ALL 12.1

AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA
Città della Salute e della Scienza di Torino

S.C. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali ed Esteri
Politiche aziendali di Crowdfunding e Fundraising
URP-Relazioni Esterne e Comunicazione
Direttore: Dr.ssa Lia Di Marco
Area Customer Care- Settore Qualità Percepita e Partecipata
Responsabile: Dr.ssa Gabriella Ariaudo

Report sulla Qualità Percepita
DEGENZE
Anno 2024

Premessa

La qualità percepita rappresenta l'insieme delle impressioni e valutazioni che i cittadini esprimono relativamente alla peculiarità e all'efficacia del servizio di cui hanno usufruito. Essa ovviamente dipende dalla consapevolezza, dai bisogni e dalle attese dell'utente e i risultati ottenuti non sono semplicemente un calcolo della soddisfazione ma uno strumento di ascolto volto a misurare la capacità dell'organizzazione di rispondere alle esigenze dell'utente in quanto persona.
La qualità percepita e l'analisi delle segnalazioni e reclami del cittadino costituiscono gli strumenti di coinvolgimento degli utenti che possono consentire all'Azienda di attuare interventi mirati a migliorare la qualità dei servizi erogati e a recuperare la fiducia dei cittadini rinnovando così la legittimazione sociale dell'azione pubblica.
Il report che segue presenta l'analisi dei dati relativi alla rilevazione della qualità percepita effettuata nel 2024 per i degenti ricoverati nei reparti dei quattro presidi dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino.
Attraverso la somministrazione di un questionario disponibile sia in formato cartaceo che on line sul sito istituzionale dell'Azienda e mediante interviste telefoniche condotte da personale appositamente addestrato e dedicato, sono stati raccolti 3.113 questionari compilati dagli utenti in modo anonimo e facoltativo.
Il campione della popolazione di pazienti intervistati telefonicamente è stato realizzato in modo randomizzato così come la compilazione del questionario cartaceo, distribuito in tutti i reparti dell'Azienda nel periodo compreso tra giugno-novembre 2024.
Considerando una popolazione di 50553 [1] persone dimesse nel 2024, la numerosità campionaria con IC del 95% e un errore standard del 5%, risulta essere di 382 pertanto il campione è rappresentativo.
Il questionario è stato elaborato utilizzando il modello del Picker Institute e consiste in domande a risposta chiusa suddivise in diverse aree tematiche:

- dati generali e socio-demografici
- ambiente, comfort fisico e cibo
- informazioni, comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- dimissione
- valutazioni generali complessive
-

Le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che, per la valutazione della qualità, sono state escluse dall'analisi, per esempio: *"Non abbiamo avuto bisogno di chiedere", "Non ho allattato", "Non ho avuto bisogno di praticare un credo religioso"...*

[1] Dato fornito dalla SC. Analisi dei processi assistenziali, programmazione e controllo di gestione relativi al numero ricoveri ordinari per l'anno 2024 aggiornato al 30 novembre 2024 e stimato per il 31 dicembre 2024 .

Il metodo di analisi Picker prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive e che, nella valutazione della qualità percepita, tali risposte raggiungano un valore percentuale pari o superiore all'**80%** del totale delle risposte.
Al fine di evidenziare i risultati dell'analisi dei dati rilevati, le variabili con più possibilità di risposta sono state trasformate in variabili dicotomiche e rappresentate su grafici a barre

DATI ANAGRAFICI E GENERALI

Le persone che hanno risposto al questionario di Qualità percepita nell'anno 2024 sono stati ricoverati per il 63,6% presso il Presidio Molinette-S.Lazzaro e S.Vito, l' 8,8% presso i presidi CTO/USU, il 15,3% presso il presidio S.Anna e il 12,3% presso il presidio OIRM.

Nel 73,5% dei casi ha risposto alle domande il diretto interessato, nel 5,6% l'interessato ha risposto con l'aiuto di un caregiver e nel 20,9% dei casi l'indagine è stata compilata da un parente o amico.

Il 54,1% del campione è di genere maschile, il 38.6% di genere femminile, lo 0,3% "altro" e lo 0,2% preferisce non rispondere.

La fascia di età è così distribuita: da 0 a 18 anni: 12%, da 19 a 30 anni: 7,4%, da 31 a 40 anni: 12,7%, da 41 a 50 anni: 8,2%, da 51 a 60 anni: 14,5%, da 61° 70 anni: 19,3%, oltre i 70 anni: 25,8%.

I rispondenti al questionario sono per il 90,7% di nazionalità italiana, per il 3,6% dell'UE, per il 4,7% fuori dall'UE e per l'1,1% aventi doppia cittadinanza.

Il 9,9% possiede la licenza elementare, il 23,6% la licenza media, il 13,4% ha una qualifica professionale, il 25,5% un titolo di maturità e il 16,7% è laureato. L' 1,5% degli intervistati non ha risposto alla domanda e l'1,3% ha risposto "Altro" senza specificare ulteriormente e l'8,2%

IL RICOVERO

Il 43,5% dei pazienti intervistati è stato ricoverato in area medica, il 42% in area chirurgica e il 14,5% in ostetricia.

Per il 48% il ricovero è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; per il 45% in regime di urgenza da Pronto Soccorso; una quota corrispondente al 2,9% è stato trasferito da altri ospedali o strutture, infine il 2,5% dichiara di avere avuto un ricovero diretto (nel caso di donne con urgenza di parto- reparti di ostetricia).

Di seguito le strutture di ricovero dei vari presidi:

Presidio S. Anna

Settore 2A, Ginecologia oncologica, Settore 2C, Settore 1B, Settore 1A, Settore 2B, Settore 2D.

Presidio OIRM

Week Surgery, Ortopedia Traumatologia pediatrica, Urologia pediatrica, ORL pediatrica, Gastroenterologia/Nefrologia, Pediatria, Cardiologia/Cardiopatie congenite, Neurologia, Chirurgia medio/bassa intensità, Oncologia/Oncoematologia Centro Trapianti, Isolamento/Malattie Infettive, Neuropsichiatria infantile, Oculistica,

Chirurgia Plastica, Neurochirurgia pediatrica, Pediatria d'urgenza, Pediatria specialistica, Pneumologia pediatrica.

Presidio Molinette

Chirurgia Generale 1, Chirurgia d'urgenza, Gastroenterologia U, Cardiologia U P.T., Cardiologia 3 piano, Medicina interna 3 U, Medicina interna 4 U, Medicina Interna 5, Nefrologia/Dialisi, Ematologia, Geriatria, Chirurgia Toracica, Urologia, Chirurgia Vascolare, Medicina d'urgenza U, Medicina 2 U, Terapia del dolore, Medicina 1 U, Chirurgia generale 2-Trapianto Fegato, Cardiochirurgia, O.R.L., Chirurgia Maxillo Facciale, Stroke/Neurologia, Dietetica, Oncologia 1 U, Oculistica, Week Surgery, Endocrinologia/Diabetologia, Neurochirurgia U, Chirurgia Generale 4, Chirurgia Plastica, Oncologia medica 2, Trapianto rene.

Presidio CTO

Ortopedia/Traumatologia, Chirurgia Plastica Ricostruttiva /Centro Ustioni, Chirurgia Vertebrale – 15° piano, Neurochirurgia, Week hospital 4° piano,12° piano, 13° piano.

Presidio USU

Degenza 2° e 3° piano, degenza 4° piano.

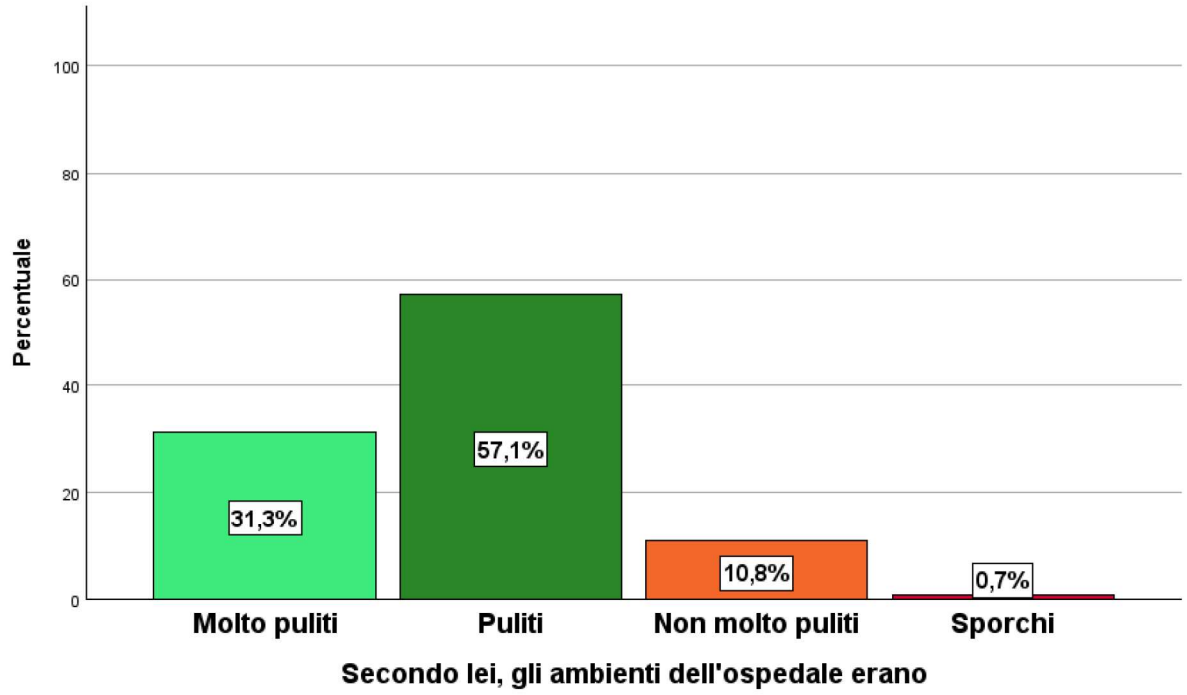
L'89% dei pazienti è stato dimesso a domicilio, il 6,6% presso un'altra struttura di ricovero, lo 0,7% presso un RSA e l'1,9% ha usufruito dell'ospedalizzazione a domicilio. Il 1,9% dei pazienti ha risposto "Altro".

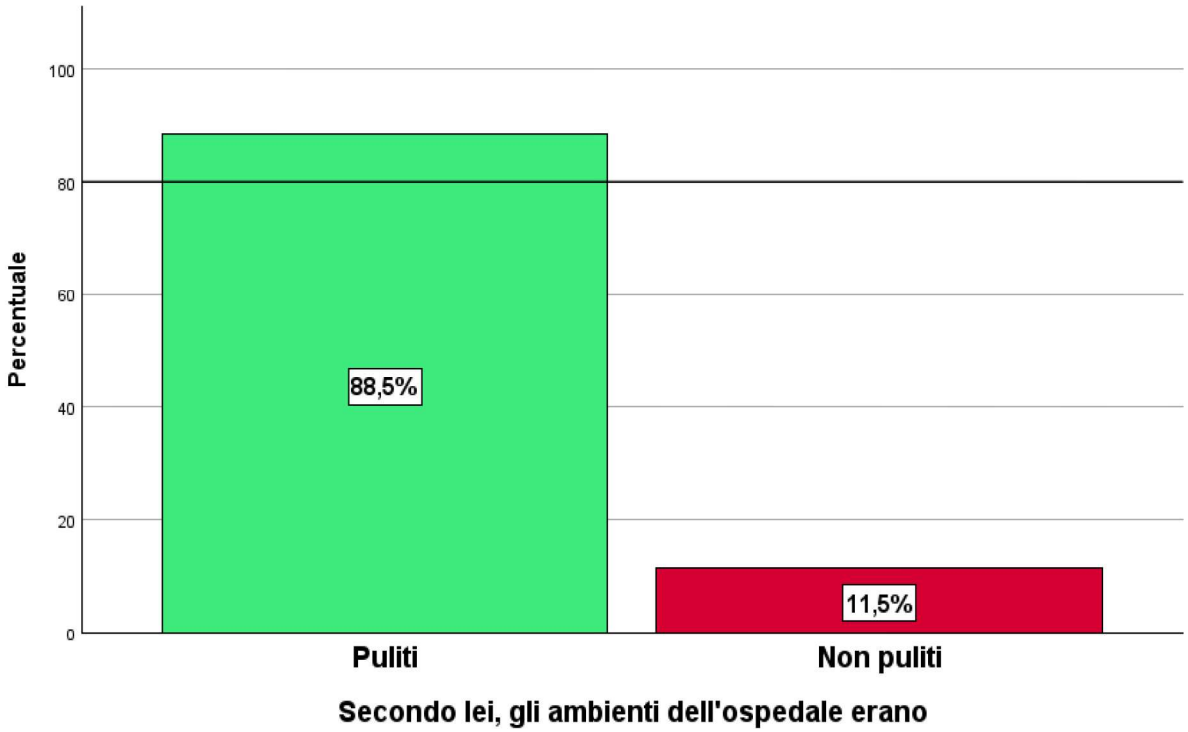
AMBIENTI, COMFORT FISICO E CIBO

Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano

N	Valido	3079
	Mancante	34

		Conteggio	%
Pulizia ambienti	Molto puliti	965	31,3%
	Puliti	1759	57,1%
	Non molto puliti	334	10,8%
	Sporchi	21	0,7%
	Totale	3079	100,0%

