

## **REPORT INDAGINI CUSTOMER'S SATISFACTION 2017 - DEGENZA**

La soddisfazione del paziente è un importante indicatore della qualità dell'assistenza. Anche se la soddisfazione degli utenti non è facilmente valutabile, la Direzione Generale e Sanitaria della struttura ed il personale sono interessati del punto di vista dei pazienti, perché tali informazioni possono essere utilizzate per scegliere i modi in cui organizzare e/o rettificare i percorsi assistenziali e le modalità di erogazione del servizio, oltre che migliorare la modalità di informazione e comunicazione. L'analisi è stata eseguita dall'Ufficio Qualità tramite un questionario anonimo proposto agli **utenti che hanno usufruito della Degenza**, per rilevare la Qualità percepita dagli stessi ed è stato impostato con domande a risposta chiusa indaganti le seguenti aree:

- 1 Accesso alla struttura (Modalità di ricovero, già usufruito, difficoltà a raggiungere il luogo)
- 2 Informazioni sul ricovero e Accoglienza in reparto
- 3 Soddisfazione servizi struttura (bar-giornali-parrucchiere-distributori ...)
- 4 Ambienti, comfort e igiene
- 5 Rispetto della privacy
- 6 Rispetto del cambio biancheria
- 7 Orario pasti e qualità cibo
- 8 Aspetti attività medica e Informazioni ricevute
- 9 Aspetti attività infermieristica e informazioni ricevute
- 10 Livello di soddisfazione generale
- 11 Fidelizzazione
- 12 Aspettative sul servizio e aspetti da migliorare

Sono state raccolte 312 schede su 350 distribuite agli utenti degenti in un periodo di 30 giorni, di seguito si riportano i grafici con i dati rilevanti emersi.

## CAP. 1 – ACCESSO ALLA STRUTTURA

### Modalità di ricovero?

- Convenzione SSN 79%
- Regime Libera Professione 21%

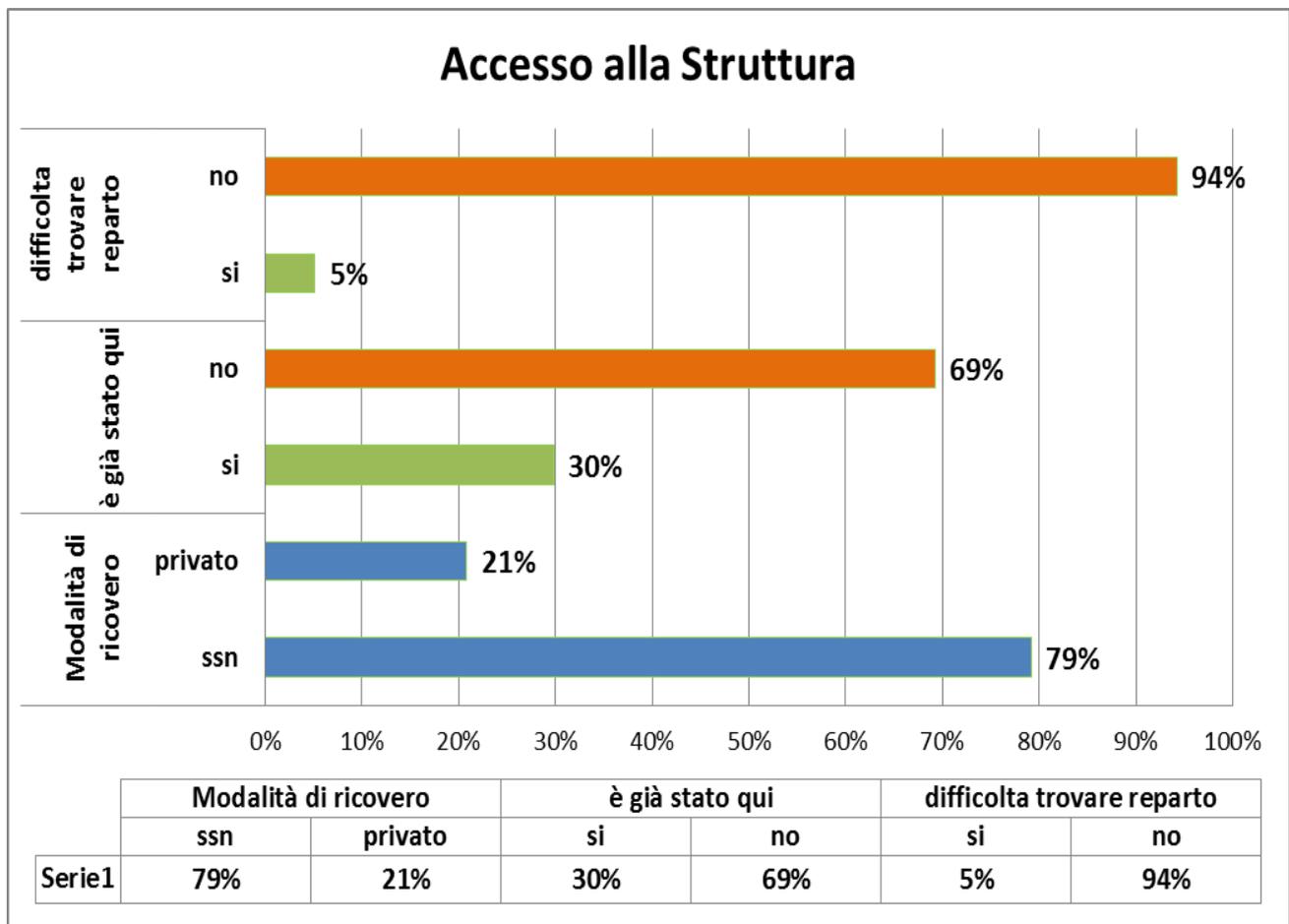
### Già usufruito del nostro reparto?

- SI 30%
- NO 69%

L'1% non ha dato risposta

### Difficoltà a trovare il reparto?

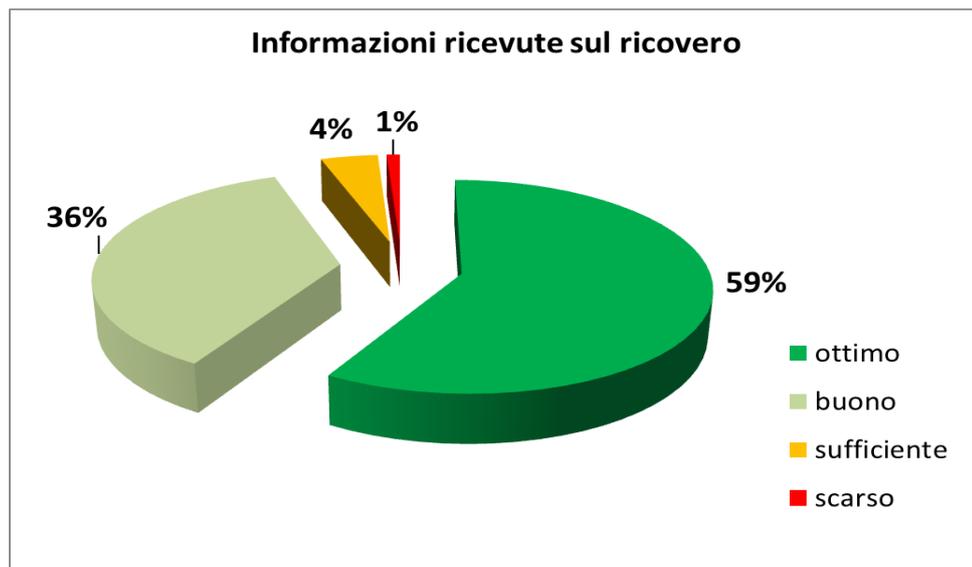
- SI 5%
- NO 94%
- L'1% non ha dato risposta



