

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI PAZIENTI RICOVERATI

**Ospedali di Arzignano, Lonigo, Montecchio M.
e Valdagno**

Analisi dei dati gennaio - giugno 2007

**Conferenza dei servizi
15 ottobre 2007**

INDICE

Introduzione	2
1. percentuale di compilazione	3
2. valutazioni medie per quesito	3
3. andamento mensile per quesito	4
4. note indicate nei questionari	5

INTRODUZIONE

Continua anche nel 2006 l'indagine sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati: uno strumento che rileva la percezione della qualità dei servizi ricevuti durante il ricovero.

L'indagine, iniziata nel marzo 2005, coinvolge tutti i reparti delle quattro strutture ospedaliere (Arzignano, Lonigo, Montecchio Maggiore e Valdagno) ad eccezione dei reparti di rianimazione e di psichiatria.

La distribuzione della scheda di rilevazione è effettuata dal personale di reparto. La restituzione della scheda compilata avviene tramite apposite cassette situate in ogni piano delle strutture ospedaliere. La raccolta è effettuata da personale incaricato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sulla base dell'esperienza maturata, nel 2007 è stata revisionata la scheda di rilevazione. Per ciascun aspetto oggetto d'indagine il paziente può esprimere un giudizio che va da "gravemente insufficiente", a cui è stato attribuito (ai fini statistici) il valore 1, a ottimo a cui è stato attribuito il valore 6.

1. PERCENTUALE DI COMPILAZIONE

% risposta = schede raccolte / pazienti ricoverati

% su raccolta = Questionari raccolti / Tot. pazienti ricoverati

ANNO 2005
marzo - dicembre

Schede raccolte 2005	Pazienti ricoverati 2005	% risposta
3971	20.979	18,9%

ANNO 2006
(questionari nulli n. 140)

Schede raccolte 2006	Pazienti ricoverati 2006	% risposta
4320	23.946	18%

ANNO 2007
gennaio – giugno

Schede raccolte gen – giu 2007	Pazienti ricoverati gen – giu 2007	% risposta
3167	12.458	25,4%

