



IMPEGNI E STANDARD

AREA GENERALE

1. L'Azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini ed in modo semplice, l'accesso agli atti amministrativi.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° atti amministrativi con presenza di modulistica presenti sul portale Su Totale atti amministrativi presenti sul portale che necessitano di modulistica	100%	Verifica interna
	N° degli atti aziendali richiedibili tramite mail, posta, di persona. Su Totale atti richiedibili	100%	Verifica interna

2. L'Azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini l'accesso civico a documenti/informazioni/ dati.

L'Ufficio Affari Generali dopo aver verificato l'obbligo di pubblicazione, provvede alla pubblicazione, come previsto dal D.lgs 33/2013.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EFFICACIA TEMPESTIVITA' FLESSIBILITA'	N° di reclami per atti non pubblicati Su numero totale di atti pubblicati	Assenza di reclami	Report reclami

3. L'Azienda si impegna a garantire la partecipazione delle associazioni di volontariato e di organismi di tutela degli utenti nella programmazione e valutazione dei servizi aziendali attraverso la Conferenza di Partecipazione.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
EQUITA' TRASPARENZA FLESSIBILITA'	N° di convocazioni per le associazioni di volontariato dell'assemblea della Conferenza di Partecipazione Su Totale delle assemblee previste	100%	Verifica interna
	N° di commissioni/progetti attuati con partecipazione terzo settore Su N°di commissioni/ progetti previsti dalla Conferenza di Partecipazione	100%	Verifica interna

4. Il cittadino viene informato sulla natura dei dati personali e sul loro utilizzo. Egli ha la possibilità di firmare il consenso al loro trattamento oppure di opporsi, in parte o in tutto, per motivi legittimi.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA EQUITA'	N° reclami relativi alla mancata presenza di modulo di informativa sulla Privacy Su Totale reclami	Assenza di reclami	Report reclami

5. L'utente ha la possibilità di effettuare il pagamento del Ticket in tutti i presidi dell'Azienda attraverso diverse modalità:

- istituti bancari
- sportelli automatici

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° presidi con almeno una modalità di pagamento Su Totale presidi aziendali	100%	Controllo Periodico
	N° sportelli automatici o istituti bancari ubicati in aree comuni libere da barriere architettoniche Su Totale sportelli automatici o istituti bancari aziendali	>=95%	Controllo Periodico

6. L'utente ha la possibilità di richiedere il rimborso di eventuali quote di partecipazione non dovute (rimborso Ticket).

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	<p>N° reclami per impossibilità di richiedere il rimborso spese di partecipazione non dovute.</p> <p>Su</p> <p>Totale dei reclami</p>	Assenza di reclami	Report reclami
	<p>N. di presidi con presenza dell'ufficio preposto al controllo amministrativo con apertura al pubblico nei giorni feriali</p> <p>Su</p> <p>Totale presidi aziendali</p>	100%	Verifica interna

7. All'utente è facilitato l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime di libera professione (ALPI) grazie alla pubblicazione sul sito aziendale dell'elenco dei medici e delle attività svolte in regime libero-professionale.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito aziendale degli elenchi dei medici specialisti dell'azienda che effettuano attività di libera professione (ALPI)	Presenza	Verifica interna
	Pubblicazione sul sito aziendale delle sedi di svolgimento di tali attività (aziendali o esterne) e dei relativi recapiti telefonici	Presenza	Verifica interna

8. Il cittadino è facilitato nella prenotazione di visite specialistiche e controlli diagnostici grazie alle diverse modalità di prenotazione: front-line, telefonica, via email e fax.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA ACCESSIBILITA'	<p>N° CUP (Centro Unificato Prenotazioni) aziendali abilitati a ricevere richieste di prenotazione con le diverse modalità</p> <p>Su</p> <p>Totale CUP aziendali</p>	100%	Verifica interna

9.L'organizzazione si adopera per ridurre le barriere fisiche, linguistiche, culturali e di altro tipo che possono ostacolare l'accesso all'assistenza sanitaria ed all'erogazione delle cure. Presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), opera personale capace di instaurare attraverso l'accoglienza e l'orientamento, una relazione con l'utente per individuarne i bisogni aiutandolo ad esprimere eventuali domande o espletare ulteriori richieste.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TEMPESTIVITA' ACCESSIBILITA' FLESSIBILITA' EQUITA' EMPATIA	N° di reclami di richieste di supporto nel percorso di accesso alle cure insoddisfatte Su Totale dei reclami	Assenza di reclami	Report reclami

10. Le persone non vedenti o ipovedenti, che lo richiedano, sono supportate nell'accesso alla prestazione che dovranno effettuare come previsto nel Protocollo d'intesa tra l' UIC-Unione Italiana Ciechi e degli ipovedenti ETS-APS-sezione territoriale di Torino e l'azienda Città della Salute e della Scienza di Torino

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' EFFICACIA FLESSIBILITA' EQUITA'	N° delle sedi URP dell'azienda che applicano le procedure di supporto alle persone ipovedenti e non vedenti previste nel protocollo di Intesa Su Totale delle sedi URP dell'azienda	100%	Verifica interna

11. L' Ufficio Segnalazioni-Reclami dell'URP aziendale garantisce la funzione di tutela attraverso la ricezione delle segnalazioni/reclami/ringraziamenti dell'utente/cittadino con la presenza di uno sportello aperto al pubblico ed attraverso differenti canali comunicativi.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EMPATIA	N° dei Presidi con ufficio segnalazioni/reclami/ringraziamenti con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì Su Totale dei Presidi	100%	Verifica interna
	N° Presidi con possibilità di effettuare una segnalazione sia di persona, che attraverso E-mail, Fax, Posta Su Totale dei Presidi	100%	Verifica interna

12. Le risposte al reclamo del cittadino avvengono entro 30 giorni come previsto dalla L 241/1990.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° risposte non inviate entro 30 giorni (senza motivazione) Su Totale delle risposte	<= 10%	Controllo Periodico

13. L'Ufficio Qualità Percepita e Partecipata dell'URP aziendale provvede ad analizzare i reclami ogni anno per individuare le eventuali azioni di miglioramento da intraprendere.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA	Presenza di report annuale dei reclami con proposte di miglioramento	Documento pubblicato sul sito aziendale	Verifica interna

14. L'Azienda si impegna a garantire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente-cliente nella valutazione della prestazione erogata dal servizio con la rilevazione e lo studio della qualità percepita, attraverso la somministrazione di questionari/interviste e la pubblicazione annuale della reportistica.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA FLESSIBILITA'	<p>N°reparti di degenza ordinaria e ambulatori con rilevazione della qualità percepita attraverso questionari/interviste telefoniche</p> <p>Su</p> <p>Totale reparti di degenza ordinaria e ambulatori aziendali</p>	>=95%	Verifica interna
	<p>Presenza di report annuale sulla qualità percepita aziendale</p>	<p>Documento pubblicato sul sito aziendale</p>	Verifica interna

15. L' Azienda si impegna a garantire un servizio di mediazione attraverso l'impiego di mediatori culturali necessari per comunicare con l'utente straniero.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' EMPATIA TRASPARENZA EQUITA'	N° di presidi con possibilità di chiamata mediatore attraverso il servizio di accoglienza URP Su Totale N° presidi	100%	Verifica interna
	N°di reclami per mancata mediazione richiesta dal paziente/operatore Su Totale dei reclami	Assenza di reclami	Report reclami

16. L' Azienda si impegna a facilitare l'integrazione tra gli operatori ed i pazienti stranieri attraverso la mediazione socio-culturale e religiosa.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA EQUITA'	<p>N° presidi con attivazione della mediazione religiosa tramite delibera aziendale</p> <p>Su</p> <p>Totale presidi aziendali</p>	100%	Verifica interna
	<p>N° di edizioni di corsi formativi sulla multiculturalità</p> <p>Su</p> <p>N° totale dei corsi formativi proposti dall'azienda</p>	=>1%	Controllo Periodico

17. L'organizzazione aziendale definisce il regolamento di polizia mortuaria dove siano presenti le istanze delle principali religioni presenti sul territorio.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA FLESSIBILITA' EMPATIA	N° presidi con regolamento di polizia mortuaria comprendenti schede integrative con i riti funebri delle religioni incluse nel Progetto Religioni Su N° totale dei Presidi	100%	Verifica interna

18. Al fine di tutelare il rispetto dell'anonimato e la riservatezza sui dati sensibili, l'Azienda garantisce alla persona assistita il diritto alla protezione e alla non-diffusione dei dati di carattere personale.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
EMPATIA TRASPARENZA	<p>N° servizi ambulatoriali con attribuzione codice numerico per la chiamata del paziente</p> <p>Su</p> <p>Totale Servizi ambulatoriali</p>	=>85%	Verifica interna
	<p>N° reparti che dispongono di specifico modulo su cui si segnalano i nominativi delle persone autorizzate dal paziente ad essere informate sulla sua salute</p> <p>Su</p> <p>Totale reparti degenza Aziendali</p>	=100%	Verifica interna

19. Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute, di ricevere dal medico informazioni adeguate sullo scopo, sulla natura, sulle conseguenze e sui rischi di un trattamento diagnostico-terapeutico, e di scegliere liberamente se sottoporsi o meno a questo.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA EFFICACIA	Presenza di consenso informato per trattamenti diagnostico-terapeutici Su Totale trattamenti diagnostico-terapeutici sottoposti a consenso informato	>=100%	Controllo Periodico Cartelle cliniche

20. Per prevenire gli errori evitabili e contenerne i loro possibili effetti dannosi e, al fine di migliorare la sicurezza dei pazienti, l'Azienda assicura lo sviluppo di un sistema di Qualità e Clinical Risk Management anche attraverso progetti di informazione e formazione per la promozione della cultura del rischio clinico.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA	Corsi di formazione sul Rischio Clinico organizzati dalla Azienda per gli operatori Su Totale dei corsi di formazione	>5%	Verifica interna
	Presidi aziendali con procedure sul Rischio Clinico sviluppate da gruppi multidisciplinari Su Totale presidi aziendali	100%	Verifica interna

Clinical Risk Management= gestione rischio clinico

21. L'Azienda garantisce alla persona assistita il diritto alla non sofferenza.

Il dolore deve essere eliminato o attenuato in tutti i casi ove sia possibile, attraverso un'efficace terapia del dolore, in modo da evitare di alterare le capacità relazionali e la qualità di vita del paziente.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA	N° di risposte al questionario aziendale di Qualità Percepita dove il paziente afferma che è stato fatto il possibile per ridurre/eliminare il dolore durante il ricovero Su N° di pazienti rispondenti al questionario sul ricovero	>=80%	Report Qualità Percepita

22. L'Azienda garantisce alla persona assistita il diritto di ottenere tutte le informazioni disponibili sui tempi di attesa relativi a visite, prestazioni diagnostiche, prestazioni terapeutiche e ricoveri, al fine di scegliere liberamente il luogo di cura nel rispetto delle sue priorità cliniche e della fiducia che ripone nei confronti della struttura erogante.

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA ACCESSIBILITA'	Pubblicazione sul sito di un documento contenente i tempi di attesa aggiornati mensilmente per le visite e le prestazioni oggetto di monitoraggio regionale	Presenza sul sito aziendale	Controllo periodico



S.S.D. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising
URP - Relazioni Esterne e Comunicazione
Settore Qualità Percepita e Partecipata



Report

Qualità Percepita

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Anno 2021

Nell'anno 2021 è stata realizzata l'indagine di qualità percepita degli utenti afferenti ai servizi ambulatoriali della Città della Salute e della Scienza di Torino.

La raccolta dei dati è avvenuta tramite la compilazione del questionario on line, presente sul sito istituzionale dell'Azienda e la somministrazione dello stesso questionario in formato cartaceo agli utenti afferenti ai servizi ambulatoriali dei Presidi Molinette, CTO, OIRM, S.Anna, Dental School e San Giovanni Antica Sede.

L'analisi è stata eseguita su 3.760 questionari compilati.

Hanno partecipato alla somministrazione dei questionari i seguenti ambulatori:

Presidio S.ANNA

- colposcopia/laserchirurgia
- fisiopatologia della riproduzione
- isteroscopia
- batteriologia
- poliambulatorio ostetrico
- colposcopia clinica
- med. interna-ecg .
- patologia ginecologica pelvica
- endocrinologia-c. amenorree
- uroginecologia
- CAS
- Diabetologia

Presidio OIRM

- poliambulatori

Presidio CTO/USU

- neurologia mielolesi + incontinenze
- medicina fisica e riabilitazione (fkt)
- neurochirurgia – neurologia
- medicina del lavoro
- chirurgia plastica
- poliambulatorio ortopedia

Presidio MOLINETTE/SAN LAZZARO

- piattaforma ambulatoriale di neurologia mista
- chirurgia plastica
- pediatrico-dermatologia

DENTAL SCHOOL

- ambulatori vari

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

- informazioni socio-demografiche
- aspetti relativi alla prenotazione e all'attesa
- informazione e relazione
- assistenza e cure
- ambienti e comfort fisico
- valutazioni complessive

Per l'analisi dei dati di Customer's Satisfaction è stato utilizzato il metodo Picker Institute 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. Per questo motivo le variabili con più possibilità di risposta sono state anche trasformate in variabili dicotomiche e rappresentate su un grafico a barre per evidenziare maggiormente il risultato dei dati rilevati.

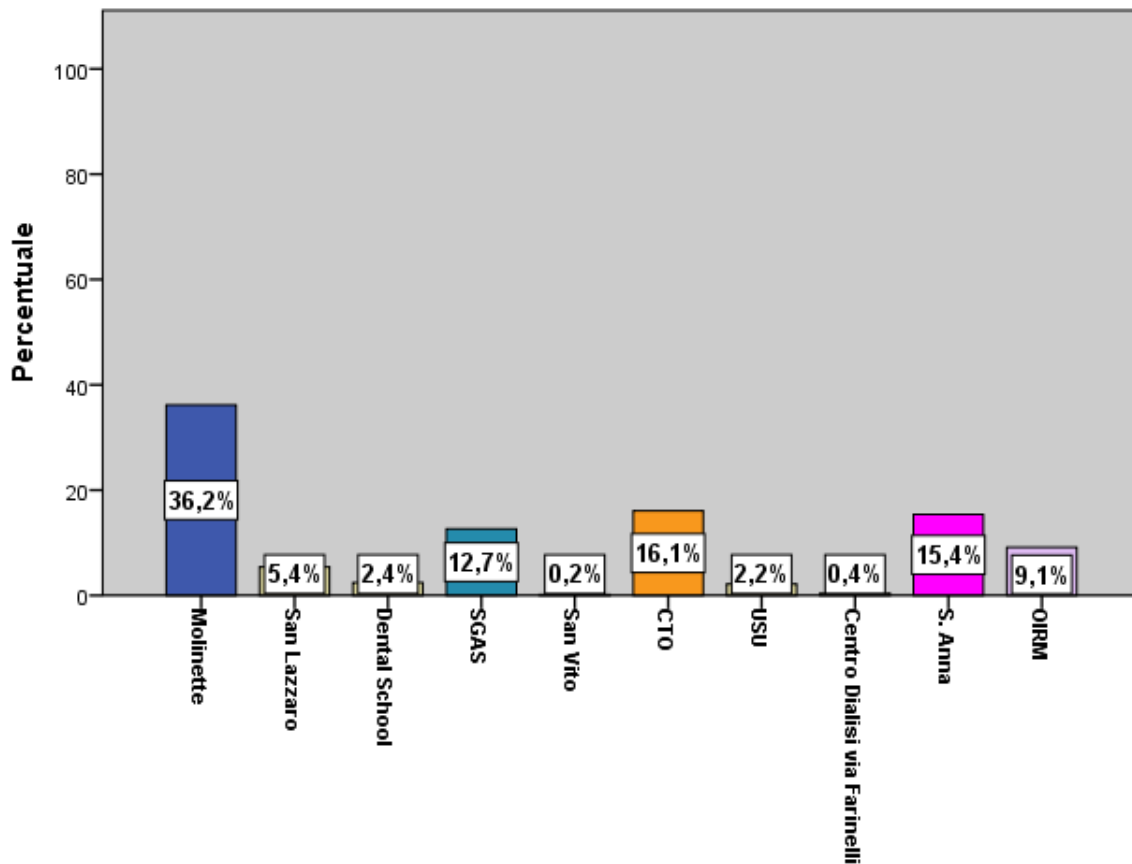
Inoltre, le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che sono state escluse nell'analisi ad esempio *“Non abbiamo avuto bisogno di chiedere”*, *“Non abbiamo usato i servizi igienici”*, *“Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione.”*

INFORMAZIONI GENERALI E SOCIO DEMOGRAFICHE

Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?

N	Valido	3720
	Mancante	40

		Conteggio	% di casi per colonna
Dove ha effettuato la visita e la prestazione?	Molinette	1346	36,2%
	San Lazzaro	201	5,4%
	Dental School	90	2,4%
	SGAS	471	12,7%
	San Vito	7	0,2%
	CTO	598	16,1%
	USU	80	2,2%
	Centro Dialisi via Farinelli	14	0,4%
	S. Anna	573	15,4%
	OIRM	340	9,1%
	Totale	3720	100,0%

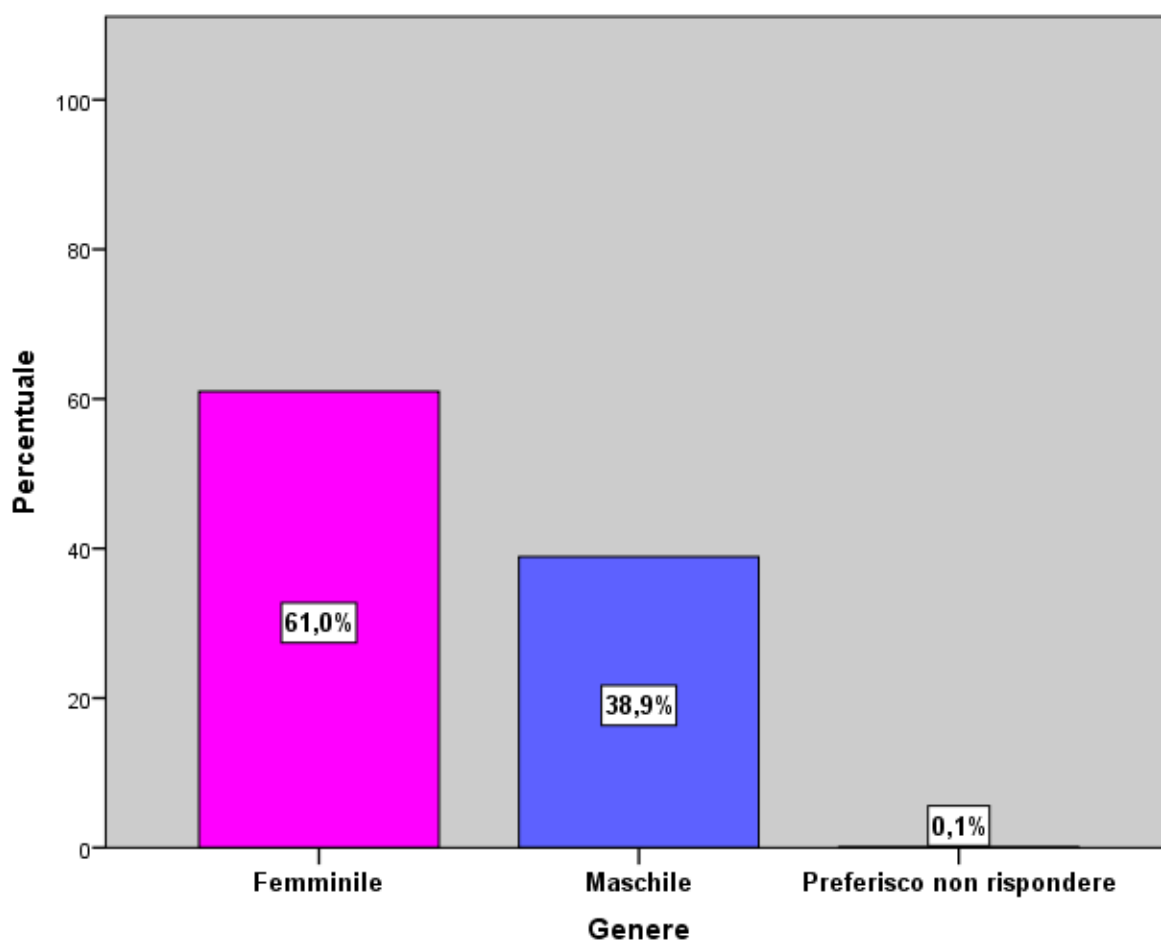


Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?

Genere

N	Valido	3719
	Mancante	41

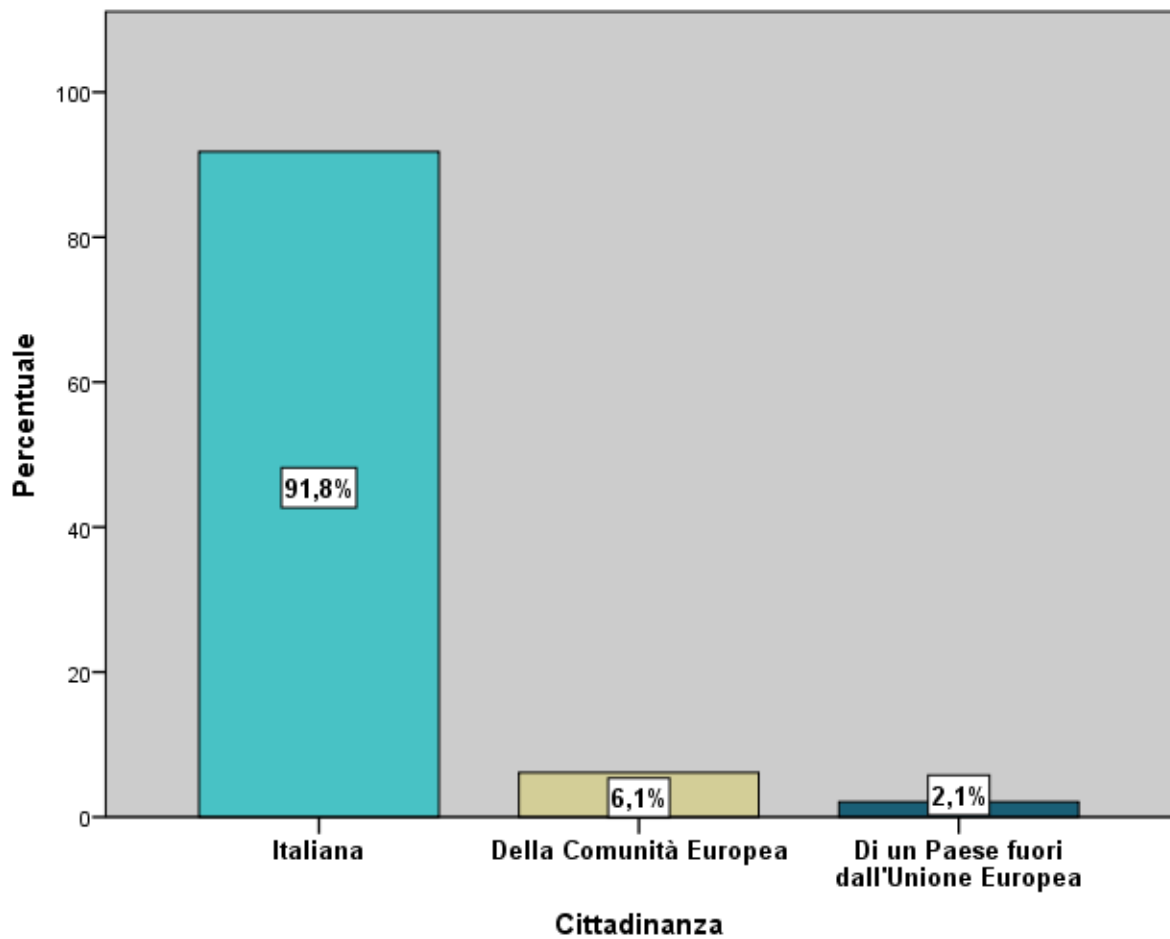
		Conteggio	% di casi per colonna
Genere	Femminile	2269	61,0%
	Maschile	1447	38,9%
	Preferisco non rispondere	3	0,1%
	Totale	3719	100,0%



Cittadinanza

N	Valido	3719
	Mancante	41

		Conteggio	% di casi per colonna
Cittadinanza	Italiana	3413	91,8%
	Della Comunità Europea	228	6,1%
	Di un Paese fuori dall'Unione Europea	78	2,1%
	Totale	3719	100,0%



Età della persona che effettua la visita/prestazione

N	Valido	3676
	Mancante	84

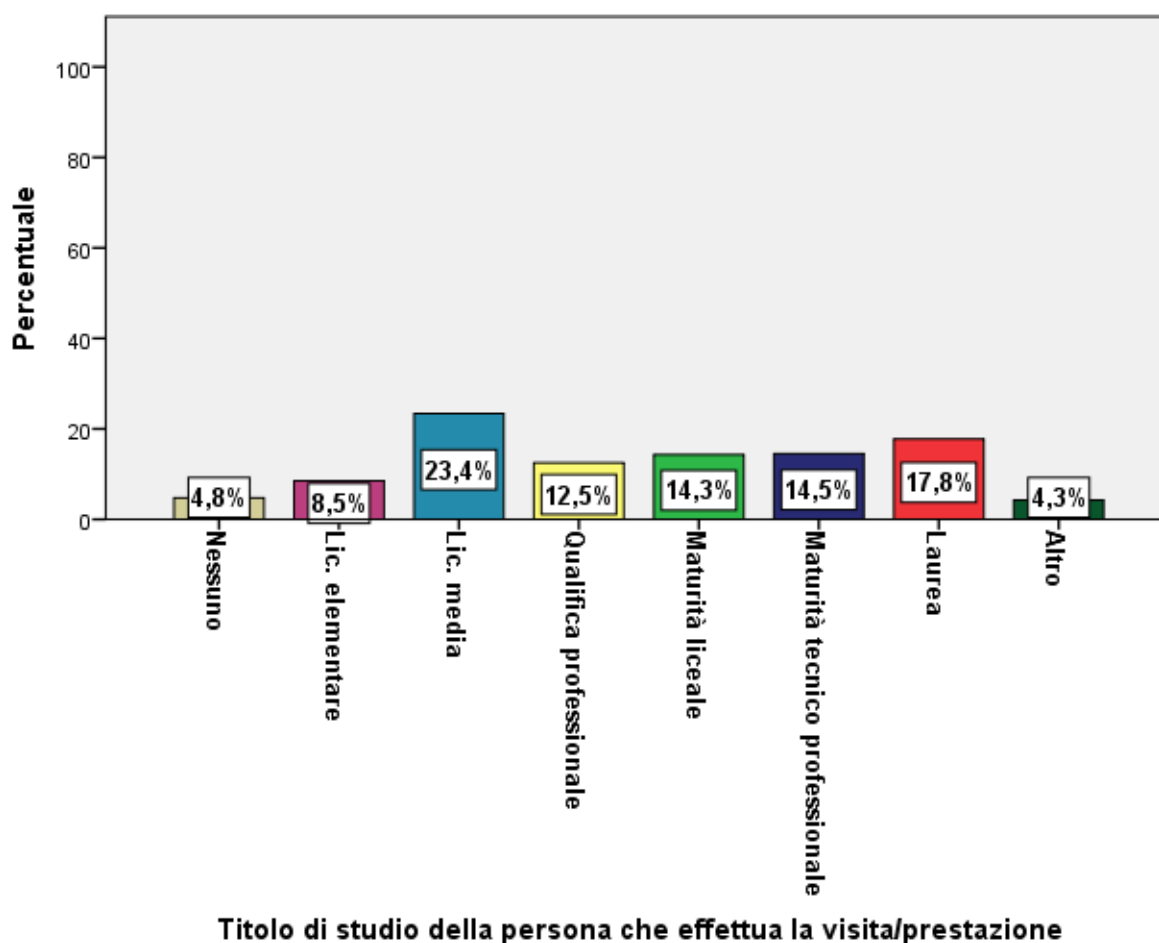
Età della persona che effettua la visita/prestazione

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	1-30 giorni	47	1,3	1,3	1,3
	31 giorni-12 mesi	39	1,0	1,1	2,3
	13 mesi-3 anni	55	1,5	1,5	3,8
	4-7 anni	103	2,7	2,8	6,6
	8-14 anni	192	5,1	5,2	11,9
	15-18 anni	118	3,1	3,2	15,1
	19-30 anni	299	8,0	8,1	23,2
	31-40 anni	504	13,4	13,7	36,9
	41-50 anni	549	14,6	14,9	51,8
	51-60 anni	639	17,0	17,4	69,2
	61-70 anni	520	13,8	14,1	83,4
	Maggiore di 70 anni	611	16,3	16,6	100,0
	Totale	3676	97,8	100,0	
Totale	3760	100,0			

Titolo di studio della persona che effettua la visita/prestazione

N	Valido	3627
	Mancante	133

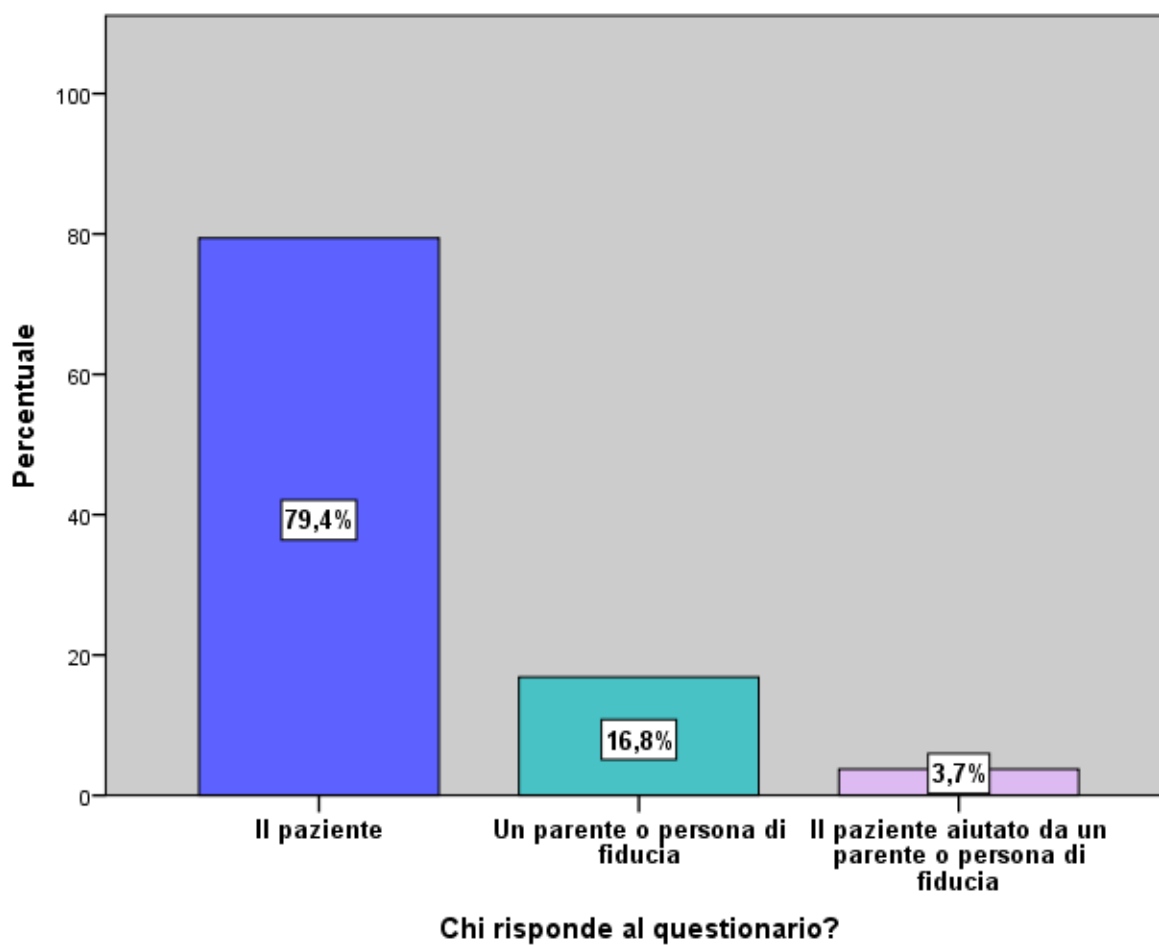
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio della persona che effettua la visita/prestazione	Nessuno	173	4,8%
	Lic. elementare	309	8,5%
	Lic. media	849	23,4%
	Qualifica professionale	453	12,5%
	Maturità liceale	518	14,3%
	Maturità tecnico professionale	526	14,5%
	Laurea	644	17,8%
	Altro	155	4,3%
	Totale	3627	100,0%



Chi risponde al questionario?

N	Valido	3663
	Mancante	97

Chi risponde al questionario?	Conteggio	% di casi per colonna
Il paziente	2909	79,4%
Un parente o persona di fiducia	617	16,8%
Il paziente aiutato da un parente o persona di fiducia	137	3,7%
Totale	3663	100,0%

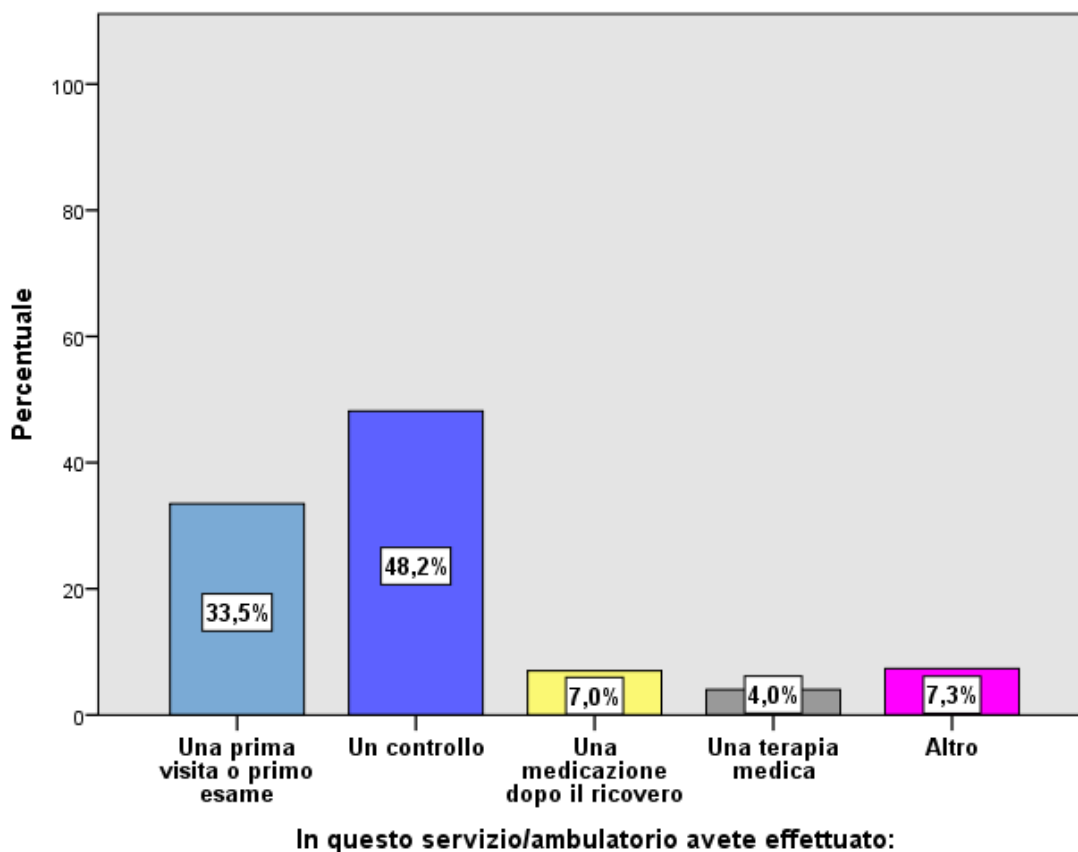


ASPETTI RELATIVI ALLA PRENOTAZIONE E ALL'ATTESA

In questo servizio/ambulatorio avete effettuato

N	Valido	3648
	Mancante	112

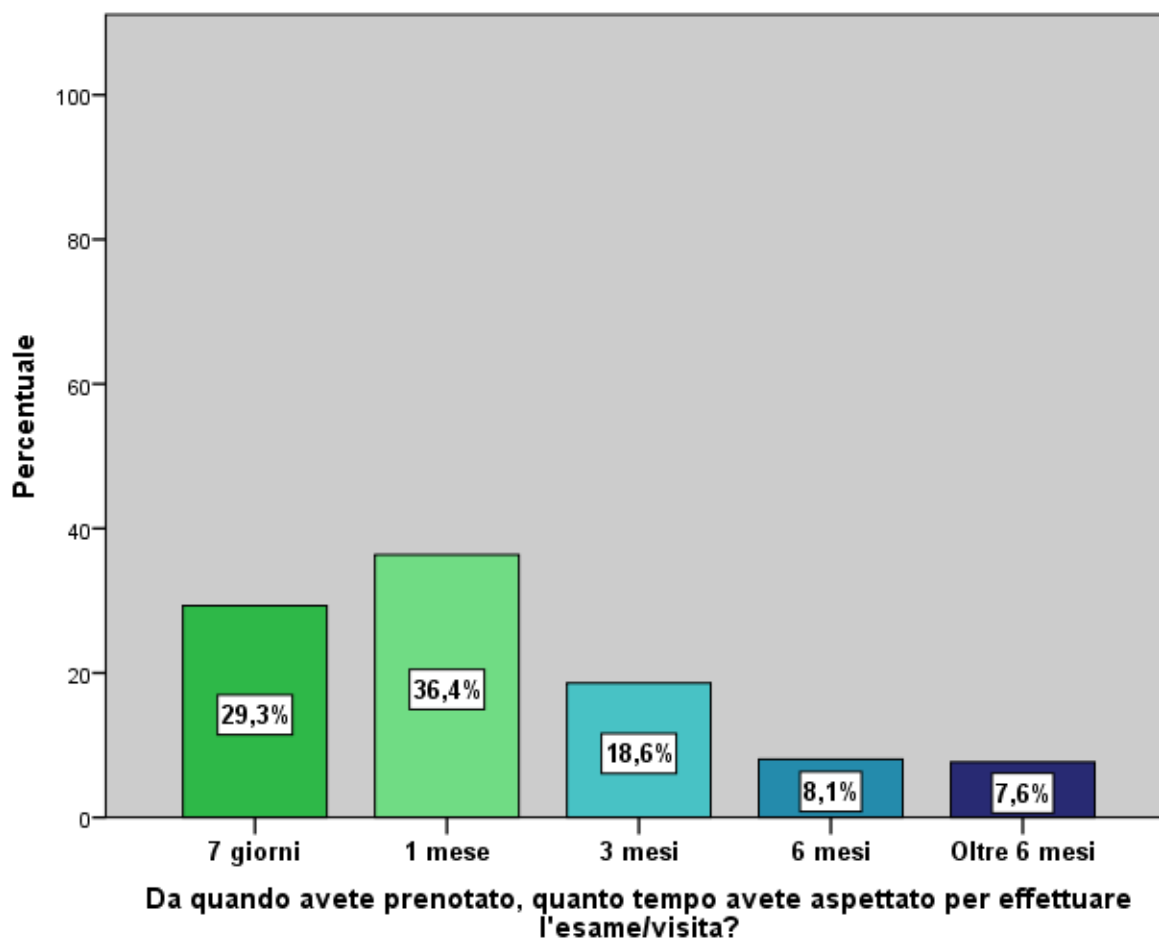
		Conteggio	% di casi per colonna
In questo servizio/ambulatorio avete effettuato:	Una prima visita o primo esame	1221	33,5%
	Un controllo	1757	48,2%
	Una medicazione dopo il ricovero	255	7,0%
	Una terapia medica	147	4,0%
	Altro	268	7,3%
	Totale	3648	100,0%



Da quando avete prenotato, quanto tempo avete aspettato per effettuare l'esame/visita?

N	Valido	3438
	Mancante	322

		Conteggio	% di casi per colonna
Da quando avete prenotato, quanto tempo avete aspettato per effettuare l'esame/visita?	7 giorni	1008	29,3%
	1 mese	1250	36,4%
	3 mesi	640	18,6%
	6 mesi	277	8,1%
	Oltre 6 mesi	263	7,6%
	Totale	3438	100,0%



Tempo di attesa per l'esecuzione per le diverse prestazioni:

		Tipologia di prestazione									
		Una prima visita o primo esame		Un controllo		Una medicazione dopo il ricovero		Una terapia medica		Altro	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tempo di attesa per esame/ visita	<i>7 giorni</i>	350	29,6%	359	22,2%	156	64,5%	59	46,1%	69	30,3%
	<i>1 mese</i>	470	39,7%	600	37,0%	47	19,4%	38	29,7%	81	35,5%
	<i>3 mesi</i>	254	21,5%	322	19,9%	25	10,3%	9	7,0%	26	11,4%
	<i>6 mesi</i>	66	5,6%	167	10,3%	11	4,5%	10	7,8%	21	9,2%
	<i>Oltre 6 mesi</i>	43	3,6%	172	10,6%	3	1,2%	12	9,4%	31	13,6%
	<i>Totale</i>	1183	100,0%	1620	100,0%	242	100,0%	128	100,0%	228	100,0%

Tempi di attesa per l'esecuzione della prima visita

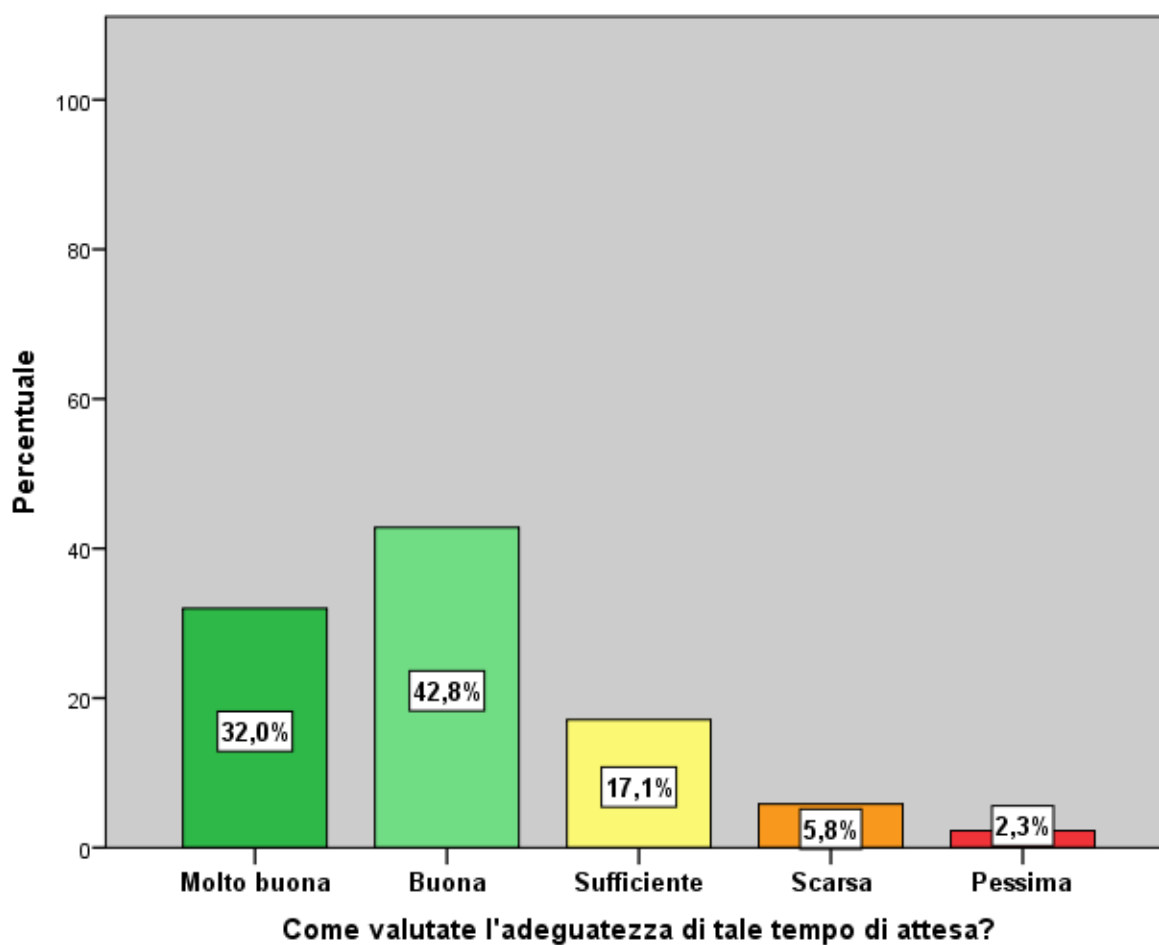
Sede		Tempo di attesa per la prima visita	
		N	%
Molinette	7 giorni	164	38,7%
	1 mese	174	41,0%
	3 mesi	56	13,2%
	6 mesi	16	3,8%
	Oltre 6 mesi	14	3,3%
San Lazzaro	7 giorni	32	60,4%
	1 mese	11	20,8%
	3 mesi	6	11,3%
	6 mesi	2	3,8%
	Oltre 6 mesi	2	3,8%
Dental School	7 giorni	12	60,0%
	1 mese	8	40,0%
	3 mesi	0	0,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%
SGAS	7 giorni	28	19,0%
	1 mese	61	41,5%
	3 mesi	44	29,9%
	6 mesi	10	6,8%
	Oltre 6 mesi	4	2,7%
San Vito	7 giorni	1	50,0%
	1 mese	0	0,0%
	3 mesi	1	50,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%

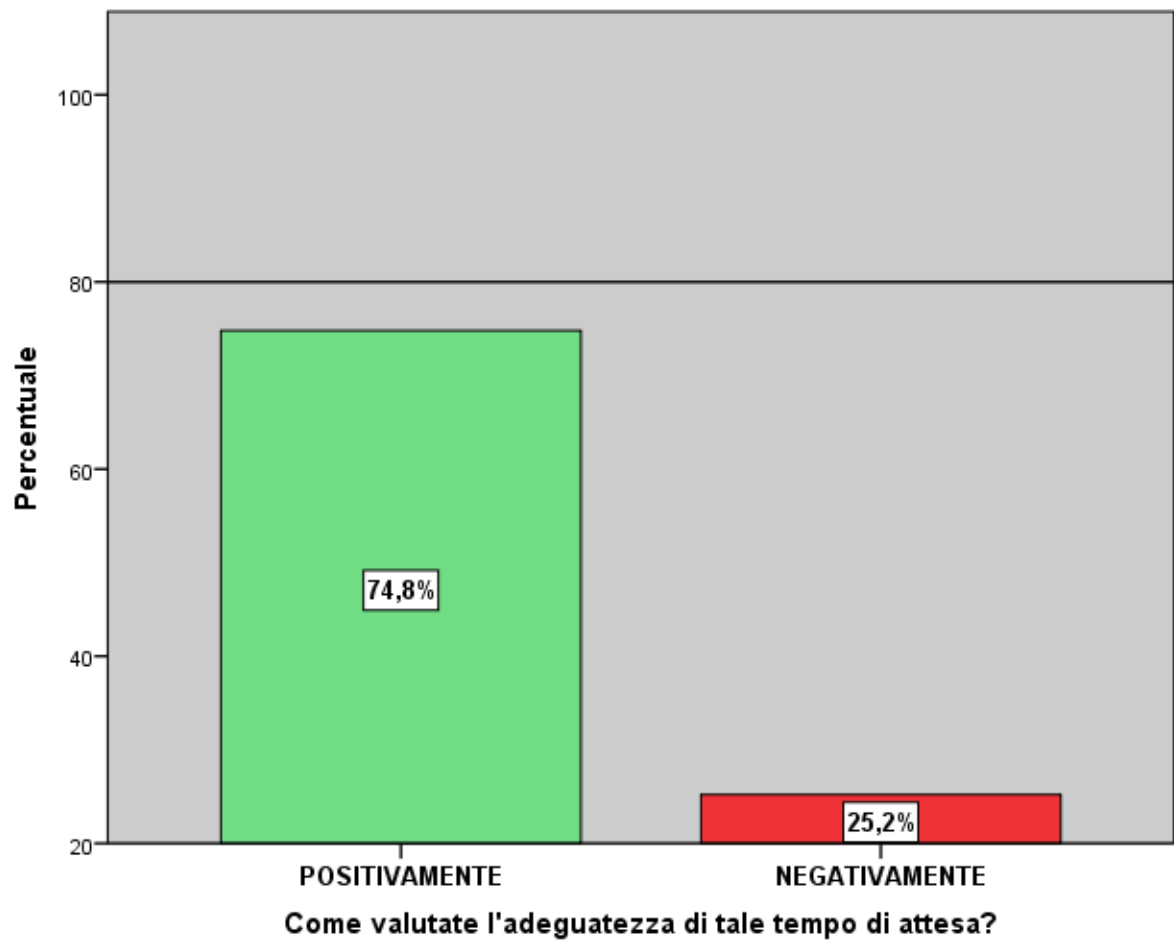
Sede		Tempo di attesa per la prima visita	
		N	%
CTO	7 giorni	26	12,7%
	1 mese	66	32,2%
	3 mesi	86	42,0%
	6 mesi	21	10,2%
	Oltre 6 mesi	6	2,9%
USU	7 giorni	1	3,1%
	1 mese	7	21,9%
	3 mesi	17	53,1%
	6 mesi	6	18,8%
	Oltre 6 mesi	1	3,1%
Centro Dialisi via Farinelli	7 giorni	0	0,0%
	1 mese	0	0,0%
	3 mesi	1	100,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%
S. Anna	7 giorni	75	33,6%
	1 mese	112	50,2%
	3 mesi	25	11,2%
	6 mesi	2	0,9%
	Oltre 6 mesi	9	4,0%
OIRM	7 giorni	9	14,3%
	1 mese	28	44,4%
	3 mesi	11	17,5%
	6 mesi	8	12,7%
	Oltre 6 mesi	7	11,1%

Come valutate l'adeguatezza di tale tempo di attesa?

N	Valido	3609
	Mancante	151

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate l'adeguatezza di tale tempo di attesa?	Molto buona	1154	32,0%
	Buona	1545	42,8%
	Sufficiente	617	17,1%
	Scarsa	211	5,8%
	Pessima	82	2,3%
	Totale	3609	100,0%

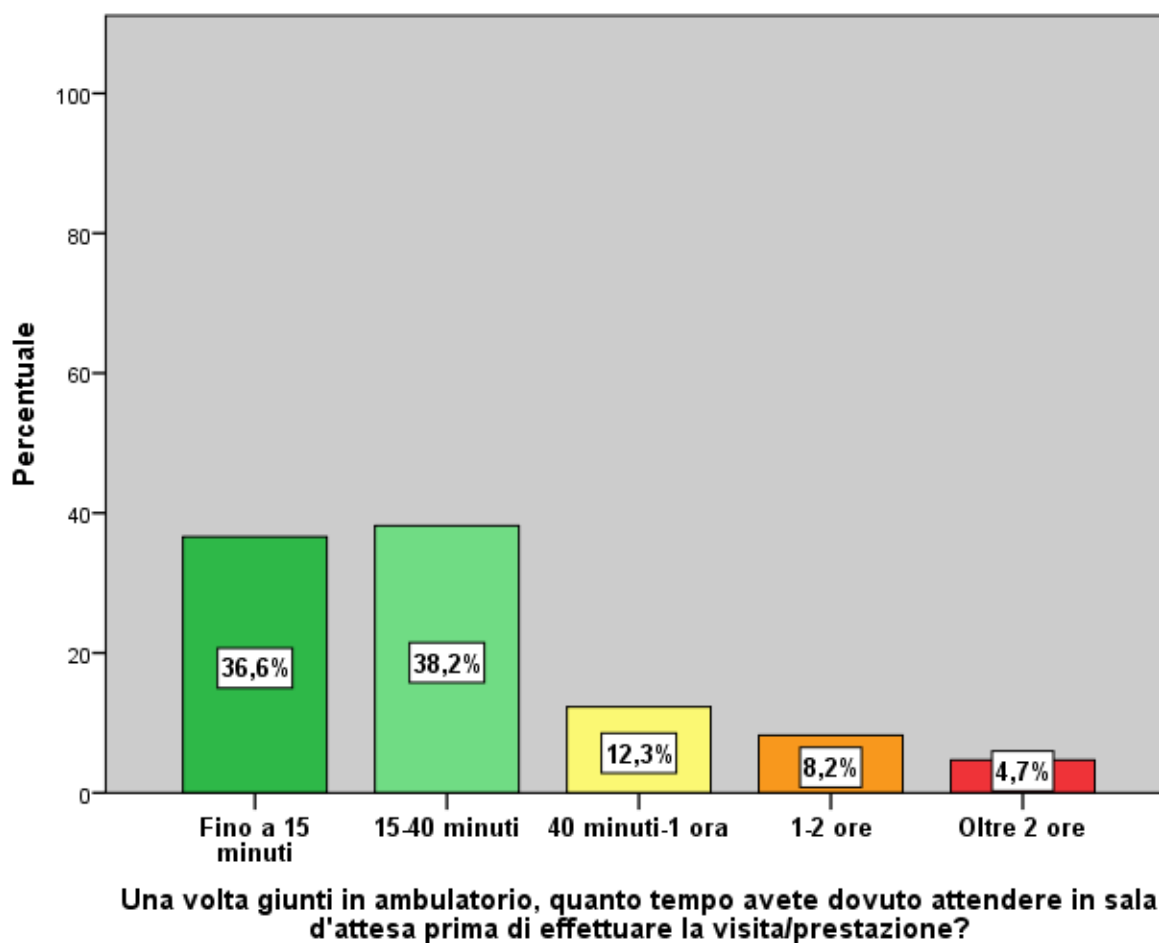




Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?

N	Valido	3521
	Mancante	239

		Conteggio	% di casi per colonna
Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?	Fino a 15 minuti	1289	36,6%
	15-40 minuti	1344	38,2%
	40 minuti-1 ora	433	12,3%
	1-2 ore	290	8,2%
	Oltre 2 ore	165	4,7%
	Totale	3521	100,0%



Nella tabella che segue sono riportati i tempi di attesa superiori ai 40 minuti per ciascuna sede.

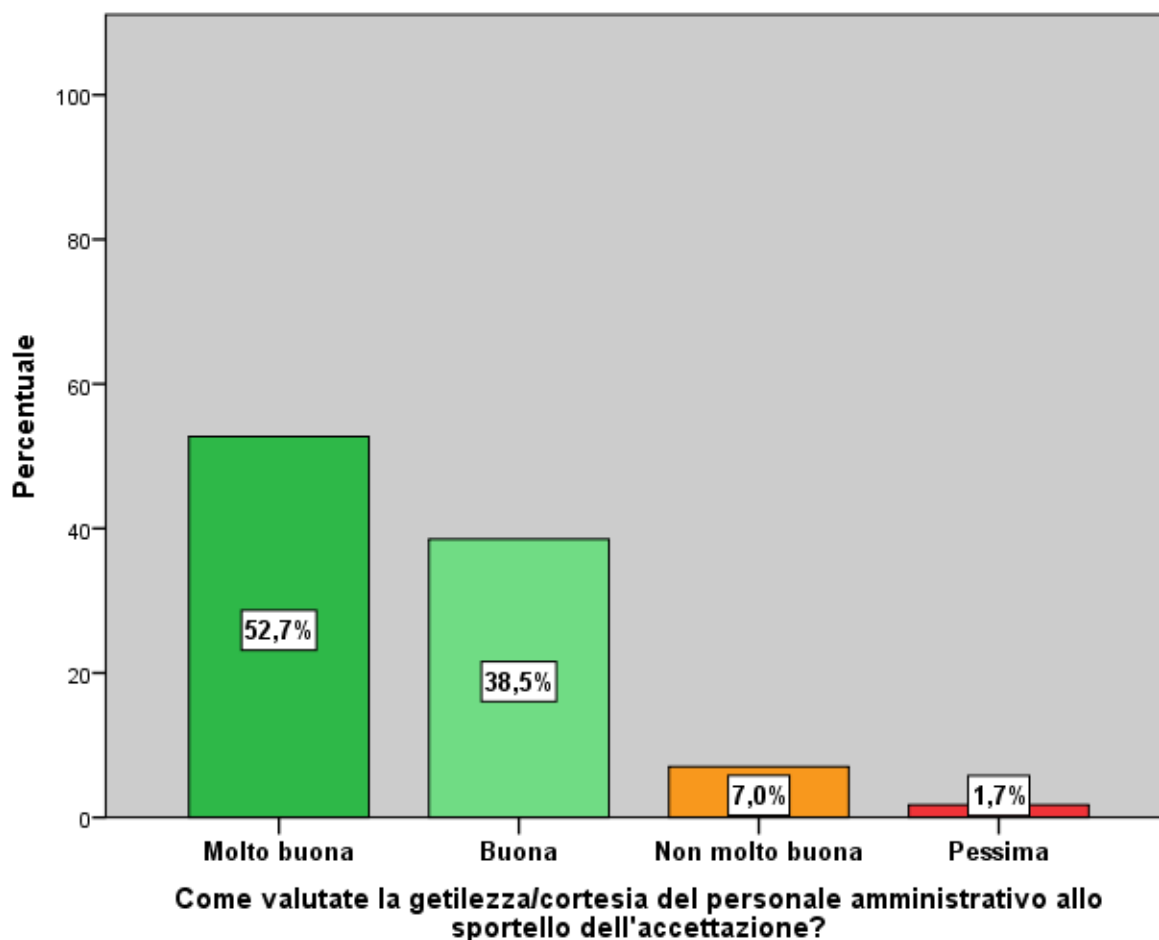
Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?	Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?			Totale
	40 minuti-1 ora	1-2 ore	Oltre 2 ore	
Molinette	163	145	92	400
San Lazzaro	30	9	5	44
Dental School	14	5	5	24
SGAS	47	14	11	72
San Vito	3	1	3	7
CTO	56	30	20	106
USU	11	1	1	13
Centro Dialisi via Farinelli	6	3	0	9
S. Anna	58	46	18	122
OIRM	41	36	8	85

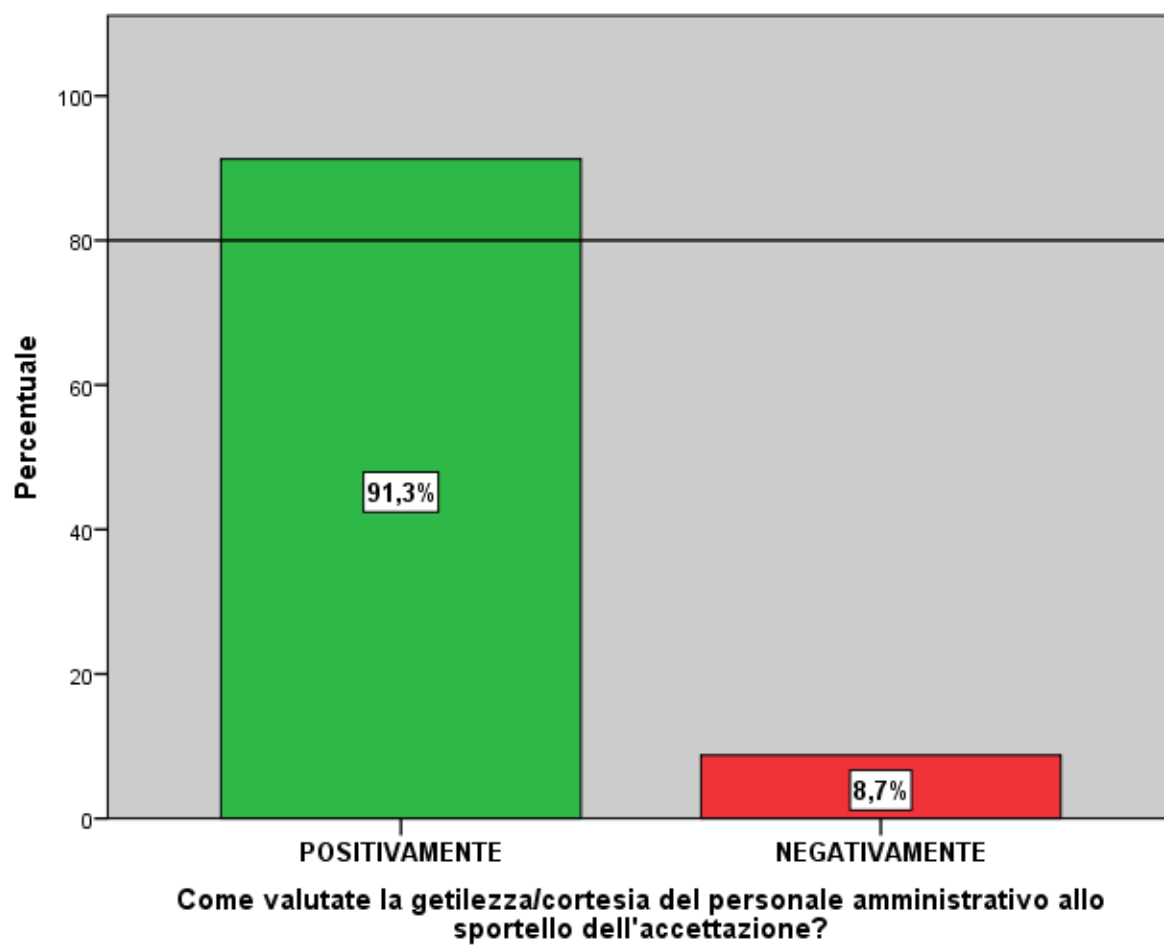
RELAZIONE E COMUNICAZIONE

Come valutate la gentilezza/cortesia del personale amministrativo allo sportello dell'accettazione?

N	Valido	3590
	Mancante	170

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate la gentilezza/cortesia del personale amministrativo allo sportello dell'accettazione?	Molto buona	1893	52,7%
	Buona	1383	38,5%
	Non molto buona	252	7,0%
	Pessima	62	1,7%
	Totale	3590	100,0%

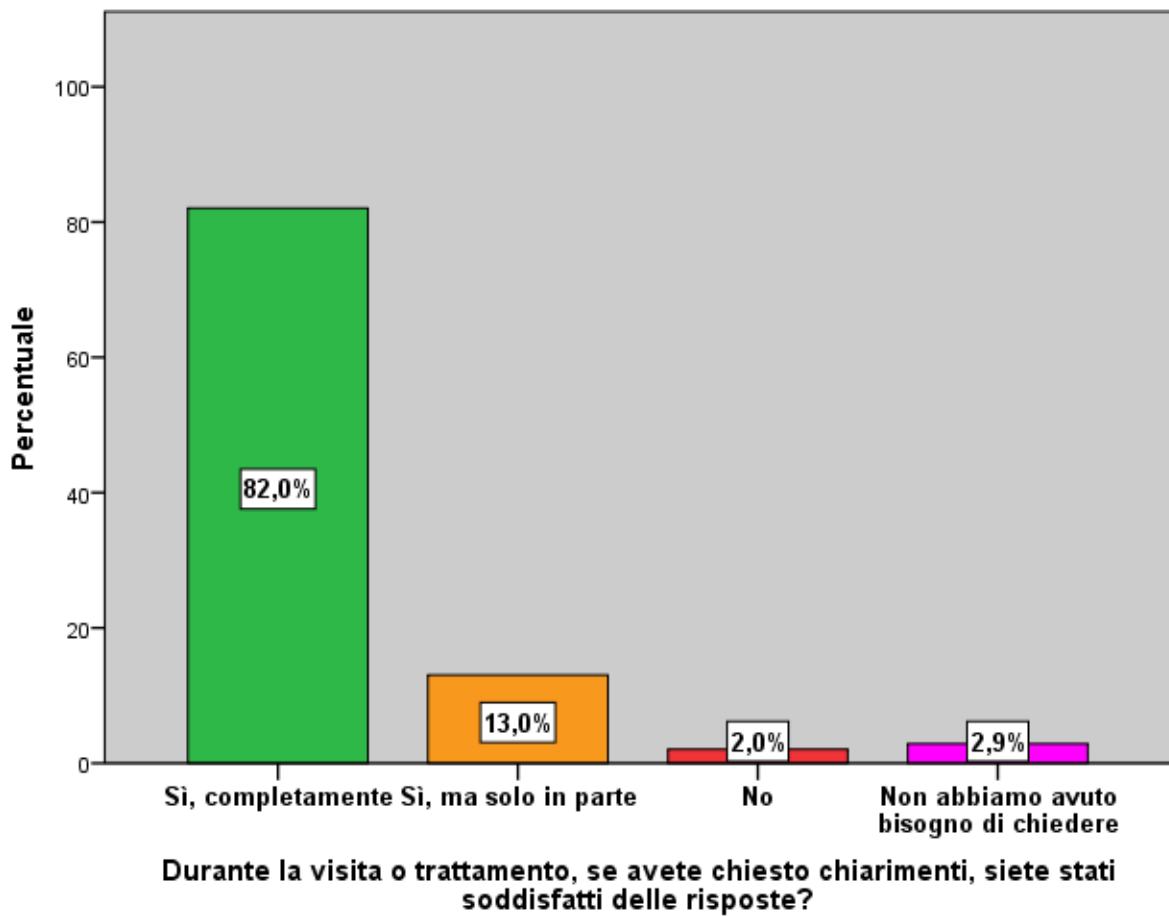


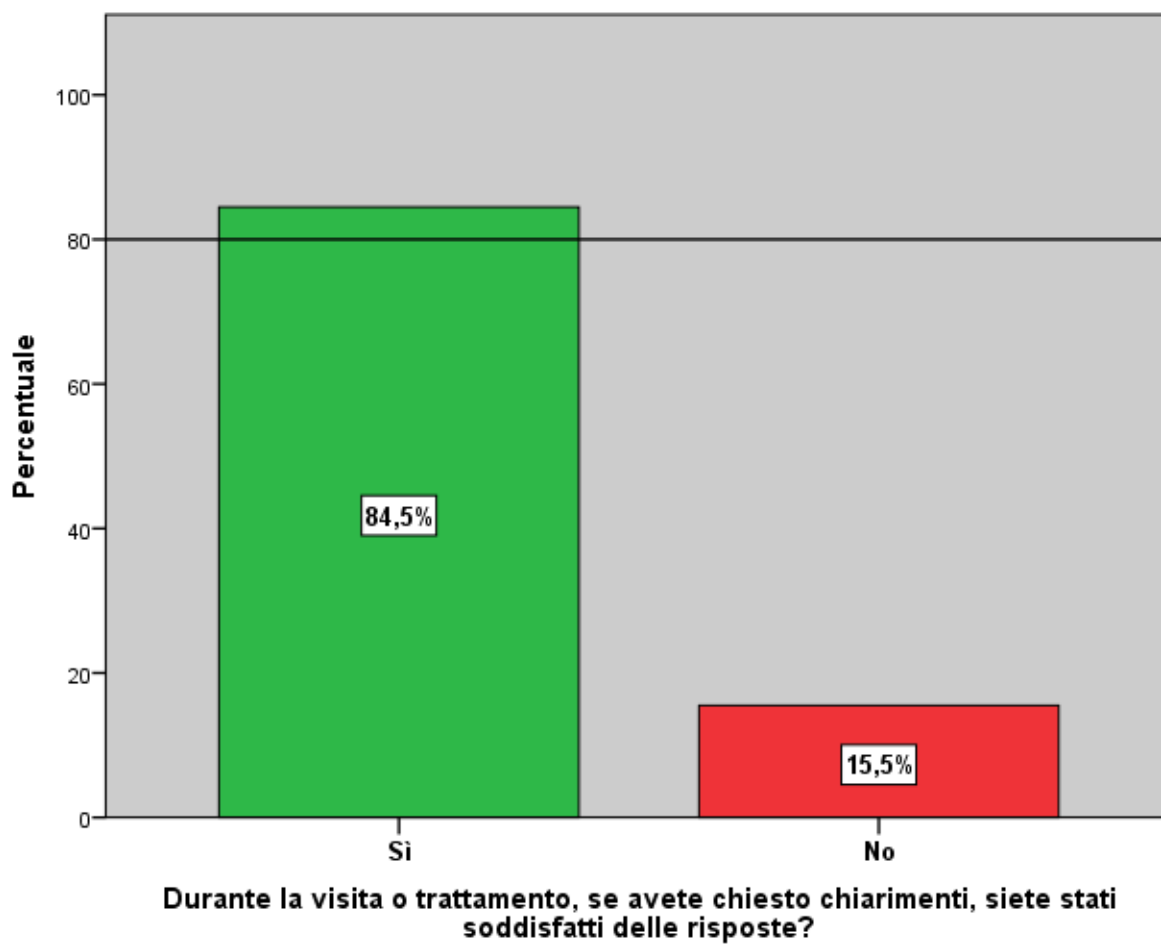


Durante la visita o trattamento, se avete chiesto chiarimenti, siete stati soddisfatti delle risposte?

N	Valido	3525
	Mancante	235

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita o trattamento, se avete chiesto chiarimenti, siete stati soddisfatti delle risposte?	Sì, completamente	2892	82,0%
	Sì, ma solo in parte	459	13,0%
	No	72	2,0%
	Non abbiamo avuto bisogno di chiedere	102	2,9%
	Totale	3525	100,0%



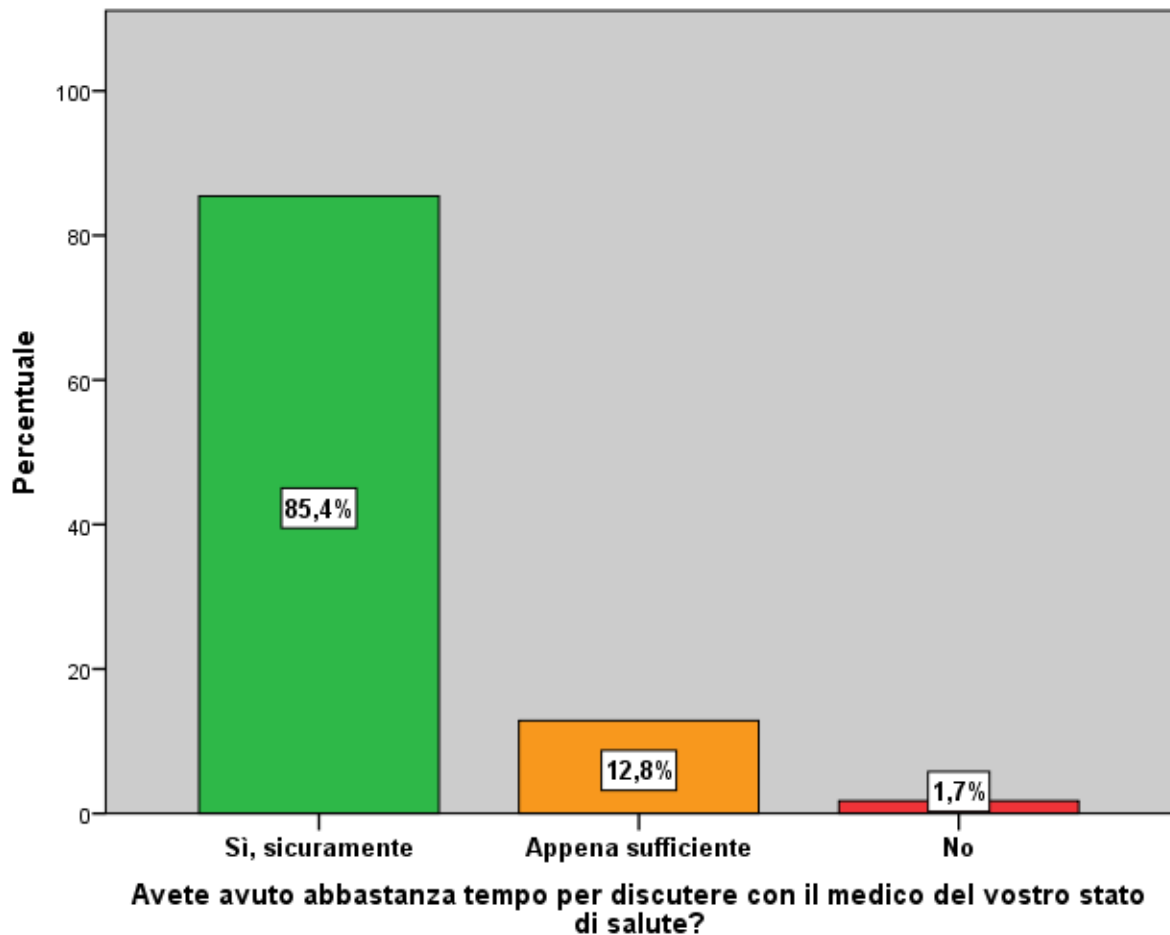


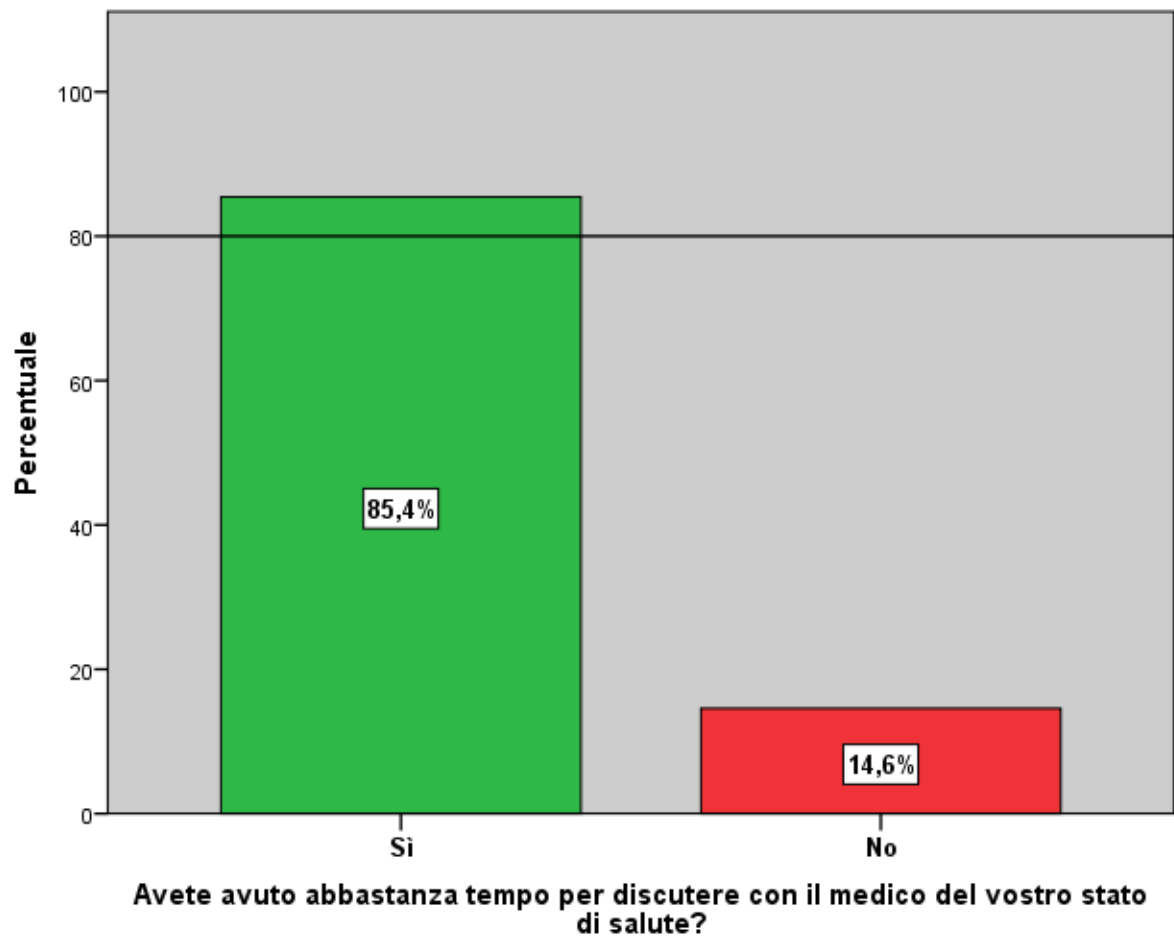
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: "Non abbiamo avuto bisogno di chiedere".

Avete avuto abbastanza tempo per discutere con il medico del vostro stato di salute?

N	Valido	3507
	Mancante	253

		Conteggio	% di casi per colonna
Avete avuto abbastanza tempo per discutere con il medico del vostro stato di salute?	Sì, sicuramente	2996	85,4%
	Appena sufficiente	450	12,8%
	No	61	1,7%
	Totale	3507	100,0%



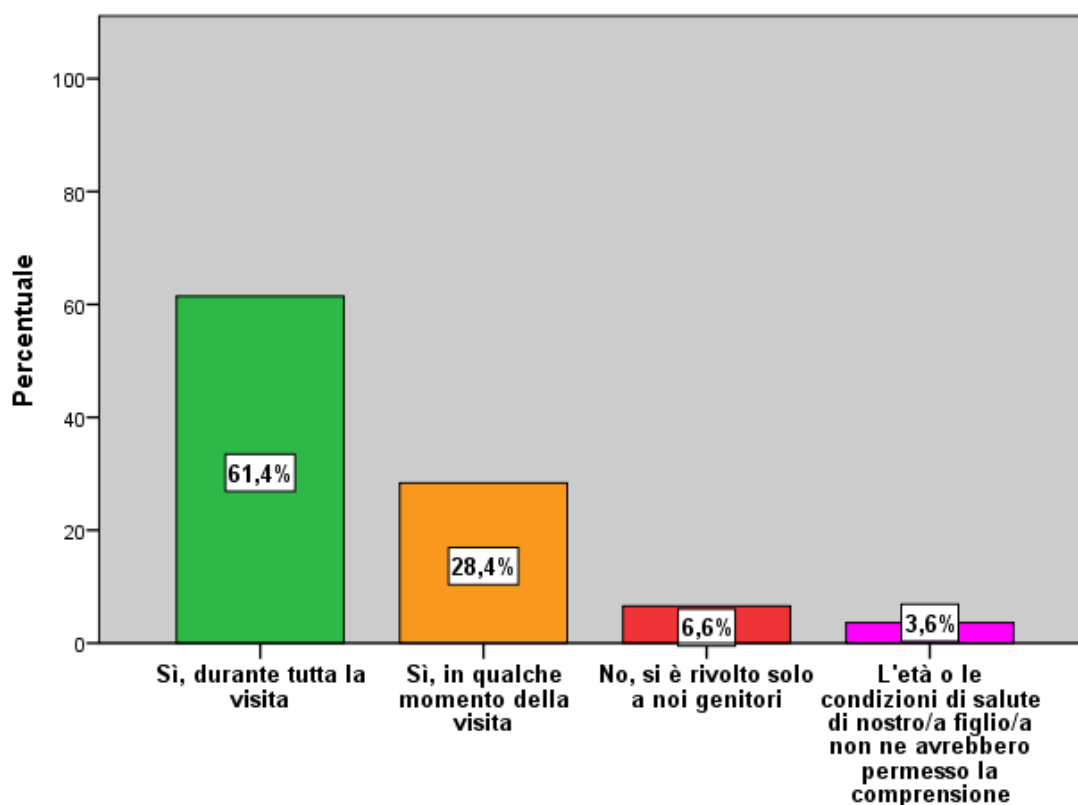


Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?

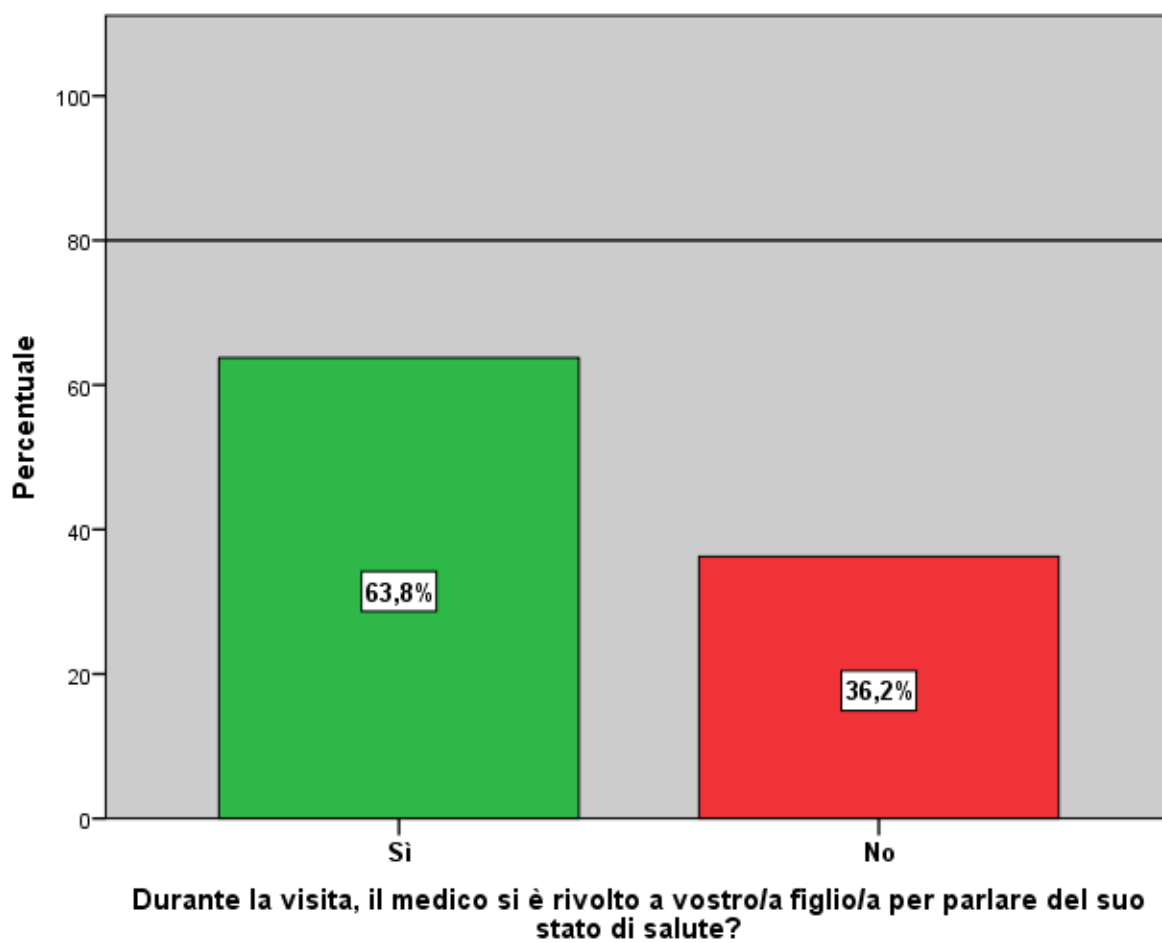
Domanda riservata a pazienti con età inferiore a 18 anni

N	Valido	1354
	Mancante	2406

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?	Sì, durante tutta la visita	832	61,4%
	Sì, in qualche momento della visita	384	28,4%
	No, si è rivolto solo a noi genitori	89	6,6%
	L'età o le condizioni di salute di nostro/a figlio/a non ne avrebbero permesso la comprensione	49	3,6%
	Totale	1354	100,0%



Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?



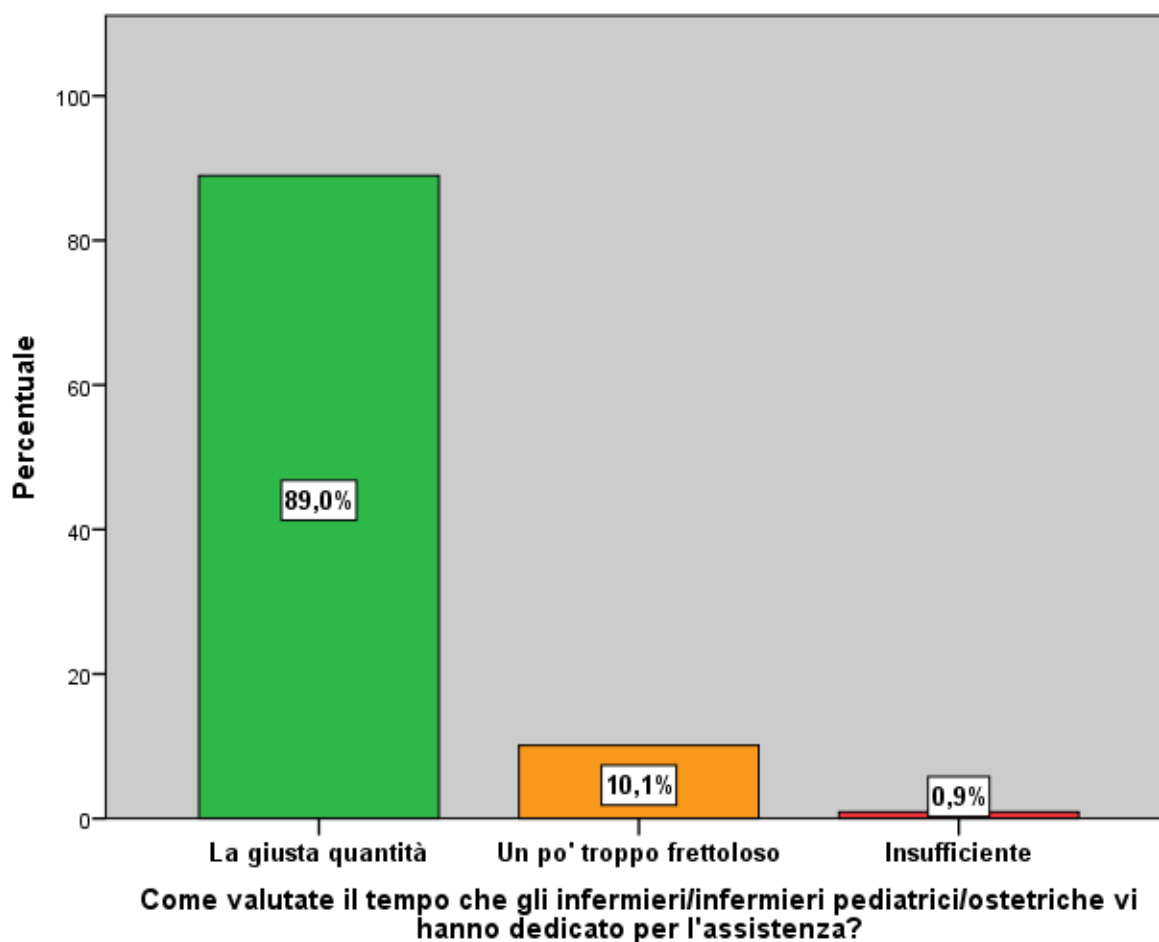
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “L’età o le condizioni di nostro figlio non ne avrebbero permesso la comprensione”.

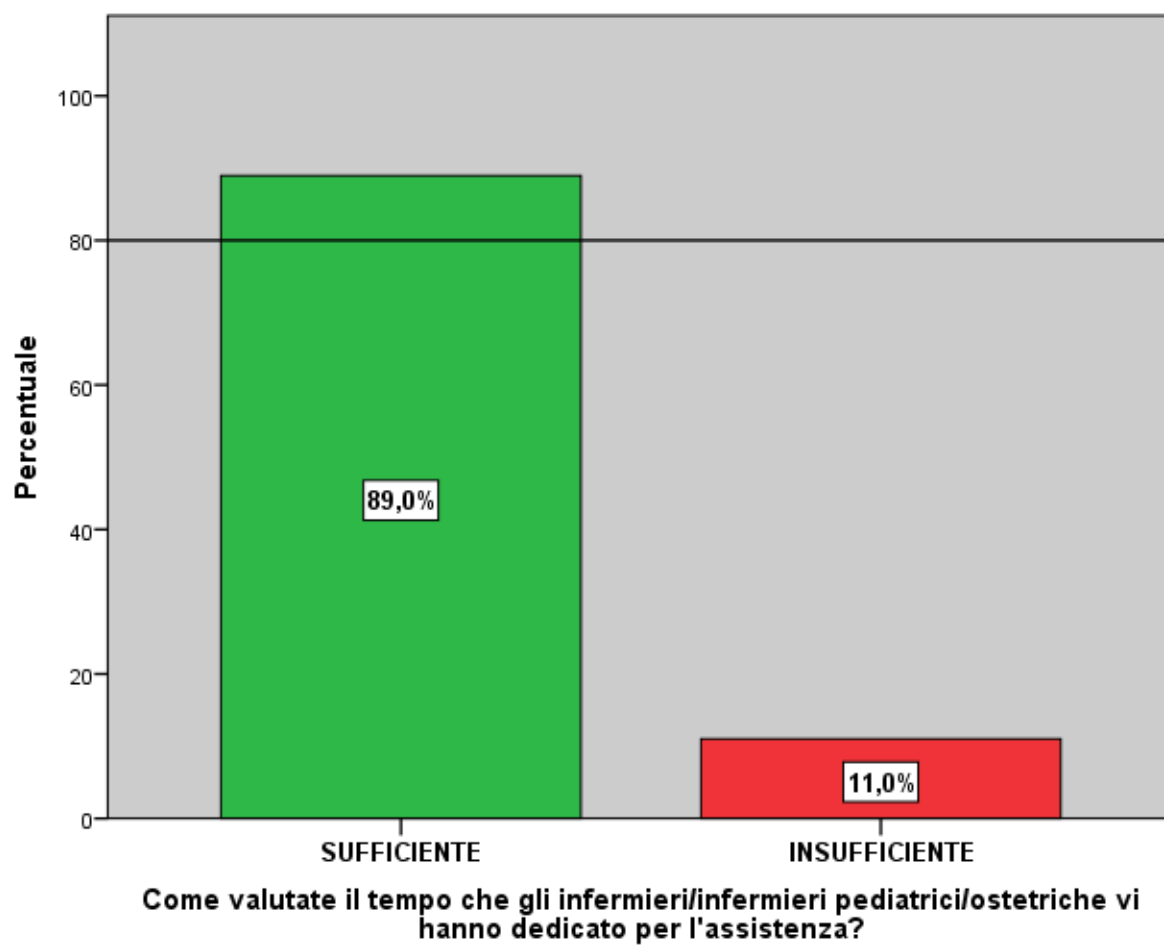
ASSISTENZA E CURE

Come valutate il tempo che gli infermieri/infermieri pediatrici/ostetriche vi hanno dedicato per l'assistenza?

N	Valido	3182
	Mancante	578

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate il tempo che gli infermieri/infermieri pediatrici/ostetriche vi hanno dedicato per l'assistenza?	La giusta quantità	2831	89,0%
	Un po' troppo frettoloso	322	10,1%
	Insufficiente	29	0,9%
Totale		3182	100,0%

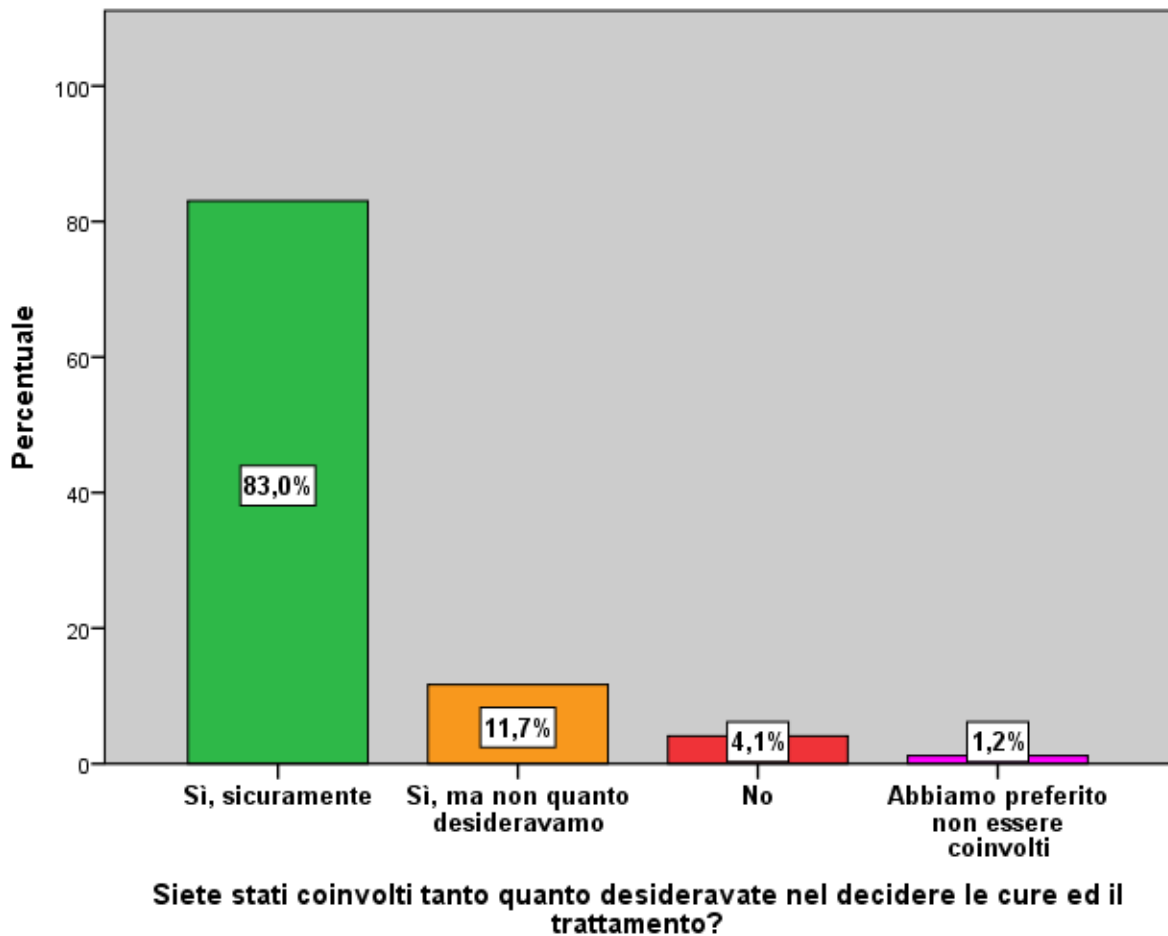


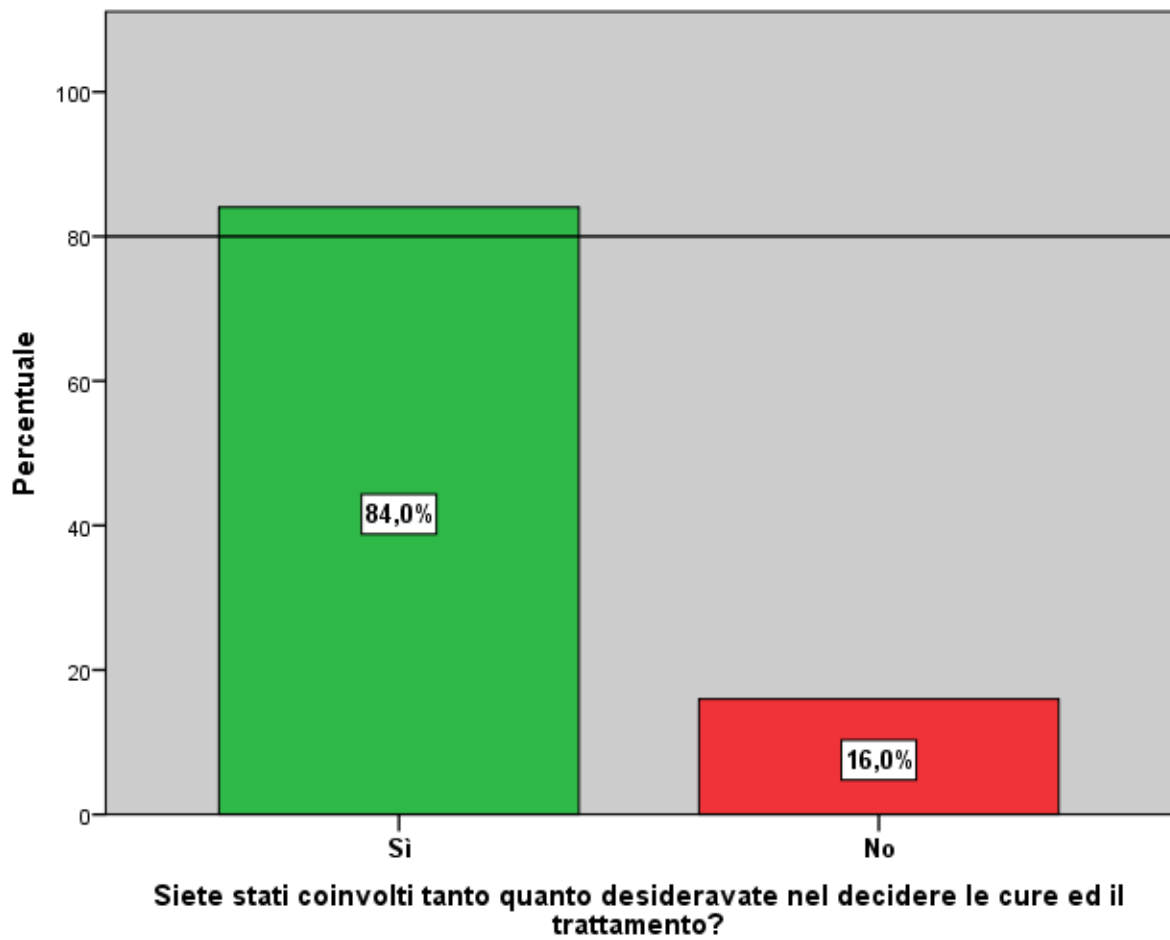


Siete stati coinvolti tanto quanto desideravate nel decidere le cure ed il trattamento?

N	Valido	3371
	Mancante	389

		Conteggio	% di casi per colonna
Siete stati coinvolti tanto quanto desideravate nel decidere le cure ed il trattamento?	Sì, sicuramente	2799	83,0%
	Sì, ma non quanto desideravamo	394	11,7%
	No	138	4,1%
	Abbiamo preferito non essere coinvolti	40	1,2%
	Totale	3371	100,0%





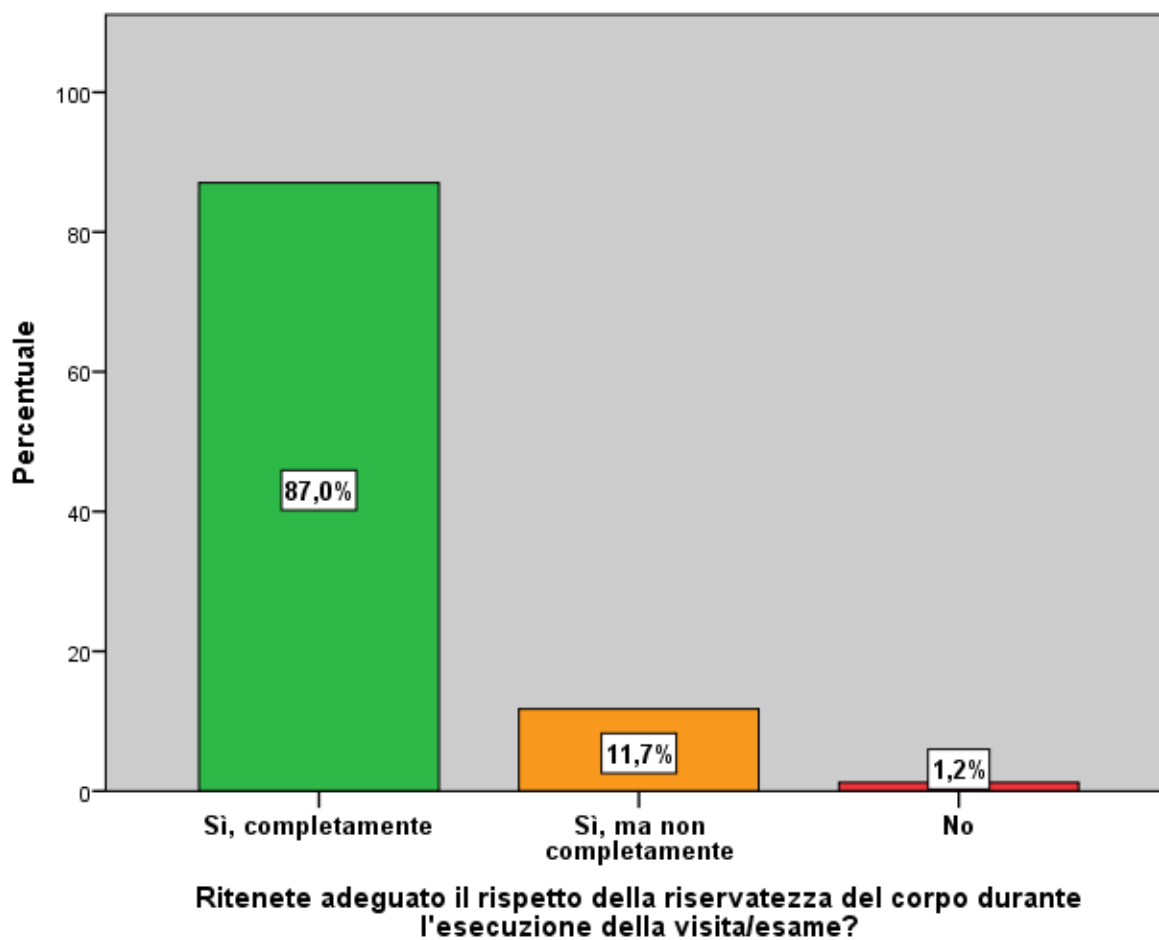
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “Abbiamo preferito non essere coinvolti”.

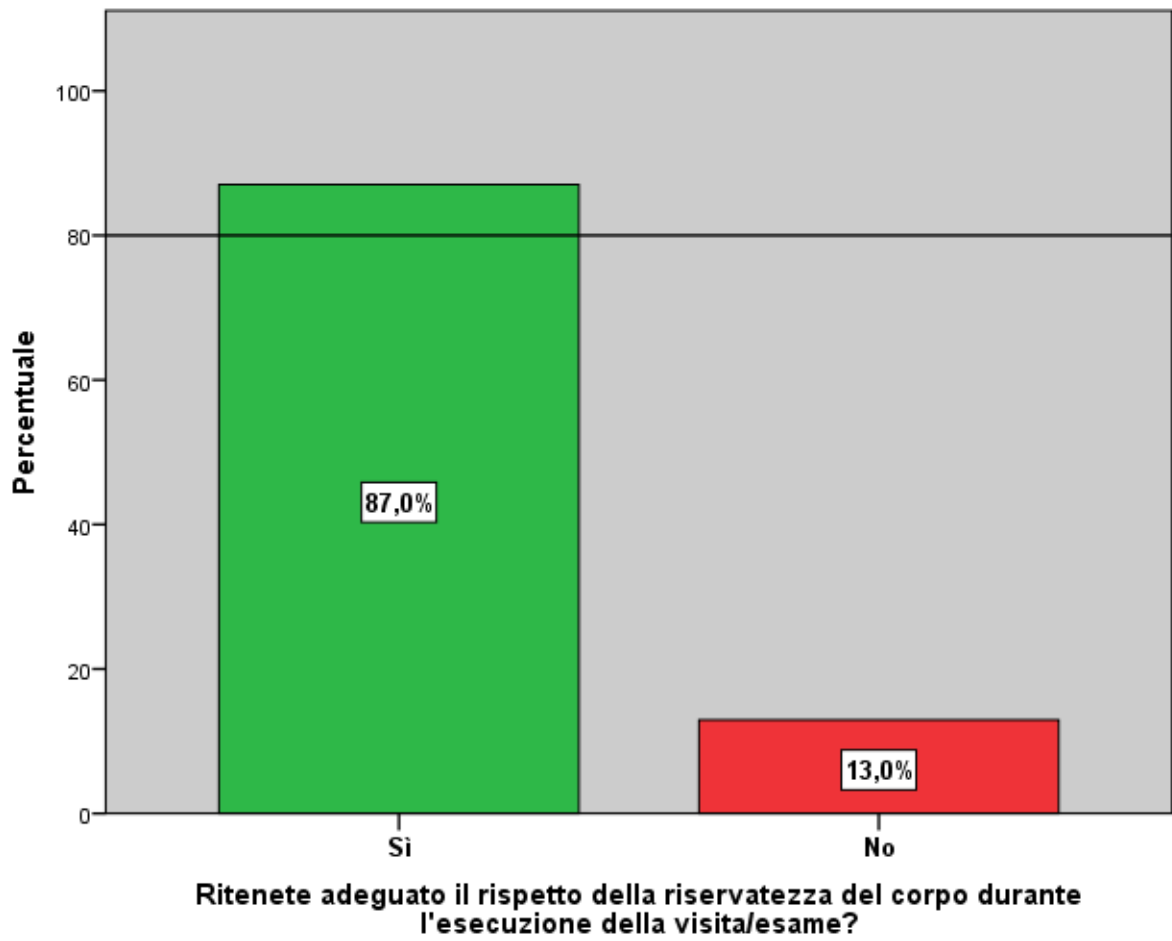
PRIVACY-RISERVATEZZA

Ritenete adeguato il rispetto della riservatezza del corpo durante l'esecuzione della visita/esame?

N	Valido	3441
	Mancante	319

		Conteggio	% di casi per colonna
Ritenete adeguato il rispetto della riservatezza del corpo durante l'esecuzione della visita/esame?	Sì, completamente	2995	87,0%
	Sì, ma non completamente	404	11,7%
	No	42	1,2%
	Totale	3441	100,0%



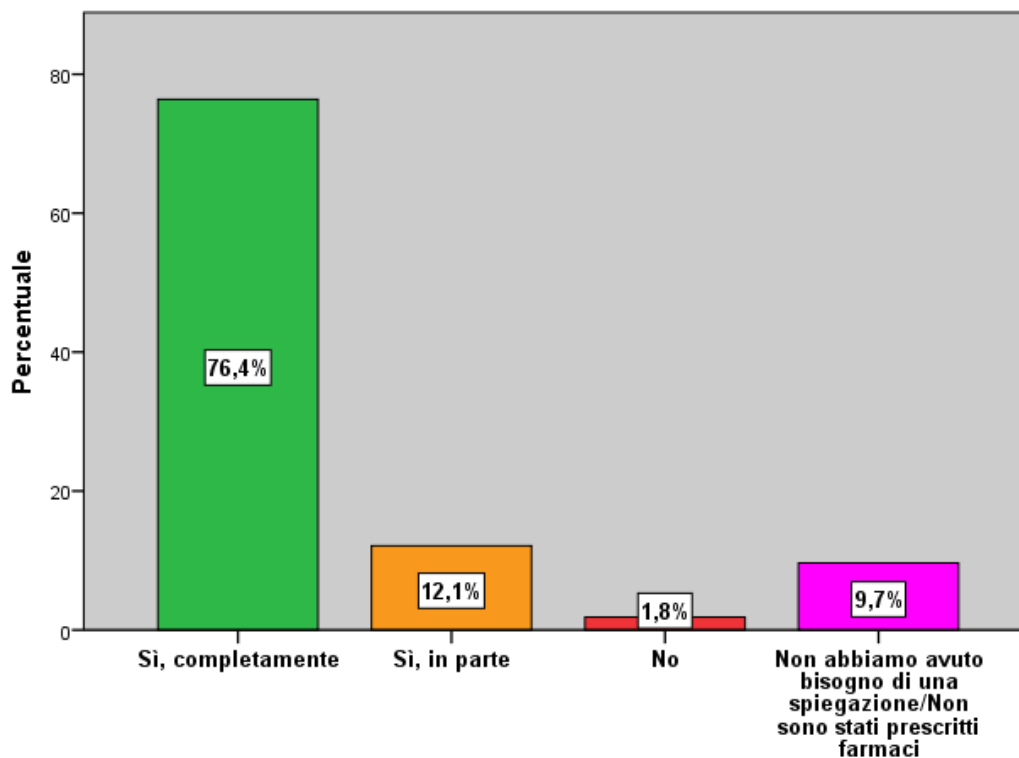


DIMISSIONE

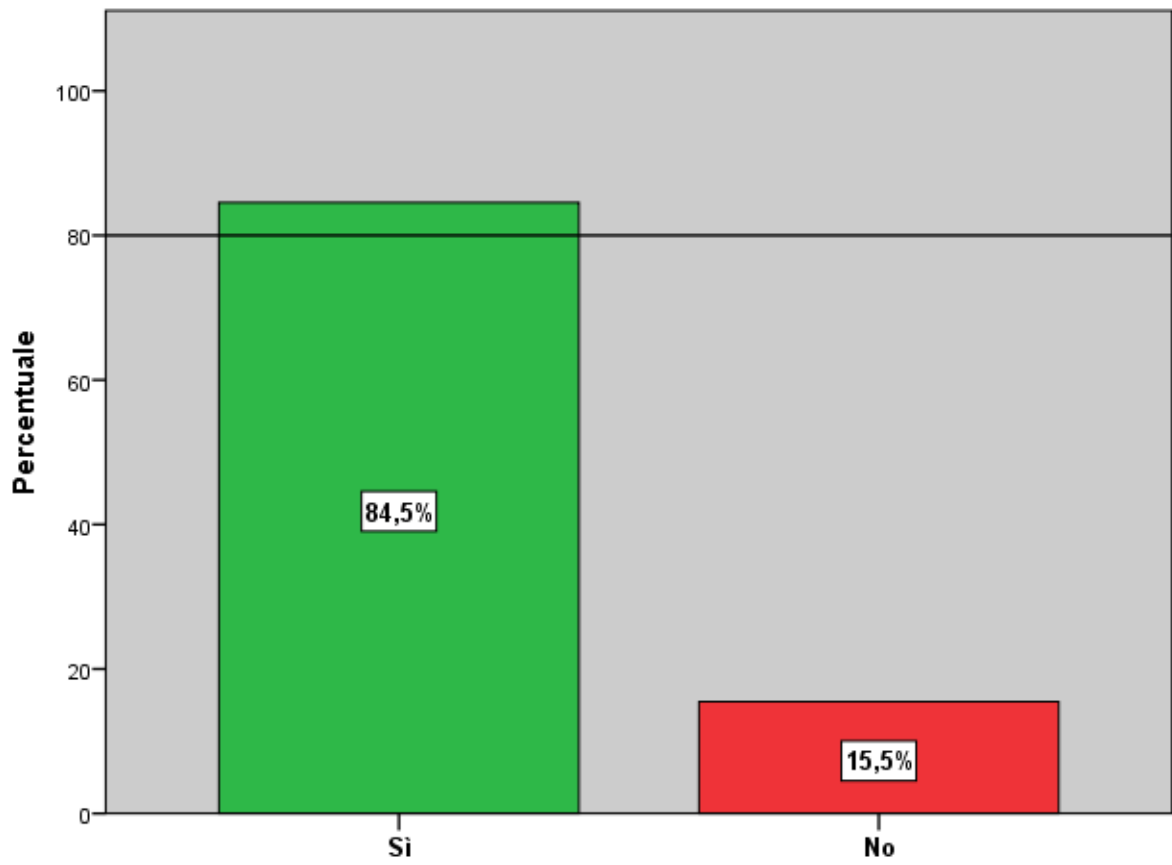
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?

N	Valido	3407
	Mancante	353

		Conteggio	% di casi per colonna
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?	Sì, completamente	2602	76,4%
	Sì, in parte	413	12,1%
	No	63	1,8%
	Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione/Non sono stati prescritti farmaci	329	9,7%
	Totale	3407	100,0%



Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?



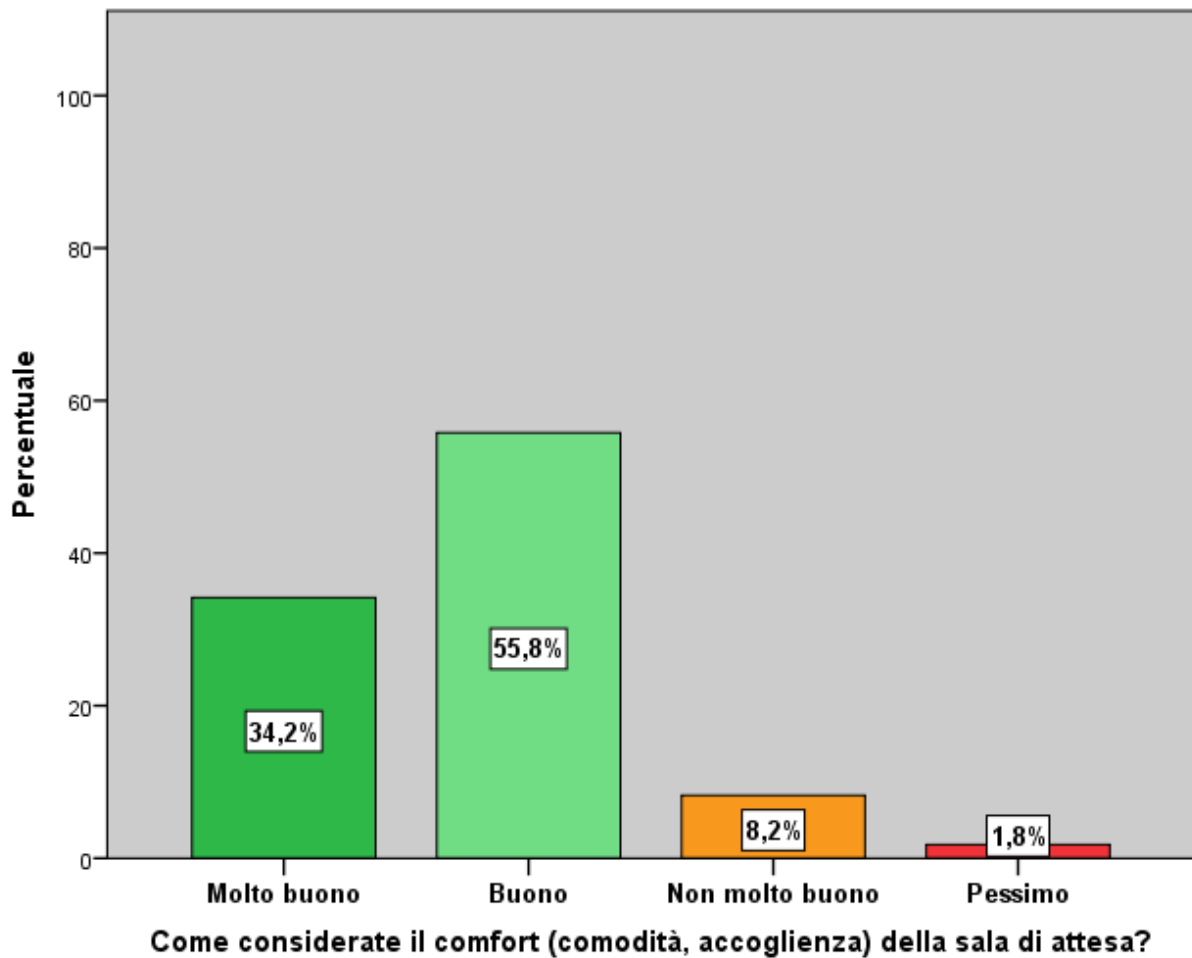
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perchè e il come assumere i farmaci a casa?

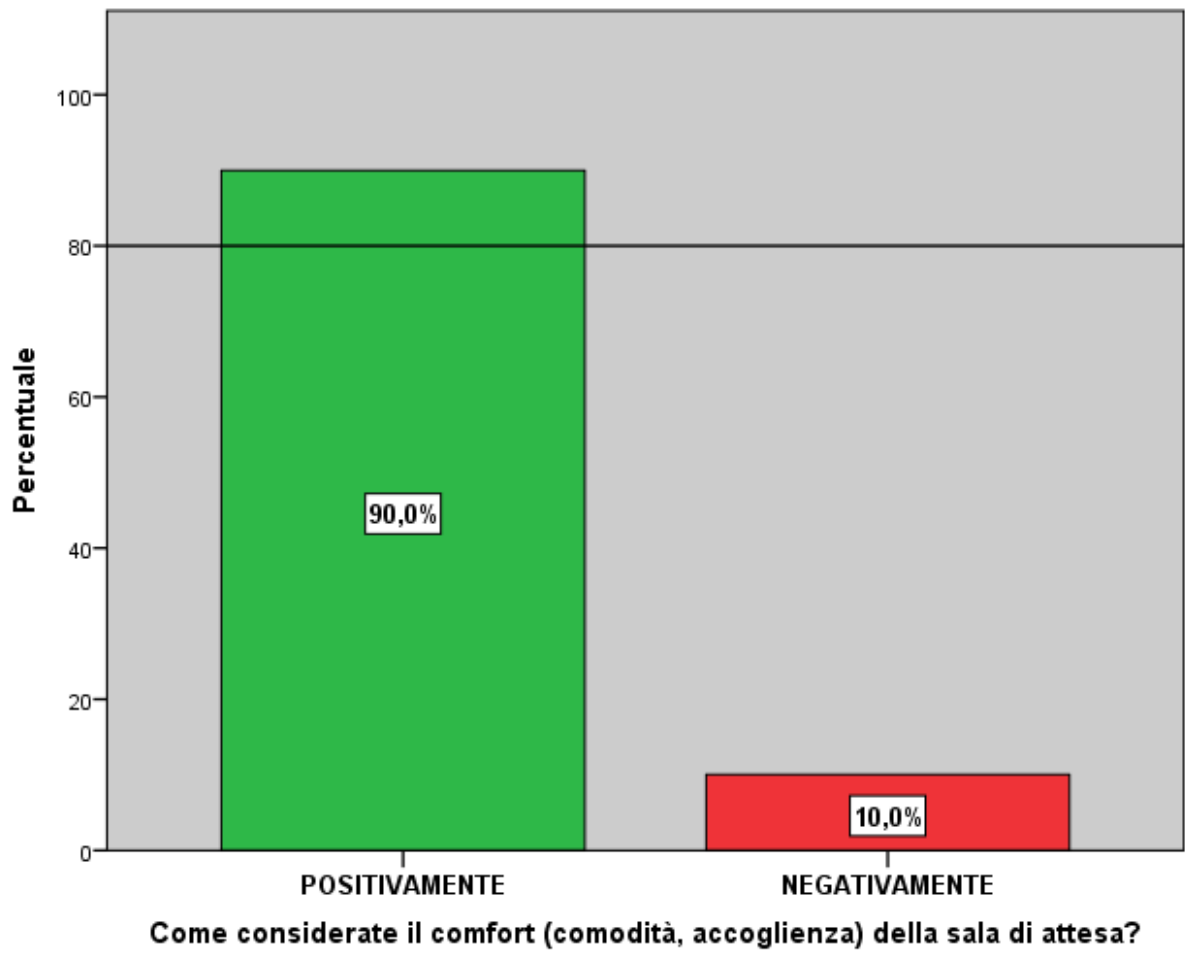
AMBIENTE E COMFORT FISICO

Come considerate il comfort della sala di attesa?

