



SSD Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dr.ssa I. Di Marco
Settore Interpresidio Qualità Percepita e Partecipata
Responsabile. Dr.ssa G. Ariaudo



Report
Qualità percepita
S.S.D. Trapianto cellule staminali

Resp. Dott. A. Busca

ANNO 2021

Nell'anno 2021 è stata realizzata l'indagine di qualità percepita riferita al Centro Trapianti cellule staminali.

Nel corso dell'anno sono stati eseguiti 121 trapianti di midollo di cui 36 allotrapianti e 85 trapianti autologhi.¹

La raccolta dei dati è avvenuta tramite somministrazione di questionario cartaceo a tutti i pazienti sottoposti a trapianto autologo, o allotrapianto e ai pazienti ricoverati nella struttura per complicanze post trapianto.

L'analisi è stata eseguita su 30 questionari compilati pervenuti al Settore Qualità Percepita pertanto il risultato dell'analisi dovrà essere valutato tenendo conto dei limiti del campione.

Nello studio sono stati analizzati i dati relativi agli argomenti classificati nelle seguenti categorie:

- comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- rispetto del credo religioso
- ambienti e comfort fisico
- vitto
- dimissione
- valutazioni generali

Per l'analisi dei dati di Customer's Satisfaction è stato utilizzato il metodo Picker che prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive; inoltre, nella valutazione della qualità, il numero di tali risposte deve raggiungere un valore percentuale pari o superiore all'80% del totale.

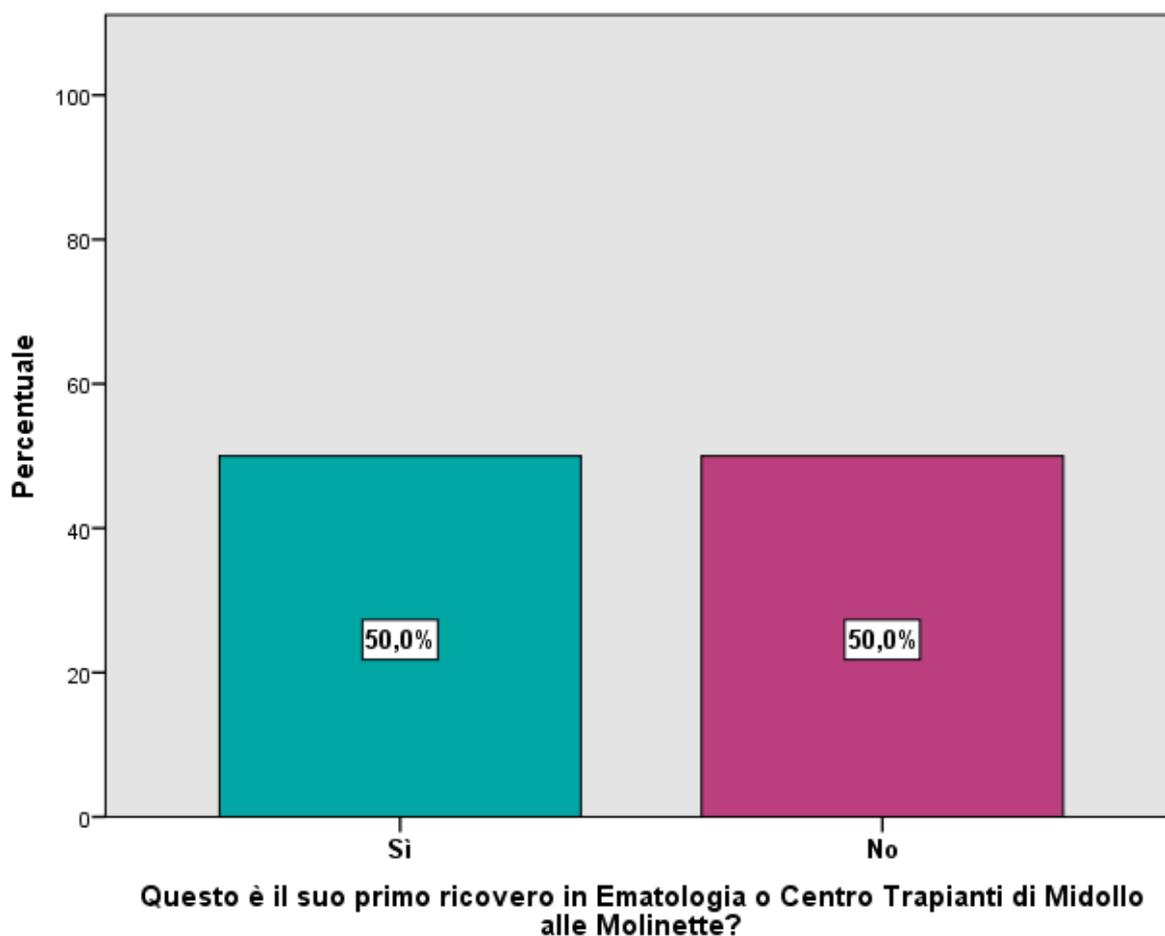
¹ Dato riferito dal Servizio.

INFORMAZIONI GENERALI SUL CAMPIONE INTERVISTATO

Questo è il suo primo ricovero in Ematologia
o Centro Trapianti di Midollo alle Molinette?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Questo è il suo primo ricovero in Ematologia o Centro Trapianti di Midollo alle Molinette?	Sì	15	50,0%
	No	15	50,0%
	Totale	30	100,0%

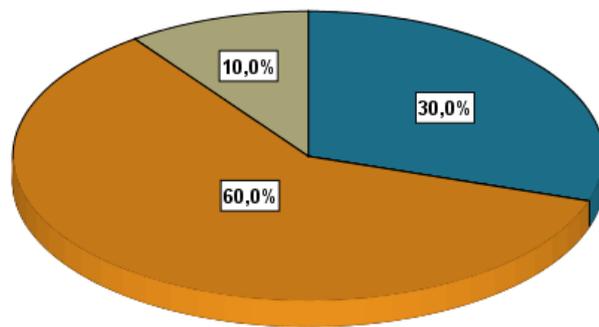


E' stato ricoverato per		
N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
E' stato ricoverato per	Eeguire un trapianto autologo	9	30,0%
	Eeguire un trapianto allogenico	18	60,0%
	Complicanze dopo il trapianto	3	10,0%
	Totale	30	100,0%

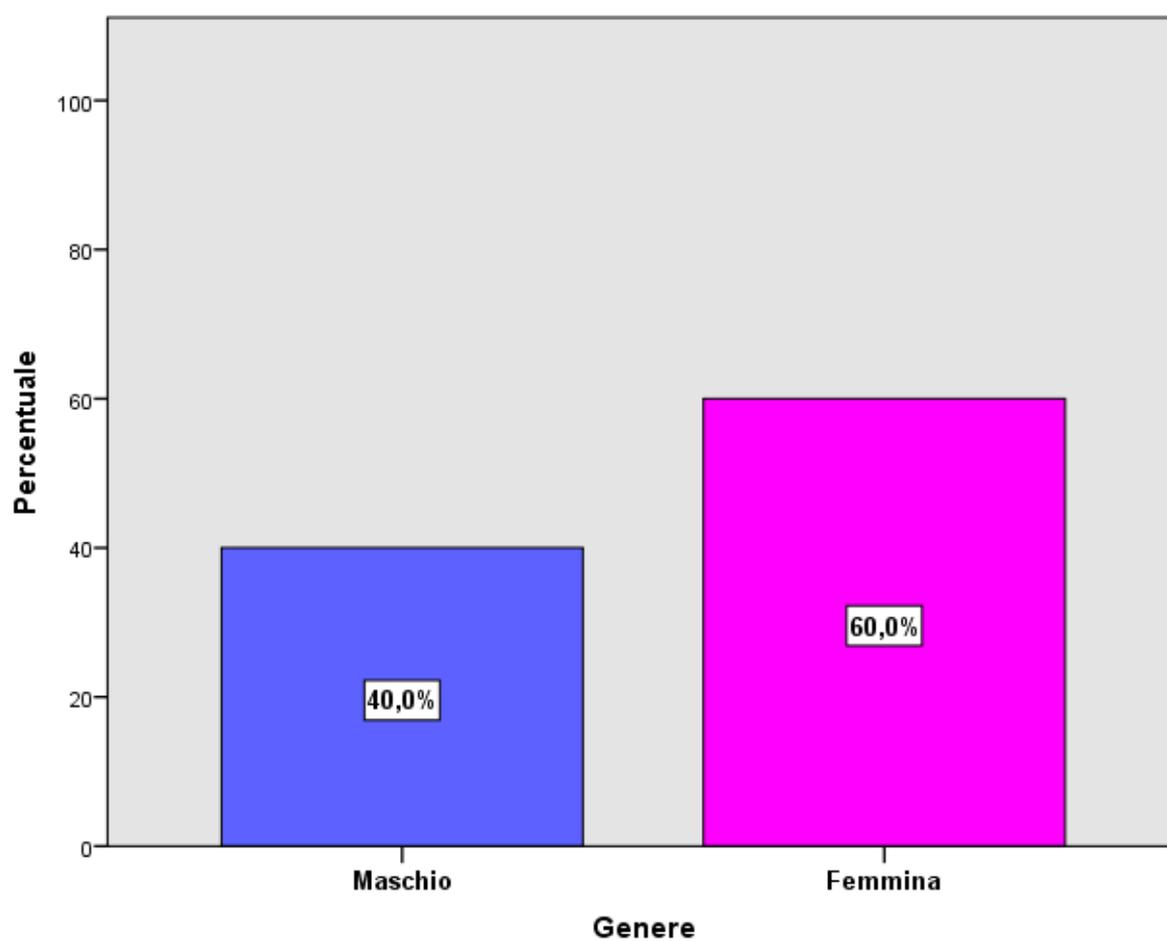
E' stato ricoverato per

- Eeguire un trapianto autologo
- Eeguire un trapianto allogenico
- Complicanze dopo il trapianto



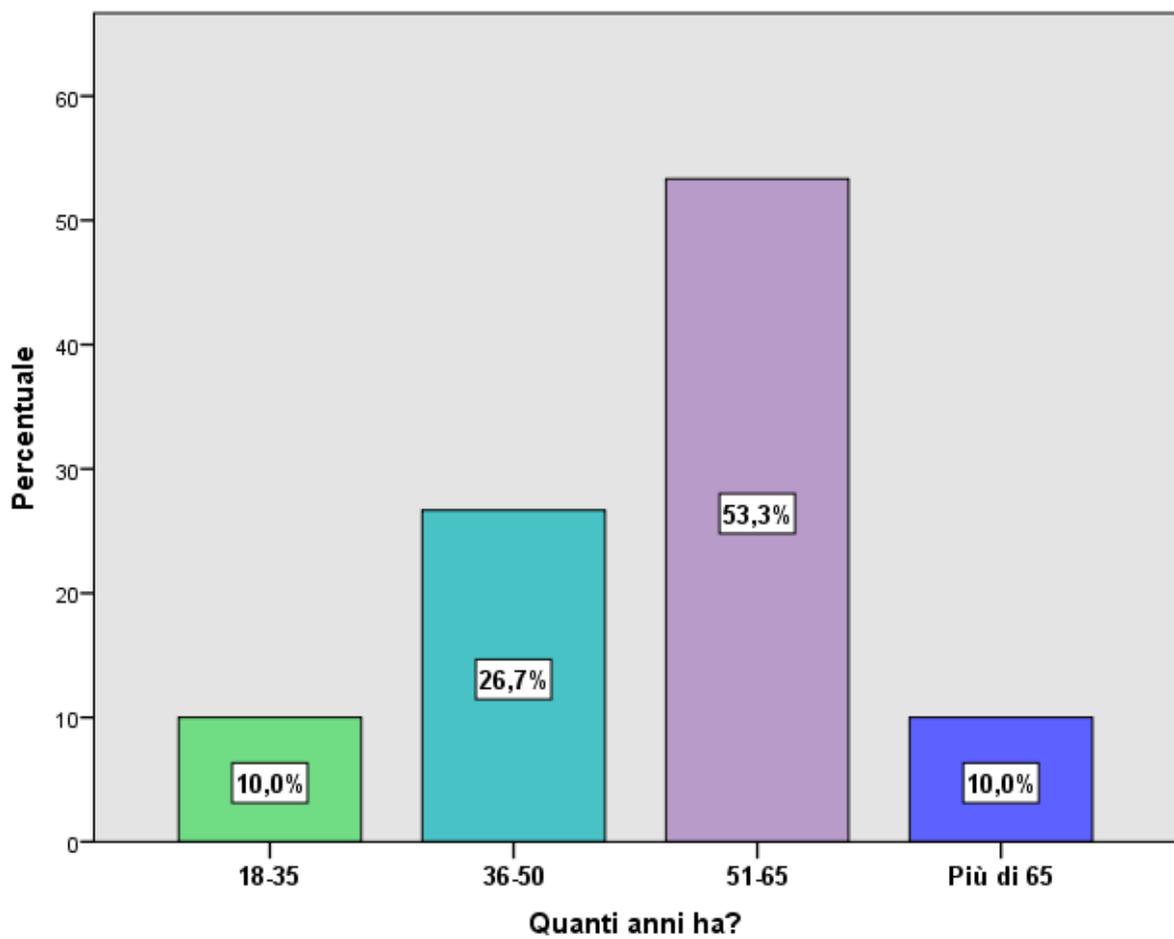
		Genere
N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Genere	Maschio	12	40,0%
	Femmina	18	60,0%
	Totale	30	100,0%



Quanti anni ha?		
N	Valido	30
	Mancante	0

Quanti anni ha?	Conteggio	% di casi per colonna
18-35	3	10,0%
36-50	8	26,7%
51-65	16	53,3%
Più di 65	3	10,0%
Totale	30	100,0%



Chi risponde al questionario?

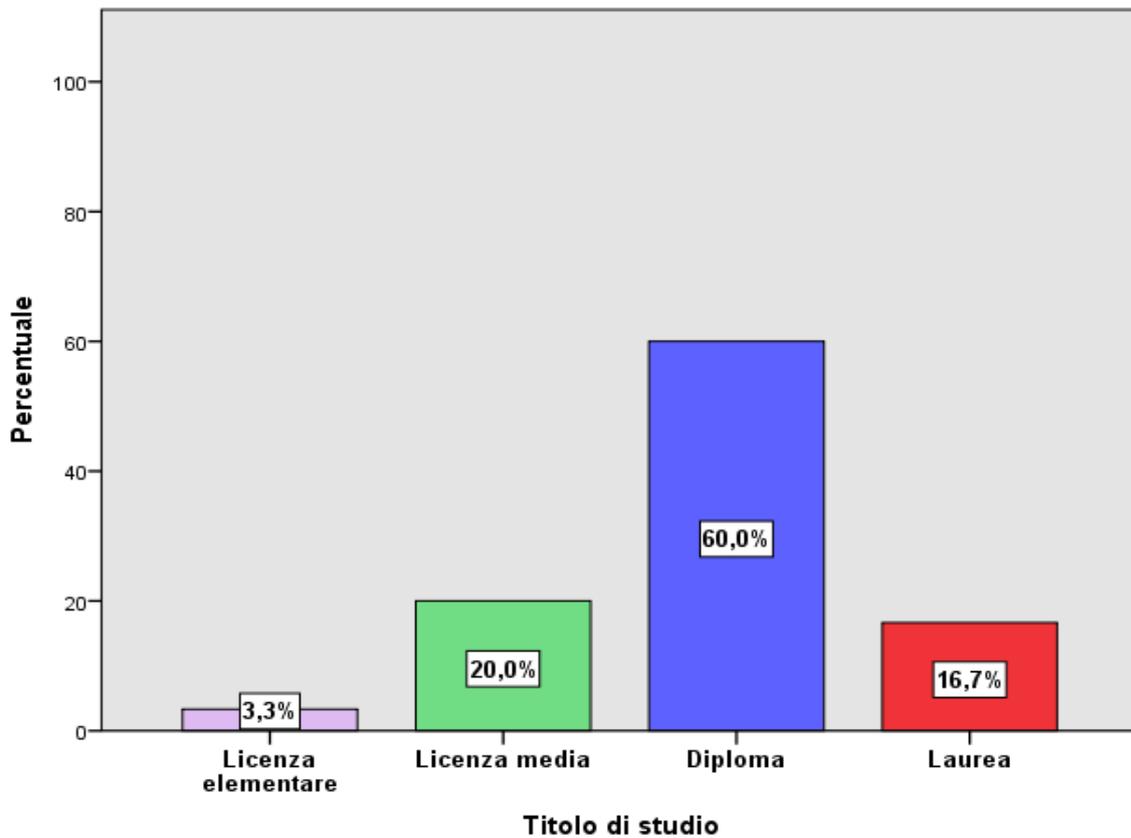
N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Chi risponde al questionario?	Il paziente	30	100,0%
	Totale	30	100,0%

Titolo di studio

N	Valido	30
	Mancante	0

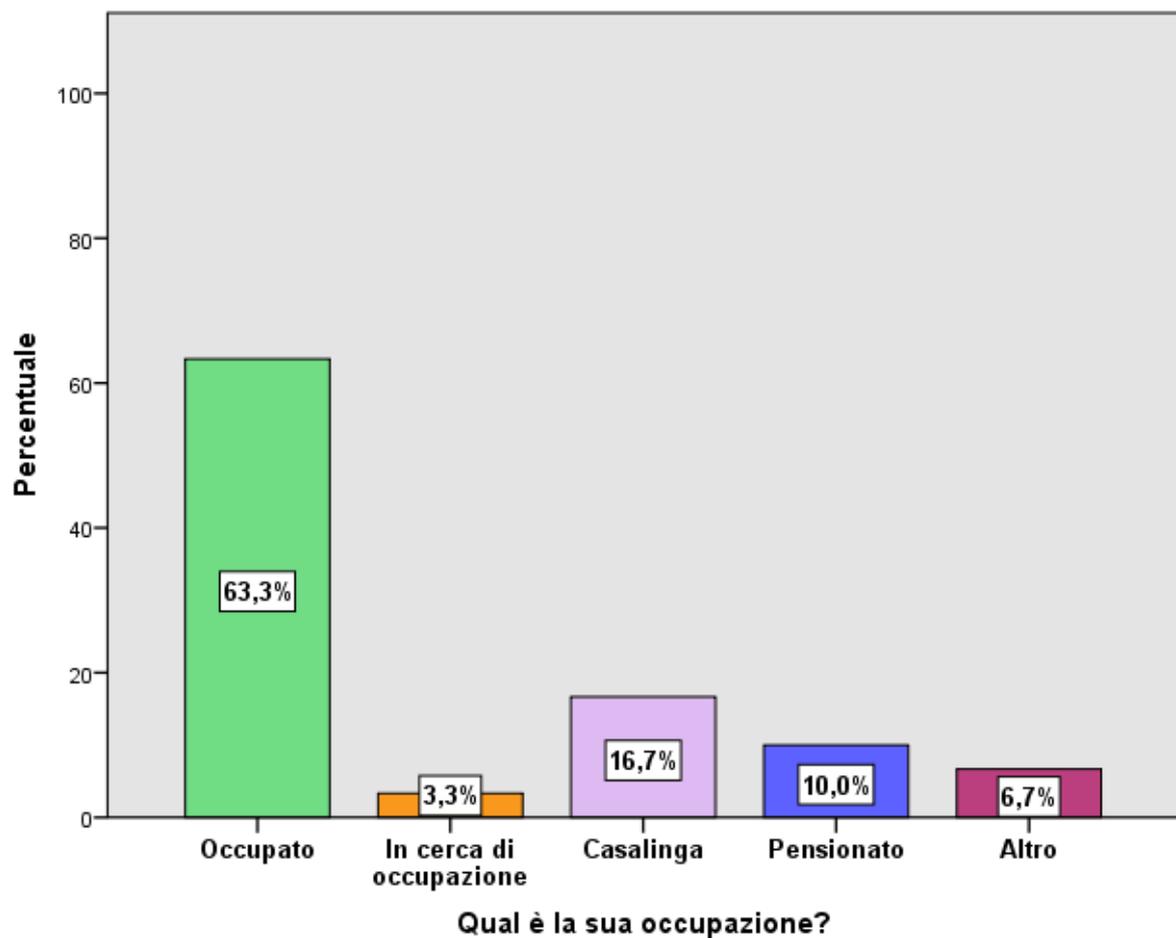
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio	Licenza elementare	1	3,3%
	Licenza media	6	20,0%
	Diploma	18	60,0%
	Laurea	5	16,7%
	Totale	30	100,0%



Qual è la sua occupazione?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Qual è la sua occupazione?	Occupato	19	63,3%
	In cerca di occupazione	1	3,3%
	Casalinga	5	16,7%
	Studente	0	0,0%
	Inabile al lavoro	0	0,0%
	Pensionato	3	10,0%
	Altro	2	6,7%
	Totale	30	100,0%



