



CASA DI CURA PRIVATA
POLICLINICO SAN MARCO S.p.A.

QUESTIONARI SODDISFAZIONE PAZIENTI/UTENTI

Dati relativi alla rilevazione 2022

Documento per sito internet marzo 2023

A cura di: dott.ssa Susanna Milliaccio
Responsabile URP

INDICE

1. METODOLOGIA RACCOLTA	2
1.1 Raccolta.....	2
1.2 Risposte.....	2
2. TABELLE DATI su DISTRIBUZIONE e RACCOLTA QUESTIONARI	2
2.1 Tabella Servizi con calcolo media percentuale.....	2
2.2 Tabella Reparti con calcolo media percentuale.....	3
3. PERCENTUALI DI GRADIMENTO REPARTI e SERVIZI.....	3-4
3.1 Calcolo soddisfazione, insoddisfazione e non risposte.....	3
3.2 Media percentuale di gradimento	3
3.3 Tabelle Reparti e Servizi con percentuali di gradimento.....	4
4. SITUAZIONE SERVIZI	5
4.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai Servizi.....	5
4.2 Osservazioni sui dati dei Servizi.....	5
5. ANALISI DATI SERVIZI NEL DETTAGLIO.....	6
5.1 Tabella Analisi Dati.....	6
6. SITUAZIONE REPARTI.....	7
6.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai Reparti di Degenza.....	7
6.2 Osservazioni sui dati dei Reparti.....	7-8
7. ANALISI DATI REPARTI NEL DETTAGLIO.....	8
7.1 Tabella Analisi dati.....	8
8. SUGGERIMENTI UTENZA REPARTI e SERVIZI.....	9
8.1 Premessa	9
8.2 Suggerimenti relativi ai Servizi.....	9
8.3 Suggerimenti relativi ai Reparti	9
9. ALTRI DATI DESUMIBILI DAI QUESTIONARI DI GRADIMENTO.....	9
10. ELEMENTI DI INPUT PER DEFINIZIONE OBIETTIVI 2023.....	9

1. METODOLOGIA RACCOLTA

1.1 Raccolta

L'URP coinvolge annualmente i Reparti e i Servizi nella distribuzione dei questionari di gradimento affinché vengano sottoposti al giudizio del paziente i vari ambiti delle Unità Operative e dei Servizi. Ciò consente di determinare il grado di qualità percepito dalle persone in relazione ai servizi offerti dalla Casa di Cura.

La raccolta dei questionari viene effettuata una volta all'anno, durante le ultime due settimane di ottobre presso tutte le Unità Operative di degenza e i Servizi. Sono stati distribuiti ai reparti e ai servizi un totale di 450 questionari, di cui n. 438 sono stati restituiti compilati. Ai Reparti Hospice e Medicina-Geriatria sono stati distribuiti n. 25 questionari.

1.2 Risposte

I moduli consegnati ai pazienti/utenti sono i seguenti:

- M-URP-06 Rev.5 Questionario di gradimento per i cittadini ricoverati
- M-URP-07 Rev.7 Questionario di gradimento per i cittadini relativo ai servizi
- M-URP-10 Rev. 3 Questionario di gradimento per i cittadini ricoverati in area chirurgica
- M-URP-33 Rev. 3 Questionario di gradimento per il cittadino relativo al servizio di sala operatoria

I pazienti/utenti potevano selezionare una delle seguenti quattro risposte per ciascuna domanda: MOLTO SODDISFATTO, SODDISFATTO, INSODDISFATTO, MOLTO INSODDISFATTO

2. TABELLE DATI SU DISTRIBUZIONE E RACCOLTA QUESTIONARI

2.1 TABELLA SERVIZI CON CALCOLO MEDIA PERCENTUALE

SERVIZI	Distribuiti	Ricevuti	%
SALA OPERATORIA	50	50	100%
SERVIZIO DI RADIOLOGIA	50	50	100%
SERVIZIO POLIAMBULATORI	50	50	100%
CENTRO PRELIEVI	50	50	100%
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE PRIVATO AMBULATORIALE	50	46	92%
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE CONVENZIONATO AMBULATORIALE	50	50	100%
COMPLESSIVO SERVIZI	300	296	99%

2.2 TABELLA REPARTI CON CALCOLO MEDIA PERCENTUALE

REPARTI	Distribuiti	Ricevuti	%
AREA CHIRURGICA 2° PIANO	50	49	98%
AREA MFR – 3° PIANO	50	46	92%
AREA MEDICA – 4° PIANO	25	25	100%
HOSPICE – 5° PIANO	25	22	88%
COMPLESSIVO REPARTI	150	142	95%

3. PERCENTUALI DI GRADIMENTO REPARTI e SERVIZI

3.1 Calcolo soddisfazione, insoddisfazione e non risposte

Durante l'elaborazione dei dati sono state considerate TUTTE le risposte date, comprese le NON RISPOSTE.

