



## **INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA**

**Report di sintesi anno 2023**

Elaborazione ed interpretazione dati Dott.ssa Valentina Olivieri – UOSD QuArC

## Introduzione

La rilevazione della qualità percepita, con lo sviluppo di un sistema di valutazione delle performance all'interno delle aziende sanitarie, è uno strumento che seppur basato su esperienze soggettive, fornisce dati utili per la conoscenza e l'analisi dei bisogni degli utenti che utilizzano il nostro sistema sanitario con la finalità di avere una conoscenza finalizzata alla pianificazione di interventi migliorativi mirati. Per questo è stato ideato e somministrato un questionario mirato ad indagare il livello di gradimento dell'assistenza e dei servizi erogati dall'Istituto Regina Elena e dall'Istituto San Gallicano agli utenti/pazienti.

Il coinvolgimento dei cittadini ai processi di cura ed alla qualità dei servizi offerti aumentano la fiducia verso l'organizzazione sanitaria con strumenti mirati, in grado di rilevare, con specifici indicatori, il grado di soddisfazione dei cittadini, con l'obiettivo di favorire azioni di miglioramento delle prestazioni e dei servizi e monitorare il grado di soddisfazione degli utenti per evidenziare eventuali criticità.

E' stato effettuato, da settembre 2023 al 31 dicembre 2023, il monitoraggio della qualità percepita degli utenti/pazienti negli ambulatori, Day Surgery, Ambulatori di Dermatologia ISG, Ambulatorio di Allergologia ISG, Ambulatorio di Oncologia ISG, Attesa 5 e 6, Servizio di Gastroenterologia e Servizio di Psicologia e nelle unità operative di Urologia, Ortopedia, Oncologia I e II, Chirurgia Toracica dell'Istituto Regina Elena e nell'Istituto Dermatologico San Gallicano di Roma, attraverso la somministrazione di un questionario strutturato a risposte chiuse.

I questionari sono stati suddivisi in due modulistiche adattati per il tipo di utenza: per i pazienti in regime di ricovero ospedaliero e per pazienti afferenti ai servizi ambulatoriali.

Nella copertina del questionario c'è una breve nota introduttiva con descritta la finalità dell'indagine e le indicazioni sulla modalità di compilazione, la compilazione è anonima e ciò consente agli utenti di esprimere con minor condizionamenti la propria opinione.

La prima parte del questionario riguarda gli aspetti anagrafici e conoscitivi dell'utente rispondente come: il sesso, la nazionalità, la residenza l'età, il titolo di studio, il tipo di servizio di cui stà usufruendo, il reparto, se primo accesso o successivo e le motivazioni che hanno mosso l'utente nella scelta della struttura ospedaliera.

Nella seconda parte sono raggruppate le domande in 10 macroaree:

1. Facilità di accesso all'Istituto
2. Facilità ad orientarsi all'interno dell'Istituto
3. Condizioni degli ambienti della struttura
4. Accoglienza del Servizio
5. Informazioni ricevute in merito al percorso di cura da sottoporre
6. Professionalità del Personale medico

7. Professionalità del Personale sanitario
8. Servizi offerti dall'Istituto
9. Servizi reparti degenza

Nella parte finale sono stati individuati la soddisfazione complessiva ed eventuali miglioramenti da apportare.

Tutte le risposte agli items descritti sono state misurate attraverso una scala Likert a 5 livelli di soddisfazione: scarso, discreto, buono, molto buono ed eccellente.

Nella parte finale si chiede al paziente se è a conoscenza dei percorsi di cura e se sì, quali.

Il questionario si conclude con una domanda aperta, in cui si chiede agli intervistati gli eventuali interventi che secondo loro hanno una urgenza di essere rivisti.

### **Elaborazione ed interpretazione dei dati**

#### **PRIMA PARTE: aspetti anagrafici e conoscitivi dell'utente**

I questionari analizzati sono stati in totale 254, n. 154 compilati dai pazienti in regime di ricovero e n. 100 per i pazienti afferenti ai servizi ambulatoriali, la somministrazione è avvenuta nel corso del 2023 e la raccolta nei primi mesi del 2024.

Sono stati distribuiti presso e reparti e servizi interessati due modelli di questionario rispettivamente per i reparti di degenza e per i servizi ambulatoriali diversi per i rispettivi utenti.

Dai dati analizzati si riscontra dal grafico 1.1 e 1.2 relativamente ai ricoveri che il 91% della popolazione rispondente è un paziente in cura presso la struttura mentre il 9% invece è un parente o un accompagnatore. Mentre per gli ambulatori l'86% della popolazione rispondente è il paziente stesso e il 14% è parente o accompagnatore.

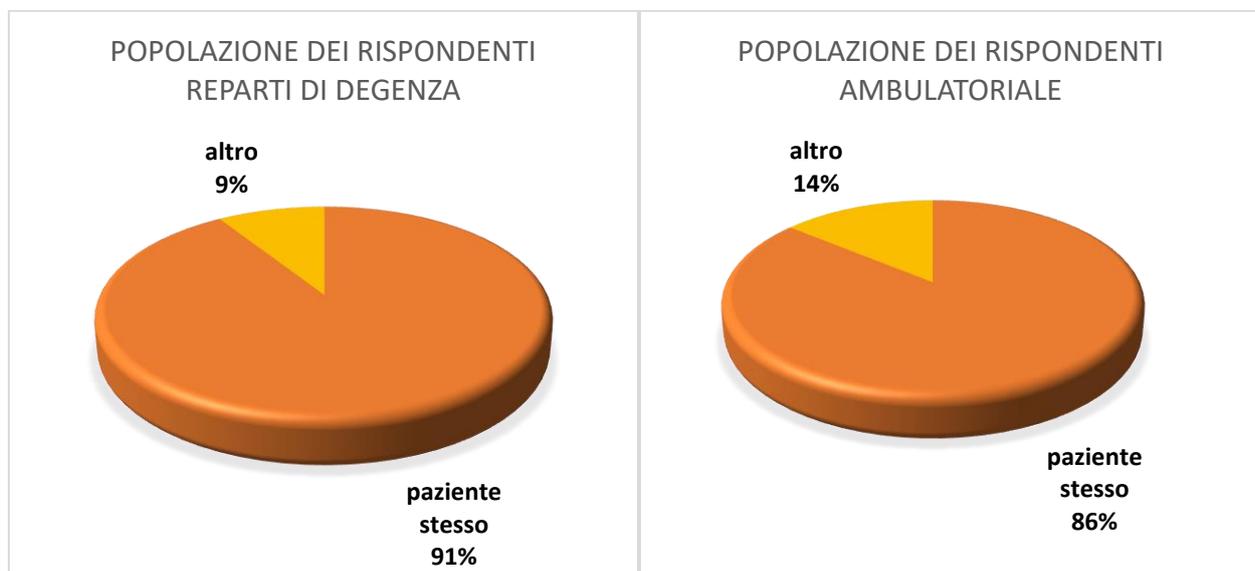


Grafico 1.1

Grafico 1.2

Il numero dei rispondenti nei reparti di degenza per genere è per il 54% maschile e per il 46% femminile con un notevole incremento verso il genere maschile di cui lo scorso anno avevamo soltanto un 32% di rispondenti mentre ora ha addirittura superato il genere opposto (grafico 1.3) per gli utenti ambulatoriali abbiamo una sovrapposizione dei dati con quelli dello scorso anno in cui il 60% dei rispondenti è di genere femminile (grafico 1.4).

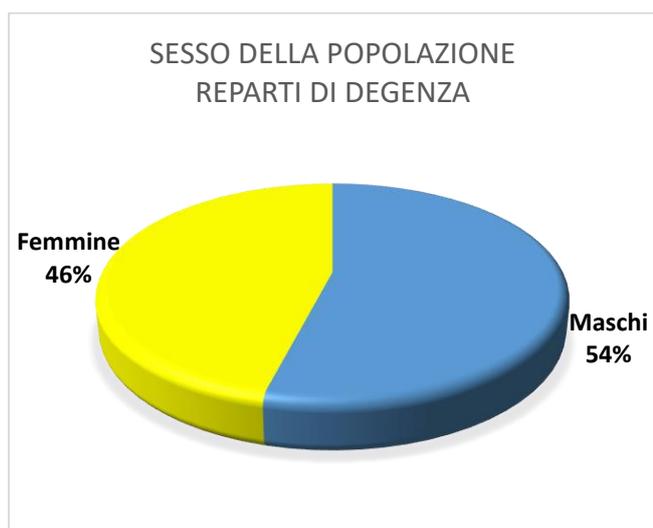


Grafico 1.3



Grafico 1.4

La fascia d'età prevalente (Grafici 1.5 e 1.6) è quella di età compresa tra 51 e 70 anni sia per la popolazione ambulatoriale sia per quella a regime di ricovero (45% per i pazienti degenti e 44% per i pazienti in regime ambulatoriale) seguita dalla fascia over 70 per le degenze e tra i 21 ed i 50 anni per gli ambulatori. Alta la categoria delle non risposte per entrambe le categorie di utenti, 21% e 20%.

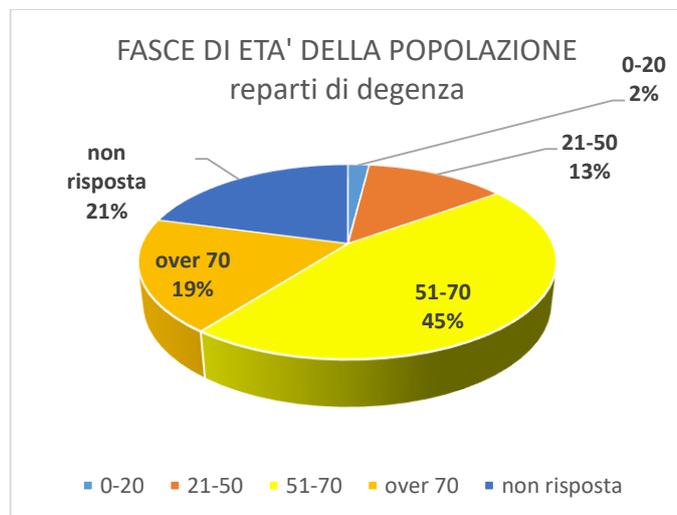


Grafico 1.5

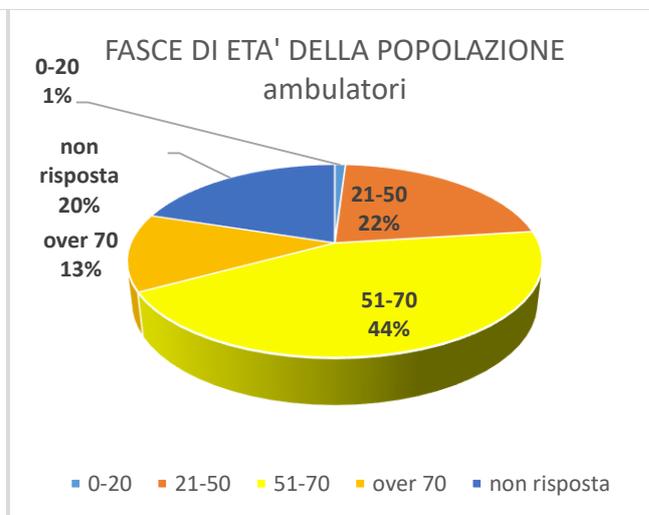


Grafico 1.6

Il livello di istruzione della popolazione rispondente è risultato: (grafici 1.7 e 1.8), rispettivamente per la popolazione ricoverata: 42% diplomato, 32% con un livello di istruzione elementare o medie inferiori, il 19% laureato e l'7% non ha dato risposta; per la popolazione ambulatoriale abbiamo un 47% diplomato, 27% con laurea a seguire un 24% con licenza elementare o medie inferiori seguita da un 2% che non ha dato risposta; il 92% degli utenti ricoverati ha nazionalità italiana (grafico 1.9) gli stranieri risultano essere soltanto il 2% così come è un 6% la popolazione che non ha dato risposta, per la popolazione ambulatoriale abbiamo un 93% di utenti che ha usufruito degli ambulatori italiani seguita da un 2% di utenti stranieri e di un 5% che non ha dato risposta, il 56% dei pazienti in regime di ricovero è residente dentro il Comune di Roma contro un 29% nella Regione, l' 1% fuori della Regione Lazio e un 14% non ha dato risposta. (grafico 2.1 e 2.2).

