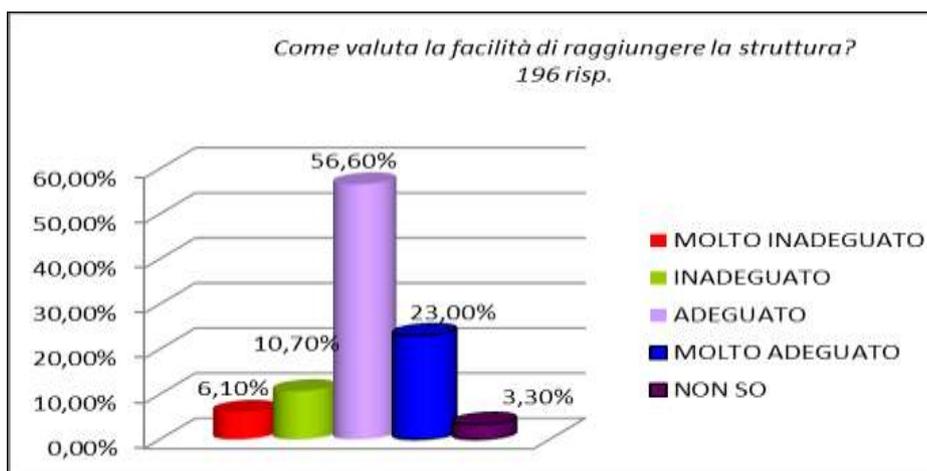
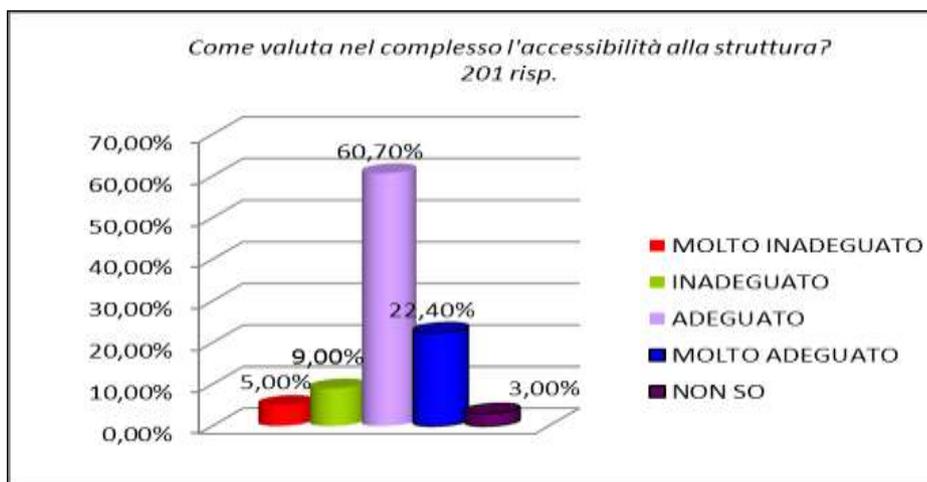


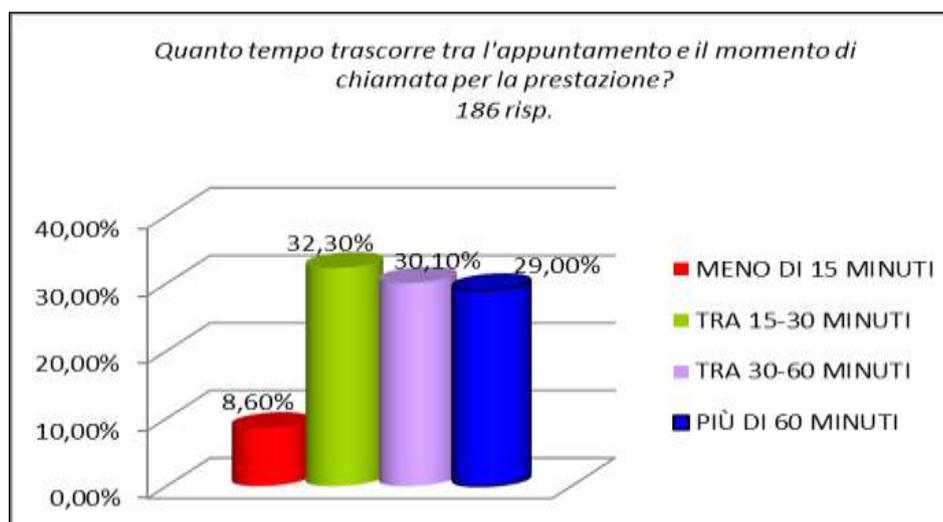
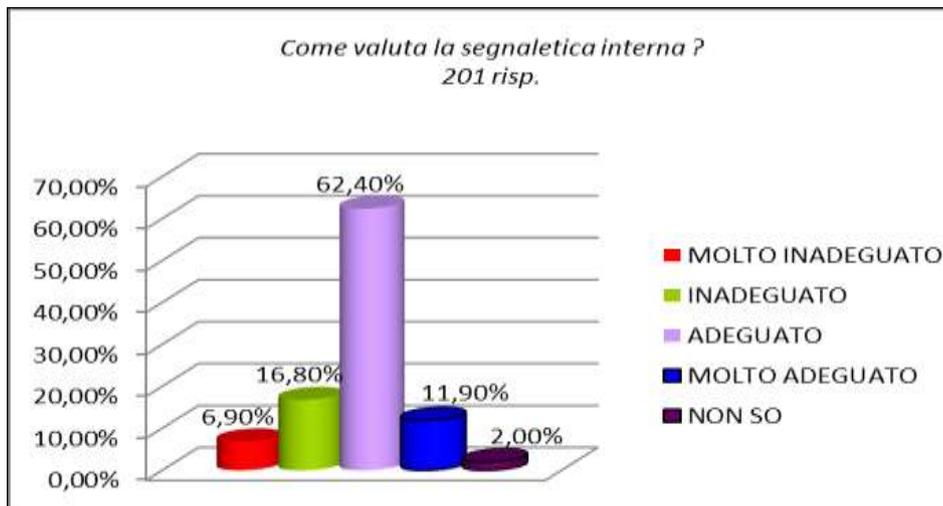
U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



3. SEZIONE: Accesso

L'accessibilità della struttura, nel suo complesso è considerata adeguata nel 60,7 % dei casi, raggiungibile nel 56,6 % dei casi, con disponibilità di parcheggi nel 45,5 % dei casi e con adeguata segnaletica interna nel 62,4 % dei casi, anche se il 16,8% degli utenti considera l'inadeguatezza dell'accesso delle strutture ambulatoriali e il 30,1% dei casi ha aspettato circa 60 minuti per effettuare la prestazione.





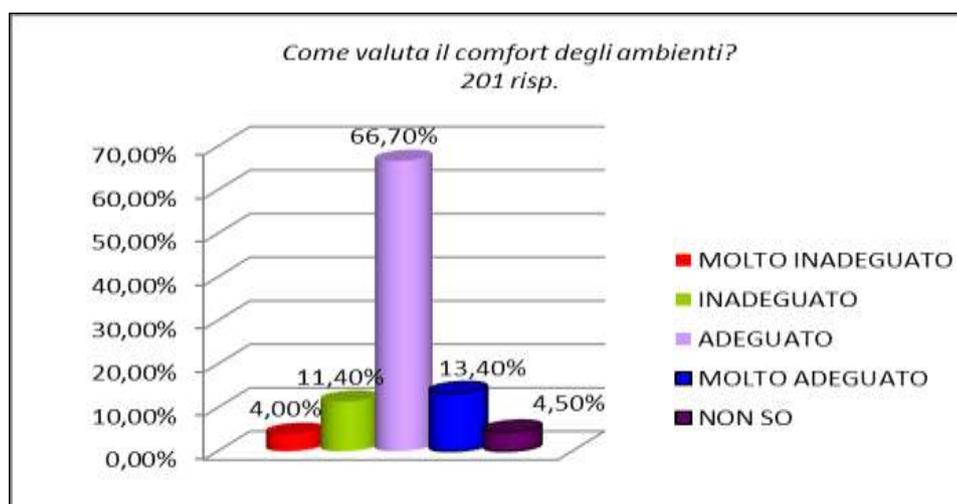
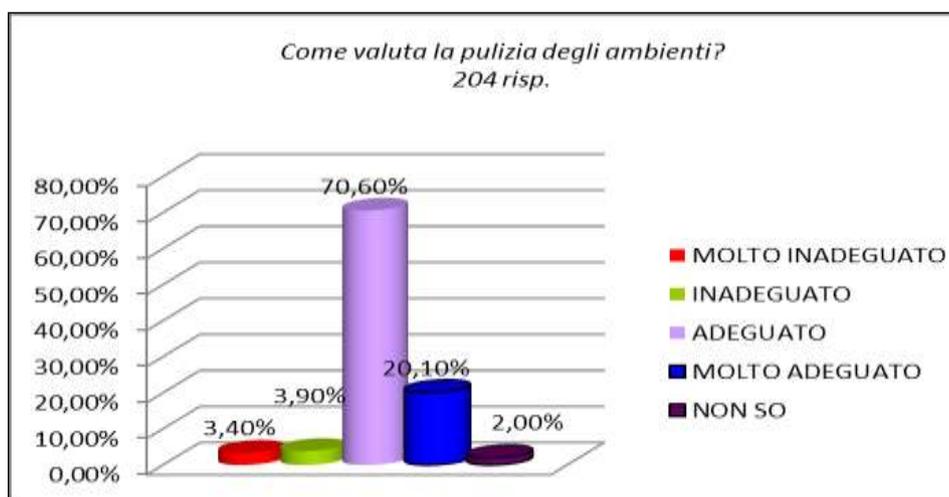
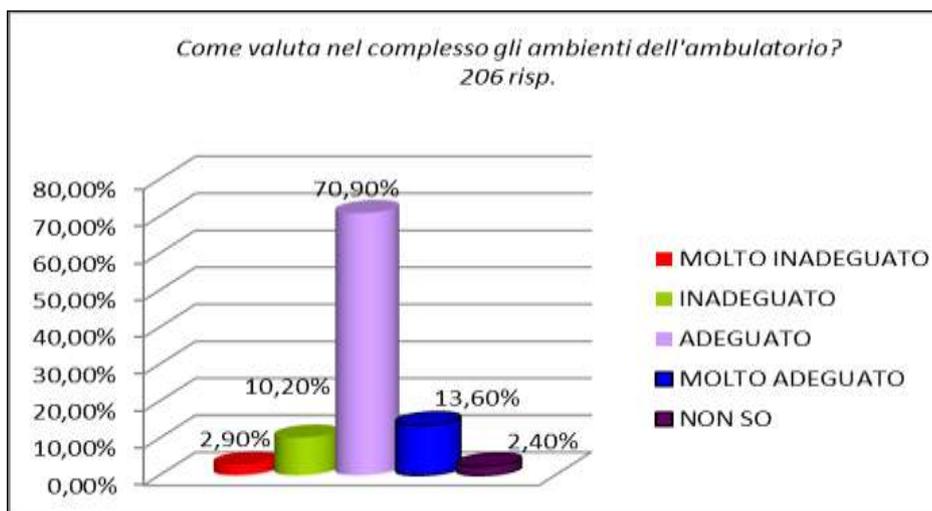
4. SEZIONE: Valutazione ambienti

Tra gli aspetti presi in considerazione nella valutazione del comfort degli ambienti ambulatoriali, l'igiene ricopre un ruolo primario.

Il giudizio degli utenti sembra delineare un quadro relativo all'igiene abbastanza soddisfacente, considerato adeguato nel 70,6 % dei casi e nel complesso il comfort non presenta elementi bisognosi di interventi, la situazione esistente è adeguata nel 66,7 % dei casi.



U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



5. SEZIONE: Valutazione /Prestazione del personale medico

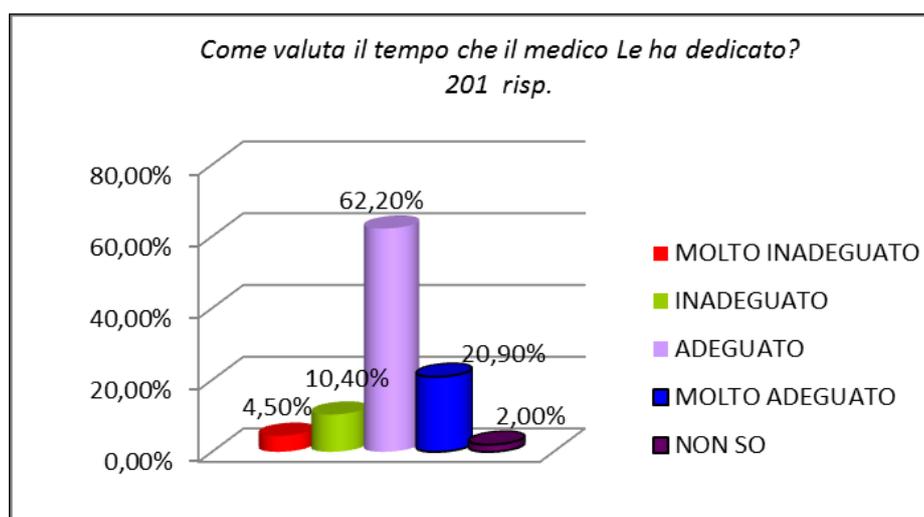
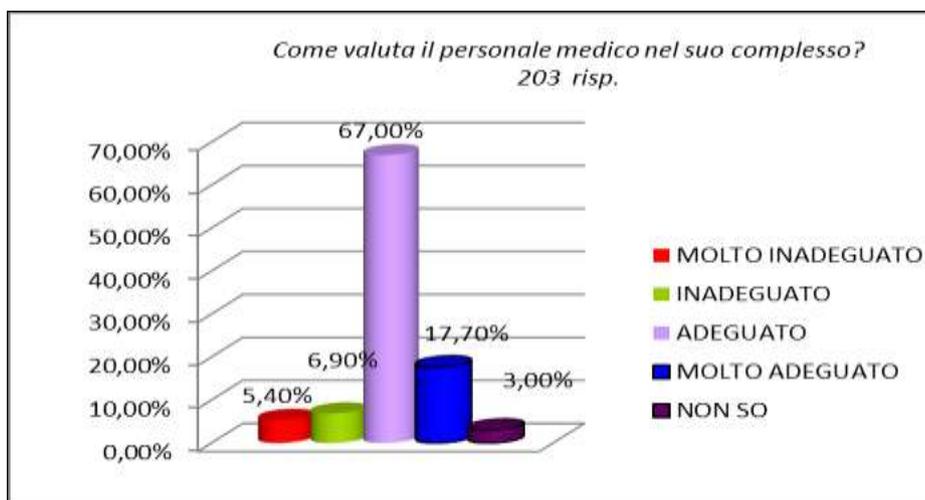
Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico.

Il giudizio espresso dagli utenti è positivo, la maggioranza ritiene che il tempo dedicato dal medico è adeguato nel 62,2 % dei casi ed inadeguato nel 10,4 % dei casi, la gentilezza e la cortesia è ritenuta adeguata nel 57,5 % dei casi ed inadeguata nell'8,5% dei casi e la disponibilità all'ascolto è adeguata nel 57,4 % dei casi ed inadeguata nel 10,4 % dei casi

La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e, più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie è adeguata nel 57,7 % dei casi.