N	Valido	3509
	Mancante	251

		Conteggio	% di casi per colonna
Come considerate il comfort (comodità, accoglienza) della sala di attesa?	Molto buono	1199	34,2%
	Buono	1958	55,8%
	Non molto buono	289	8,2%
	Pessimo	63	1,8%
	Totale	3509	100,0%

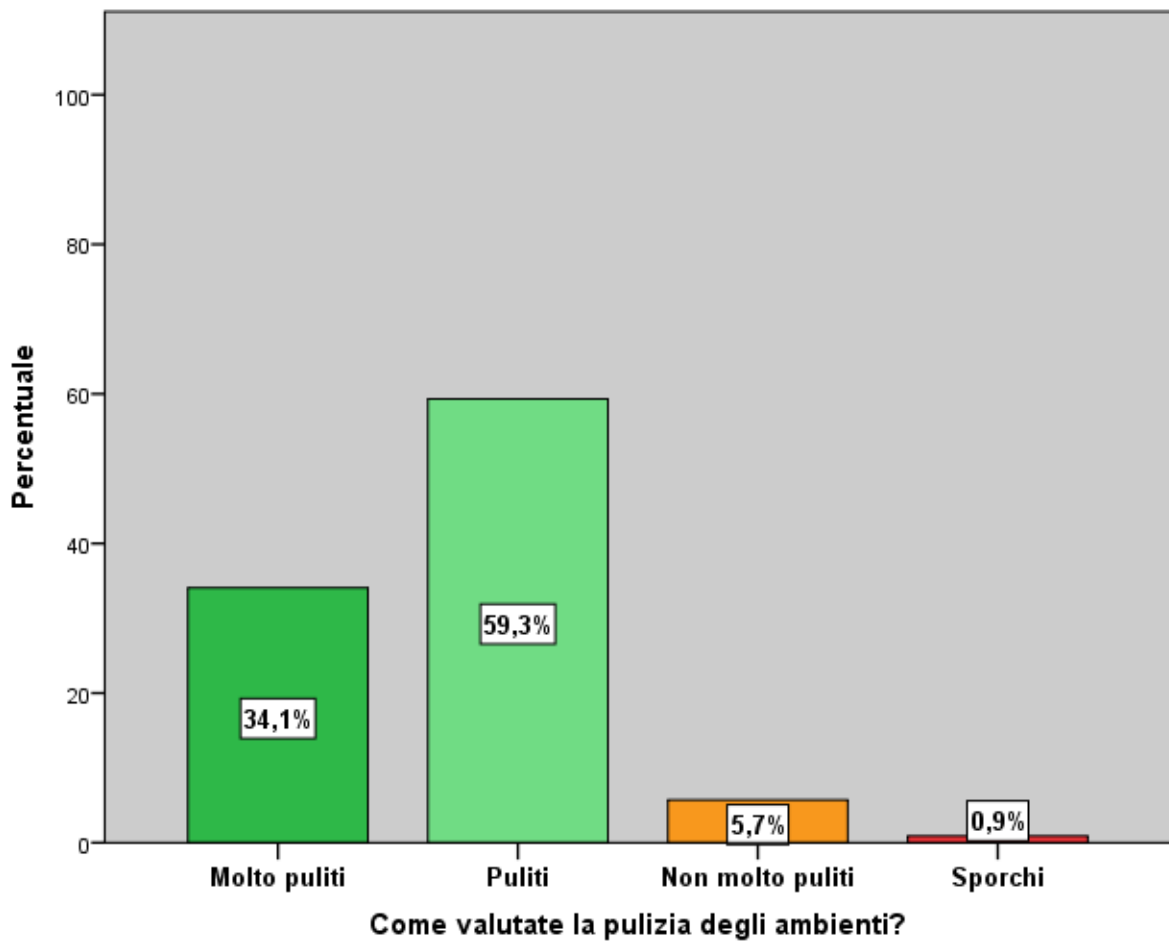


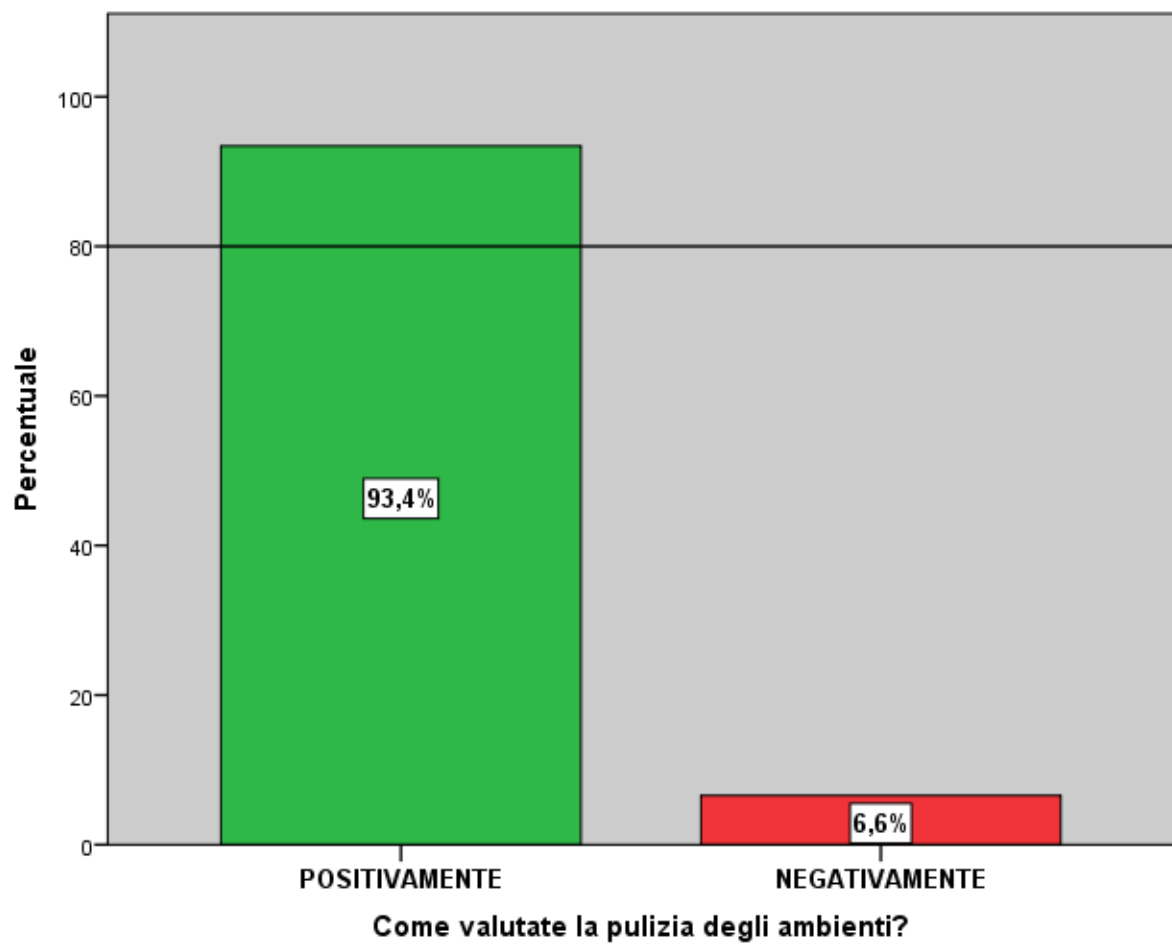


Come valutate la pulizia degli ambienti?

N	Valido	3529
	Mancante	231

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate la pulizia degli ambienti?	Molto puliti	1203	34,1%
	Puliti	2094	59,3%
	Non molto puliti	201	5,7%
	Sporchi	31	0,9%
	Totale	3529	100,0%



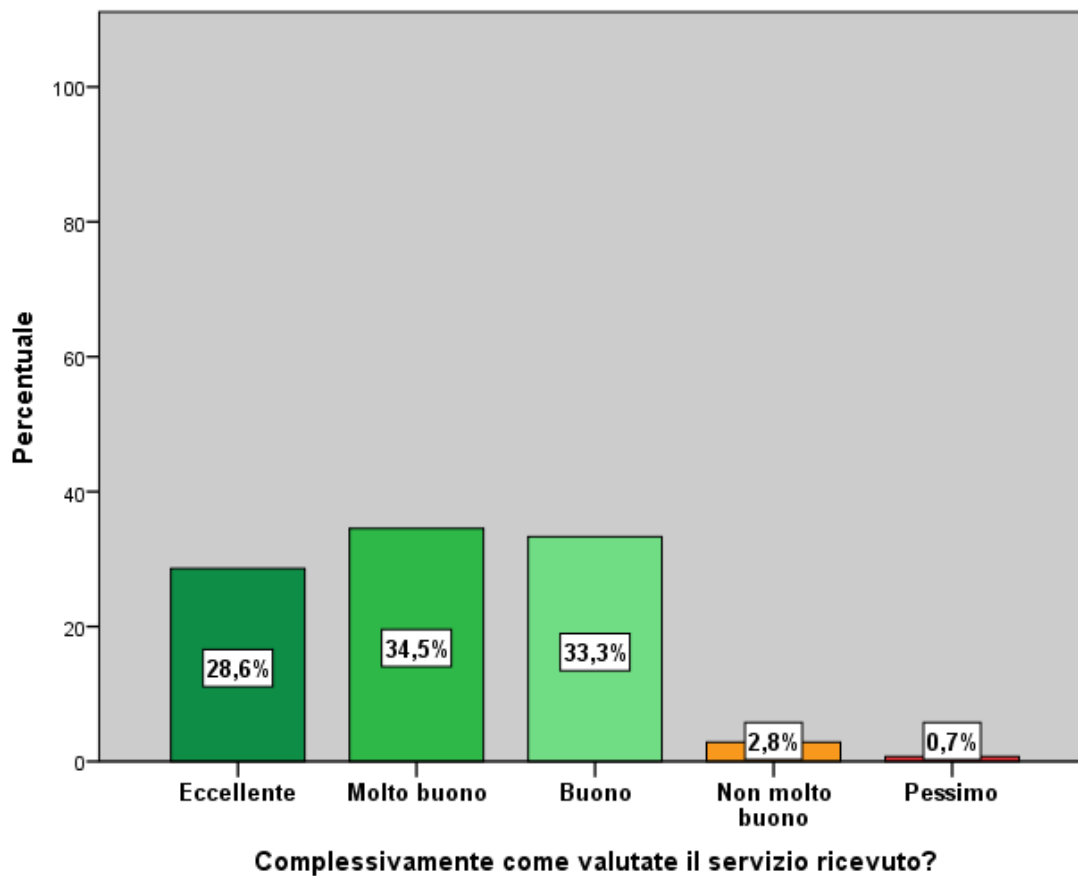


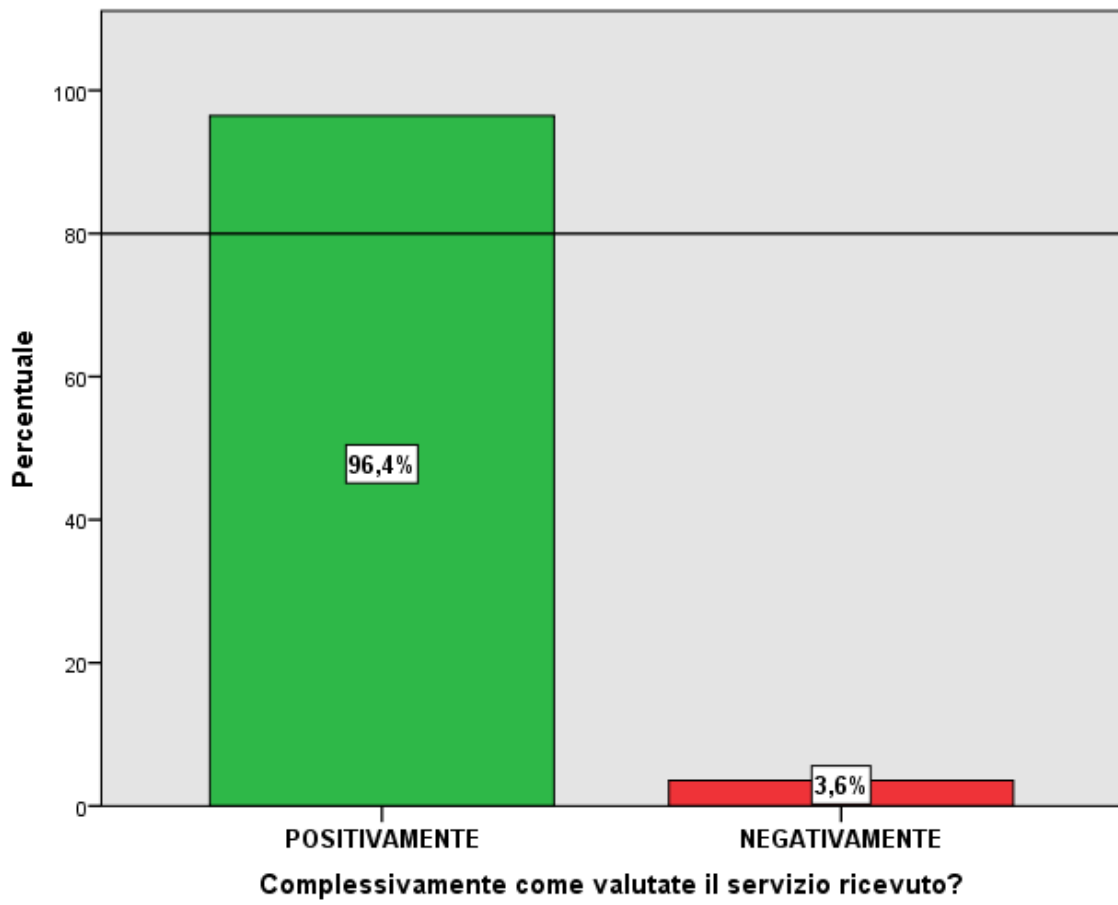
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Complessivamente come valutate il servizio ricevuto?

N	Valido	3490
	Mancante	270

		Conteggio	% di casi per colonna
Complessivamente come valutate il servizio ricevuto?	Eccellente	998	28,6%
	Molto buono	1205	34,5%
	Buono	1163	33,3%
	Non molto buono	99	2,8%
	Pessimo	25	0,7%
	Totale	3490	100,0%





RELAZIONE FINALE

La popolazione dei rispondenti al questionario è prevalentemente di sesso femminile, di nazionalità italiana. Nel 79,4% ha risposto al questionario il paziente stesso, mentre nel 16,8% un parente o una persona di fiducia e nel 3,7% il paziente aiutato da un parente o persona di fiducia.

Le valutazioni si riferiscono a prestazioni erogate per il 41,6% presso il Presidio Molinette/S.Lazzaro, per il 18,3 al CTO/USU, per il 15,4% presso il S. Anna, per il 9,1% all'OIRM, per il 12,7% allo SGAS e per il 2,4% alla sede Dental School. Nel 48,2% dei casi si è trattato di una visita di controllo programmata, mentre nel 33,5% è stata effettuata una prima visita.

La valutazione dei tempi di attesa dalla prenotazione all'esecuzione delle visite/esami non è completamente soddisfacente.

L'attesa in ambulatorio per l'esecuzione di visite o prestazioni prenotate ad orario supera i 15 minuti nel 63% dei casi.

Di seguito il dettaglio dei pazienti che hanno dovuto attendere da 40 minuti ad oltre due ore prima di eseguire la visita/prestazione:

- *presidio Molinette 400 pazienti su 1.346*
- *S. Lazzaro 44 su 201*
- *Dental School 24 su 90*
- *SGAS 72 pazienti su 471*
- *S.Vito 7 su 7, nello specifico 3 pazienti hanno atteso dai 40 minuti ad 1 ora , uno da 1 alle 2 ore e 3 oltre le 2 ore*
- *CTO 106 su 598*
- *USU 13 su 80*
- *Centro dialisi di via Farinelli 9 su 14*
- *S.Anna 122 su 573*
- *OIRM 85 su 340*

Dal punto di vista relazionale si evidenzia che il personale amministrativo dedicato agli sportelli sia gentile e cortese.

Gli intervistati sono soddisfatti del tempo dedicato alla visita e della relazione medico-paziente soprattutto per quanto riguarda la risposta ad eventuali chiarimenti o approfondimenti sullo stato di salute e del coinvolgimento nel percorso di cura.

I pazienti si dichiarano inoltre soddisfatti del tempo a loro dedicato per l'assistenza durante la visita e affermano che le prestazioni sono state eseguite nel rispetto della privacy e della riservatezza del corpo.

Le informazioni sulle terapie e sui comportamenti da tenere a domicilio sono state fornite dai sanitari in maniera completa e comprensibile.

Le sale di attesa sono considerate confortevoli e la pulizia degli ambienti risulta adeguata.

Complessivamente, il servizio ricevuto viene valutato positivamente dal 96,4% dei rispondenti.



AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA
Città della Salute e della Scienza di Torino
S.S.D. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising
URP - Relazioni Esterne e Comunicazione

Settore Qualità Percepita e Partecipata



Report

**Qualità Percepita
DEGENZE**

Anno 2021

Premessa

Nell'anno 2021 è stata realizzata l'indagine sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati presso le unità di degenza dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino.

Lo studio è stato condotto attraverso la somministrazione di un questionario on line reperibile sul sito istituzionale dell'Azienda e attraverso interviste telefoniche somministrate da operatori sanitari opportunamente formati. L'analisi è stata eseguita su 2047 questionari compilati, di cui 1758 somministrati telefonicamente dall'operatore.

Lo strumento di indagine è stato costruito secondo il modello del Picker Institute ed è costituito da domande a risposta chiusa indaganti le seguenti aree:

- dati generali e socio-demografici
- ambienti, comfort fisico e cibo
- informazioni, comunicazione e relazione
- assistenza e cure
- informazioni alla 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 abbiamo usato i servizi igienici", "Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione".

Il metodo di analisi Picker prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive, e, nella valutazione della qualità percepita, tali risposte devono raggiungere un valore percentuale pari o superiore all'80% del totale delle risposte.

Per questo motivo, al fine di evidenziare il risultato dei dati rilevati, le variabili con più possibilità di risposta sono state trasformate in variabili dicotomiche e rappresentate su grafici a barre.

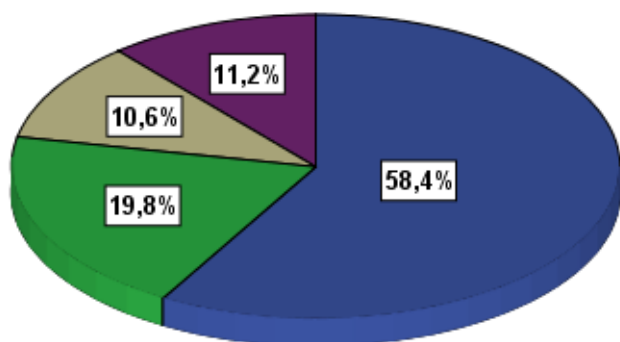
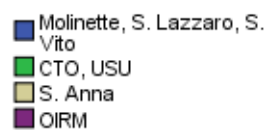
INFORMAZIONI GENERALI

“In quale presidio è stato ricoverato?”

N	Valido	2047
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
In quale presidio è stato ricoverato?	Molinette, S. Lazzaro, S. Vito	1195	58,4%
	CTO, USU	405	19,8%
	S. Anna	217	10,6%
	OIRM	230	11,2%
	Totale	2047	100,0%

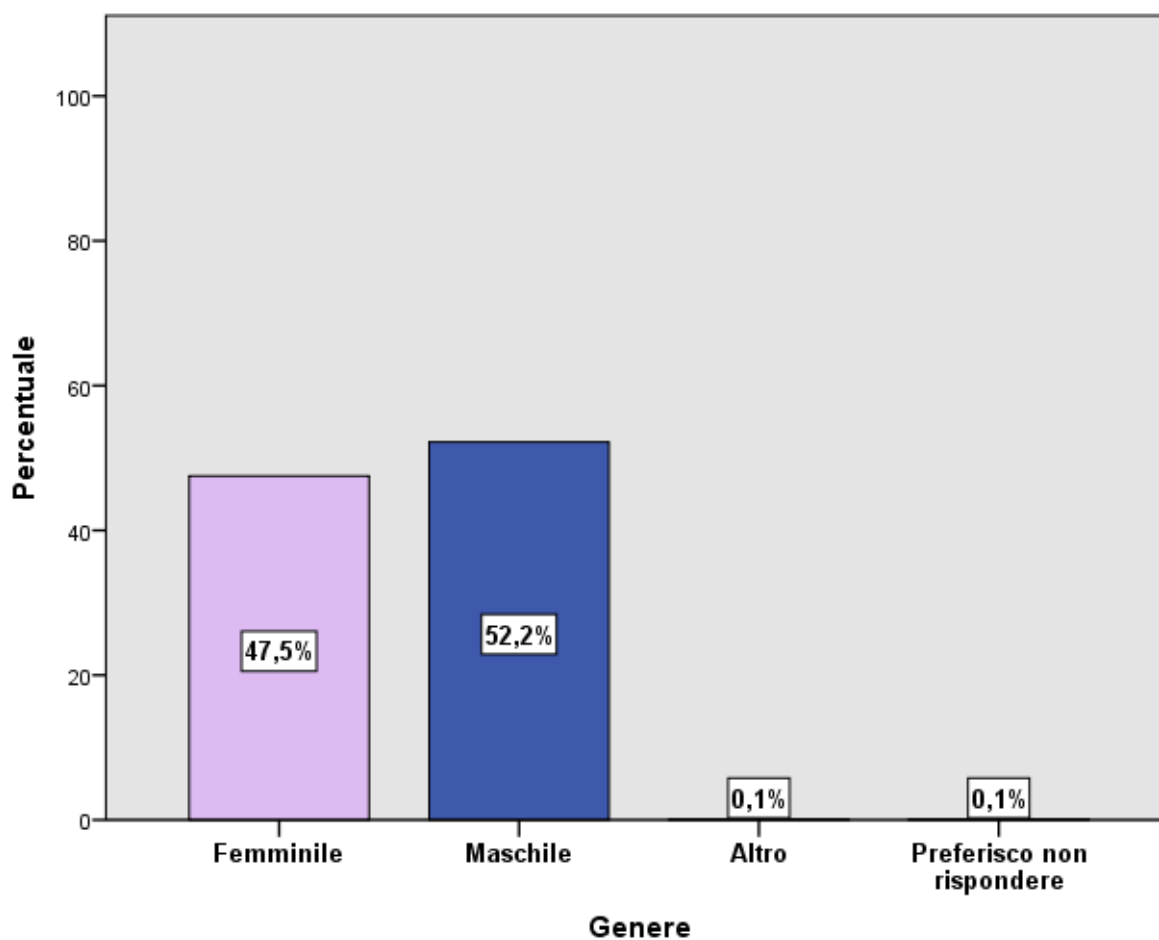
**In quale presidio è
stato ricoverato?**



“Genere”

N	Valido	2046
	Mancante	1

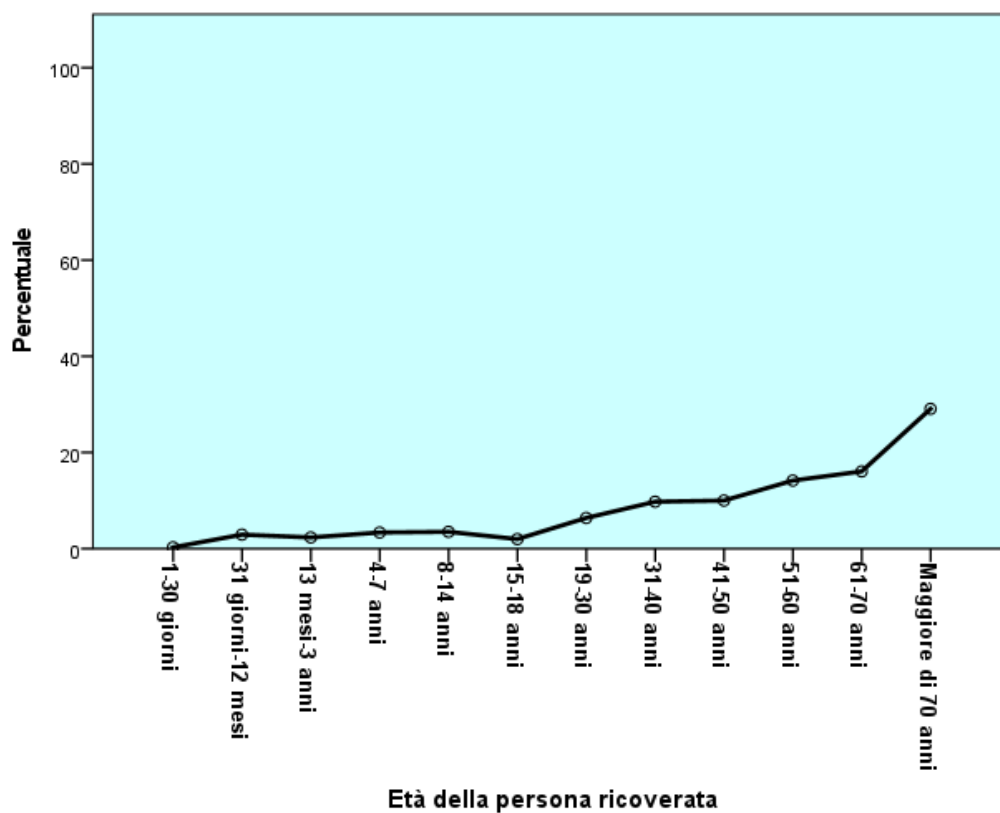
		Conteggio	% di casi per colonna
Genere	Femminile	972	47,5%
	Maschile	1068	52,2%
	Altro	3	0,1%
	Preferisco non rispondere	3	0,1%
	Totale	2046	100,0%



“Età della persona ricoverata”

N	Valido	2046
	Mancante	1

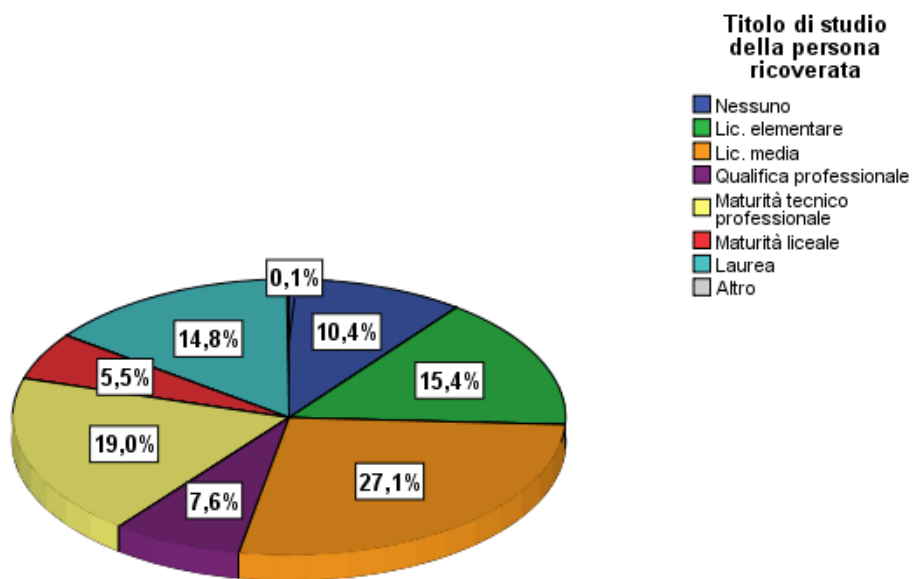
Età della persona ricoverata	Conteggio	% di casi per colonna
1-30 giorni	6	0,3%
31 giorni-12 mesi	60	2,9%
13 mesi-3 anni	48	2,3%
4-7 anni	69	3,4%
8-14 anni	72	3,5%
15-18 anni	41	2,0%
19-30 anni	131	6,4%
31-40 anni	200	9,8%
41-50 anni	205	10,0%
51-60 anni	290	14,2%
61-70 anni	329	16,1%
Maggiore di 70 anni	595	29,1%
Totale	2046	100,0%



“Titolo di studio della persona ricoverata”

N	Valido	2046
	Mancante	1

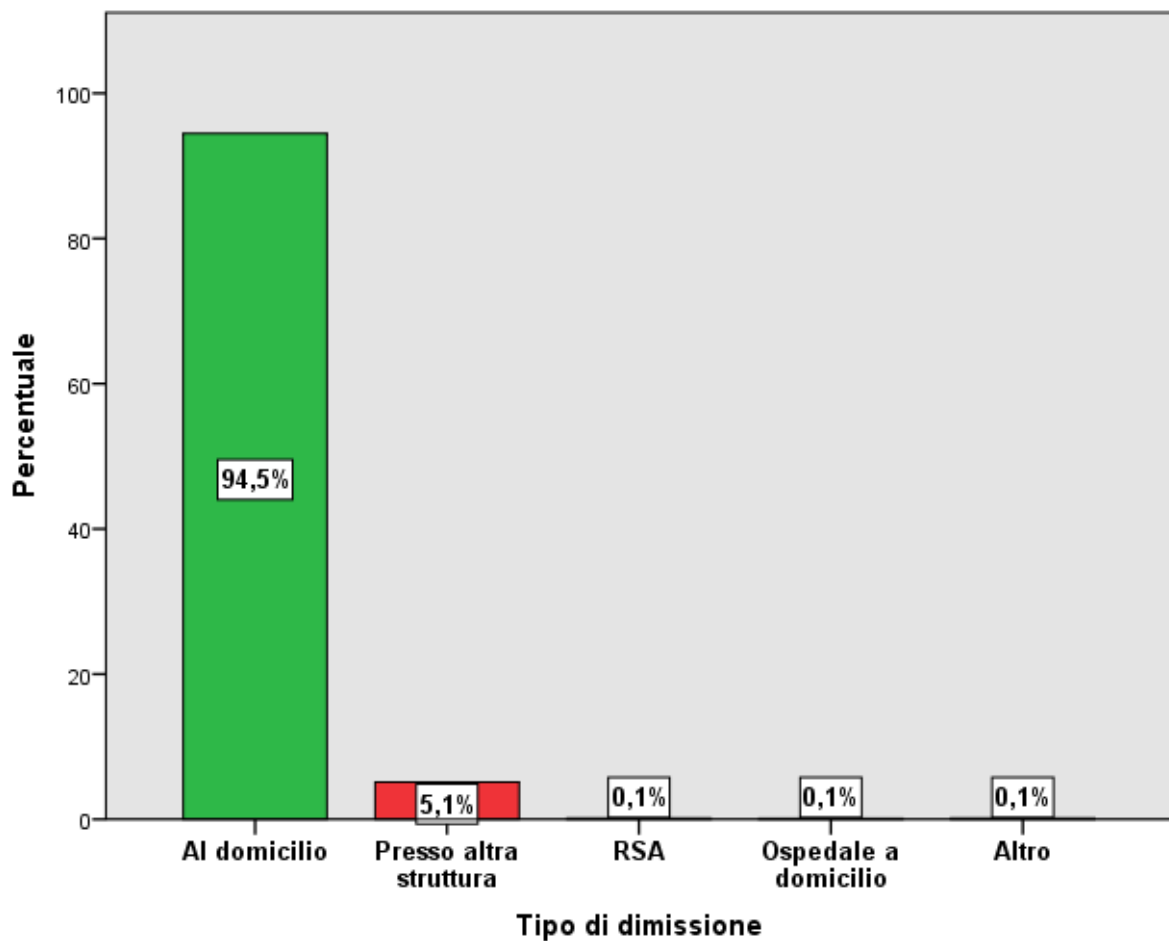
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio della persona ricoverata	Nessuno	212	10,4%
	Lic. elementare	316	15,4%
	Lic. media	555	27,1%
	Qualifica professionale	156	7,6%
	Maturità tecnico professionale	389	19,0%
	Maturità liceale	113	5,5%
	Laurea	302	14,8%
	Altro	3	0,1%
	Totale	2046	100,0%



“Tipo di dimissione”

N	Valido	2046
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Tipo di dimissione	Al domicilio	1933	94,5%
	Presso altra struttura	105	5,1%
	RSA	3	0,1%
	Ospedale a domicilio	2	0,1%
	Altro	3	0,1%
	Totale	2046	100,0%



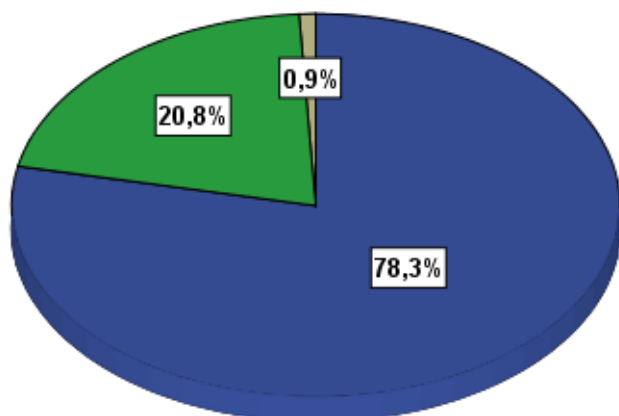
“Chi risponde al questionario?”

N	Valido	2046
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Chi risponde al questionario?	La persona ricoverata	1602	78,3%
	Un parente-amico	426	20,8%
	La persona ricoverata con aiuto di un parente-amico	18	0,9%
	Totale	2046	100,0%

Chi risponde al questionario?

- La persona ricoverata
- Un parente-amico
- La persona ricoverata con aiuto di un parente-amico



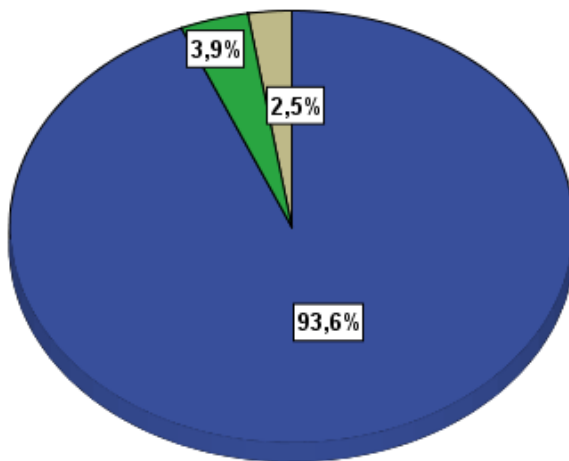
“E' un cittadino”

N	Valido	2046
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
E' un cittadino	Italiano	1915	93,6%
	Dell'Unione Europea	80	3,9%
	Di un Paese fuori dall'Unione Europea	51	2,5%
	Totale	2046	100,0%

E' un cittadino

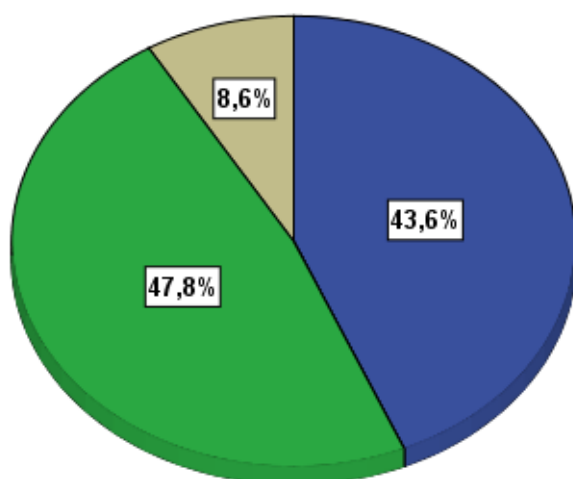
- Italiano
- Dell'Unione Europea
- Di un Paese fuori dall'Unione Europea



“Area di ricovero”

N	Valido	2037
	Mancante	10

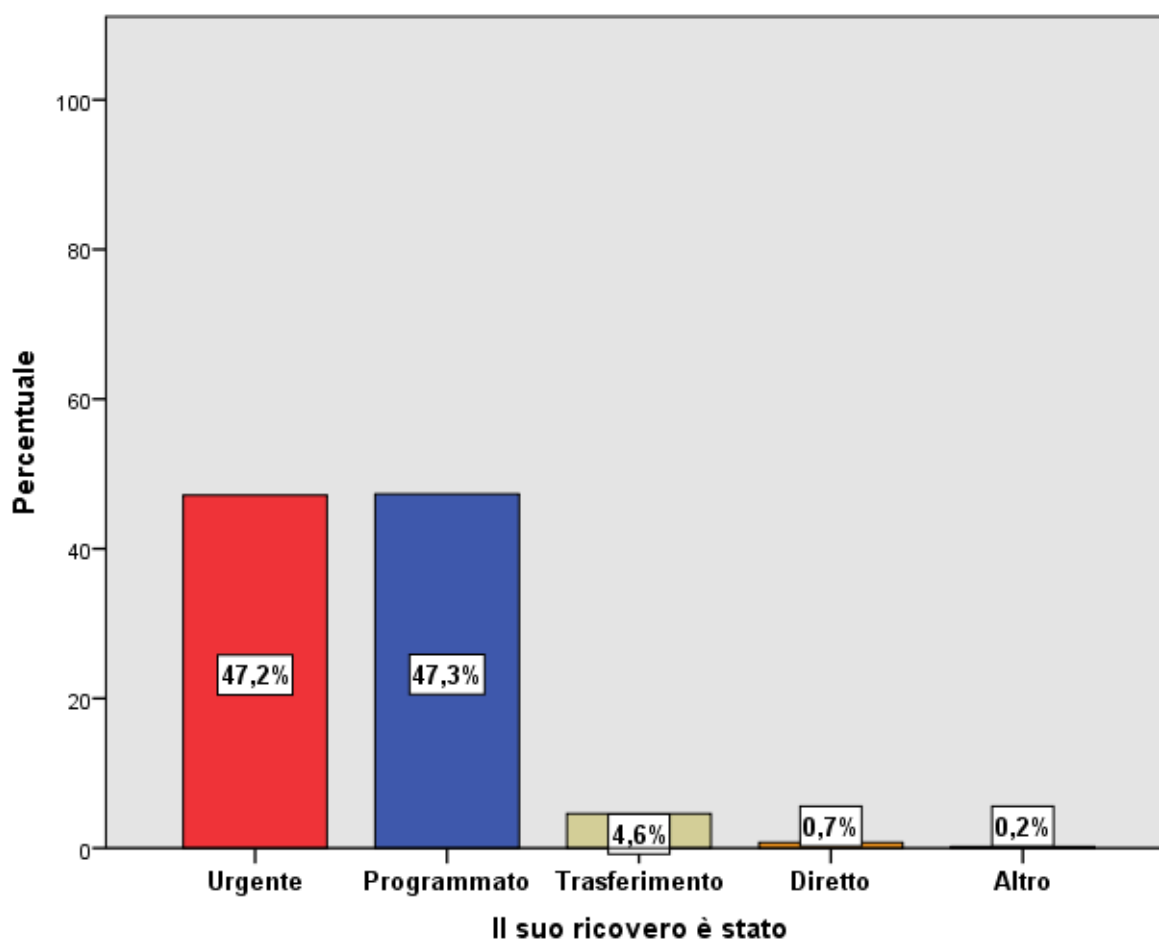
		Conteggio	% di casi per colonna
Area di ricovero	Medicine-Medicine specialistiche	888	43,6%
	Chirurgie-Chirurgie specialistiche	974	47,8%
	Ostetricia	175	8,6%
	Totale	2037	100,0%



“Il suo ricovero è stato”

N	Valido	2038
	Mancante	9

		Conteggio	% di casi per colonna
Il suo ricovero è stato	Urgente	961	47,2%
	Programmato	964	47,3%
	Trasferimento	94	4,6%
	Diretto	15	0,7%
	Altro	4	0,2%
	Totale	2038	100,0%



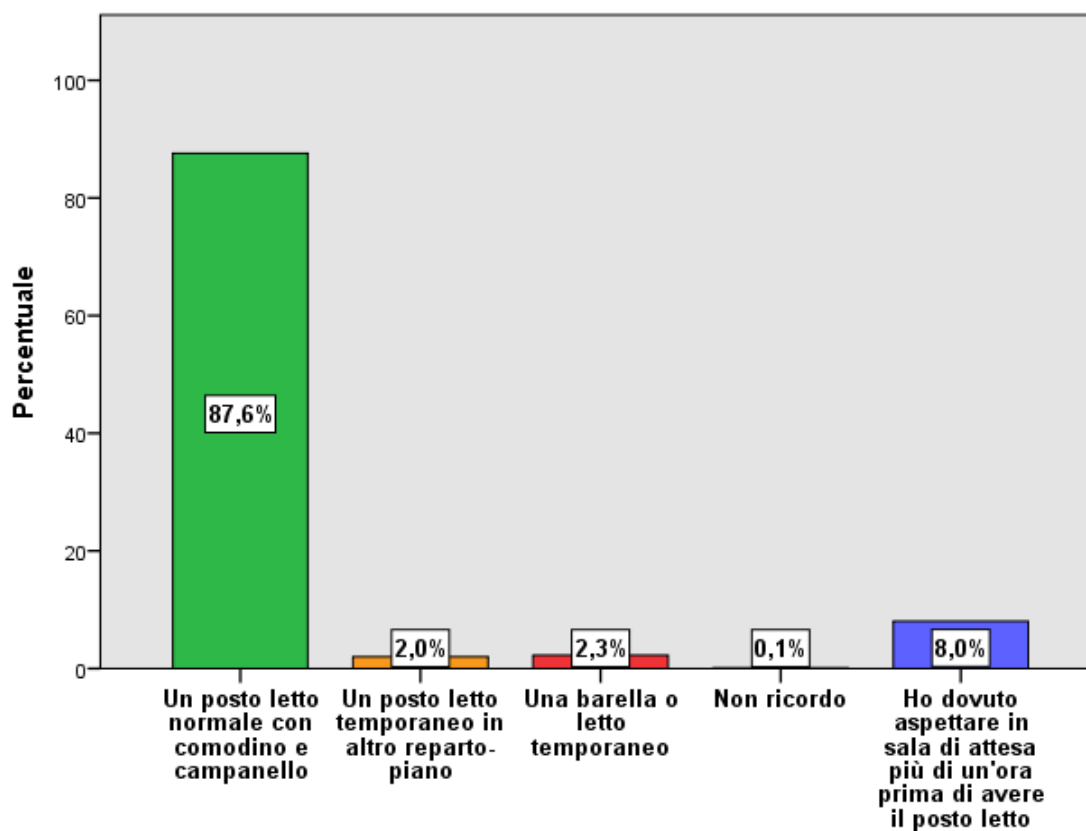
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT FISICO

ASSEGNAZIONE POSTO LETTO

Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato	Un posto letto normale con comodino e campanello	1777	87,6%
	Un posto letto temporaneo in altro reparto-piano	41	2,0%
	Una barella o letto temporaneo	46	2,3%
	Non ricordo	2	0,1%
	Ho dovuto aspettare in sala di attesa più di un'ora prima di avere il posto letto	163	8,0%
	Totale	2029	100,0%

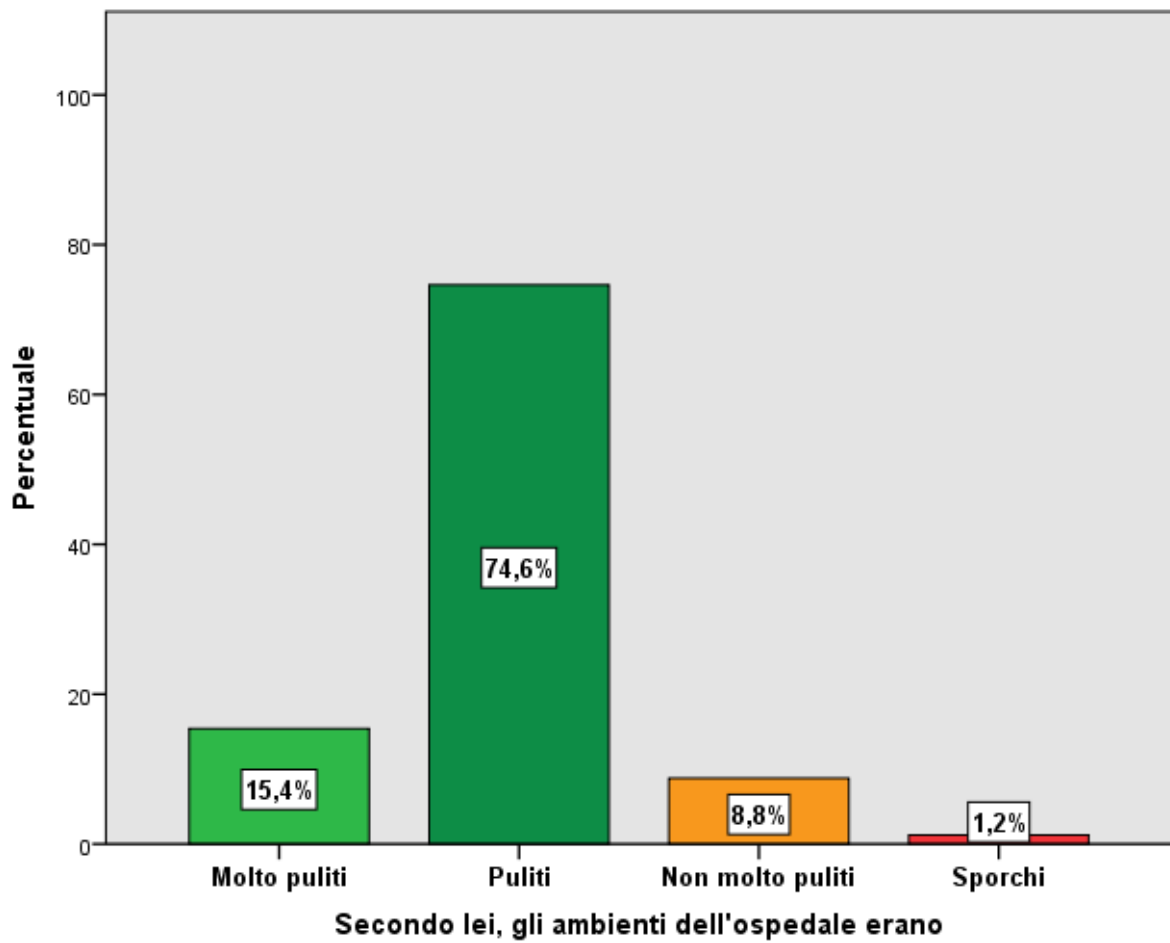


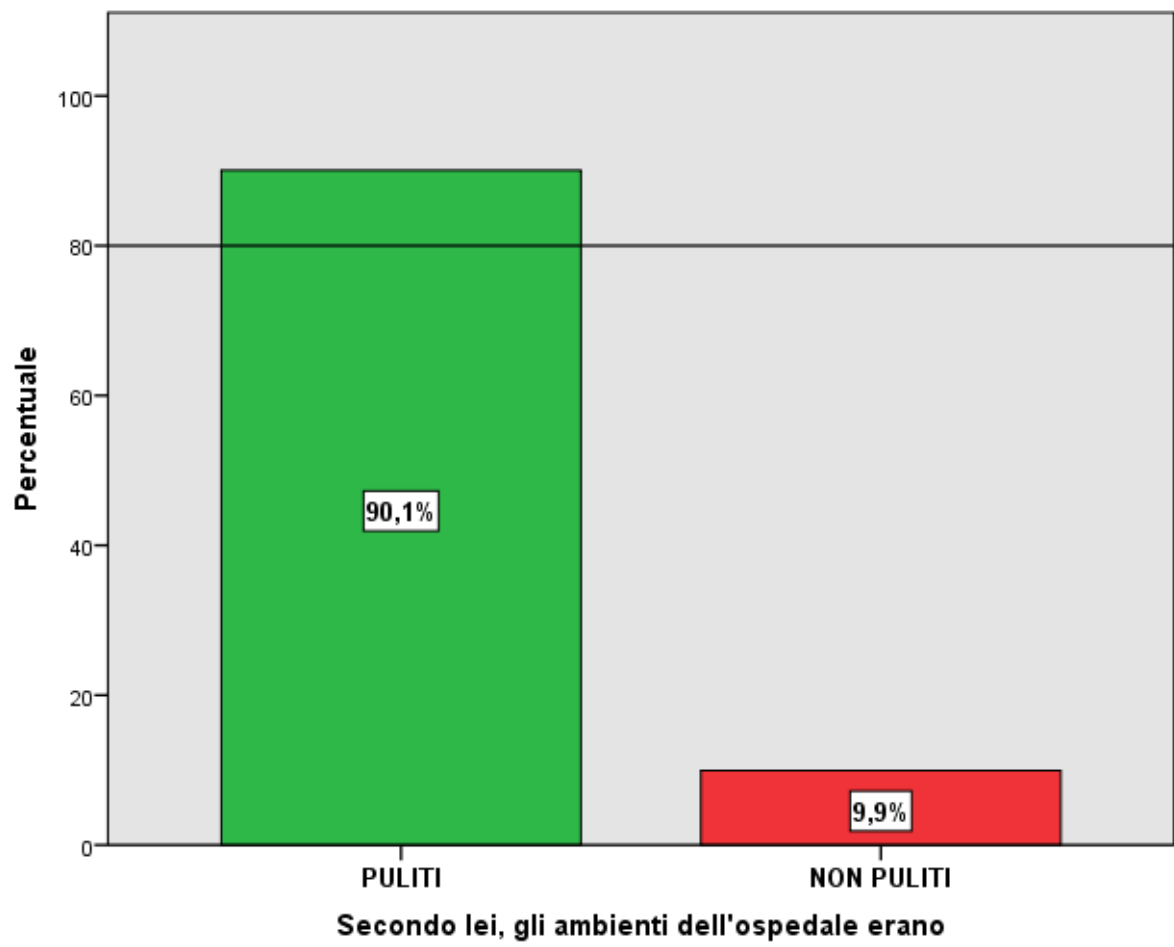
Al suo arrivo in reparto, le hanno assegnato

Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano

N	Valido	2031
	Mancante	16

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei, gli ambienti dell'ospedale erano	Molto puliti	313	15,4%
	Puliti	1516	74,6%
	Non molto puliti	178	8,8%
	Sporchi	24	1,2%
	Totale	2031	100,0%

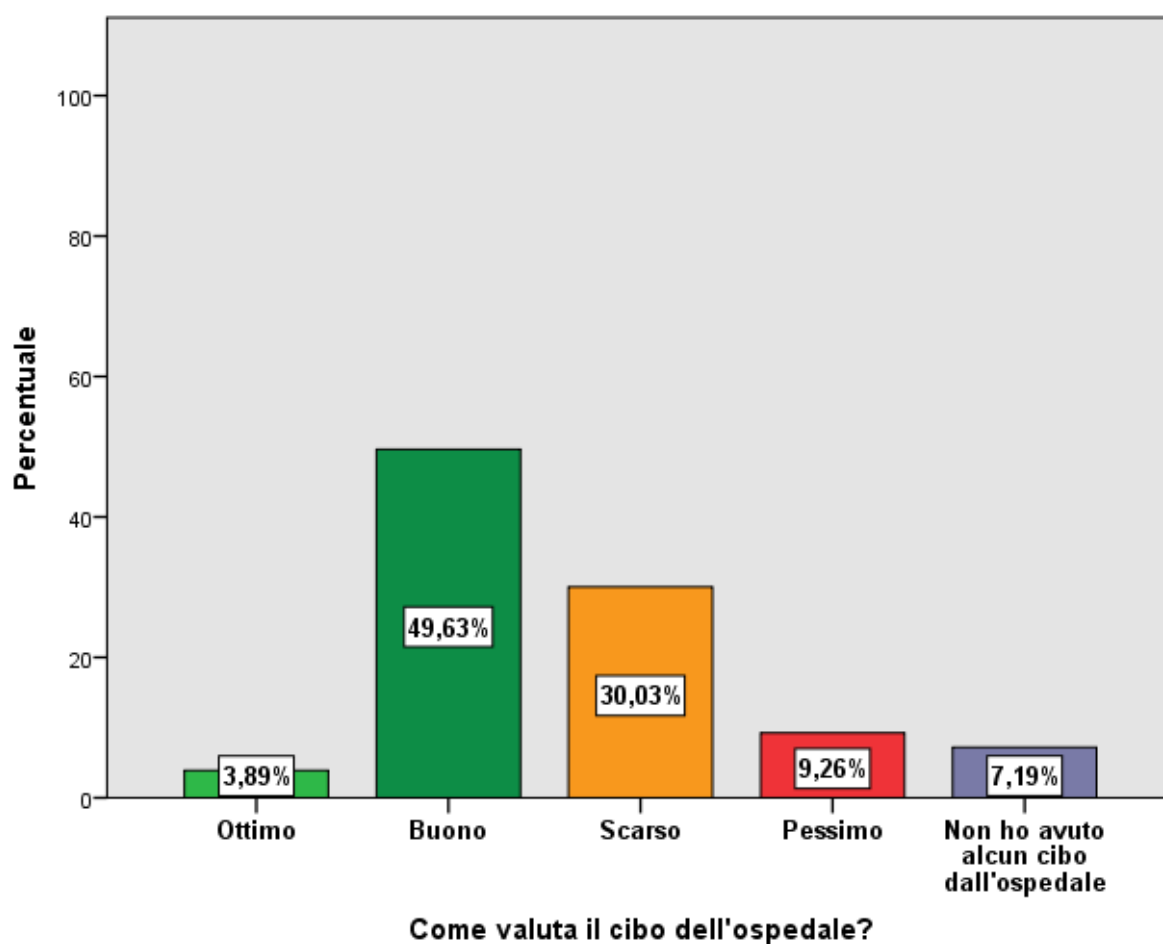




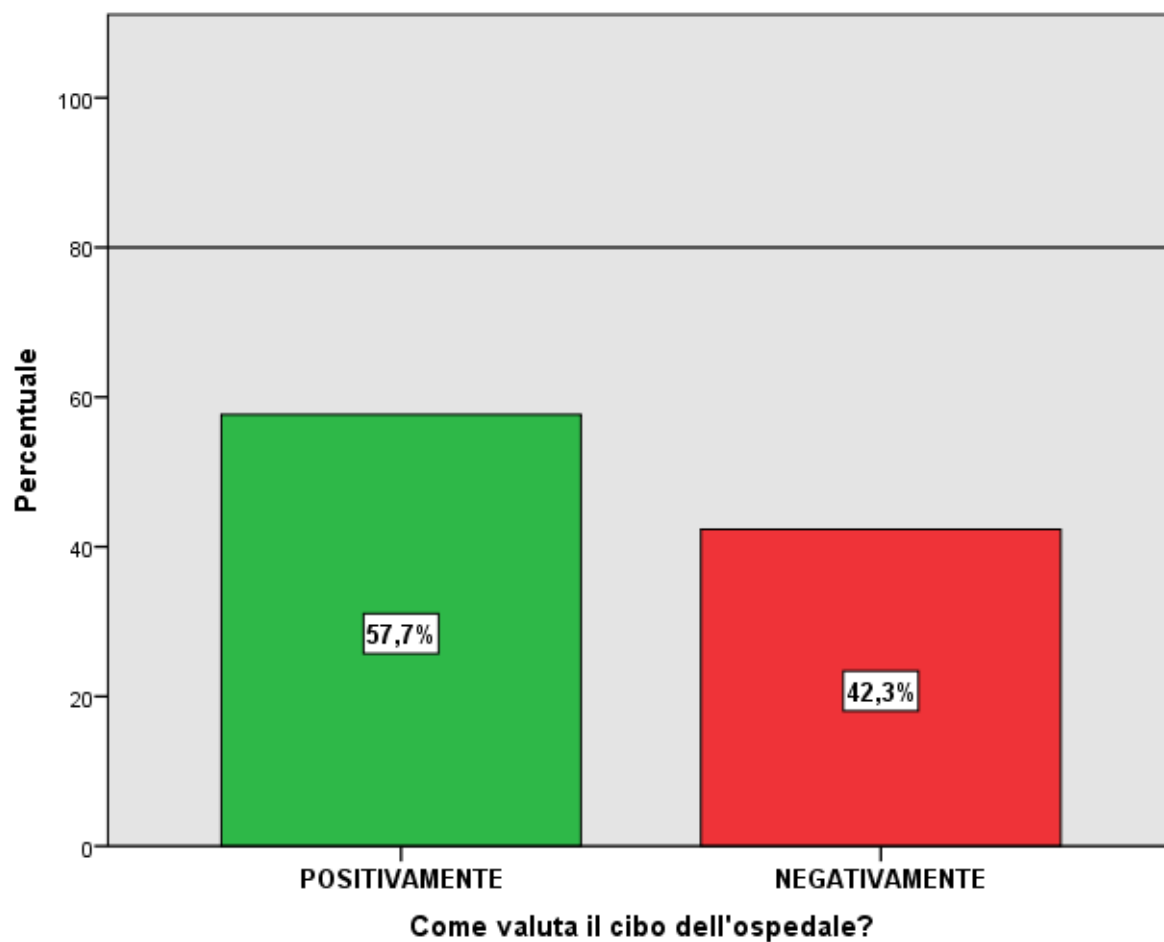
Come valuta il cibo dell'ospedale?

N	Valido	2031
	Mancante	16

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta il cibo dell'ospedale?	Ottimo	79	3,9%
	Buono	1008	49,6%
	Scarso	610	30,0%
	Pessimo	188	9,3%
	Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale	146	7,2%
	Totale	2031	100,0%



Le frequenze di risposta sono state calcolate escludendo la risposta: "Non ho avuto alcun cibo dall'ospedale".

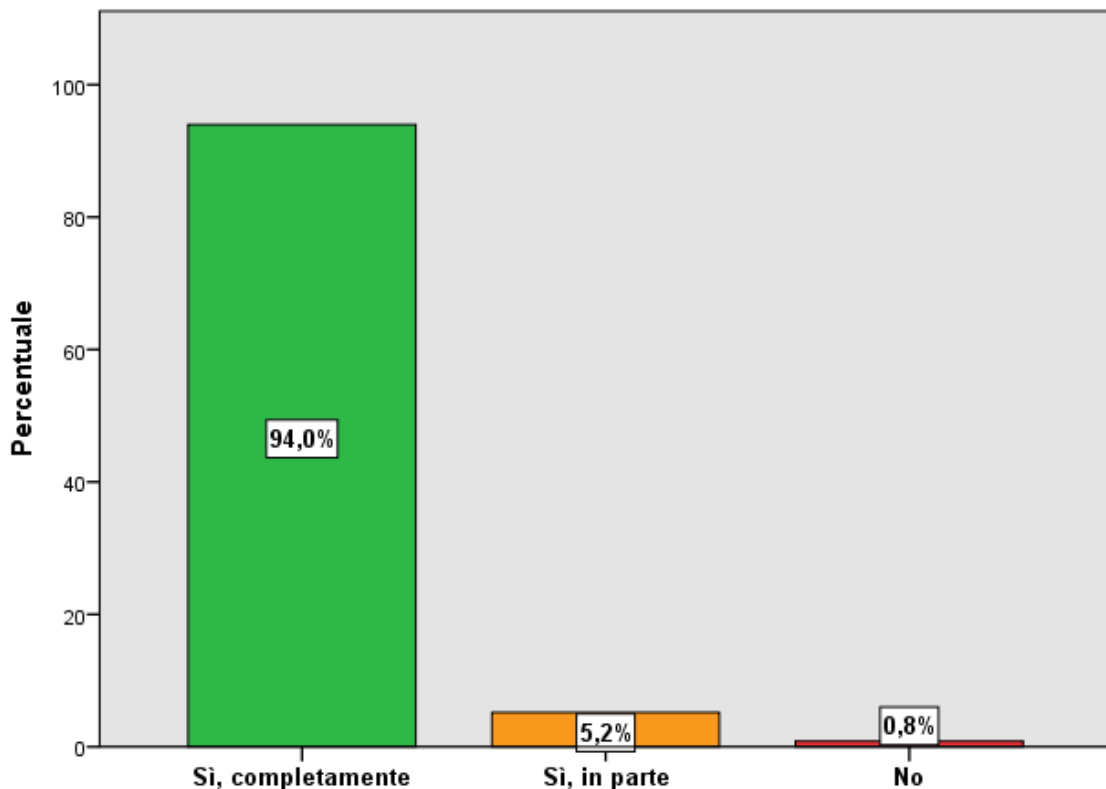


INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE

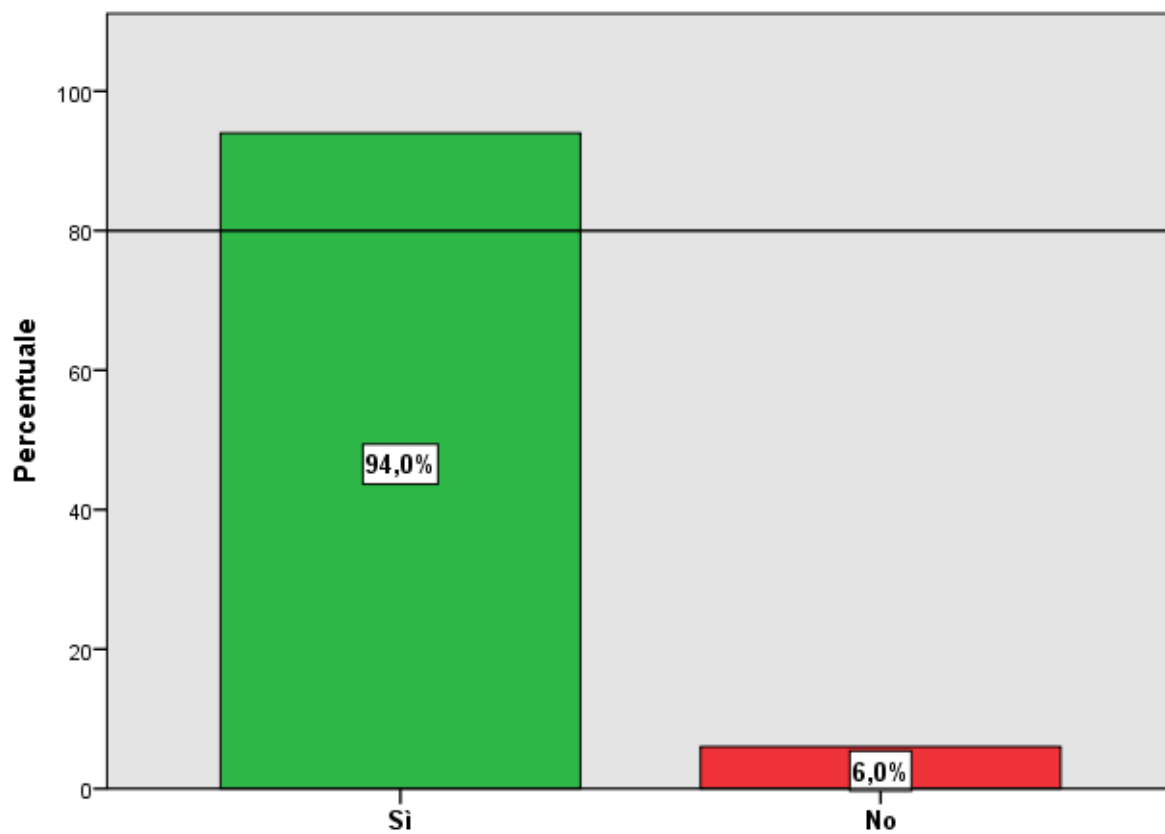
“Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?”

N	Valido	963
	Mancante	1084

		Conteggio	% di casi per colonna
Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?	Sì, completamente	905	94,0%
	Sì, in parte	50	5,2%
	No	8	0,8%
	Totale	963	100,0%



Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?

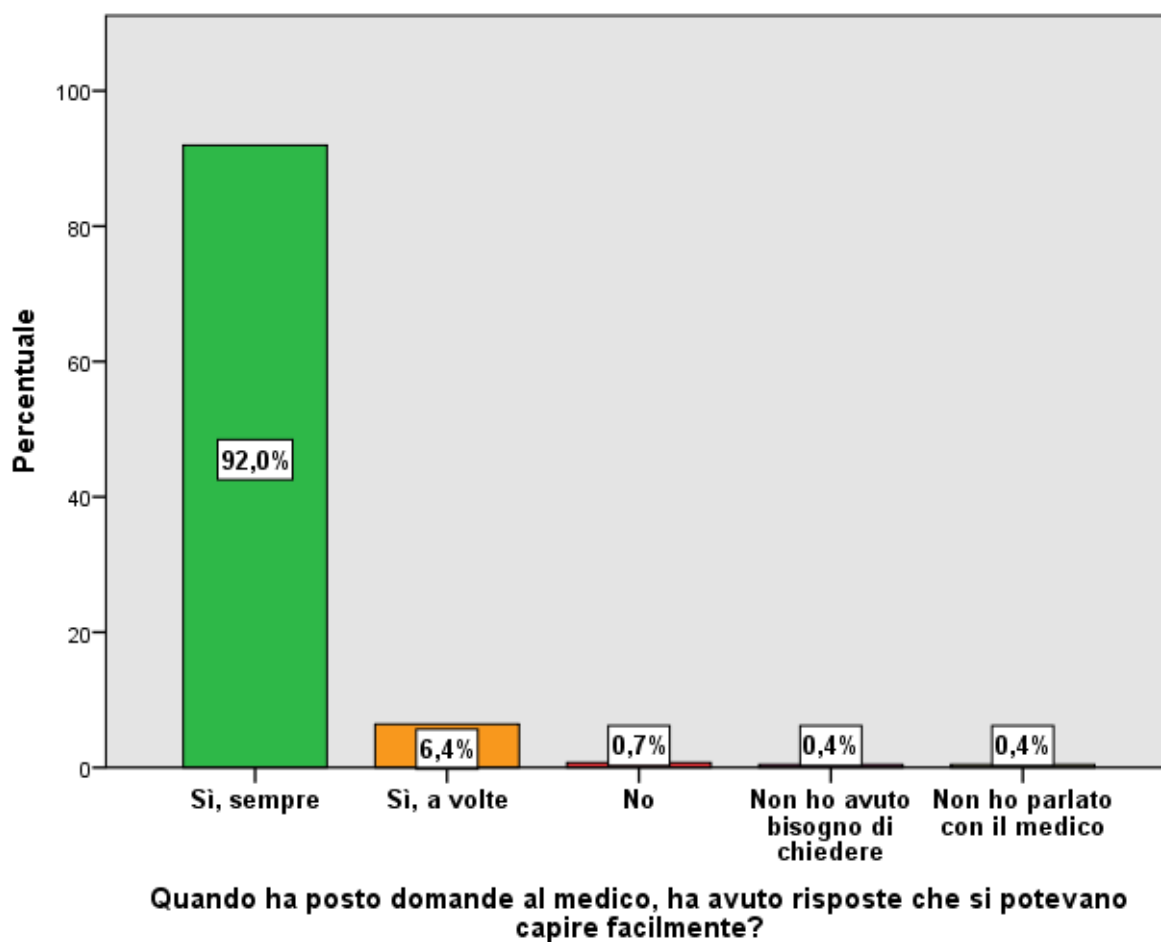


Prima del ricovero programmato è stato informato in modo chiaro sul luogo e ora del ricovero, su cosa portare per la degenza e la documentazione necessaria?

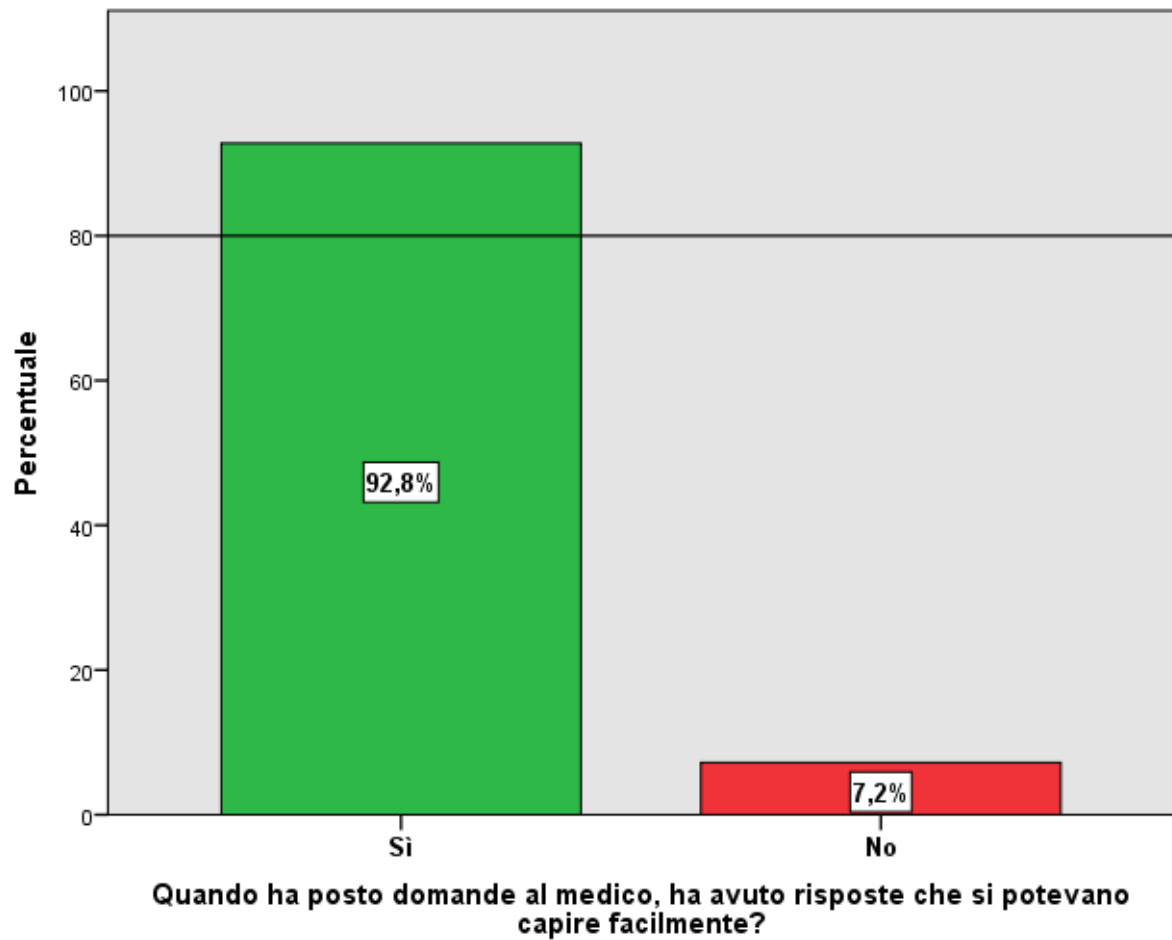
Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?

N	Valido	2030
	Mancante	17

		Conteggio	% di casi per colonna
Quando ha posto domande al medico, ha avuto risposte che si potevano capire facilmente?	Sì, sempre	1867	92,0%
	Sì, a volte	130	6,4%
	No	15	0,7%
	Non ho avuto bisogno di chiedere	9	0,4%
	Non ho parlato con il medico	9	0,4%
	Totale	2030	100,0%



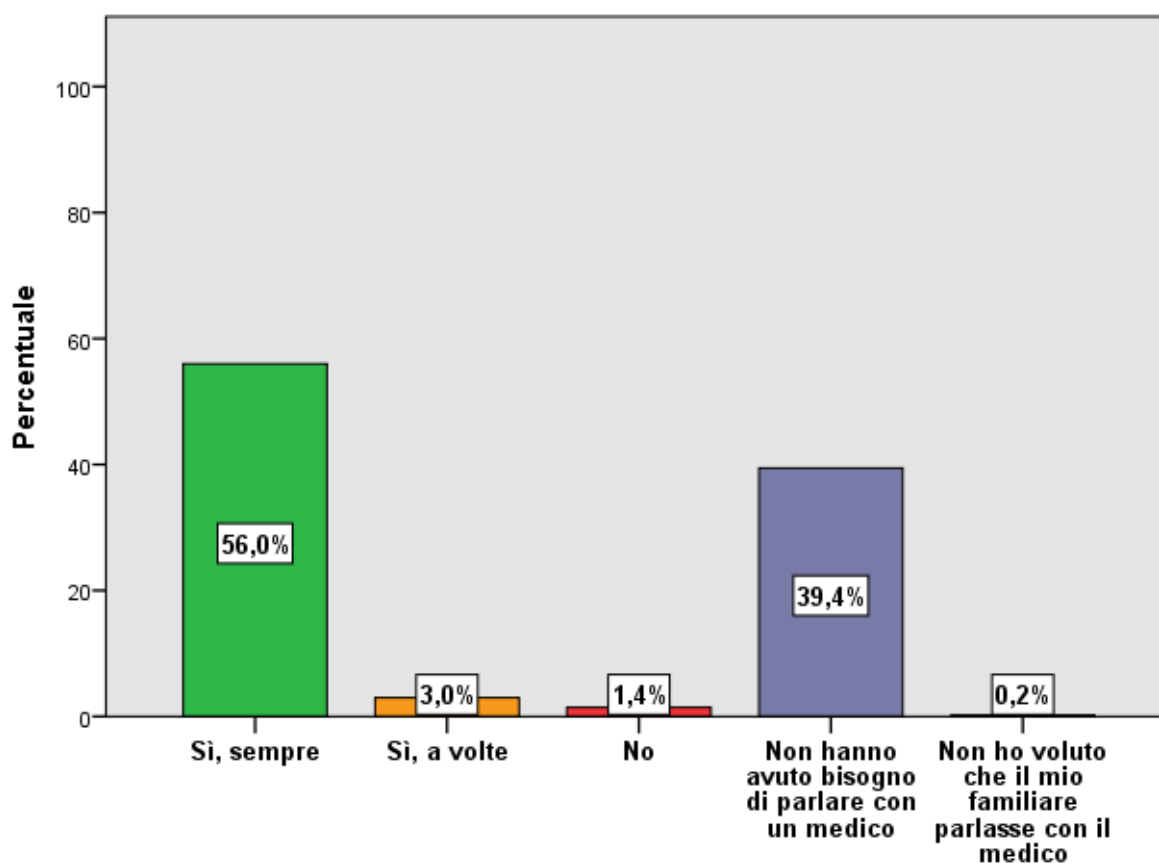
Le frequenze di risposta sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho avuto bisogno di chiedere" e "Non ho parlato con il medico".



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

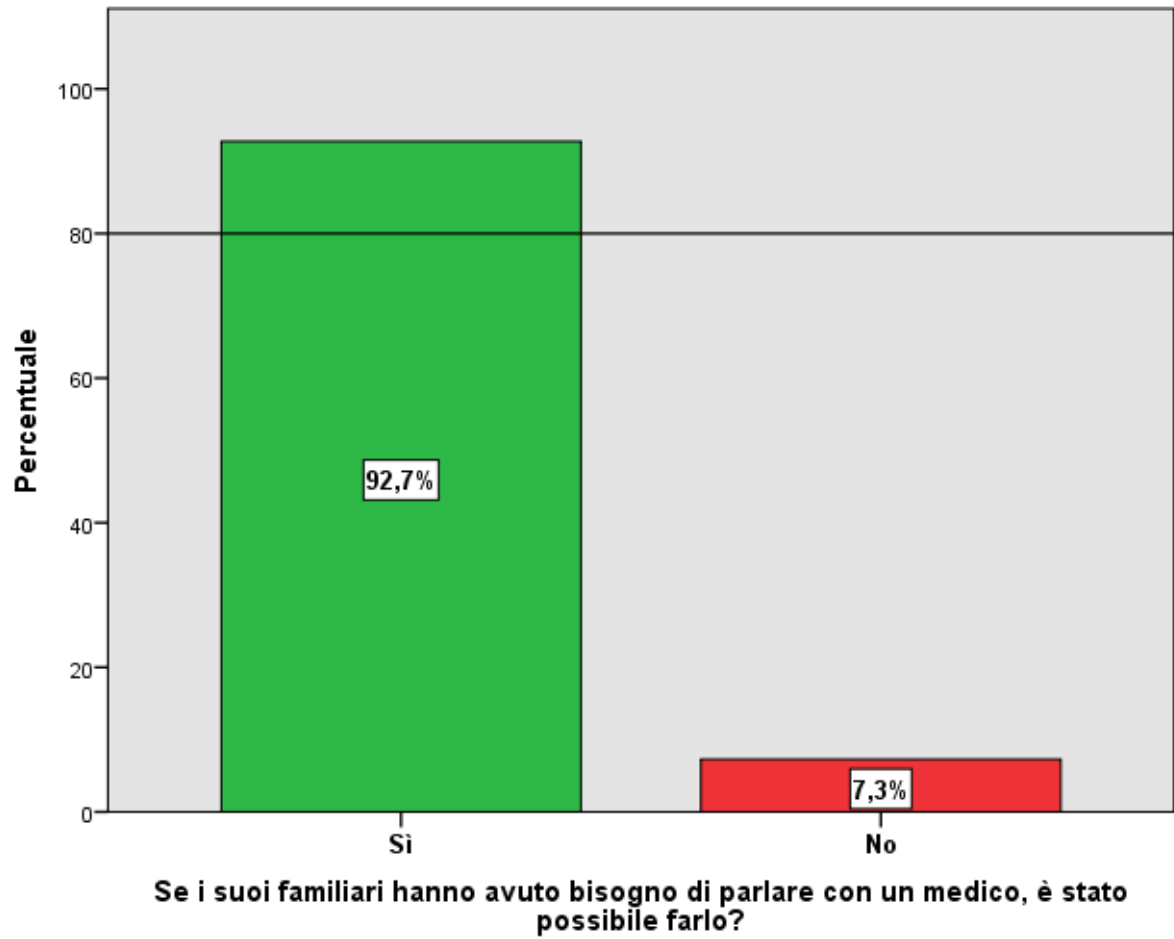
N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Se i suoi familiari hanno avuto bisogno di parlare con un medico, è stato possibile farlo?	Sì, sempre	1136	56,0%
	Sì, a volte	60	3,0%
	No	29	1,4%
	Non hanno avuto bisogno di parlare con un medico	800	39,4%
	Non ho voluto che il mio familiare parlasse con il medico	4	0,2%
	Totale	2029	100,0%



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

Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: “Non hanno avuto bisogno di parlare con un medico” e “Non ho voluto che il mio familiare parlasse con il medico”.



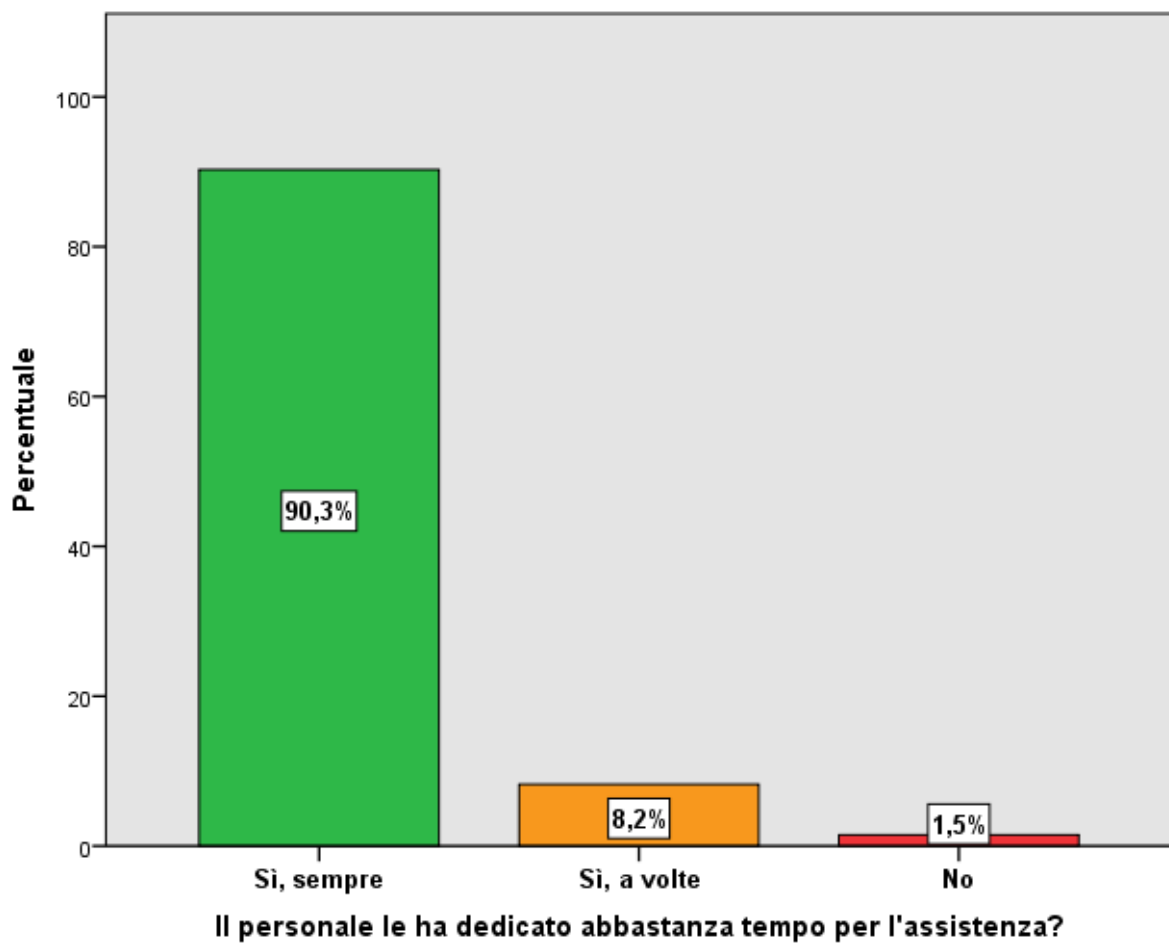
L'ASSISTENZA E LE CURE

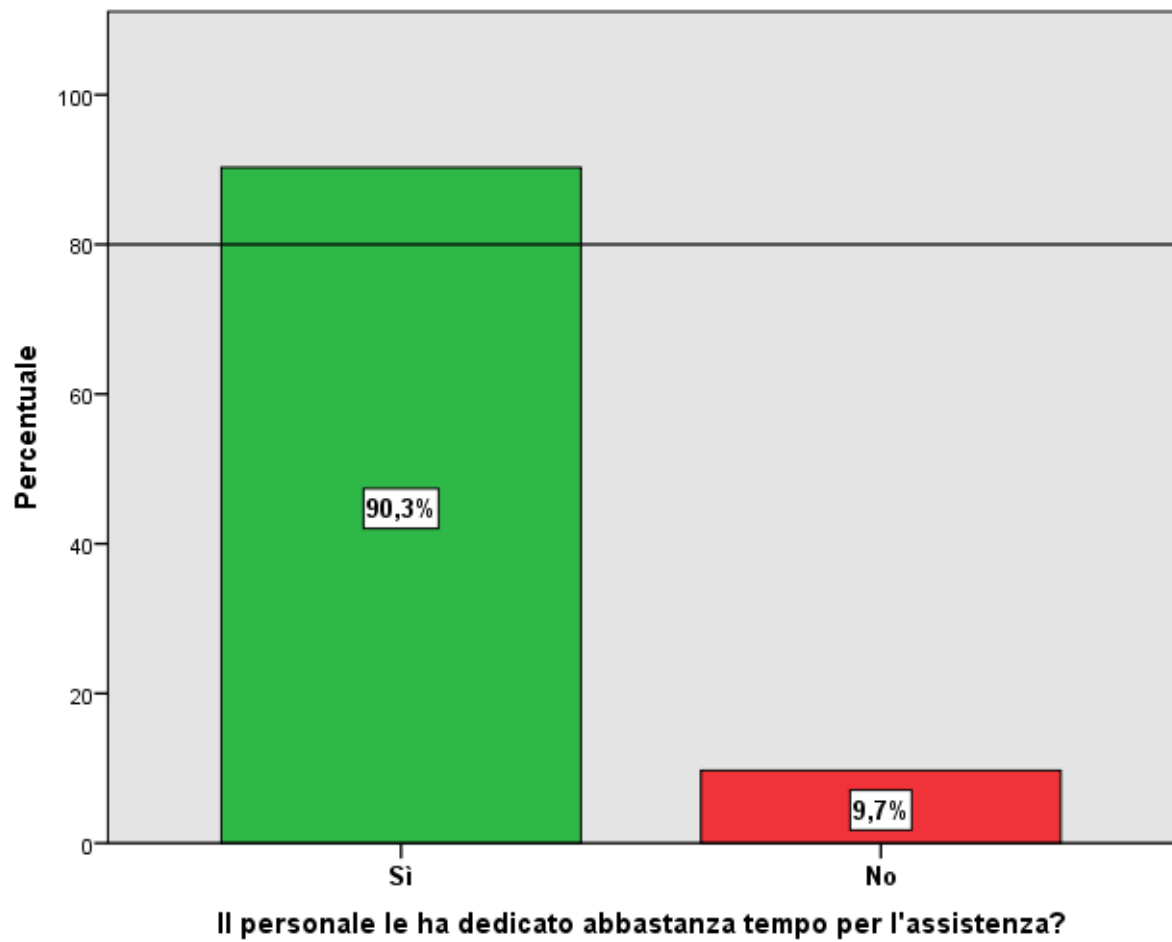
ASSISTENZA INFERMIERISTICA

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

N	Valido	2029
	Mancante	18

		Conteggio	% di casi per colonna
Il personale le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?	Sì, sempre	1832	90,3%
	Sì, a volte	167	8,2%
	No	30	1,5%
	Totale	2029	100,0%



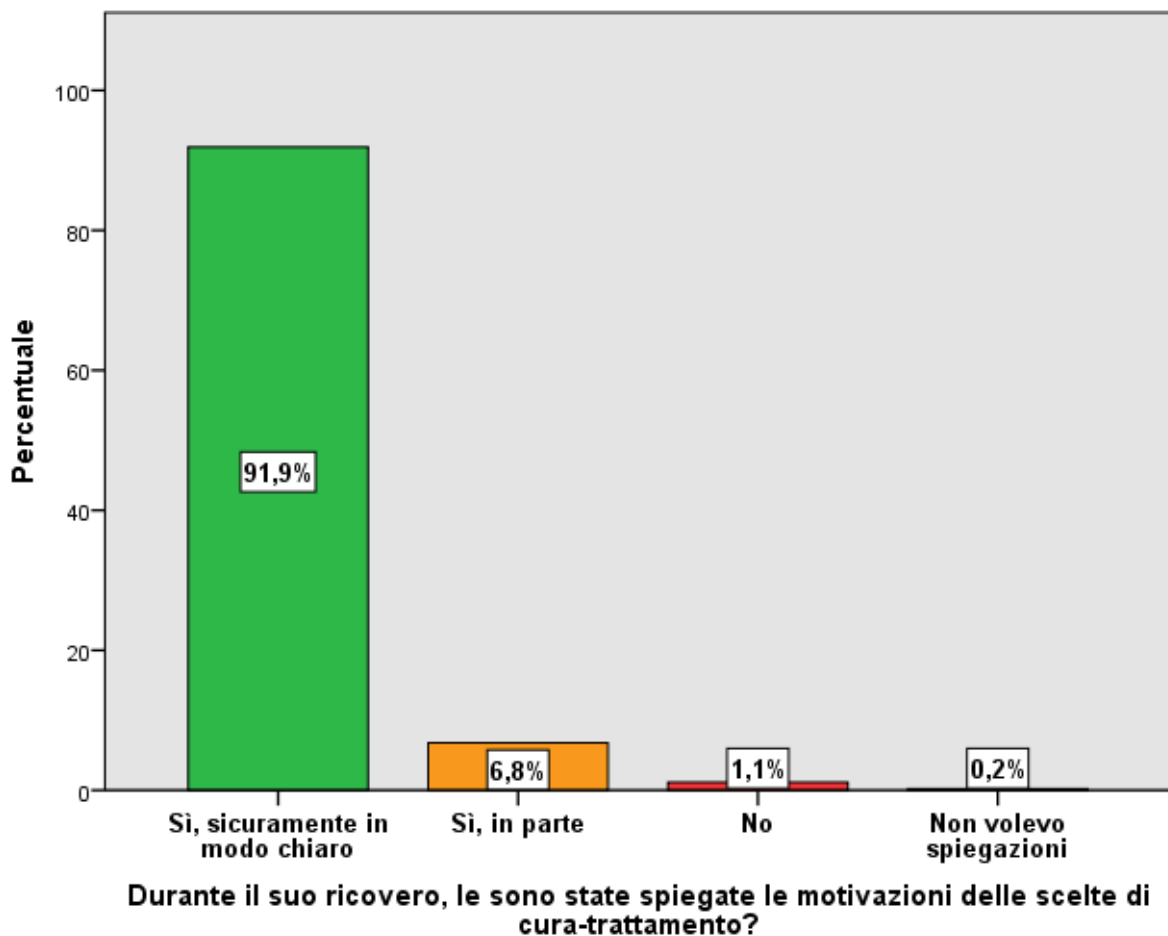


COINVOLGIMENTO NELLE CURE

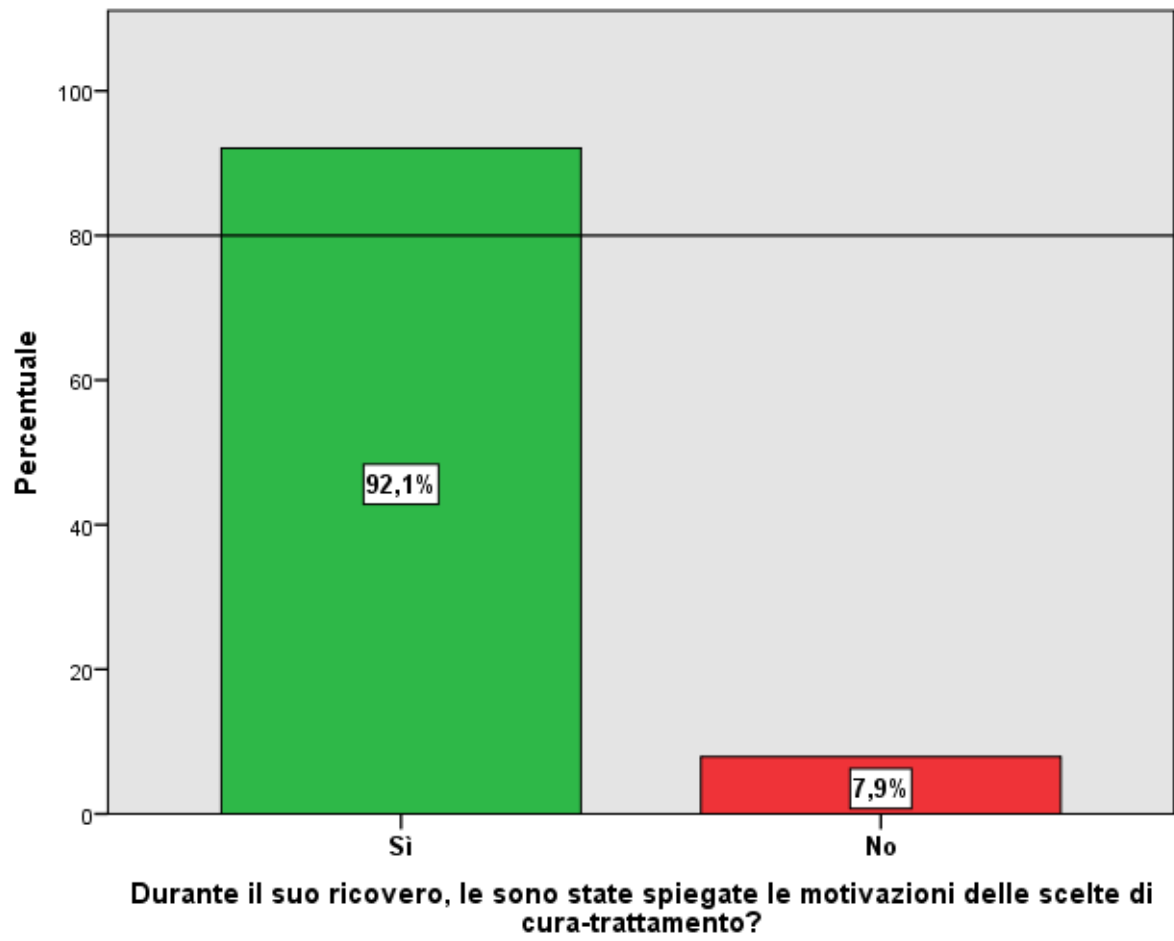
Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura-trattamento?

N	Valido	2027
	Mancante	20

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il suo ricovero, le sono state spiegate le motivazioni delle scelte di cura-trattamento?	Sì, sicuramente in modo chiaro	1863	91,9%
	Sì, in parte	137	6,8%
	No	23	1,1%
	Non volevo spiegazioni	4	0,2%
	Totale	2027	100,0%



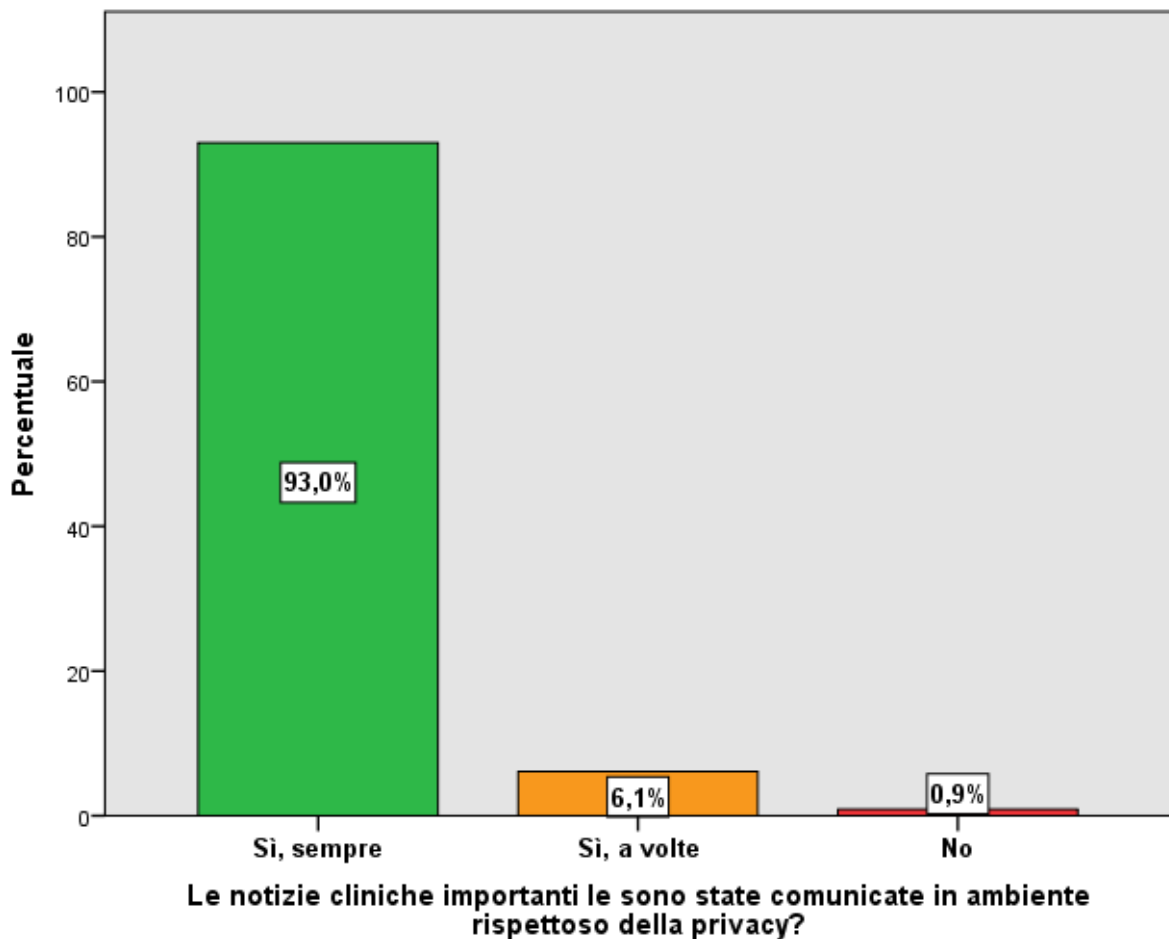
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non volevo spiegazioni".

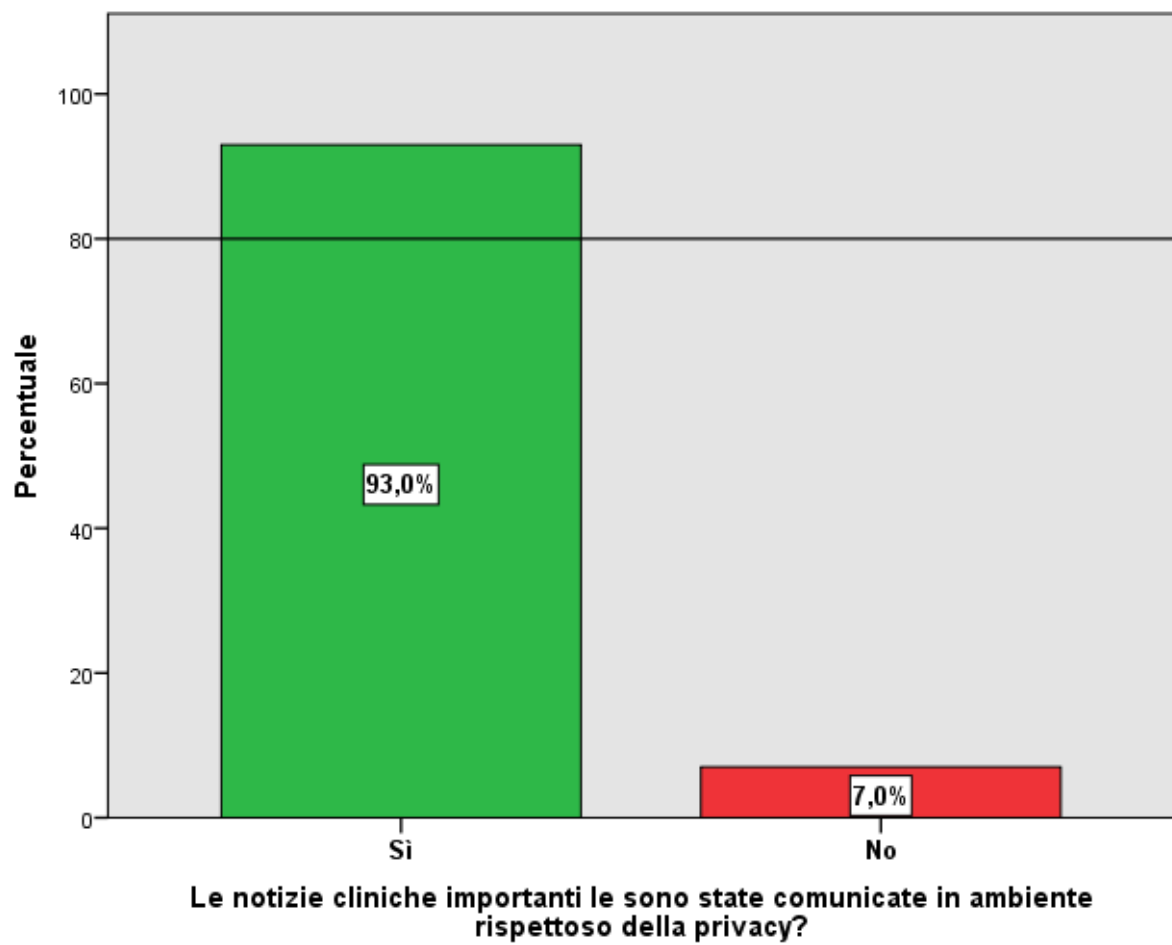


Le notizie cliniche importanti le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?

N	Valido	2026
	Mancante	21

		Conteggio	% di casi per colonna
Le notizie cliniche importanti le sono state comunicate in ambiente rispettoso della privacy?	Sì, sempre	1884	93,0%
	Sì, a volte	124	6,1%
	No	18	0,9%
	Totale	2026	100,0%

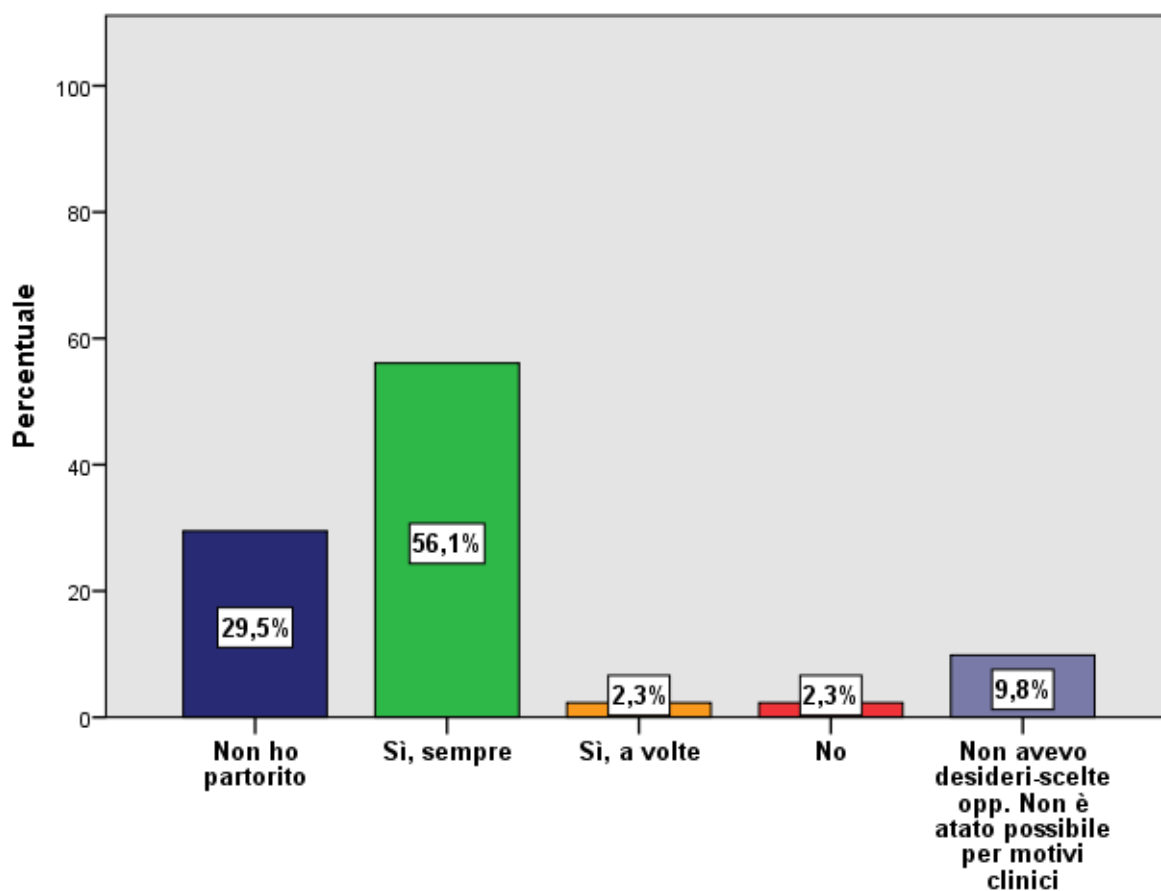




Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?

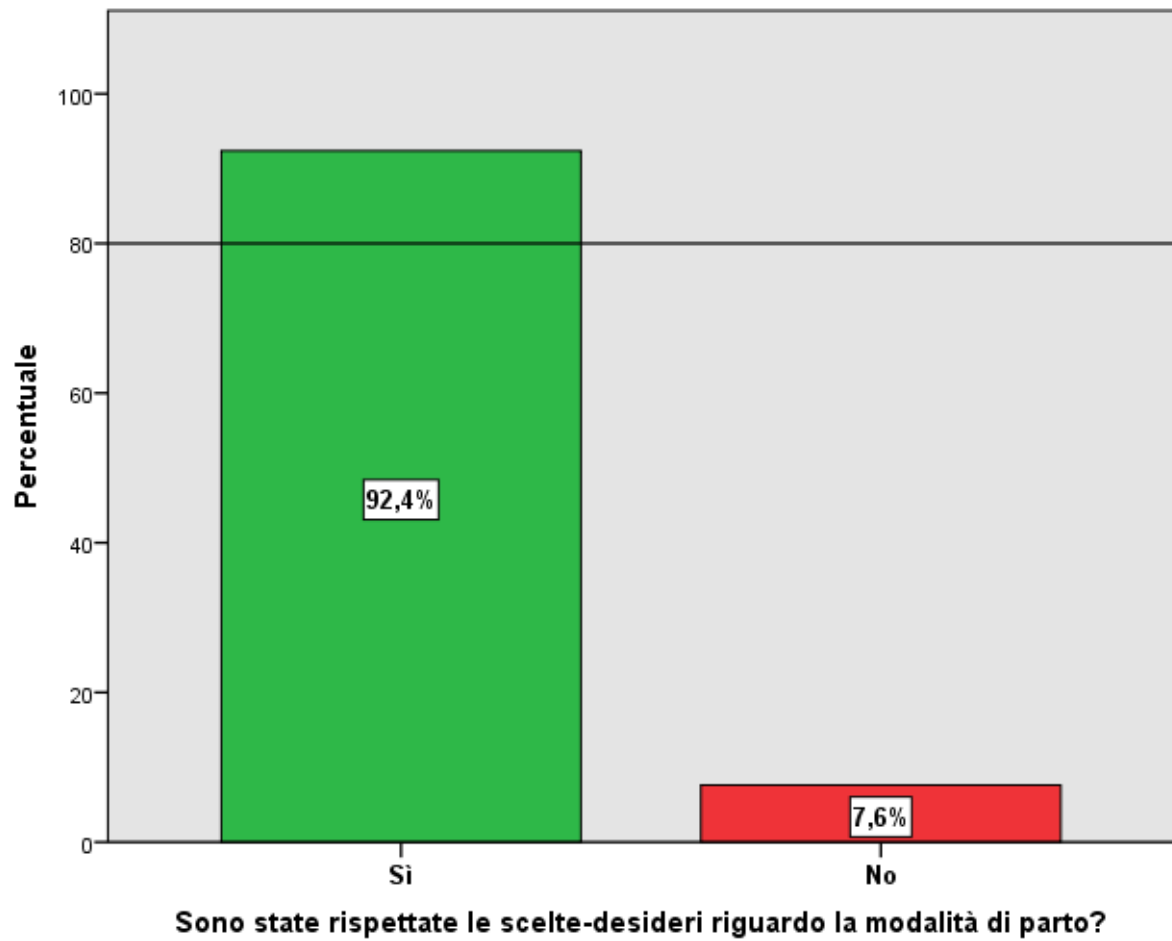
N	Valido	173
	Mancante	1874

		Conteggio	% di casi per colonna
Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?	Non ho partorito	51	29,5%
	Sì, sempre	97	56,1%
	Sì, a volte	4	2,3%
	No	4	2,3%
	Non avevo desideri-scelte opp. Non è stato possibile per motivi clinici	17	9,8%
	Totale	173	100,0%



Sono state rispettate le scelte-desideri riguardo la modalità di parto?

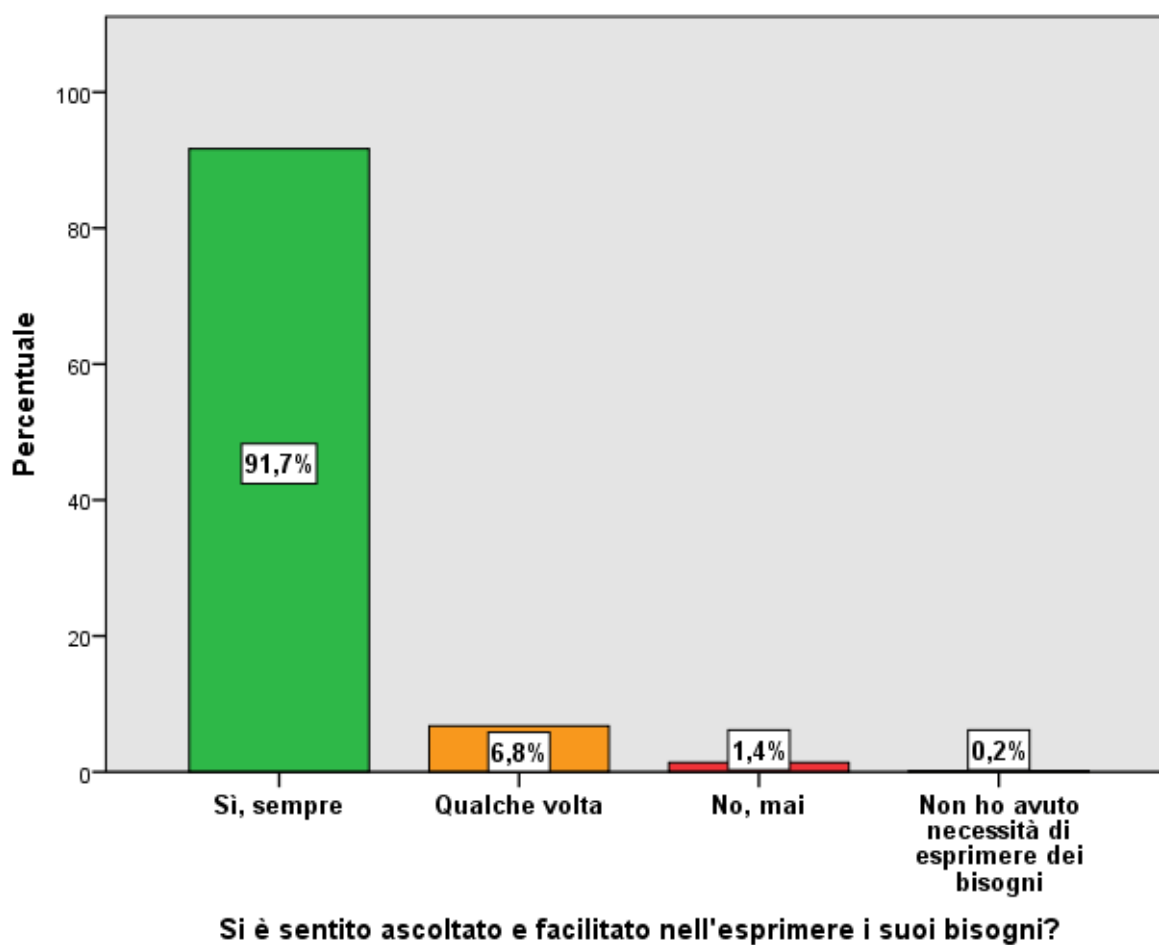
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho partorito", "Non avevo desideri-scelte/ non è stato stato possibile per motivi clinici".

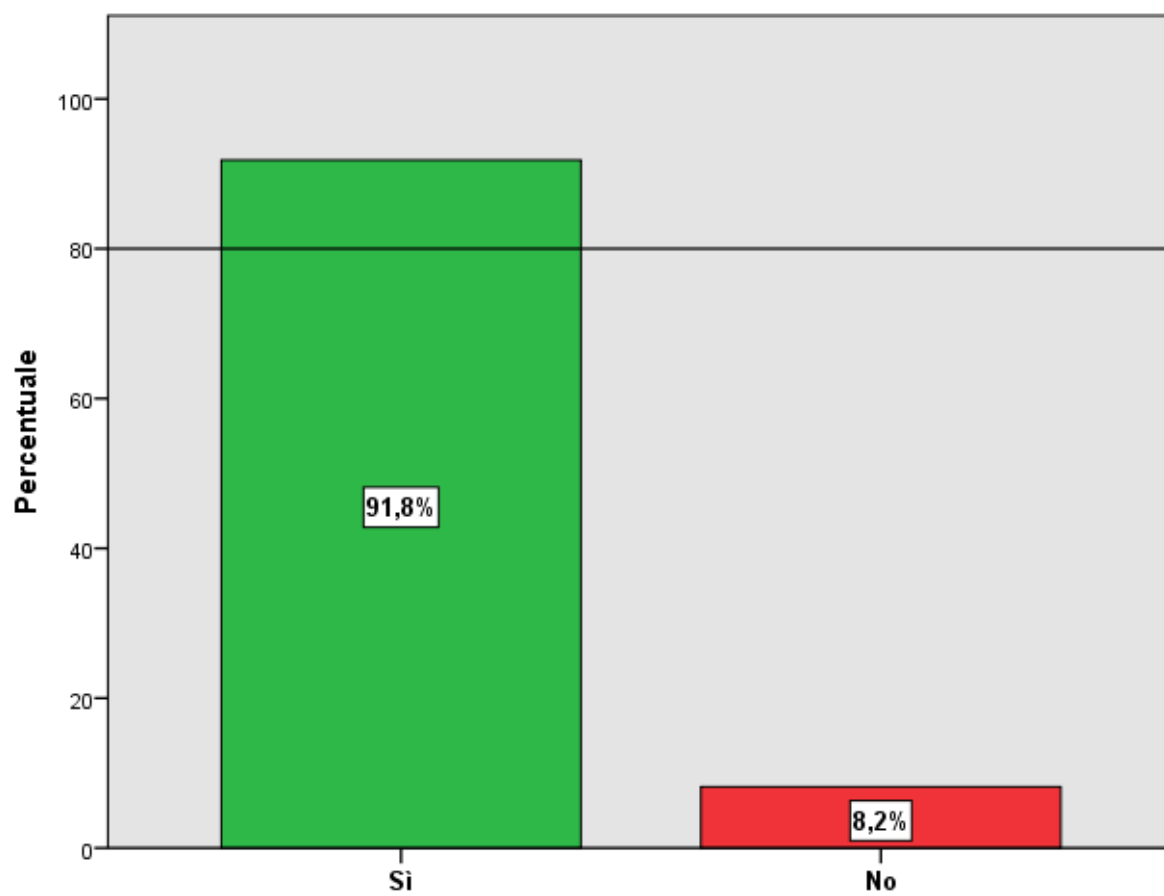


Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

N	Valido	2026
	Mancante	21

		Conteggio	% di casi per colonna
Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?	Sì, sempre	1857	91,7%
	Qualche volta	137	6,8%
	No, mai	28	1,4%
	Non ho avuto necessità di esprimere dei bisogni	4	0,2%
	Totale	2026	100,0%



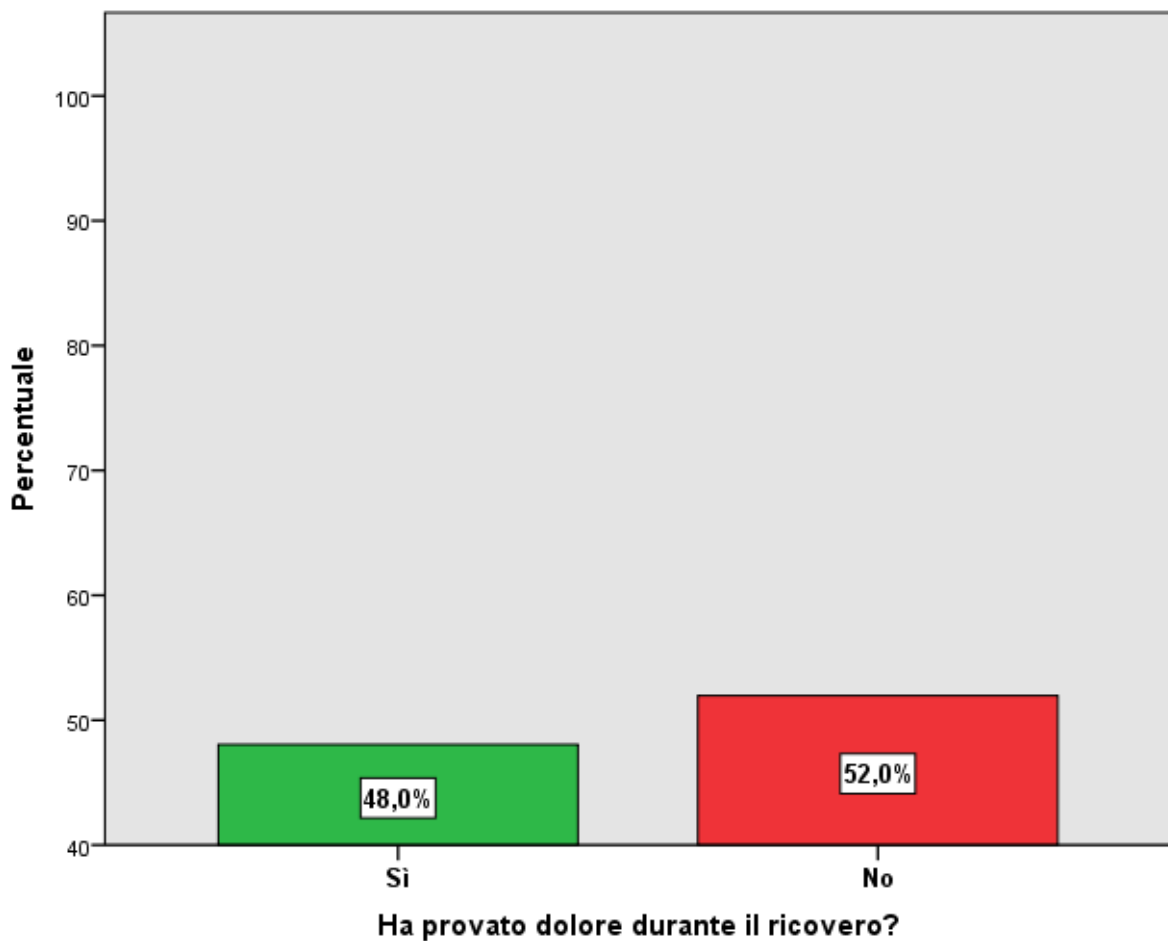


Si è sentito ascoltato e facilitato nell'esprimere i suoi bisogni?

Ha provato dolore durante il ricovero?

N	Valido	2025
	Mancante	22

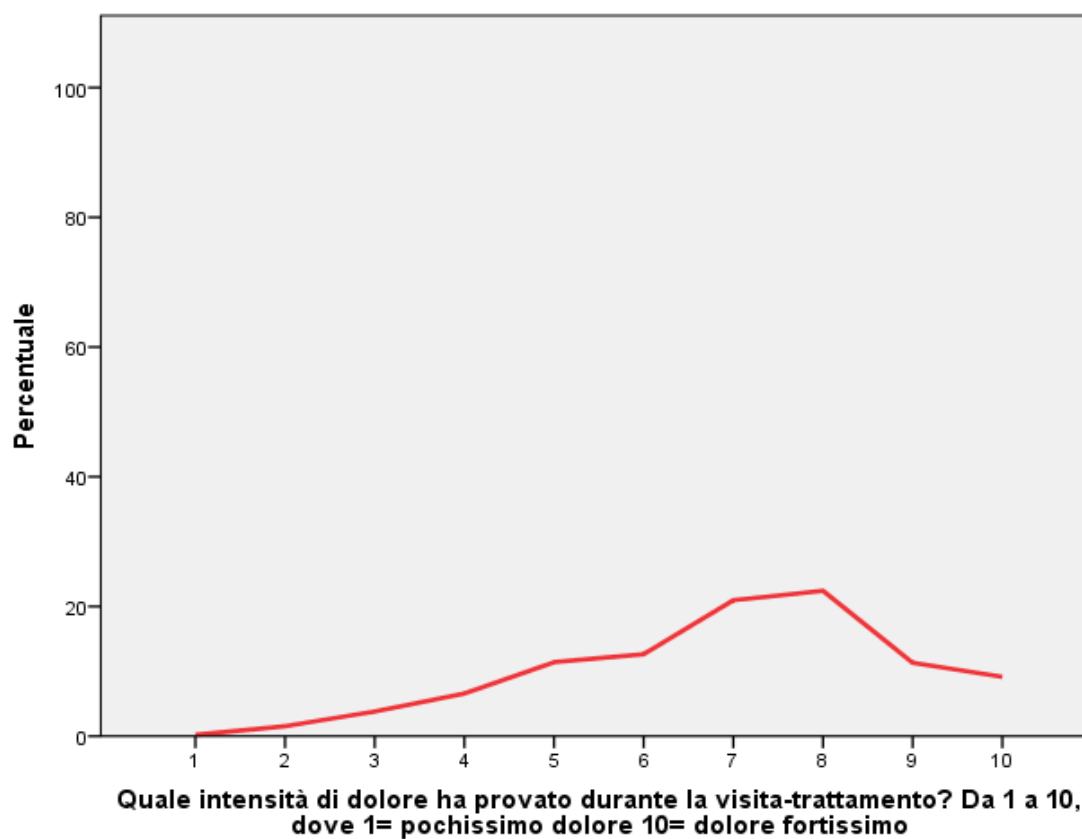
		Conteggio	% di casi per colonna
Ha provato dolore durante il ricovero?	Sì	973	48,0%
	No	1052	52,0%
	Totale	2025	100,0%



Quale intensità di dolore ha provato durante la visita-trattamento?

