



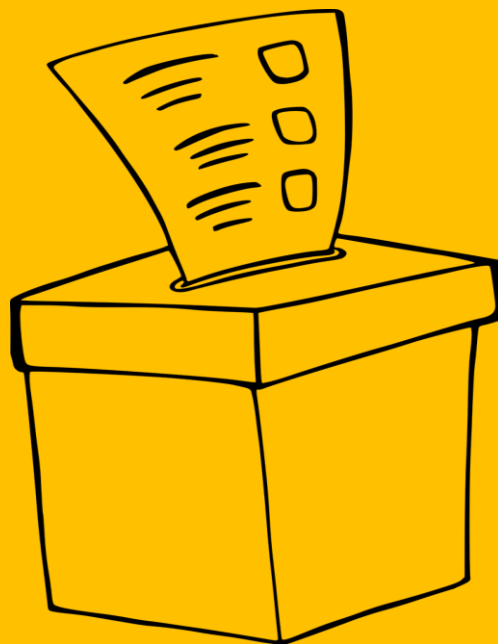
S.A.A.P.A. S.p.A.
In liquidazione



Report

La soddisfazione degli utenti

Analisi dei questionari
Settembre 2023 -maggio 2024



*A cura dell'Ufficio Comunicazione S.a.a.p.a. S.p.A. In Liquidazione, con la
collaborazione della Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa*

Programmazione e metodo di rilevazione

L'acquisizione degli indici di soddisfazione presenta valenze di multipla utilità all'amministrazione ospedaliera, a cominciare dalla sfera delle relazioni di comunità e del monitoraggio continuo della qualità del servizio in termini di aggregato.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è prevista quale indicatore integrante i requisiti di accreditamento, nell'ambito del criterio 1.6, "Modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi", ai sensi del Manuale di accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private della Regione Piemonte (D.D. 22.11.2018, n. 57, pubblicata in BUR 17.01.2019).

Malgrado la disponibilità di metodologie più sofisticate e maggiormente riferite all'esperienza del paziente (metodo Picker), utilizzate da alcune aziende sanitarie, la rilevazione in atto si fonda sulla esclusiva raccolta e sull'esame dei questionari, in linea con il sistema adottato da altre ASL/A.O.U., anche in considerazione delle dimensioni di SAAPA, del numero di ricoveri annui, nonché delle limitazioni all'acquisizione di risorse e competenze, imposte dallo stato di liquidazione.

Il nuovo questionario, disponibile anche sul sito, è stato composto da un gruppo di lavoro (Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Ufficio Comunicazione), avendo riguardo alle migliori pratiche e alle misurazioni adottate da altre aziende ospedaliere, ma con attenzione specifica e preminente alle caratteristiche e peculiarità di S.A.A.P.A..

Il cluster considerato consta di 60 questionari, compilati e restituiti utilmente.

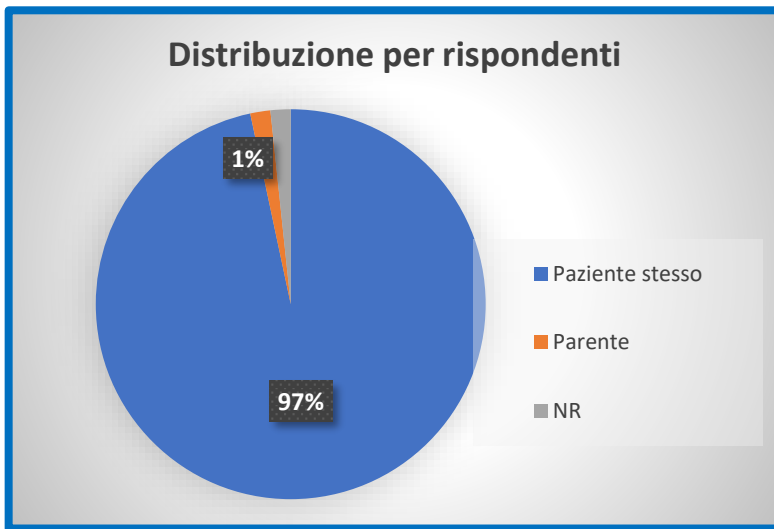
Nell'arco del periodo di sperimentazione, il personale di front desk ha consegnato il questionario ai pazienti in fase di accettazione; nei reparti sono state collocate urne trasparenti e ulteriori copie per il deposito dei questionari in forma anonima.