## CAP. 2 – INFORMAZIONI SUL RICOVERO E ACCOGLIENZA IN REPARTO

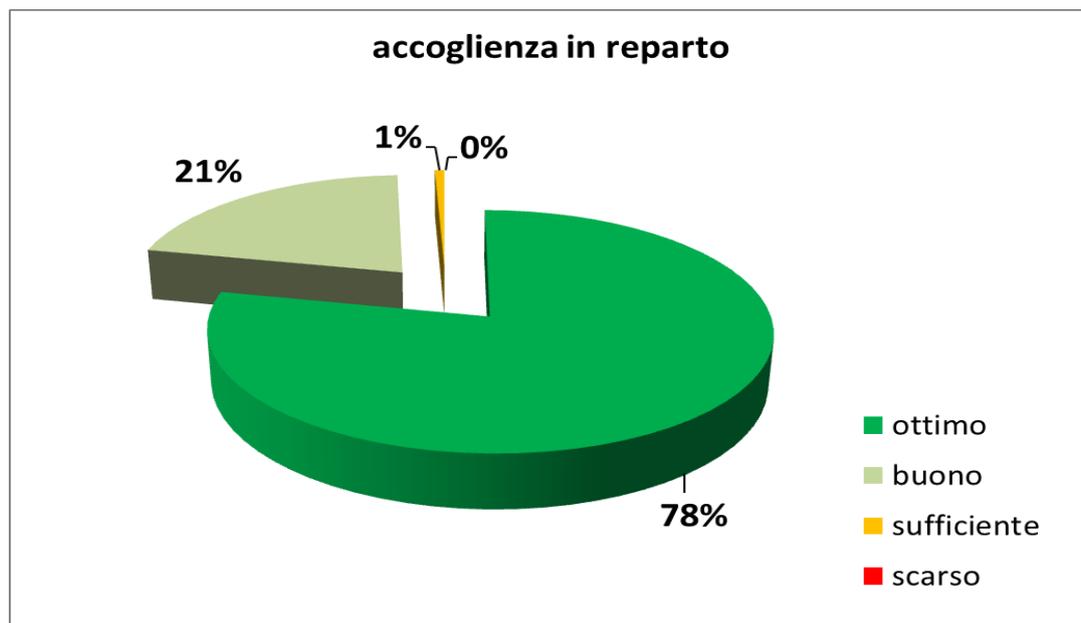
Come ritiene le informazioni che ha ricevuto sulle procedure di ricovero?

- Ottimo	59%
- Buono	36%
- Sufficiente	4%
- Scarso	1%



Quanto è soddisfatto dell'Accoglienza?

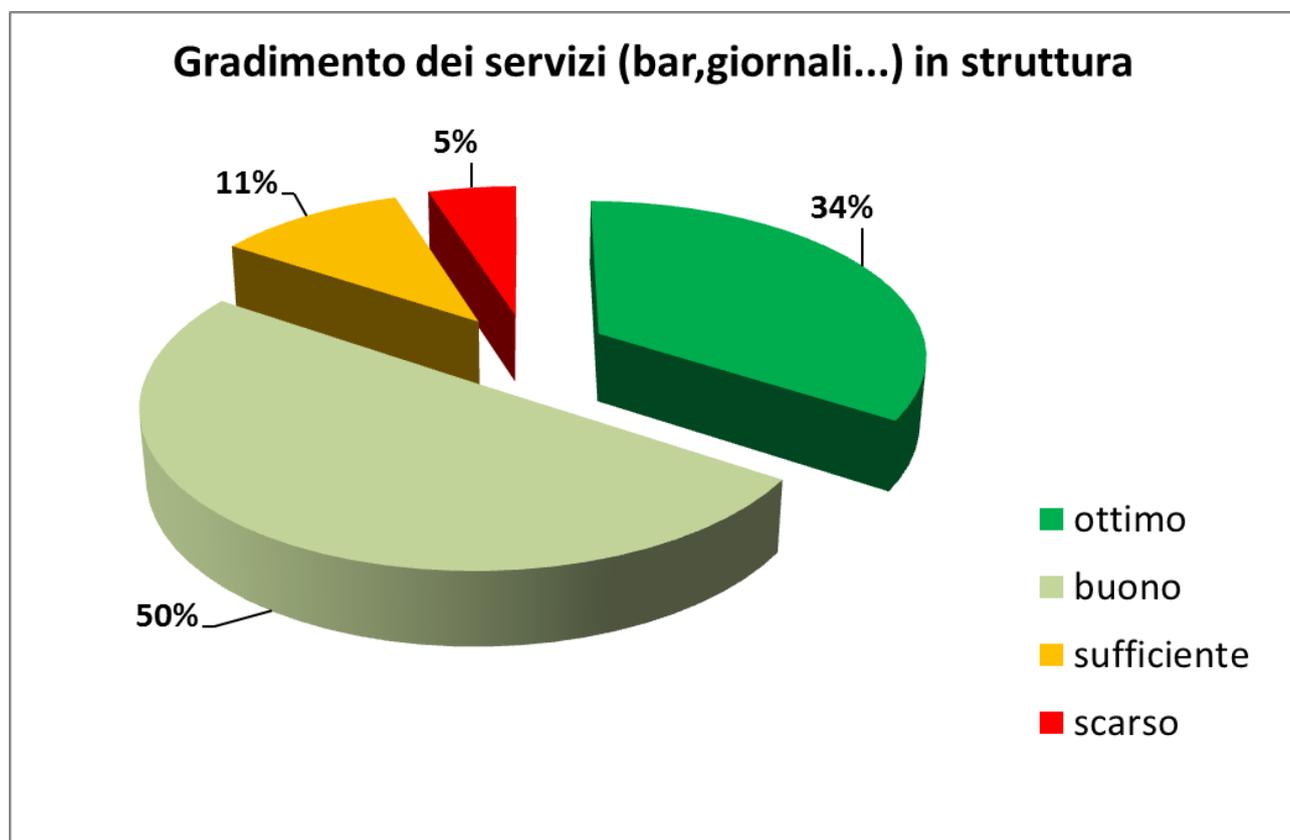
- Ottimo	78%
- Buono	21%
- Sufficiente	1%
- Scarso	0%



### CAP. 3 – SODDISFAZIONE SERVIZI IN STRUTTURA

Come considera i servizi nella struttura bar, giornali, distributori automatici ...)?