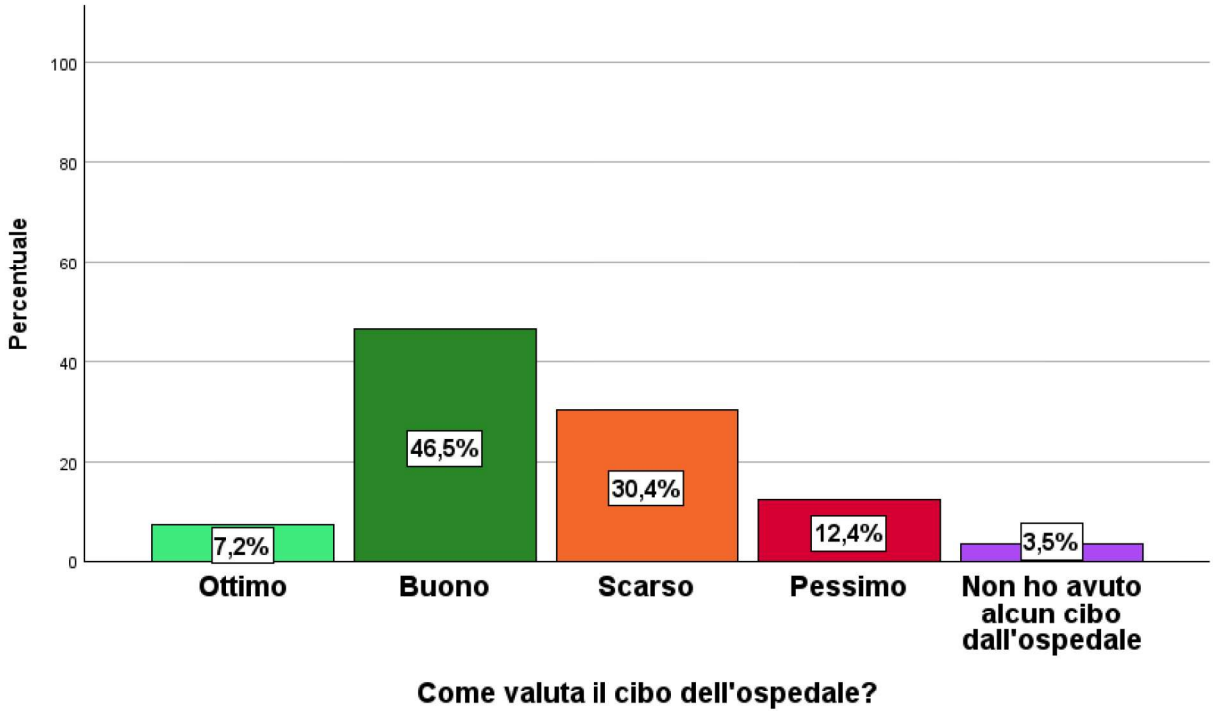


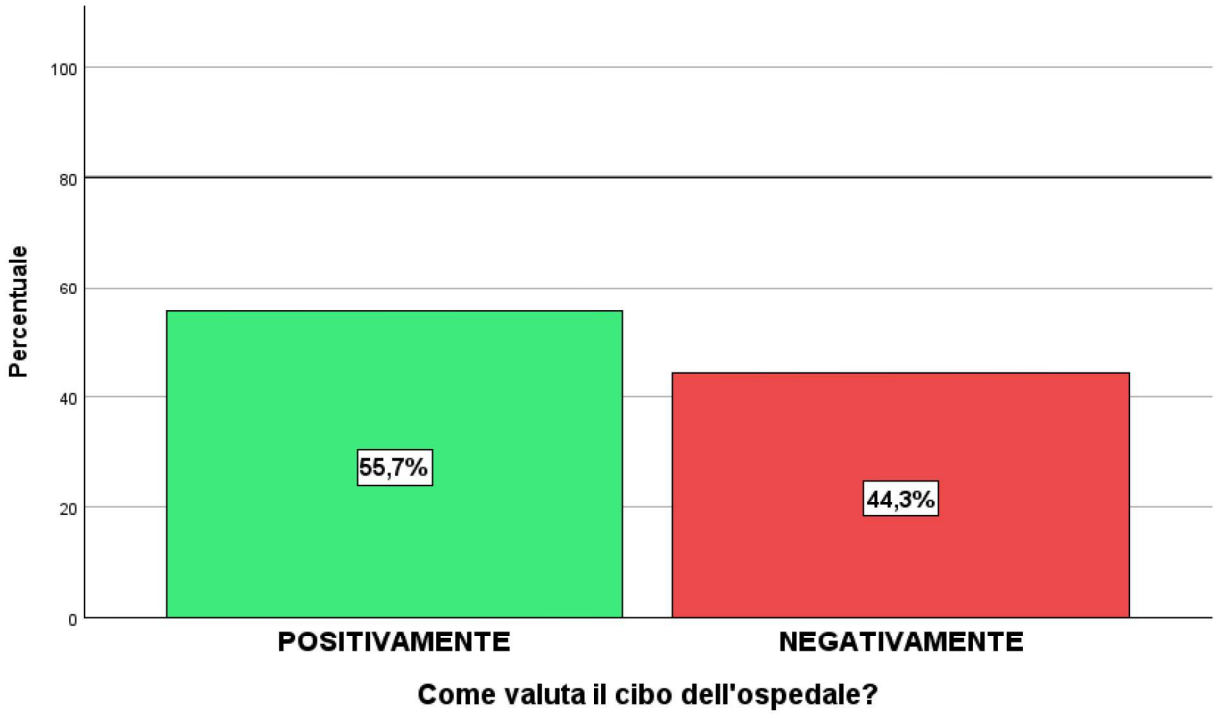

Percentuale
100
80
60
40
20
0
88,5%
11,5%
Puliti
Non puliti
Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano

Come valuta il cibo dell'ospedale?

N	Valido	3059
	Mancante	54

		Conteggio	%
Qualità del cibo	Ottimo	221	7,2%
	Buono	1422	46,5%
	Scarso	929	30,4%
	Pessimo	379	12,4%
	Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale	108	3,5%
	Totale	3059	100,0%



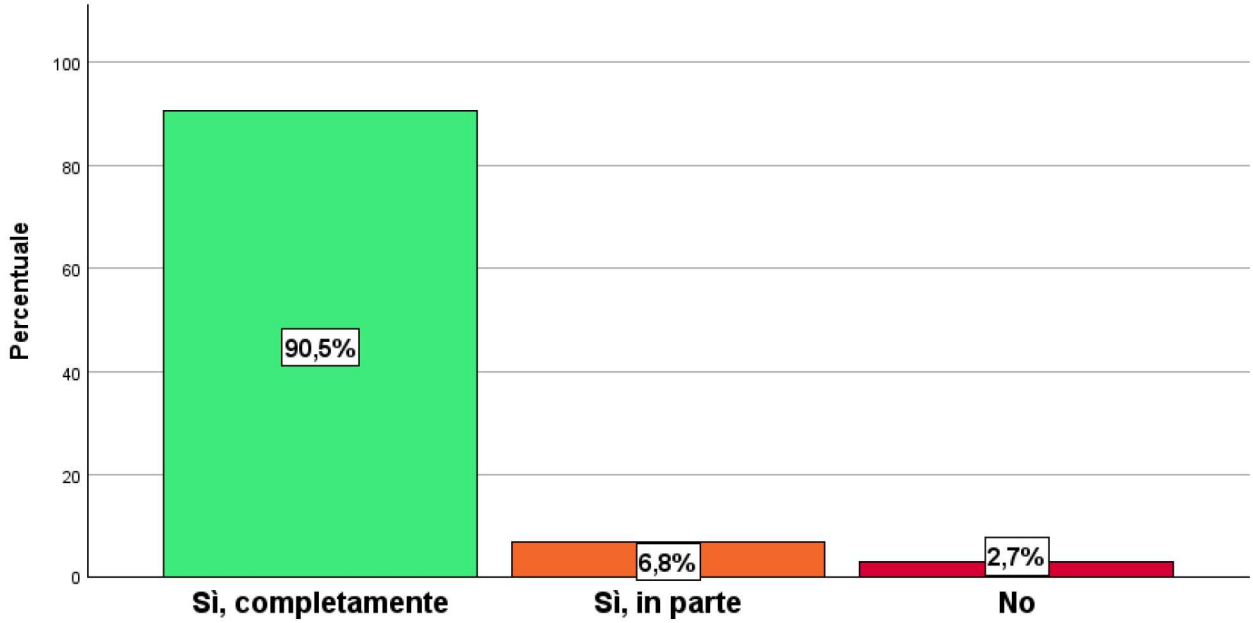

100
80
60
40
20
0
Percentuale
55,7%
44,3%
POSITIVAMENTE
NEGATIVAMENTE
Come valuta il cibo dell'ospedale?

INFORMAZIONI, COMUNICAZIONE E RELAZIONE

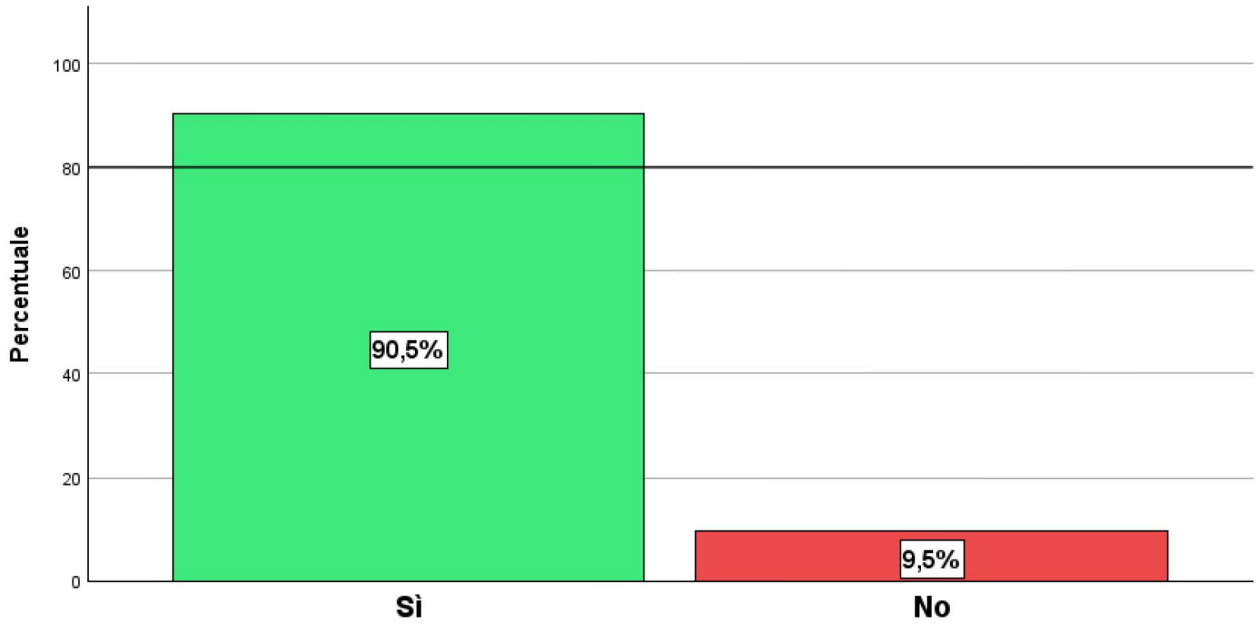
Se il suo ricovero è stato programmato, nei giorni precedenti è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?

N	Valido	1570
	Mancante	1543

		Conteggio	%
Informazioni pre-ricovero	Sì, completamente	1421	90,5%
	Sì, in parte	106	6,8%
	No	43	2,7%
	Totale	1570	100,0%



Se il suo ricovero è stato programmato, nei giorni precedenti è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?

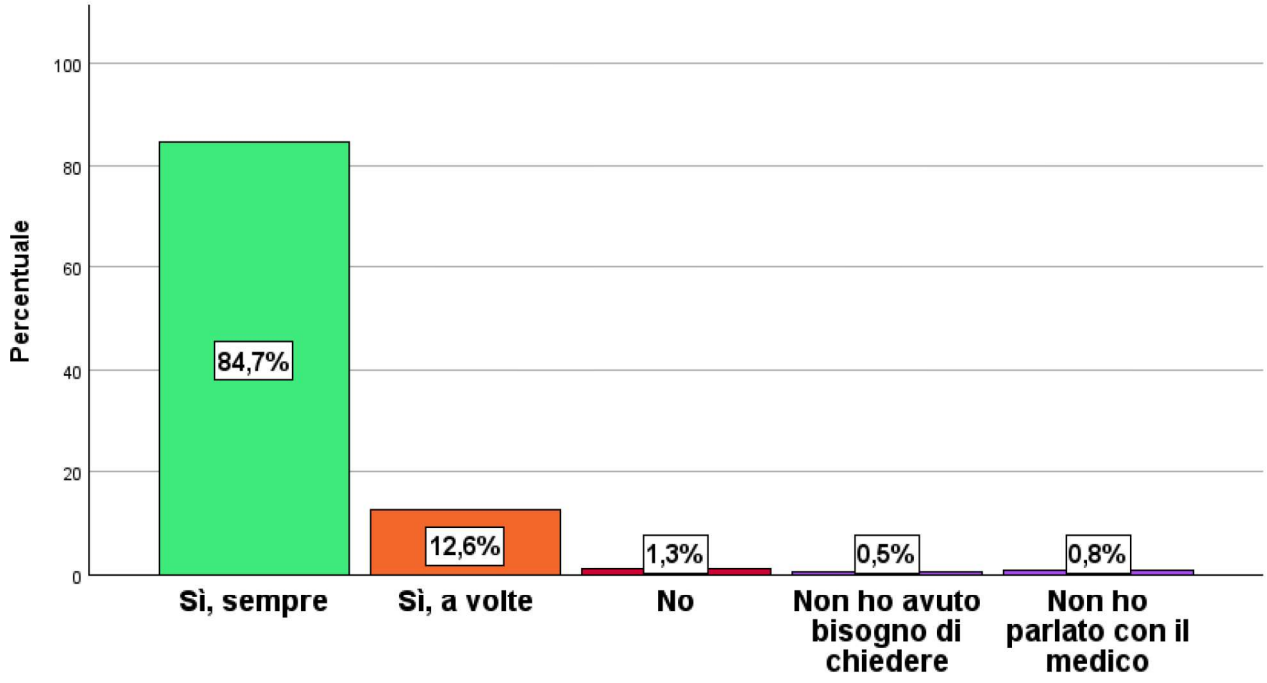


Se il suo ricovero è stato programmato, nei giorni precedenti è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?