L'INDAGINE

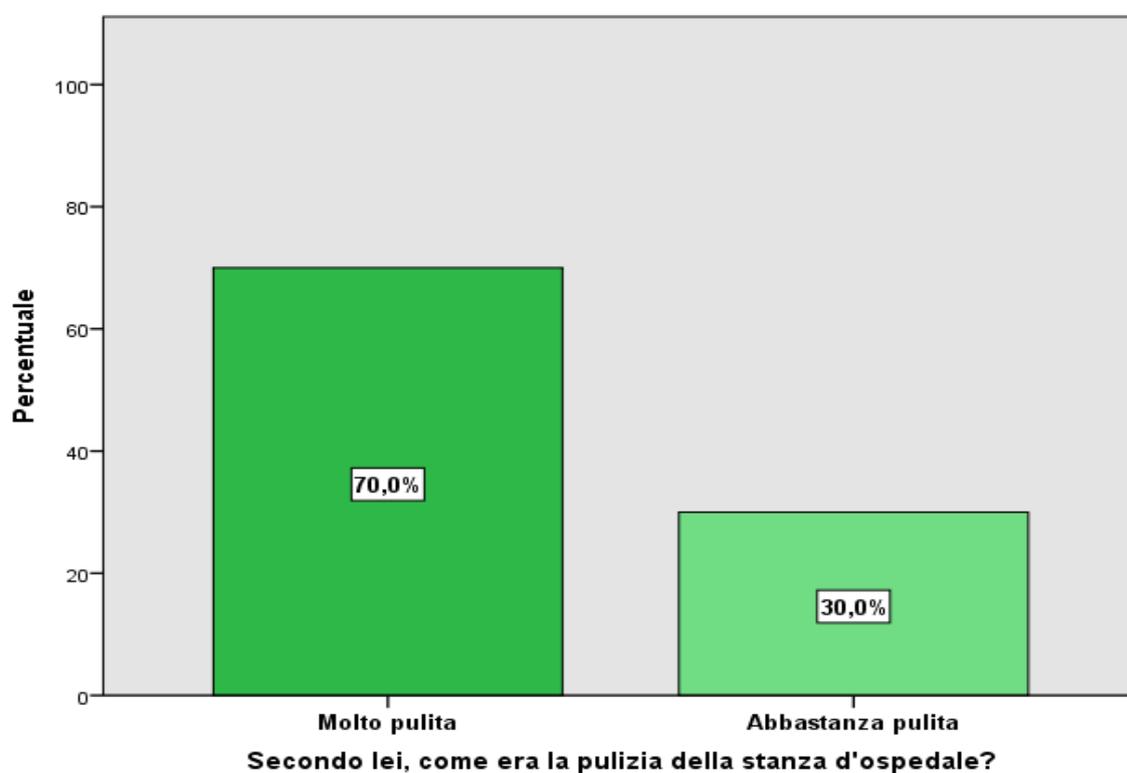
LA CAMERA DI DEGENZA E I SERVIZI IGIENICI

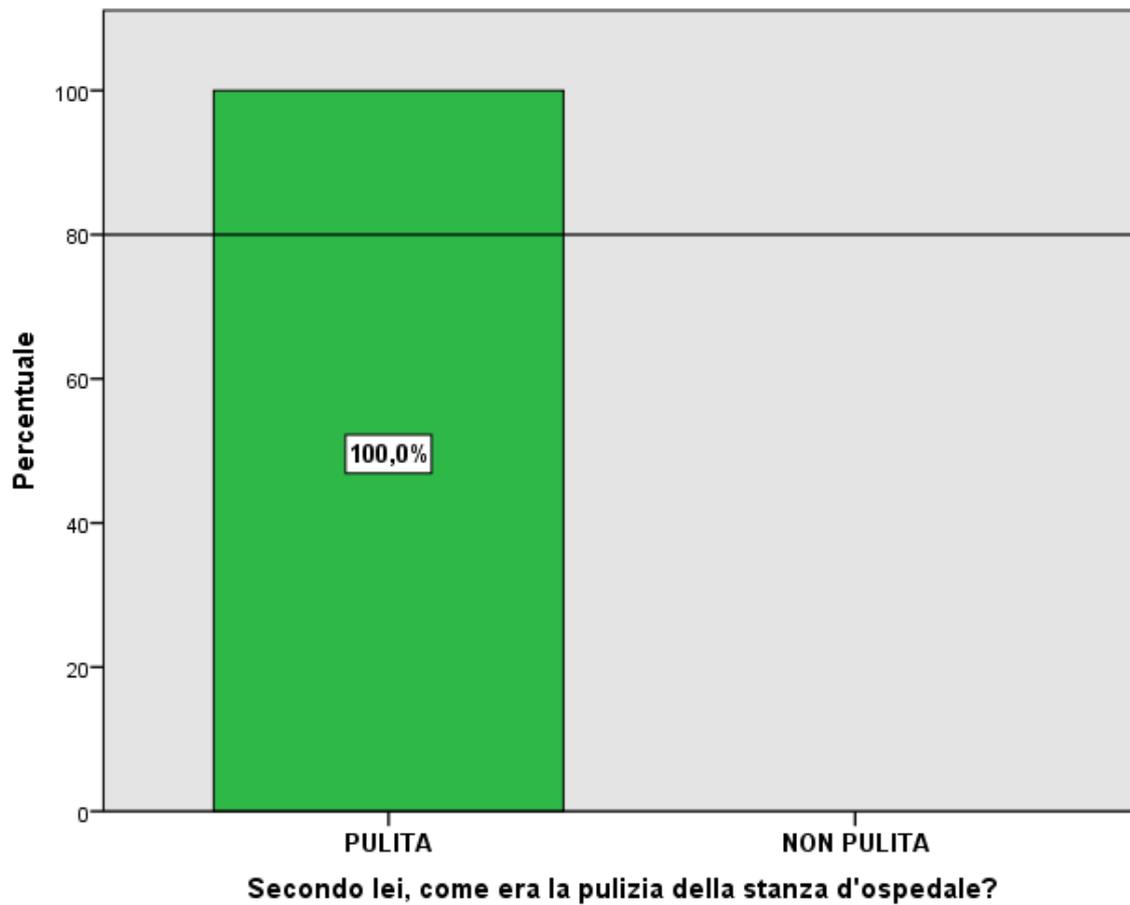
PULIZIA DELLA CAMERA DI DEGENZA

Secondo lei, come era la pulizia della stanza d'ospedale?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei, come era la pulizia della stanza d'ospedale?	Molto pulita	21	70,0%
	Abbastanza pulita	9	30,0%
	Non molto pulita	0	0,0%
	Per niente pulita	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



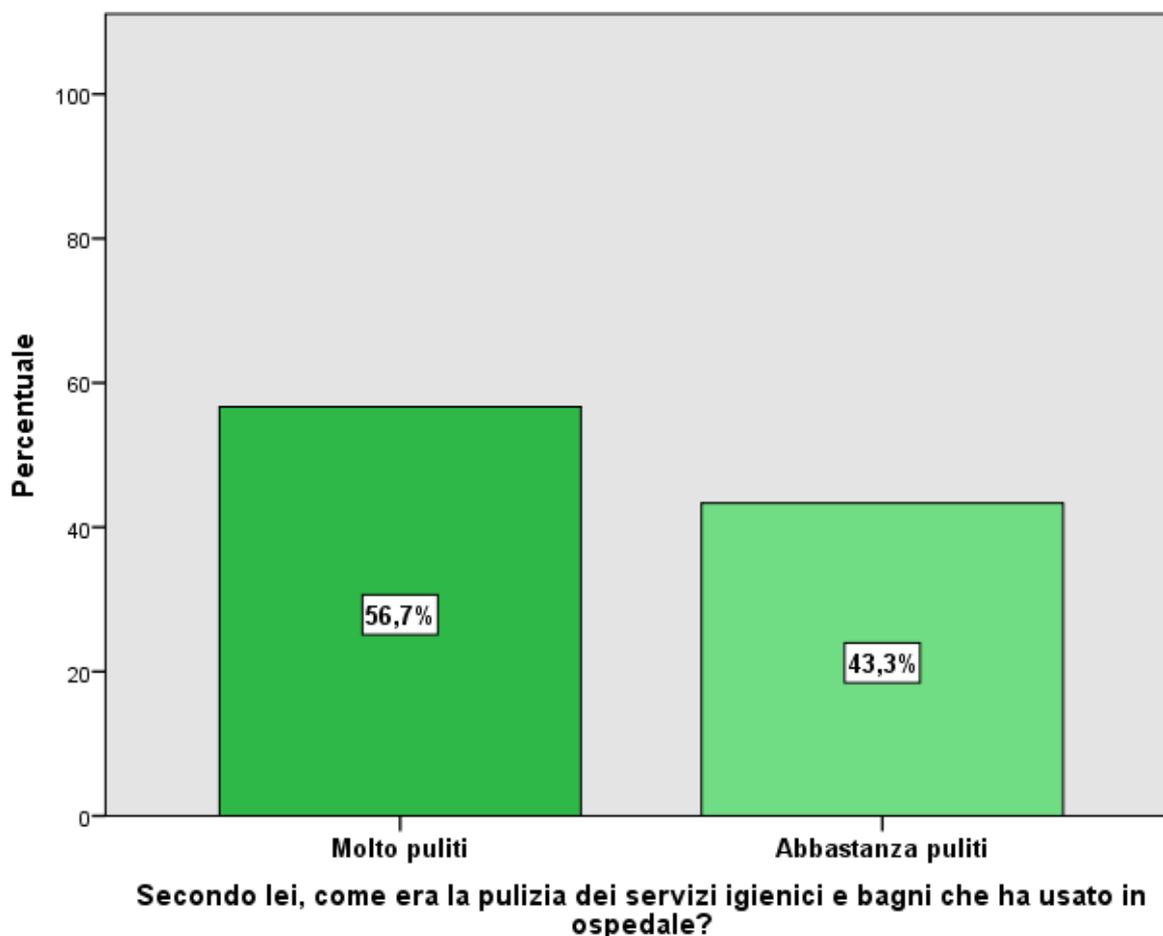


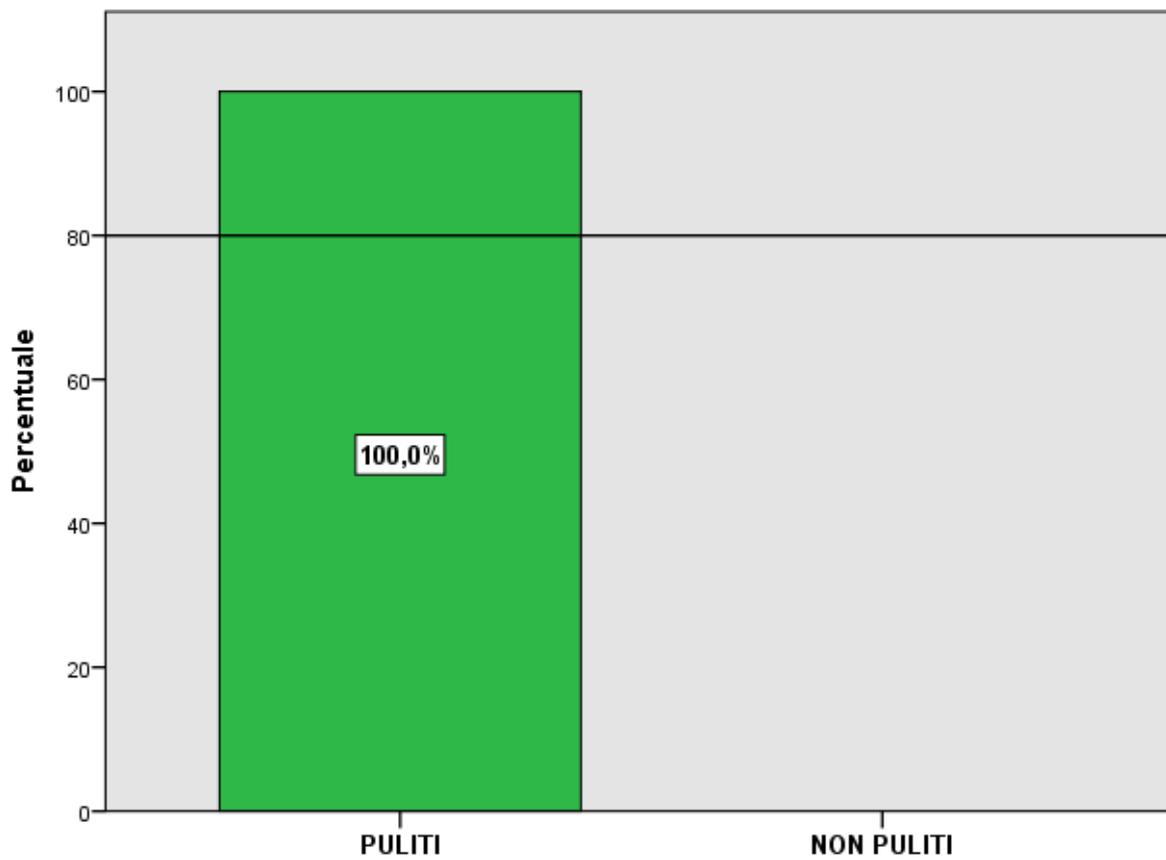
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI

Secondo lei, come era la pulizia dei servizi igienici e bagni che ha usato in ospedale?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei, come era la pulizia dei servizi igienici e bagni che ha usato in ospedale?	Molto puliti	17	56,7%
	Abbastanza puliti	13	43,3%
	Non molto puliti	0	0,0%
	Per niente puliti	0	0,0%
	Non ho usato i servizi igienici	0	0,0%
	Totale	30	100,0%





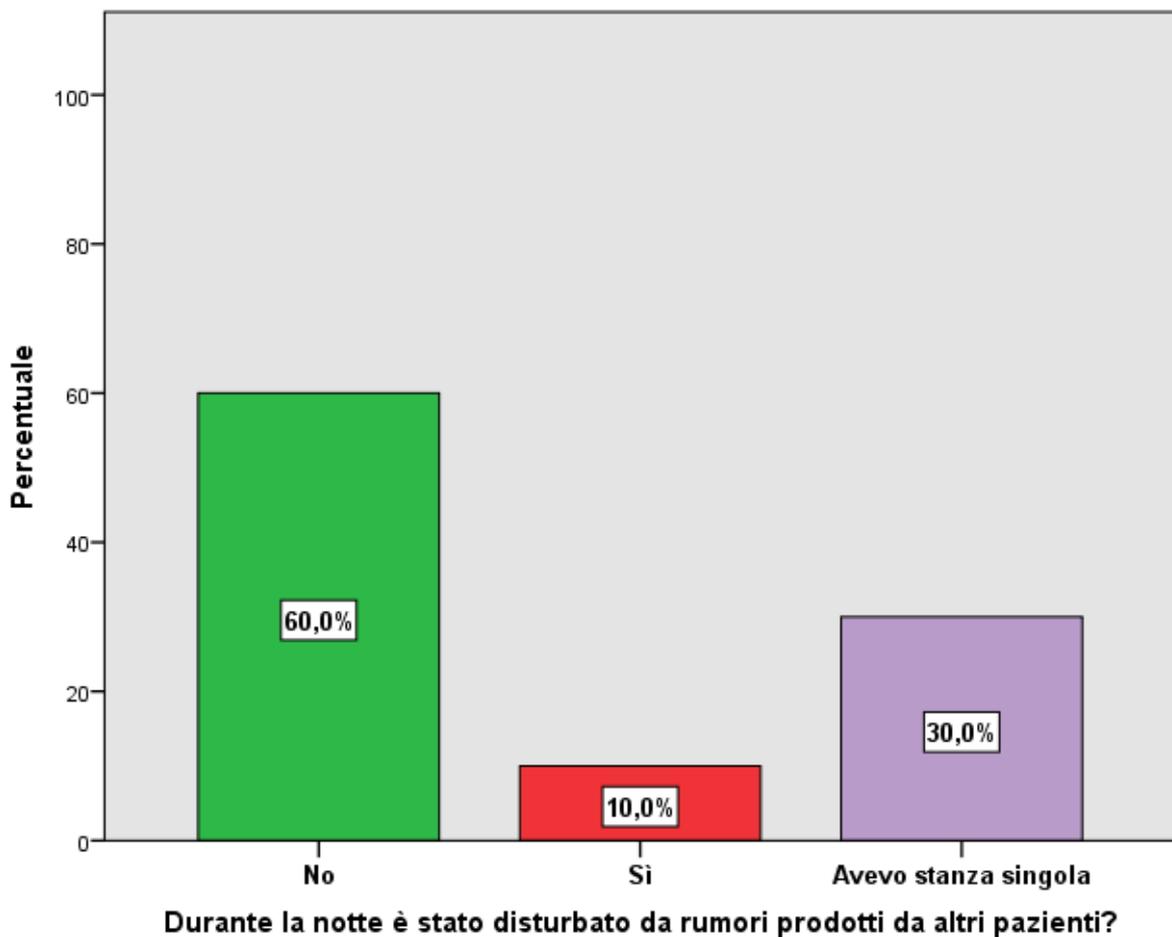
Secondo lei, come era la pulizia dei servizi igienici e bagni che ha usato in ospedale?

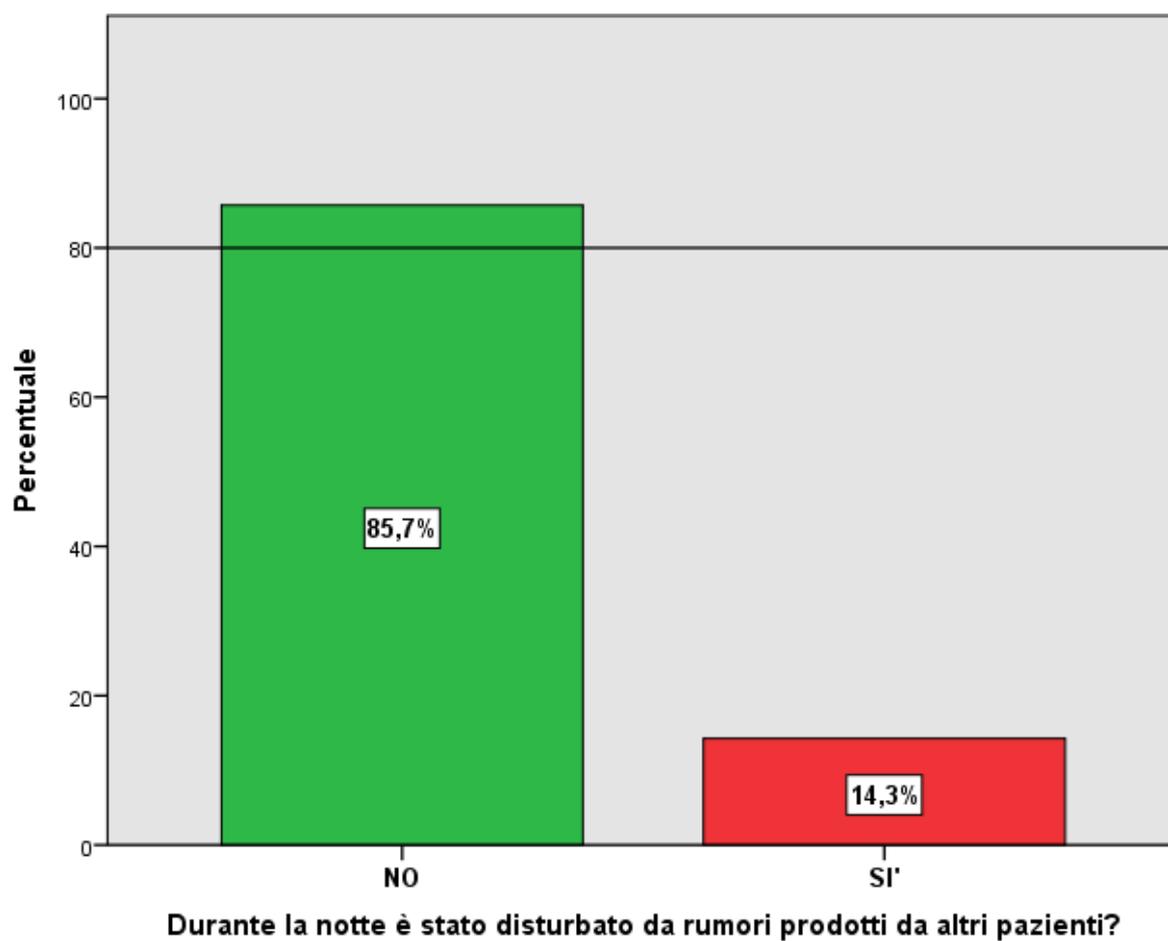
RUMORE PROVOCATO DA ALTRI PAZIENTI

Durante la notte è stato disturbato da rumori prodotti da altri pazienti?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la notte è stato disturbato da rumori prodotti da altri pazienti?	No	18	60,0%
	Sì	3	10,0%
	Avevo stanza singola	9	30,0%
	Totale	30	100,0%