N	Valido	973
	Mancante	1074

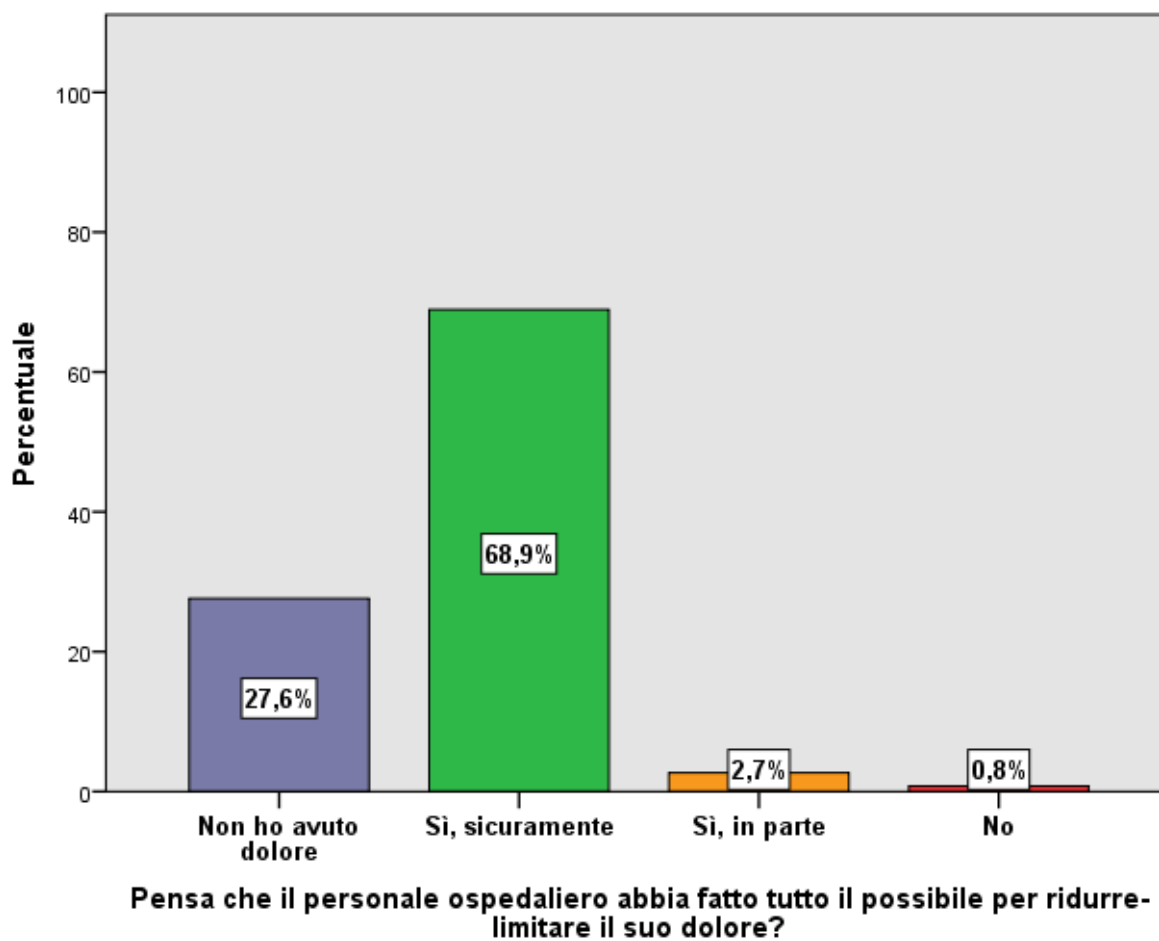
		Conteggio	% di casi per colonna
Quale intensità di dolore ha provato durante la visita-trattamento? Da 1 a 10, dove 1= pochissimo dolore 10= dolore fortissimo	1	2	0,2%
	2	15	1,5%
	3	37	3,8%
	4	64	6,6%
	5	111	11,4%
	6	123	12,6%
	7	204	21,0%
	8	218	22,4%
	9	110	11,3%
	10	89	9,1%
	Totale	973	100,0%



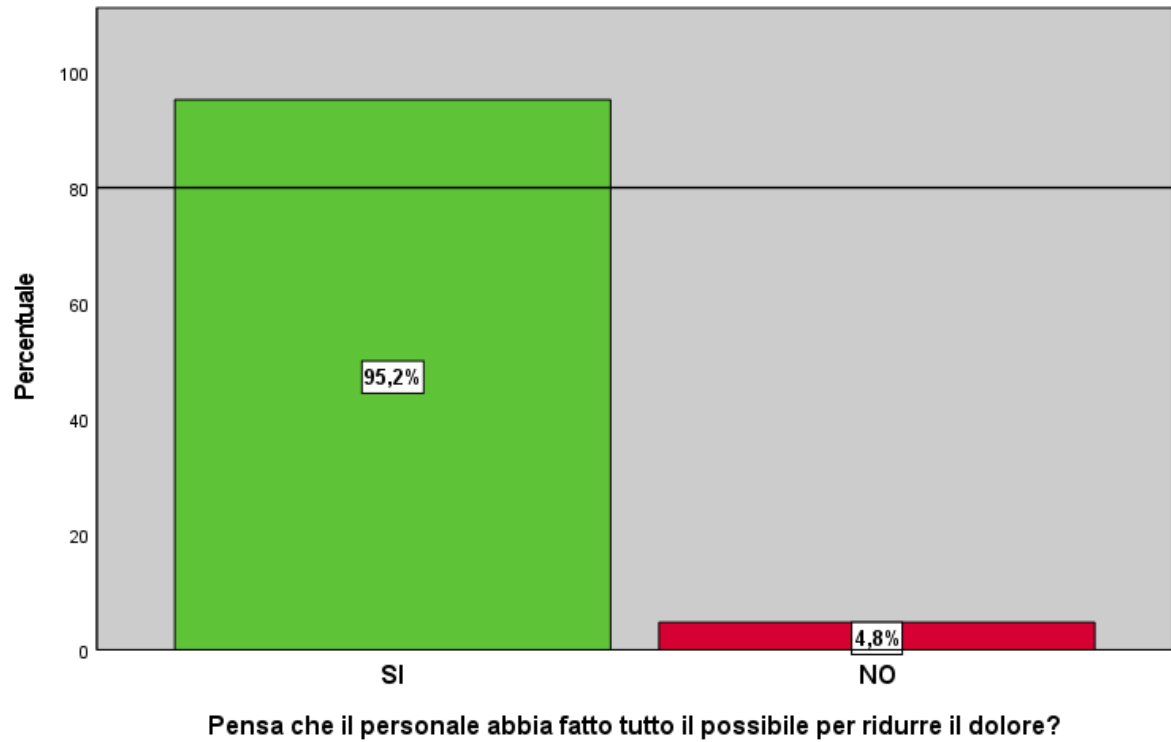
Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre-limitare il suo dolore?

N	Valido	2026
	Mancante	21

		Conteggio	% di casi per colonna
Pensa che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per ridurre-limitare il suo dolore?	Non ho avuto dolore	559	27,6%
	Sì, sicuramente	1396	68,9%
	Sì, in parte	54	2,7%
	No	16	0,8%
	Ho rifiutato trattamenti per il dolore	1	0,0%
	Totale	2026	100,0%



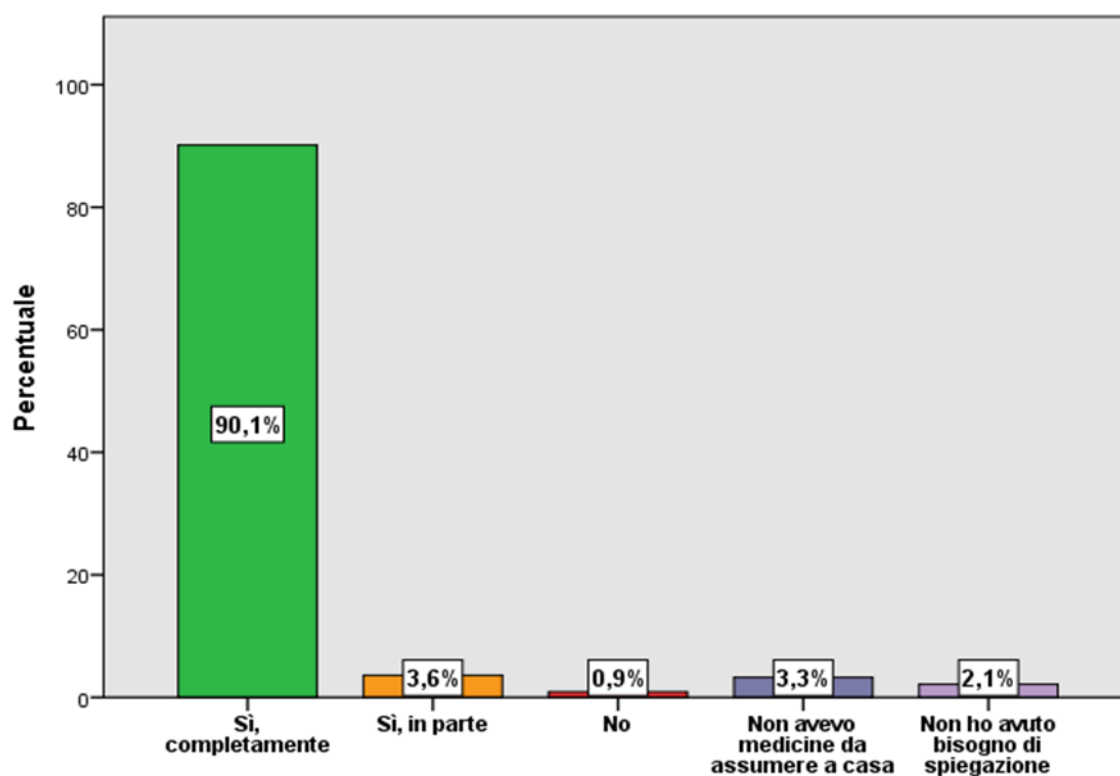
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho avuto dolore" e "Ho rifiutato trattamenti per il dolore".



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

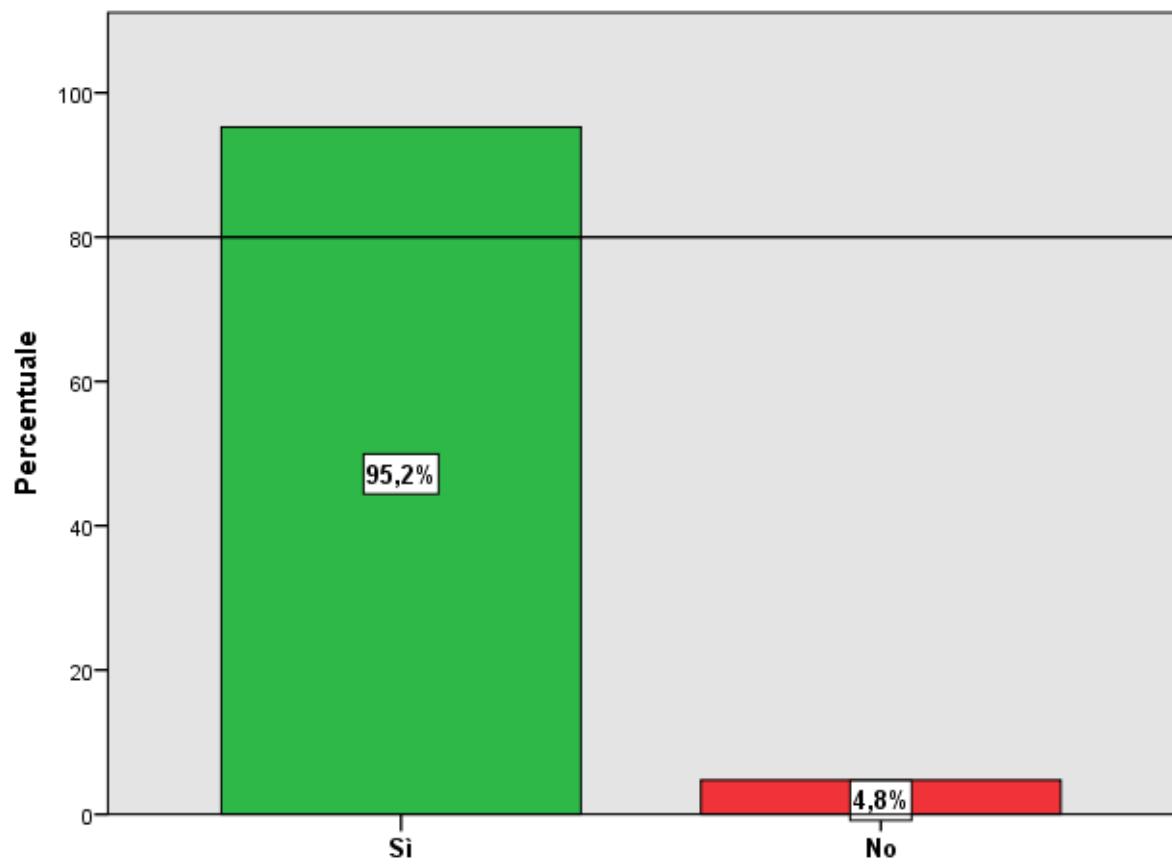
N	Valido	2023
	Mancante	24

		Conteggio	% di casi per colonna
Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?	Sì, completamente	1823	90,1%
	Sì, in parte	73	3,6%
	No	18	0,9%
	Non avevo medicine da assumere a casa	66	3,3%
	Non ho avuto bisogno di spiegazione	43	2,1%
	Totale	2023	100,0%



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

Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non avevo medicine da assumere a casa" e "Non ho avuto bisogno di spiegazione".

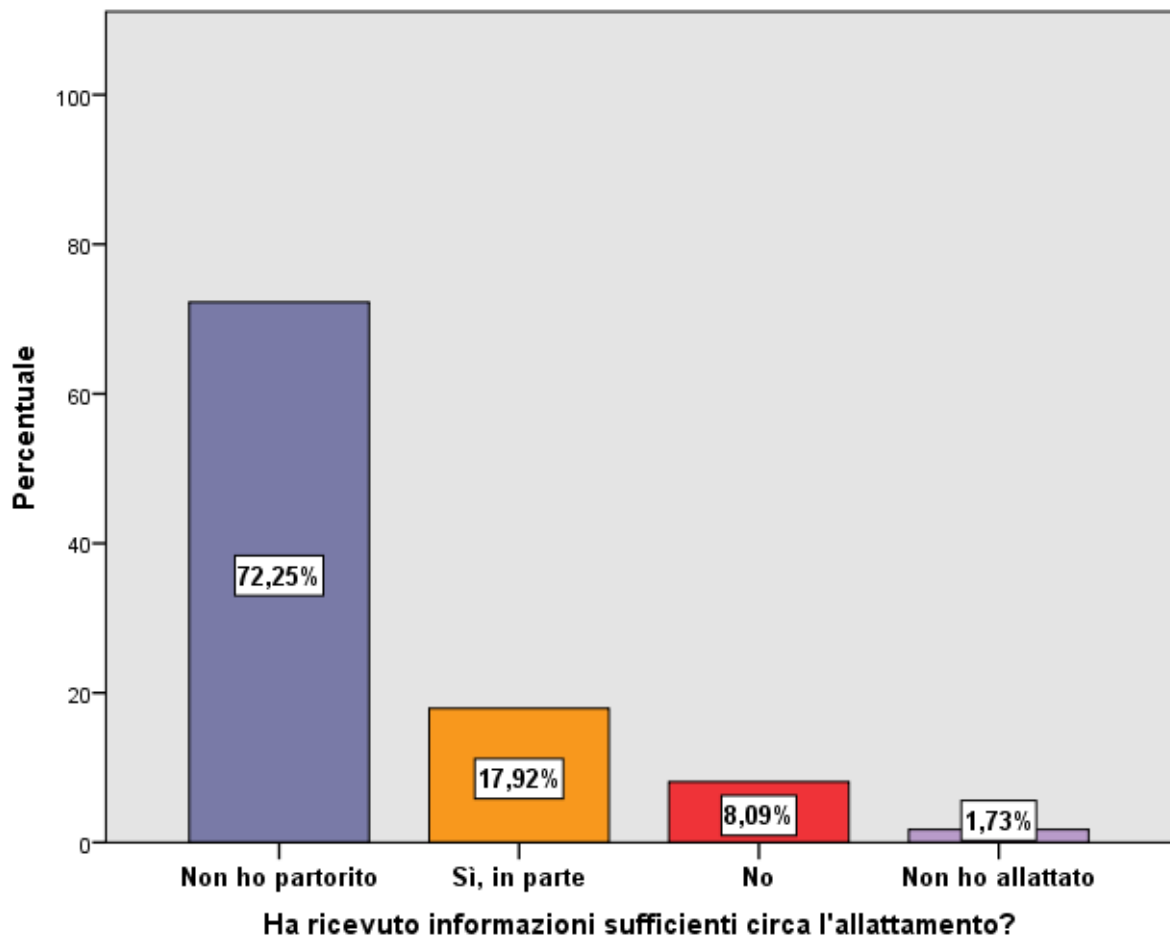


Al momento della dimissione, le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come assumere i farmaci una volta tornato a casa?

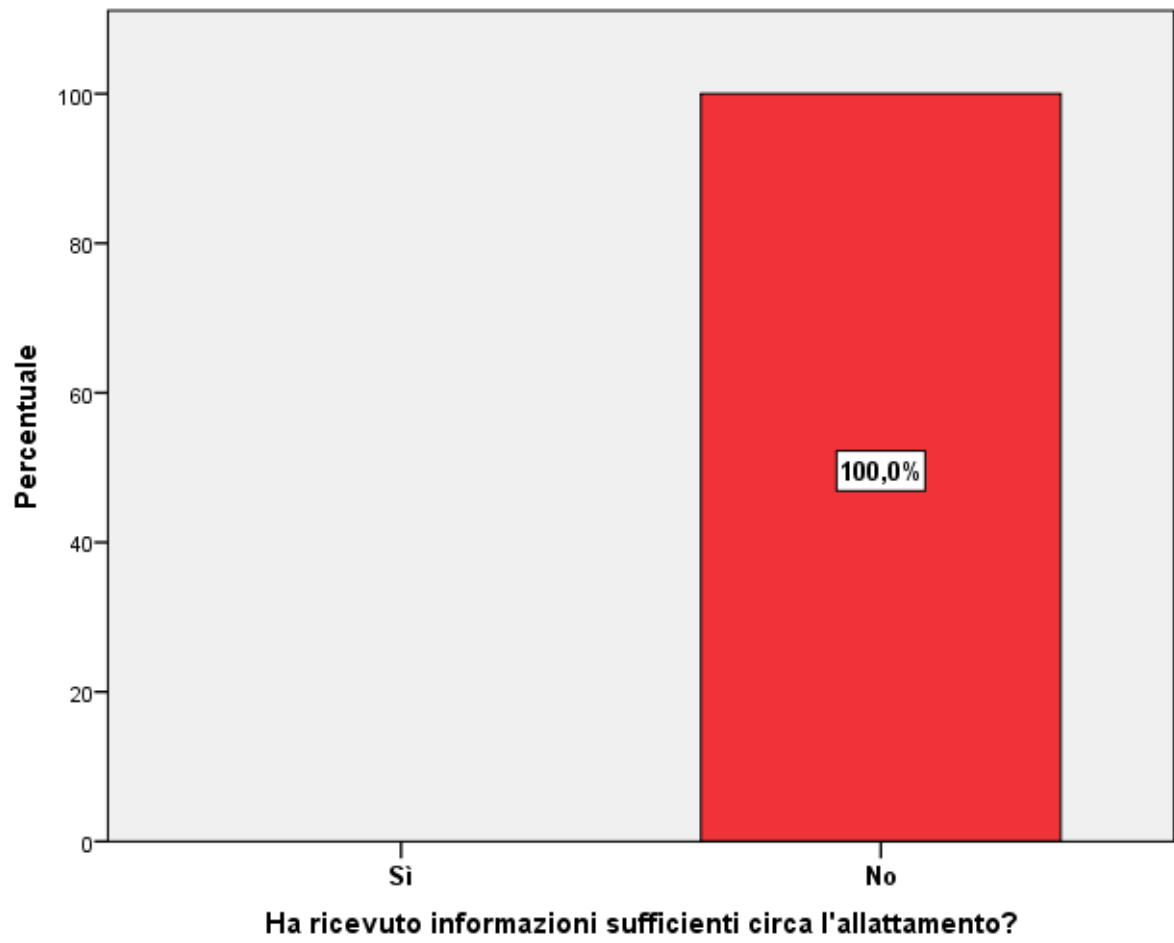
Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?

N	Valido	173
	Mancante	1874

		Conteggio	% di casi per colonna
Ha ricevuto informazioni sufficienti circa l'allattamento?	Non ho partorito	125	72,3%
	Sì, completamente	0	0,0%
	Sì, in parte	31	17,9%
	No	14	8,1%
	Non ho allattato	3	1,7%
	Totale	173	100,0%



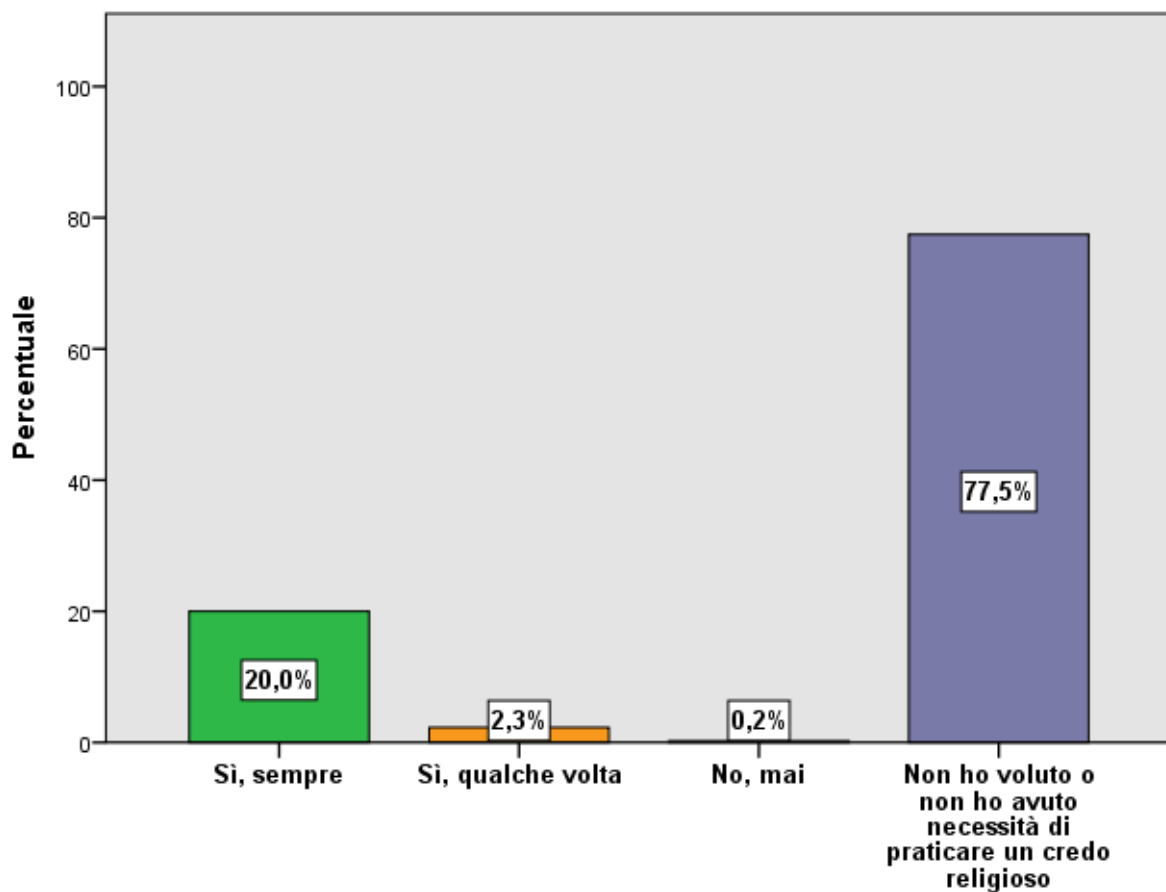
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho partorito" e "Non ho allattato "



In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?

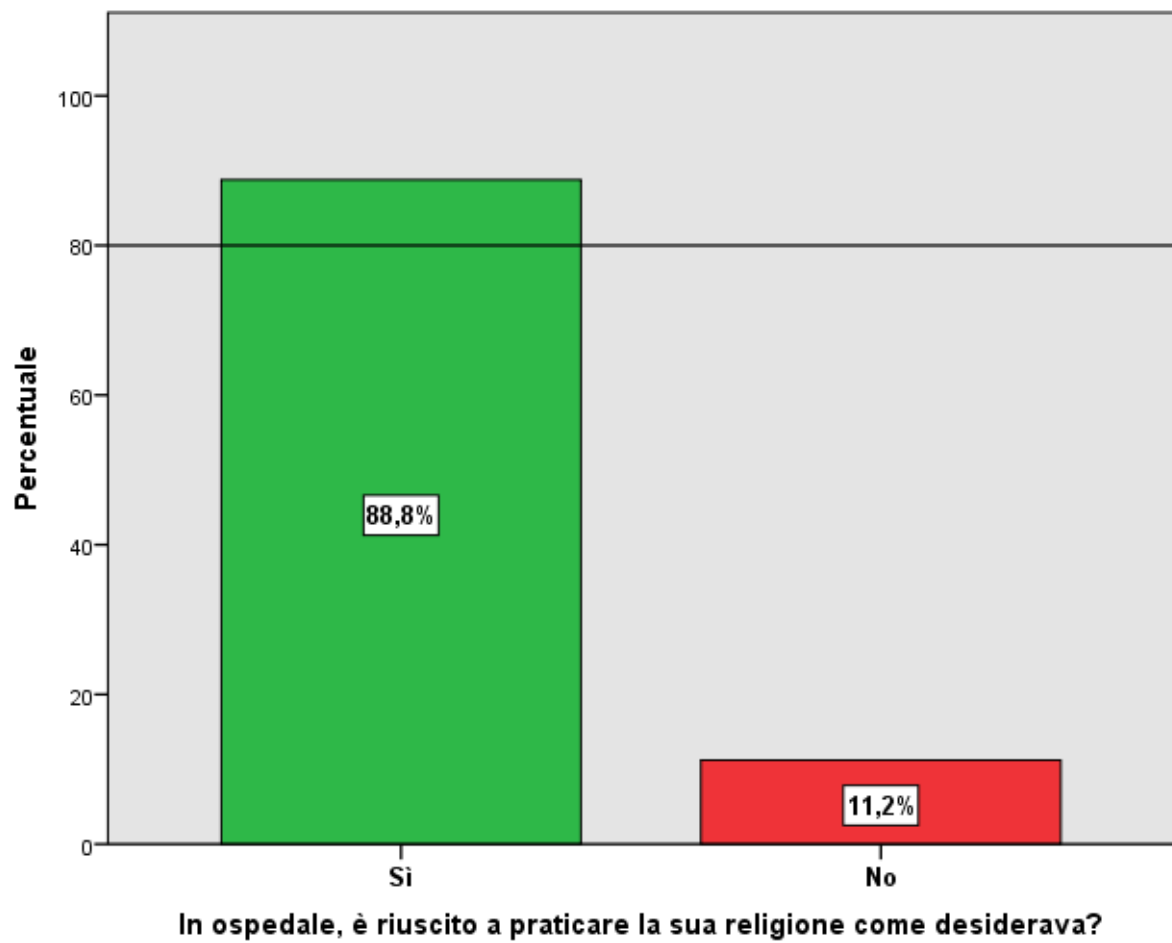
N	Valido	2014
	Mancante	33

		Conteggio	% di casi per colonna
In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?	Sì, sempre	403	20,0%
	Sì, qualche volta	46	2,3%
	No, mai	5	0,2%
	Non ho voluto o non ho avuto necessità di praticare un credo religioso	1560	77,5%
	Totale	2014	100,0%



In ospedale, è riuscito a praticare la sua religione come desiderava?

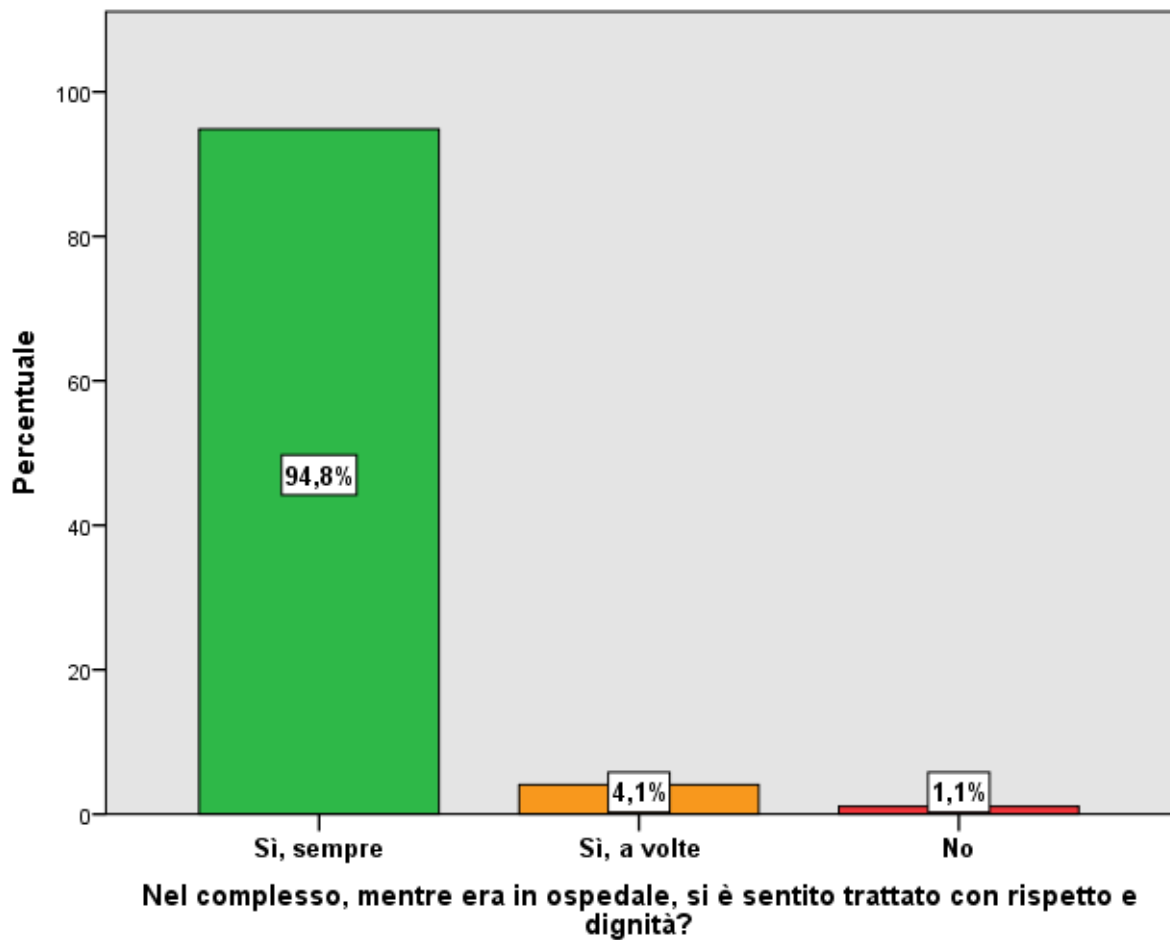
Le frequenze sono state calcolate escludendo le risposte: "Non ho voluto o non ho avuto necessità di praticare un credo religioso".

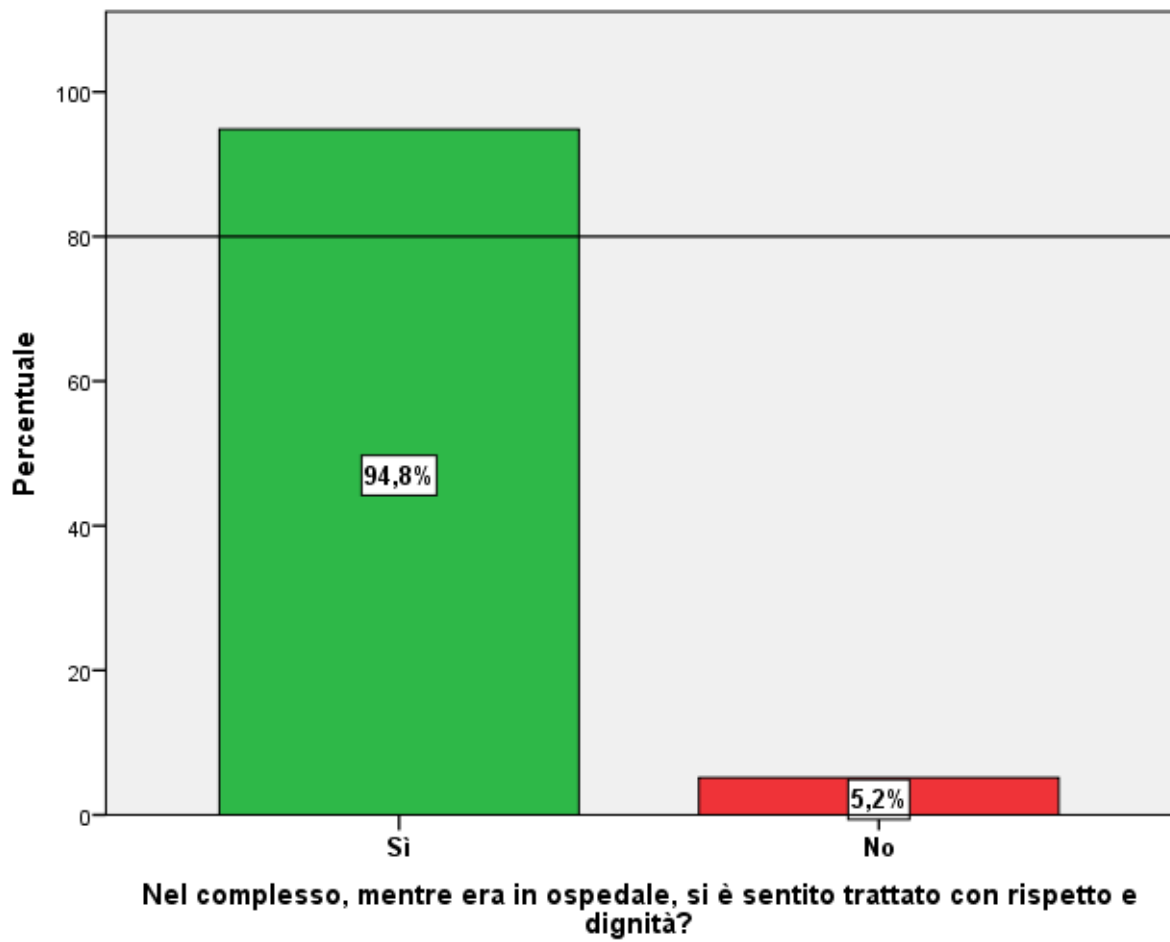


Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?

N	Valido	2014
	Mancante	33

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso, mentre era in ospedale, si è sentito trattato con rispetto e dignità?	Sì, sempre	1910	94,8%
	Sì, a volte	82	4,1%
	No	22	1,1%
	Totale	2014	100,0%



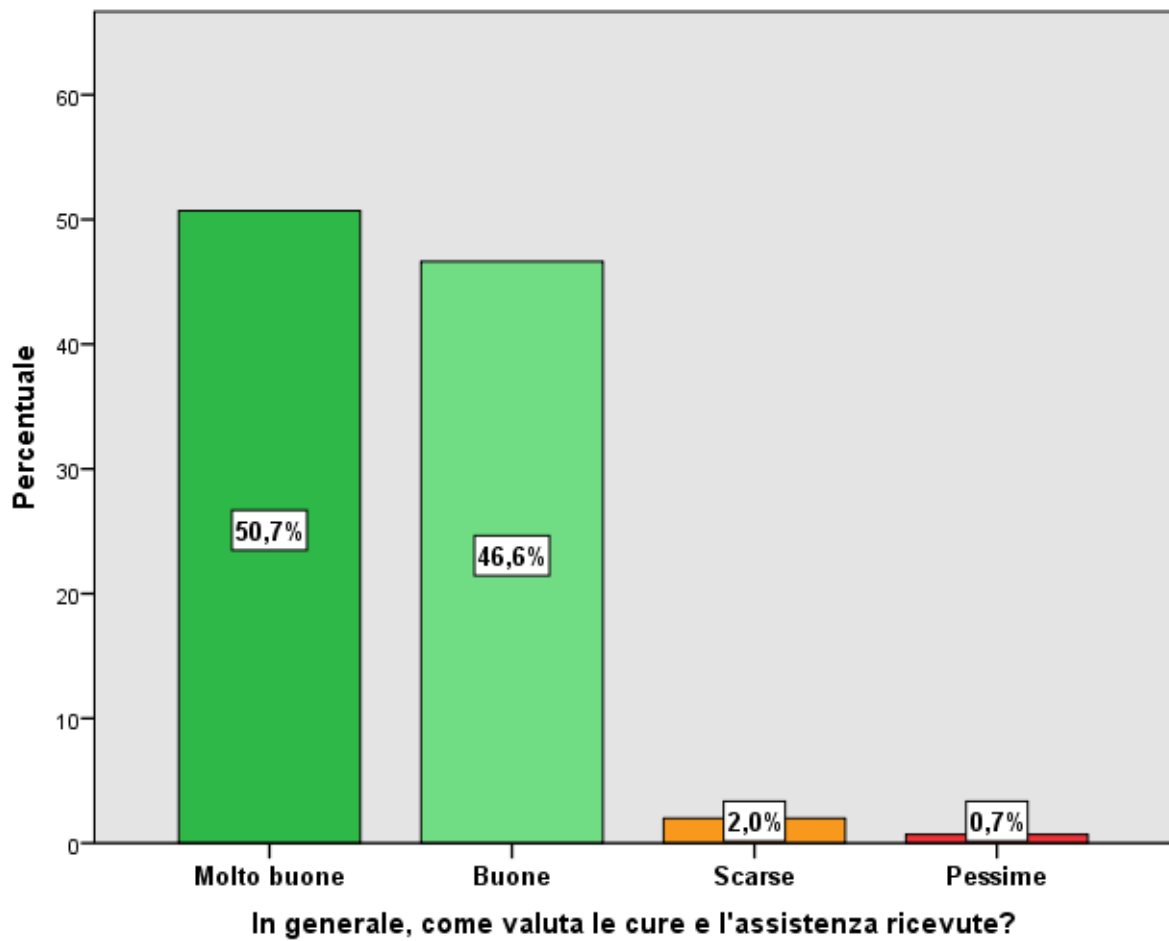


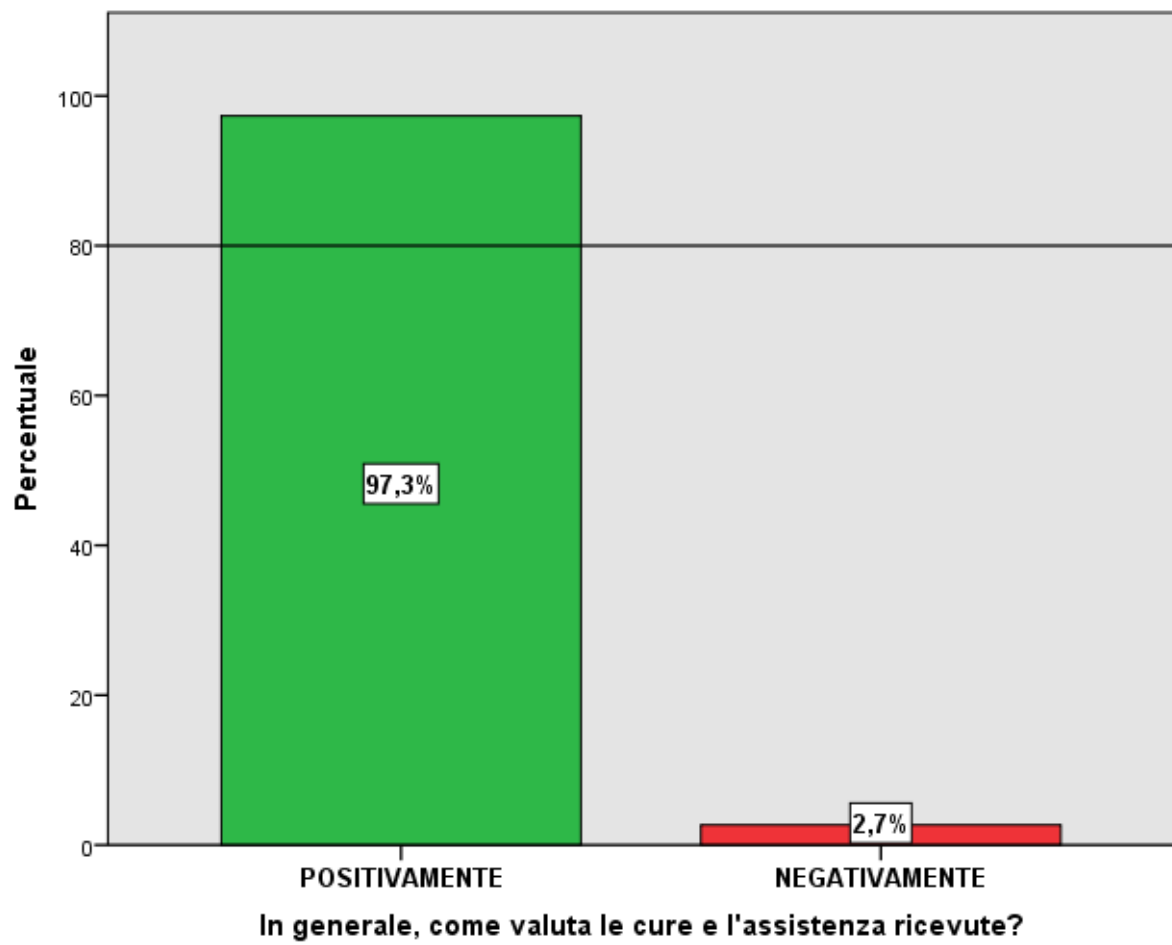
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

In generale, come valuta le cure e l'assistenza ricevute?

N	Valido	2014
	Mancante	33

		Conteggio	% di casi per colonna
In generale, come valuta le cure e l'assistenza ricevute?	POSITIVAMENTE	1960	97,3%
	NEGATIVAMENTE	54	2,7%
	Totale	2014	100,0%





CONSIDERAZIONI FINALI

Il campione di popolazione rispondente al questionario è composto da circa il 47,5% di femmine e dal 52,2% di maschi, 3 intervistati hanno selezionato la voce "Altro" e 3 hanno preferito non rispondere alla domanda.

Il 93,6% dei rispondenti è di nazionalità italiana, 3,9% proviene da un paese dell'Unione europea, il 2,5% da un paese extra europeo.

Il 58,4% dei pazienti che hanno accettato di rispondere al questionario è stato ricoverato presso il Presidio Molinette, il 19,8% presso il C.T.O./U.S.U., il 10,6% al S. Anna e circa il 11,2% presso il Presidio Pediatrico O.I.R.M.

I rispondenti si distribuiscono in fasce di età così suddivise:

- il 14,4% di età inferiore o uguale a 18 anni
- il 6,4% dai 19 ai 30 anni
- il 9,8% dai 31 ai 40 anni
- l'10% dai 41 ai 50 anni
- il 14,2% dai 51 ai 60 anni
- il 16,1% dai 61 ai 70 anni
- il 29,1% per una età maggiore di 70.

Il 47,8% dei pazienti intervistati è stato ricoverato in area chirurgica, il 43,6% in area medica e l'8,6% in area ostetrica; il 47,2% ha avuto un ricovero in regime di urgenza, il 47,3% un ricovero programmato, il 4,6% delle persone ricoverate è stato trasferito da altre strutture e lo 0,7% ha avuto un ricovero diretto per parto.

All'87,6% delle persone che hanno risposto al questionario, al momento del ricovero, è stato assegnato il posto letto definitivo; al 2% è stato assegnato un letto temporaneo in una struttura diversa da quella che lo aveva preso in carico e al 2,3% è stata assegnata temporaneamente una barella o un letto provvisorio nel reparto di ricovero, l'8% dei pazienti ha dovuto attendere in sala di attesa per più di un'ora prima dell'assegnazione di un posto letto.

L'igiene delle camere e dei servizi igienici sono stati valutati complessivamente in modo

positivo, la qualità del vitto continua a non soddisfare le aspettative dei ricoverati e la percentuale di pazienti che valuta negativamente il cibo in ospedale è pari al 42,3%.

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Le informazioni fornite ai pazienti prima del ricovero circa il luogo e l'ora, la documentazione e gli effetti personali da portare in ospedale, sono state considerate chiare ed esaustive dal 94% degli intervistati.

Tra i familiari che lo hanno richiesto il 92,7% ha avuto la possibilità di ricevere informazioni dai medici sullo stato di salute dei propri congiunti. La comunicazione delle informazioni cliniche è avvenuta in ambienti adeguati e nel rispetto della privacy.

Il 91,7% delle persone ricoverate si è sentito ascoltato quando ha avuto la necessità di confidare a qualcuno le proprie preoccupazione o paure.

L'ASSISTENZA E LA CURA

Il coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura risulta adeguato, infatti essi risultano generalmente soddisfatti dalle spiegazioni ricevute dai sanitari circa le motivazioni di scelta di cure e trattamento.

Il tempo che gli infermieri, le ostetriche e gli oss hanno dedicato all'assistenza ha soddisfatto il 90,3% dei ricoverati e, quando i pazienti hanno provato dolore, i sanitari hanno messo in atto tutti gli interventi possibili per limitarlo o ridurlo.

Tenuto conto che la scelta delle modalità del parto da parte della partoriente può essere assecondata solamente quando le sue condizioni cliniche e quelle del nascituro lo consentano, il 92,4% delle donne si ritiene soddisfatta per l'attenzione data ai desideri o scelte espresse.

DIMISSIONE

In fase di dimissione, i pazienti affermano di essere stati informati circa le modalità di assunzione della terapia domiciliare ma le puerpere dichiarano di non aver ricevuto sufficienti informazioni rispetto alle modalità di allattamento.

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per quanto riguarda la possibilità di pratica di credo religioso in ospedale, il 77,5% degli intervistati ha risposto che non ha voluto o non ha avuto bisogno di praticare un credo religioso; dei restanti pazienti quasi la totalità ha potuto praticare la propria religione

durante il ricovero.

In generale, le persone si sono sentite trattate con rispetto e dignità e la valutazione complessiva delle cure e dell'assistenza ricevute risulta positiva per il 96,1% dei rispondenti al questionario.



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.

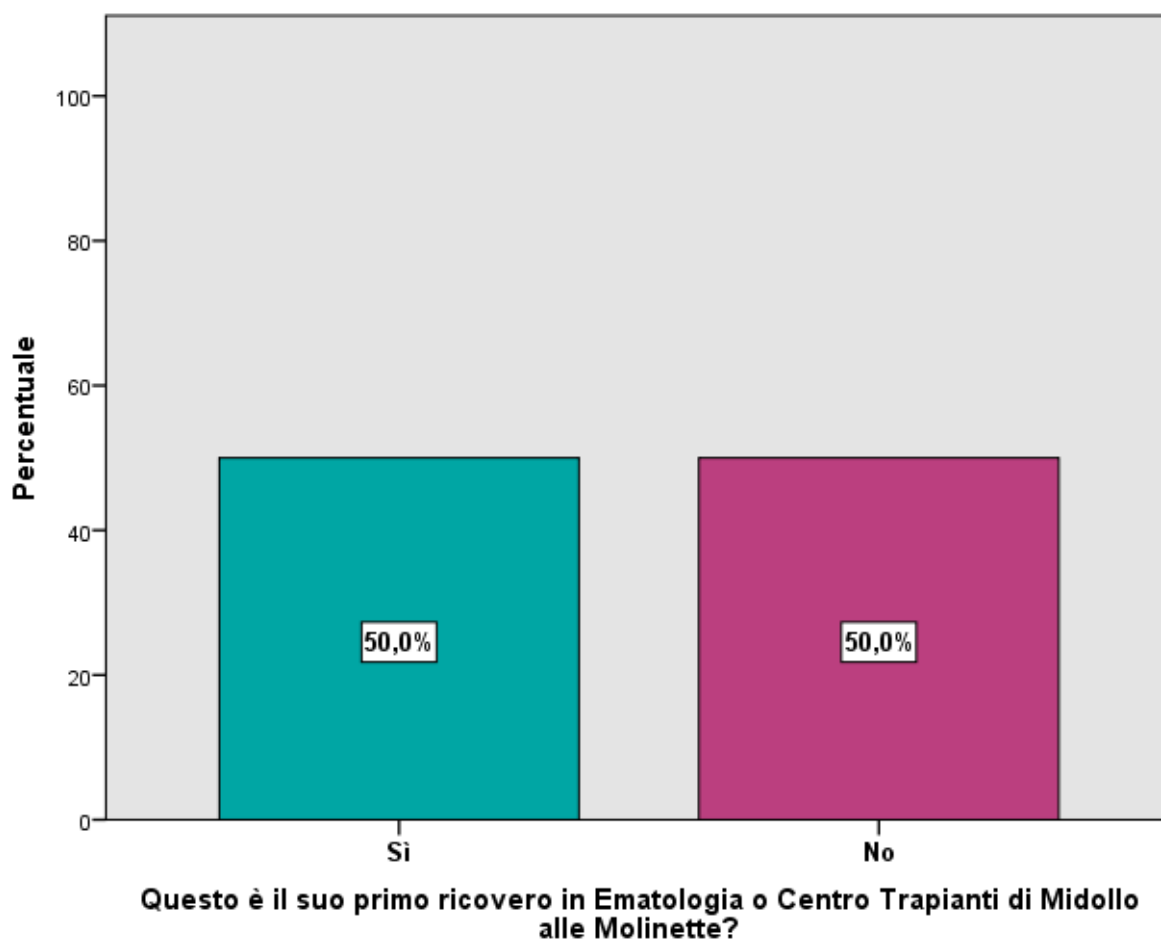
¹ Dato riferito dal Servizio.

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%

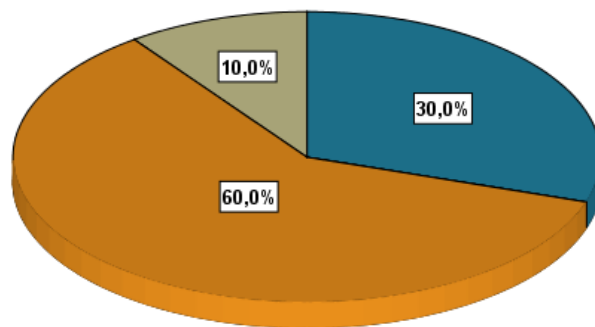


E' stato ricoverato per		
N	Valido	30
	Mancante	0

		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%

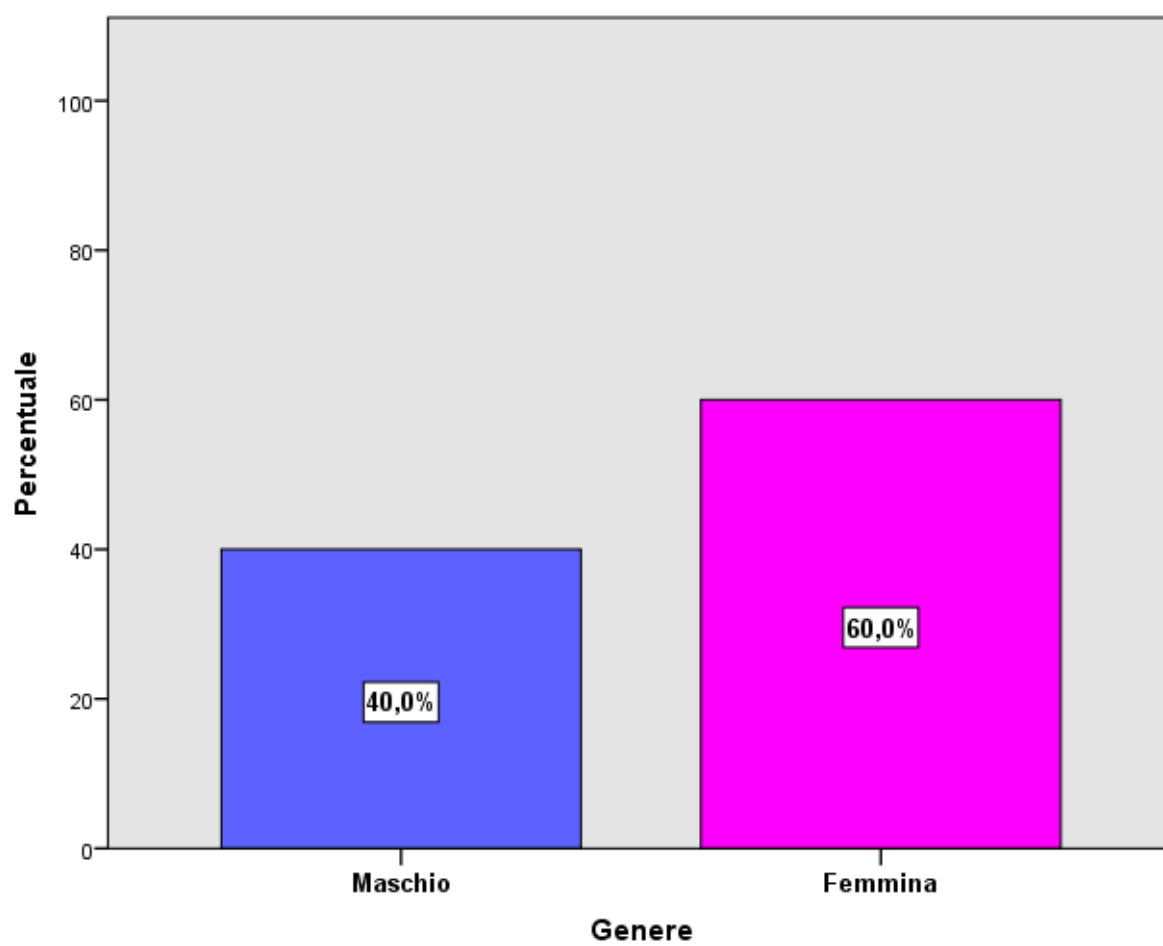
E' stato ricoverato per

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



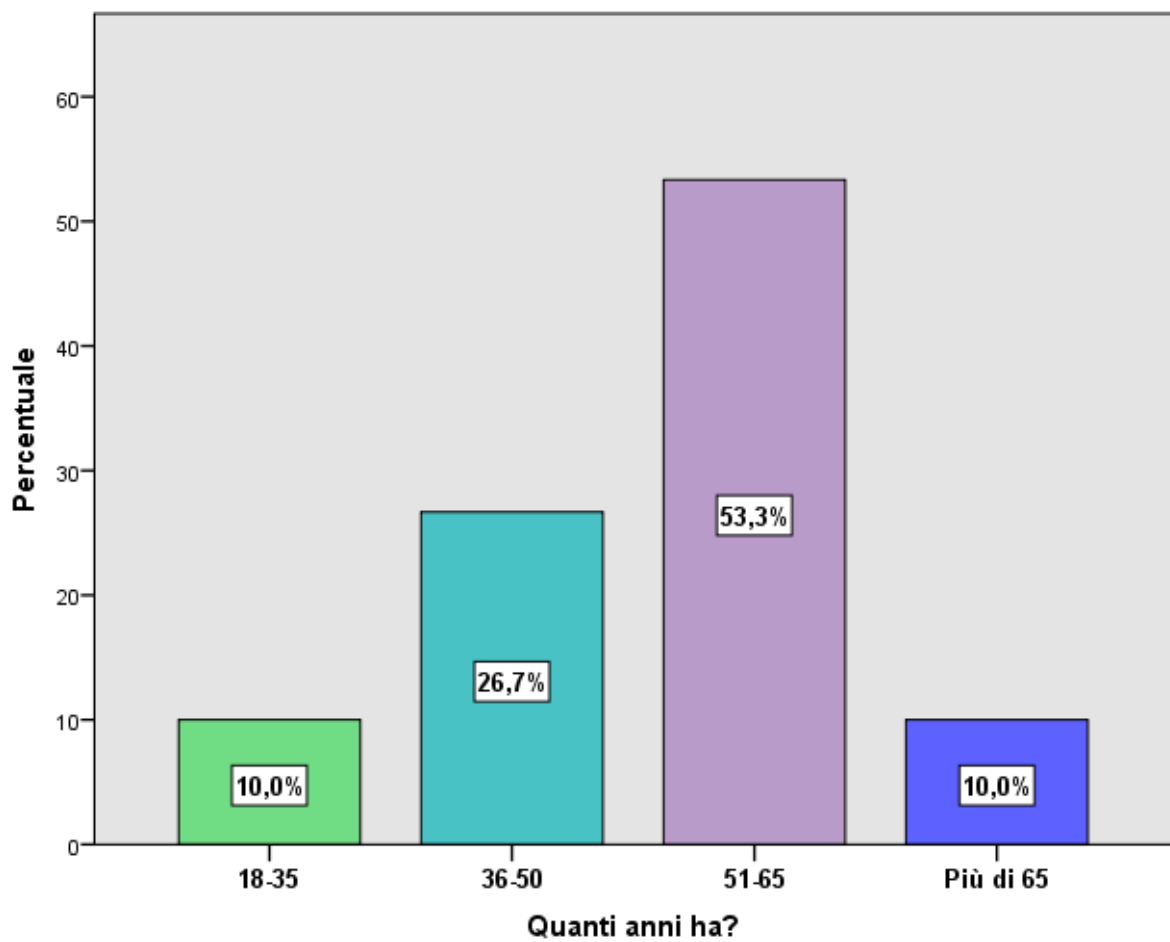
		Genere
N	Valido	30
	Mancante	0

		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?

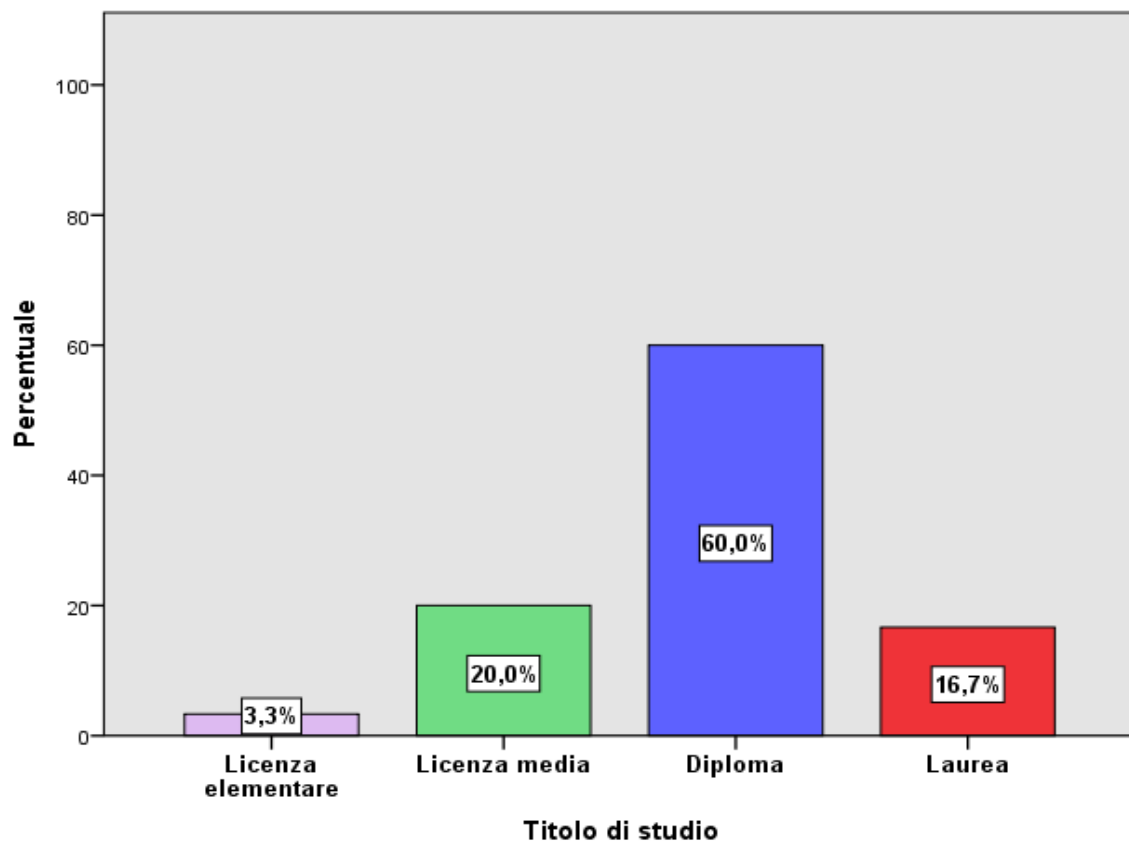
N	Valido	30
	Mancante	0

		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

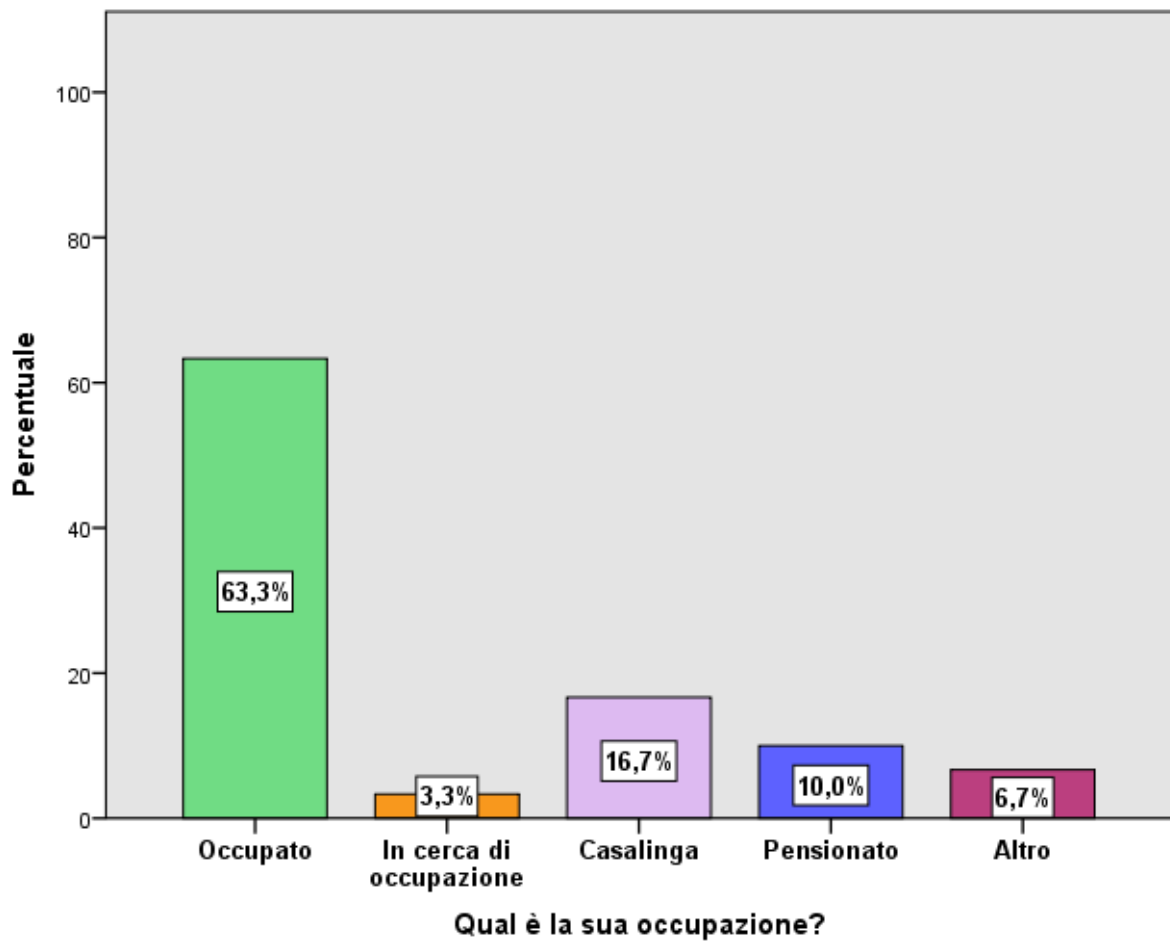
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio	Licenza elementare	1	3,3%
	Licenza media	6	20,0%
	Diploma	18	60,0%
	Laurea	5	16,7%
	Totale	30	100,0%



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

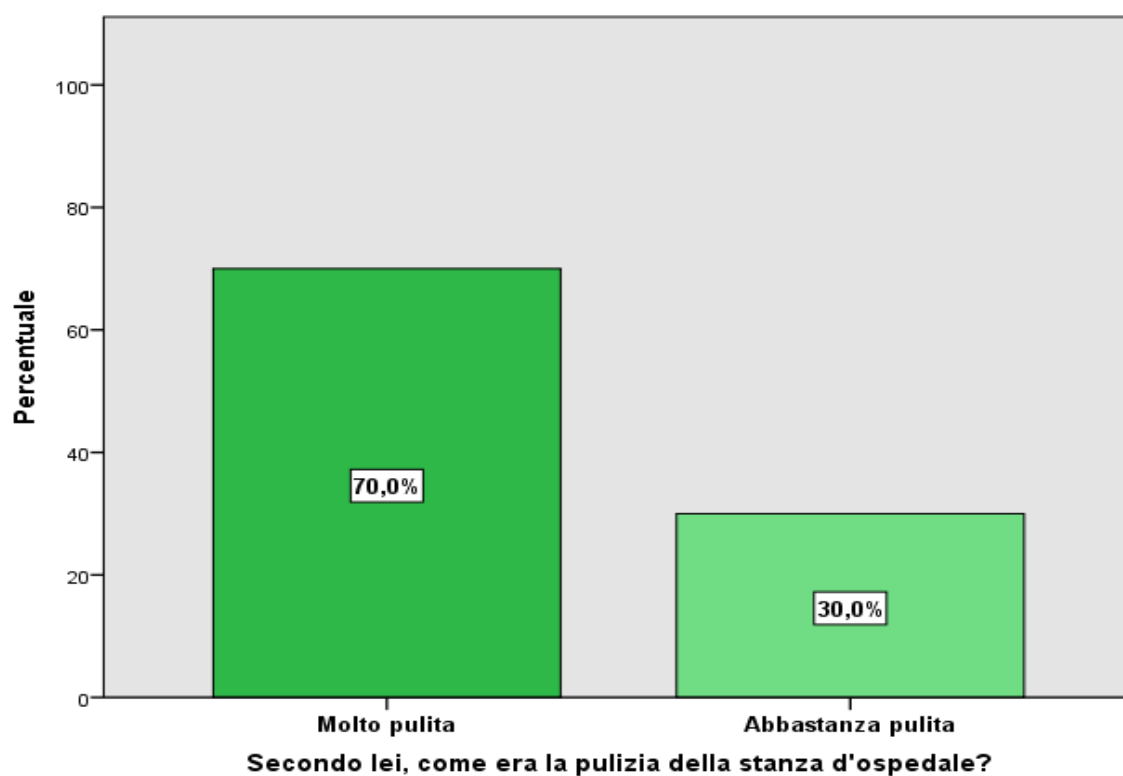
LA CAMERA DI DEGENZA E I SERVIZI IGIENICI

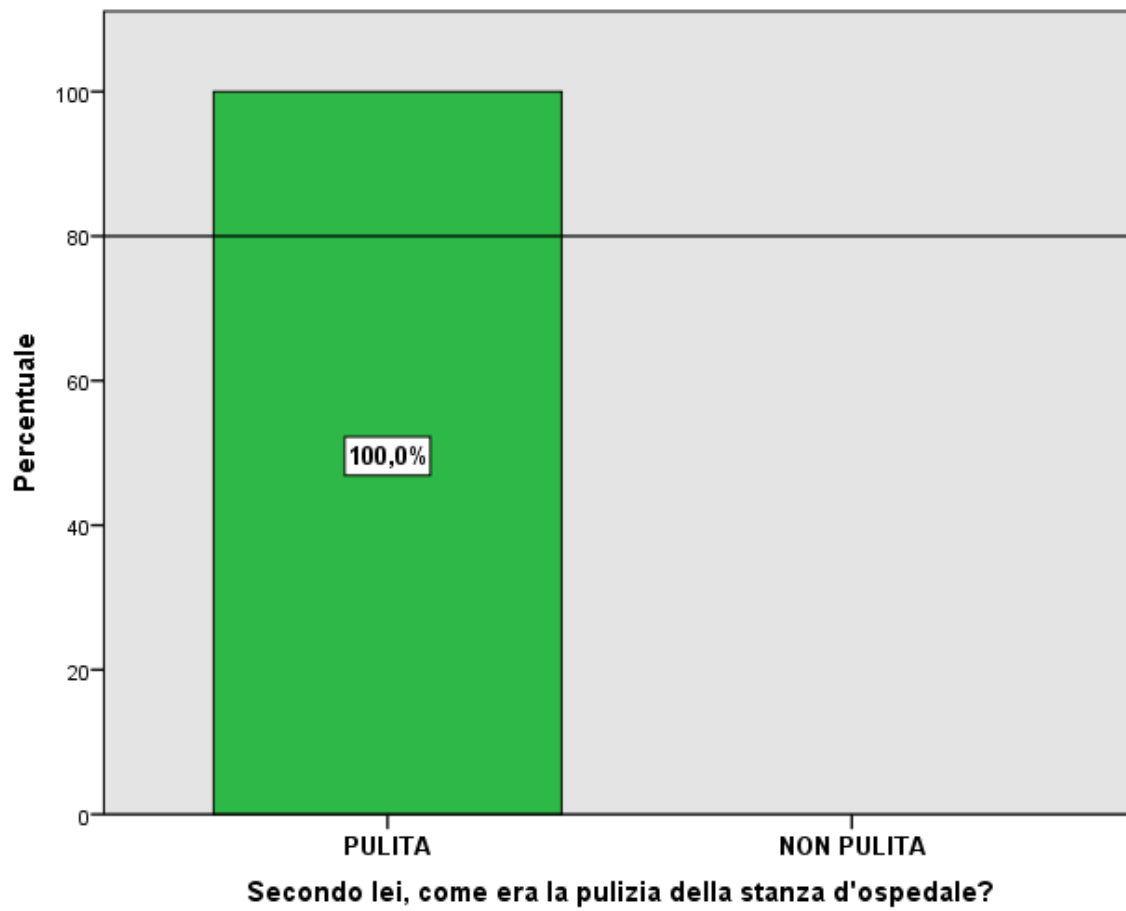
PULIZIA DELLA CAMERA DI DEGENZA

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%



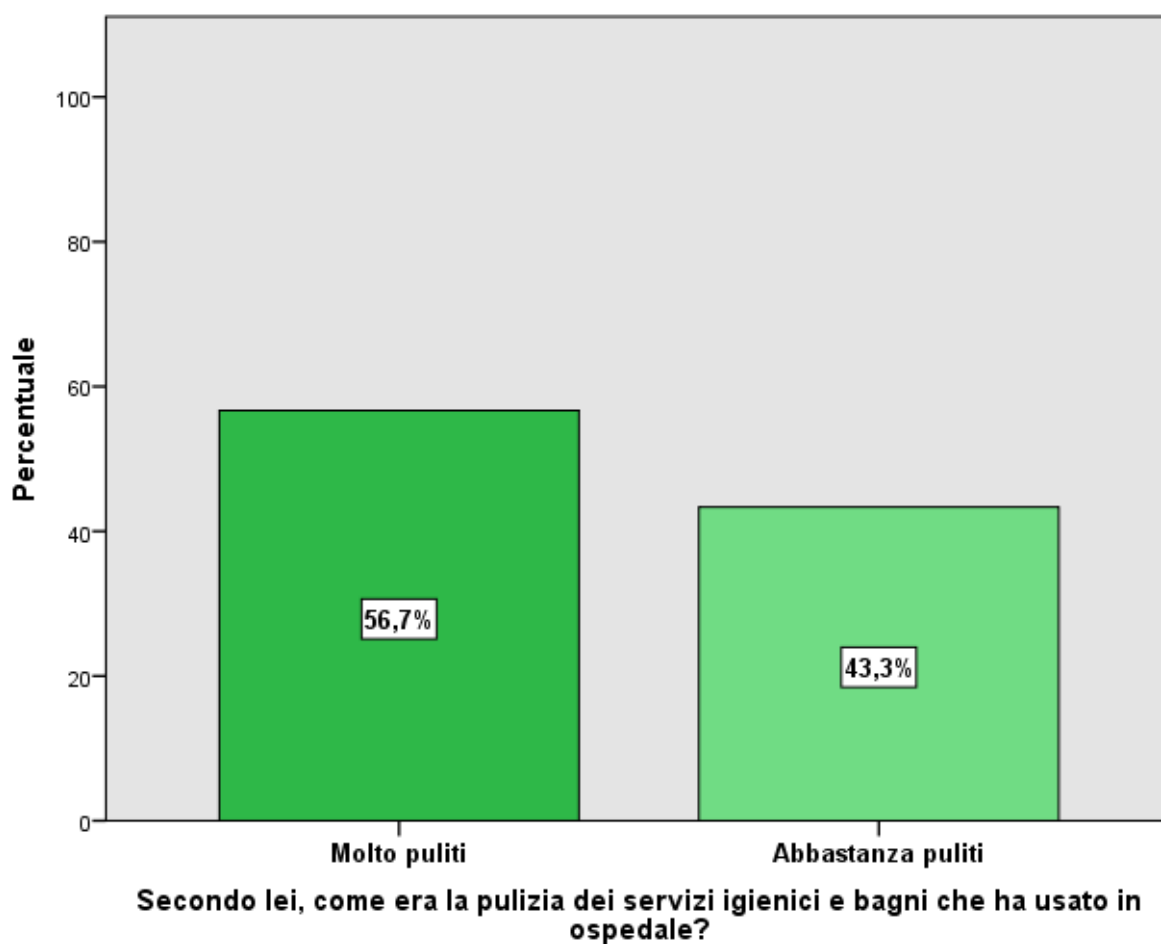


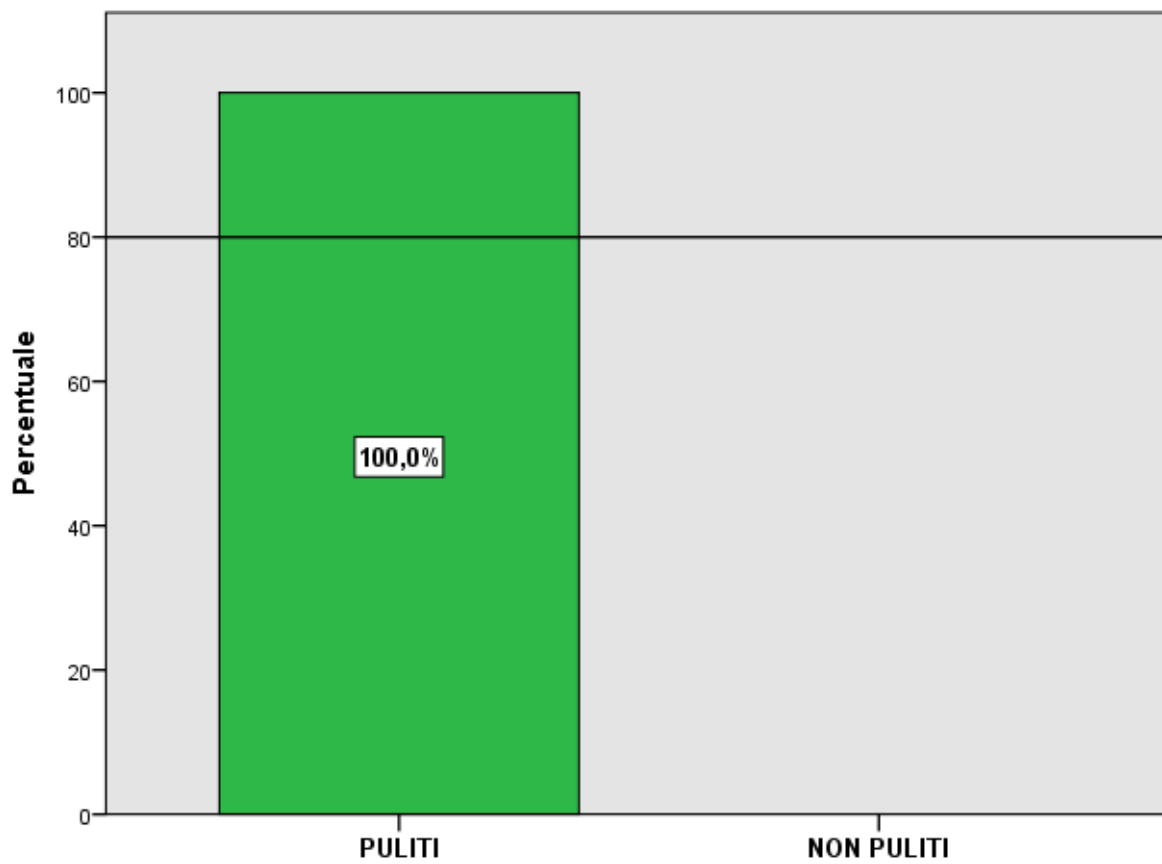
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI

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%





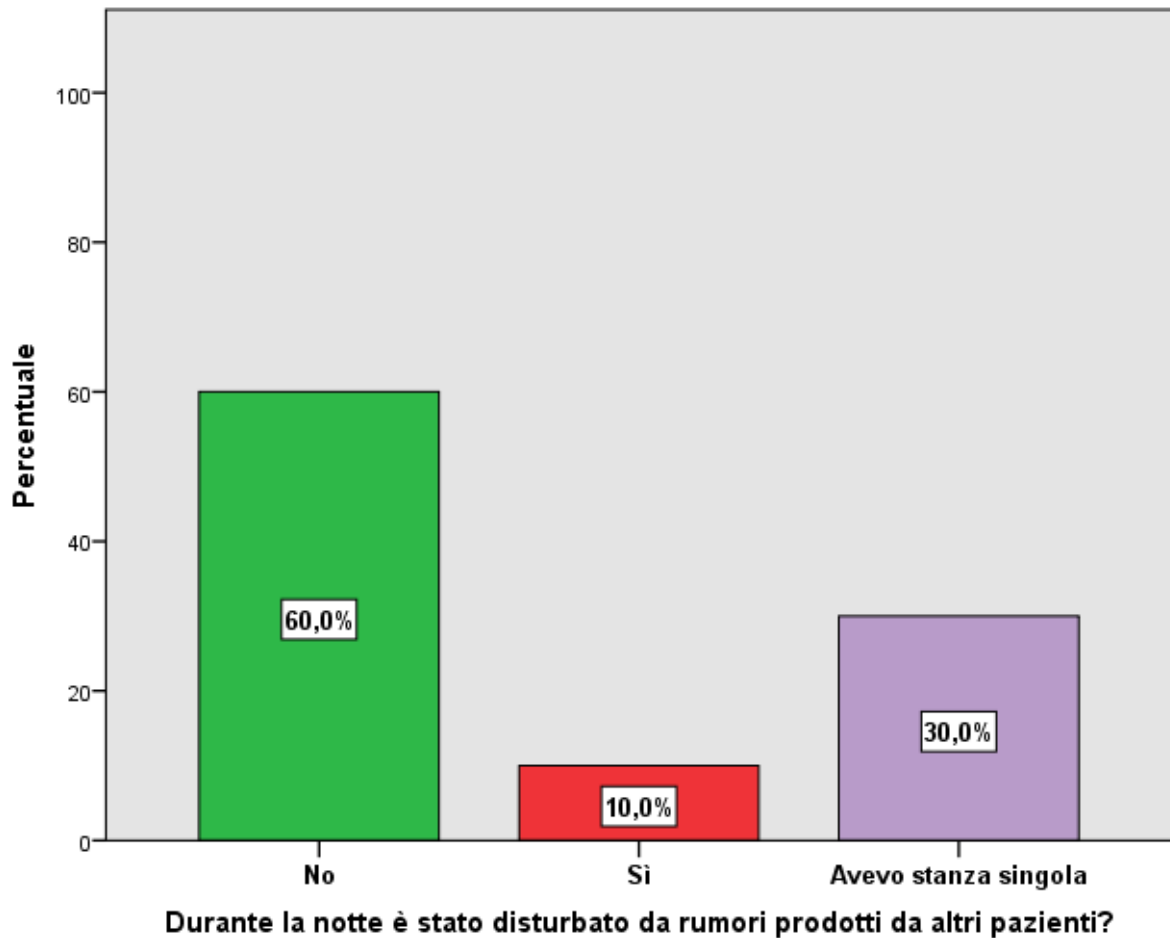
Secondo lei, come era la pulizia dei servizi igienici e bagni che ha usato in ospedale?

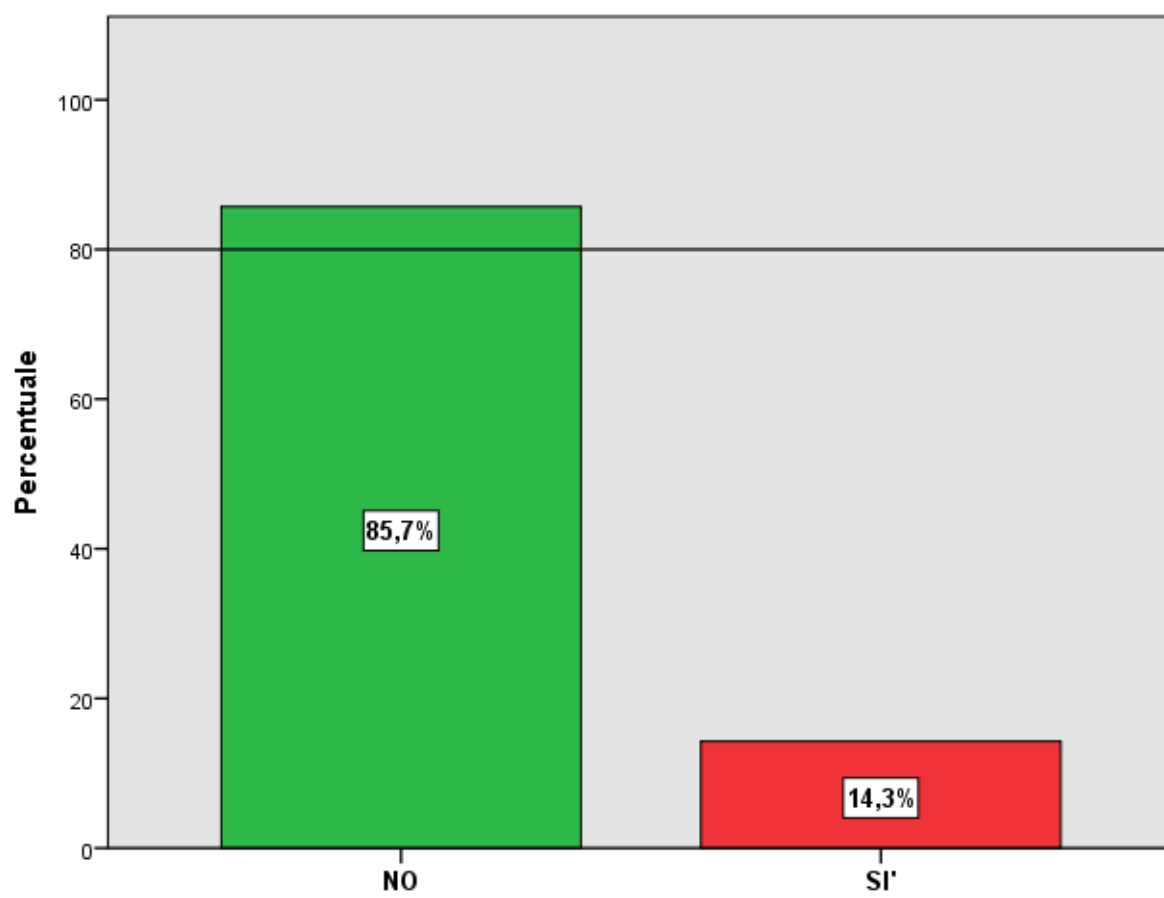
RUMORE PROVOCATO DA ALTRI PAZIENTI

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%





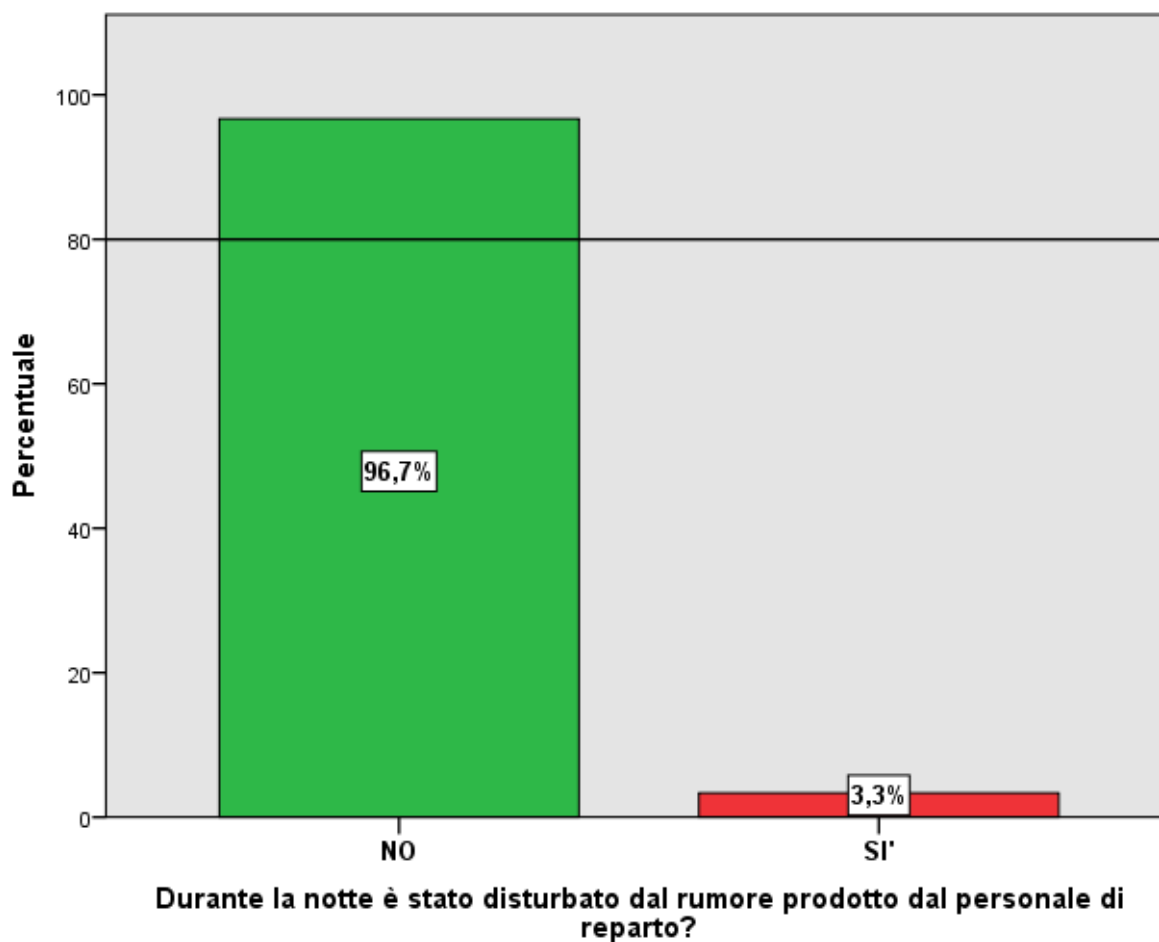
Durante la notte è stato disturbato da rumori prodotti da altri pazienti?

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%

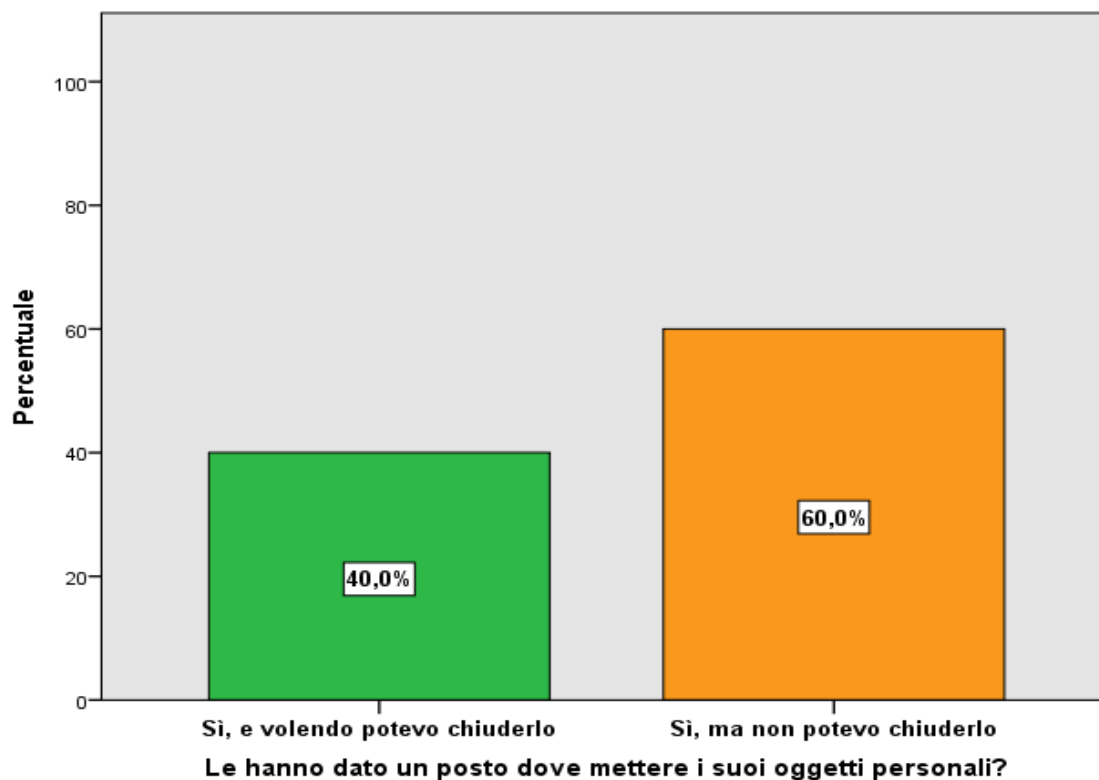


CUSTODIA DEGLI EFFETTI PERSONALI

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%



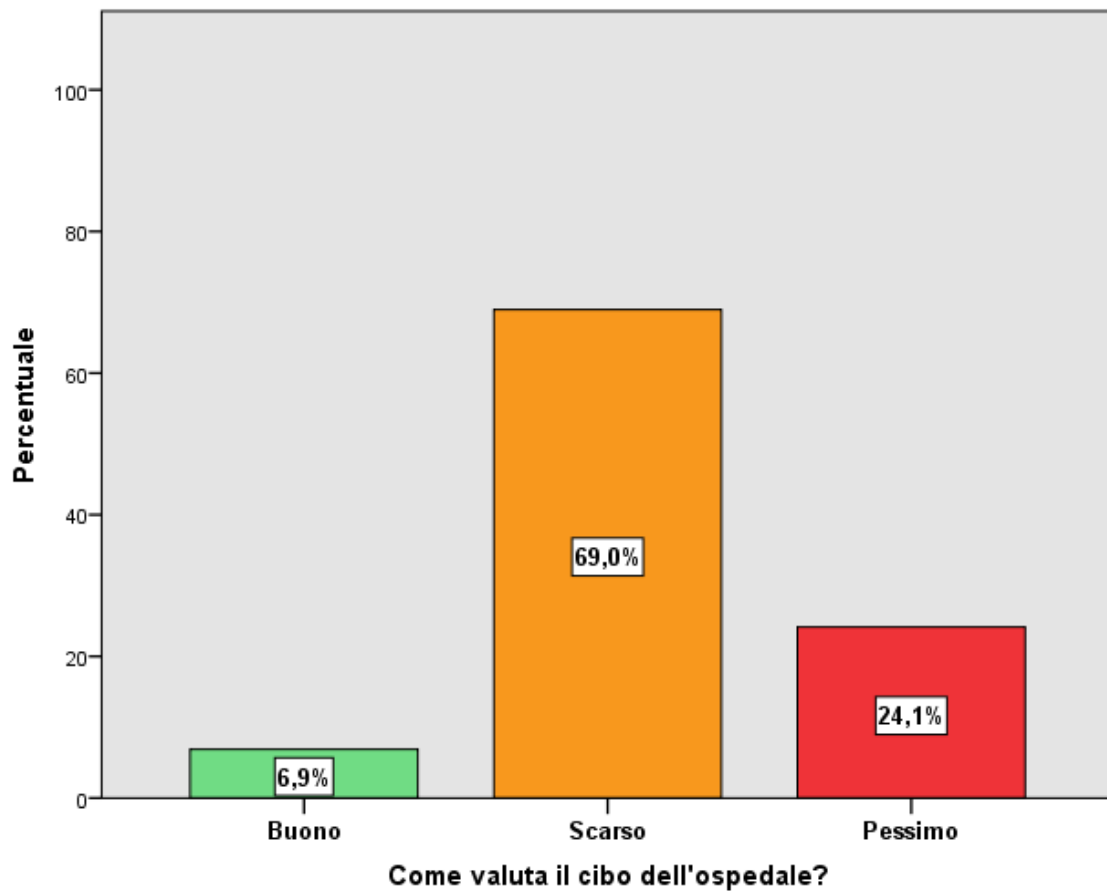
IL VITTO

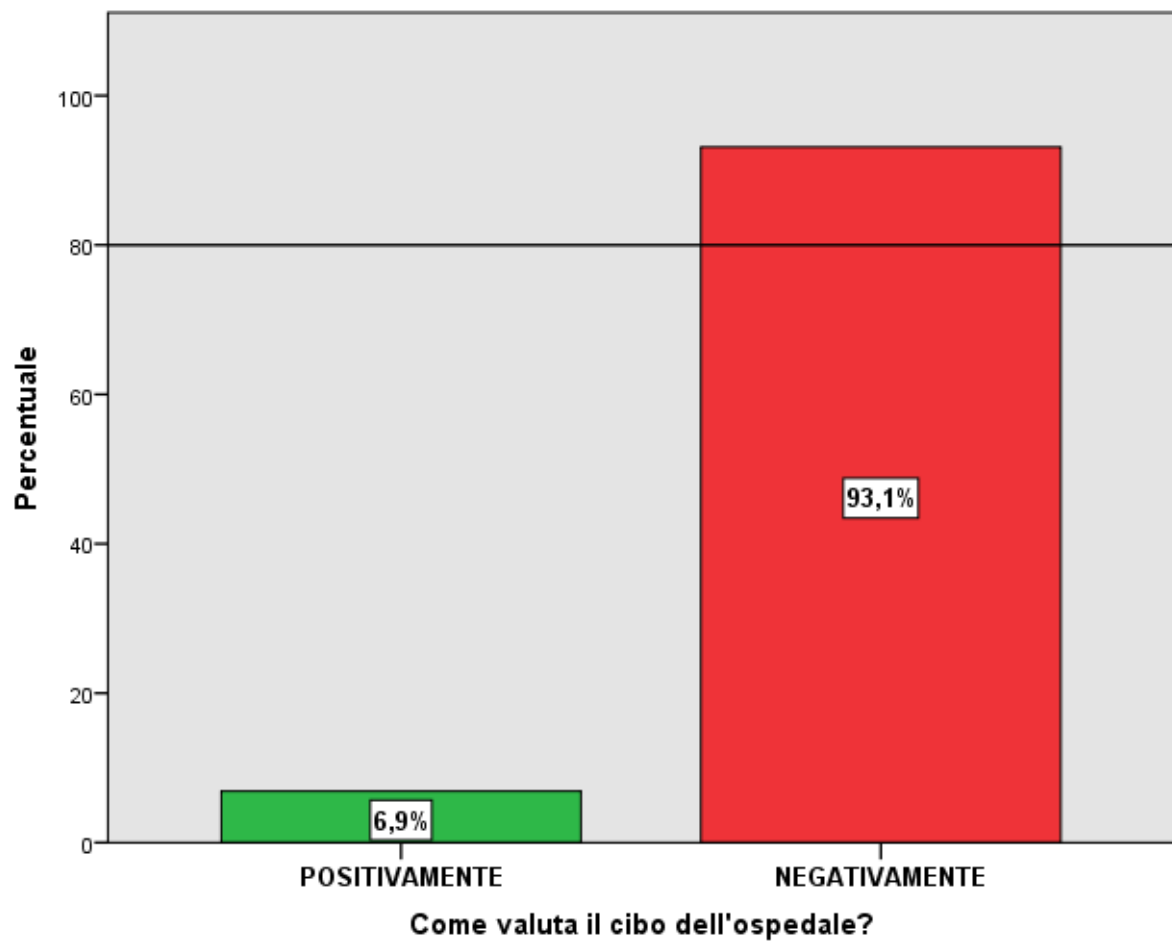
QUALITÀ DEL CIBO

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%



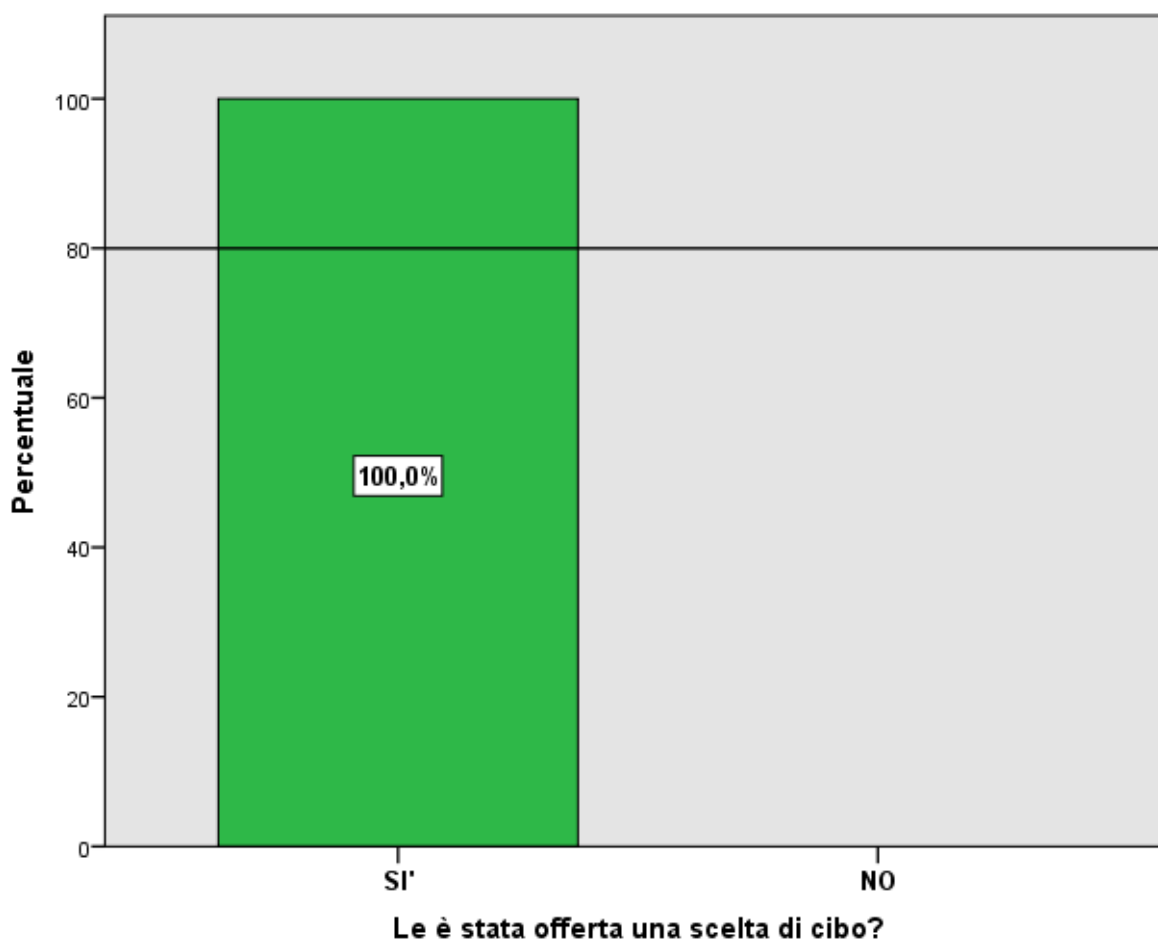


POSSIBILITÀ DI SCELTA DEL MENÙ

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%

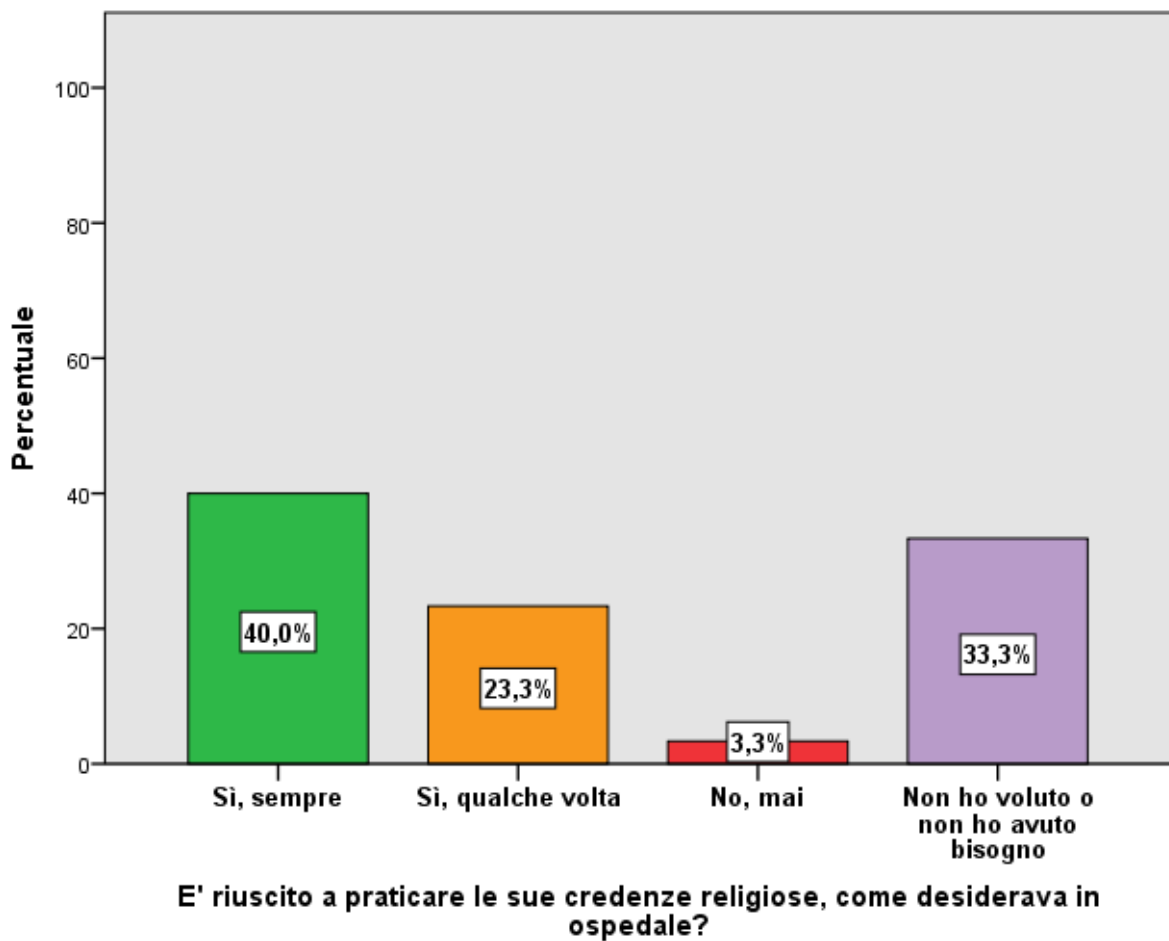


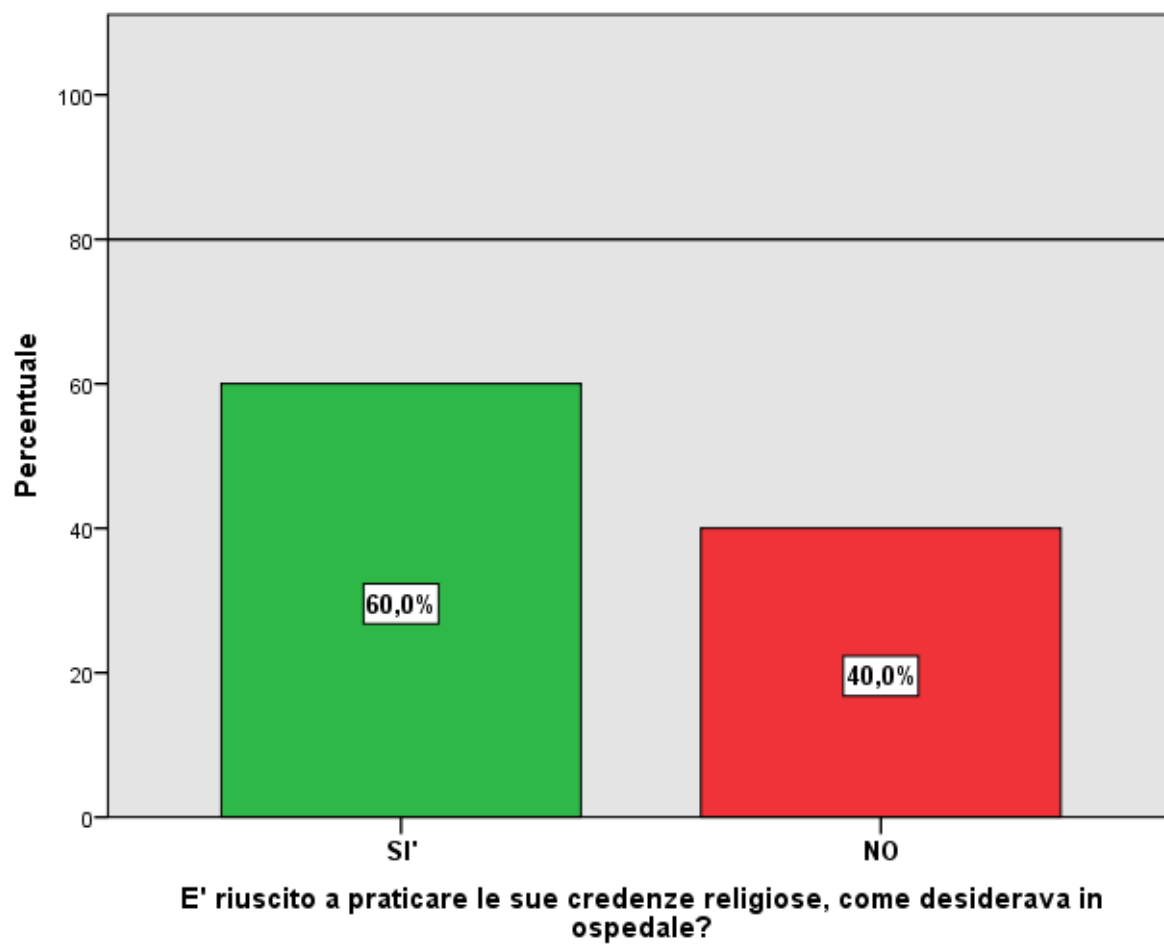
CREDO RELIGIOSO

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.

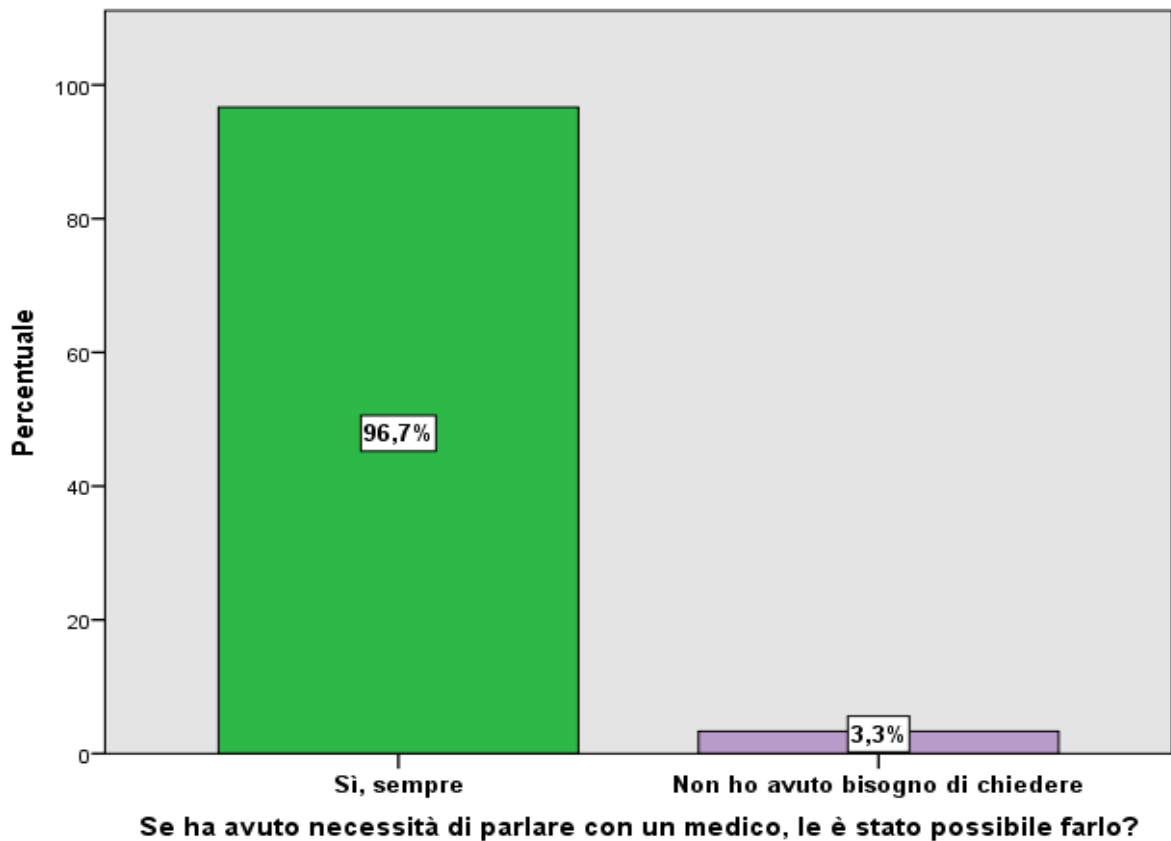
COMUNICAZIONE E RELAZIONE

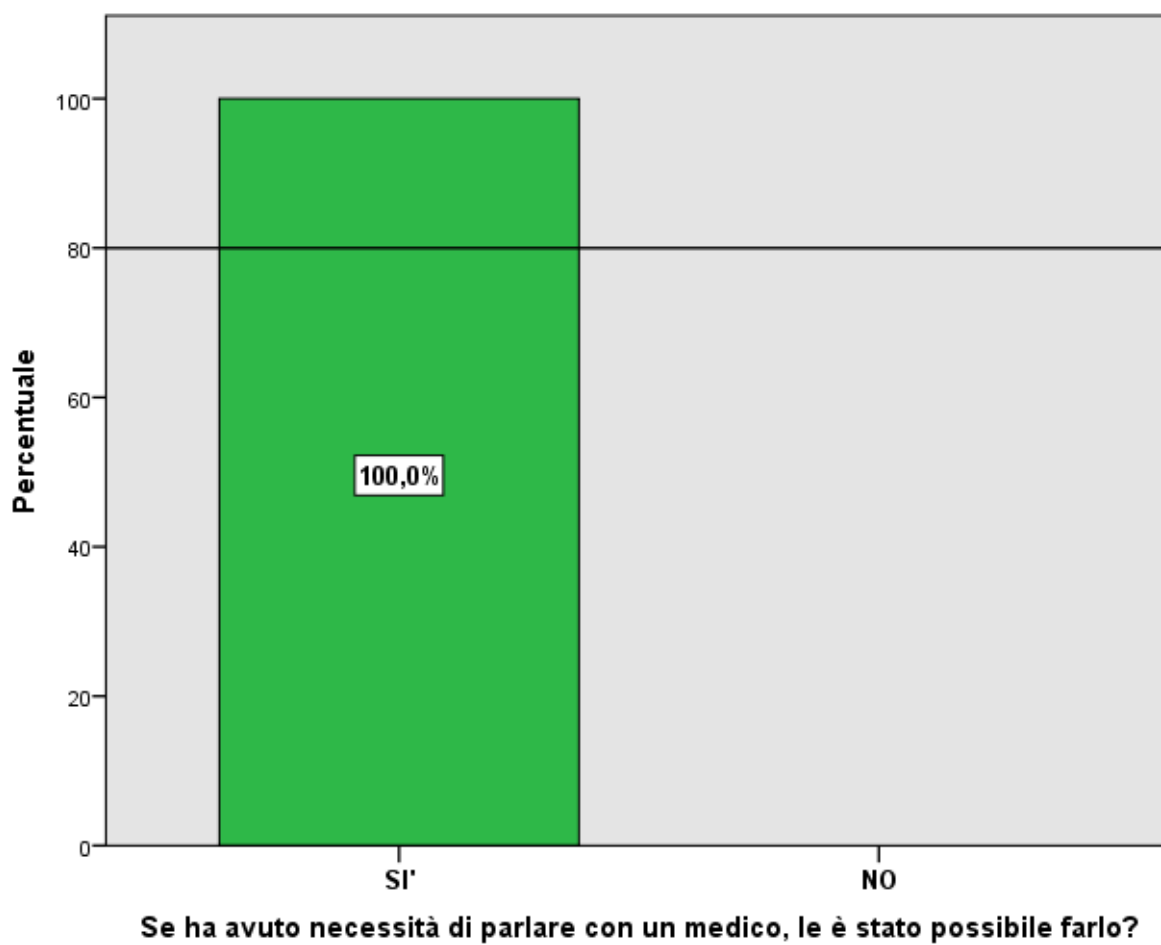
POSSIBILITÀ DI COLLOQUIO CON I MEDICI

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%





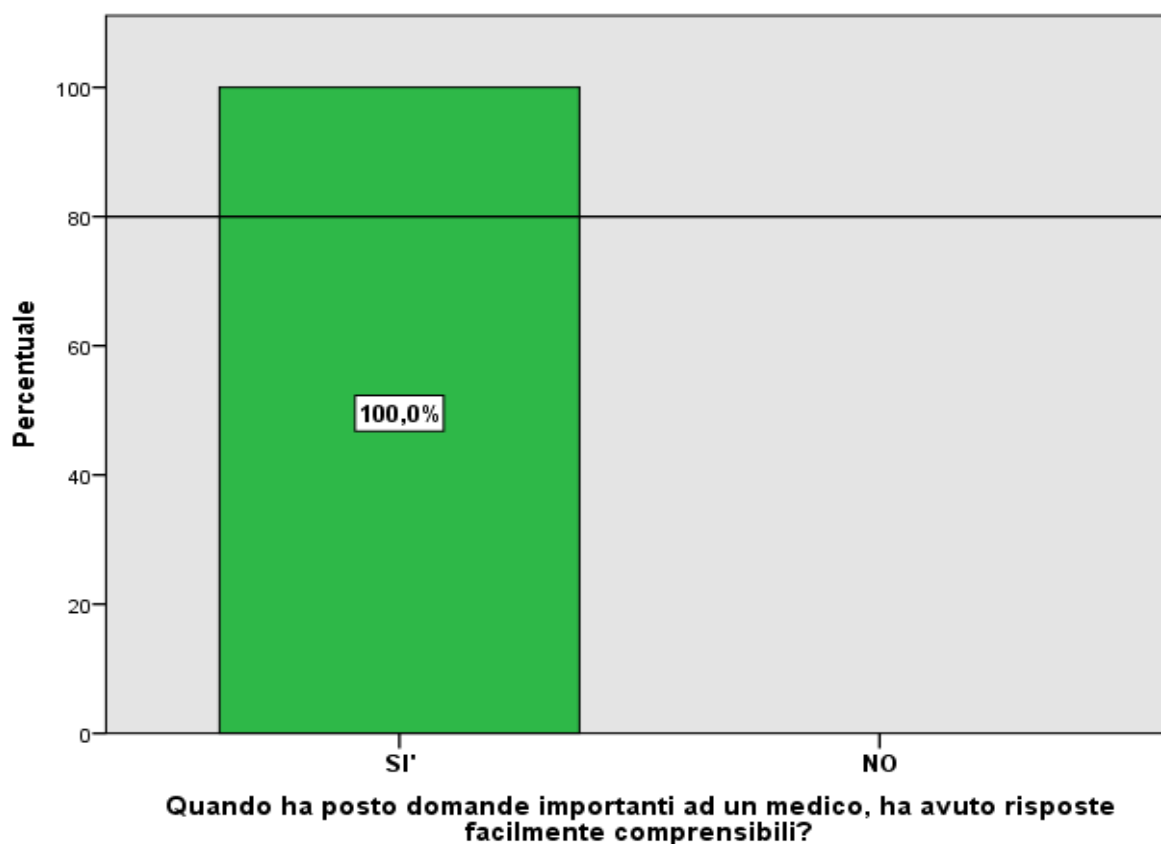
Escludendo le risposte "Non ho avuto bisogno di chiedere" le risposte completamente positive raggiungono il 100% del totale.