2. VALUTAZIONI MEDIE PER QUESITO

Valutazioni sulle cure sanitarie

Professionalità e competenza	5,60
Adeguatezza delle prestazioni ricevute	5,54

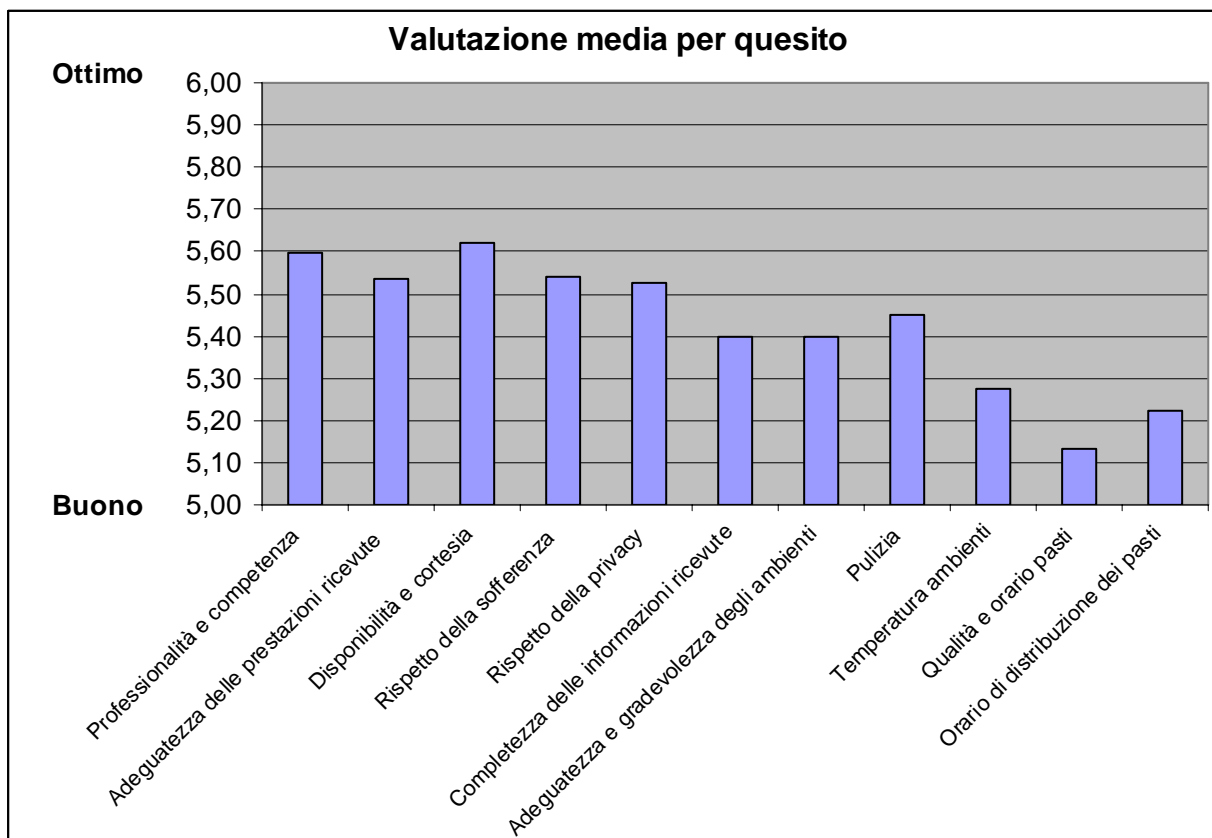
**Valutazione
massima:
OTTIMO = 6**

Valutazioni delle relazioni con gli operatori sanitari

Disponibilità e cortesia	5,62
Rispetto della sofferenza	5,54
Rispetto della privacy	5,52
Completezza delle informazioni ricevute	5,40

Valutazioni del comfort alberghiero

Adeguatezza e gradevolezza degli ambienti	5,40
Pulizia	5,45
Temperatura ambienti	5,27
Qualità dei pasti	5,13
Orario di distribuzione dei pasti	5,22



3. ANDAMENTO MENSILE PER QUESITO

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Valutazioni sulle cure sanitarie

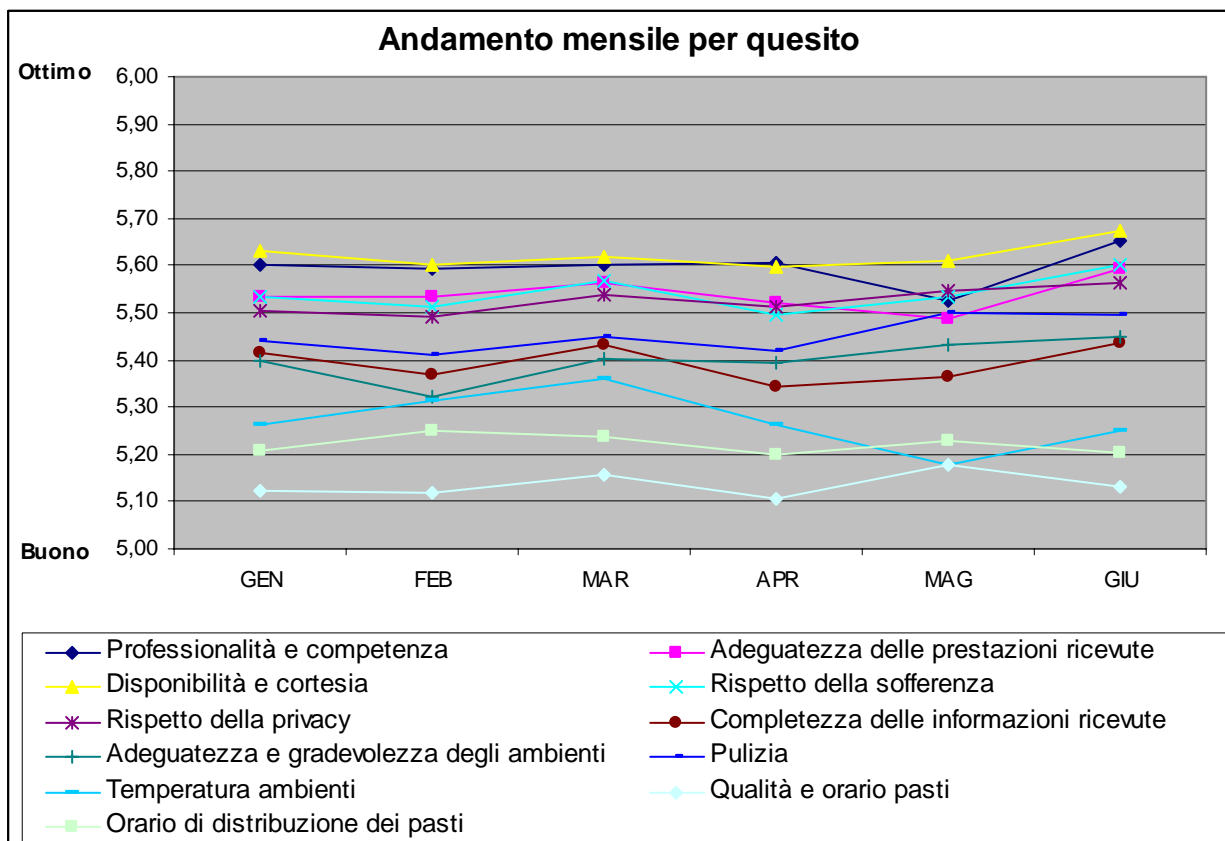
Professionalità e competenza	5,60	5,59	5,60	5,61	5,53	5,65
Adeguatezza delle prestazioni ricevute	5,53	5,53	5,56	5,52	5,49	5,59