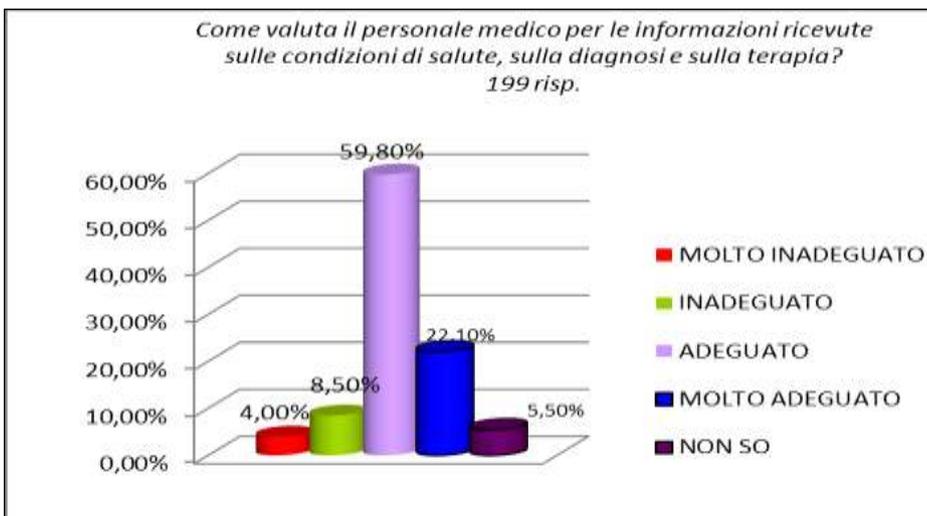
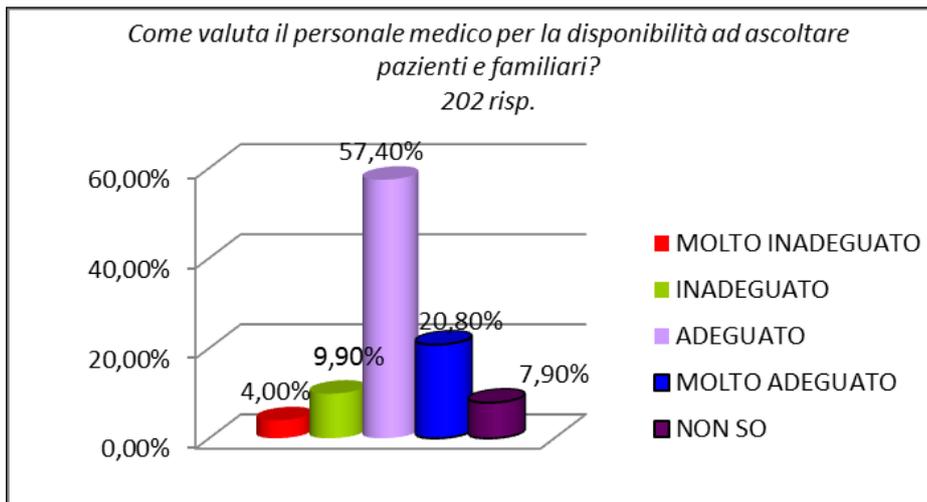
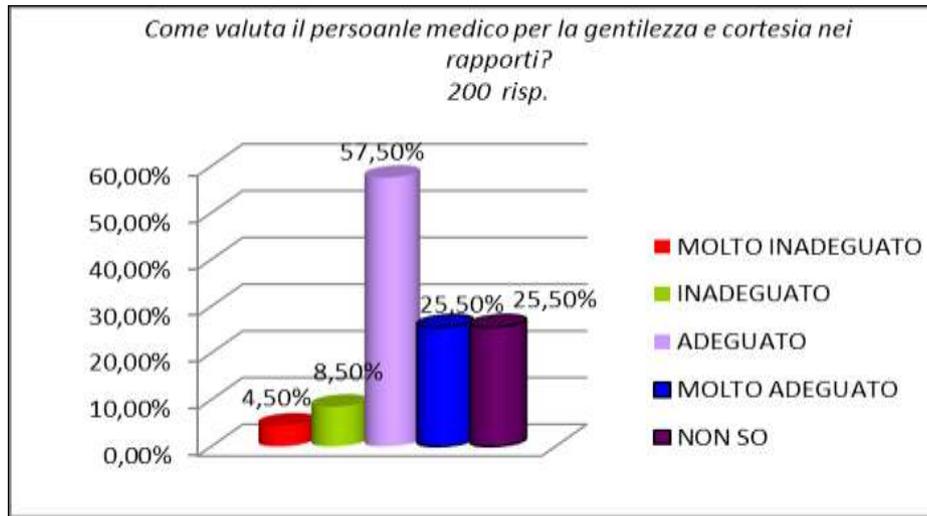
Complessivamente la valutazione del personale medico delle strutture ambulatoriali è da considerarsi adeguata nel 67 % dei casi .

A fronte di questa positività si riscontra un percentuale di insoddisfatti che esprime un giudizio di inadeguatezza del 6,9 % e, il 3 % degli utenti non hanno saputo fare alcuna valutazione.

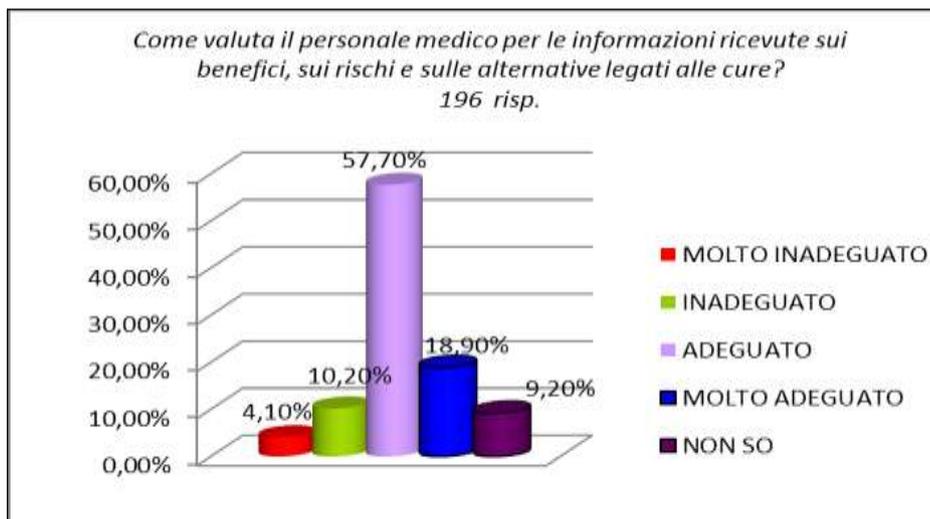




U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



6. SEZIONE: Valutazione/Prestazione del personale infermieristico

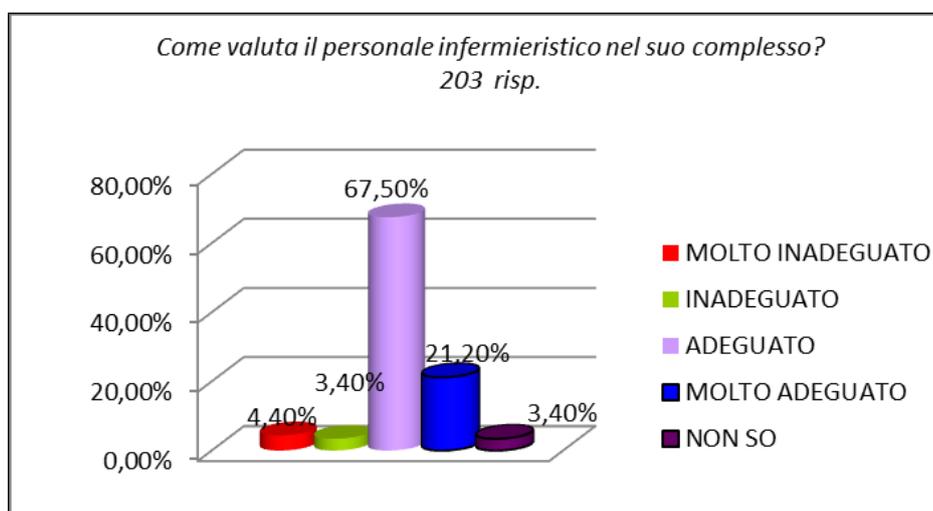
Anche la valutazione delle prestazioni del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati.

La maggioranza degli utenti valuta la gentilezza e la cortesia adeguata nel 63,4 % dei casi e molto adeguata nel 25,2 % dei casi, la disponibilità a rispondere alle esigenze è adeguata nel 62,6 % dei casi e molto adeguata nel 22,2 % dei casi, la capacità di ascolto è ritenuta adeguata nel 65,5% dei casi e molto adeguata nel 19,3 % dei casi.

La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria è adeguata nel 62,6 % dei casi e molto adeguata nel 20,7 % dei casi.

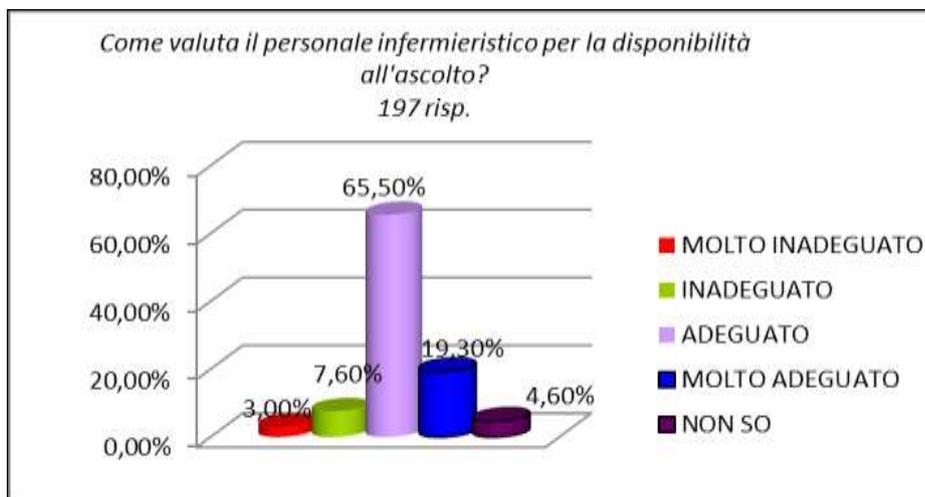
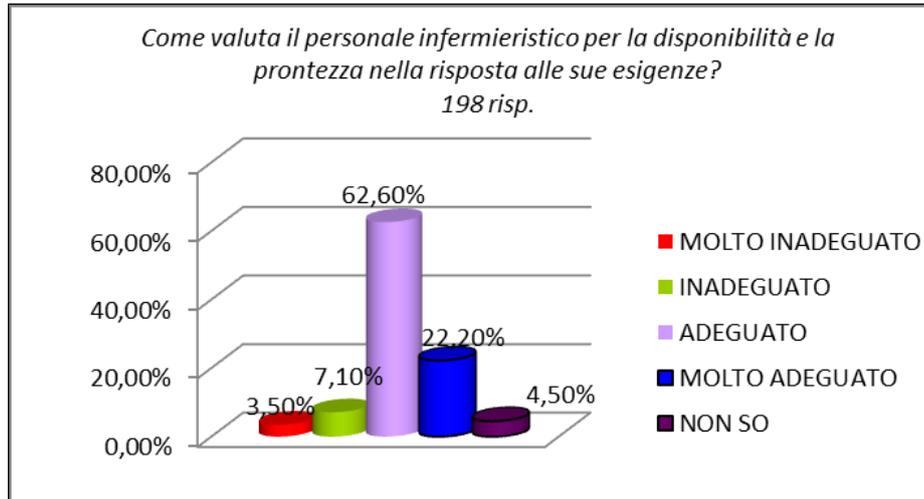
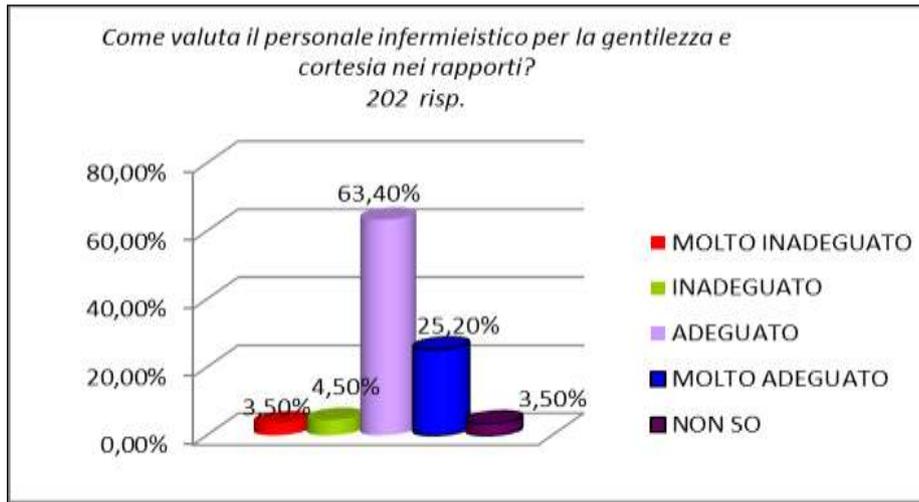
La valutazione del personale infermieristico risulta essere adeguata nel 67,5 % dei casi e molto adeguata nel 21,2 % dei casi.

Anche la valutazione di tale personale risente della negatività espressa dagli utenti nel 4,4% dei casi, non va trascurata la percentuale del 3,4 % di cittadini che non esprime valutazione.

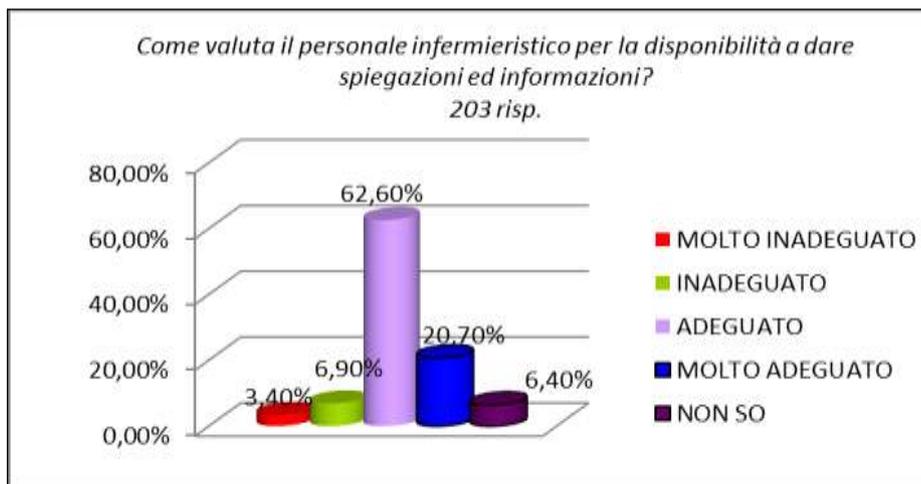




U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



7. SEZIONE: Valutazione /Prestazione del personale Tecnico di Radiologia

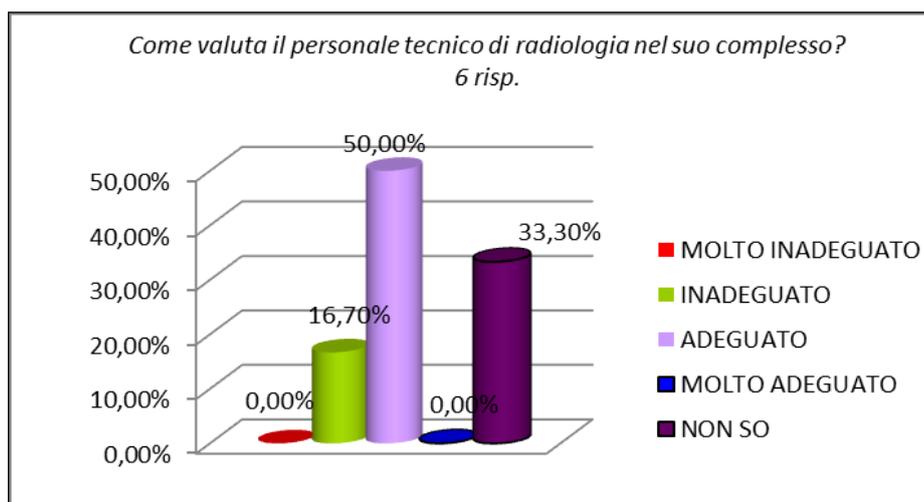
La valutazione delle prestazioni del personale tecnico di radiologia è coerente con i giudizi sopra esaminati.

La maggioranza degli utenti valuta la gentilezza e la cortesia adeguata nel 60 % dei casi ,la disponibilità a rispondere alle esigenze è adeguata nel 100 % dei casi, la capacità di ascolto è ritenuta adeguata nel 75%.

La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria è adeguata nel 100% dei casi .