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%

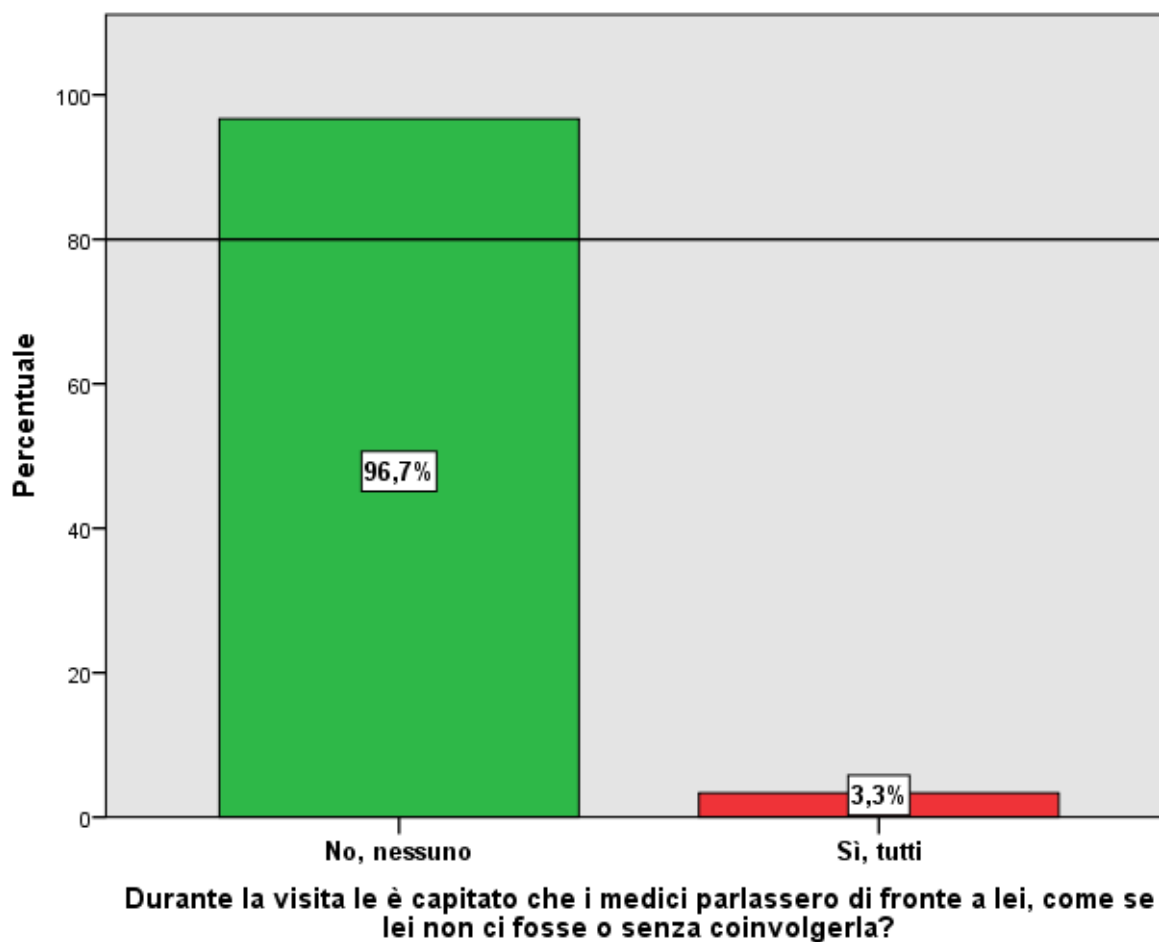


COINVOLGIMENTO DEL PAZIENTE DURANTE LA VISITA

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%

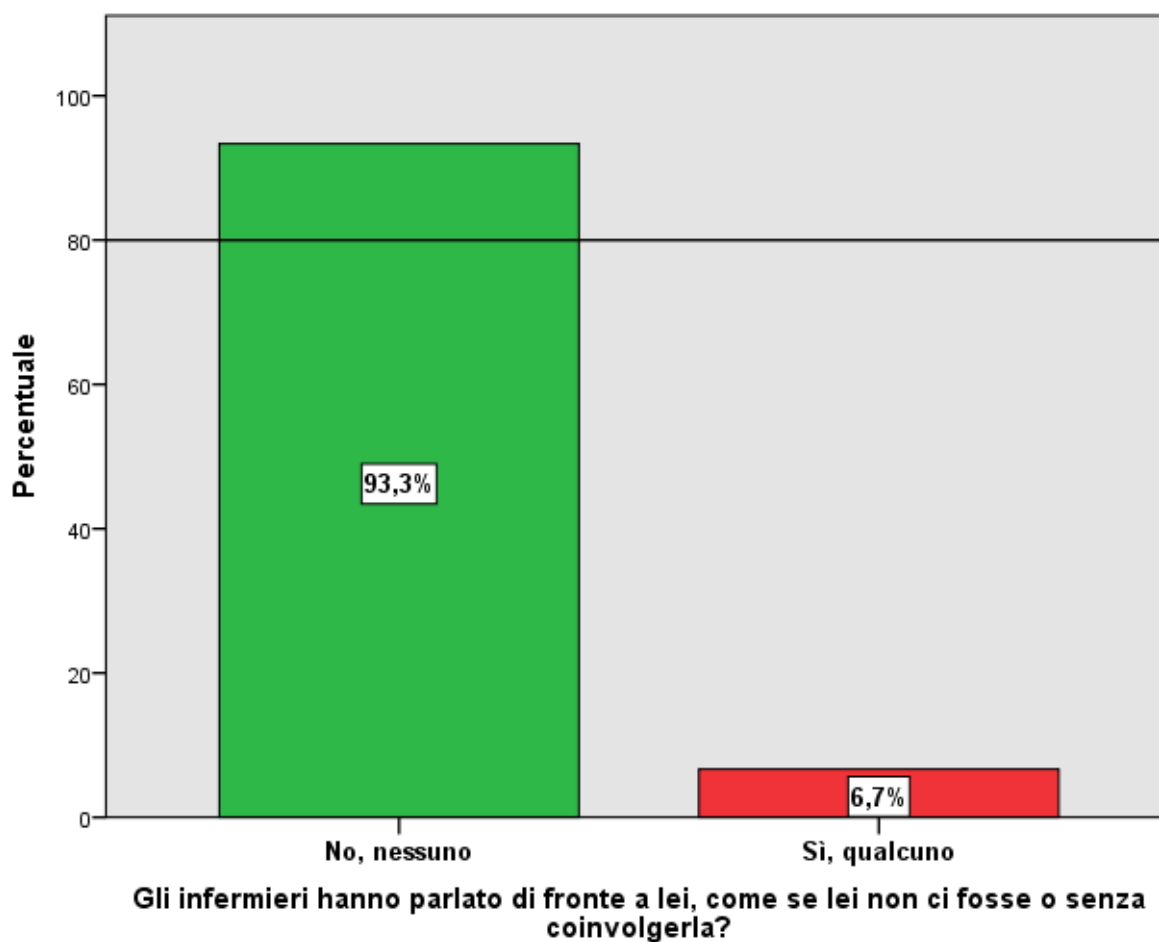


COINVOLGIMENTO DEL PAZIENTE NEI DISCORSI DEGLI INFERMIERI

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%



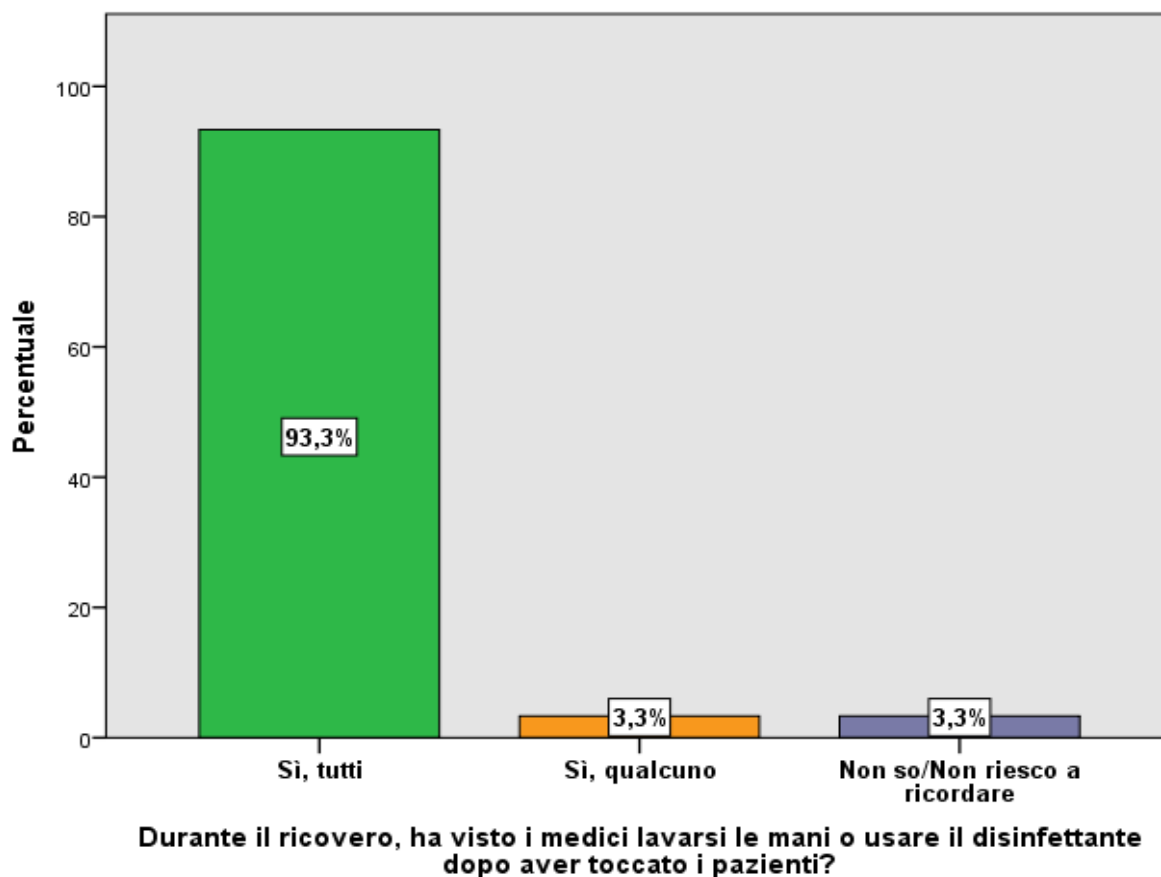
IGIENE DELLE MANI DEGLI OPERATORI

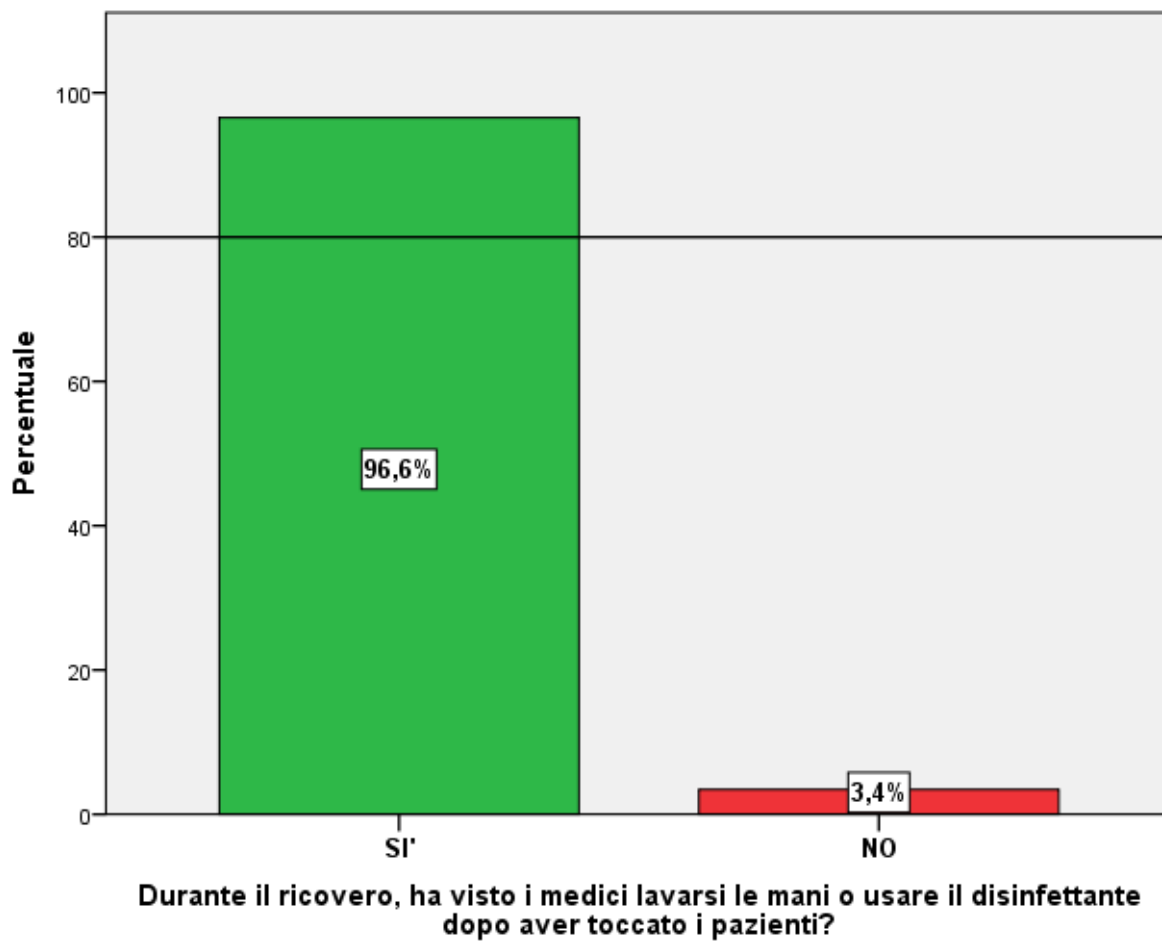
PERSONALE MEDICO

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%





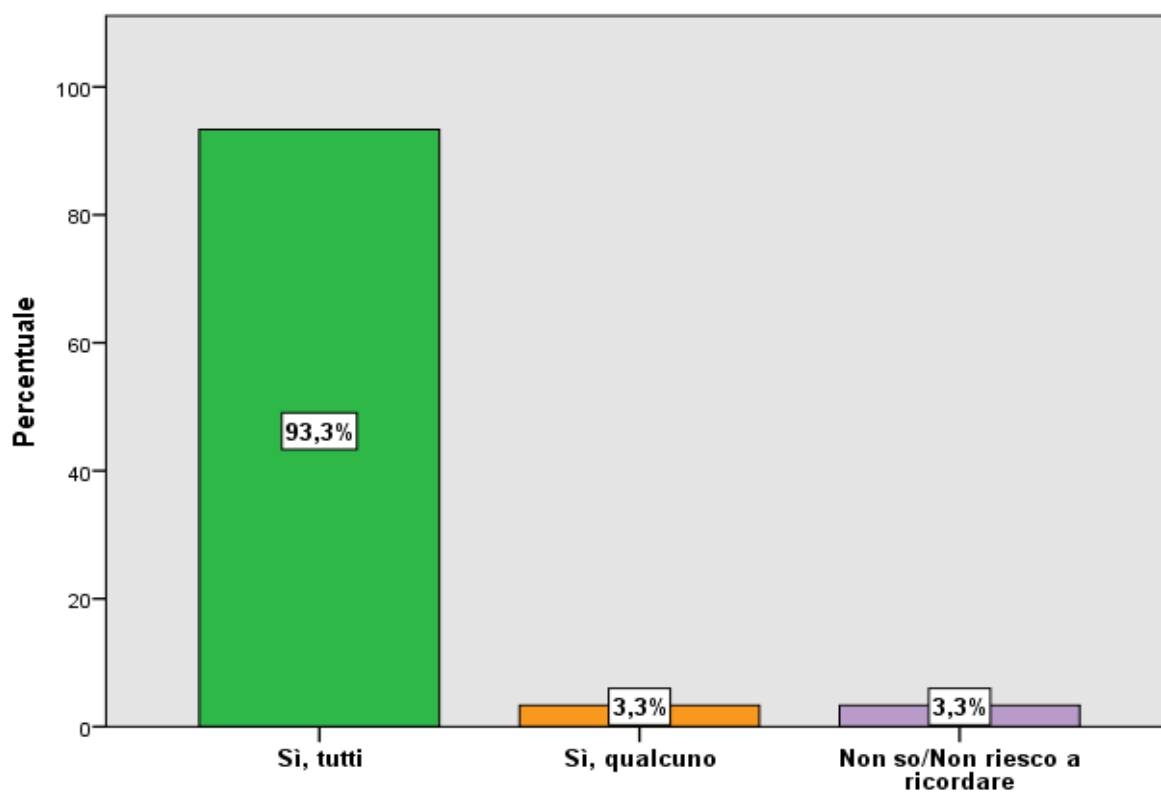
Escludendo le risposte "Non so, non riesco a ricordare" la percentuale di risposte completamente positive si attesta al 96,6 %.

PERSONALE INFERMIERISTICO

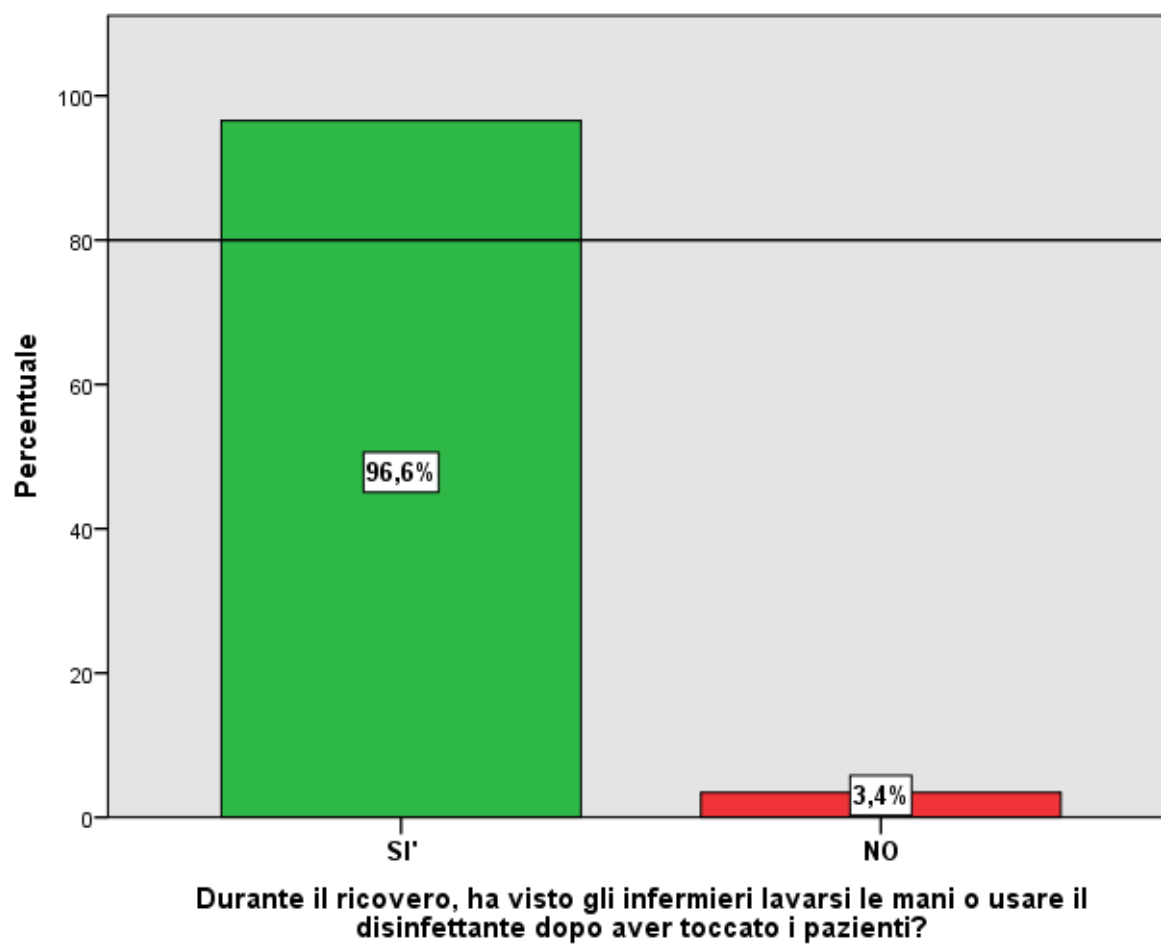
Durante il ricovero, ha visto gli infermieri lavarsi le mani o usare il disinfettante dopo aver toccato i pazienti?

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?



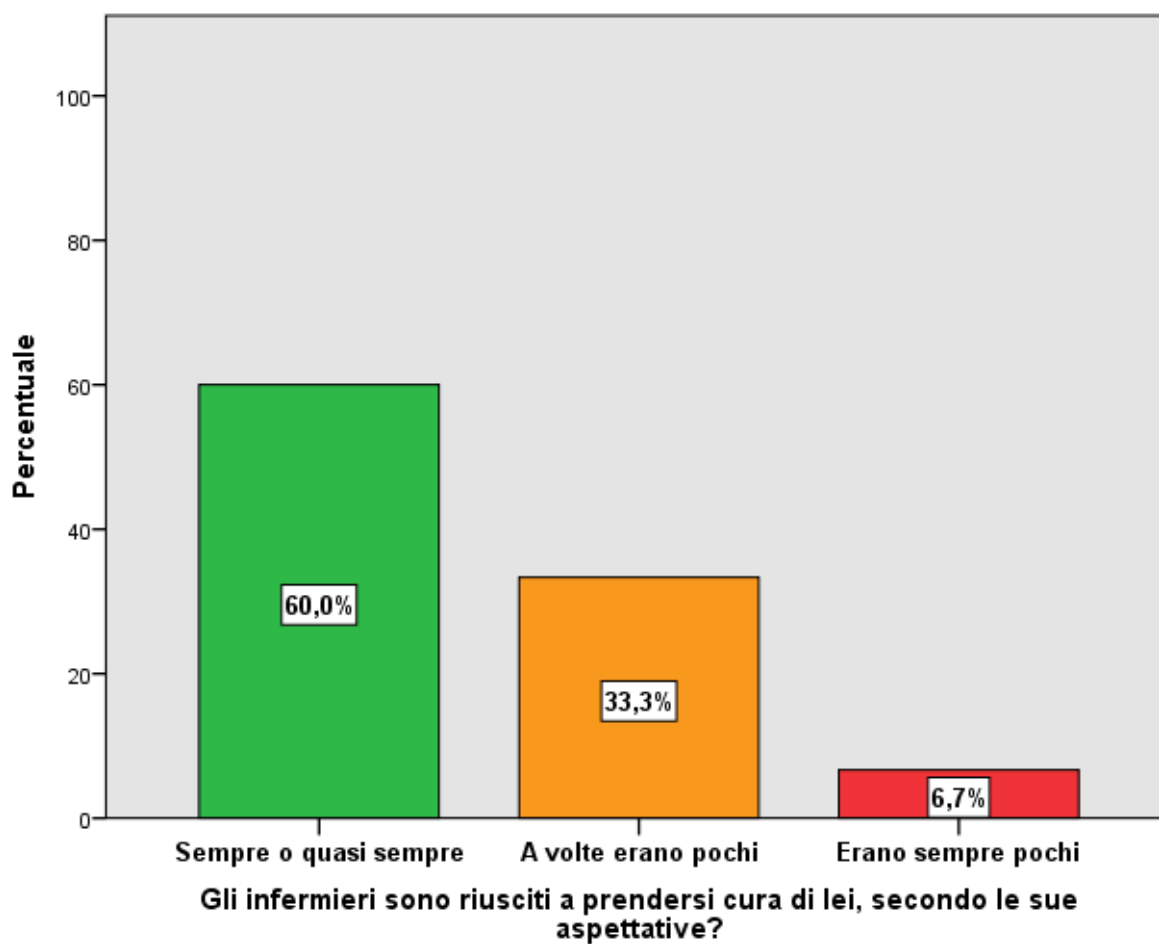
Escludendo le risposte "Non so, non riesco a ricordare" la percentuale di risposte completamente positive si attesta al 96,6%.

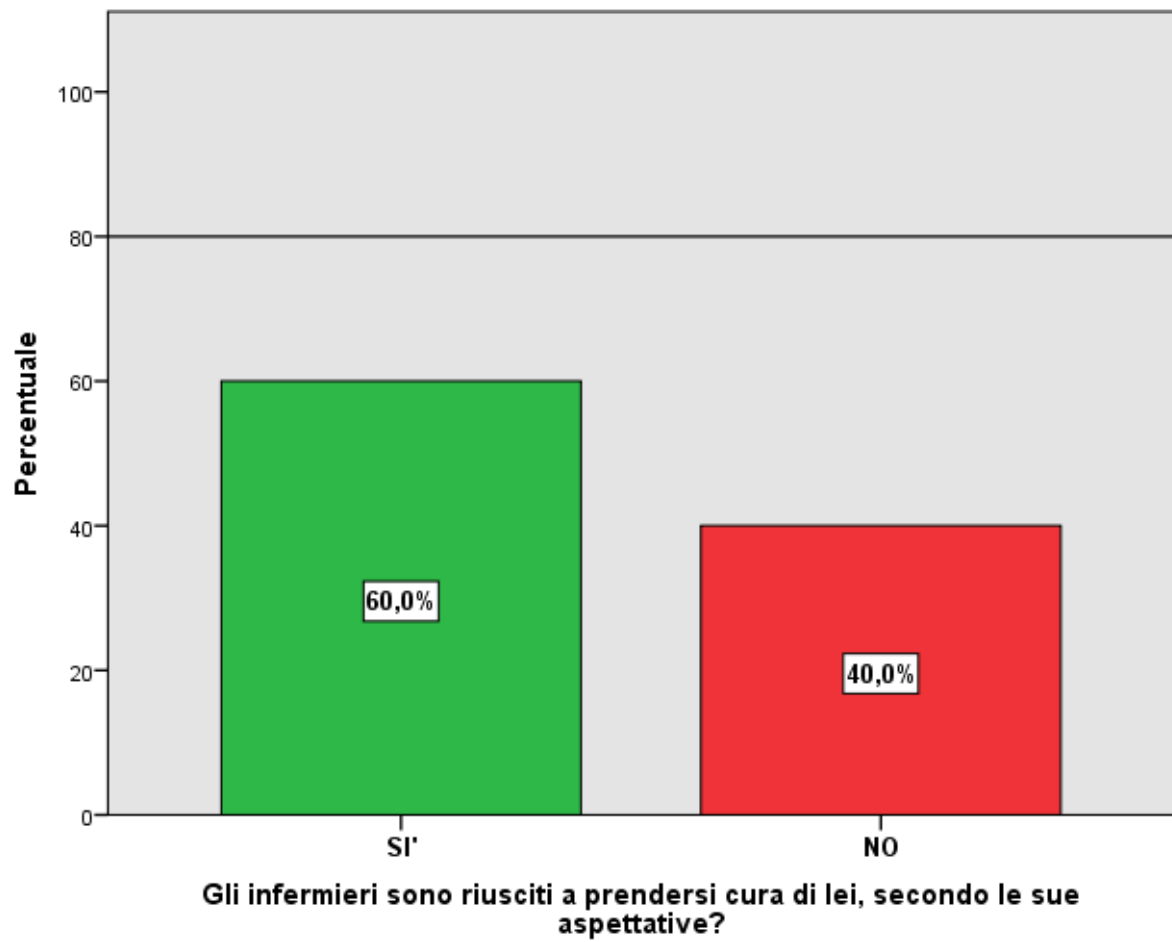
L'ASSISTENZA E LE CURE

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%

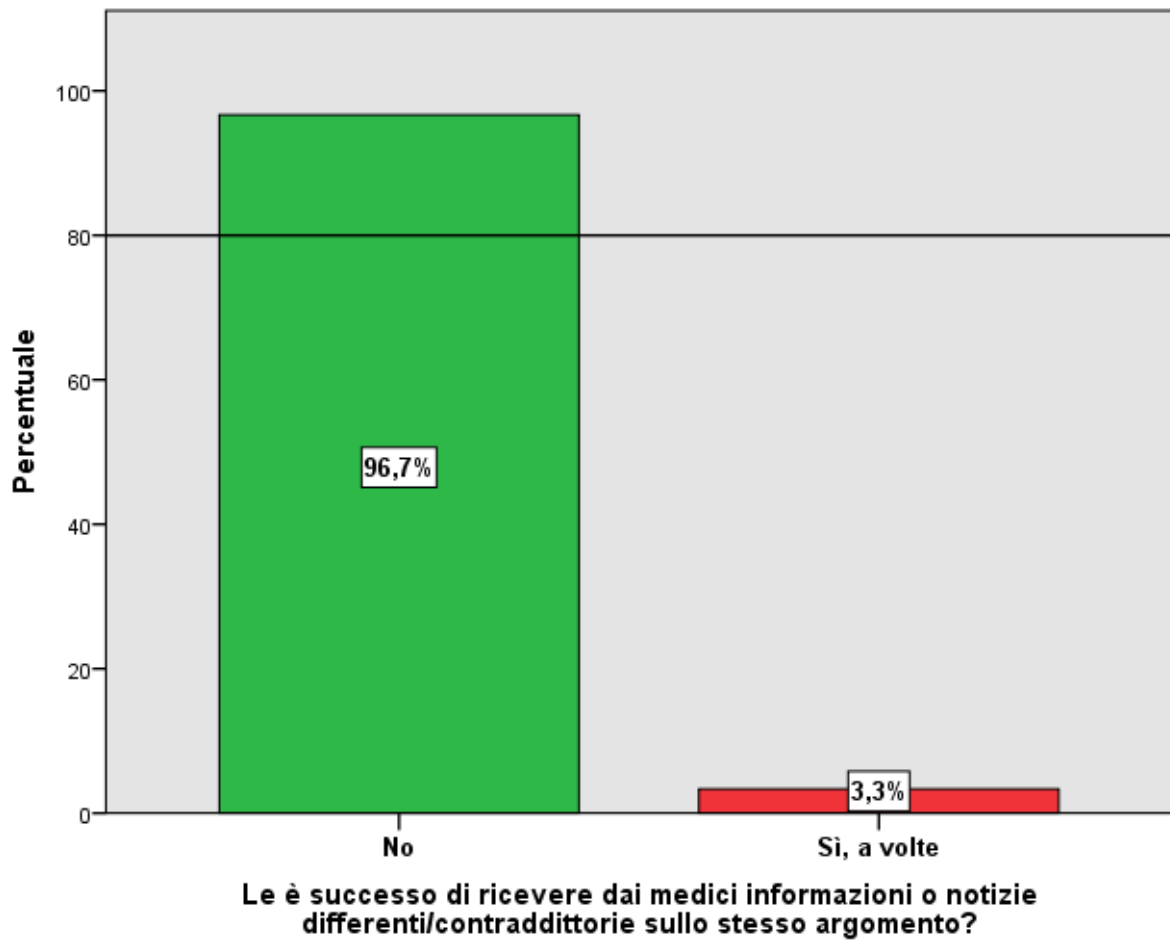




Le è successo di ricevere dai medici informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?

N	Valido	30
	Mancante	0

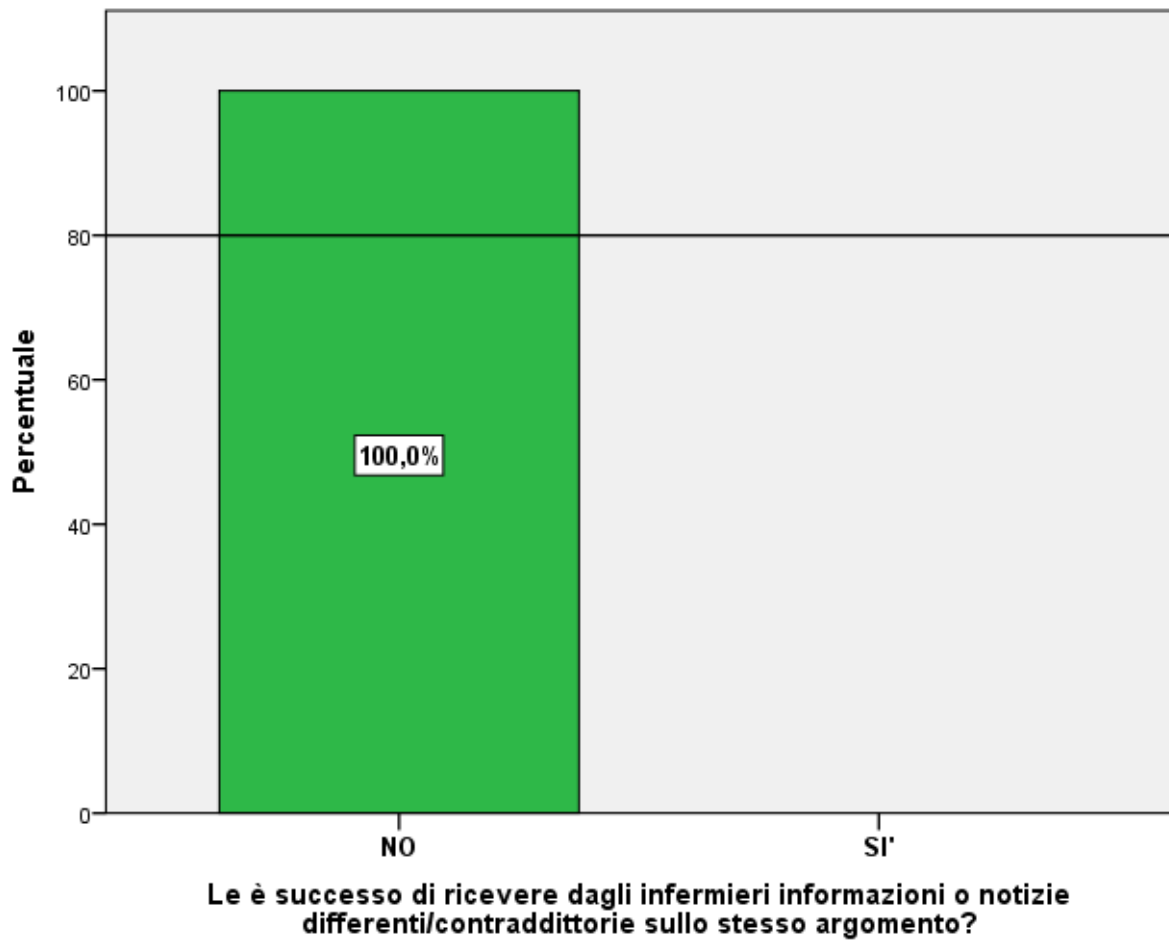
		Conteggio	% di casi per colonna
Le è successo di ricevere dai medici informazioni o notizie differenti/contraddittorie sullo stesso argomento?	No	29	96,7%
	Sì, a volte	1	3,3%
	Sì, spesso	0	0,0%
	Totale	30	100,0%



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%

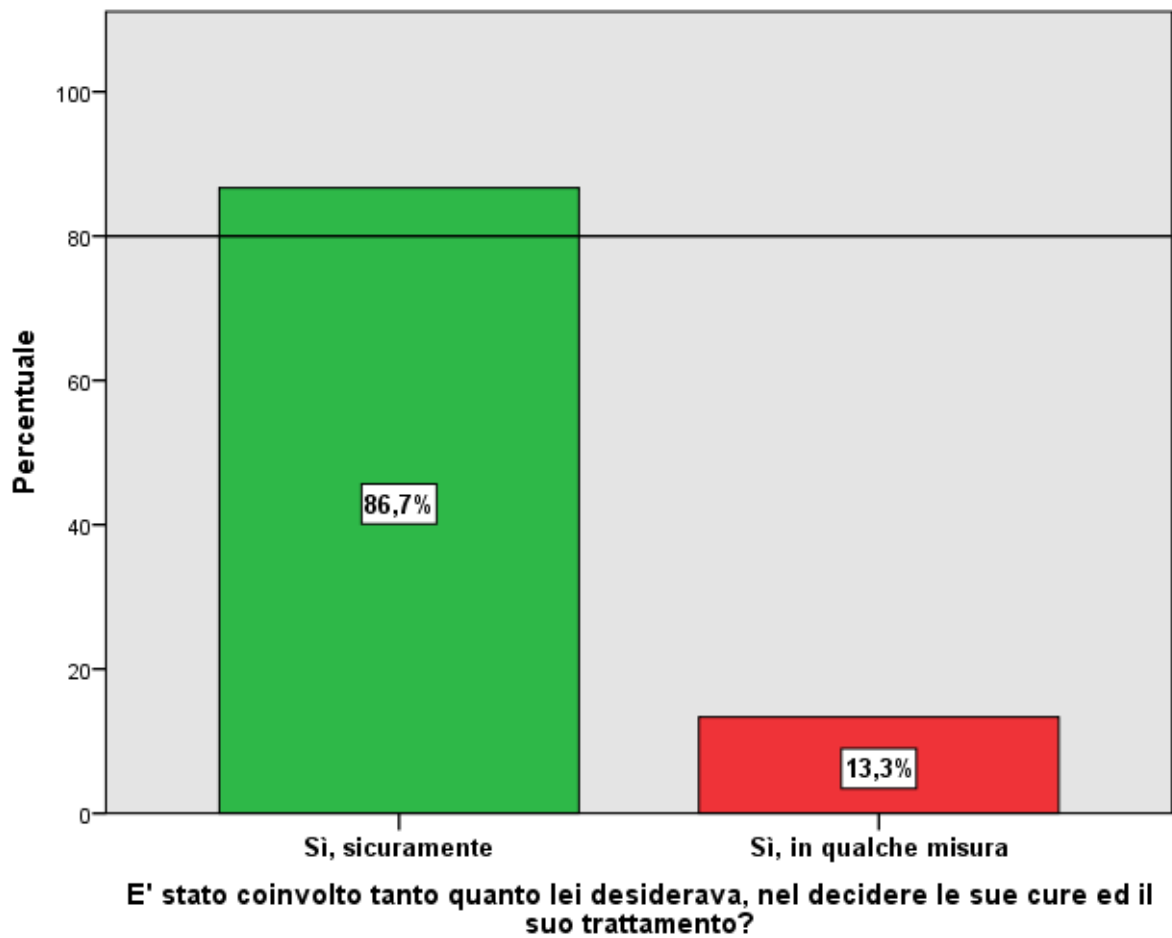


COINVOLGIMENTO NELLE CURE

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%

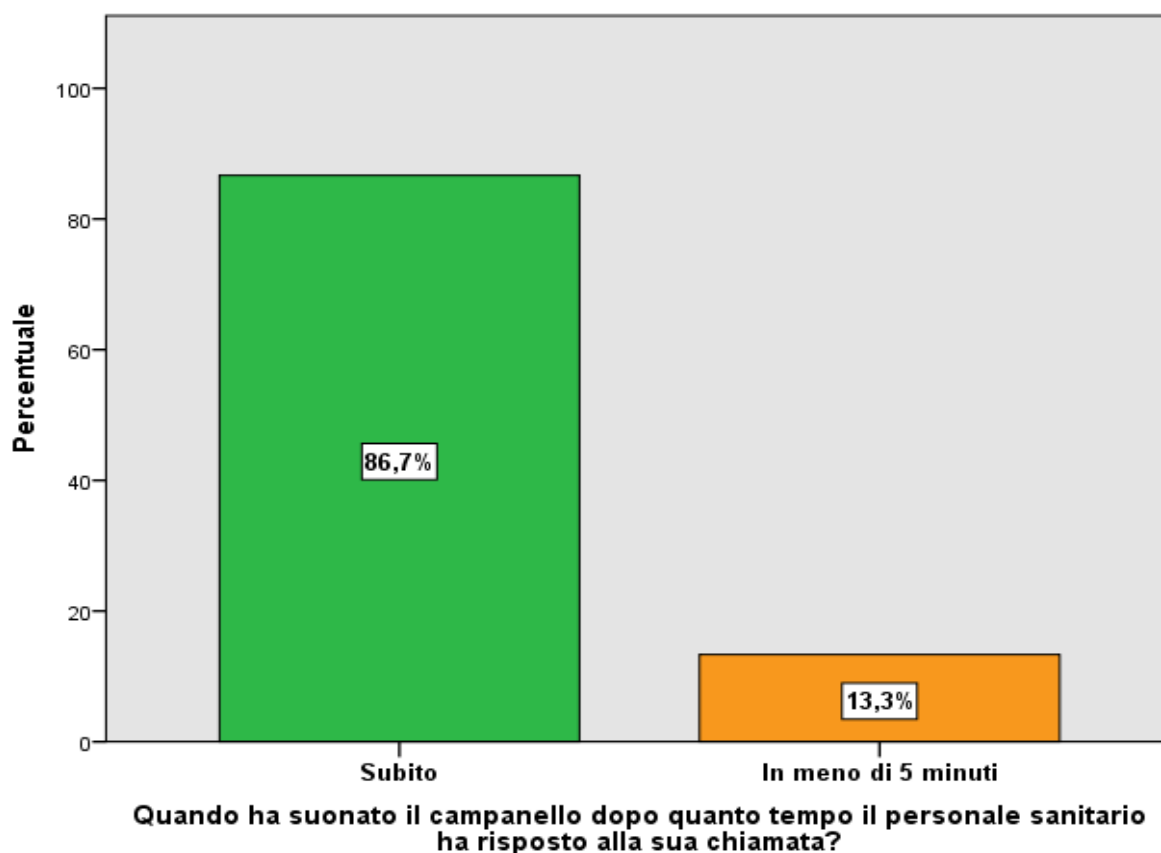


TEMPO DI RISPOSTA AL CAMPANELLO

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%

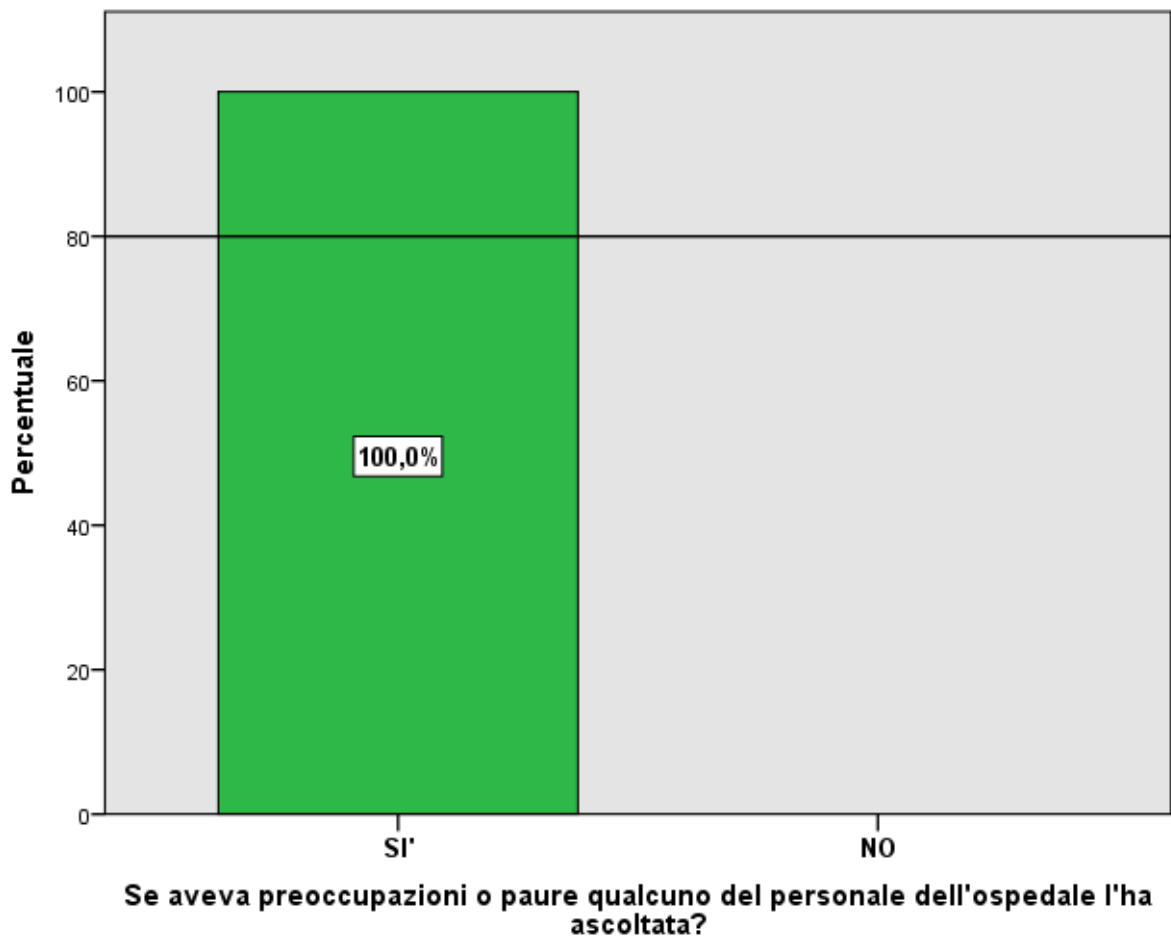


ASCOLTO IN CASO DI PREOCCUPAZIONI E PAURE

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%

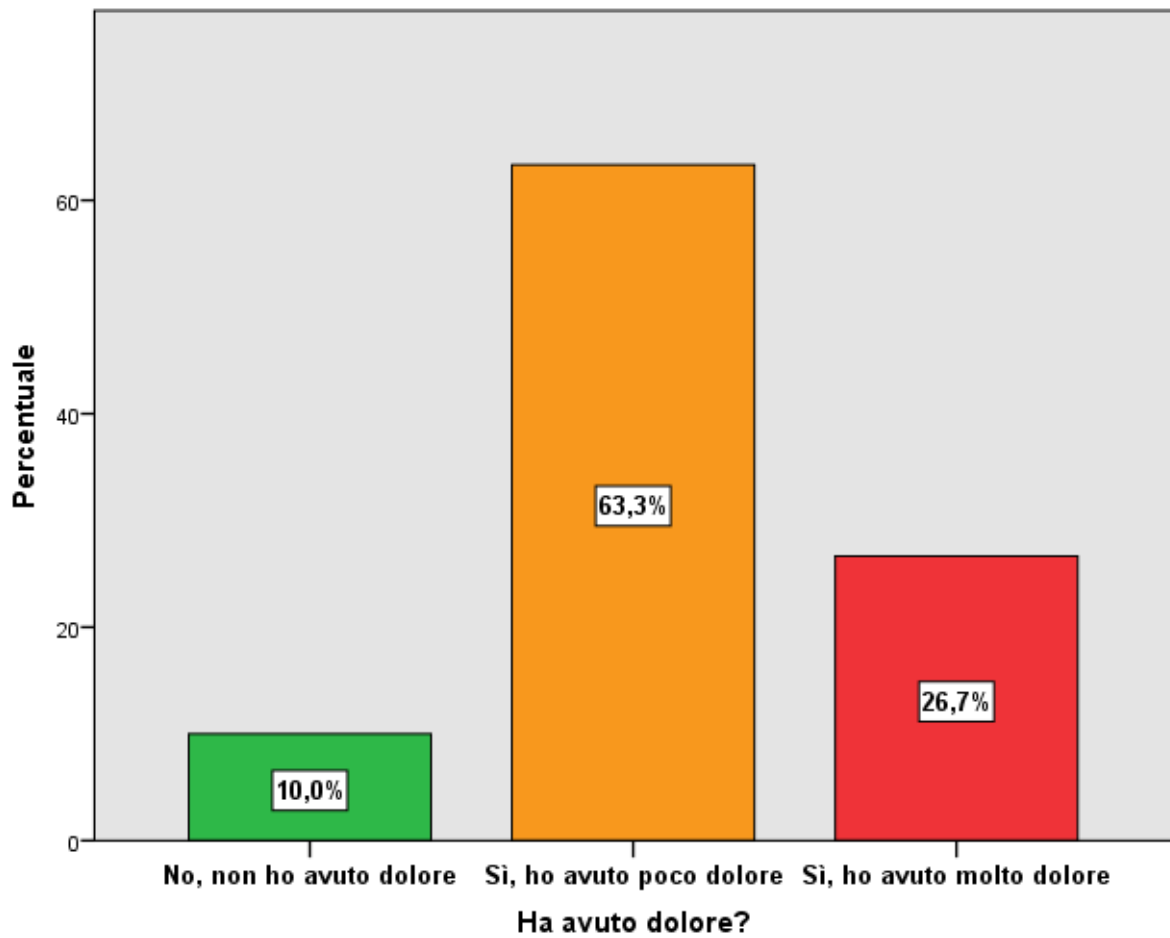


DOLORE

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%

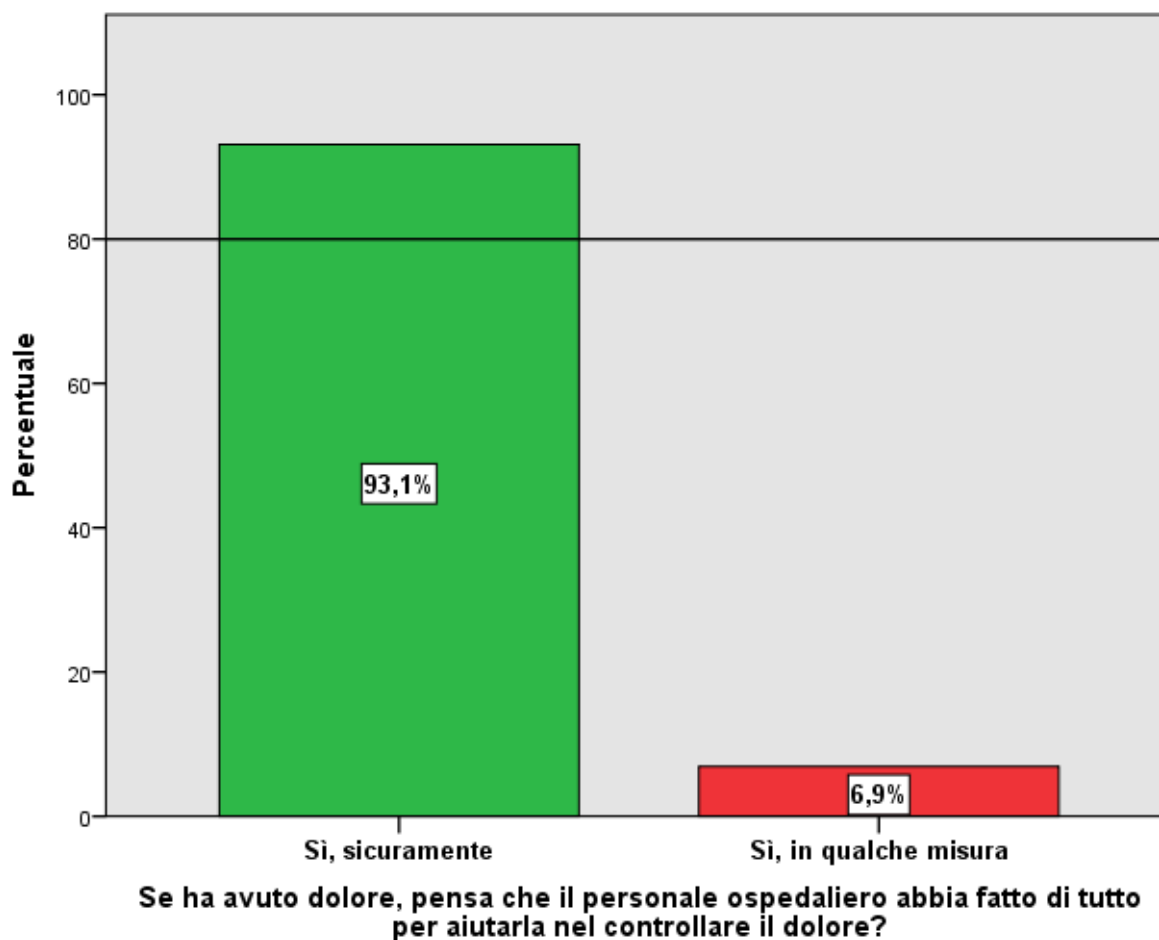


INTERVENTI PER PREVENIRE O ALLEVIARE IL DOLORE

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%

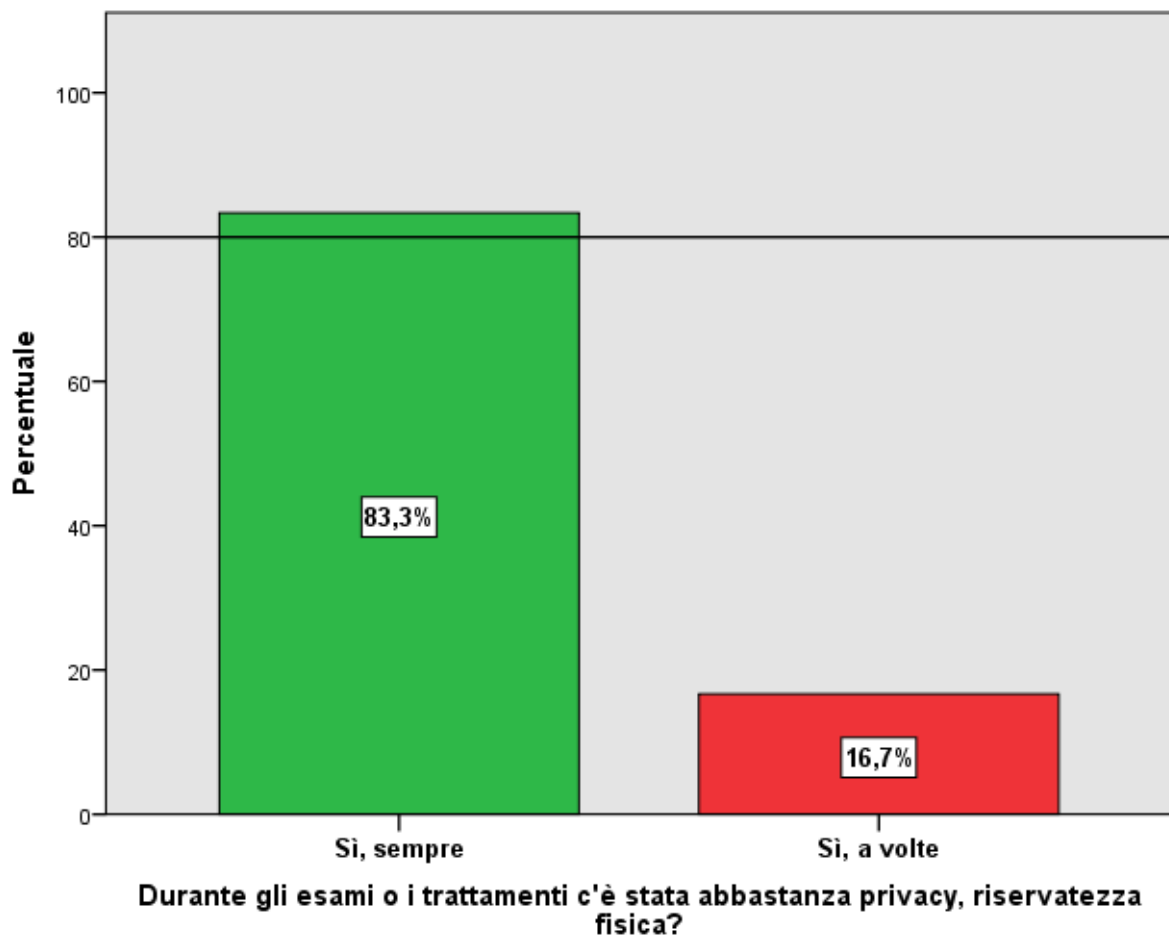


RISERVATEZZA E PRIVACY

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%

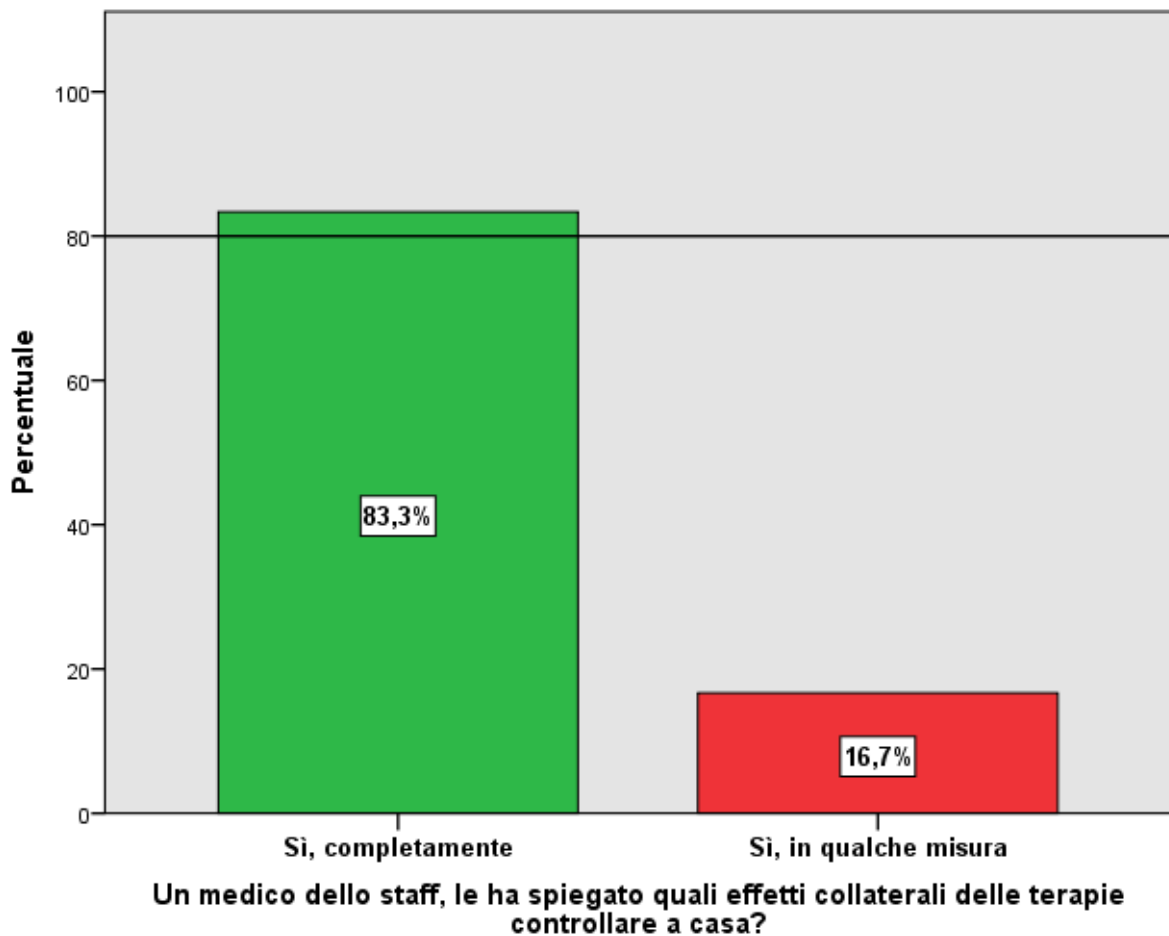


INDICAZIONI ALLA DIMISSIONE

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

N	Valido	24
	Mancante	6

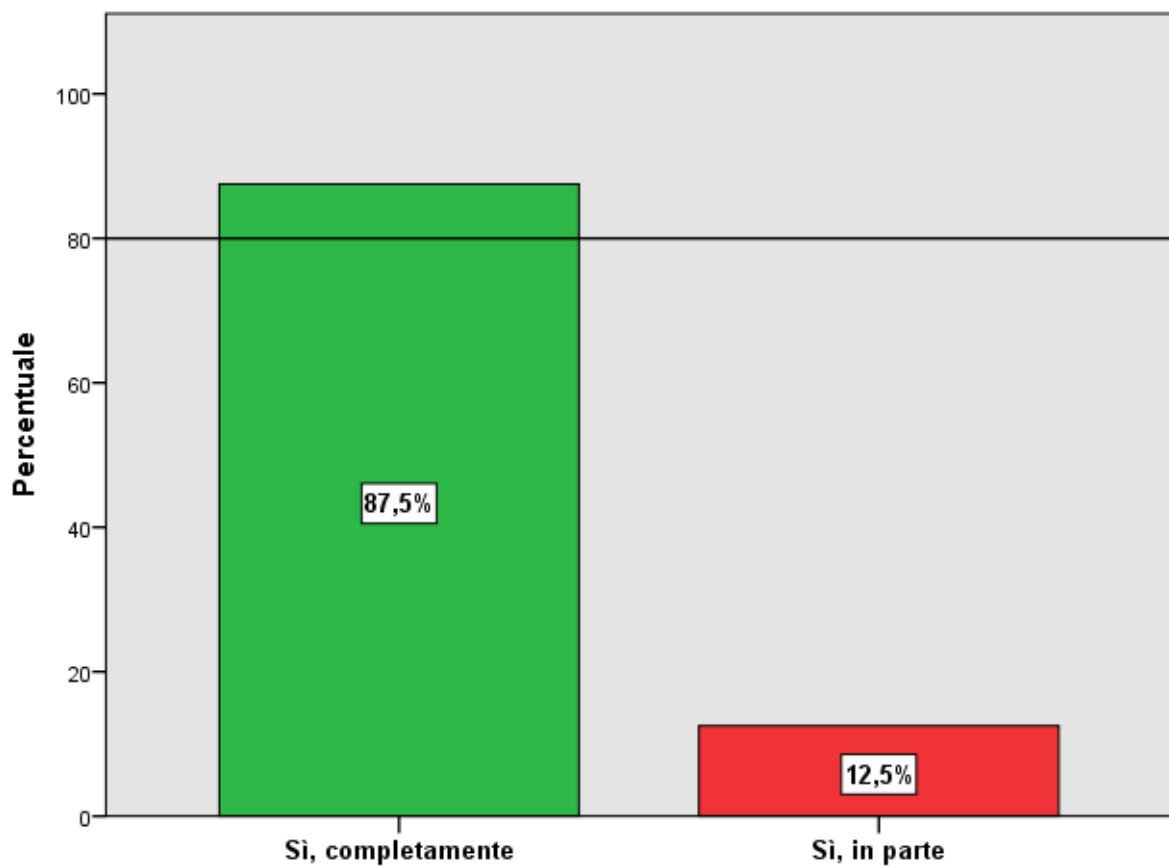
		Conteggio	% di casi per colonna
Un medico dello staff, le ha spiegato quali effetti collaterali delle terapie controllare a casa?	Sì, completamente	20	83,3%
	Sì, in qualche misura	4	16,7%
	No	0	0,0%
	Non è stato necessario	0	0,0%
	Totale	24	100,0%



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?

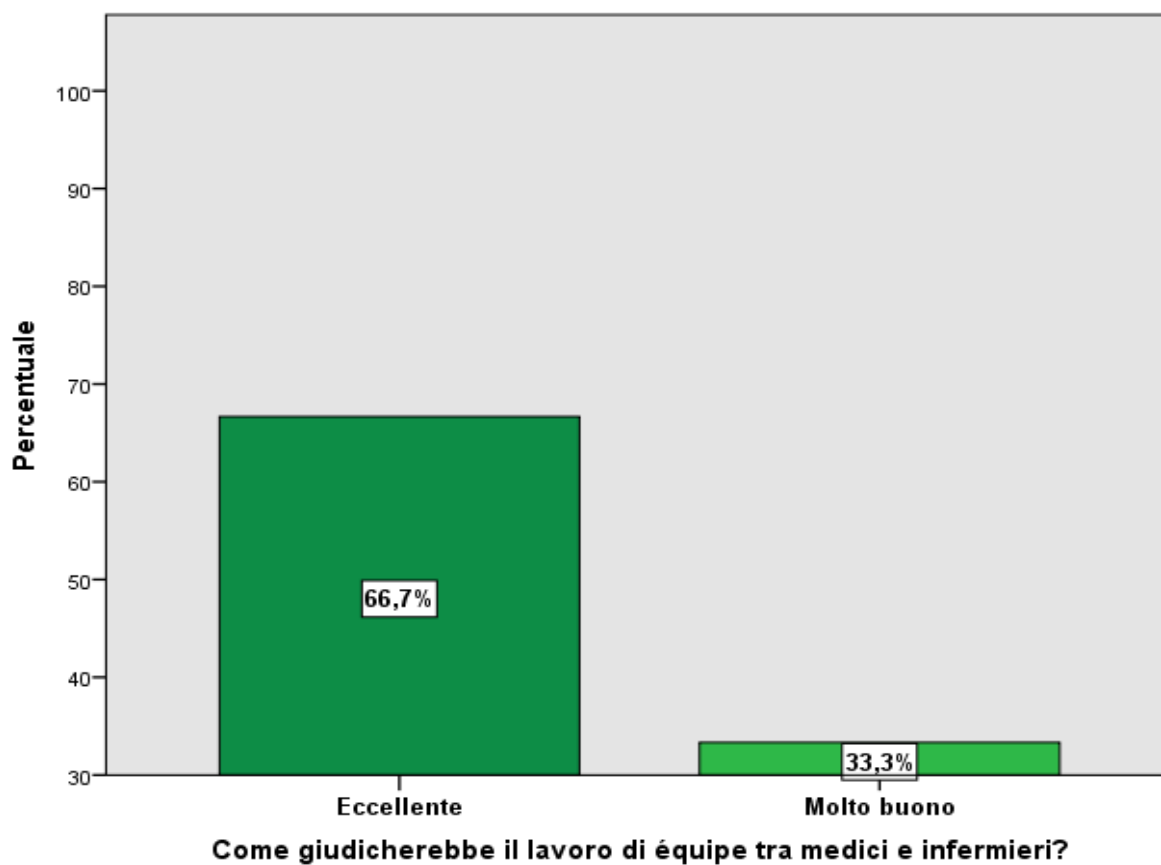
VALUTAZIONI GENERALI

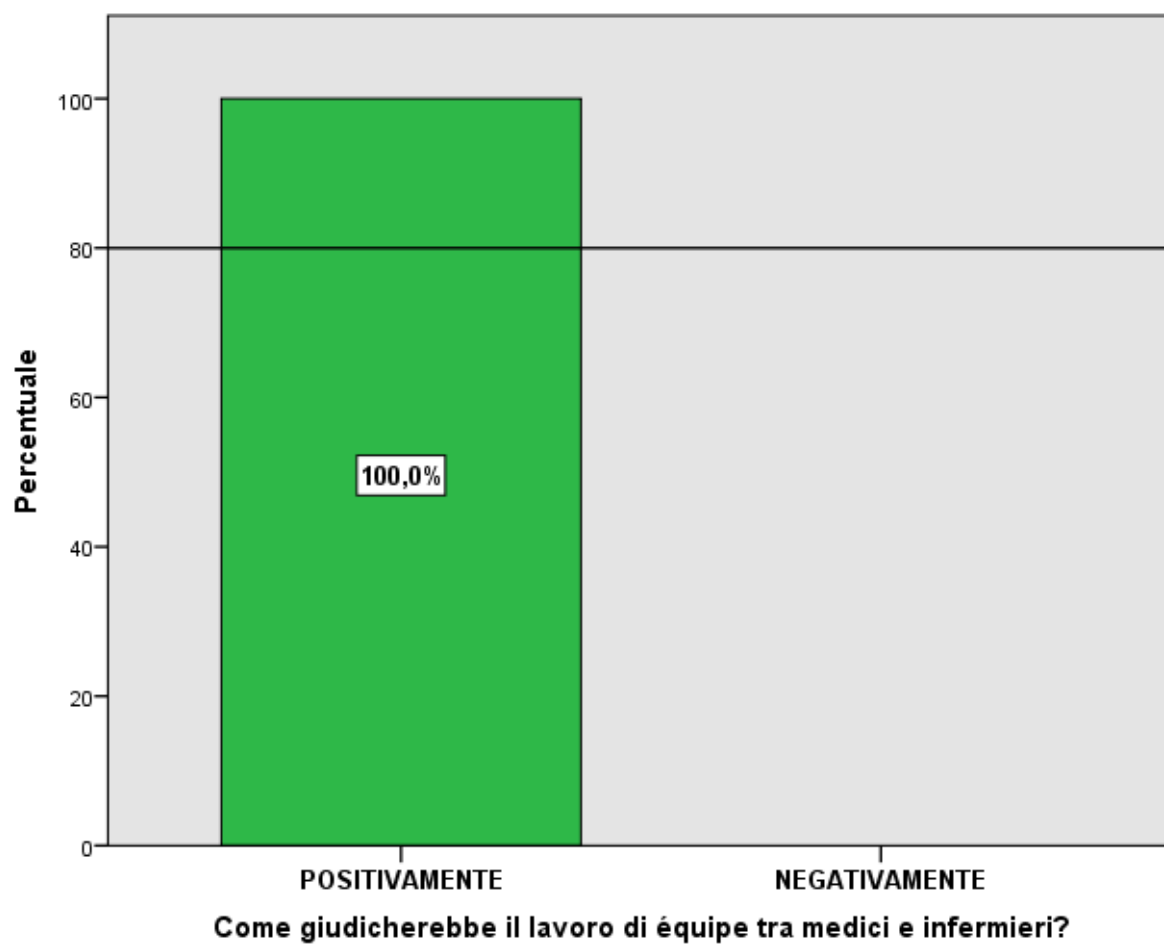
LAVORO DI EQUIPE MEDICO-INFERMIERISTICA

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%



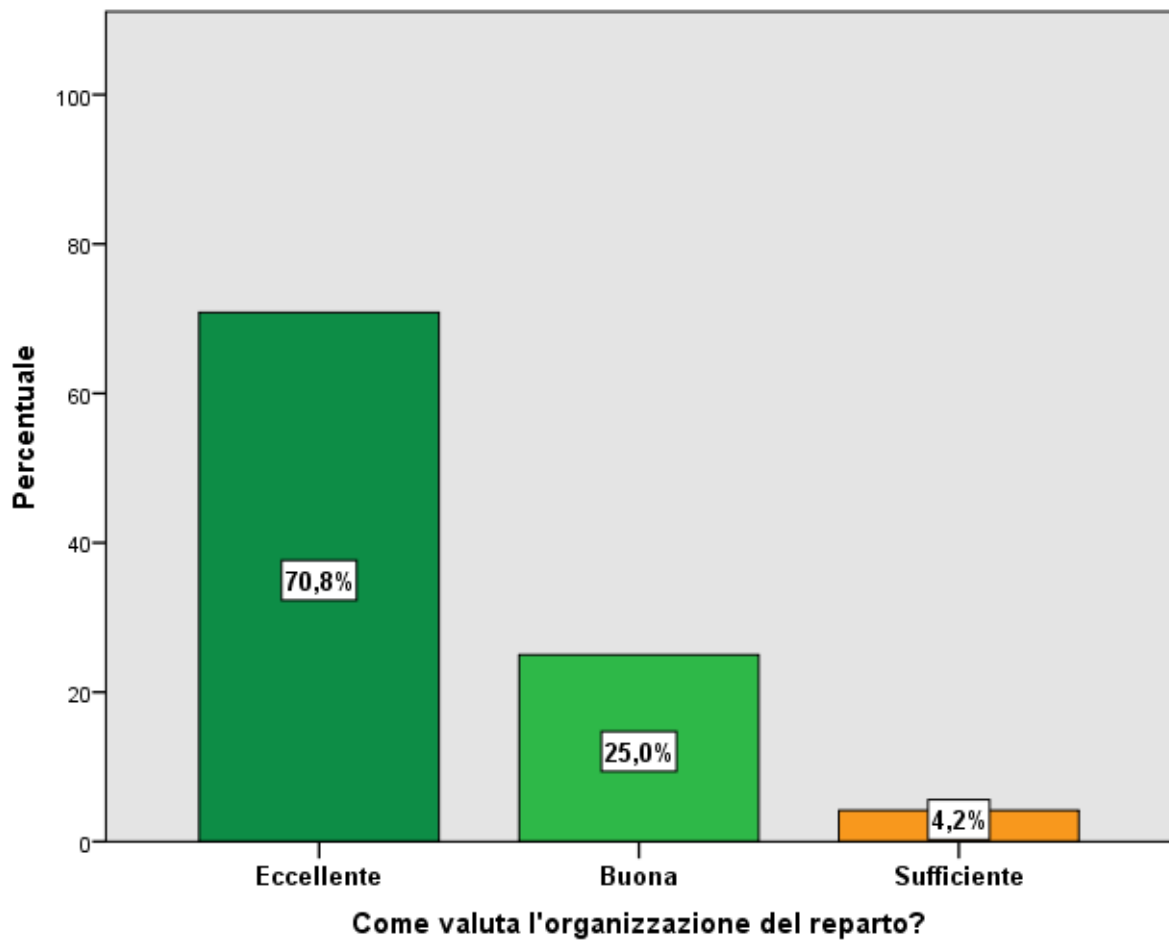


ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

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%

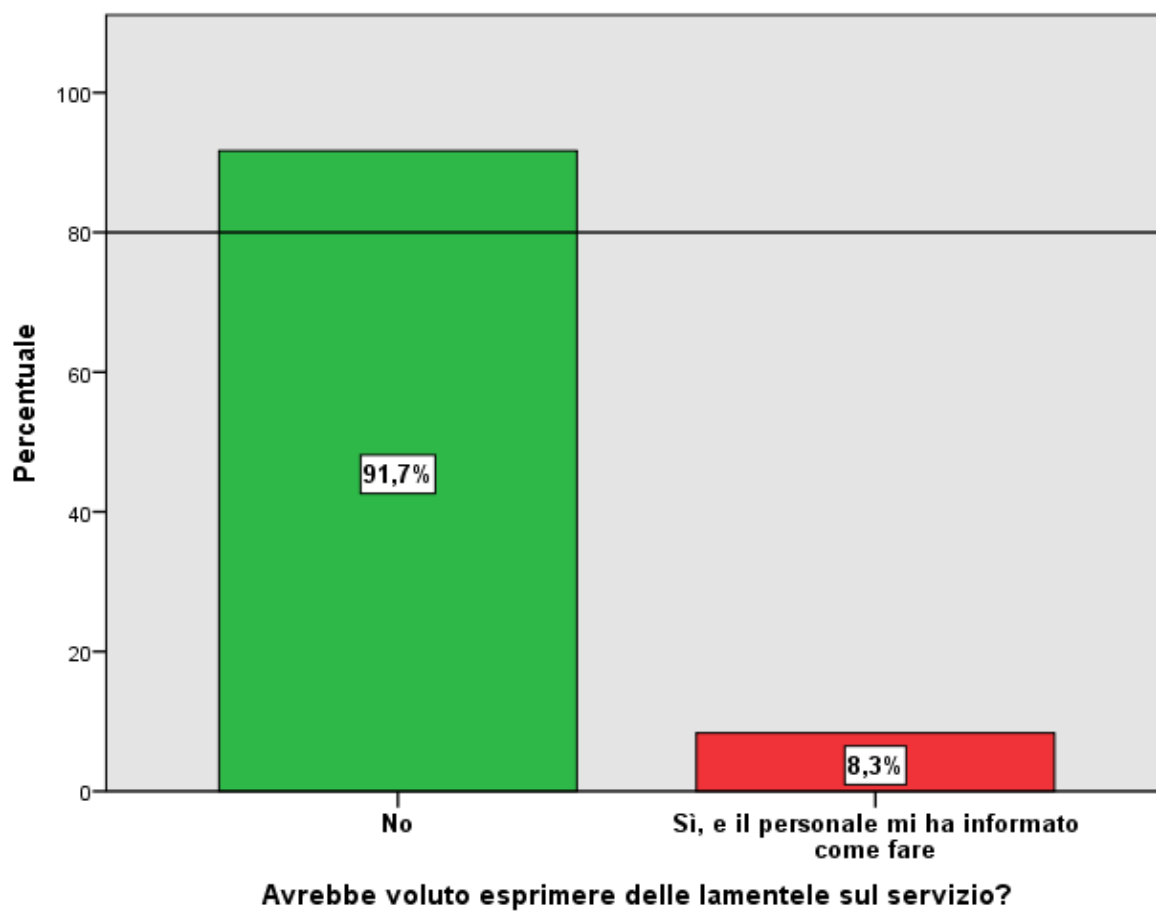


POSSIBILITA' DI ESPRIMERE LAMENTELE/RECLAMI

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%

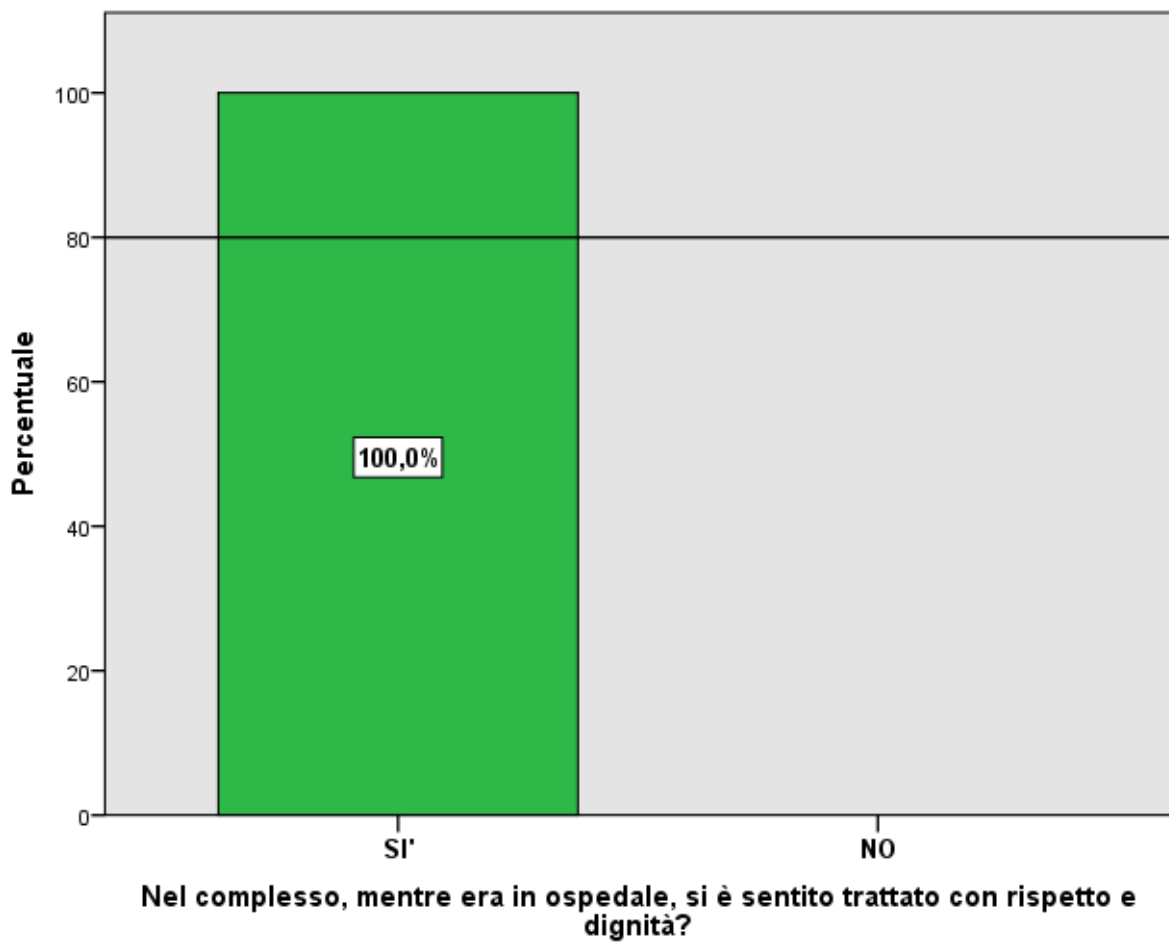


TRATTAMENTO CON RISPETTO E DIGNITÀ

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.



**S.S.D. Rapporti con gli stakeholder nazionali ed esteri,
Politiche aziendali di crowdfunding e fundraising,
Relazioni esterne
Dirigente Dr.ssa Lia Di Marco**

**Settore Qualità Percepita e Partecipata
Responsabile Dr.ssa Gabriella Ariaudo**



REPORT delle SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

Anno 2021

INDICE

PREMESSA

1. LA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

DIMENSIONE INTERPERSONALE E UMANIZZAZIONE

DIMENSIONE GESTIONALE

DIMENSIONE PROFESSIONALE

GLI ELOGI

LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

2. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

GLI ELOGI E RINGRAZIAMENTI

I RECLAMI

3. LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

4. ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI NEGLI ANNI

5. CONSIDERAZIONI FINALI

PREMESSA

Il reclamo è uno strumento attraverso il quale il cittadino esprime legittimamente le sue valutazioni e/o richiede spiegazioni in relazione ad un servizio richiesto o ricevuto. Pertanto esso rappresenta l'atteso dell'utente e l'immagine che egli percepisce dell'organizzazione a cui si è rivolto.

La richiesta di chiarimenti per meglio comprendere l'accaduto può essere letto come un segnale di affiliazione o quantomeno un'apertura alla mediazione con un'organizzazione nella quale l'utente ripone ancora fiducia.

Il sistema di gestione delle segnalazioni/reclami rappresenta quindi una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che ne valorizza l'ascolto e consente il monitoraggio di situazioni critiche o potenzialmente a rischio di criticità.

I reclami costituiscono infatti un importante indicatore che permette di evidenziare i punti di debolezza su cui focalizzare approfondimenti o intervenire per migliorare l'offerta. Pertanto è necessario che all'analisi delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini segua la programmazione di azioni correttive e preventive per migliorare la soddisfazione e il consenso verso l'organizzazione e i servizi erogati.

L'analisi dei reclami si inserisce quindi tra gli strumenti strategici utili al monitoraggio della qualità dei servizi e alla predisposizione di azioni e progetti di miglioramento.

Percorso del reclamo

Le segnalazioni degli utenti della nostra Azienda sono recepite dall'U.R.P, attraverso tre sportelli di Segnalazioni/Reclami dislocati nei presidi aziendali: Molinette, Centro Traumatologico Ortopedico (CTO), Ospedale Infantile Regina Margherita (OIRM)/ S.Anna.

Le procedure e le modalità dell'iter del reclamo (raccolta, trasmissione alle strutture competenti, risposta all'utente, analisi) sono state uniformate in seguito all'unificazione aziendale, così come il Regolamento di Pubblica Tutela e la scheda di segnalazione, reperibili sul portale aziendale www.cittadellasalute.to.it alla sezione "URP SEGNALAZIONI".

I dati relativi alle segnalazioni degli utenti vengono inserite in uno specifico programma informatico (Flash) che prevede una classificazione utile all'analisi. A partire dal 1 gennaio 2019 la classificazione delle segnalazioni all'interno del software è stata modificata migliorando il livello di dettaglio e la precisione della loro definizione.

Nella nuova categorizzazione delle segnalazioni sono state conservate le aree tematiche precedenti a cui sono state aggiunte le categorie "CARTELLA CLINICA" e "CUP" che consentono di registrare i reclami di due ambiti che negli ultimi anni hanno riportato le maggiori criticità dell'ambito gestionale.

Categorizzazione ed elaborazione del reclamo

L'inserimento delle segnalazioni nel programma avviene in due tempi:

1) classificazione immediata, con una particolare attenzione alla percezione dell'utente

2) classificazione successiva, alla conclusione dell'istruttoria, alla luce dei dati riscontrati.

Il programma Flash permette la registrazione delle segnalazioni costituite dai reclami e dagli elogi/ringraziamenti.

I reclami vengono classificati in ARGOMENTI a loro volta suddivisi in DETTAGLI che specificano il contenuto della segnalazione e che rappresentano gli indicatori, come rappresentato nella tabella che segue.

Nell'analisi che segue gli argomenti del reclamo vengono raggruppati in tre dimensioni:

1. **Gestionale**, comprendente gli aspetti alberghieri/comfort, i tempi di attesa e la logistica, cartelle cliniche e CUP;
2. **Interpersonale/umanizzazione**, comprendente gli aspetti relazionali, dell'informazione e l'umanizzazione (in quanto le segnalazioni di quest'ultima categoria riguardano il rispetto della privacy, delle idee religiose e della sofferenza e morte);
3. **Professionale**, comprendente gli aspetti tecnico professionali di tipo sanitario ed amministrativo.

I reclami classificati sotto l'argomento "Altro" riportano criticità relative a: smarrimento protesi, danneggiamento proprietà del cittadino/furto, mancato rispetto divieto di fumo, evento fortuito, incidente o reclami in altro modo specificati all'atto dell'acquisizione della segnalazione.

A seguire le tabelle che illustrano la classificazione dei reclami raggruppate per dimensioni.

1. LA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

DIMENSIONE INTERPERSONALE/UMANIZZAZIONE

Argomento	Indicatori
Aspetti Relazionali	educazione, disponibilità all'ascolto, rispetto pazienza disponibilità alla comunicazione cura della persona (operatori) riconoscibilità degli operatori (cartellino identificativo, divisa, ecc.) altro
Umanizzazione	rispetto della privacy e riservatezza del corpo rispetto sofferenza e morte orari visite familiari e conoscenti rispetto idee religiose e opinioni personali possibilità di presenza prolungata di familiari letti per familiari nei reparti pediatrici attività ludico-ricreative sale gioco assistenza scolastica altro
Informazioni	informazioni sui servizi informazioni sulle prestazioni, procedure/diagnosi/prognosi informazioni sugli orari informazioni su modalità di accesso alla struttura e sullo svolgimento di pratiche informazioni cliniche ai familiari adeguatezza e completezza segnaletica comprensibilità della modulistica leggibilità della documentazione possibilità di conoscere le liste d'attesa altro

DIMENSIONE GESTIONALE

Argomenti	Indicatori
Tempi di attesa	<p>tempi di attesa per ricoveri tempi di attesa per esami tempi di attesa per prestazioni, visite e terapie in sala di attesa degli ambulatori ovvero tempo di attesa prima di effettuare una visita o prestazione tempi di attesa per la consegna di documentazione tempi di attesa per la consegna di presidi/ausili prenotazioni di persona non presso il CUP prenotazioni telefoniche non CUP pronto soccorso fino al triage pronto soccorso dal triage alla visita disbrigo pratiche amministrative (non cartella clinica) altro</p>
Aspetti alberghieri	<p>pulizia degli ambienti silenziosità e comfort degli ambienti (spazi, areazione, luce, temperatura, ecc.) pulizia dei servizi igienici comfort dei servizi igienici (spazi, areazione, luce, temperatura, ecc.) qualità temperatura ed orario dei pasti possibilità di scelta del menù disservizi lavanderia/biancheria problemi legati alla sicurezza altro</p>
Logistica	<p>dislocazione dei servizi in Azienda barriere architettoniche/accessibilità fisica ai servizi parcheggio interno carenza carrozzine/presidi per raggiungere i servizi funzionamento dispositivi medici/apparecchiature sanitarie problemi con serramenti e arredi funzionamento e adeguatezza ascensori (spazi e funzionalità) altro</p>
Cartelle cliniche	<p>errore nella compilazione ritardo nella consegna per cause sconosciute al paziente ritardo nella consegna per mancanza referto istologico ritardo nella consegna per mancata chiusura da parte del medico ritardo nella consegna per ritardata chiusura da parte del personale amministrativo altro</p>
CUP	<p>tempi di attesa al telefono per prenotazioni tempi di attesa allo sportello per prenotazioni mancanza di cortesia dell'operatore impossibilità di contattare il Cup telefonicamente altro manca email e fax</p>

DIMENSIONE PROFESSIONALE

Argomenti	Indicatori
Aspetti tecnico professionali in ambito sanitario	<p>errore-inesattezza nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche terapeutiche riabilitative omissione nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche, terapeutiche e riabilitative ritardo nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche, terapeutiche e riabilitative mancato rispetto della deontologia infezione contratta durante il ricovero o in seguito a prestazioni caduta legata alle pratiche assistenziali lesioni da decubito puntura accidentale/imbrattamento reazione avversa da farmaci stravasamento di farmaco contagio da trasfusione consenso informato non valido interventi su parti o lati del corpo sbagliati ritrovamento di corpo estraneo mancata descrizione del percorso di cura alla dimissione mancato coinvolgimento nelle attività clinico-assistenziali difficoltà a ricevere risposte o chiarimenti sul percorso clinico-assistenziale errore/omissione codici esenzione altro</p>
Aspetti tecnico professionali in ambito amministrativo	<p>errore/inesattezza nell'esecuzione di prestazioni amministrative difficoltà a ricevere risposte o chiarimenti in ambito amministrativo pagamenti o rimborsi ticket rilascio di documentazioni e di certificazioni amministrative trasparenza sull'iter delle pratiche, smarrimenti di documentazione sanitaria/amministrativa diniego per le cure extraregionali/estero criticità relative alle DEMA altro</p>
Altro	<p>smarrimento protesi danneggiamento proprietà del cittadino/furto mancato rispetto del divieto di fumo evento fortuito, incidente altro</p>

GLI ELOGI

Le segnalazioni positive, ovvero i ringraziamenti e gli elogi, vengono classificati come segue:

Elogi/Ringraziamenti	aspetti relazionali aspetti medico-professionali aspetti tecnico-logistici aspetti tecnico-amministrativi umanizzazione
-----------------------------	---

LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

Nel programma FLASH vengono registrate le attività di supporto al cittadino, costituite principalmente dalle informazioni e dall'aiuto fornito per prenotazioni e accesso alle cure. Tali attività consentono altresì di porre soluzione immediata a difficoltà e problemi esposti dai cittadini che in questo modo rinunciano a procedere al reclamo scritto.

La registrazione di tali attività permette di misurare con maggior accuratezza la dimensione di alcuni problemi o criticità organizzative che comunemente solo una minima percentuale dell'utenza segnala con procedura formale.

Di seguito la relativa tabella.

Attività di supporto al cittadino	prenotazioni on-line, telefoniche e di persona informazioni via e-mail, telefoniche e di persona visto cure mediche supporto pazienti stranieri informazioni e supporto per contattare il CUP altro
--	--

2. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

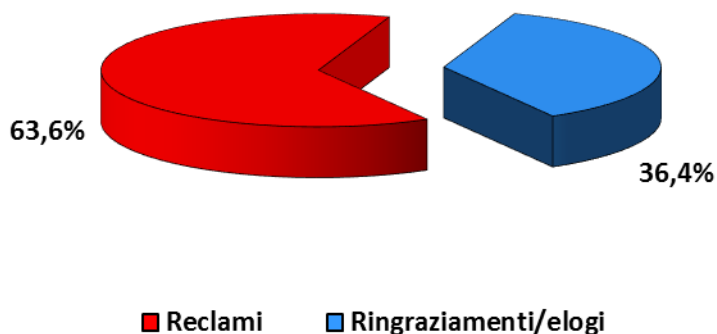
Nel corso dell'anno 2021 sono pervenute 899 segnalazioni, di cui 572 reclami e 327 ringraziamenti.

Di seguito la tabella in cui sono evidenziati i reclami e i ringraziamenti pervenuti. Il numero di ricoveri ordinari relativo al 2021 viene utilizzato come indicatore di attività nei quattro presidi aziendali.

RICOVERI ORDINARI *	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
	23 493	5 504	17 742	6 660	53399
SEGNALAZIONI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
Reclami	282	45	113	132	572
Ringraziamenti/elogi	122	26	122	57	327
Totale	404	71	235	189	899

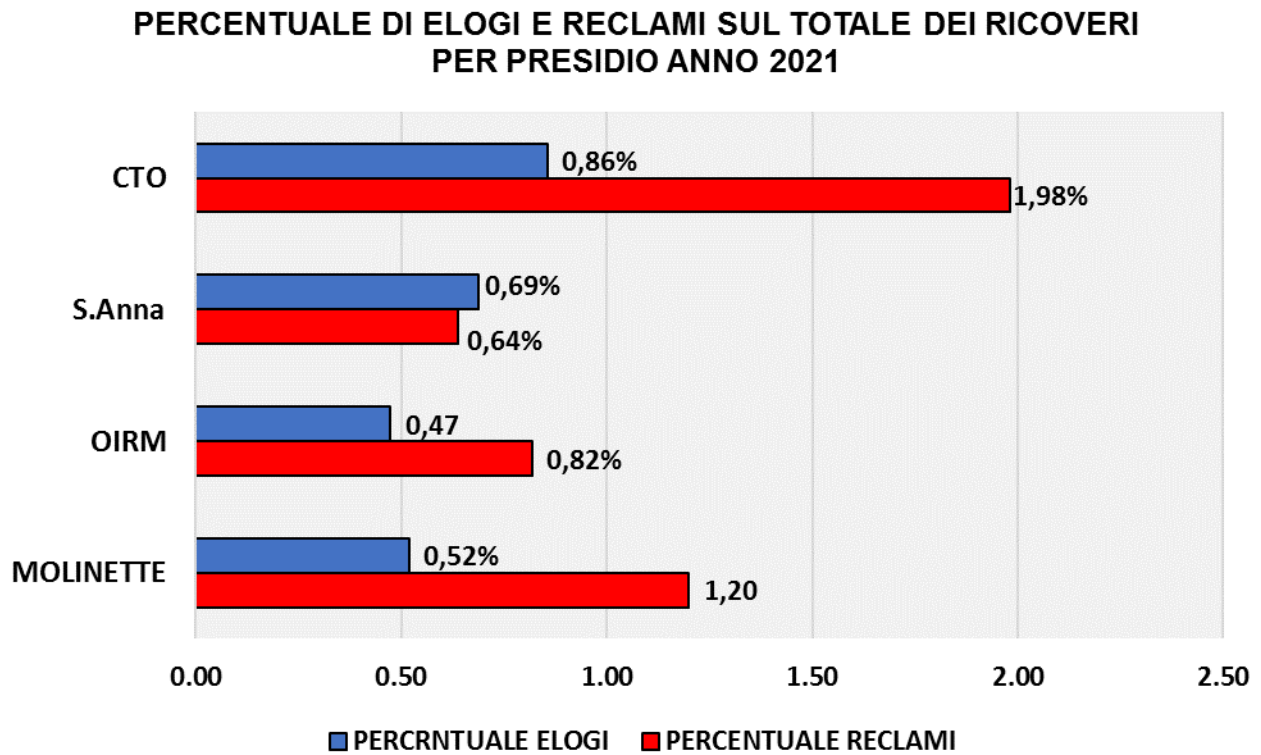
Tab.1

DISTRIBUZIONE DELLE SEGNALAZIONI AZIENDALI 2021



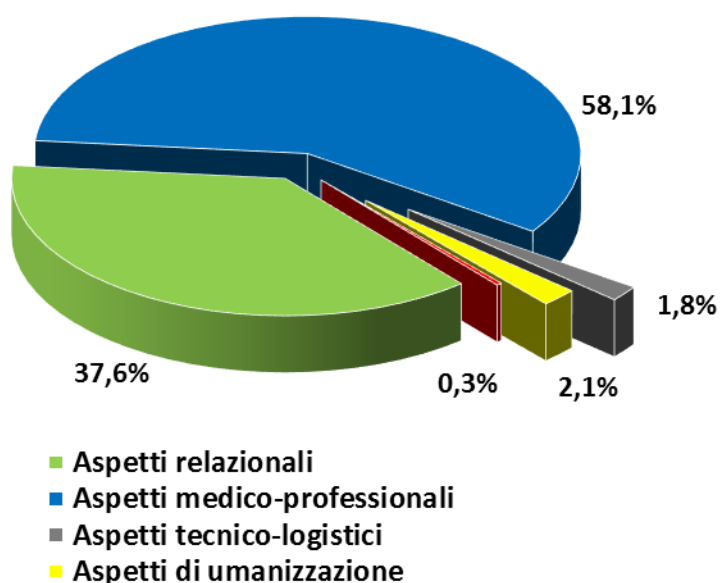
*I dati relativi al numero dei ricoveri sono stati forniti dalla S.C. Programmazione e Controllo-Settore Programmazione e analisi Direzionali.

Il grafico che segue indica l'andamento dei reclami e degli elogi rispetto alla differente distribuzione dei ricoveri ordinari nei quattro presidi aziendali, nell'anno 2021.



GLI ELOGI E I RINGRAZIAMENTI

ELOGI/RINGRAZIAMENTI AZIENDALI



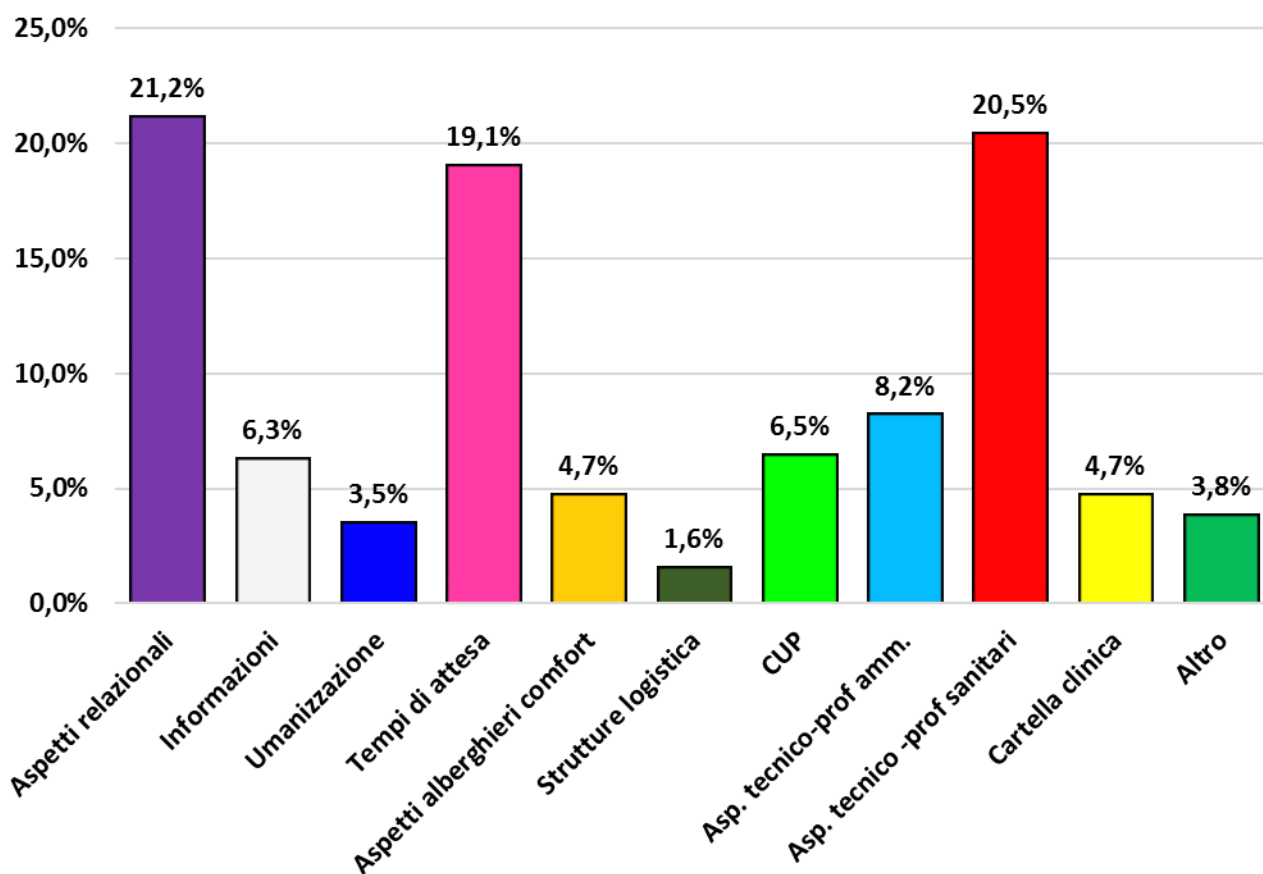
Di seguito la distribuzione del numero dei ringraziamenti ed elogi rispetto alle diverse categorie (argomenti) per presidio:

	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Aspetti relazionali</i>	84	11	22	6	123
<i>Aspetti medico-professionali</i>	36	14	94	46	190
<i>Aspetti tecnico-amministrativi</i>	2	1	3	1	7
<i>Aspetti tecnico-logistici</i>	0	0	2	4	6
<i>Altro</i>	0	0	1	0	1
Totale	122	26	122	57	327

Tab.2

I RECLAMI

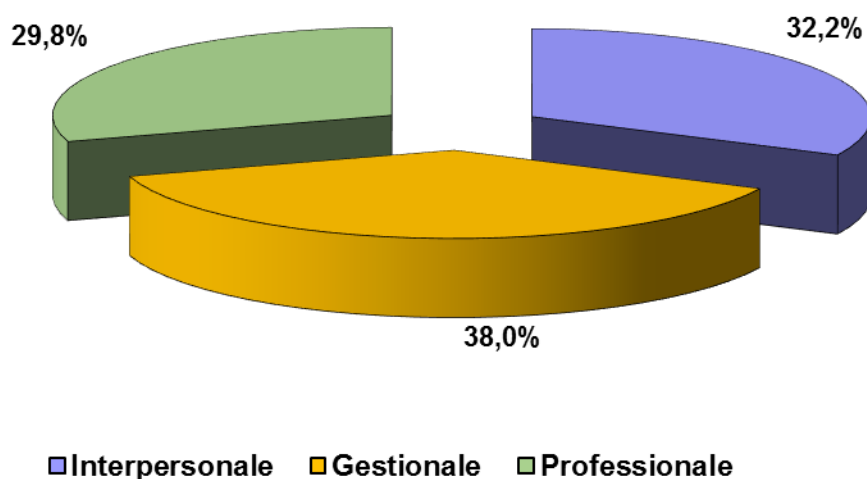
DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI AZIENDALI PER ARGOMENTO



ARGOMENTI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Aspetti relazionali</i>	69	11	18	23	121
<i>Informazioni</i>	24	9	2	1	36
<i>Umanizzazione</i>	7	4	7	2	20
<i>Tempi di attesa</i>	36	11	23	39	109
<i>Aspetti alberghieri comfort</i>	15	0	10	2	27
<i>Strutture logistica</i>	5	1	1	2	9
<i>CUP</i>	21	0	0	16	37
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	29	2	6	10	47
<i>Aspetti tecnico-prof sanitari</i>	61	6	21	29	117
<i>Cartella clinica</i>	1	1	24	1	27
<i>Altro</i>	14	0	1	7	22
Totale	282	45	113	132	572

Tab.3

DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI AZIENDALI PER DIMENSIONE esclusa la categoria "Altro"



Nel grafico a torta è illustrata la ripartizione dei reclami per dimensione escludendo quelli classificati sotto la voce "Altro", che rappresentano il 3,8% del totale di tutti i reclami e sono riferiti per lo più a casi di furto o danneggiamento a proprietà del cittadino e smarrimento o danneggiamento di protesi.

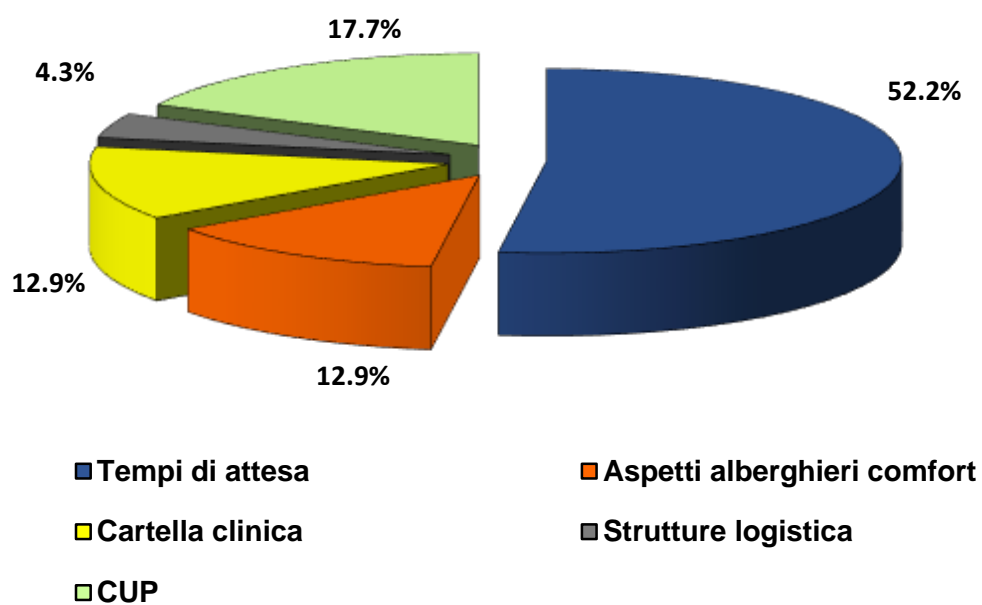
Nella tabella che segue, per ogni categoria di reclamo, è riportata la distribuzione nei quattro presidi.

		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	totale azienda
DIMENSIONE INTERPERSONALE	Aspetti relazionali	57,0%	9,1%	14,9%	19,0%	100%
	Informazioni	66,7%	25,0%	5,6%	2,8%	100%
	Umanizzazione	35,0%	20,0%	35,0%	10,0%	100%
		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	
DIMENSIONE GESTIONALE	Tempi di attesa	33,0%	10,1%	21,1%	35,8%	100%
	Aspetti alberghieri comfort	55,6%	-	37,0%	7,4%	100%
	Strutture logistica	55,6%	11,1%	11,1%	22,2%	100%
	CUP	56,8%	-	-	43,2%	100%
	Cartella clinica	3,7%	3,7%	88,9%	3,7%	100%
		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	
DIMENSIONE PROFESSIONALE	Aspetti tecnico-prof amministrativi	61,7%	4,3%	12,8%	21,3%	100%
	Aspetti tecnico-prof sanitari	52,1%	5,1%	17,9%	24,8%	100%
Altro		63,6%	-	4,5%	31,8%	100%

DIMENSIONE GESTIONALE

Nel grafico seguente sono rappresentate le percentuali delle categorie di reclami appartenenti alla dimensione gestionale.

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE GESTIONALE



Nella tabella che segue sono riportati i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione gestionale del 2021 comparati a quelli dei due anni precedenti.

DIMENSIONE GESTIONALE	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Tempi di attesa</i>	57	42	36	12	0	11	9	10	23	31	20	39	109	72	109
<i>Aspetti alberghieri/comfort</i>	31	25	15	7	7	0	3	9	10	5	5	2	46	46	27
<i>Cartella clinica</i>	2	2	1	2	7	1	5	20	24	1	0	1	10	29	27
<i>Strutture-logistica</i>	9	16	5	1	0	1	1	1	1	3	1	2	14	18	9
<i>CUP</i>	37	17	21	1	0	0	4	2	0	18	20	16	60	39	37
TOTALE	136	102	78	23	14	13	22	42	58	58	46	60	239	204	209

Tab.5

L'andamento negli anni mostra un lieve calo del numero di segnalazioni della dimensione gestionale nel presidio Molinette e OIRM ed un incremento al S.Anna e CTO.

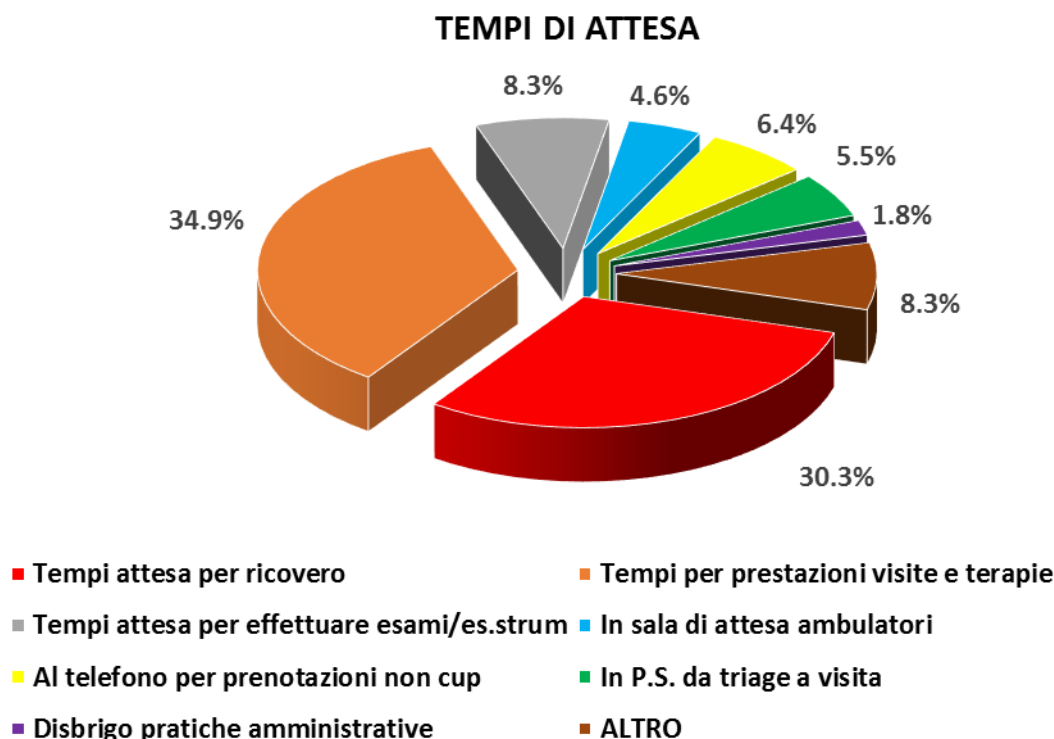
In generale, incidono maggiormente i reclami relativi ai **tempi di attesa**, al S.Anna risultano nuovamente in incremento i reclami relativi ai **ritardi di consegna della cartella clinica**, argomento su cui si approfondirà in seguito.

Si confermano inoltre le criticità relative al CUP alla cui analisi nel dettaglio si rimanda alla sezione dedicata più avanti.

I reclami riferiti agli aspetti alberghieri risultano per lo più a carico dei presidi Molinette e S.Anna.

I TEMPI DI ATTESA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "TEMPI DI ATTESA" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



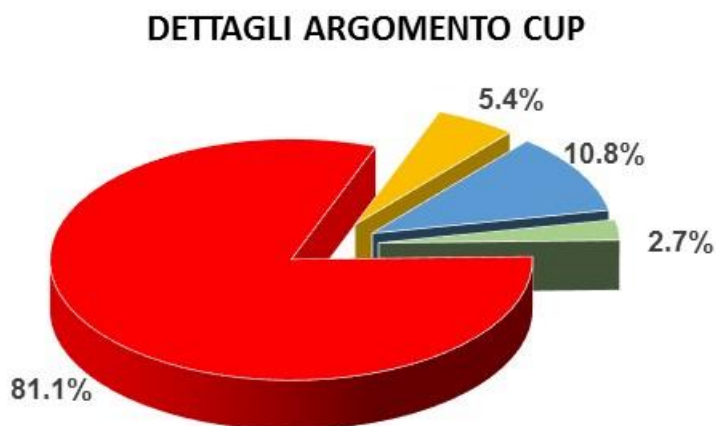
<i>TEMPI DI ATTESA</i>	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Tempi attesa per ricovero</i>	1	1	11	20	33
<i>Tempi per prestazioni visite e terapie</i>	20	4	10	4	38
<i>Tempi attesa per effettuare esami/es.strum</i>	3	3	1	2	9
<i>In sala di attesa ambulatori</i>	3	1	1	0	5
<i>Al telefono per prenotazioni non cup</i>	7	0	0	0	7
<i>In P.S. da triage a visita</i>	1	2	0	3	6
<i>Disbrigo pratiche amministrative</i>	0	0	0	2	2
<i>Altro</i>	1	0	0	8	9
TOTALE	36	11	23	39	109

Tab.6

I tempi di attesa per il ricovero risultano maggiormente critici al CTO e S.Anna, i reclami relativi ai tempi di attesa per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali risultano maggiori nei presidi Molinette e S.Anna.

CUP: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "CUP" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



- Tempo attesa al telefono per prenotazione
- Tempo attesa allo sportello
- Impossibilità di contatto
- Altro

	CUP	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Tempo attesa al telefono per prenotazione</i>		3	0	0	1	4
<i>Tempo attesa allo sportello</i>		1	0	0	0	1
<i>Impossibilità di contatto</i>		17	0	0	13	30
<i>Altro</i>		0	0	0	2	2
TOTALE		21	0	0	16	37

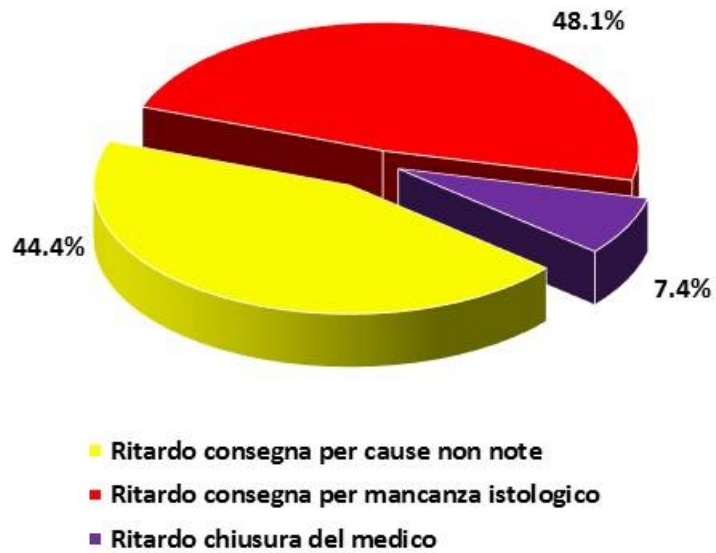
Tab.7

In riferimento al Centro Unico di Prenotazione, la principale criticità segnalata dai cittadini è la difficoltà di contatto telefonico. Il problema viene affrontato quotidianamente dagli operatori URP che, nella maggior parte dei casi, risolvono tempestivamente il problema attraverso l'attività di supporto al cittadino, evitando così la formalizzazione del reclamo da parte dell'utente.

Per ulteriori specifiche si rimanda alla sezione "ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO".

CARTELLA CLINICA: dettagli dei reclami sull'argomento

DETTAGLI ARGOMENTO CARTELLA CLINICA



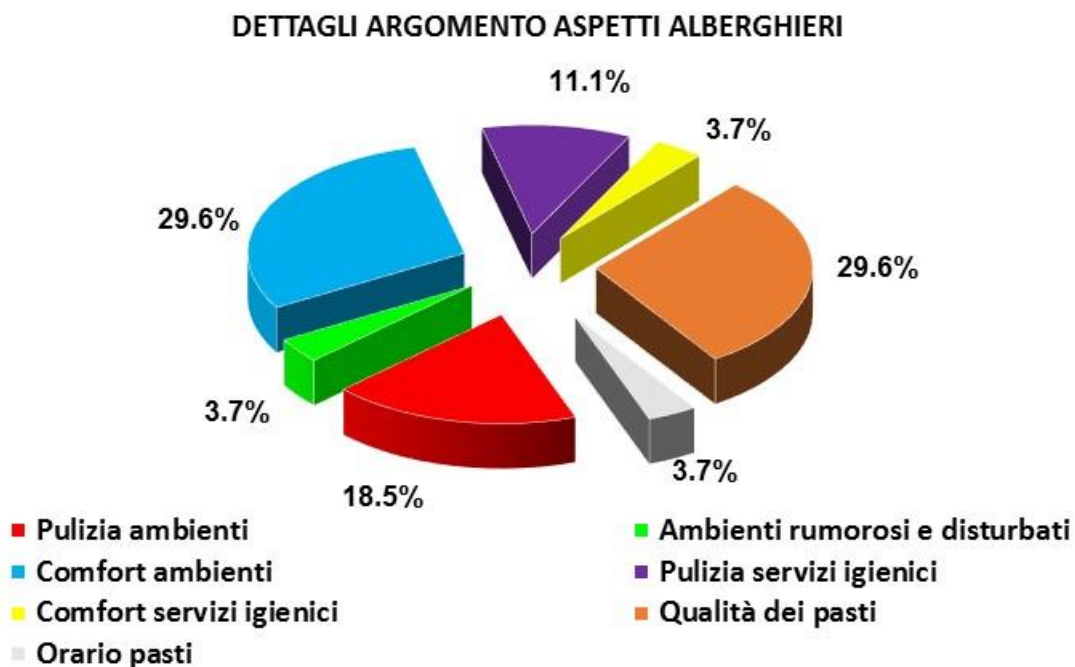
	CARTELLA CLINICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Ritardo consegna per cause non note</i>	1	1	10	0		12
<i>Ritardo consegna per mancanza istologico</i>	0	0	13	0		13
<i>Ritardo chiusura del medico</i>	0	0	1	1		2
TOTALE	1	1	24	1		27

Tab.8

I ritardi nella consegna della documentazione sanitaria sono per lo più ascrivibili a ritardi di consegna dei referti istologici e a cause non note al segnalante. La criticità si rileva principalmente nel presidio S.Anna.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "ASPETTI ALBERGHIERI" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

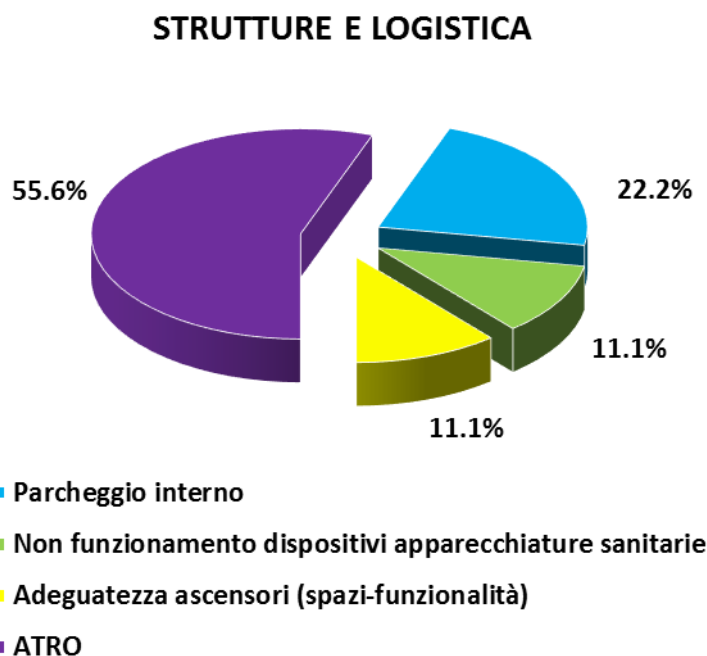


<i>ALBERGHIERI</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>tot. azienda</i>
<i>Pulizia ambienti</i>	1	0	3	1	5
<i>Ambienti rumorosi e disturbati</i>	0	0	1	0	1
<i>Comfort ambienti</i>	6	0	2	0	8
<i>Pulizia servizi igienici</i>	1	0	2	0	3
<i>Comfort servizi igienici</i>	1	0	0	0	1
<i>Qualità dei pasti</i>	6	0	2	0	8
<i>Orario pasti</i>	0	0	0	1	1
TOTALE	15	0	10	2	27

Tab.9

STRUTTURE E LOGISTICA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "STRUTTURE E LOGISTICA" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

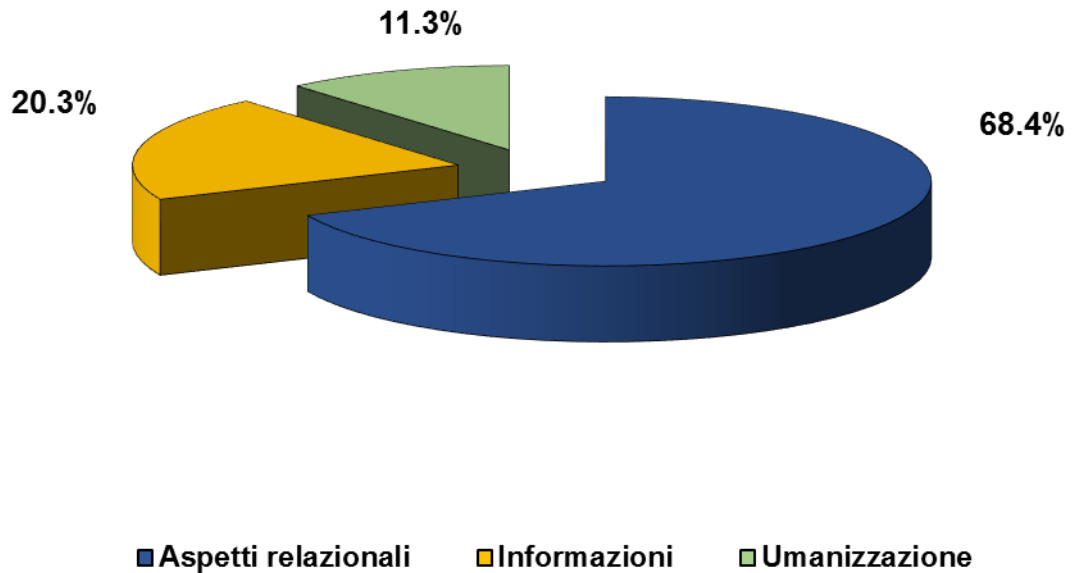


STRUTTURE-LOGISTICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Parcheggio interno</i>	1	0	0	1	2
<i>Non funzionamento dispositivi/apparecchiature</i>	0	1	0	0	1
<i>Adeguatezza ascensori</i>	1	0	0	0	1
<i>ATRO</i>	3	0	1	1	5
TOTALE	5	1	1	2	9

Tab.10

DIMENSIONE INTERPERSONALE

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE INTERPERSONALE



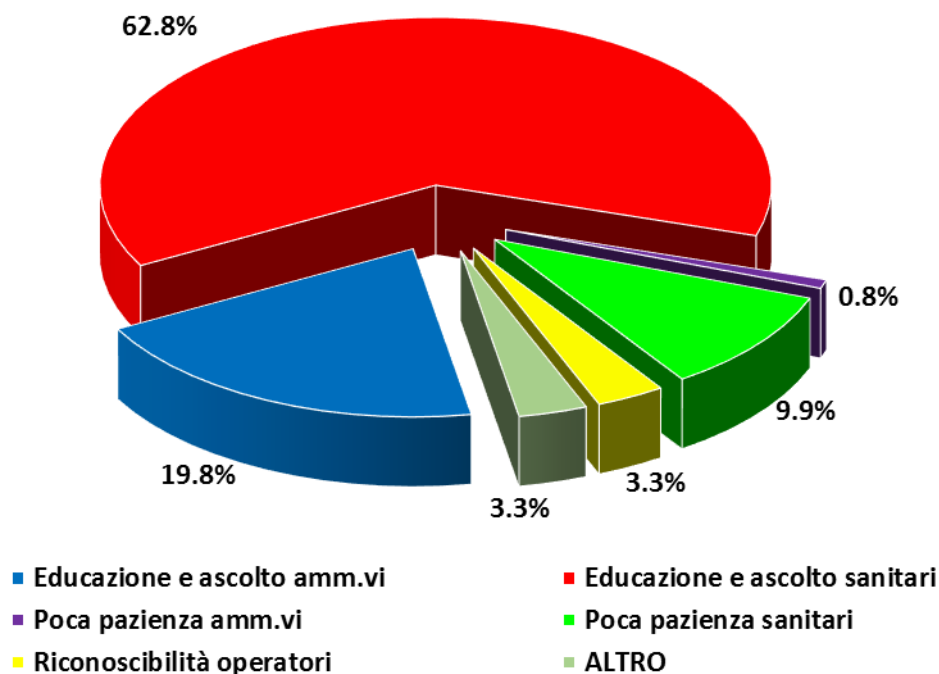
Di seguito in tabella i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione interpersonale del 2021 comparati a quelli del 2019 e 2020. Il numero totale delle segnalazioni di questa dimensione risulta in incremento rispetto al 2020. Maggiormente rappresentati i reclami relativi agli aspetti relazionali, in aumento soprattutto nel presidio Molinette, e quelli riferiti alla mancata o insufficiente informazione i cui dettagli sono presentati sezione dedicata successivamente.