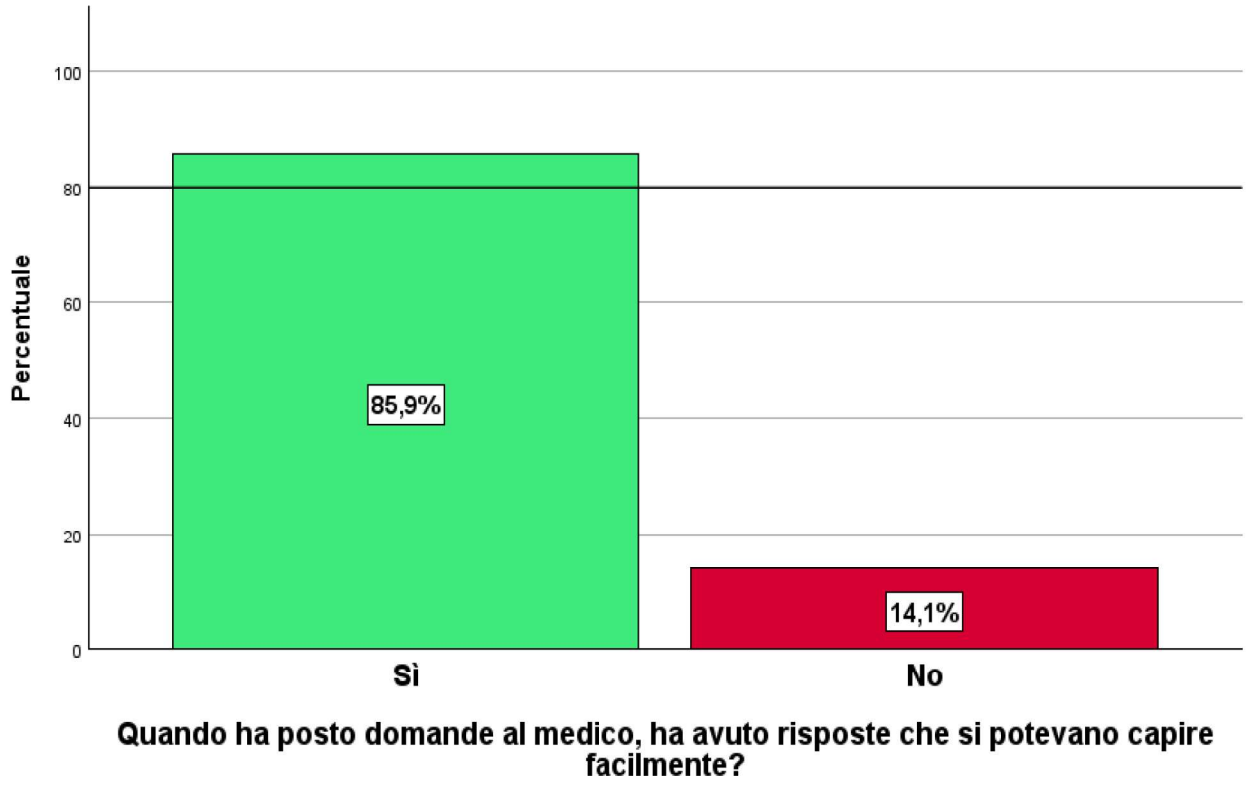
Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?

N	Valido	3076
	Mancante	37

		Conteggio	%
Riposte medico comprensibili	Sì, sempre	2606	84,7%
	Sì, a volte	387	12,6%
	No	41	1,3%
	Non ho avuto bisogno di chiedere	16	0,5%
	Non ho parlato con il medico	26	0,8%
	Totale	3076	100,0%



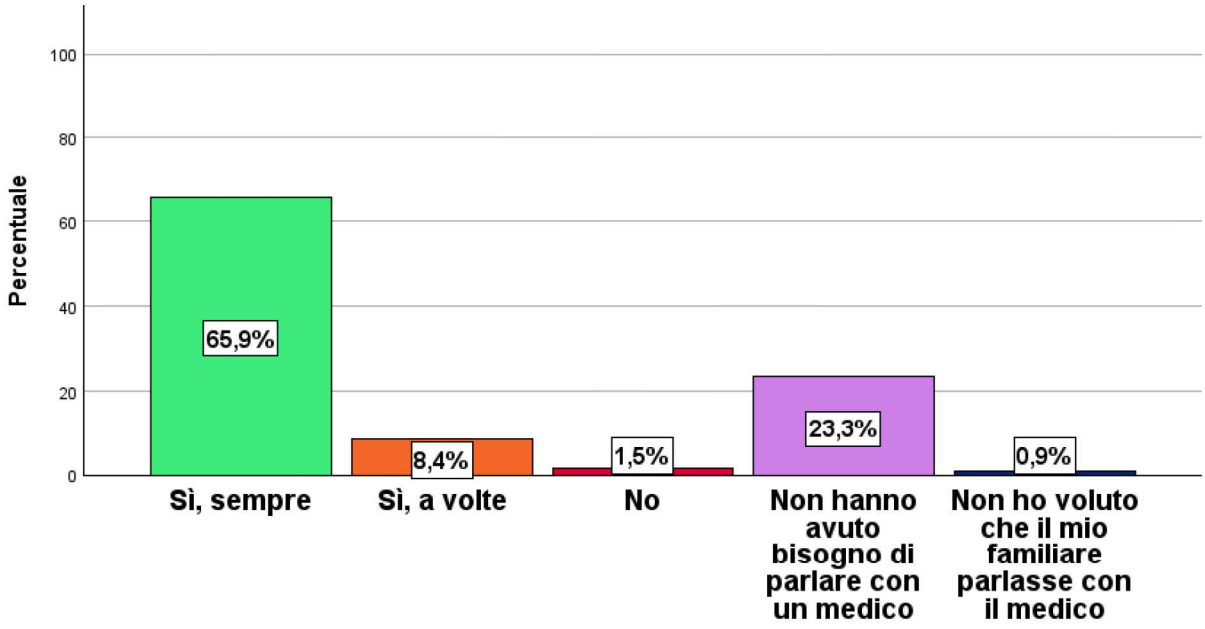
Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?


100
80
60
40
20
0
Percentuale
85,9%
14,1%
Sì
No
Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?

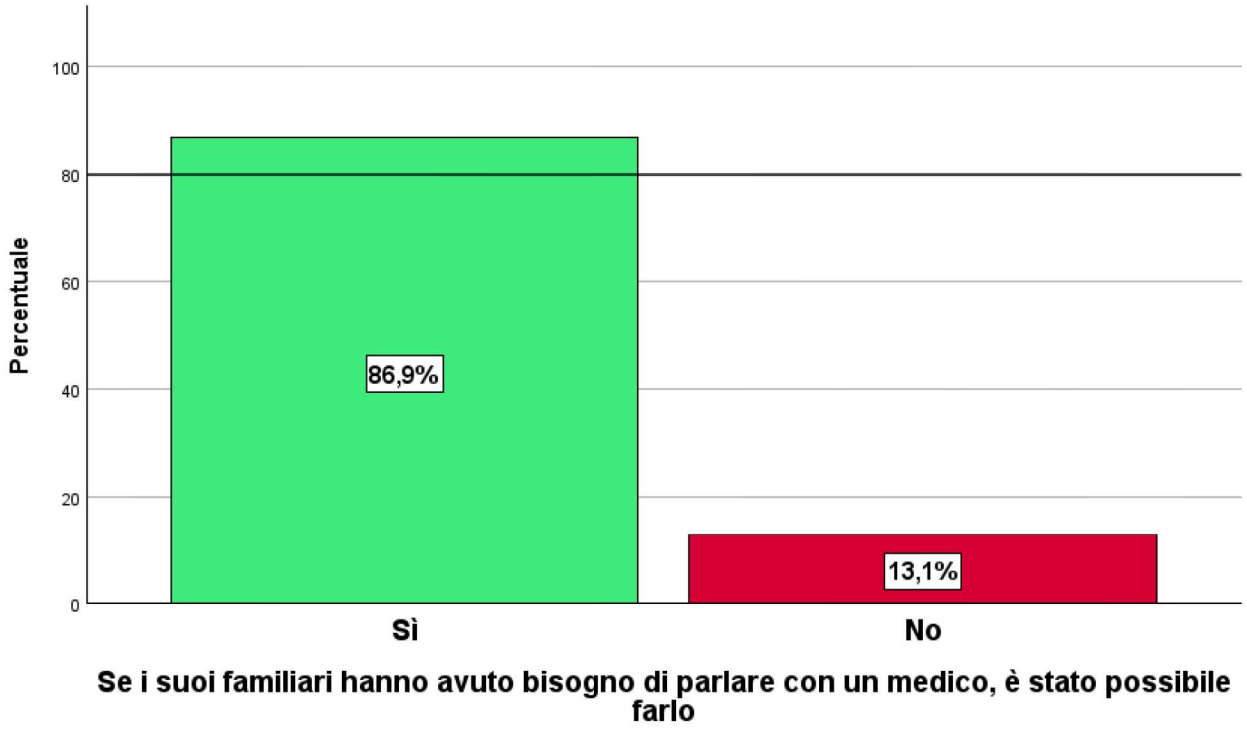
Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?

N	Valido	3055
	Mancante	58

		Conteggio	%
Possibilità di parlare con il medico	Sì, sempre	2014	65,9%
	Sì, a volte	257	8,4%
	No	46	1,5%
	Non hanno avuto bisogno di parlare con un medico	712	23,3%
	Non ho voluto che il mio familiare parlasse con il medico	26	0,9%
	Totale	3055	100,0%



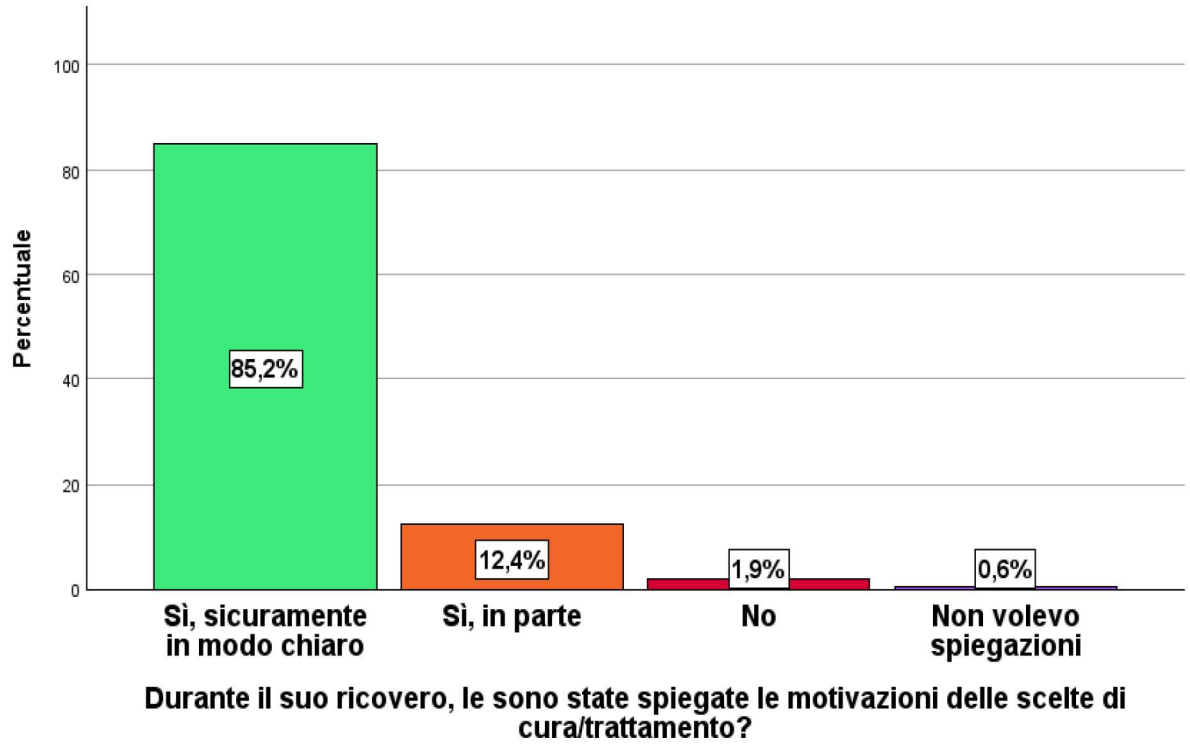
Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?

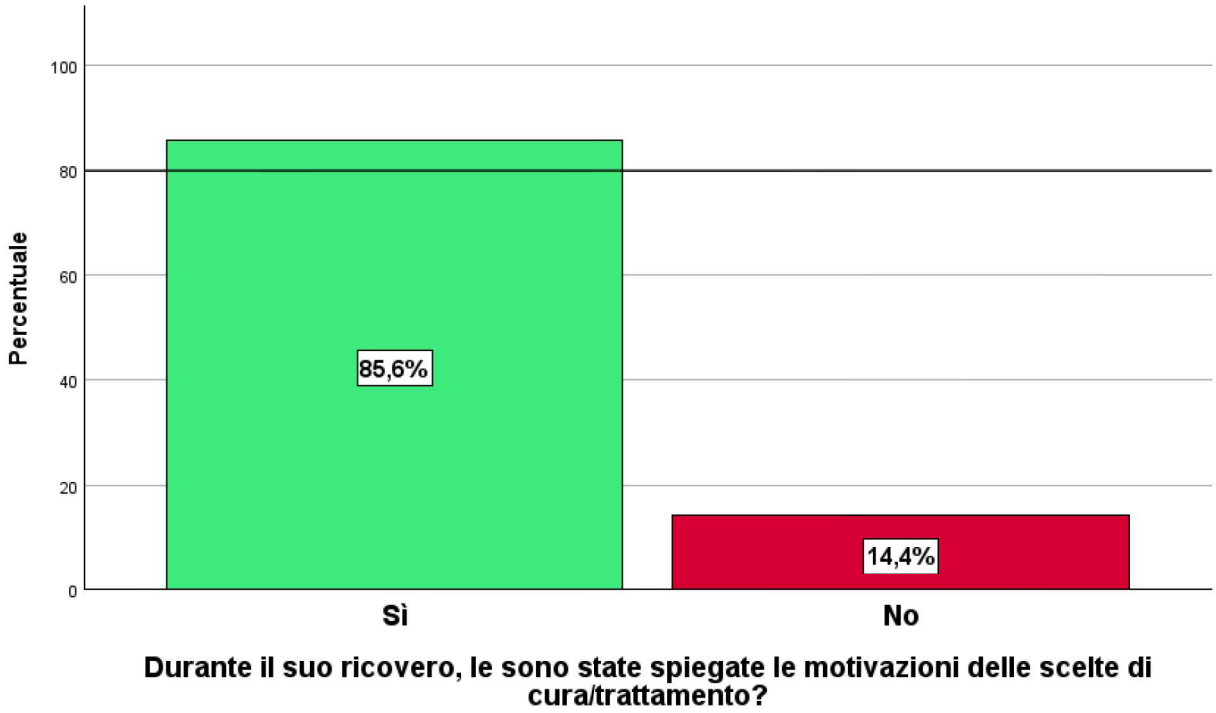

100
80
60
40
20
0
Percentuale
86,9%
13,1%
Sì
No
Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo

Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura/trattamento?