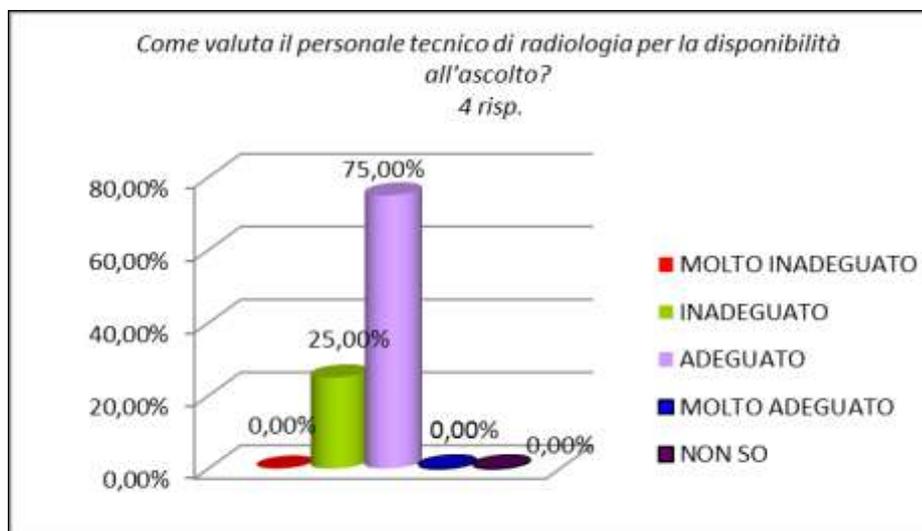
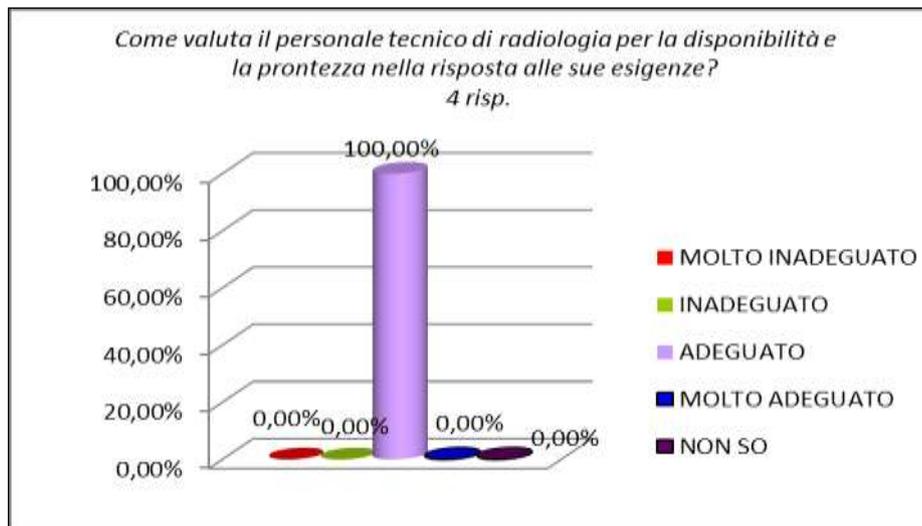
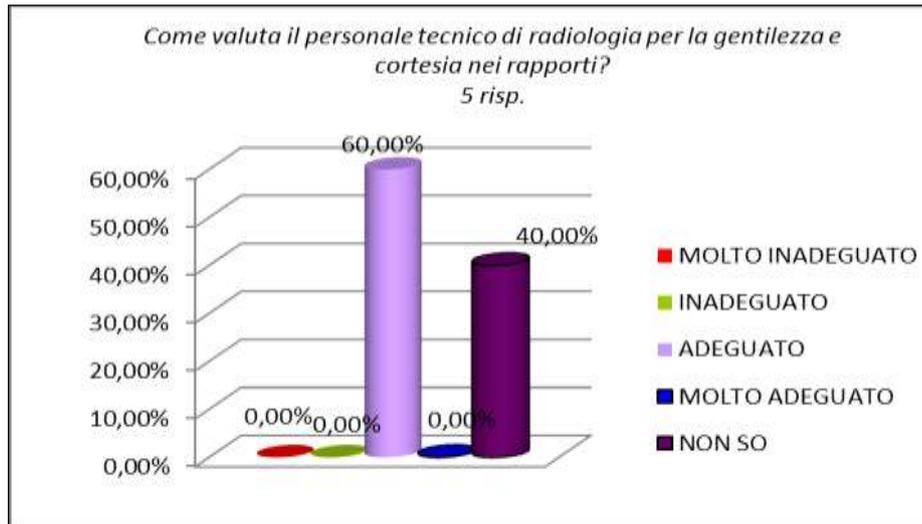
La valutazione del personale Tecnico di radiologia risulta essere adeguata nel 50% molto.

Anche la valutazione di tale personale risente della negatività espressa dagli utenti nel 16,7% dei casi, non va trascurata la percentuale del 33,3 % di cittadini che non esprime valutazione.



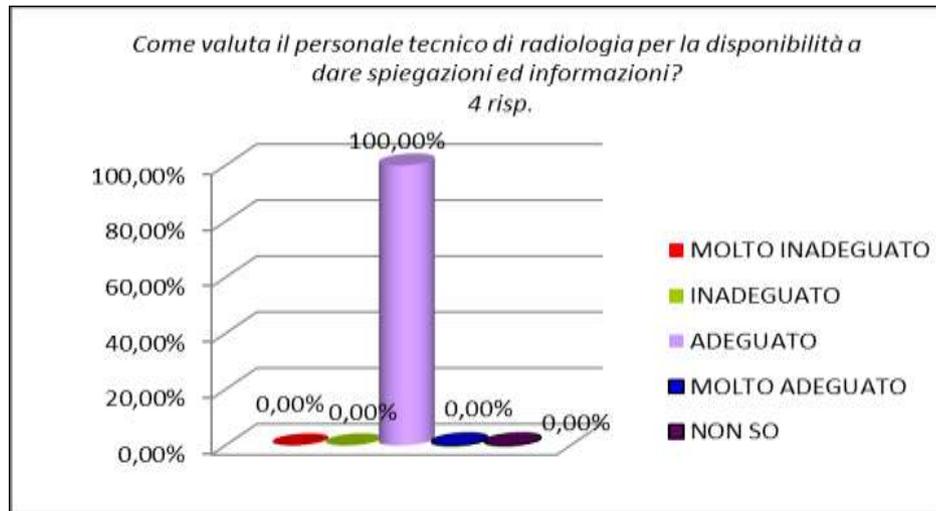


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"





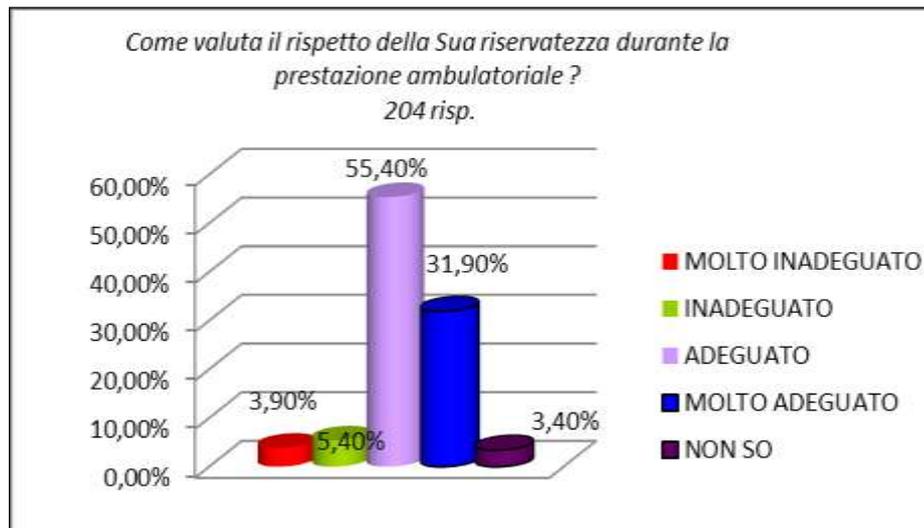
U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



8. SEZIONE: Valutazione del Rispetto della Privacy

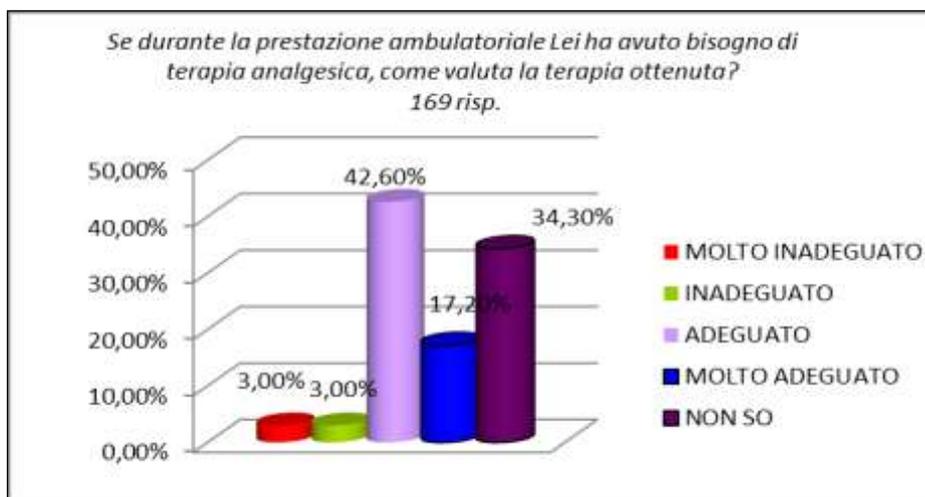
Il rispetto della riservatezza assume particolare importanza per gli utenti che devono effettuare prestazioni ambulatoriali.

La valutazione espressa è abbastanza soddisfacente, adeguata nel 55,4 % dei casi, molto adeguata nel 31,9 % dei casi e l' 5,4 % degli utenti esprime pareri di inadeguatezza.



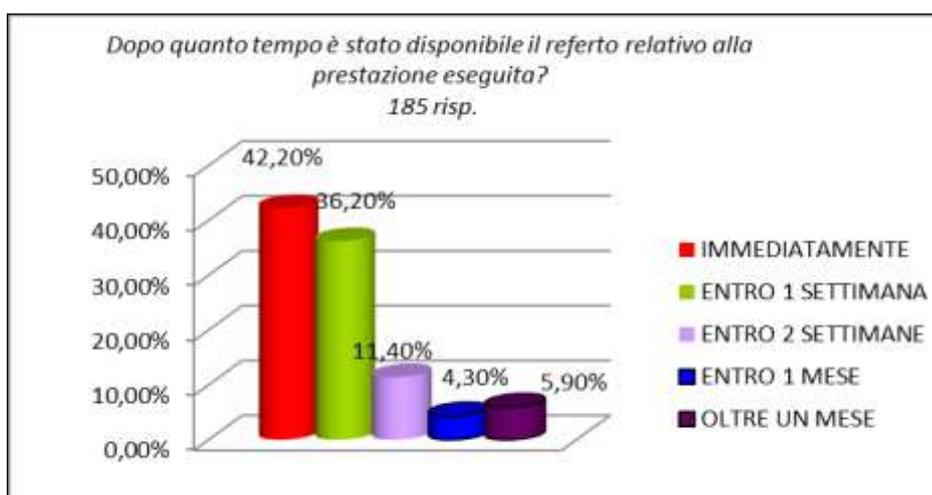
9. SEZIONE: Valutazione della terapia del dolore

Nel 42,6 % dei casi, gli utenti hanno valutato adeguata la terapia del dolore, anche se il 34,3% non ha espresso alcuna valutazione.



10. SEZIONE: Valutazione della refertazione

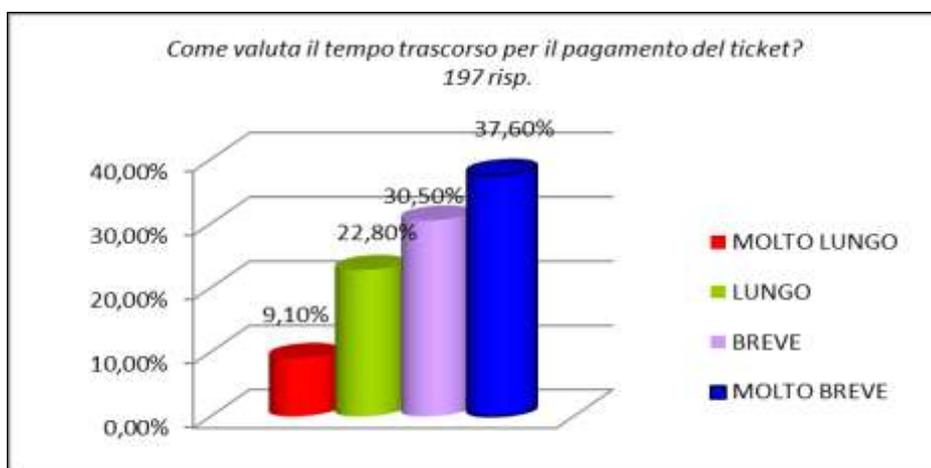
Il tempo per l'invio del referto relativo alla prestazione eseguita è considerato breve nel 36,9 % e lungo nel 22,6 % dei casi, il referto viene consegnato immediatamente nel 42,2% e oltre il mese nel 5,9%.





11. SEZIONE: Valutazione del pagamento del Ticket

Contrariamente a quanto si potrebbe pensare il tempo trascorso per il pagamento del Ticket è considerato molto breve nel 37,6 % dei casi e lungo nel 22,8 % dei casi.

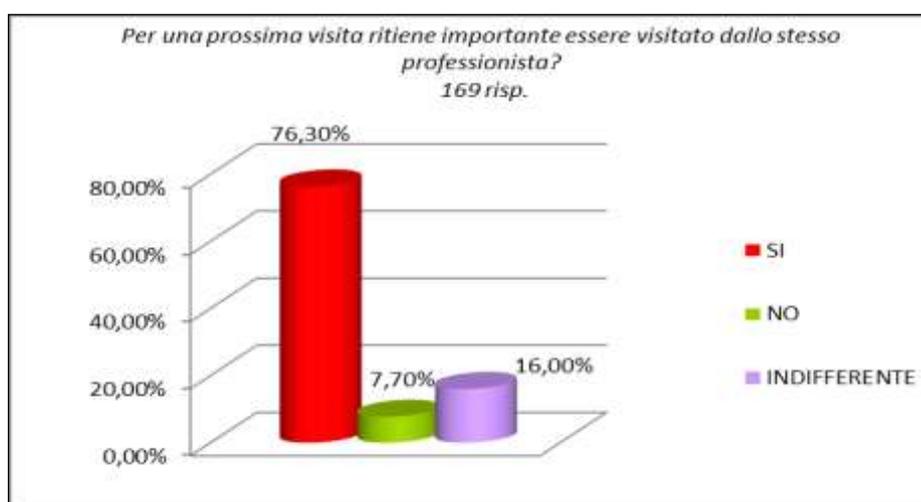
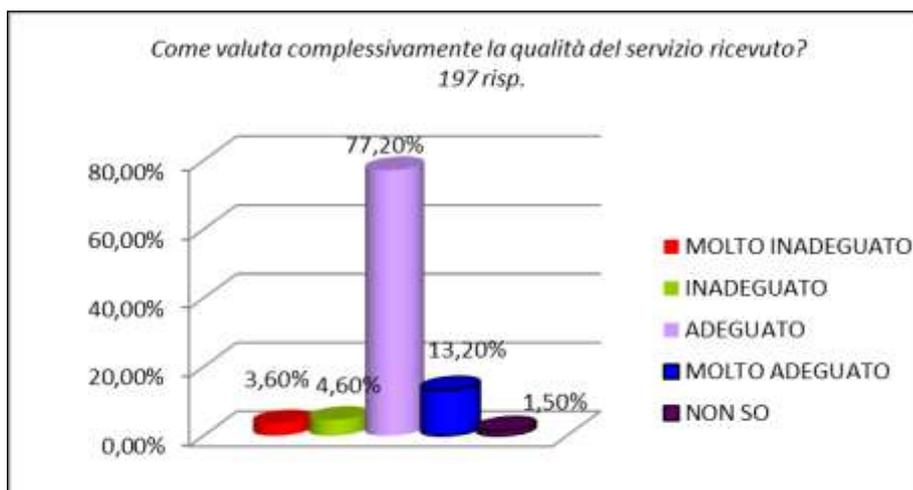


12. SEZIONE: Valutazione complessiva della prestazione

La valutazione complessiva espressa dagli utenti nei confronti della qualità delle prestazioni ricevute è abbastanza positiva, il 77,2 % dei casi la ritiene adeguata e il 13,2 % molto adeguata e il 76,3% ritiene opportuno essere visitato dallo stesso specialista.

Va tuttavia segnalata l' inadeguatezza espressa dal 4,6 % degli assistiti.