DIMENSIONE INTERPERSONALE	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Aspetti relazionali</i>	68	58	69	4	9	11	17	12	18	35	27	23	124	106	121
<i>Informazioni</i>	14	16	24	3	10	9	7	7	2	3	1	1	27	34	36
<i>Umanizzazione</i>	5	10	7	0	9	4	1	4	7	5	1	2	11	24	20
TOTALE	87	84	100	7	28	24	25	23	27	43	29	26	162	164	177

Tab.1

ASPETTI RELAZIONALI: dettagli dei reclami sull'argomento

DETTAGLI ARGOMENTO ASPETTI RELAZIONALI

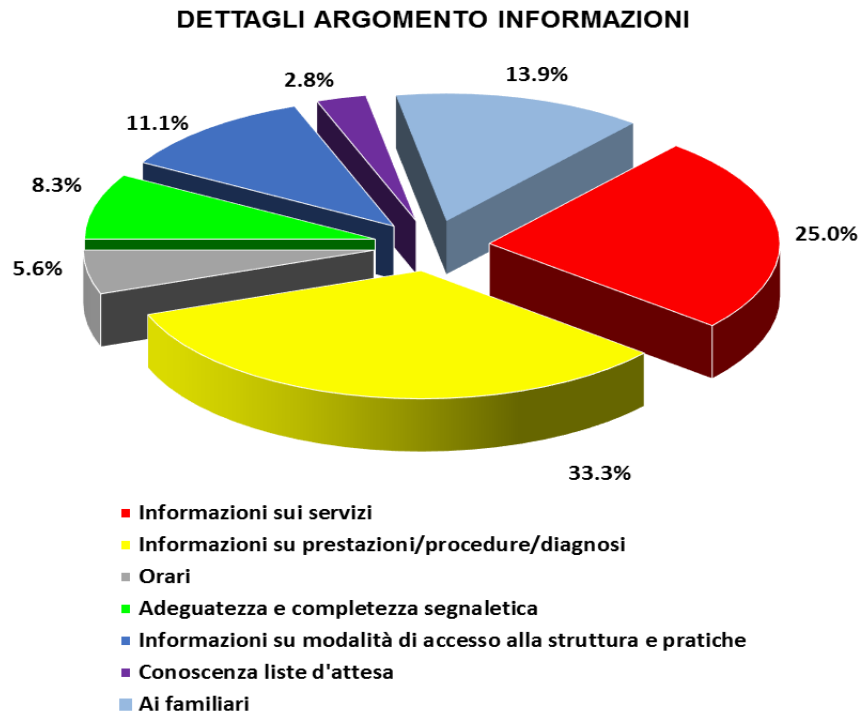


Permane negli anni la carente disponibilità all'ascolto soprattutto da parte del personale sanitario al quale viene anche contestata, in 12 casi, poca pazienza nello svolgimento delle attività clinico-assistenziali.

ASPETTI RELAZIONALI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Educazione e ascolto amm.vi</i>	12	5	3	4	24
<i>Educazione e ascolto sanitari</i>	44	4	14	14	76
<i>Poca pazienza amm.vi</i>	1	0	0	0	1
<i>Poca pazienza sanitari</i>	8	2	1	1	12
<i>Riconoscibilità operatori</i>	4	0	0	0	4
<i>ALTRO</i>	0	0	0	4	4
Totale	69	11	18	23	121

Tab.12

INFORMAZIONI: dettagli dei reclami sull'argomento

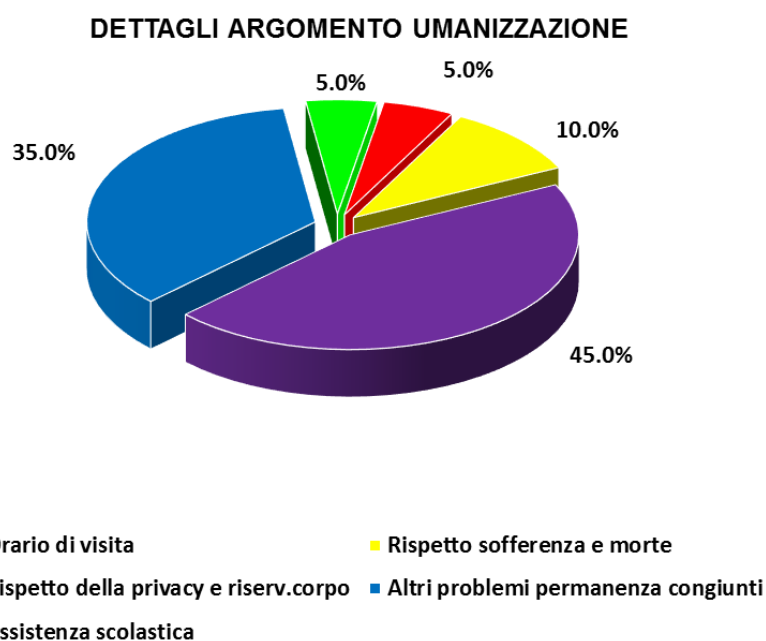


<i>INFORMAZIONI</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>AZIENDA</i>
<i>Informazioni sui servizi</i>	5	3	1	0	9
<i>Informazioni su prestazioni/procedure/diagnosi</i>	9	3	0	0	12
<i>Orari</i>	1	0	0	1	2
<i>Adeguatezza e completezza segnaletica</i>	2	0	1	0	3
<i>Informazioni su modalità di accesso alla struttura</i>	2	2	0	0	4
<i>Liste di attesa</i>	1	0	0	0	1
<i>Ai familiari</i>	4	1	0	0	5
<i>Totale</i>	24	9	2	1	36

Tab.13

Maggiormente rappresentati in questa categoria sono i reclami relativi alle informazioni sulle prestazioni e procedure sanitarie e sui servizi, in calo rispetto allo scorso anno le segnalazioni relative alla mancata informazione dei familiari.

UMANIZZAZIONE: dettagli dei reclami sull'argomento



<i>UMANIZZAZIONE</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>Tot. azienda</i>
<i>Orario di visita</i>	0	0	1	0	1
<i>Rispetto sofferenza e morte</i>	1	0	0	1	2
<i>Rispetto della privacy e riserv. corpo</i>	6	2	1	0	9
<i>Altri problemi permanenza congiunti</i>	0	1	5	1	7
<i>Assistenza scolastica</i>	0	1	0	0	1
<i>Totale</i>	7	4	7	2	20

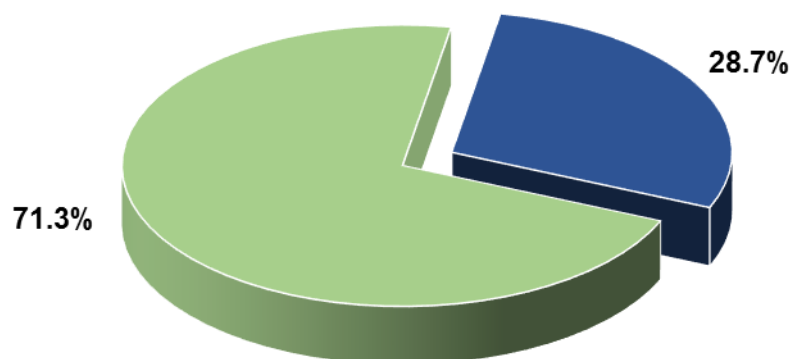
Tab.14

Per quanto riguarda l'umanizzazione, relativamente al dettaglio "Rispetto della privacy e riservatezza del corpo", in tre casi si tratta di reclami relativi alla gestione dei dati personali e sensibili mentre nei restanti sette casi si segnala il mancato rispetto della riservatezza del corpo della persona ricoverata o sottoposta a visita ambulatoriale.

Le segnalazioni inerenti alla permanenza dei congiunti nei reparti di degenza o negli ambulatori del S. Anna sono per lo più riferite all'impossibilità di assistenza alle puerpere ricoverate o di accompagnamento in ambulatorio per i controlli in gravidanza a causa delle misure previste dai protocolli di contenimento della pandemia Covid-19.

DIMENSIONE PROFESSIONALE

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE PROFESSIONALE



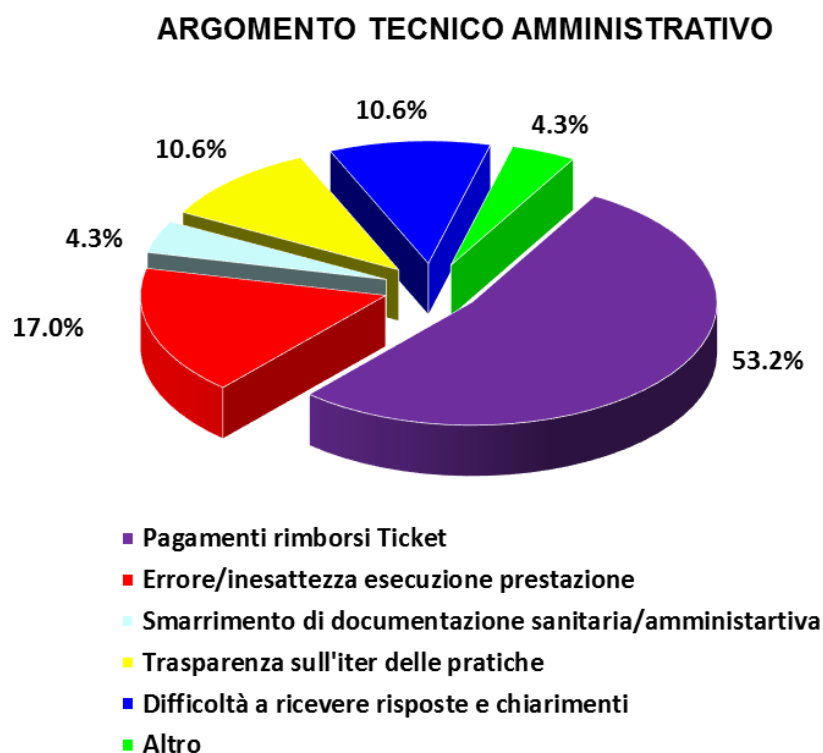
■ Aspetti tecnico-prof amministrativi
 ■ Aspetti tecnico-prof sanitari

DIMENSIONE PROFESSIONALI	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	37	52	29	7	5	2	10	4	6	20	17	10	74	78	47
<i>Aspetti tecnico-prof sanitari</i>	50	44	61	7	4	6	11	16	21	43	41	29	111	105	117
TOTALE	87	96	90	14	9	8	21	20	27	63	58	39	185	183	164

Tab.15

Le segnalazioni complessive relative alla dimensione tecnico-professionale nel 2021 sono maggiormente rivolte al personale medico-sanitario.

**ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI IN AMBITO AMMINISTRATIVO:
dettagli dei reclami sull'argomento**



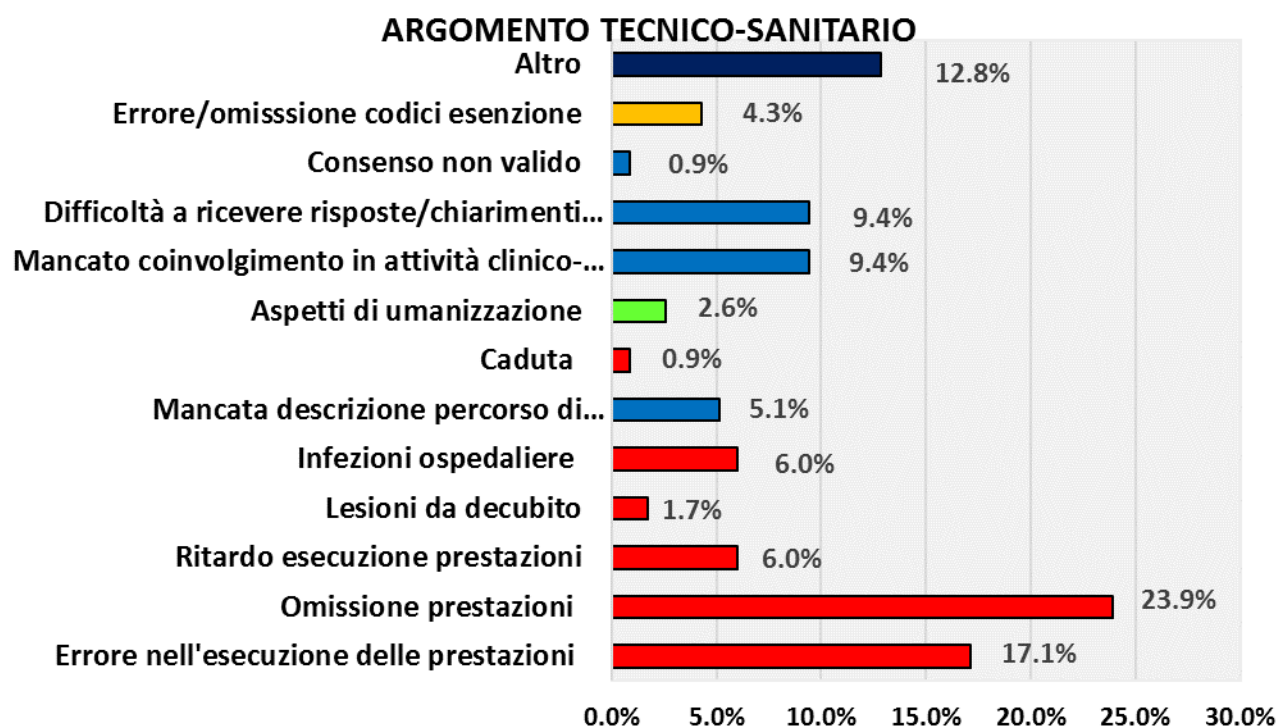
<i>TECNICO AMMINISTRATIVI</i>	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	Tot azienda
<i>Pagamenti rimborsi dei Ticket</i>	14	1	3	7	25
<i>Errore/inesattezza esecuzione prestazione</i>	4	1	2	1	8
<i>Smarrimento documentazione sanitaria/amministrativa</i>	2	0	0	0	2
<i>Trasparenza sull'iter delle pratiche</i>	4	0	1	0	5
<i>Difficoltà a ricevere risposte e chiarimenti</i>	4	0	0	1	5
<i>Altro</i>	1	0	0	1	2
TOTALE	29	2	6	10	47

Tab.16

La maggior criticità nell'ambito delle segnalazioni della categoria tecnico-amministrativa è rappresentata da reclami per il pagamento di ticket non dovuti di cui viene richiesto il rimborso. Si segnalano, soprattutto nel presidio Molinette, reclami relativi alla trasparenza sull'iter delle pratiche burocratiche e alla difficoltà ad ottenere risposte e chiarimenti in merito a iter amministrativi.

ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI IN AMBITO SANITARIO:

dettagli dei reclami sull'argomento



Nel grafico a barre sono state raggruppate le categorie dei dettagli dell'argomento tecnico sanitario.

■ In rosso sono indicati gli aspetti clinici-assistenziali

■ In azzurro sono indicati gli aspetti relazionali e di coinvolgimento nelle cure

■ In giallo sono indicati gli aspetti burocratici di competenza dei sanitari

■ In verde sono indicati gli aspetti di umanizzazione

Come si osserva dal grafico quasi la metà dei reclami pervenuti (55,6%) sono ascrivibili a problemi legati ad errori, ritardi, omissioni o complicità relative all'esecuzione di pratiche cliniche ed assistenziali.

Il 24,8% delle istanze si riferisce ad aspetti comunicativo-relazionali riferibili al mancato coinvolgimento del paziente nel percorso di cura, all'inadeguata informazione e difficoltà ad ottenere risposte e chiarimenti circa il proprio stato di salute e sui comportamenti da tenere a domicilio dopo la dimissione. Tale criticità viene anche quest'anno confermata dalle segnalazioni relative alla difficoltà a ricevere informazioni su prestazioni, procedure e diagnosi (aspetto misurato nella dimensione interpersonale) mettendo in evidenza la discrepanza tra le aspettative degli utenti e il loro reale coinvolgimento nel processo di cura.

Nella tabella che segue sono indicati i valori assoluti dei reclami relativi agli aspetti professionali sanitari.

TECNICO SANITARIO	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	TOTALE
<i>Errore nell'esecuzione delle prestazioni</i>	16	0	0	4	20
<i>Omissione prestazioni</i>	18	1	8	1	28
<i>Ritardo esecuzione prestazioni</i>	2	0	1	4	7
<i>Lesioni da decubito</i>	2	0	0	0	2
<i>Infezioni ospedaliere</i>	7	0	0	0	7
<i>Caduta</i>	1	0	0	0	1
<i>Mancata descrizione percorso dimissione</i>	3	0	1	2	6
<i>Aspetti di umanizzazione</i>	1	1	0	1	3
<i>Mancato coinvolgimento in attività clinico-assistenziali</i>	4	1	5	1	11
<i>Difficoltà a ricevere risposte/chiarimenti sul percorso</i>	3	2	2	4	11
<i>Errore/omissione codici esenzione</i>	1	0	4	0	5
<i>Consenso non valido</i>	1	0	0	0	1
<i>Altro</i>	2	1	0	12	15
TOTALE	61	6	21	29	117

Tab.17

3. ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

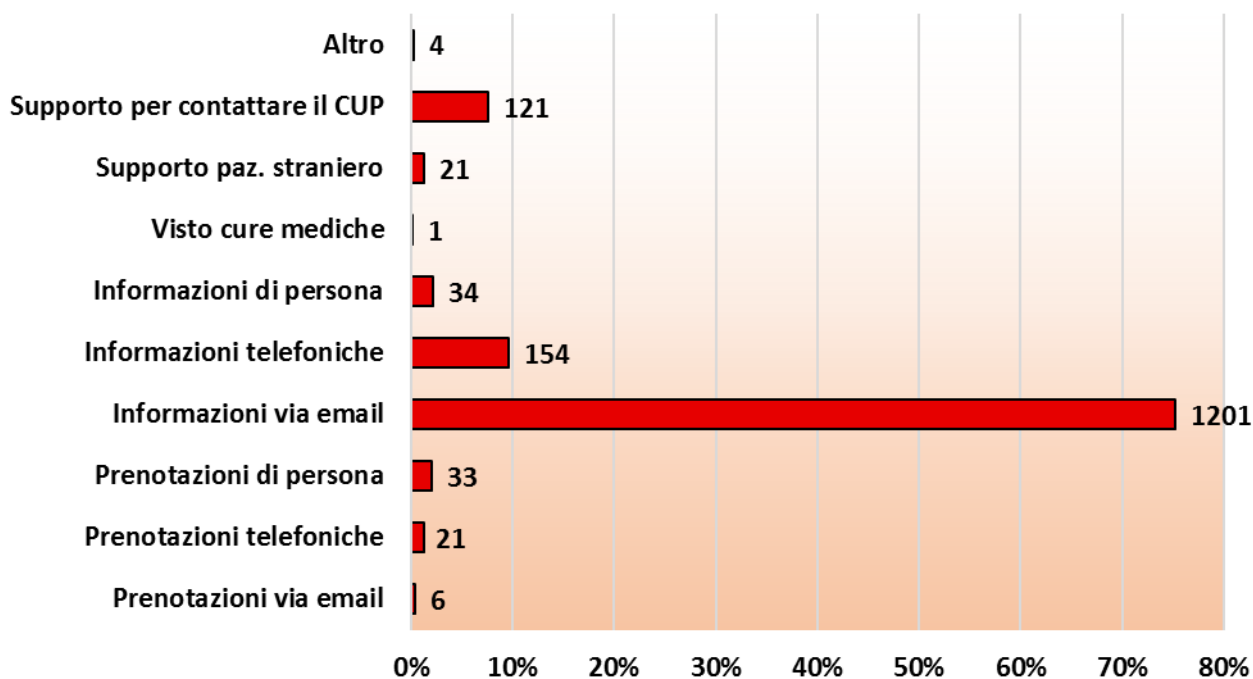
Nell'anno 2021, sono stati realizzati 1596 interventi di supporto al cittadino che hanno contribuito a ridurre il numero di segnalazioni formali da parte degli utenti, in particolare le attività di supporto per contattare il Centro Unificato di Prenotazione e le prenotazioni via email, di persona e telefoniche.

Di seguito la tabella relativa alle attività di supporto suddivise per tipologia.

SUPPORTO PAZIENTI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
Prenotazioni via email	4	1	0	1	6
Prenotazioni telefoniche	2	7	7	5	21
Prenotazioni di persona	21	0	0	12	33
Informazioni via email	706	100	180	215	1201
Informazioni telefoniche	9	12	20	113	154
Informazioni di persona	1	0	2	31	34
Visto cure mediche	0	1	0	0	1
Supporto paz. straniero	10	0	1	10	21
Supporto per contattare il CUP	46	2	6	67	121
Altro	0	0	1	3	4
TOTALE	799	123	217	457	1596

Tab.18

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

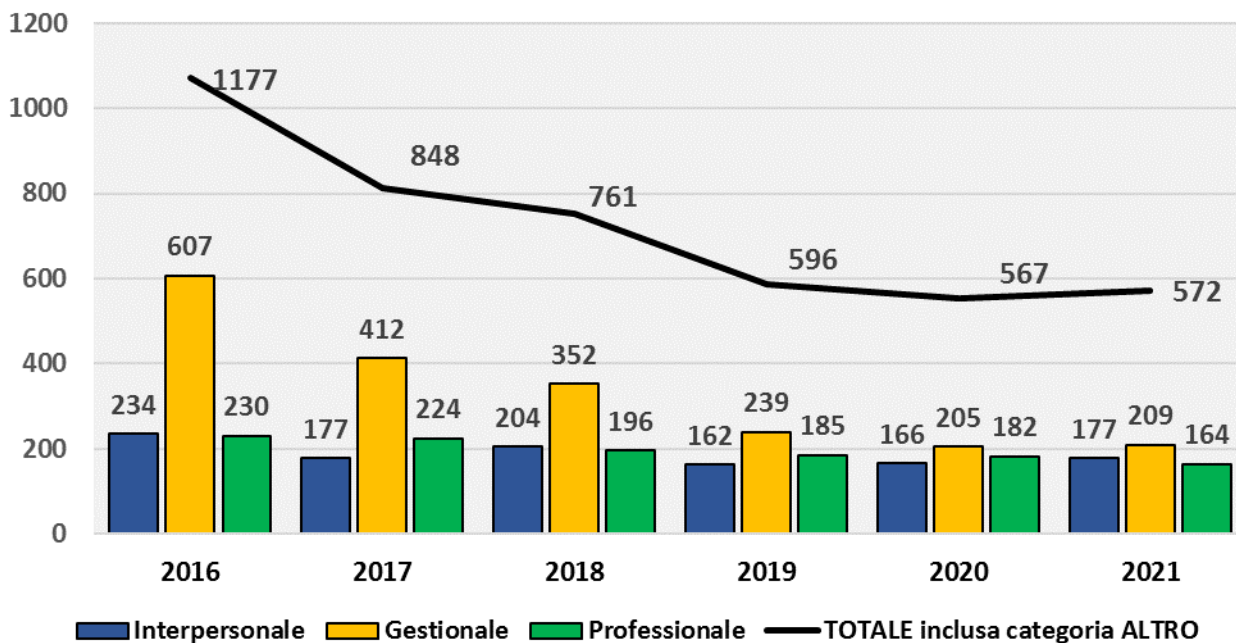


4. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEGLI ANNI

Nel grafico seguente, riferito al periodo 2016-2020, sono rappresentati:

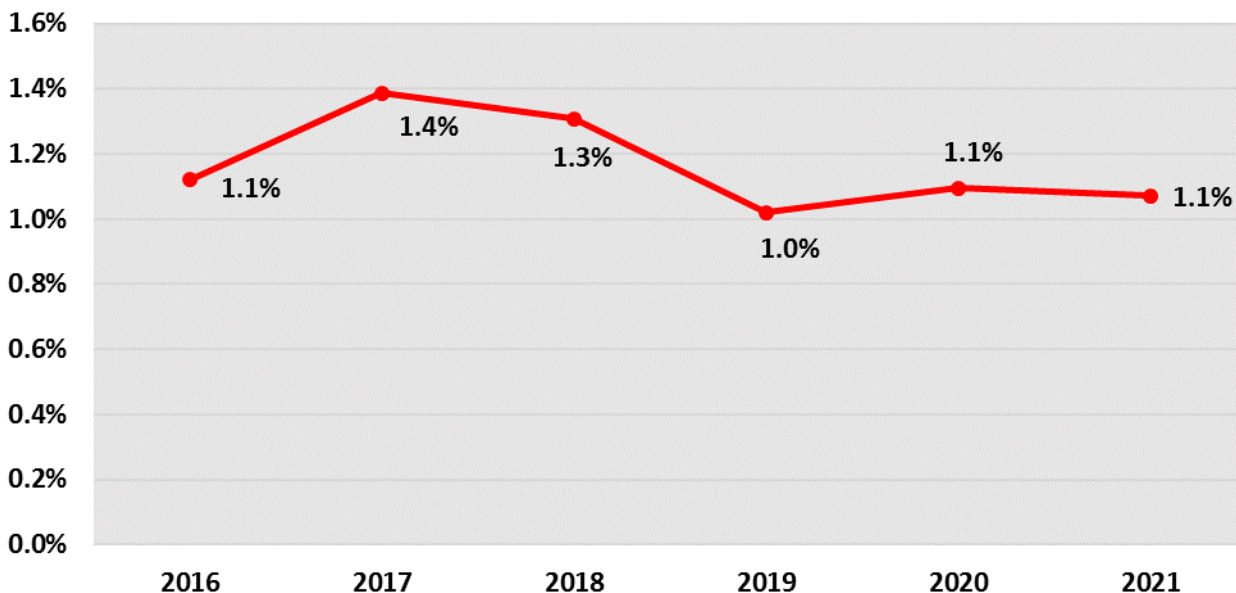
- con la *linea continua* l'andamento del **numero complessivo dei reclami negli anni**
- con il *grafico a barre* le **ripartizioni, in base alle dimensioni dei reclami (esclusa la categoria "ALTRO")**

ANDAMENTO NEGLI ANNI DEI RECLAMI RAGGRUPPATI PER DIMENSIONE



Nel grafico seguente è rappresentata la percentuale dei reclami negli ultimi cinque anni rapportata al numero di ricoveri ordinari per presidio.

PERCENTUALE DI RECLAMI RISPETTO AL NUMERO DI RICOVERI NEGLI ANNI



5. CONSIDERAZIONI FINALI

Il numero dei reclami complessivi pervenuti nell'anno 2021 risulta quasi sovrapponibile ai due anni precedenti, il numero dei ringraziamenti è pressoché pari a quello del 2020.

Nell'anno 2021 le attività di supporto al cittadino sono state 1596. Le tipologie di intervento prevalenti sono state quelle relative alle informazioni, fornite per lo più via e-mail e telefonicamente, e il supporto per contattare il Centro Unico di Prenotazione.

DIMENSIONE GESTIONALE

Nell'anno 2021 la maggior parte delle segnalazioni riconducibili a questa dimensione sono ascrivibili ai **tempi di attesa** riferiti per lo più ai tempi di chiamata per il ricovero e per eseguire visite e terapie ambulatoriali.

Anche quest'anno sono state registrate 30 segnalazioni per impossibilità di contattare il **Centro Unico di Prenotazione** e 4 per le lunghe attese al telefono prima di poter parlare con l'operatore CUP.

Tenendo conto dei 121 interventi di supporto effettuati dal personale URP per consentire ai cittadini di contattare il CUP, si conferma l'importante criticità già rilevata e segnalata negli anni precedenti.

Anche per gli **aspetti alberghieri** si rilevano criticità soprattutto per quanto concerne la pulizia e il comfort degli ambienti e la qualità del vitto.

DIMENSIONE PROFESSIONALE

Le segnalazioni relative agli aspetti tecnico-professionali rappresentano un terzo del totale delle segnalazioni aziendali e coinvolgono maggiormente gli operatori sanitari.

Come già anticipato nella sezione dedicata, i reclami rivolti al personale sanitario riguardano aspetti operativi e aspetti legati al coinvolgimento dei pazienti nel percorso diagnostico-terapeutico. Questi ultimi sono rappresentati principalmente da lamentele circa la **difficoltà a ricevere risposte e chiarimenti** dai sanitari sullo stato di salute e il **mancato coinvolgimento nelle attività clinico-assistenziali**.

Gli aspetti operativi riguardano soprattutto **l'omissione di prestazioni o errori** nella loro esecuzione.

I reclami che riguardano gli aspetti professionali amministrativi sono principalmente riconducibili a problemi legati al **pagamento e al rimborso di ticket non dovuti**, ad **errori** di esecuzione di prestazioni e alla **trasparenza** sull'iter delle pratiche amministrative.

DIMENSIONE INTERPERSONALE

Quasi il 70% dei reclami relativi alla dimensione interpersonale si riferiscono ad episodi correlati a **indisponibilità all'ascolto** da parte del personale sanitario e amministrativo.



**S.C. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising
Relazioni Esterne
Direttore: Dr.ssa Lia Di Marco
AREA Customer Care/Settore Qualità Percepita
Resp. Dr.ssa Gabriella Ariaudo**

**REPORT
SULLA QUALITÀ PERCEPITA**

servizio

**Banca del Sangue e Immunoematologia
Laboratorio Immunoematologia
Medicina di Laboratorio**

**Azienda Ospedaliera Universitaria
Città della Salute e della Scienza di Torino**

Novembre 2022

Premessa

Su richiesta della S.C. Banca del Sangue dell'A.O.U. *Città della Salute e della Scienza di Torino*, (di seguito BdS), ai fini della certificazione ISO 9001 e dell'accreditamento istituzionale, nell'anno 2022 si è provveduto ad impostare un progetto di studio della *Qualità Percepita* rivolto ai pazienti che afferiscono all'ambulatorio Trasfusionale per salasso, PBM e donazione. La realizzazione del questionario per la raccolta dati è stata effettuata utilizzando la metodologia del *Picker Institute Europe*, opportunamente adattato al contesto organizzativo da indagare.

Le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che sono state escluse nell'analisi : "Non ricordo", "Non ho avuto bisogno di...".

Il metodo Picker prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive, inoltre nella valutazione della qualità percepita tali risposte devono raggiungere un valore percentuale pari o superiore ad 80%.

Nel periodo di giugno-luglio 2022 è stato realizzato lo studio di pre test dello strumento sul campo, attraverso la somministrazione preliminare di 18 questionari.

Nonostante l'esiguità del campione analizzato, il pre test ha consentito di escludere eventuali problematiche operative durante la somministrazione e di verificare la corretta interpretazione delle domande e la validità dei dati raccolti, così da permettere nei mesi di settembre-ottobre 2022 di procedere con la somministrazione a regime del questionario.

Di seguito l'analisi dei dati raccolti dall'analisi di 64 questionari compilati.

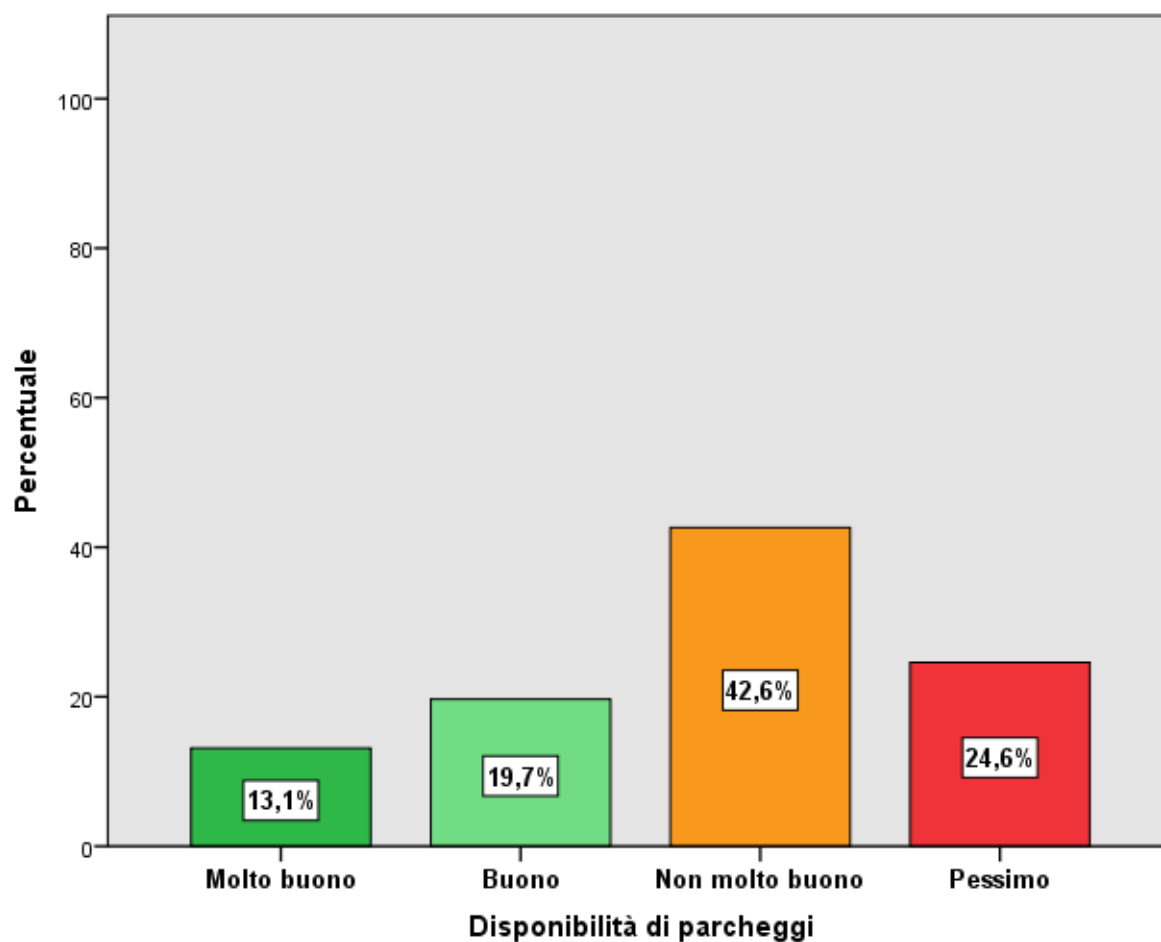
ACCESSIBILITÀ ALL'AMBULATORIO

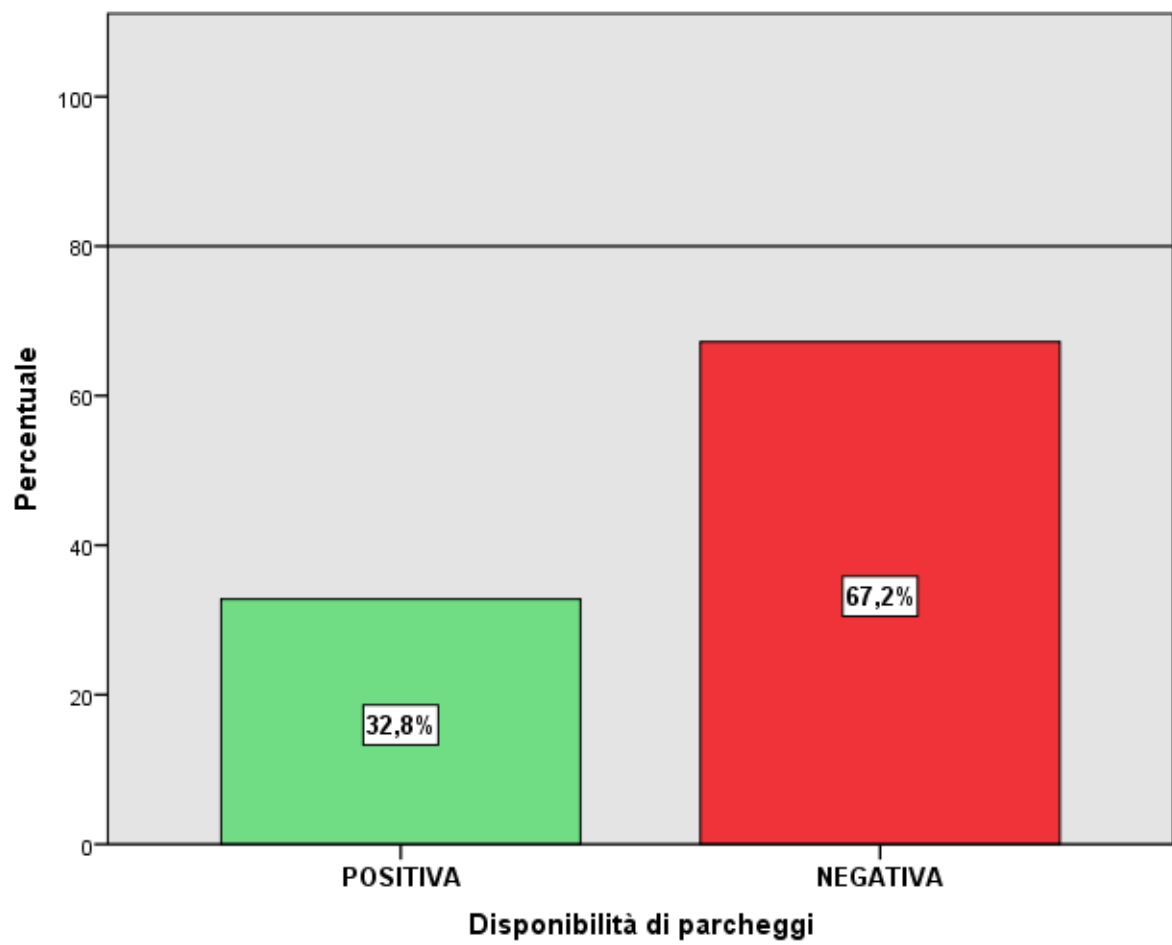
Giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

- Disponibilità di parcheggi

N	Valido	61
	Mancante	3

		Conteggio	% di casi per colonna
Disponibilità di parcheggi	Molto buono	8	13,1%
	Buono	12	19,7%
	Non molto buono	26	42,6%
	Pessimo	15	24,6%
	Totale	61	100,0%

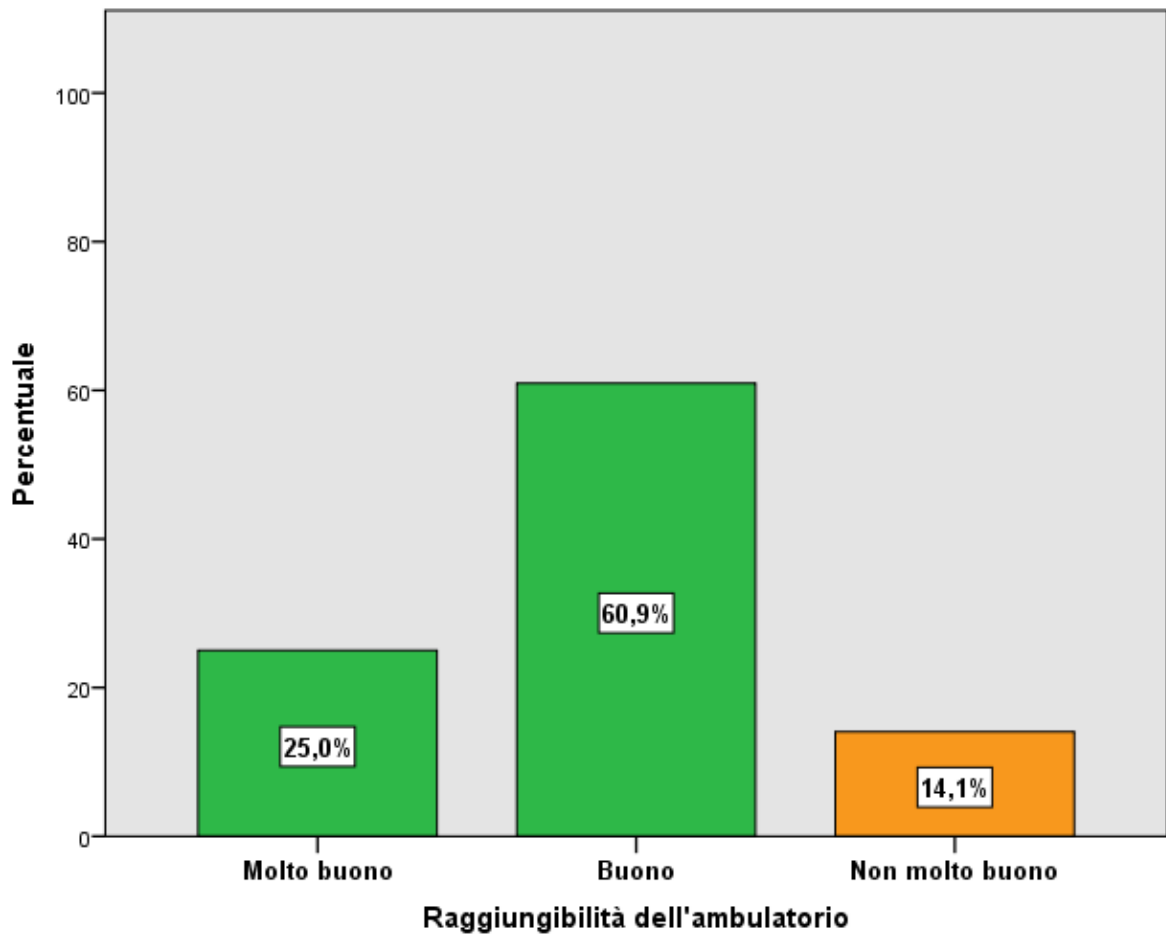


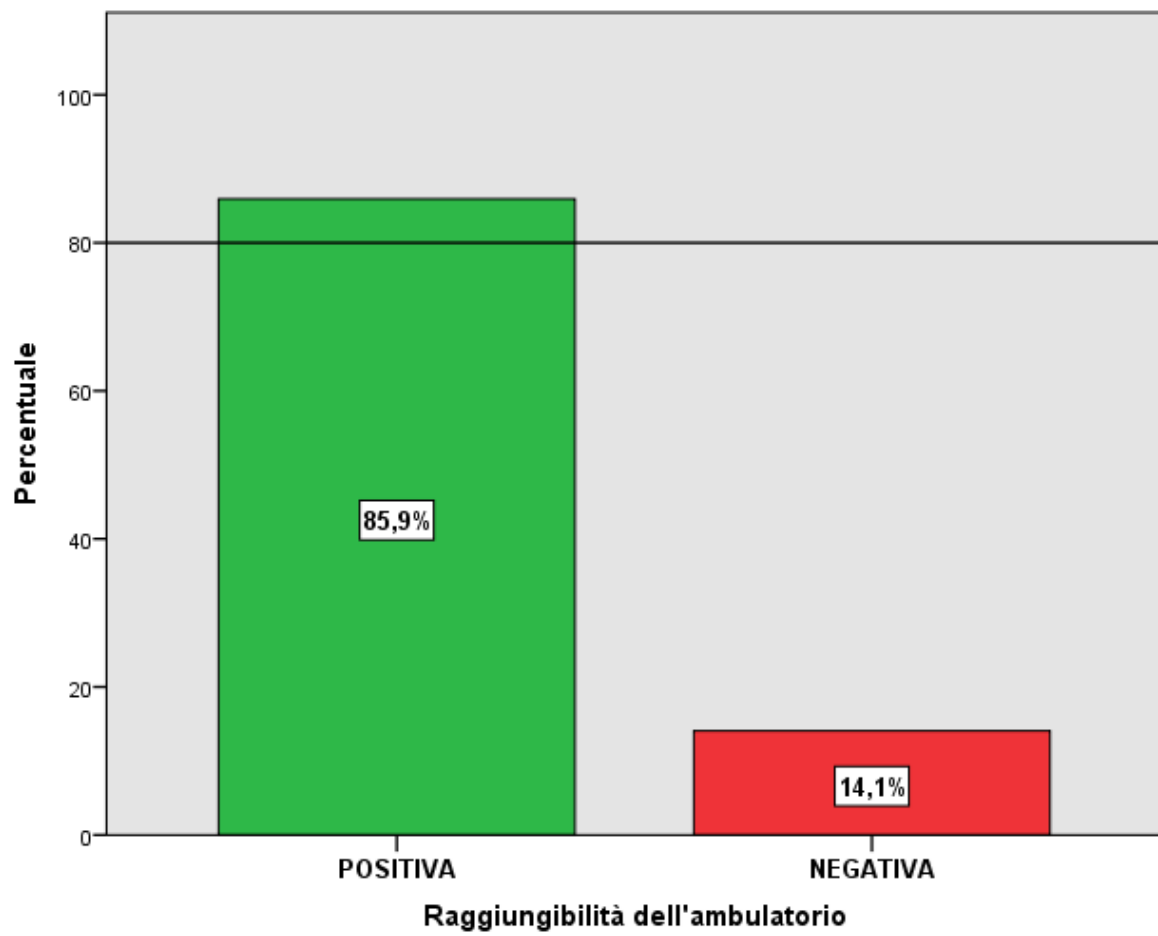


- **Raggiungibilità dell'ambulatorio**

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Raggiungibilità dell'ambulatorio	Molto buono	16	25,0%
	Buono	39	60,9%
	Non molto buono	9	14,1%
	Pessimo	0	0,0%
	Totale	64	100,0%

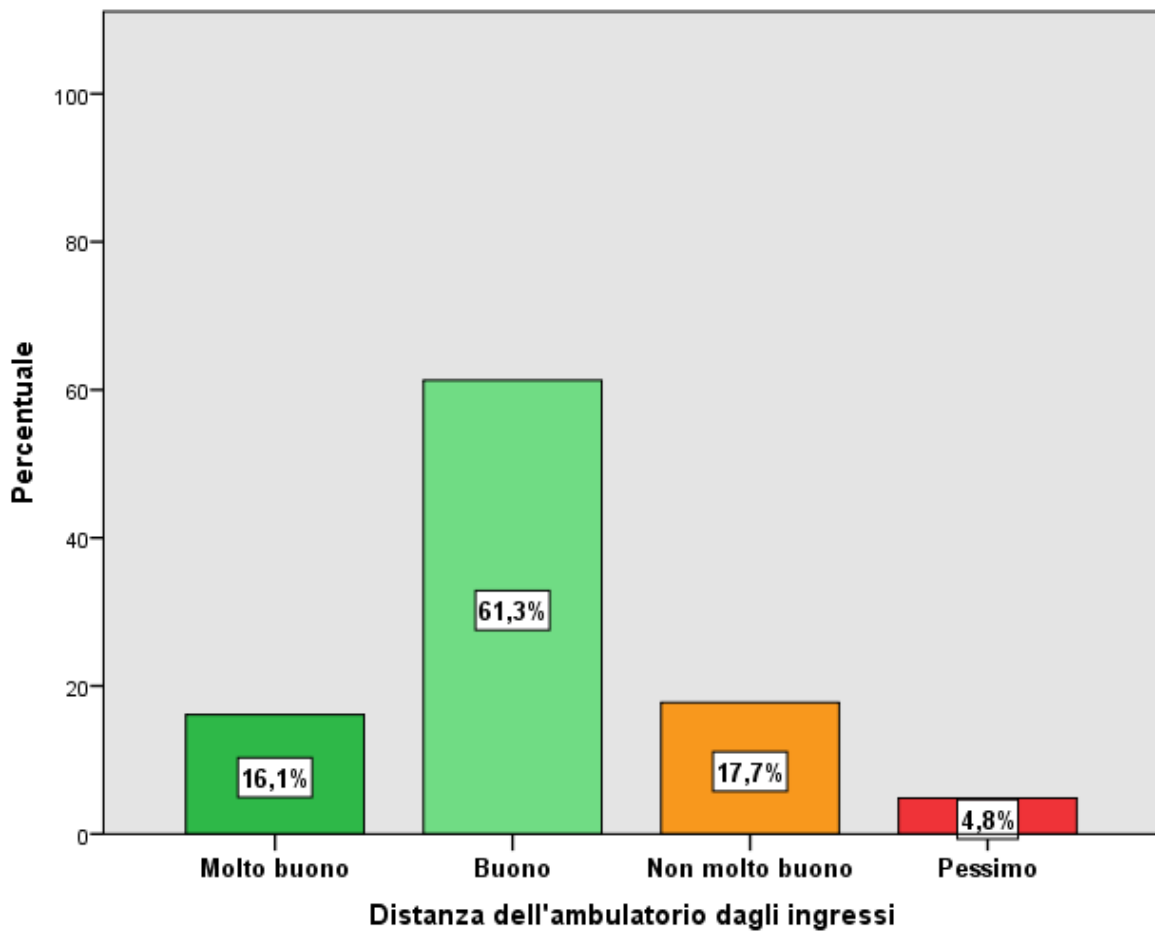


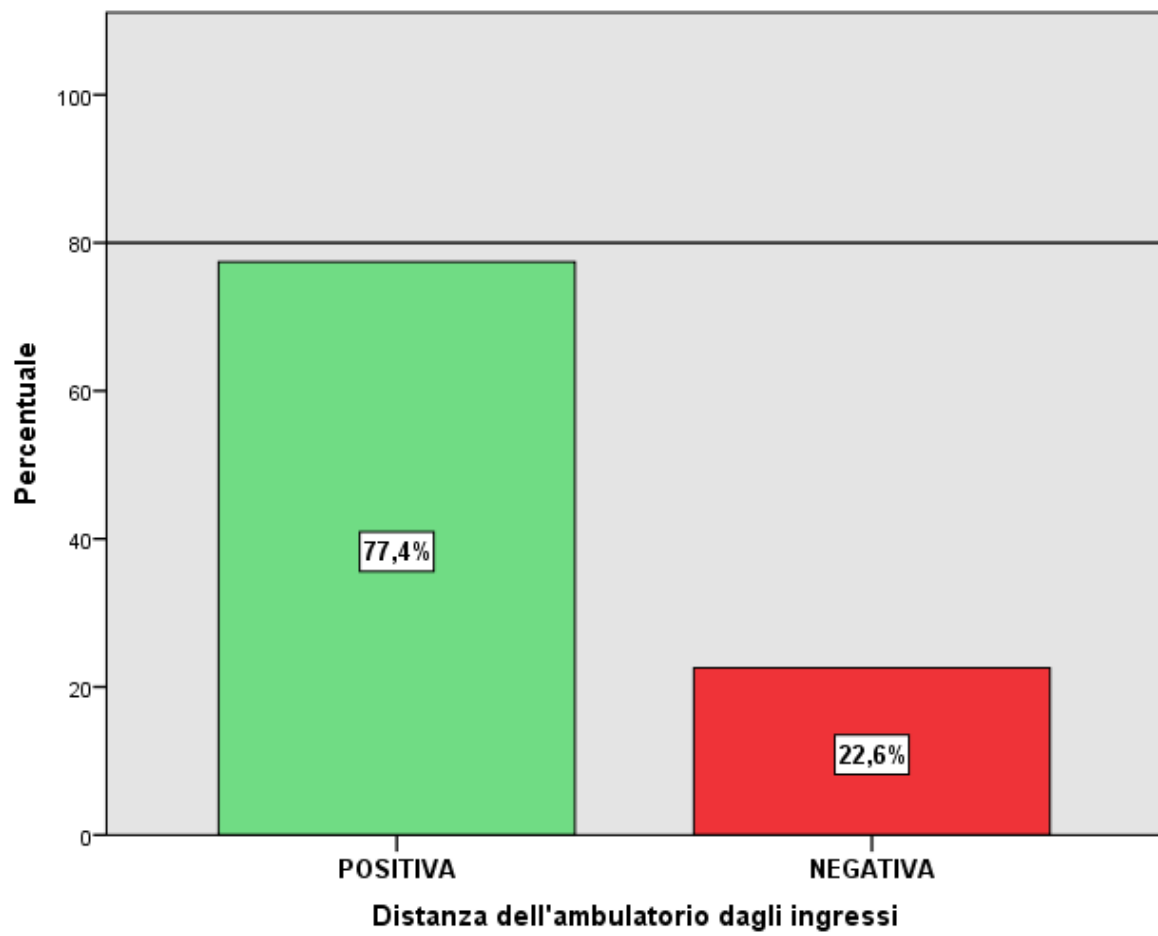


- **Distanza dell'ambulatorio dagli ingressi**

N	Valido	62
	Mancante	2

		Conteggio	% di casi per colonna
Distanza dell'ambulatorio dagli ingressi	Molto buono	10	16,1%
	Buono	38	61,3%
	Non molto buono	11	17,7%
	Pessimo	3	4,8%
	Totale	62	100,0%

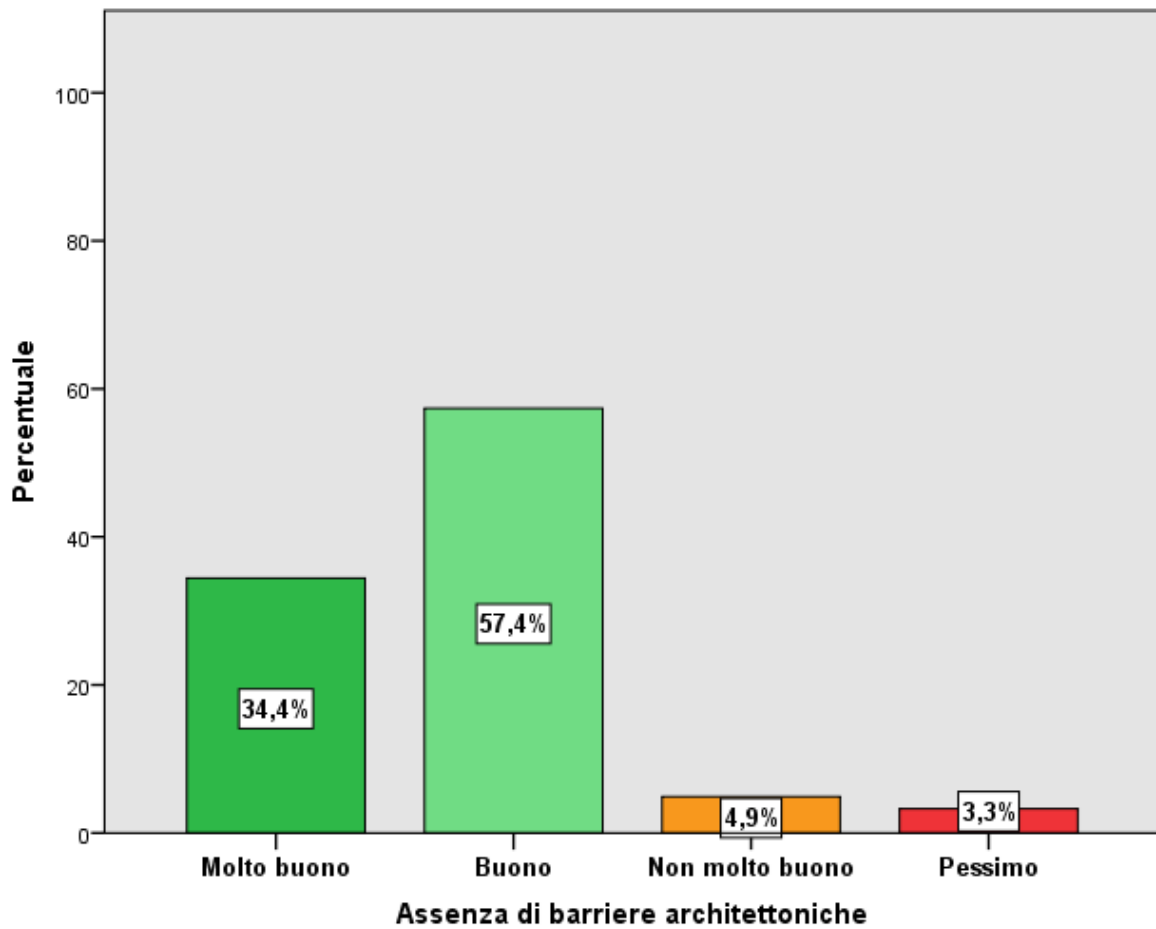


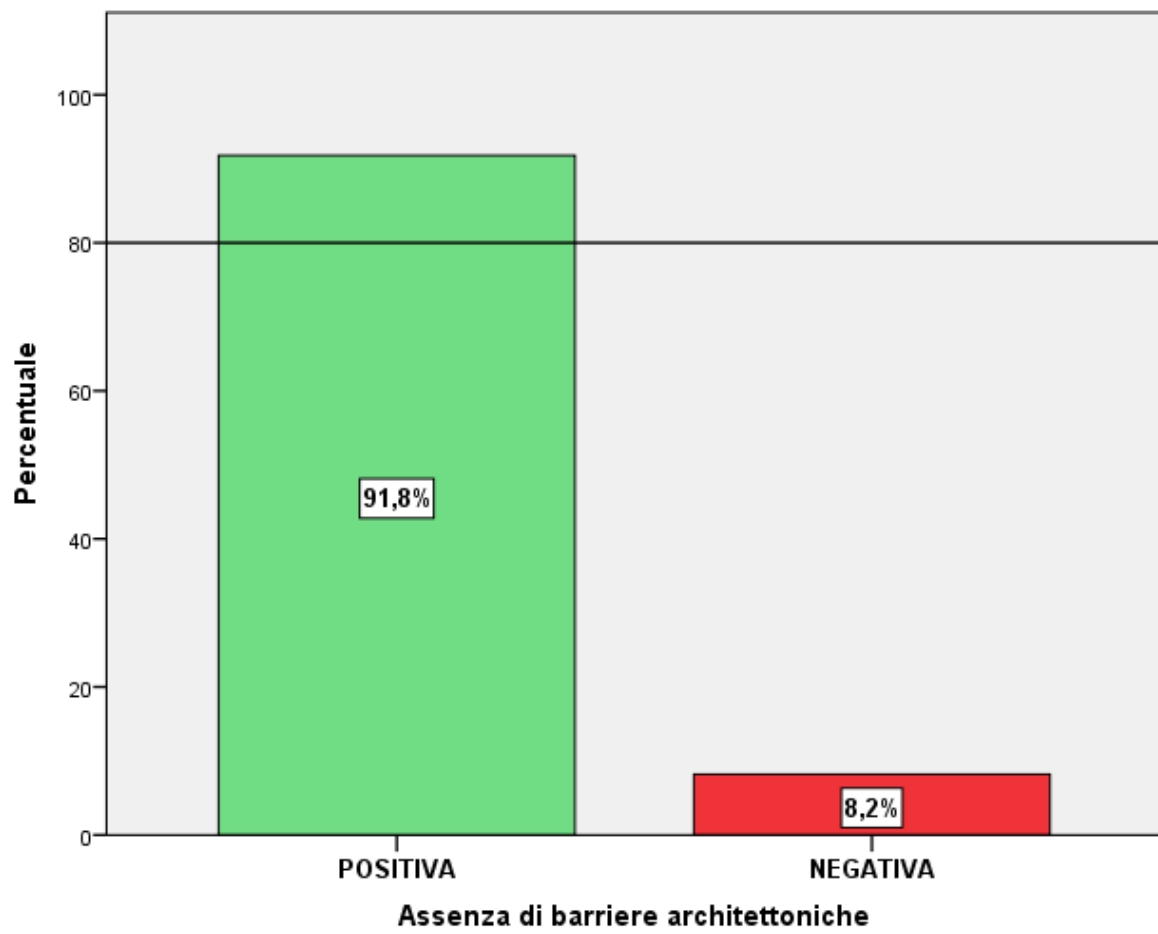


- **Assenza di barriere architettoniche**

N	Valido	61
	Mancante	3

		Conteggio	% di casi per colonna
Assenza di barriere architettoniche	Molto buono	21	34,4%
	Buono	35	57,4%
	Non molto buono	3	4,9%
	Pessimo	2	3,3%
	Totale	61	100,0%

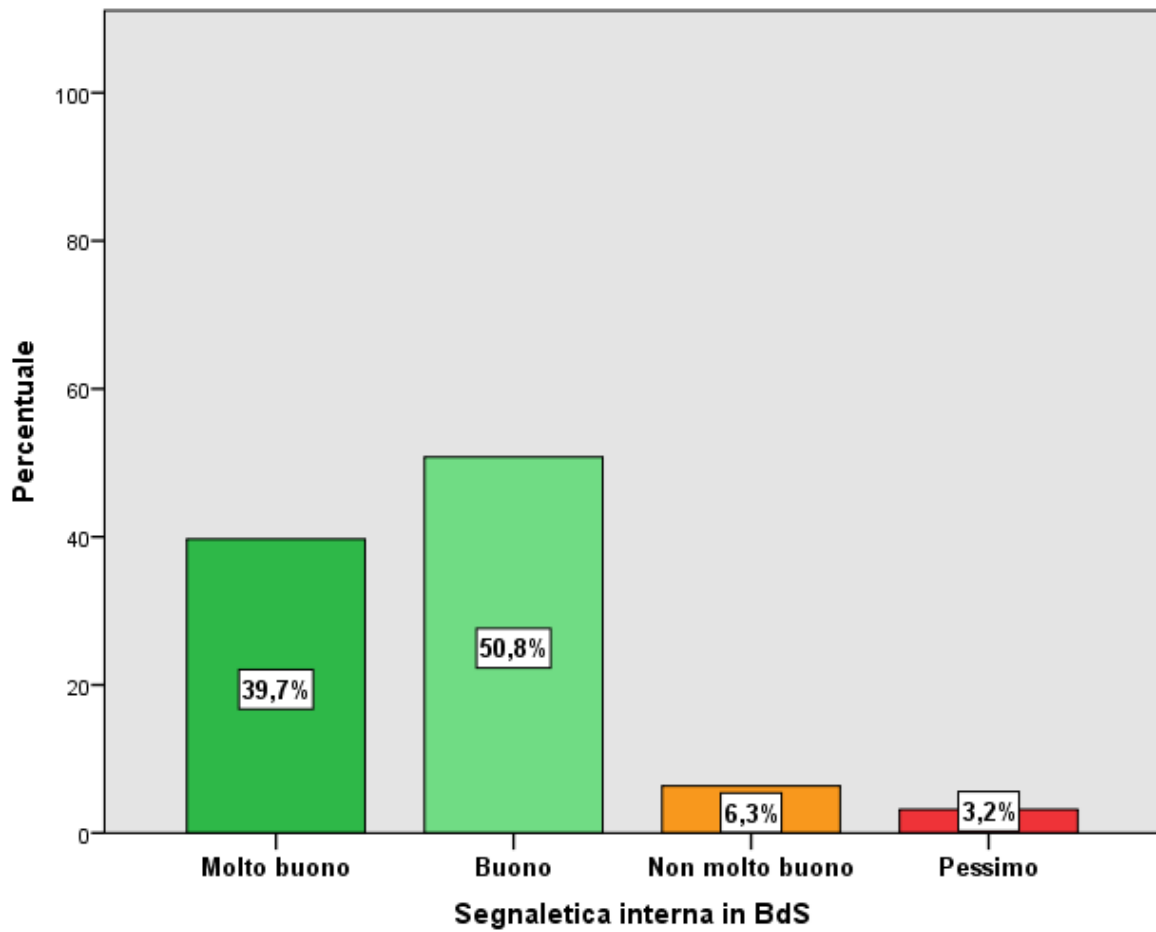


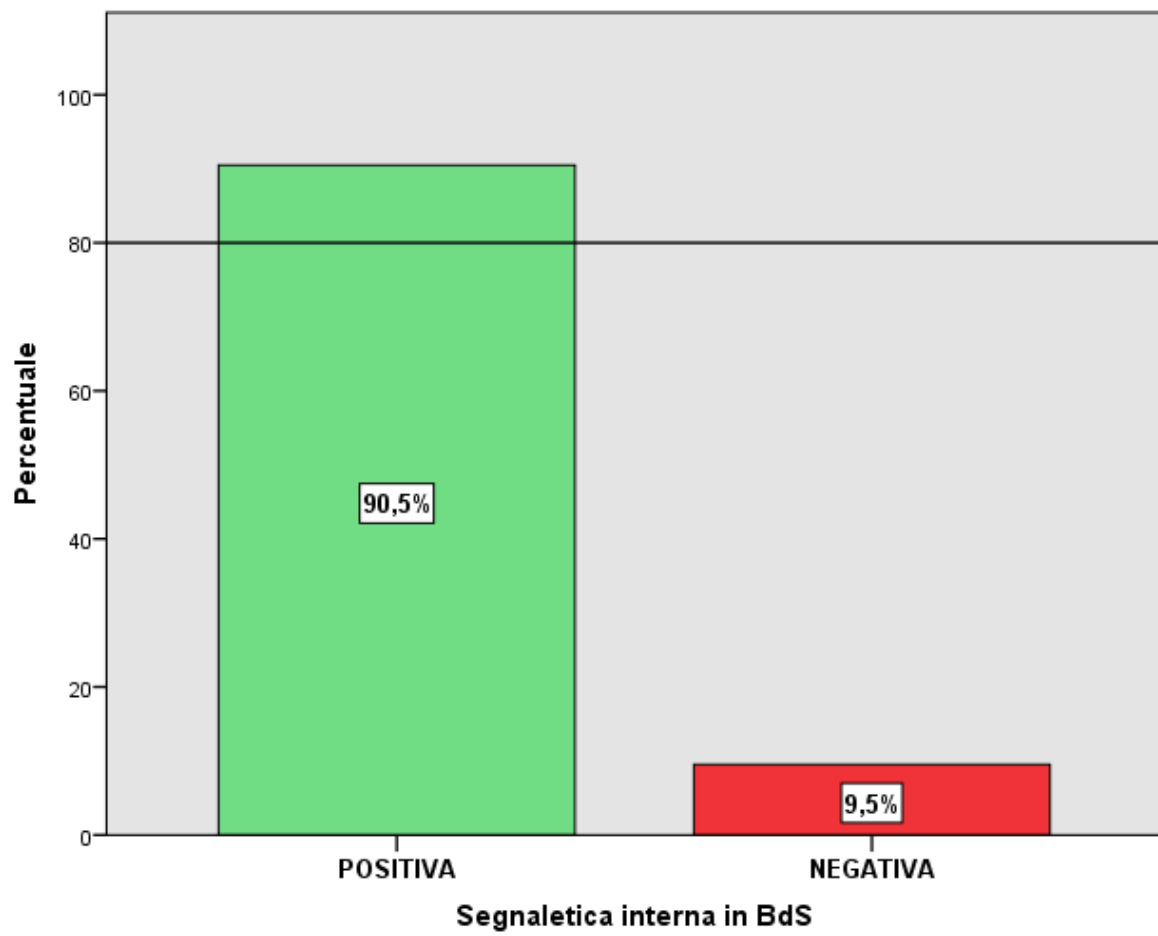


- **Segnaletica interna in BdS**

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Segnaletica interna in BdS	Molto buono	25	39,7%
	Buono	32	50,8%
	Non molto buono	4	6,3%
	Pessimo	2	3,2%
	Totale	63	100,0%



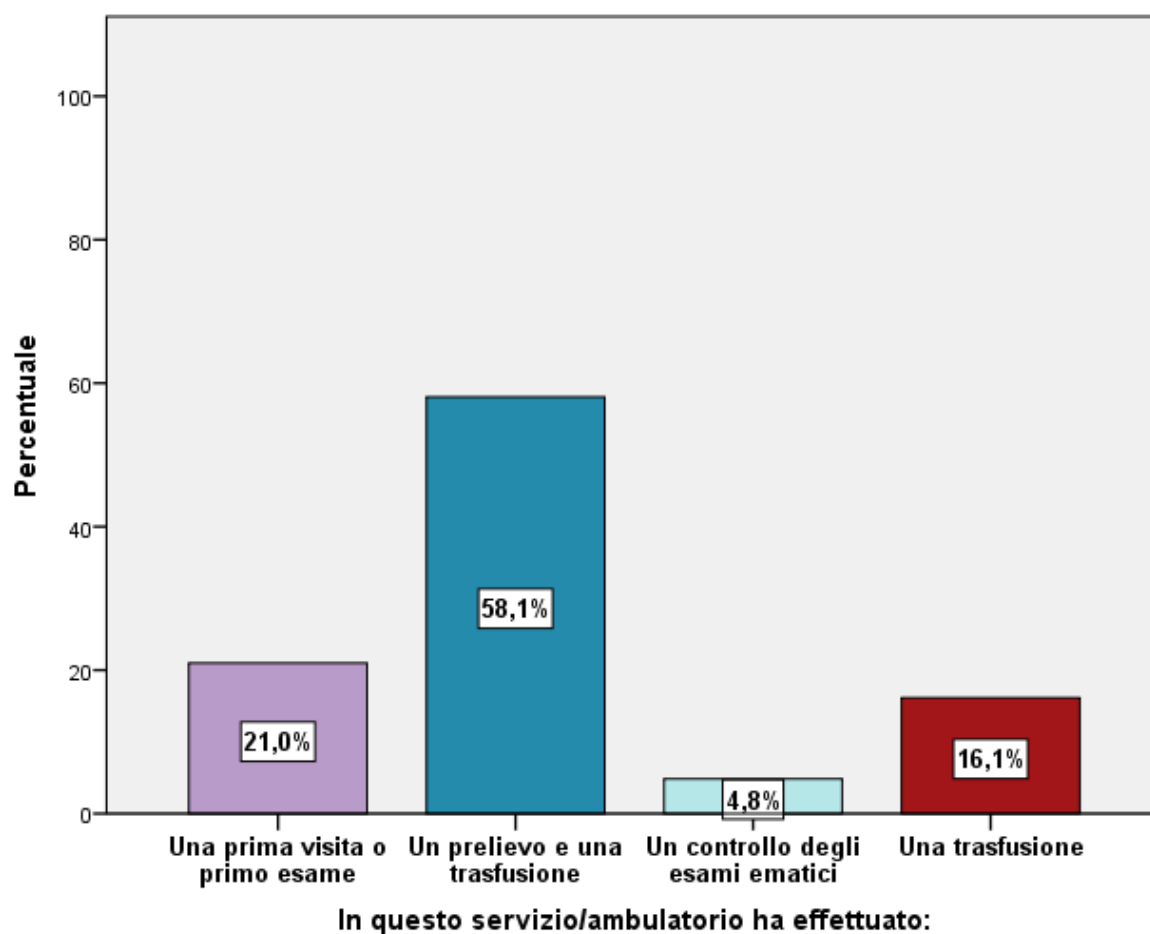


LA PRESTAZIONE

In questo servizio/ambulatorio ha effettuato:

N	Valido	62
	Mancante	2

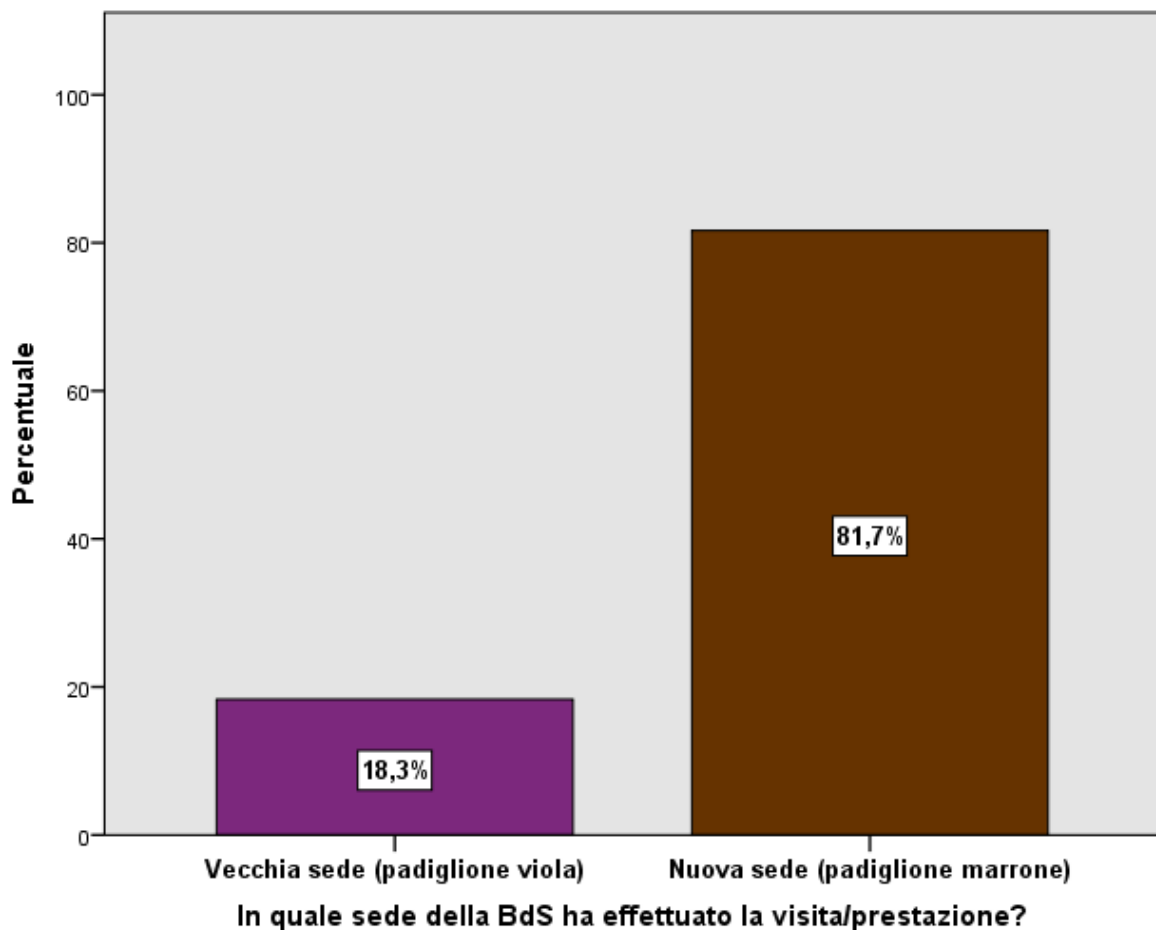
		Conteggio	% di casi per colonna
In questo servizio/ambulatorio ha effettuato:	Una prima visita o primo esame	13	21,0%
	Un prelievo e una trasfusione	36	58,1%
	Un controllo degli esami ematici	3	4,8%
	Una trasfusione	10	16,1%
	Un salasso	0	0,0%
	Un PBM	0	0,0%
	Una donazione	0	0,0%
	Totale	62	100,0%



In quale sede della BdS ha effettuato la visita/prestazione?

N	Valido	60
	Mancante	4

		Conteggio	% di casi per colonna
In quale sede della BdS ha effettuato la visita/prestazione?	Vecchia sede (padiglione viola)	11	18,3%
	Nuova sede (padiglione marrone)	49	81,7%
	Totale	60	100,0%

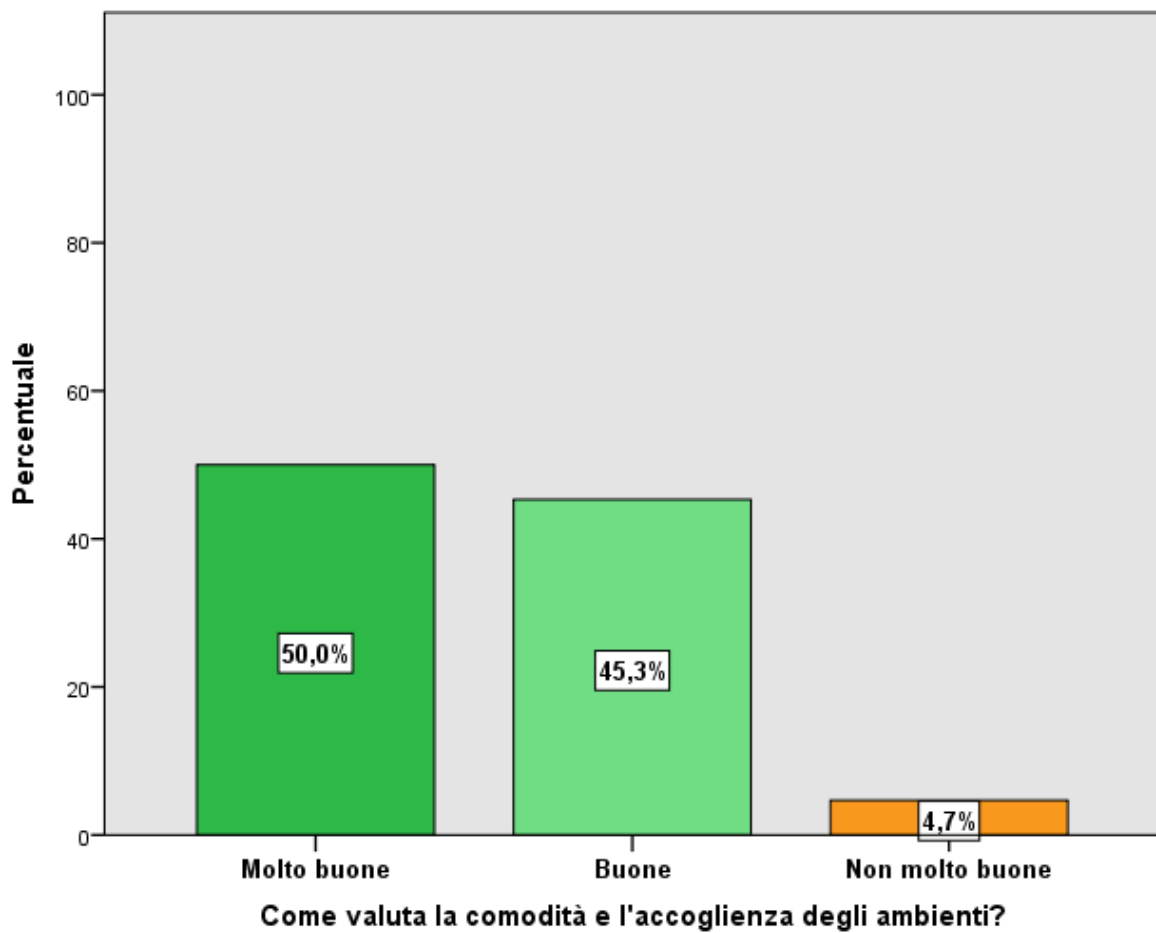


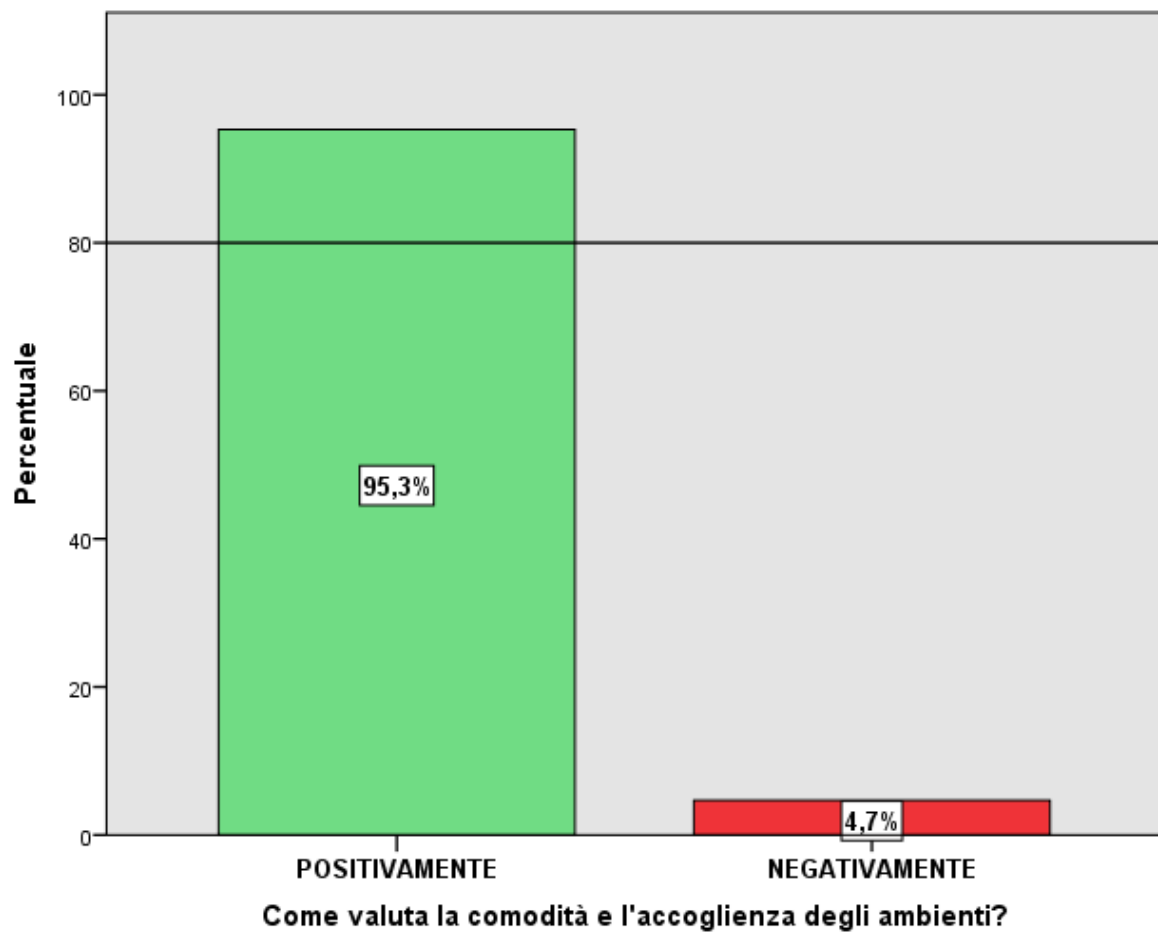
AMBIENTI E COMFORT

Come valuta la comodità e l'accoglienza degli ambienti?

N	Valido	64
	Mancante	

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta la comodità e l'accoglienza degli ambienti?	Molto buone	32	50,0%
	Buone	29	45,3%
	Non molto buone	3	4,7%
	Pessime	0	0,0%
	Totale	64	100,0%

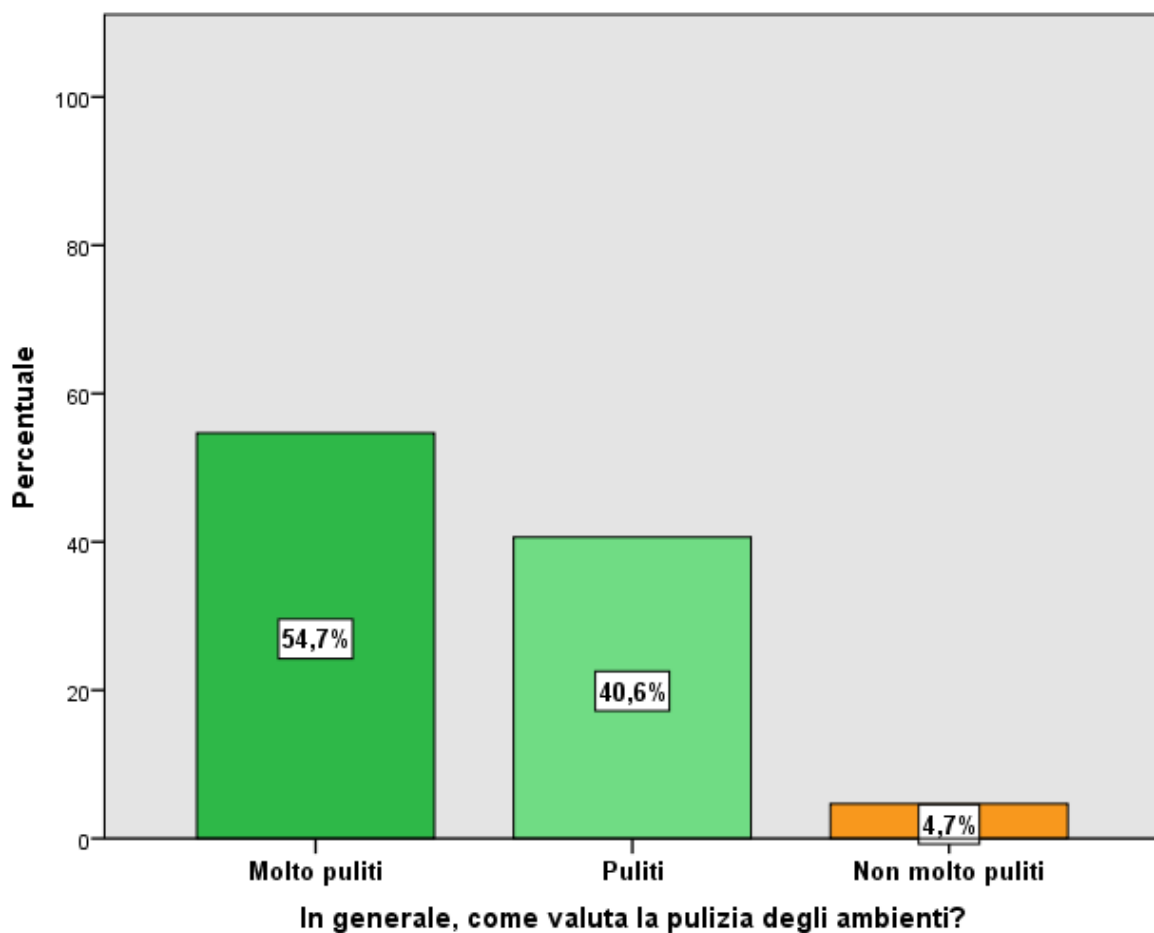


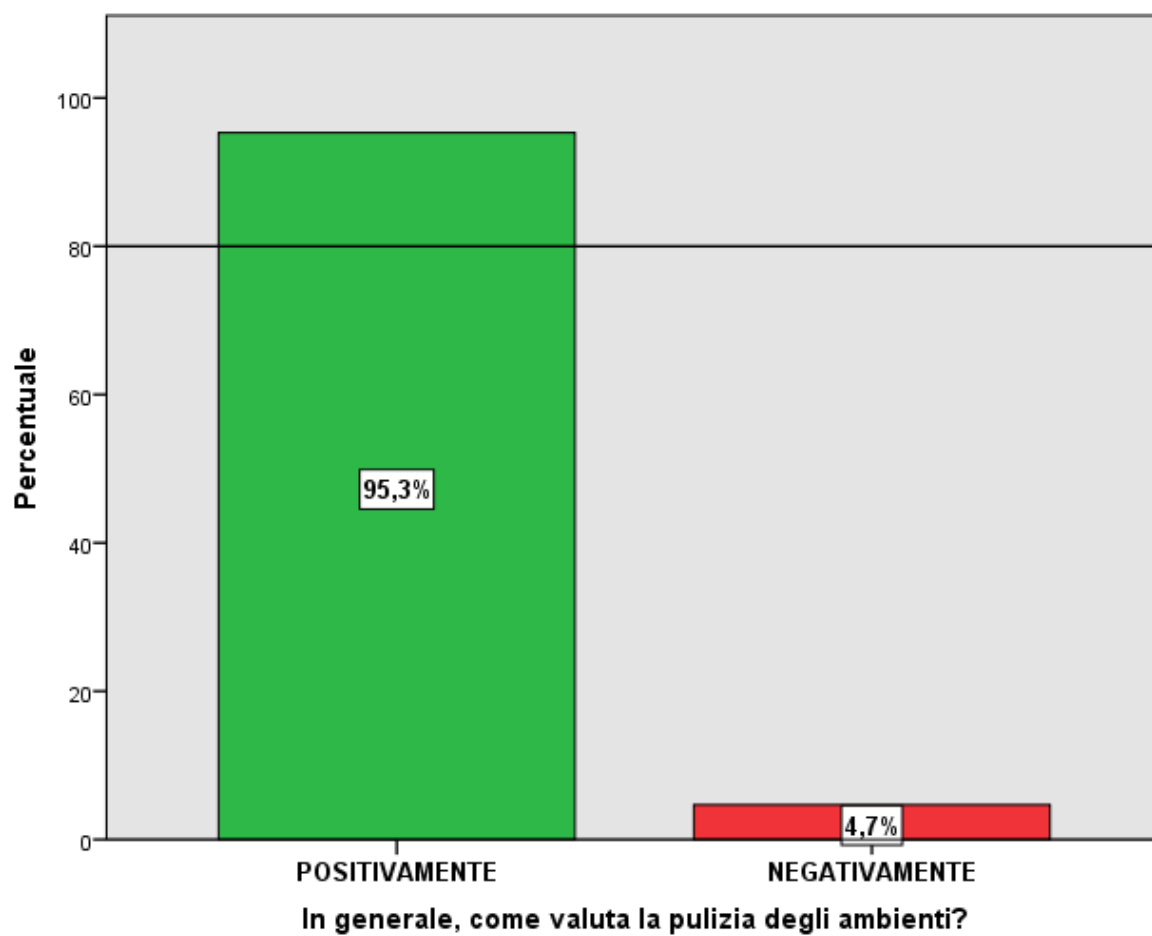


In generale, come valuta la pulizia degli ambienti?

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
In generale, come valuta la pulizia degli ambienti?	Molto puliti	35	54,7%
	Puliti	26	40,6%
	Non molto puliti	3	4,7%
	Sporchi	0	0,0%
	Totale	64	100,0%



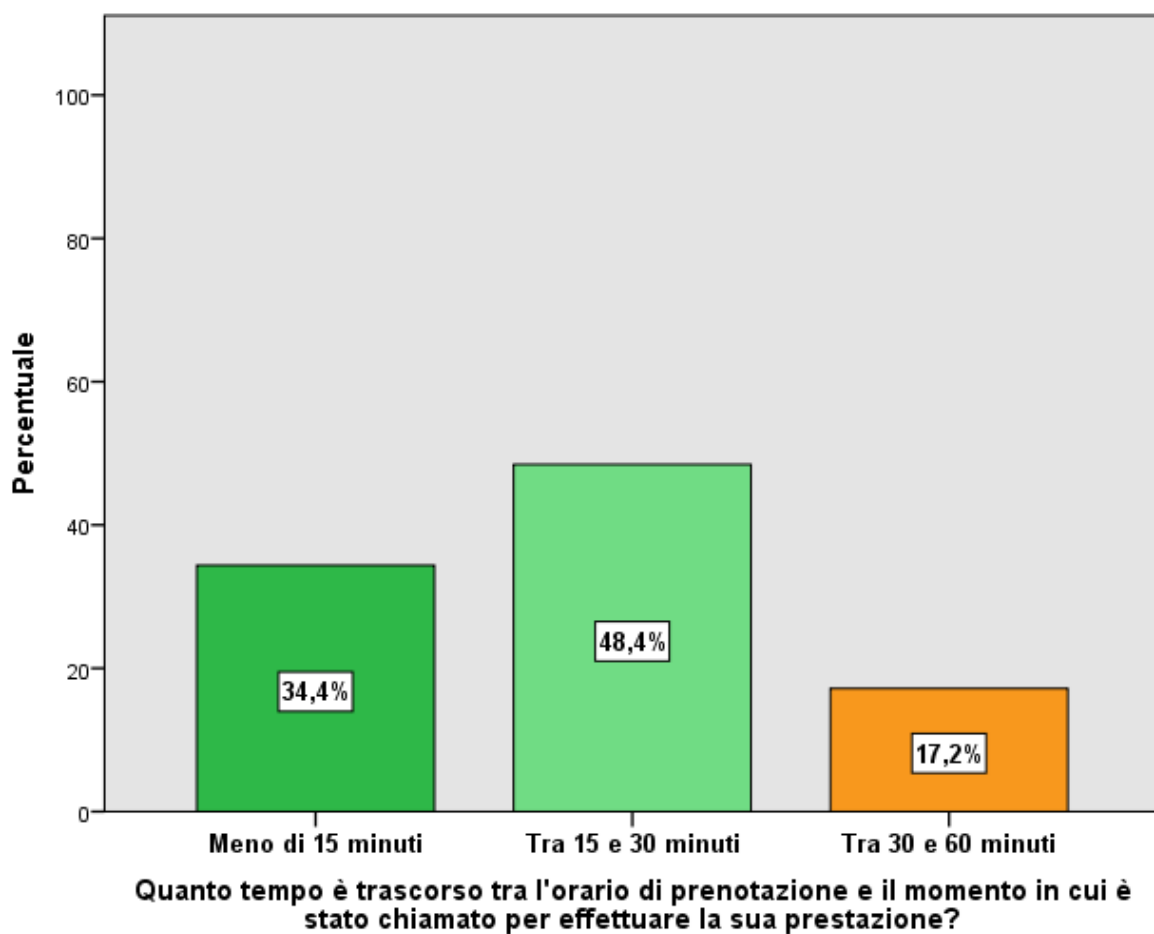


TEMPI DI ATTESA

Quanto tempo è trascorso tra l'orario di prenotazione e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la sua prestazione?

N	Valido	64
	Mancante	0

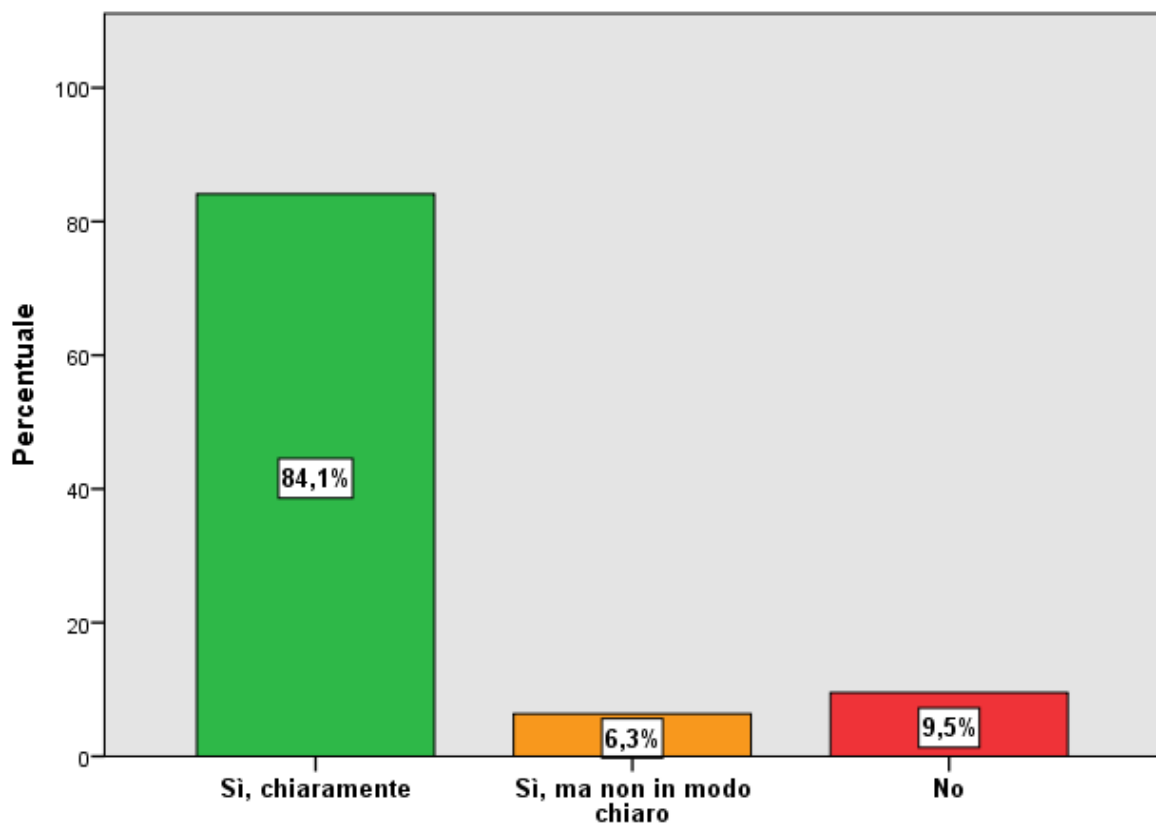
Quanto tempo è trascorso tra l'orario di prenotazione e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la sua prestazione?		Conteggio	% di casi per colonna
		Meno di 15 minuti	22
	Tra 15 e 30 minuti	31	48,4%
	Tra 30 e 60 minuti	11	17,2%
	Più di 60 minuti	0	0,0%
	Totale	64	100,0%



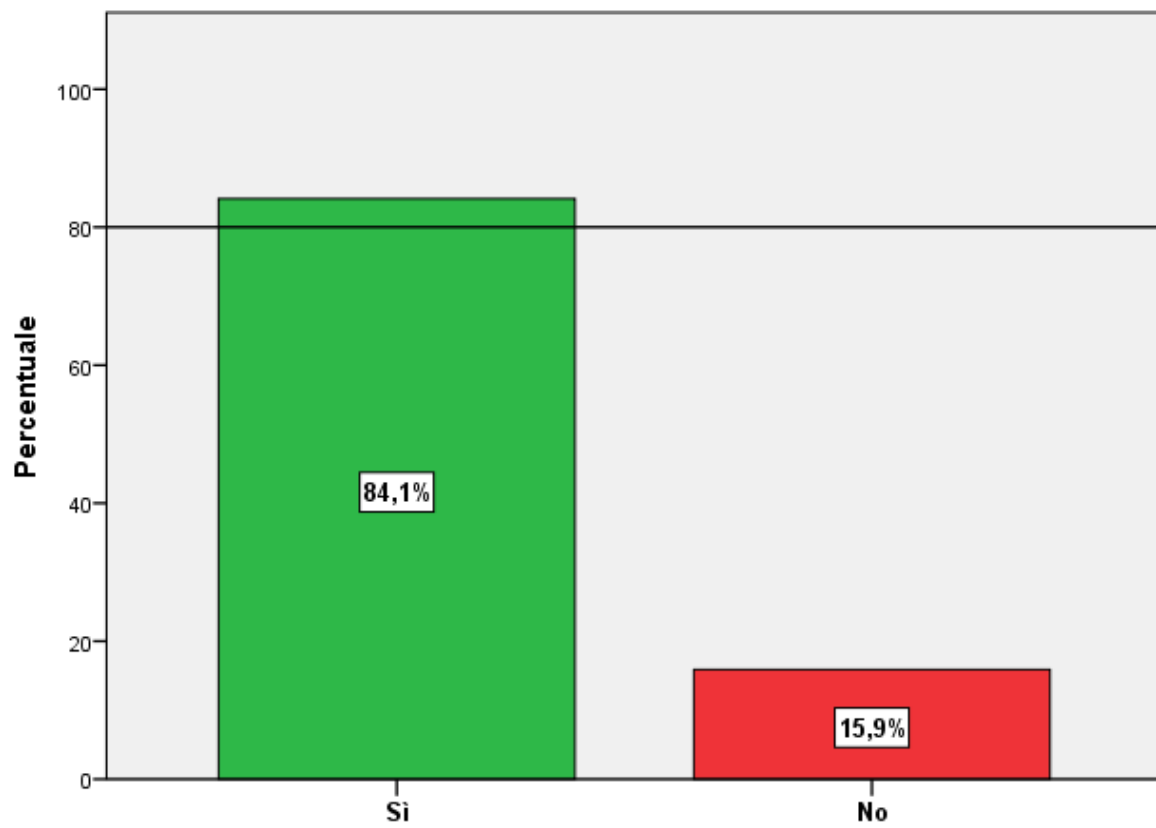
Le è stato spiegato in modo chiaro quali sarebbero stati i tempi di attesa e della sua permanenza presso l'ambulatorio per l'esecuzione delle prestazioni?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Le è stato spiegato in modo chiaro quali sarebbero stati i tempi di attesa e della sua permanenza presso l'ambulatorio per l'esecuzione delle prestazioni?	Sì, chiaramente	53	84,1%
	Sì, ma non in modo chiaro	4	6,3%
	No	6	9,5%
	Totale	63	100,0%



Le è stato spiegato in modo chiaro quali sarebbero stati i tempi di attesa e della sua permanenza presso l'ambulatorio per l'esecuzione delle prestazioni?

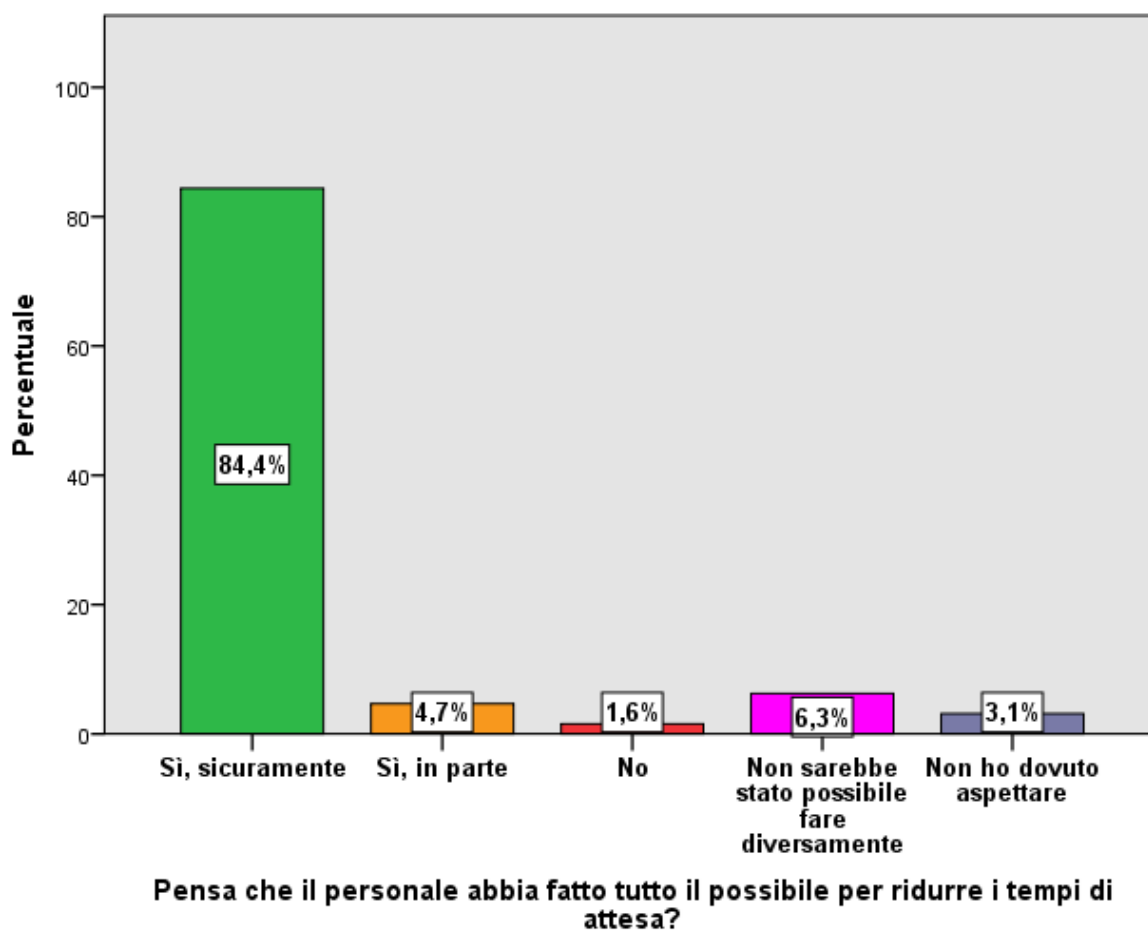


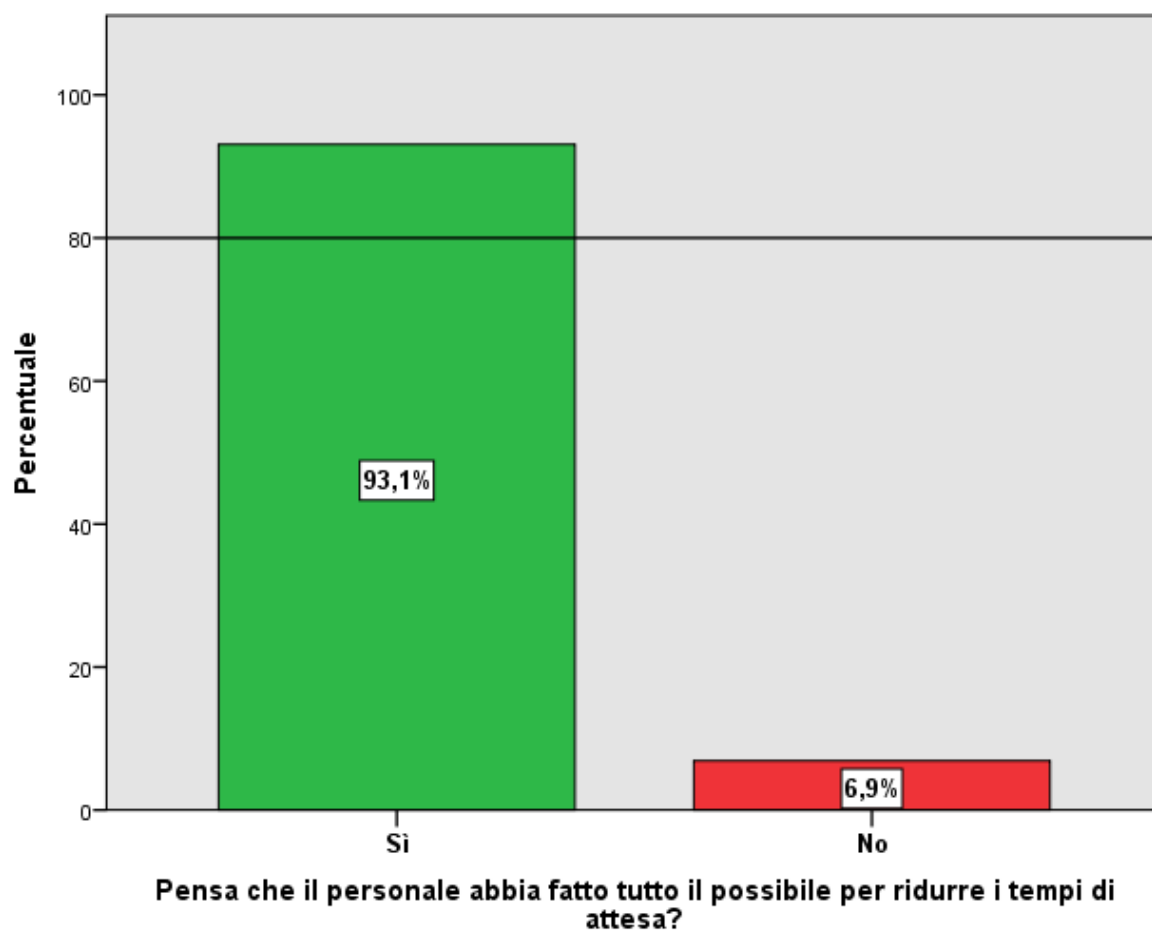
Le è stato spiegato in modo chiaro quali sarebbero stati i tempi di attesa e della sua permanenza presso l'ambulatorio per l'esecuzione delle prestazioni?

Pensa che il personale abbia fatto tutto il possibile per ridurre i tempi di attesa?

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Pensa che il personale abbia fatto tutto il possibile per ridurre i tempi di attesa?	Sì, sicuramente	54	84,4%
	Sì, in parte	3	4,7%
	No	1	1,6%
	Non sarebbe stato possibile fare diversamente	4	6,3%
	Non ho dovuto aspettare	2	3,1%
	Totale	64	100,0%

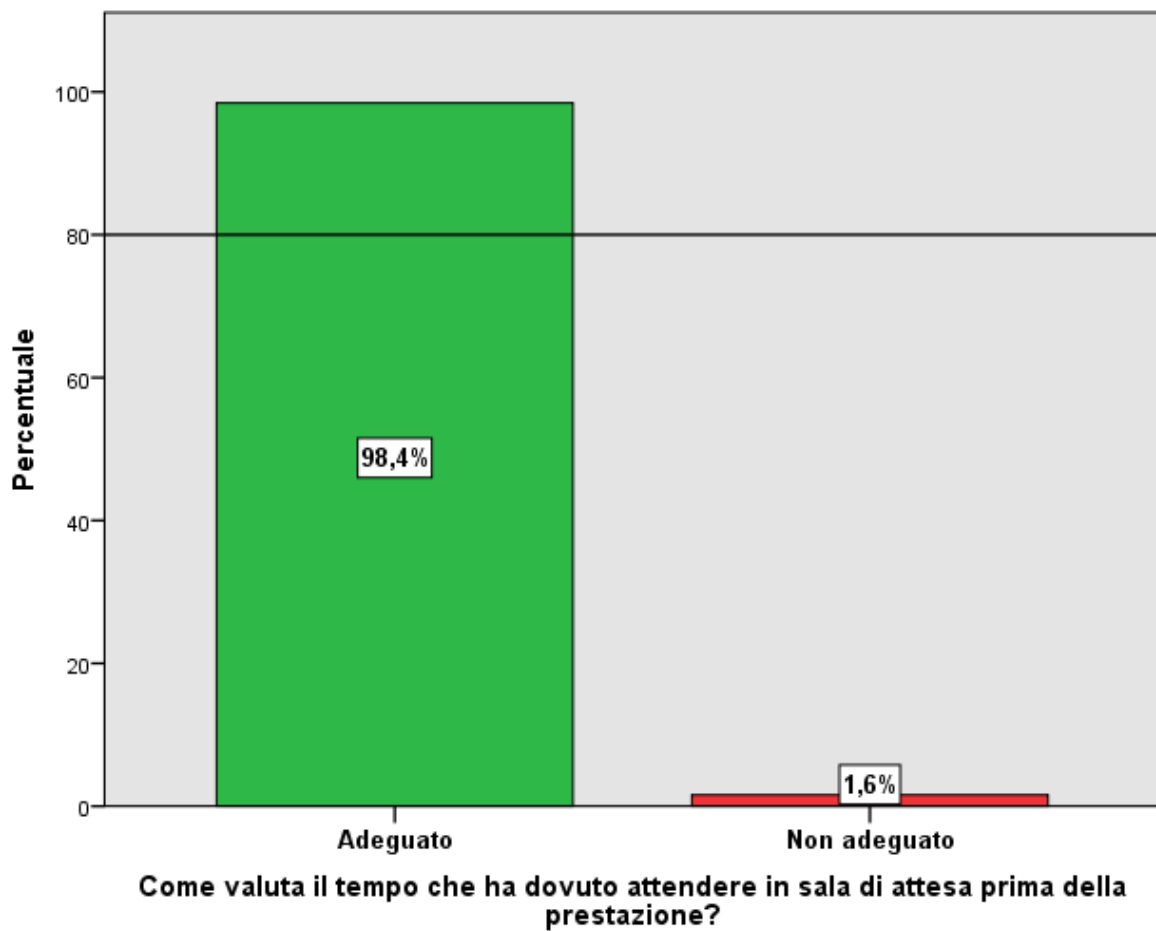




Come valuta il tempo che ha dovuto attendere in sala di attesa prima della prestazione?

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta il tempo che ha dovuto attendere in sala di attesa prima della prestazione?	Adeguato	63	98,4%
	Non adeguato	1	1,6%
	Inaccettabile	0	0,0%
	Totale	64	100,0%

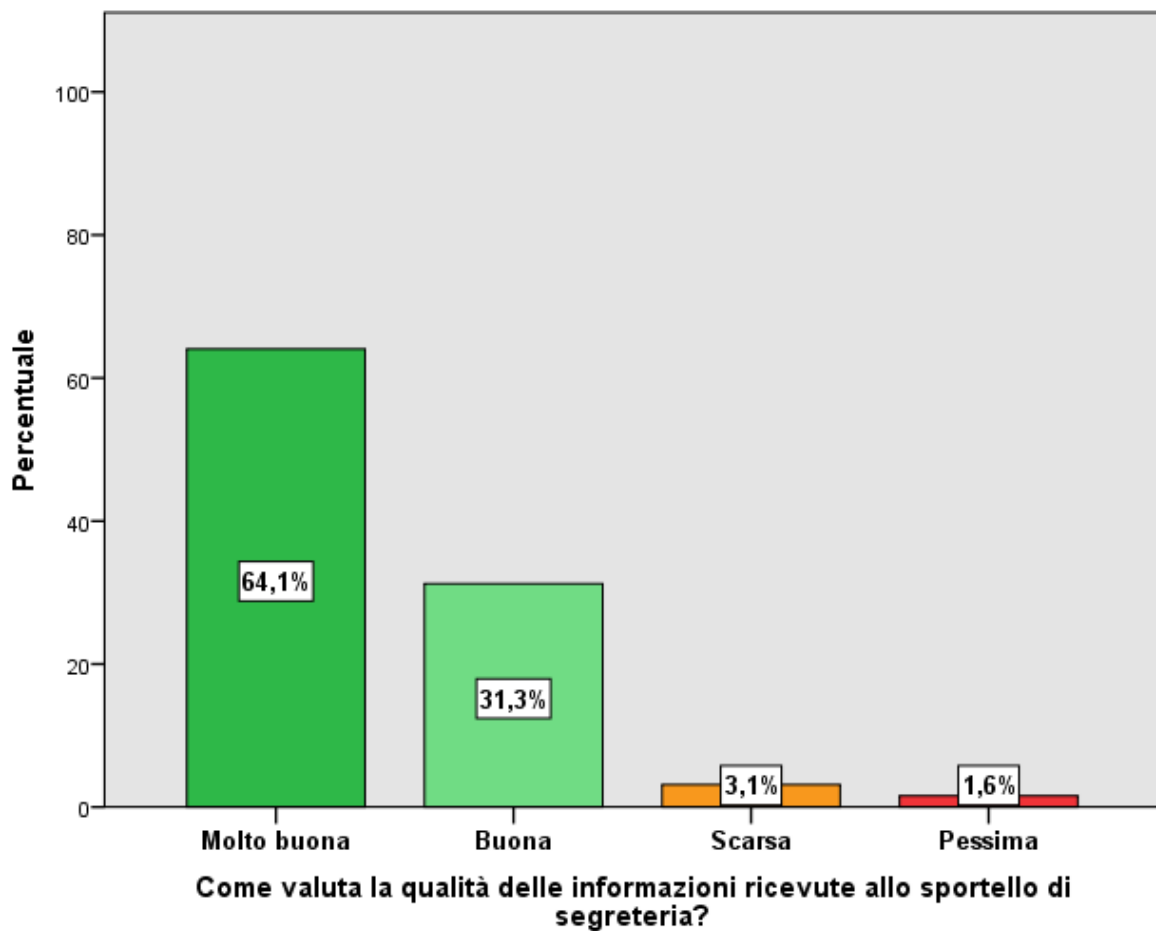


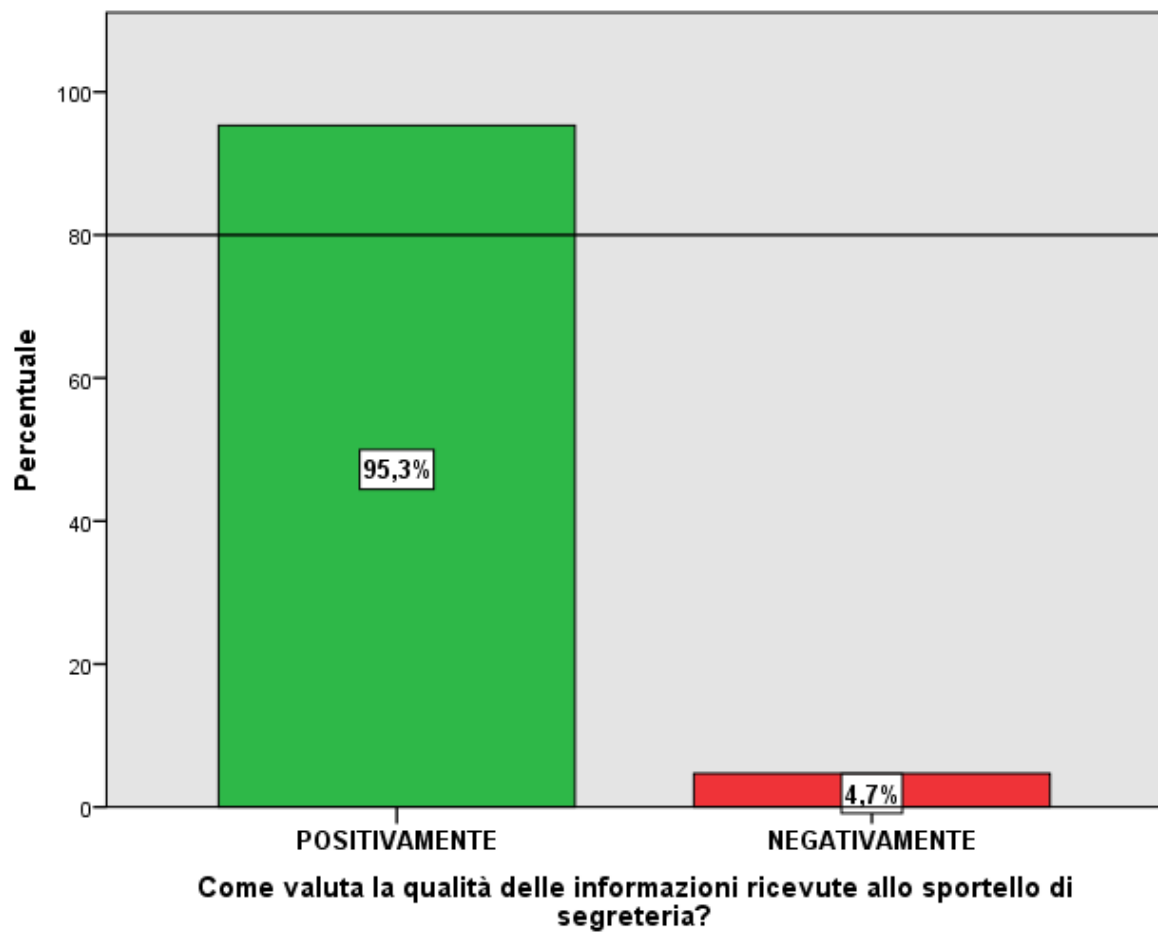
IL PERSONALE AMMINISTRATIVO

Come valuta la qualità delle informazioni ricevute allo sportello di segreteria?