Valutazioni delle relazioni con gli operatori sanitari

Disponibilità e cortesia	5,63	5,60	5,62	5,60	5,61	5,67
Rispetto della sofferenza	5,54	5,51	5,57	5,49	5,53	5,60
Rispetto della privacy	5,50	5,49	5,54	5,51	5,54	5,56
Completezza delle informazioni ricevute	5,42	5,37	5,43	5,34	5,37	5,44

Valutazioni del comfort alberghiero

Adeguatezza e gradevolezza degli ambienti	5,40	5,32	5,40	5,40	5,43	5,45
Pulizia	5,44	5,41	5,45	5,42	5,50	5,50
Temperatura ambienti	5,26	5,31	5,36	5,26	5,18	5,25
Qualità e orario pasti	5,12	5,12	5,16	5,11	5,18	5,13
Orario di distribuzione dei pasti	5,21	5,25	5,24	5,20	5,23	5,20



Valutazione media globale dei 6 mesi: 5,43

4. NOTE INDICATE NEI QUESTIONARI

Vengono di seguito presentate tre diverse classificazioni riguardanti le 566 note rilevate nei questionari.

GEN- GIU 2007		
Nota	Tot.	%
Nota positiva	47	8%
Nota negativa	302	53%
Proposta	163	29%
Segnalazione	6	1%
Ringraziamenti	48	9%
Tot.	566	100%

DATI 2007

Nota Positiva

Classe	Nota	Arzignano	Lonigo	Montecchio	Valdagno	Tot.
Asp. Burocratici amministrativi	Procedure interne		1			1
Asp. Professionali	Professionalità di tutto il personale	4		5	7	16
	Professionalità personale infermieristico	1	1	3	2	7
	Professionalità personale medico	1	1			2
Asp. Relazionali	Disponibilità di tutto il personale	4			8	12
	Disponibilità personale infermieristico			3	2	5
	Disponibilità personale medico	1				1
Struttura	Confortevolezza del reparto				1	1
	Decoro reparto				1	1
	Struttura ospedaliera				1	1
	Tot.	11	3	11	22	47

Nota Negativa

Classe	Nota	Arzignano	Lonigo	Montecchio	Valdagno	Tot.
Asp. Alberghieri	Disposizione posti letto utenti				1	1
	Orari distribuzione pasti	2	3	2	10	17
	Pulizia camera	3	2	1	2	8
	Qualità del cibo	5	2	5	3	15
	Quantità del cibo	1		3		4
	Rispetto orari visita ai degenti	2	1	1	1	5
	Rispetto silenzio notturno	4		1	4	9
	Servizio mensa	1				1
	Somministrazione pasti			2		2
	Temperatura ambiente	6	3	6	23	38
	Varietà del cibo	2				2
	Visite pazienti	1			1	2
Asp. Professionali	Carenza personale	1		2	2	5
	Carenza personale infermieristico				1	1
	Degenza breve		1			1
	Materiali e presidi medici	2		1	1	4
	Orario trasferimento in ambulanza	1				1
	Prestazioni clinico-sanitarie	1	1	1	2	5
	Professionalità di tutto il personale	2		1		3
	Professionalità personale infermieristico	6		5	8	19
	Professionalità personale medico	4		2	1	7
	Professionalità personale medico in P.S.				2	2
	Rispetto della privacy	1			3	4
Asp. Relazionali	Disponibilità personale infermieristico	1			1	2
	Indisponibilità di tutto il personale	2			4	6
	Indisponibilità personale ausiliario			4		4
	Indisponibilità personale infermieristico	4		2	2	8
Informazioni	Informazioni ai familiari			1		1
	Informazioni contraddittorie				1	1
	Informazioni insufficienti	6		5	4	15
	Segnaletica interna ospedale	1		1	1	3
Struttura	Accessibilità ospedale				2	2
	Accessibilità reparto		3		1	4
	Ampiezza camera		1			1

