

Relazione Qualità percepita anno 2024

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti ambulatoriali che accedevano per prestazioni di visita o diagnostica o intervento chirurgico ambulatoriale, e ad i pazienti ricoverati in regime di Ricovero Ordinario e Day Hospital.

La raccolta dei questionari in forma cartacea è avvenuta per l'intero anno tramite campagne di sensibilizzazione e raccolta attiva dei questionari compilati e grazie all'apposizione nelle sale di attesa di cassette di raccolta.

Di seguito si riportano i risultati suddivisi in Questionari raccolti nel processo di ricovero e Questionari raccolti nel processo ambulatoriale.

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE RICOVERI

Panoramica delle risposte Attivo

Risposte

203



Tempo medio

01.54



Durata

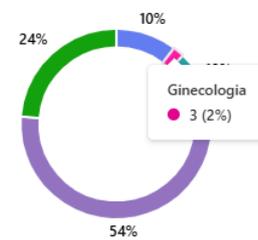
335 Giorni



1. RICOVERO

[Più dettagli](#)

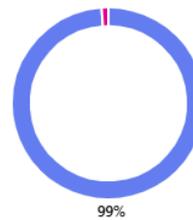
Chirurgia / Proctologia	16
Ginecologia	3
Medicina / Lungodegenza	15
Ortopedia / Chirurgia Vertebrale	85
Altro	37



2. E' stato facile raggiungere la struttura?

[Più dettagli](#)

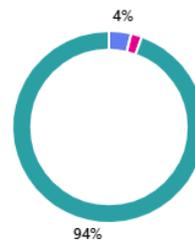
si	88
no	1



3. TIPO DI RICOVERO

[Più dettagli](#)

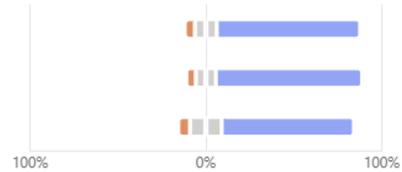
a pagamento	2
con assicurazione	1
in convenzione con SSN	51



4. Come valuti la PRENOTAZIONE (solo per ricoveri chirurgici) [Più dettagli](#)

● (● ● ●)

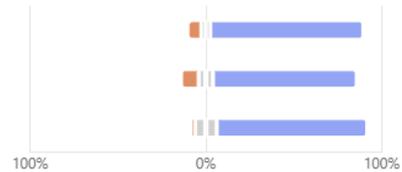
- Disponibilità e gentilezza del personale dell'ufficio prenotazione ricoveri
- Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie fornite in fase di prericovero
- Organizzazione del preoperatorio



5. Come valuti il RICOVERO [Più dettagli](#)

● (● ● ●)

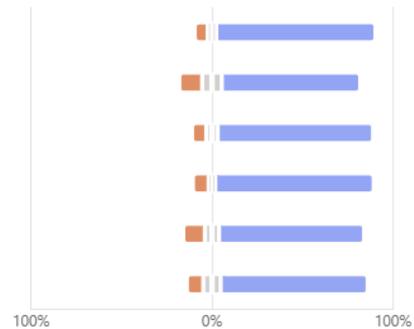
- Disponibilità e gentilezza del personale al momento del ricovero
- Completezza e chiarezza delle informazioni fornite in fase di ricovero
- Facilità di raggiungimento del reparto



6. Come valuti la DEGENZA [Più dettagli](#)

● (● ● ●)

- Disponibilità e gentilezza del personale sanitario in reparto
- Completezza e chiarezza delle informazioni fornite in reparto
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Attenzioni ricevute rispetto alla cura della persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)
- Relazione tra i vari operatori / servizi



7. Come valuti il COMFORT DEL REPARTO

[Più dettagli](#)

● :(● :) ● :)

