

SONDATA LA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI DEGLI OSPEDALI: OTTIMI I RISULTATI RAGGIUNTI!

Nel secondo semestre dello scorso 2005 la Struttura Complessa Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni Esterne, ha organizzato un'indagine sperimentale sul gradimento degli utenti rispetto ai servizi offerti dalla nostra Azienda.

Sono state coinvolte quasi tutte le Strutture aziendali: reparti di degenza, ambulatori ospedalieri e territoriali, laboratorio analisi e servizi di radiodiagnostica.

Il riscontro ottenuto è stato alto nonostante le difficoltà incontrate in qualche Struttura nella somministrazione del questionario, per cause imputabili a fattori logistici o alla tipologia di utenza (ad esempio le difficoltà di comprensione o di scrittura degli anziani, degli stranieri o di coloro che per patologia o disabilità hanno problemi a comunicare).

Hanno risposto compilando il questionario circa 18.000 utenti.

Complessivamente la percentuale di rispondenza ottenuta nei reparti di degenza dell'Azienda è più che soddisfacente: **78%**.

Il riscontro (questionari compilati*100/n. pazienti dimessi) ottenuto vede il Presidio Ospedaliero di Borgomanero con un picco del 81,30%, seguito dal P.O. di Arona con un 69,47% e da quello di Galliate con 49,82% (cfr tabella A).

Analisi condotta sui reparti di degenza

Si è iniziato ad analizzare i circa 1500 questionari raccolti nei reparti di degenza dei tre Presidi Ospedalieri Aziendali.

Oltre il 37% degli utenti ha un'età media superiore a 65 anni, coerentemente con il tipo di patologie maggiormente trattate nei reparti dei tre Presidi Ospedalieri; di conseguenza anche la scolarità media e la professione svolta subiscono l'influenza della fascia di età in cui si collocano i nostri utenti: troviamo infatti il 59% di soggetti in possesso di licenza elementare o media inferiore e solo il 4,77 con studi universitari mentre il 42% dei soggetti sono pensionati ed il 22% ha un rapporto di lavoro dipendente.

Per il 67% degli utenti si tratta di un ricovero programmato, in linea con la tipologia di attività svolta nei Presidi, mentre il 29% circa risulta essere un ricovero improvviso.

Ma cosa pensa e percepisce il malato delle prestazioni, sanitarie e non, che gli vengono offerte?

Buoni i risultati ottenuti su tutti i fronti.

Il trattamento alberghiero, in particolare ciò che riguarda la camera e la pulizia degli ambienti, è considerato "buono" o "ottimo" da più del 75% dei degenti dei tre Presidi Ospedalieri; l'aspetto relativo alla qualità del cibo trova utenti solo parzialmente soddisfatti: il 57% lo ritiene "buono" od "ottimo", il 18% non risponde, per il 19% è "sufficiente" ed il 5% lo giudica "insufficiente" (cfr. Tabella B).

Il Personale medico ed infermieristico hanno ottenuto in genere giudizi medio/alti nella relazione con il malato; infatti il 65% degli utenti li giudica "molto" cortesi ed attenti nei confronti del malato, il 27% "abbastanza" e solo un 1% circa li ritiene "poco o per niente" cortesi (cfr. Tabella C).

La soddisfazione rispetto alla professionalità degli Operatori, intesa come chiarezza e completezza di informazione e rispetto della propria intimità, risulta sempre abbastanza alta, gli utenti si ritengono infatti per circa il 45% "molto" soddisfatti ed "abbastanza" per circa il 40%, notiamo un 4% che ritiene le spiegazioni ricevute "poco" o "per niente" chiare e complete.

Gli utenti hanno inoltre dovuto attribuire un voto alla propria esperienza di ricovero e, nonostante si tratti di un'esperienza dolorosa, in quanto un ricovero è sempre sintomo di malattia, il voto medio ricevuto è stato di 8,26.