N	Valido	3059
	Mancante	54

		Conteggio	%
Motivazioni delle scelte di cura/trattamento	Sì, sicuramente in modo chiaro	2605	85,2%
	Sì, in parte	380	12,4%
	No	57	1,9%
	Non volevo spiegazioni	17	0,6%
	Totale	3059	100,0%

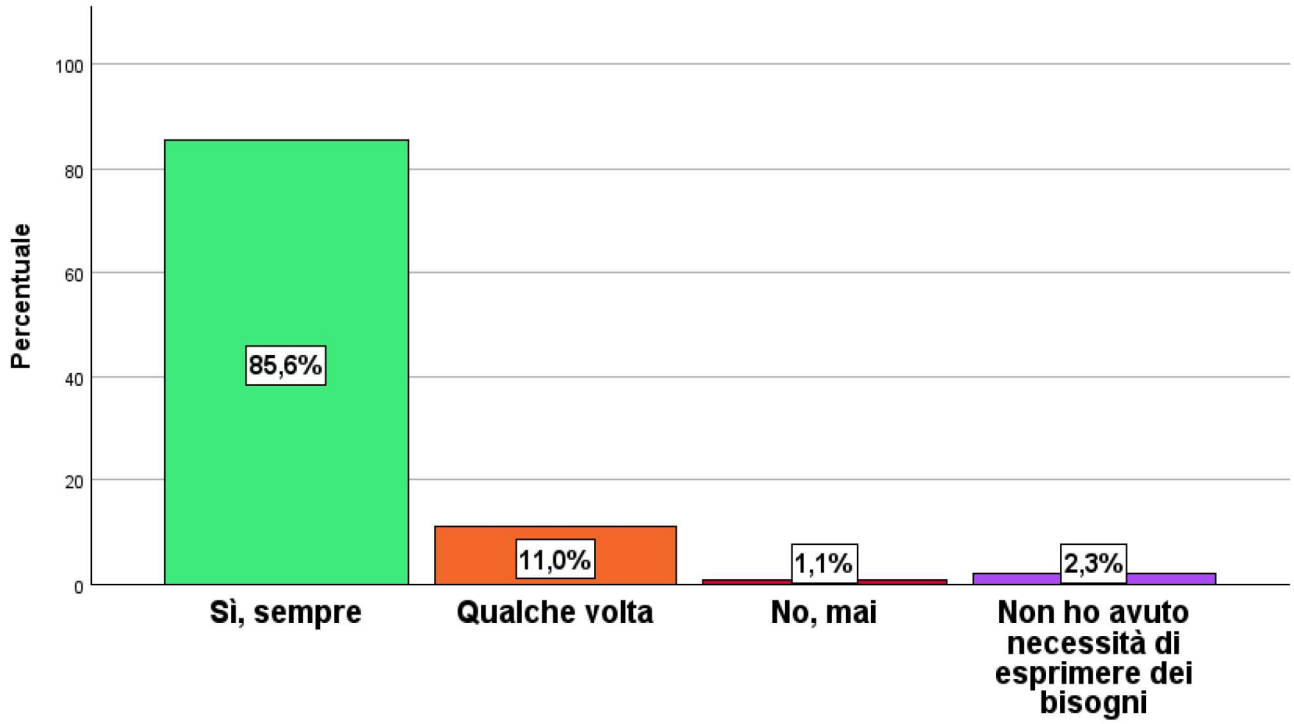



Percentuale
100
80
60
40
20
0
85,6%
14,4%
Sì
No
Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura/trattamento?

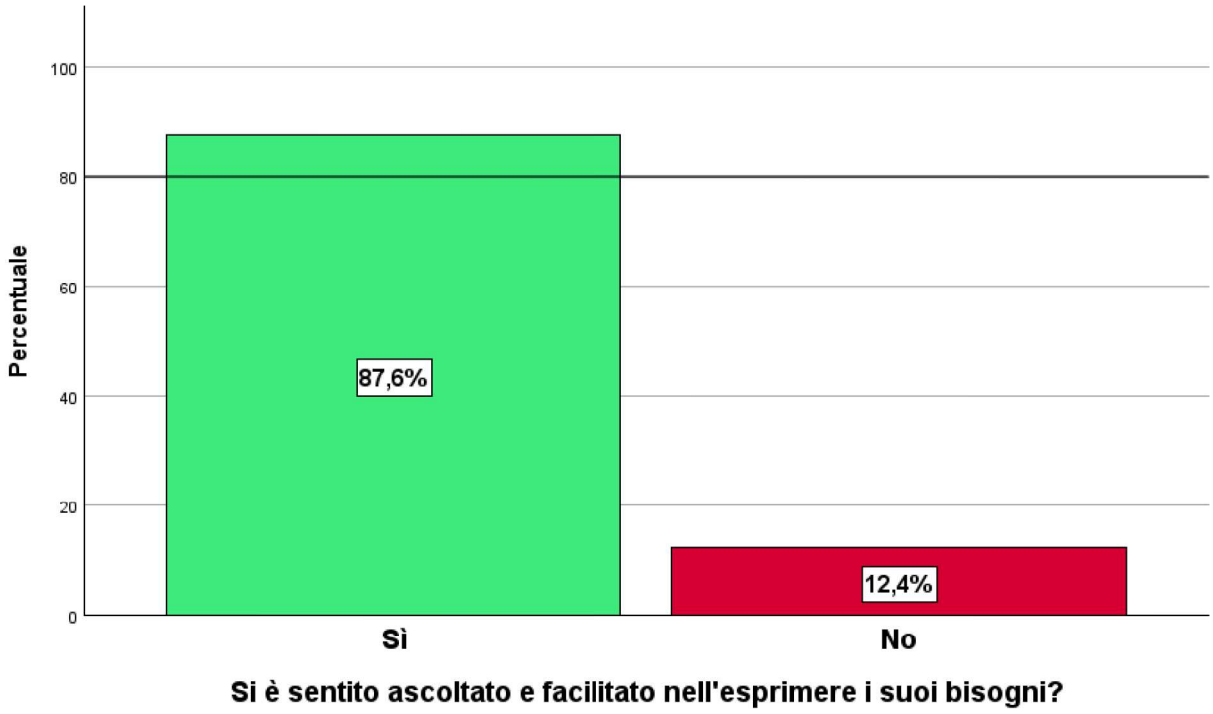
Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

N	Valido	3044
	Mancante	69

		Conteggio	%
Ascolto dei bisogni	Sì, sempre	2606	85,6%
	Qualche volta	336	11,0%
	No, mai	32	1,1%
	Non ho avuto necessità di esprimere dei bisogni	70	2,3%
	Totale	3044	100,0%



Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

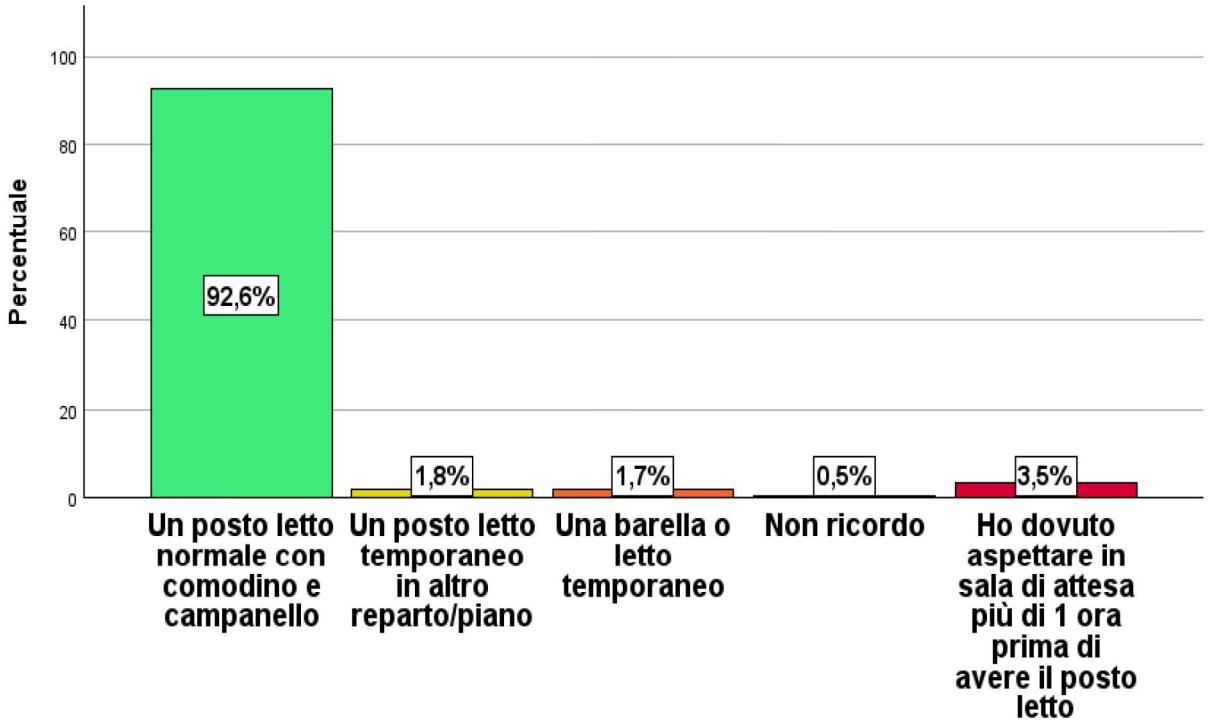

100
80
60
40
20
0
Percentuale
87,6%
12,4%
Sì
No
Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

ORGANIZZAZIONE, ASSISTENZA E CURE

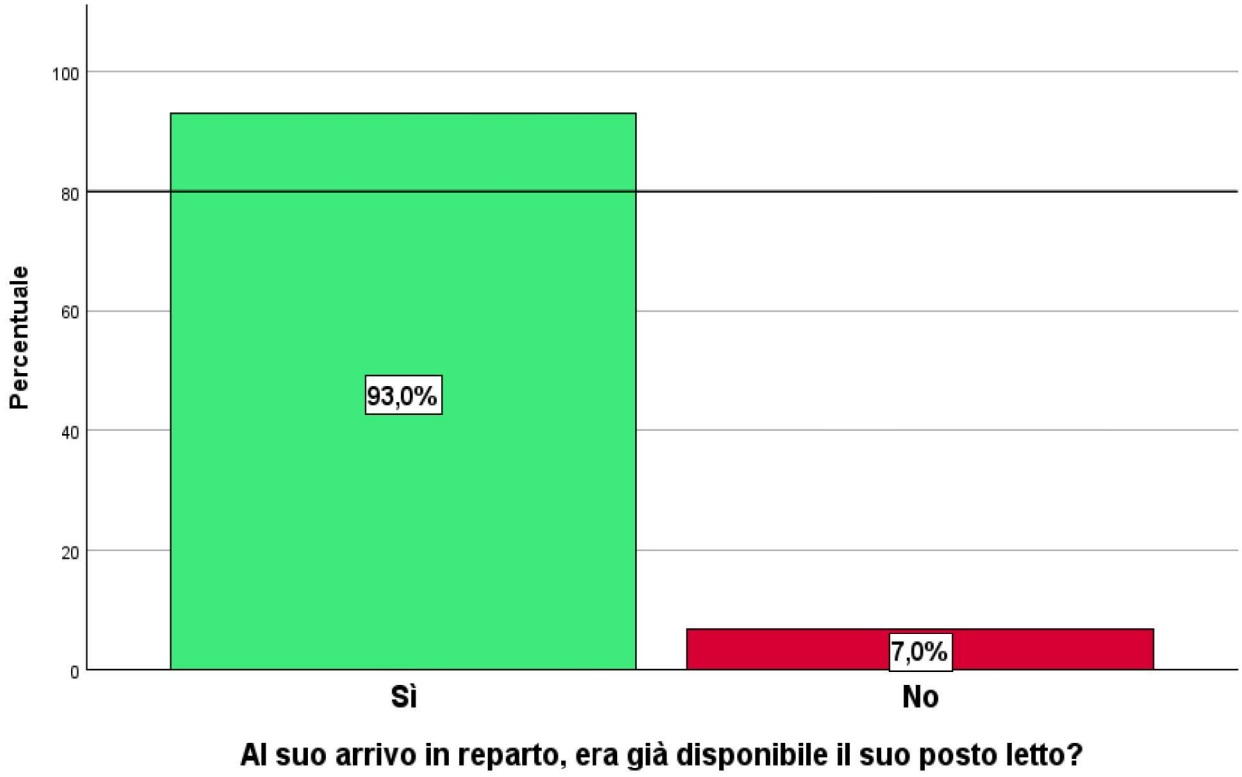
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

N	Valido	2992
	Mancante	121

		Conteggio	%
Accoglienza in reparto	Un posto letto normale con comodino e campanello	2770	92,6%
	Un posto letto temporaneo in altro reparto/piano	54	1,8%
	Una barella o letto temporaneo	50	1,7%
	Non ricordo	14	0,5%
	Ho dovuto aspettare in sala di attesa più di 1 ora prima di avere il posto letto	104	3,5%
	Totale	2992	100,0%



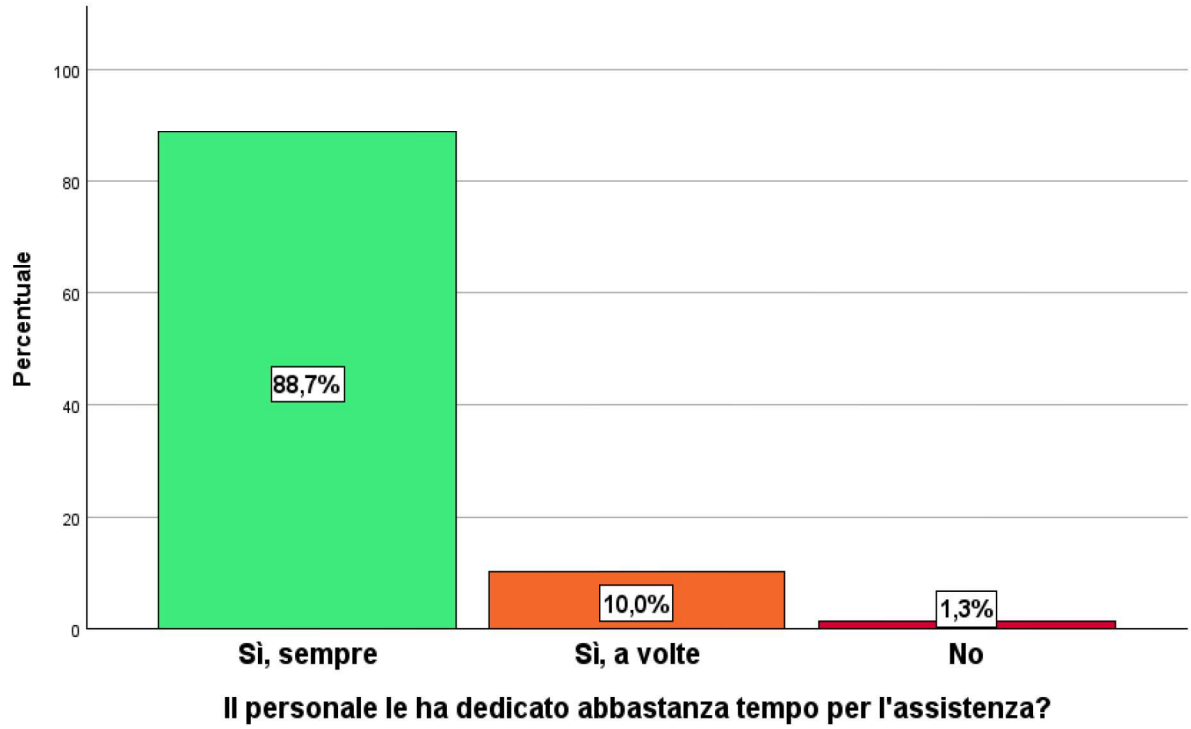
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