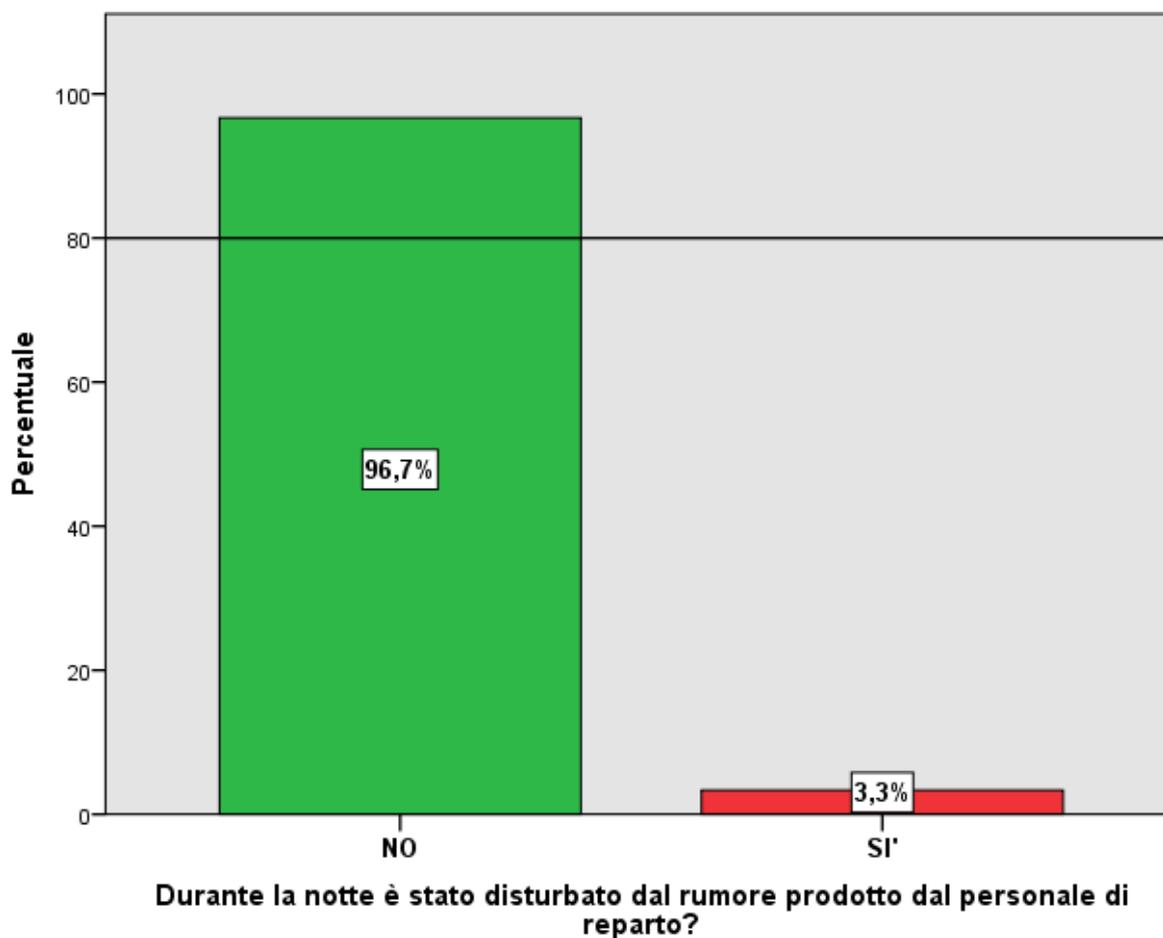


RUMORE PROVOCATO DAL PERSONALE

Durante la notte è stato disturbato dal rumore prodotto dal personale di reparto?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la notte è stato disturbato dal rumore prodotto dal personale di reparto?	No	29	96,7%
	Sì	1	3,3%
	Totale	30	100,0%

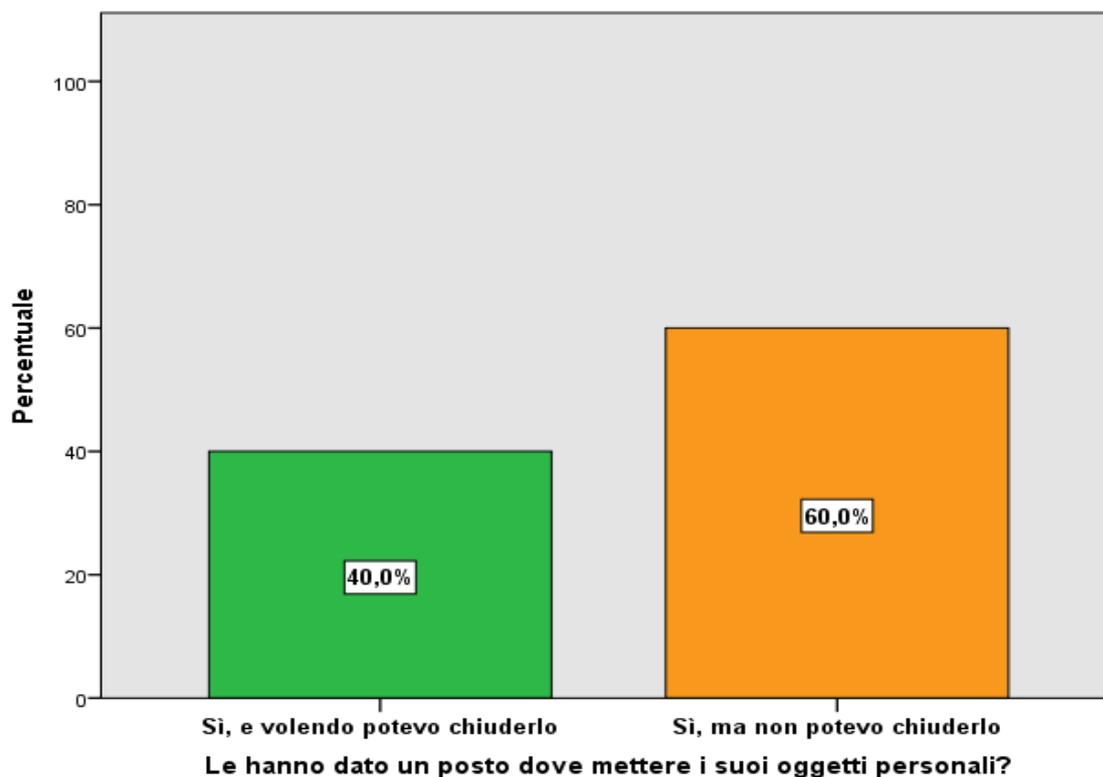


CUSTODIA DEGLI EFFETTI PERSONALI

Le hanno dato un posto dove mettere i
suoi oggetti personali?

N	Valido	
		Valido
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Le hanno dato un posto dove mettere i suoi oggetti personali?	Sì, e volendo potevo chiuderlo	12	40,0%
	Sì, ma non potevo chiuderlo	18	60,0%
	No	0	0,0%
	Non avevo alcuna cosa da riporre	0	0,0%
	Non so/Non riesco a ricordare	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



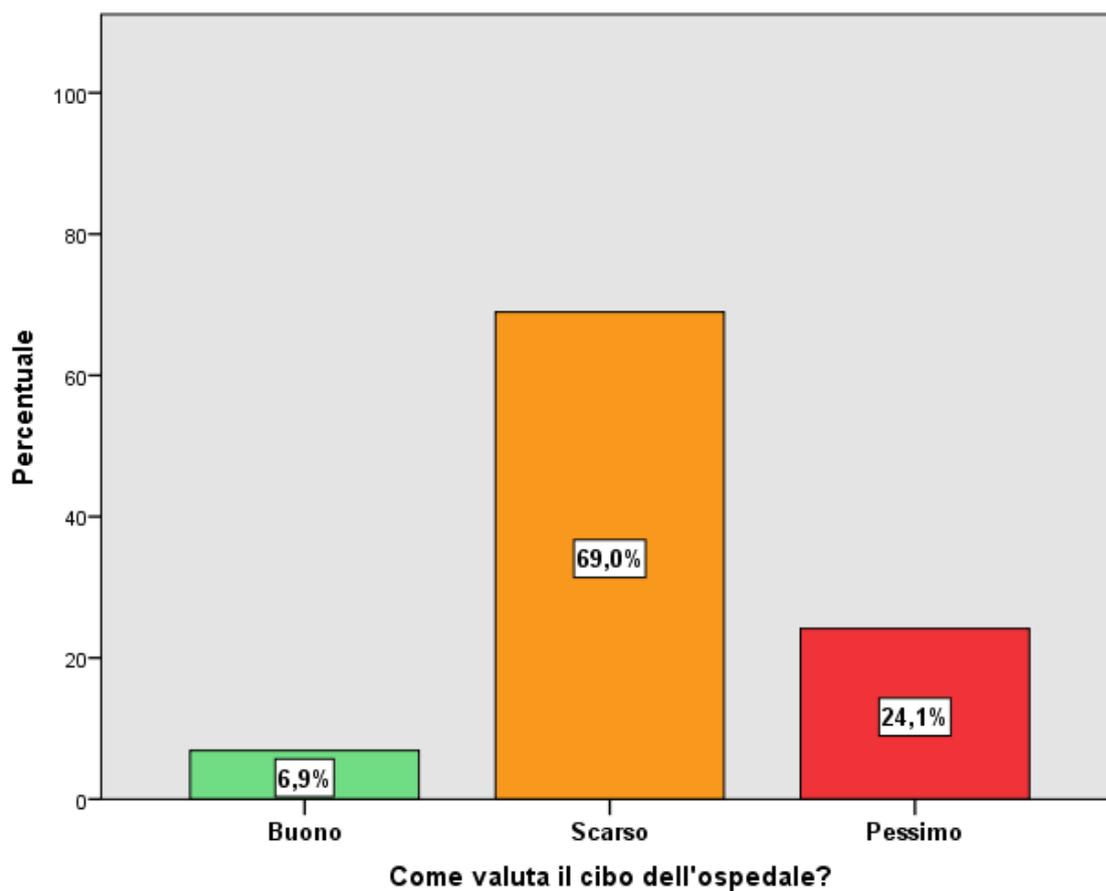
IL VITTO

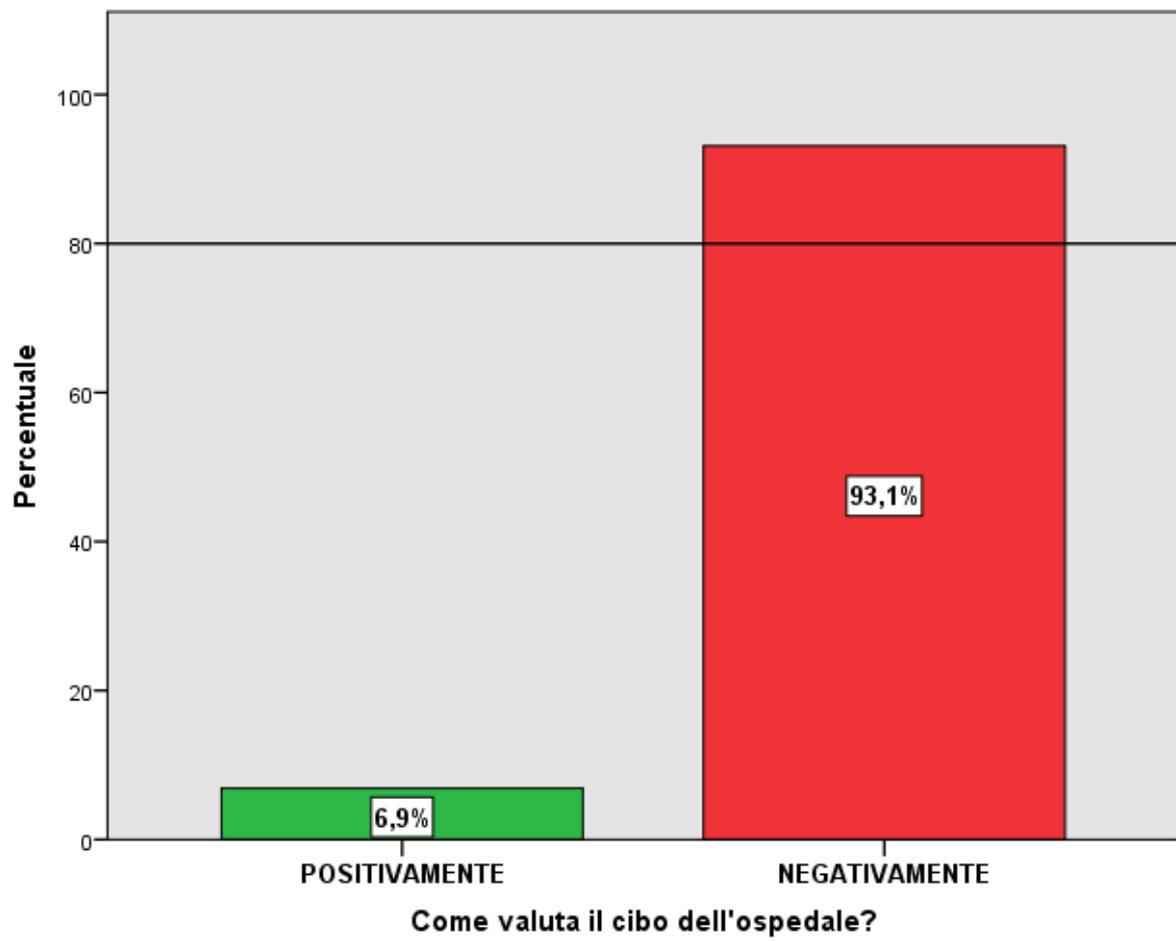
QUALITÀ DEL CIBO

Come valuta il cibo
dell'ospedale?

N	Valido	29
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta il cibo dell'ospedale?	Ottimo	0	0,0%
	Buono	2	6,9%
	Scarso	20	69,0%
	Pessimo	7	24,1%
	Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale	0	0,0%
	Totale	29	100,0%



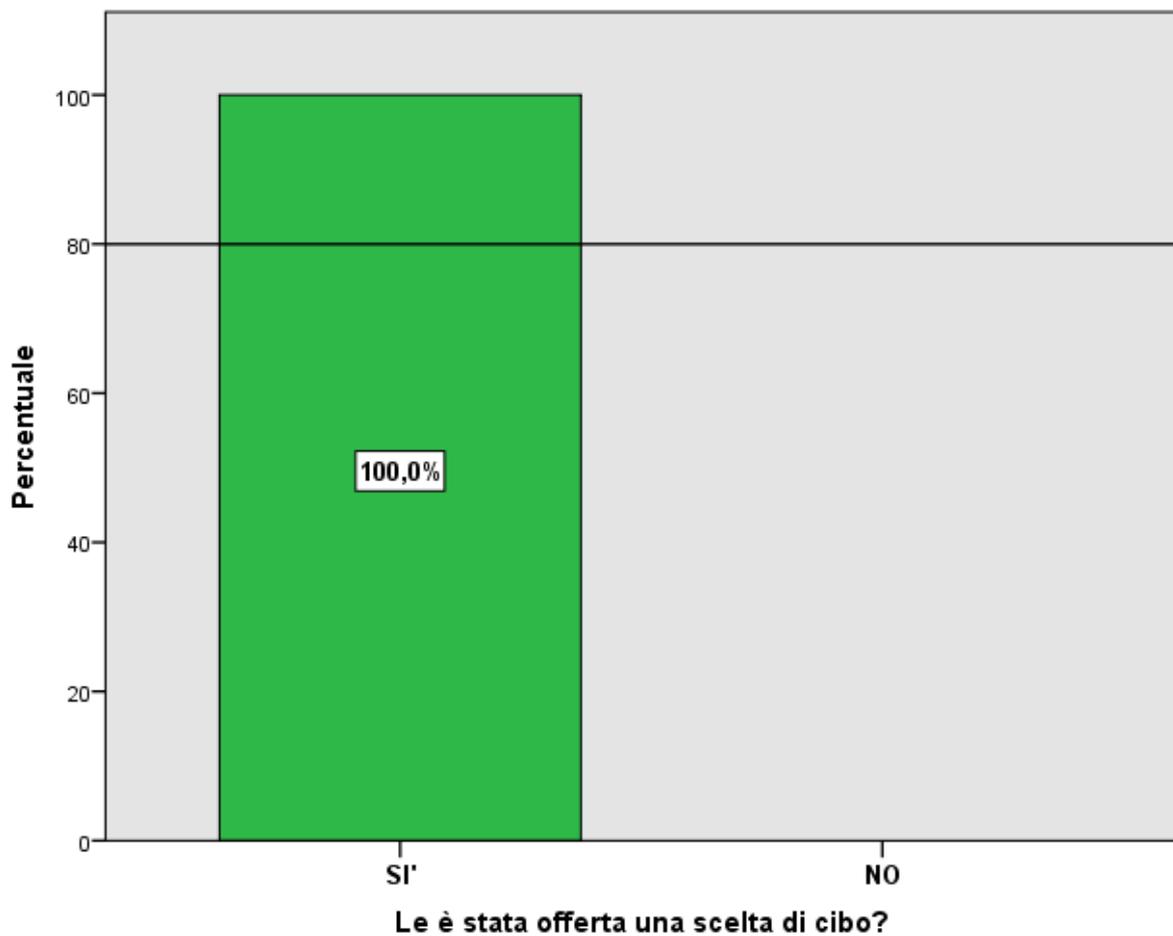


POSSIBILITÀ DI SCELTA DEL MENÙ

Le è stata offerta una scelta di cibo?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Le è stata offerta una scelta di cibo?	Sì, sempre	30	100,0%
	Sì, a volte	0	0,0%
	No	0	0,0%
	Totale	30	100,0%

