



A.S.L. TO4

*Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea*

Indagine di valutazione della soddisfazione degli utenti ricoverati in ambito ospedaliero - giugno e novembre 2017 -

Rapporto di analisi a cura dell'Ufficio Relazioni Esterne

Le indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti dimessi dai Presidi Ospedalieri dell'ASL TO4 si svolgono con cadenza biennale, di regola nei mesi di maggio e di novembre al fine di rappresentare diverse situazioni (periodo estivo e periodo invernale) in cui può operare la struttura nell'arco dell'anno. Nel 2017 l'indagine (di seguito denominata per brevità "indagine 2017") si è svolta nei mesi di giugno e di novembre.

Le indagini riguardano i dimessi che siano stati ricoverati con modalità ordinaria; sono, quindi, escluse le persone ricoverate in day hospital, in day surgery e in one day surgery. Sono esclusi dall'indagine anche gli utenti trasferiti e gli utenti "appoggiati" (al momento delle dimissioni) da altre strutture operative presso la propria oppure dalla propria struttura operativa in altre strutture operative.

Guida alla lettura dei dati

- E' stato stabilito empiricamente un valore soglia minimo (30% di questionari compilati sul numero di utenti dimessi nel periodo interessato dall'indagine) al di sotto del quale si è scelto di ritenere i dati non significativi.
- Per ogni domanda del questionario si è presentata all'utente una scala con un valore crescente da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). E' stata scelta una valutazione su scala 1-10 perché è la modalità di valutazione preferita dagli utenti (risulta, infatti, più immediatamente comprensibile perché richiama l'esperienza comune dei voti scolastici); la scala a 10 punti, inoltre, stimola maggiore riflessività sulla compilazione e presenta vantaggi in termini di maggiore articolazione dei giudizi.

E' necessario, però, tenere presente che, in generale, le indagini di rilevazione della soddisfazione effettuate durante il ricovero tendono a fornire riscontri positivi poiché la condizione di "sudditanza psicologica" dell'"allettato" condiziona fortemente il giudizio e spinge verso le opzioni positive. **Di conseguenza, si è stabilito di interpretare i dati come di seguito indicato:**

- **soddisfazione media uguale o inferiore a 7 → giudizio indicativo di criticità;**
- **soddisfazione media inferiore a 8 (e superiore a 7) → giudizio indicativo di "rischio di criticità";**
- **soddisfazione media uguale o superiore a 8 (e inferiore a 9) → giudizio abbastanza positivo;**
- **soddisfazione media uguale o superiore a 9 → giudizio molto positivo.**

- Per esigenze di sintesi, nelle tabelle e nei grafici ogni domanda del questionario è stata identificata con una "etichetta":
 - ⊕ **"Segnaletica"** » Chiarezza della segnaletica che dall'ingresso dell'ospedale conduce al reparto di degenza.
 - ⊕ **"Accoglienza in reparto"** » Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero.
 - ⊕ **"Info organizzazione reparto"** » Completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario dei pasti, orario delle visite mediche...).
 - ⊕ **"Cortesìa medici"** » Cortesìa del personale medico del reparto.
 - ⊕ **"Disponibilità medici"** » Disponibilità dei medici del reparto a fornire informazioni.
 - ⊕ **"Chiarezza medici"** » Chiarezza delle informazioni ricevute dai medici del reparto.
 - ⊕ **"Cortesìa infermieri"** » Cortesìa del personale infermieristico del reparto.
 - ⊕ **"Disponibilità infermieri"** » Disponibilità degli infermieri del reparto a fornire informazioni.
 - ⊕ **"Chiarezza infermieri"** » Chiarezza delle informazioni ricevute dagli infermieri del reparto.
 - ⊕ **"Privacy in reparto degenza"** » Rispetto, nel reparto di degenza, della privacy della persona ricoverata.
 - ⊕ **"Tempestività medico"** » Tempestività della risposta alla chiamata da parte del medico in caso di necessità.
 - ⊕ **"Tempestività infermiere"** » Tempestività della risposta alla chiamata da parte dell'infermiere in caso di necessità.
 - ⊕ **"Orario visita parenti"** » Distribuzione dell'orario di visita dei parenti durante la giornata.
 - ⊕ **"Facilità info parenti"** » Facilità dei parenti ad avere informazioni.
 - ⊕ **"Pulizia camera"** » Pulizia della camera di degenza.
 - ⊕ **"Pulizia servizi igienici"** » Pulizia dei servizi igienici del reparto.
 - ⊕ **"Qualità cibo"** » Qualità del cibo.
 - ⊕ **"Temperatura cibo"** » Temperatura del cibo.
 - ⊕ **"Comfort spazi"** » Comfort della camera (per quanto riguarda gli spazi a disposizione).
 - ⊕ **"Comfort arredi"** » Comfort della camera (per quanto riguarda gli arredi).
 - ⊕ **"Anticipo comunic- dimissione"** » Anticipo con cui le è stata comunicata la dimissione.
 - ⊕ **"Info proseguimento cure"** » Completezza delle informazioni ricevute rispetto al proseguimento delle cure dopo la dimissione.
 - ⊕ **"Giudizio complessivo"** » Giudizio complessivo sul ricovero.

Indice

Questionari compilati (numero e percentuale di compilazione)	5
Considerazioni conclusive e risultati più significativi	6
1. Dati complessivi	7
2. Confronto tra gli Ospedali e tra i Reparti per ogni dimensione della qualità percepita	9
3. Dati per ogni singolo Reparto (e confronto con tutti gli altri Reparti)	24
<i>Cardiologia Ciriè</i>	25
<i>Chirurgia Generale Ciriè</i>	26
<i>Medicina Generale Ciriè</i>	27
<i>Nefrologia Ciriè</i>	28
<i>Neurologia Ciriè</i>	29
<i>Oculistica Ciriè</i>	30
<i>Ortopedia e Traumatologia Ciriè</i>	31
<i>Ostetricia e Ginecologia Ciriè</i>	32
<i>Otorinolaringoiatria Ciriè</i>	33
<i>Pediatria Ciriè</i>	34
<i>Post-acuzie Cardiologica Ciriè</i>	35
<i>Urologia Ciriè</i>	36
<i>Lungodegenza Lanzo</i>	37
<i>Medicina Generale Lanzo</i>	38
<i>Cardiologia Chivasso</i>	39
<i>Chirurgia Generale Chivasso</i>	40
<i>Medicina Generale Chivasso</i>	41
<i>Nefrologia Chivasso</i>	42
<i>Neurologia Chivasso</i>	43
<i>Ortopedia e Traumatologia Chivasso</i>	44
<i>Ostetricia e Ginecologia Chivasso</i>	45

<i>Otorinolaringoiatria Chivasso</i>	46
<i>Pediatria Chivasso</i>	47
<i>Cardiologia Ivrea</i>	48
<i>Chirurgia Generale Ivrea</i>	49
<i>Medicina Generale Ivrea</i>	50
<i>Nefrologia Ivrea</i>	51
<i>Neurologia Ivrea</i>	52
<i>Oncologia Ivrea</i>	53
<i>Ortopedia e Traumatologia Ivrea</i>	54
<i>Ostetricia e Ginecologia Ivrea</i>	55
<i>Pediatria Ivrea</i>	56
<i>Urologia Ivrea (medio-alta intensità assistenza)</i>	57
<i>Week Surgery Ivrea (Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia)</i>	58
<i>Geriatrics Cuornè</i>	59
<i>Lungodegenza Cuornè</i>	60
<i>Medicina Generale Cuornè</i>	61

Questionari compilati (indagine 2017)			
(Nota: il doppio asterisco ** identifica i reparti i cui dati non sono ritenuti significativi)			
	N. questionari compilati	N. utenti dimessi	% questionari compilati sul n. utenti dimessi
Dati complessivi	1420	3028	46.9
Ospedale Ciriè	410	982	41.8
Cardiologia Ciriè	86	128	67.2
Chirurgia Generale Ciriè	47	85	55.3
Medicina Generale Ciriè**	24	101	23.8**
Nefrologia Ciriè**	6	42	14.3**
Neurologia Ciriè	11	33	33.3
Oculistica Ciriè	7	9	77.8
Ortopedia e Traumatologia Ciriè	27	86	31.4
Ostetricia e Ginecologia Ciriè	72	188	38.3
Otorinolaringoiatria Ciriè	14	39	35.9
Pediatria Ciriè	42	108	38.9
Post-acuzie Cardiologica Ciriè**	9	37	24.3**
Urologia Ciriè	65	126	51.6
Ospedale Lanzo	94	185	50.8
Lungodegenza Lanzo	15	22	68.2
Medicina Generale Lanzo	79	163	48.5
Ospedale Chivasso	377	737	51.2
Cardiologia Chivasso	36	80	45.0
Chirurgia Generale Chivasso	38	75	50.7
Medicina Generale Chivasso**	43	165	26.1**
Nefrologia Chivasso	10	19	52.6
Neurologia Chivasso	15	30	50.0
Ortopedia e Traumatologia Chivasso	58	58	100.0
Ostetricia e Ginecologia Chivasso	96	204	47.1
Otorinolaringoiatria Chivasso	51	61	83.6
Pediatria Chivasso	30	45	66.7
Ospedale Ivrea	462	979	47.2
Cardiologia Ivrea	51	100	51.0
Chirurgia Generale Ivrea**	35	152	23.0**
Medicina Generale Ivrea	66	163	40.5
Nefrologia Ivrea	14	22	63.6
Neurologia Ivrea	46	59	78.0
Oncologia Ivrea	23	33	69.7
Ortopedia e Traumatologia Ivrea	50	112	44.6
Ostetricia e Ginecologia Ivrea	77	150	51.3
Pediatria Ivrea	28	73	38.4
Urologia Ivrea	24	50	48.0
Week Surgery Ivrea (Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia) (1)	48	65	73.9
Ospedale Cuorgnè	77	145	53.1
Geriatrica Cuorgnè	33	61	54.1
Lungodegenza Cuorgnè	14	21	66.7
Medicina Generale Cuorgnè	30	63	47.6

Nota 1: poiché è stato impossibile risalire ai questionari compilati dai ricoverati nelle singole strutture operative di Oculistica, Otorinolaringoiatria e Urologia che operano nell'area a media-bassa intensità di assistenza, i relativi dati riguardanti il numero degli utenti dimessi e il numero dei questionari compilati sono stati conteggiati considerando un'unica struttura operativa di Week Surgery Ivrea.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E RISULTATI PIÙ SIGNIFICATIVI

Con riferimento ai dati della tabella alla pagina precedente, una prima considerazione riguarda il numero di utenti che hanno partecipato alla rilevazione compilando il questionario:

- ✓ in 32 reparti su 37 ha compilato il questionario almeno il 30% (soglia minima) degli utenti dimessi nel periodo interessato dall'indagine.

Non hanno raggiunto il 30% dei rispondenti: Medicina Generale Ciriè, Nefrologia Ciriè, Post-acuzie Cardiologica Ciriè, Medicina Generale Chivasso, Chirurgia Generale Ivrea.