- Ottimo 34%
- Buono 50%
- Sufficiente 11%
- Scarso 5%



## CAP. 4 – SODDISFAZIONE AMBIENTI ,CONFORT, IGIENE

### La pulizia degli ambienti le sembra adeguata?

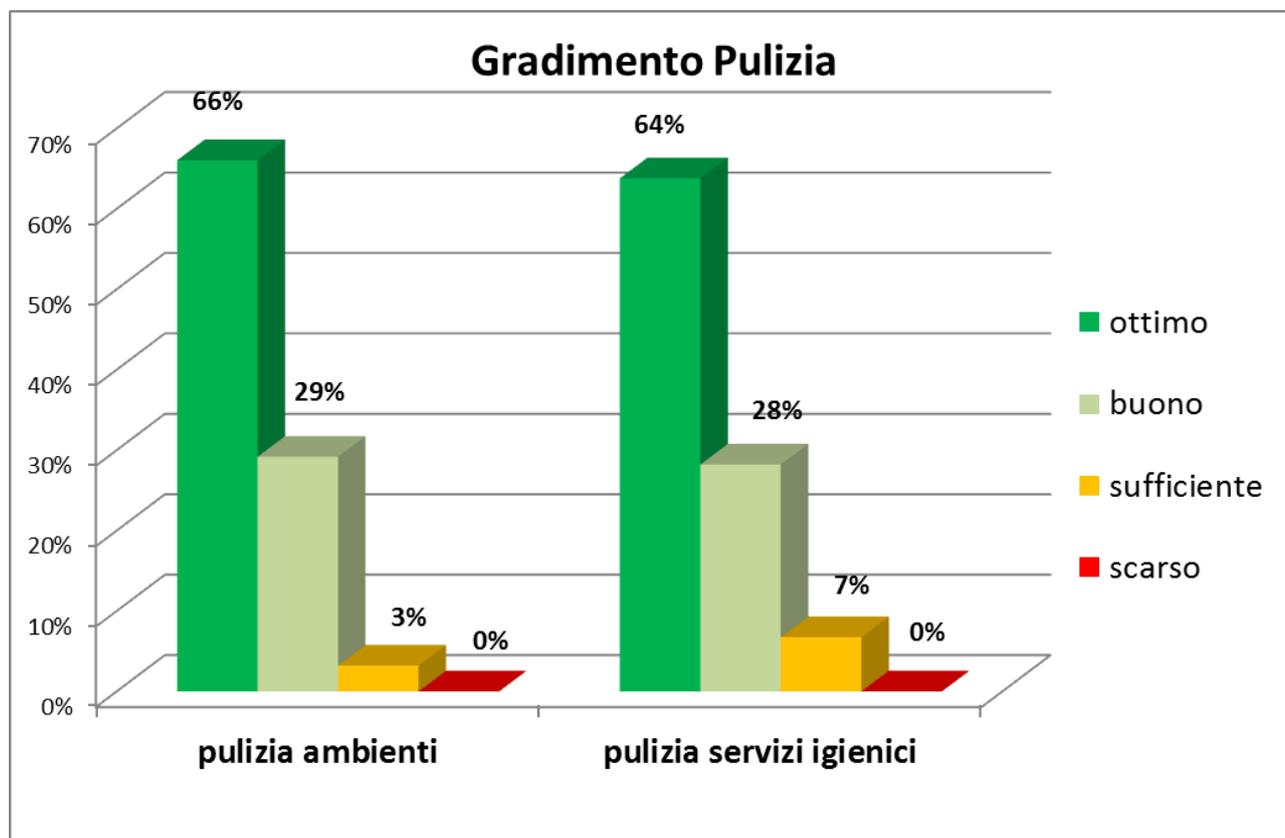
- Ottimo 66%
- Buono 29%
- Sufficiente 3%
- Scarso 0%