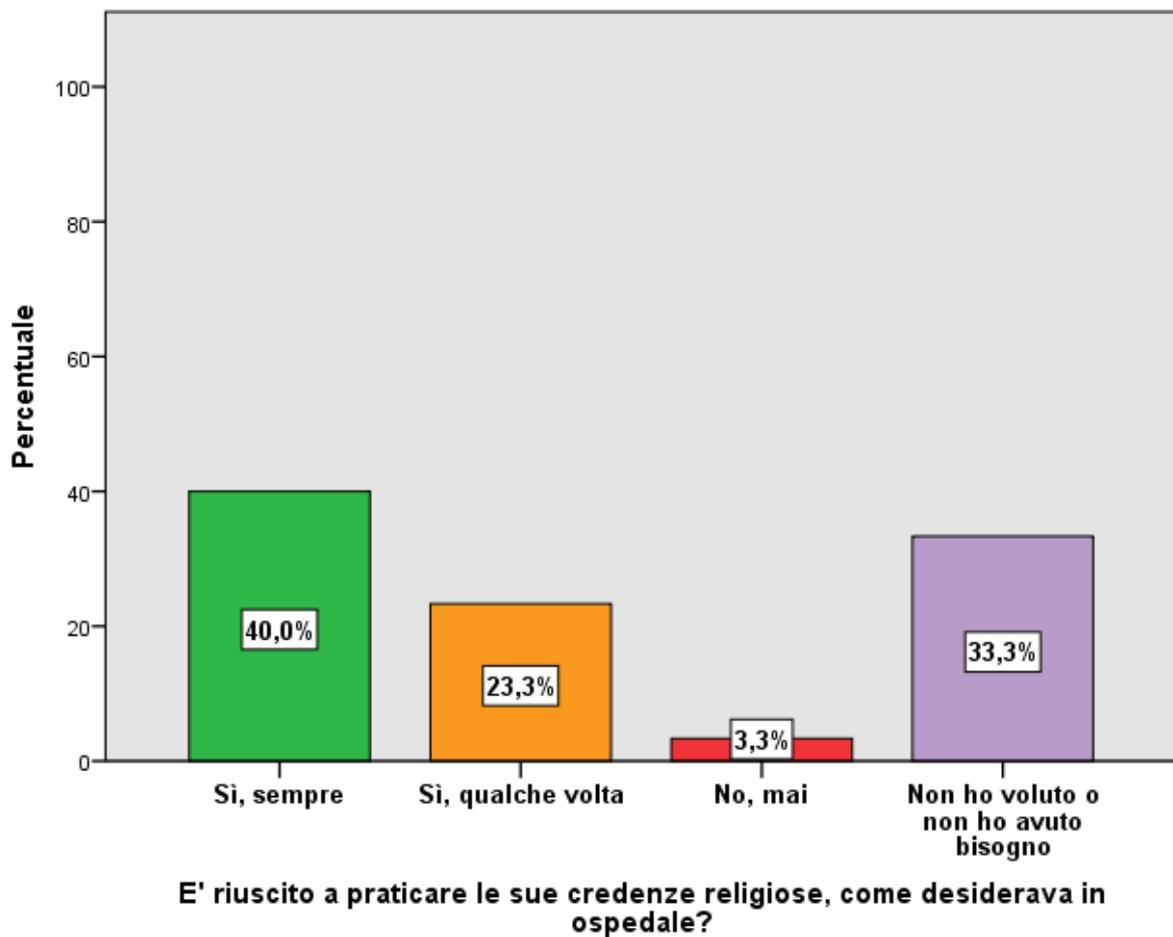


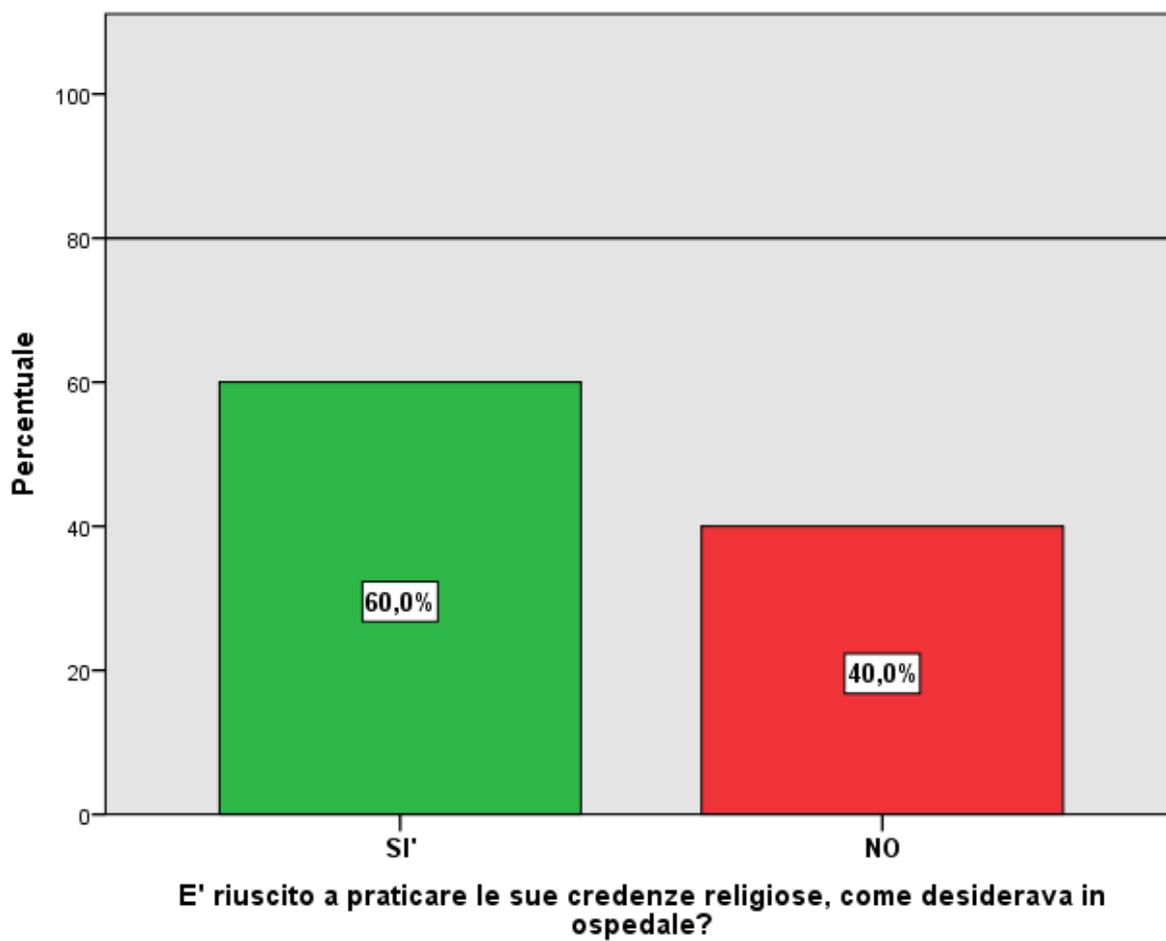
CREDO RELIGIOSO

E' riuscito a praticare le sue credenze religiose, come desiderava in ospedale?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
E' riuscito a praticare le sue credenze religiose, come desiderava in ospedale?	Sì, sempre	12	40,0%
	Sì, qualche volta	7	23,3%
	No, mai	1	3,3%
	Non ho voluto o non ho avuto bisogno	10	33,3%
	Totale	30	100,0%





Escludendo le risposte "Non ho voluto o non ho avuto bisogno di praticare il mio credo" il totale di risposte positive raggiunge il 60% del totale.

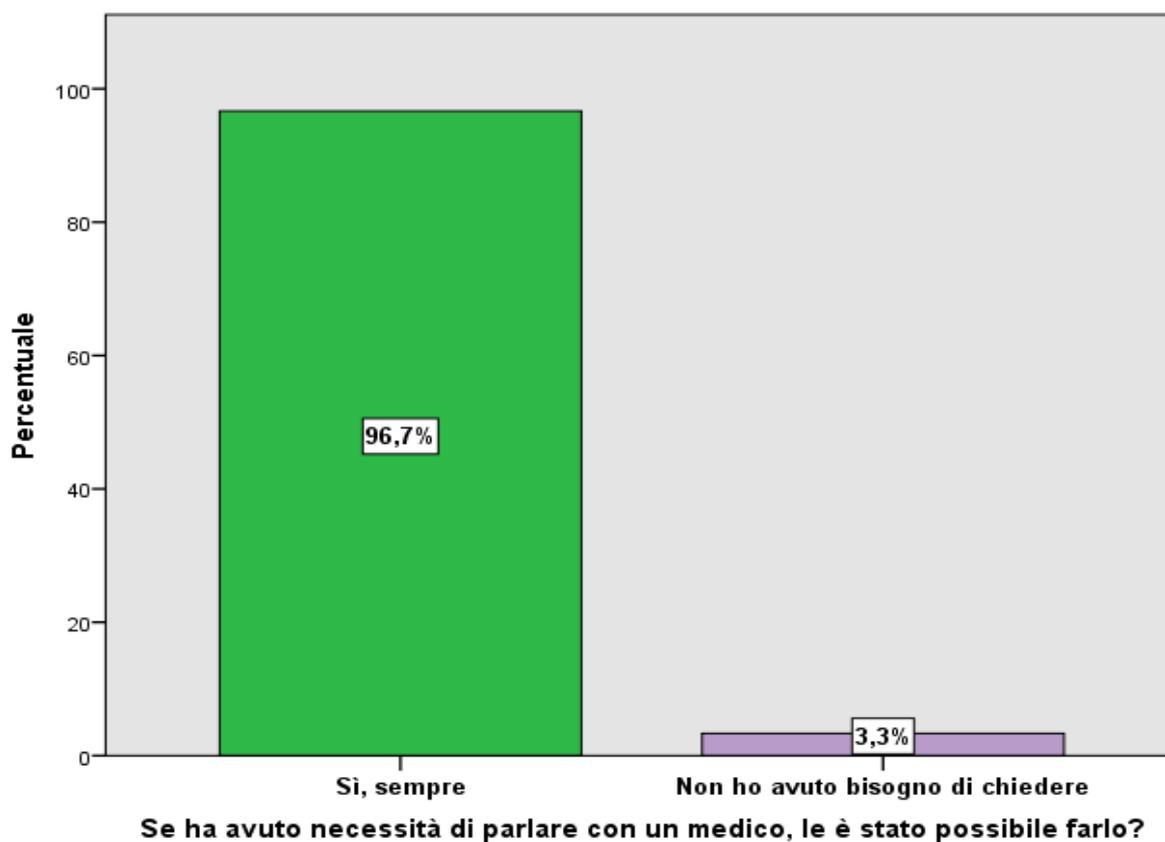
COMUNICAZIONE E RELAZIONE

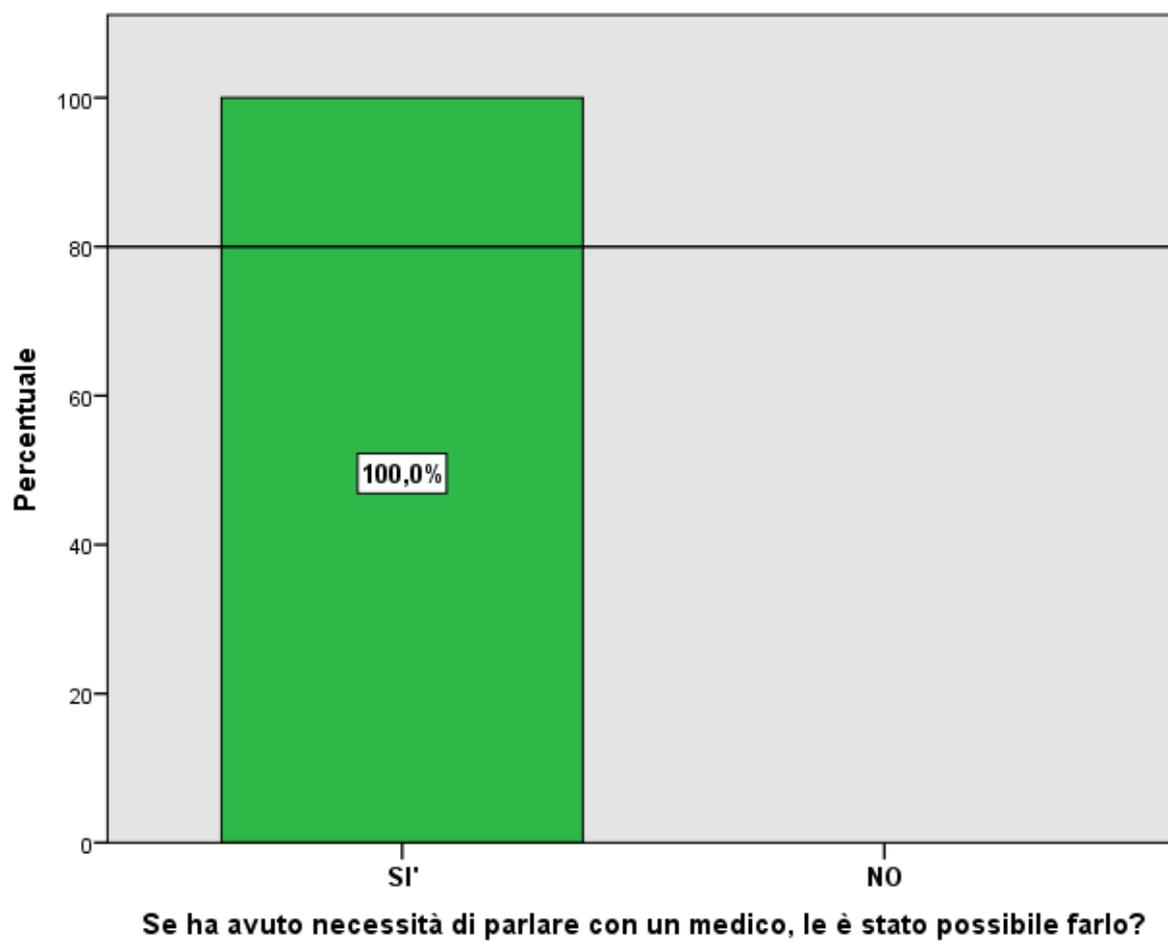
POSSIBILITÀ DI COLLOQUIO CON I MEDICI

Se ha avuto necessità di parlare con un medico, le è stato possibile farlo?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Se ha avuto necessità di parlare con un medico, le è stato possibile farlo?	Sì, sempre	29	96,7%
	Sì, a volte	0	0,0%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto bisogno di chiedere	1	3,3%
	Totale	30	100,0%





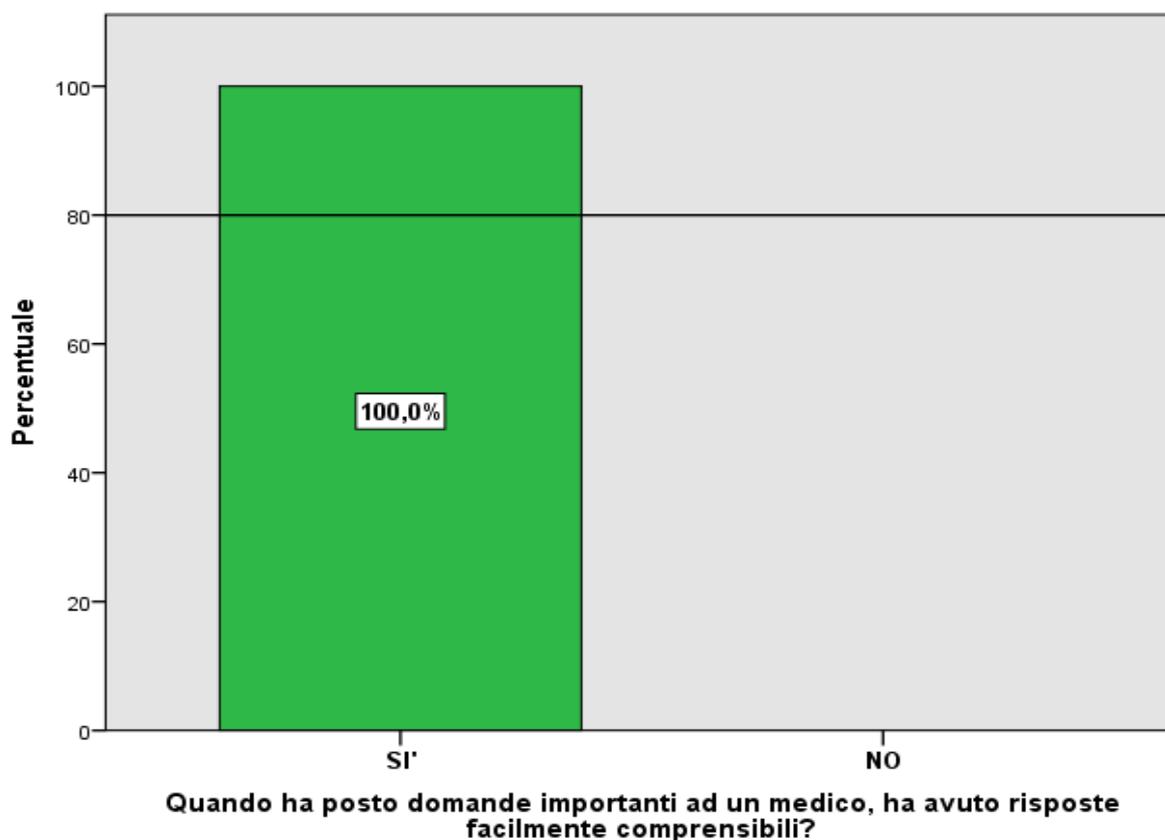
Escludendo le risposte "Non ho avuto bisogno di chiedere" le risposte completamente positive raggiungono il 100% del totale.

COMPRESIBILITÀ DEL LINGUAGGIO DEL MEDICO

Quando ha posto domande importanti ad un medico, ha avuto risposte facilmente comprensibili?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Quando ha posto domande importanti ad un medico, ha avuto risposte facilmente comprensibili?	Sì, sempre	30	100,0%
	Sì, ma non completamente comprensibili	0	0,0%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto bisogno di chiedere	0	0,0%
	Totale	30	100,0%

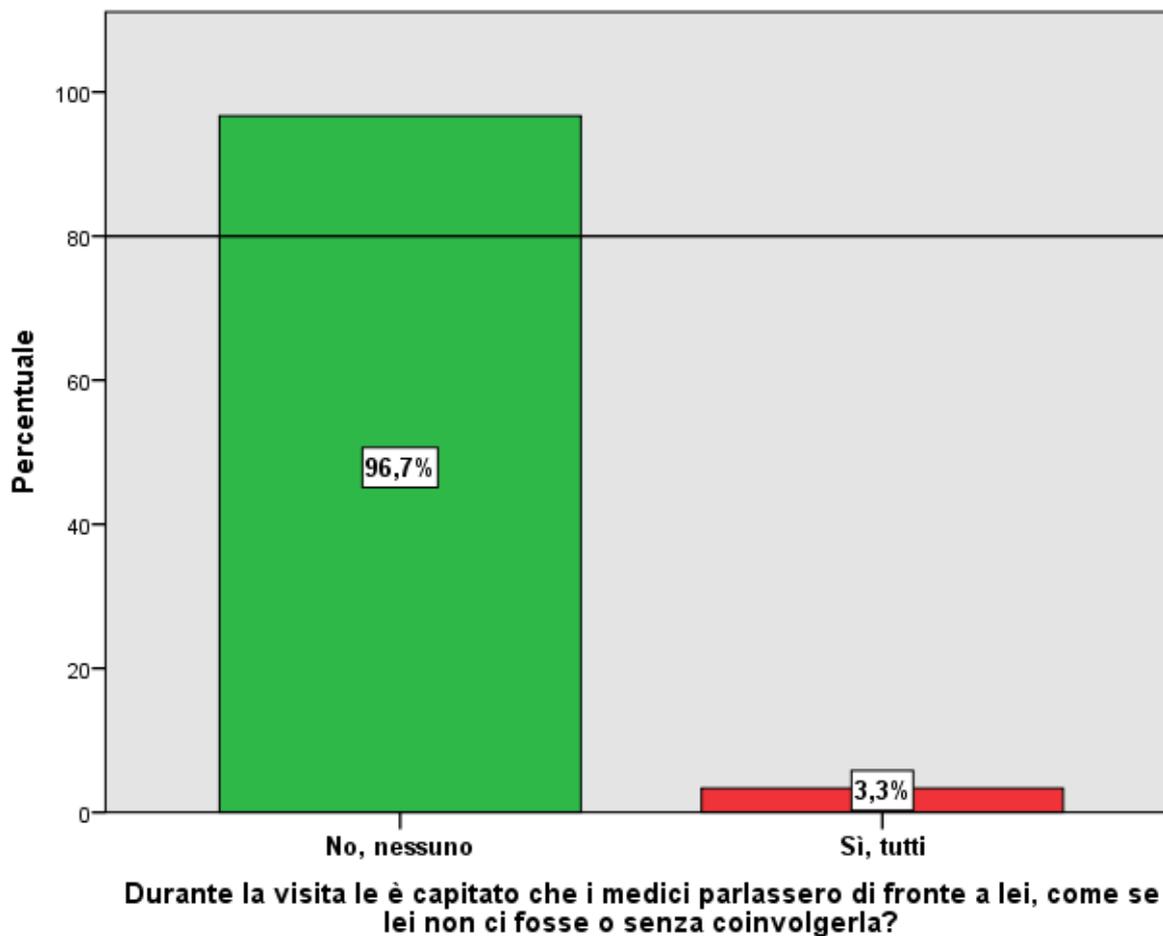


COINVOLGIMENTO DEL PAZIENTE DURANTE LA VISITA

Durante la visita le è capitato che i medici parlassero di fronte a lei, come se lei non ci fosse o senza coinvolgerla?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita le è capitato che i medici parlassero di fronte a lei, come se lei non ci fosse o senza coinvolgerla?	No, nessuno	29	96,7%
	Sì, qualcuno	0	0,0%
	Sì, tutti	1	3,3%
	Totale	30	100,0%