U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



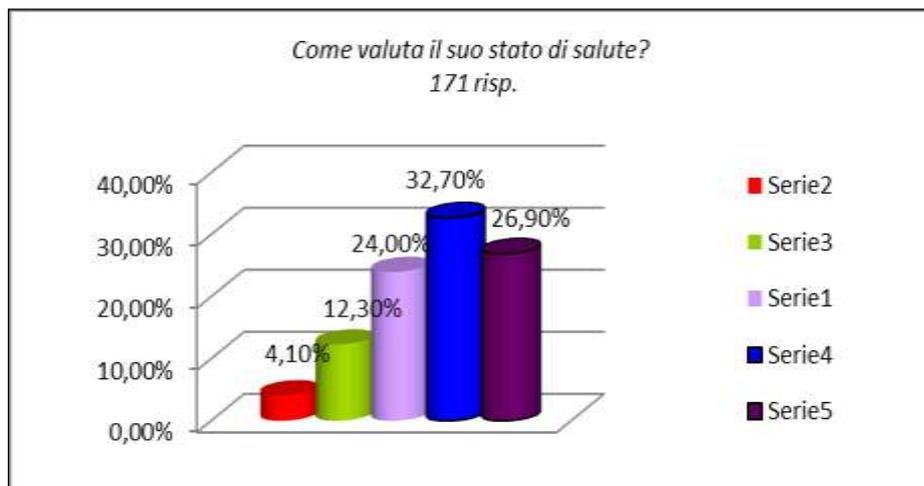
13. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sulle prestazioni ambulatoriali

Relativamente alla valutazione delle aspettative rispetto al servizio ricevuto, l'utente ha dichiarato che è rispondente nel 74,9 % dei casi, da migliorare nel 17,4 % dei casi e peggiore nel 7,7 % dei casi.



14. SEZIONE: Valutazione della percezione dello stato di salute

E' stato chiesto all'utente di dare un voto al proprio stato di salute, con una scala che va dal numero 1 che indica lo stato peggiore e il numero 5 quello migliore.
Le risposte date sono state distribuite sul numero 4 (32,7 %), sul numero 5 (26,9 %), sul numero 3 (24%), sul numero 2 (12,3 %) numero 1 (4,1 %).

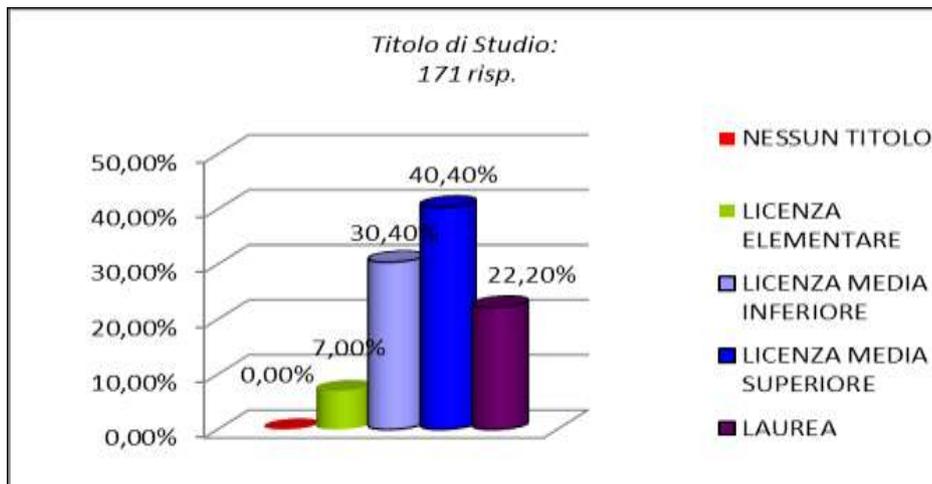
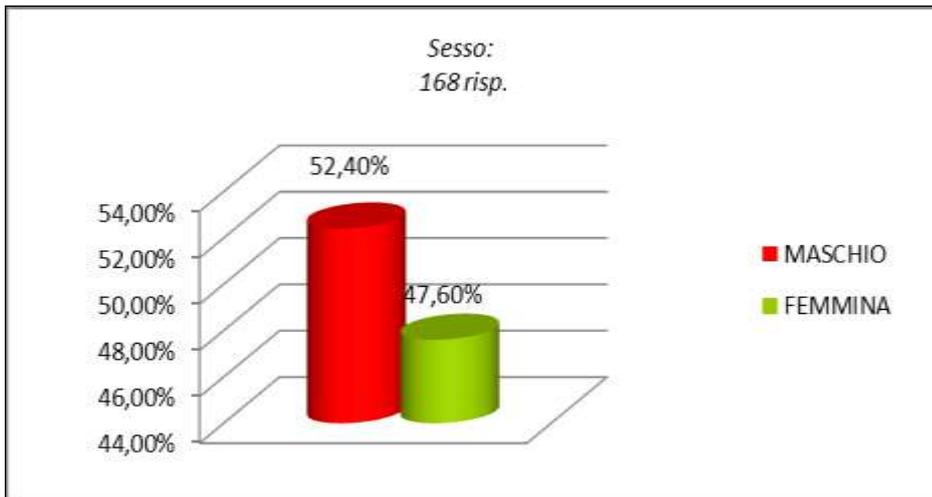
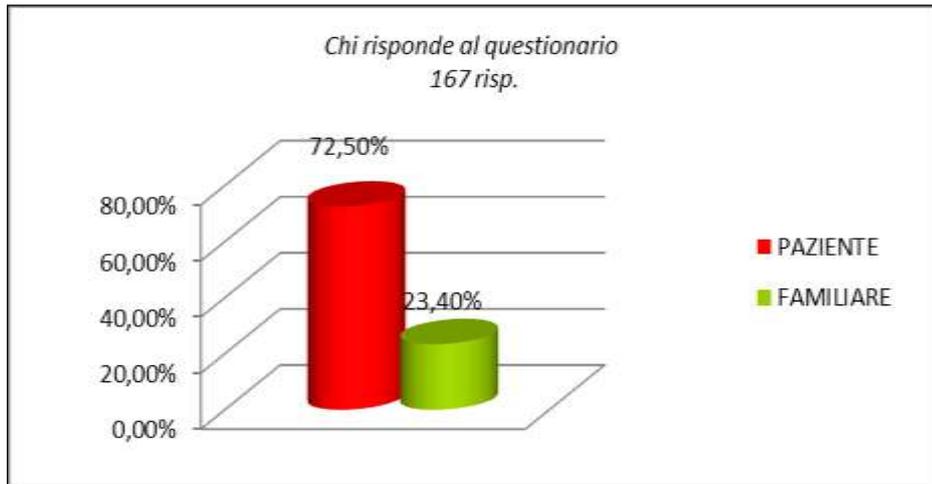


Chi è l' utente che ha compilato il questionario:

- o E' soprattutto un paziente (72,5 %)
- o E' prevalentemente di sesso maschile (52,4 %)
- o Ha un'età media di 50 anni
- o Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (40,4 %)
- o E' un occupato (27,9 %)
- o E' residente nella provincia di Matera (90 %)
- o E' di nazionalità italiana (99,4 %)
- o E' coniugato (74,9 %)
- o Non vive da solo (93,5 %)

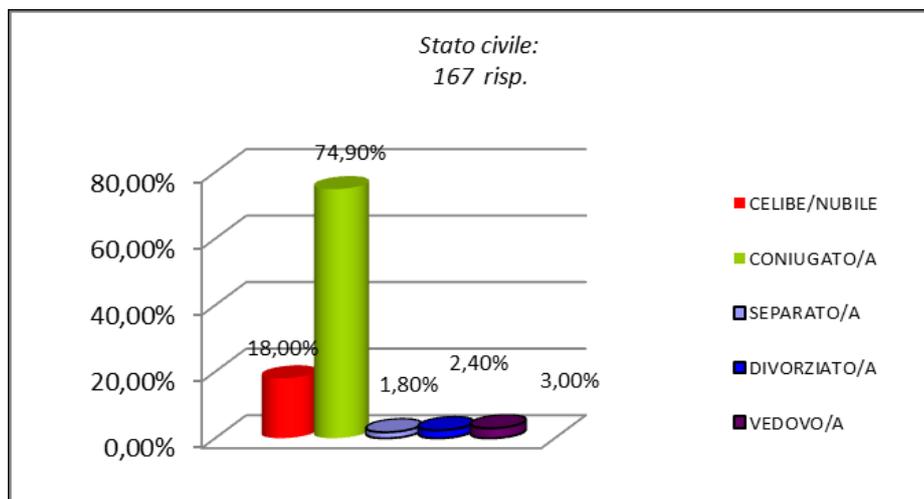
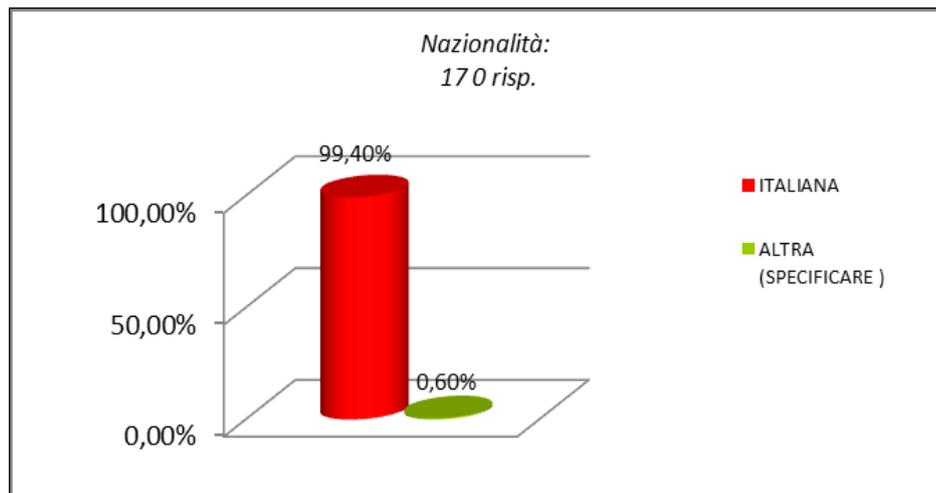
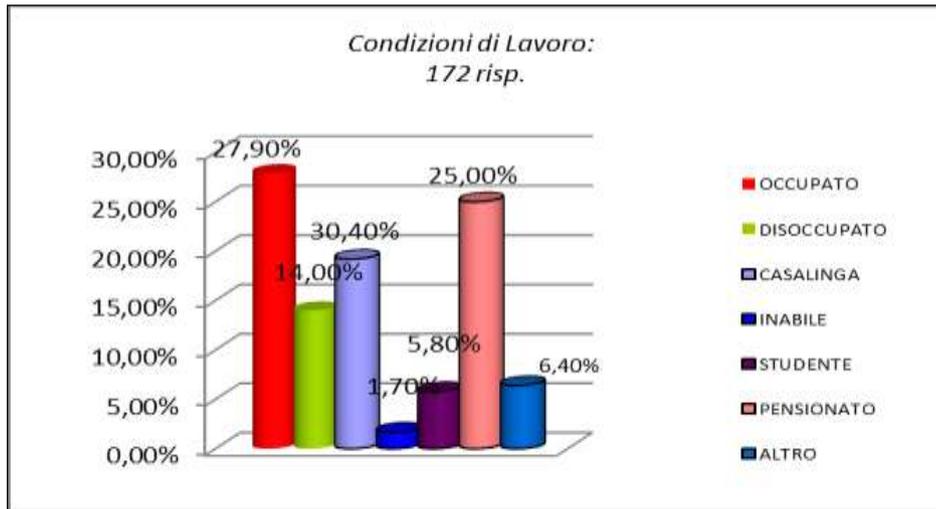


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"

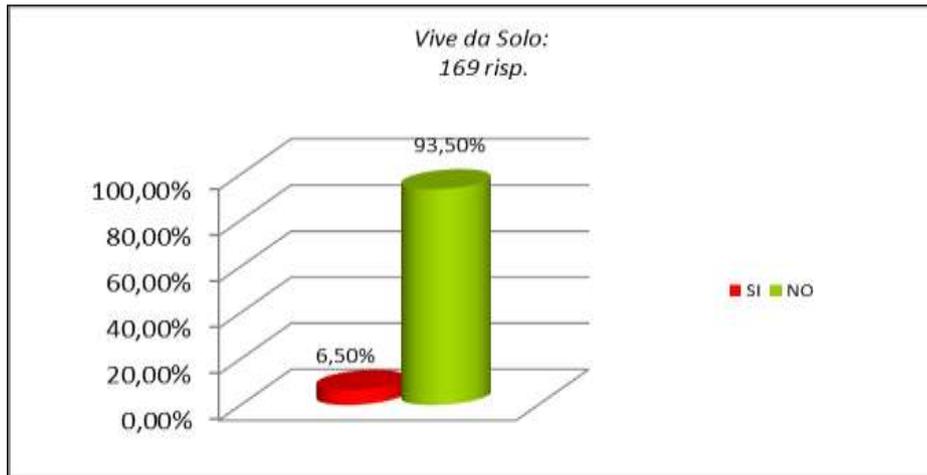




U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



LA VALUTAZIONE DEI DATI

I questionari, come specificato in premessa, hanno in appendice dei commenti in dettaglio: "La possibilità di esprimere giudizi relativi alle proprie aspettative"- e "La possibilità di esprimere suggerimenti per migliorare il servizio".

Dall'analisi dei dati è emerso in maniera esplicita sia i punti di forza, sia le situazioni critiche. L'obiettivo non è quello di dare delle pagelle ai vari reparti e servizi, ma di aver un quadro chiaro della situazione per poter programmare interventi mirati a rimuovere le cause delle disfunzioni rilevate.

Relativamente alle aspettative, il cittadino fruitore dei servizi ambulatoriali e diagnostici ha evidenziato gli interventi rivolti a migliorare la situazione esistente:

- Ridurre i tempi di attesa per poter ottenere prestazioni sanitarie.
- Ridurre i tempi di attesa per poter effettuare visite mediche.
- Aumentare il personale sia infermieristico che medico.
- Migliorare l'ascolto e la disponibilità del personale sanitario, non tutti gli operatori hanno atteggiamenti di gentilezza e di cortesia.
- Migliorare le competenze professionali "personale medico più preparato" La non professionalità è stata denotata come negligenza assistenziale.

L'elemento di negatività maggiormente evidenziato dagli utenti che hanno usufruito dei servizi ambulatoriali e che deve far maggiormente riflettere, è dato dal seguente suggerimento: "Effettuare la visita completa in ambulatorio e non rimandare allo studio privato dello specialista"- " I medici specialisti mandano i pazienti ai propri studi privati"-

Di contro, sono stati espressi anche giudizi positivi circa l'efficienza del personale medico ed infermieristico.

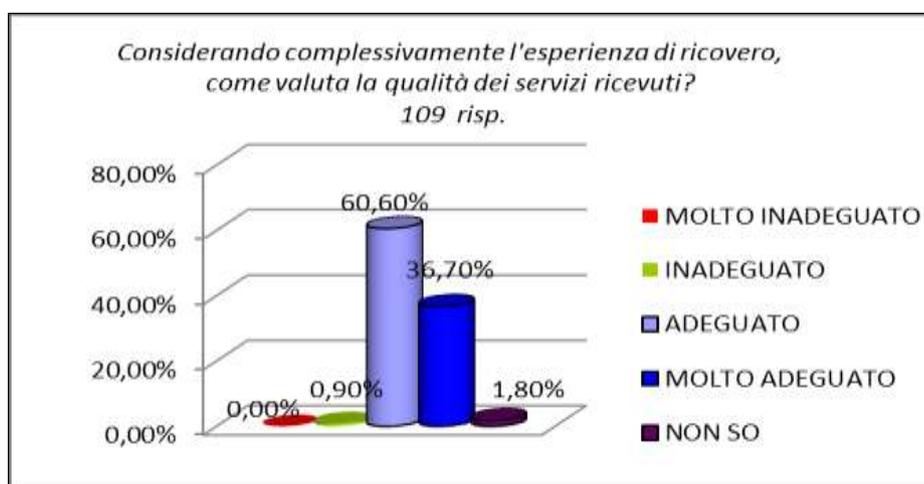
VALUTAZIONE ANALITICA DEI DATI

Attività di Assistenza Ospedaliera

1. SEZIONE: Valutazione dell'esperienza di ricovero

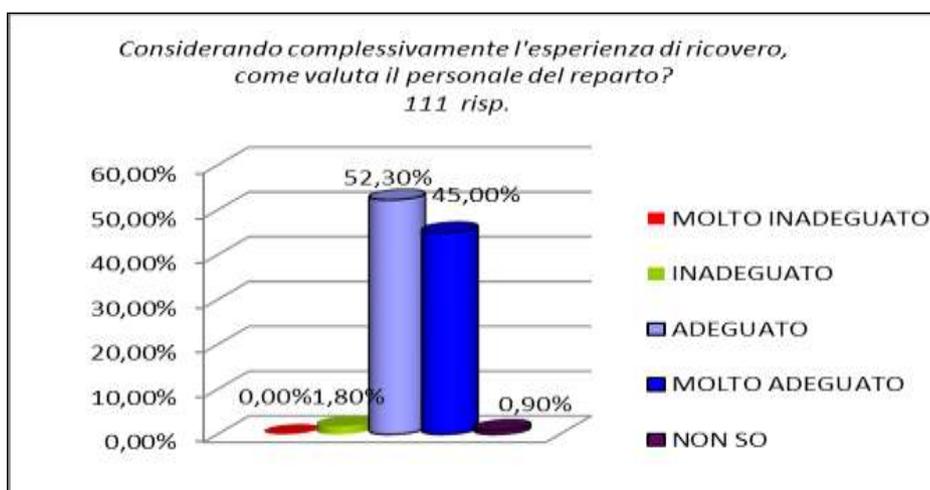
I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche dell'utente che ha ricevuto prestazioni di assistenza ospedaliera.