Il 2% non ha dato risposta

### Quanto è soddisfatto della pulizia dei servizi igienici?

- Ottimo 64%
- Buono 28%
- Sufficiente 7%
- Scarso 0%

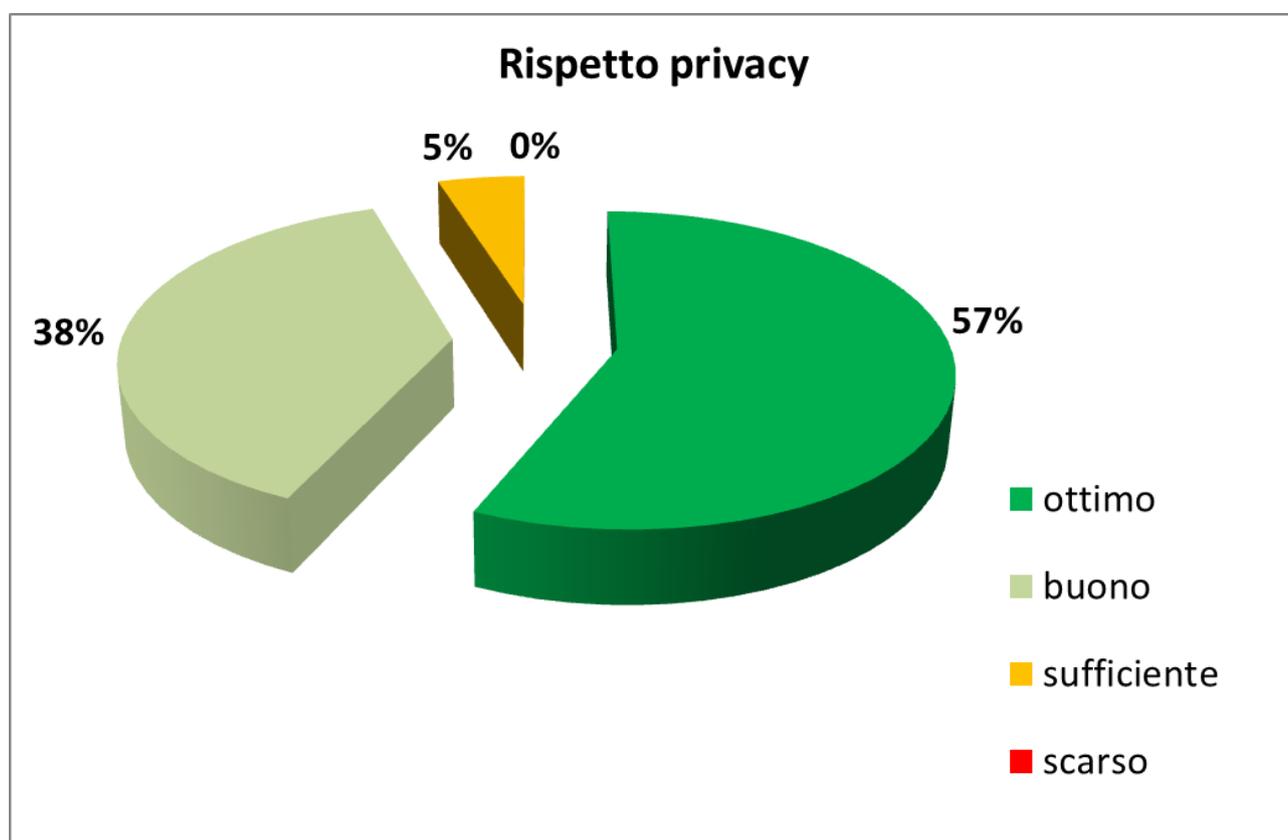
L'1% non ha dato risposta



## CAP. 5 – RISPETTO DELLA PRIVACY

### Quanto la struttura garantisce la sua Privacy?

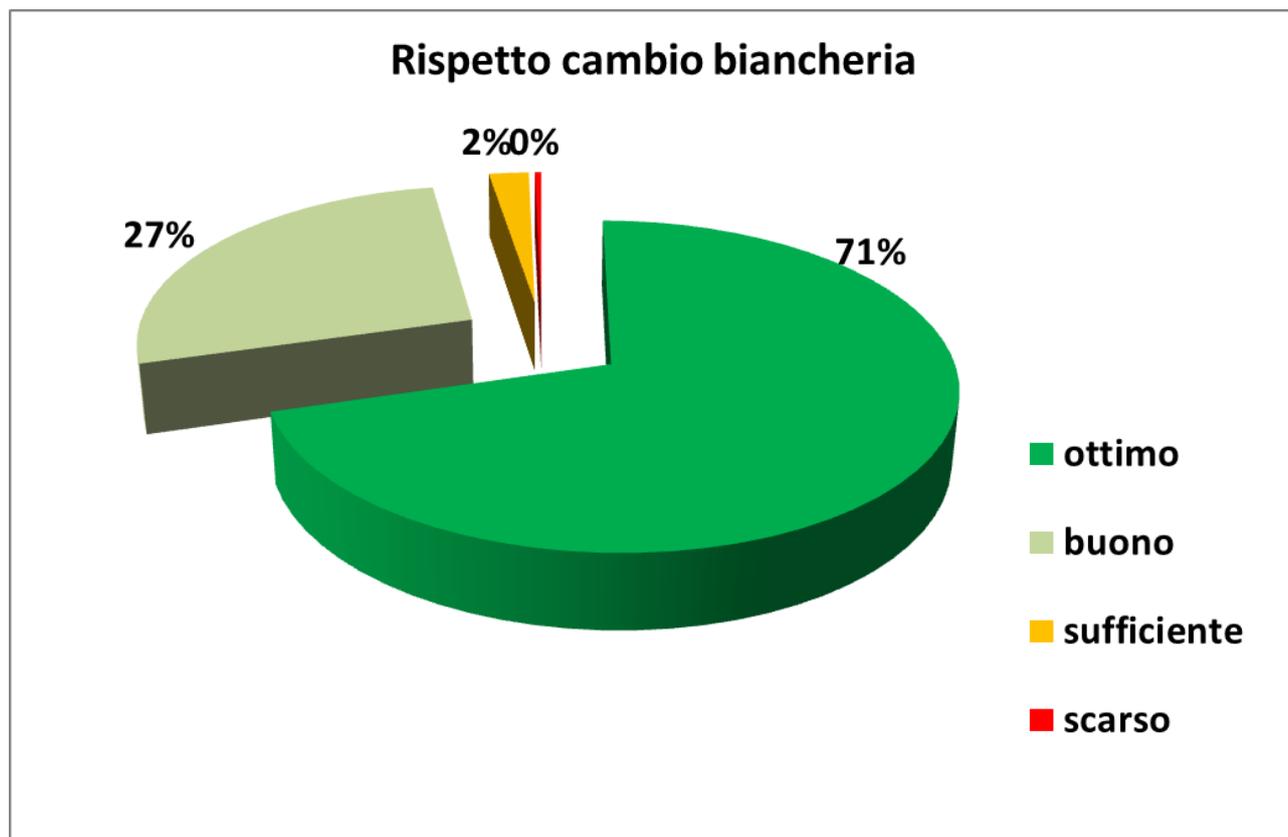
- Ottimo 57%
- Buono 38%
- Sufficiente 5%
- Scarso 0%



## CAP. 6 – RISPETTO CAMBIO BIANCHERIA

Quanto è soddisfatto del cambio della biancheria?

- Ottimo 71%
- Buono 27%
- Sufficiente 2%
- Scarso 0%



## CAP. 7 –ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI E QUALITA DEL CIBO

### L'orario di distribuzione pasti viene rispettato?

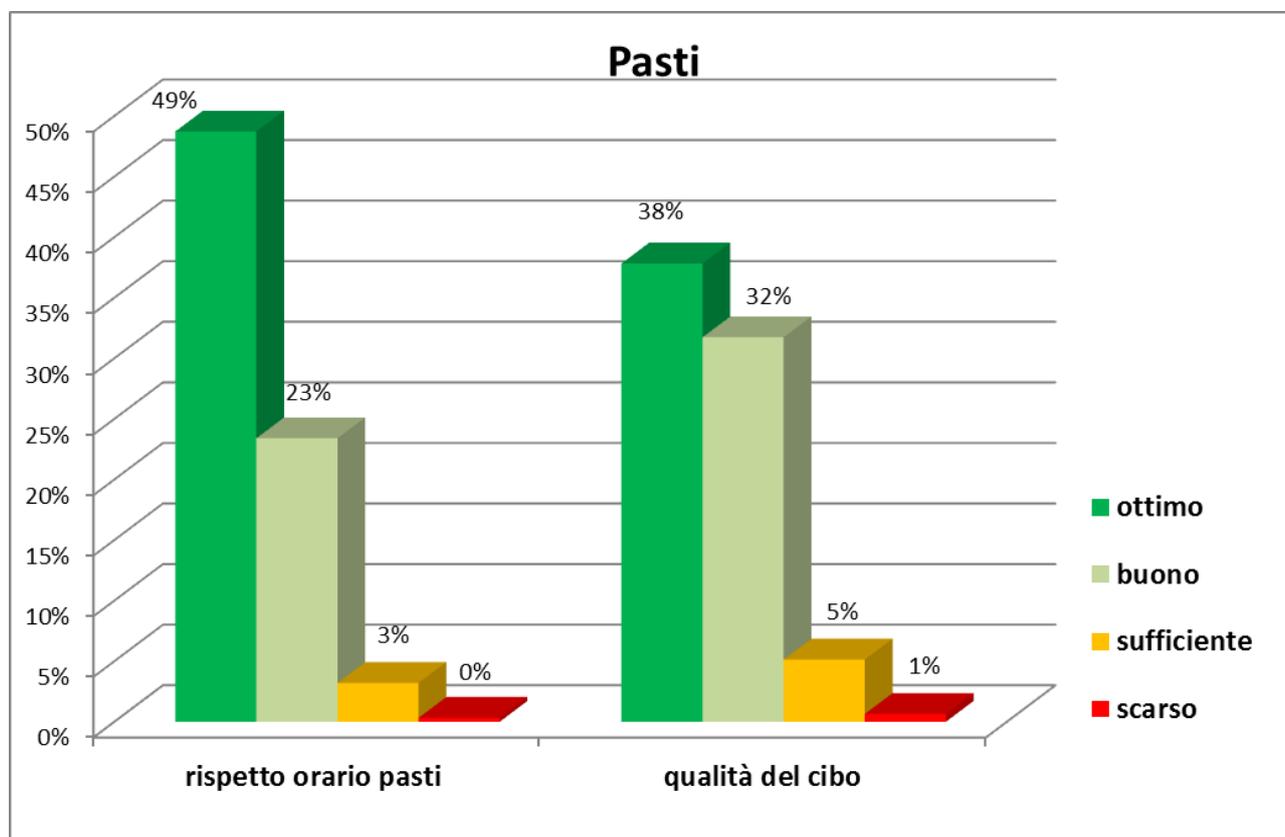
- Ottimo 49%
- Buono 23%
- Sufficiente 3%
- Scarso 0%