Per gli accessi ambulatoriali il 75% degli usufruenti è residente dentro il comune di Roma, mentre nella Regione Lazio il 19% , a seguire un 1% fuori regione e un 5% non ha dato risposta.

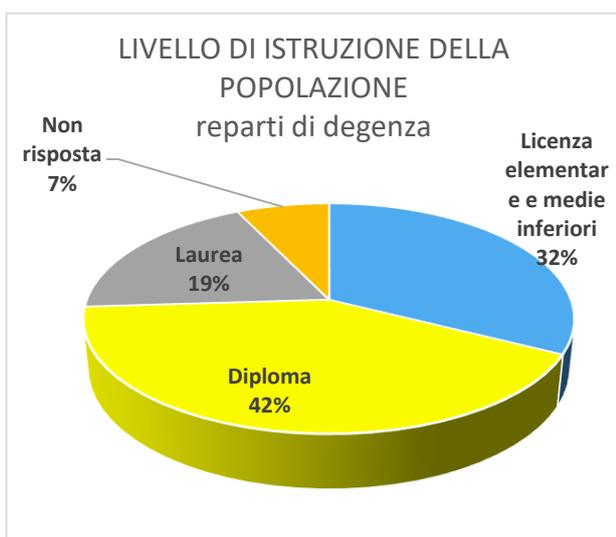


Grafico 1.7

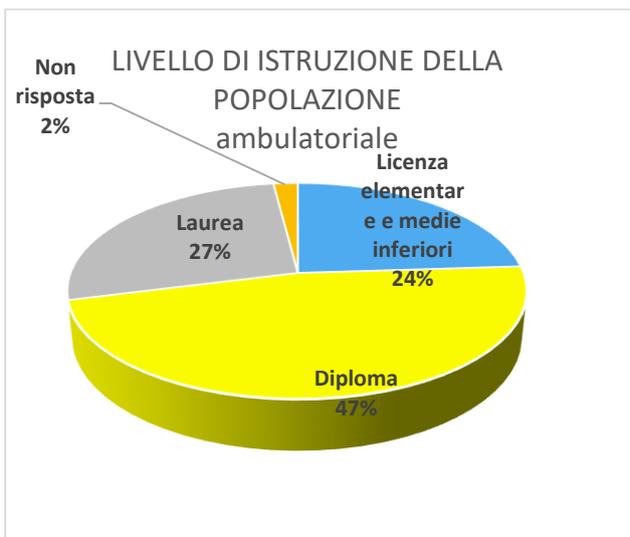


Grafico 1.8



Grafico 1.9



Grafico 2



Grafico 2.1

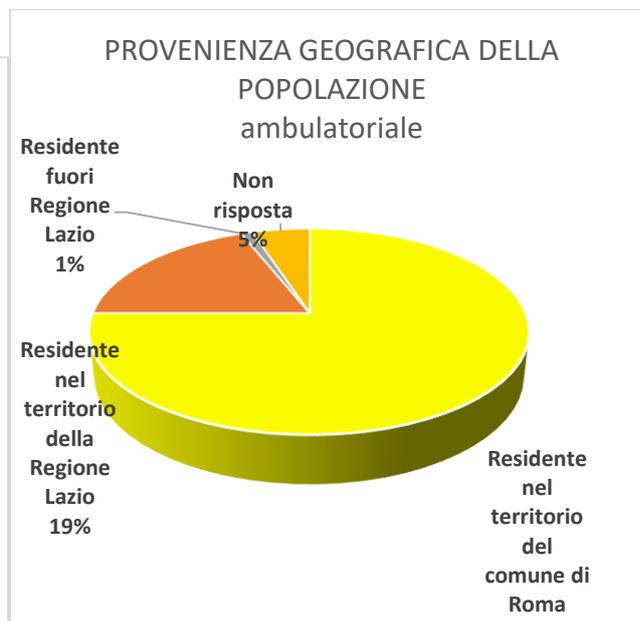


Grafico 2.2

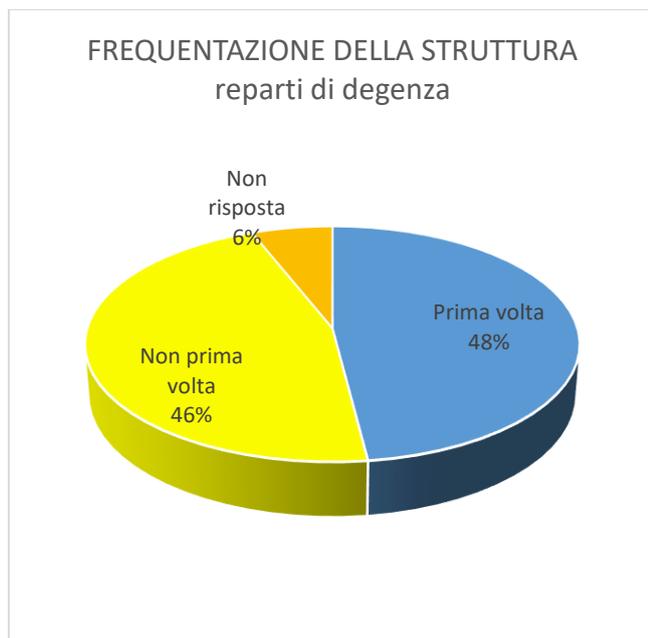


Grafico 2.3

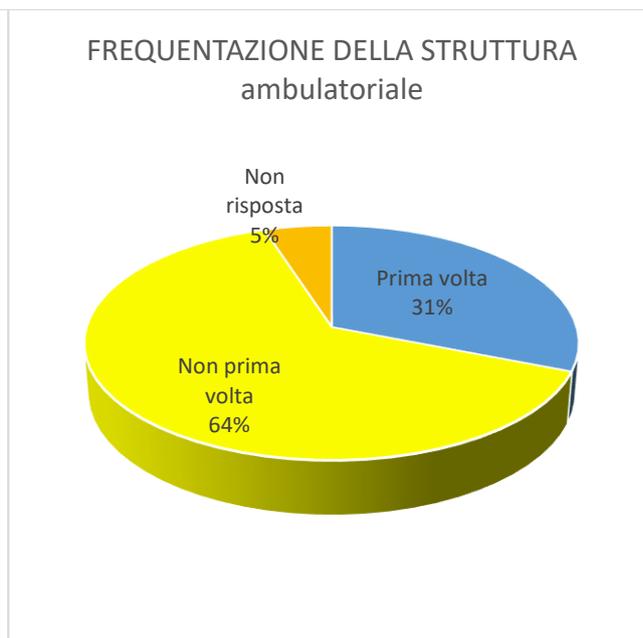


Grafico 2.4

E' stato indagato, tra le domande di ordine generale, il canale in cui l'utente è venuto in contatto con la struttura ospedaliera e, se l'intervistato fosse al primo contatto con l'Istituto.

Si evince dai grafici (2.3 e 2.4) che il 48% degli intervistati si è rivolto alla struttura per la prima volta mentre il 46% ha dichiarato di essere già paziente, per i pazienti ospitati nei reparti di degenza mentre per gli accessi in ambulatorio l'31% è alla sua prima esperienza in IFO contro un 64% di utenti che hanno avuto altri accessi.

Nell'indagine sulla motivazione della scelta della struttura (grafico 2.5 e 2.6) la risposta prevalente è stata che è il centro di riferimento della patologia dei pazienti degenti intervistati, a seguire consigliato da amici e parenti, perché è un centro di eccellenza e conoscenza e fiducia negli operatori.

Per l'utente ambulatoriale la prima motivazione è sovrapponibile alla precedente, è il centro di riferimento per patologia, a seguire perché consigliata da amici e familiari, perché è un centro di eccellenza e per la conoscenza e la fiducia verso gli operatori.



Grafico 2.5

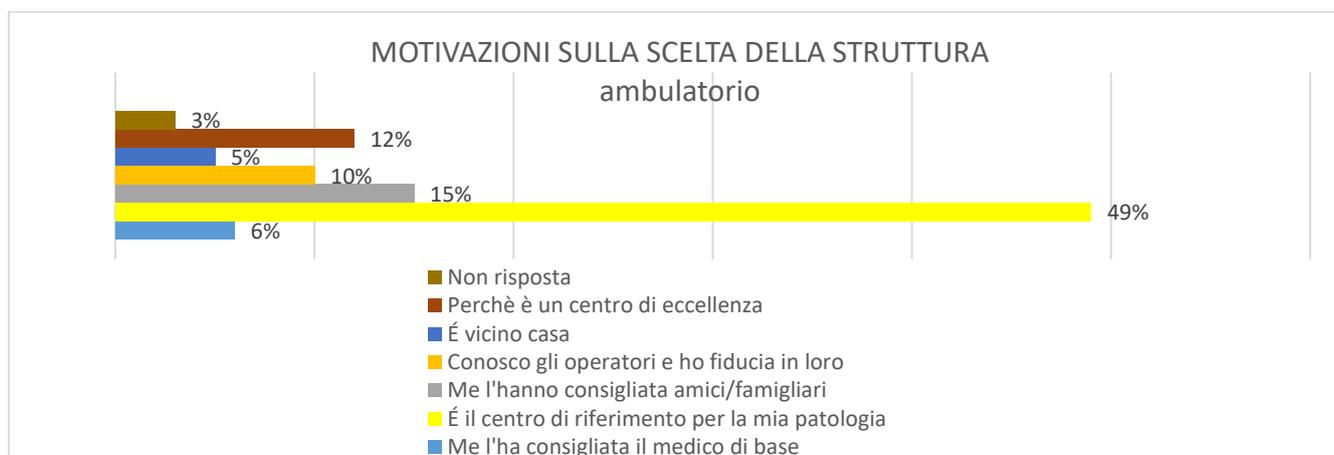


Grafico 2.6

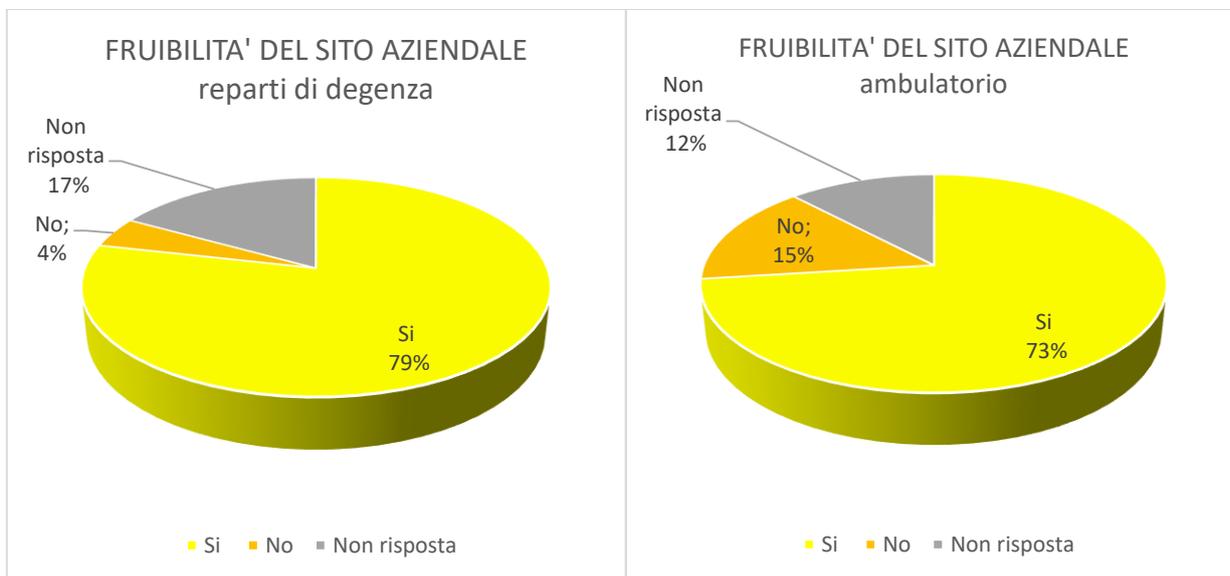


Grafico 2.7

Grafico 2.8

In riferimento alla facilità di fruizione del sito aziendale il 79% dei pazienti degenti ha gradito il sito, così come il 73% di pazienti ambulatoriali, il 4% e il 15% di pazienti rispettivamente degenti ed ambulatoriali ritiene che il sito non sia facilmente fruibile, in entrambi i casi alla richiesta sul “come lo migliorerebbe” nessuna risposta da entrambe le tipologie di pazienti è pervenuta, mentre abbiamo un 17% e un 12% di non risposta per entrambe le categorie.