Si segnalano per aver superato la soglia-obiettivo del 60% dei rispondenti i seguenti reparti: Cardiologia Ciriè, Oculistica Ciriè, Lungodegenza Lanzo, Ortopedia e Traumatologia Chivasso, Otorinolaringoiatria Chivasso, Pediatria Chivasso, Nefrologia Ivrea, Neurologia Ivrea, Oncologia Ivrea, Week Surgery Ivrea, Lungodegenza Cuornè.

Per le future rilevazioni, ai fini di aumentare il numero dei rispondenti, si sottolinea:

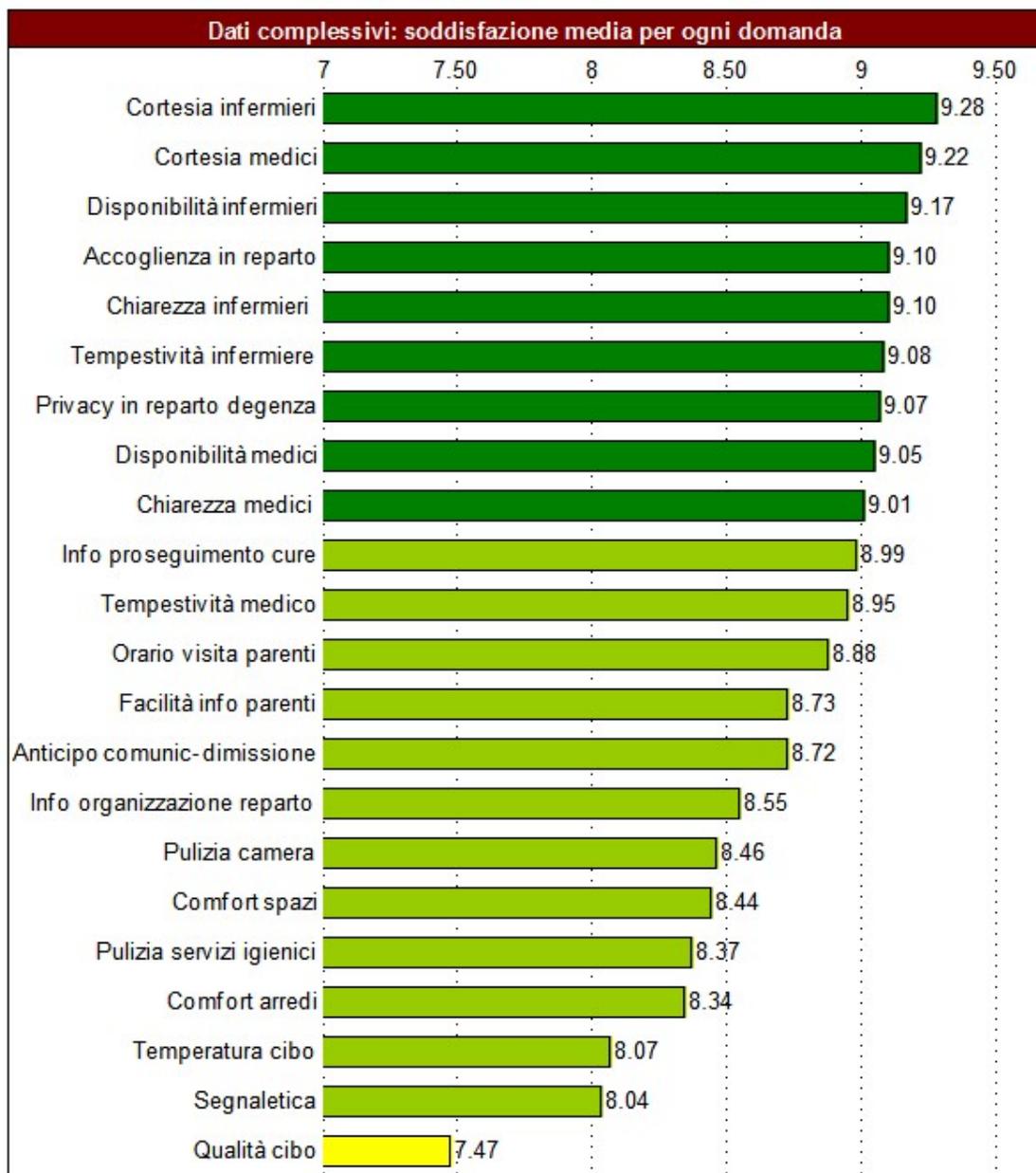
- ✓ la necessità di migliorare, in alcuni casi, gli aspetti organizzativi legati alla consegna dei questionari da parte degli operatori (elemento valutato sulla base del numero dei dimessi in rapporto al numero di persone assistite alle quali è stato consegnato il questionario, desunto dai fogli-firma);
- ✓ che è fondamentale sensibilizzare gli utenti sull'importanza di compilare il questionario, uno strumento utile per aiutare gli operatori a riprogrammare i servizi in modo più rispondente ai bisogni di chi ne usufruisce.

In riferimento ai dati complessivi (pagine 7-8), si possono evidenziare alcune considerazioni generali:

- ✓ risultano molto positivi i dati riguardanti la relazione delle persone ricoverate con il personale infermieristico e medico;
- ✓ esistono margini di miglioramento nell'accoglienza al momento del ricovero (con particolare riferimento alle informazioni fornite sull'organizzazione del reparto) e nella fase di dimissione (per quanto riguarda l'anticipo con cui è comunicata la dimissione ma anche per quanto riguarda la completezza delle informazioni ricevute rispetto al proseguimento delle cure);
- ✓ occorre migliorare la chiarezza della segnaletica che dall'ingresso dell'ospedale conduce al reparto di degenza;
- ✓ da migliorare anche gli aspetti alberghieri: la pulizia e il cibo, soprattutto per quanto riguarda la qualità del cibo stesso;
- ✓ gli utenti ricoverati, come si evince bene dalla tavola di Importance/Performance (vedi pag. 8), assegnano maggiore importanza all'accoglienza, alla relazione con i medici e gli infermieri della struttura operativa di degenza, alla privacy, alla comunicazione nella fase di dimissione, rispetto all'accessibilità del servizio in termini di chiarezza della segnaletica e di orario di visita dei parenti e rispetto agli aspetti alberghieri, soprattutto per quanto riguarda la qualità e la temperatura del cibo.

I dati riguardanti i **singoli Ospedali e Reparti** si possono ricavare dagli specifici grafici e tabelle riportati nei capitoli 2 e 3.

1. Dati complessivi

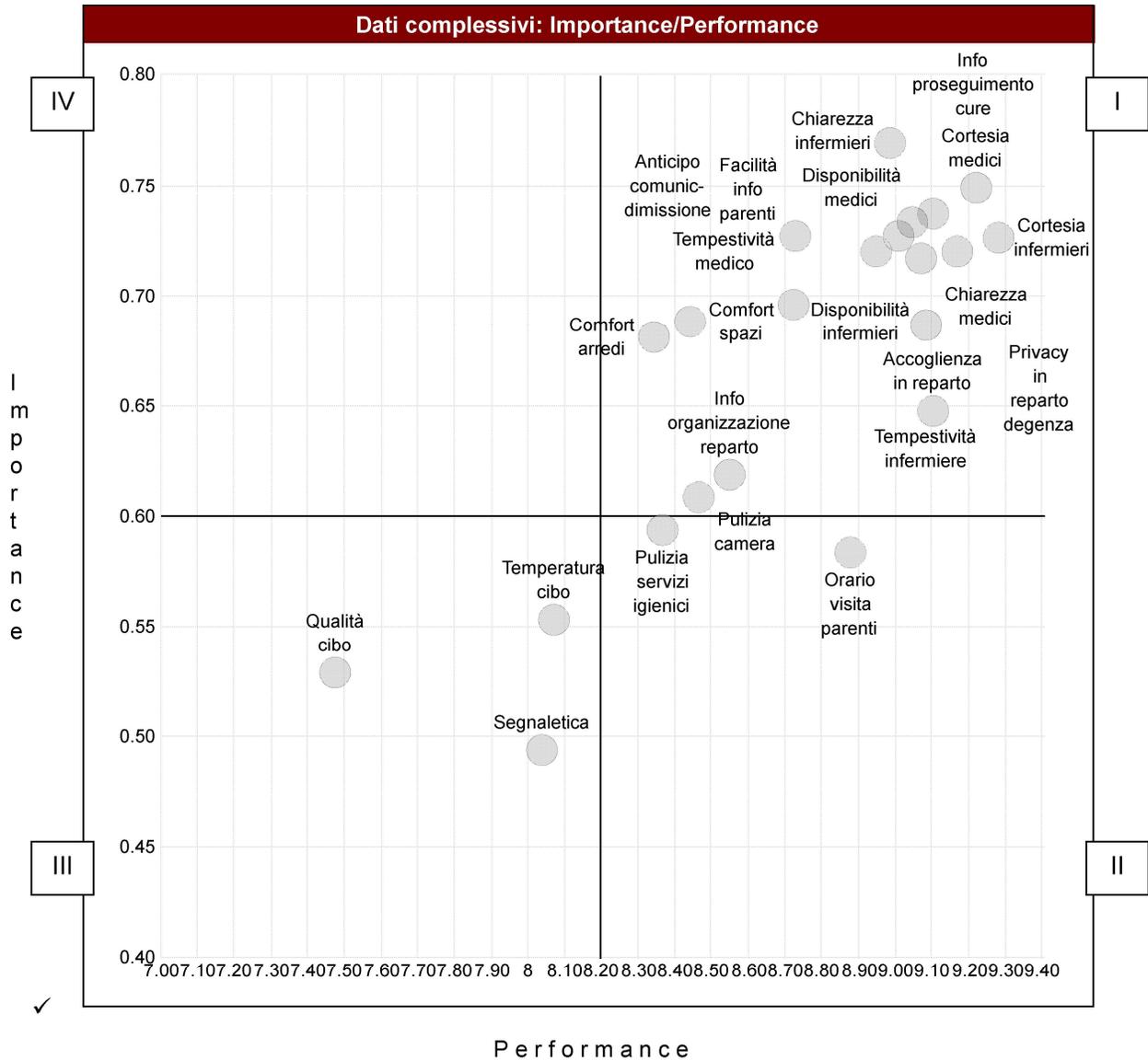


Giudizio complessivo sul ricovero

Soddisfazione media = 8.94

Legenda:

- **Colore verde scuro** = soddisfazione media uguale o superiore a 9 → giudizio molto positivo.
- **Colore verde chiaro** = soddisfazione media uguale o superiore a 8 (e inferiore a 9) → giudizio abbastanza positivo.
- **Colore giallo** = soddisfazione media inferiore a 8 (e superiore a 7) → giudizio indicativo di "rischio di criticità".
- **Colore rosso** = soddisfazione media uguale o inferiore a 7 → giudizio indicativo di criticità.



La tavola di Importance/Performance illustra il grado di correlazione tra il giudizio sui singoli aspetti oggetto dell'indagine e il giudizio complessivo sul ricovero (cioè: "Quanto influisce sul giudizio complessivo il singolo aspetto?").