Rispetto della privacy

Pulizia e decoro degli spazi

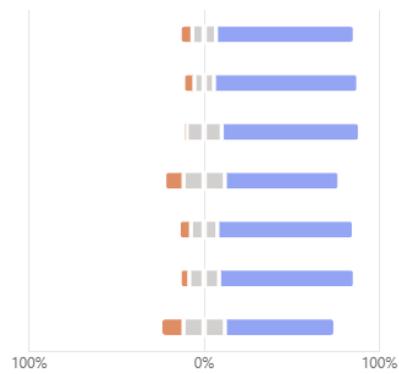
Temperatura interna

Orario e organizzazione delle visite familiari

Orario ricevimento medici

Orario distribuzione dei pasti

Varietà e scelta del menu



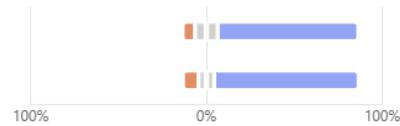
8. Come valuti il PERSONALE MEDICO in base a questi aspetti

[Più dettagli](#)

● :(● :) ● :)

Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie fornite in preparazione all'intervento

Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie fornite durante il ricovero



9. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

[Più dettagli](#)

● :(● :) ● :)

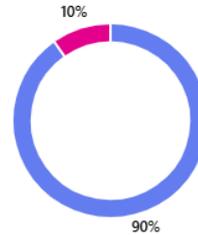
Come valuteresti complessivamente l'esperienza del ricovero



10. Consigliaresti la nostra struttura?

[Più dettagli](#)

● si 166
● no 18



11. Se no, perchè?

[Più dettagli](#)

19
Risposte

Risposte più recenti

"Nelle strutture poca pulizia. Troppa severità riguardo alle visite. Usano Troppa auto..."

...

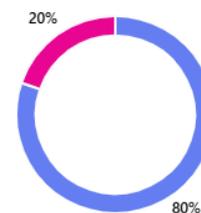
3 intervistati (16%) hanno risposto paziente a questa domanda.



12. Chi ha compilato il questionario?

[Più dettagli](#)

● paziente 73
● familiare / assistente / accompagnatore 18



13. Osservazioni / Suggerimenti

[Più dettagli](#)

74

Risposte

Risposte più recenti

"1) Arriviamo tutti da lontano alleggerire il tempo delle visite. 2) Più rispetto dalla ... "

"Migliorare area bar in quanto molto piccola"

...

16 intervistati (22%) hanno risposto personale a questa domanda.