Sono state calcolate sul TOTALE delle risposte date (comprese le NON RISPOSTE) le percentuali delle risposte aggregate: "SODDISFATTO" e "MOLTO SODDISFATTO", "INSODDISFATTO" e "MOLTO INSODDISFATTO" e le NON RISPOSTE

3.2 Media percentuale di gradimento

Per quanto riguarda i **REPARTI** la media percentuale di soddisfazione (SODDISFATTO + MOLTO SODDISFATTO) corrisponde all'**85%**, mentre per quanto riguarda i **SERVIZI** la media percentuale è dell' **81%** (Tab. 3.3) .

Relativamente alle risposte di esito negativo "INSODDISFATTO + MOLTO INSODDISFATTO", la percentuale risultata è pari al **5%** per i **REPARTI** e al **3%** per i **SERVIZI**.

La media percentuale delle **NON RISPOSTE** è pari al **10%** relativamente ai **REPARTI** e del **16%** riguardo ai **SERVIZI**.

Di seguito si rappresentano le tabelle dettagliate con i dati sopra indicati.

3.3 TABELLE REPARTI e SERVIZI con percentuali di gradimento

REPARTI	Soddisfatto + Molto Soddisfatto	Insoddisfatto + Molto Insoddisfatto	NON RISPOSTE
AREA CHIRURGICA 2° PIANO	90%	2%	8%
AREA MFR – 3° PIANO	75%	10%	15%
AREA MEDICA – 4° PIANO	83%	6%	11%
HOSPICE – 5° PIANO	90%	2%	8%
MEDIA PERCENTUALE SUL TOTALE REPARTI	85%	5%	10%

SERVIZI	Soddisfatto + Molto Soddisfatto	Insoddisfatto + Molto Insoddisfatto	NON RISPOSTE
CENTRO PRELIEVI	72%	7%	21%
RADIOLOGIA	75%	3%	22%
POLIAMBULATORI	72%	7%	21%
SALA OPERATORIA	90%	0	10%
RIABILITAZIONE AMBULATORIALE PRIVATA	85%	1%	14%
DAY HOSPITAL FISIOTERAPIA AMBULATORIALE	88%	0	12%
MEDIA PERCENTUALE SUL TOTALE SERVIZI	81%	3%	16%

4. SITUAZIONE SERVIZI

4.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai SERVIZI

Servizi	QUESITI QUESTIONARIO	Totale Molto soddisfatto + Soddisfatto	Note
1	Facilità di prenotazione effettuata presso il CUP del PSM	80%	Non compresa Sala Operatoria
2	Accoglienza amministrativa	93%	Compresa Accoglienza Pre-ricovero
3	Organizzazione generale del servizio	95%	Tutti i servizi
4	Rispetto dell'orario dell'appuntamento	85%	Non compresa Sala Operatoria
5	Assistenza ricevuta da infermieri/tecnici/fisioterapisti	96%	Tutti i servizi
6	Assistenza ricevuta dai medici	86%	Non compreso Centro Prelievi
7	Informazioni ricevute e condivise con i medici sulla malattia e sul percorso di cura (cortesia, rispetto, disponibilità)	80%	Non compresi Centro Prelievi e SO
8	Informazioni ricevute dagli altri operatori (infermieri, fisioterapisti, tecnici)	88%	Tutti i servizi
9	Relazioni umane (cortesia, rispetto, disponibilità)	96%	Tutti i servizi
10	Pulizia degli ambienti	92%	Non compresa Sala Operatoria
11	Pulizia dei servizi igienici	86%	Non compresa Sala Operatoria
12	Se ha avuto modo di consultare il nostro sito internet, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	51%	Tutti i servizi
13	Se ha avuto modo di consultare la nostra carta dei servizi, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	52%	Tutti i servizi

4.2 Osservazioni sui dati dei SERVIZI

LA SITUAZIONE IN GENERALE è molto positiva.