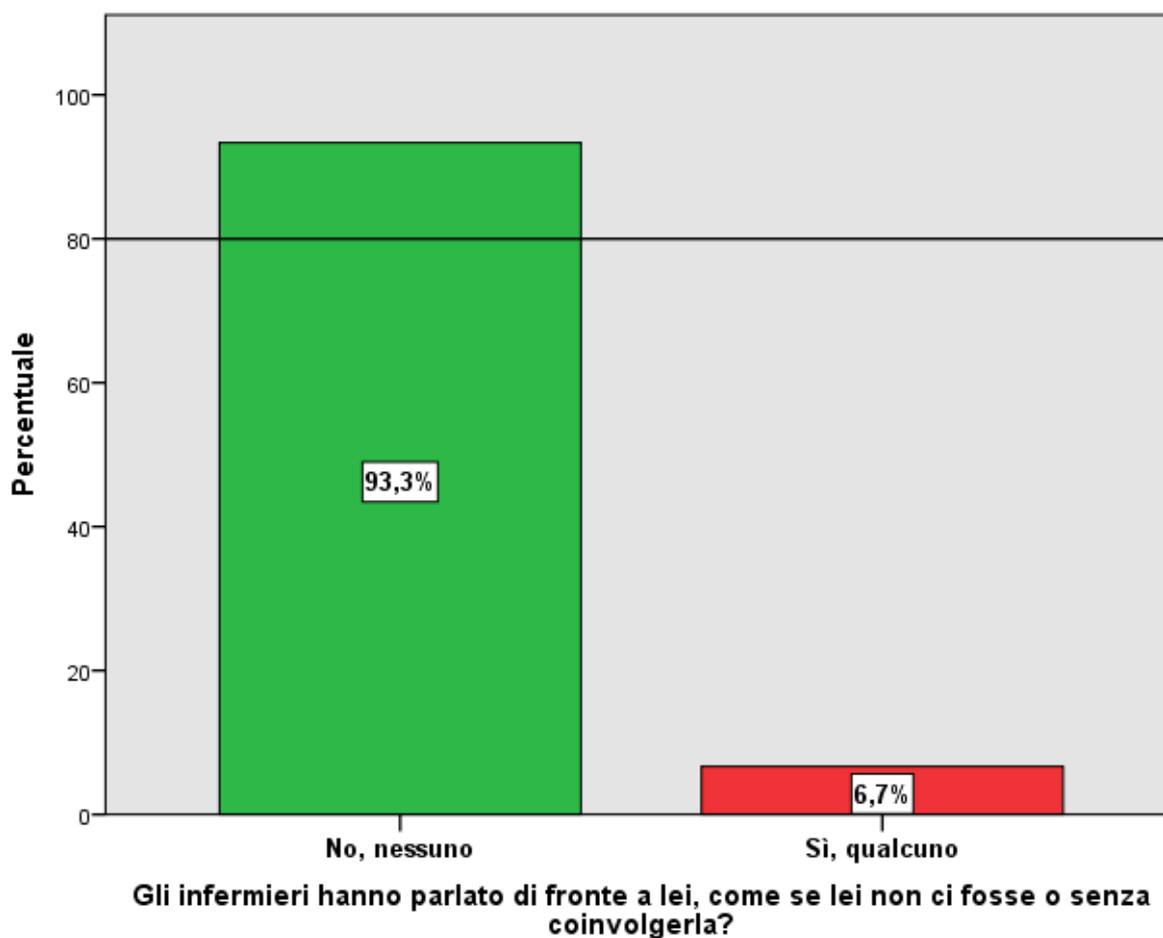


COINVOLGIMENTO DEL PAZIENTE NEI DISCORSI DEGLI INFERMIERI

Gli infermieri hanno parlato di fronte a lei,
come se lei non ci fosse o senza
coinvolgerla?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Gli infermieri hanno parlato di fronte a lei, come se lei non ci fosse o senza coinvolgerla?	No, nessuno	28	93,3%
	Sì, qualcuno	2	6,7%
	Sì, tutti	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



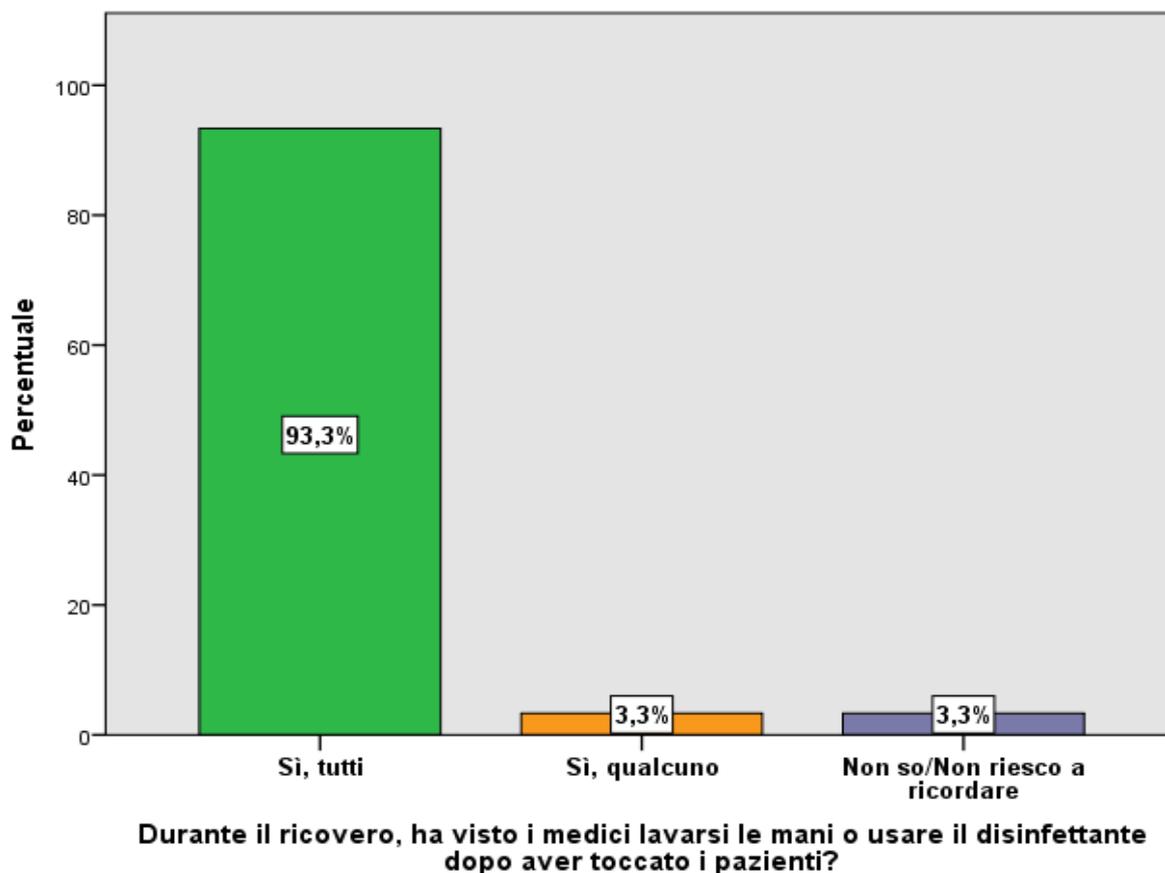
IGIENE DELLE MANI DEGLI OPERATORI

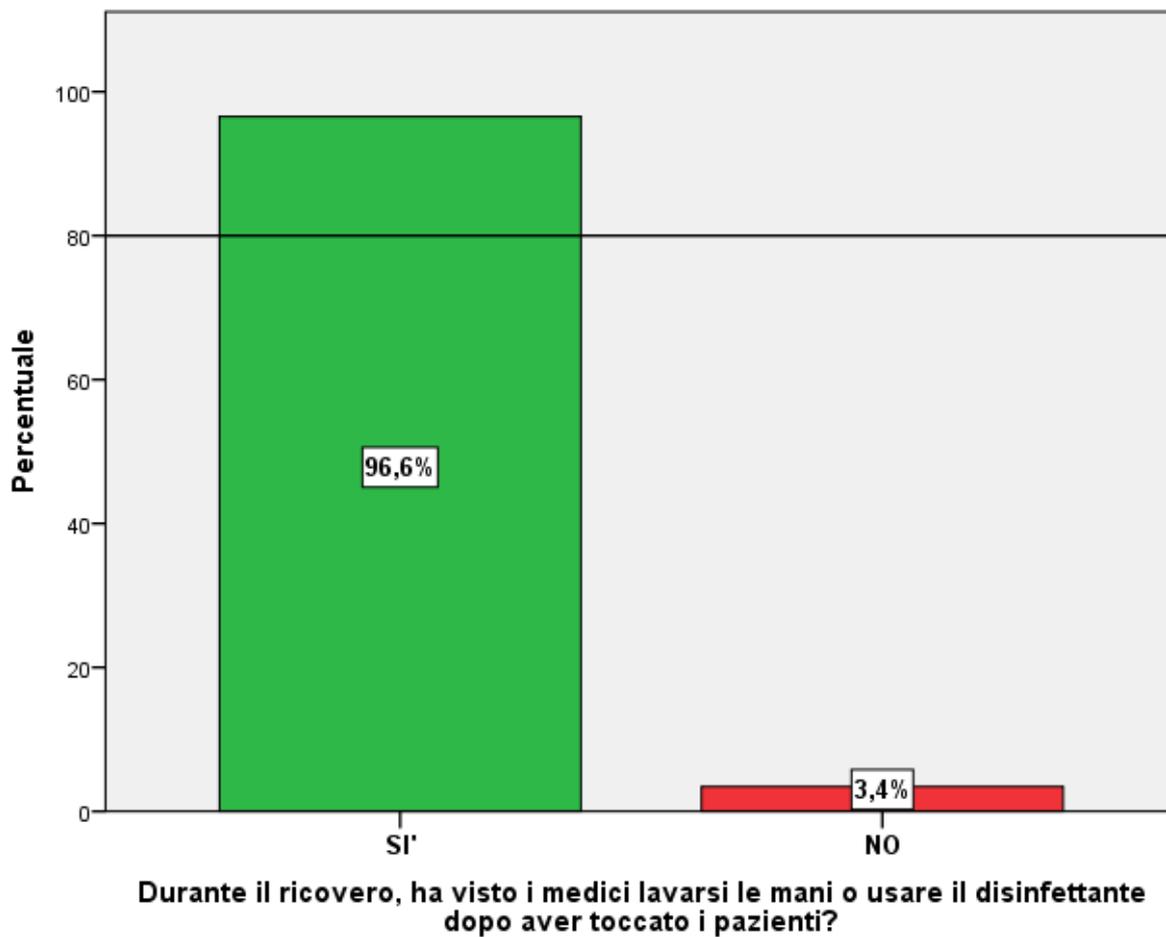
PERSONALE MEDICO

Durante il ricovero, ha visto i medici lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il ricovero, ha visto i medici lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?	Sì, tutti	28	93,3%
	Sì, qualcuno	1	3,3%
	No, nessuno	0	0,0%
	Non so/Non riesco a ricordare	1	3,3%
	Totale	30	100,0%





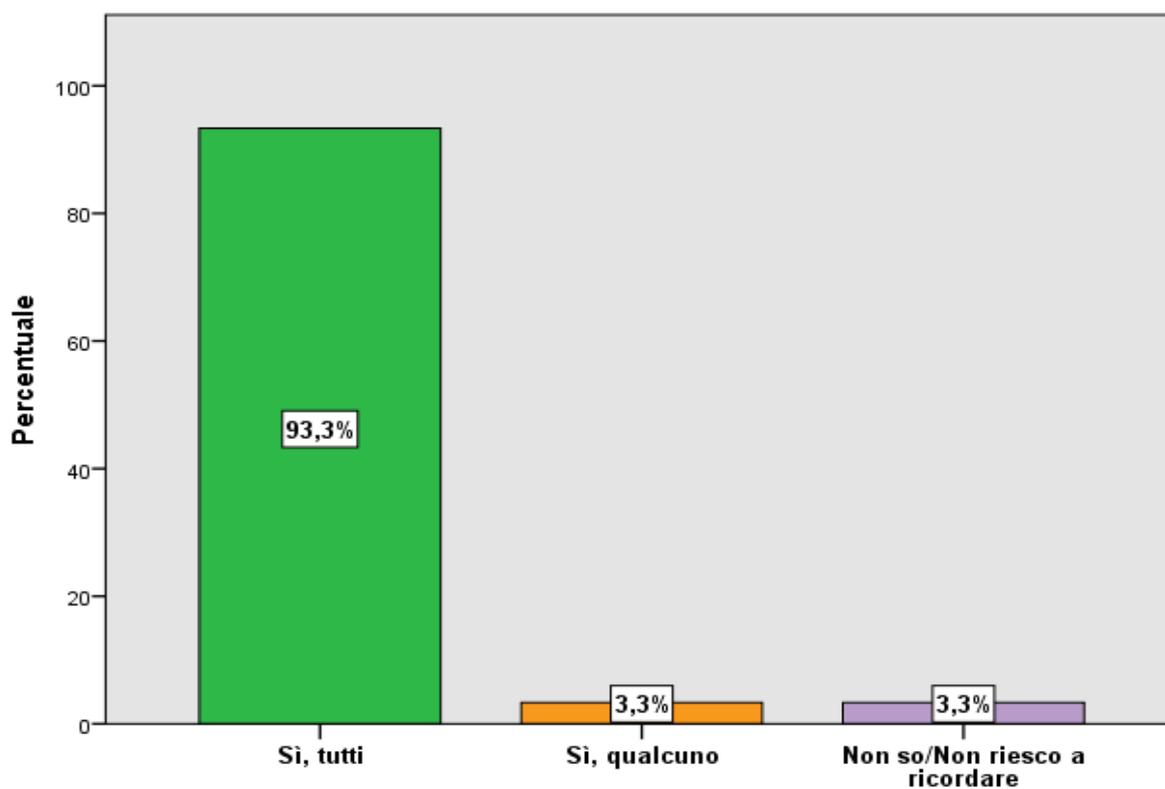
Escludendo le risposte "Non so, non riesco a ricordare" la percentuale di risposte completamente positive si attesta al 96,6 %.

PERSONALE INFERMIERISTICO

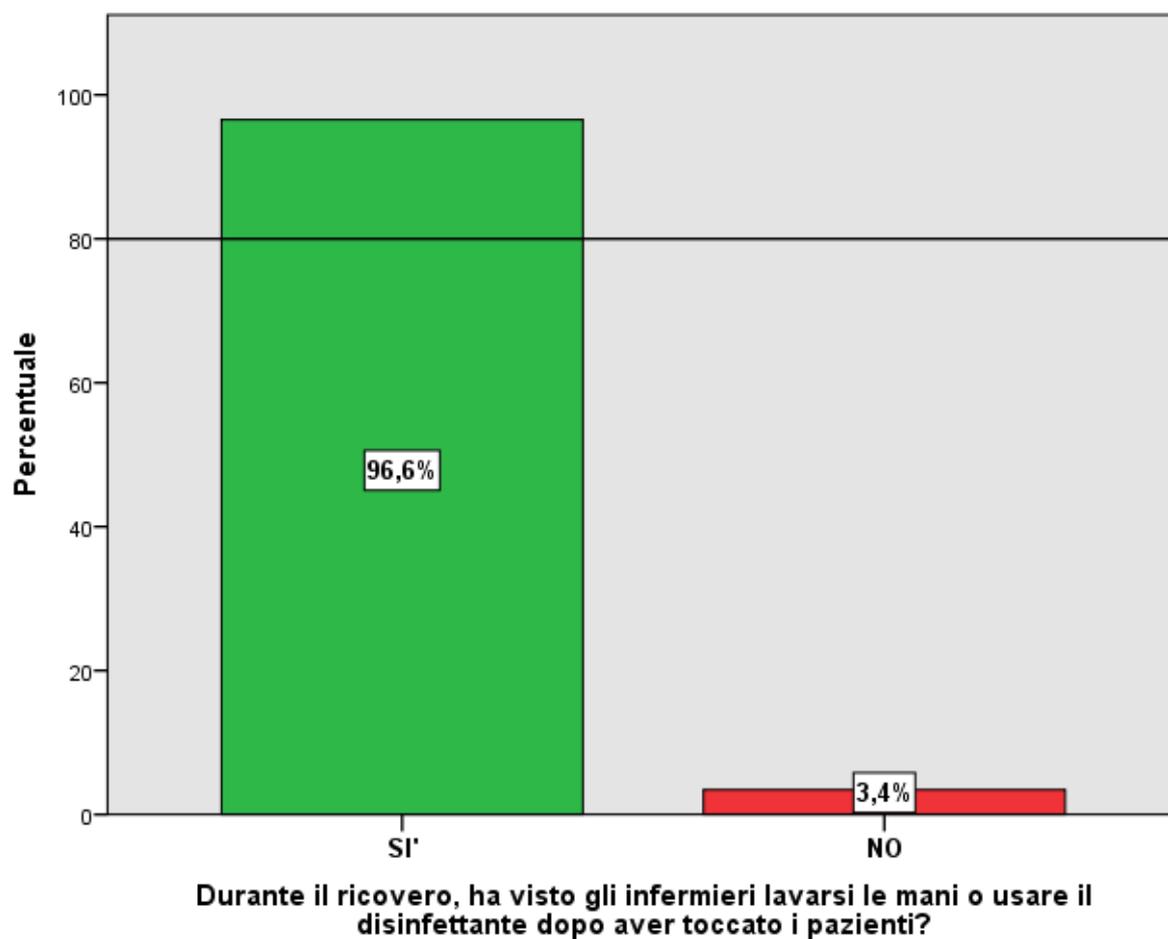
Durante il ricovero, ha visto gli infermieri lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il ricovero, ha visto gli infermieri lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?	Sì, tutti	28	93,3%
	Sì, qualcuno	1	3,3%
	No, nessuno	0	0,0%
	Non so/Non riesco a ricordare	1	3,3%
	Totale	30	100,0%



Durante il ricovero, ha visto gli infermieri lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?



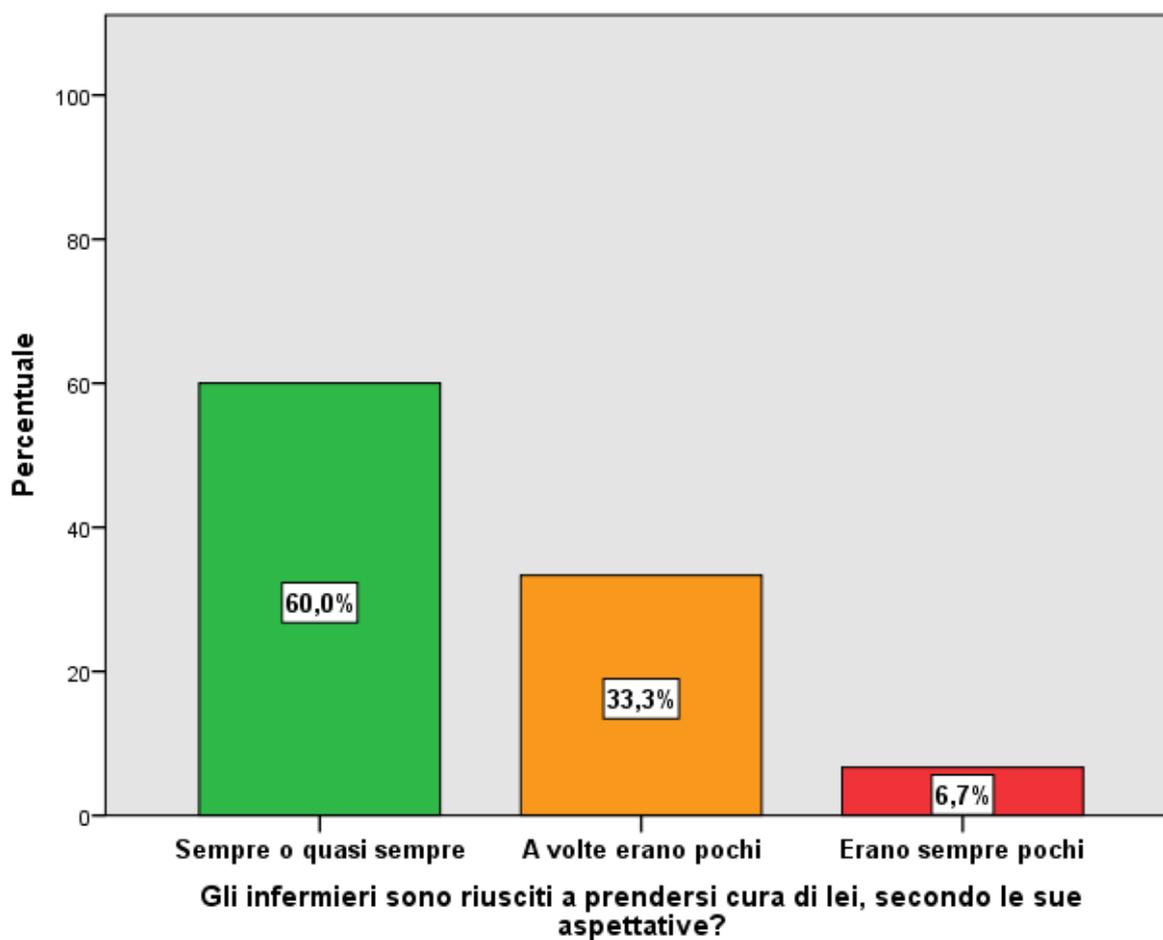
Escludendo le risposte "Non so, non riesco a ricordare" la percentuale di risposte completamente positive si attesta al 96,6%.