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE AMBULATORI

Panoramica delle risposte Attivo

Risposte

110



Tempo medio

02.25



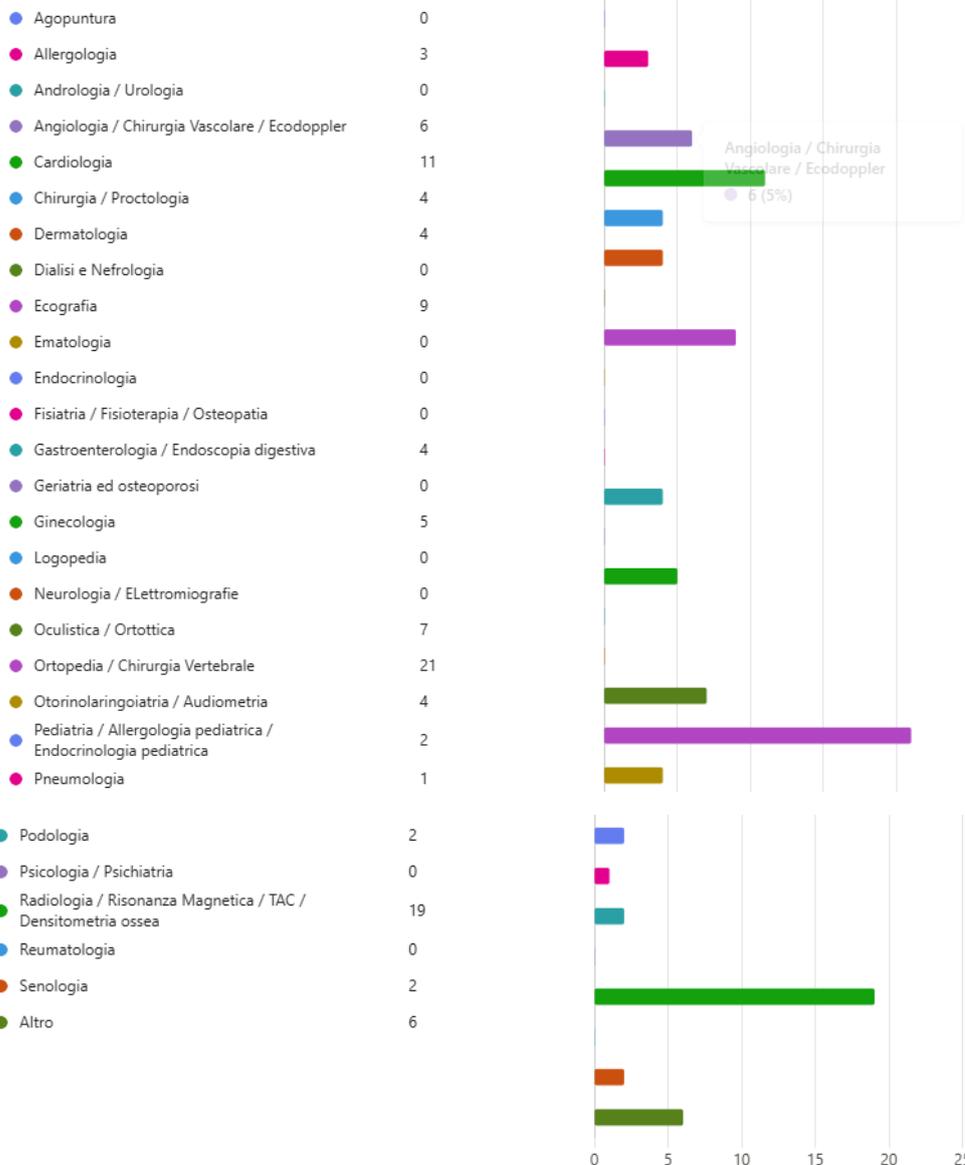
Durata

454 Giorni



1. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

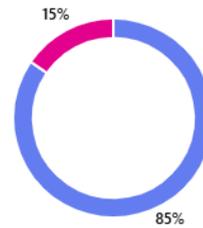
[Più dettagli](#)



2. STRUTTURA

[Più dettagli](#)

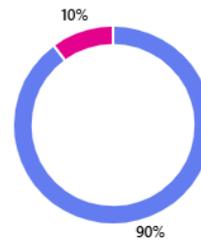
● Domus Nova	82
● San Francesco	15



3. E' stato facile raggiungere la struttura

[Più dettagli](#)

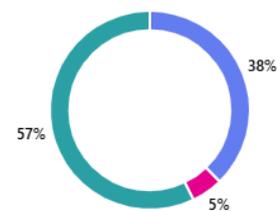
● si	71
● no	8



4. TIPO DI PRESTAZIONE

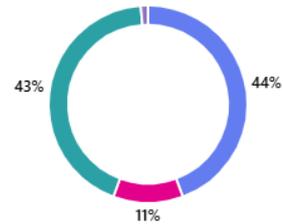
[Più dettagli](#)

● a pagamento	37
● con assicurazione	5
● in convenzione con SSN	56



5. PRENOTAZIONE - come hai prenotato l'appuntamento? [Più dettagli](#)

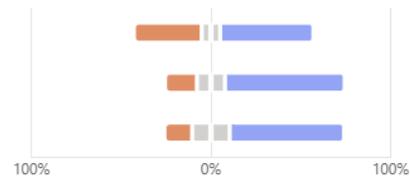
● telefonando a Domus Nova	39
● on-line su domusnova.it	10
● CUP / farmacia	38
● app My GHC	1



6. Come valuti il PERSONALE MEDICO in base a questi aspetti: [Più dettagli](#)

● :(● :| ● :)

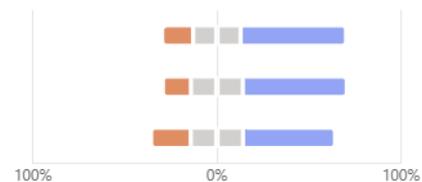
Puntualità dell'appuntamento
Disponibilità e gentilezza ad ascoltare le richieste
Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie fornite



7. Come valuti la PRENOTAZIONE [Più dettagli](#)

● :(● :| ● :)

