CASA DI CURA
SILENO ED ANNA RIZZOLA

# I Questionari di Soddisfazione Pazienti/Utenti

# Report di analisi

---

Aprile 2016

CASA DI CURA
SILENO ED ANNA RIZZOLA

# REPORT DI ANALISI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI/UTENTI ANNO 2016

Nel mese di aprile 2016 sono state somministrate le schede per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti/utenti della Casa di Cura.

I questionari sono stati consegnati ai pazienti che sono stati ricoverati in area medica o in area chirurgica, o ancora che sono venuti in contatto con la CdC per prestazioni di diagnostica o per la valutazione in prericovero.

I dati sono stati raccolti per ogni UO o Servizio e quindi elaborati assieme per ottenere delle informazioni generali (percentuali di risposte negative e positive alle domande proposte), ma anche particolari di ogni situazione (commenti eventualmente scritti sulle schede oltre alle percentuali).

Sono state confrontate le risposte negative (mai, talvolta) con quelle positive (spesso, sempre) di ogni domanda e per ogni UO e Servizio, ricavandone delle percentuali (numero delle risposte a "mai" + numero risposte a "talvolta" / numero totali delle risposte), le percentuali poi sono state radunate in una scala relativa alle criticità (o quindi al gradimento) relative ad ogni domanda.

Ne derivano alcuni commenti:

- Alla domanda sul sito internet molte risposte sono state in merito alla non conoscenza del sito. Considerando solo i pazienti che hanno manifestato la conoscenza del sito, la percentuale di risposte positive non è tra le migliori;
- Una criticità si è rilevata sulla qualità dei pasti, minore in medicina che in area chirurgica , ma comunque la percentuale rileva una necessità di porre prioritariamente il problema del miglioramento della loro qualità;
- Altra criticità si rileva per i tempi di accesso alle prestazioni, ancora più importante per il prericovero;
- Molte risposte mancanti alla domanda rispetto alle modalità di reclamo: può far supporre una difettosa comunicazione di questa modalità comunicativa con i pazienti.

Quindi i progetti di miglioramento che si possono proporre e che saranno valutati dalla Direzione sono:

- → Migliorare la qualità dei pasti;
- → Migliorare i tempi di accesso alle prestazioni (protesica ortopedica, radiologia) e, in prericovero, anche l'accessibilità (mancanza di cartellonistica ed indicazioni);
- → Migliorare l'accessibilità e la fruibilità e la conoscenza di internet;
- → Migliorare la modalità e la conoscenza rispetto ai reclami che i pazienti possono esprimere .

CASA DI CURA RIZZOLA

ANALISI QUESTIONARI PAZIENTI/UTENTI - ANNO 2016

**AREA CHIRUGICA**

| | | 62 | ottimo | buono | discreto | suff. | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 42 | 16 | | | 58 | meno 4 | 100% | |
| 2 | informazioni sulla CdC | 2 | 37 | 24 | | | 61 | meno 1 | 100% | |
| 3 | sito internet* | **3** | **10** | **18** | **4** | | **32** | | **88%** | *** |
| 4 | tempi di attesa per accesso | 4 | 29 | 29 | 2 | 1 | 61 | meno 1 | 95% | *** |
| 5 | informazioni dal personale | 5 | 30 | 30 | 1 | | 61 | meno 1 | 98% | *** |
| 6 | cortesia e disponibilità da parte del personale | 6 | 50 | 12 | | | 62 | | 100% | |
| 7 | risposta alle richieste da parte del personale | 7 | 43 | 18 | | 1 | 62 | | 98% | |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 48 | 14 | | | 62 | | 100% | |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 33 | 29 | | | 62 | | 100% | |
| 10 | riservatezza | 10 | 35 | 27 | | | 62 | | 100% | |
| 11 | qualità dei pasti | 11 | 17 | 28 | 7 | 2 | 54 | meno 8 | 83% | peggiore |
| 12 | tranquillità e comodità ambienti | 12 | 27 | 30 | 5 | | 62 | | 92% | *** |
| 13 | igiene e pulizia ambienti | 13 | 42 | 20 | | | 62 | | 100% | |
| 14 | modalità per i reclami | 14 | 21 | 31 | 1 | 1 | 54 | meno 8 | 96% | *** |
| 15 | consigliare la CdC | 15 | 62 | | | | 62 | SI / NO | 100% | |
| *16* | *SO: cortesia e disponiblità* | *16* | *45* | *15* | | | *60* | meno 2 | 100% | |
| *17* | *SO: risposta alle richieste da parte del personale* | *17* | *45* | *15* | | | *60* | meno 2 | 100% | |
| *18* | *SO: riservatezza* | *18* | *47* | *14* | | *1* | *62* | | 98% | |
| *19* | *SO: capacità di gestiro lo stato emotivo* | *19* | *47* | *15* | | | *62* | | 100% | |
| | | totali | 710 | 385 | 20 | 6 | 1121 | | 98% | |
| | | | | | | | | | | |