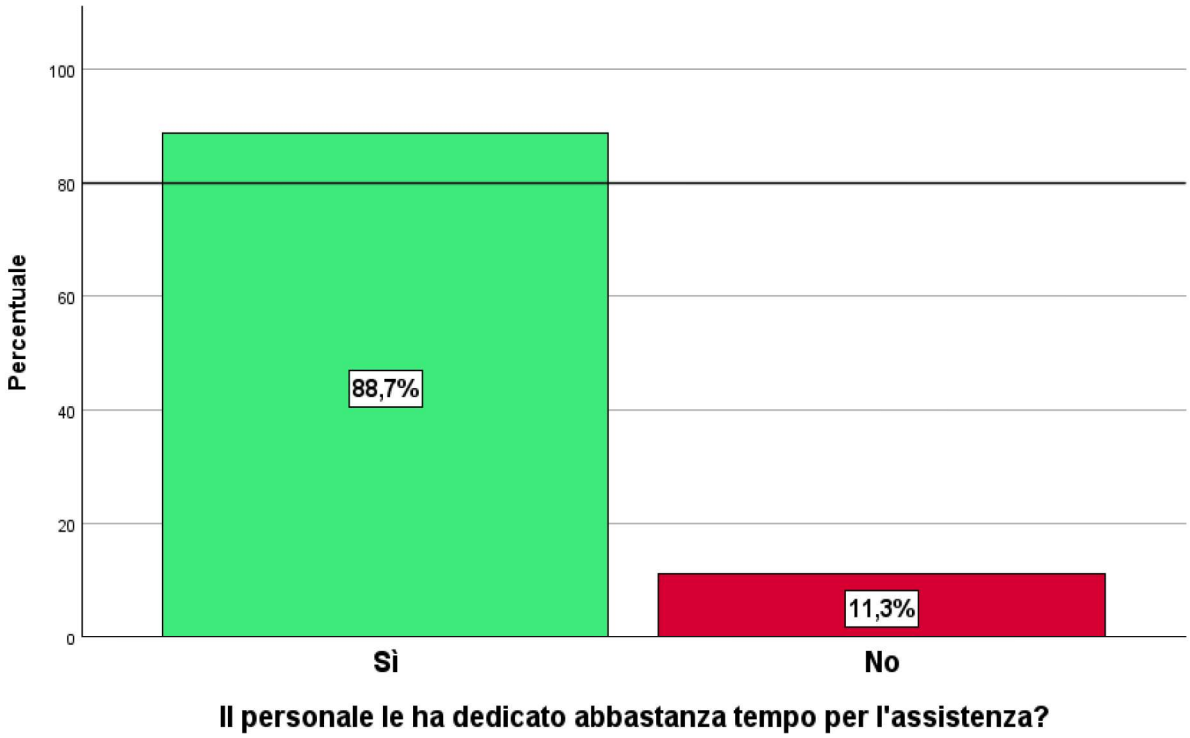

Percentuale
100
80
60
40
20
0
93,0%
7,0%
Sì
No
Al suo arrivo in reparto, era già disponibile il suo posto letto?

Il personale le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

N	Valido	3078
	Mancante	35

		Conteggio	%
Tempo dedicato all'assistenza	Sì, sempre	2730	88,7%
	Sì, a volte	309	10,0%
	No	39	1,3%
	Totale	3078	100,0%



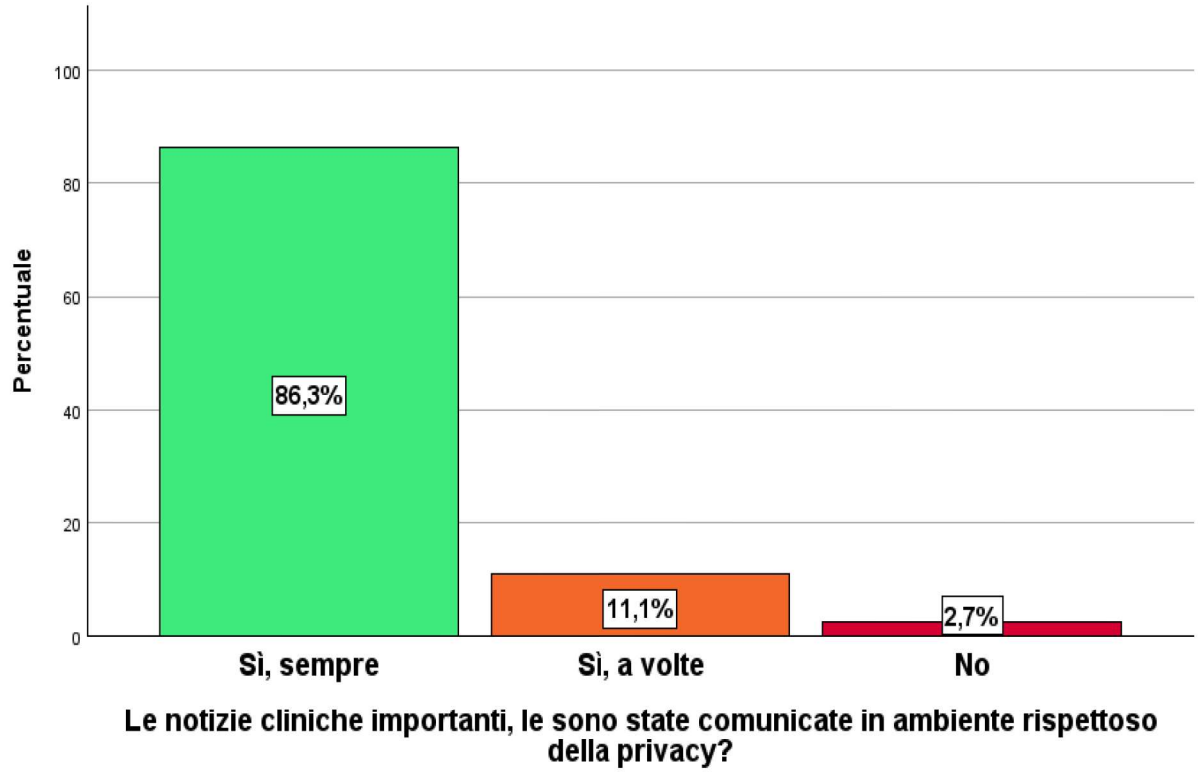


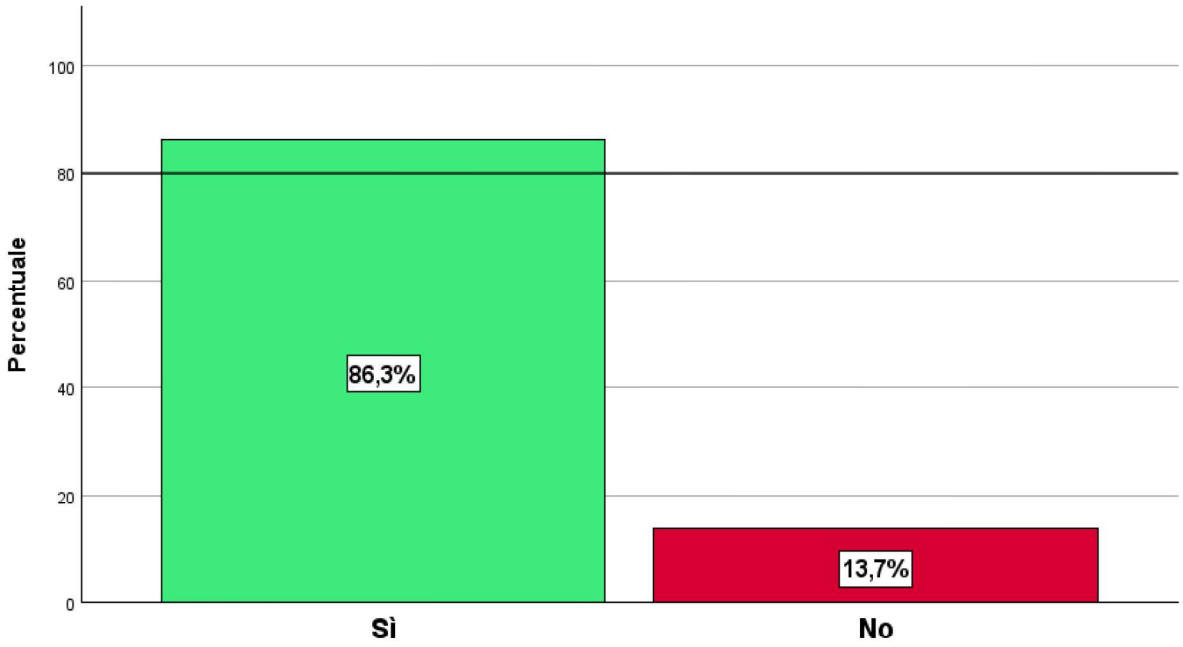
Il personale le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

Le notizie cliniche importanti, le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?

N	Valido	3045
	Mancante	68

		Conteggio	%
Privacy	Sì, sempre	2627	86,3%
	Sì, a volte	337	11,1%
	No	81	2,7%
	Totale	3045	100,0%



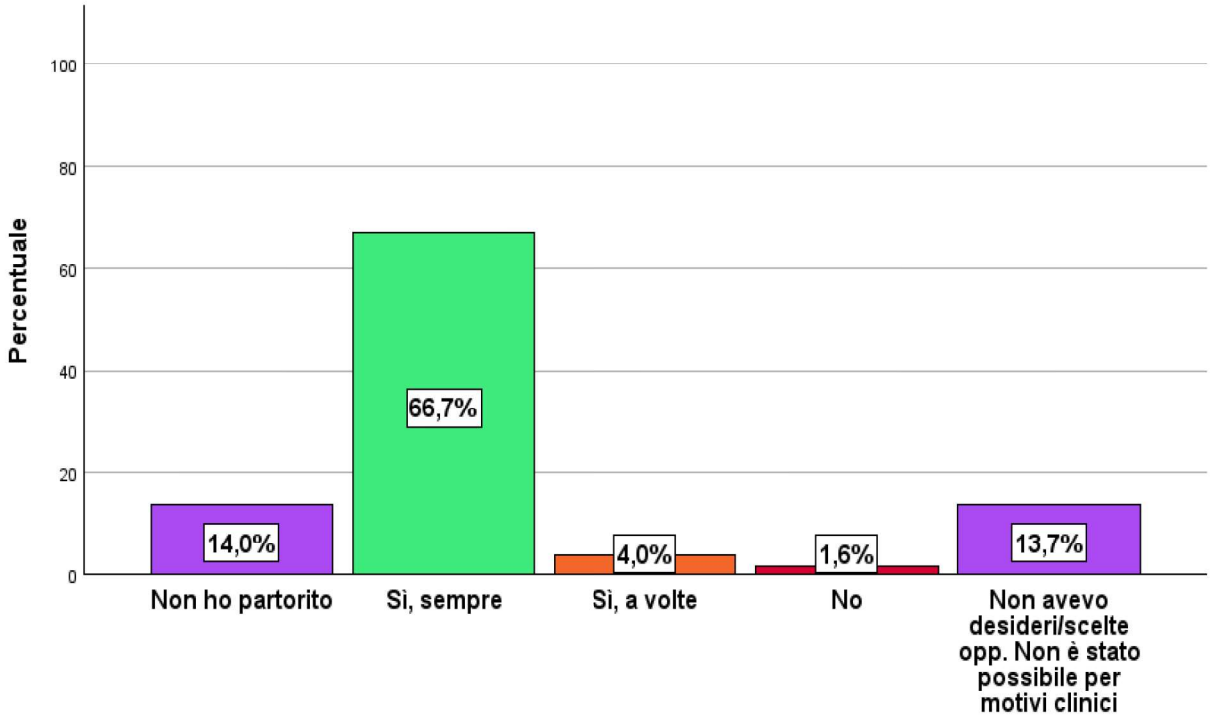


Le notizie cliniche importanti, le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?