Il questionario si articola in quattro parti:

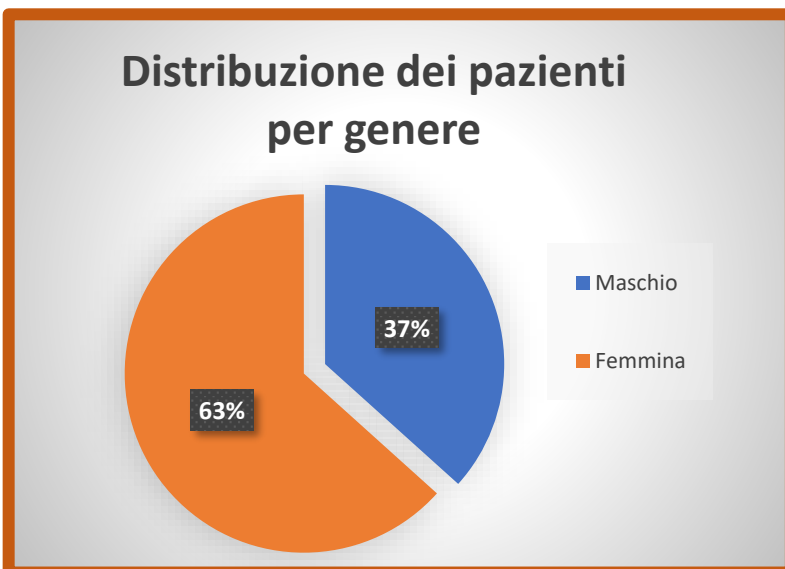
- a) Informazioni generali: qualità del rispondente, mese di riferimento del ricovero, sesso, ASL di residenza, reparto di ricovero, eventuali precedenti ricoveri presso il medesimo ospedale, origine del ricovero (ospedale di provenienza, consiglio del MMG, conoscenza degli operatori, vicinanza a casa, consiglio amici e famigliari);
- b) Grado di soddisfazione per aree, organizzate in quattro gruppi: 1) Comfort; 2) Qualità della struttura e ambienti; 3) Informazioni di servizio e qualità delle relazioni con gli utenti; 4) Assistenza (medica, infermieristica, riabilitativa);
- c) Partecipazione e coinvolgimento degli utenti (conoscenza di procedure per segnalazioni e reclami, conoscenza dei servizi disponibili, conoscenza del questionario di soddisfazione);
- d) Valutazione finale (consiglierebbe questo ospedale/ giudizio complessivo del servizio)



a) Informazioni generali



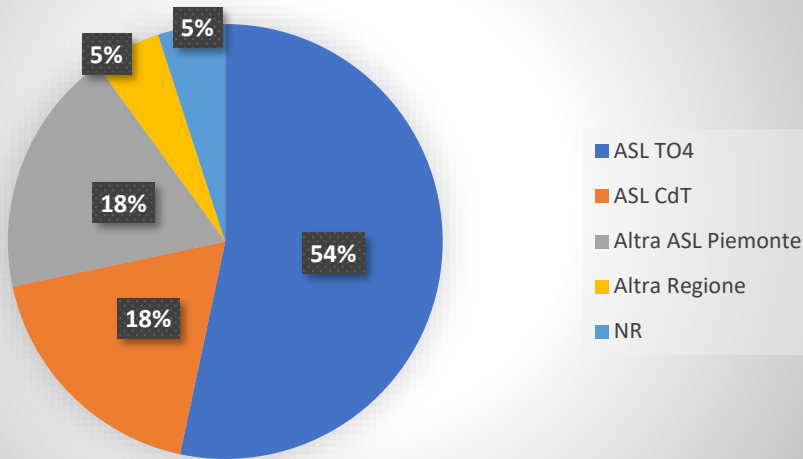
Chi risponde al questionario è:



Il paziente è:



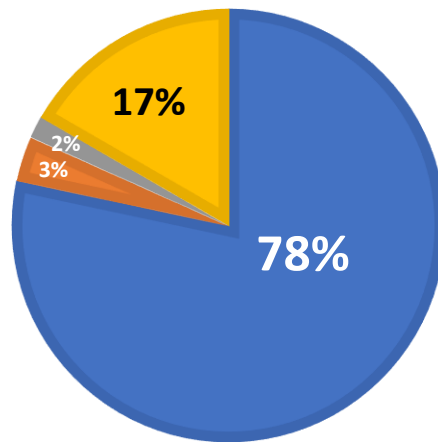
Distribuzione per ASL di residenza



In quale ASL è residente?

DISTRIBUZIONE PER REPARTO

■ RRF ■ LD ■ CAVS ■ Non risponde/Altro

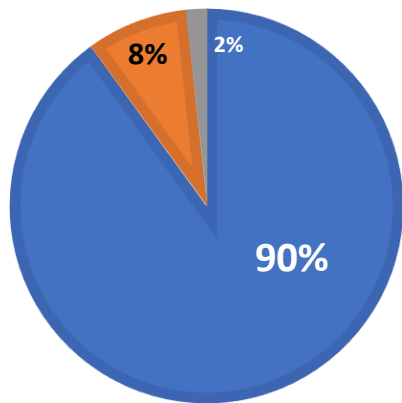


In quale reparto è stato trattato?



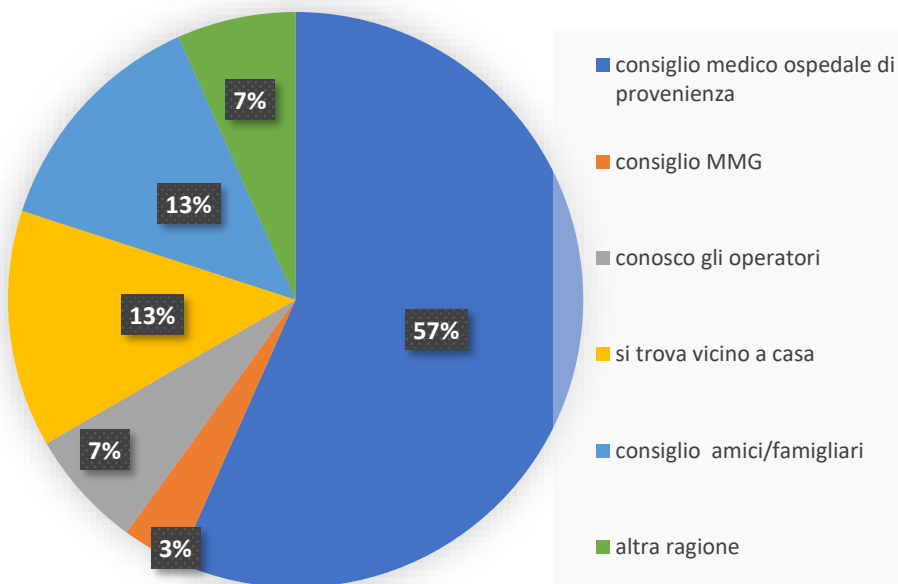
PAZIENTI FIRST TIME/RICORRENTI

■ sì ■ no ■ NR



È la prima volta
che
si rivolge a
questa struttura?

Motivazioni della scelta



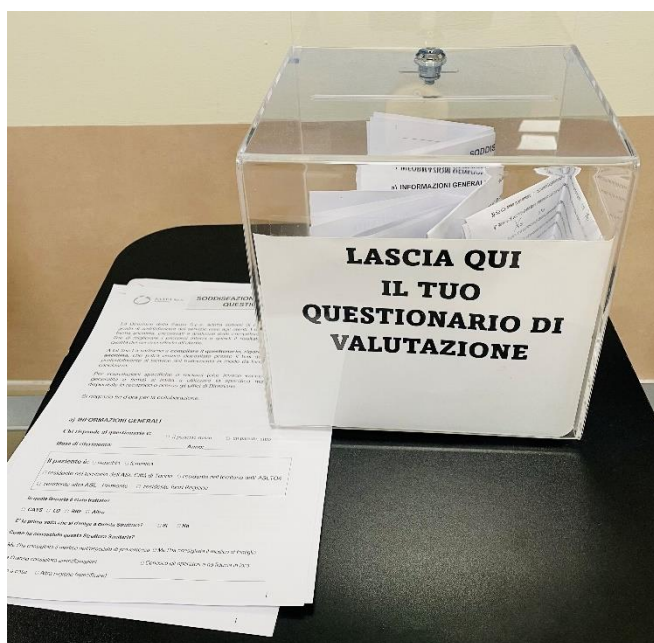
Come ha
conosciuto
questa
struttura
sanitaria?