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta la qualità delle informazioni ricevute allo sportello di segreteria?	Molto buona	41	64,1%
	Buona	20	31,3%
	Scarsa	2	3,1%
	Pessima	1	1,6%
	Totale	64	100,0%

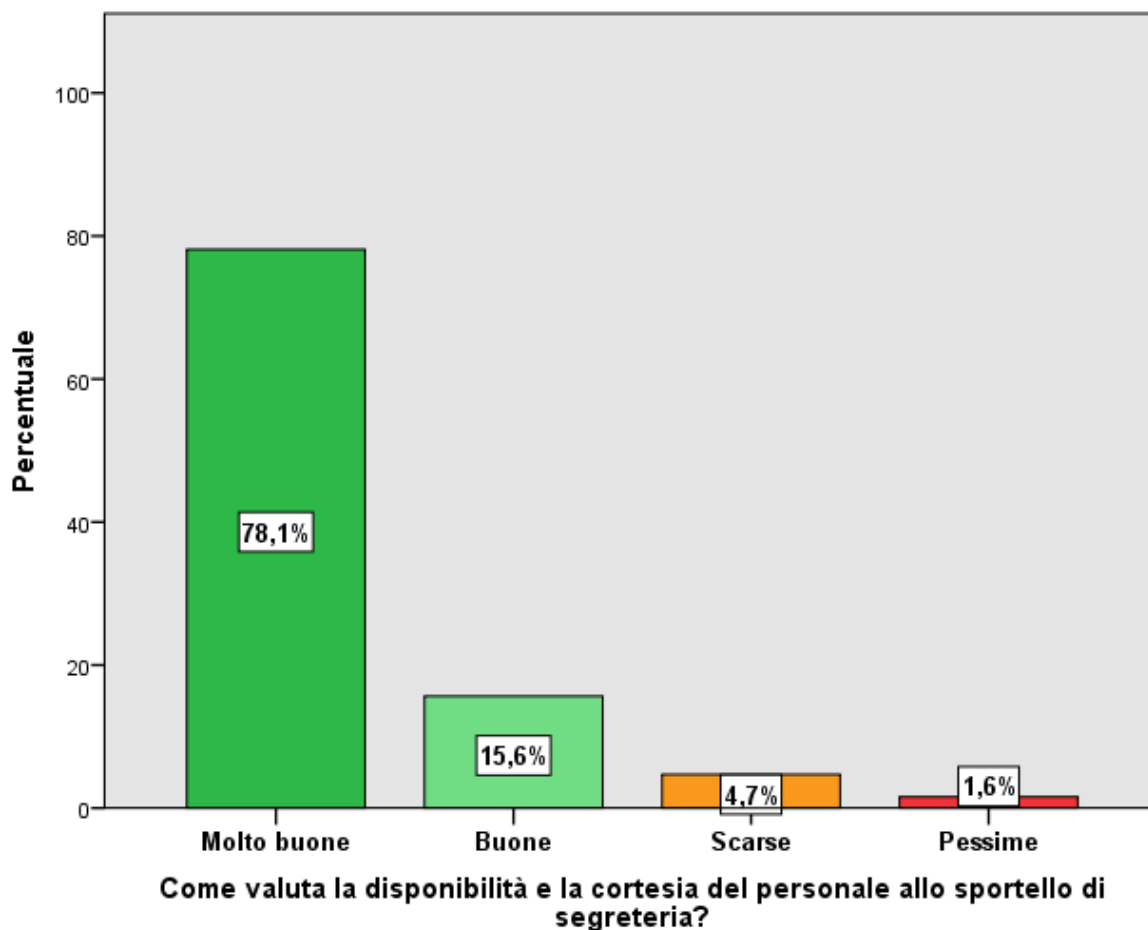


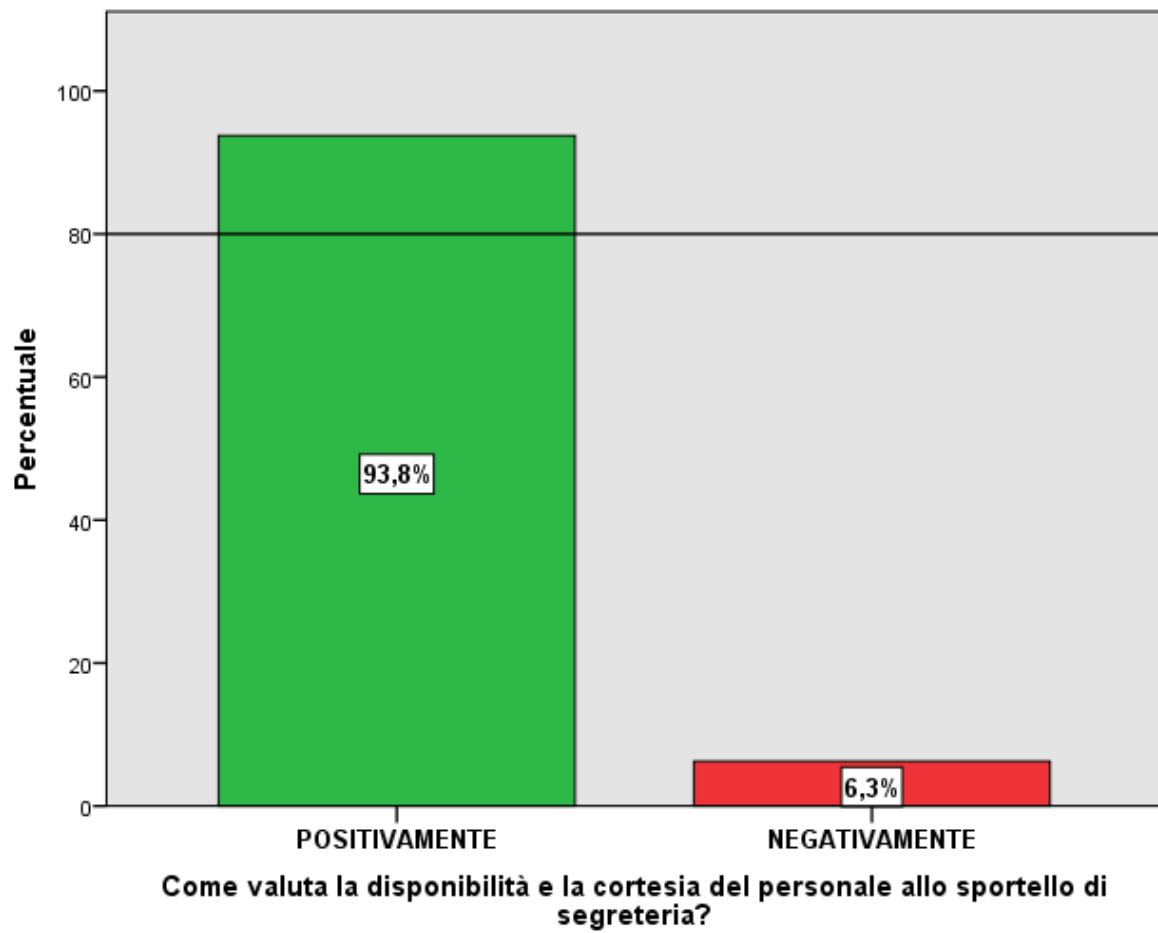


Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale allo sportello di segreteria?

N	Valido	64
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale allo sportello di segreteria?	Molto buone	50	78,1%
	Buone	10	15,6%
	Scarse	3	4,7%
	Pessime	1	1,6%
	Totale	64	100,0%



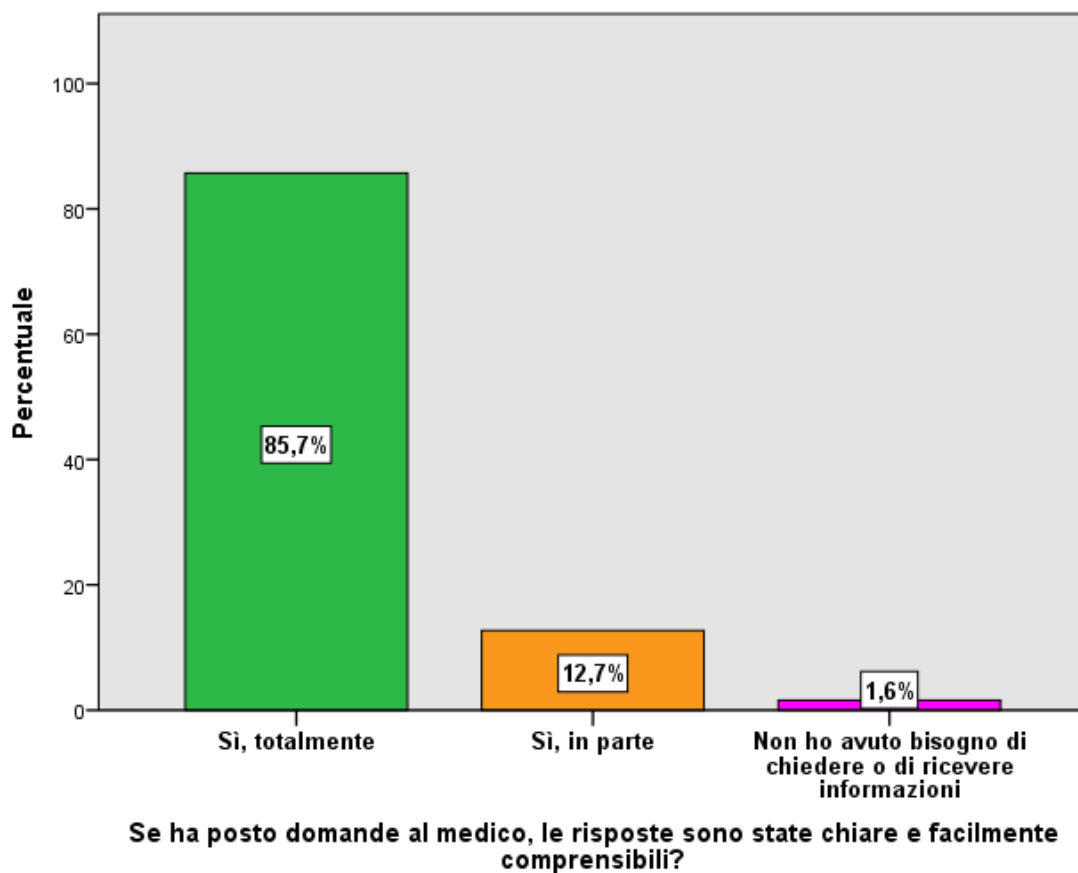


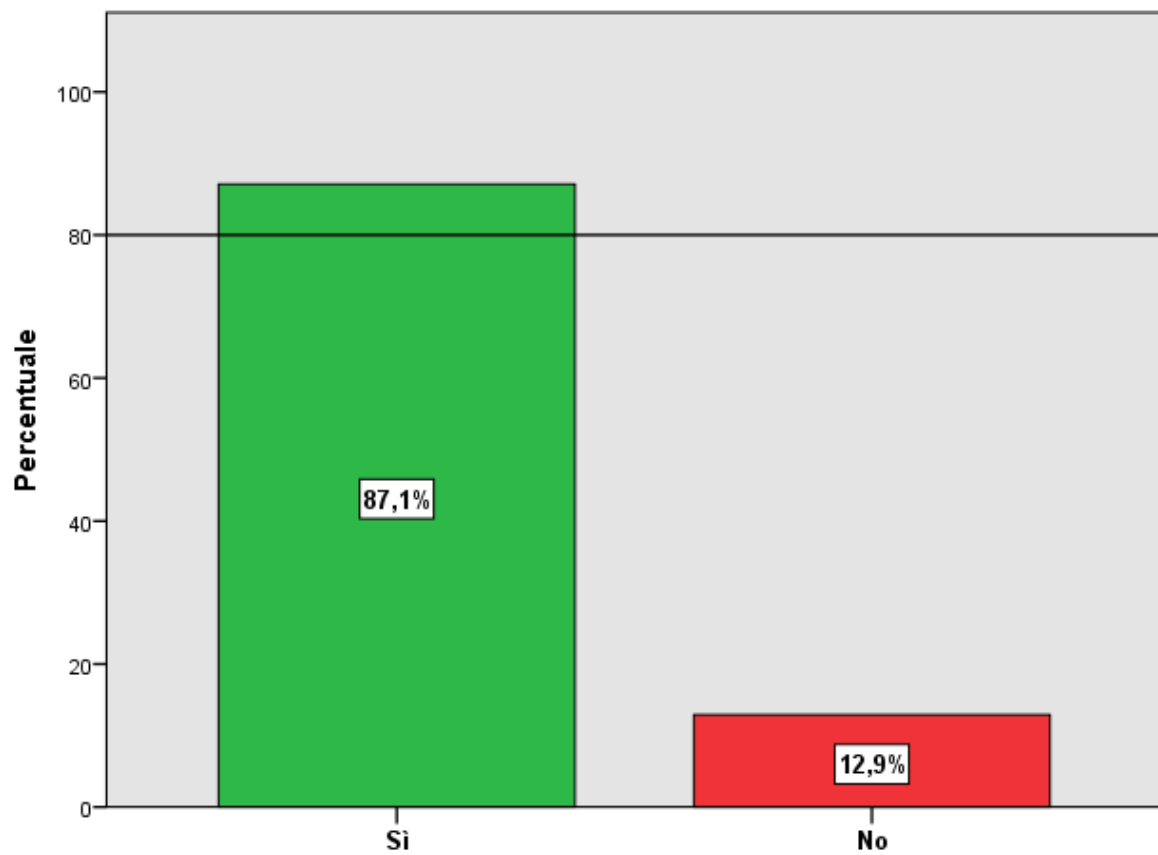
IL PERSONALE MEDICO

Se ha posto domande al medico, le risposte sono state chiare e facilmente comprensibili?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Se ha posto domande al medico, le risposte sono state chiare e facilmente comprensibili?	Sì, totalmente	54	85,7%
	Sì, in parte	8	12,7%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto bisogno di chiedere o di ricevere informazioni	1	1,6%
	Totale	63	100,0%



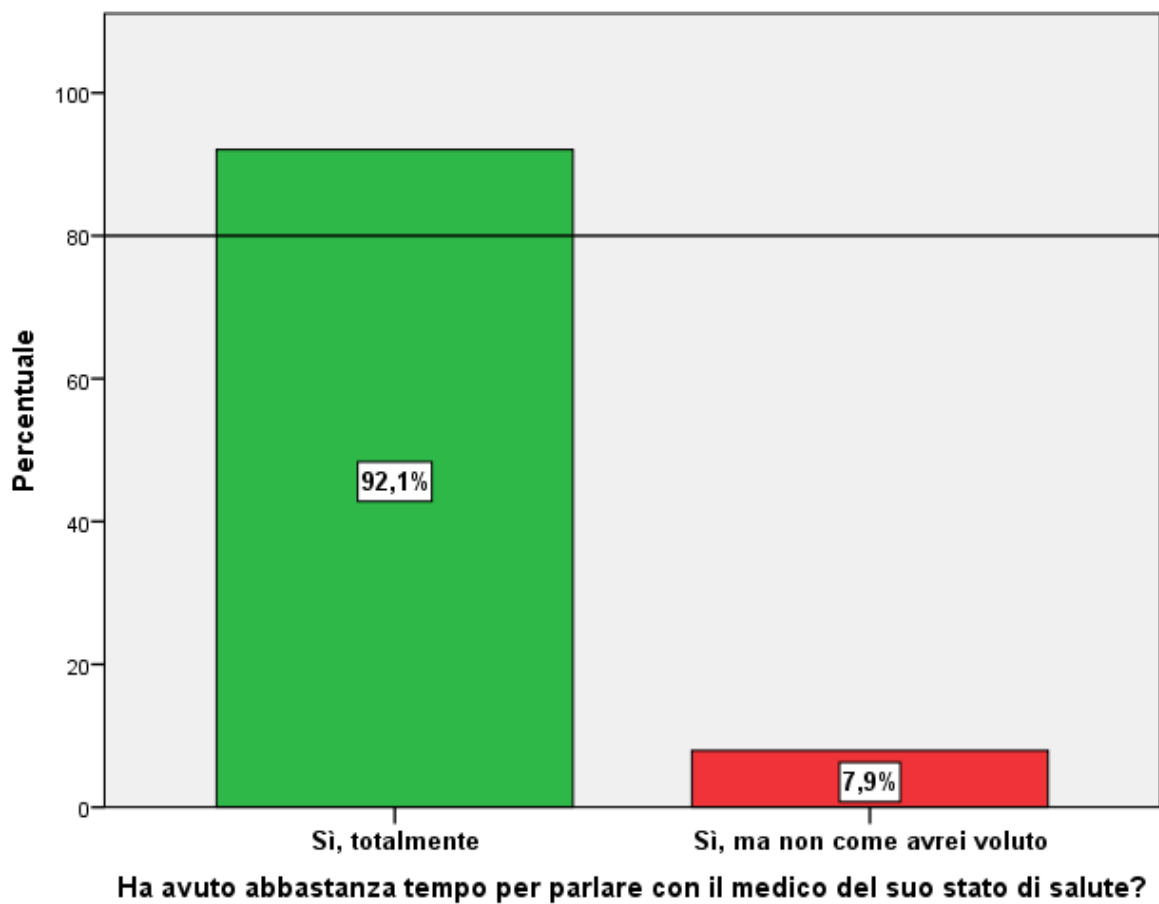


Se ha posto domande al medico, le risposte sono state chiare e facilmente comprensibili?

Ha avuto abbastanza tempo per parlare con il medico del suo stato di salute?

N	Valido	63
	Mancante	

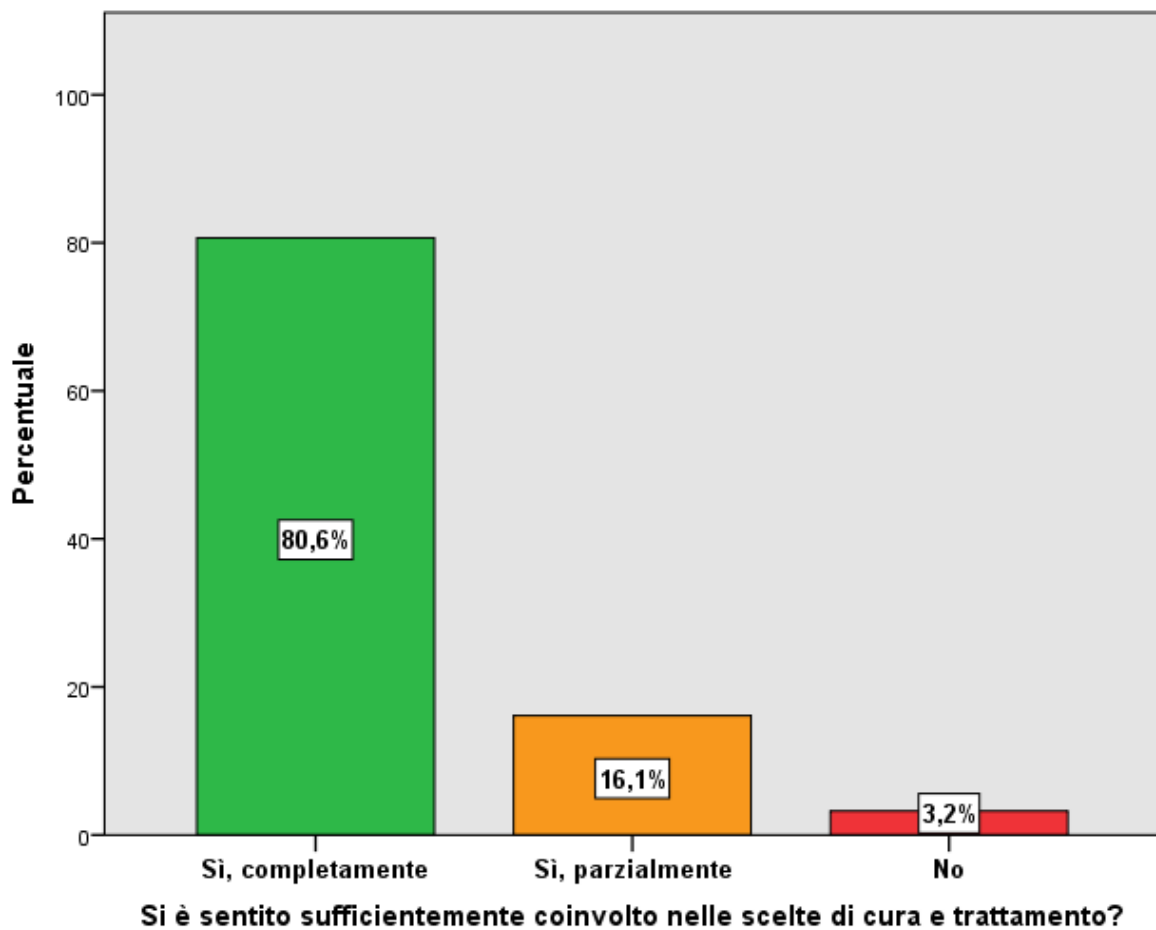
		Conteggio	% di casi per colonna
Ha avuto abbastanza tempo per parlare con il medico del suo stato di salute?	Si, totalmente	58	92,1%
	Si, ma non come avrei voluto	5	7,9%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto bisogno di parlare con il medico	0	0,0%
	Totale	63	100,0%

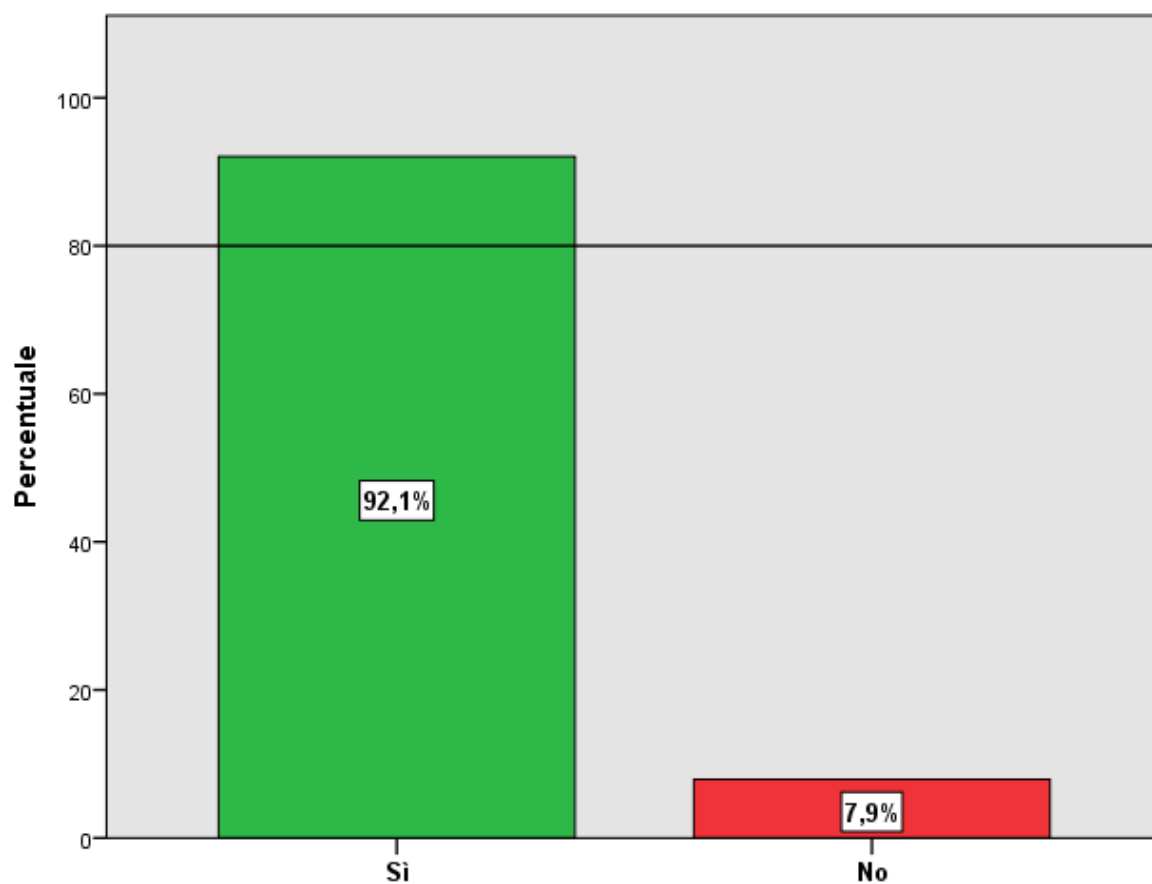


Si è sentito sufficientemente coinvolto nelle scelte di cura e trattamento?

N	Valido	62
	Mancante	2

		Conteggio	% di casi per colonna
Si è sentito sufficientemente coinvolto nelle scelte di cura e trattamento?	Si, completamente	50	80,6%
	Si, parzialmente	10	16,1%
	No	2	3,2%
	Ho preferito non essere coinvolto	0	0,0%
	Totale	62	100,0%





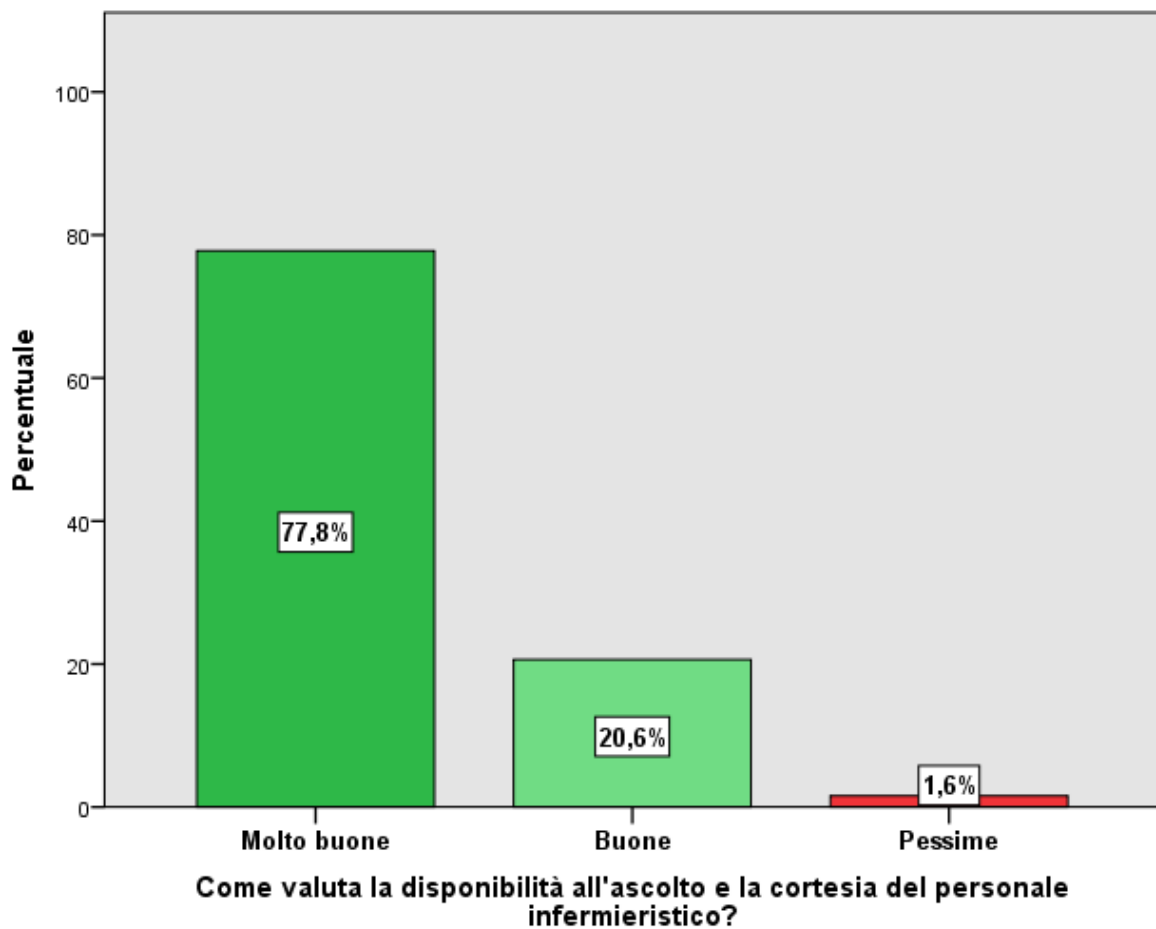
Si è sentito sufficientemente coinvolto nelle scelte di cura e trattamento?

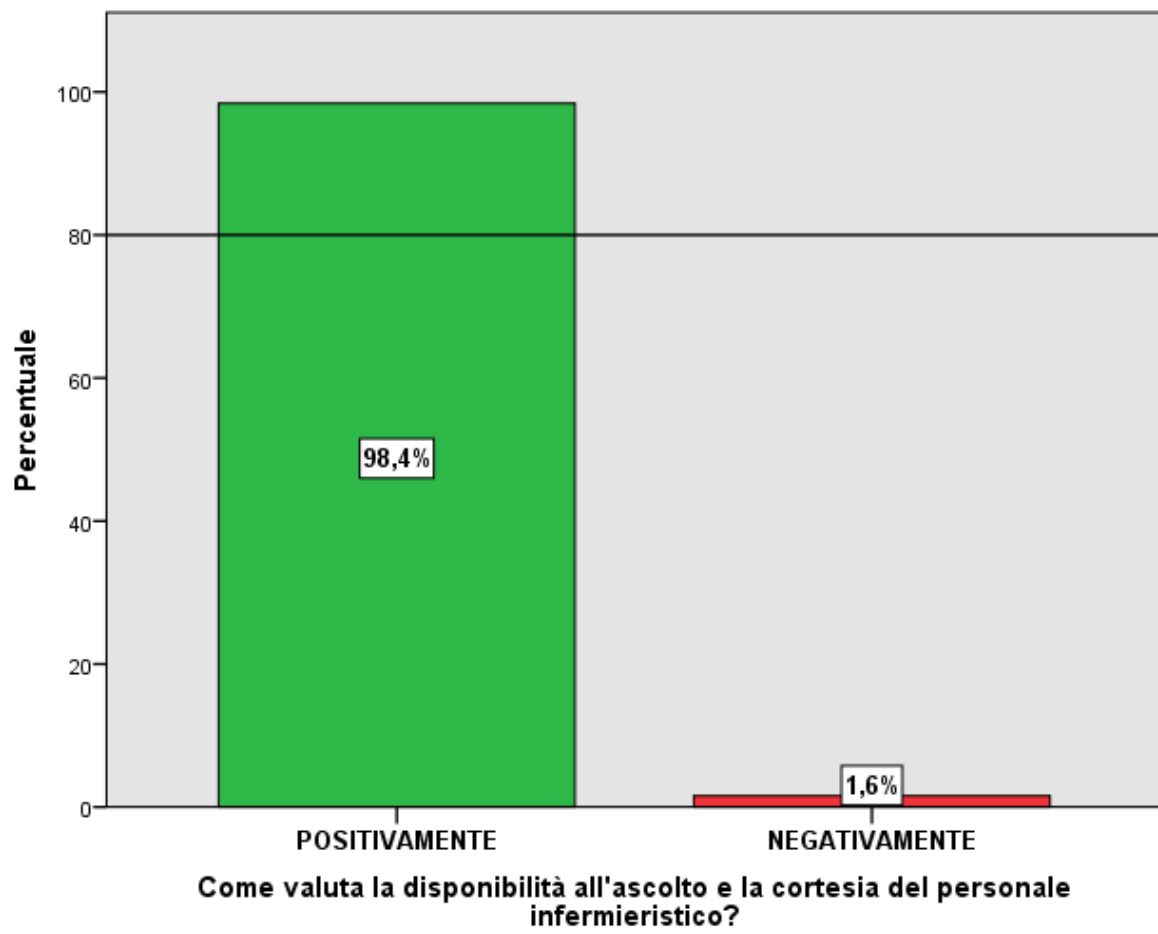
IL PERSONALE ASSISTENZIALE

Come valuta la disponibilità all'ascolto e la cortesia del personale infermieristico?

N	Valido	63
	Mancante	

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta la disponibilità all'ascolto e la cortesia del personale infermieristico?	Molto buone	49	77,8%
	Buone	13	20,6%
	Scarse	0	0,0%
	Pessime	1	1,6%
	Totale	63	100,0%

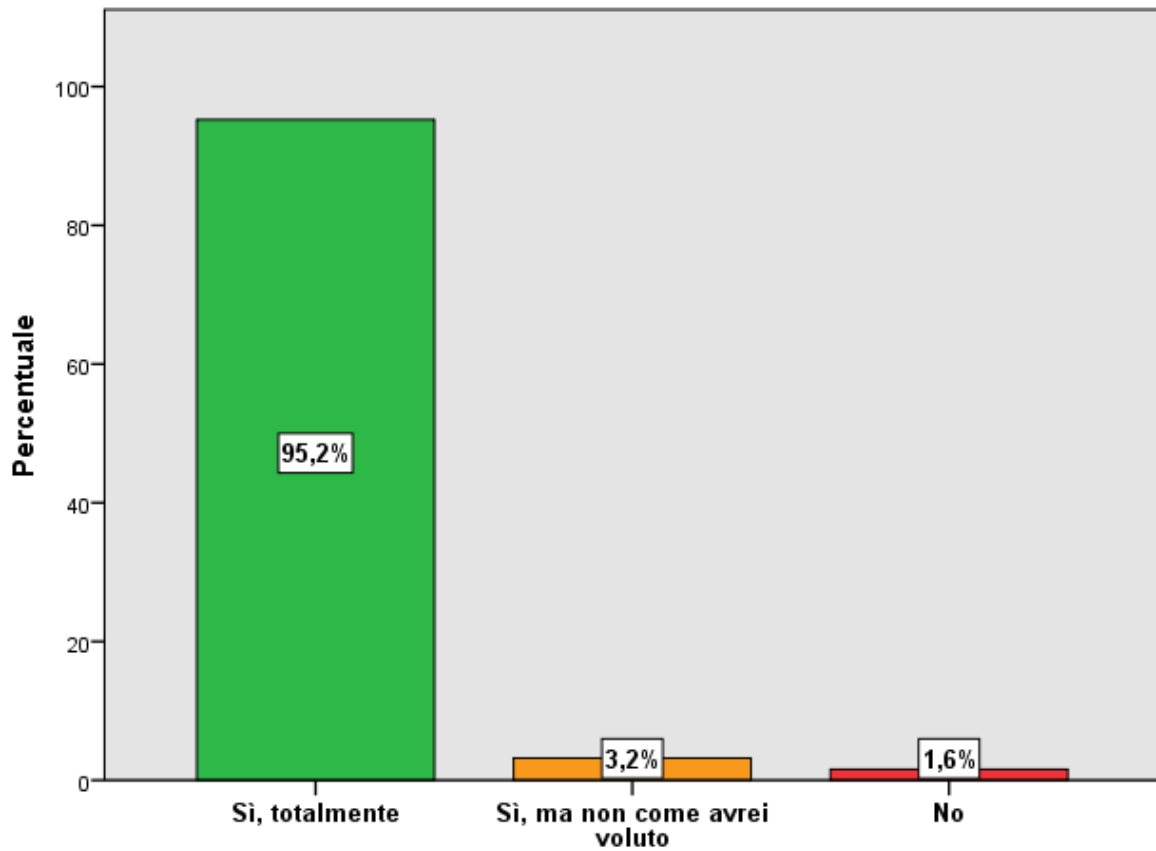




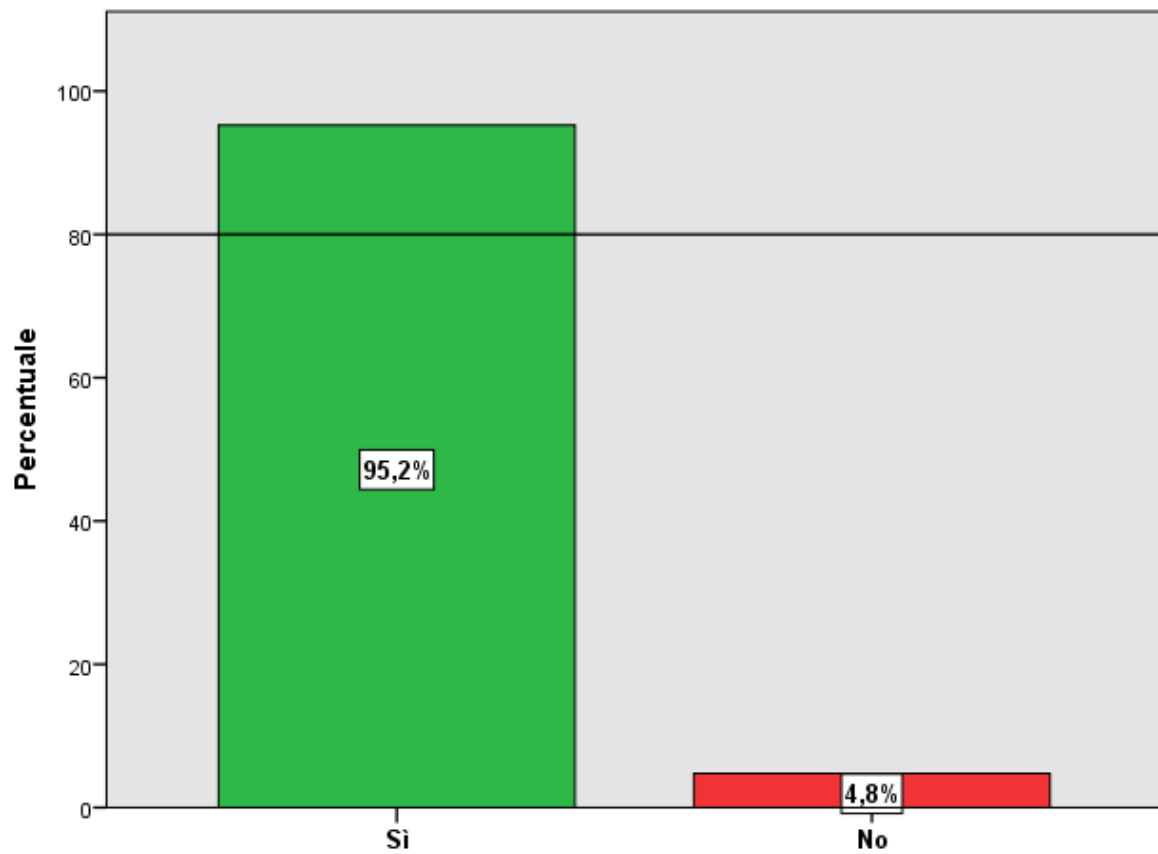
Secondo lei gli infermieri le hanno dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei gli infermieri le hanno dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?	Sì, totalmente	60	95,2%
	Sì, ma non come avrei voluto	2	3,2%
	No	1	1,6%
	Totale	63	100,0%



Secondo lei gli infermieri le hanno dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

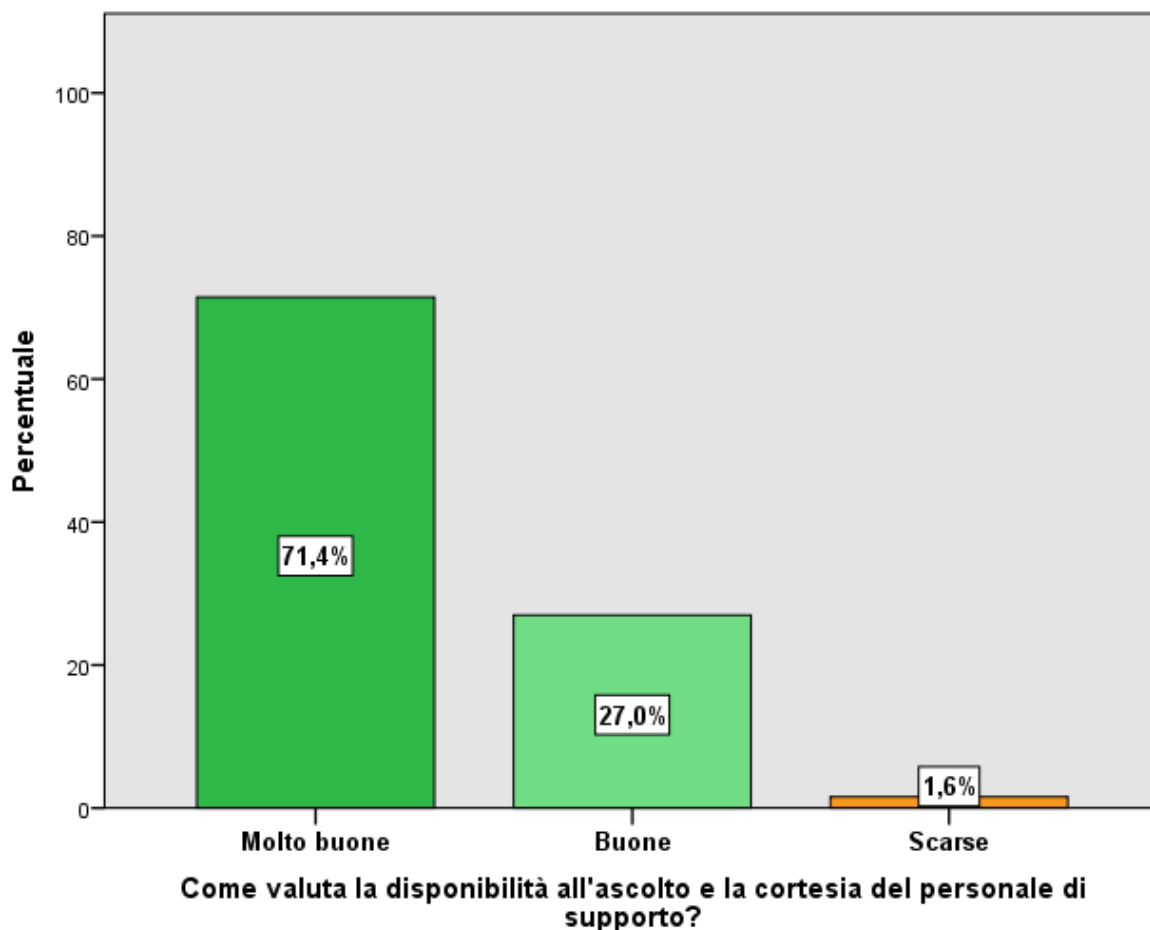


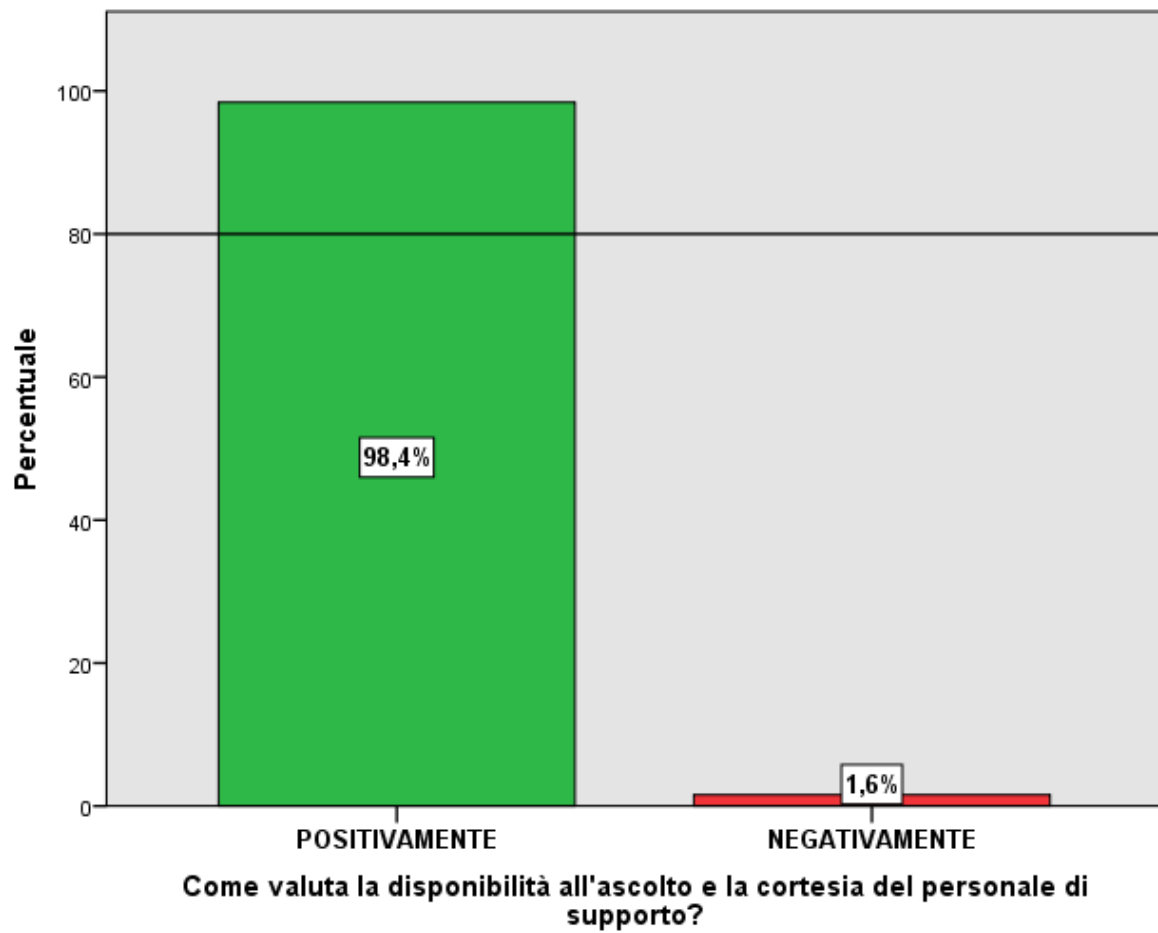
Secondo lei gli infermieri le hanno dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

Come valuta la disponibilità all'ascolto e la cortesia del personale di supporto?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta la disponibilità all'ascolto e la cortesia del personale di supporto?	Molto buone	45	71,4%
	Buone	17	27,0%
	Scarse	1	1,6%
	Pessime	0	0,0%
	Totale	63	100,0%

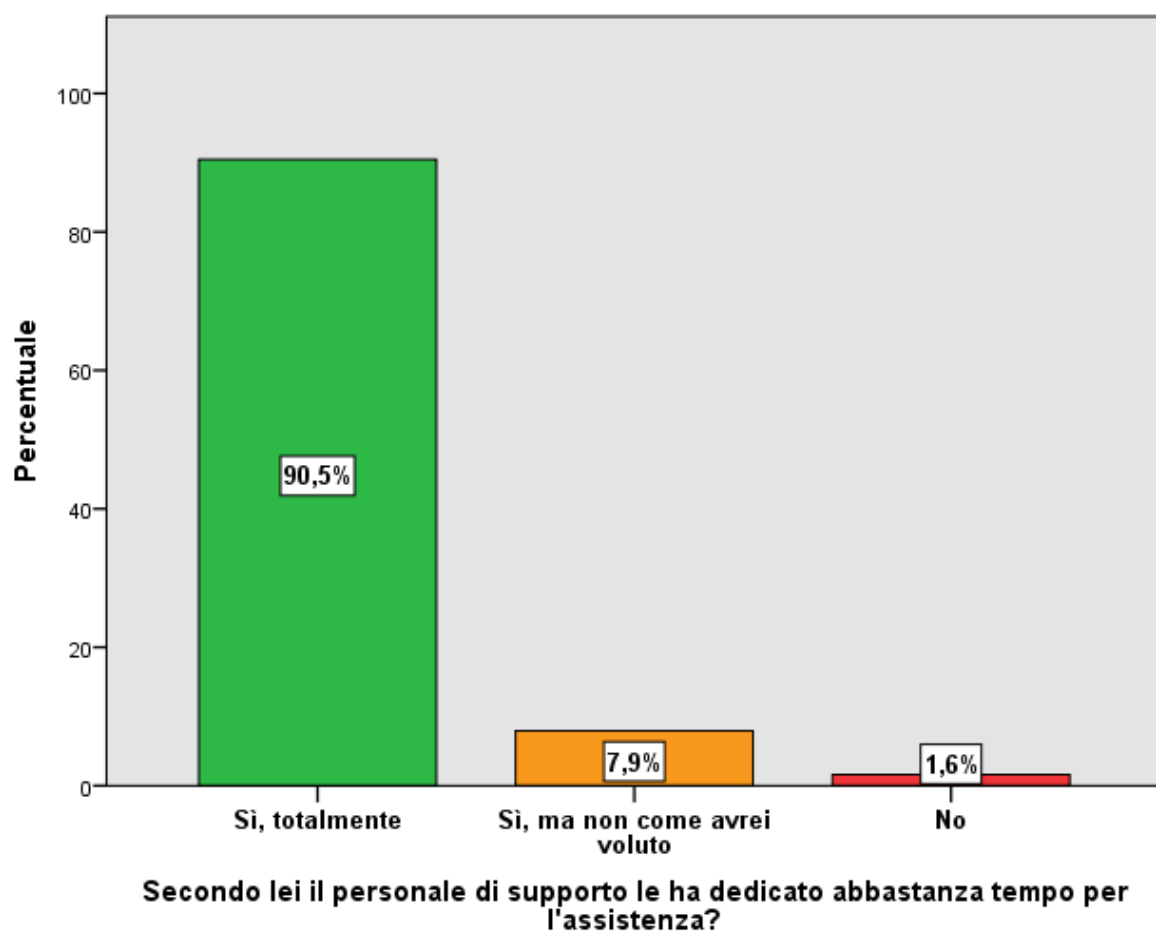


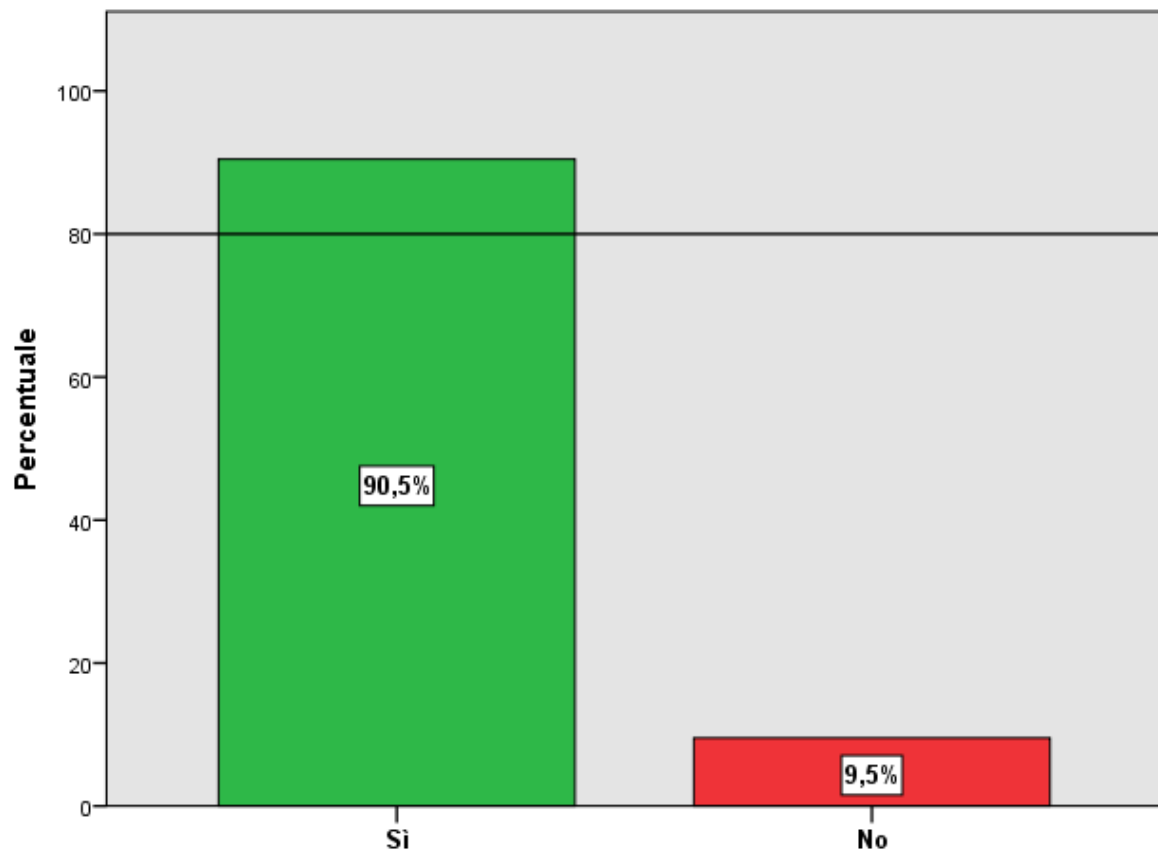


Secondo lei il personale di supporto le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei il personale di supporto le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?	Sì, totalmente	57	90,5%
	Sì, ma non come avrei voluto	5	7,9%
	No	1	1,6%
	Totale	63	100,0%





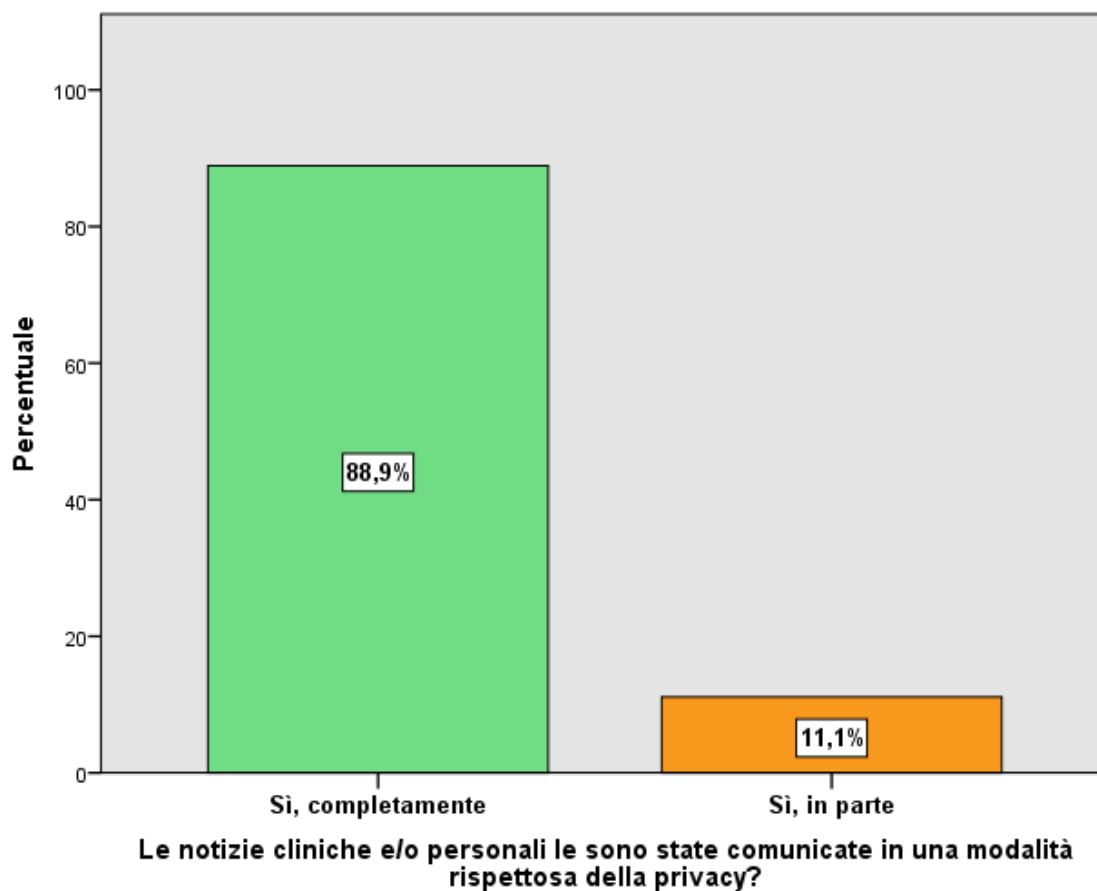
Secondo lei il personale di supporto le ha dedicato abbastanza tempo per l'assistenza?

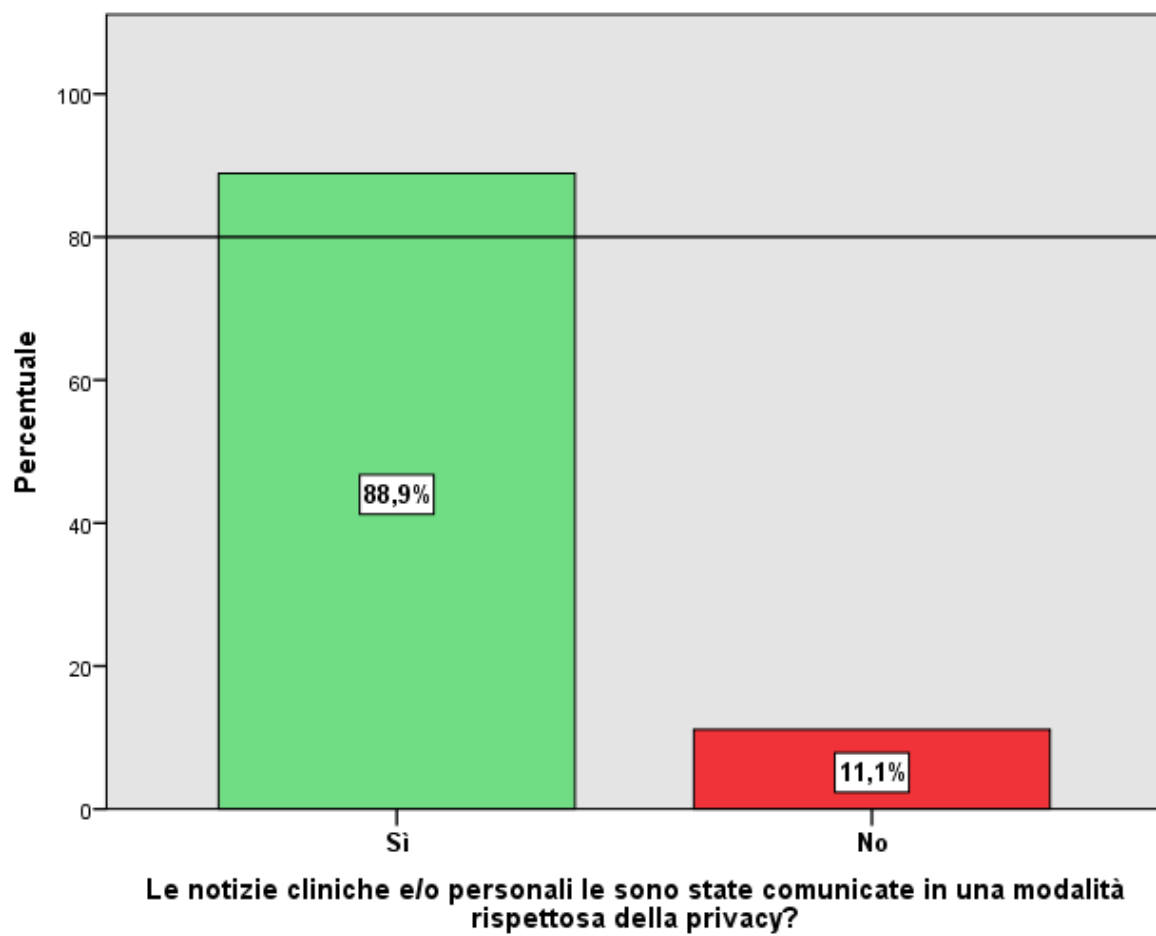
PRIVACY

Le notizie cliniche e/o personali le sono state comunicate in una modalità rispettosa della privacy?

N	Valido	
		63
	Mancante	1

	Conteggio	% di casi per colonna
Le notizie cliniche e/o personali le sono state comunicate in una modalità rispettosa della privacy?	Sì, completamente	88,9%
	Sì, in parte	11,1%
	No	0,0%
	Non ho voluto ricevere personalmente notizie cliniche/personali	0,0%
	Totale	100,0%

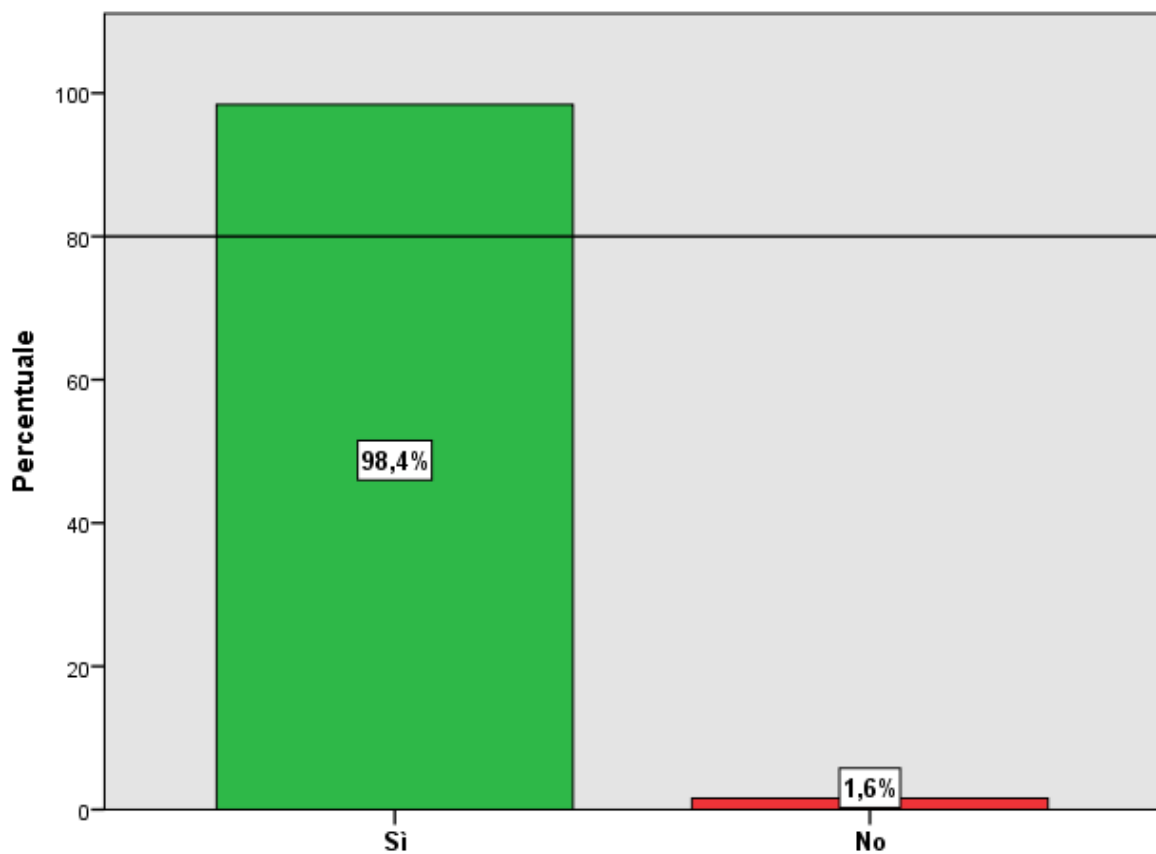




Secondo lei, durante la visita o l'esecuzione degli esami o trattamento, è stata rispettata la riservatezza del suo corpo?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei, durante la visita o l'esecuzione degli esami o trattamento, è stata rispettata la riservatezza del suo corpo?	Sì, totalmente	62	98,4%
	Sì, ma non come avrei voluto	1	1,6%
	No	0	0,0%
	Totale	63	100,0%



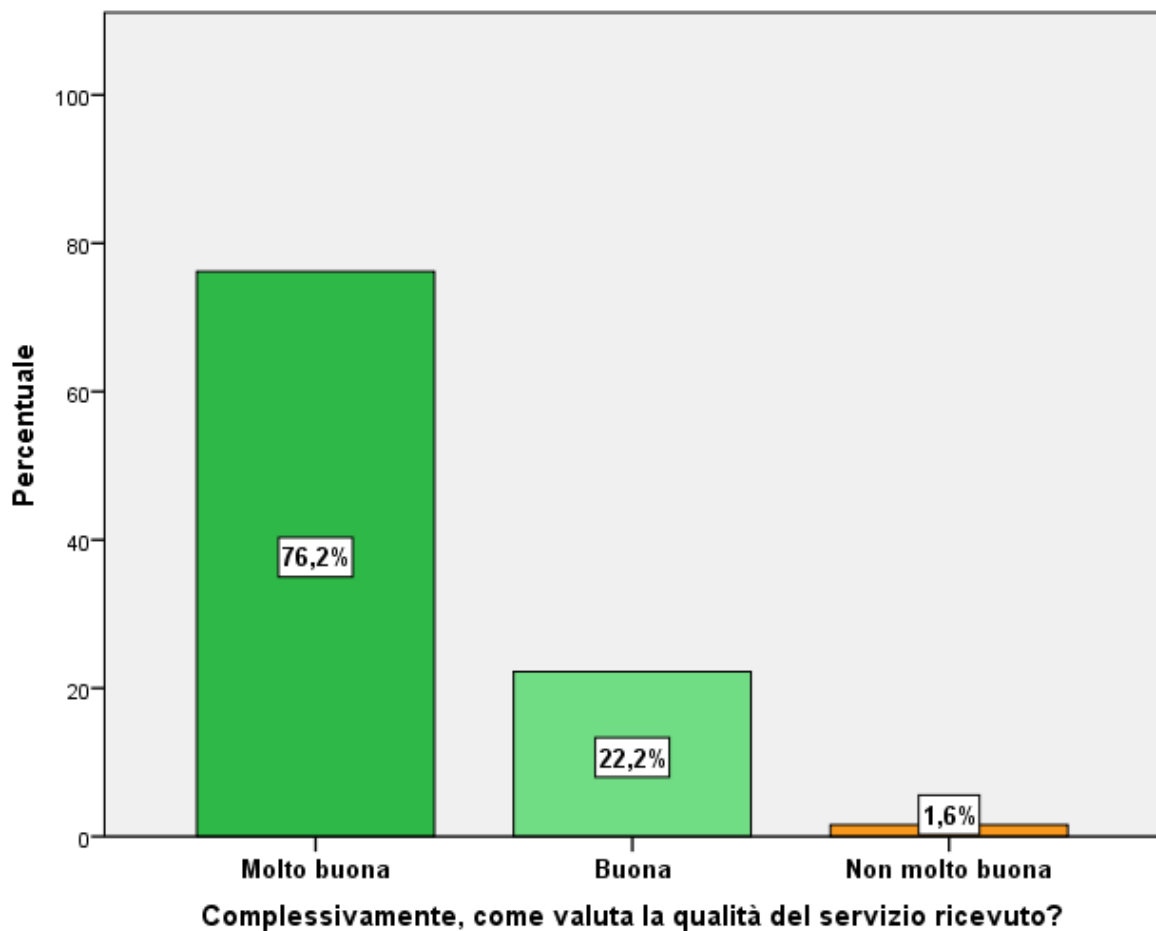
Secondo lei, durante la visita o l'esecuzione degli esami o trattamento, è stata rispettata la riservatezza del suo corpo?

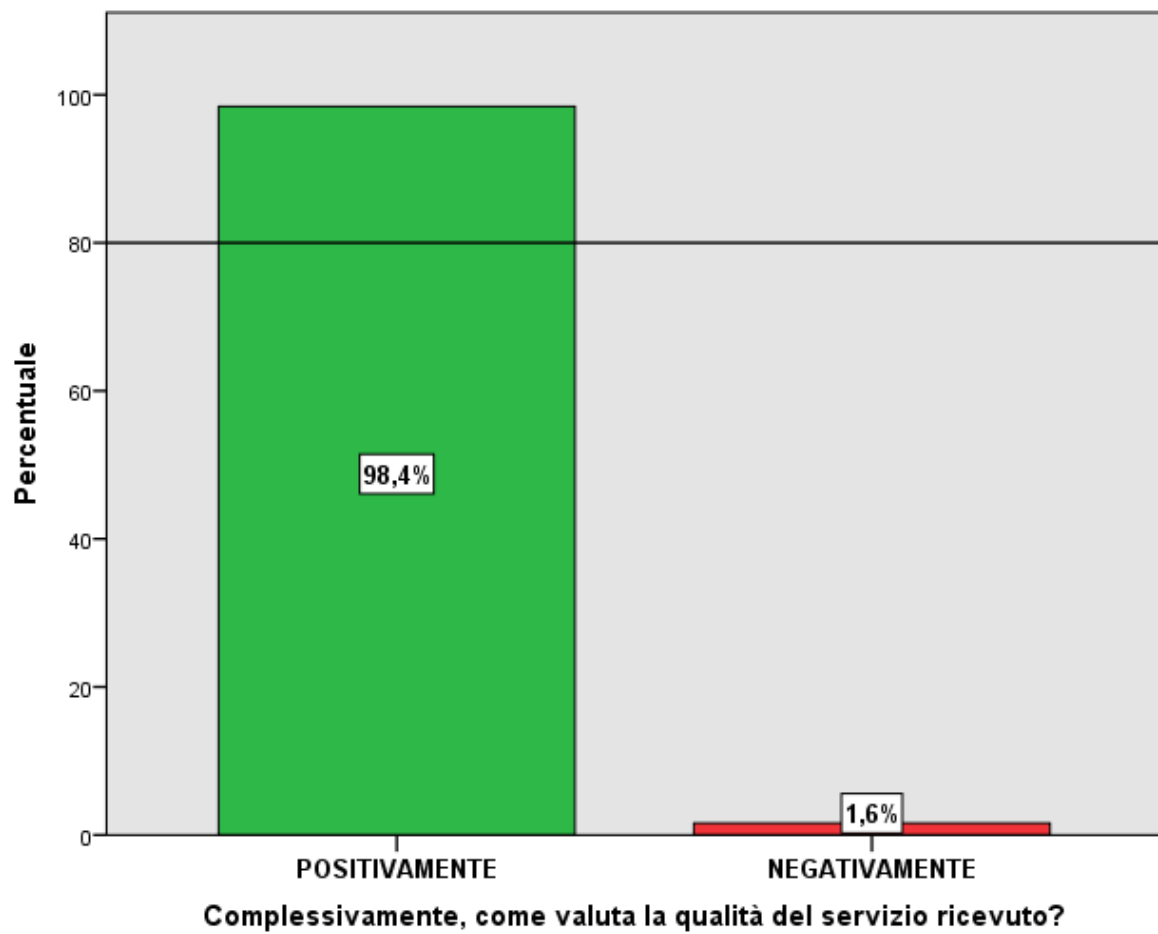
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Complessivamente, come valuta la qualità del servizio ricevuto?

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Complessivamente, come valuta la qualità del servizio ricevuto?	Molto buona	48	76,2%
	Buona	14	22,2%
	Non molto buona	1	1,6%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	63	100,0%

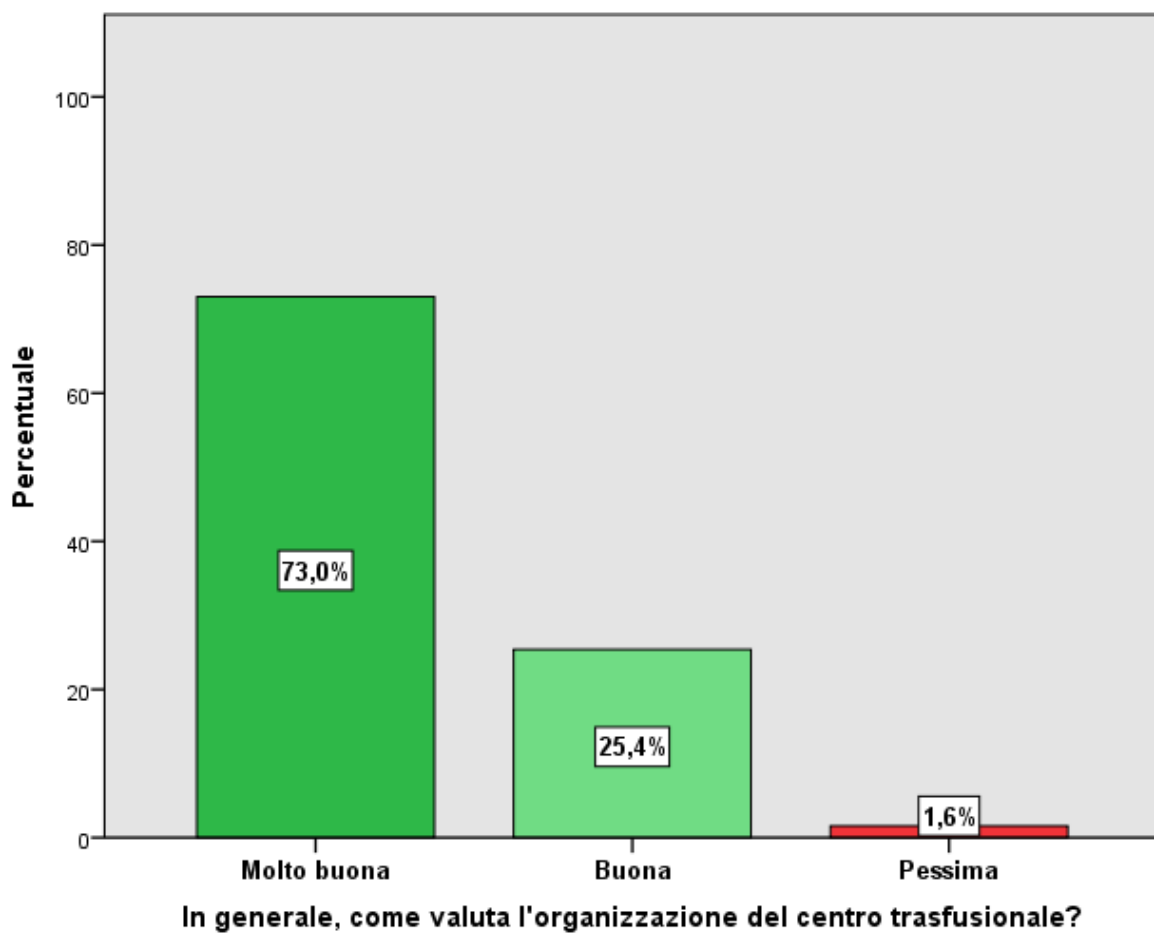


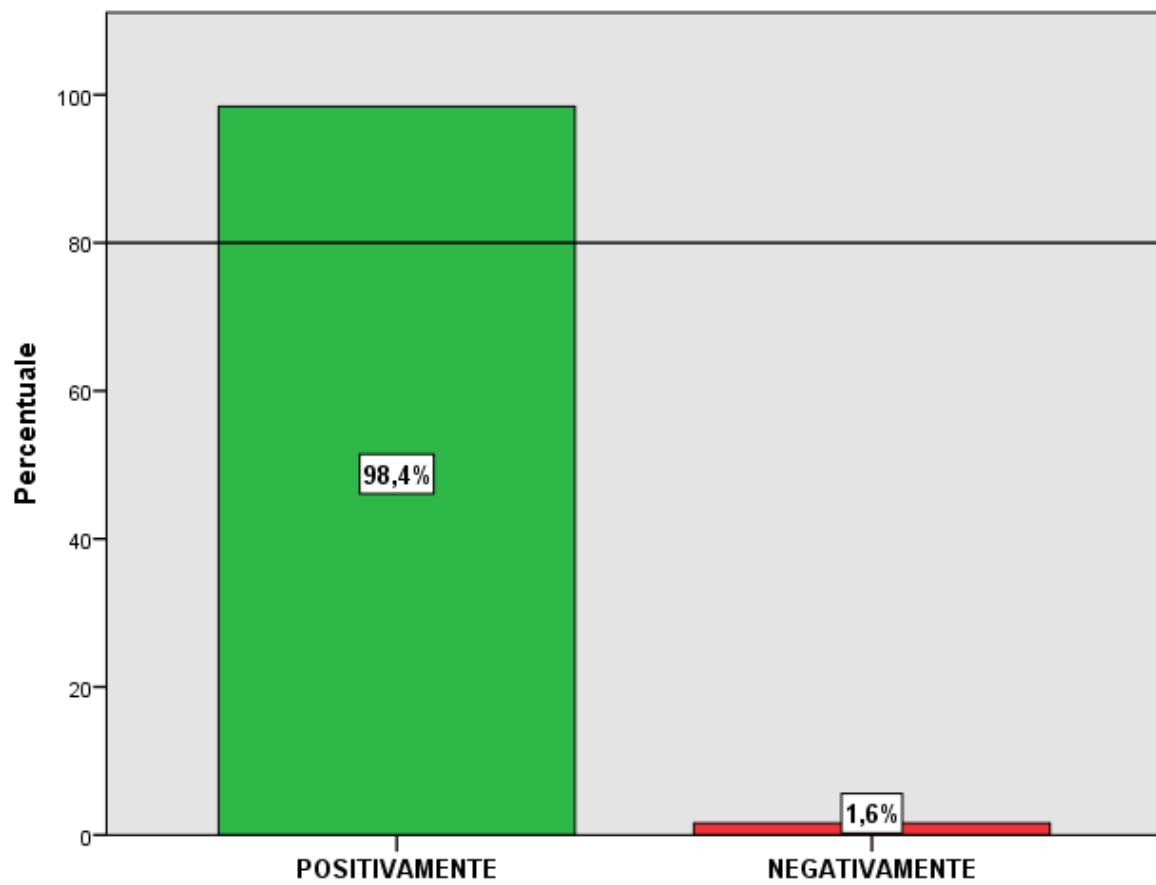


In generale, come valuta l'organizzazione del centro trasfusionale?

N	Valido	63
	Mancante	

		Conteggio	% di casi per colonna
In generale, come valuta l'organizzazione del centro trasfusionale?	Molto buona	46	73,0%
	Buona	16	25,4%
	Non molto buona	0	0,0%
	Pessima	1	1,6%
	Totale	63	100,0%





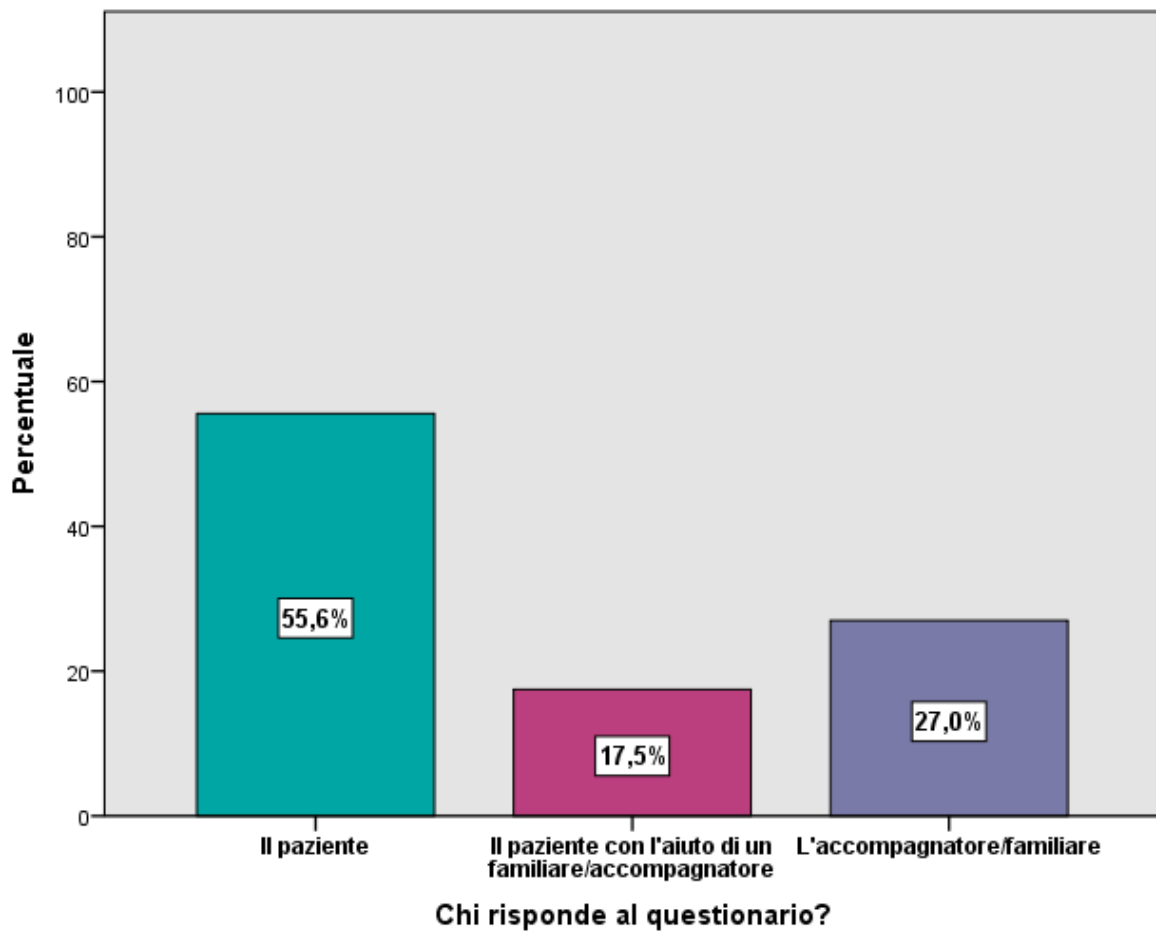
In generale, come valuta l'organizzazione del centro trasfusionale?

INFORMAZIONI GENERALI E SOCIO DEMOGRAFICHE

Chi risponde al questionario?

N	Valido	63
	Mancante	1

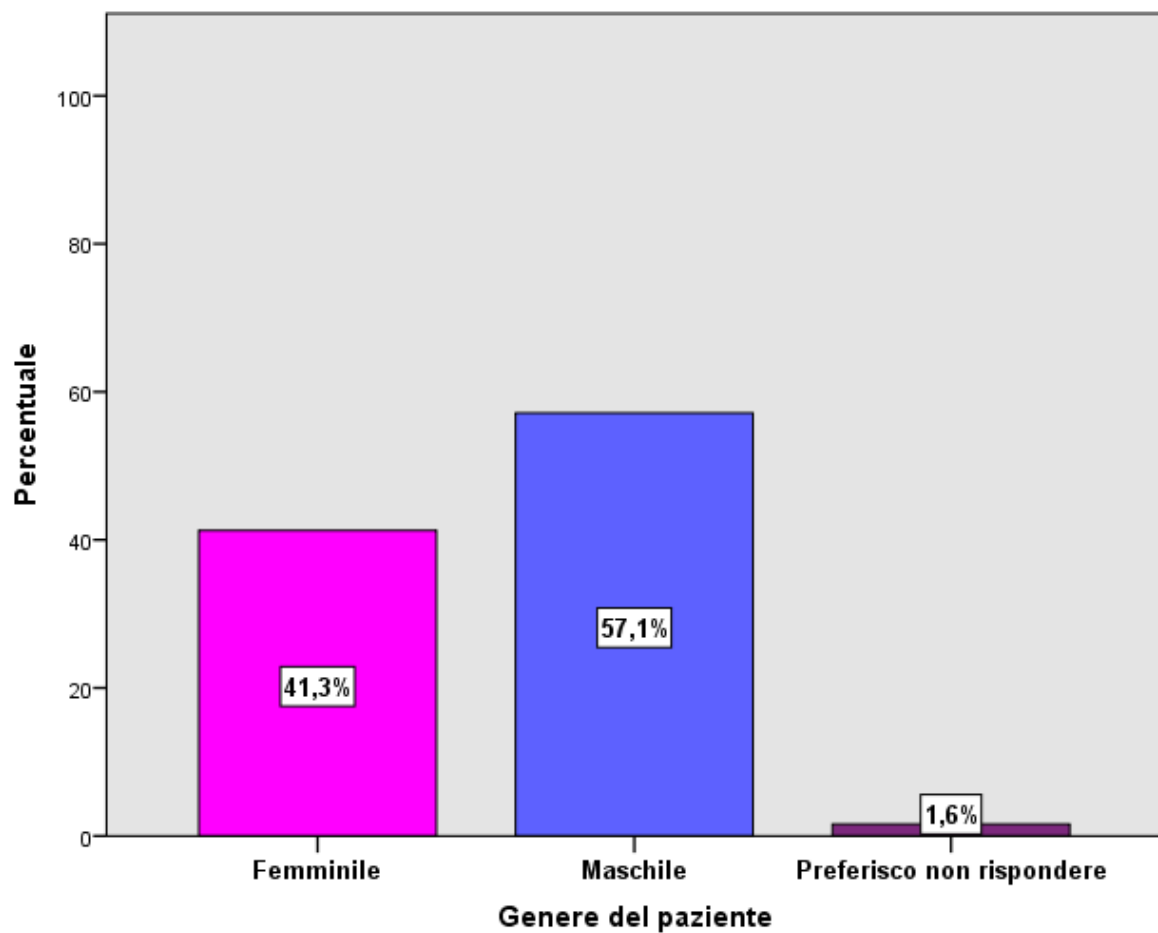
		Conteggio	% di casi per colonna
Chi risponde al questionario?	Il paziente	35	55,6%
	Il paziente con l'aiuto di un familiare/accompagnatore	11	17,5%
	L'accompagnatore/familiare	17	27,0%
	Totale	63	100,0%



Genere del paziente

N	Valido	63
	Mancante	1

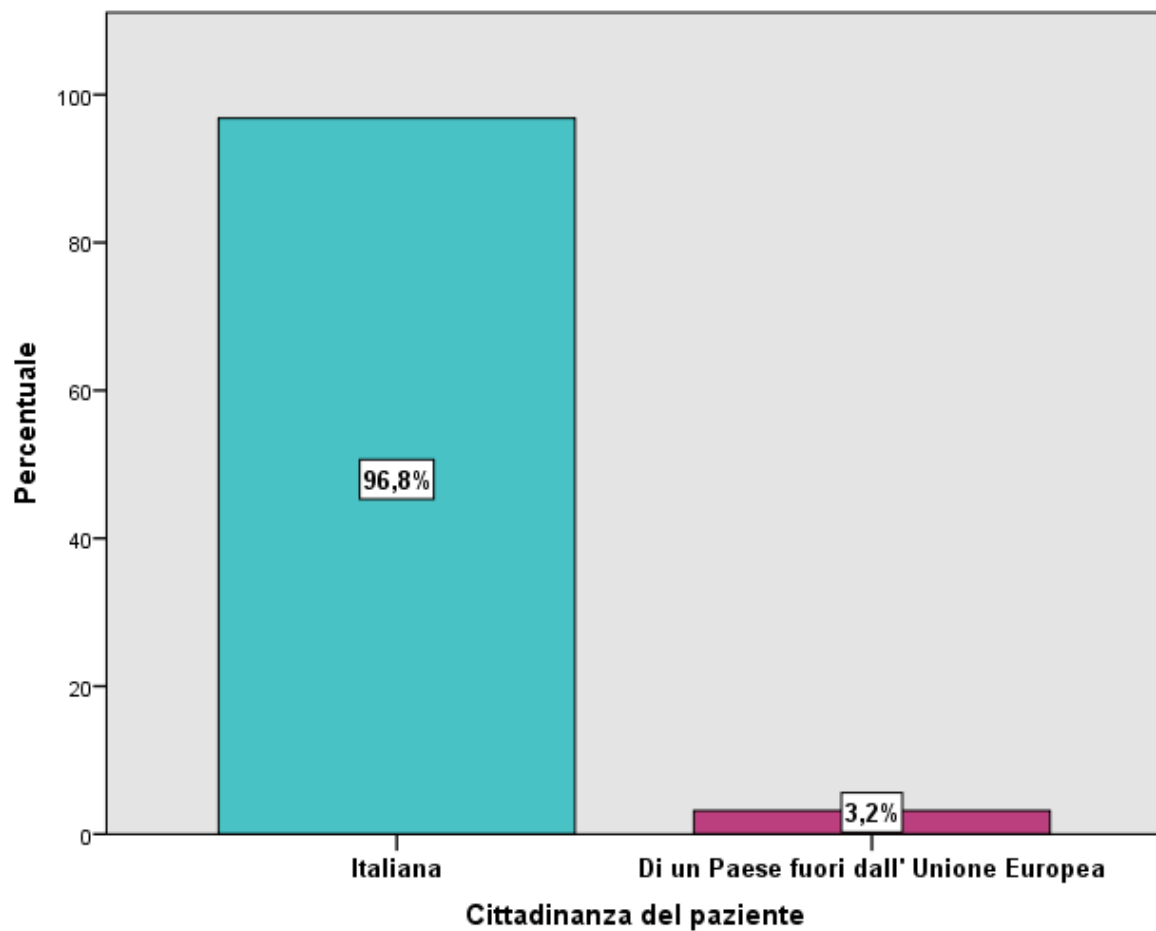
		Conteggio	% di casi per colonna
Genere del paziente	Femminile	26	41,3%
	Maschile	36	57,1%
	Altro	0	0,0%
	Preferisco non rispondere	1	1,6%
	Totale	63	100,0%



Cittadinanza del paziente

N	Valido	63
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Cittadinanza del paziente	Italiana	61	96,8%
	Dell'Unione Europea	0	0,0%
	Di un Paese fuori dall'Unione Europea	2	3,2%
	Totale	63	100,0%

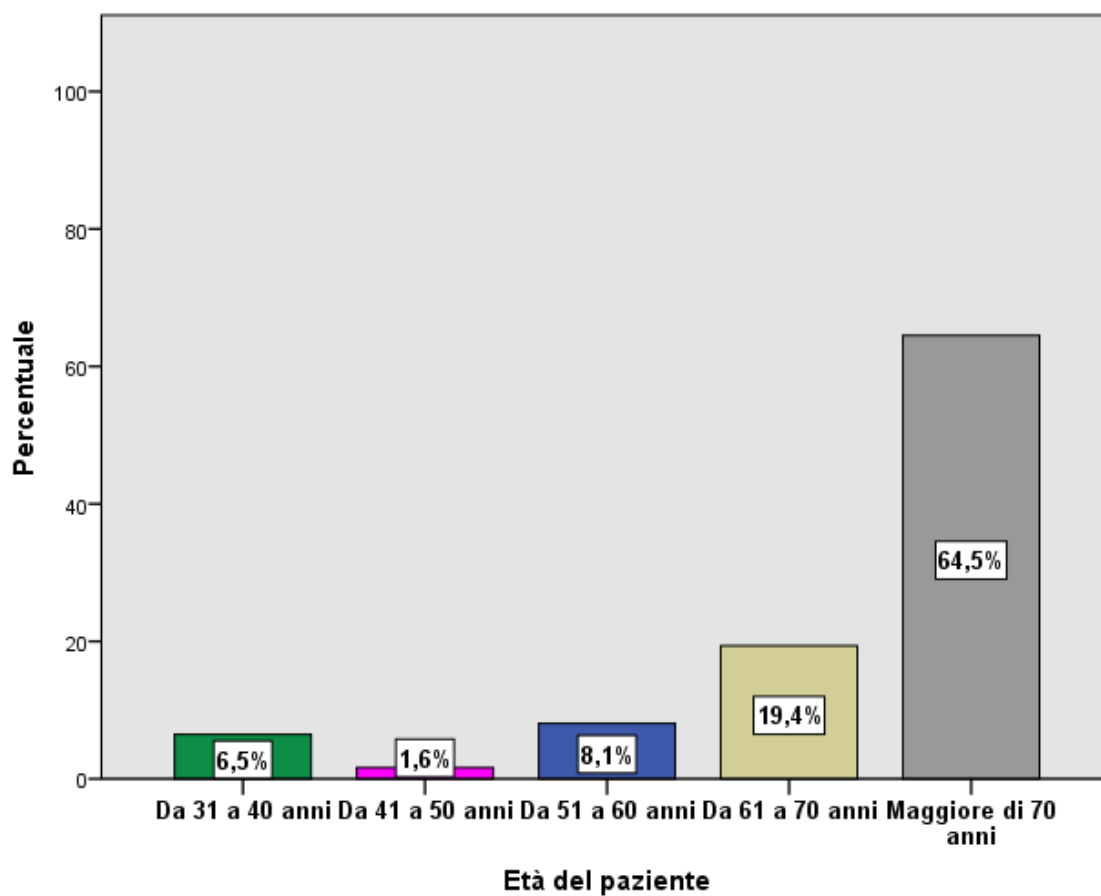


Età del paziente

N	Valido	62
	Mancante	2

Età del paziente

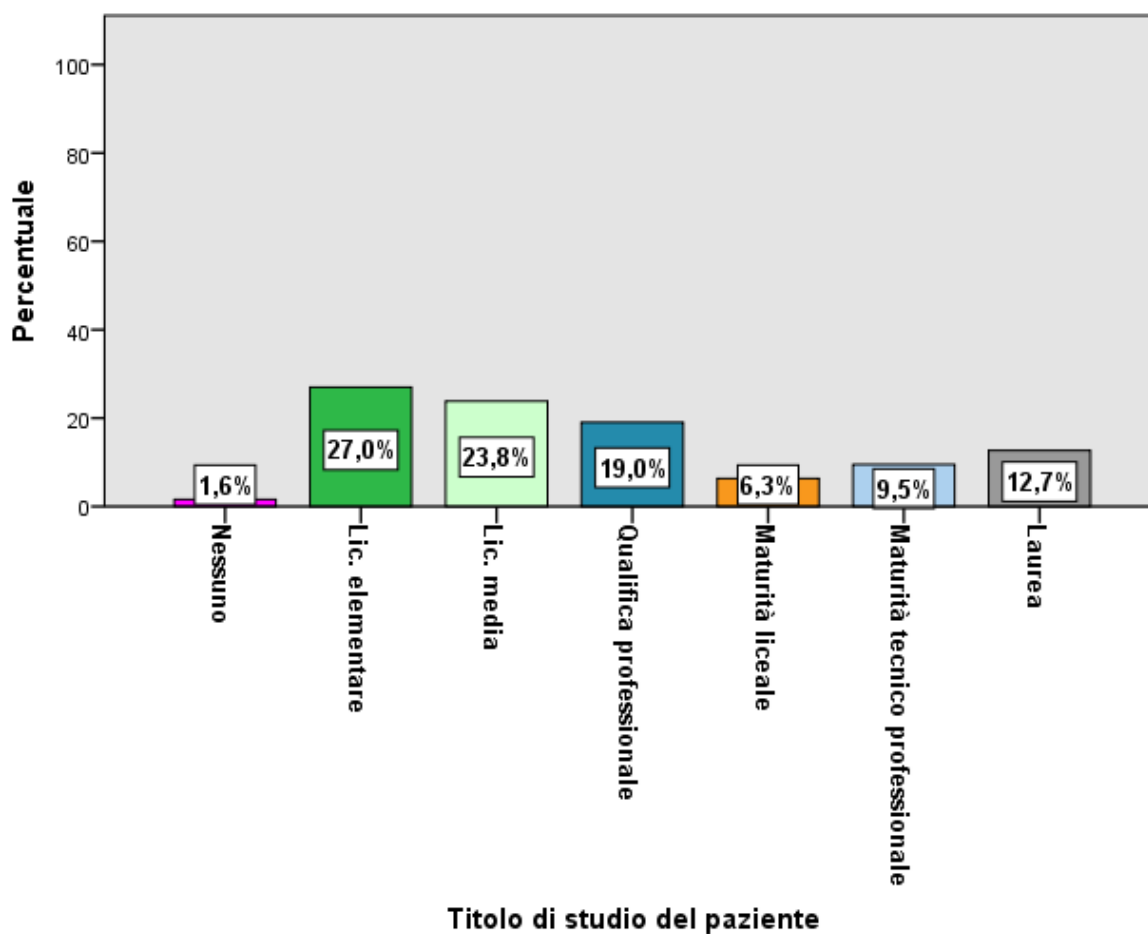
		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Da 31 a 40 anni	4	6,3	6,5	6,5
	Da 41 a 50 anni	1	1,6	1,6	8,1
	Da 51 a 60 anni	5	7,8	8,1	16,1
	Da 61 a 70 anni	12	18,8	19,4	35,5
	Maggiore di 70 anni	40	62,5	64,5	100,0
	Totale	62	96,9	100,0	
Mancante sistema		2	3,1		
Totale		64	100,0		



Titolo di studio del paziente

N	Valido	63
	Mancante	

		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio del paziente	Nessuno	1	1,6%
	Lic. elementare	17	27,0%
	Lic. media	15	23,8%
	Qualifica professionale	12	19,0%
	Maturità liceale	4	6,3%
	Maturità tecnico professionale	6	9,5%
	Laurea	8	12,7%
	Altro	0	0,0%
	Totale	63	100,0%



CONCLUSIONI

Più della metà dei pazienti rispondenti al questionario (58,1%) si è recata al Centro per essere sottoposta ad un prelievo ematico e trasfusione; il 96,8% ha cittadinanza italiana e il 62,5% ha un'età maggiore di 70 anni.

Dall'analisi dei questionari compilati le persone intervistate si ritengono complessivamente soddisfatte del servizio ricevuto e dell'organizzazione del centro trasfusionale.

Emergono solamente due criticità di tipo strutturale:

- ✓ la disponibilità di parcheggi
- ✓ la distanza dell'ambulatorio dagli ingressi

mentre il comfort e la pulizia degli ambienti risultano soddisfacenti.

I pazienti sono soddisfatti delle cure e trattamenti, delle informazioni fornite, della disponibilità all'ascolto e del rispetto della Privacy.

Le risposte fornite dai medici alle domande poste, risultano valutate qualitativamente chiare e di facile comprensione: il 95,3% degli utenti valuta positivamente la qualità delle informazioni ricevute allo sportello di segreteria e risultano essere stati informati in modo chiaro rispetto ai tempi di attesa e permanenza in ambulatorio. Inoltre quasi tutti ritengono che il personale abbia fatto tutto il possibile per ridurre tali tempi.



**S.C. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising
Relazioni Esterne
Direttore: Dr.ssa Lia Di Marco
AREA Customer Care/Settore Qualità percepita
Resp. Dr.ssa Gabriella Ariaudo**

**REPORT di PRE TEST
QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA
Servizio di
PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA
Presidio S.Anna**

Novembre 2022

Premessa

Su richiesta del servizio di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) del Presidio S.Anna dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino, nell'anno 2021 si è provveduto ad impostare un progetto di studio della Qualità Percepita rivolto alle donne sottoposte al percorso di PMA, al fine di rispondere ai requisiti richiesti per l'accreditamento ISO e CNT della struttura.

La realizzazione del questionario per la raccolta dati è stata effettuata utilizzando la metodologia del Picker Institute Europe opportunamente adattato al contesto organizzativo da indagare.

Le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che sono state escluse nell'analisi: "non ricordo", non ho avuto bisogno di ...".

Il metodo Picker prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive inoltre nella valutazione della qualità percepita tali risposte devono raggiungere un valore percentuale pari o superiore ad 80%.

Nel periodo gennaio-giugno 2022 è stato realizzato un pre test dello strumento sul campo in "condizioni operative", ovvero attraverso la somministrazione preliminare di 45 questionari in una situazione del tutto analoga a quella prevista a regime.

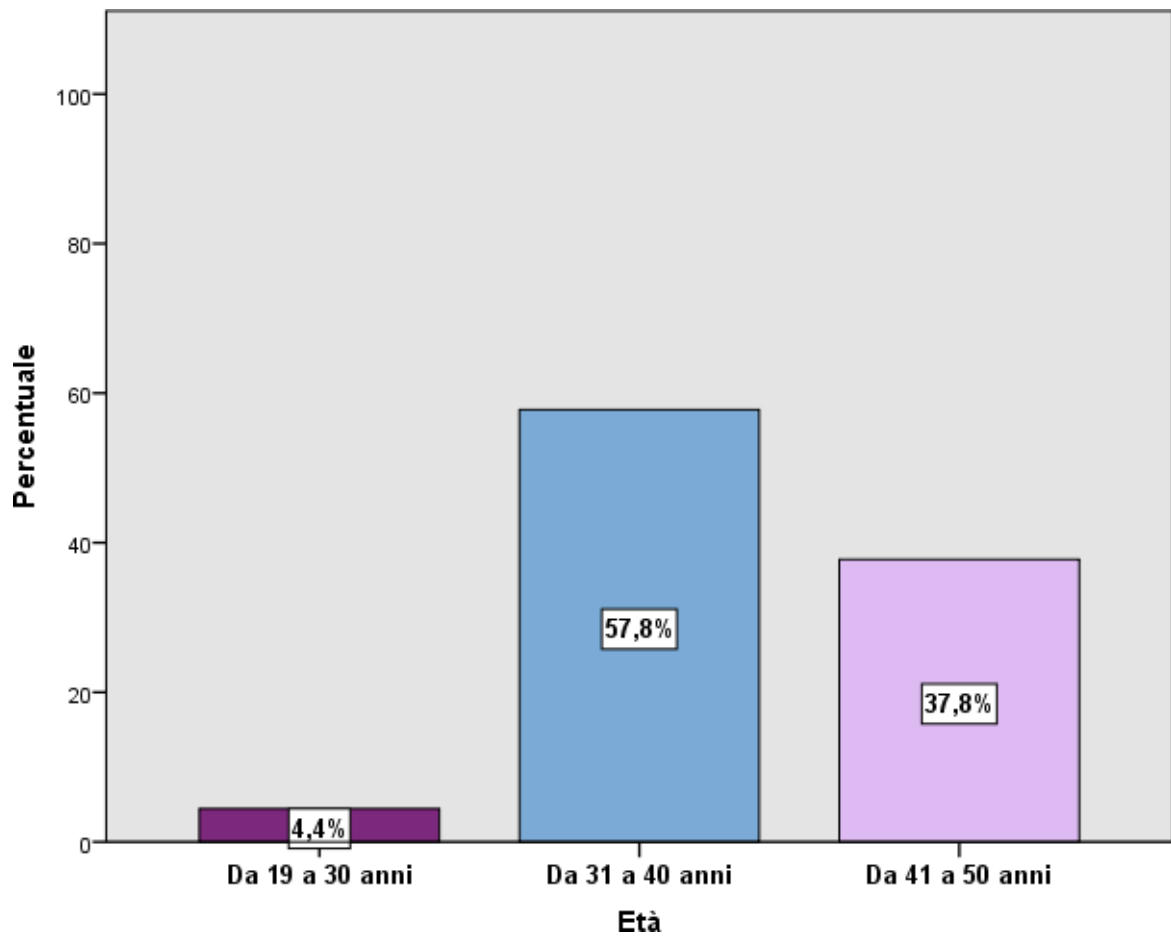
Di seguito l'analisi dei dati raccolti.

Età

N	Valido	45
	Mancante	0

		Età			
		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Da 19 a 30 anni	2	4,4	4,4	4,4
	Da 31 a 40 anni	26	57,8	57,8	62,2
	Da 41 a 50 anni	17	37,8	37,8	100,0
	Totale	45	100,0	100,0	

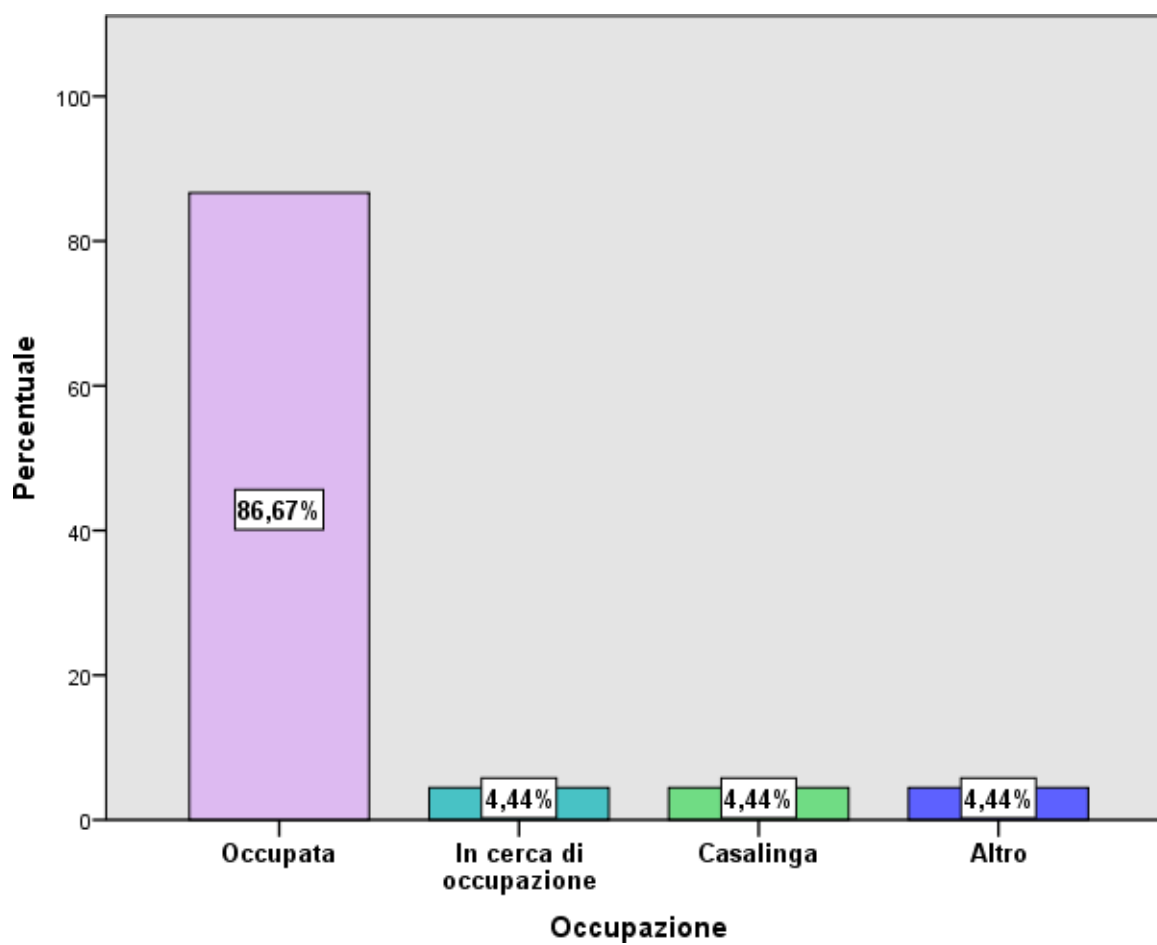
		Conteggio	% di casi per colonna
Età	Uguale o inferiore di 18 anni	0	0,0%
	Da 19 a 30 anni	2	4,4%
	Da 31 a 40 anni	26	57,8%
	Da 41 a 50 anni	17	37,8%
	Totale	45	100,0%



Occupazione

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Occupazione	Occupata	39	86,7%
	In cerca di occupazione	2	4,4%
	Casalinga	2	4,4%
	Studentessa	0	0,0%
	Inabile al lavoro	0	0,0%
	Altro	2	4,4%
	Totale	45	100,0%



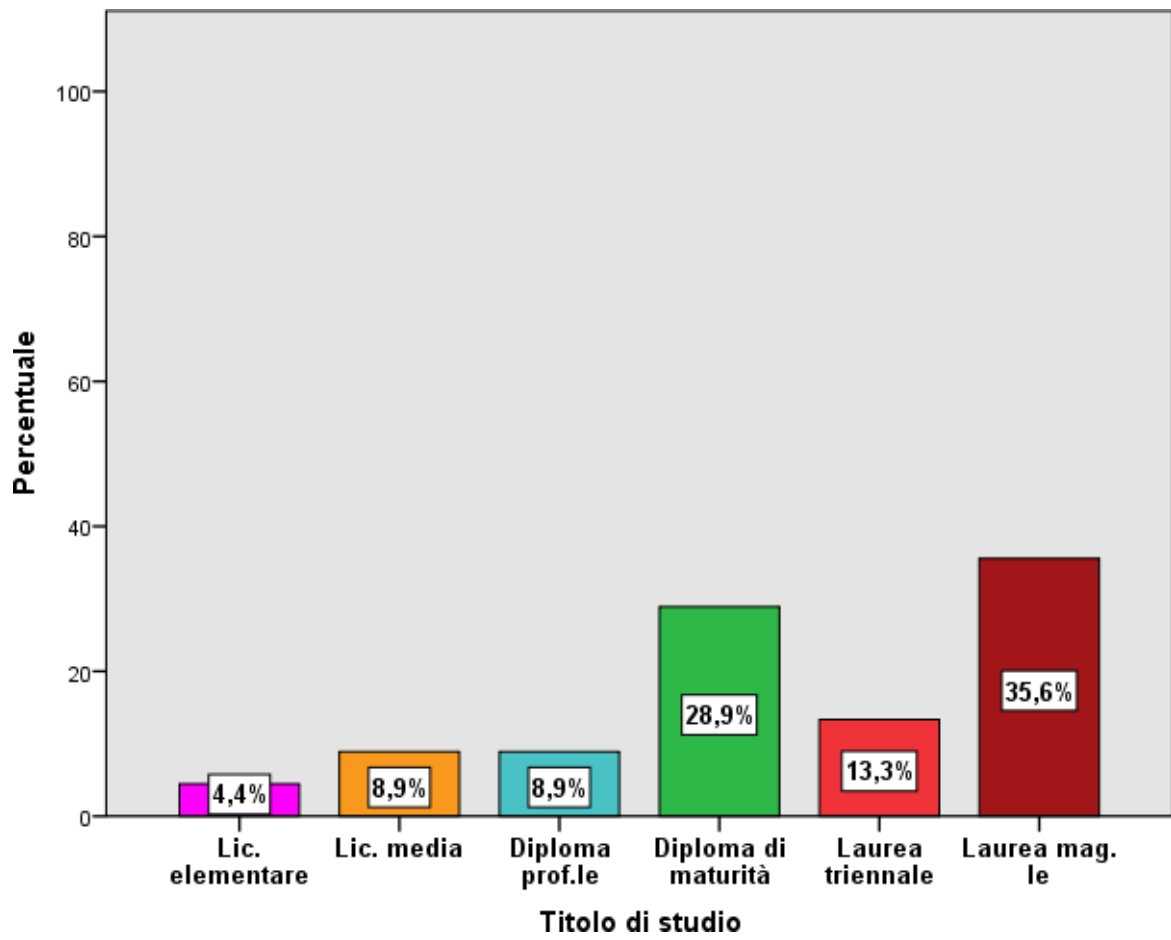
Titolo di studio

N	Valido	45
	Mancante	0

Titolo di studio

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	Lic. elementare	2	4,4	4,4	4,4
	Lic. media	4	8,9	8,9	13,3
	Diploma prof.le	4	8,9	8,9	22,2
	Diploma di maturità	13	28,9	28,9	51,1
	Laurea triennale	6	13,3	13,3	64,4
	Laurea mag.le	16	35,6	35,6	100,0
	Totale	45	100,0	100,0	

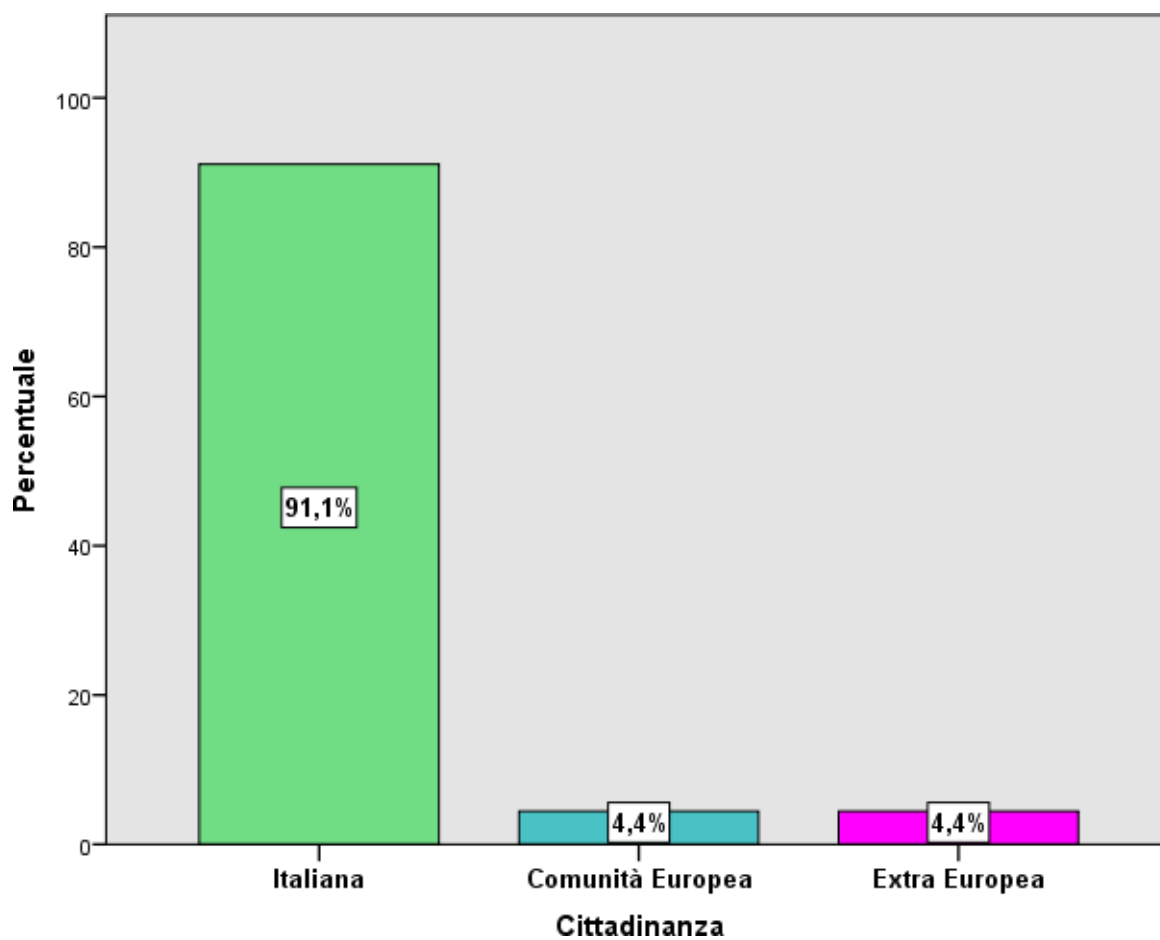
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio	Lic. elementare	2	4,4%
	Lic. media	4	8,9%
	Diploma prof.le	4	8,9%
	Diploma di maturità	13	28,9%
	Laurea triennale	6	13,3%
	Laurea mag.le	16	35,6%
	Totale	45	100,0%



Cittadinanza

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Cittadinanza	Italiana	41	91,1%
	Comunità Europea	2	4,4%
	Extra Europea	2	4,4%
	Totale	45	100,0%

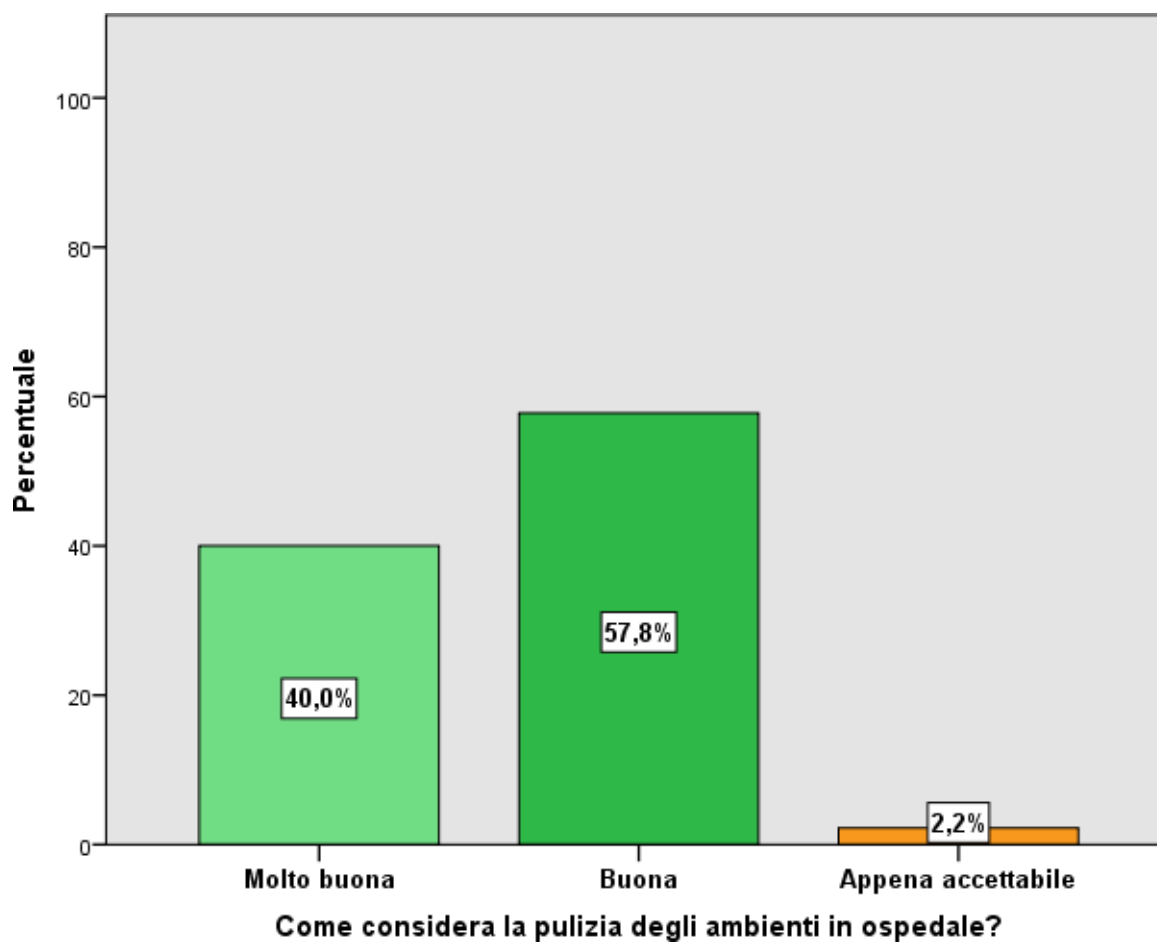


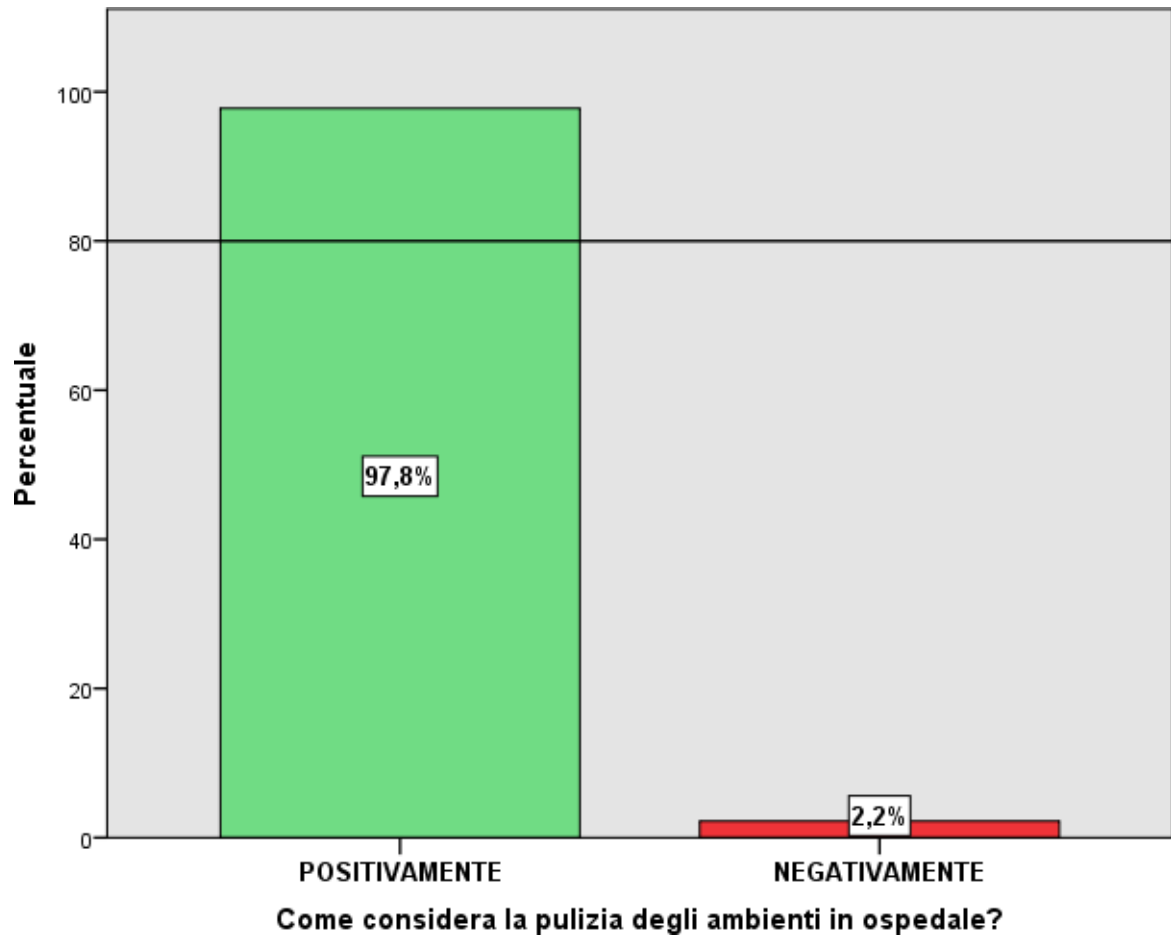
1. AMBIENTI E COMFORT

Come considera la pulizia degli ambienti in ospedale?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Come considera la pulizia degli ambienti in ospedale?	Molto buona	18	40,0%
	Buona	26	57,8%
	Appena accettabile	1	2,2%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

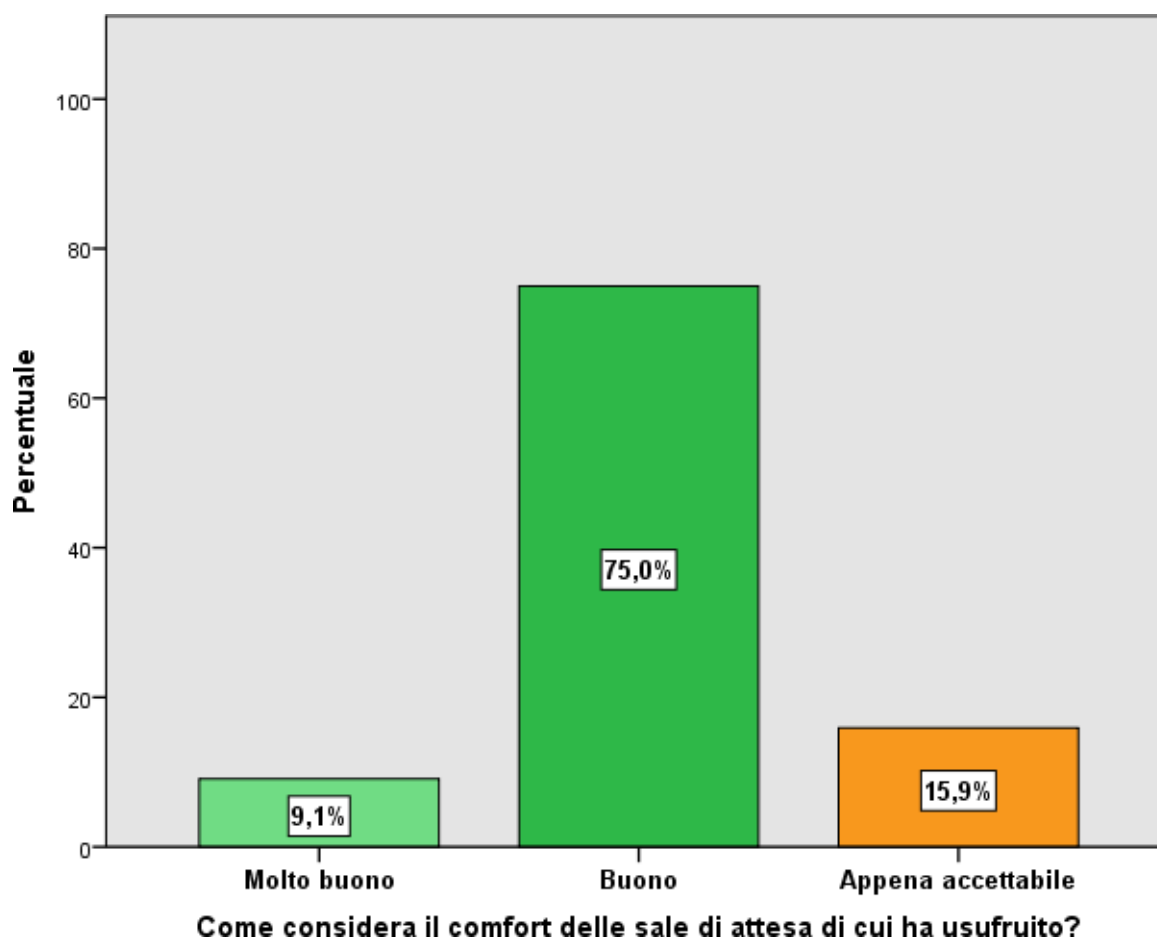


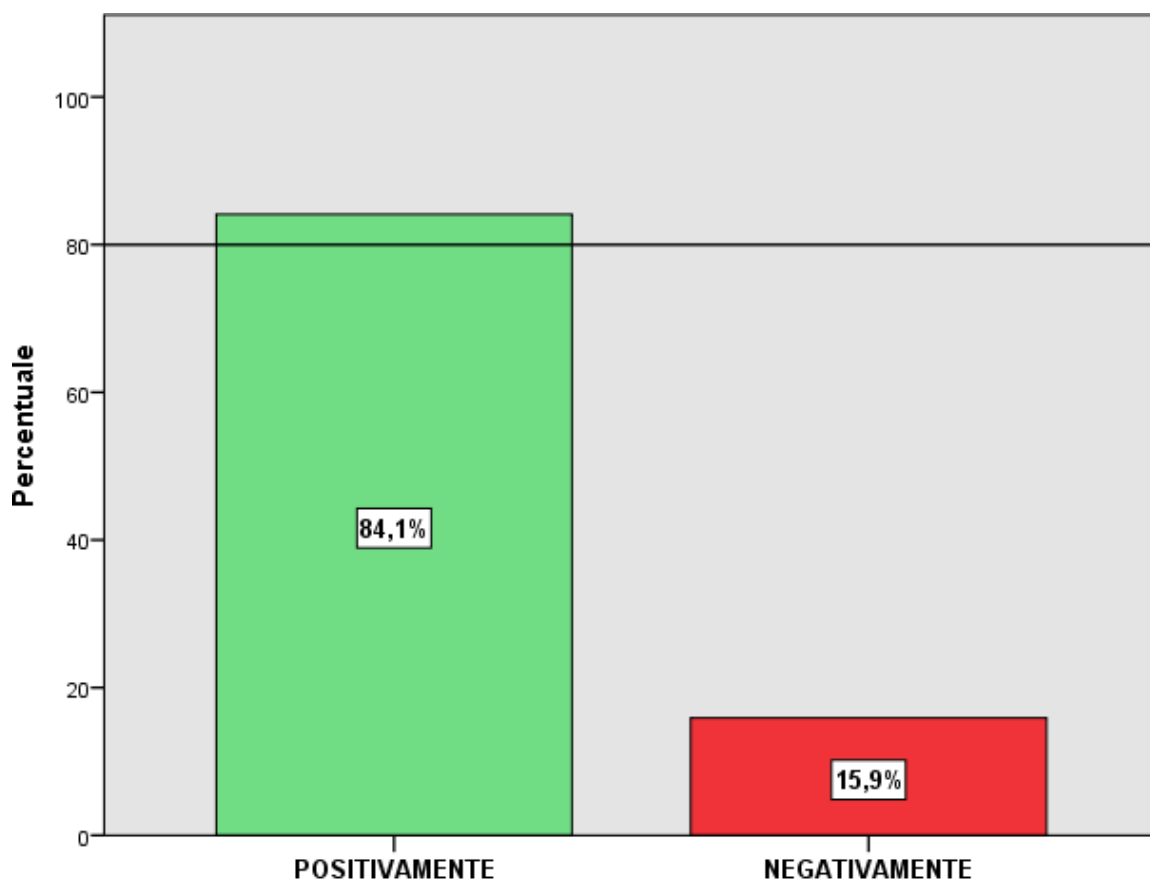


Come considera il comfort delle sale di attesa di cui ha usufruito?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Come considera il comfort delle sale di attesa di cui ha usufruito?	Molto buono	4	9,1%
	Buono	33	75,0%
	Appena accettabile	7	15,9%
	Scarso	0	0,0%
	Pessimo	0	0,0%
	Totale	44	100,0%





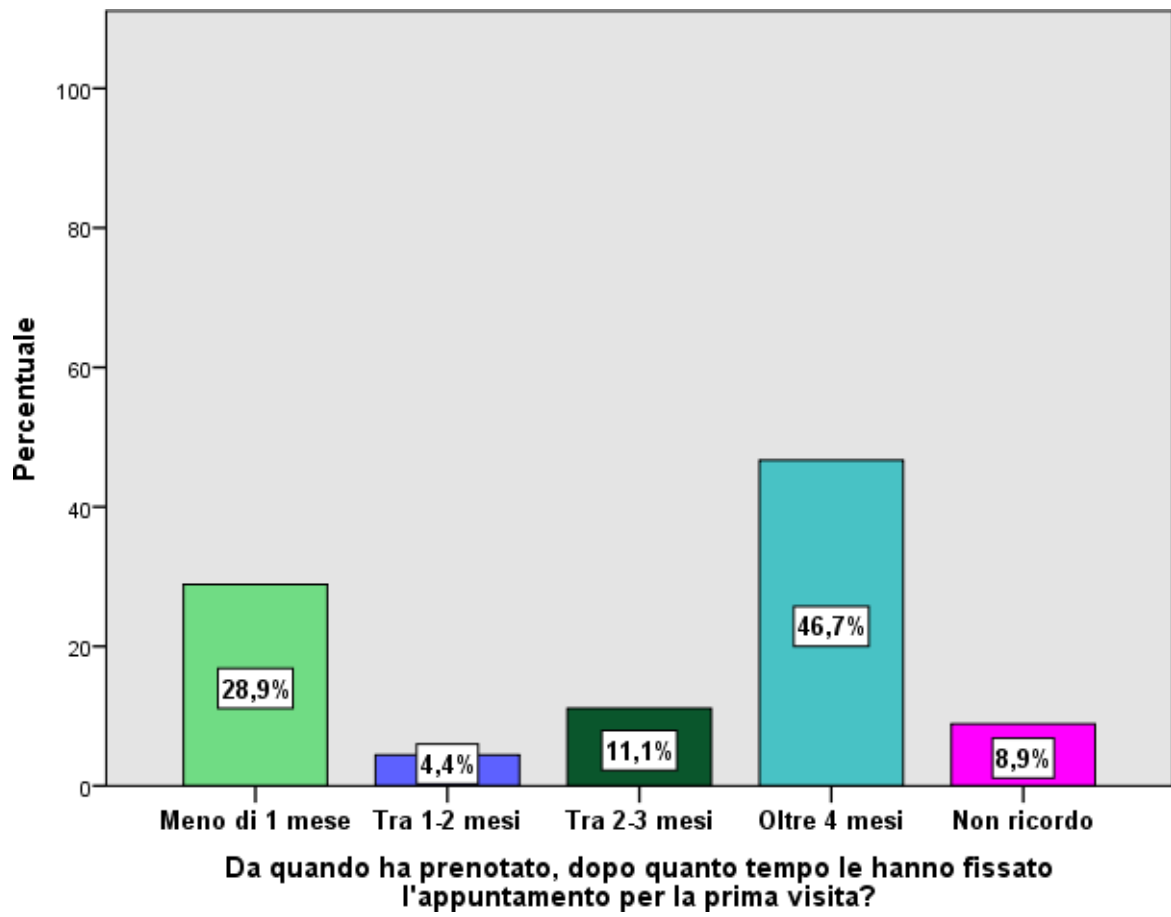
Come considera il comfort delle sale di attesa di cui ha usufruito?