Per facilitare l'interpretazione dei dati, si forniscono alcuni chiarimenti sul significato dei quadranti della tavola:

- ✓ I Quadrante (in alto a destra): si trovano gli aspetti che rappresentano punti di forza (più alto risultato / più alta importanza) e questo vale quanto più tali aspetti si trovino nell'area superiore ed esterna del quadrante
- ✓ II Quadrante (in basso a destra): si trovano gli aspetti che hanno ricevuto un giudizio più alto, ma ai quali gli utenti attribuiscono una più bassa importanza (è la cosiddetta zona di "over quality") e questo vale quanto più tali aspetti si trovino nell'area inferiore ed esterna del quadrante
- ✓ III Quadrante (in basso a sinistra): si trovano gli aspetti che hanno ricevuto un giudizio più basso e ai quali gli utenti attribuiscono anche una più bassa importanza (è la cosiddetta "zona morta") e questo vale quanto più tali aspetti si trovino nell'area inferiore ed esterna del quadrante
- ✓ IV Quadrante (in alto a sinistra): si trovano le criticità, cioè gli aspetti che hanno ricevuto un giudizio più basso, ma ai quali gli utenti attribuiscono una più alta importanza e questo vale quanto più tali aspetti si trovino nell'area superiore ed esterna del quadrante.

2. Confronto tra gli Ospedali e tra i Reparti per ogni dimensione della qualità percepita

In questa sezione i dati sono presentati come di seguito indicato:

- tabella e grafici (da pag. 10 a pag. 15) che illustrano, per ogni dimensione della qualità percepita analizzata, la soddisfazione media per ogni Ospedale e il raffronto con gli altri Ospedali dell'ASL TO4;
- grafici (da pag. 16 a pag. 23) che illustrano, per ogni dimensione della qualità percepita analizzata, la soddisfazione media per ogni singolo reparto e il confronto con gli altri reparti interessati dall'indagine.

Con riferimento all'Ospedale di Ivrea, si ricorda che è stato impossibile risalire ai questionari compilati dai ricoverati nelle singole strutture operative di Oculistica, Otorinolaringoiatria e Urologia che afferiscono all'area a media-bassa intensità di assistenza. Pertanto, i relativi dati pervenuti sono stati elaborati considerando un'unica struttura operativa; poiché i numeri più significativi di persone ricoverate e dimesse riguardavano l'Urologia, il reparto è qui indicato come "Urologia Ivrea - Week Surgery".

I dati relativi alle dimensioni della qualità percepita analizzate sono il risultato dell'aggregazione dei dati relativi a diverse domande del questionario, come sotto indicato:

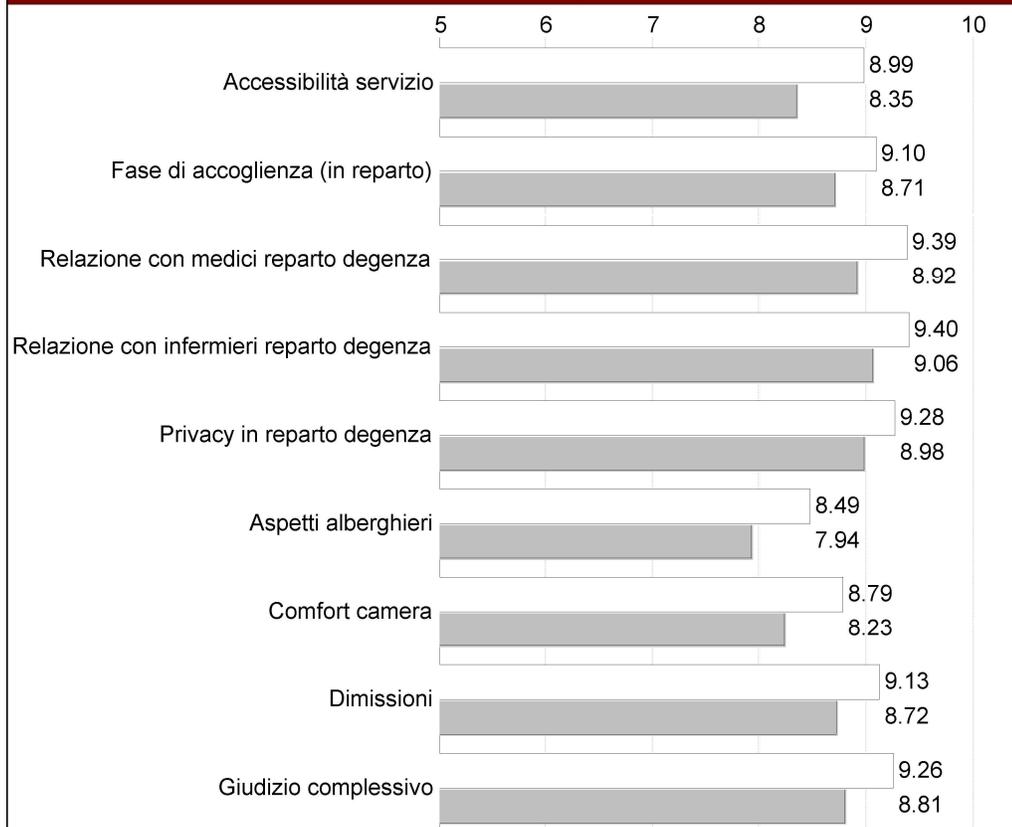
Dimensione della qualità percepita	Domande del questionario
Fase di accoglienza (nella struttura operativa di degenza)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero 2. Completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario dei pasti, orario delle visite mediche...)
Relazione con i medici della struttura operativa di degenza	<ol style="list-style-type: none"> 3. Cortesia del personale medico del reparto 4. Disponibilità dei medici del reparto a fornire informazioni 5. Chiarezza delle informazioni ricevute dai medici del reparto 6. Tempestività della risposta alla chiamata da parte del medico in caso di necessità
Relazione con gli infermieri della struttura operativa di degenza	<ol style="list-style-type: none"> 7. Cortesia del personale infermieristico del reparto 8. Disponibilità degli infermieri del reparto a fornire informazioni 9. Chiarezza delle informazioni ricevute dagli infermieri del reparto 10. Tempestività della risposta alla chiamata da parte dell'infermiere in caso di necessità

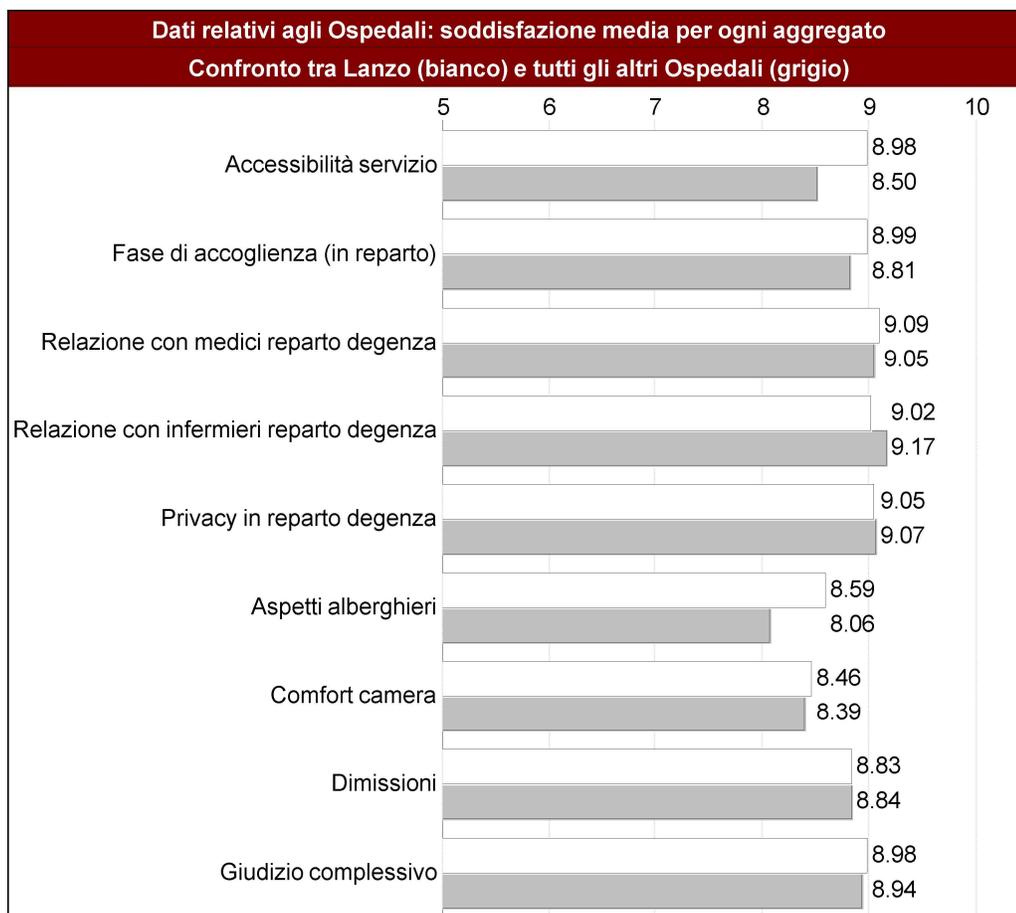
Privacy	11. Rispetto, nel reparto di degenza, della privacy della persona ricoverata.
Accessibilità del servizio	12. Chiarezza della segnaletica che dall'ingresso dell'ospedale conduce al reparto di degenza 13. Distribuzione dell'orario di visita dei parenti durante la giornata 14. Facilità dei parenti ad avere informazioni.
Aspetti alberghieri	15. Pulizia della camera di degenza 16. Pulizia dei servizi igienici del reparto 17. Qualità del cibo 18. Temperatura del cibo.
Comfort della camera di degenza	19. Comfort della camera (per quanto riguarda gli arredi) 20. Comfort della camera (per quanto riguarda gli spazi a disposizione).
Dimissioni	21. Anticipo con cui le è stata comunicata la dimissione 22. Completezza delle informazioni ricevute rispetto al proseguimento delle cure dopo la dimissione.