Struttura	Arredo bagno	1		1	4	6
	Arredo camera	5			1	6
	Arredo reparto	1			1	2
	Arredo sala d'aspetto / locale di soggiorno				1	1
	Attrezzatura reparto			2		2
	Confortevolezza reparto	1			2	3
	Edicola			1		1
	Luminosità notturna				4	4
	Manutenzione arredo			1		1
	Manutenzione attrezzatura	2	5		6	13
	Manutenzione struttura ospedaliera	2				2
	Manutenzione struttura reparto	4		1		5
	Posti auto			1	3	4
	Posti letto				2	2
	Reparto non completo	5			1	6
	Rumorosità ambiente	1		1	12	14
	Struttura ospedaliera		1			1
	Televisore			1		1
Tempi	Attese in P.S.			1		1
	Attese in Pronto Soccorso	1			1	2
	Attese per dimissione	2		3	1	6
	Attese per erogazione prestazioni	1		1	2	4
	Attese per intervento	1	1	1	4	7
	Attese per posto letto			2	1	3
	Attese per visite mediche in reparto			1	1	2
	Tot.	86	24	64	128	302

Proposta

Classe	Nota	Arzignano	Lonigo	Montecchio	Valdagno	Tot.
Asp. Alberghieri	Disposizione posti letto utenti	3				3
	Orari distribuzione pasti	1		1	4	6
	Orari visita ai degenti più ampi				1	1
	Orari visita ai degenti ridotti	1		1		2
	Orario coricamento a letto			1		1
	Qualità del cibo	1		2	1	4
	Quantità del cibo				1	1
	Rispetto silenzio	1				1
	Servizi aggiuntivi				1	1
	Somministrazione pasti	1		1	2	4
	Temperatura ambiente			1	1	2
	Varietà del cibo	4	1	1	1	7
	Visite pazienti	1				1
Asp. Burocratici amministrativi	Lettera dimissioni			1		1
	Procedure interne		1		1	2
Asp. Professionali	Carenza personale	1	1		1	3
	Carenza personale infermieristico				1	1
	Degenza breve				1	1
	Materiali e presidi medici	1		2	1	4
	Prestazioni clinico-sanitarie	1		1	4	6
Asp. Professionali	Professionalità personale medico				1	1
	Servizi aggiuntivi	1				1
Asp. Relazionali	Conoscenza lingua straniera	2				2

	Disponibilità di tutto il personale			1		1
	Disponibilità personale medico			1		1
Informazioni	Informazioni ai familiari			1		1
	Informazioni insufficienti				1	1
Struttura	Accessibilità reparto		1			1
	Arredo bagno	2			1	3
	Arredo camera	7	1	3	2	13
	Arredo reparto			1		1
	Attrezzatura reparto			1	1	2
	Bar				12	12
	Confortevolezza reparto	1	1	1		3
	Decoro camera	1				1
	Edicola	7		4	9	20
	Luminosità notturna	1				1
	Manutenzione struttura ospedaliera	1		1		2
	Mezzi	1				1
	Posti auto			1		1
	Posti letto				1	1
	Reparto non completo	4		2		6
	Sala operatoria	1	1		2	4
	Struttura ospedaliera	1			2	3
	Televisore	8	1	12	6	27
Tempi	Attese per dimissione	1				1
	Tot.	55	8	41	59	163

Segnalazione

Classe	Nota	Arzignano	Valdagno	Tot.
Asp. Alberghieri	Somministrazione pasti	2		2
Struttura	Arredo bagno		1	1
	Manutenzione struttura reparto	1		1
	Misura dei letti	1		1
	Posti letto		1	1
	Tot.	4	2	6

Ringraziamenti

Classe	Nota	Arzignano	Lonigo	Montecchio	Valdagno	Tot.
Asp. Professionali	Professionalità di tutto il personale	7	4	6	12	29
Asp. Relazionali	Disponibilità di tutto il personale	8	3	1	6	18
	Disponibilità personale medico				1	1
	Tot.	15	7	7	19	48