La qualità dei servizi ricevuti durante il ricovero, è considerata adeguata nel 57,6 %, molta adeguata nel 34,5% dei casi. Il 7,1 5 dei ricoverati ha espresso giudizi altamente negativi.



2. SEZIONE: Valutazione del Personale in reparto

La valutazione complessiva espressa dai ricoverati circa la valutazione del personale del reparto è abbastanza positiva, il 52,3 % dei casi la ritiene adeguata e il 45 % è molto adeguata.



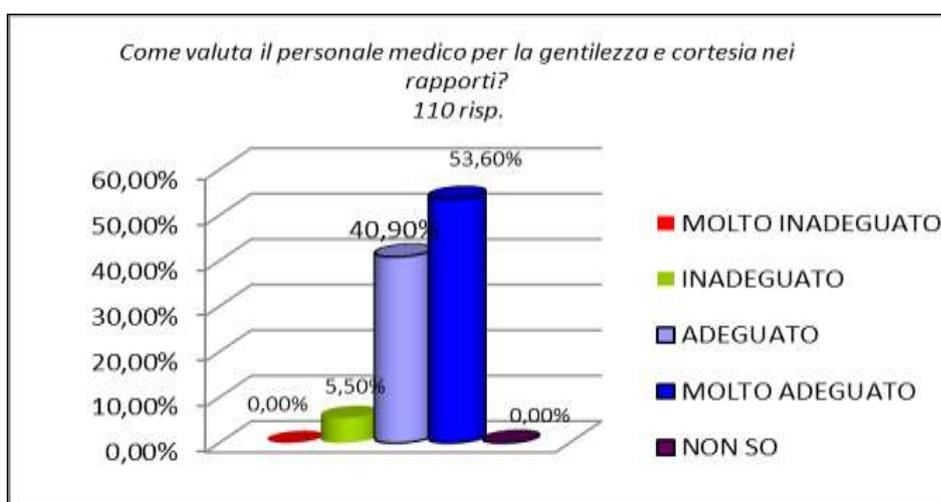
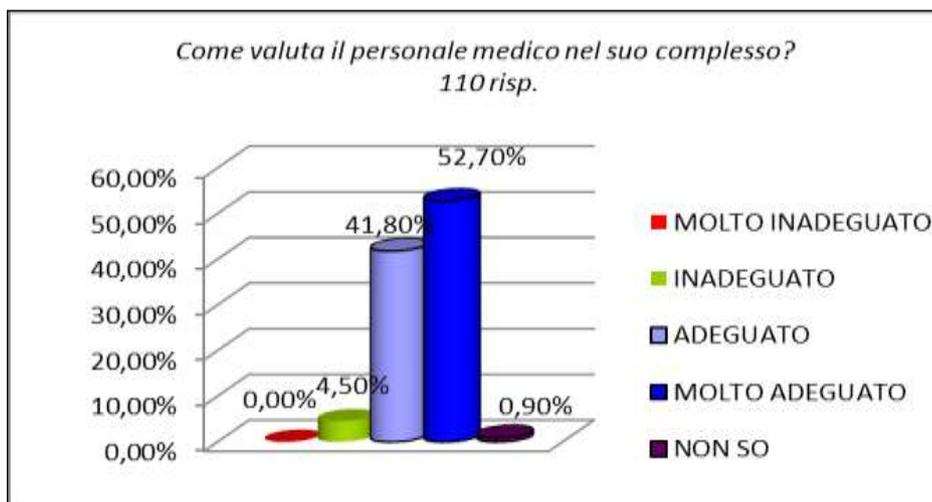
3. SEZIONE: Valutazione del Personale Medico

Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico.

Il giudizio espresso è abbastanza positivo, la maggioranza ritiene che la disponibilità all' ascolto è adeguata nel 46,8 % ed molto adeguata nel 41,4 % dei casi, la gentilezza e la cortesia è ritenuta molto adeguata nel 53,6 % ed adeguata nel 40,9 % dei casi. Solo il 5,5 % dei ricoverati esprime pareri di negatività.

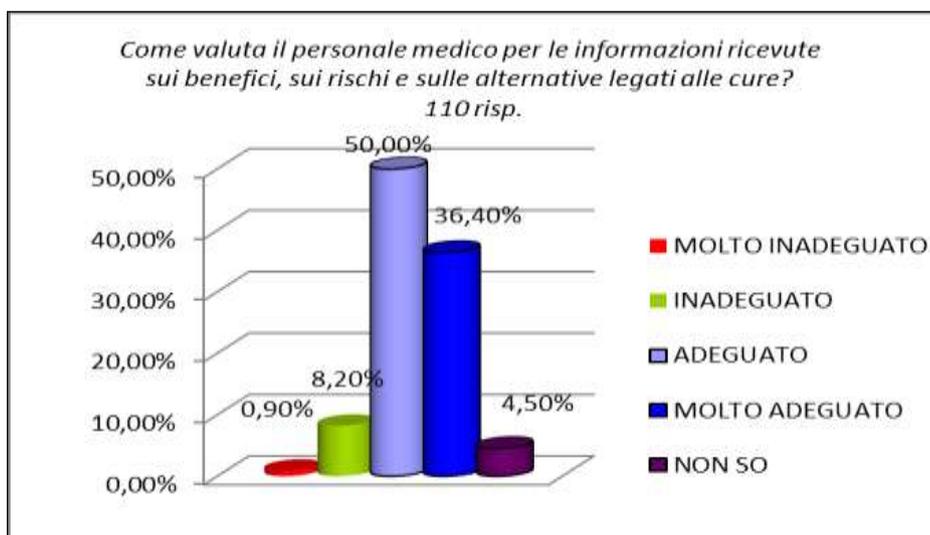
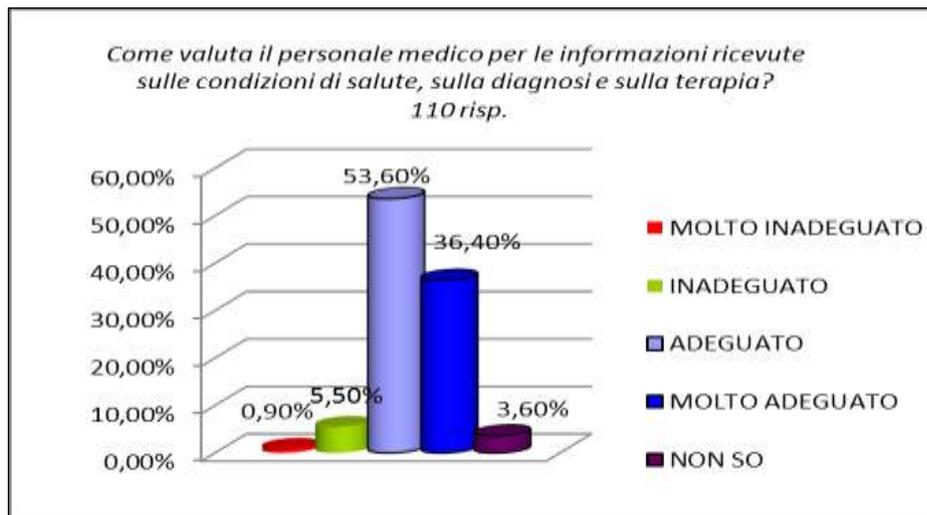
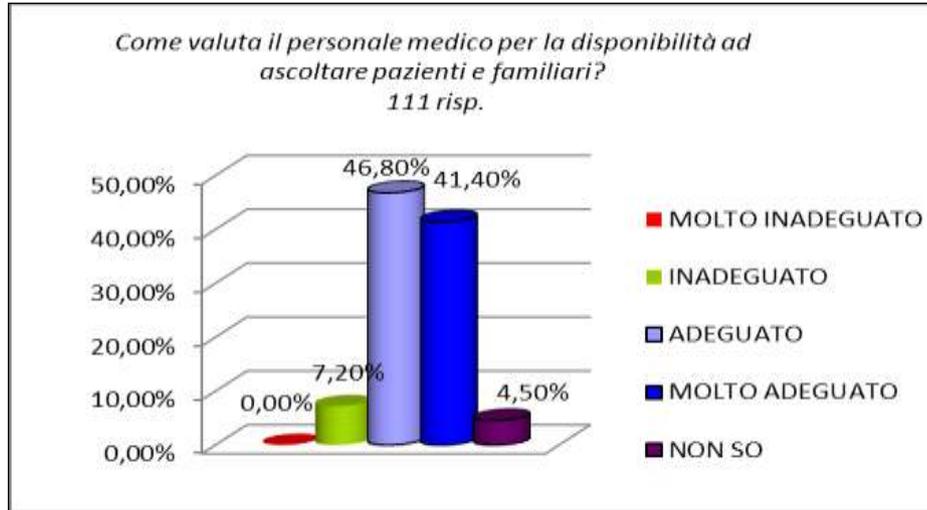
La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie è adeguata nel 53,6 % e molto adeguata nel 36,4% dei casi. Il 5,5% dei ricoverati esprime una valutazione di inadeguatezza.

Pertanto il dato relativo alla valutazione del personale medico è da ritenersi particolarmente significativo, tenuto conto della sua positività. Infatti gli utenti hanno espresso un giudizio di molto adeguato ed adeguato complessivamente nel 95% dei casi.



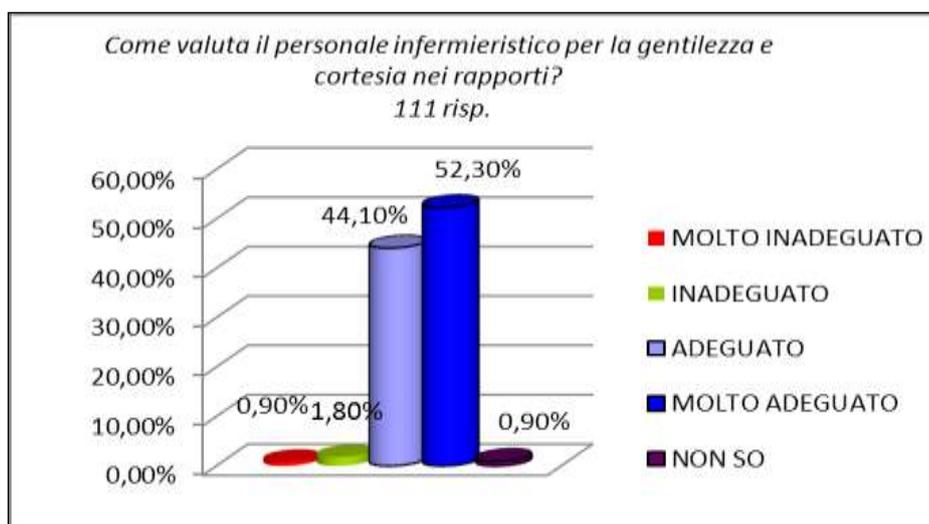
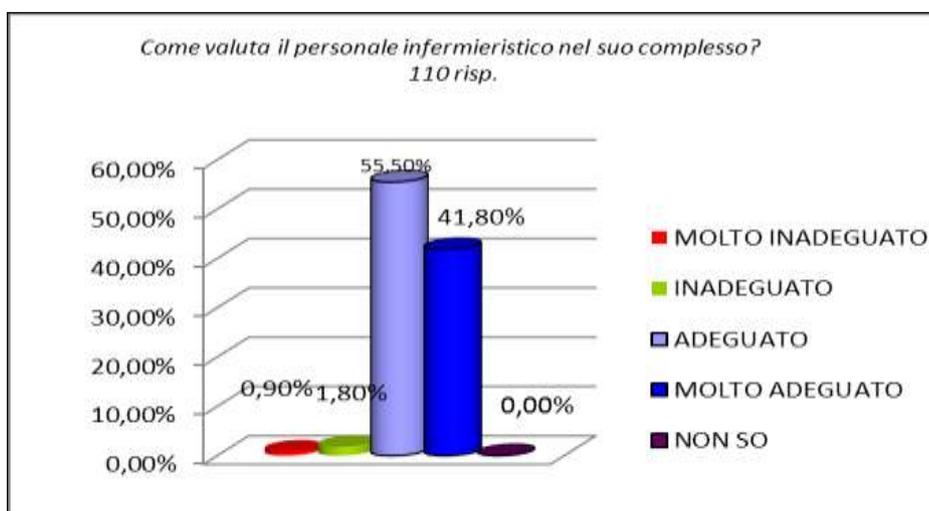


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"

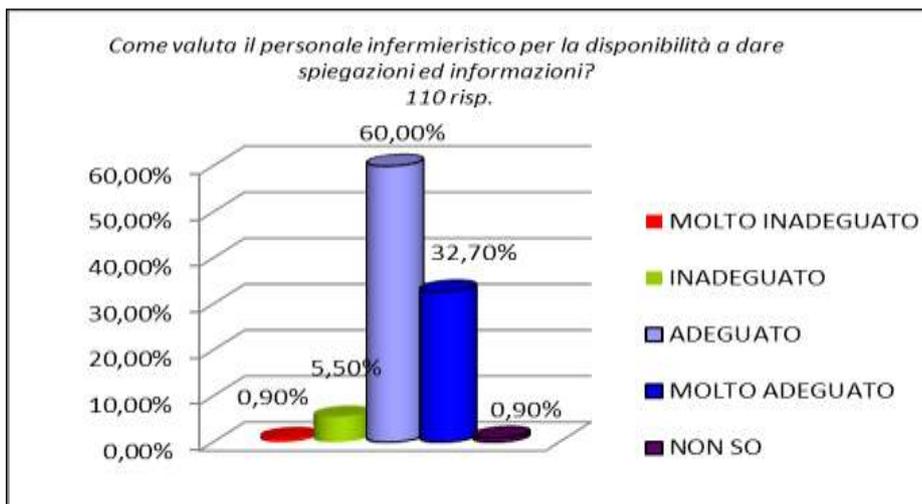


4. SEZIONE: Valutazione del personale infermieristico

Anche la valutazione del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati, tanto che le opinioni espresse tra il molto adeguato e l'adeguato sono complessivamente nell'ordine del 97%. Solo il 2,7 % è insoddisfatto del personale infermieristico. La maggioranza degli utenti valuta la gentilezza e la cortesia molto adeguata nel 52,3 % dei casi e adeguata nel 44,1 % dei casi, la disponibilità a rispondere alle esigenze è adeguata nel 54,5 % dei casi e molto adeguata nel 38,2 % dei casi, la disponibilità a dare informazioni è ritenuta adeguata nel 60 % dei casi e molto adeguata nel 32,7 % dei casi. Il 5,5 % dei ricoverati si dichiara insoddisfatto.