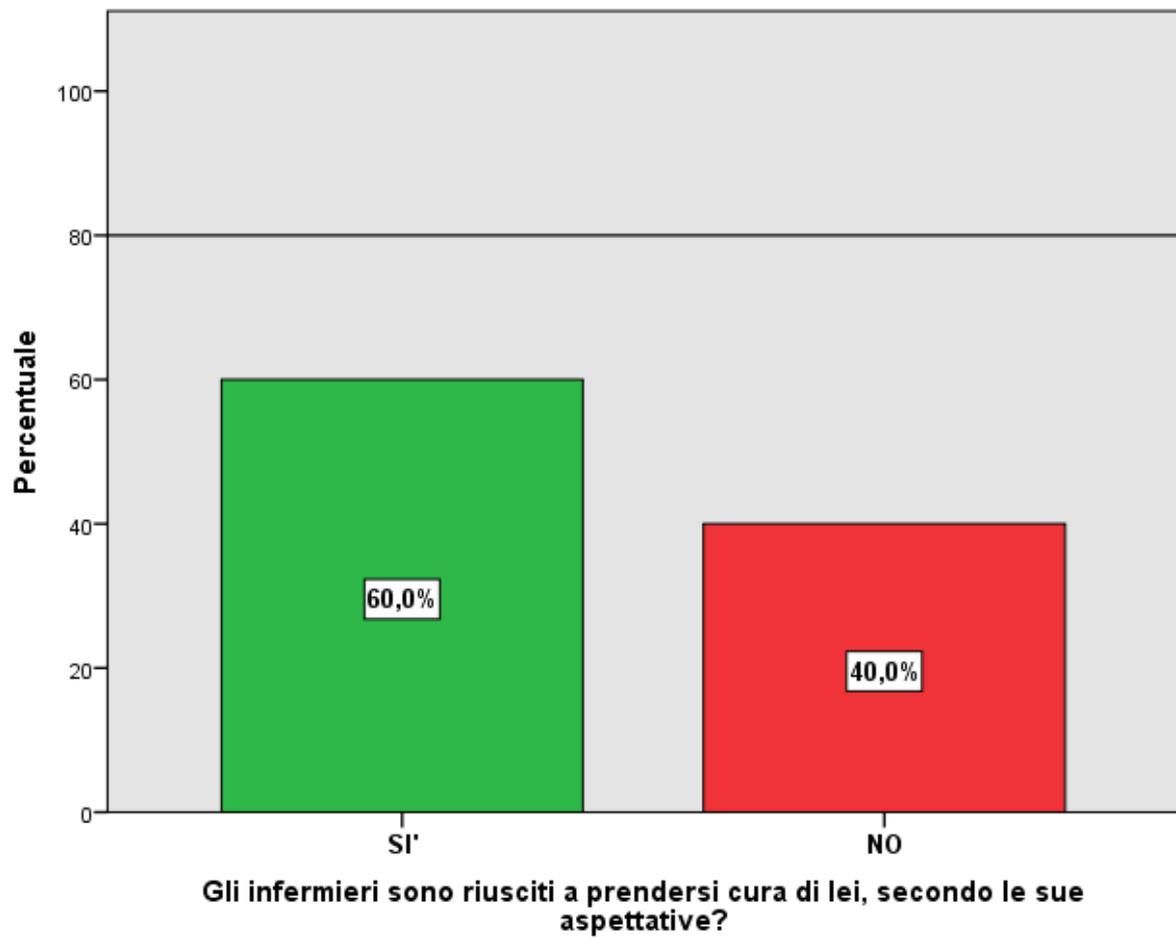
L'ASSISTENZA E LE CURE

Gli infermieri sono riusciti a prendersi cura di lei, secondo le sue aspettative?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Gli infermieri sono riusciti a prendersi cura di lei, secondo le sue aspettative?	Sempre o quasi sempre	18	60,0%
	A volte erano pochi	10	33,3%
	Erano sempre pochi	2	6,7%
	Totale	30	100,0%

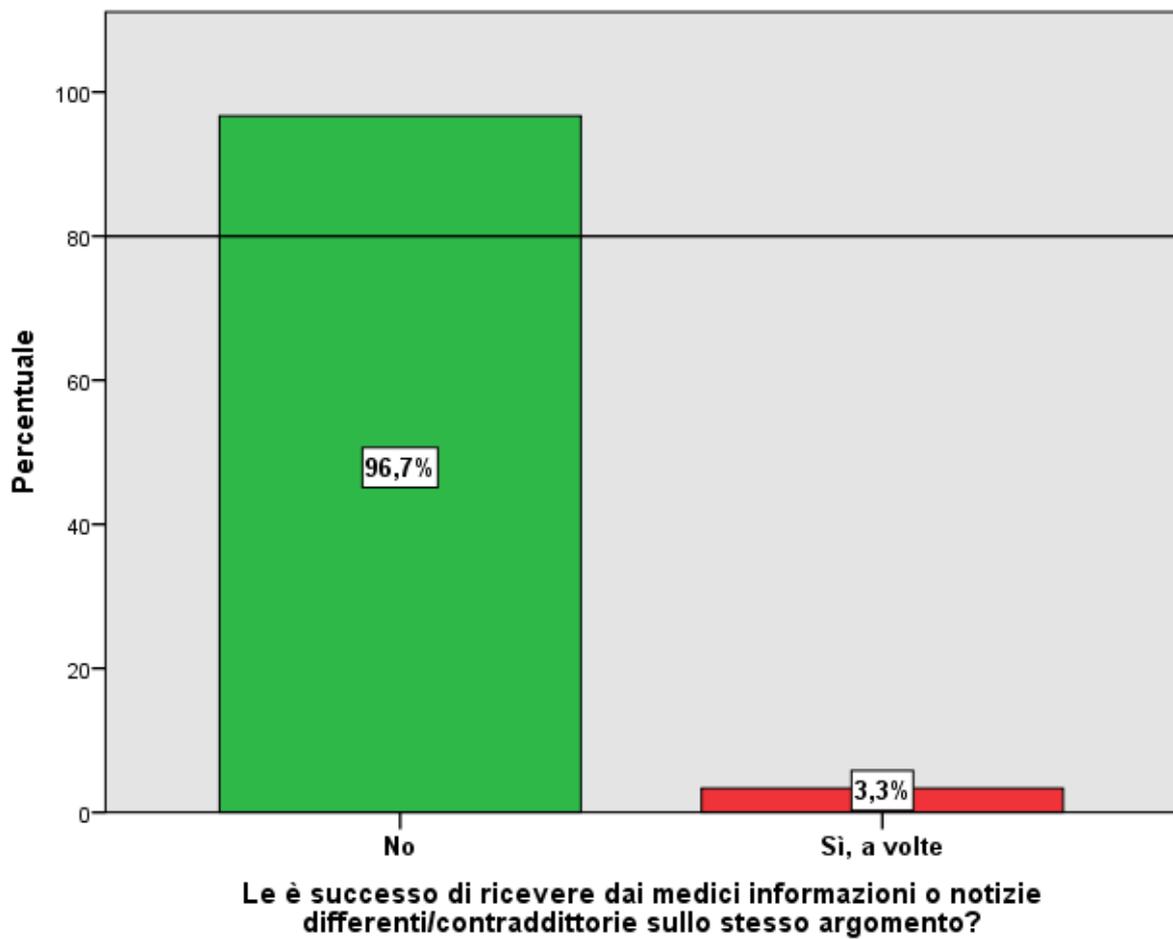




Le è successo di ricevere dai medici informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?

N	Valido	30
	Mancante	0

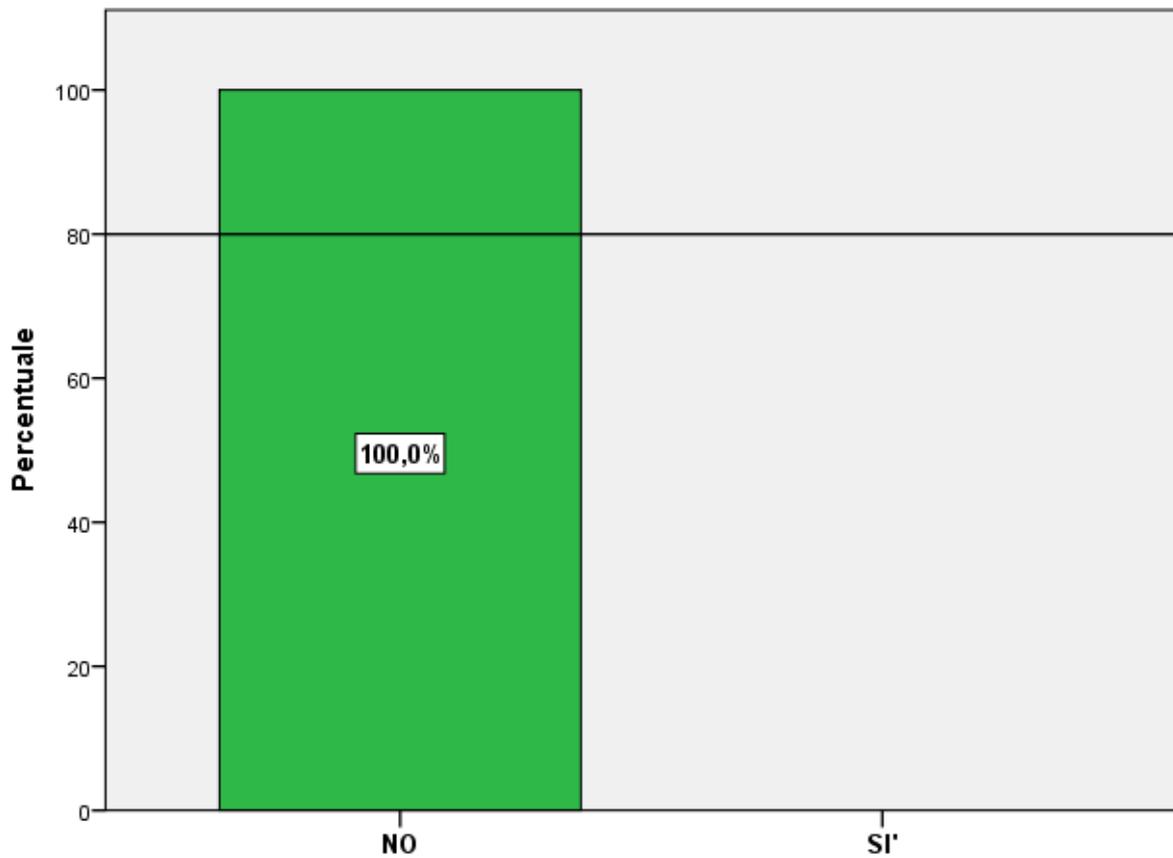
		Conteggio	% di casi per colonna
Le è successo di ricevere dai medici informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?	No	29	96,7%
	Sì, a volte	1	3,3%
	Sì, spesso	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



Le è successo di ricevere dagli infermieri informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Le è successo di ricevere dagli infermieri informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?	No	30	100,0%
	Sì, a volte	0	0,0%
	Sì, spesso	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



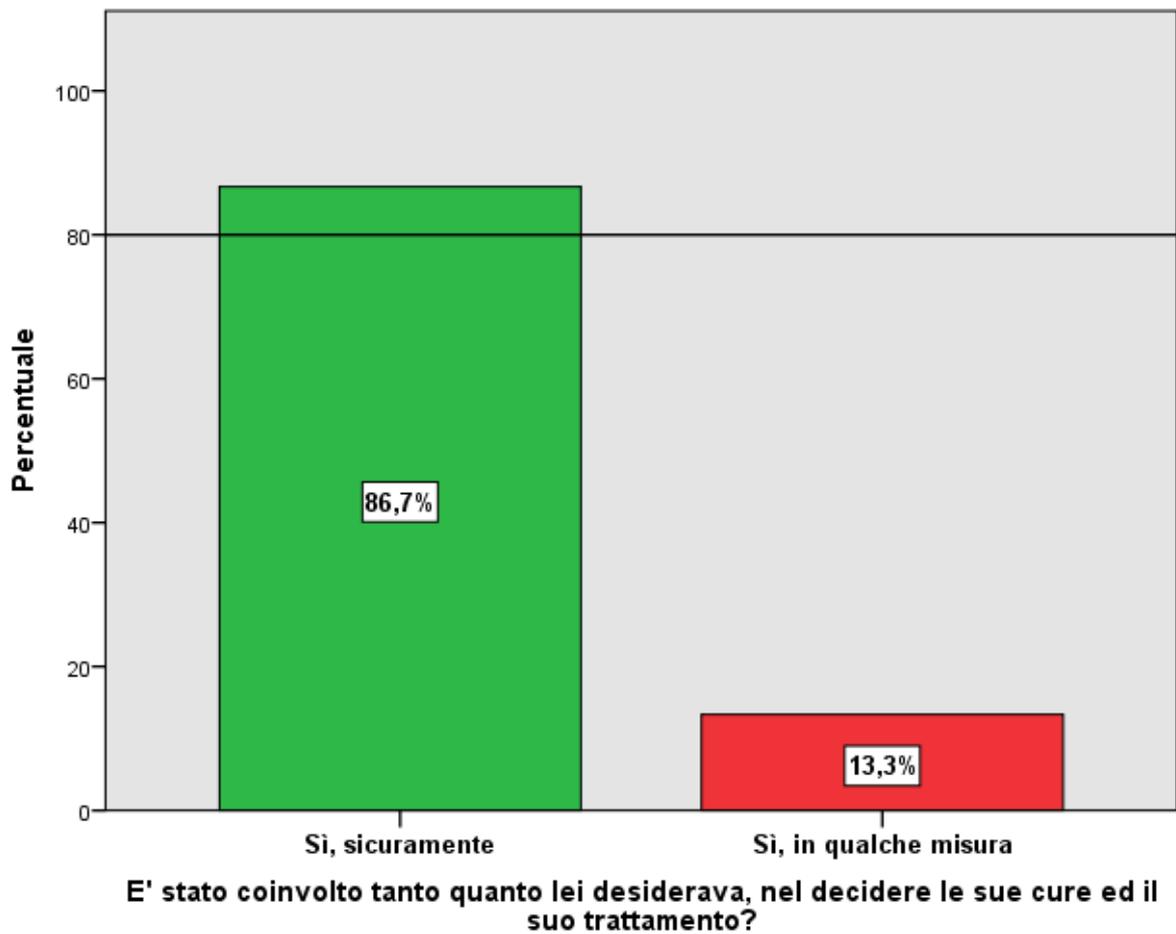
Le è successo di ricevere dagli infermieri informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?

COINVOLGIMENTO NELLE CURE

E' stato coinvolto tanto quanto lei desiderava, nel decidere le sue cure ed il suo trattamento?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
E' stato coinvolto tanto quanto lei desiderava, nel decidere le sue cure ed il suo trattamento?	Sì, sicuramente	26	86,7%
	Sì, in qualche misura	4	13,3%
	No	0	0,0%
	Totale	30	100,0%

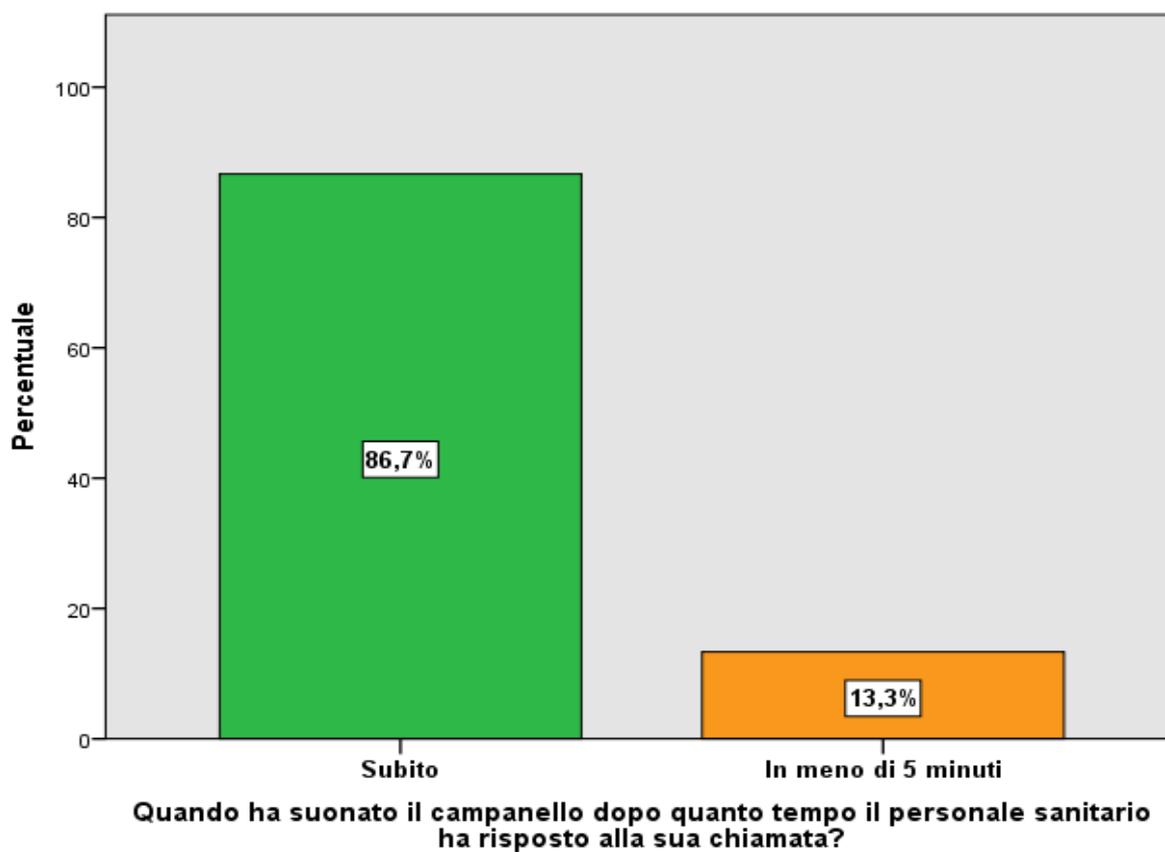


TEMPO DI RISPOSTA AL CAMPANELLO

Quando ha suonato il campanello dopo quanto tempo il personale sanitario ha risposto alla sua chiamata?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Quando ha suonato il campanello dopo quanto tempo il personale sanitario ha risposto alla sua chiamata?	Subito	26	86,7%
	In meno di 5 minuti	4	13,3%
	Dopo più di 5 minuti	0	0,0%
	Non ho mai chiamato	0	0,0%
	Non era presente il campanello/Non funzionava	0	0,0%
	Totale	30	100,0%

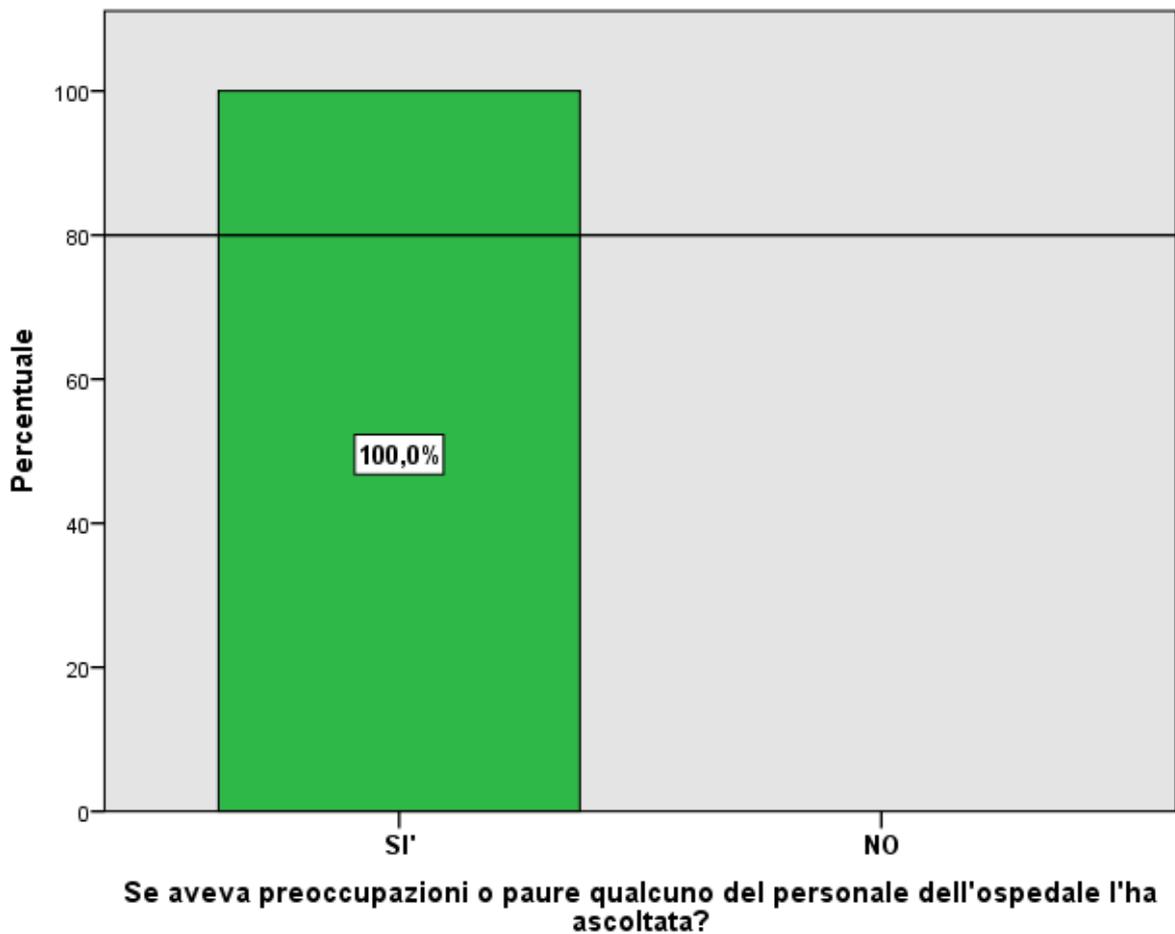


ASCOLTO IN CASO DI PREOCCUPAZIONI E PAURE

Se aveva preoccupazioni o paure qualcuno del personale dell'ospedale l'ha ascoltata?