## **PARTE SECONDA**

### **1. FACILITA' DI ACCESSO ALL'ISTITUTO**

Nella prima macroarea, nella seconda parte del questionario si valuta il gradimento riferito alla **facilità di accesso all'Istituto** con 4 item ed i corrispondenti grafici relativi alla: visibilità della segnaletica esterna alla struttura, ai mezzi di trasporto, al parcheggio e all'usufruibilità delle barriere architettoniche.

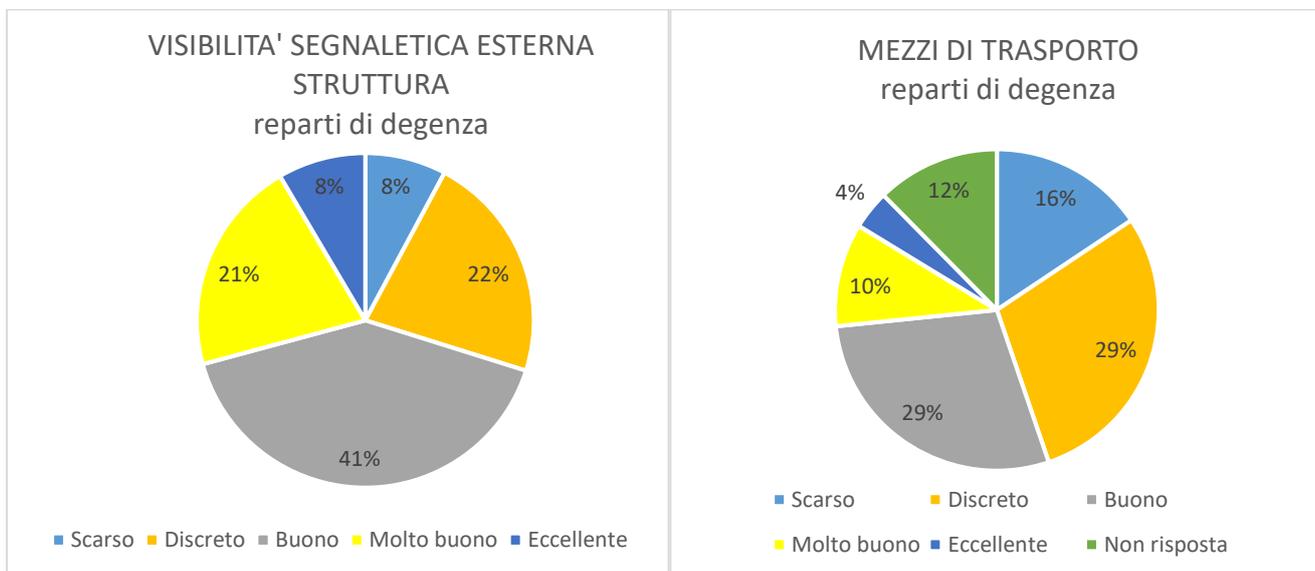


Grafico 2.9

Grafico3.0

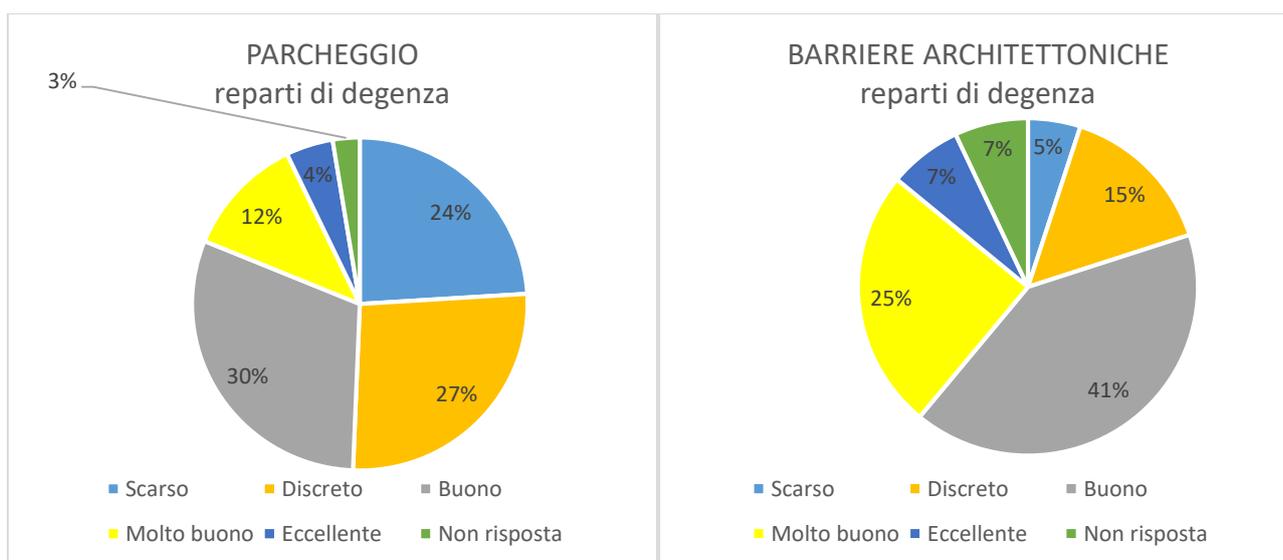


Grafico 3.1

Grafico 3.2

### REPARTI DI DEGENZA

Il 41% dei rispondenti valuta buona la visibilità di segnaletica esterna della struttura ospedaliera, un 22% discreto, un 21% molto buono e un 8% eccellente in riferimento al gradimento dei mezzi di trasporto il 29% lo valuta buono, un altro 29% valuta discreto il collegamento con l'ospedale, un 16% eccellente e un 12% non ha risposto, molto probabilmente c'è una discreta fascia di popolazione che usufruisce di mezzi propri per giungere in ospedale.

Per gli utenti che usufruiscono di propri mezzi di trasporto, il terzo item relativo al parcheggio evidenzia una percentuale degna di nota del 30% che valuta tale servizio buono, un 27% discreto, seguito da un 24% eccellente e un 12% molto buono, nel quarto e ultimo item della prima macroarea, riferito alle

barriere architettoniche poste all'interno dell'Istituto, abbiamo una percentuale del 41% che le valuta buone, il 25% molto buone e il 15% discrete.

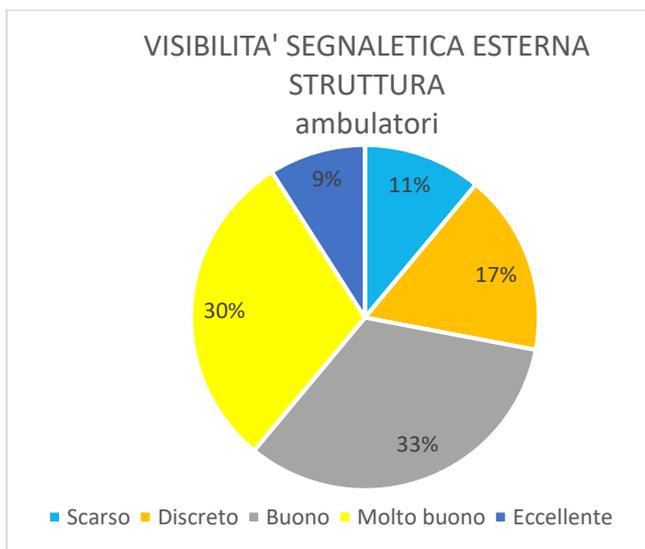


Grafico 3.3

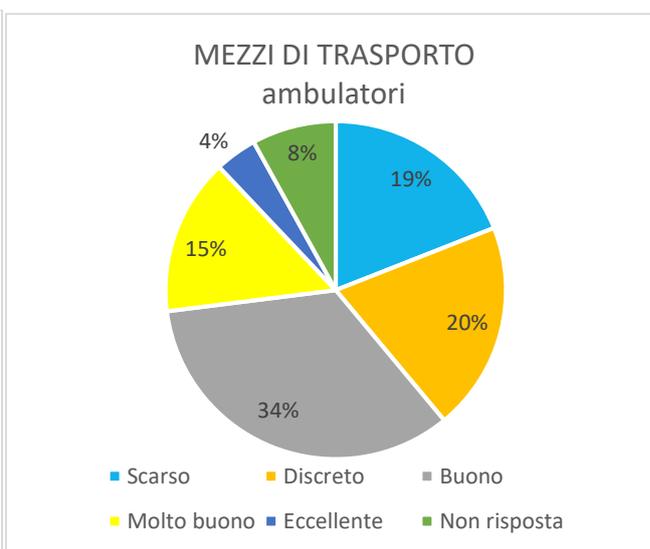


Grafico 3.4

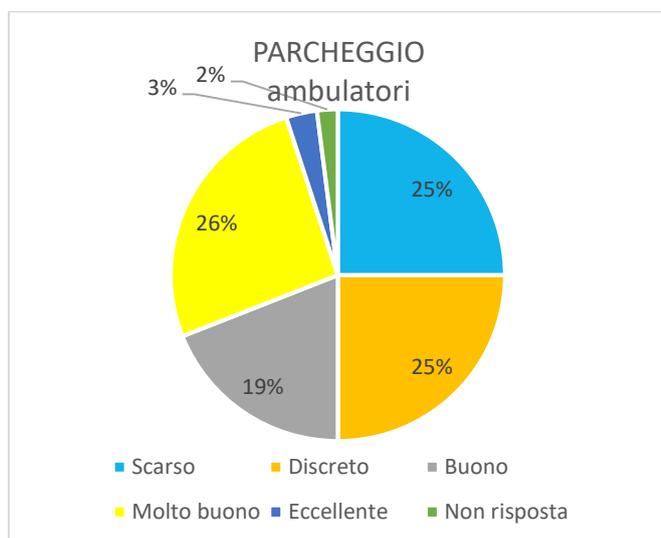


Grafico 3.5

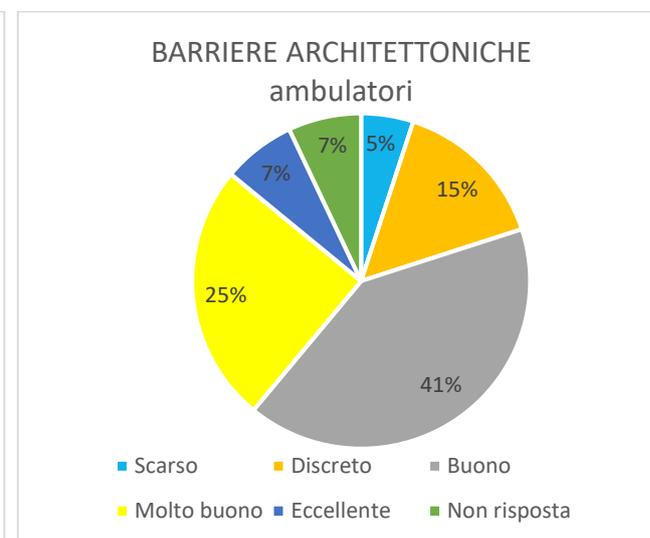


Grafico 3.6

## SERVIZI AMBULATORIALI

Per gli utenti ambulatoriali, il 33% dei rispondenti valuta buona la visibilità di segnaletica esterna della struttura ospedaliera, un 30% molto buono, un 17% discreto e un 11% scarsa, in riferimento al gradimento dei mezzi di trasporto il 34% valuta buono il collegamento con l'ospedale un 20% discreto, un 19% scarso a seguire un 15% molto buono.