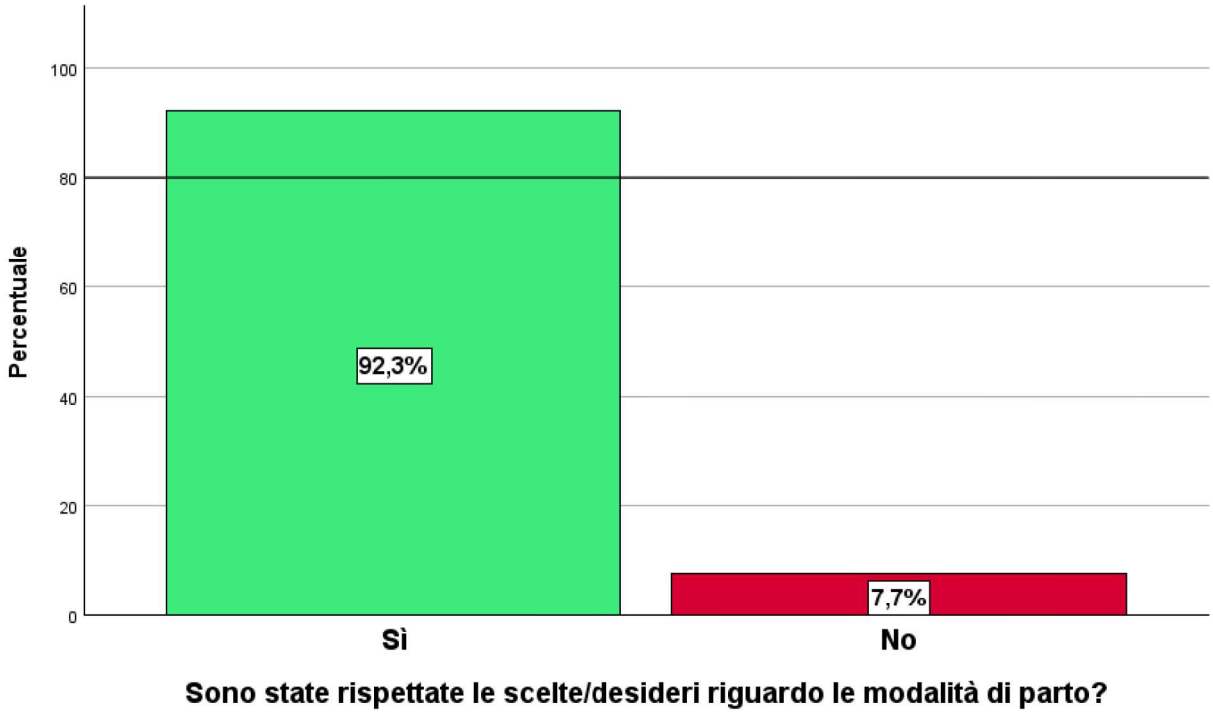
Sono state rispettate le scelte/desideri riguardo le modalità di parto?
(Domanda riservata alle donne ricoverate in ostetricia considerando i casi in cui le condizioni cliniche della partoriente e del nascituro lo consentissero)

N	Valido	430
	Mancante	2683

		Conteggio	%
Scelte o desideri per il parto	Non ho partorito	60	14,0%
	Sì, sempre	287	66,7%
	Sì, a volte	17	4,0%
	No	7	1,6%
	Non avevo desideri/scelte opp. Non è stato possibile per motivi clinici	59	13,7%
	Totale	430	100,0%



Sono state rispettate le scelte/desideri riguardo le modalità di parto?

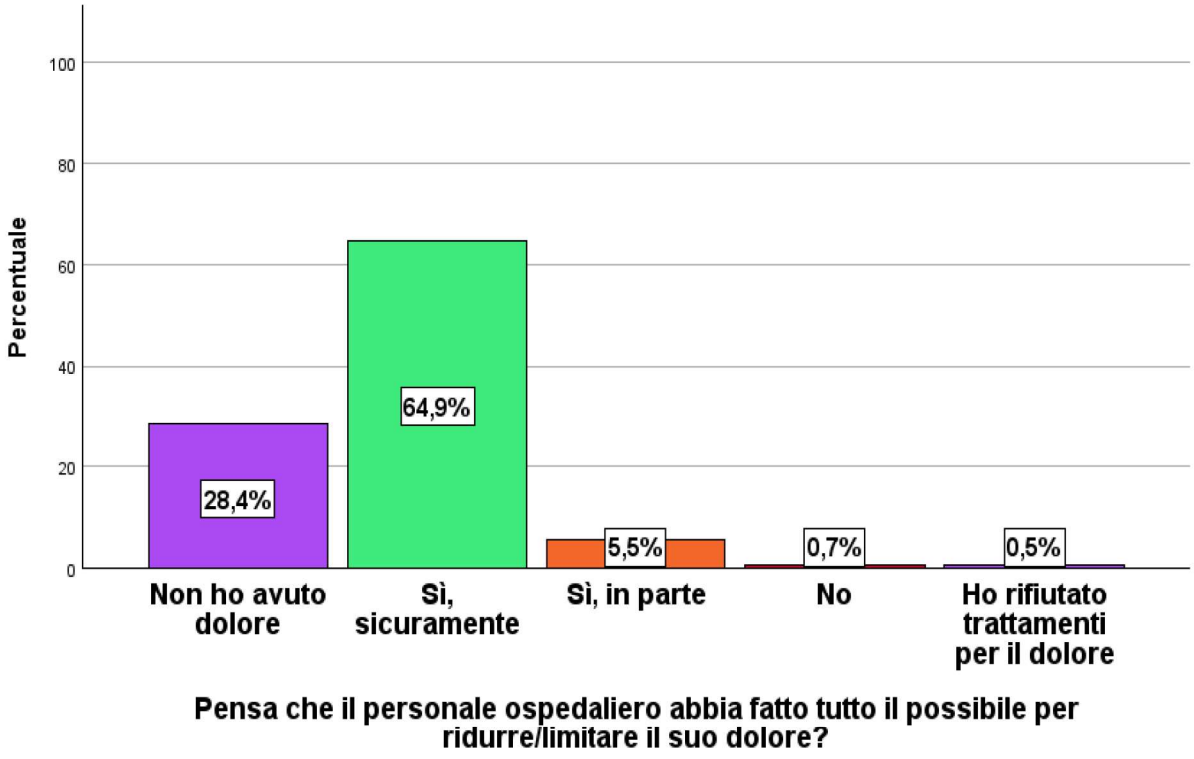


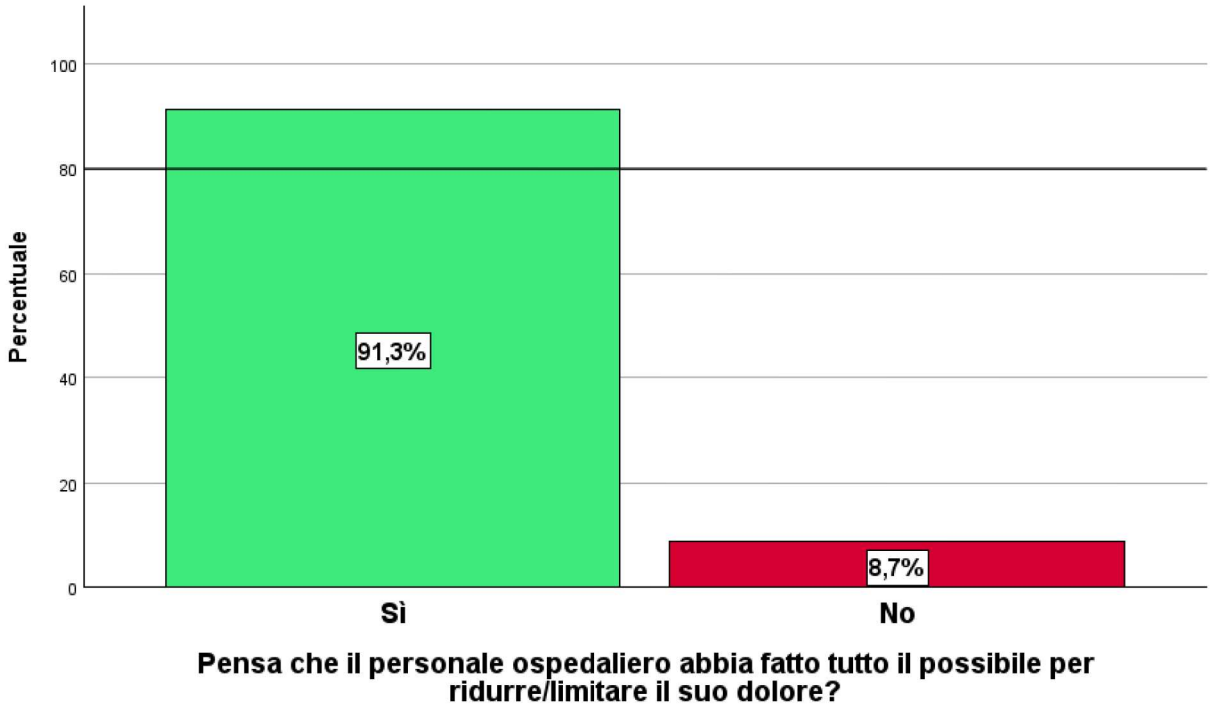
Sono state rispettate le scelte/desideri riguardo le modalità di parto?

Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre/limitare il suo dolore?

N	Valido	3070
	Mancante	43

		Conteggio	%
Trattamento del dolore	Non ho avuto dolore	872	28,4%
	Sì, sicuramente	1992	64,9%
	Sì, in parte	169	5,5%
	No	22	0,7%
	Ho rifiutato trattamenti per il dolore	15	0,5%
	Totale	3070	100,0%



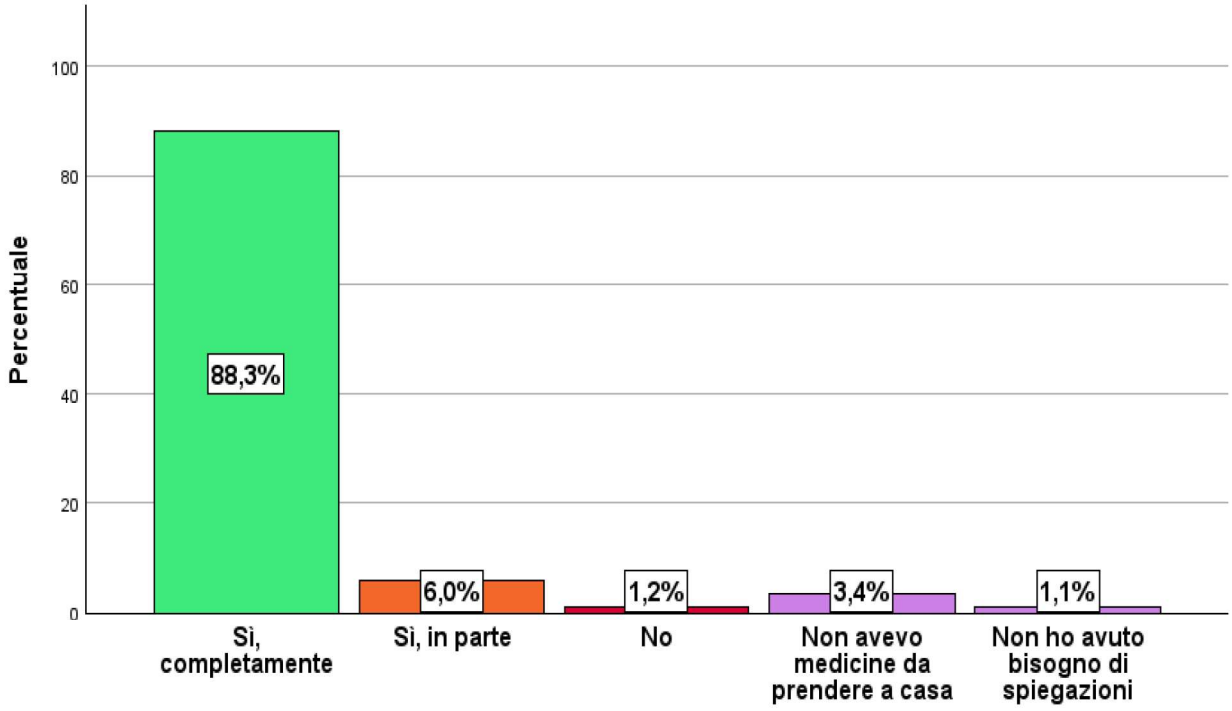

100
80
60
40
20
0
Percentuale
91,3%
8,7%
Sì
No
Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre/limitare il suo dolore?

ALLA DIMISSIONE

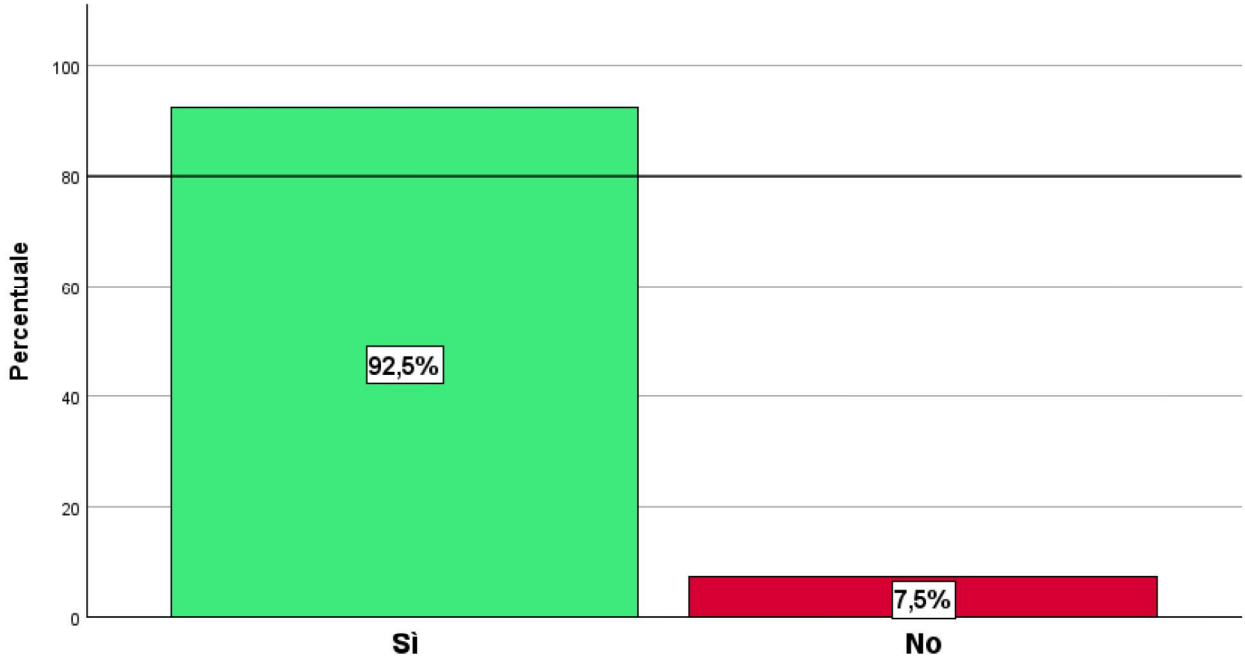
Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?

N	Valido	2887
	Mancante	226

		Conteggio	%
Informazioni sulle terapie al domicilio	Sì, completamente	2550	88,3%
	Sì, in parte	172	6,0%
	No	34	1,2%
	Non avevo medicine da prendere a casa	98	3,4%
	Non ho avuto bisogno di spiegazioni	33	1,1%
	Totale	2887	100,0%



Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?