Il 25% non ha dato risposta

### Come considera la qualità del cibo?

- Ottimo 38%,
- Buono 32%,
- Sufficiente 5%
- Scarso 1%

Il 24% non ha dato risposta



## CAP. 8 – VALUTAZIONE ATTIVITA' MEDICA

### Quanto è soddisfatto dell'assistenza medica?

- Ottimo 75%
- Buono 21%
- Sufficiente 2%
- Scarso 0%

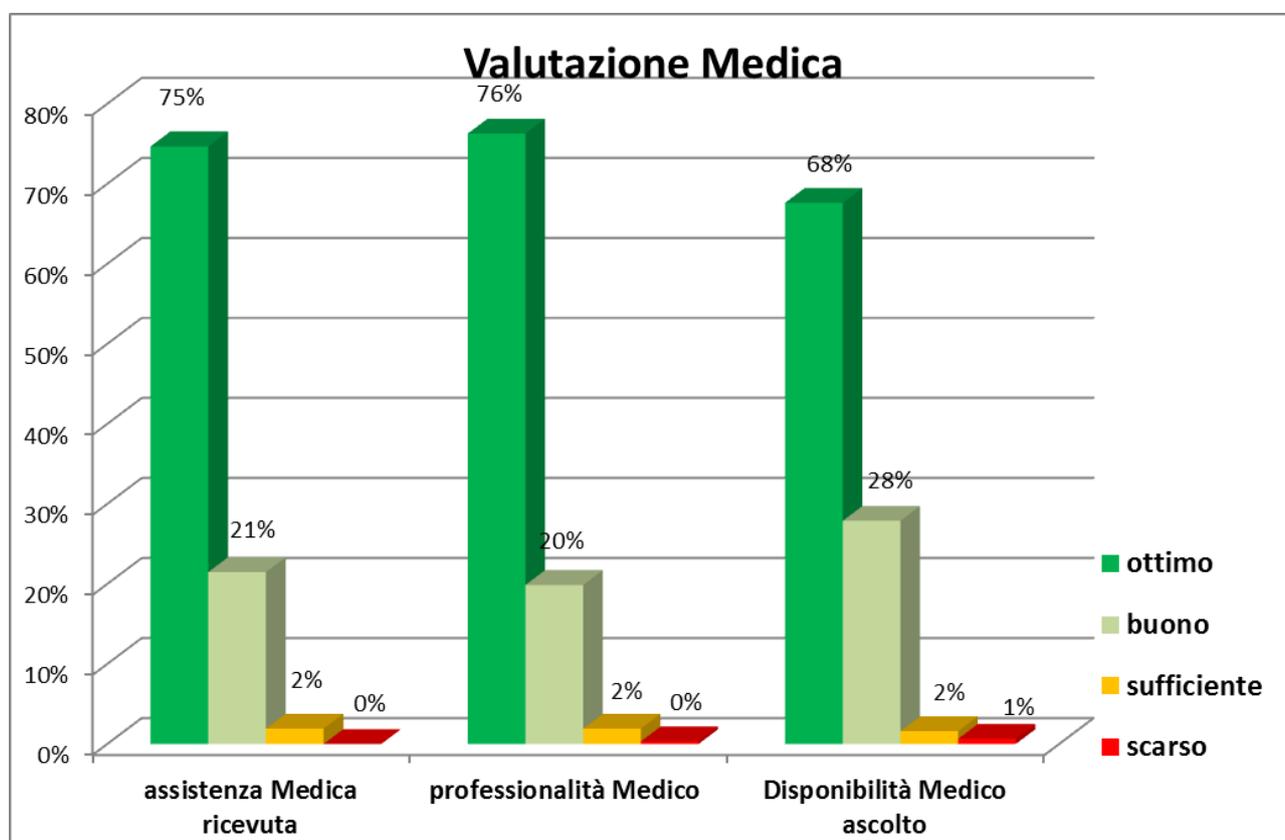
### Quanto è soddisfatto della professionalità del medico?