Per gli utenti che usufruiscono di propri mezzi di trasporto, il terzo item relativo al parcheggio evidenzia anche qui una pari percentuale del 26% che ritiene il parcheggio molto buono, il 25% discreto e scarso e un 19% buono, il giudizio nel quarto e ultimo item della prima macroarea, riferito alle barriere architettoniche poste all'interno dell'Istituto, abbiamo una percentuale 41% che valuta con un buono le barriere architettoniche poste all'interno dell'Istituto, il 25% molto buone a seguire un 15% discrete e un 7% eccellenti.

## 2. FACILITA' AD ORIENTARSI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO

Nella seconda macroarea, sull'orientamento all'interno dell'Istituto è stato chiesto ai pazienti, grafico 3.7, di valutare la **facilità ad orientarsi all'interno dell'ospedale**, nel particolare gli intervistati della popolazione interna ai reparti di degenza sono stati invitati ad esprimere un giudizio di gradimento riguardo: visibilità della segnaletica interna alla struttura, 34% buono, 26% molto buono, 25% discreto il 10% scarso e il 5% eccellente, un 32% buono, 27% discreto, una percentuale del 23% molto buono, un 10% scarso e una percentuale del 5% con eccellente, ha rilevato la chiarezza dei percorsi interni, la presenza di punti di informazione, 36% buono, 26% molto buono, 21% discreto, 11% eccellente e un 4% ha ritenuto scarsa la presenza di tali punti.

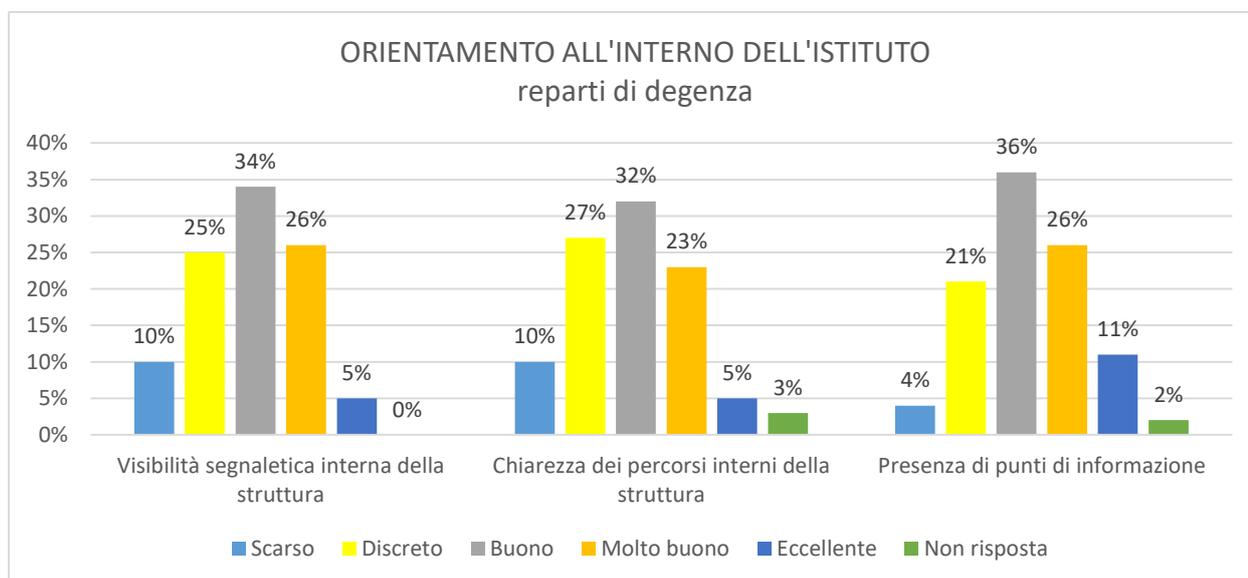


Grafico 3.7

Gli intervistati afferenti ai servizi ambulatoriali invitati ad esprimere un giudizio di gradimento riguardo: visibilità della segnaletica interna alla struttura, ( 34% buono, 25% molto buono, 24% discreto e il 11% scarso e un 5% eccellente), chiarezza dei percorsi interni della struttura ( 35% buono, 24% e 25% molto buono e discreto, 10% scarso, a seguire un 5% eccellente), la presenza di punti di informazione per il 36% di utenza buono, 29% molto buono, 20% discreto 11 % eccellente e un 4% ha ritenuto scarsa la presenza di punti di informazione.

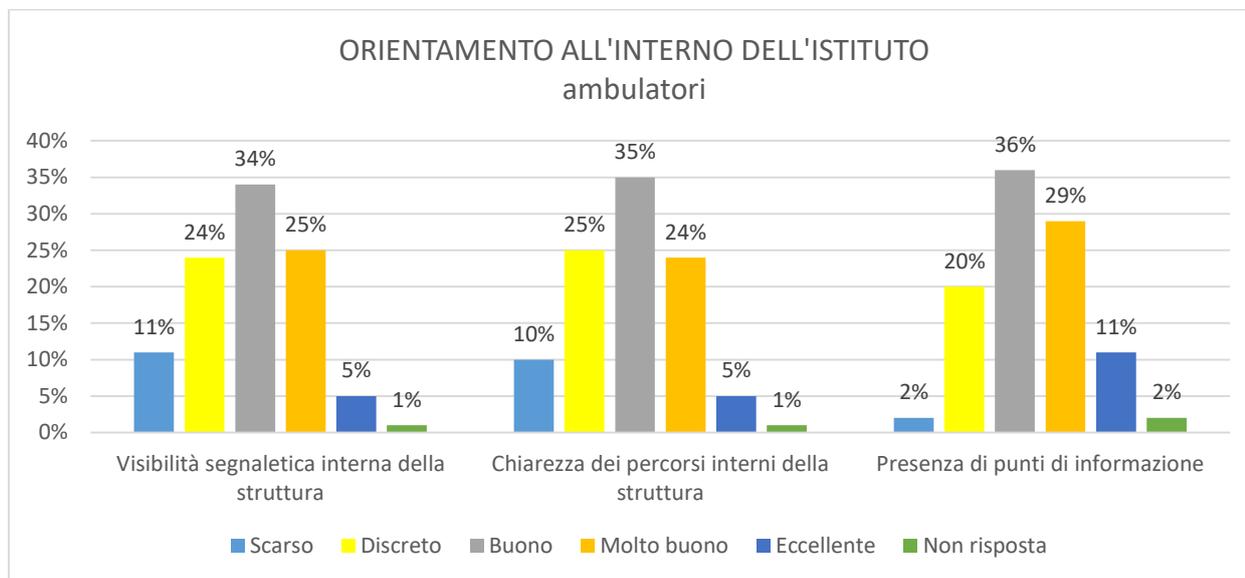


Grafico 3.8

### 3. CONDIZIONI DEGLI AMBIENTI DELLA STRUTTURA

Nella terza macroarea si analizza la qualità percepita degli **ambienti ospedalieri interni alla struttura**, i degenti in ricovero ospedaliero, come anche nel precedente questionario 2022, esprimono pareri favorevoli per pulizia e igiene degli ambienti (grafico 3.9) in cui il 33% degli intervistati ha espresso un giudizio molto buono, il 38% buono, un 17% discreto e un 9% eccellente, in riferimento all' adeguatezza degli ambienti e dei servizi igienici, il 42% buono, il 31% molto buono, il 16% discreto e il 7% eccellente, per la tranquillità e confort degli ambienti, 44% buono, 32% molto buono, il 13% eccellente e l'8% discreto, la temperatura degli ambienti è stata considerata per il 44% buona, 32% molto buona, il 12% discreta e l'8% eccellente, in merito alla riservatezza degli ambienti il 40% buono, il 29% molto buono, il 10% discreto, seguito da un 17% con una valutazione eccellente.

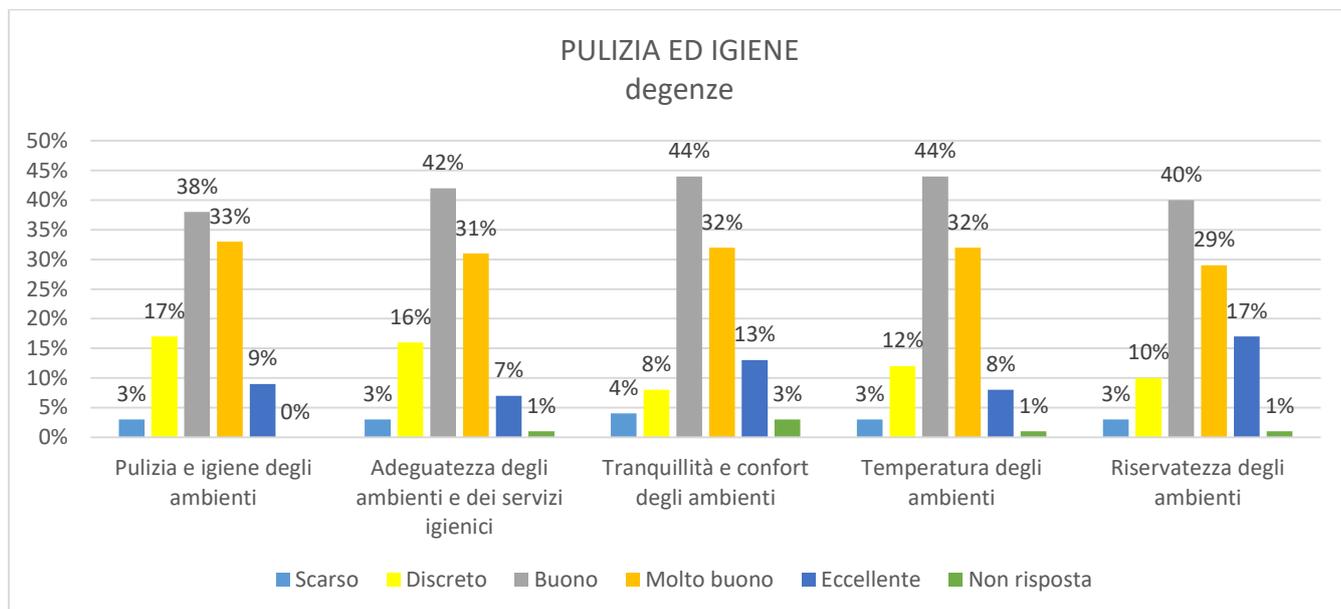


Grafico 3.9

Gli utenti ambulatoriali esprimono pareri favorevoli per pulizia e igiene degli ambienti (grafico 4) in cui il 40% degli intervistati ha espresso un giudizio molto buono, il 35% buono, un 13% discreto e un 9% eccellente, in riferimento all' adeguatezza degli ambienti e dei servizi igienici , il 45% buono, il 20% molto buono, il 12% discreto e il 10% eccellente e un 10% non ha dato risposta, per la tranquillità e confort degli ambienti, il 35% buono, 37% molto buono, 14% eccellente e l'11% discreto, la temperatura degli ambienti è stata considerata per il 39% buona, 35% molto buona, il 12% eccellente e l'8% discreta, in merito alla riservatezza degli ambienti il 37% buono, il 34% molto buono, il 12% eccellente e l'11% discreto.