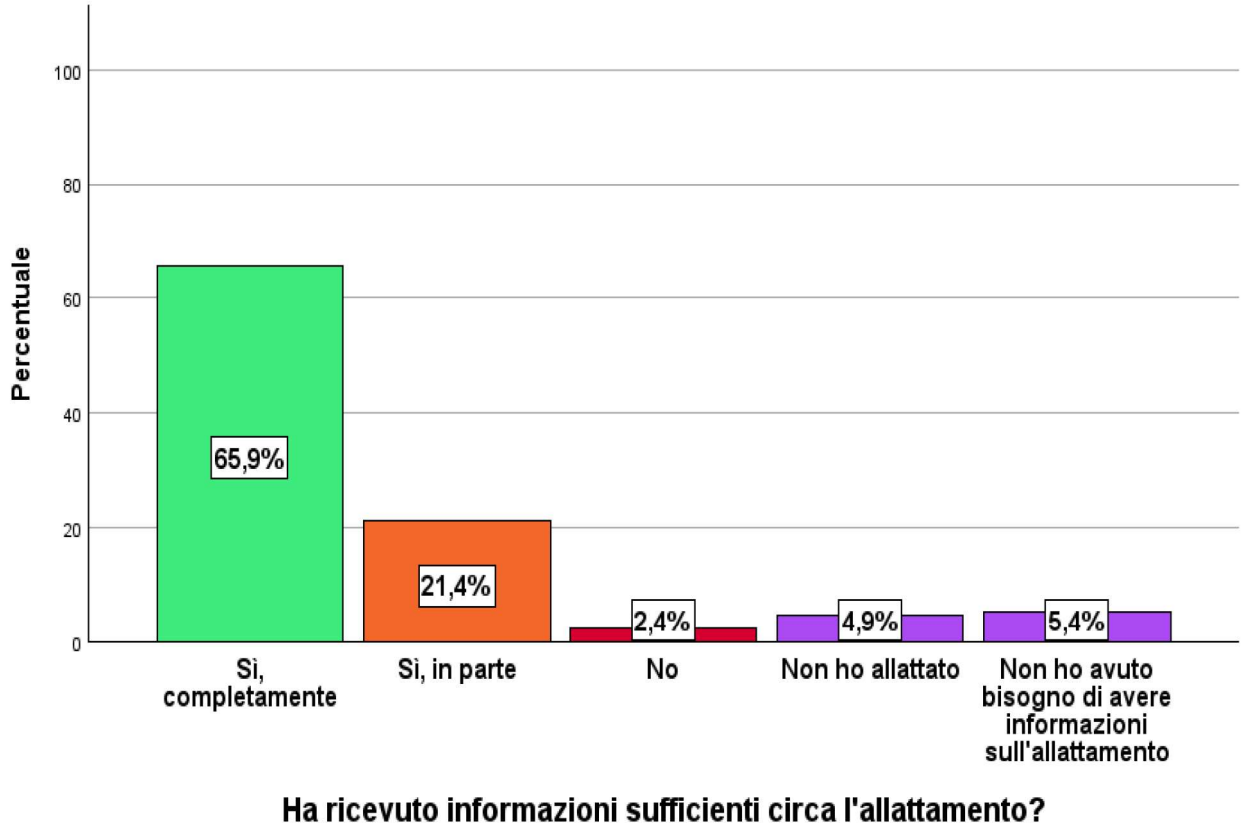


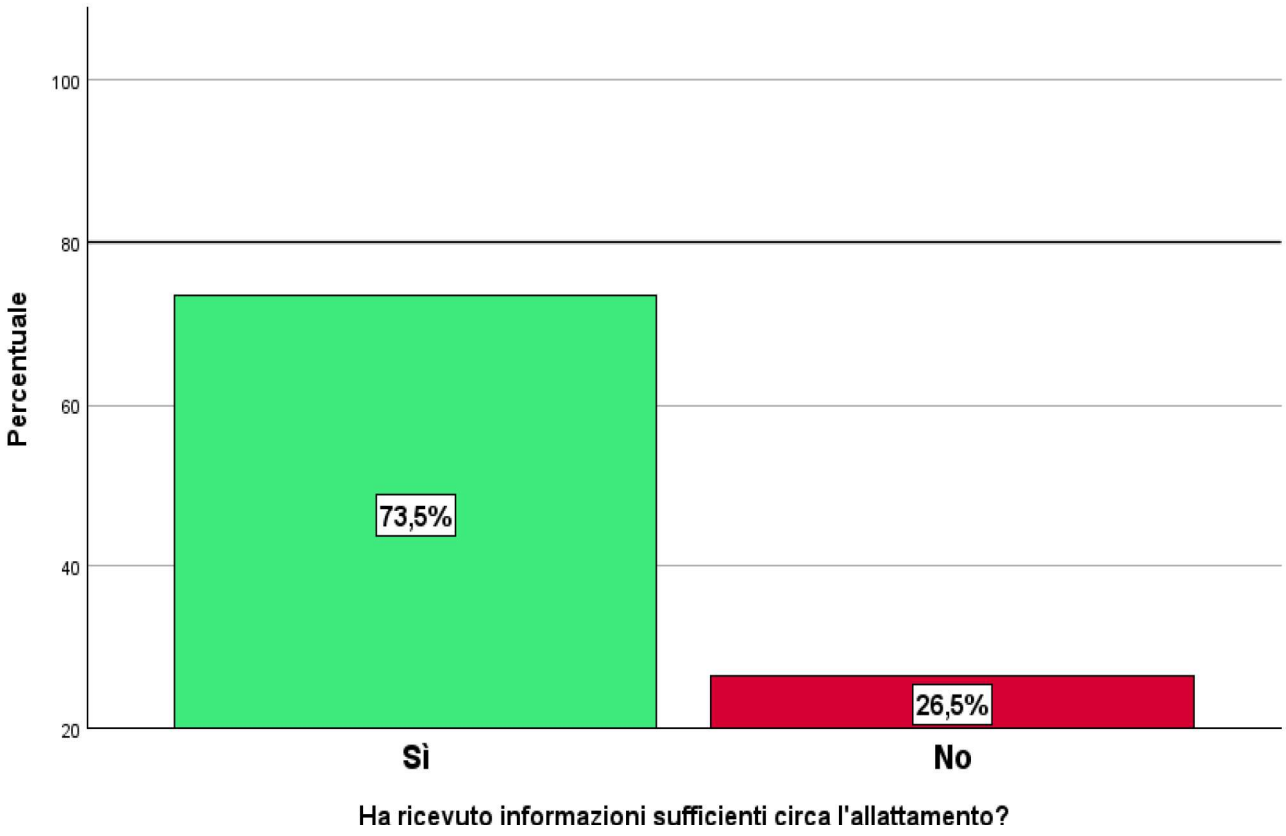
Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?

Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?
(Domanda riservata alle donne ricoverate in ostetricia che hanno partorito)

N	Valido	370
	Mancante	2743

		Conteggio	%
Informazioni allattamento	Sì, completamente	244	65,9%
	Sì, in parte	79	21,4%
	No	9	2,4%
	Non ho allattato	18	4,9%
	Non ho avuto bisogno di avere informazioni sull'allattamento	20	5,4%
	Totale	370	100,0%



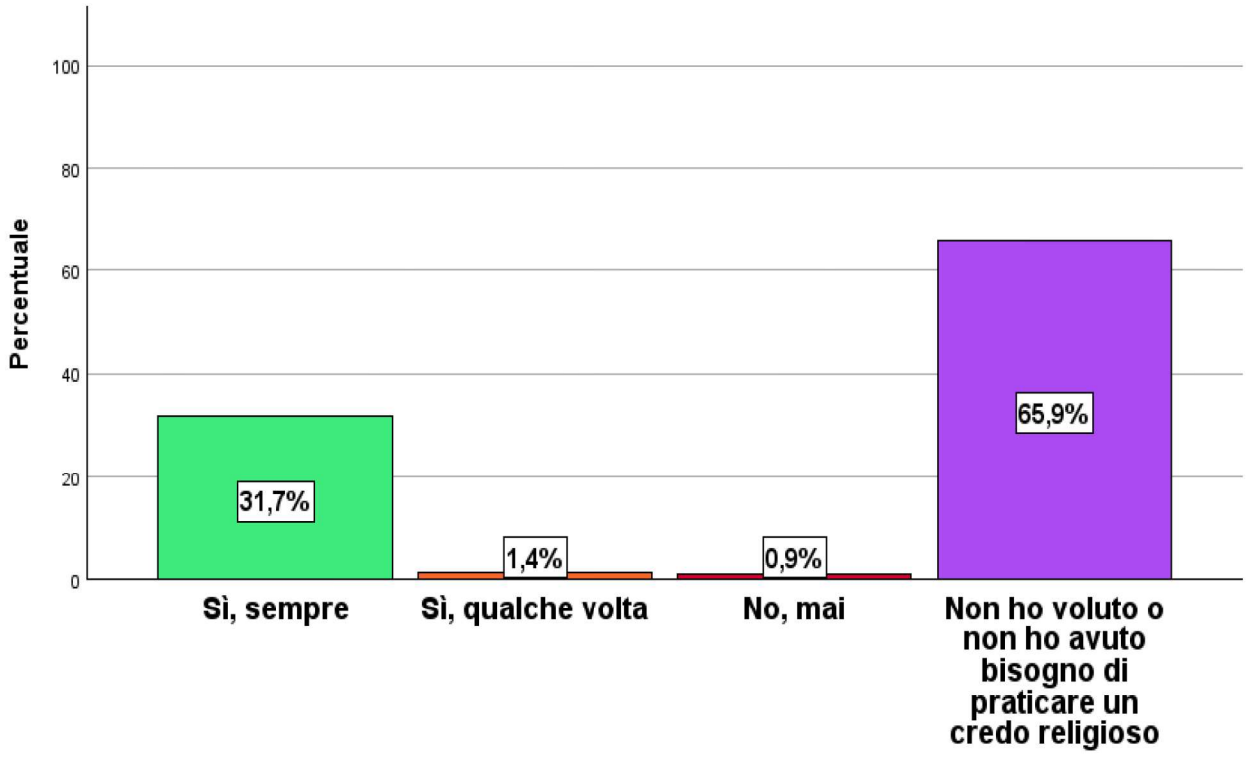

100
80
60
40
20
Percentuale
73,5%
26,5%
Sì
No
Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?

VALUTAZIONI GENERALI E COMPLESSIVE

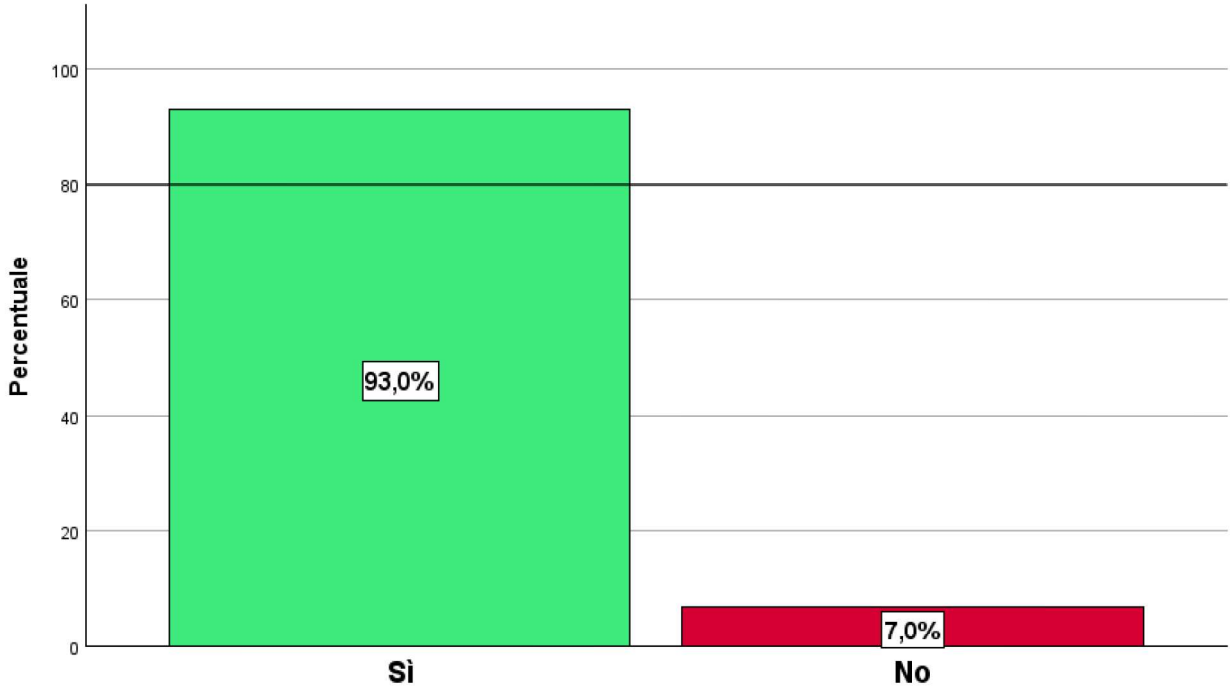
Se lo ha desiderato, in ospedale, le è stato possibile praticare la sua religione?

N	Valido	2739
	Mancante	374

		Conteggio	%
Credo religioso	Sì, sempre	868	31,7%
	Sì, qualche volta	39	1,4%
	No, mai	26	0,9%
	Non ho voluto o non ho avuto bisogno di praticare un credo religioso	1806	65,9%
	Totale	2739	100,0%



Se lo ha desiderato, in ospedale, le è stato possibile praticare la sua religione?