- Ottimo 76%
- Buono 20%
- Sufficiente 2%
- Scarso 0%

### Quanto è soddisfatto della disponibilità d'ascolto da parte del medico?

- Ottimo 68%
- Buono 28%
- Sufficiente 2%
- Scarso 1%

Il 2% non ha dato risposta alle domande



## CAP. 8 – VALUTAZIONE ATTIVITA' MEDICA

**Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sul trattamento medico?**

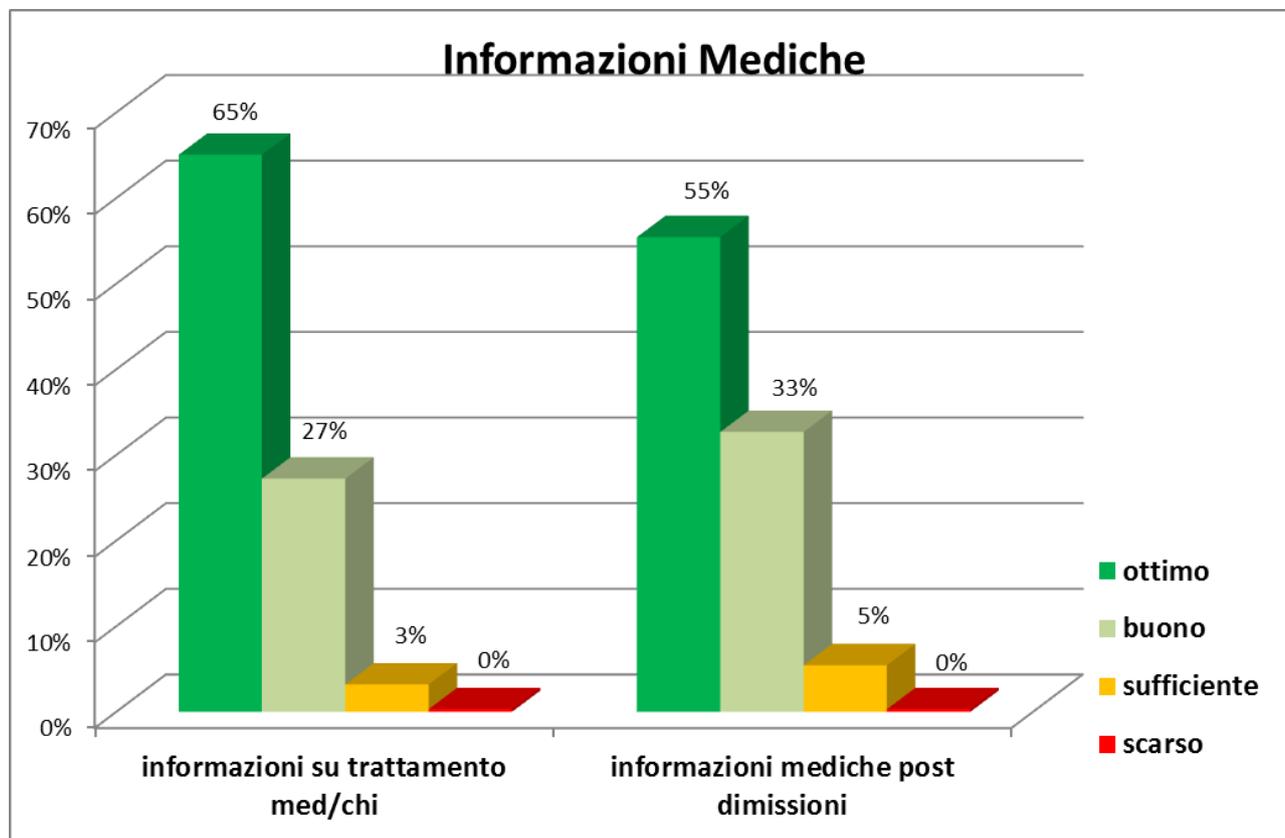
- Ottimo 65%
- Buono 27%
- Sufficiente 3%
- Scarso 0%

Il 5% non ha dato risposta

**Quanto ritiene siano chiare le istruzioni su terapie e comportamenti raccomandati nel post ricovero?**

- Ottimo 55%
- Buono 33%
- Sufficiente 5%
- Scarso 0%

Il 7% non ha dato risposta



## CAP. 9 – VALUTAZIONE ATTIVITA' INFERMIERISTICA

**Come considera l'accuratezza dell'assistenza infermieristica?**

- Ottimo 77%
- Buono 20%
- Sufficiente 1%
- Scarso 0%

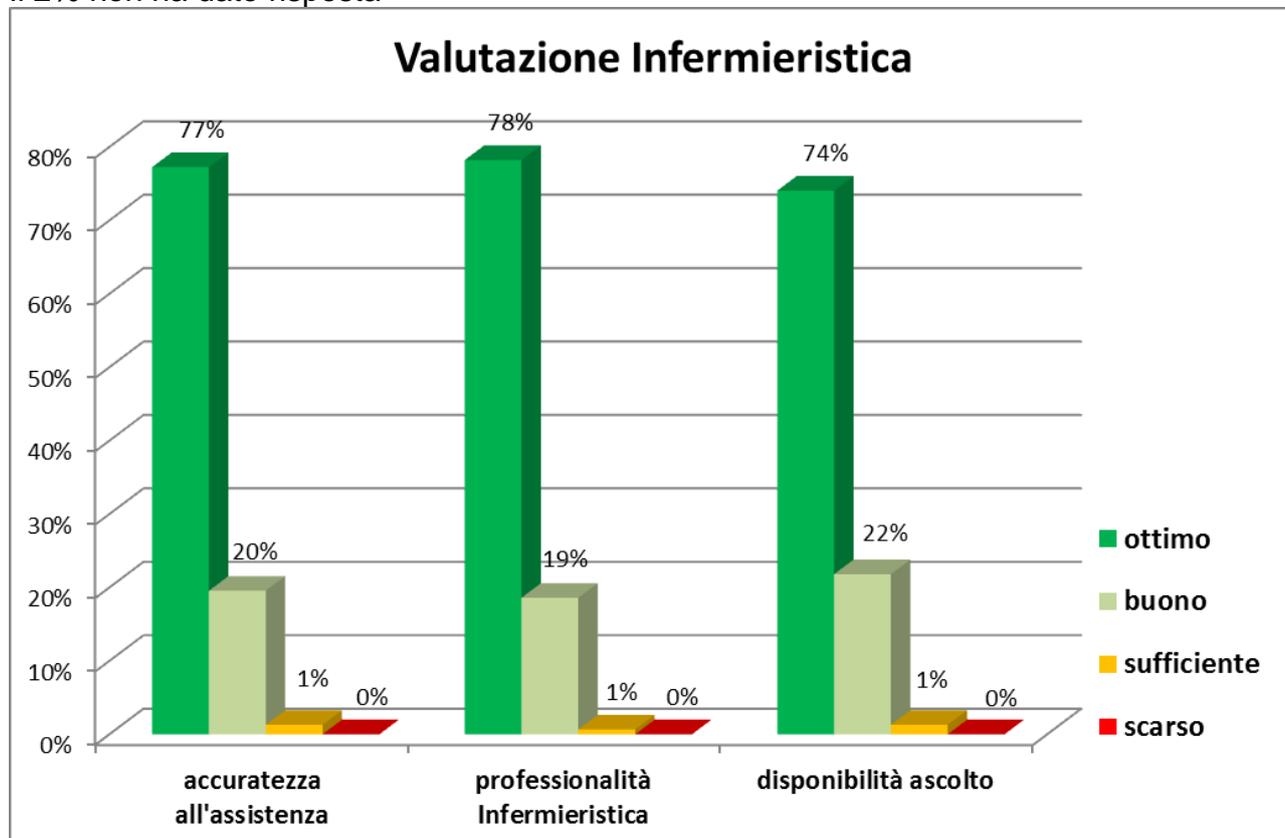
**Quanto è soddisfatto della professionalità infermieristica?**