N	Valido	29
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Se aveva preoccupazioni o paure qualcuno del personale dell'ospedale l'ha ascoltata?	Sì, e mi ha dato sostegno	29	100,0%
	Sì, ma con superficialità	0	0,0%
	No, non mi ha ascoltato	0	0,0%
	Non avevo preoccupazioni o paure	0	0,0%
	Totale	29	100,0%

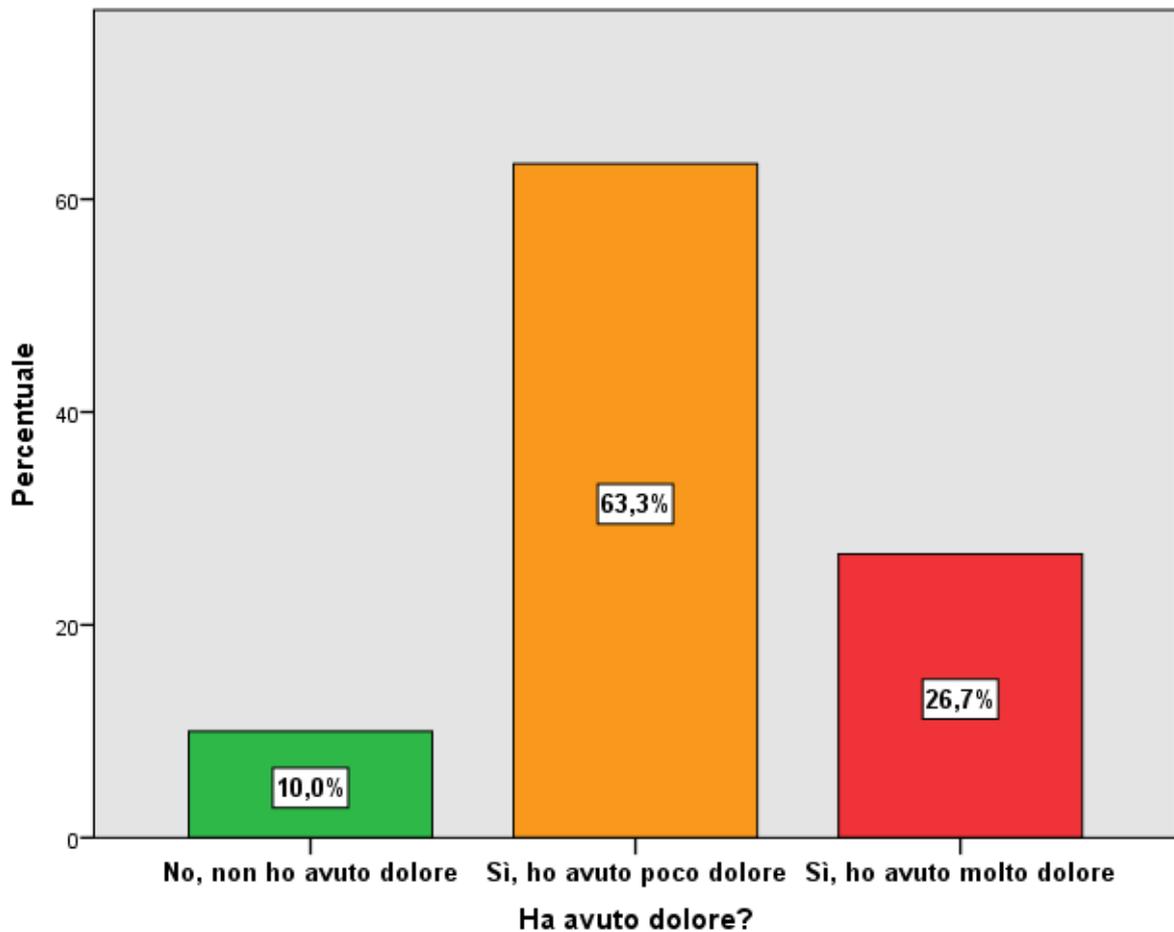


DOLORE

Ha avuto dolore?

N	Valido	30
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Ha avuto dolore?	No, non ho avuto dolore	3	10,0%
	Sì, ho avuto poco dolore	19	63,3%
	Sì, ho avuto molto dolore	8	26,7%
	Totale	30	100,0%

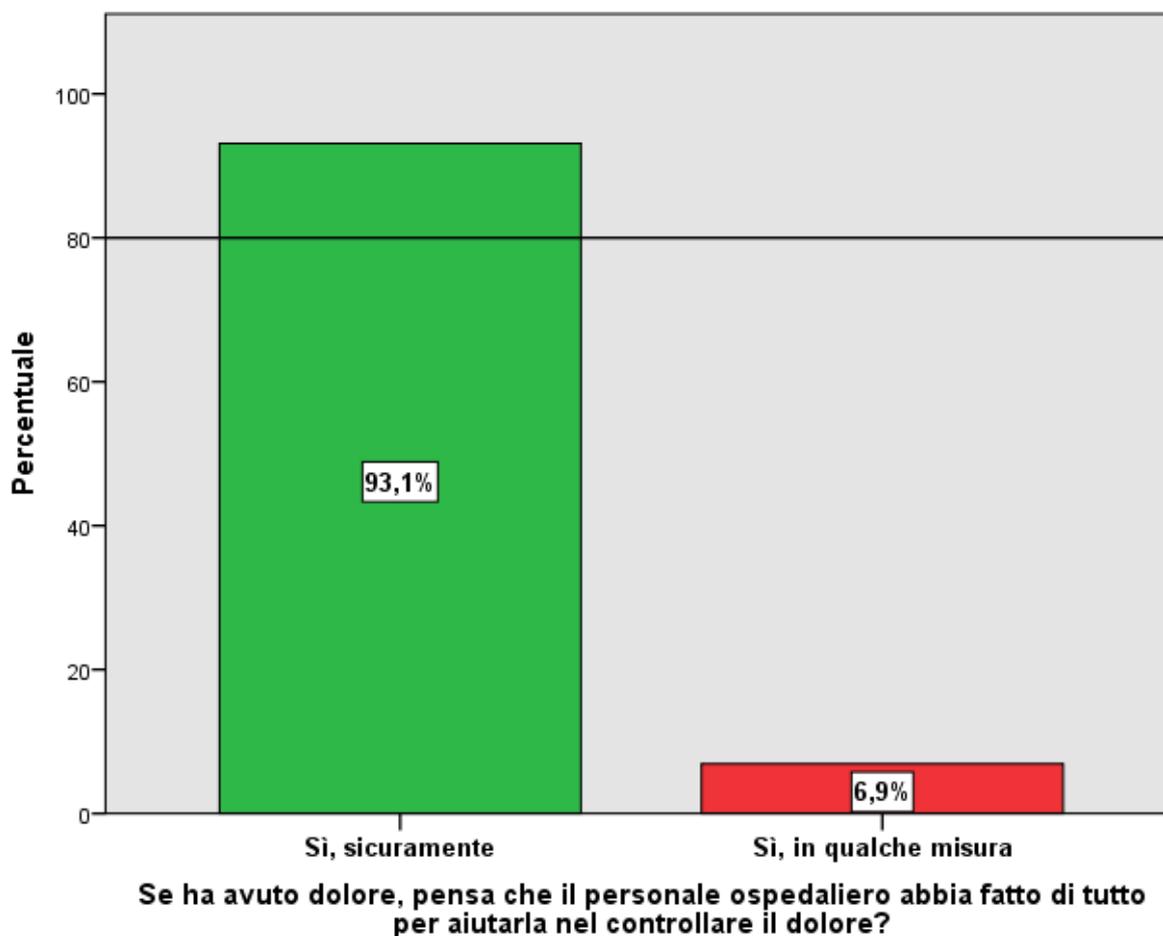


INTERVENTI PER PREVENIRE O ALLEVIARE IL DOLORE

Se ha avuto dolore, pensa che il personale ospedaliero abbia fatto di tutto per aiutarla nel controllare il dolore?

N	Valido	29
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Se ha avuto dolore, pensa che il personale ospedaliero abbia fatto di tutto per aiutarla nel controllare il dolore?	Sì, sicuramente	27	93,1%
	Sì, in qualche misura	2	6,9%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto dolore	0	0,0%
	Totale	29	100,0%

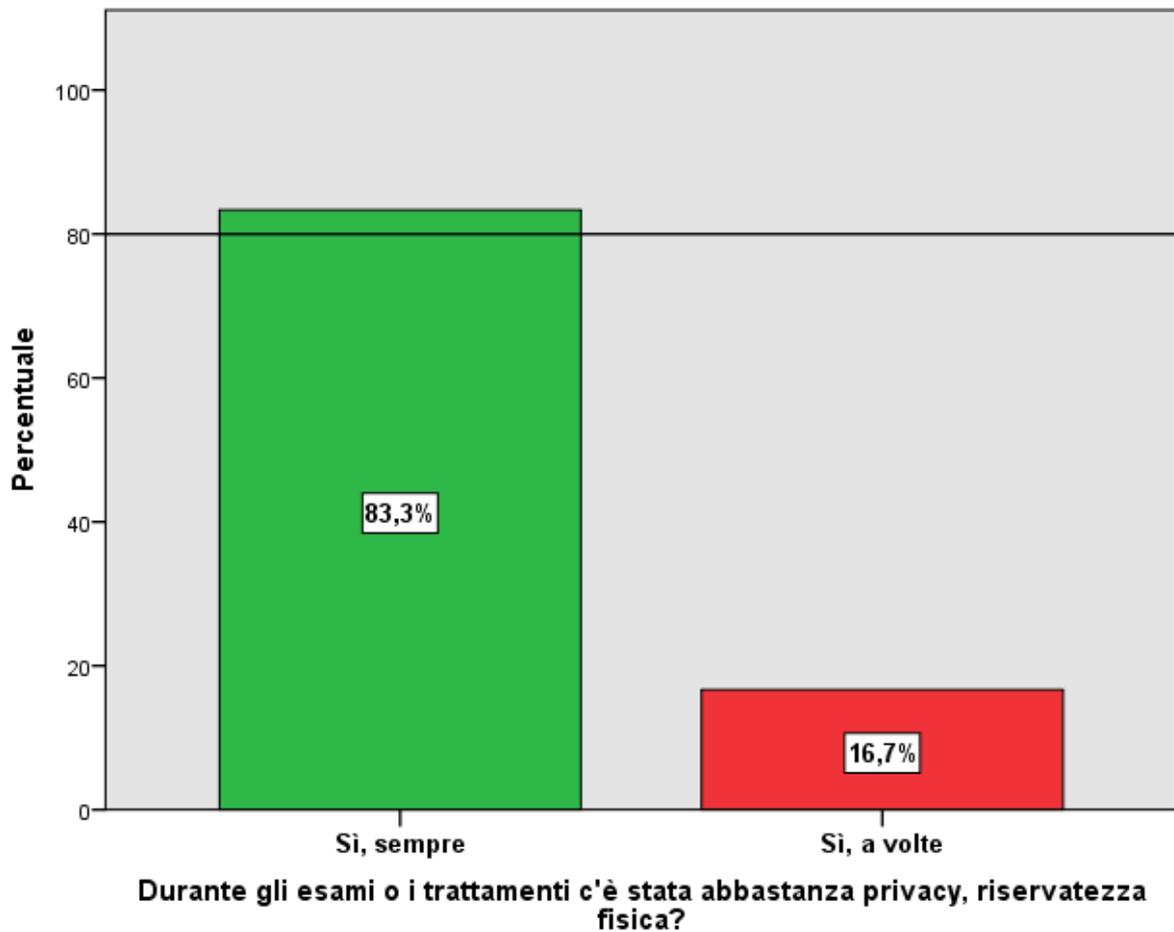


RISERVATEZZA E PRIVACY

Durante gli esami o i trattamenti c'è stata abbastanza privacy, riservatezza fisica?

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante gli esami o i trattamenti c'è stata abbastanza privacy, riservatezza fisica?	Sì, sempre	20	83,3%
	Sì, a volte	4	16,7%
	No	0	0,0%
	Totale	24	100,0%

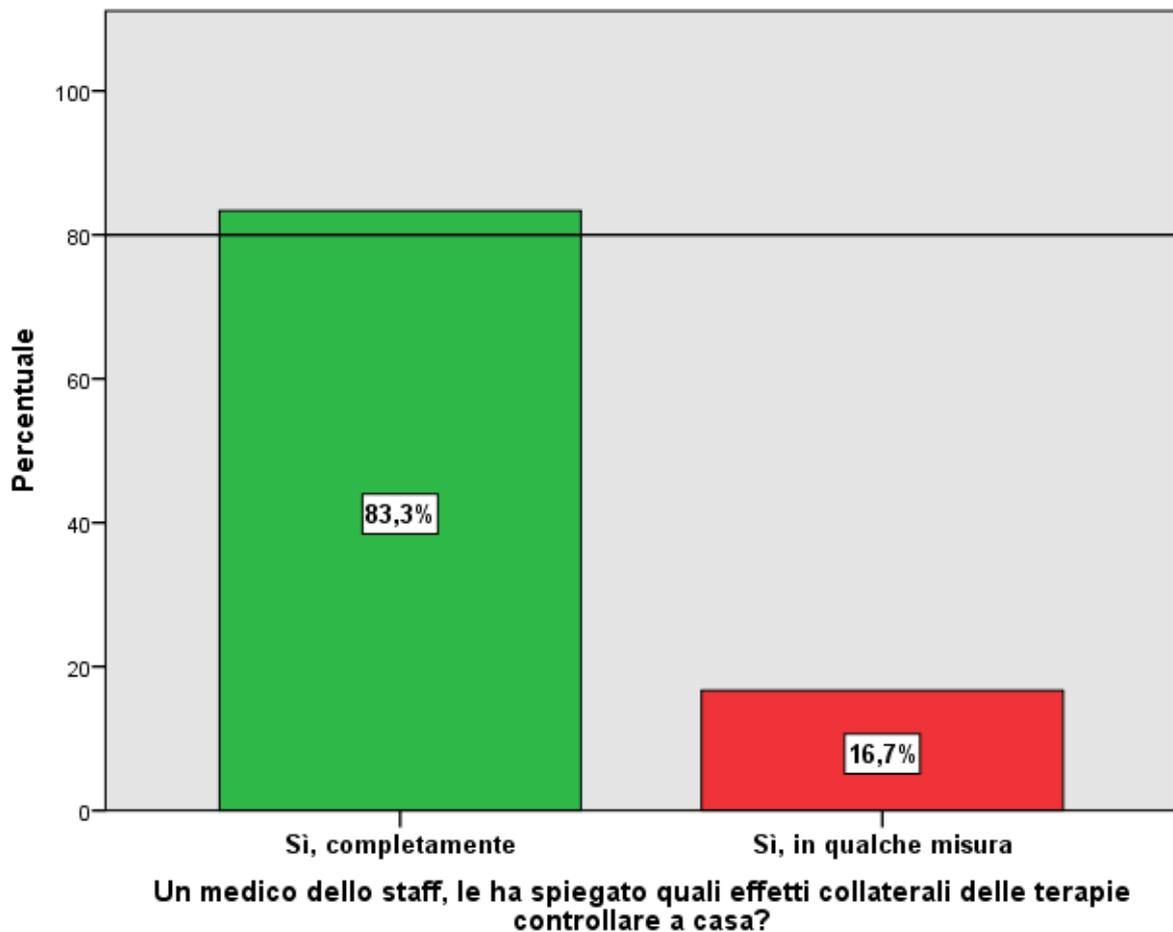


INDICAZIONI ALLA DIMISSIONE

Un medico dello staff, le ha spiegato quali effetti collaterali delle terapie controllare a casa?

N	Valido	24
	Mancante	6

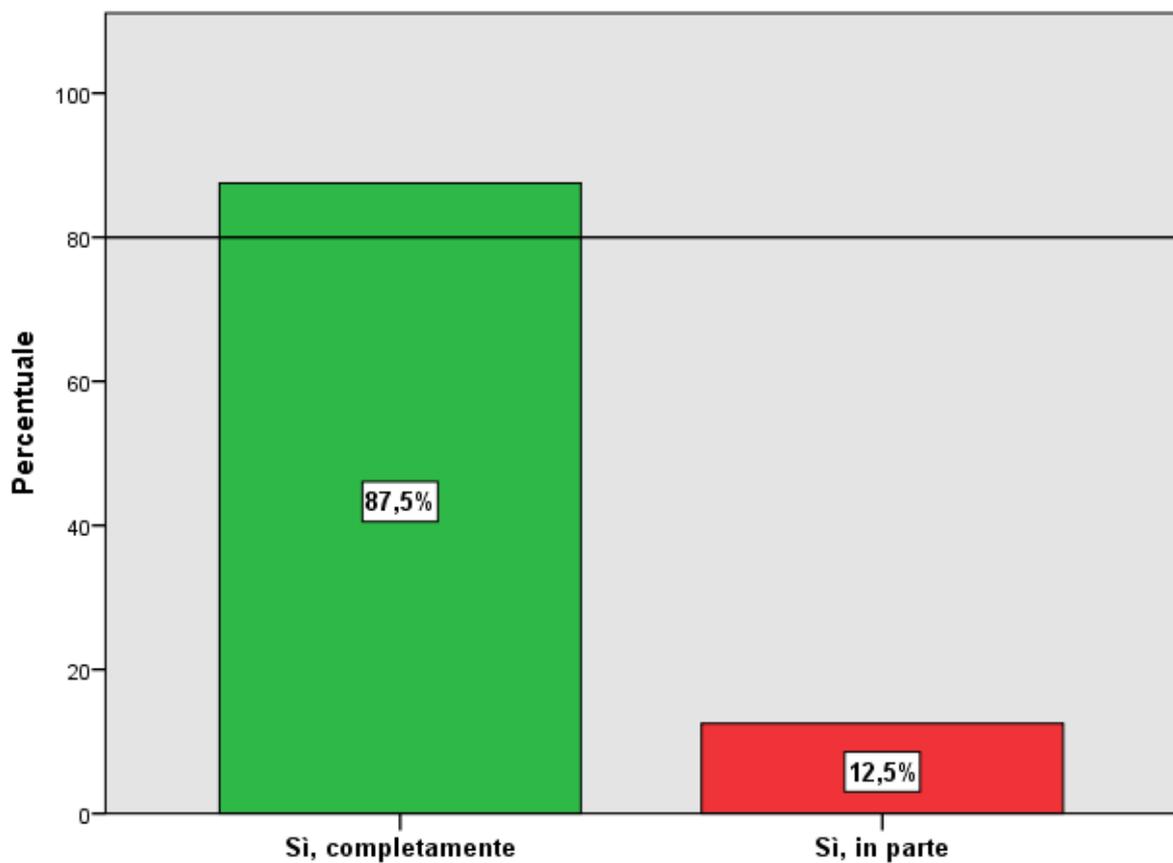
		Conteggio	% di casi per colonna
Un medico dello staff, le ha spiegato quali effetti collaterali delle terapie controllare a casa?	Sì, completamente	20	83,3%
	Sì, in qualche misura	4	16,7%
	No	0	0,0%
	Non è stato necessario	0	0,0%
	Totale	24	100,0%



Prima di lasciare il reparto, le sono state date informazioni sui comportamenti da tenere successivamente alla dimissione?

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Prima di lasciare il reparto, le sono state date informazioni sui comportamenti da tenere successivamente alla dimissione?	Sì, completamente	21	87,5%
	Sì, in parte	3	12,5%
	No	0	0,0%
	Non è stato necessario	0	0,0%
	Totale	24	100,0%



Prima di lasciare il reparto, le sono state date informazioni sui comportamenti da tenere successivamente alla dimissione?