La percentuale di risposte a quasi tutti i quesiti hanno evidenziato un grado di soddisfazione superiore all'80%.

Gli ambiti con particolare gradimento, confrontati con i risultati emersi lo scorso anno, sono stati:

- “Facilità di prenotazione effettuata presso il Centro Unico Prenotazioni del Policlinico San Marco.
- Assistenza ricevuta dai medici, infermieri, fisioterapisti e tecnici) **nonostante la grave carenza che ha colpito il settore in epoca pandemica e post pandemica.**
- Relazioni Umane.
- Pulizia.

Si possono notare alcuni aspetti con più opportunità di miglioramento che sono soprattutto il “Sito Internet” e la “Carta dei Servizi”. Tuttavia, **il dato relativo alla consultazione di entrambi è comunque in crescita** rispetto allo scorso anno.

5. ANALISI DATI SERVIZI NEL DETTAGLIO

5.1 Tabella Analisi Dati

Nella tabella seguente sono evidenziati i quesiti che hanno ottenuto la percentuale di risposta “*Molto Soddisfatto + Soddisfatto*” più bassa, distinti per Servizio. Tali ambiti sono stati oggetto di analisi più approfondite di performance. Da tenere in considerazione il dato delle “*non risposte*” che rappresentano, purtroppo per l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, un debito di informazione da parte dell’utenza.

-	SALA OPERATORIA:	MS+S	N.R.
	• Consultazione sito internet	58%	42%
	• Carta dei servizi	70%	30%

-	RADIOLOGIA:		
	• Consultazione sito internet	54%	44%
	• Carta dei servizi	58%	40%
	• Informazioni ricevute e condivise con i medici	62%	36%
	• Facilità di prenotazione presso CUP PSM	72%	22%

-	POLIAMBULATORI:		
	• Consultazione sito internet	38%	56%
	• Carta dei servizi	40%	58%

-	FISIOTERAPIA PRIVATA AMBULATORIALE:		
	• Consultazione sito internet	46%	54%
	• Carta dei servizi	44%	56%

-	FISIOTERAPIA AMBULATORIALE – DAY HOSPITAL:		
	• Consultazione sito internet	58%	42%
	• Carta dei servizi	56%	44%

-	CENTRO PRELIEVI LABORATORIO:		
	➤ Consultazione sito internet	48%	48%
	➤ Carta dei servizi	44%	54%

6. SITUAZIONE REPARTI

6.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai REPARTI di DEGENZA

Reparti	QUESITI QUESTIONARIO	Totale Risposte Molto soddisfatto + Soddisfatto Anno 2022
1	Assistenza ricevuta dagli infermieri/fisioterapisti	96%
2	Assistenza ricevuta dai medici	97%
3	Informazioni ricevute e condivise con i medici sulla malattia e sul percorso di cura (cortesia, rispetto, disponibilità)	95%
4	Informazioni ricevute dagli infermieri	96%
5	Orario e Organizzazione delle visite mediche	90%
6	Orario visite pazienti da parte di familiari e conoscenti	70%
7	Relazioni umane nel reparto	94%
8	Ambiente e comfort (arredamenti, tranquillità) <i>compresa Sala Operatoria</i>	92%
9	Pasti: Presentazione	88%
9.1	Pasti: Qualità	84%
9.2	Pasti: Quantità	86%
9.3	Pasti: Orario	83%
10	Pulizia del reparto in generale	90%
11	Se ha avuto modo di consultare il nostro sito internet, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	53%
12	Se le è stata fornita la carta dei servizi della nostra struttura o del servizio, qual è il suo parere in merito? (Chiarezza, facilità di consultazione, informazioni, ecc.)	56%
13	Come giudica globalmente il suo ricovero?	85%

6.2 Osservazioni sui dati dei REPARTI:

Anche per i reparti la situazione appare molto positiva con percentuali di risposta che oscillano tra l'80 e il 90% di soddisfazione per quasi tutti i quesiti.

