



Azienda
Ospedaliero
Universitaria
Careggi

Risultati INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RICOVERATI 2011



Sistema di valutazione della performance della sanità toscana

A cura del
Laboratorio Management e Sanità
Anno 2011

Novembre 2013



Obiettivi:

L'indagine ha avuto come obiettivo la rilevazione dell'esperienza e del grado di soddisfazione di un campione di utenti del servizio di ricovero ospedaliero ordinario erogato dalle strutture pubbliche del servizio sanitario della Regione Toscana.

Popolazione di riferimento:

Nella definizione del campione è stata utilizzata come popolazione di riferimento il totale dei dimessi nel 2010 dalle strutture ospedaliere toscane in regime di ricovero ordinario, con l'esclusione dei pazienti ricoverati nei reparti: nido, terapia intensiva, rianimazione e lungodegenza.

I nominativi dei pazienti da campionare sono stati estratti in modo casuale dalla lista dei pazienti dimessi nel periodo gennaio-febbraio 2011.



Il questionario:

Il questionario `e stato costruito con l'intento di raccogliere informazioni sull'esperienza dei pazienti ospedalieri. Lo strumento `e composto da domande di tipo reporting e di tipo rating, dove le prime mirano a rilevare il vissuto dei cittadini e le seconde la valutazione del servizio. Gli items sono stati raggruppati in 9 sezioni:

- accesso
- rapporto medico - paziente
- rapporto infermiere paziente
- assistenza e comunicazione
- reparto
- intervento chirurgico
- dimissioni
- valutazioni complessive
- caratteristiche socio - demografiche del paziente





Le interviste:

I pazienti campionati hanno ricevuto a casa un questionario cartaceo da compilare e inviare al Laboratorio Management e Sanità usando la busta preaffrancata allegata. In alternativa, il paziente campionato ha potuto scegliere di compilare il questionario disponibile su web accedendo ad una piattaforma on-line (Computer Assisted Web Interviewing), oppure di essere intervistato telefonicamente (Computer Assisted Telephone Interviewing). Per alcuni dipartimenti ed alcune AFO non è stato possibile raggiungere la quota campionaria prevista, mentre per altri è stata superata.



Interviste concluse:

Cod Azienda - Presidio	AFO/Dipartimento	Totale ricoveri	Campione	Interviste concluse
AOU Careggi	AG.REG.CURA MEDULLOLESO	423	54	4
AOU Careggi	BIOMEDICINA	3453	60	45
AOU Careggi	DEA E MED.CHI.GENER.URG.	7995	61	112
AOU Careggi	CUORE E VASI	1908	60	59
AOU Careggi	MAT.INFANTILE	6087	61	57
AOU Careggi	NEUROSCIENZE	3711	60	89
AOU Careggi	ONCOLOGIA	8547	61	28
AOU Careggi	ORG.SENSO	2963	60	93
AOU Careggi	ORTOPEDIA	6705	61	90
AOU Careggi	SPEC.MED.CHI.	7015	61	94

Campione non significativo



Campione significativo





M19

Accesso

Una volta ammesso in reparto il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura in ospedale, fino al momento delle dimissioni?

No 15,8%

Sì, in parte 38,2%

Sì, completamente 46%





M30

Rapporto Medico-Paziente

Durante il ricovero le è stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?

Sì 53,1%
No 42%
Non so 4,9%





M28

Durante il ricovero le risposte dei medici alle sue domande sono state chiare?

Mai 1%

Qualche volta 18.9%

Sì, sempre 80,1%





M12

I medici prestavano attenzione alla pulizia delle mani (pulirsi le mani, cambiarsi i guanti) dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro?

Mai 10,5%

Qualche volta 13%

Sì, sempre 76,5%





M30
Rapporto Infermieri-Paziente:

Durante il ricovero le è stato assegnato un infermiere in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?

Sì 6,9%
No 87,5%
Non so 5,6%





M28

Durante il ricovero le risposte degli infermieri alle sue domande sono state chiare?