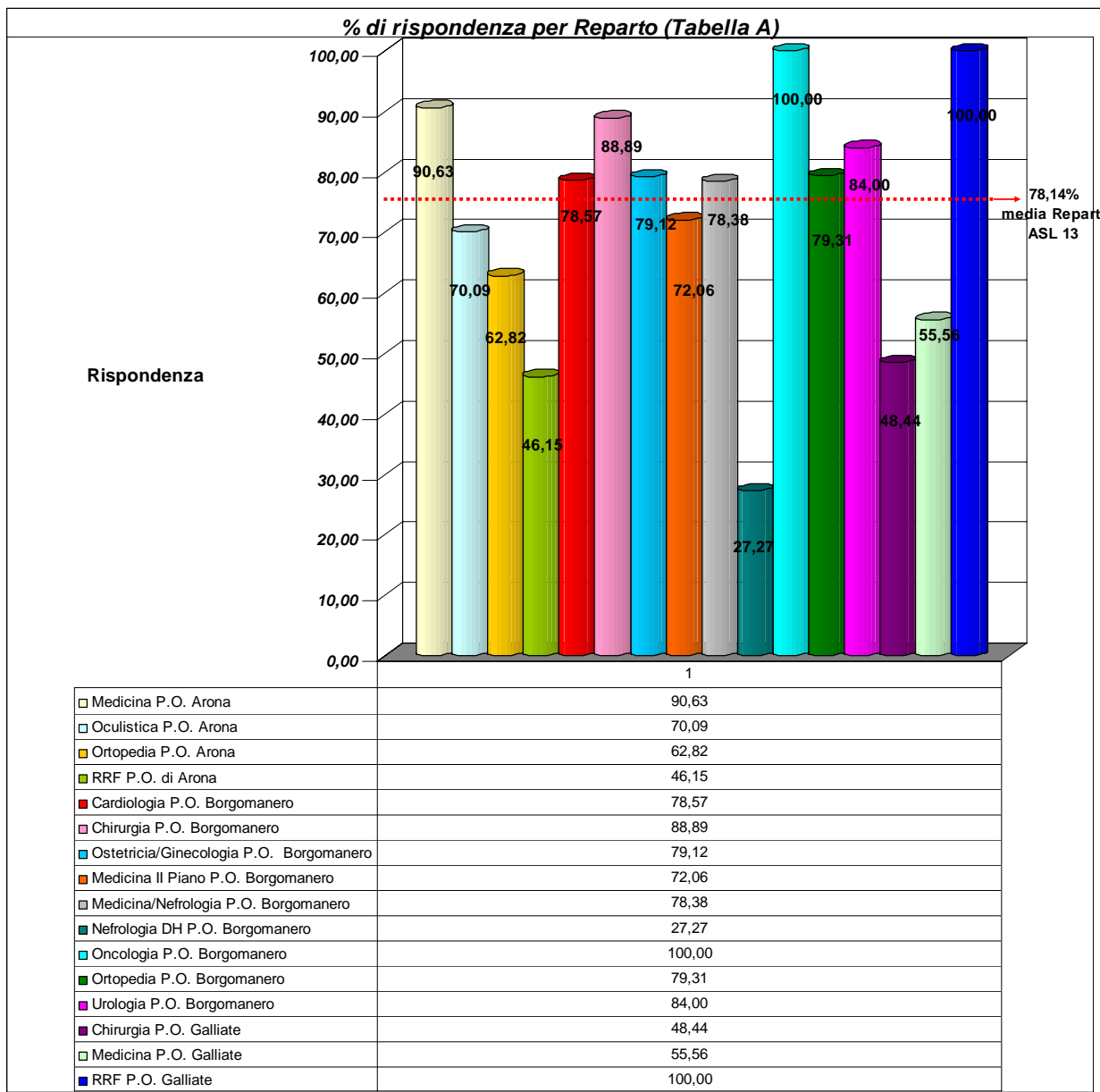
Un aspetto critico lo si è rilevato nella scarsa conoscenza sulle modalità con cui effettuare un reclamo, infatti il 58% degli utenti dichiara di non sapere a chi rivolgersi nel caso in cui volesse reclamare.

La descrizione si riferisce all'analisi effettuata su dati raccolti nei tre Ospedali ed assemblati.

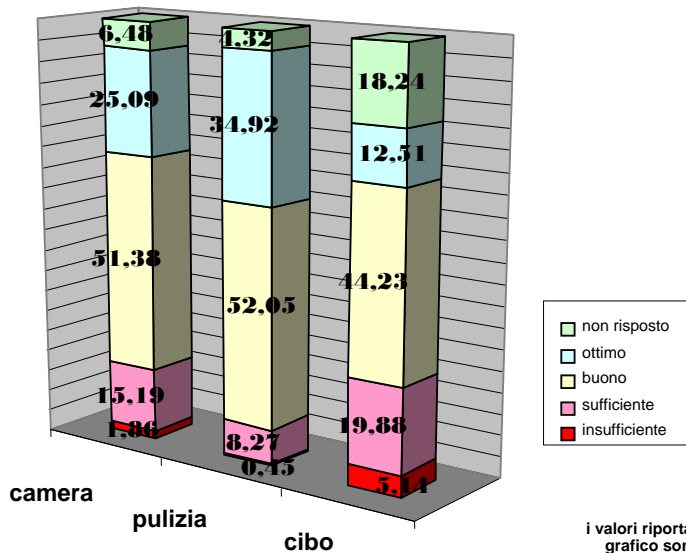
Se si distribuiscono in livelli i risultati ottenuti per i reparti di degenza, la percezione dell'utente si discosta leggermente dai risultati dell'analisi globale, notiamo ad esempio che in Ostetricia/Ginecologia, in Medicina (P.O. di Galliate) ed in Medicina 5° piano (P.O. di Borgomanero) la soddisfazione per *il comfort* delle camere cala, mentre il cibo nei reparti del Presidio di Galliate è considerato meno soddisfacente rispetto a Borgomanero ed Arona.

L'aspetto umano è molto apprezzato a Borgomanero in Oncologia e Cardiologia e ad Arona in Chirurgia e RRF; le difficoltà incontrate in qualche reparto e descritte in premessa hanno però inciso sui dati raccolti, che risultano disomogenei e non permettono un confronto tra le Strutture corretto dal punto di vista statistico. L'ASL 13 si può comunque ritenere soddisfatta per i risultati raggiunti, l'indagine condotta ha rilevato alcuni aspetti sui quali riflettere, ma nel complesso ciò che è emerso è da considerarsi positivo, soprattutto in

relazione anche al fatto che l'Azienda è stata una delle poche ad intraprendere un'indagine su così vasta scala, ad essere quindi disponibile a voler ascoltare ciò che il cittadino-utente pensa del suo operato, in una logica di miglioramento qualitativo dei servizi offerti, utilizzando, aspetto da non sottovalutare, risorse umane e materiali per poter organizzare e realizzare tale sondaggio.



Trattamento Alberghiero (Tabella B)



Assistenza Sanitaria (Tabella C)