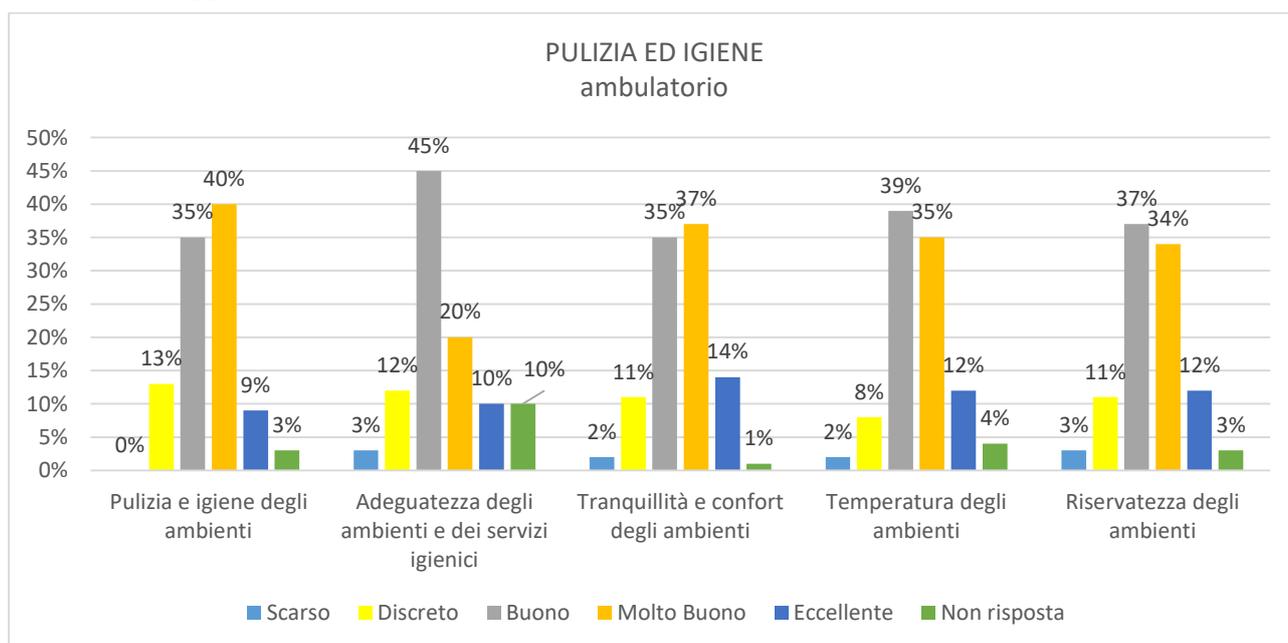


Grafico 4

#### 4. ACCOGLIENZA AL SERVIZIO

Nella quarta macroarea, grafico 4.1, riferita all'**accoglienza al servizio**, il gradimento risulta alto, con un grado di qualità percepita dai pazienti molto buona ed eccellente su circa la metà della popolazione indagata in regime di ricovero, in riferimento alla cortesia e professionalità del personale di contatto, alle relazioni con il personale medico, alle relazioni con il personale delle professioni sanitarie, e per l'ascolto e la disponibilità del personale medico e sanitario.

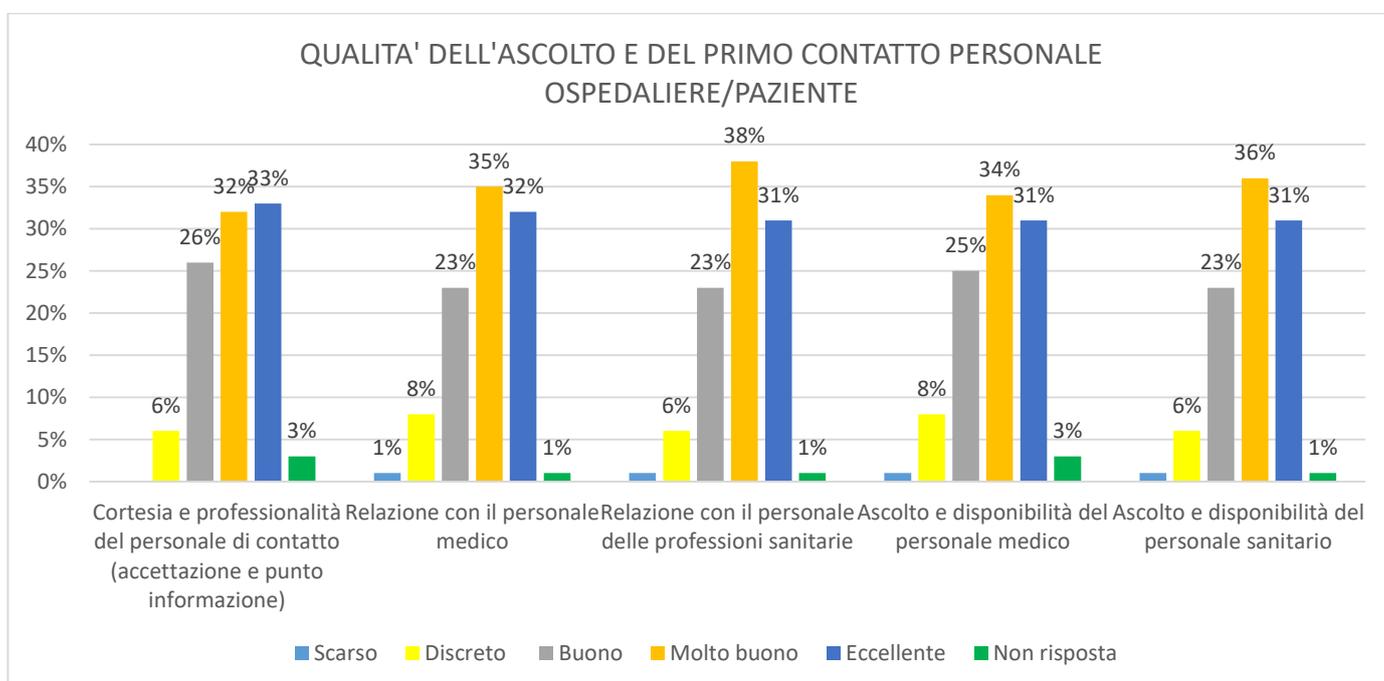


Grafico 4.1

#### VALUTAZIONE SULL'INFORMAZIONE RICEVUTA

La valutazione per l'**informazione ricevuta per il percorso di cura del singolo paziente ricoverato** (grafico 4.2) risulta:

- **Informazioni circa i rischi correlati a trattamenti per patologia** sono risultate: 40% molto buone, 22% eccellenti, a seguire il 23% buone e il 12% discrete.
- **Informazioni riportate sul consenso informato:** buone per il 36% dell'utenza, 32% molto buone il 21%, eccellenti e un e il 8% discrete.
- **Informazioni ricevute sulla malattia:** 34% molto buone, un 27% buone, 25% eccellenti e il 10% discrete

- **Informazioni sulla cura cui dovrà sottoporsi:** il 35% ha ritenuto molto buone tali informazioni, un 25% eccellenti e buone e un 10% discrete.
- **Informazioni ricevute su controlli e successivi trattamenti:** 31% molto buone, il 27% buone, il 25% eccellenti il 10% discrete.
- **Informazioni ricevute su comportamenti da seguire:** 33% molto buone, del 25 buone, 23% eccellenti e il 12% discrete.

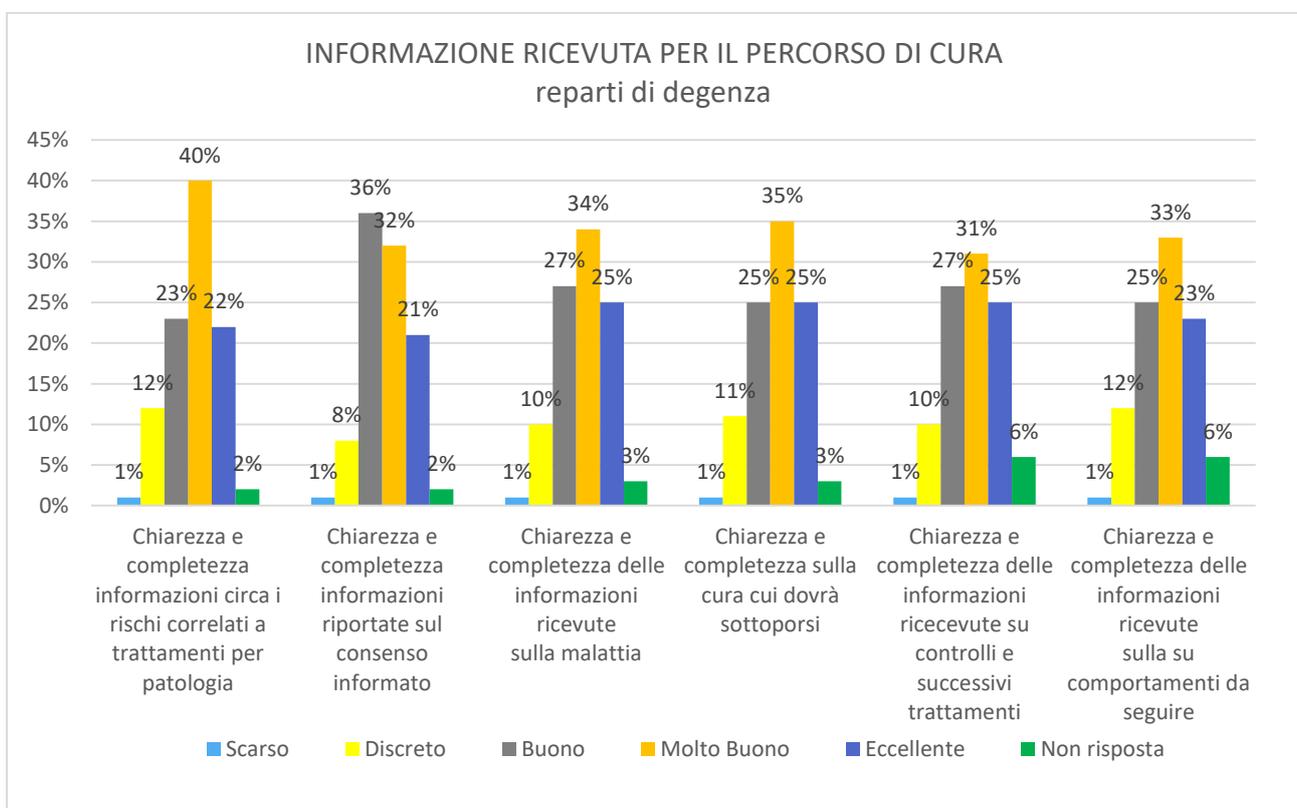


Grafico 4.2

La valutazione per l'informazione ricevuta per il percorso di cura del singolo paziente ambulatoriale (grafico 4.3) risulta essere per chiarezza e completezza delle:

- **Informazioni circa i rischi correlati a trattamenti per patologia:** abbiamo un 41% di non risposte, per un 23% sono buone, un 20% molto buone, 10% eccellenti.
- **Informazioni riportate sul consenso informato:** il 42% non ha dato risposta, il 22% e il 21% molto buone e buone, il 10% eccellenti.
- **Informazioni ricevute sulla malattia:** il 42% non ha dato risposta, il 21% buone e molto buone, a seguire un 11% eccellenti.
- **Informazioni sulla cura cui dovrà sottoporsi:** 42% non ha risposto, il 24% molto buone, il 19% buone e un 11% eccellenti.

- **Informazioni ricevute su controlli e successivi trattamenti:** il 43% degli utenti non ha dato risposta, il 23% reputa molto buone le informazioni, il 19% buone, un 11% eccellenti.
- **Informazioni ricevute su comportamenti da seguire:** il 42% sono state le non risposte, il 23% molto buone le informazioni ricevute, il 20% buone, eccellente l'11%.

I dati delle informazioni ricevute per i percorsi di cura sono sovrapponibili agli anni precedenti, per tutti i generi di informazioni, circa la metà dell'utenza non ha dato risposta mentre per i restanti rimangono buone e molto buone.