b) Grado di soddisfazione per area

Il nucleo centrale dell'indagine è costituito da 26 domande su item specifici, raggruppate nelle aree sopra indicate (Comfort; Qualità della struttura e ambienti; Informazioni di servizio e qualità delle relazioni con gli utenti; Assistenza medica, infermieristica, riabilitativa).

Il campione delle risposte consta di 60 questionari compilati in maniera utile, depositati nel periodo 1° settembre 2023 – 31 maggio 2024. A tale data risultavano depositati altri 38 questionari, compilati in forma altamente incompleta o utilizzati come modulo di segnalazione, che non è stato possibile includere nell'analisi.



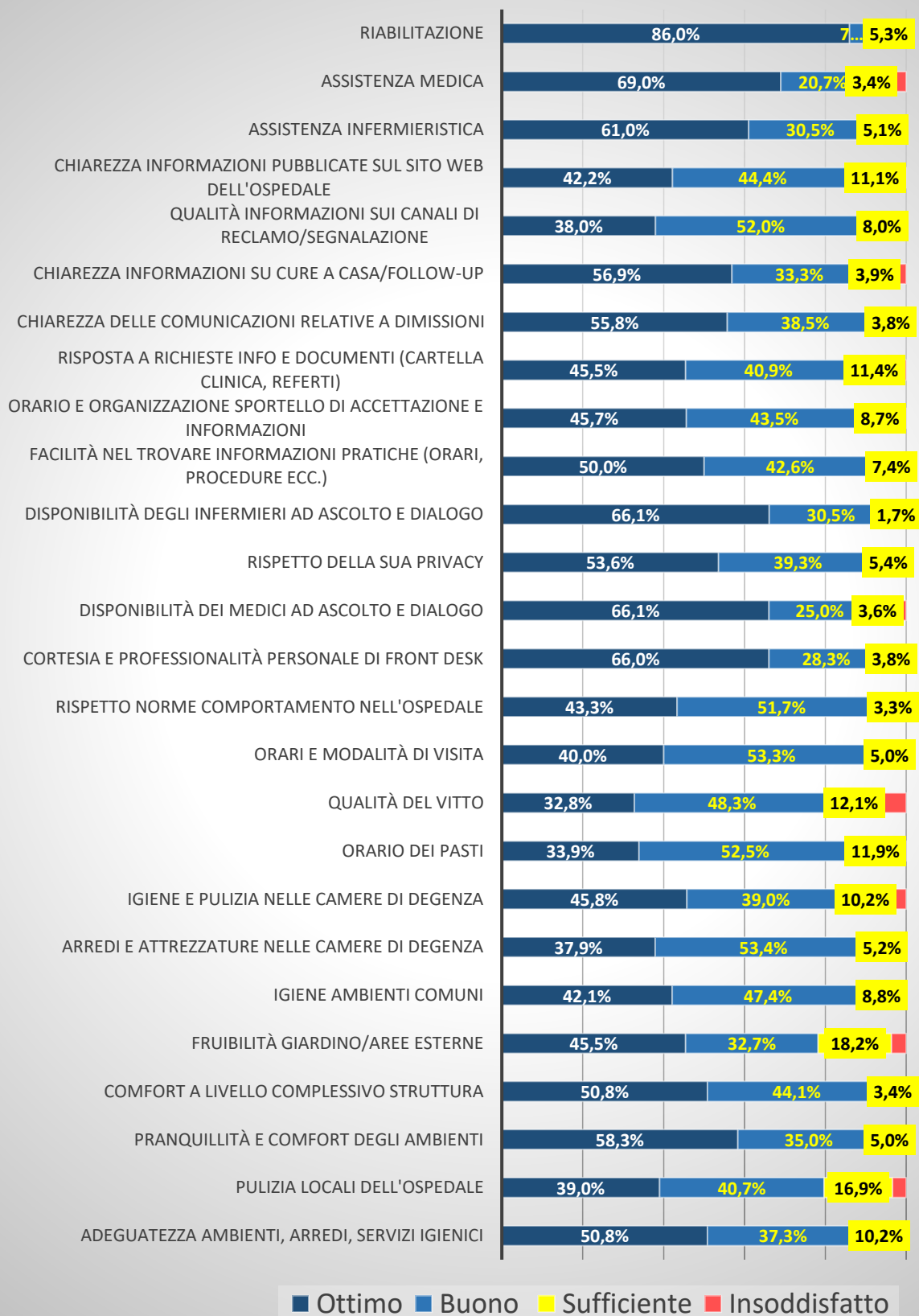
I risultati vengono presentati con un grafico a barre, che evidenzia il livello di soddisfazione nelle componenti: ottimo, buono, sufficiente, insoddisfatto. La modalità restituisce con immediatezza il livello complessivo di soddisfazione.