2. PRIMA VISITA

Da quando ha prenotato, dopo quanto tempo le hanno fissato l'appuntamento per la prima visita?

N	Valido	45
	Mancante	0

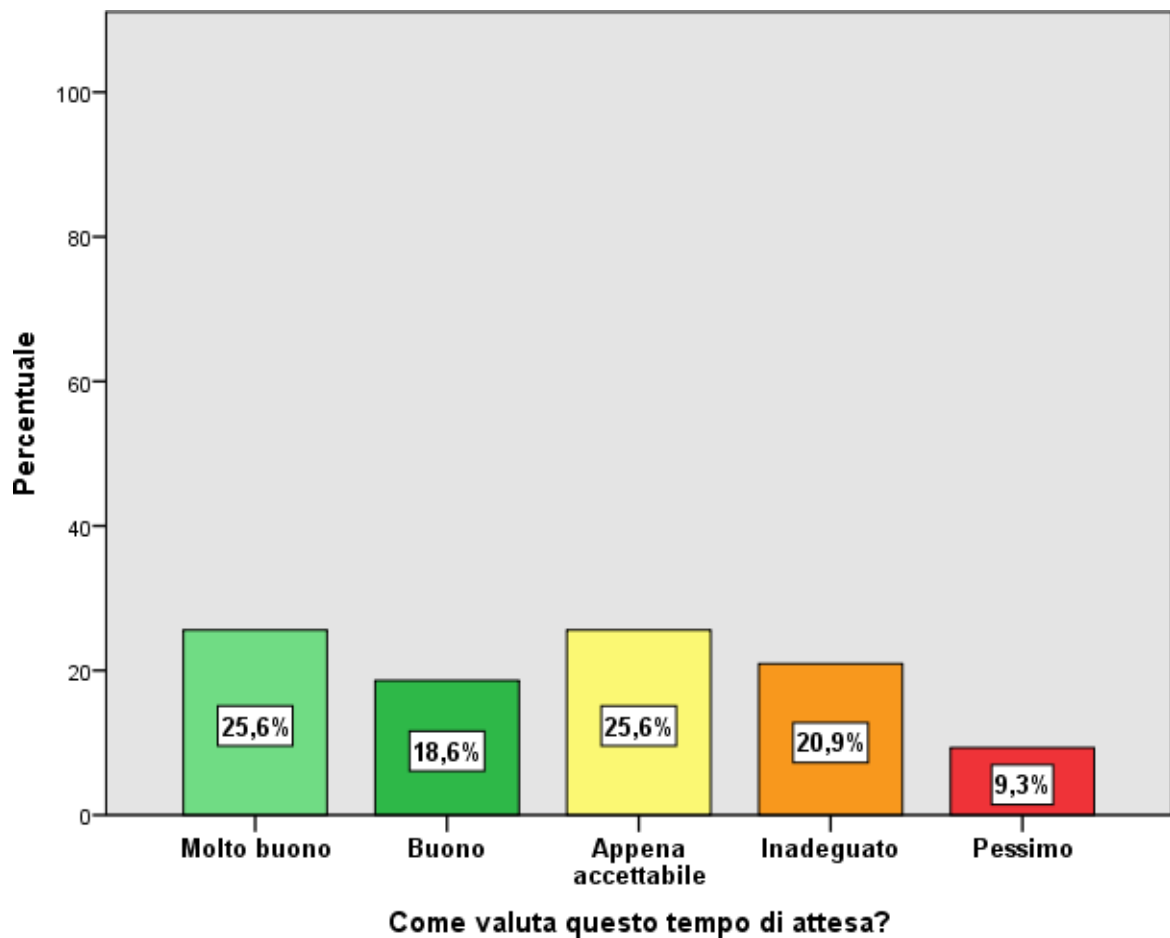
		Conteggio	% di casi per colonna
Da quando ha prenotato, dopo quanto tempo le hanno fissato l'appuntamento per la prima visita?	Meno di 1 mese	13	28,9%
	Tra 1-2 mesi	2	4,4%
	Tra 2-3 mesi	5	11,1%
	Tra 3-4 mesi	0	0,0%
	Oltre 4 mesi	21	46,7%
	Non ricordo	4	8,9%
	Totale	45	100,0%

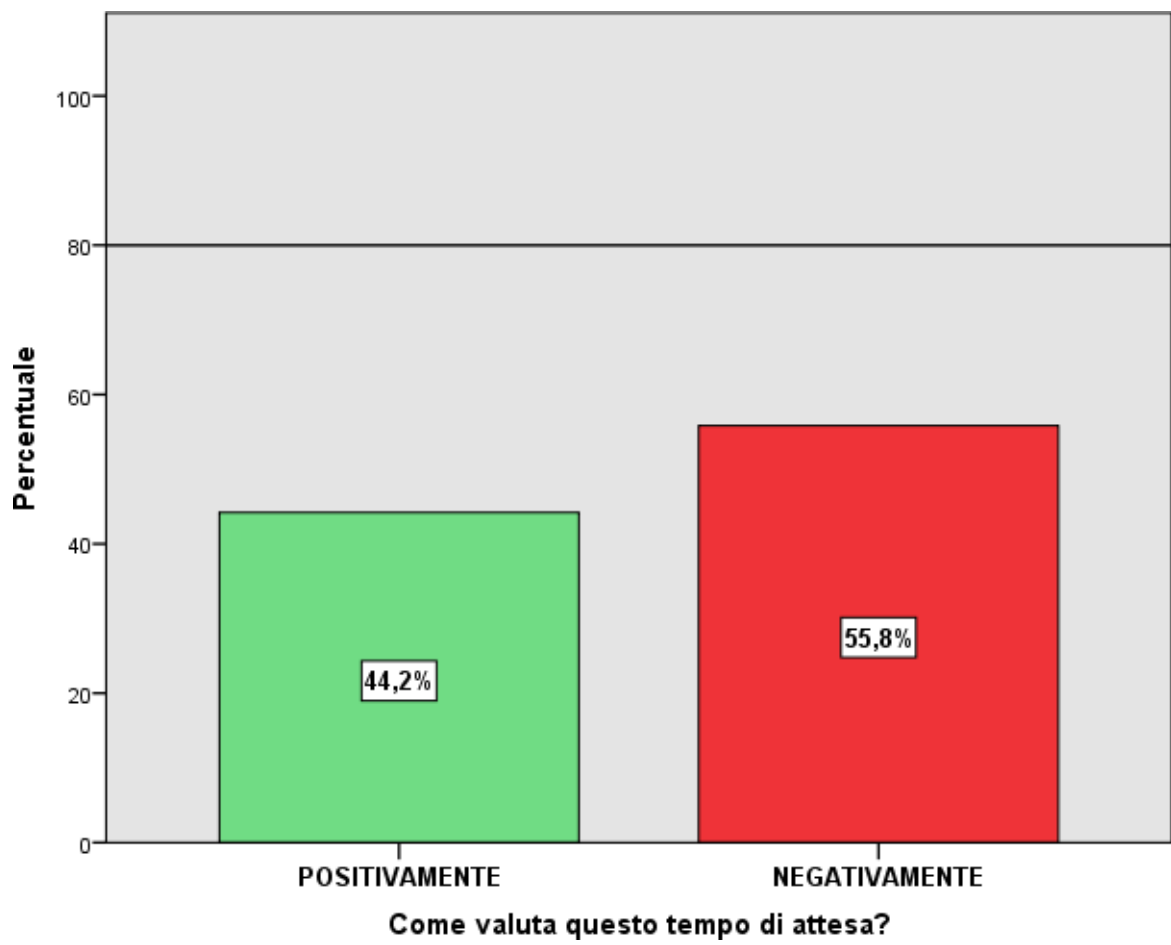


Come valuta questo tempo di attesa?

N	Valido	43
	Mancante	2

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta questo tempo di attesa?	Molto buono	11	25,6%
	Buono	8	18,6%
	Appena accettabile	11	25,6%
	Inadeguato	9	20,9%
	Pessimo	4	9,3%
	Totale	43	100,0%

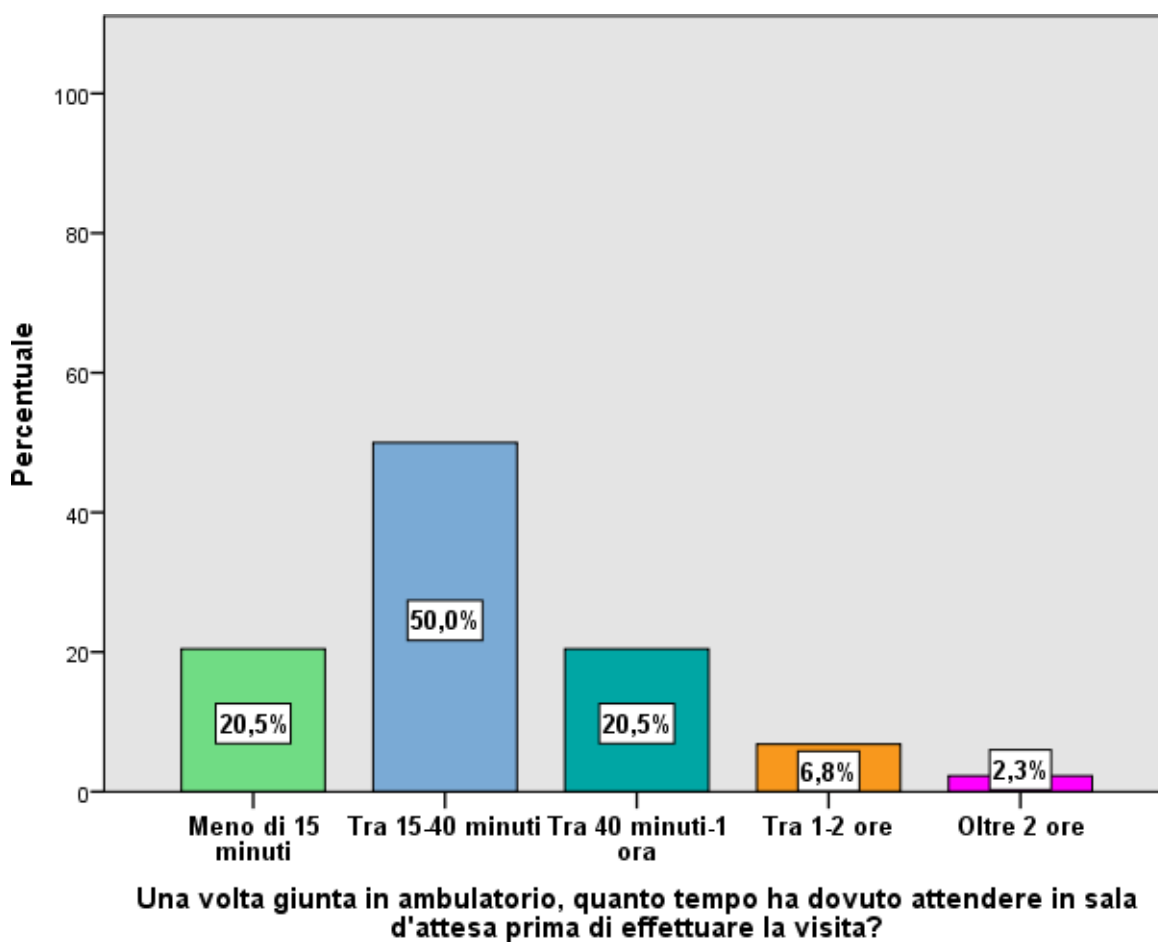




Una volta giunta in ambulatorio, quanto tempo ha dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita?

N	Valido	44
	Mancante	1

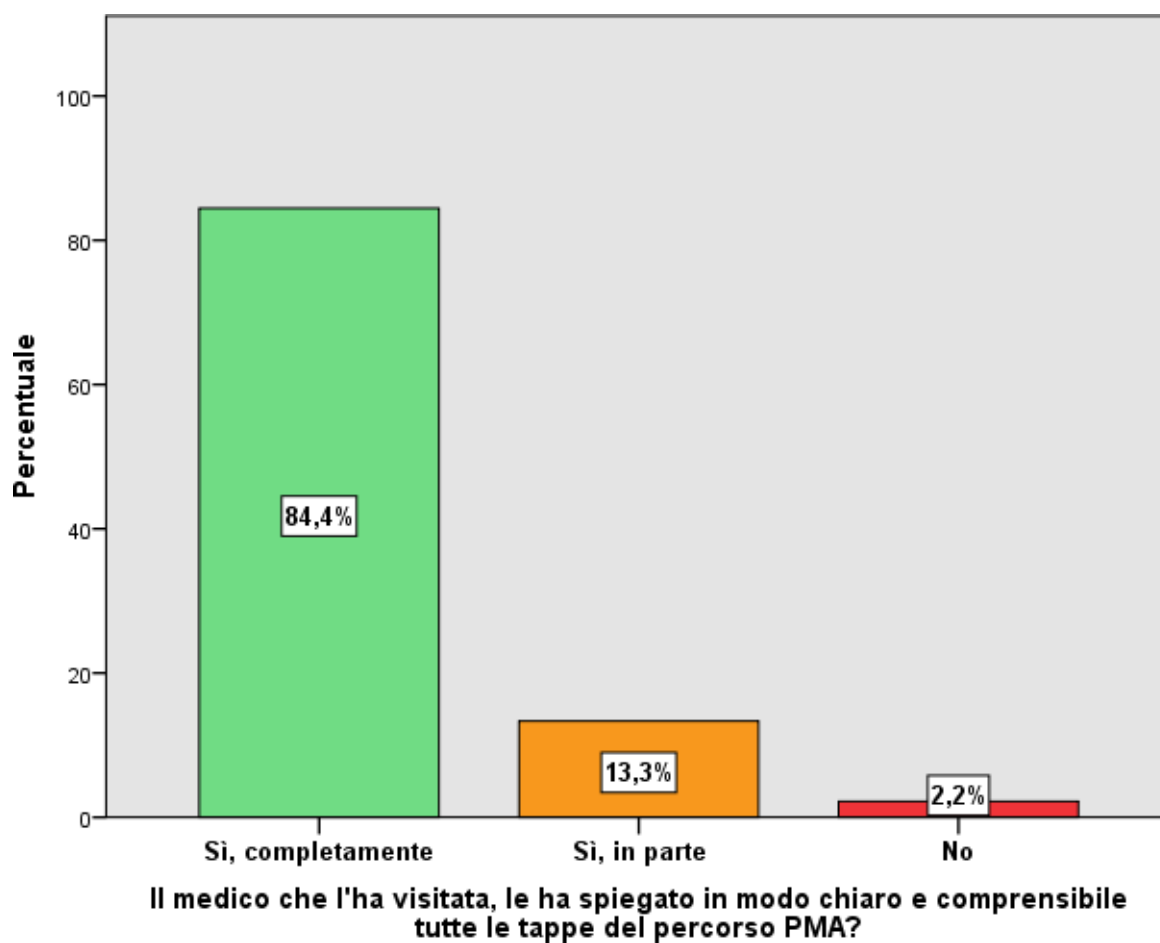
		Conteggio	% di casi per colonna
Una volta giunta in ambulatorio, quanto tempo ha dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita?	Meno di 15 minuti	9	20,5%
	Tra 15-40 minuti	22	50,0%
	Tra 40 minuti-1 ora	9	20,5%
	Tra 1-2 ore	3	6,8%
	Oltre 2 ore	1	2,3%
	Totale	44	100,0%

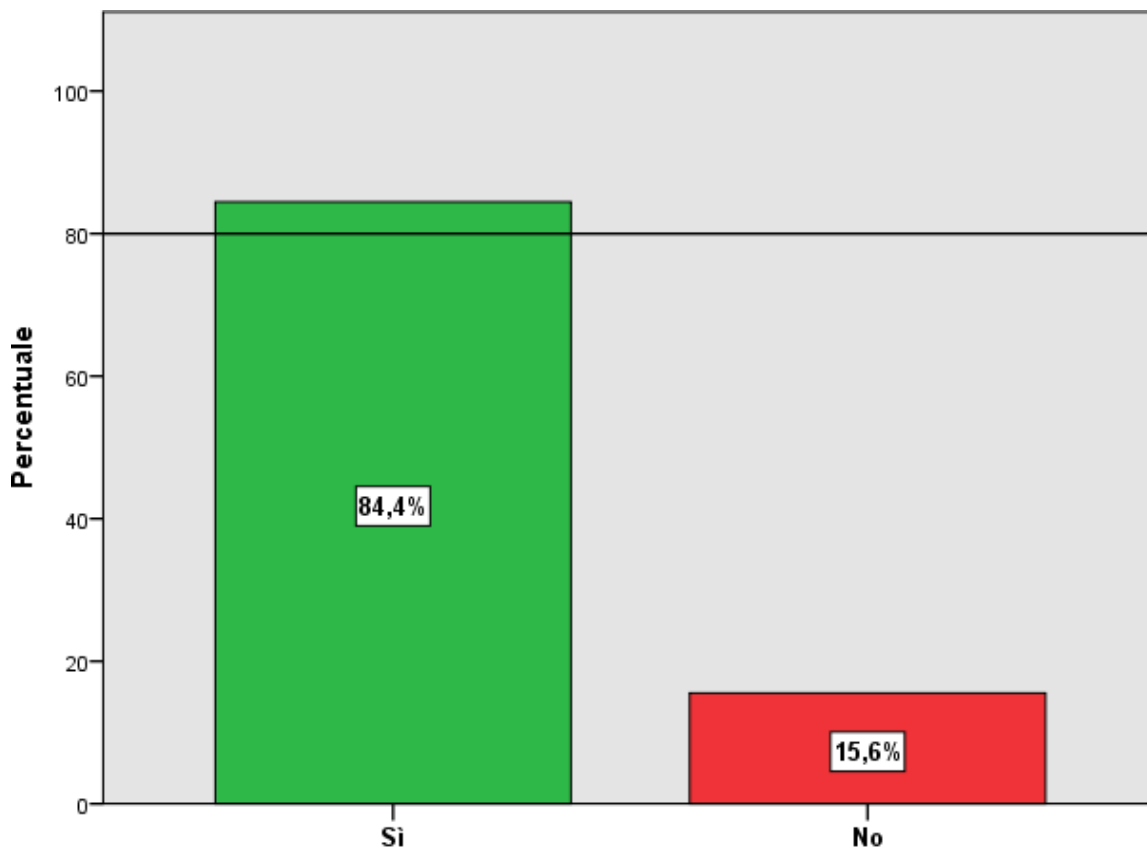


Il medico che l'ha visitata, le ha spiegato in modo chiaro e comprensibile tutte le tappe del percorso PMA?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Il medico che l'ha visitata, le ha spiegato in modo chiaro e comprensibile tutte le tappe del percorso PMA?	Sì, completamente	38	84,4%
	Sì, in parte	6	13,3%
	No	1	2,2%
	Non ho avuto bisogno di spiegazioni	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



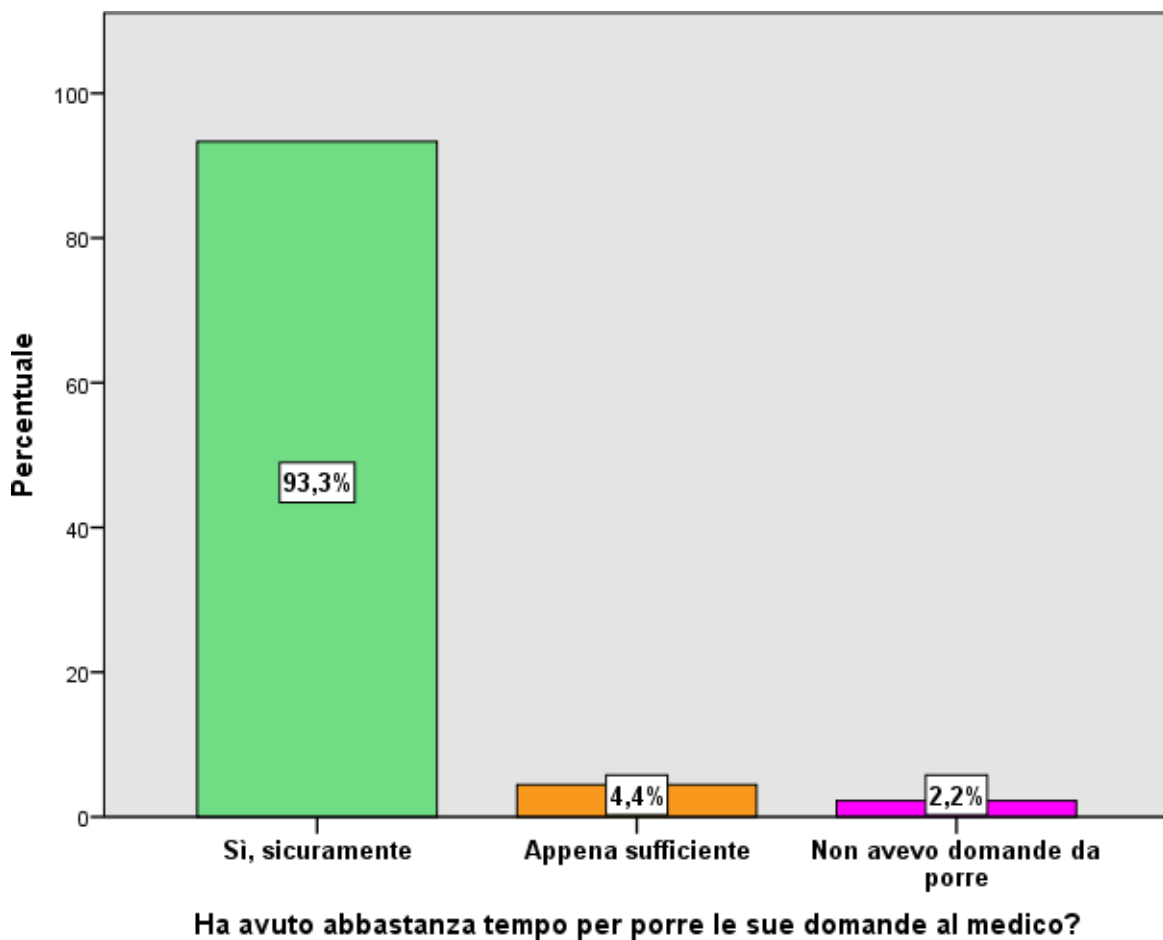


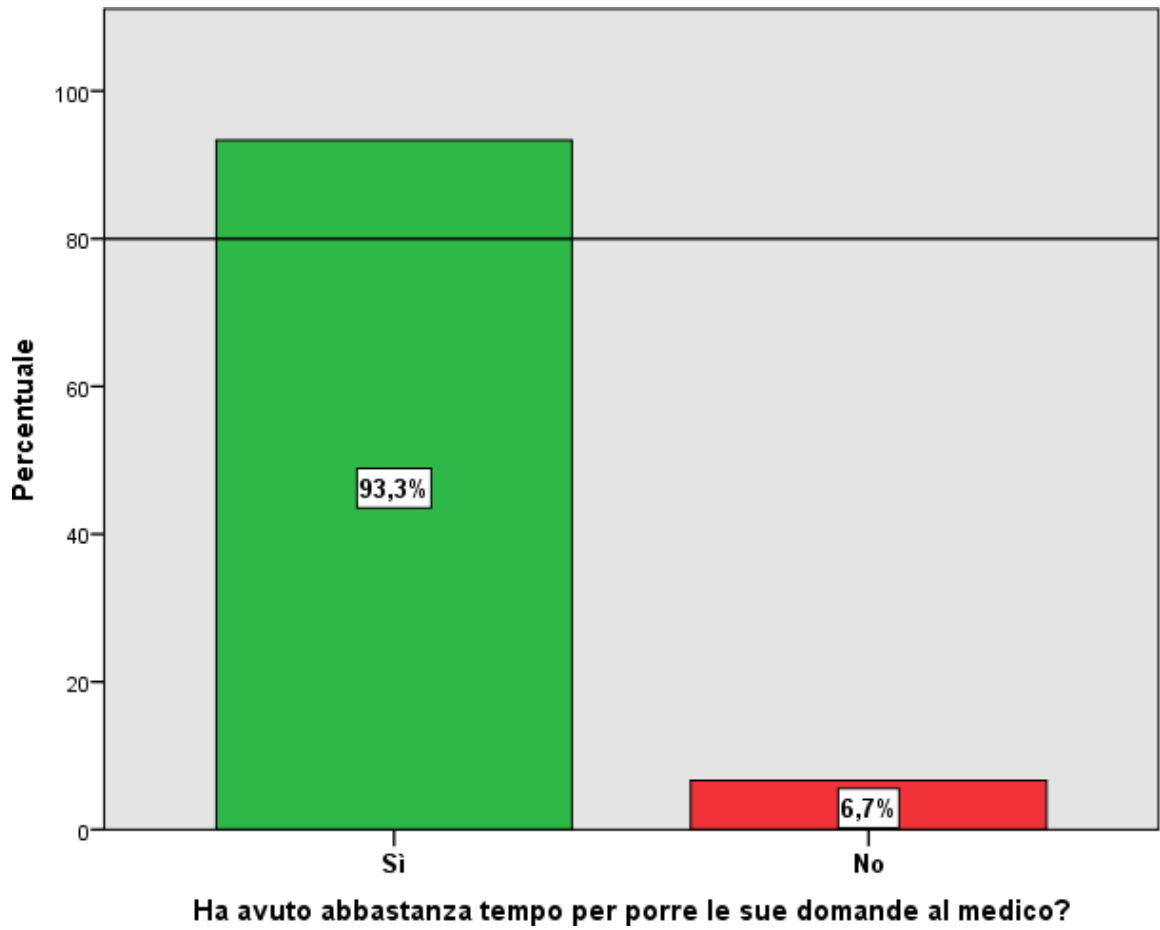
Il medico che l'ha visitata, le ha spiegato in modo chiaro e comprensibile tutte le tappe del percorso PMA?

Ha avuto abbastanza tempo per porre le sue domande al medico?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Ha avuto abbastanza tempo per porre le sue domande al medico?	Sì, sicuramente	42	93,3%
	Appena sufficiente	2	4,4%
	No	0	0,0%
	Non avevo domande da porre	1	2,2%
	Totale	45	100,0%



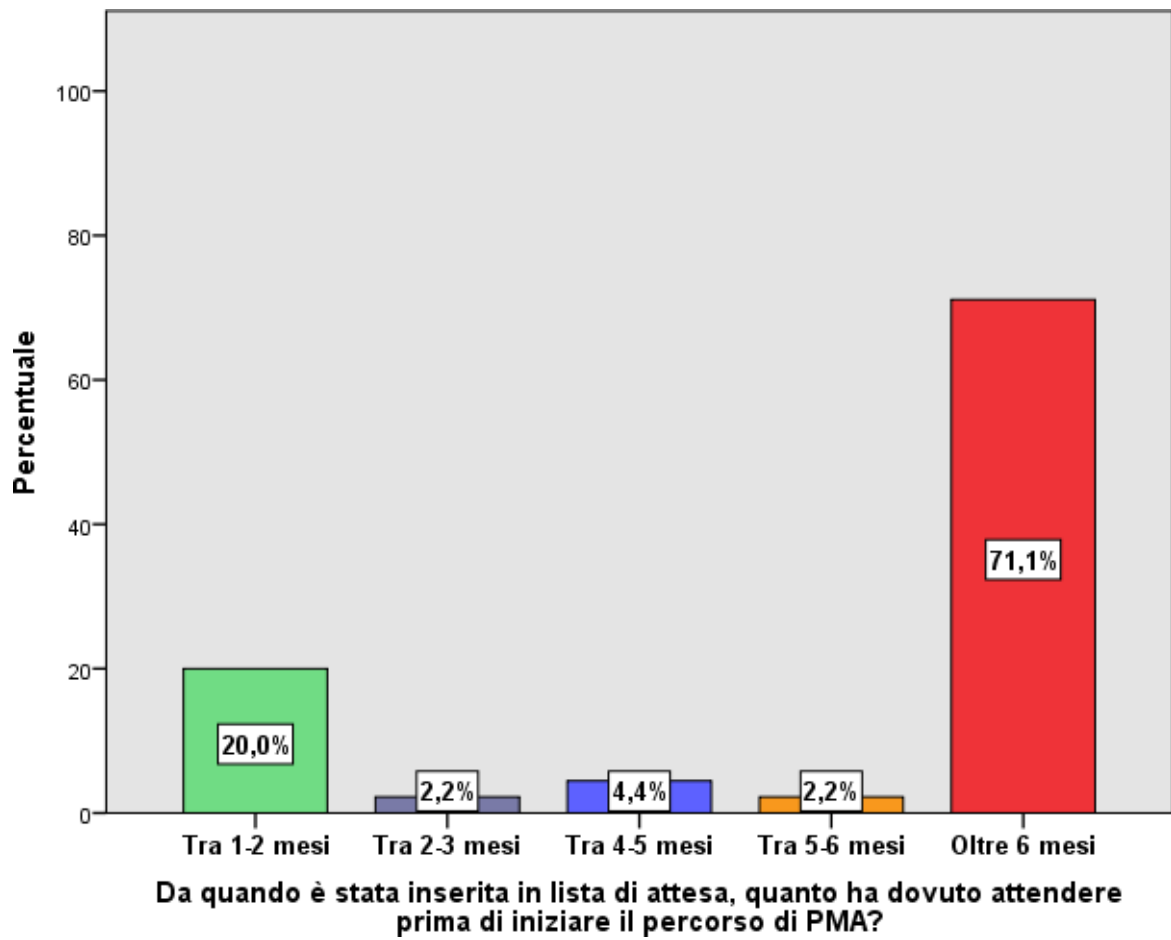


3. FASE DI STIMOLAZIONE OVARICA

Da quando è stata inserita in lista di attesa, quanto ha dovuto attendere prima di iniziare il percorso di PMA?

N	Valido	45
	Mancante	0

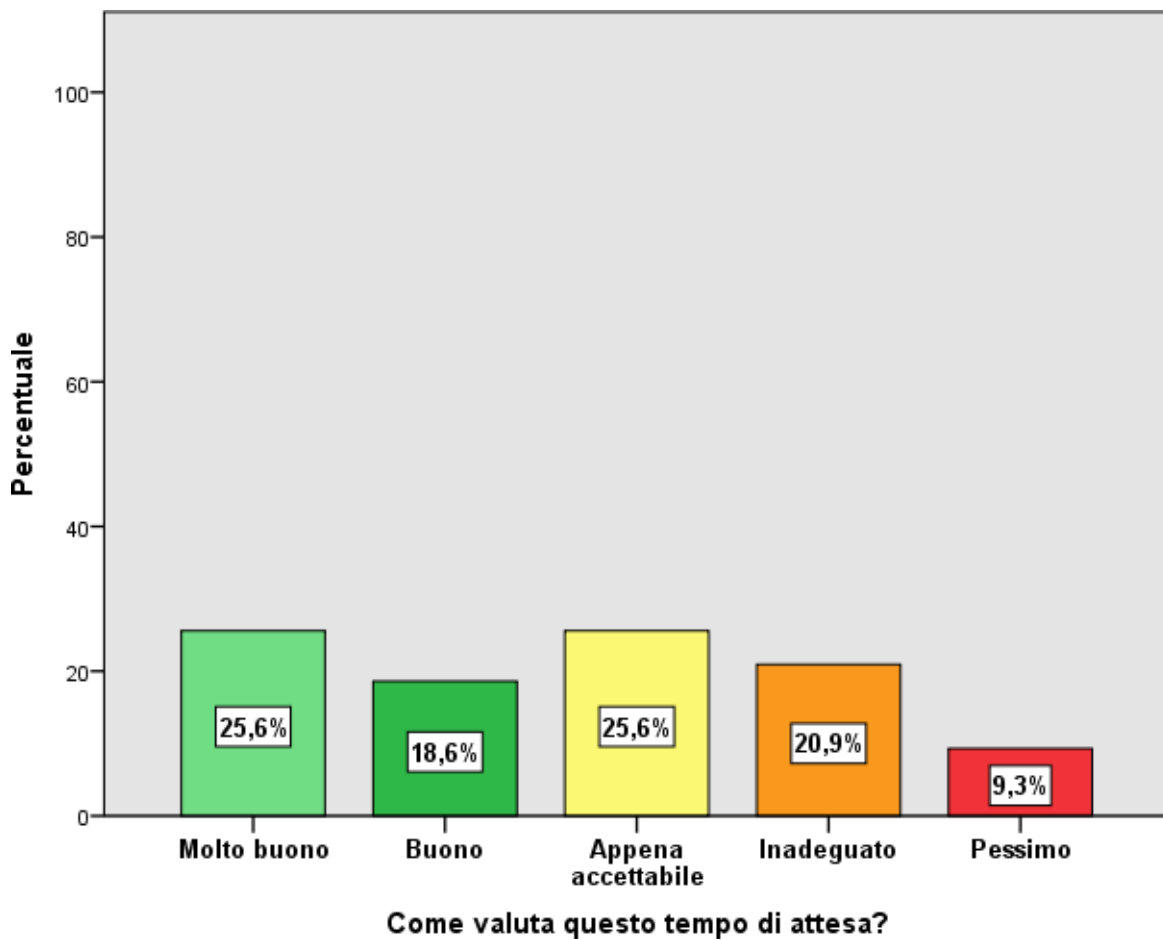
		Conteggio	% di casi per colonna
Da quando è stata inserita in lista di attesa, quanto ha dovuto attendere prima di iniziare il percorso di PMA?	Tra 1-2 mesi	9	20,0%
	Tra 2-3 mesi	1	2,2%
	Tra 3-4 mesi	0	0,0%
	Tra 4-5 mesi	2	4,4%
	Tra 5-6 mesi	1	2,2%
	Oltre 6 mesi	32	71,1%
	Totale	45	100,0%

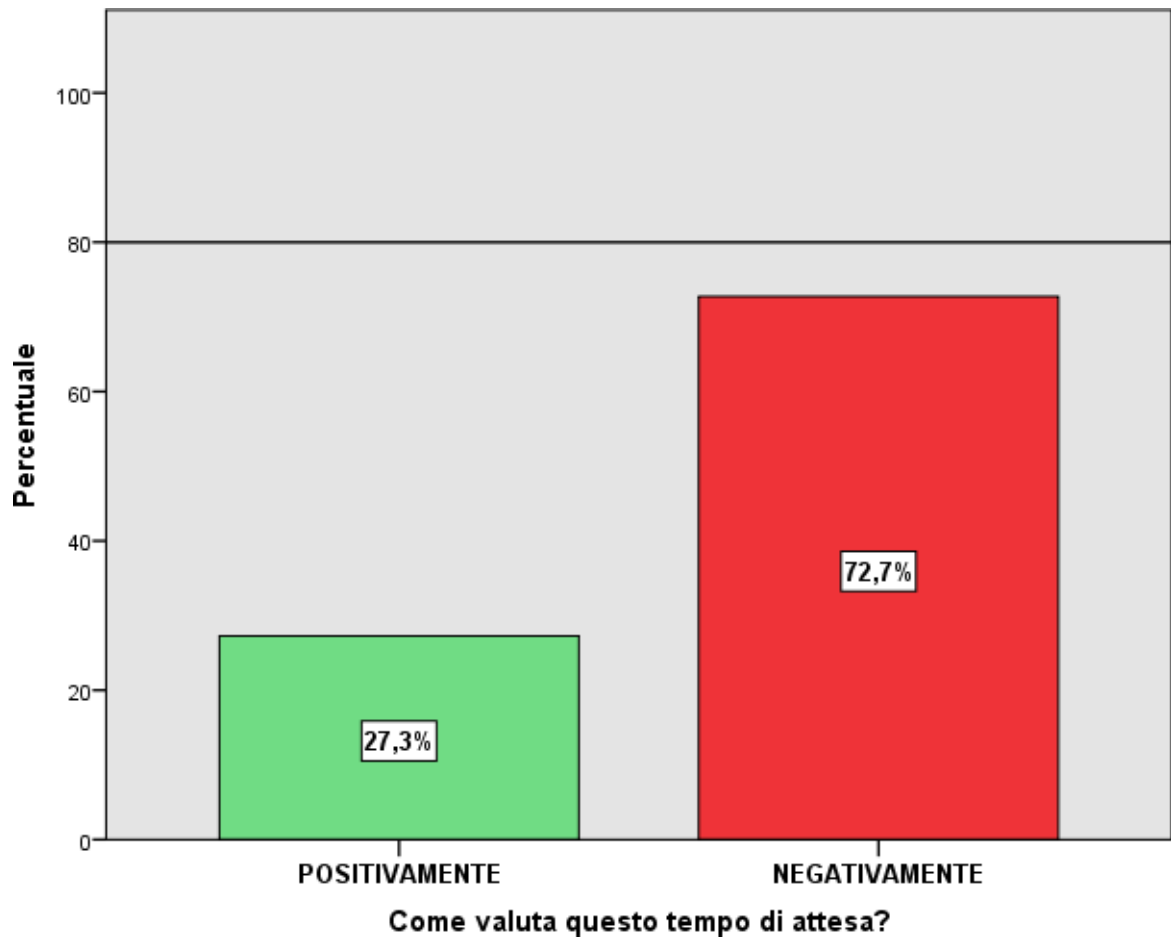


Come valuta questo tempo di attesa?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta questo tempo di attesa?	Molto buono	9	20,5%
	Buono	3	6,8%
	Appena accettabile	13	29,5%
	Inadeguato	10	22,7%
	Pessimo	9	20,5%
	Totale	44	100,0%

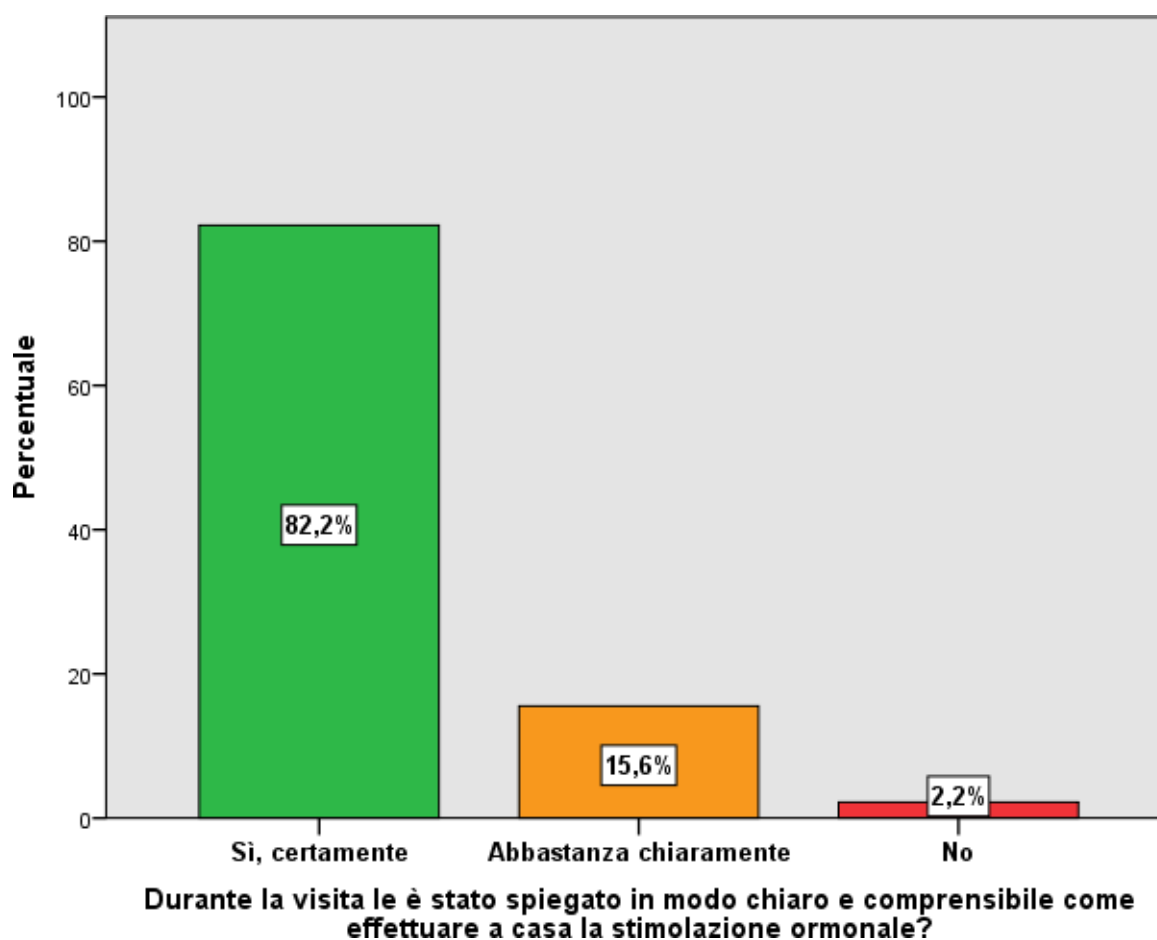


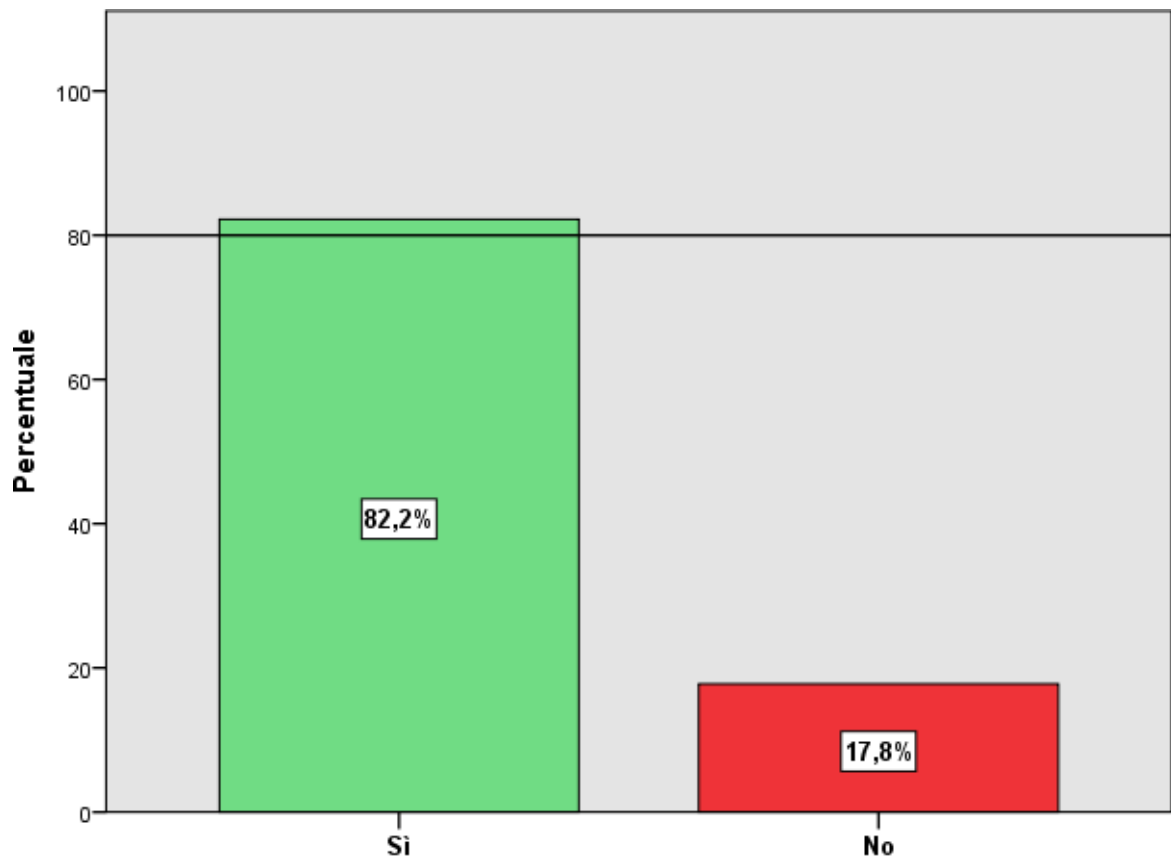


Durante la visita le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come effettuare a casa la stimolazione ormonale?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come effettuare a casa la stimolazione ormonale?	Sì, certamente	37	82,2%
	Abbastanza chiaramente	7	15,6%
	No	1	2,2%
	Non ricordo	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



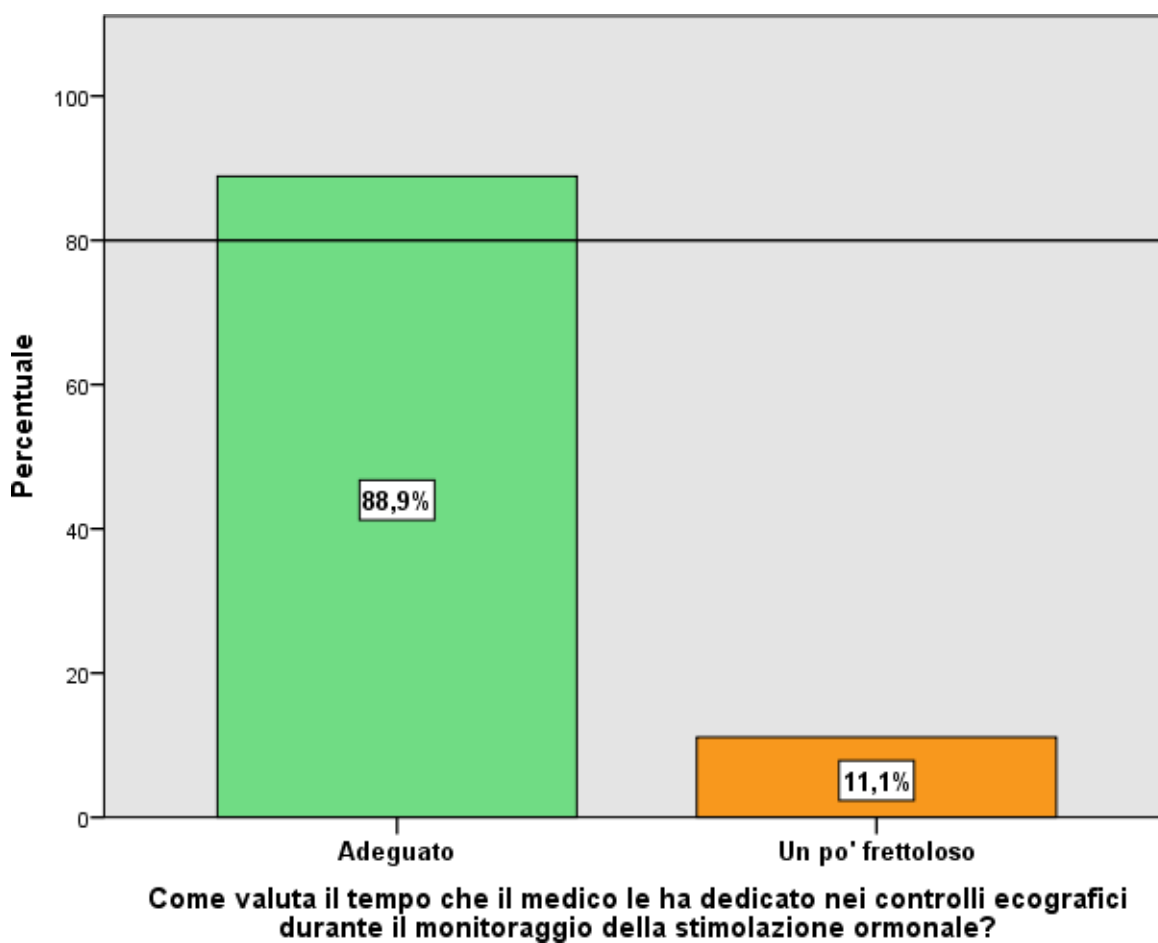


Durante la visita le è stato spiegato in modo chiaro e comprensibile come effettuare a casa la stimolazione ormonale?

Come valuta il tempo che il medico le ha dedicato nei controlli ecografici durante il monitoraggio della stimolazione ormonale?

N	Valido	45
	Mancante	0

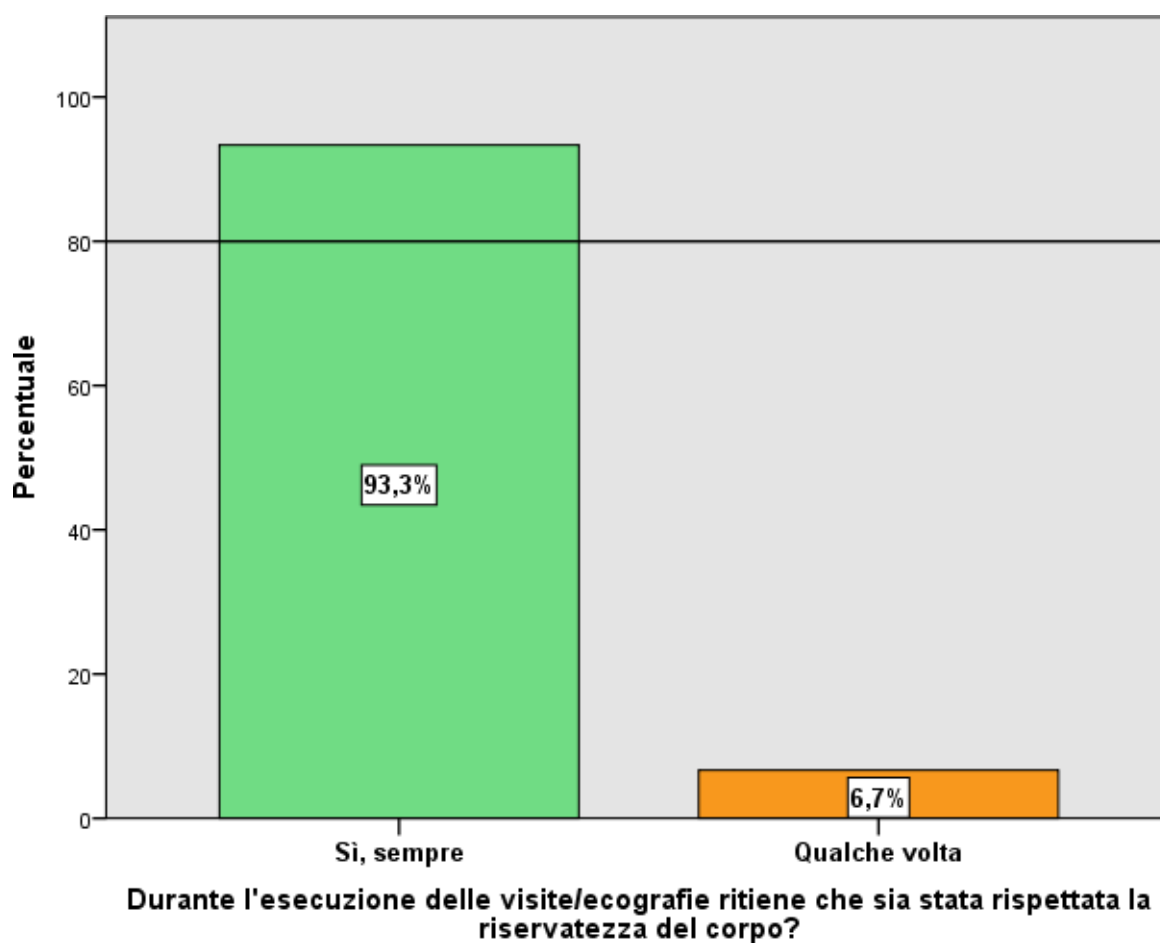
		Conteggio	% di casi per colonna
Come valuta il tempo che il medico le ha dedicato nei controlli ecografici durante il monitoraggio della stimolazione ormonale?	Adeguito	40	88,9%
	Un po' frettoloso	5	11,1%
	Insufficiente	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



Durante l'esecuzione delle visite/ecografie ritiene che sia stata rispettata la riservatezza del corpo?

N	Valido	45
	Mancante	0

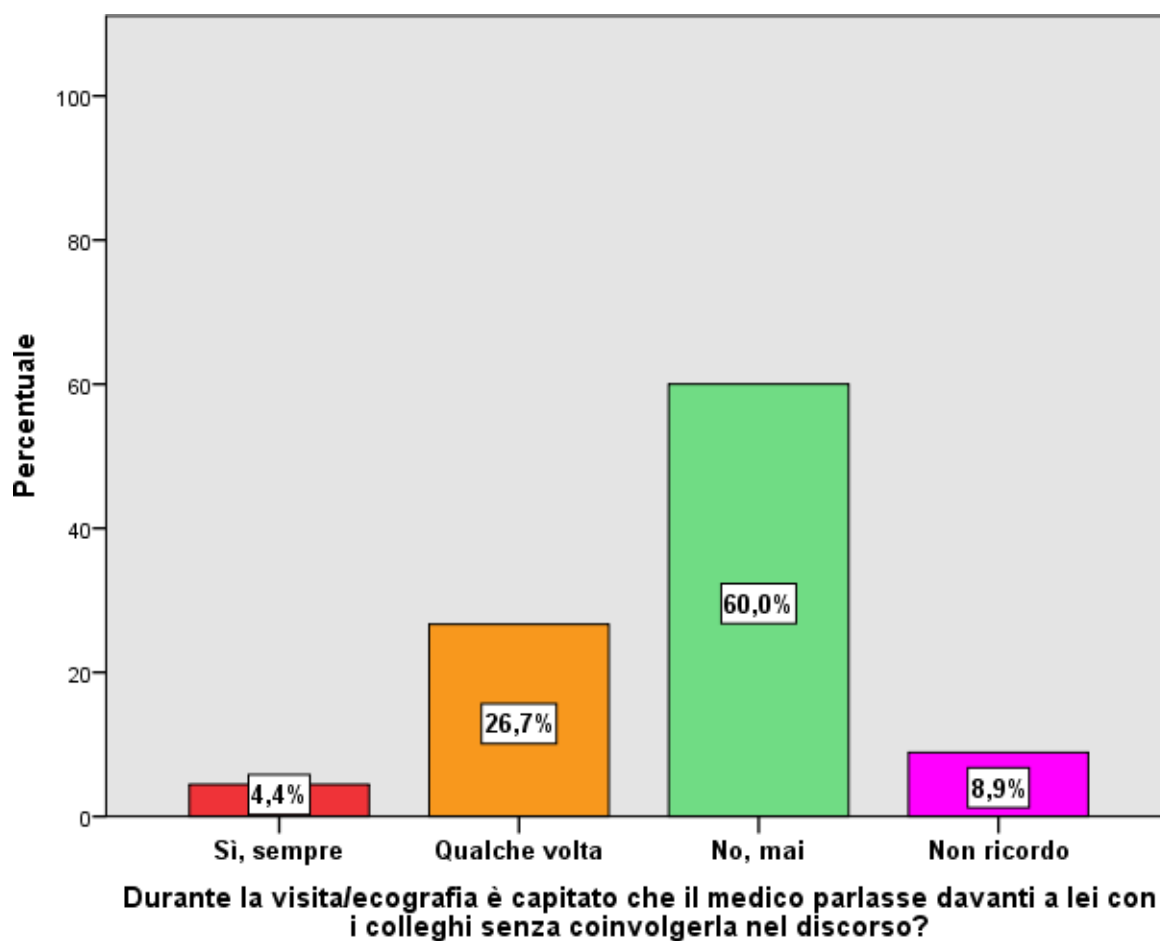
		Conteggio	% di casi per colonna
Durante l'esecuzione delle visite/ecografie ritiene che sia stata rispettata la riservatezza del corpo?	Sì, sempre	42	93,3%
	Qualche volta	3	6,7%
	No, mai	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

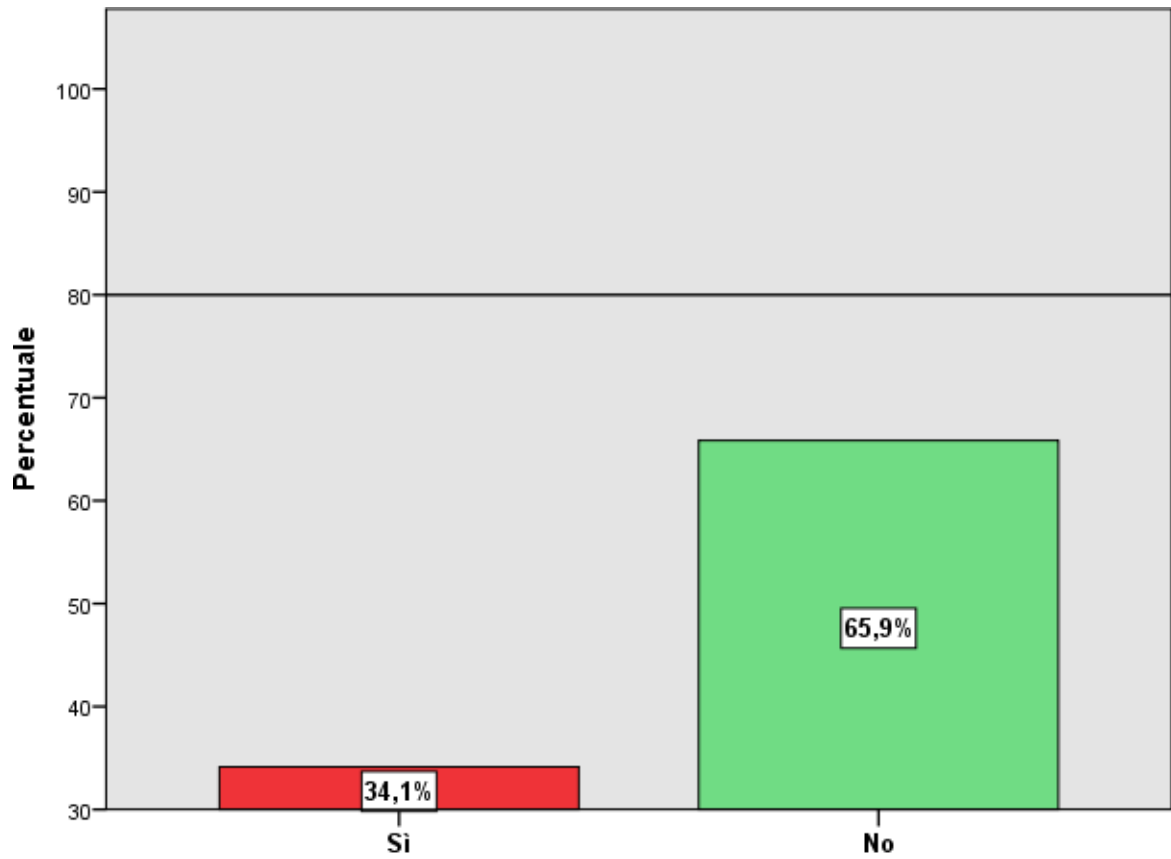


Durante la visita/ecografia è capitato che il medico parlasse davanti a lei con i colleghi senza coinvolgerla nel discorso?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita/ecografia è capitato che il medico parlasse davanti a lei con i colleghi senza coinvolgerla nel discorso?	Si, sempre	2	4,4%
	Qualche volta	12	26,7%
	No, mai	27	60,0%
	Non ricordo	4	8,9%
	Totale	45	100,0%



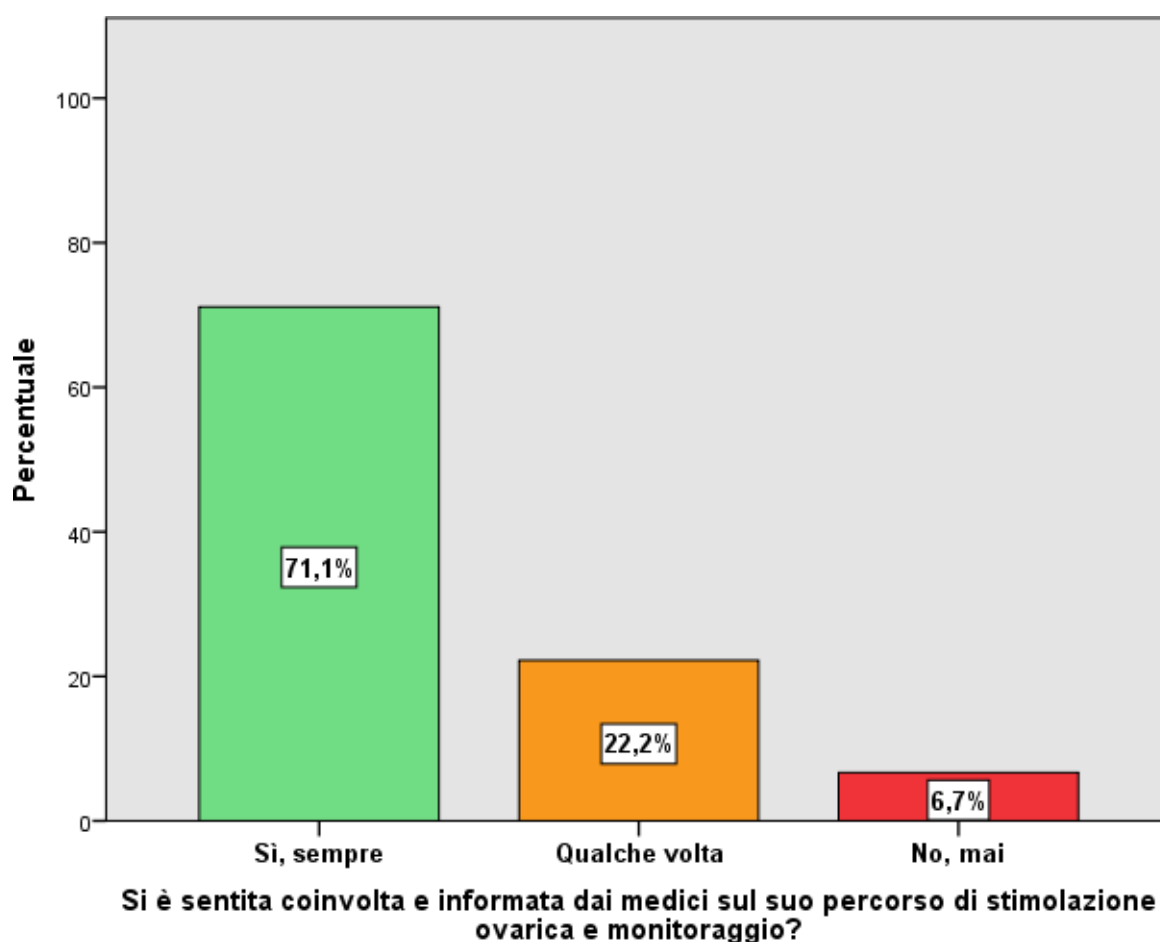


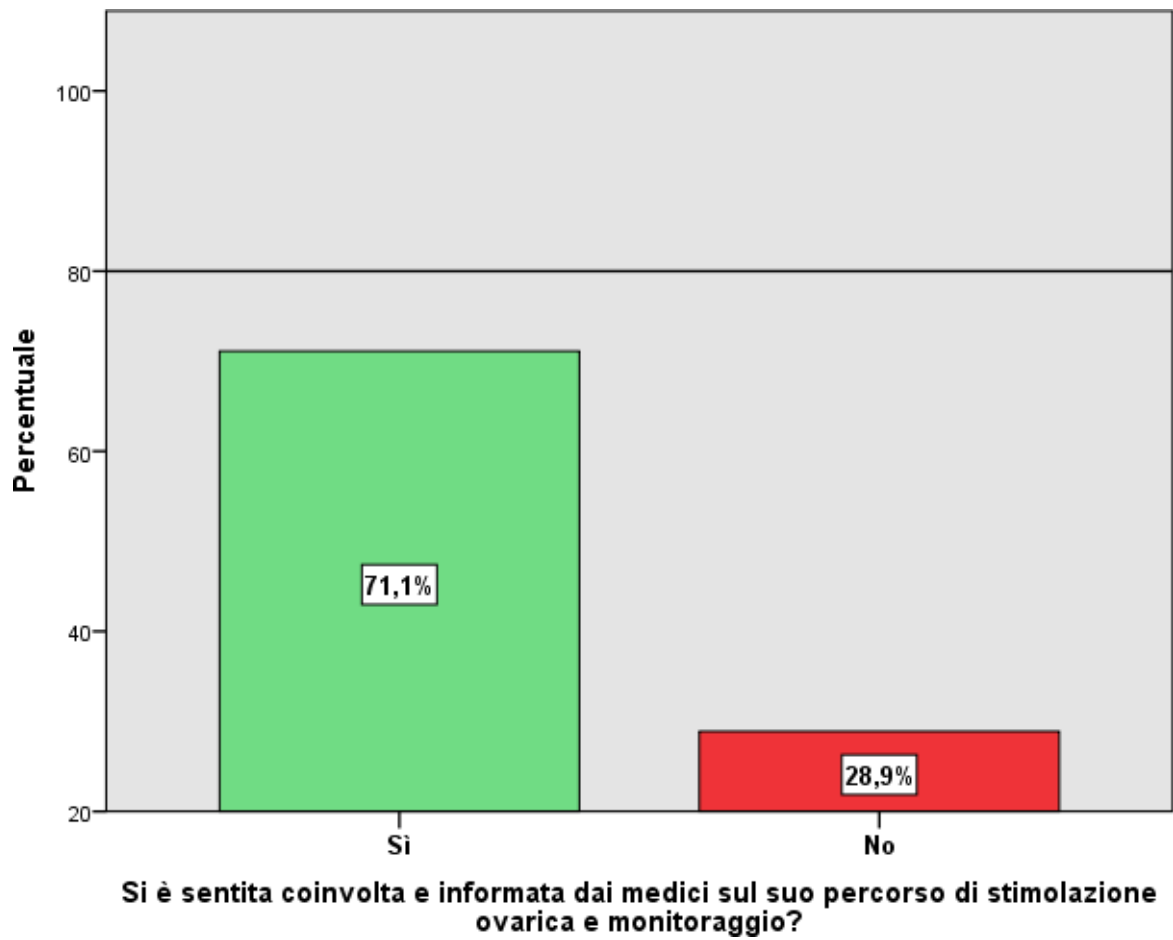
Durante la visita/ecografia è capitato che il medico parlasse davanti a lei con i colleghi senza coinvolgerla nel discorso?

Si è sentita coinvolta e informata dai medici sul suo percorso di stimolazione ovarica e monitoraggio?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Si è sentita coinvolta e informata dai medici sul suo percorso di stimolazione ovarica e monitoraggio?	Sì, sempre	32	71,1%
	Qualche volta	10	22,2%
	No, mai	3	6,7%
	Totale	45	100,0%

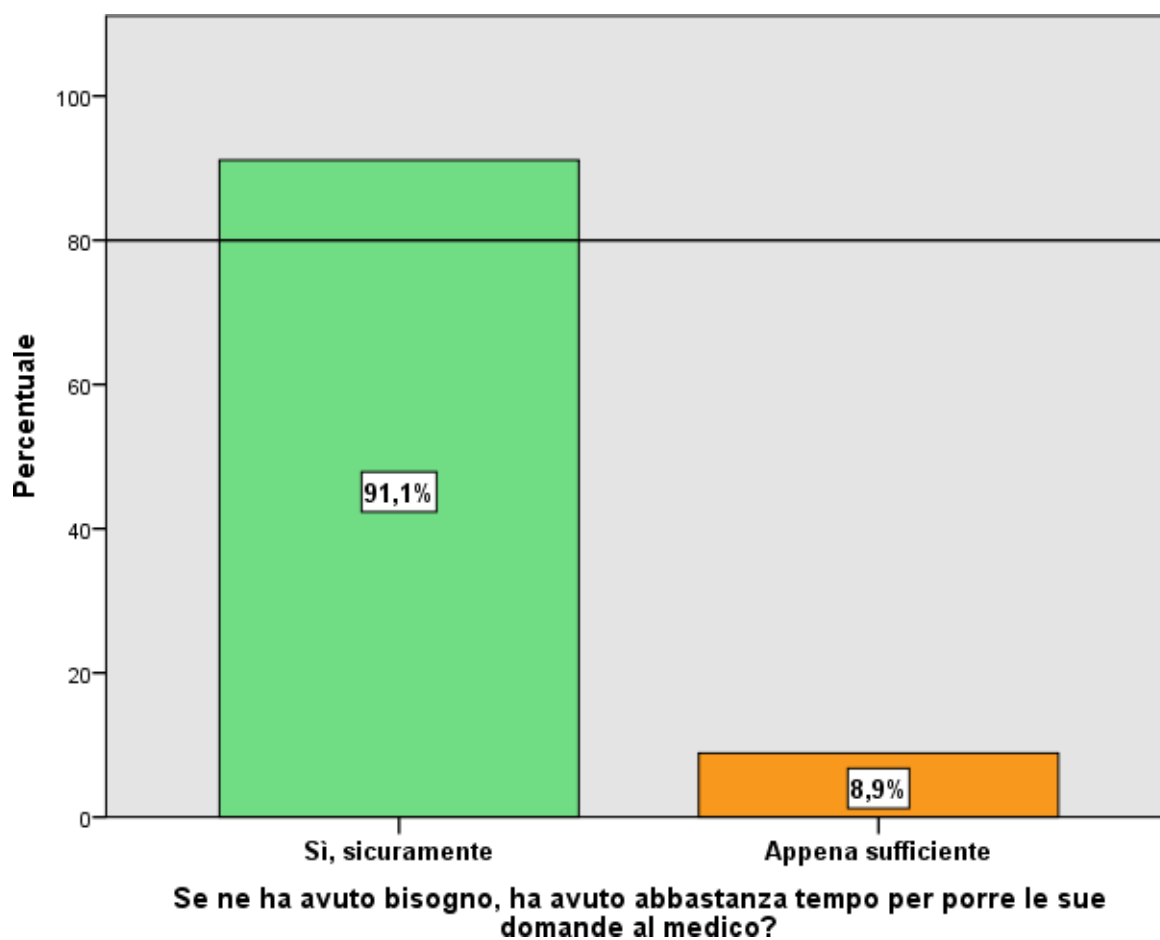




Se ne ha avuto bisogno, ha avuto abbastanza tempo per porre le sue domande al medico?

N	Valido	45
	Mancante	0

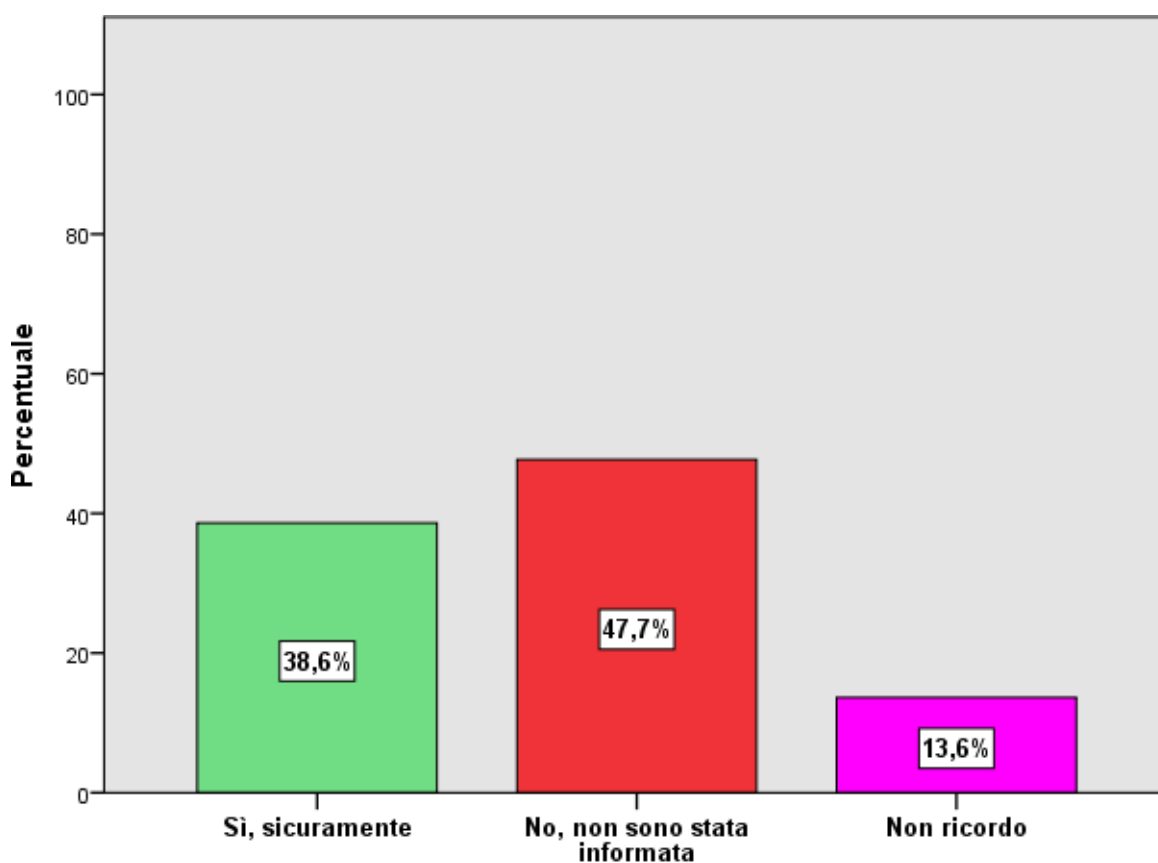
		Conteggio	% di casi per colonna
Se ne ha avuto bisogno, ha avuto abbastanza tempo per porre le sue domande al medico?	Sì, sicuramente	41	91,1%
	Appena sufficiente	4	8,9%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto bisogno di chiedere	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



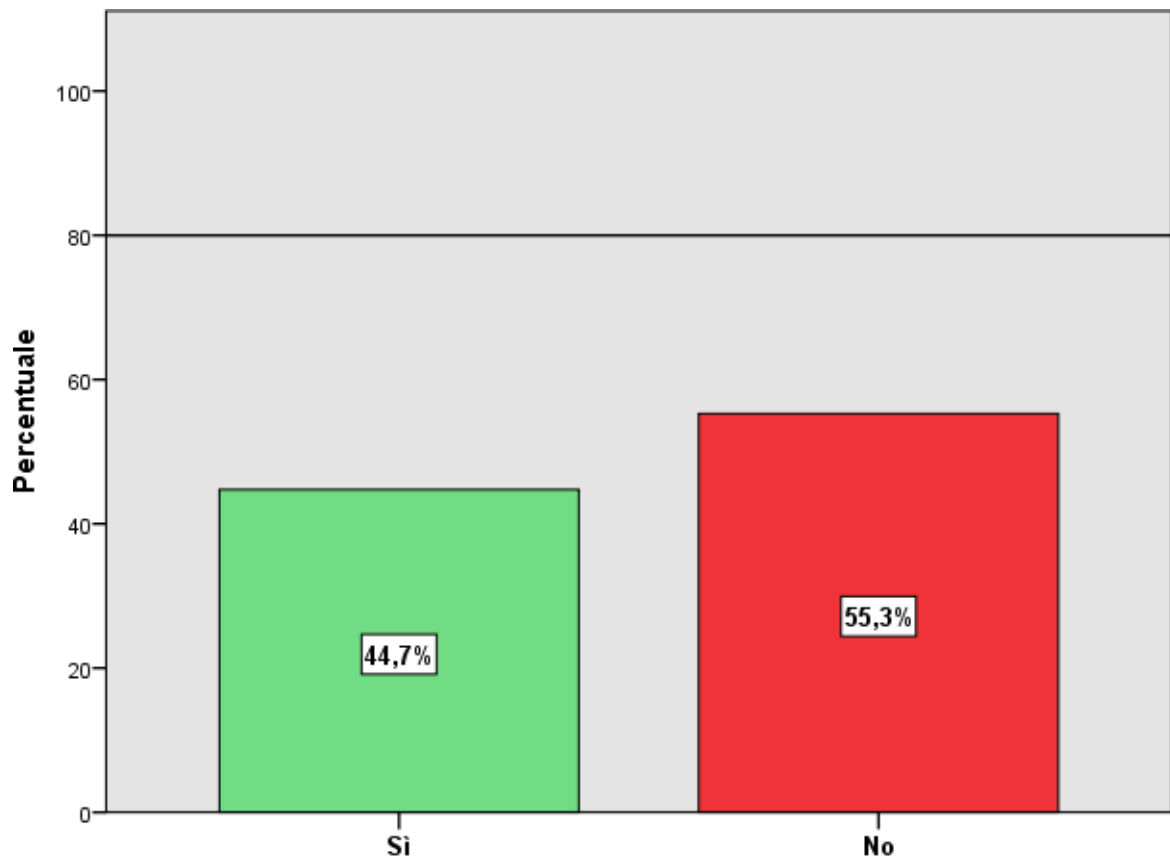
E' stata informata in modo chiaro della possibilità di usufruire della consulenza di uno psicologo a supporto del suo percorso di PMA?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
E' stata informata in modo chiaro della possibilità di usufruire della consulenza di uno psicologo a supporto del suo percorso di PMA?	Sì, sicuramente	17	38,6%
	No, non sono stata informata	21	47,7%
	Non ricordo	6	13,6%
Totale		44	100,0%



E' stata informata in modo chiaro della possibilità di usufruire della consulenza di uno psicologo a supporto del suo percorso di PMA?



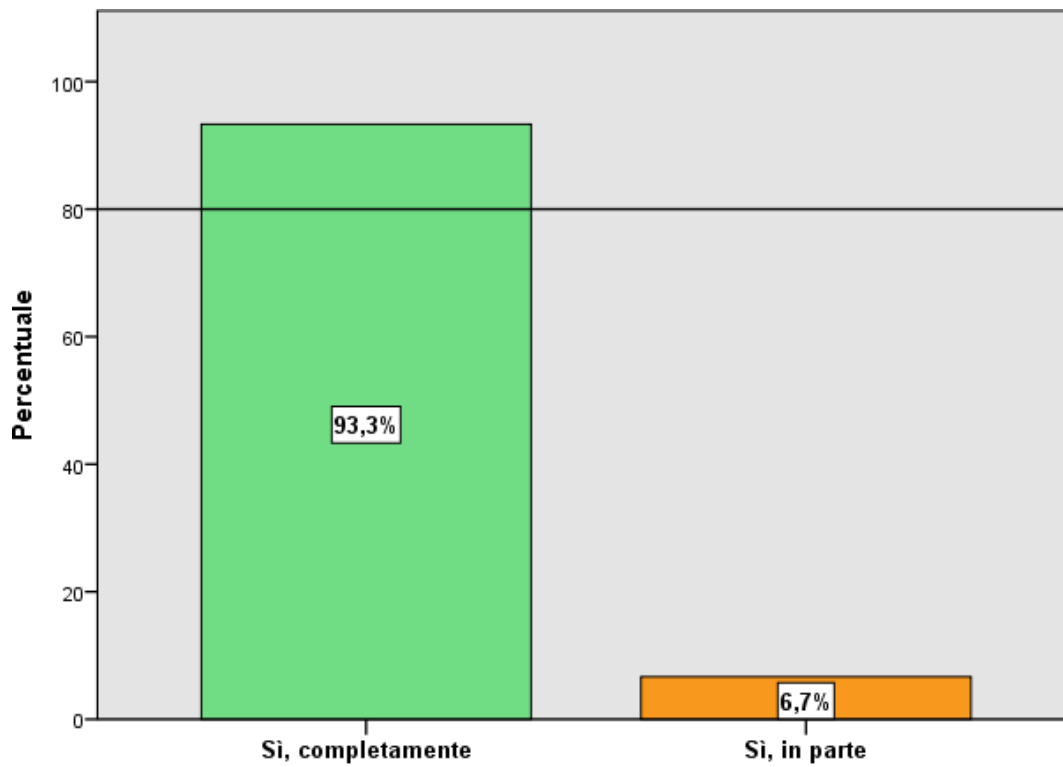
E' stata informata in modo chiaro della possibilità di usufruire della consulenza di uno psicologo a supporto del suo percorso di PMA?

4. COLLOQUIO PER IL PRELIEVO DEGLI OVOCITI

Durante il colloquio per il prelievo degli ovociti ritiene di essere stata adeguatamente informata sulla procedura prima di firmare il consenso informato alla fecondazione in vitro?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il colloquio per il prelievo degli ovociti ritiene di essere stata adeguatamente informata sulla procedura prima di firmare il consenso informato alla fecondazione in vitro?	Sì, completamente	42	93,3%
	Sì, in parte	3	6,7%
	No	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

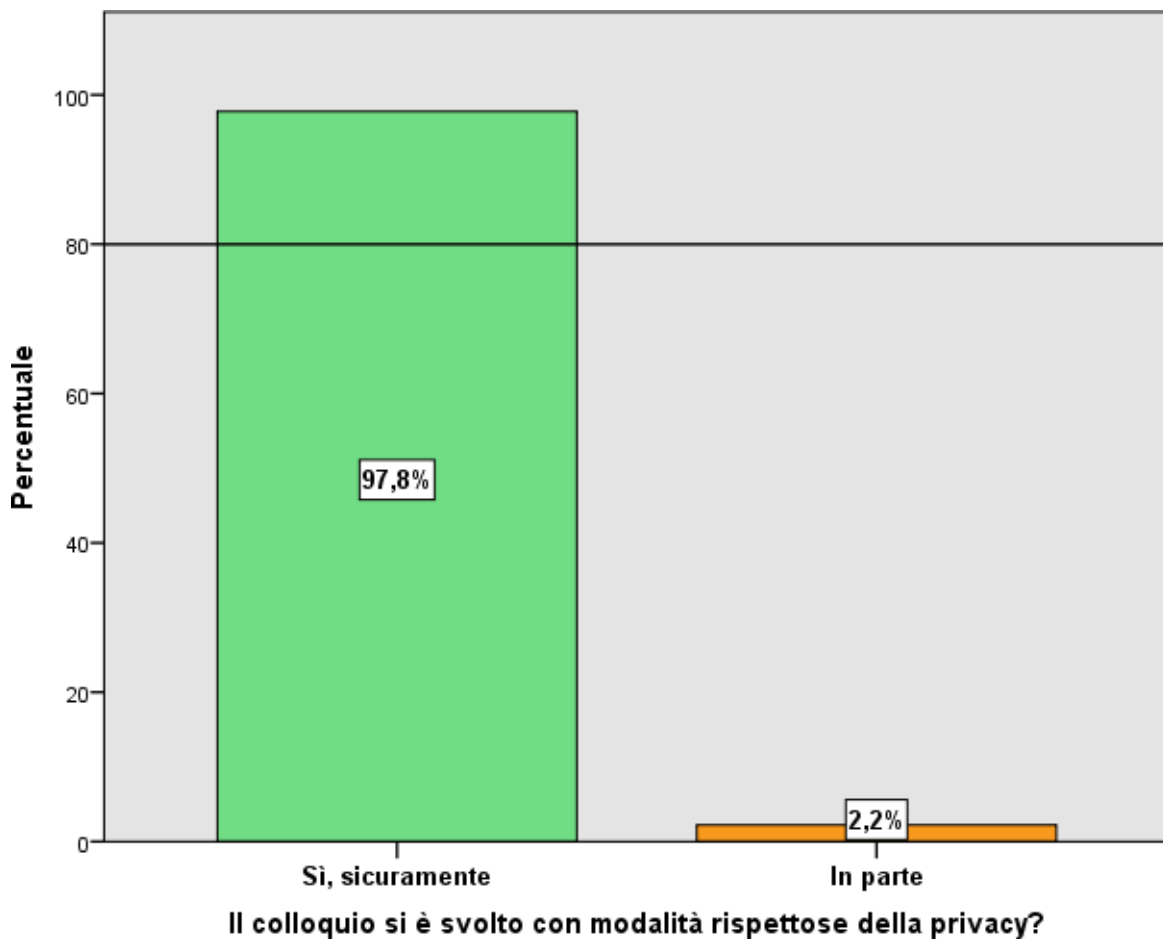


Durante il colloquio per il prelievo degli ovociti ritiene di essere stata adeguatamente informata sulla procedura prima di firmare il consenso informato alla fecondazione in vitro?

Il colloquio si è svolto con modalità rispettose della privacy?

N	Valido	45
	Mancante	0

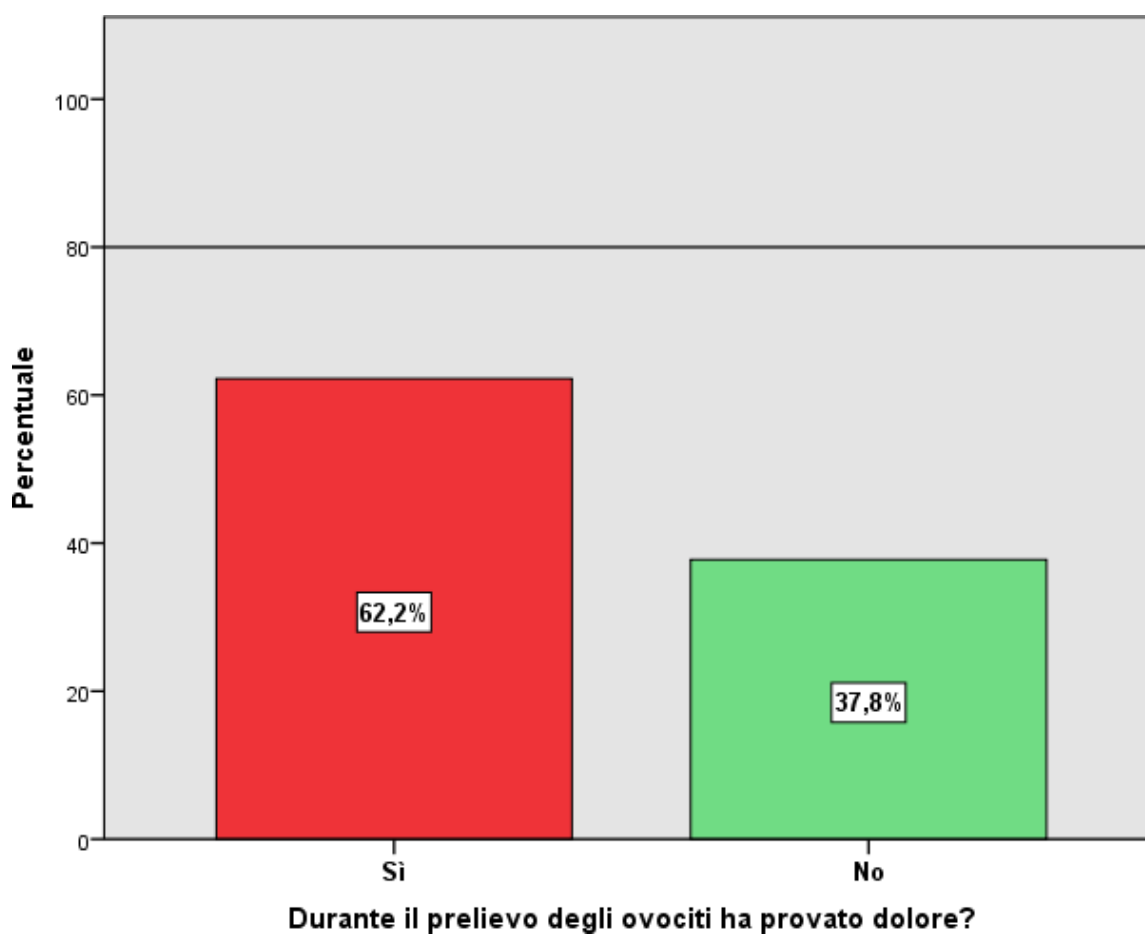
		Conteggio	% di casi per colonna
Il colloquio si è svolto con modalità rispettose della privacy?	Sì, sicuramente	44	97,8%
	In parte	1	2,2%
	No	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



Durante il prelievo degli ovociti ha provato dolore?

N	Valido	45
	Mancante	0

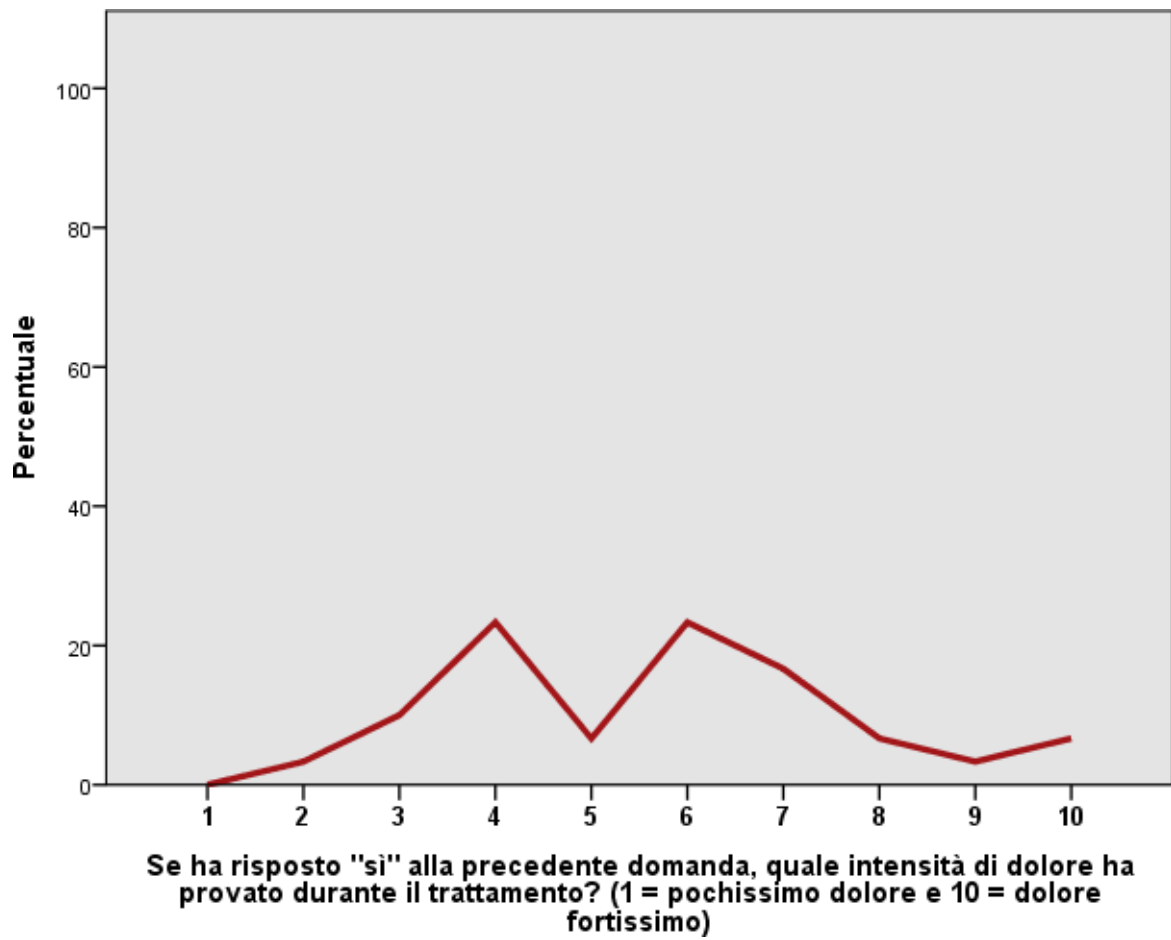
		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il prelievo degli ovociti ha provato dolore?	Si	28	62,2%
	No	17	37,8%
	Totale	45	100,0%



Se ha risposto "sì" alla precedente domanda, quale intensità di dolore ha provato durante il trattamento? (1 = pochissimo dolore e 10 = dolore fortissimo)

N	Valido	30
	Mancante	15

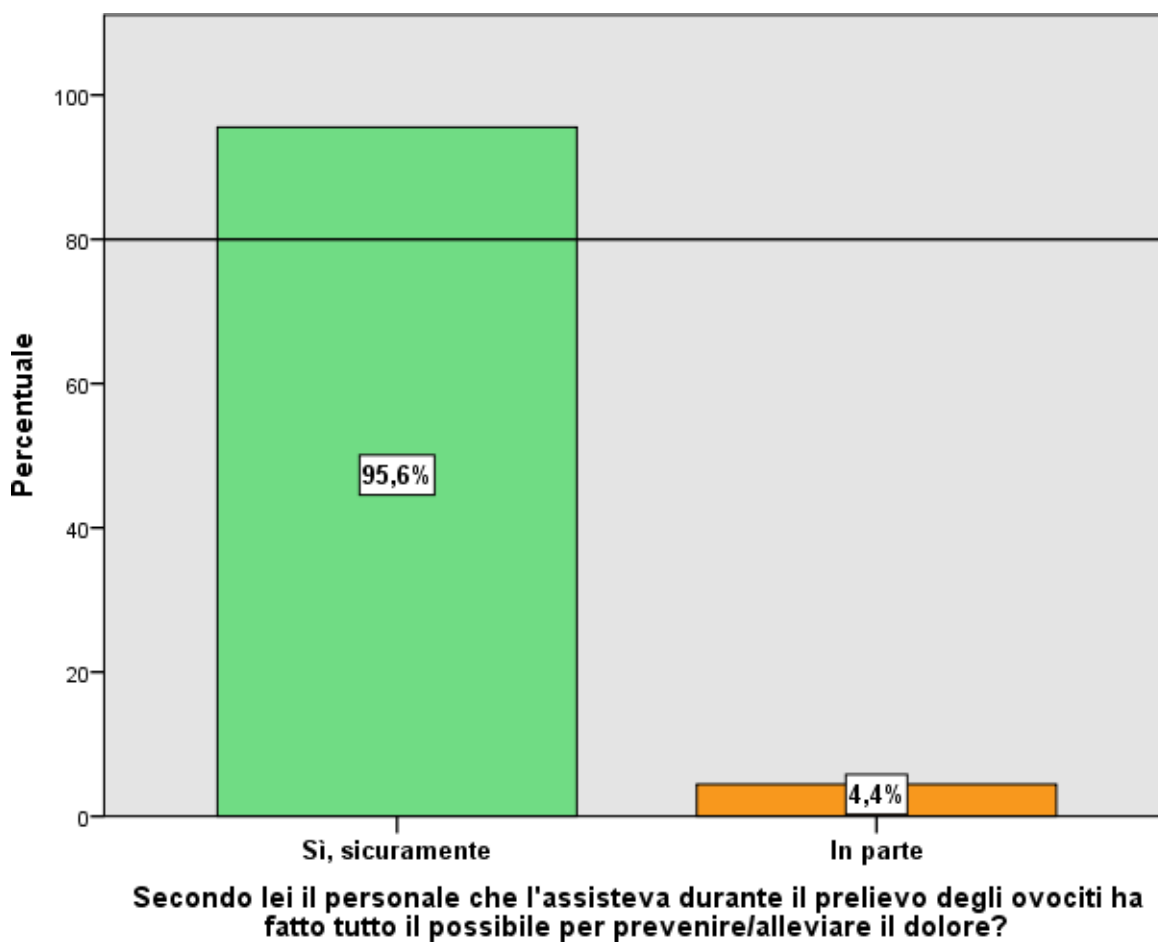
		Conteggio	% di casi per colonna
Se ha risposto "sì" alla precedente domanda, quale intensità di dolore ha provato durante il trattamento? (1 = pochissimo dolore e 10 = dolore fortissimo)	1	0	0,0%
	2	1	3,3%
	3	3	10,0%
	4	7	23,3%
	5	2	6,7%
	6	7	23,3%
	7	5	16,7%
	8	2	6,7%
	9	1	3,3%
	10	2	6,7%
	Totale	30	100,0%



Secondo lei il personale che l'assisteva durante il prelievo degli ovociti ha fatto tutto il possibile per prevenire/alleviare il dolore?

N	Valido	45
	Mancante	0

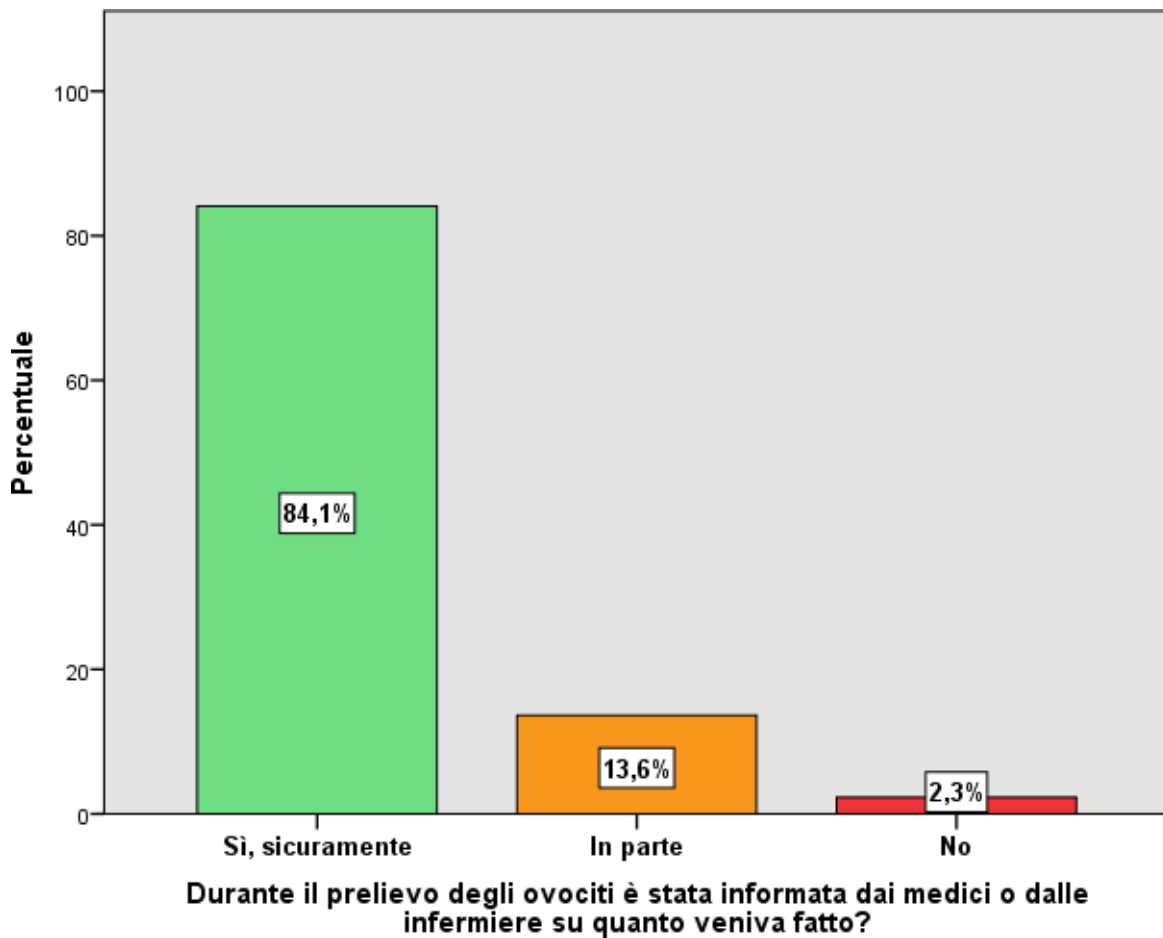
		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei il personale che l'assisteva durante il prelievo degli ovociti ha fatto tutto il possibile per prevenire/alleviare il dolore?	Sì, sicuramente	43	95,6%
	In parte	2	4,4%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto dolore	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

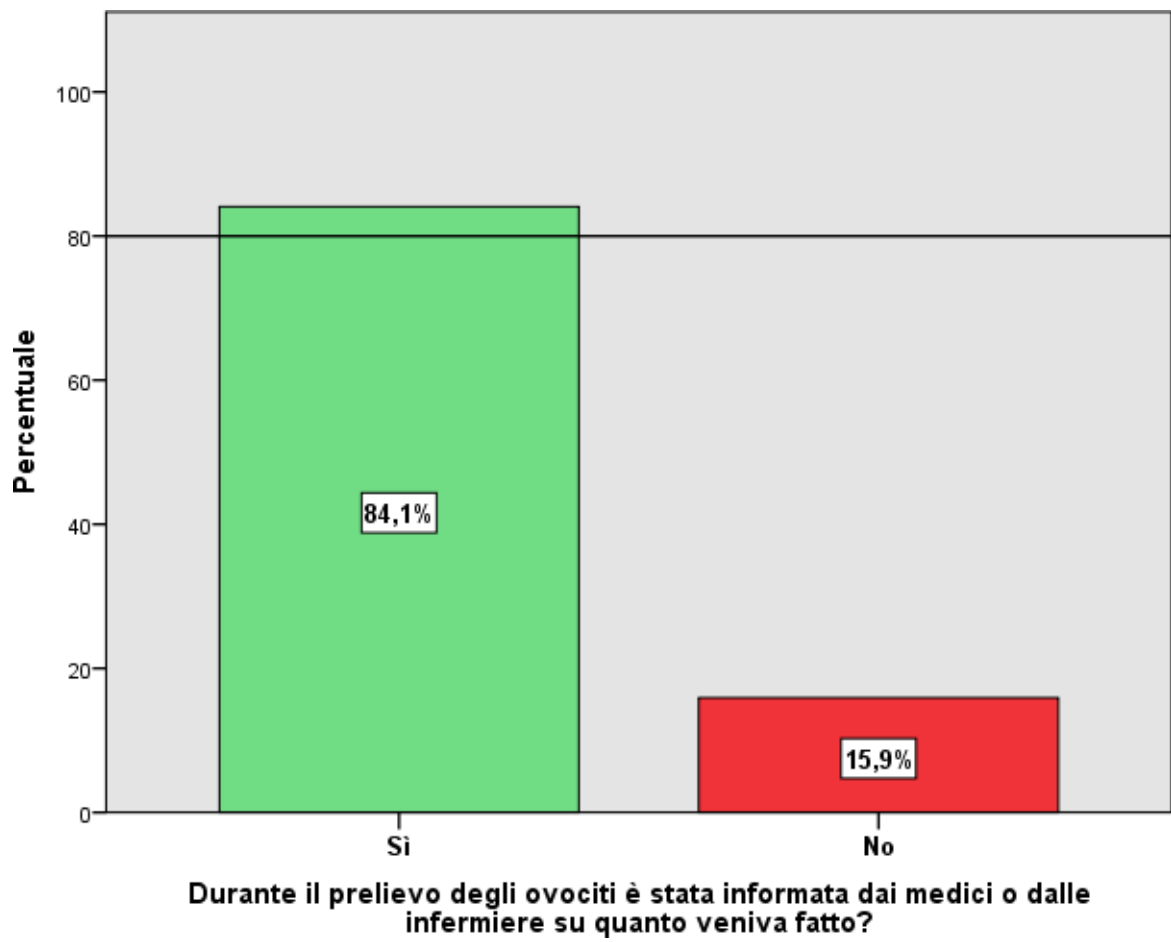


Durante il prelievo degli ovociti è stata informata dai medici o dalle infermiere su quanto veniva fatto?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il prelievo degli ovociti è stata informata dai medici o dalle infermiere su quanto veniva fatto?	Sì, sicuramente	37	84,1%
	In parte	6	13,6%
	No	1	2,3%
	Ho preferito non essere informata	0	0,0%
	Totale	44	100,0%

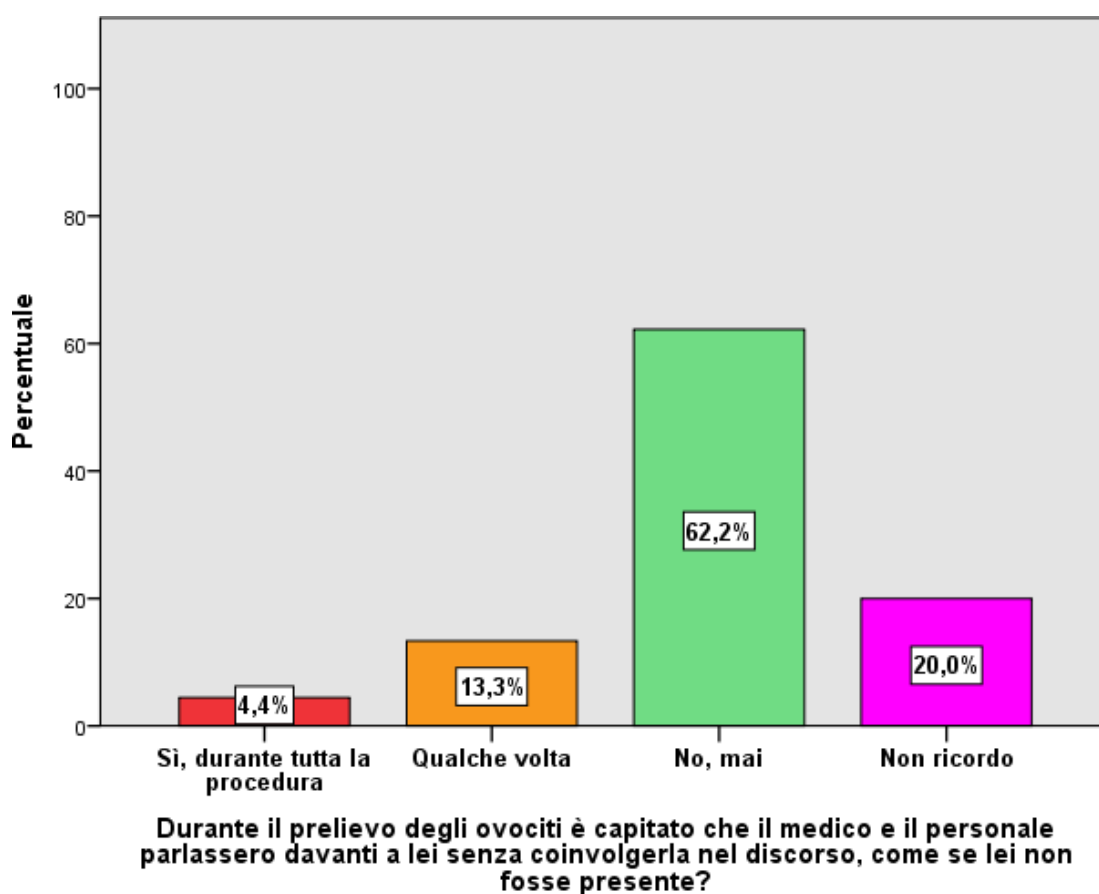


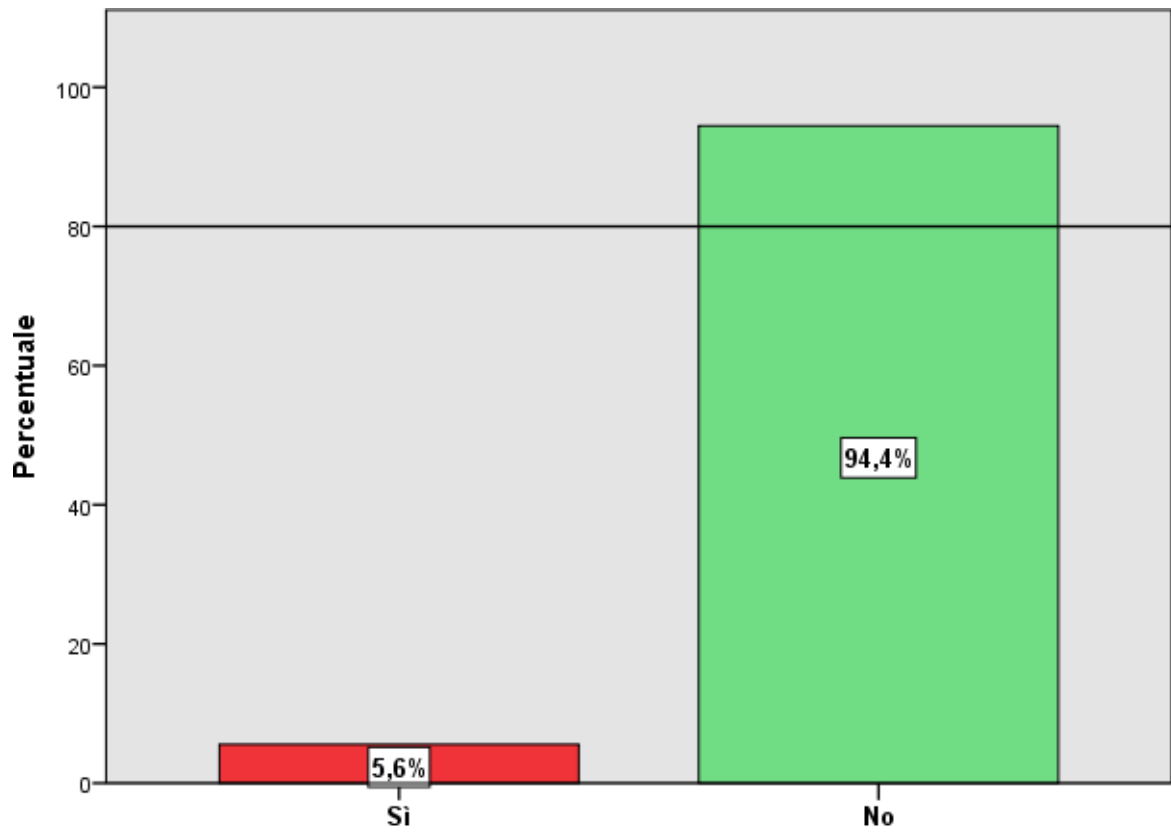


Durante il prelievo degli ovociti è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso, come se lei non fosse presente?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il prelievo degli ovociti è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso, come se lei non fosse presente?	Sì, durante tutta la procedura	2	4,4%
	Qualche volta	6	13,3%
	No, mai	28	62,2%
	Non ricordo	9	20,0%
	Totale	45	100,0%





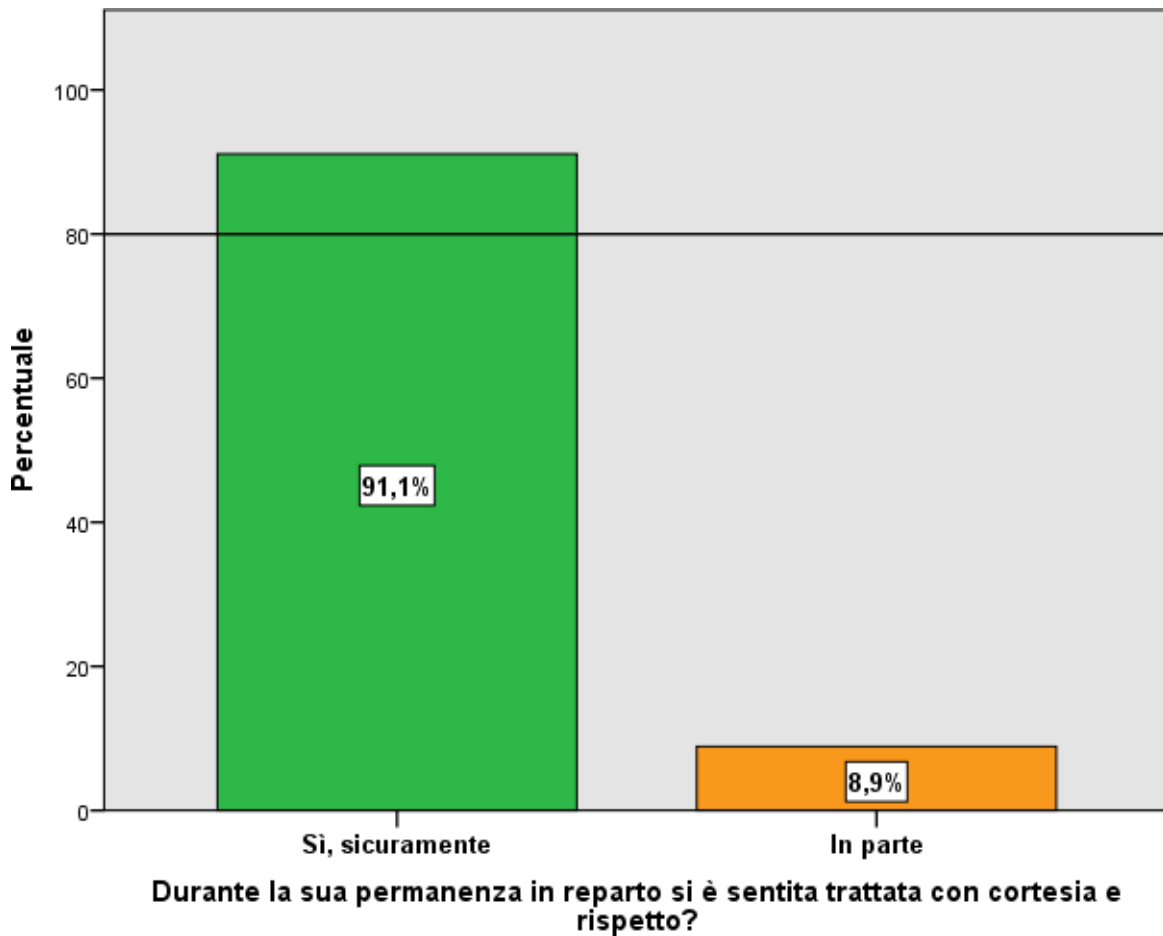
Durante il prelievo degli ovociti è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso, come se lei non fosse presente?