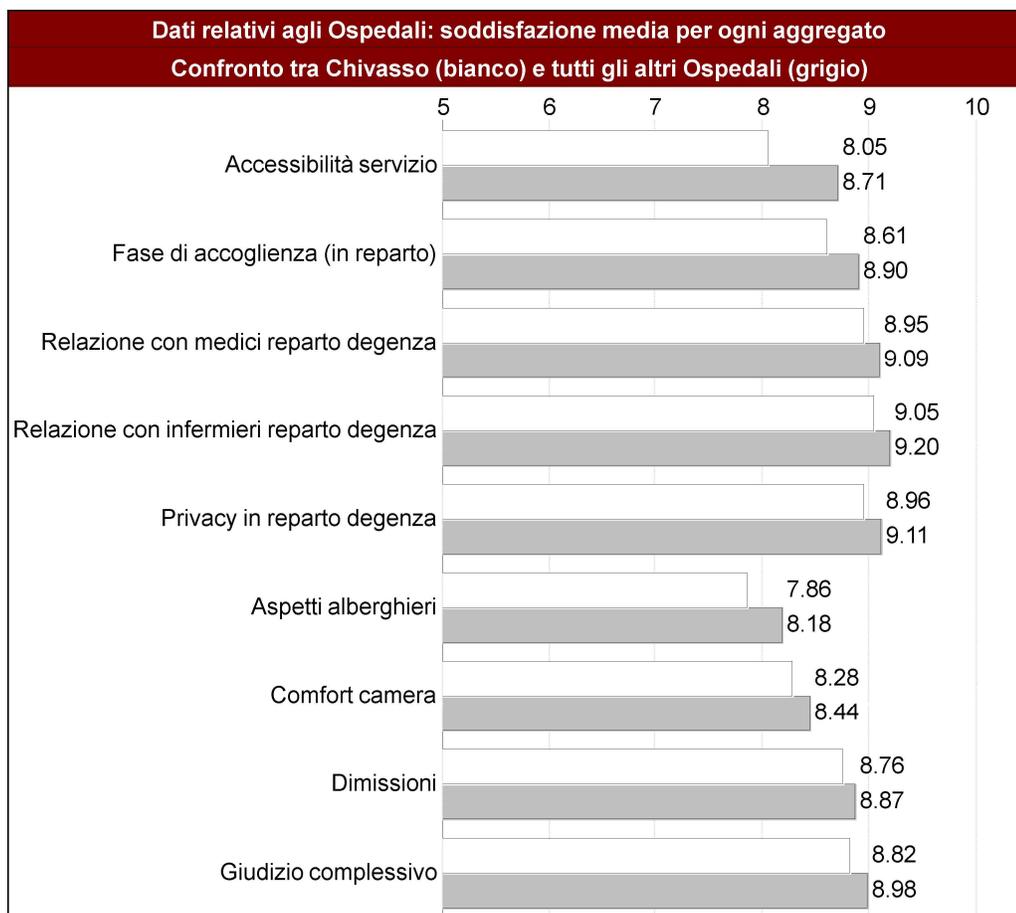
Dati relativi a tutti gli Ospedali: soddisfazione media per ogni aggregato

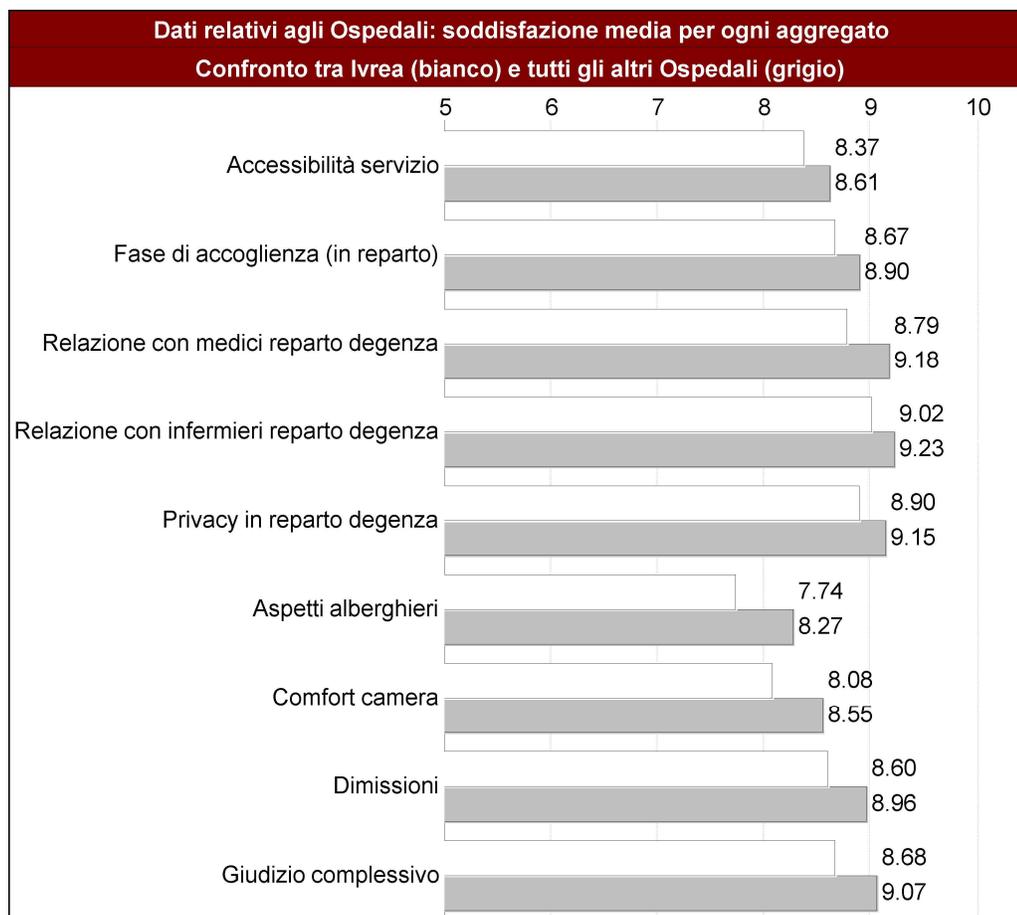
	Ciriè	Lanzo	Chivasso	Ivrea	Cuorgnè	Total
Accessibilità servizio	8.99	8.98	8.05	8.37	8.93	8.53
Fase di accoglienza (in reparto)	9.10	8.99	8.61	8.67	9.14	8.83
Relazione con medici reparto degenza	9.39	9.09	8.95	8.79	9.31	9.05
Relazione con infermieri reparto degenza	9.40	9.02	9.05	9.02	9.41	9.16
Privacy in reparto degenza	9.28	9.05	8.96	8.90	9.44	9.07
Aspetti alberghieri	8.49	8.59	7.86	7.74	8.75	8.10
Comfort camera	8.79	8.46	8.28	8.08	8.70	8.40
Dimissioni	9.13	8.83	8.76	8.60	9.13	8.84
Giudizio complessivo	9.26	8.98	8.82	8.68	9.30	8.94

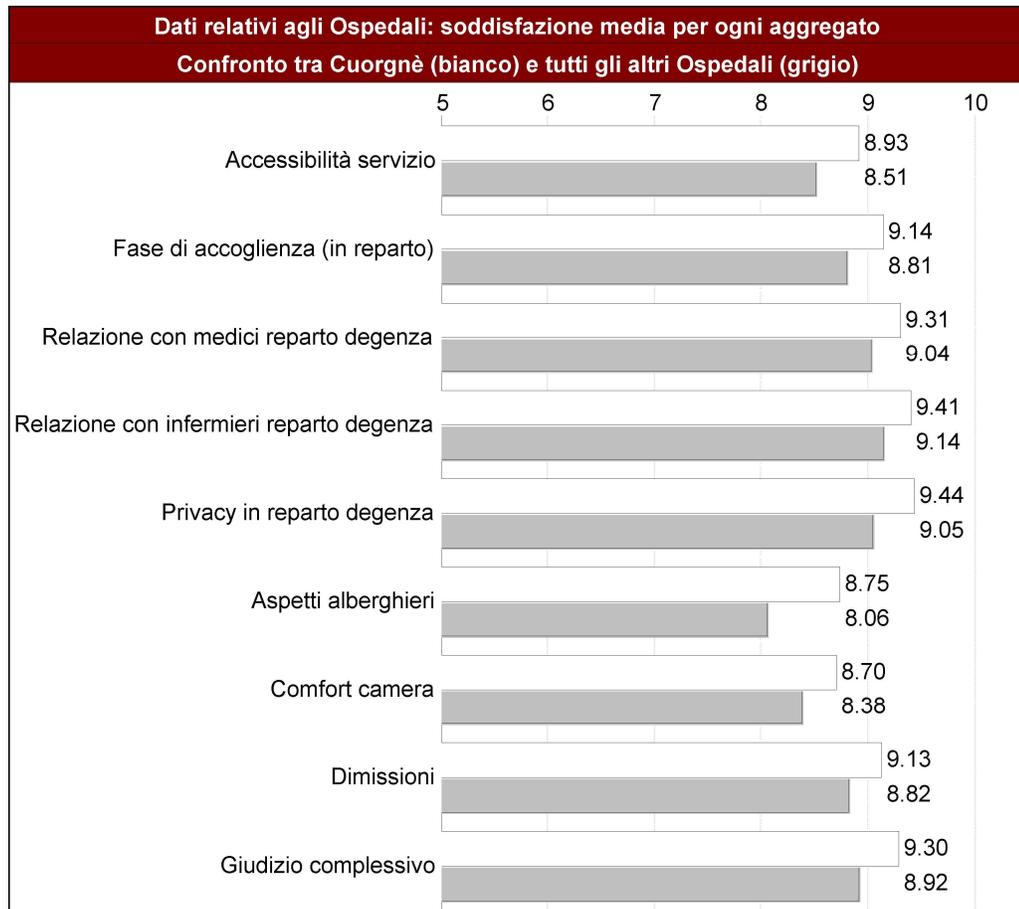
Dati relativi agli Ospedali: soddisfazione media per ogni aggregato
Confronto tra Ciriè (bianco) e tutti gli altri Ospedali (grigio)