Si noti che i dati presentati in questa tabella sono al netto della quota “non risponde”.

Nella successiva tabella i dati vengono declinati in valori assoluti, per un'analisi più di dettaglio, includendo in questo caso le risposte bianche.



Valutazione qualità in % (tutte le aree)

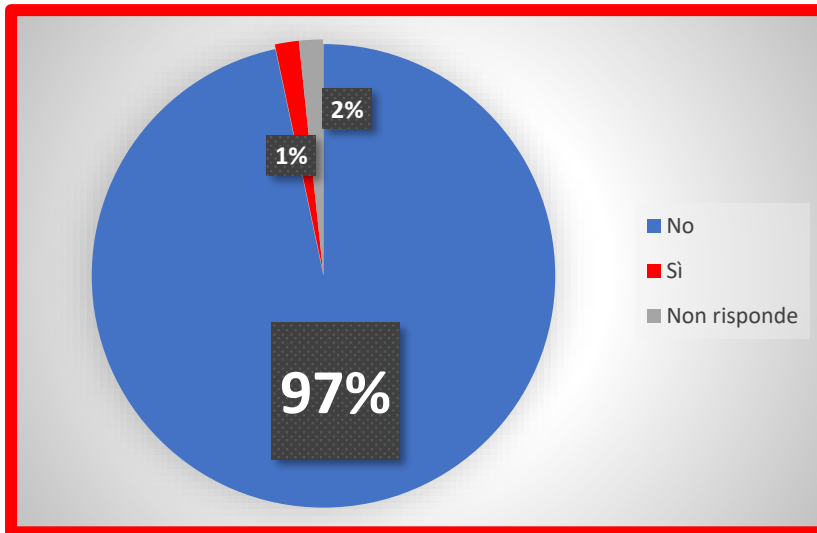


Valutazione qualità in valori assoluti (tutte le aree)