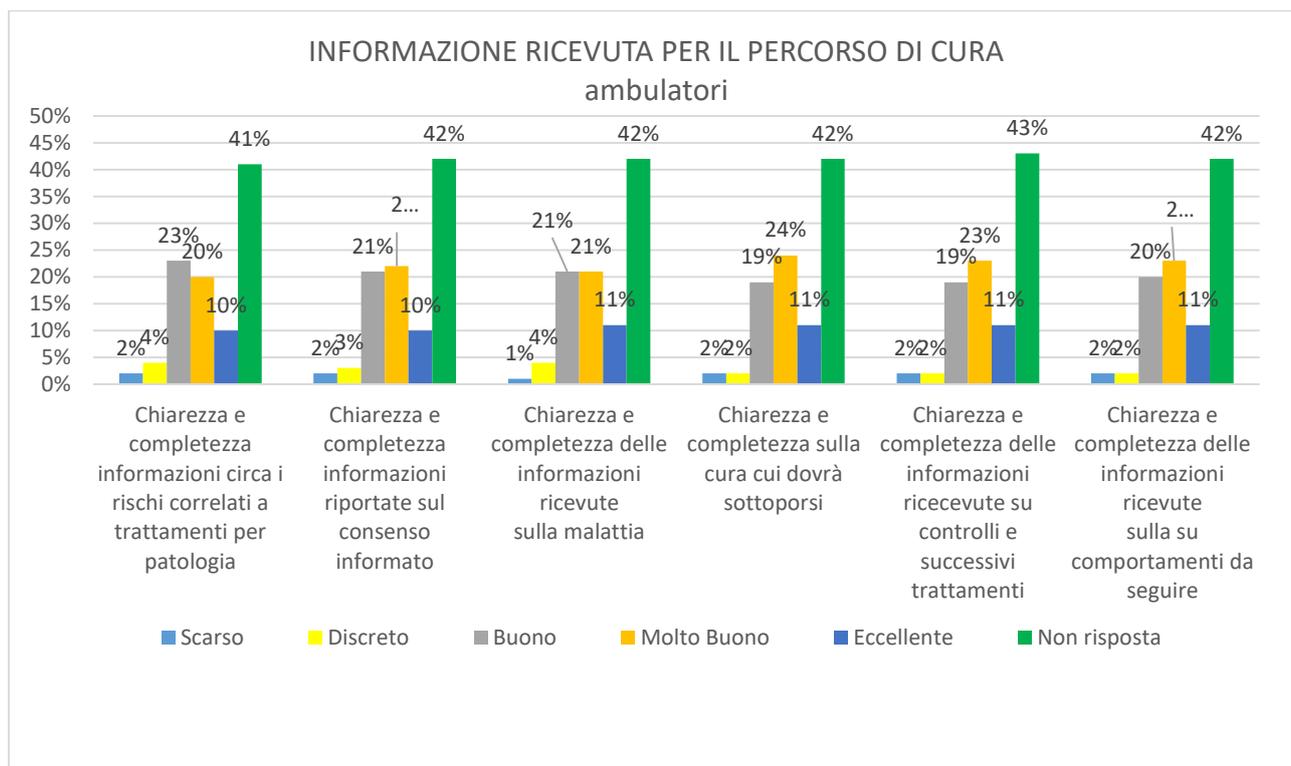


Grafico 4.3

## 5. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE MEDICO

Nella quinta macroarea (grafico 4.4) si è chiesto di valutare un giudizio al riguardo la **qualità professionale del personale medico** indagando nelle microaree quali la competenza (47% eccellente, 32% molto buono), le qualità umane/cortesie (42% eccellente, 32% molto buono), la disponibilità a fornire spiegazioni (39% eccellente, e un 32% molto buono), l'attenzione posta ai bisogni ed ai problemi riferiti (36% eccellente, 35% molto buono) e il rispetto della privacy (40% eccellente, 31% molto buono). Il giudizio complessivo indicano un indice di gradimento alto ma in leggero decremento l'indice di positività rispetto al precedente questionario del 2022.

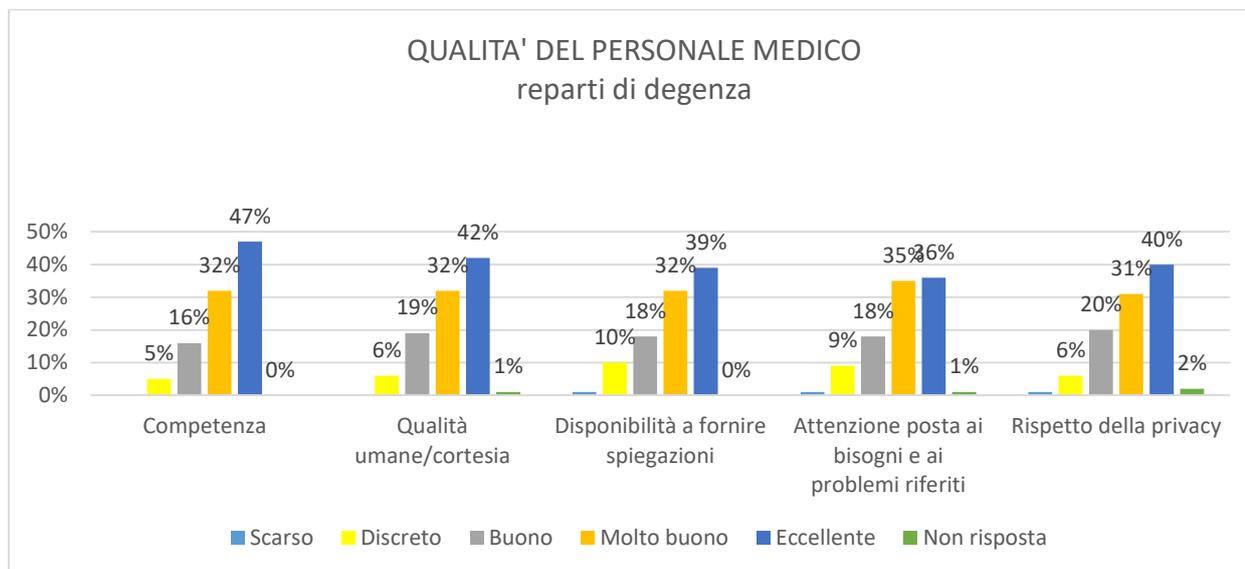


Grafico 4.4

La qualità del personale medico afferente ai servizi ambulatoriali è risultata (grafico 4.5) per la competenza (37% eccellente, 36% molto buono, 20% buono), le qualità umane/cortesia (37% eccellente, 33% molto buono, 14% buono), la disponibilità a fornire spiegazioni (31% eccellente, 40% molto buono, 14% buono), l'attenzione posta ai bisogni ed ai problemi riferiti (35% eccellente, 34% molto buono, 17% buono) e il rispetto della privacy (35% eccellente, 38% molto buono, 18% buono). Il giudizio complessivo indicano un indice di gradimento leggermente superiore rispetto alla popolazione e rispetto al questionario dello scorso anno.

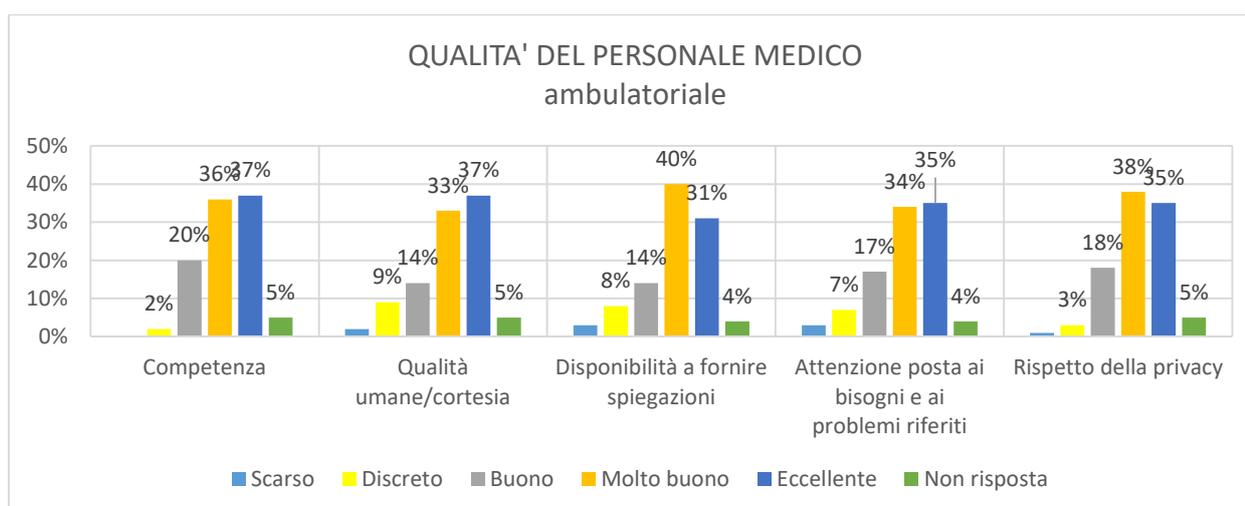


Grafico 4.5

## 6. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE SANITARIO

La sesta macroarea indagata è riferita alla **qualità professionale del personale sanitario non medico**. I giudizi rilevati sono nella fascia medio/alta come si evince dal grafico 4.6, in riferimento a: competenza (32% eccellente, 40% molto buono) qualità umane/cortesia (40% eccellente, 36% molto buono), disponibilità a fornire spiegazioni (36% eccellente, 38% molto buono), attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti (34% eccellente, 34% molto buono) e rispetto della privacy (36% eccellente, 34% molto buono).

Stabile rispetto all'indagine riferita al precedente questionario 2022.

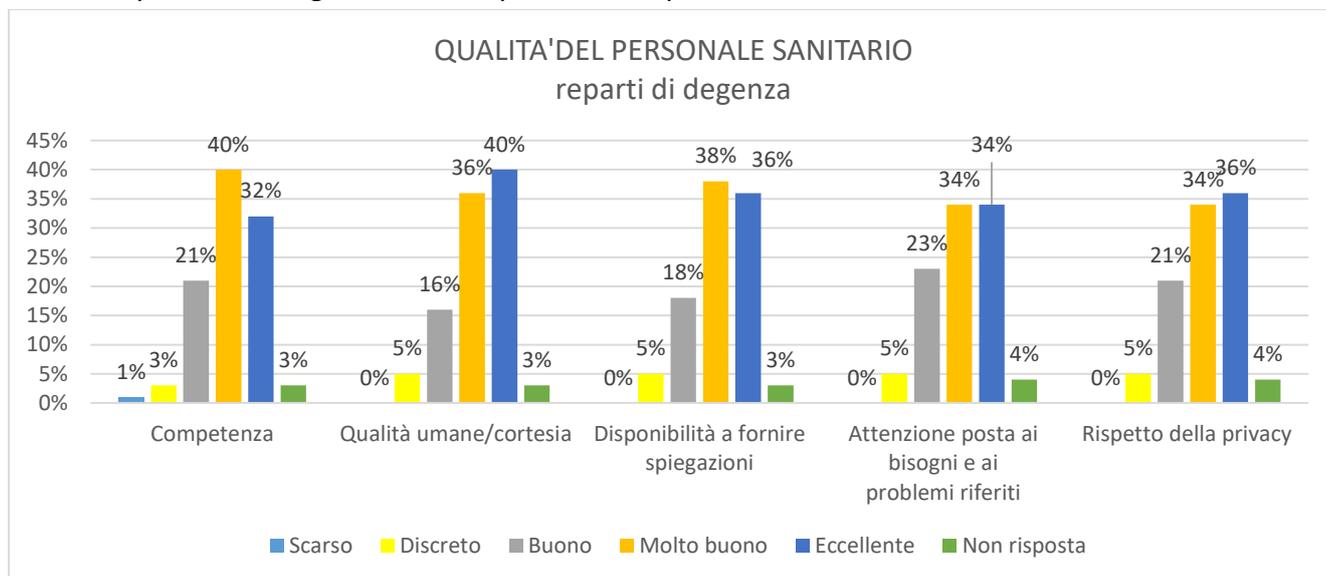


Grafico 4.6

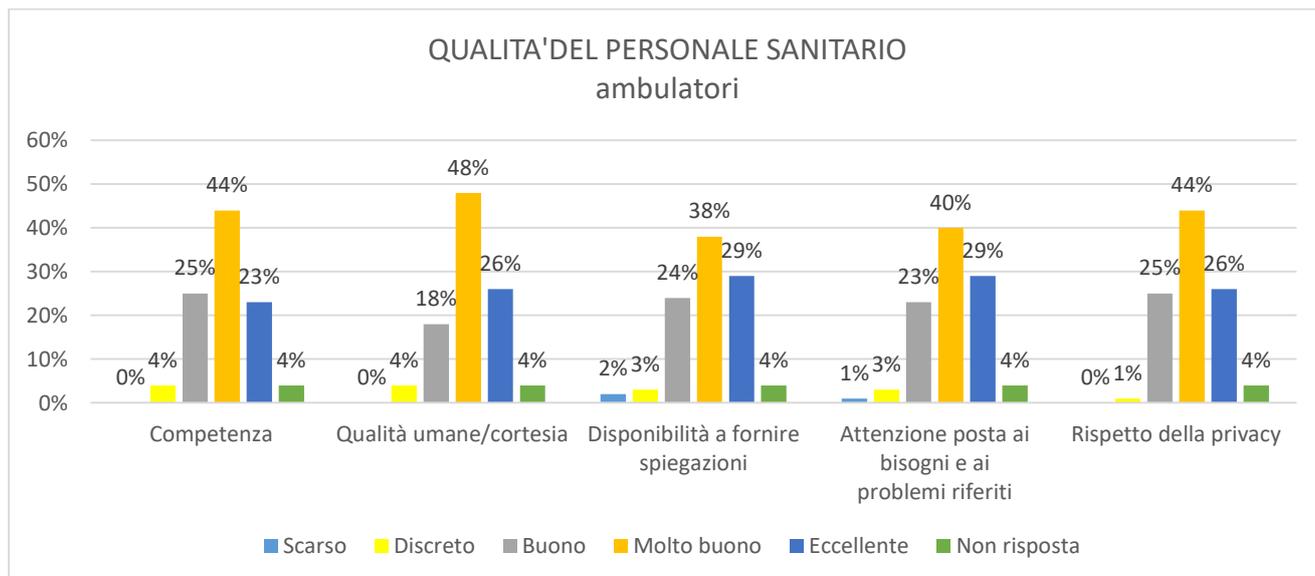


Grafico 4.7

Per il personale sanitario non medico afferente ai servizi ambulatoriali, (grafico 4.7) gli utenti hanno riscontrato: competenza (23% eccellente, 44% molto buono, 25% buono) qualità umane/cortesia (26% eccellente, 48% molto buono, 18% buono), disponibilità a fornire spiegazioni (29% eccellente, 38% molto buono, 24% buono), attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti (29% eccellente, 40% molto buono, 23% buono) e rispetto della privacy (26% eccellente, 44% molto buono, 25% buono).