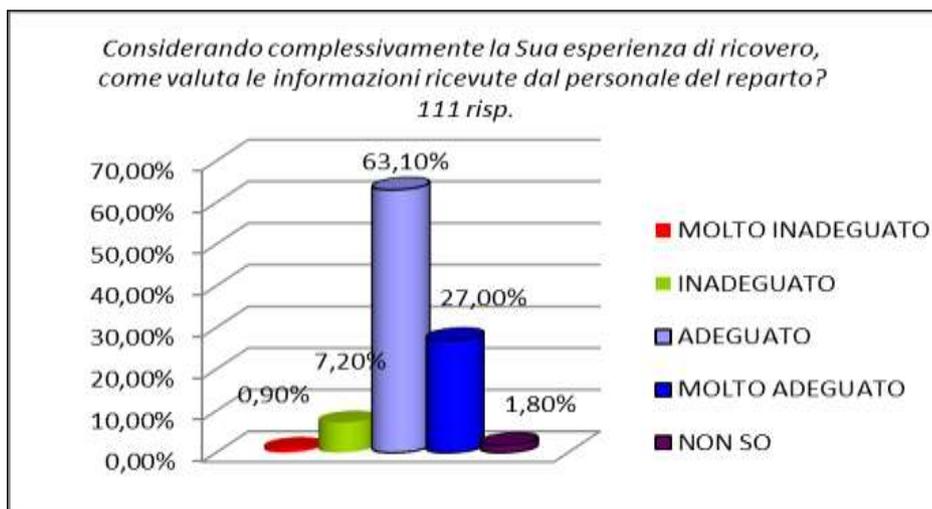


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



5. SEZIONE: Valutazione delle informazioni ricevute

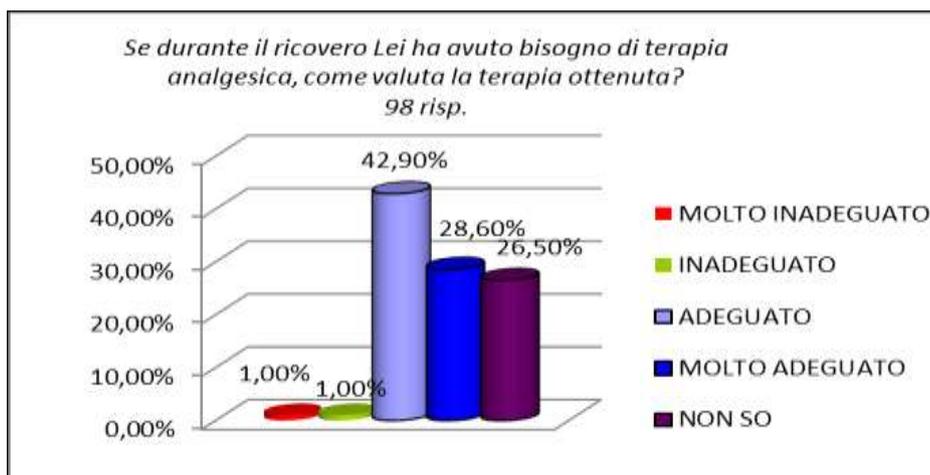
La valutazione effettuata dai pazienti ricoverati circa le informazioni ricevute durante il ricovero non evidenzia elementi di criticità, è considerata adeguata nel 63,1 % e l'inadeguatezza è espressa nel 7,2 % dei casi.



6. SEZIONE: Valutazione della terapia del dolore

Assume particolare importanza ,per i degenti ricoverati, la terapia analgesica per alleviare il dolore.

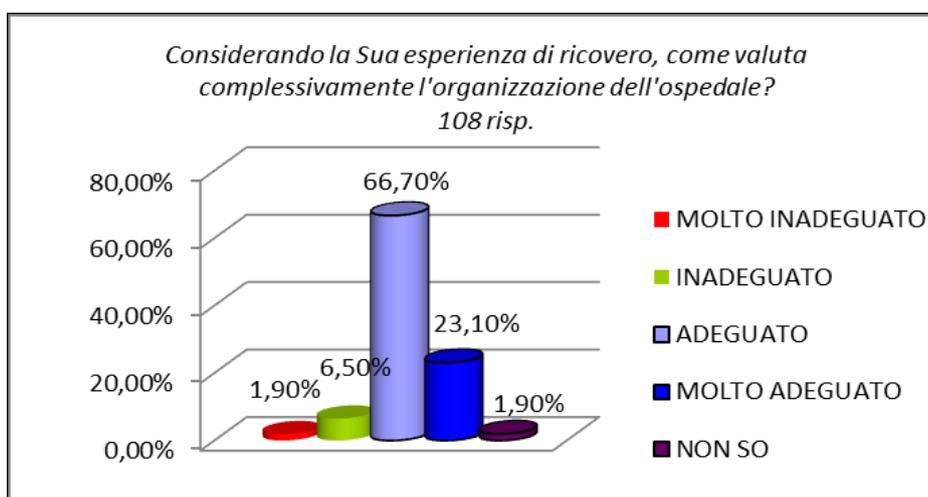
I degenti ricoverati hanno valutato positivamente la terapia analgesica per alleviare il dolore, tra molto adeguato ed adeguato nell'ordine complessivo del 71,5%.



7. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: l'Ospedale

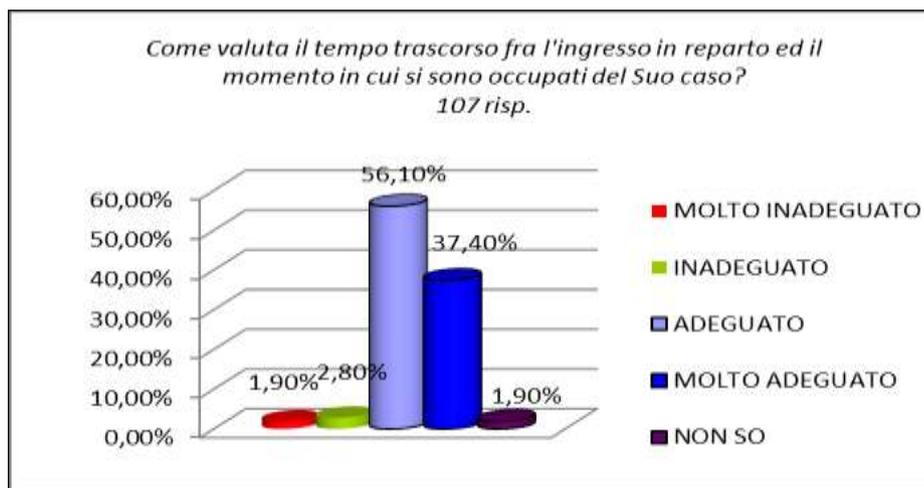
Particolare attenzione è stata riservata alla percezione dell'organizzazione della struttura ospedaliera.

Dall'analisi dei dati si evince una valutazione positiva dell' 66,7%, di contro il 6,5 esprime giudizi di inadeguatezza dell'organizzazione ospedaliera .



8. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: l'Accoglienza

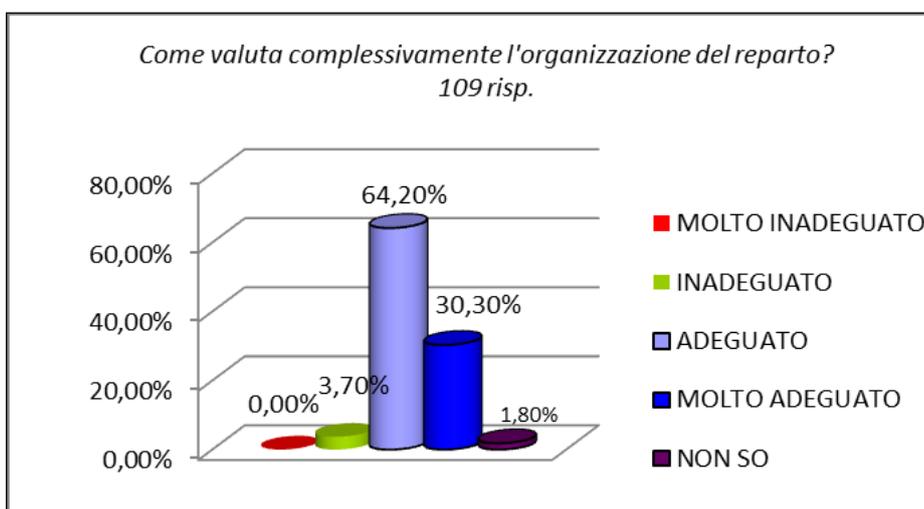
Pur considerando positiva l'accoglienza in reparto, con giudizio di adeguatezza nel 56,1 % dei casi, è stato espresso una negatività nel 2,8 dei casi.

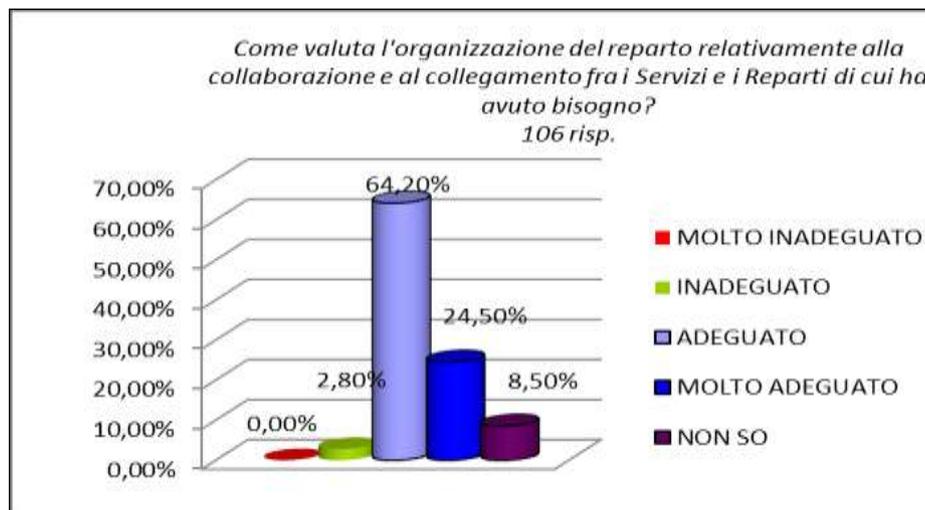
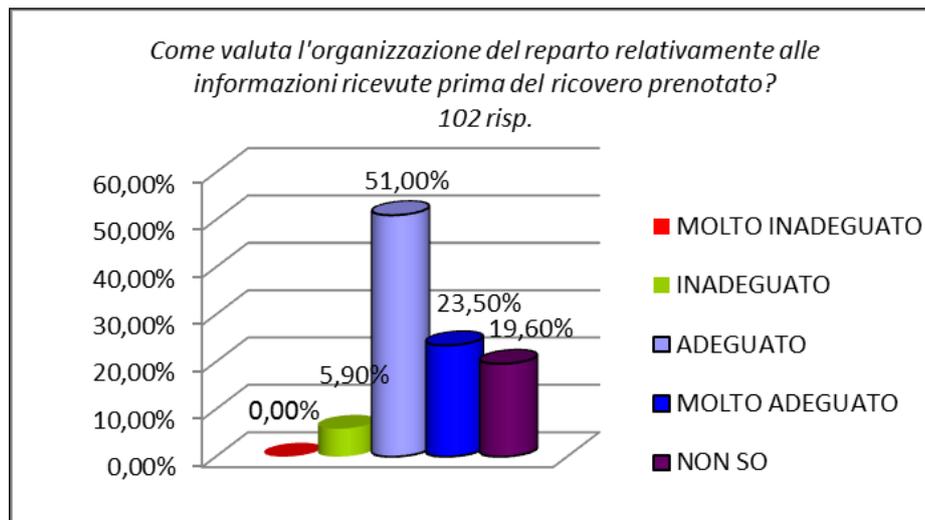


9. SEZIONE: Valutazione degli aspetti organizzativi: il Reparto

Durante la degenza, il paziente ricoverato ha una propria percezione dell'organizzazione del reparto. Il giudizio espresso è abbastanza positivo, la maggioranza ritiene che la gestione delle liste d'attesa per il ricovero è adeguata nel 48,6 % e molto adeguata nel 22,9% dei casi, il collegamento tra il reparto ed i vari servizi è ritenuto adeguata nel 64,2 % e molto adeguata nel 24,5 % dei casi.

Non va però trascurato il dato di chi non ha esprimere giudizi: il 15,3% non valuta il tempo trascorso per il ricovero e il 20% e il 19,6% dei casi non ha cognizione dell'organizzazione del reparto relativamente alle informazioni ricevute prima del ricovero.



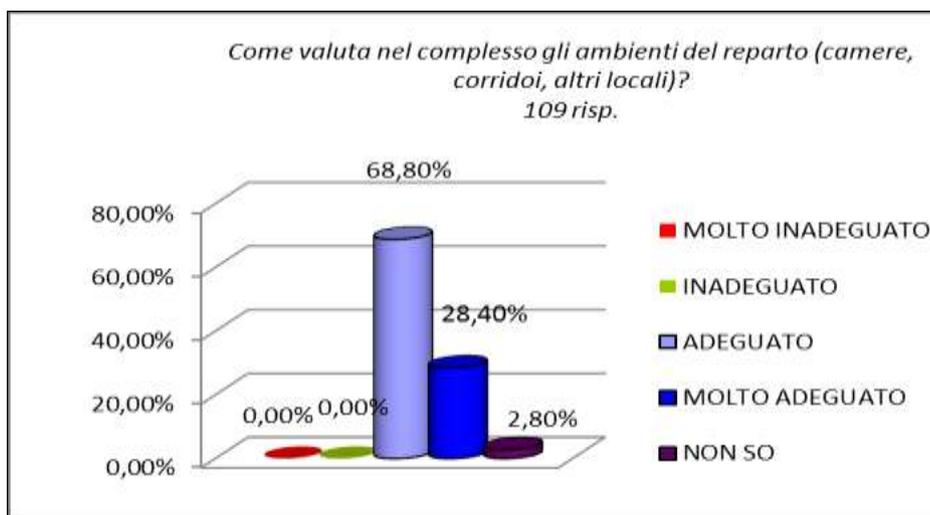


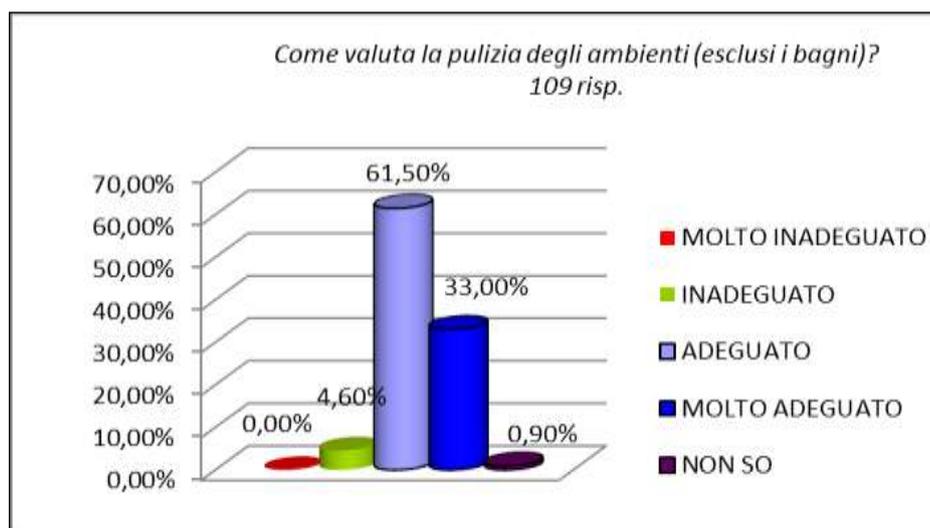
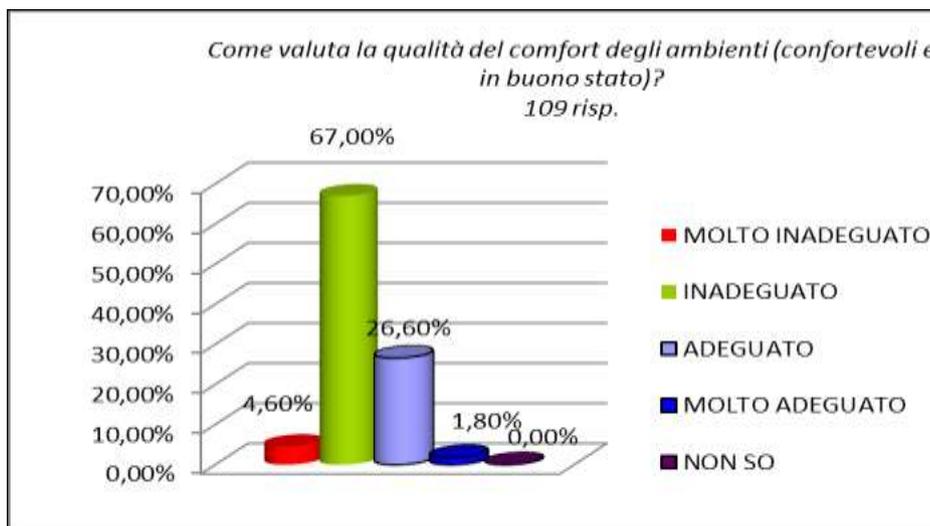
10. SEZIONE: Valutazione degli ambienti

Nell'ambito della valutazione del comfort sono stati considerati i seguenti ambiti:

- **Igiene**
La valutazione dell'igiene sia delle camere di degenza che dei bagni ricopre un ruolo primario. La pulizia delle camere risulta adeguata nel 61,5% ed inadeguata nel 4,6%, la pulizia dei bagni è adeguata nel 65,1% ed inadeguata nel 5,5%.
- **Numerosità dei bagni e delle docce**
La disponibilità di bagni e docce è valutata positivamente nel 68,5% dei casi e, negativa nel 6,5% .
- **Temperatura delle stanze**
La percezione che i degenti hanno della temperatura delle stanze è di adeguatezza nell'ordine del 66,7% e di inadeguatezza nel 10,2%.
- **Disponibilità di spazio nelle camere**
Il 57,5% considera adeguata la valutazione dello spazio delle camere di degenza nell'ordine del 70,4% dei casi.
- **Tranquillità delle camere**
Le stanze di degenza vengono considerate tranquille nel 73,4% e molto tranquille nel 21,1% dei casi.