* non significativo perché molte risposte in bianco

progetti di miglioramento:

qualità dei pasti da migliorare, eventualmente anche orario / scelta secondo usi, religione, ecc
tempi di attesa per accesso: rivedere i tempi per protesica
incentivare l'uso dei reclami da parte dei pazienti e rispondere comunque ai quesiti o alle critiche (procedura da
approfondire la critica sulla tranquillità: intercorrente ? Tempistica assistenza/pasti/prelievi ecc inadeguata ai ritmi

**AREA MEDICA**

| | | 20 | ottimo | buono | discreto | sufficiente | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 11 | 7 | 2 | | 20 | | 90% | |
| 2 | informazioni sulla CdC | 2 | 4 | 11 | 1 | 2 | 18 | meno 2 | 83% | *** |
| 3 | sito internet* | **3** | | **1** | | | **1** | | **100%** | |
| 4 | tempi di attesa per accesso | 4 | 6 | 11 | 1 | 1 | 19 | meno 1 | 89% | *** |
| 5 | informazioni dal personale | 5 | 10 | 8 | 1 | | 19 | meno 1 | 95% | |
| 6 | cortesia e disponibilità da parte del personale | 6 | 11 | 8 | | | 19 | meno 1 | 100% | |
| 7 | risposta alle richieste da parte del personale | 7 | 12 | 7 | 1 | | 20 | | 95% | |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 10 | 10 | | | 20 | | 100% | |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 7 | 11 | | | 18 | meno 2 | 100% | |
| 10 | riservatezza | 10 | 11 | 9 | | | 20 | | 100% | |
| 11 | qualità dei pasti | 11 | 5 | 12 | 2 | | 19 | meno 1 | 89% | *** |
| 12 | tranquillità e comodità ambienti | 12 | 5 | 12 | 3 | | 20 | | 85% | *** |
| 13 | igiene e pulizia ambienti | 13 | 8 | 8 | 4 | | 20 | | 80% | peggiore |
| 14 | modalità per i reclami | 14 | 6 | 9 | | | 15 | meno 5 | 100% | |
| 15 | consigliare la CdC | 15 | 20 | | | | 20 | SI / NO | 100% | |
| | | totali | 126 | 124 | 15 | 3 | 268 | | 93% | |

*non significativo perché molte risposte in bianco

progetti di miglioramento:

rivedere gli standard alberghieri
rivedere pasti e tempistica pasti

**PRERICOVERO**

| | | 67 | ottimo | buono | discreto | sufficiente | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 33 | 32 | 1 | 1 | 67 | | 97% | |
| 2 | informazioni sulla CdC | 2 | 27 | 35 | 2 | 1 | 65 | meno 2 | 95% | |
| 3 | sito internet* | **3** | **6** | **14** | **2** | | **22** | | **91%** | |
| 4 | tempi di attesa per accesso | 4 | 21 | 31 | 15 | | 67 | | 78% | *** |
| 5 | informazioni dal personale | 5 | 37 | 27 | 1 | 1 | 66 | meno 1 | 97% | |
| 6 | cortesia e disponibilità da parte del personale | 6 | 43 | 20 | 4 | | 67 | | 94% | tutto molto bene |
| 7 | risposta alle richieste da parte del personale | 7 | 39 | 25 | 3 | | 67 | | 96% | mancano cartelli informativi sulla posizione del prericovero |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 37 | 28 | 2 | | 67 | | 97% | |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 34 | 31 | 2 | | 67 | | 97% | |
| 10 | riservatezza | 10 | 39 | 27 | 1 | | 67 | | 99% | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | 12 | | | | | | | | |
| 13 | igiene e pulizia ambienti | 13 | 40 | 25 | 2 | | 67 | | 97% | |
| 14 | modalità per i reclami | 14 | 26 | 24 | 5 | 1 | 56 | meno 11 | 89% | *** |
| 15 | consigliare la CdC | 15 | 67 | | | | 67 | SI / NO | 100% | |
| | | totali | 449 | 319 | 40 | 4 | 812 | | 95% | |

*non significativo perché molte risposte in bianco

progetti di miglioramento:
posizionare cartelli informativi dall'entrata ai locali del prericovero.
organizzazione per l'accessibilità da migliorare (tempi )