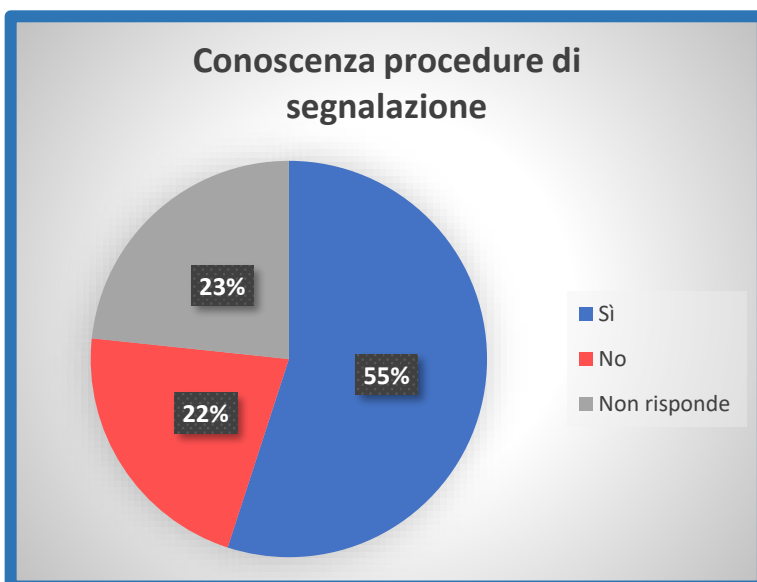
Sezione e area tematica	Insoddisfatto	Sufficiente	Buono	Ottimo	NR
Adeguatezza ambienti, arredi, servizi igienici	1	6	22	30	1
Pulizia locali dell'ospedale	2	10	24	23	1
Pranquillità e comfort degli ambienti	1	3	21	35	0
Comfort a livello complessivo struttura	1	2	26	30	1
Fruibilità giardino/aree esterne	2	10	18	25	5
Igiene ambienti comuni	1	5	27	24	3
Arredi e attrezzature nelle camere di degenza	2	3	31	22	2
Igiene e pulizia nelle camere di degenza	3	6	23	27	1
Orario dei pasti	1	7	31	20	1
Qualità del vitto	4	7	28	19	2
Orari e modalità di visita	1	3	32	24	0
Rispetto norme comportamento nell'ospedale	1	2	31	26	0
Cortesìa e professionalità personale di front desk	1	2	15	35	7
Disponibilità dei medici ad ascolto e dialogo	3	2	14	37	4
Rispetto della Sua privacy	1	3	22	30	4
Disponibilità degli infermieri ad ascolto e dialogo	1	1	18	39	1
Facilità nel trovare informazioni pratiche (orari, procedure ecc.)	0	4	23	27	6
Orario e organizzazione sportello di accettazione e informazioni	1	4	20	21	14
Risposta a richieste info e documenti (cartella clinica, referti)	1	5	18	20	16
Chiarezza delle comunicazioni relative a dimissioni	1	2	20	29	8
Chiarezza informazioni su cure a casa/follow-up	3	2	17	29	9
Qualità informazioni sui canali di reclamo/segnalazione	1	4	26	19	10
Chiarezza informazioni pubblicate sul sito web dell'ospedale	1	5	20	19	15
Assistenza infermieristica	2	3	18	36	1
Assistenza medica	4	2	12	40	2
Riabilitazione	1	3	4	49	3



c) Partecipazione e coinvolgimento degli utenti

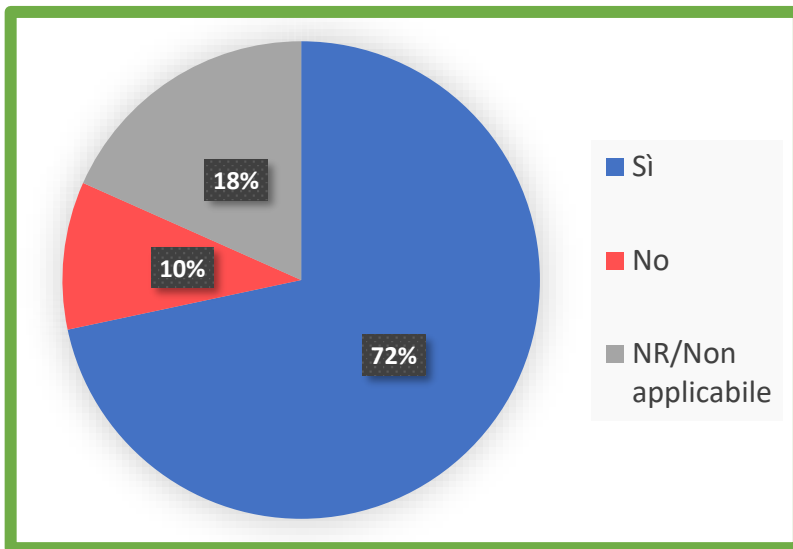


Ha mai inoltrato reclamo a questo ospedale?