Dai dati riconducibili al giudizio degli utenti nel complesso il comfort non presenta elementi bisognosi di interventi.





11. SEZIONE: Valutazione dei servizi di contorno

In questa sezione sono state fatte ulteriori domande per approfondire l'area del comfort, e specificatamente sono stati considerati i seguenti ambiti:

✓ **Qualità del cibo**

La valutazione della qualità del cibo risulta adeguata nel 45,4% ed inadeguata nel 19,4% dei casi.

✓ **Quantità del cibo**

Se la quantità del cibo viene considerata adeguata nel 54,7% dei ricoverati, l'11,3% degli stessi esprime valutazione negativa.

✓ **Scelta del menù**

La percezione che i degenti hanno è di adeguatezza, nell'ordine del 54,5 e di inadeguatezza nel 10,9% ed il 4,5% non esprime valutazioni.

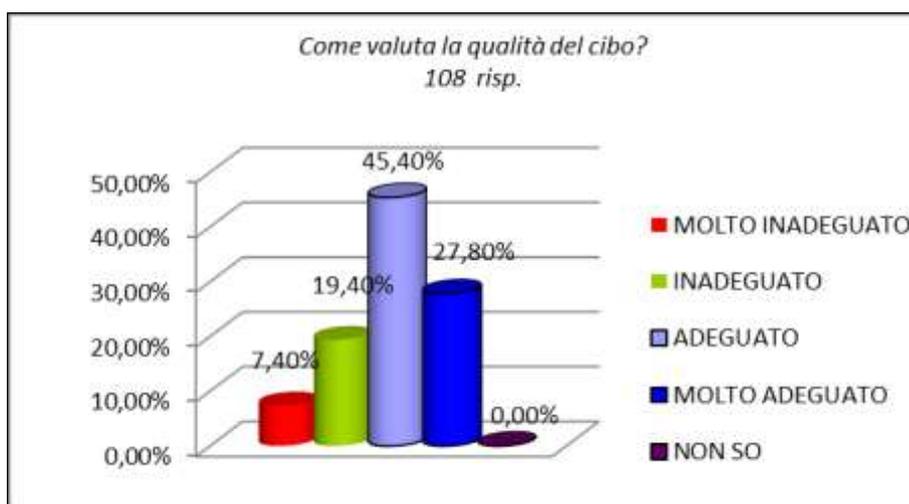
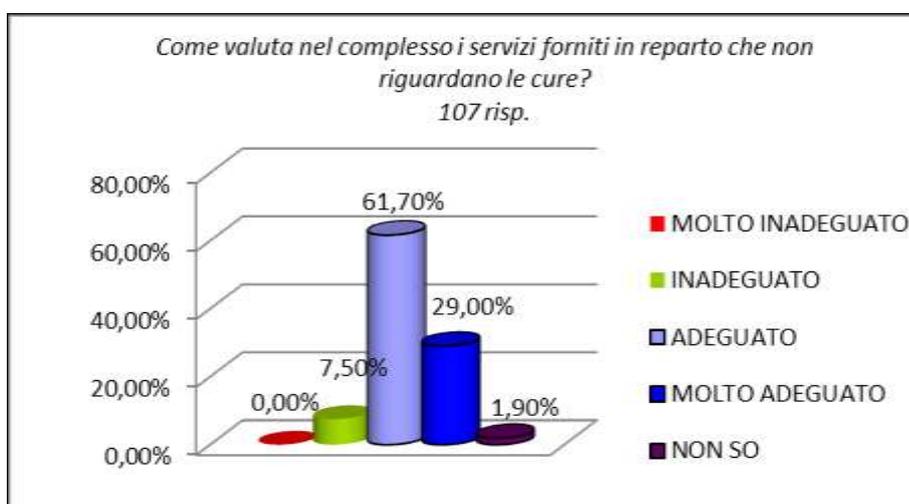
✓ **Orari dei pasti**

Il 64,2% considera adeguato l'orario dei pasti, il 7,3 % lo considera inadeguato.

✓ **Comodità dei letti**

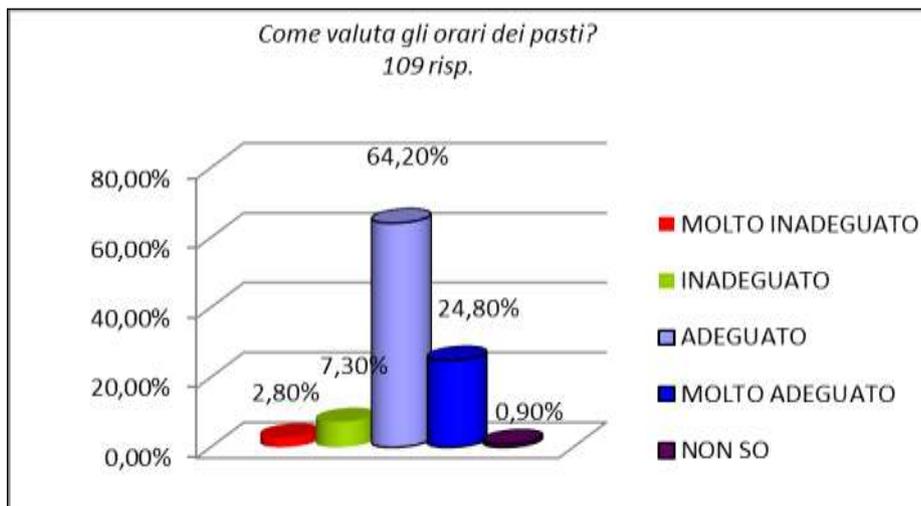
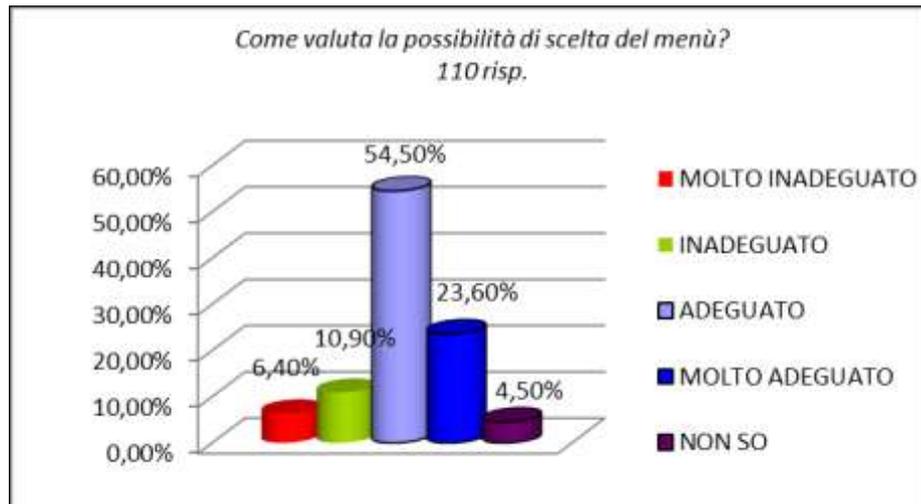
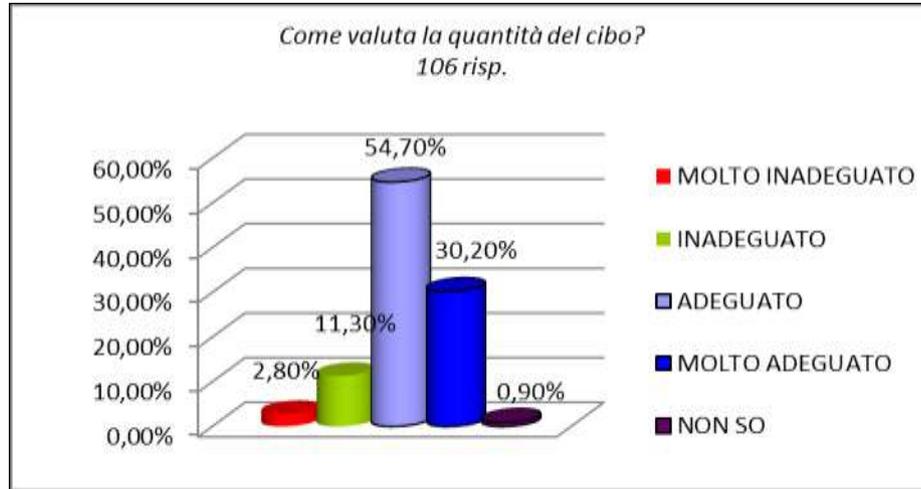
La comodità dei letti viene considerata adeguata nel 52,3% e inadeguata nell' 8,4% dei casi.

Nel complesso i servizi di contorno riferibili al comfort , sono considerati adeguati nel 61,7% dei casi, la inadeguatezza è espressa dal 7,5% dei ricoverati, e l' 1,9% d i quest'ultimi non ha dato risposte.

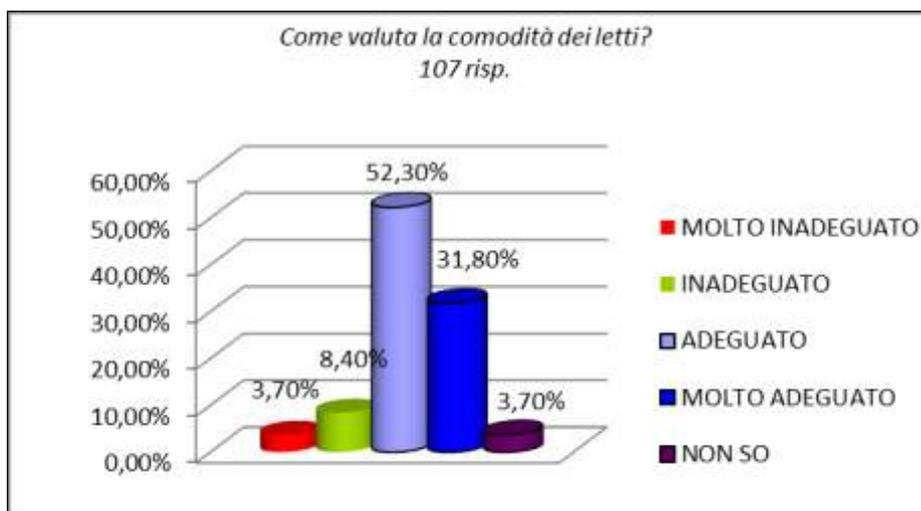




U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"

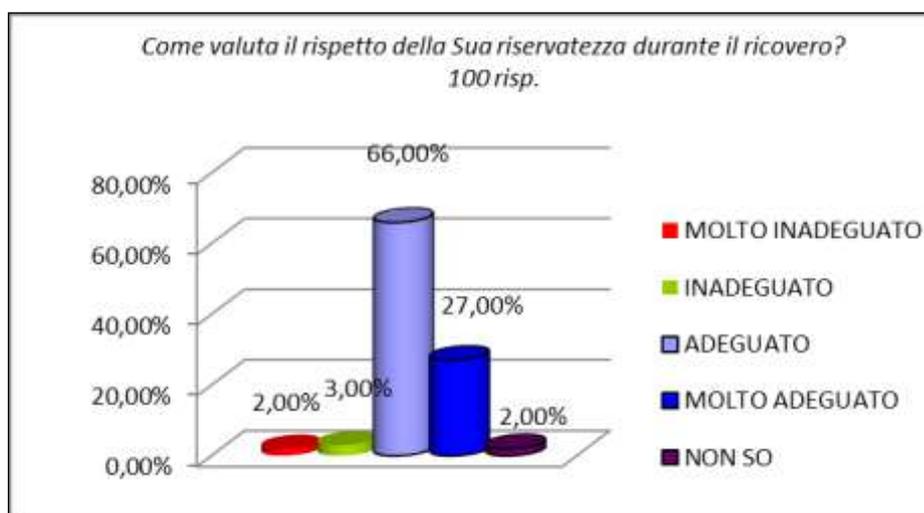


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



12. SEZIONE: Valutazione del rispetto della riservatezza

Relativamente a questa sezione non si registrano valori altamente negativi, il 66% dei ricoverati è soddisfatto del rispetto della riservatezza durante il ricovero.



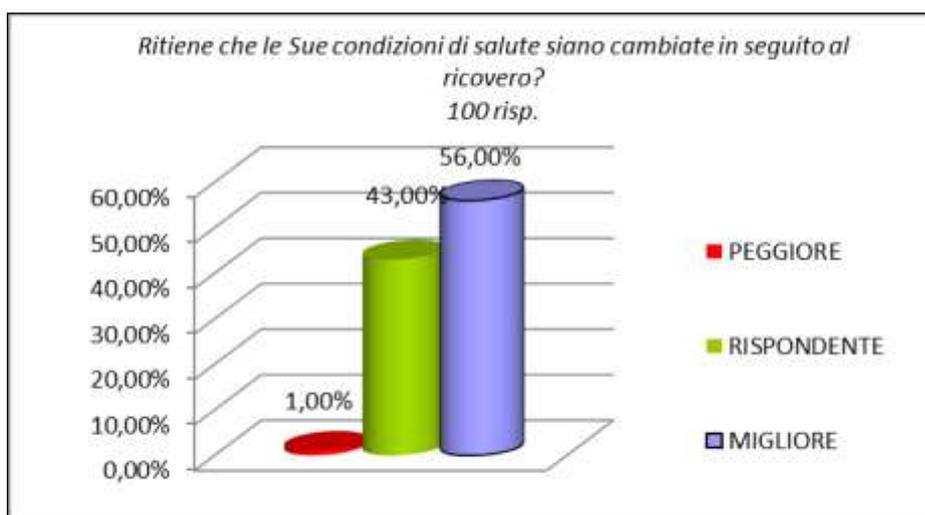
13. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sul ricovero

I degenti ricoverati hanno dichiarato, circa la valutazione delle aspettative del servizio ricevuto durante il ricovero, che è rispondente alle proprie aspettative nella misura del 63,3%, migliore nel 35,8% e peggiore nell' 0,9% dei casi.



14. SEZIONE: Valutazione delle aspettative sul ricovero

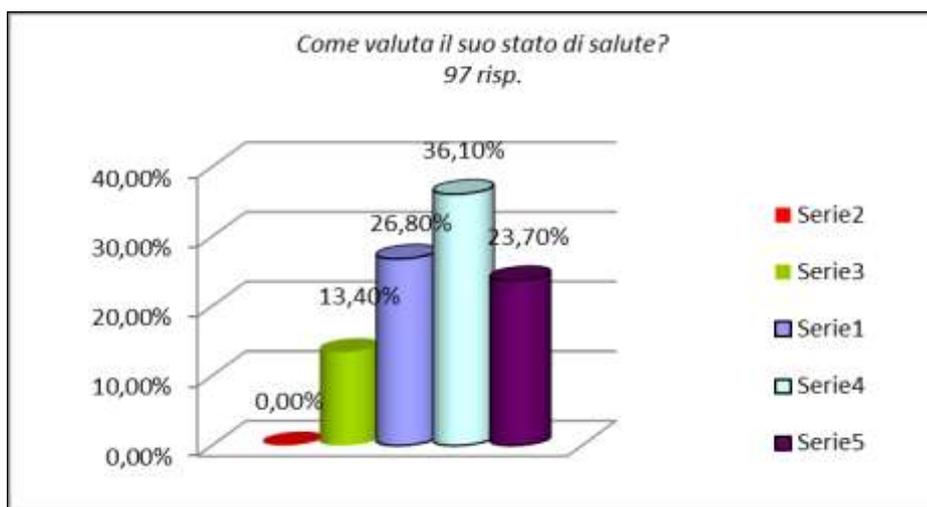
I degenti ricoverati ritengono che le proprie condizioni di salute siano migliorate dopo il ricovero nel 56% , siano rimaste rispondenti alle proprie aspettative nella misura del 43% e, peggiore nel 1% dei casi.