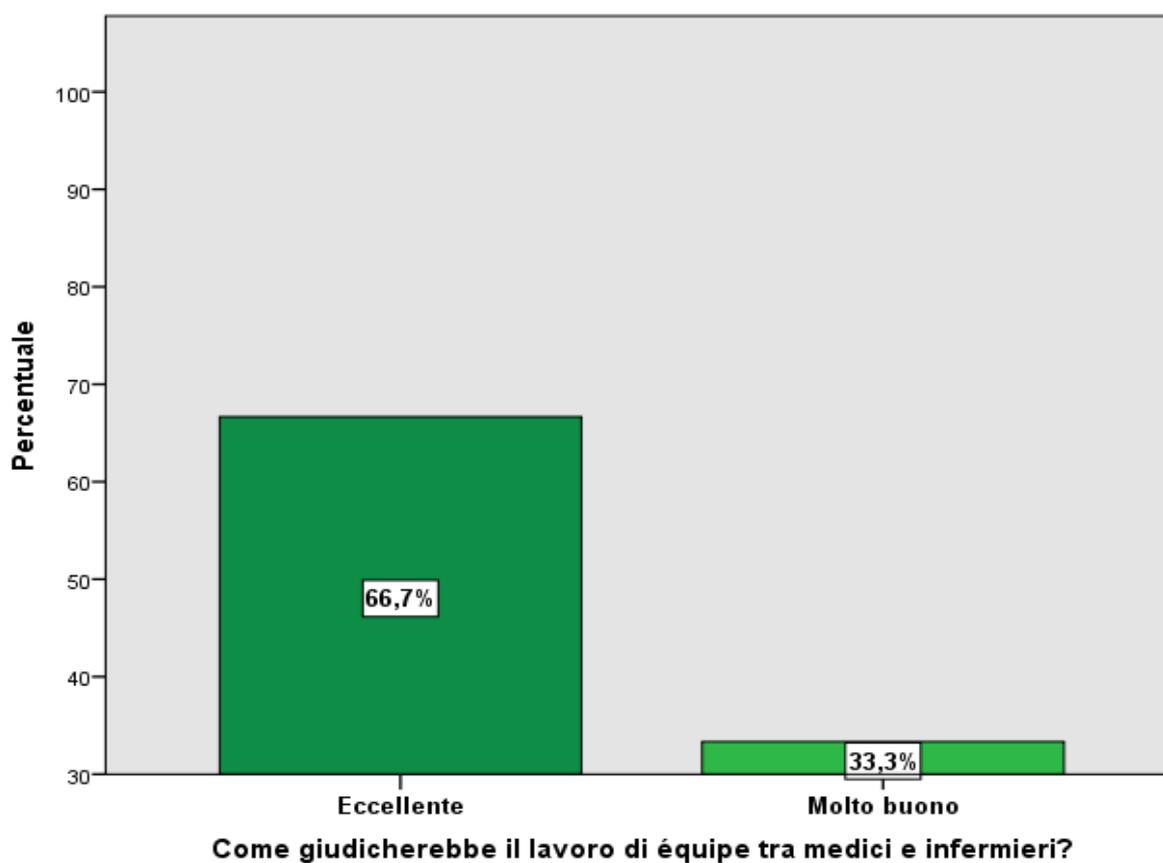
VALUTAZIONI GENERALI

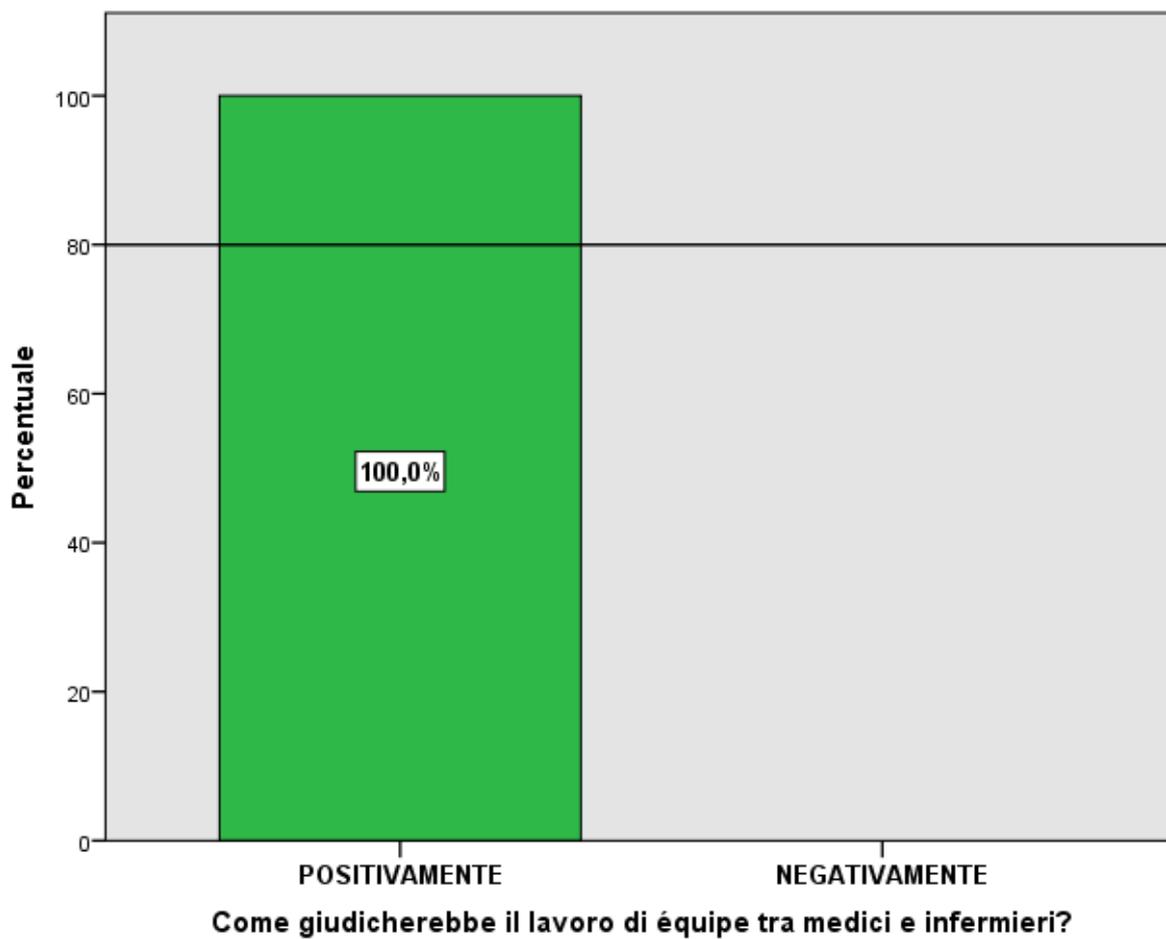
LAVORO DI EQUIPE MEDICO-INFERMIERISTICA

Come giudicherebbe il lavoro di
équipe tra medici e infermieri?

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Come giudicherebbe il lavoro di équipe tra medici e infermieri?	Eccellente	16	66,7%
	Molto buono	8	33,3%
	Buono	0	0,0%
	Giusto	0	0,0%
	Scarso	0	0,0%
	Totale	24	100,0%



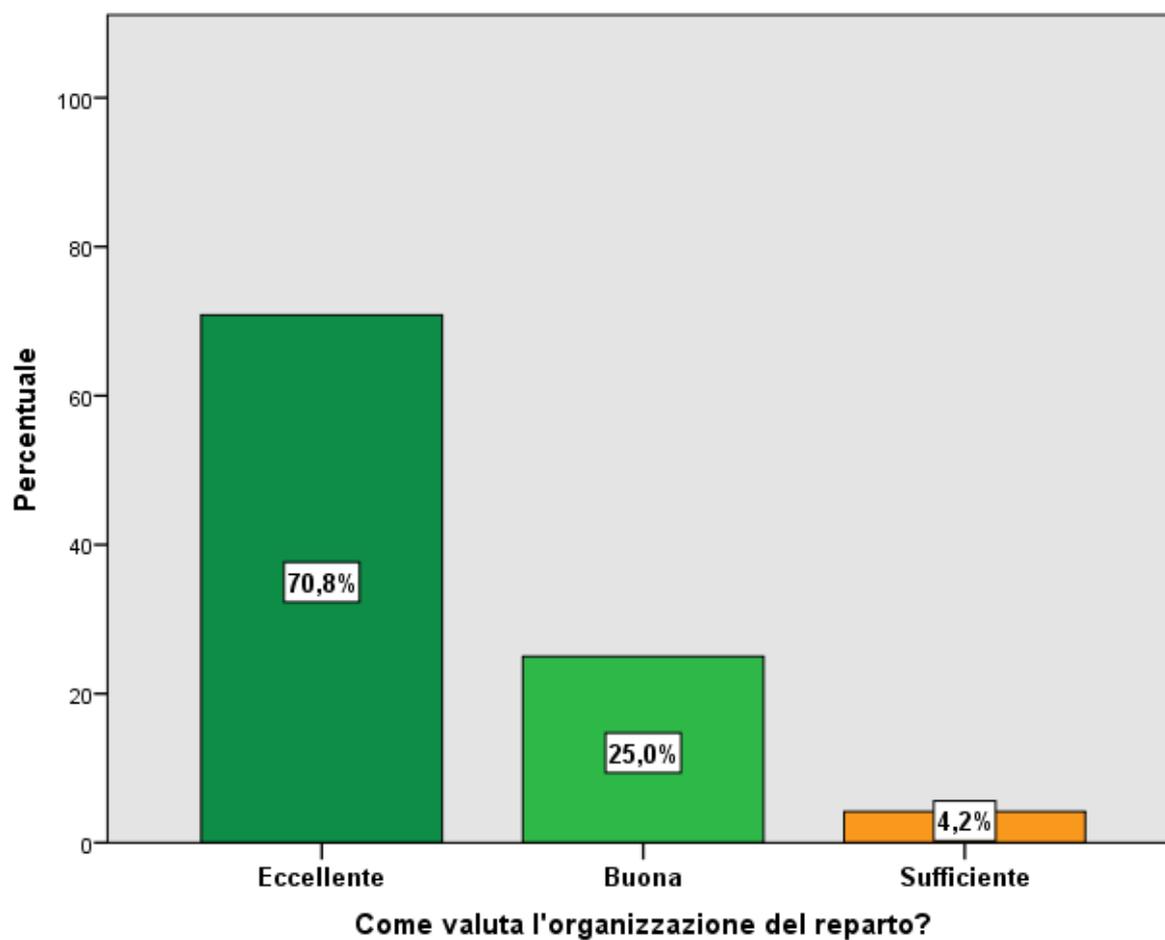


ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

Come valuta l'organizzazione del reparto?

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta l'organizzazione del reparto?	Eccellente	17	70,8%
	Buona	6	25,0%
	Sufficiente	1	4,2%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	24	100,0%

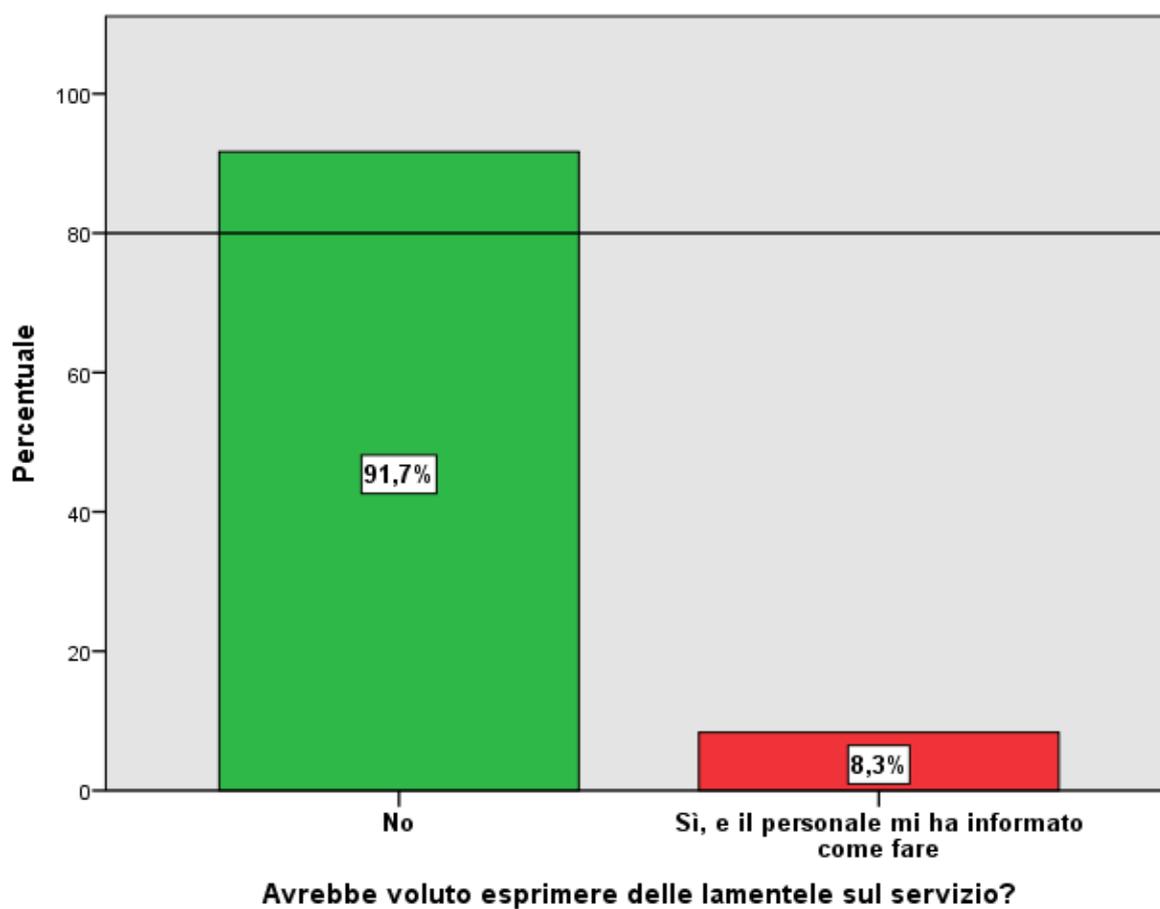


POSSIBILITA' DI ESPRIMERE LAMENTELE/RECLAMI

Avrebbe voluto esprimere delle lamentele sul servizio?

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Avrebbe voluto esprimere delle lamentele sul servizio?	No	22	91,7%
	Sì, e il personale mi ha informato come fare	2	8,3%
	Sì, ma il personale non mi ha detto come fare	0	0,0%
	Totale	24	100,0%

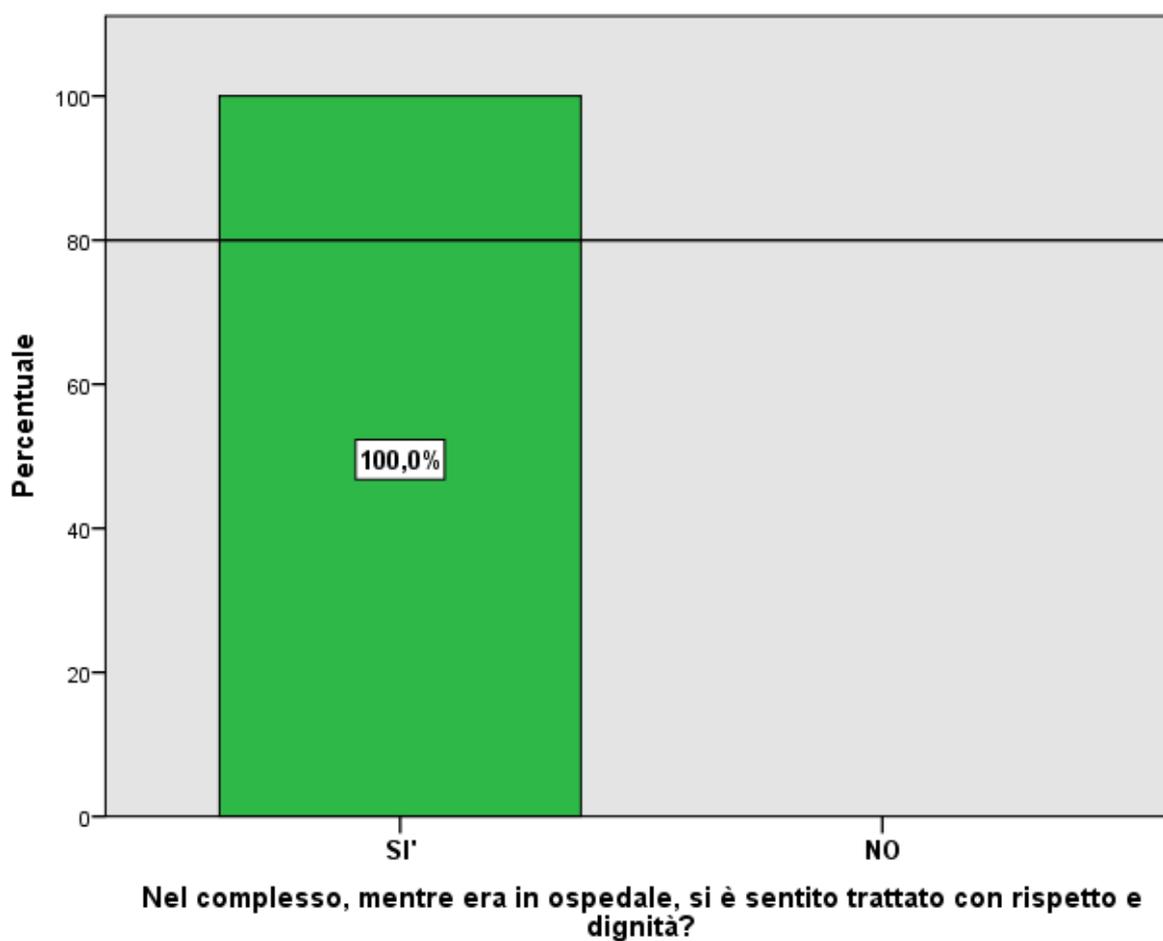


TRATTAMENTO CON RISPETTO E DIGNITÀ

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

N	Valido	24
	Mancante	6

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?	Sì, da tutti	24	100,0%
	Sì, solo da alcuni	0	0,0%
	No	0	0,0%
	Totale	24	100,0%



CONSIDERAZIONI COMPLESSIVE

Il campione di utenti che ha risposto al questionario è composto per il 60% da pazienti che hanno eseguito un trapianto allogenico, per il 30% da pazienti che hanno eseguito un trapianto autologo mentre il 10% dei rispondenti è stato ricoverato per complicanze post trapianto. Il 60% è di genere femminile e il restante 40% maschile. L'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 51-65 anni.

L'analisi dei dati evidenzia che gli utenti considerano ottima la relazione medico-paziente per la disponibilità al dialogo, per l'uso di un linguaggio comprensibile e per il coinvolgimento nel processo di cura.

Per quanto riguarda l'assistenza infermieristica le aspettative dei pazienti non risultano completamente soddisfatte poiché solamente il 60% dei rispondenti ritiene che gli infermieri siano riusciti a prendersi cura dei pazienti in maniera adeguata. Tuttavia il restante 40% dei rispondenti afferma di avere la percezione che il numero degli infermieri non sia sufficiente per rispondere alle richieste di tutti i ricoverati. A tale proposito potrebbe essere utile un ulteriore approfondimento.

Le persone intervistate hanno affermato che la risposta alla chiamata con il campanello è stata sempre tempestiva e che si sono sentiti ascoltati e sostenuti nei momenti di difficoltà o paura.

Coloro che hanno dichiarato di aver sentito dolore durante i trattamenti o le cure affermano di aver ricevuto interventi adeguati a prevenirlo o alleviarlo.

Il rispetto delle norme per l'igiene delle mani da parte degli operatori risulta molto buona così come il rispetto della riservatezza e privacy durante i trattamenti e le cure.

Solo il 60% degli intervistati afferma di essere riuscito a praticare il proprio credo religioso durante il ricovero.

In fase di dimissione i pazienti hanno ricevuto le necessarie informazioni relative ai farmaci da assumere e ai comportamenti da tenere a domicilio.

Viene valutato positivamente l'affiatamento e il lavoro di equipe medico-infermieristica e l'organizzazione dei reparti; generalmente non c'è stata la necessità di esprimere lamentele o reclami tranne in un caso in cui la

persona ricoverata è stata opportunamente informata riguardo alla procedura da seguire.

Tutti i pazienti affermano di essere stati trattati con rispetto e dignità e di essere stati adeguatamente informati sui comportamenti da tenere a domicilio dopo la dimissione.

Per la dimensione alberghiera si segnala il persistere dell'impossibilità di poter chiudere a chiave gli armadietti, per la custodia degli effetti personali.

Rispetto agli anni precedenti, un ulteriore peggioramento della qualità percepita, interessa il vitto di cui si dichiara insoddisfatto il 93,1% dei pazienti ricoverati, nonostante il personale di reparto garantisca sempre la possibilità di scelta dei piatti proposti dal menù.

La pulizia delle camere di degenza e dei servizi igienici risulta molto buona.