Troviamo un lieve incremento del giudizio medio-alto segnalato dagli utenti per medici ed operatori sanitari dei reparti di degenza, nei servizi ambulatoriali, per qualità umane/cortesia, attenzione posta ai bisogni ed ai problemi riferiti e rispetto per la privacy come anche segnalato nelle risposte aperte degli utenti.

## **7. SERVIZI EXTRA OSPEDALIERI OFFERTI DALL'ISTITUTO**

Nella settima macroarea (grafico 4.8) si è data evidenza ai servizi extra ospedalieri offerti dall'Istituto quali: wi-fi, biblioteca, bancomat, iniziative di umanizzazione come laboratori di Yoga e Make-up e punti di ristoro, servizi religiosi e alloggi per familiari.

C'è stata un alta percentuale di non risposta, ma si è potuto valutare che, così come negli anni precedenti il servizio che meno soddisfa l'utente è la rete wi-fi, gli altri servizi sono stati valutati in una fascia media/medio bassa, e la percentuale di non risposte non ci permette di fare una valutazione dettagliata su queste tematiche.

Sovrapponibile il giudizio per pazienti afferenti ai servizi ambulatoriali, tenendo conto che tale utenza non usufruisce di taluni servizi elencati.

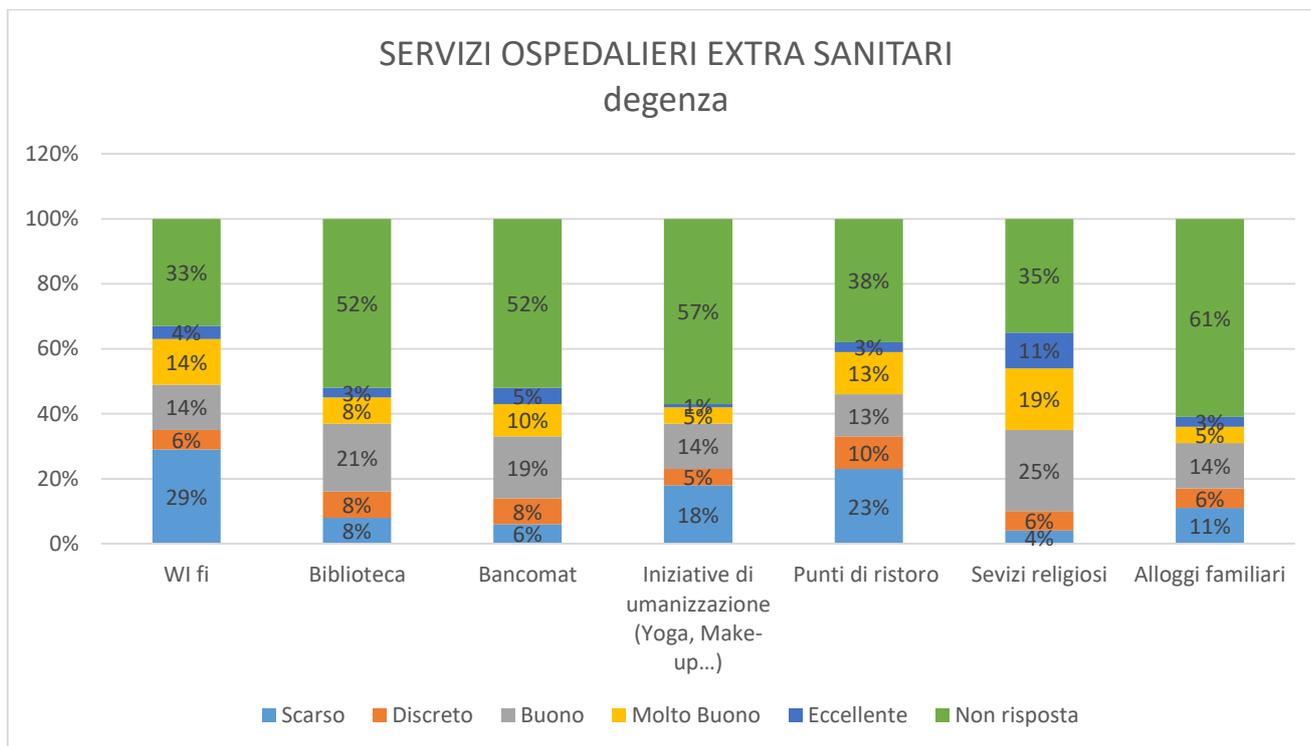


Grafico 4.8

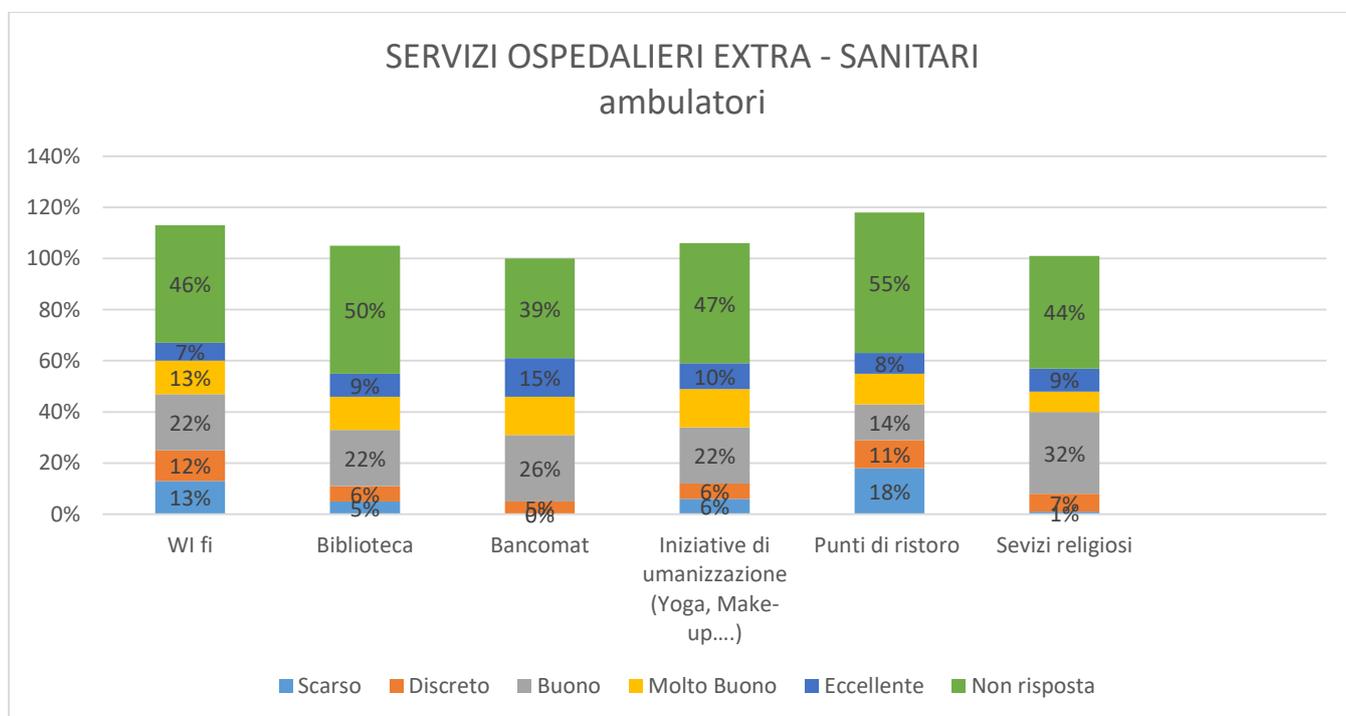


Grafico 4.9

## 8. SERVIZI REPARTI DEGENZA

Nell'ottava macroarea sono stati aggiunti i servizi dei reparti di degenza, quali vitto, confort dei letti e pulizia delle stanze e bagni dei reparti (grafico 5).

I servizi che rientrano in una fascia media sono la qualità del vitto (10% scarso, 23% discreto, 29% buono, 25% molto buono ed 8% eccellente), media-medio-alta per confort letti (19% eccellente, 42% molto buono e 25% buono) e pulizia (29% buono, 32% molto buono e 18% eccellente).

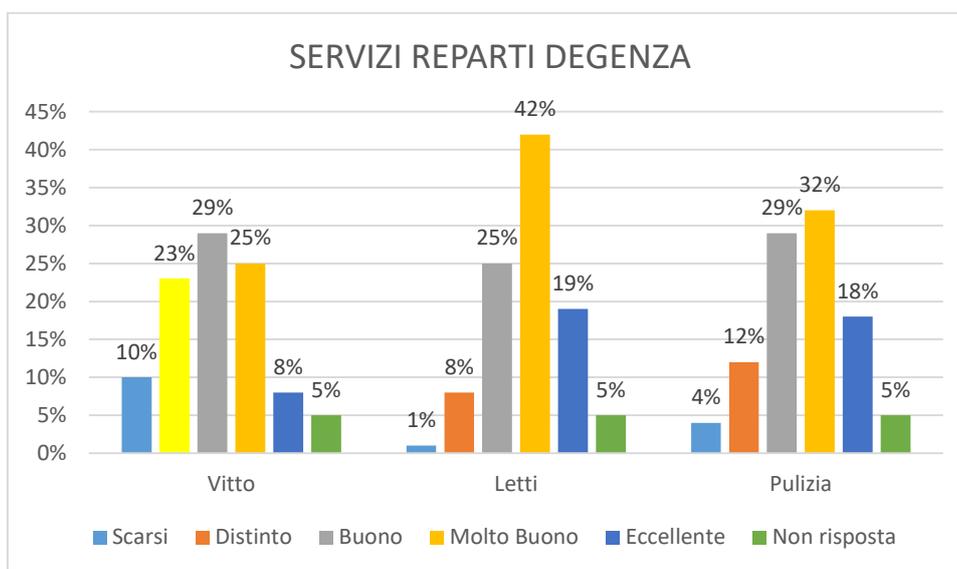


Grafico 5

### Conoscenza dei percorsi di cura

E' stato indagato, grafico 5.1 e 5.2, inoltre tra gli utenti se sono a conoscenza dei percorsi di cura all'interno dell'Istituto, il 36% dei pazienti in ricovero no, non ne è a conoscenza, il 28% si, mentre il 38% non ha dato risposta.

Per l'utenza ambulatoriale, il 48% non è a conoscenza dei percorsi di cura, il 32% si, mentre il 20% non ha dato risposta.