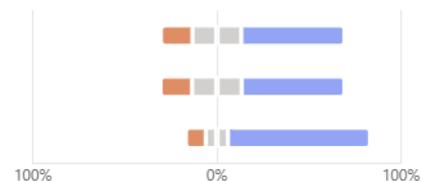
Disponibilità e gentilezza del personale del call center
Completezza e chiarezza delle informazioni fornite in fase di prenotazione
Tempo di attesa tra la prenotazione e l'appuntamento



8. Come valuti l'ACCETTAZIONE [Più dettagli](#)

● :(● :| ● :)

Disponibilità e gentilezza del personale al momento dell'accettazione
Completezza e chiarezza delle informazioni fornite in fase di accettazione
Facilità di raggiungimento dell'ambulatorio/sala di attesa



9. Come valuti l'ACCOGLIENZA

[Più dettagli](#)

○ :(● :| ● :)

Disponibilità e gentilezza del personale sanitario in sala d'attesa

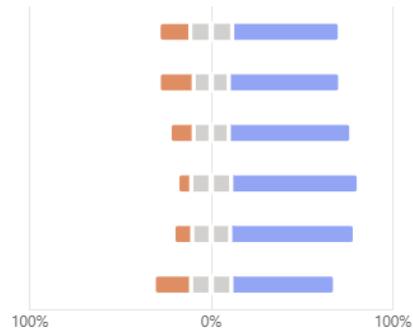
Completezza e chiarezza delle informazioni fornite in sala d'attesa

Rispetto della privacy

Pulizia e decoro degli spazi

Temperatura interna

Relazione tra i vari operatori / servizi

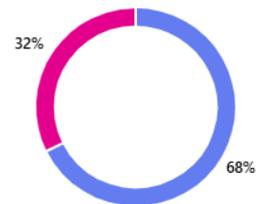


10. Consigliaresti la nostra struttura?

[Più dettagli](#)

● si 46

● no 22



11. Se no, perchè?

[Più dettagli](#)

19
Risposte

Risposte più recenti

"Esito risposte di infiltrazioni fatte nel 2023, ho chiamato il 30.12.24 - 11.15 di matti..."

...

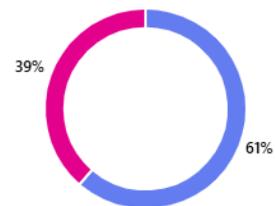
3 intervistati (16%) hanno risposto appuntamento a questa domanda.



12. Chi ha compilato il questionario?

[Più dettagli](#)

● paziente	62
● familiare / assistente / accompagnatore	39



13. Osservazioni / Suggerimenti

[Più dettagli](#)

64
Risposte

Risposte più recenti

"Chiedo la cortesia di riuscire a prenotare il martedì pomeriggio. Altrimenti proverò..."

"Vorrei che ci fosse una sala giochi."

...

9 intervistati (14%) hanno risposto attesa a questa domanda.



CONCLUSIONI

La raccolta dei questionari di soddisfazione non è stata adeguata, sono stati compilati solo 203 questionari su 8332 ricoveri e 101 questionari su 279.892 accessi ambulatoriali e 8681 sedute di Emodialisi. Il campione raccolto non risulta quindi significativo.

Analizzando i dati del 2024 in generale, i pazienti ricoverati risultano soddisfatti, il 90% degli utenti consiglierebbe la nostra struttura ad amici e parenti, vengono evidenziati alcuni aspetti da migliorare quali la pulizia e decoro dei locali, completezza e chiarezza delle informazioni fornite durante il ricovero, l'organizzazione degli orari di visita di familiari e amici e la varietà e scelta del menù.

Invece solo 7 utenti su 10, che hanno usufruito di prestazioni ambulatoriali, consiglierebbero le nostre strutture, critici risultano il rispetto dell'orario di prenotazione, i tempi di attesa tra orario dell'appuntamento e l'esecuzione della prestazione, la qualità delle informazioni fornite in struttura e la relazione tra le varie figure professionali.

Nel 2025 saranno attivate campagne di raccolta dei questionari per cercare di sensibilizzare maggiormente l'utenza alla compilazione del questionario, cartaceo o direttamente sul sito internet, come strumento per il miglioramento continuo.

Dati elaborati in data 31/01/2025