Mai 2,3%

Qualche volta 26,8%

Sì, sempre 70,9%





M12

Gli infermieri prestavano attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro (ad esempio: pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)?

Mai 2,9%

Qualche volta 15,6%

Sì, sempre 81,5%





M39

Assistenza e Comunicazione:

Durante il ricovero pensa che il personale dell'ospedale abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore?

Mai 1,4%

Qualche volta 14,0%

Sì, sempre 84,6%





M25

Durante il ricovero ha ricevuto informazioni chiare sulle sue condizioni di salute o sui trattamenti a cui veniva sottoposto (interventi, farmaci etc.)?

No 2,6%

Sì, in parte 31,3%

Sì, completamente 64,6%

Non ho ricevuto informazioni 1,5%





M41

Durante il ricovero le hanno spiegato in modo chiaro gli effetti (rischi e benefici) dei trattamenti (terapie, interventi, medicazioni etc.) a cui veniva sottoposto?

No 6,6%

Sì, in parte 29,7%

Sì, completamente 60,2%

Non ho ricevuto informazioni 3,6%





M26

Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?

Mai 4,4%

Qualche volta 12,3%

Sì, sempre 83,4%





M29

A volte in ospedale un medico o un infermiere dice al paziente (o parente) una cosa ed un altro medico o infermiere gliene dice una completamente diversa. A lei è successo?

Sì, sempre 2,4%
Qualche volta 17%
Mai 80,6%





M23

Il Reparto:

Da 1 a 5, quanto era confortevole il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni etc.)?

Molto poco 5%

Poco 12,1%

Abbastanza 43,8%

Molto 25,7%

Moltissimo 13,3%

Da 1 a 5, quanto era pulito il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni etc.)?

Molto poco 0,6%

Poco 3,1%

Abbastanza 33,5%

Molto 43,9%

Moltissimo 18,9%





Risultati INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RICOVERATI 2011



Da 1 a 5, come valuta la qualità dei pasti in ospedale?

Pessima 12,7%
Scarsa 16,8%
Sufficiente 37,3%
Buona 26,7%
Ottima 6,5%





Intervento Chirurgico:

Durante il ricovero ha subito un intervento chirurgico?

Sì 64,2%

No 35,8%

Se sì, ha avuto complicazioni dovute ad infezioni della ferita?

Sì 3,4%

No 96,1%

Non so 0,6%





Risultati INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RICOVERATI 2011



Se l'intervento era stato programmato, quanto tempo è trascorso tra l'inserimento in lista di attesa e l'intervento?

Meno di 1 settimana 12,4%

Meno di 1 mese 18,6%

Da 1 a 2 mesi 30,9%

Da 2 a 3 mesi 16,5%

Oltre 3 mesi 21,5%





M50

Dimissioni:

Al momento delle dimissioni le è stato spiegato che cosa tenere sotto controllo e quali farmaci prendere una volta tornato a casa?

No 2,6%

Sì, in parte 14,0%

Sì, completamente 83,4%

Queste spiegazioni le sono state date per iscritto?

Sì 93,4%

No 6,6%





M52

Se al momento delle dimissioni le sono stati prescritti dei farmaci che cosa le hanno consegnato?

Ricetta per farmacia interna 42%

Ricetta rossa 24,6%

Ricetta bianca 24,5%

Confezione farmaci 9%





Risultati INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RICOVERATI 2011



Se, una volta dimesso, ha avuto bisogno di ausili (pannoloni, letti, protesi, cateteri vescicali, plantari etc.), glieli hanno consegnati in ospedale al momento della dimissione o portati a casa entro qualche giorno?

Sì 26,3%
No 73,7%





M35

Valutazione Complessiva:

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?

Pessima 0,5%

Scarsa 2,6%

Sufficiente 13,9%

Buona 50,6%

Ottima 32,4%

In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti e amici questo reparto?

No 3,3%

Forse 14,8%

Sicuramente 81,9%