C'è da notare che, il 28% e il 32% dei pazienti che ha dato risposta affermativa sulla conoscenza dei loro percorsi di cura, non ha saputo però rispondere alla domanda successiva, in cui si chiedeva in caso di risposta affermativa, di elencare tali percorsi, non è stata data risposta.

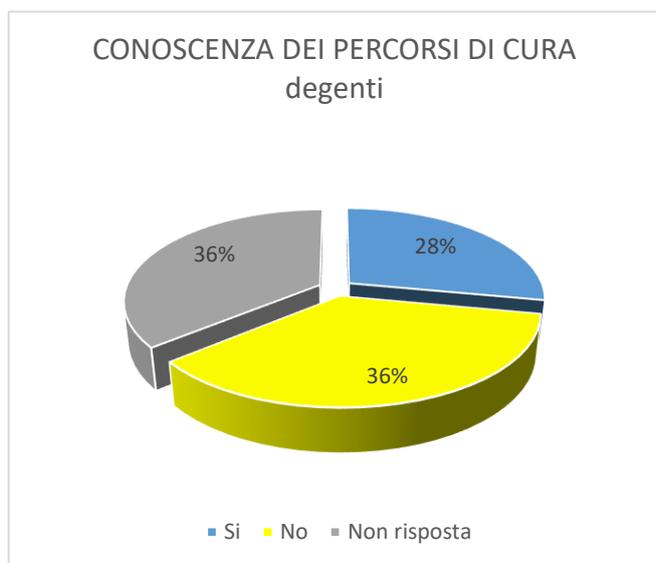


Grafico 5.1

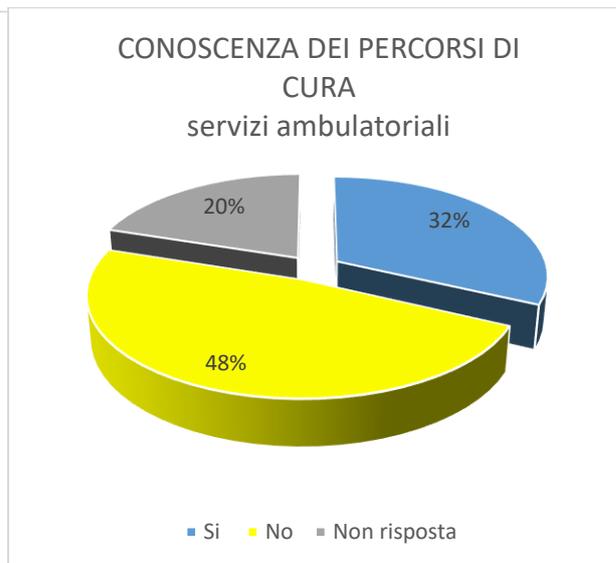


Grafico 5.2

Se si, quali



Grafico 5.3

## Miglioramenti

Si è chiesto infine, all'utenza, di valutare il grado di soddisfazione complessiva dell'ospedale e quali potrebbero essere i suggerimenti di miglioramento, per cui nel primo item si è chiesto se l'ospedale necessita di migliorie e, se si, quali, rendendo necessario ricorrere ad una domanda aperta in cui si chiede agli intervistati eventuali interventi che, secondo loro hanno urgenza di essere migliorati.

Il 32% degli pazienti ricoverati ha valutato per l'Istituto la non necessità di miglioramenti, il 30% ritiene necessari apportare miglioramenti all'interno della struttura, il 32% non ha dato risposta.

Dalla raccolta dei suggerimenti degli utenti è stato segnalato e richiesto:

- l'assenza della TV nelle camere di degenze, la mancata copertura del segnale wi-fi, un miglioramento della qualità del cibo, l'inserimento di una sala ricreativa all'interno delle Unità Operative, l'aumento dei posti auto a disposizione degli utenti, una segnaletica interna più fruibile, un ampliamento di punti informazione interni, la riapertura di un edicola e di un emeroteca
- l'ampliamento degli orari di visita per una maggior vicinanza dei familiari, privacy durante l'igiene personale, disinfestazione per le zanzare;
- il miglioramento e umanizzazione del rapporto con il paziente ed il personale sanitario, una comunicazione migliore con i medici durante il ricovero circa i percorsi di cura e miglior chiarezza e informazioni per i trattamenti post ricovero.

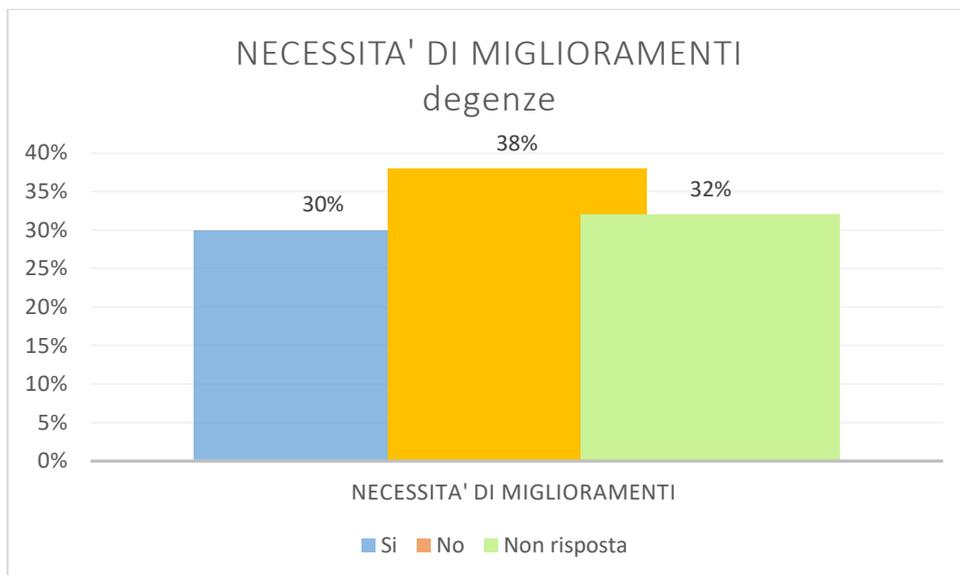


Grafico 5.4

L'utenza ambulatoriale ha risposto: il 38% che non si debbano apportare migliorie all'interno dei servizi, il 32% ritiene sia necessario apportare miglioramenti e il 30% non ha dato risposta.

Alla richiesta su quali sono i tre aspetti principali che andrebbero migliorati presso i servizi ambulatoriali all'interno dell'Istituto le risposte che maggiormente prevalgono state le richieste di:

- miglioramento della segnaletica dei percorsi interni, regolarizzazione della temperatura interna, ampliamento del parcheggio, ripristino dell'edicola interna.;
- di una maggiore empatia e cortesia da parte del personale sanitario sia medico che di comparto,
- il rispetto degli orari: nei tempi di attesa nelle visite ambulatoriali e nelle sedute di chemioterapia e medicazioni, e una maggiore organizzazione nelle terapie, la richiesta di inserimento di un pronto soccorso oncologico e della disponibilità telefonica del medico di

riferimento e una carenza delle informazioni date al paziente dal personale medico per cui l'utenza richiede più comunicazione e spiegazioni circa la malattia ed un maggior ascolto del paziente.

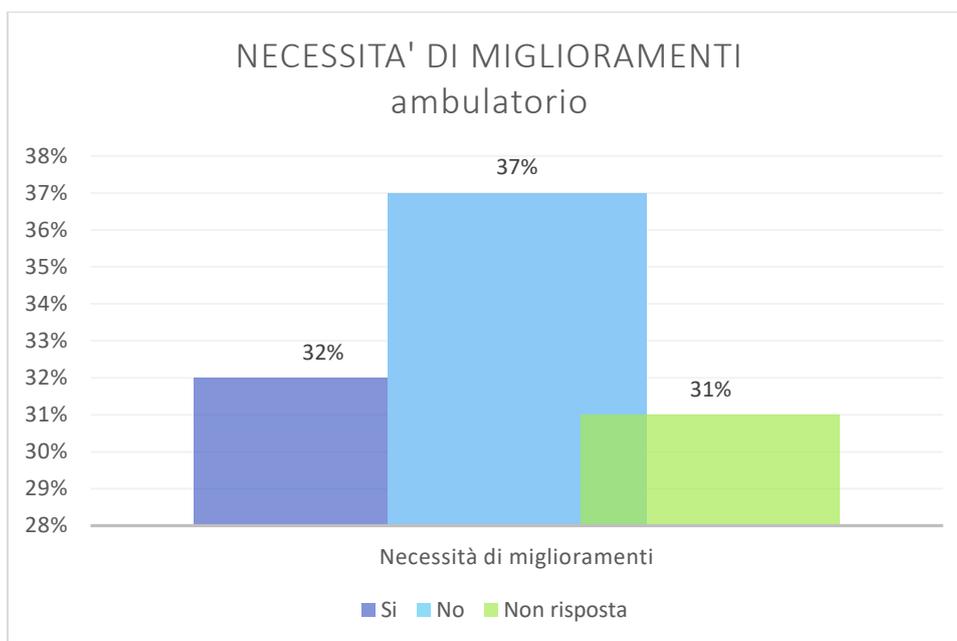


Grafico 5.5

## CONCLUSIONI

I questionari analizzati sono stati in totale n. 254 compilati dagli utenti/pazienti che hanno usufruito di servizi erogati dagli Istituti Fisioterapici Ospitalieri, n. 154 quelli relativi ai pazienti in regime di ricovero ospedaliero e n. 100 per gli utenti afferenti ai servizi ambulatoriali, nel periodo che va da ottobre 2023 a dicembre 2023, la raccolta è avvenuta nei primi mesi del 2024.

Inoltre è stata data la possibilità alla popolazione di riferimento di suggerire nell'ultima sezione del questionario con risposte libere le criticità riscontrate e le eventuali migliorie da apportare.

Sono stati adottati due modulistiche diverse per i rispettivi utenti in regime di ricovero e per i servizi ambulatoriali.

La maggioranza dei questionari relativi all'ambulatorio sono stati compilati dai pazienti che hanno usufruito dell'Ambulatorio di dermatologia, psicologia e gastroenterologia.

Le aree migliorabili individuate sono state:

### **ACCESSIBILITA', ORIENTAMENTO INTERNO ED ESTERNO, TEMPI E SERVIZI**

In questa macroarea la criticità rilevata è stata quella del parcheggio, incrementare il numero di posti auto e renderli gratuiti.

In merito alla segnaletica interna si segnala poca chiarezza nei percorsi interni con difficoltà ad orientarsi lungo i corridoi dell'ospedale.

Le criticità maggiormente evidenziate sono state l'assenza della TV nelle camere di degenza presso le Unità Operative dell'Istituto, un potenziamento della rete wi-fi, viene richiesta la riapertura del bar interno e di un'edicola.

### **CONFORT E SERVIZI ALBERGHIERI**

Viene richiesta una attenzione maggiore per la pulizia e la manutenzione degli ambienti e viene evidenziata la scarsa varietà e qualità del vitto.

### **ASPETTI RELAZIONALI CON MEDICI E PERSONALE SANITARIO**

In relazione alla qualità relazionale del personale sanitario medico e infermieristico si riscontra un alto indice di gradimento in merito a tutte le dimensioni indagate in particolare alla competenza, qualità umane e disponibilità, si segnala, come nel questionario precedente un maggior attenzione verso l'ascolto del paziente come singolo, sulle loro necessità per alcune tipologie di utenti più fragili, che richiedono più tempo di interazione medico/paziente con la richiesta di avere un referente medico fisso per una continuità medico/paziente, e di una reperibilità telefonica per avere contatti dall'esterno con il medico di riferimento.

Dalla sezione finale del questionario, in cui sono raccolti i suggerimenti degli utenti circa gli aspetti da migliorare una nota di criticità è emersa, come spesso accade nelle domande aperte, il principio della centralità della persona confermandosi il fattore umano come fondamentale per la soddisfazione dell'utente messo dalla malattia in condizioni di fragilità.

Si richiede dai pazienti un efficace interazione con i pazienti con una maggior coinvolgimento attivo e la condivisione del proprio piano di cura e assistenza con il medico rendendo i pazienti coinvolti in un ruolo di protagonista attivo della propria salute e benessere.