POLIAMBULATORIO (compresa FKT)

| | | | ottimo | buono | discreto | sufficiente | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 48 | 35 | 2 | 1 | 86 | 97% |
| 2 | informazioni sulla CdC | 2 | 47 | 34 | 4 | 1 | 86 | 94% |
| 3 | sito internet | **3** | 50 | 30 | 6 | 0 | **86** | **93%** |
| 4 | tempi di attesa per accesso | 4 | 45 | 30 | 10 | 1 | 86 | 87% |
| 5 | informazioni dal personale | 5 | 46 | 30 | 8 | 2 | 86 | 88% |
| 6 | cortesia e disponibilità da parte del per | 6 | 43 | 35 | 7 | 1 | 86 | 91% |
| 7 | risposta alle richieste da parte del pers | 7 | 44 | 34 | 5 | 3 | 86 | 91% |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 40 | 33 | 10 | 3 | 86 | 85% |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 42 | 30 | 7 | 7 | 86 | 84% |
| 10 | riservatezza | 10 | 40 | 40 | 5 | 1 | 86 | 93% |
| 11 | qualità dei pasti | 11 | 37 | 40 | 9 | 0 | 86 | 90% |
| 12 | tranquillità e comodità ambienti | 12 | 49 | 30 | 7 | 0 | 86 | 92% |
| 13 | igiene e pulizia ambienti | 13 | 43 | 35 | 7 | 1 | 86 | 91% |
| 14 | modalità per i reclami | 14 | 38 | 40 | 5 | 3 | 86 | 91% |
| 15 | consigliare la CdC | 15 | 68 | 16 | 2 | 0 | 86 | 98% |
| | | totali | 680 | 492 | 94 | 24 | 1290 | 91% |

progetti di miglioramento:

LABORATORIO

| | | 28 | ottimo | buono | discreto | sufficiente | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 14 | 14 | | | 28 | | 100% | |
| **2** | **sito internet*** | **2** | **3** | **6** | **1** | **1** | **11** | | **82%** | |
| 3 | informazioni alla prenotazione | 3 | 10 | 15 | 1 | | 26 | meno 2 | 96% | |
| 4 | informazioni all'accettazione | 4 | 12 | 14 | | 1 | 27 | meno 1 | 96% | mancanza di informazioni corrette |
| 5 | chiarezza della segnatetica | 5 | 14 | 11 | 2 | | 27 | meno 1 | 93% | risposte su internet non leggibile |
| 6 | puntualità delle prestazioni | 6 | 11 | 15 | 2 | | 28 | | 93% | |
| 7 | cortesia e disponibilità del personale | 7 | 19 | 8 | 1 | | 28 | | 96% | |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 15 | 11 | 1 | | 27 | meno 1 | 96% | |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 11 | 16 | | | 27 | meno 1 | 100% | |
| 10 | accoglienza e comodità | 10 | 16 | 11 | 1 | | 28 | | 96% | |
| 11 | igiene e pulizia ambienti | 11 | 16 | 11 | 1 | | 28 | | 96% | |
| 12 | modalità per i reclami | 12 | 8 | 15 | | 2 | 25 | meno 3 | 92% | |
| 13 | consigliare la CdC | 13 | 27 | | | | 27 | | 100% | |

*non significativo perché molte risposte in bianco

progetti di miglioramento:

## RADIOLOGIA

| | | 124 | ottimo | buono | discreto | sufficiente | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | giudizio generale | 1 | 69 | 44 | 1 | | 114 | meno 10 | 99% | |
| 2 | sito internet | 2 | **13** | **27** | **8** | **1** | **49** | | **82%** | |
| 3 | informazioni alla prenotazione | 3 | 50 | 66 | 5 | 1 | 122 | meno 2 | 95% | |
| 4 | informazioni all'accettazione | 4 | 70 | 47 | 6 | 1 | 124 | | 94% | poco gentile il personale dell'RMN |
| 5 | chiarezza della segnatetica | 5 | 56 | 57 | 10 | 1 | 124 | | 91% | molto gentile il personale alla prenotazione |
| 6 | puntualità delle prestazioni | 6 | 59 | 41 | 20 | 4 | 124 | | 81% | *** |
| 7 | cortesia e disponibilità del personale | 7 | 77 | 40 | 7 | | 124 | | 94% | |
| 8 | disponibilità dei Medici | 8 | 77 | 37 | 7 | | 121 | meno 3 | 94% | |
| 9 | chiarezza e completezza informazioni | 9 | 55 | 55 | 11 | | 121 | meno 3 | 91% | |
| 10 | accoglienza e comodità | 10 | 50 | 64 | 9 | | 123 | meno 1 | 93% | |
| 11 | igiene e pulizia ambienti | 11 | 62 | 59 | 1 | | 122 | meno 2 | 99% | |
| 12 | modalità per i reclami | 14 | 32 | 57 | 10 | 1 | 100 | meno 24 | 89% | *** |
| 13 | consigliare la CdC | 15 | 122 | | | | 122 | SI / NO | 100% | |
| | | totali | 792 | 594 | 95 | 9 | 1490 | | 93% | |

*non significativo perché molte risposte in bianco

progetti di miglioramento:

formazione del personale (motivazione al lavoro di gruppo, comunicazione verso il paziente)
rivedere ed implementare segnaletica ed informazioni al paziente
rivedere organizzazione per ridurre i tempi di attesa delle prestazioni