5. IN REPARTO

Durante la sua permanenza in reparto si è sentita trattata con cortesia e rispetto?

N	Valido	45
	Mancante	0

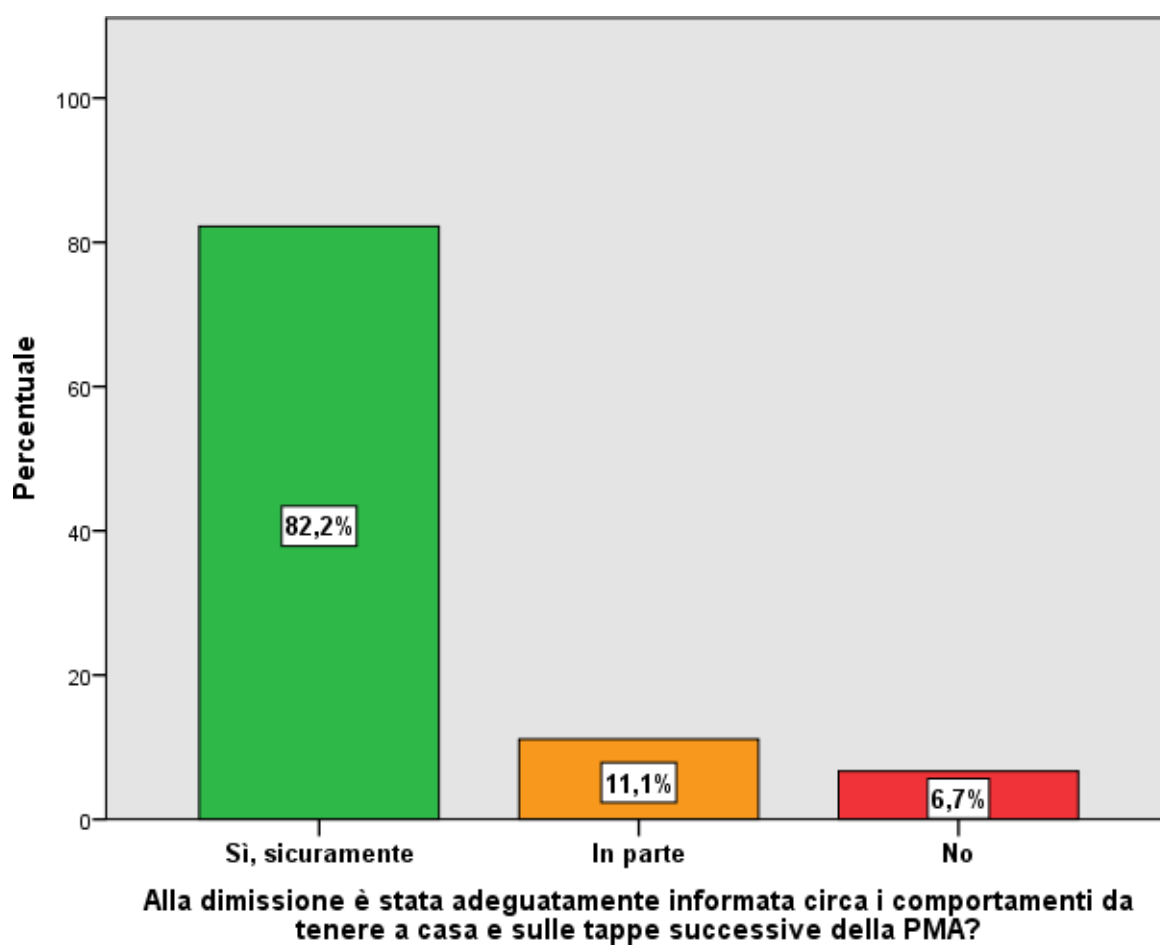
		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la sua permanenza in reparto si è sentita trattata con cortesia e rispetto?	Sì, sicuramente	41	91,1%
	In parte	4	8,9%
	No	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

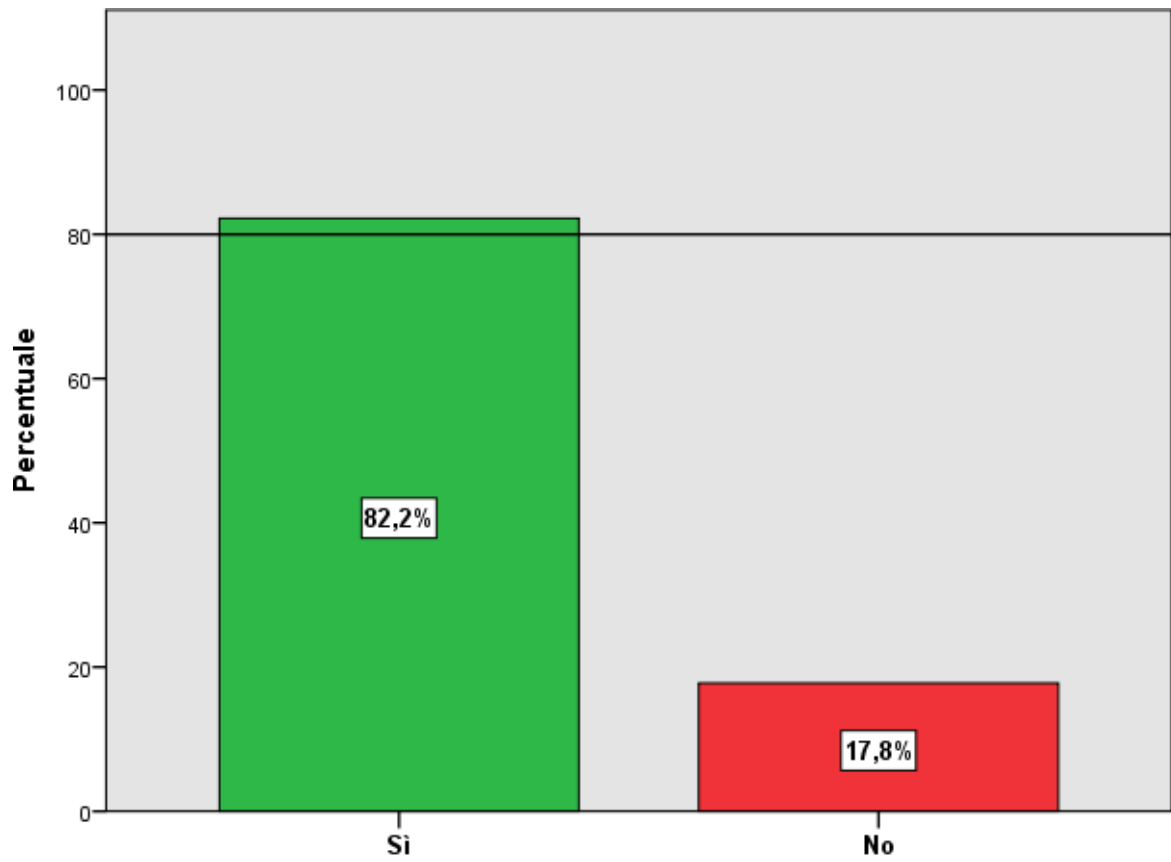


Alla dimissione è stata adeguatamente informata circa i comportamenti da tenere a casa e sulle tappe successive della PMA?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Alla dimissione è stata adeguatamente informata circa i comportamenti da tenere a casa e sulle tappe successive della PMA?	Sì, sicuramente	37	82,2%
	In parte	5	11,1%
	No	3	6,7%
	Non avevo bisogno di essere informata	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



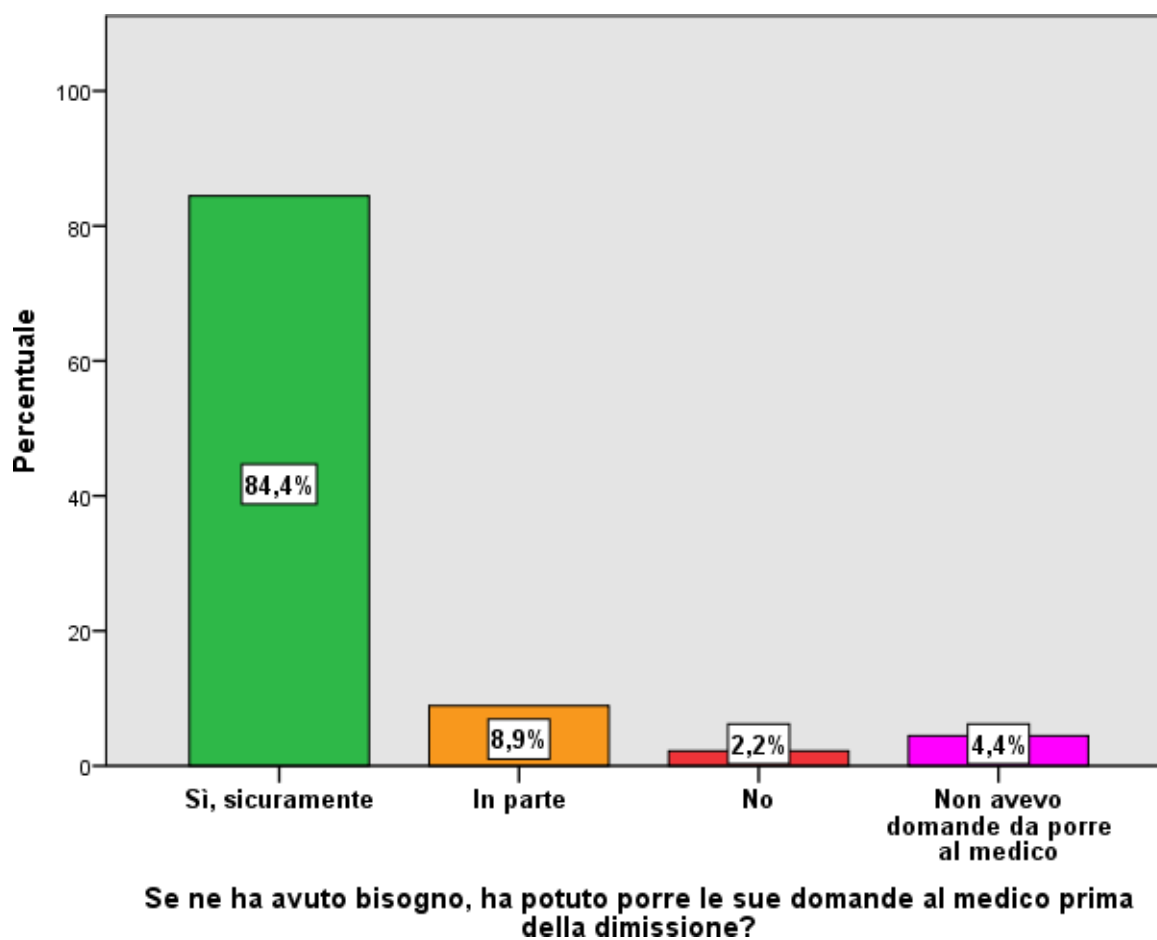


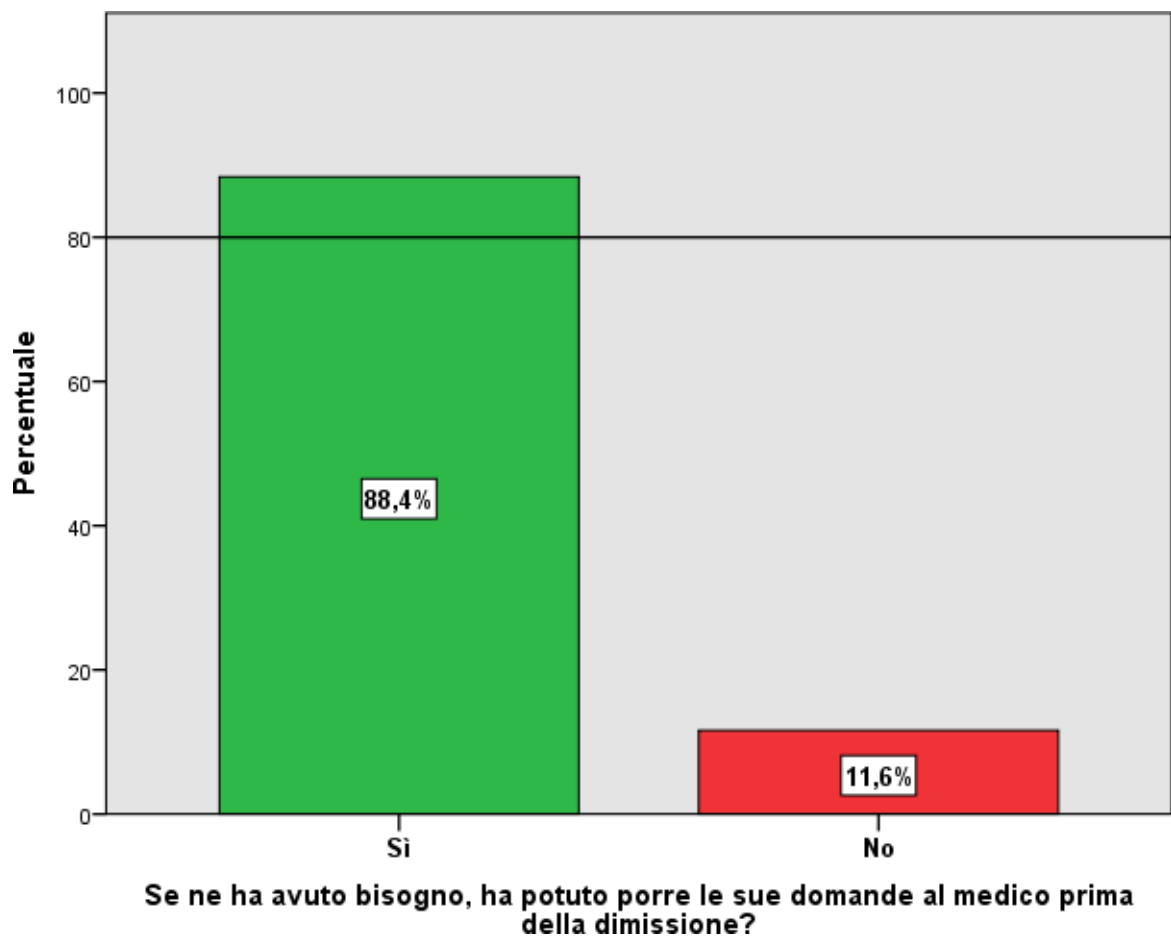
Alla dimissione è stata adeguatamente informata circa i comportamenti da tenere a casa e sulle tappe successive della PMA?

Se ne ha avuto bisogno, ha potuto porre le sue domande al medico prima della dimissione?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Se ne ha avuto bisogno, ha potuto porre le sue domande al medico prima della dimissione?	Sì, sicuramente	38	84,4%
	In parte	4	8,9%
	No	1	2,2%
	Non avevo domande da porre al medico	2	4,4%
	Totale	45	100,0%



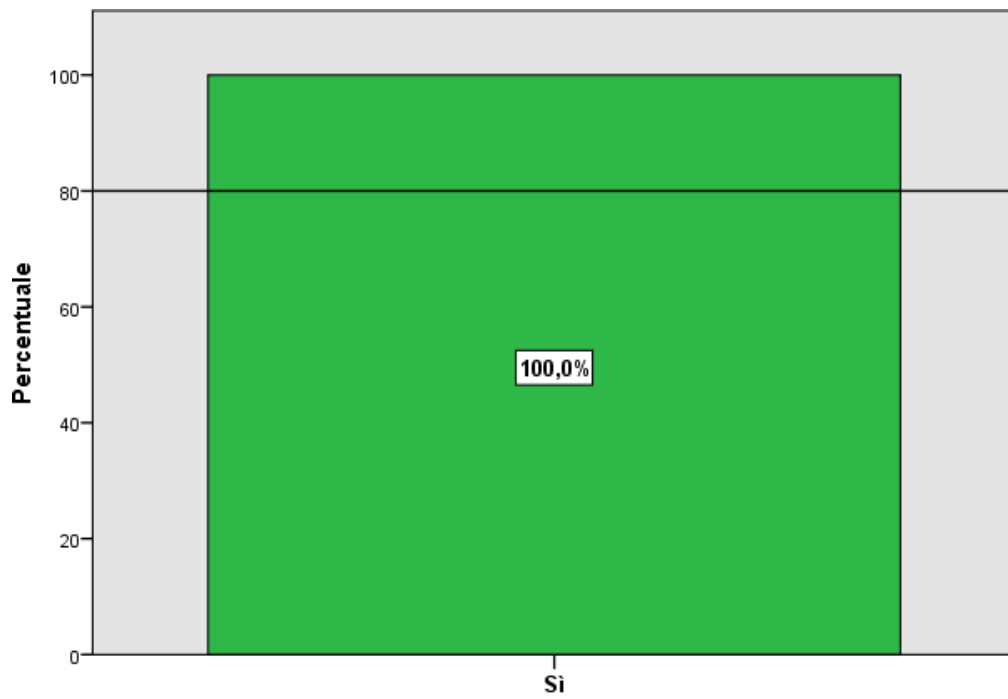


6. IL TRASFERIMENTO DEGLI EMBRIONI

Durante il colloquio preventivo, le sono state fornite le informazioni in merito al trattamento effettuato in laboratorio e alla qualità degli embrioni che sarebbero stati trasferiti/crioconservati?

N	Valido	43
	Mancante	2

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il colloquio preventivo, le sono state fornite le informazioni in merito al trattamento effettuato in laboratorio e alla qualità degli embrioni che sarebbero stati trasferiti/crioconservati?	Sì	43	100,0%
	No	0	0,0%
	Non ricordo	0	0,0%
	Totale	43	100,0%

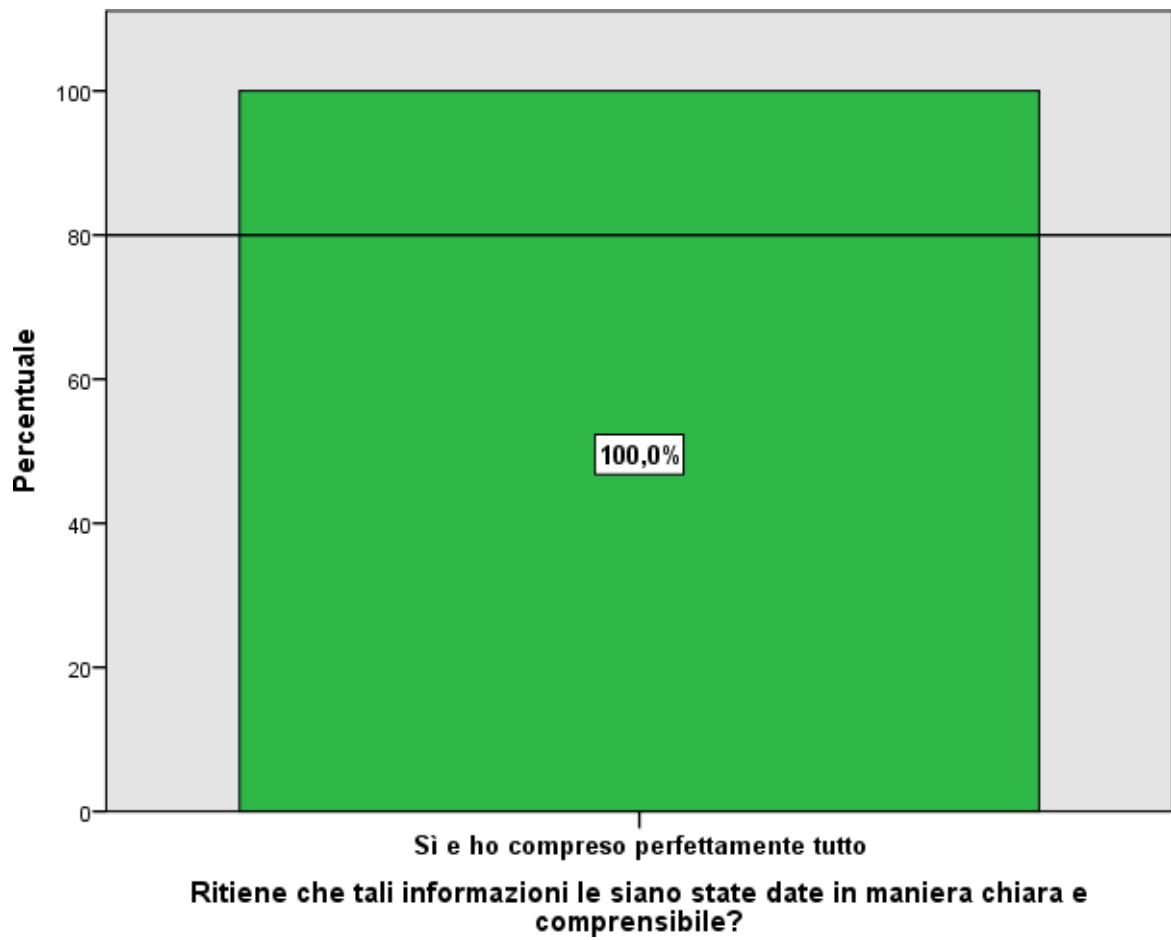


Durante il colloquio preventivo, le sono state fornite le informazioni in merito al trattamento effettuato in laboratorio e alla qualità degli embrioni che sarebbero stati trasferiti/crioconservati?

Ritiene che tali informazioni le siano state date in maniera chiara e comprensibile?

N	Valido	43
	Mancante	2

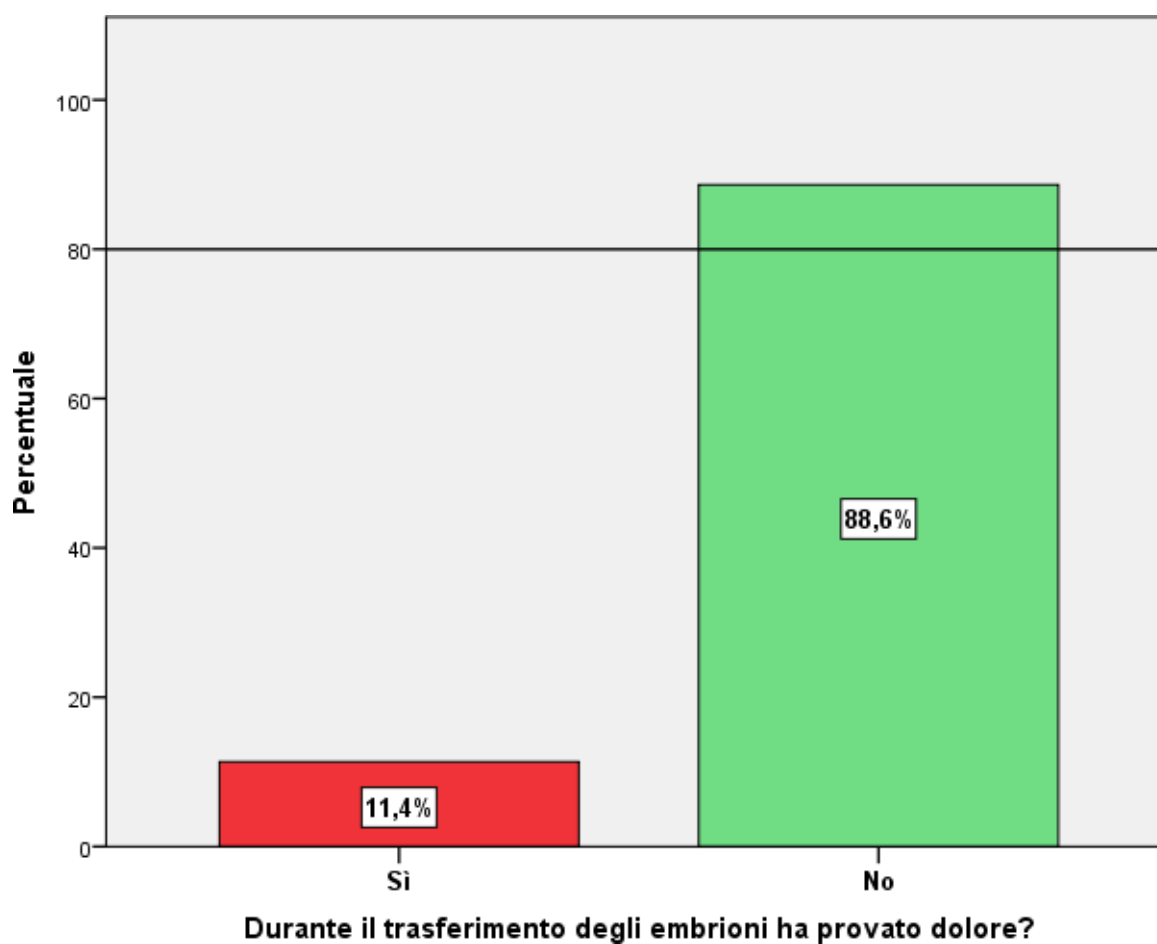
		Conteggio	% di casi per colonna
Ritiene che tali informazioni le siano state date in maniera chiara e comprensibile?	Sì e ho compreso perfettamente tutto	43	100,0%
	Sì, ma ho compreso solo in parte	0	0,0%
	No, le informazioni non si capivano	0	0,0%
	Non ricordo	0	0,0%
	Totale	43	100,0%



Durante il trasferimento degli embrioni ha provato dolore?

N	Valido	44
	Mancante	1

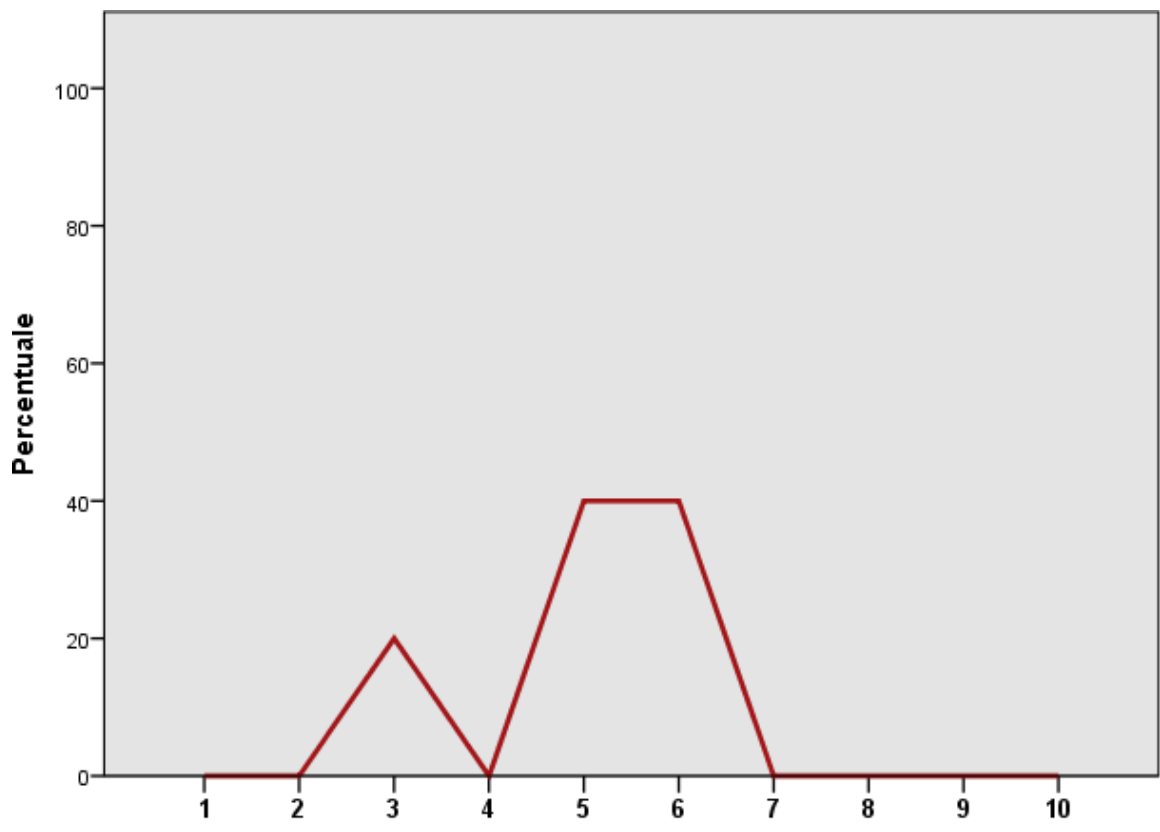
		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il trasferimento degli embrioni ha provato dolore?	Sì	5	11,4%
	No	39	88,6%
	Totale	44	100,0%



Se ha risposto "sì" alla precedente domanda, quale intensità di dolore ha provato durante il trattamento? (1 = pochissimo dolore e 10 = dolore fortissimo)

N	Valido	5
	Mancante	40

		Conteggio	% di casi per colonna
Se ha risposto "sì" alla precedente domanda, quale intensità di dolore ha provato durante il trattamento? (1 = pochissimo dolore e 10 = dolore fortissimo)	1	0	0,0%
	2	0	0,0%
	3	1	20,0%
	4	0	0,0%
	5	2	40,0%
	6	2	40,0%
	7	0	0,0%
	8	0	0,0%
	9	0	0,0%
	10	0	0,0%
	Totale	5	100,0%

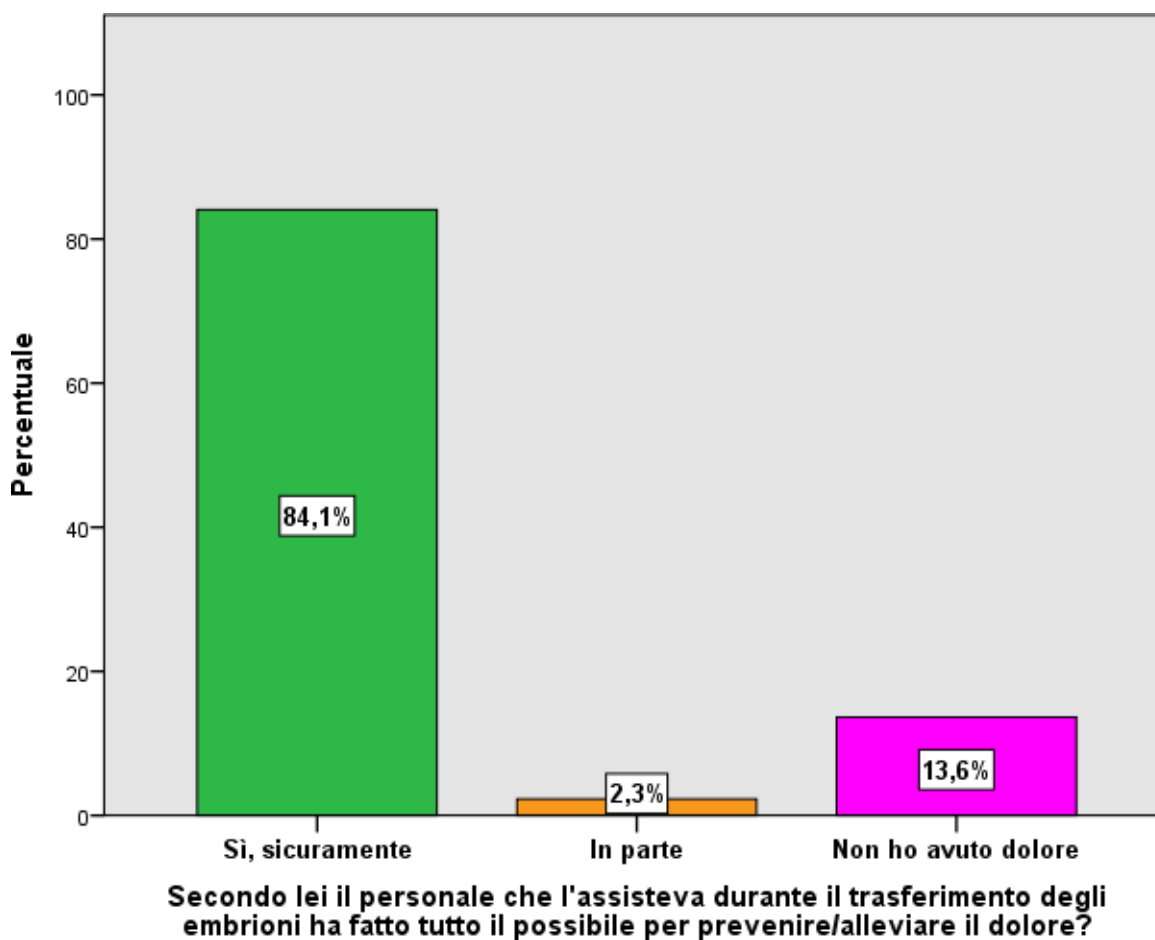


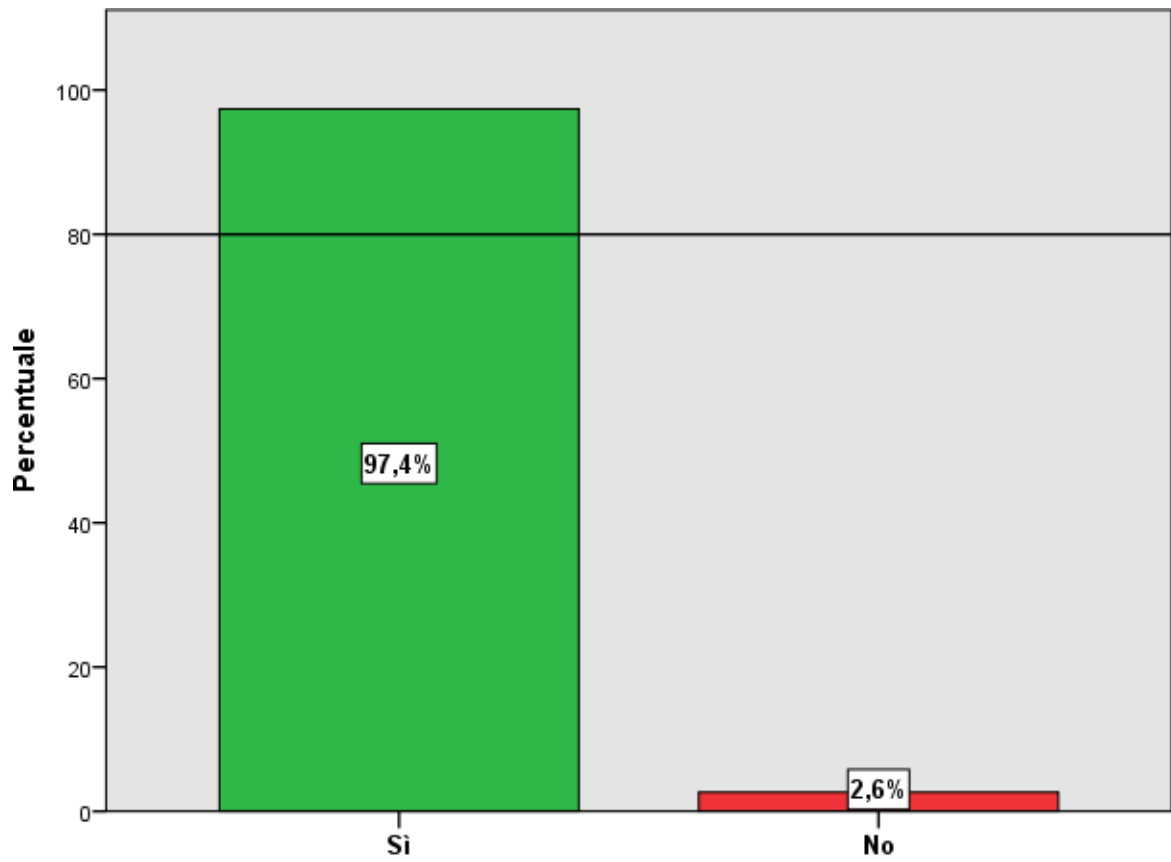
Se ha risposto "sì" alla precedente domanda, quale intensità di dolore ha provato durante il trattamento? (1 = pochissimo dolore e 10 = dolore fortissimo)

Secondo lei il personale che l'assisteva durante il trasferimento degli embrioni ha fatto tutto il possibile per prevenire/alleviare il dolore?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Secondo lei il personale che l'assisteva durante il trasferimento degli embrioni ha fatto tutto il possibile per prevenire/alleviare il dolore?	Sì, sicuramente	37	84,1%
	In parte	1	2,3%
	No	0	0,0%
	Non ho avuto dolore	6	13,6%
	Totale	44	100,0%



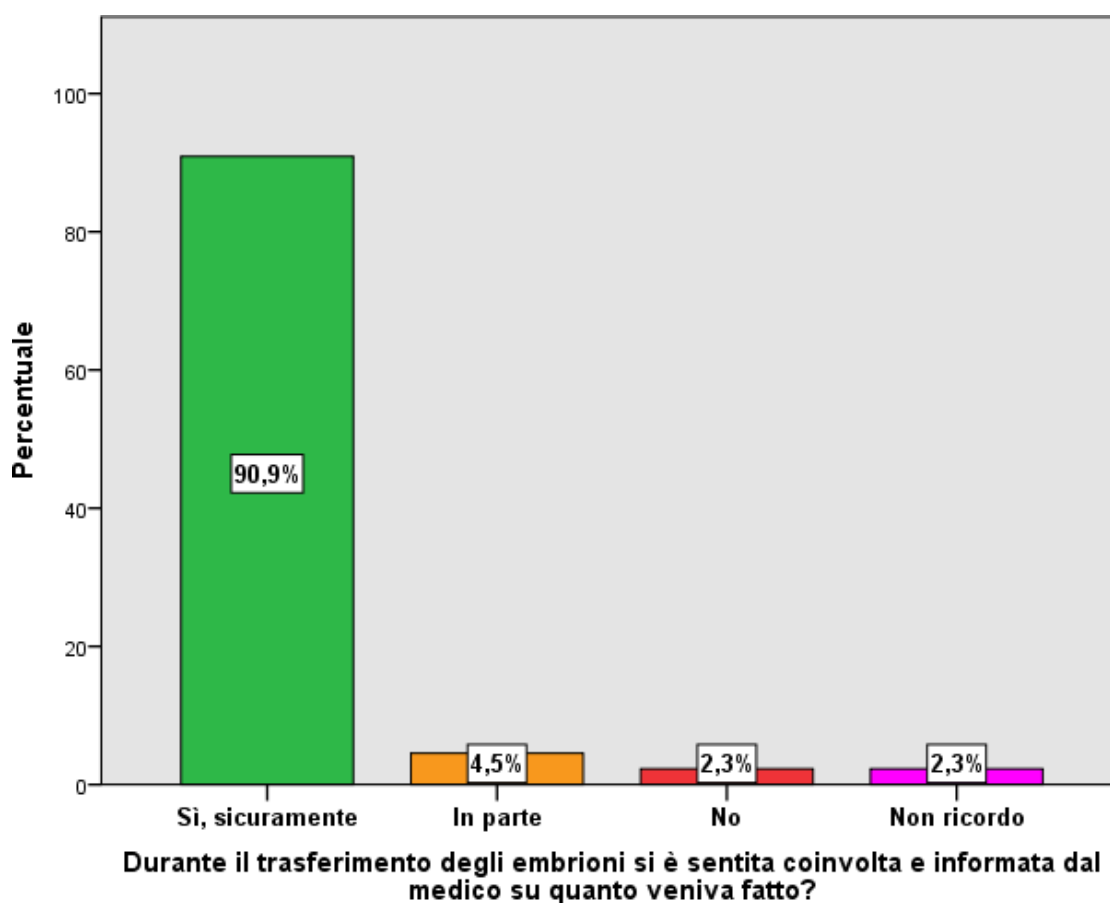


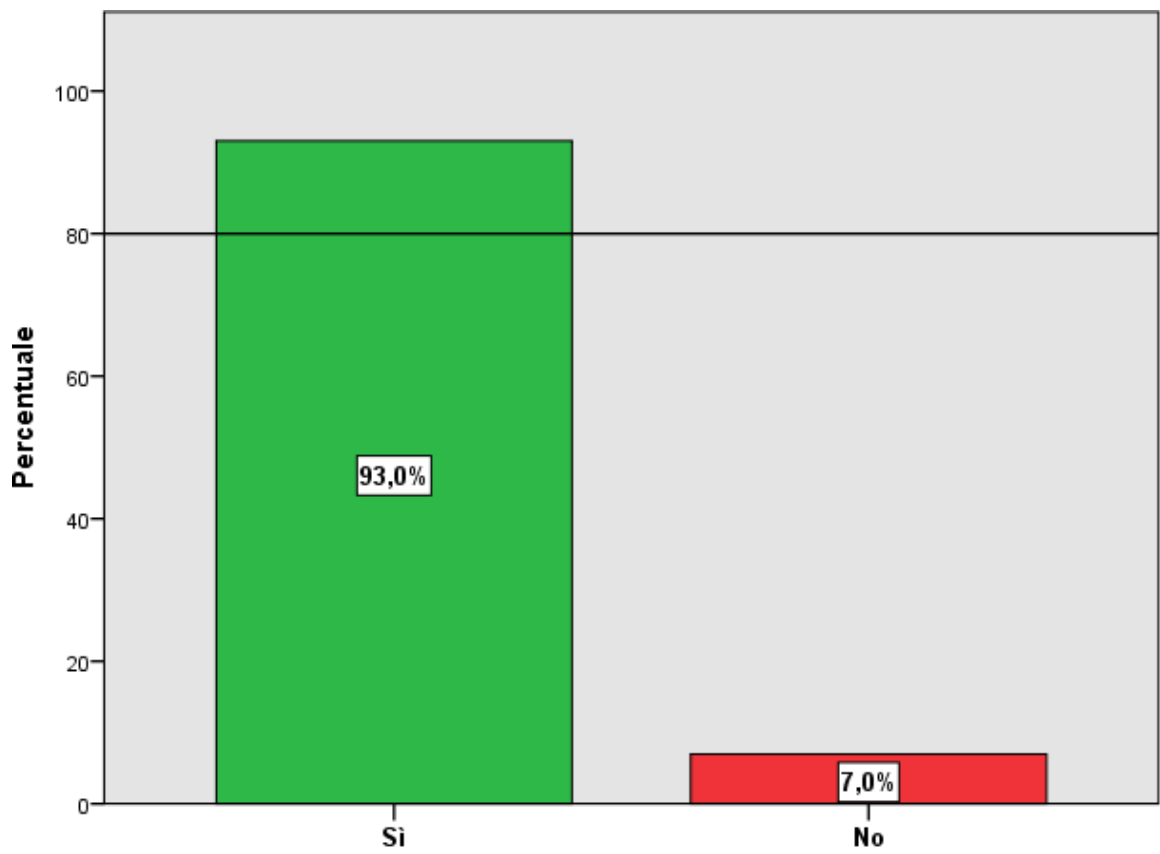
Secondo lei il personale che l'assisteva durante il trasferimento degli embrioni ha fatto tutto il possibile per prevenire/alleviare il dolore?

Durante il trasferimento degli embrioni si è sentita coinvolta e informata dal medico su quanto veniva fatto?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il trasferimento degli embrioni si è sentita coinvolta e informata dal medico su quanto veniva fatto?	Sì, sicuramente	40	90,9%
	In parte	2	4,5%
	No	1	2,3%
	Non ricordo	1	2,3%
	Ho preferito non essere informata	0	0,0%
	Totale	44	100,0%



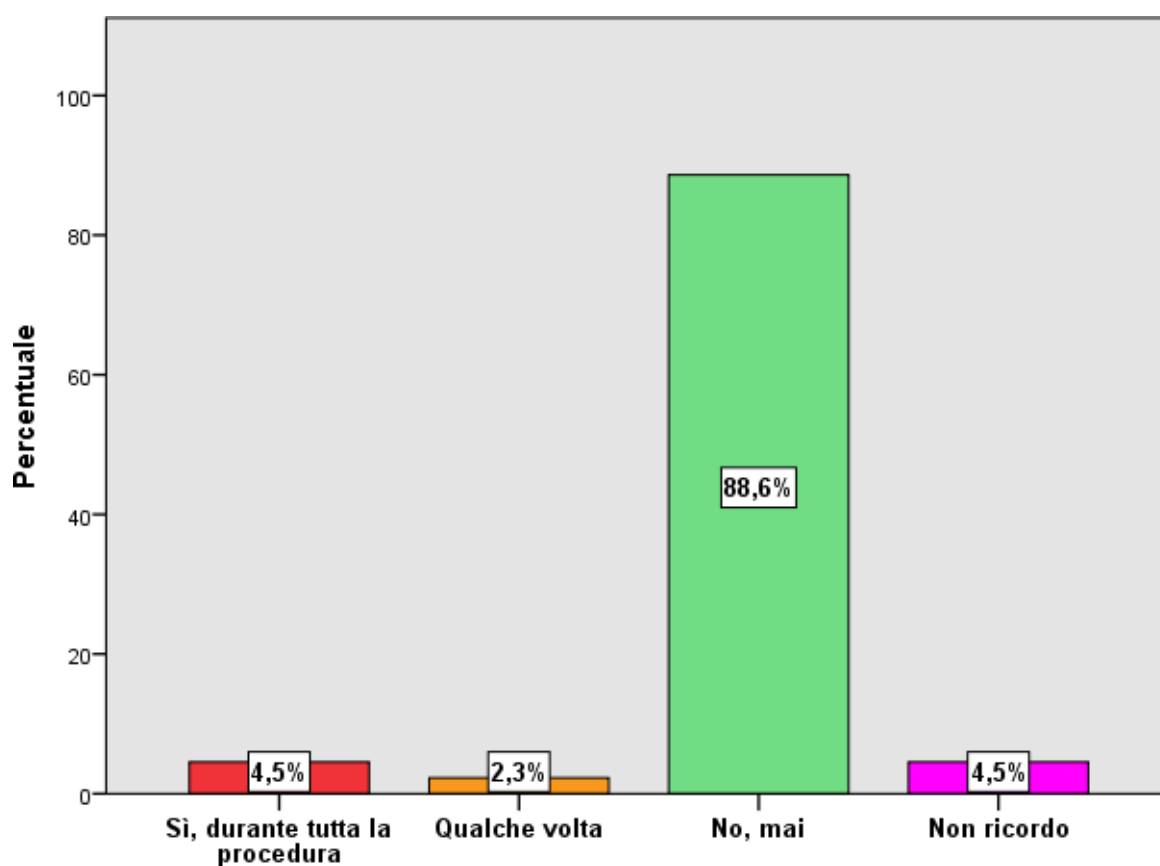


Durante il trasferimento degli embrioni si è sentita coinvolta e informata dal medico su quanto veniva fatto?

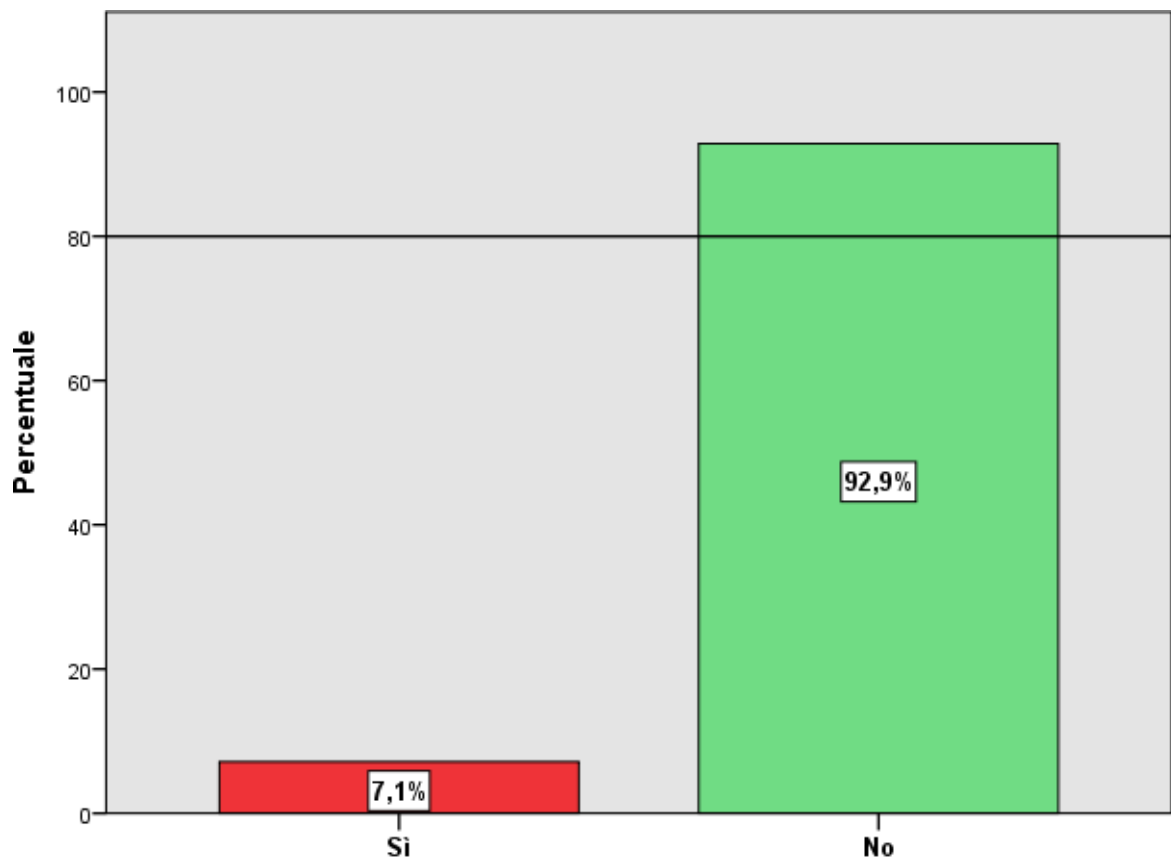
Durante il trasferimento degli embrioni è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante il trasferimento degli embrioni è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso?	Sì, durante tutta la procedura	2	4,5%
	Qualche volta	1	2,3%
	No, mai	39	88,6%
	Non ricordo	2	4,5%
	Totale	44	100,0%



Durante il trasferimento degli embrioni è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso?



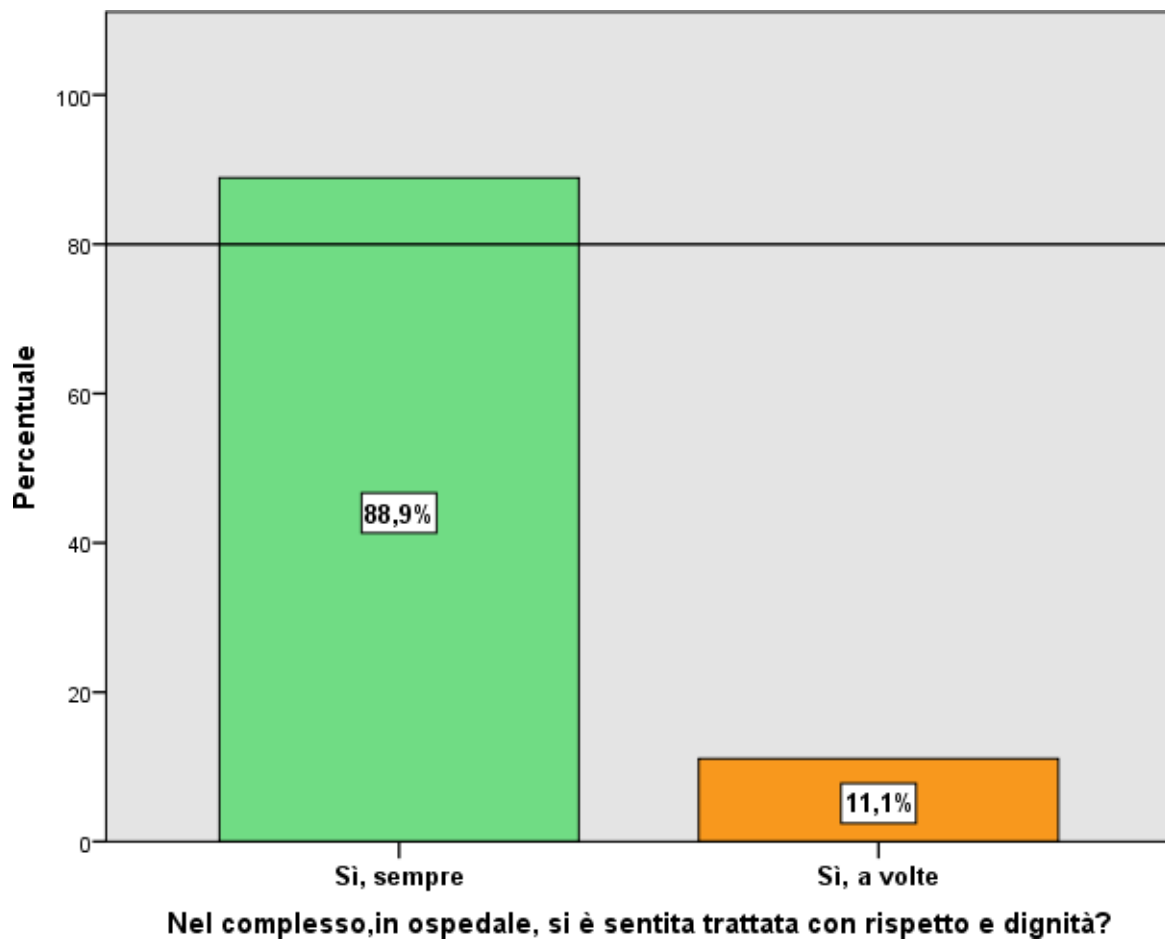
Durante il trasferimento degli embrioni è capitato che il medico e il personale parlassero davanti a lei senza coinvolgerla nel discorso?

7. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Nel complesso, in ospedale, si è sentita trattata con rispetto e dignità?

N	Valido	45
	Mancante	0

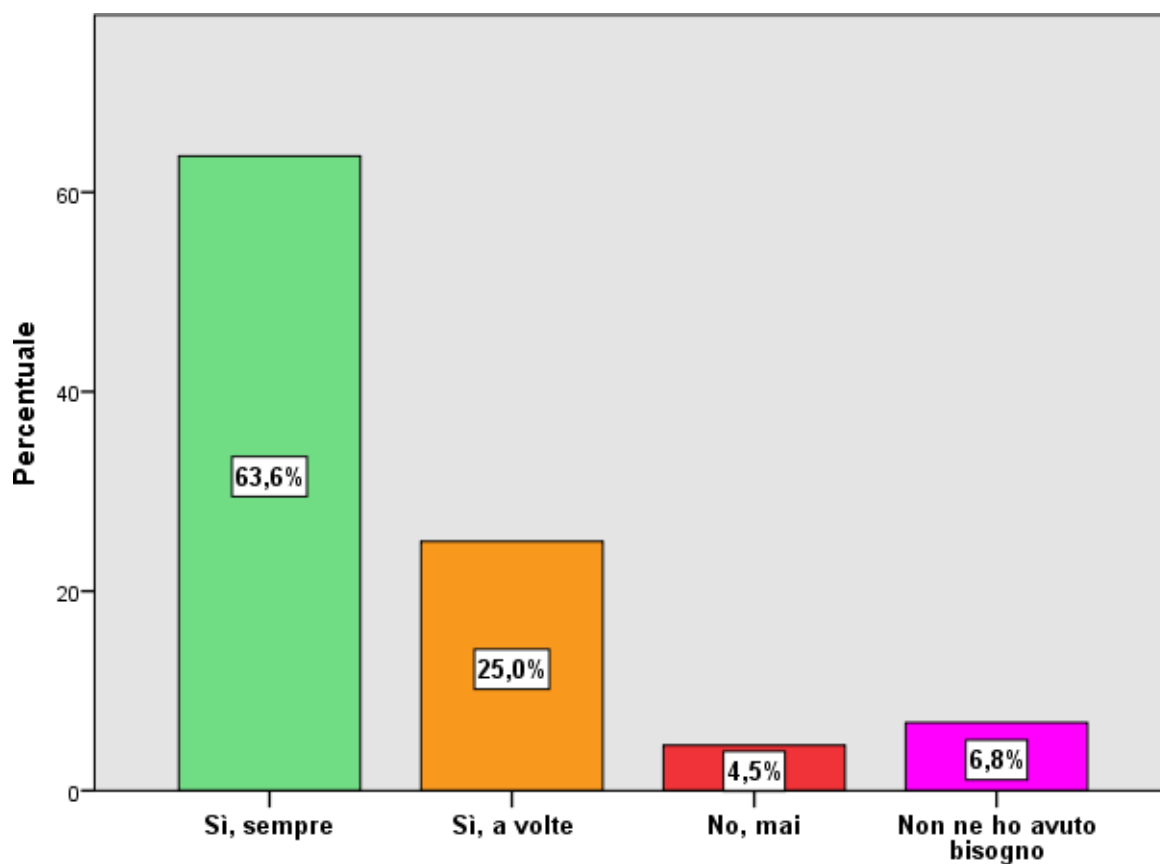
		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso, in ospedale, si è sentita trattata con rispetto e dignità?	Sì, sempre	40	88,9%
	Sì, a volte	5	11,1%
	No, mai	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



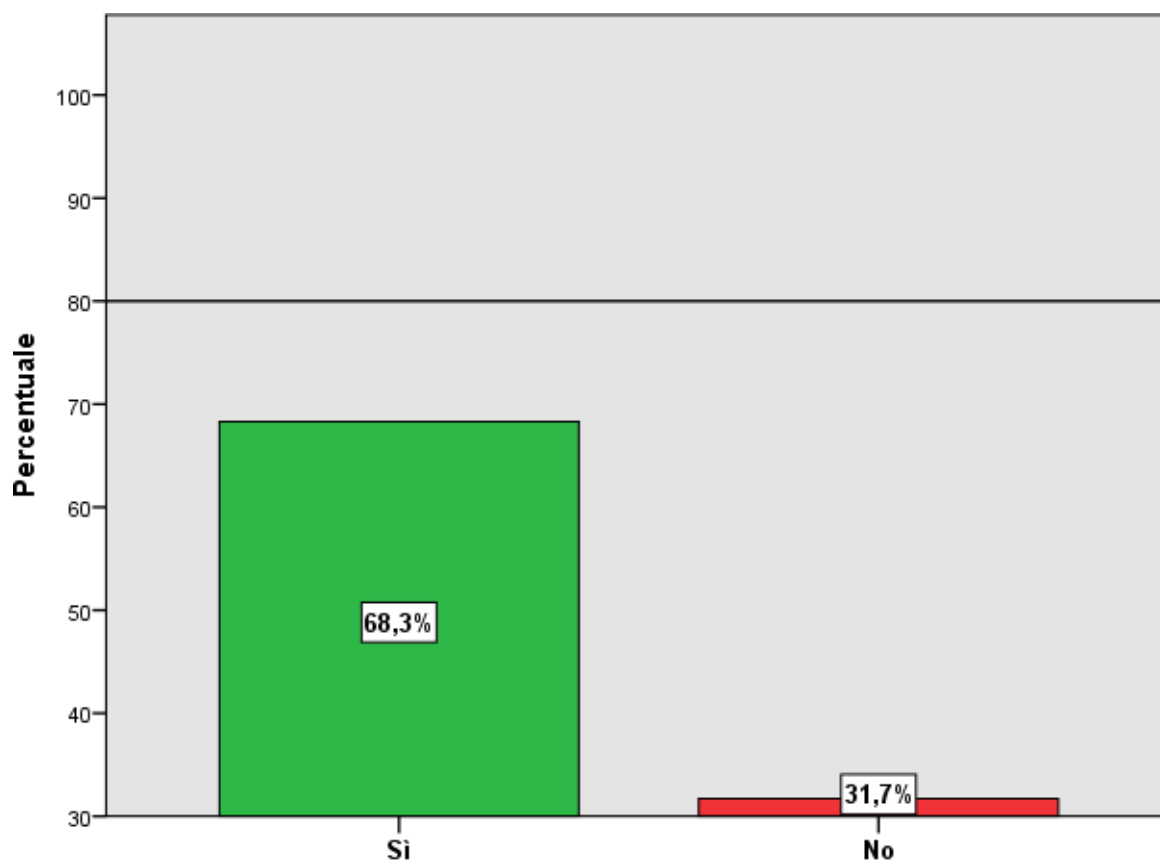
Durante tutto il percorso della PMA si è sentita capita e supportata nei momenti di difficoltà, ansia o sconforto?

N	Valido	44
	Mancante	1

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante tutto il percorso della PMA si è sentita capita e supportata nei momenti di difficoltà, ansia o sconforto?	Sì, sempre	28	63,6%
	Sì, a volte	11	25,0%
	No, mai	2	4,5%
	Non ne ho avuto bisogno	3	6,8%
	Totale	44	100,0%



Durante tutto il percorso della PMA si è sentita capita e supportata nei momenti di difficoltà, ansia o sconforto?

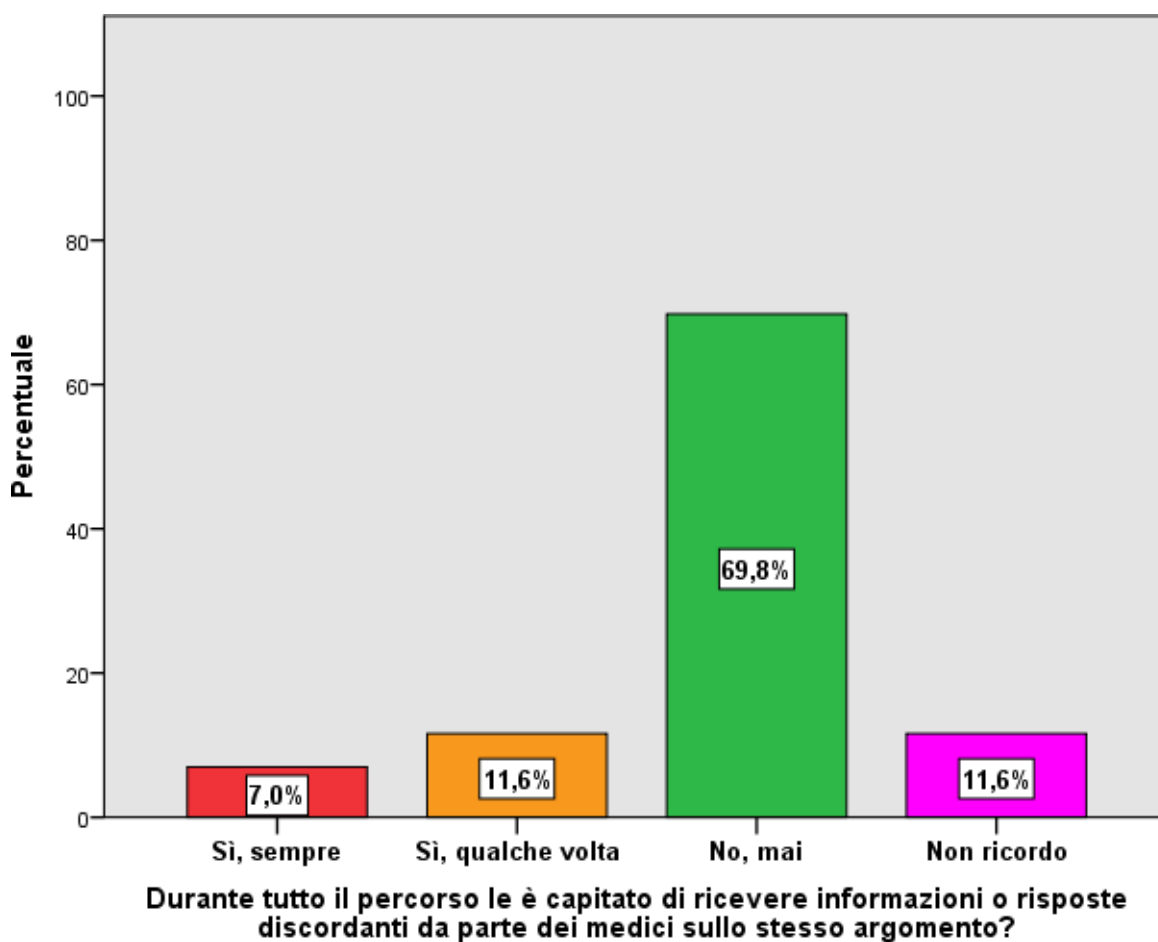


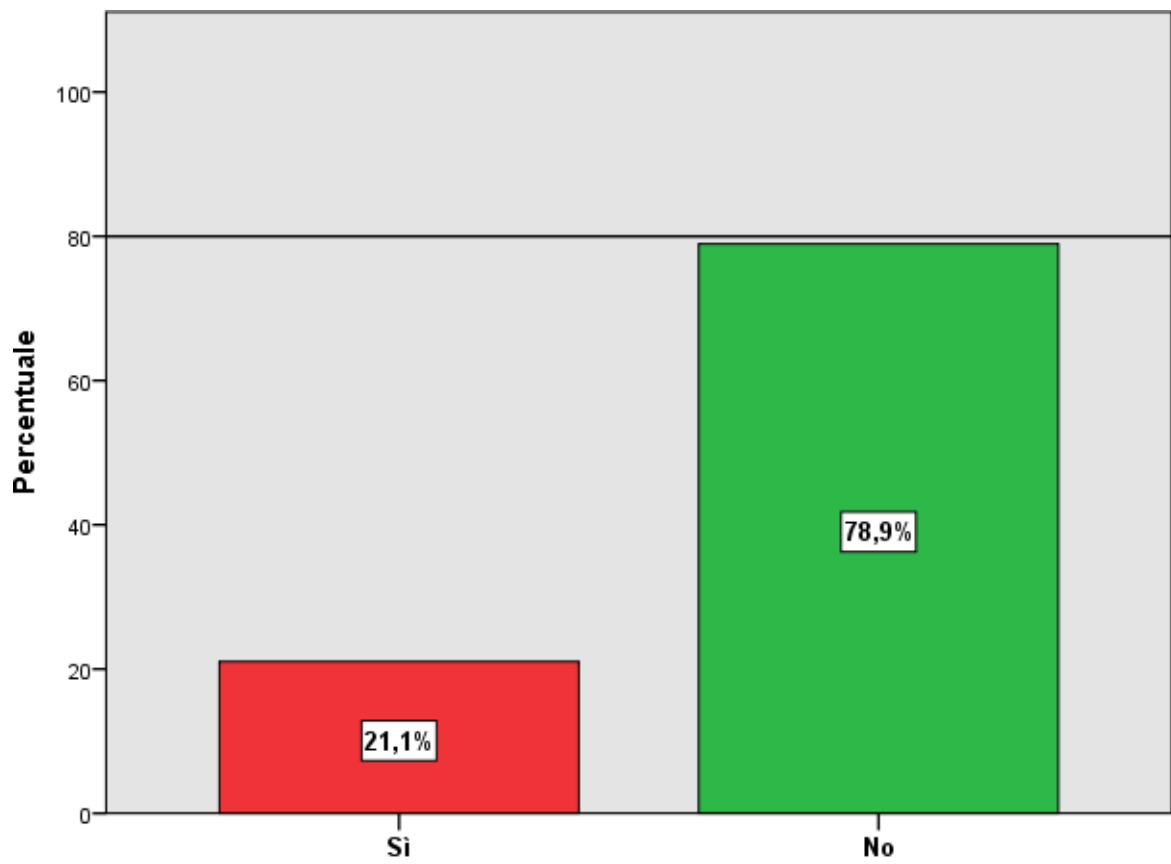
Durante tutto il percorso della PMA si è sentita capita e supportata nei momenti di difficoltà, ansia o sconforto?

Durante tutto il percorso le è capitato di ricevere informazioni o risposte discordanti da parte dei medici sullo stesso argomento?

N	Valido	43
	Mancante	2

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante tutto il percorso le è capitato di ricevere informazioni o risposte discordanti da parte dei medici sullo stesso argomento?	Si, sempre	3	7,0%
	Si, qualche volta	5	11,6%
	No, mai	30	69,8%
	Non ricordo	5	11,6%
	Totale	43	100,0%



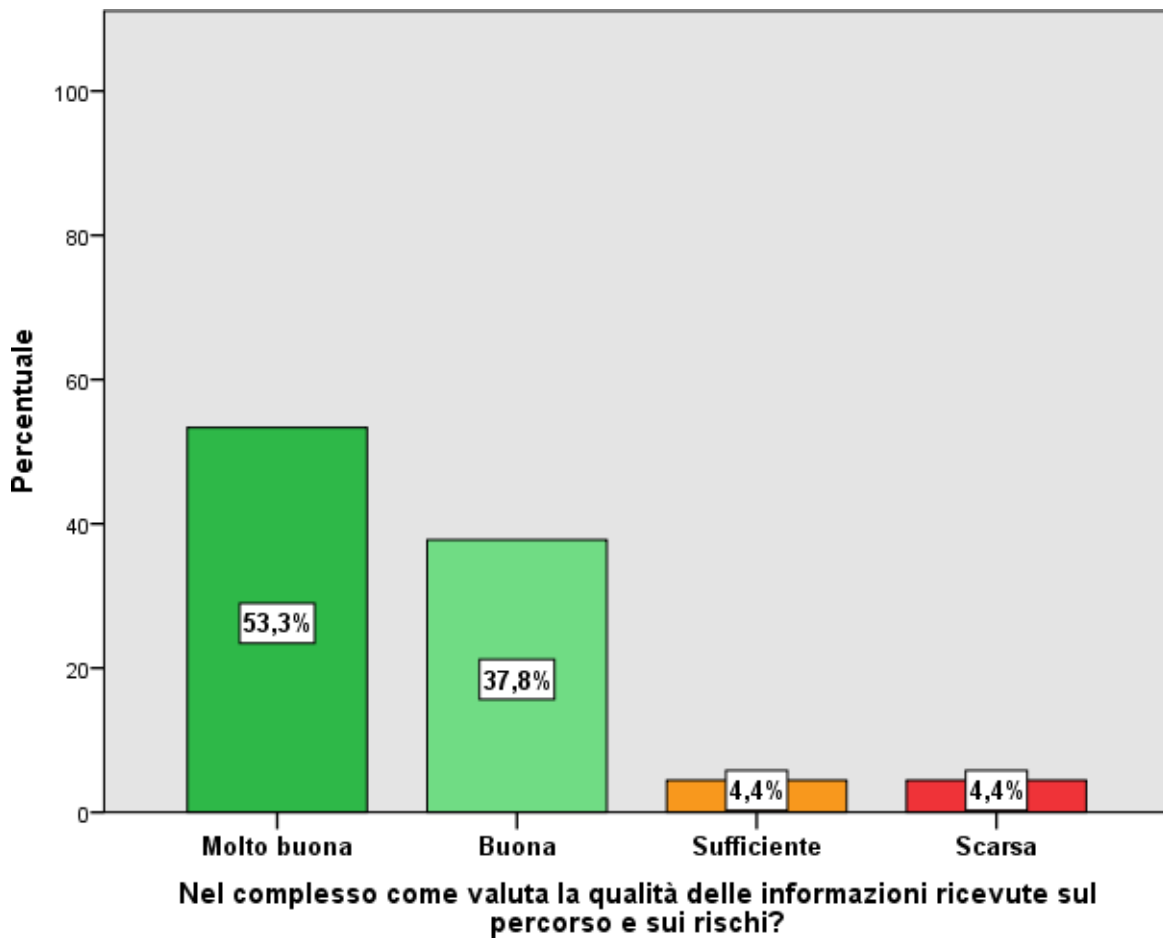


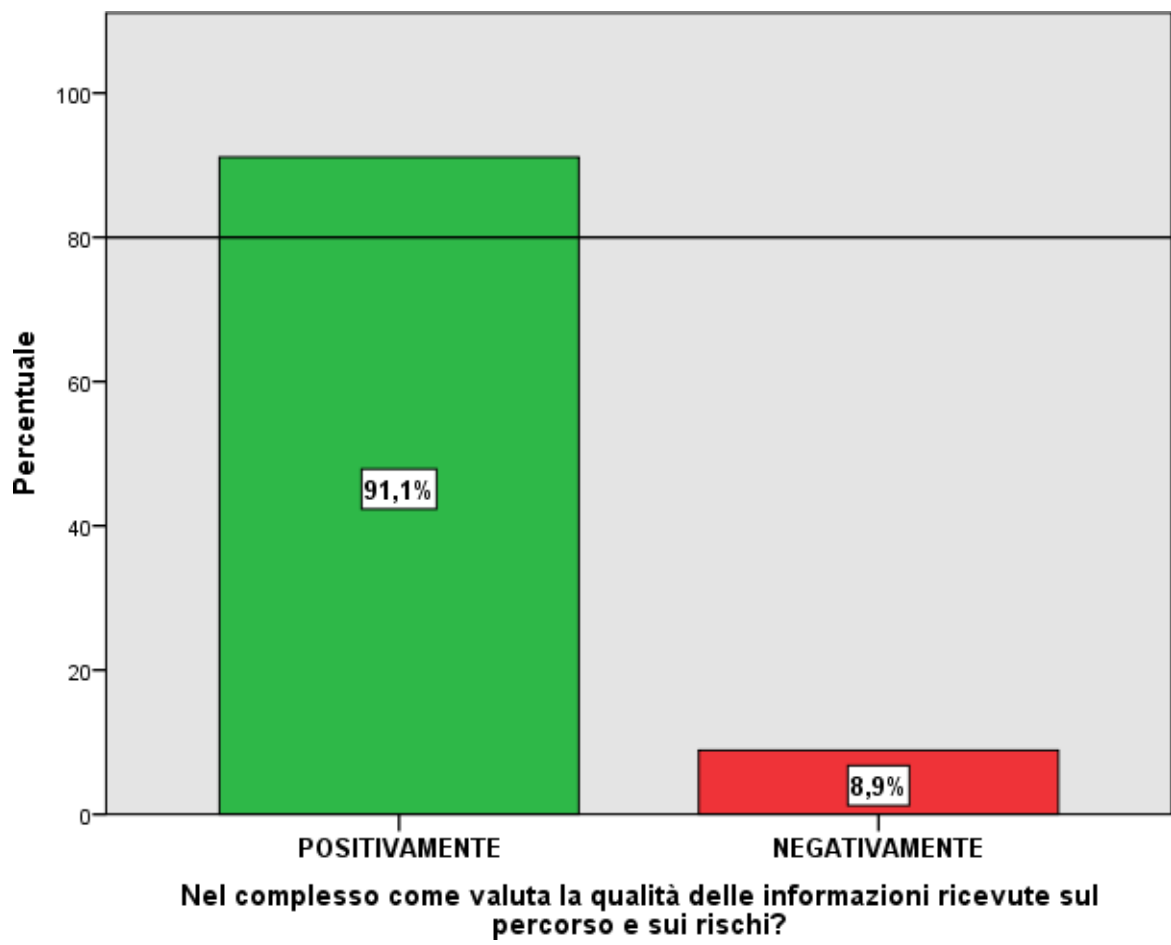
Durante tutto il percorso le è capitato di ricevere informazioni o risposte discordanti da parte dei medici sullo stesso argomento?

Nel complesso come valuta la qualità delle informazioni ricevute sul percorso e sui rischi?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la qualità delle informazioni ricevute sul percorso e sui rischi?	Molto buona	24	53,3%
	Buona	17	37,8%
	Sufficiente	2	4,4%
	Scarsa	2	4,4%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

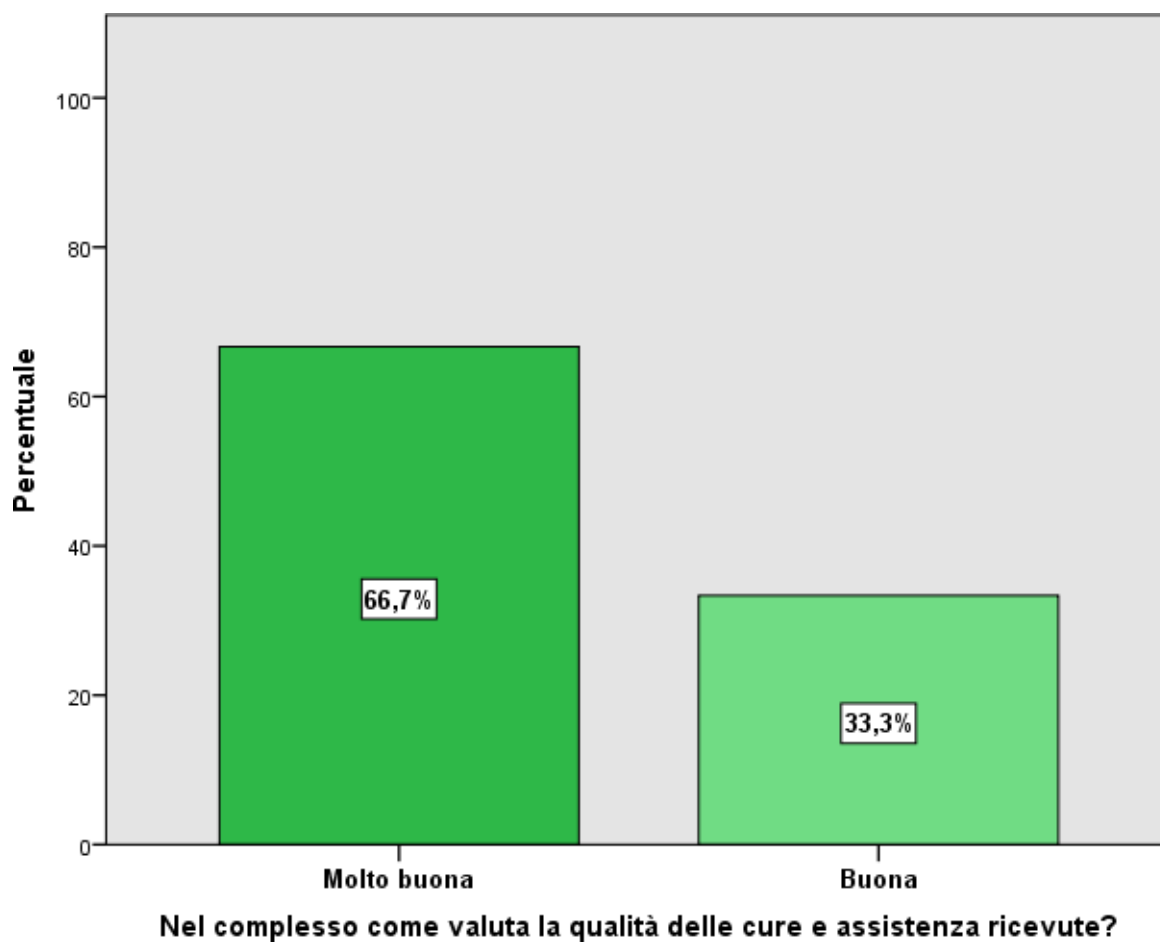


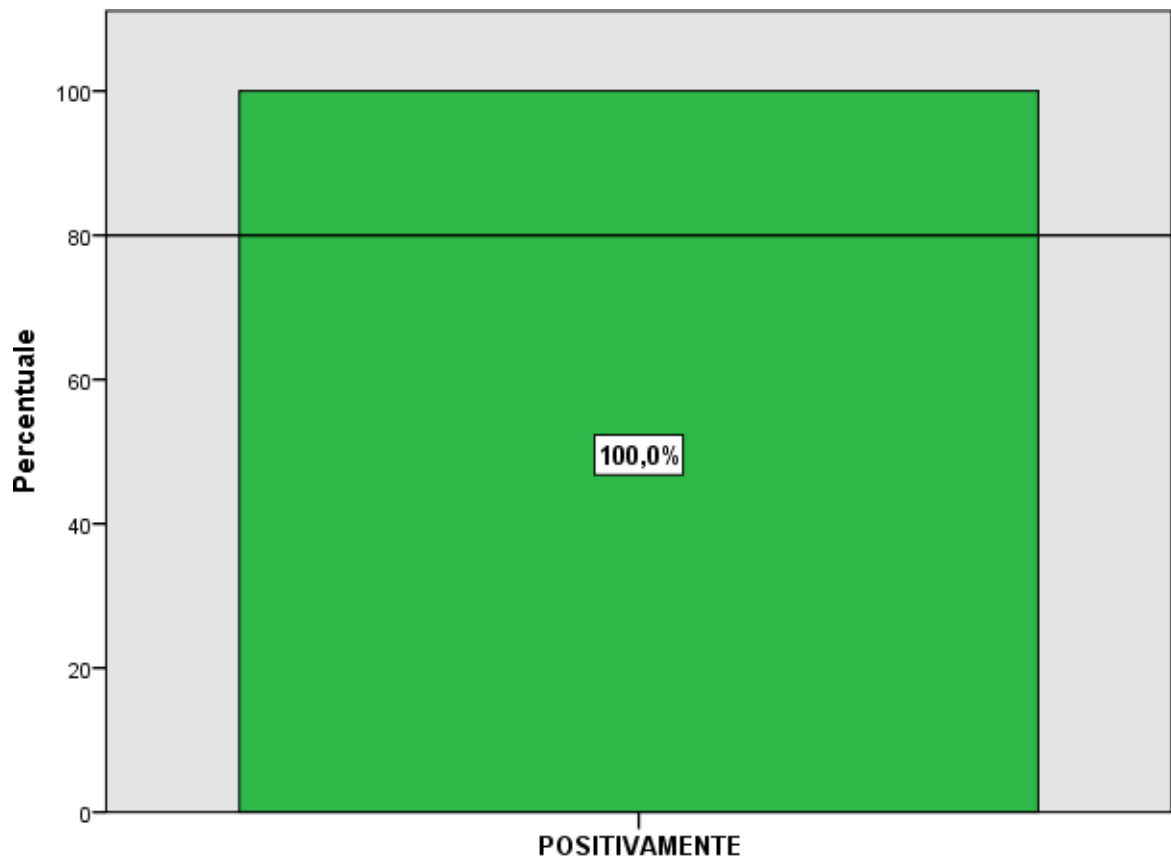


Nel complesso come valuta la qualità delle cure e assistenza ricevute?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la qualità delle cure e assistenza ricevute?	Molto buona	30	66,7%
	Buona	15	33,3%
	Sufficiente	0	0,0%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%



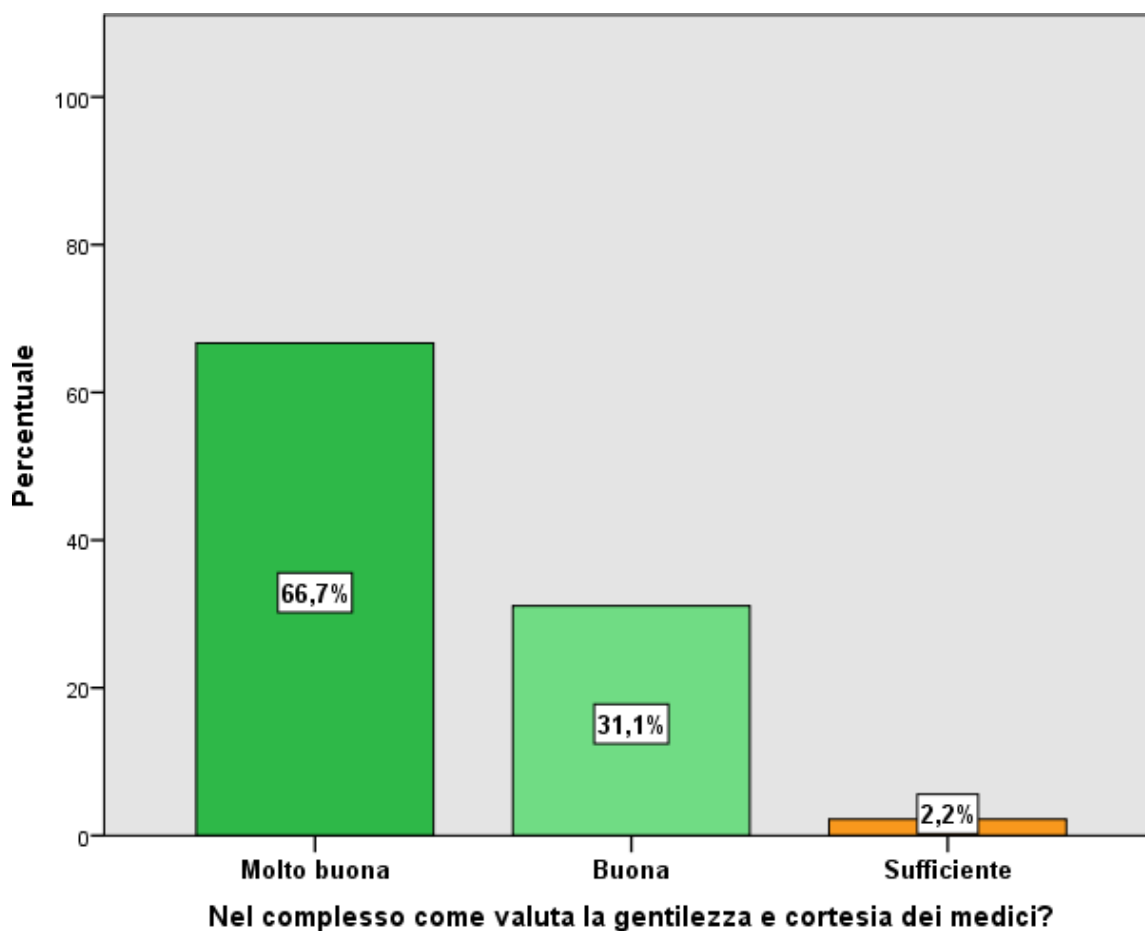


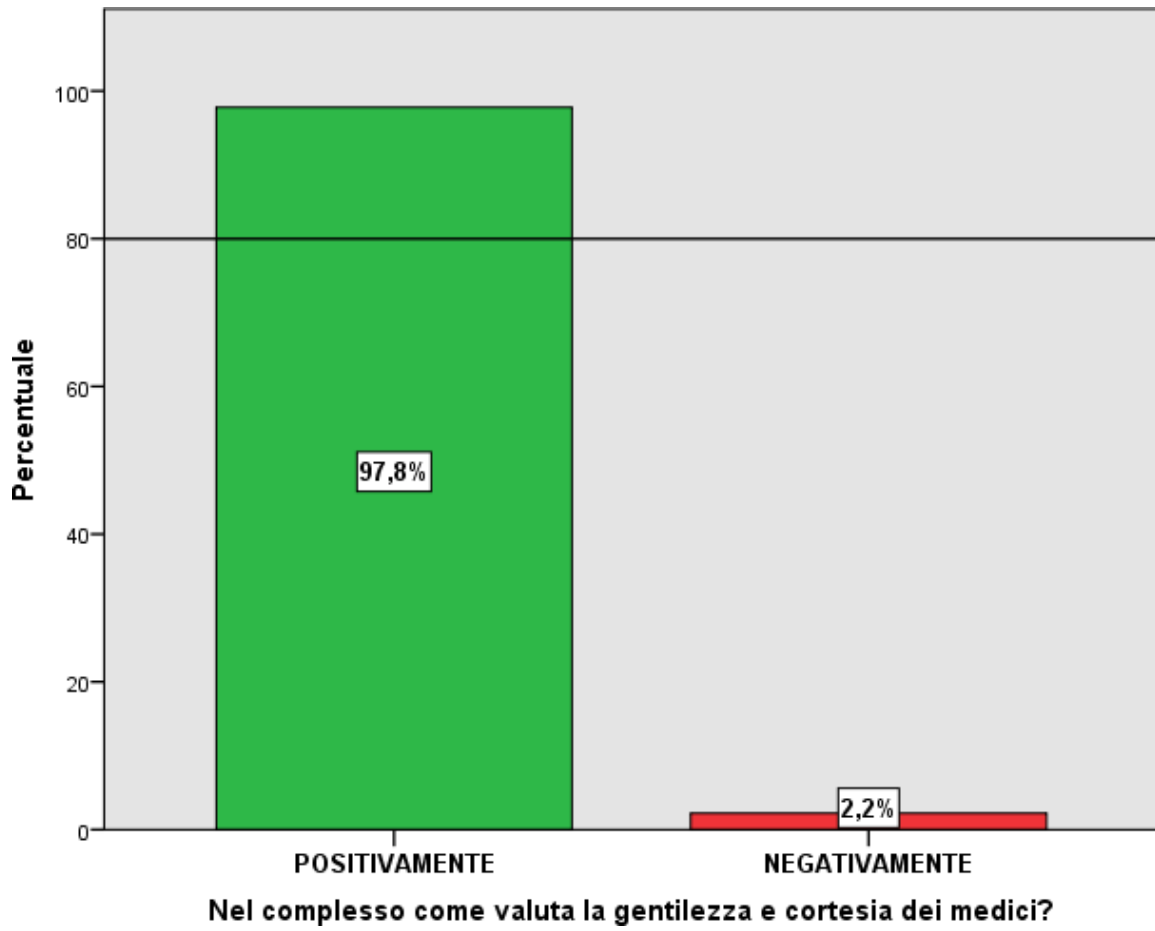
Nel complesso come valuta la qualità delle cure e assistenza ricevute?

Nel complesso come valuta la gentilezza e cortesia dei medici?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la gentilezza e cortesia dei medici?	Molto buona	30	66,7%
	Buona	14	31,1%
	Sufficiente	1	2,2%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

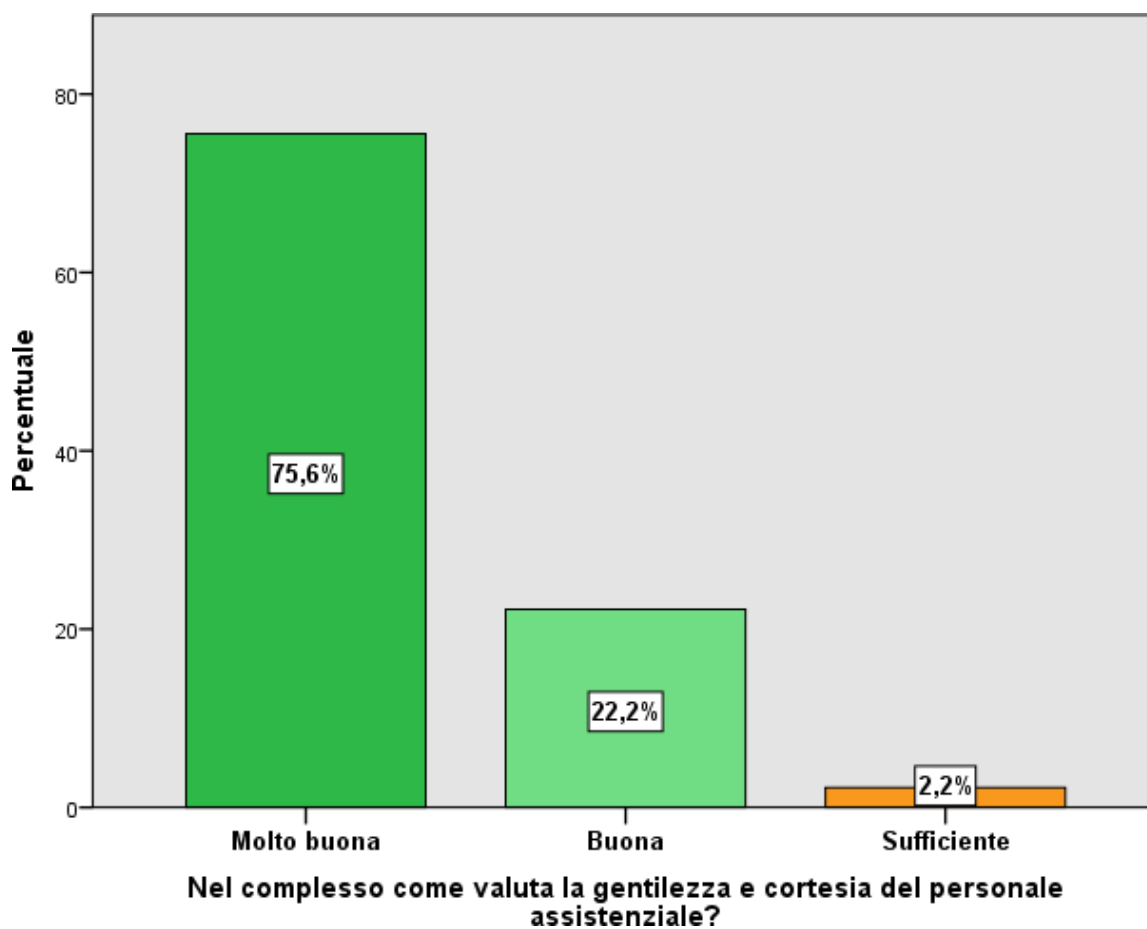


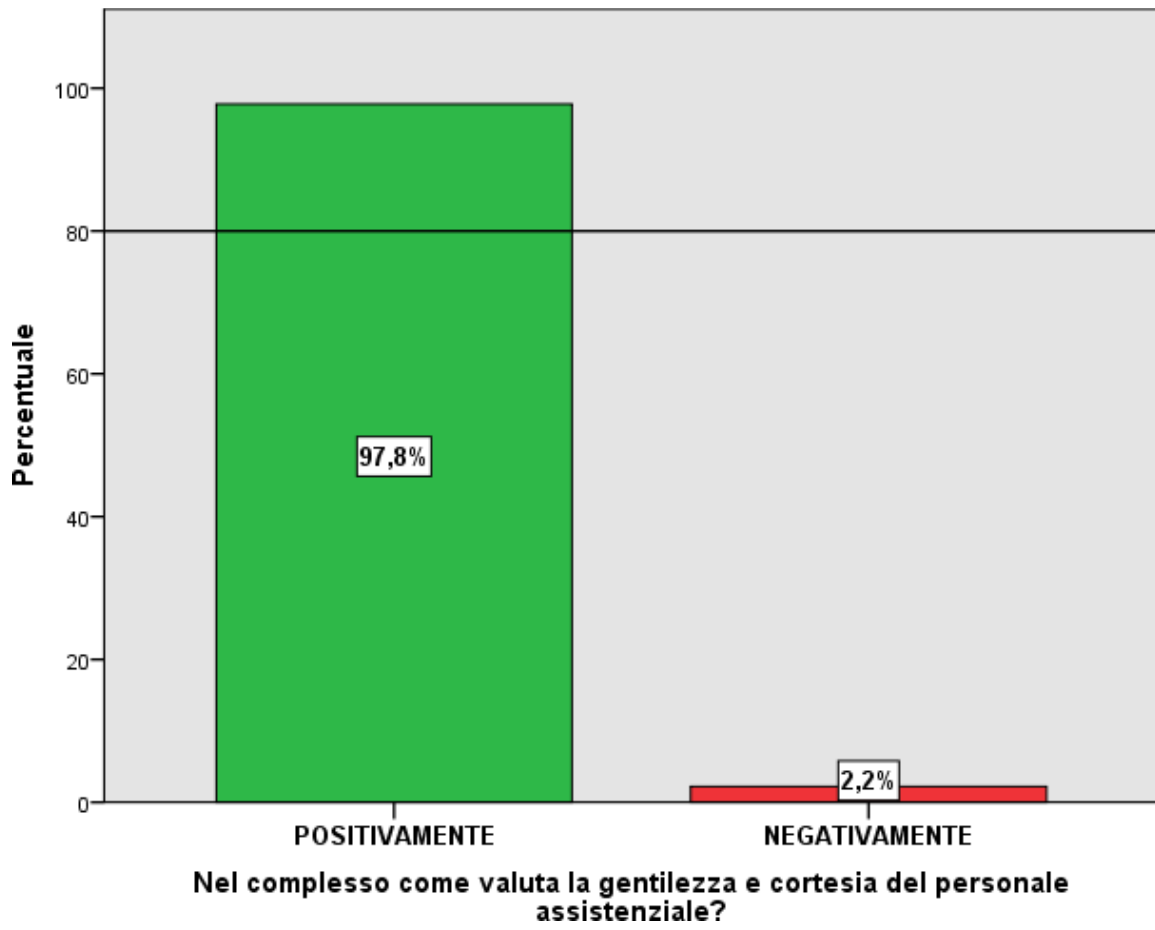


Nel complesso come valuta la gentilezza e cortesia del personale assistenziale?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la gentilezza e cortesia del personale assistenziale?	Molto buona	34	75,6%
	Buona	10	22,2%
	Sufficiente	1	2,2%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

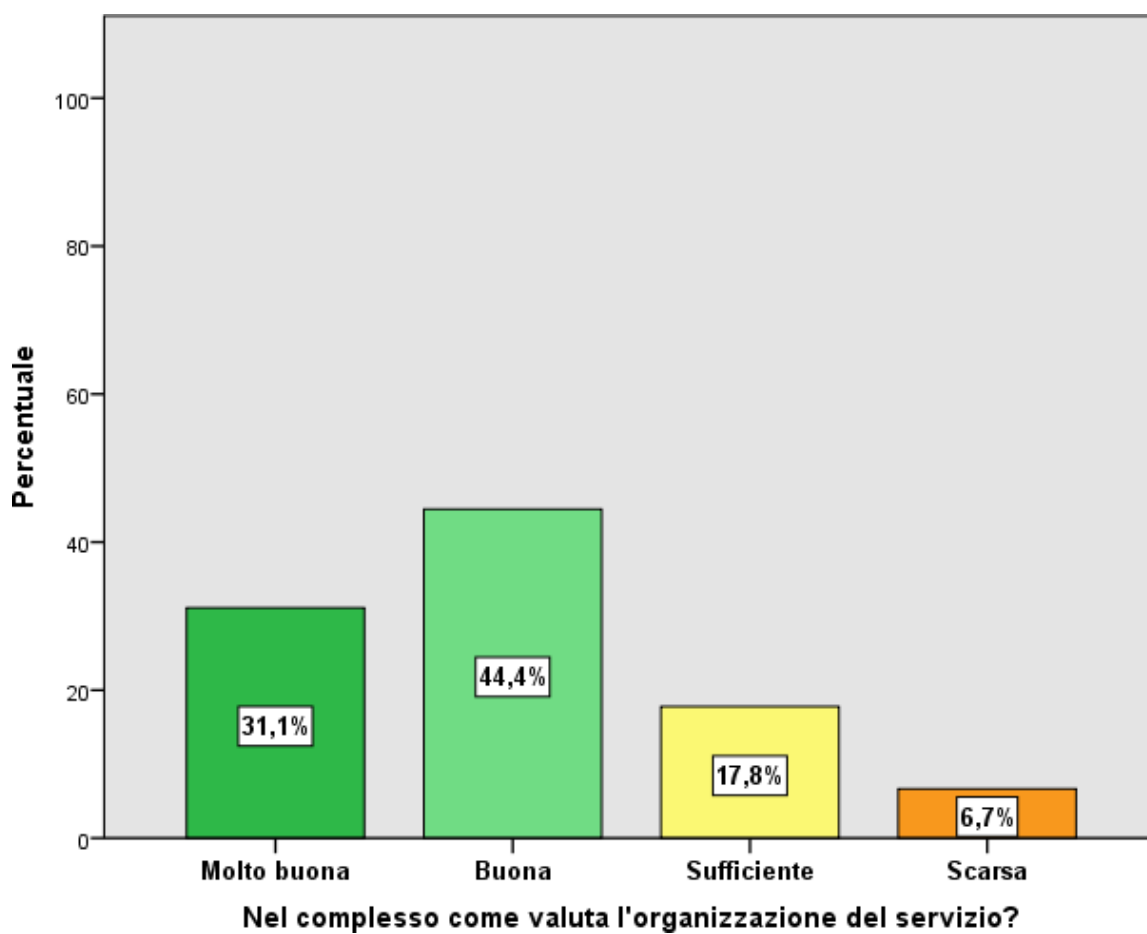


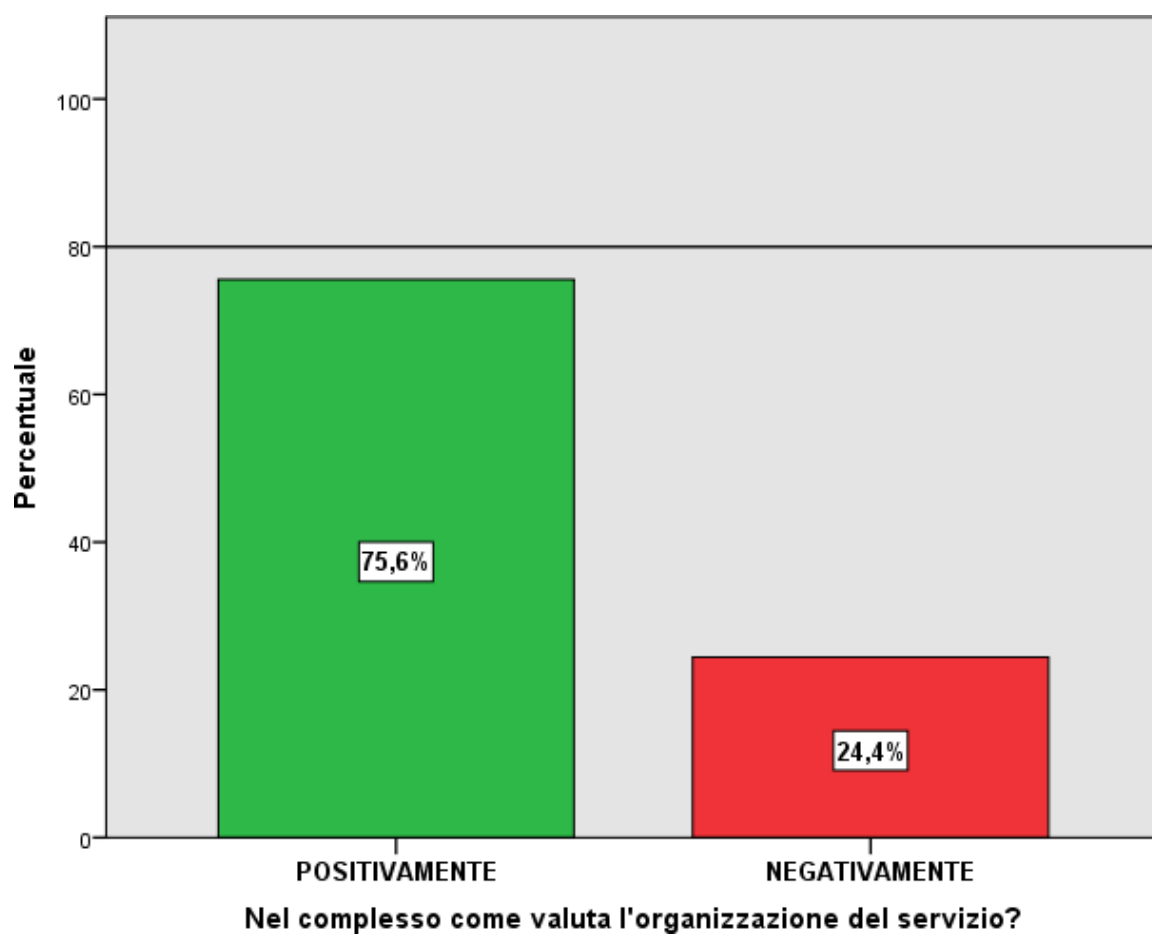


Nel complesso come valuta l'organizzazione del servizio?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta l'organizzazione del servizio?	Molto buona	14	31,1%
	Buona	20	44,4%
	Sufficiente	8	17,8%
	Scarsa	3	6,7%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

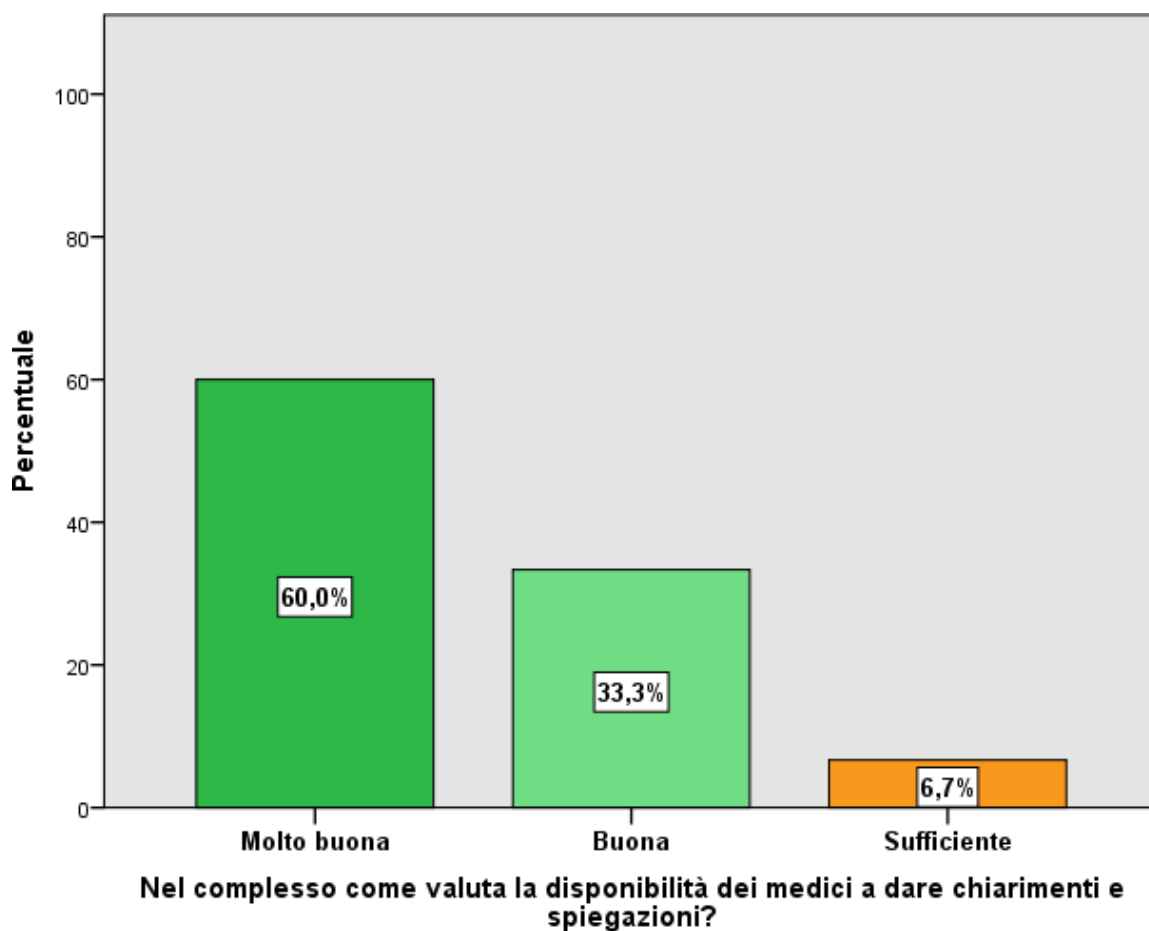


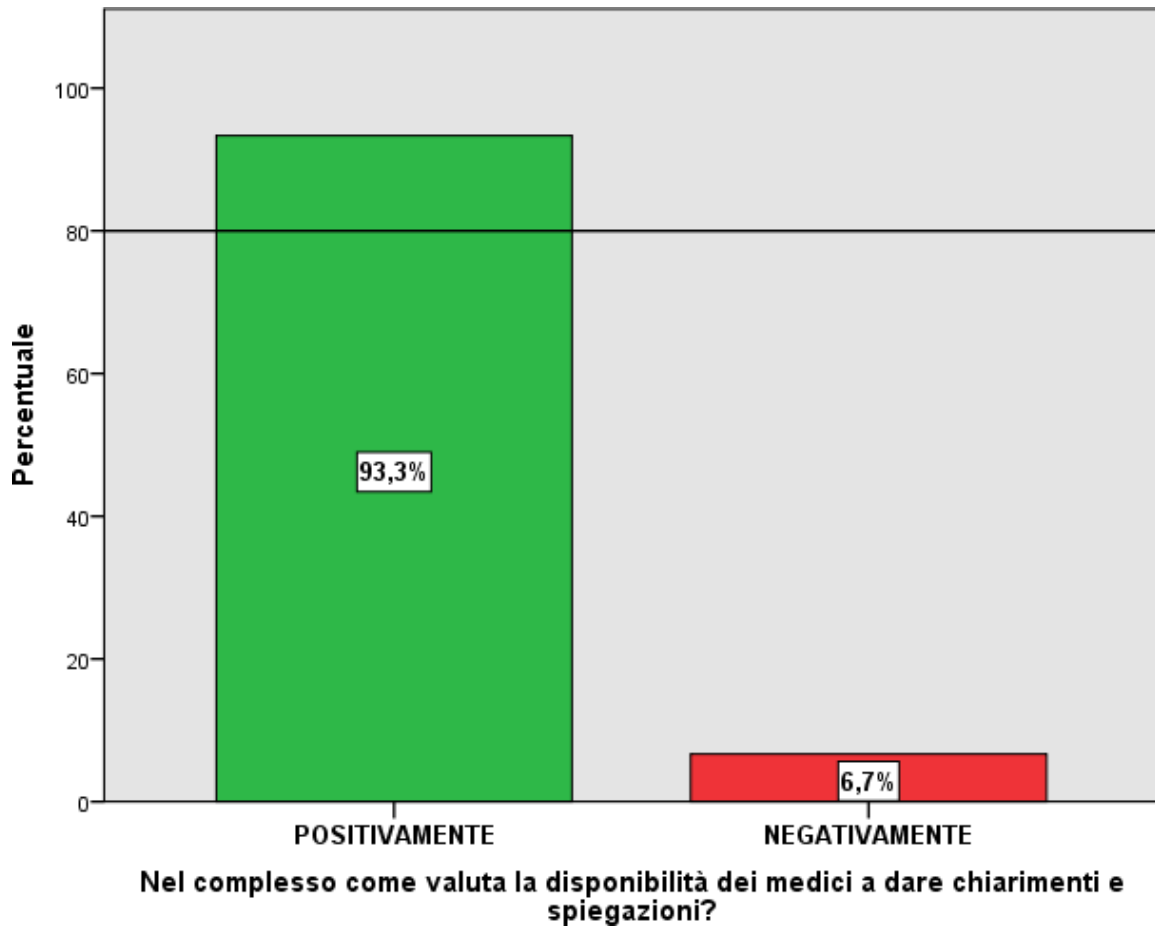


Nel complesso come valuta la disponibilità dei medici a dare chiarimenti e spiegazioni?

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la disponibilità dei medici a dare chiarimenti e spiegazioni?	Molto buona	27	60,0%
	Buona	15	33,3%
	Sufficiente	3	6,7%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%

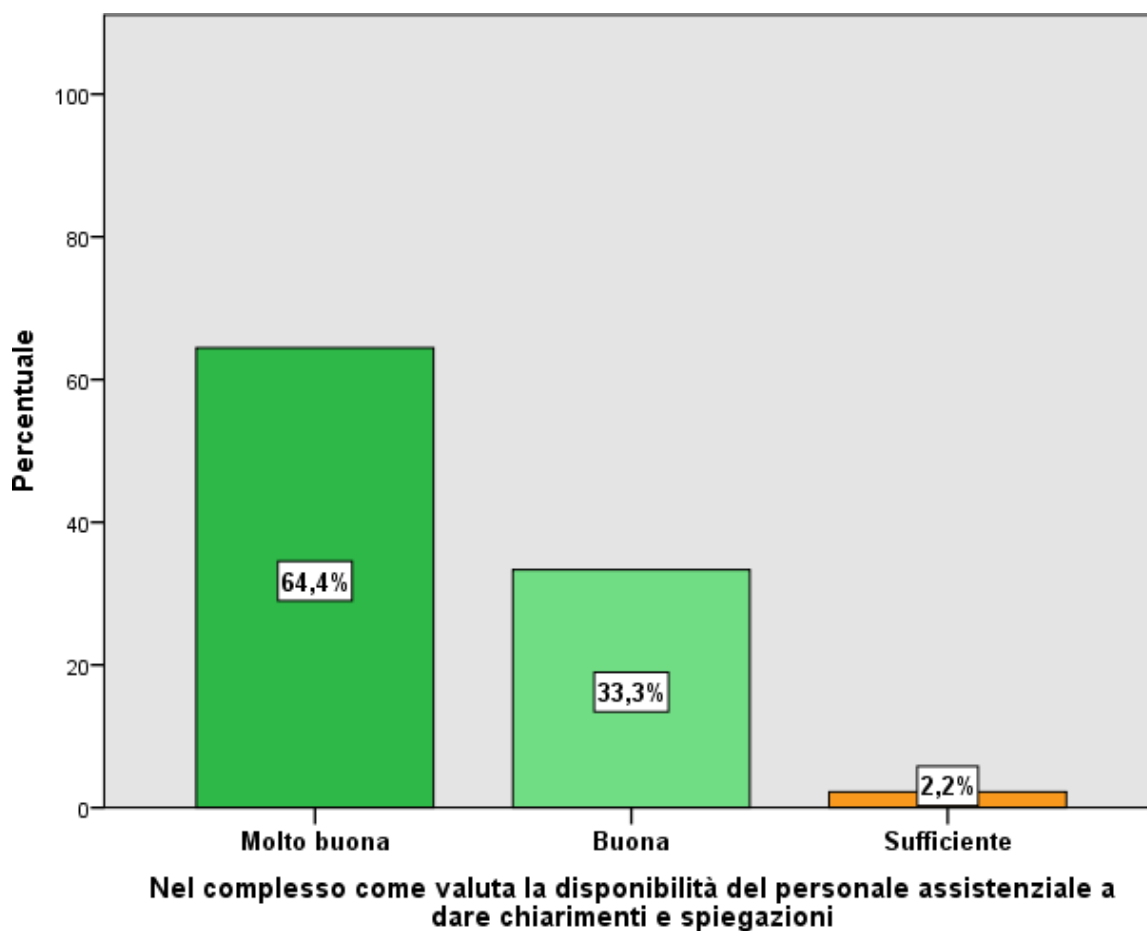


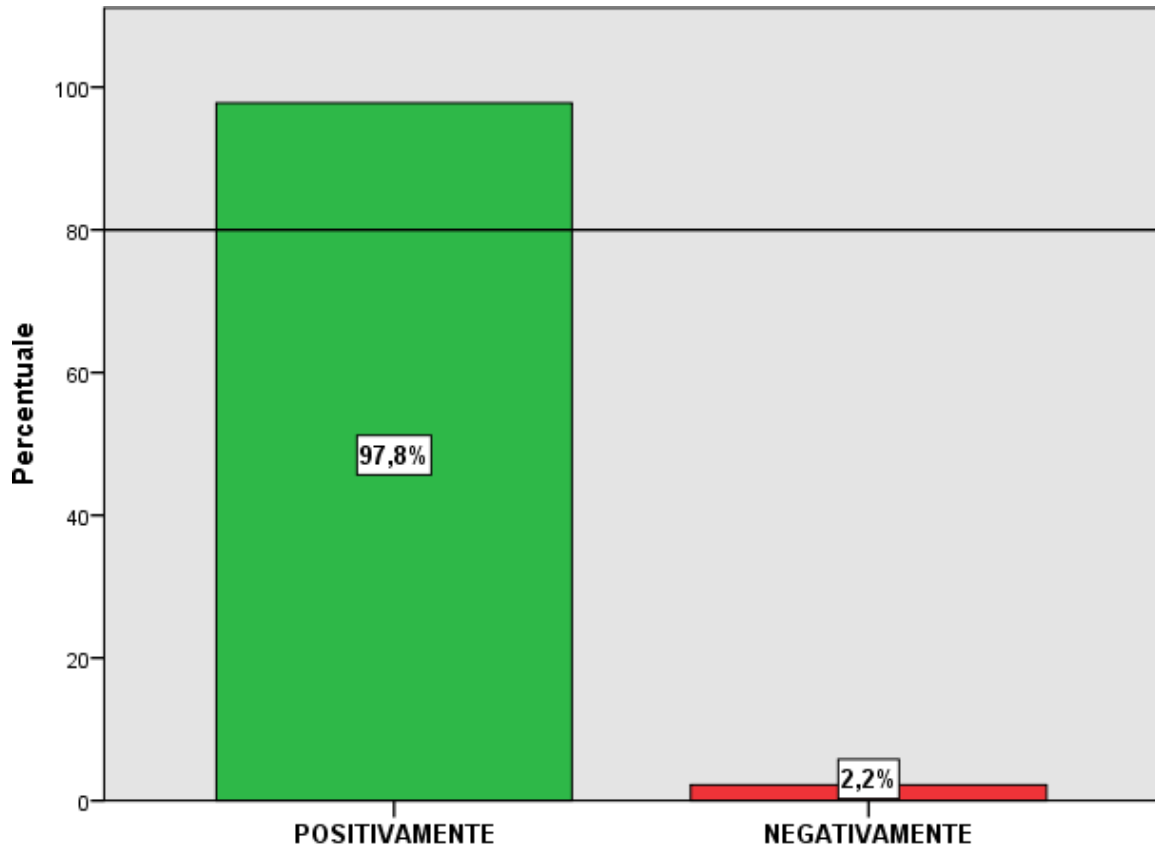


Nel complesso come valuta la disponibilità del personale assistenziale a dare chiarimenti e spiegazioni

N	Valido	45
	Mancante	0

		Conteggio	% di casi per colonna
Nel complesso come valuta la disponibilità del personale assistenziale a dare chiarimenti e spiegazioni	Molto buona	29	64,4%
	Buona	15	33,3%
	Sufficiente	1	2,2%
	Scarsa	0	0,0%
	Pessima	0	0,0%
	Totale	45	100,0%





Nel complesso come valuta la disponibilità del personale assistenziale a dare chiarimenti e spiegazioni

CONCLUSIONI

L'analisi dei 45 questionari compilati mette in luce alcune criticità relativamente alle fasi 2 (Prima visita) e 3 (Stimolazione ovarica) del percorso indagato.

Nello specifico, per quanto riguarda la fase 2, si evidenzia un'insoddisfazione relativa ai tempi attesa per la prima visita che, per la metà delle pazienti intervistate (escludendo quelli che non ricordano), è superiore a 4 mesi.

Nella fase 3 si rileva che, dopo l'inserimento in lista di attesa, più del 70% delle donne ha dovuto attendere oltre sei mesi per iniziare il percorso di PMA.

Inoltre le donne percepiscono poco coinvolgimento da parte del medico nel percorso di stimolazione ovarica e, durante l'esecuzione dell'ecografia o della visita, una scarsa attenzione alla loro persona poiché non si sentono sufficientemente coinvolte nei discorsi dei medici che stanno eseguendo la prestazione.

Inoltre, quasi la metà delle intervistate non è stata informata della possibilità di usufruire della consulenza dello psicologo per il supporto al percorso PMA.

Complessivamente le donne dichiarano di non sentirsi sufficientemente supportate nei momenti di difficoltà durante il percorso e talvolta ricevono informazioni discordanti da parte dei medici; tuttavia esse esprimono un giudizio complessivamente buono rispetto ad una valutazione generale delle cure e dell'assistenza ricevute.

Nonostante l'esiguità del campione analizzato, il pre test ha consentito di escludere eventuali problematiche operative durante la somministrazione e di verificare la corretta interpretazione delle domande e la validità dei dati raccolti (alfa di Cronbach).

Tuttavia, per facilitare ulteriormente la comprensione del questionario, verranno apportate alcune modifiche grammaticali e lessicali al testo finale e, per garantire una maggior precisione nell'analisi dei dati, l'item: "Nel complesso come valuta la qualità delle cure e dell'assistenza ricevute?" verrà così suddiviso:

1. "Nel complesso come valuta la qualità delle cure ricevute?"
2. "Nel complesso come valuta la qualità dell'assistenza ricevuta?"