Gli ambiti che si sono distinti per la particolare soddisfazione riscontrata dall'utenza sono:

- Assistenza ricevuta dai medici, infermieri e fisioterapisti (**anche in questo caso si è mantenuta un'elevata soddisfazione nonostante la grave carenza che ha colpito il settore in epoca pandemica e post pandemica**)
- La refezione del cibo
- Pulizia del reparto

E il **giudizio complessivo sul ricovero** percepito dal paziente che ha ottenuto una percentuale di gradimento superiore rispetto all'anno precedente

7. ANALISI DATI REPARTI NEL DETTAGLIO

7.1 Tabella Analisi Dati

Nella tabella seguente sono sottolineati i quesiti che hanno ottenuto la percentuale di risposta *“Molto Soddisfatto + Soddisfatto”* più bassa, suddivisi per Unità Operativa. Tali ambiti sono stati oggetto di analisi più approfondite di performance. Da tenere in considerazione il dato delle *“non risposte”* che ha rappresentato, come abbiamo potuto vedere anche per i servizi, un debito di informazione per l'URP da parte dell'utenza.

-	AREA CHIRURGICA e MEDICINA FISICA 2° PIANO:	MS+S	N.R.
	• Come giudica globalmente il suo ricovero	72%	24%
	• Carta dei servizi	73%	35%
-	MEDICINA FISICA RIABILITATIVA 3° PIANO:		
	• Consultazione sito internet	25%	75%
	• Orario visite pazienti da parte di familiari e conoscenti	35%	4%
	• Carta dei servizi	22%	78%
	• Orario pasti	70%	11%
-	MEDICINA e GERIATRIA 4° PIANO:		
	• Consultazione sito internet	40%	60%
	• Carta dei servizi	56%	36%
-	HOSPICE INTRAOSPEDALIERO:		
	• Consultazione sito internet	54%	46%
	• Carta dei servizi	73%	27%

8. SUGGERIMENTI UTENZA REPARTI e SERVIZI

8.1 Premessa

Gli utenti hanno a disposizione anche uno spazio in bianco in calce al questionario di gradimento dove possono evidenziare i loro **suggerimenti**. In merito a eventuali proposte/suggerimenti possono altresì utilizzare le schede di segnalazione URP che reperiscono nelle cassette dedicate e dislocate in ogni piano.

8.2 Suggerimenti relativi ai SERVIZI

Sono emerse alcune osservazioni in merito soprattutto a:

- Ridurre l'attesa presso alcuni ambulatori
- Maggior possibilità di reperire parcheggio
- Aumentare il numero del personale infermieristico presso il centro prelievi e il personale amministrativo all'accettazione
- Facilitare il reperimento da remoto dei referti attraverso il sito
- Avere maggior contatto con il fisiatra nel corso del ciclo fisioterapico
- Migliorare il comfort negli spogliatoi del centro di fisioterapia

8.3 Suggerimenti relativi ai REPARTI

AREA CHIRURGICA

- Migliorare il parcheggio
- Migliorare l'orario di visita ai pazienti per i familiari

REPARTO DI MEDICINA FISICA RIABILITATIVA

- Cambiare l'orario delle visite nei giorni festivi in modo tale che si possa far visita ai degenti nel pomeriggio
- Aumentare il personale
- Migliorare i letti
- Migliorare il cibo
- Avere sedie più alte per chi è stato operato all'anca

REPARTO MEDICINA-GERIATRIA

- Dovrebbe esserci un adeguato intervallo tra il pranzo e l'inizio dell'attività motoria pomeridiana
- Migliorare la struttura e la pulizia degli ambienti
- Migliorare l'orario della cena

HOSPICE INTRAOSPEDALIERO

- Tinteggiare gli ambienti – muri scrostati

9. ALTRI DATI DESUMIBILI DAI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Un altro dato positivo emerso dalla rilevazione è relativo alla media percentuale di soddisfazione inerente al quesito "Consiglierebbe a un suo amico il ricovero presso questa struttura" con una percentuale di "SI" pari al **92%**.

10. ELEMENTI DI INPUT PER OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2023

I dati riprodotti nella presente relazione sulle risposte ai quesiti dei questionari di gradimento, oltre che i suggerimenti elencati dai pazienti afferenti ai Servizi e dai pazienti degenti presso le Unità Operative del Policlinico San Marco, costituiscono elementi di input per la pianificazione nell'ambito della definizione degli obiettivi di miglioramento per l'anno 2023.