- Ottimo 78%
- Buono 19%
- Sufficiente 1%
- Scarso 0%

**Quanto è soddisfatto della disponibilità d'ascolto da parte degli infermieri?**

- Ottimo 74%
- Buono 22%
- Sufficiente 1%
- Scarso 0%

Il 2% non ha dato risposta



## CAP. 9 – VALUTAZIONE ATTIVITA' INFERMIERISTICA

**Quanto è soddisfatto della tempestività di intervento alla chiamata?**

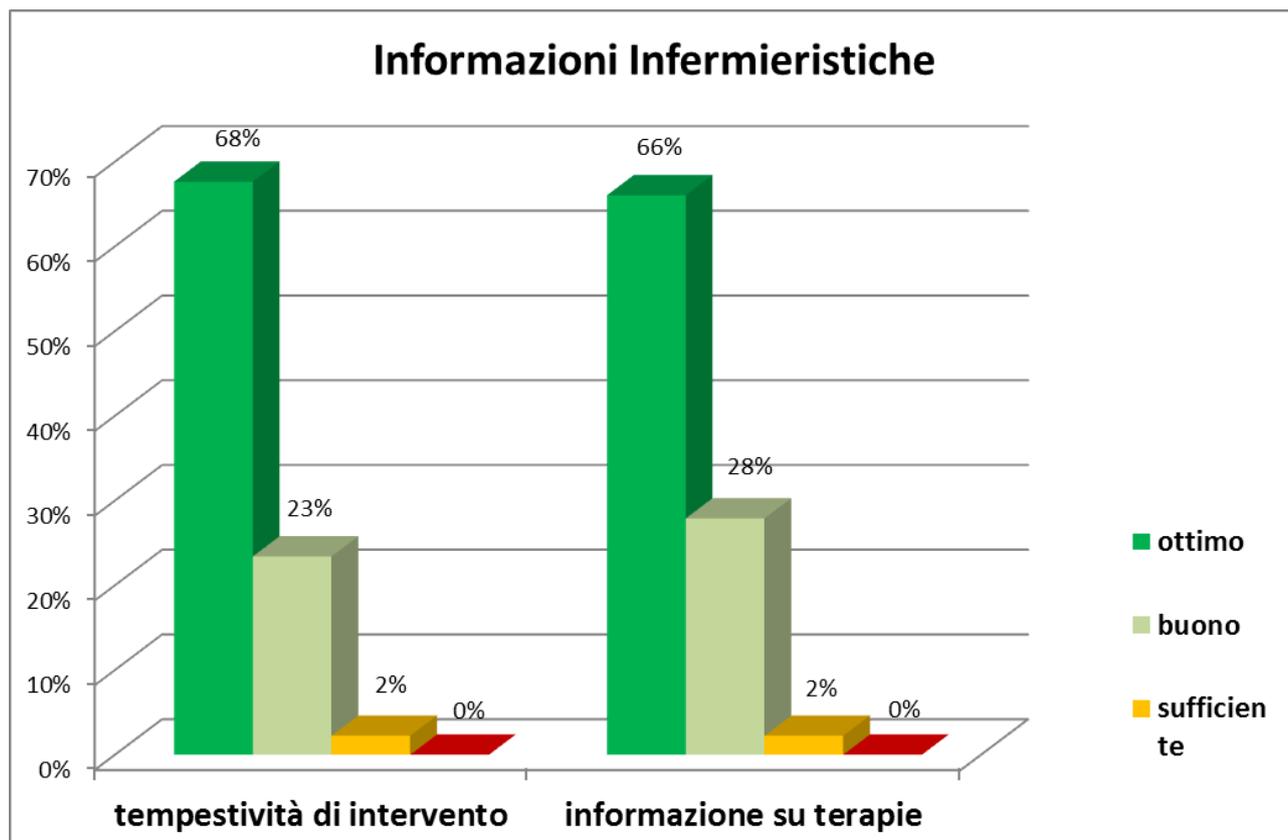
- Ottimo 68%
- Buono 23%
- Sufficiente 2%
- Scarso 0%

Il 5% non ha dato risposta

**Quanto è soddisfatto della chiarezza e completezza sul trattamento terapeutico?**

- Ottimo 66%
- Buono 28%
- Sufficiente 2%
- Scarso 0%

Circa il 7% non ha dato risposta

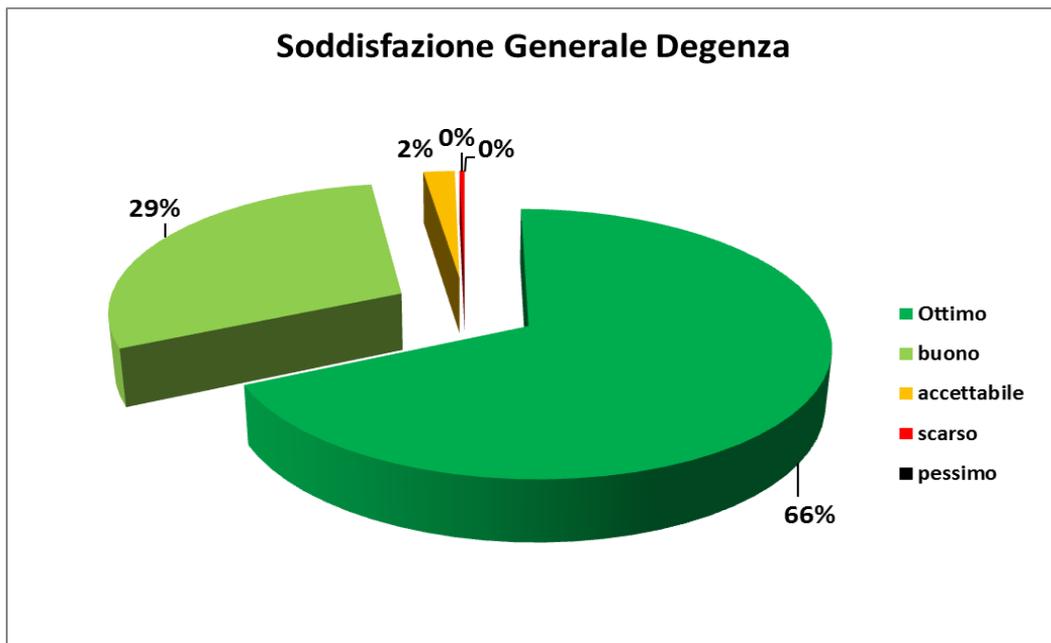


## CAP. 10 – SODDISFAZIONE GENERALE DELLA DEGENZA

Esprima il suo livello di soddisfazione generale ?

- Ottimo 66%,
- Buono 29%,
- Sufficiente 2%
- Scarso e Pessimo 0%

Il 3% non ha dato risposta



## CAP. 11 – FIDELIZZAZIONE

Tornerebbe nella nostra struttura ?