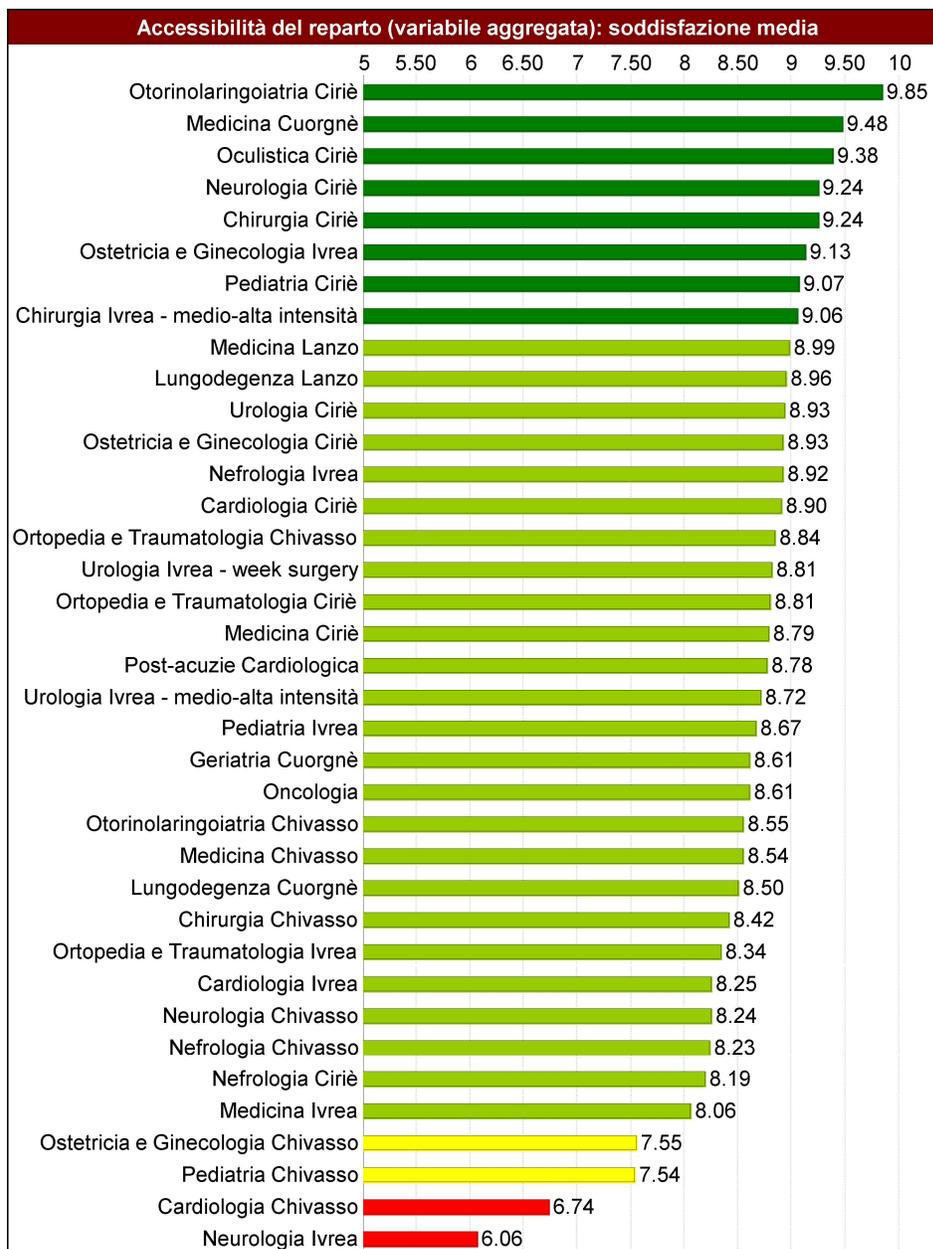






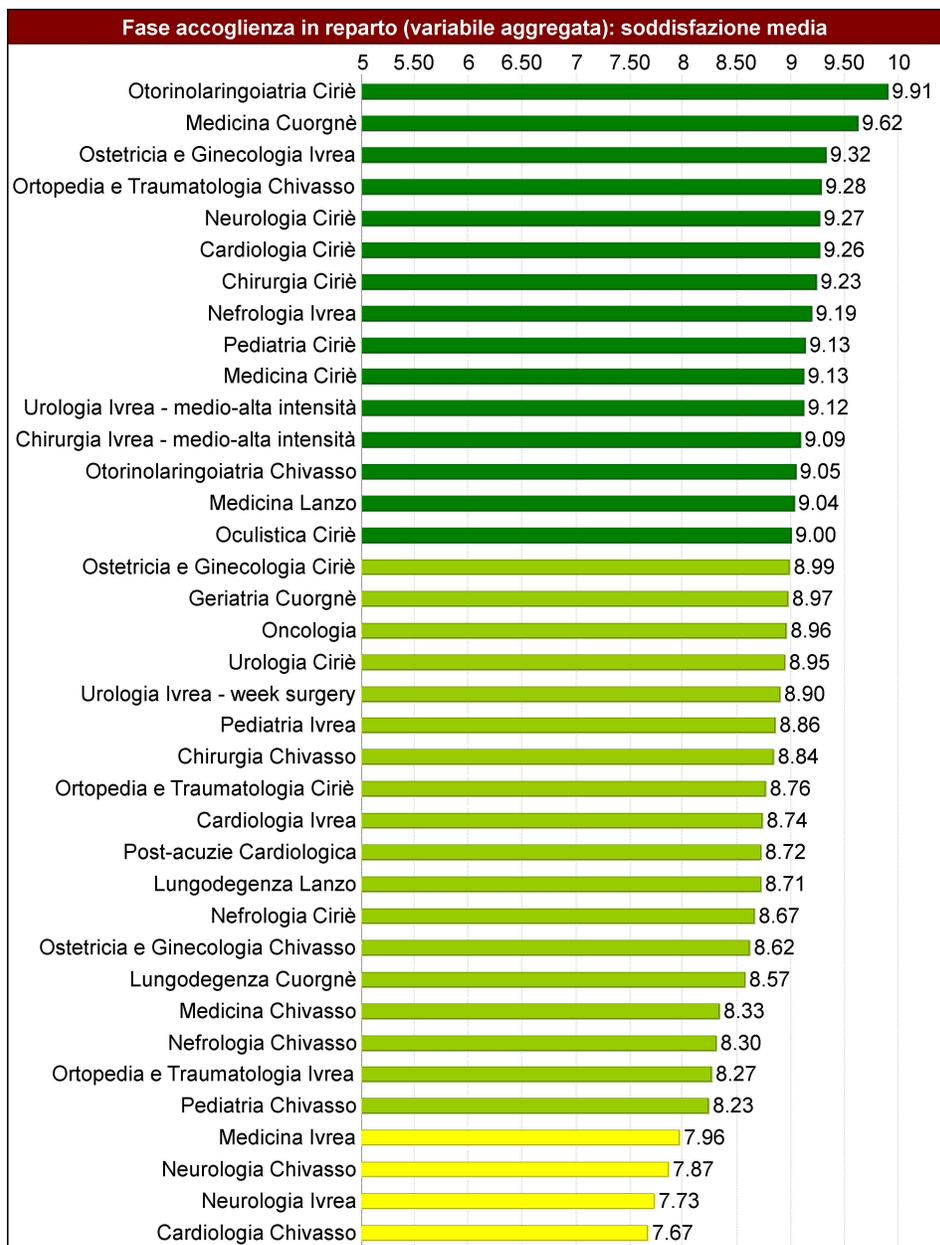


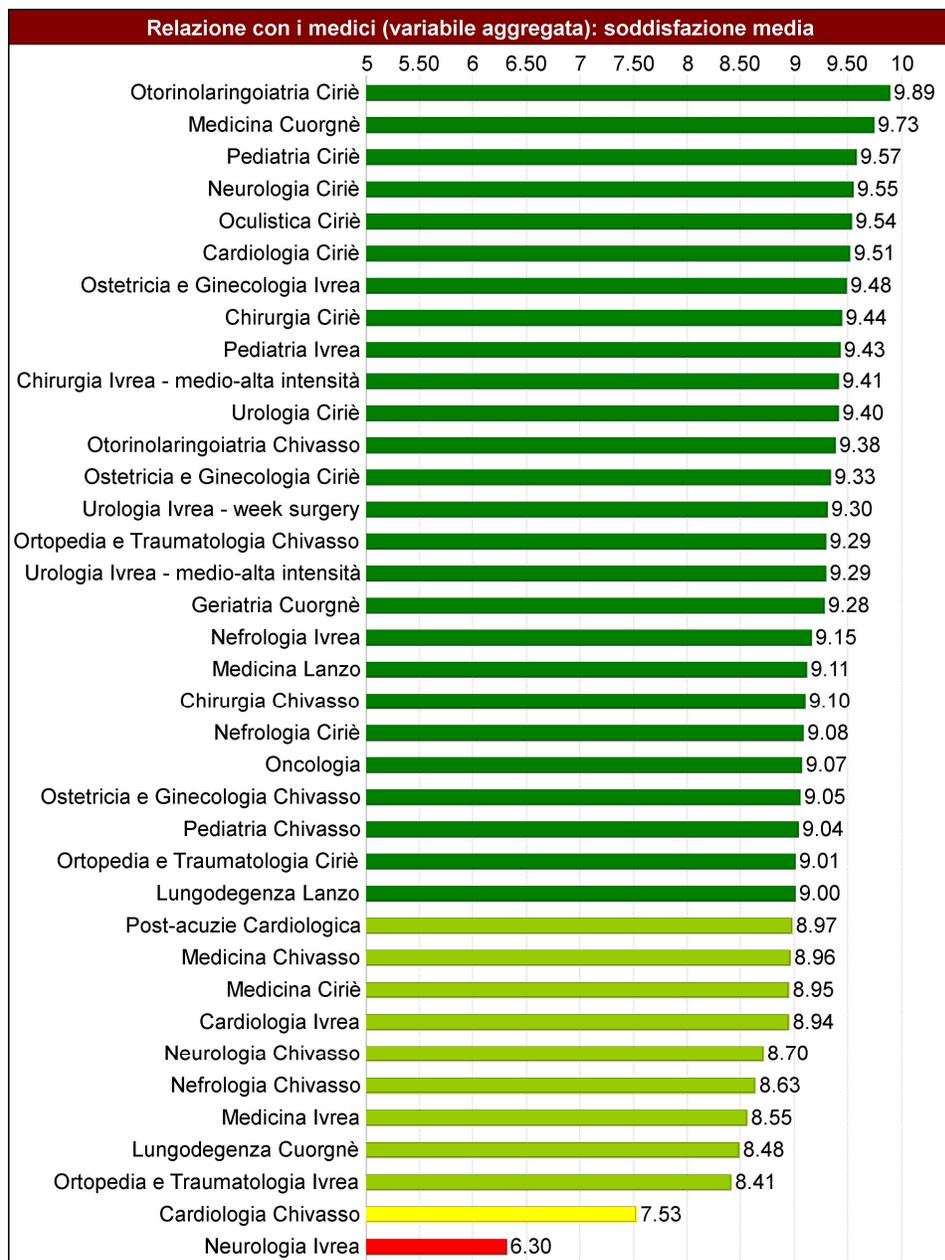


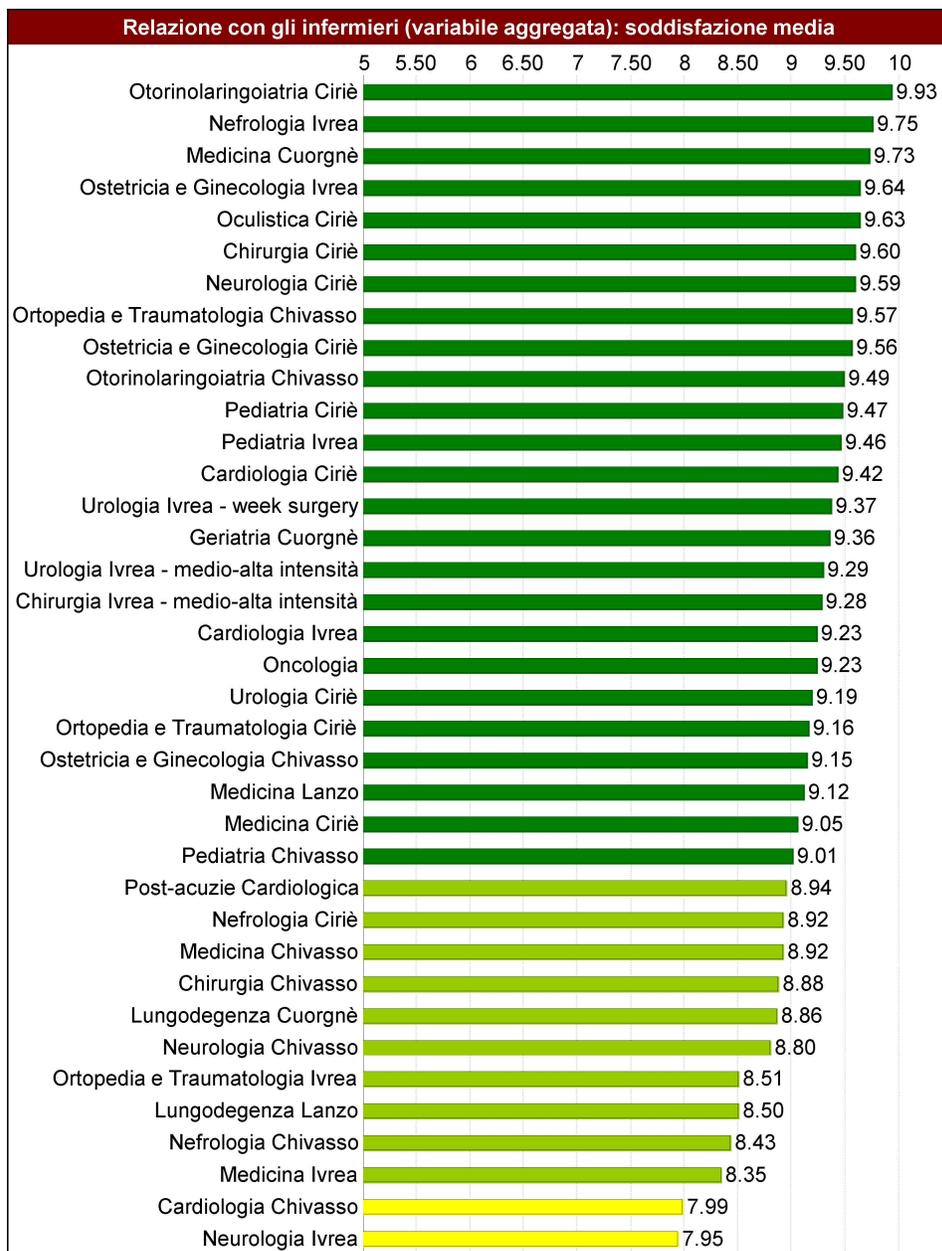


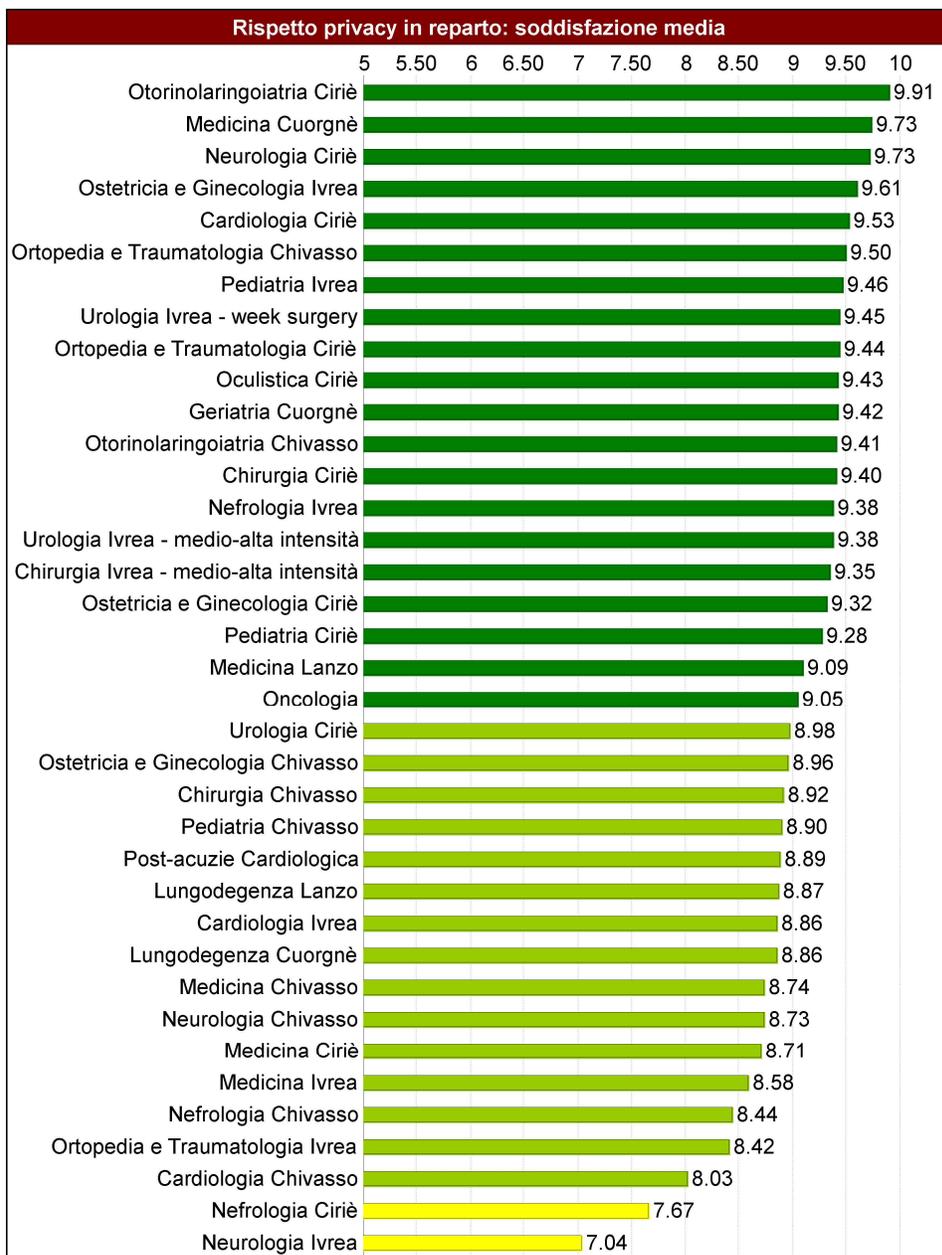
Legenda:

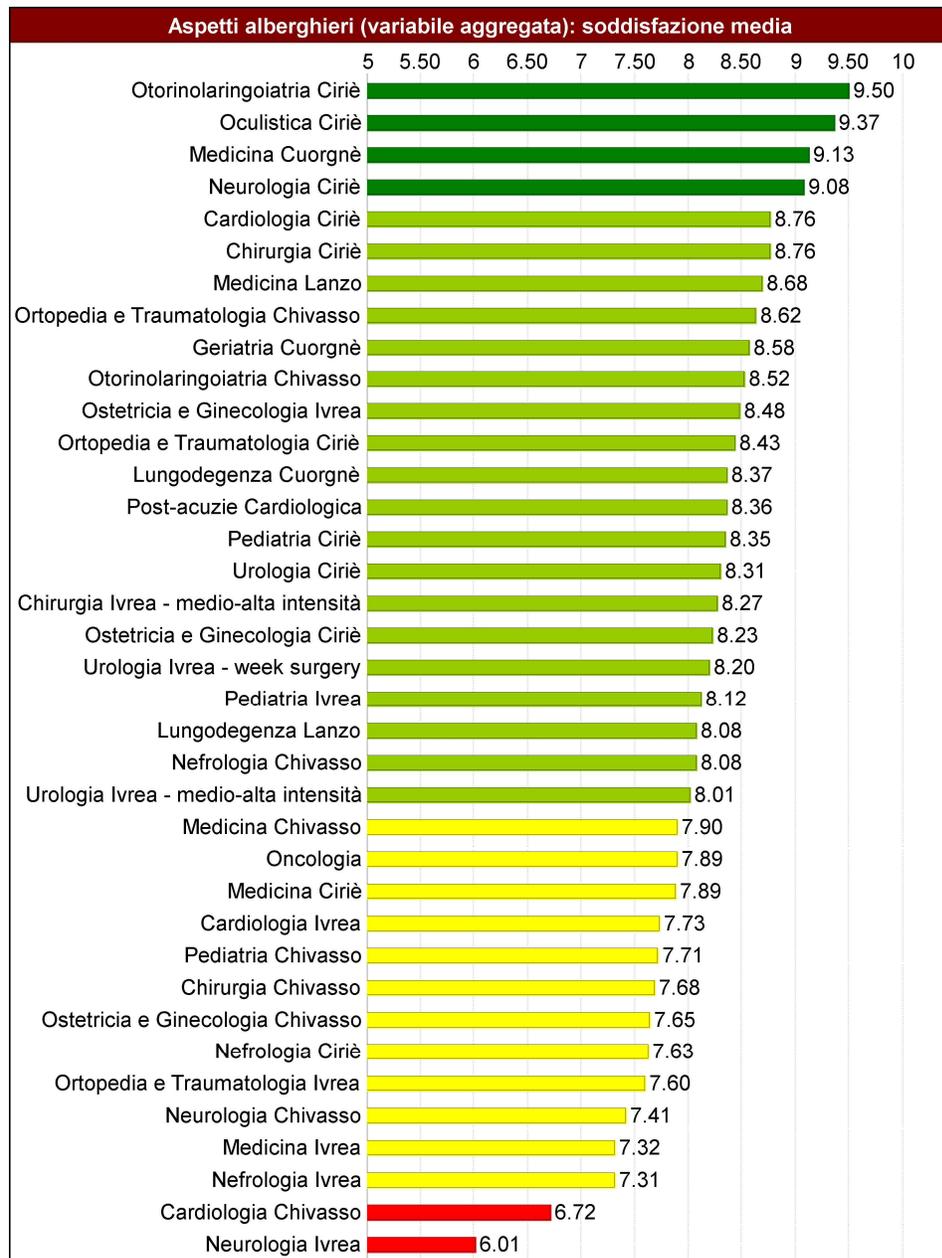
- **Colore verde scuro** = soddisfazione media uguale o superiore a 9 → giudizio molto positivo.
- **Colore verde chiaro** = soddisfazione media uguale o superiore a 8 (e inferiore a 9) → giudizio abbastanza positivo.
- **Colore giallo** = soddisfazione media inferiore a 8 (e superiore a 7) → giudizio indicativo di "rischio di criticità".
- **Colore rosso** = soddisfazione media uguale o inferiore a 7 → giudizio indicativo di criticità.