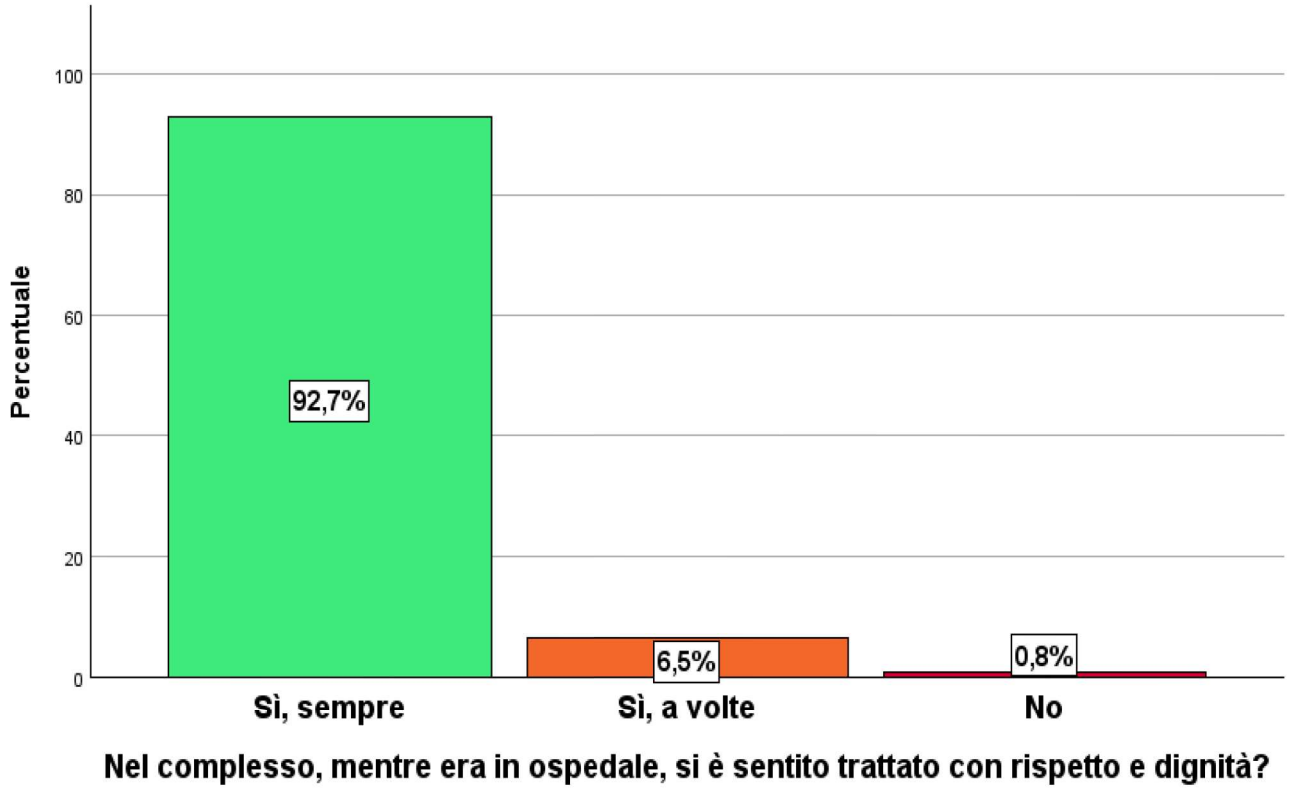


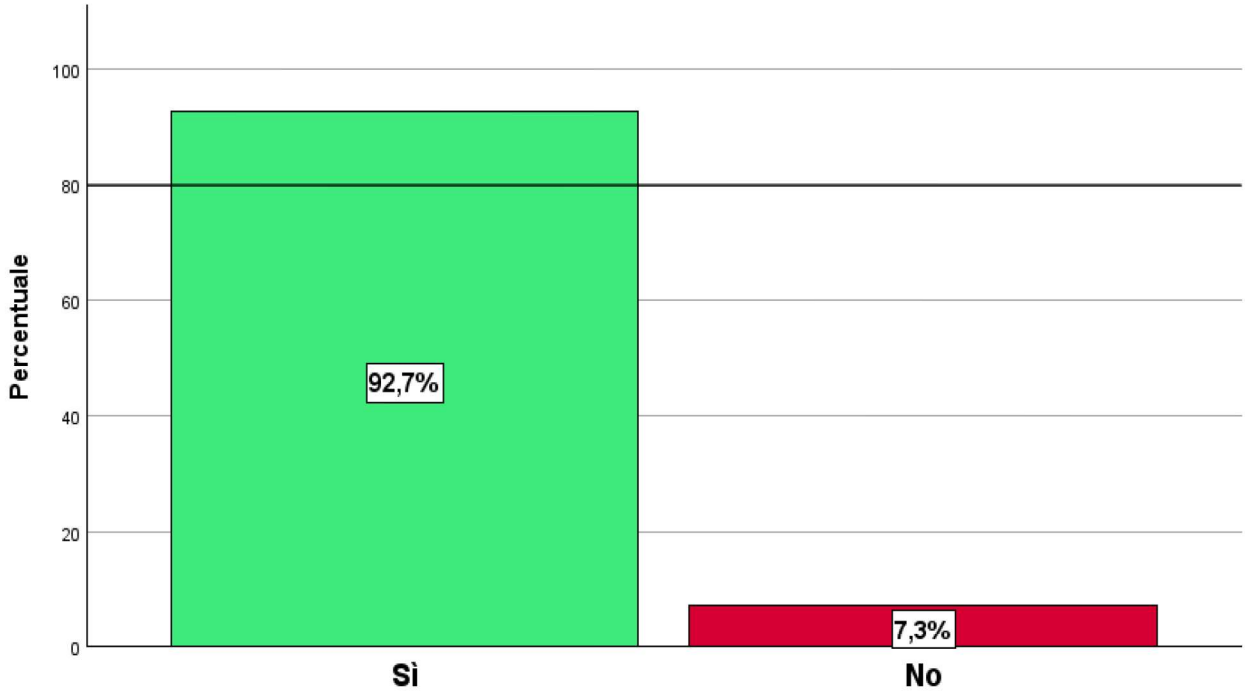
Se lo ha desiderato, in ospedale, le è stato possibile praticare la sua religione?

Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?

N	Valido	3045
	Mancante	68

		Conteggio	%
Rispetto e dignità	Sì, sempre	2822	92,7%
	Sì, a volte	199	6,5%
	No	24	0,8%
	Totale	3045	100,0%



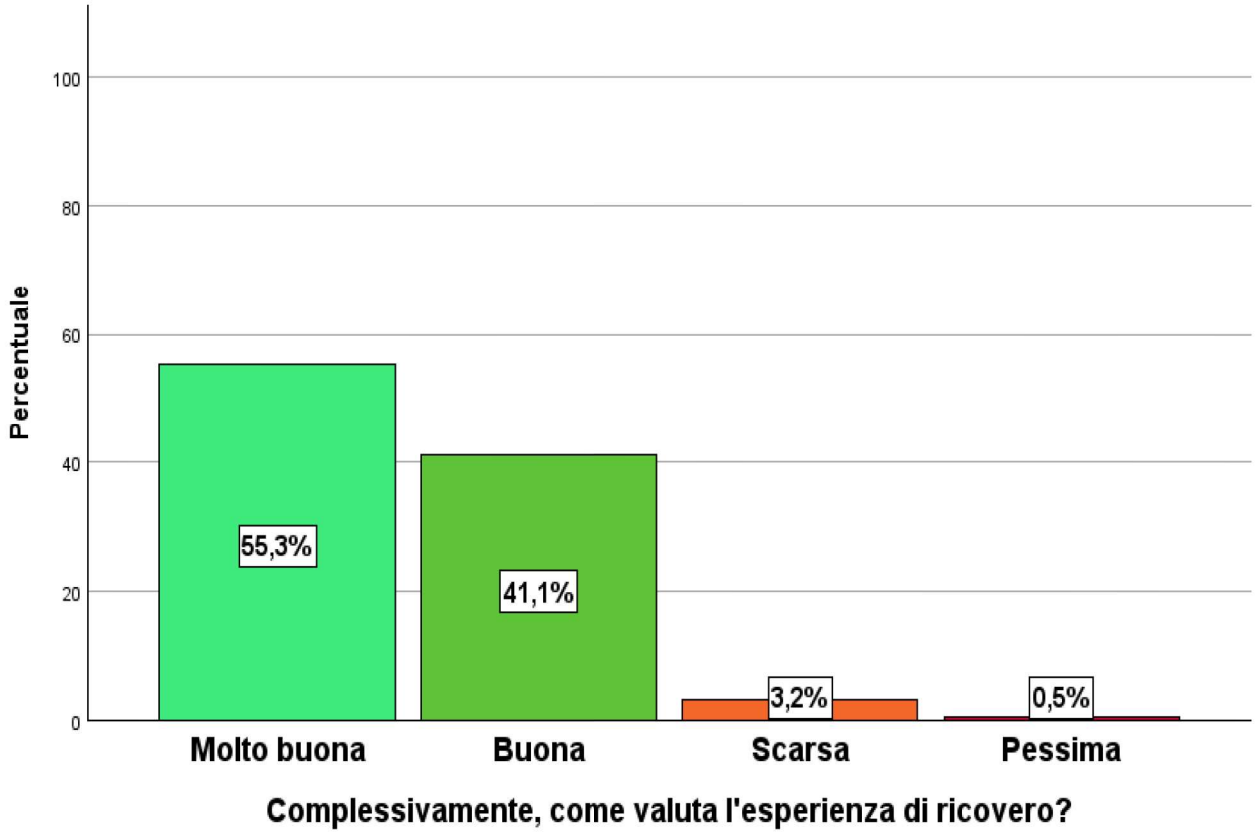


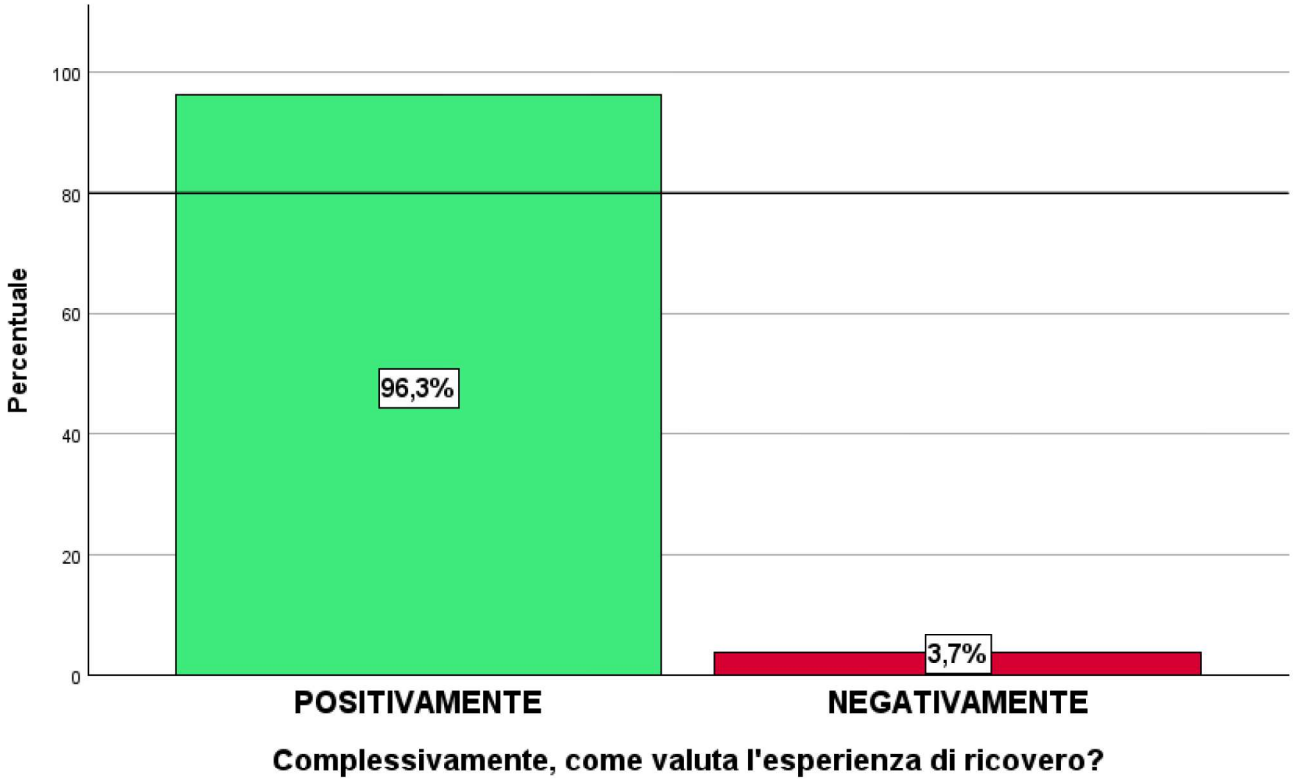
Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?

Complessivamente, come valuta l'esperienza di ricovero?

N	Valido	3045
	Mancante	68

		Conteggio	%
Esperienza di ricovero	Molto buona	1683	55,3%
	Buona	1250	41,1%
	Scarsa	97	3,2%
	Pessima	15	0,5%
	Totale	3045	100,0%




100
80
60
40
20
0
Percentuale
96,3%
3,7%
POSITIVAMENTE
NEGATIVAMENTE
Complessivamente, come valuta l'esperienza di ricovero?

CONCLUSIONI

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero che risulta mediamente buono ed evidenziare alcune aree di miglioramento, in parte già note.

Ascolto e relazione con il personale sanitario

Gli utenti hanno espresso un alto livello di soddisfazione per l'attenzione e disponibilità al dialogo del personale sanitario. Le informazioni vengono fornite in modo esauriente fin dal pre-ricovero.

Viene garantito il giusto coinvolgimento dei pazienti nel percorso di cura e le informazioni ad esso riferito risultano chiare e comprensibili, i familiari che ne hanno fatto richiesta hanno quasi sempre avuto la possibilità di un colloquio con il medico nel rispetto della privacy.

Questo dato evidenzia empatia e centralità del paziente.

Qualità delle cure ricevute

Le cure fornite sono state valutate positivamente. I pazienti hanno apprezzato la chiarezza delle indicazioni terapeutiche, compresa la motivazione di scelta delle cure; hanno anche ritenuto soddisfacente il tempo dedicato per l'assistenza da parte del personale.

Ambienti

Gli ambienti risultano essere apprezzati per la pulizia, il trend è in miglioramento rispetto all'anno precedente (dal 79,3% nel 2023 all'88,5% del 2024).

Aree critiche

Informazioni sull'allattamento al seno

Più di un quarto delle puerpere ha segnalato una carenza di informazioni e di supporto specifico per l'allattamento al seno dichiarando di aver ricevuto informazioni discordanti tra professioniste ostetriche e puericultrici.

La criticità, già rilevata negli anni precedenti, mette in luce la richiesta da parte delle donne interessate di un maggiore impegno nella formazione e nell'accompagnamento delle neo-mamme.

Qualità del vitto

La qualità e varietà dei pasti offerti rappresentano un'area di grave e già nota insoddisfazione per i pazienti.

La criticità, già rilevata nei precedenti report, riguarda nello specifico la scarsa varietà del menù, la stagionalità degli alimenti, la modalità di cottura e preparazione del pasto.