- si 96%,
- no 2%

Il 2% non ha dato risposta



## CAP. 12 – ASPETTATIVE SUL SERVIZIO EROGATO E ASPETTI DA MIGLIORARE

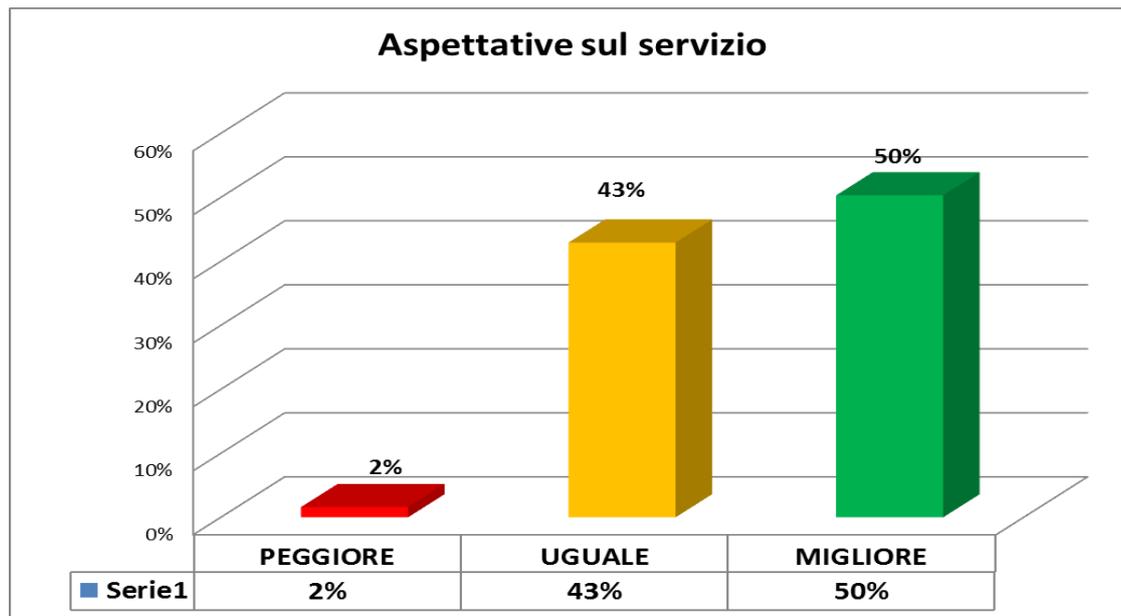
**Rispetto alle sue aspettative come ritiene il servizio ricevuto?**

Peggiorre di come lo aspettavo 2%

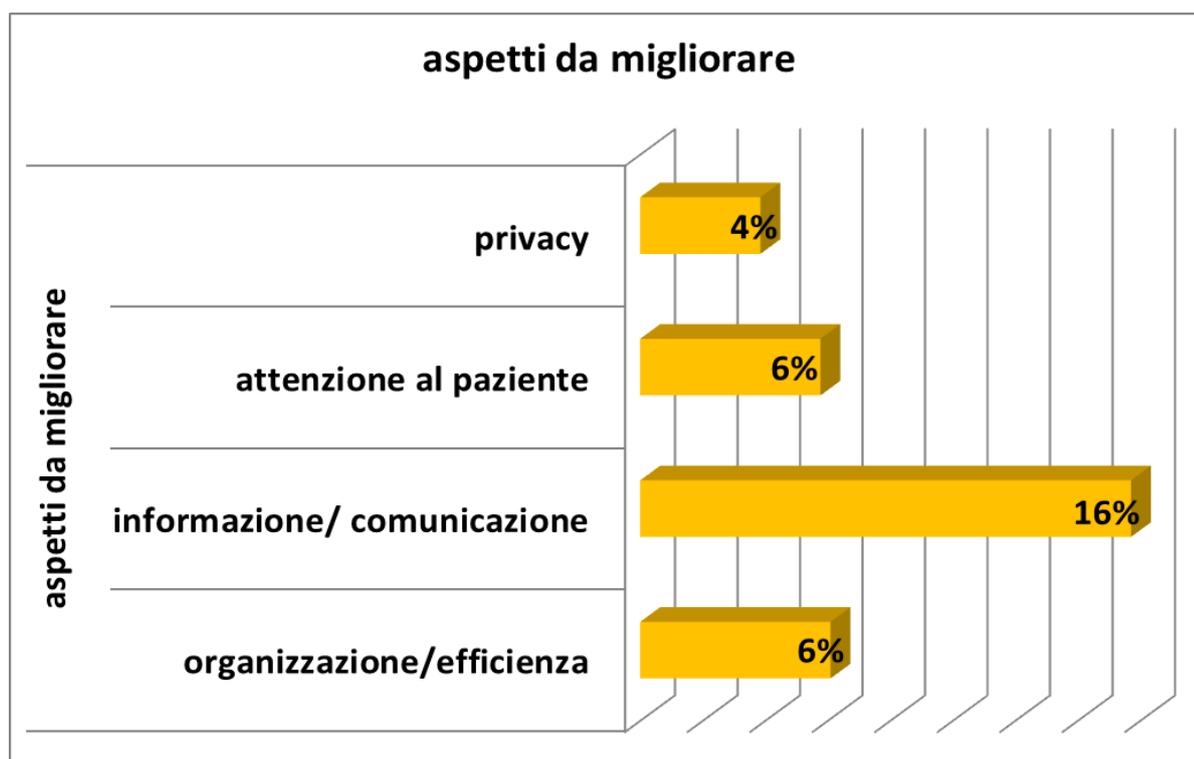
Come me lo aspettavo 43%

Migliore di come me lo aspettavo 50%

Il 5% non ha dato risposta



**Quali aspetti dell'intero servizio considera da migliorare?**



## **CONCLUSIONI**

Il paziente di solito non può valutare l'effettiva qualità tecnica delle cure e terapie ricevute, tuttavia l'opinione sull'esperienza vissuta dai pazienti può fornire informazioni importanti sul processo di gestione, comunicazione e informazione. Il questionario pertanto permette solo una valutazione sintetica della qualità percepita delle cure.

Alla luce di quanto sopra un aspetto che ha evidenziato qualche criticità (16% di risposte negative totali sommando scarso e sufficiente) riguarda i servizi generali (bar, giornali, distributori automatici...).

L'indagine di fatto è stata svolta in un periodo in cui, per esigenze tecniche, il servizio edicola era temporaneamente sospeso. Tale servizio è stato già ripristinato.

Nonostante l'alto livello di gradimento sulle informazioni ricevute, il 16% degli intervistati ha segnalato come potenzialmente migliorabile tale aspetto.

Nonostante il campione analizzato possa essere ritenuto sufficiente, a fronte dei passaggi registrati nel periodo indagato, per migliorare ulteriormente la rilevazione dei dati si potrebbe prevedere la possibilità di somministrare il questionario attraverso il sistema informatico aumentando così il numero di rispondenti ed il periodo di indagine.