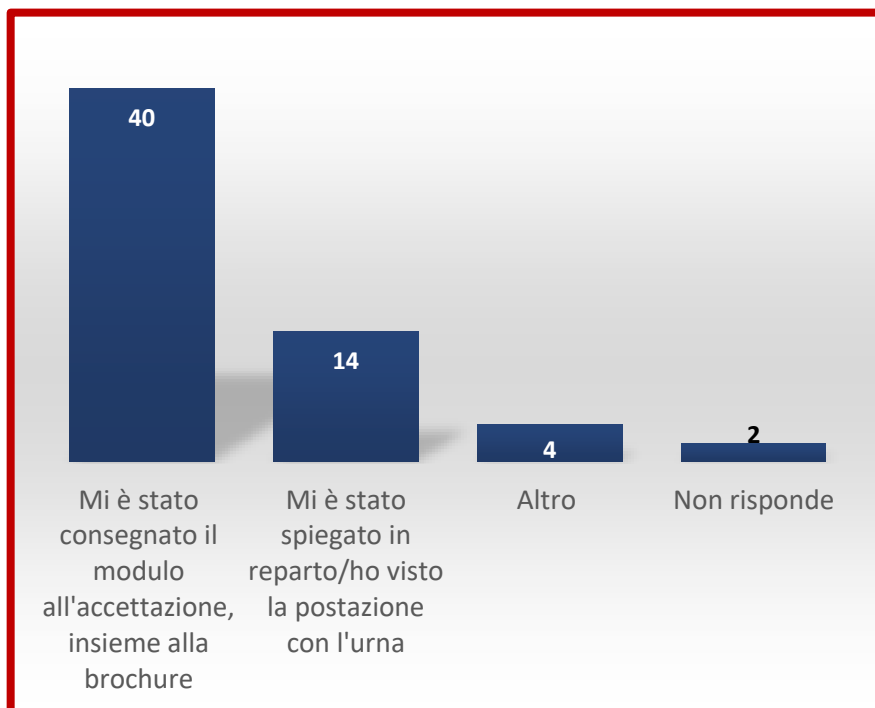


Se dovesse presentare un reclamo o una segnalazione, saprebbe come comportarsi?





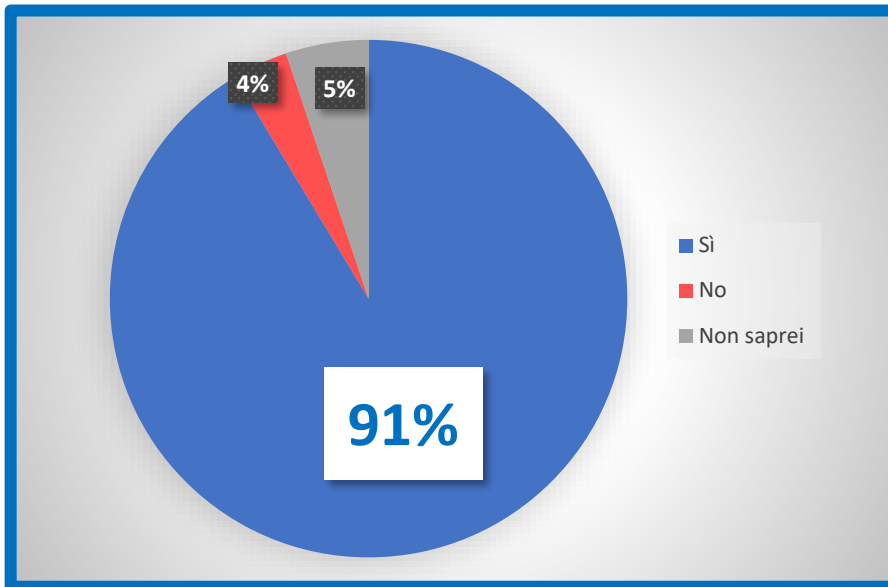
Ritiene di essere stato ben informato sui servizi a disposizione degli utenti e sulle iniziative dell'Ospedale?



Come è venuto a conoscenza della possibilità di esprimere il grado di soddisfazione per i servizi?



d) Valutazione finale



Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa struttura per le proprie cure?

Nel complesso, sulla base della Sua esperienza di trattamento presso questa struttura sanitaria, esprima il Suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