15.SEZIONE: Valutazione della percezione dello stato di salute

E' stato chiesto al paziente ricoverato di dare un voto al proprio stato di salute, con una scala che va dal numero 1 che indica lo stato peggiore e il numero 5 quello migliore.

Le risposte date sono state distribuite sul numero 4 (36,1 %), sul numero 3 (26,8 %), sul numero 5 (23,7 %), sul numero 2 (13,4 %) e sul numero 1 (0,0 %).

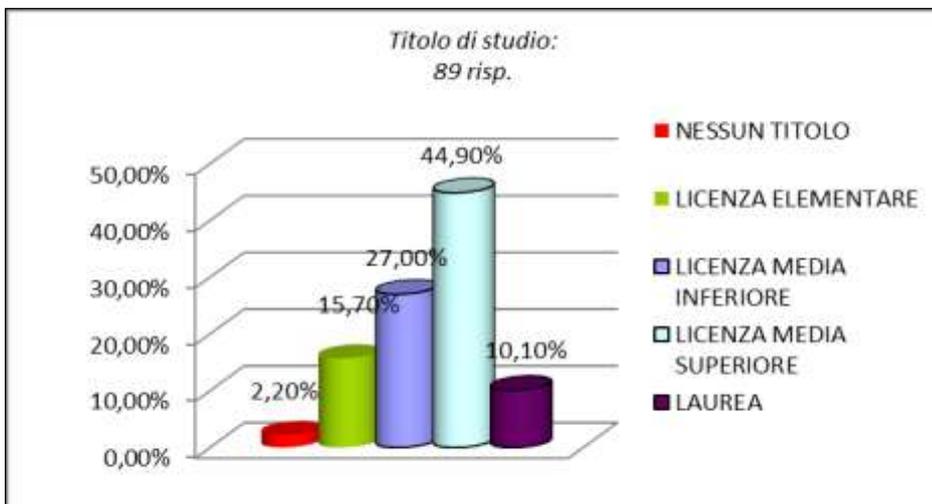
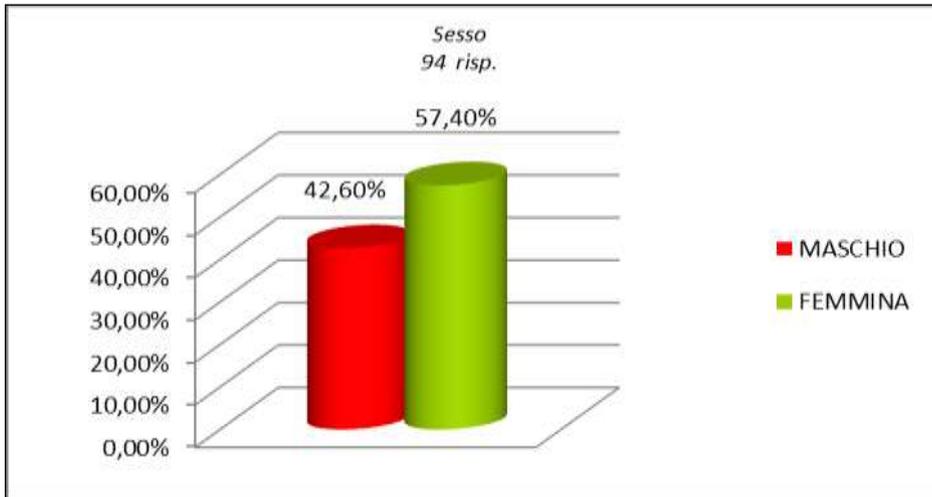
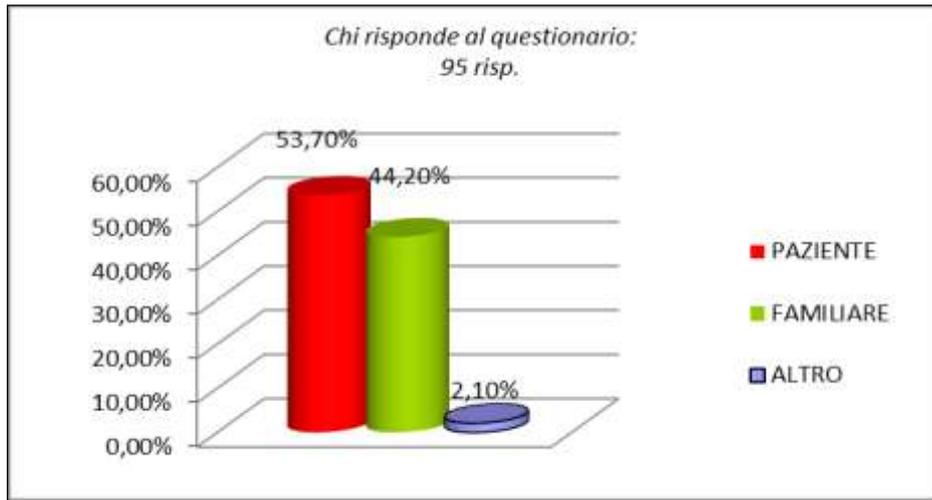


Chi è l' utente che ha compilato il questionario:

- E' soprattutto un paziente (53,7 %)
- E' prevalentemente di sesso femminile (52,4 %)
- Ha un'età media di 65 anni
- Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (44,9 %)
- E' un occupato (27,4 %), ma è anche pensionato (27,4 %)
- E' residente nella provincia di Matera (80,2 %)
- E' di nazionalità italiana (100 %)
- E' coniugato (74 %)
- Non vive da solo (84,4 %)

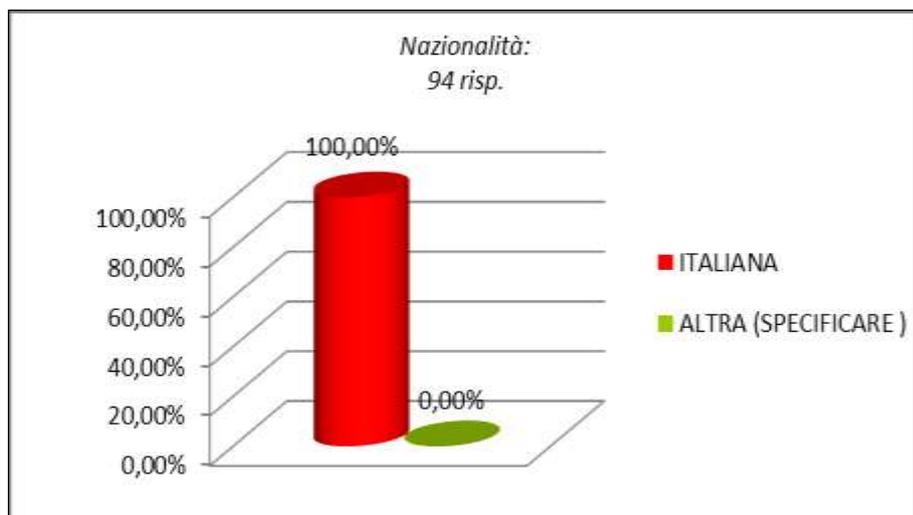
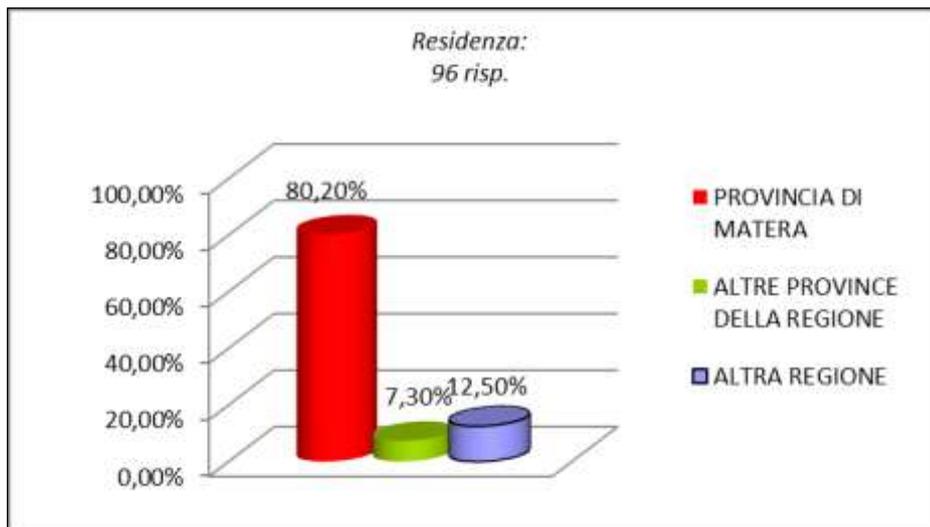
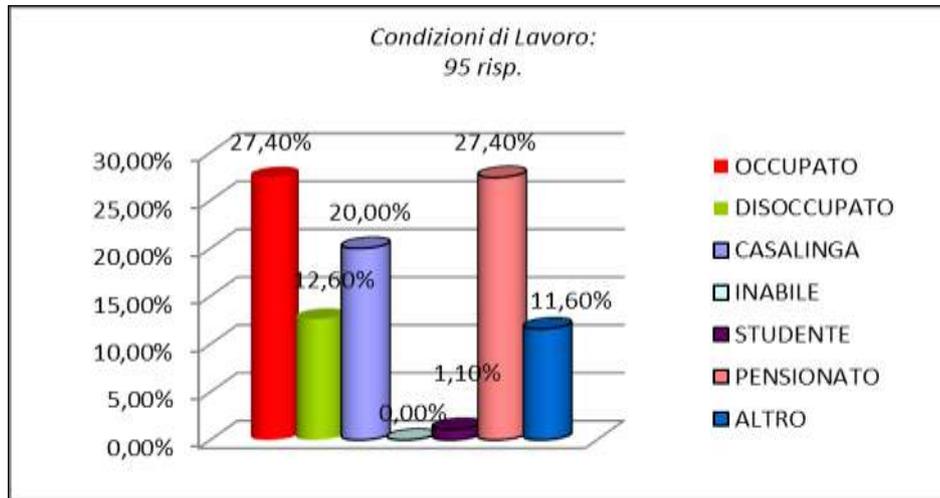


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



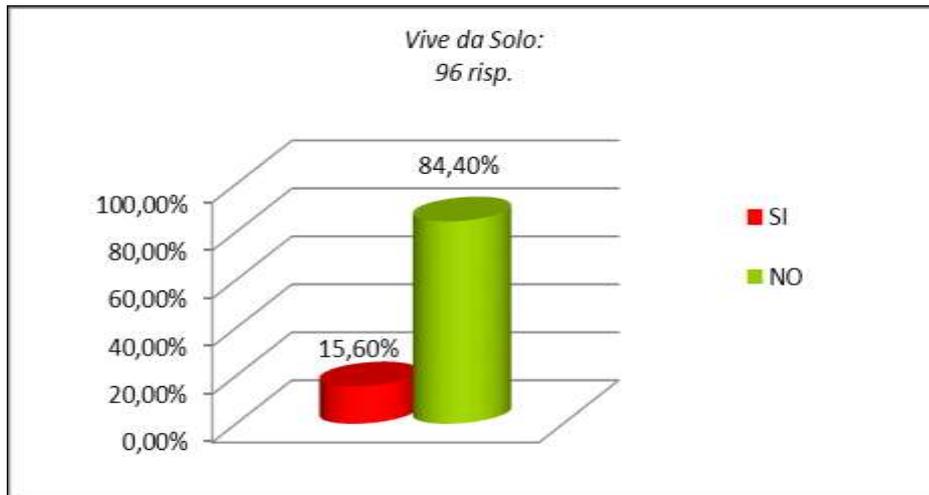
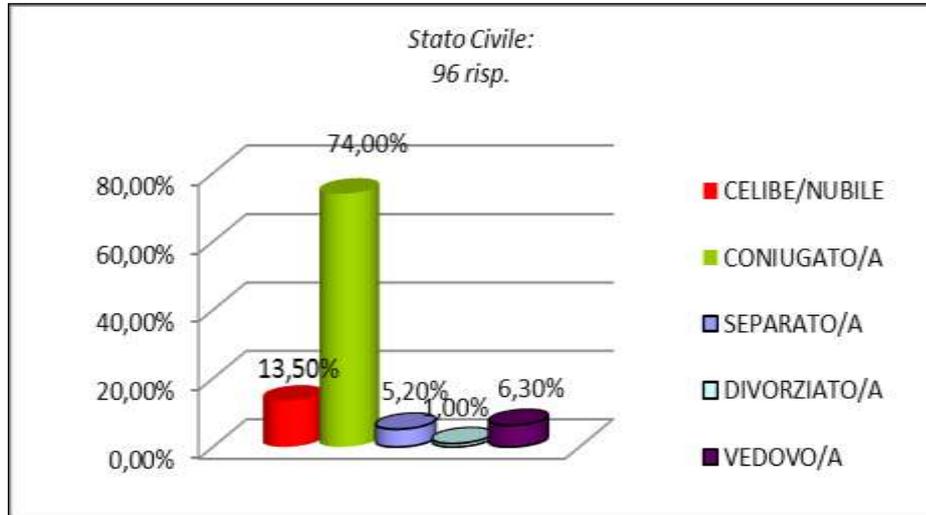


U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"





U.O. " URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"



LA VALUTAZIONE DEI DATI

Con il questionario si è avuto uno strumento capace di valutare serenamente la qualità dei servizi sanitari offerti all'utenza in quanto la valutazione della qualità è stata effettuata con il contributo di tutti , rendendo possibile conoscere quelle situazioni che sono risultate particolarmente critiche.

Il questionario, come specificato in premessa, contiene in appendice " Suggerimenti per migliorare il servizio", per dare la possibilità ai cittadini ricoverati di esplicitare il proprio punto di vista, evidenziando gli aspetti positivi e gli aspetti da migliorare.

I pazienti ricoverati hanno chiesto maggiore organizzazione delle Unità di degenza e specificatamente:

- ✓ Migliorare il comfort delle stanze, con una maggiore attenzione all'adeguatezza dei servizi igienici.
- ✓ Migliorare la qualità del cibo che risulta essere scadente.
- ✓ Migliorare l'assistenza infermieristica: insufficiente disponibilità verso i pazienti, carente la capacità di ascolto.
- ✓ Mancanza di rispetto della dignità del malato.
- ✓ Ridurre i tempi di attesa per ottenere il ricovero.
- ✓ Migliorare l'informazione sanitaria che risulta carente.
- ✓ Aumentare il personale sanitario.
- ✓ Investire nella formazione del personale .

Va sottolineato che, tra gli aspetti presi in considerazione dai pazienti ricoverati , l'umanizzazione del percorso assistenziale, ricopre un ruolo primario. Il giudizio espresso sembra delineare un quadro, relativamente all'umanizzazione del ricovero, bisognoso di alcuni elementi volti a migliorare la situazione esistente: carente la gentilezza, la disponibilità, l'umanità, la cortesia ed il dialogo degli operatori sanitari.

Di contro va evidenziato che i pazienti ricoverati sono abbastanza soddisfatti dell'assistenza sanitaria ricevuta durante il ricovero ospedaliero.

Un grazie infine al contributo prezioso di tutti gli operatori sanitari, dai Direttori dei Dipartimenti ai Direttori delle UU.OO., ai Responsabili dei Poliambulatori, alle Posizioni Organizzative, ai Coordinatori e a tutti gli operatori sanitari che, a vario titolo, hanno interpretato con giusto spirito l'indagine , consapevoli della necessità di porre in essere un



U.O. "URP -Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy"

processo di conoscenza di base che aiuti a migliorare sia i servizi sanitari da offrire all'utenza che le condizioni lavorative e strutturali degli stessi operatori.

La loro collaborazione è risultata preziosa, in quanto tra difficoltà lavorative e gestionali, hanno invitato i cittadini a partecipare all'indagine.

Infine, ma non per ultimo, la preziosa ed indispensabile partecipazione delle referenti "Punti Informativi URP", le quali hanno partecipato sia alla distribuzione dei questionari alle UU.OO. ed ai Servizi Ambulatoriali che alla immissione dei dati statistici:

- Assistente Sociale sig.ra Concetta Maiellaro - Punto Informativo di Montalbano Jonico.
- Assistente Sociale sig.ra Immacolata Grieco - Punto Informativo del P.O. "Madonne delle Grazie" di Matera.
- Assistente Sociale sig.ra Lucia Montesano - Punto Informativo del P.O. "Papa Giovanni XXIII" di Policoro
- Assistente Amministrativo sig.ra Francesca Picciani - Punto Informativo dell'Ospedale Distrettuale "Angelina Lo Dico" di Tinchi.

Il Direttore dell'U.O.
Dott.ssa Maria Malvasi