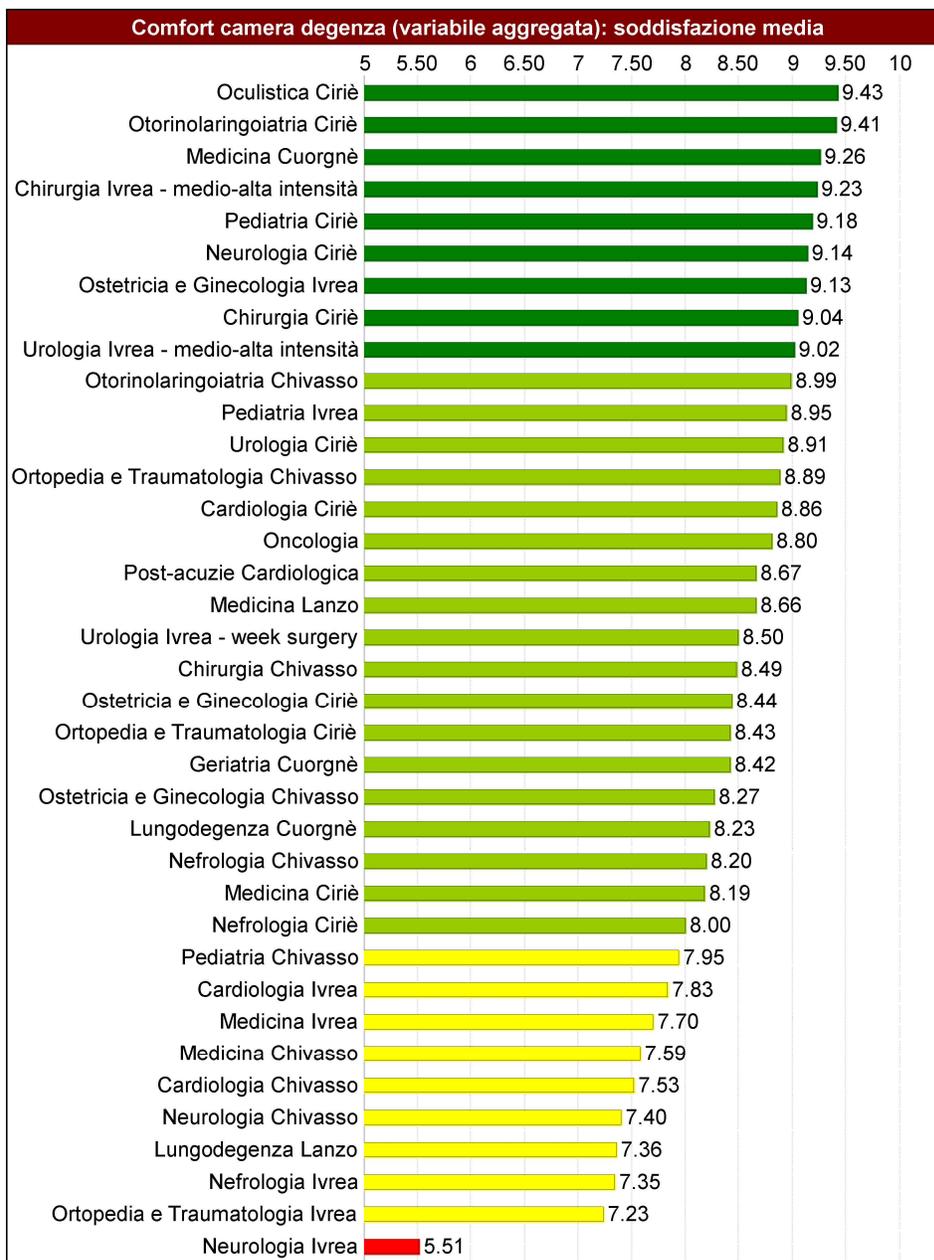


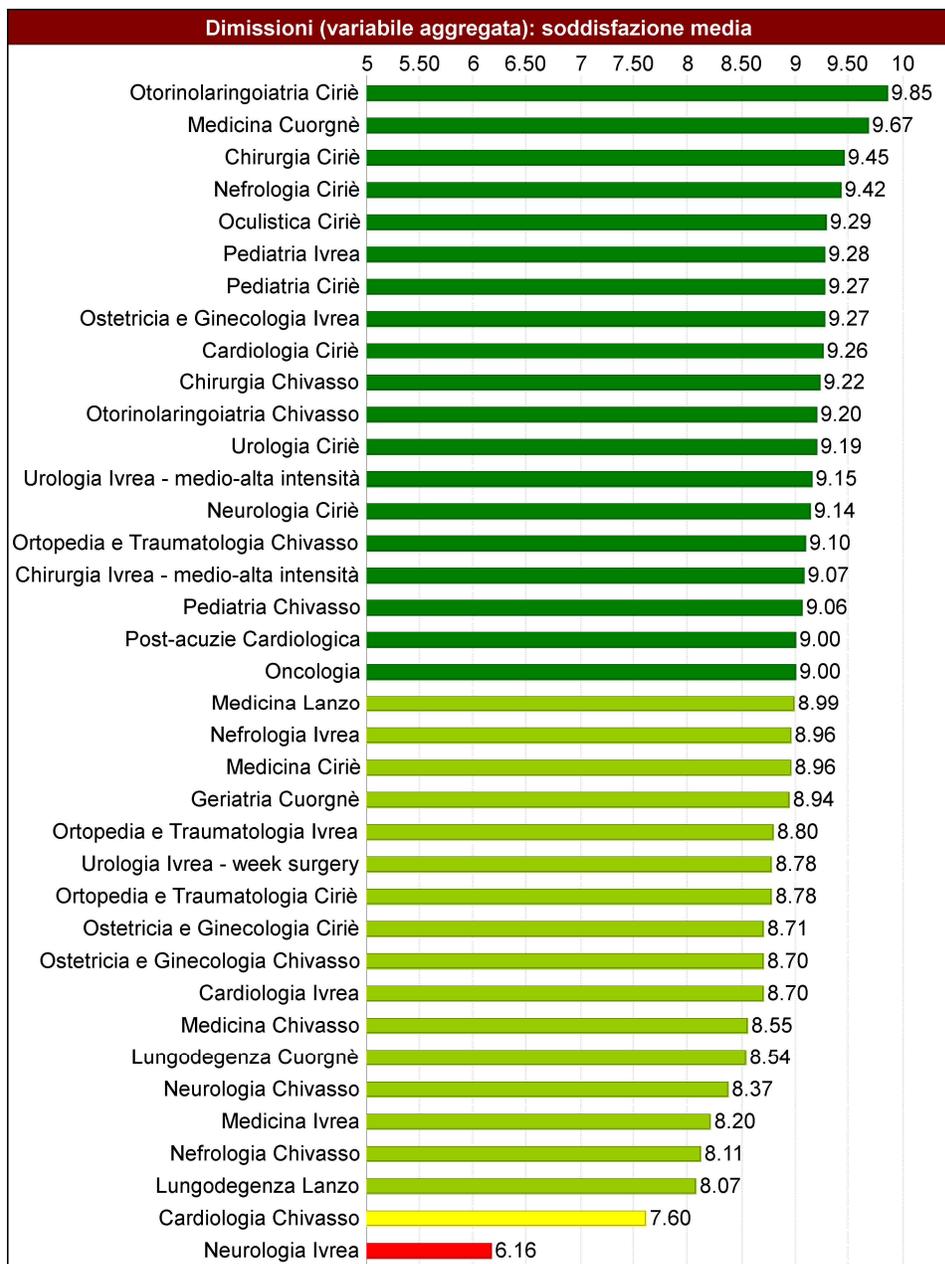








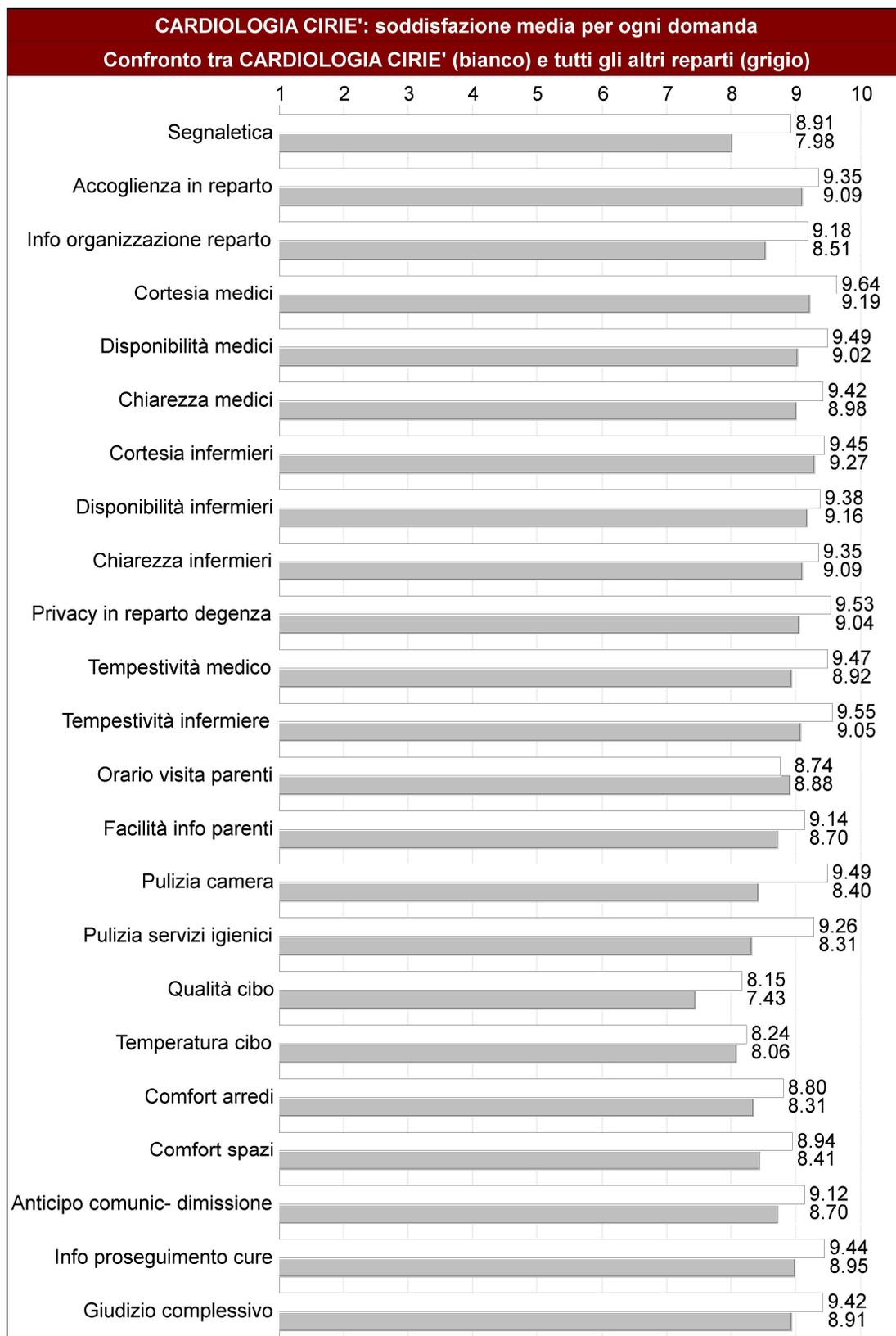


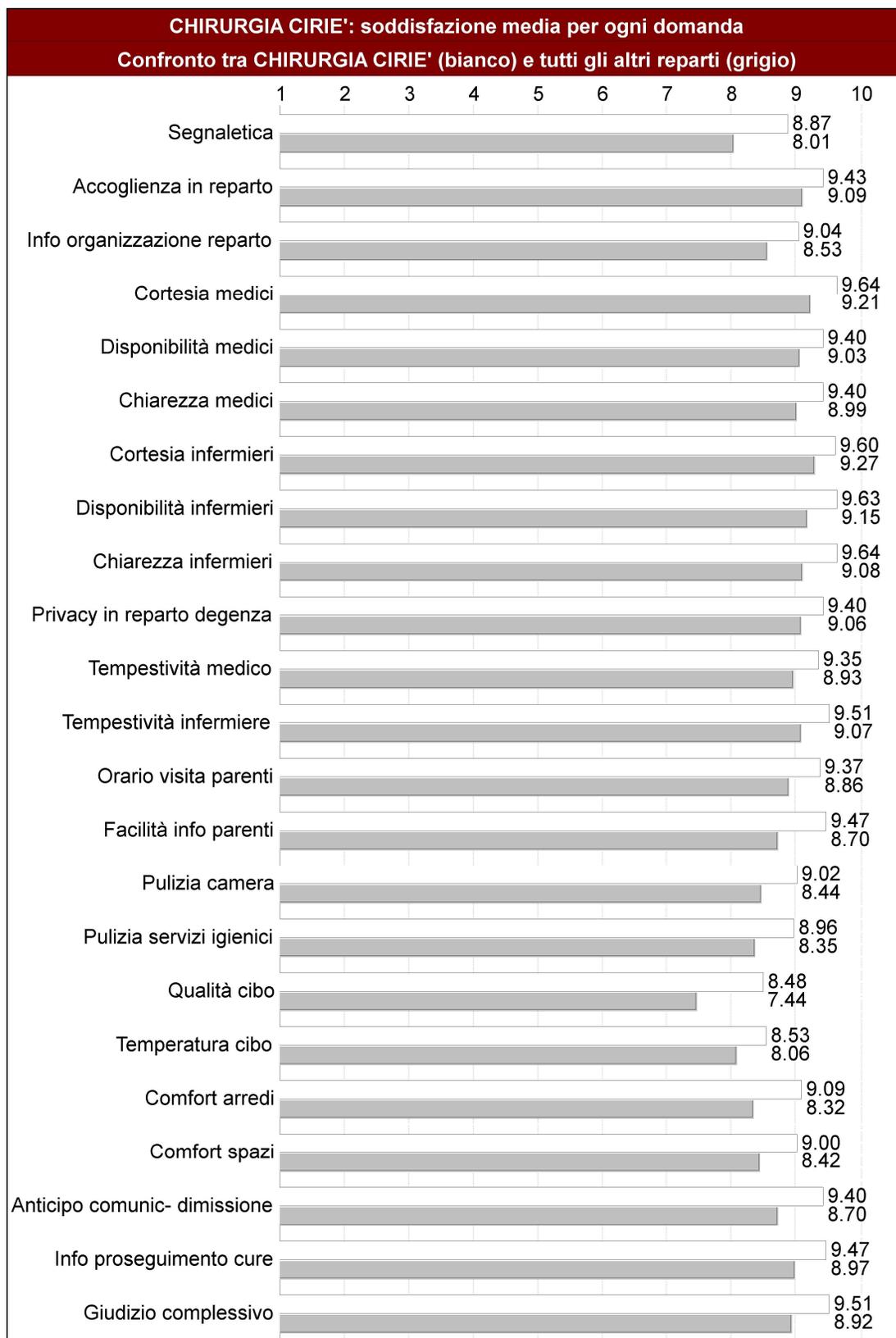


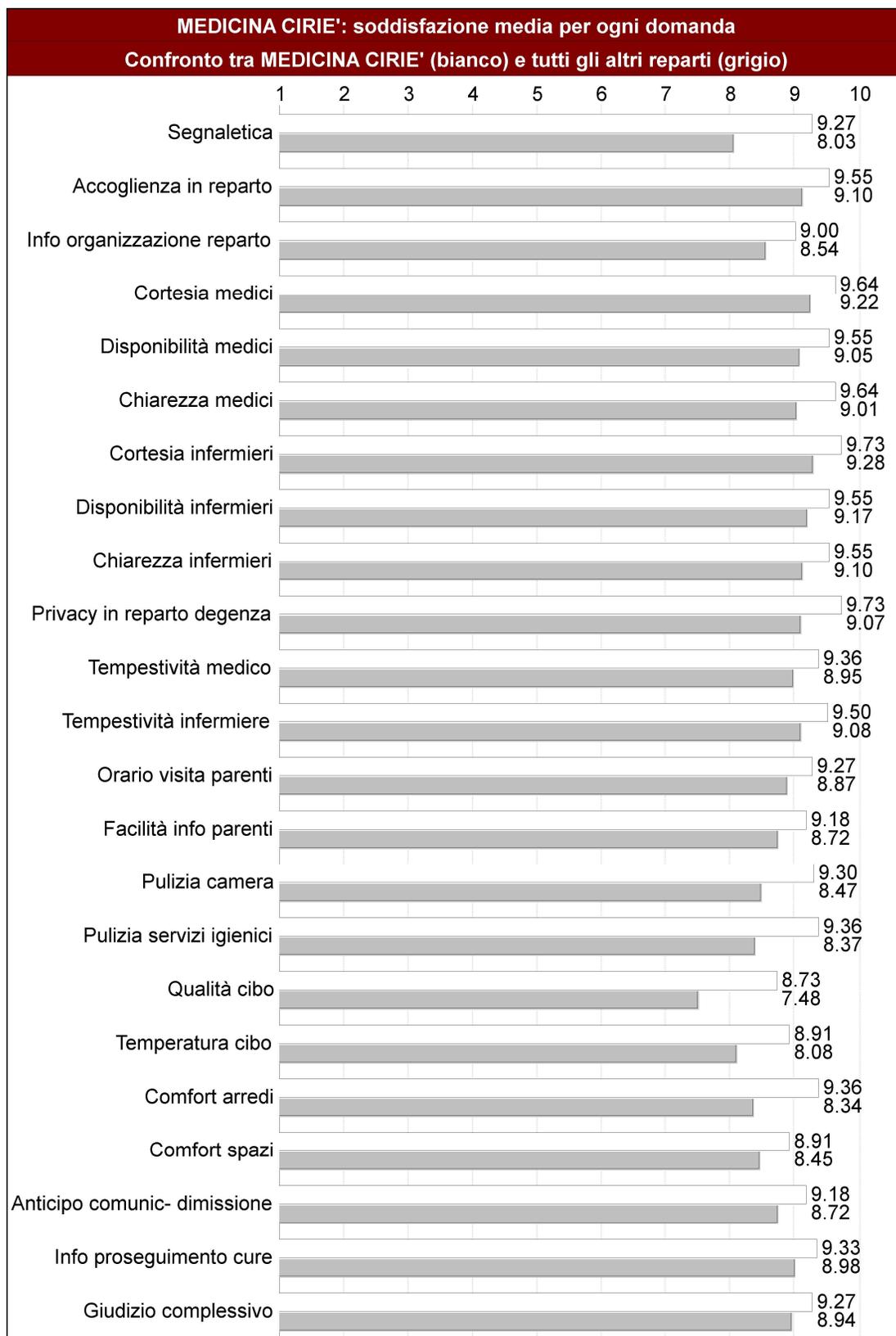
3. Dati per ogni singolo Reparto (e confronto con tutti gli altri Reparti)

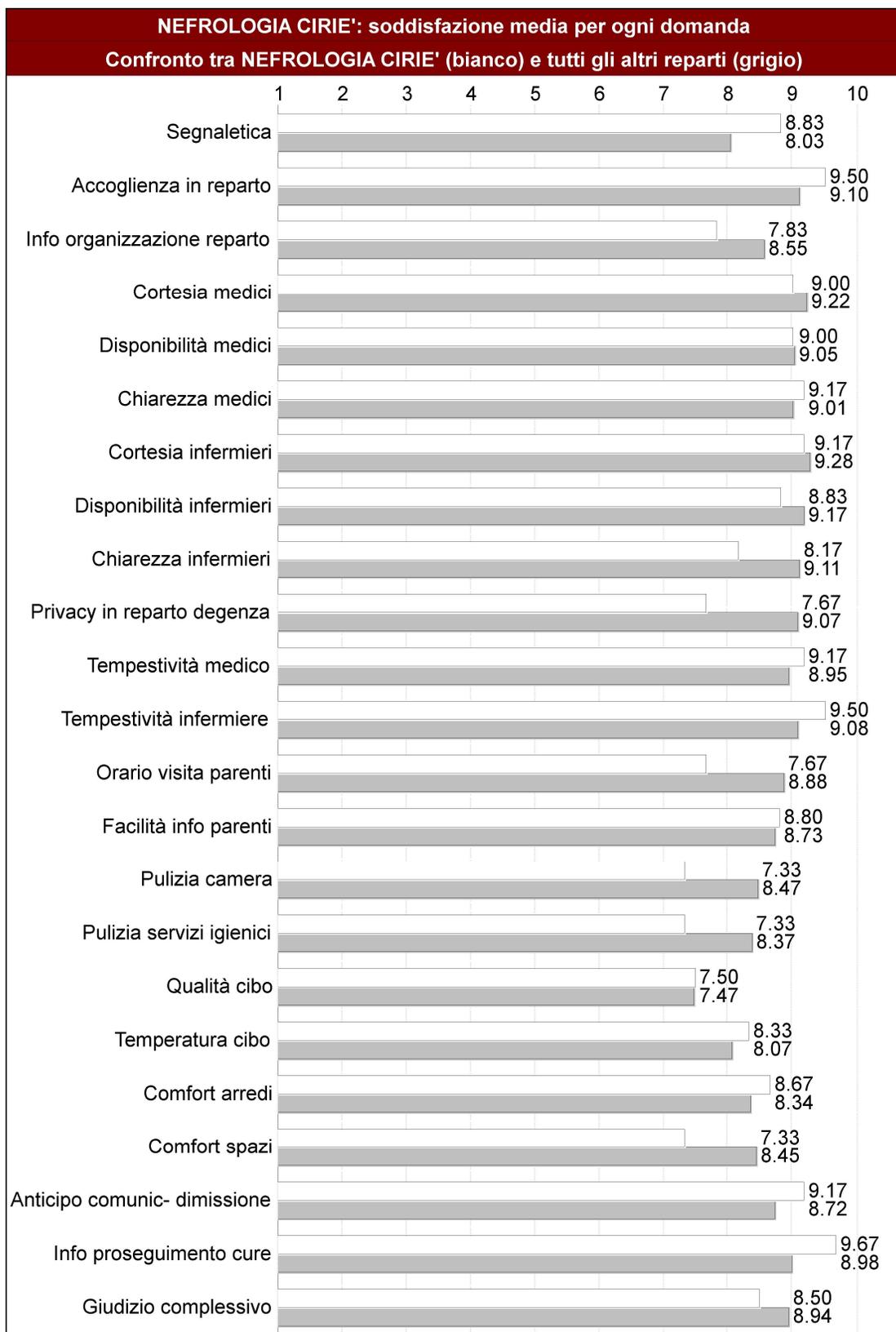
In questa sezione sono riportati i grafici (da pag. 25 a pag. 61) che illustrano, per ogni singolo reparto, la soddisfazione media per ciascuna domanda del questionario e il raffronto con la soddisfazione media di tutti gli altri reparti dell'ASL TO4 coinvolti nell'indagine.

Con riferimento all'Ospedale di Ivrea, si ricorda che è stato impossibile risalire ai questionari compilati dai ricoverati nelle singole strutture operative di Oculistica, Otorinolaringoiatria e Urologia che afferiscono all'area a media-bassa intensità di assistenza. Pertanto, i relativi dati pervenuti sono stati elaborati considerando un'unica struttura operativa; poiché i numeri più significativi di persone ricoverate e dimesse riguardavano l'Urologia, il reparto è qui indicato come "Urologia Ivrea - Week Surgery".









NEUROLOGIA CIRIE': soddisfazione media per ogni domanda
Confronto tra NEUROLOGIA CIRIE' (bianco) e tutti gli altri reparti (grigio)

