

QUALITA' – SICUREZZA E SODDISFAZIONE PER I SERVIZI EROGATI TRIENNIO 2018 - 2020

CUSTOMER SATISFACTION

REPARTI DI DEGENZA:

I questionari vengono consegnati a tutti i pazienti al momento dell'accettazione in reparto. Una volta compilato il questionario può essere depositato in una cassetta dedicata posizionata in portineria.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto (dato medio dei tre reparti di degenza)		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
98%	99%	99.3%

POLIAMBULATORIO:

I questionari sono a disposizione degli utenti in due distributori situati presso il poliambulatorio al piano seminterrato della sede principale e nello spazio di attesa del piano terra della Casetta Via Salvi 16.

Una volta compilati i questionari possono essere depositati nelle cassette dedicate poste sopra ai distributori.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
83%	92%	86%

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

I questionari sono consegnati al momento della prestazione a un campione di utenti per un mese.

Una volta compilati i questionari possono essere depositati nella cassetta dedicata posta sopra il distributore.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
99%	99%	98.8% (dato 2021)

LABORATORIO ANALISI:

I questionari vengono consegnati ad un campione di utenti per un mese all'anno prima dell'esecuzione del prelievo/esame).

Una volta compilato il questionario può essere depositato in una cassetta dedicata posta all'esterno del punto prelievi (amb 16) .

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
99%	100%	100%

RECLAMI

Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
<i>N° di prestazioni erogate:</i> 192.404	<i>N° di prestazioni erogate:</i> 191.355	<i>N° di prestazioni erogate:</i> 166.157
<i>N° reclami raccolti: 21 (0.1%)</i>	<i>N° reclami raccolti: 21(0.1%)</i>	<i>N° reclami raccolti: 18 (0.1%)</i>
<ul style="list-style-type: none"> 62% - Problematiche relative al rapporto con lo specialista (4/13 comportamento aggressivo o poco educato dello specialista; 3/13 errata prescrizione di presidi o diagnosi non precise da parte dello specialista; 1/13 visita non effettuata per lieve ritardo del paziente; 2/13 incomprensione tra la richiesta del paziente ed esame eseguito; 1/13 reazioni cutanee non previste dopo applicazione di un holter; 1/13 poca "flessibilità" nella ripetizione di un esame urologico (segnalato all'URP); 1/13 proposta del medico di rifare un esame in privato precedentemente eseguito in convenzione (segnalato all'URP); 38% - Problemi relativi all'utilizzo della struttura: (3/8 visite specialistiche considerate inutili per mancanza di strumentazione o per diversità di possibili parametri con altre strutture; 1/8: visita specialistica svolta in ambiente poco consono; 2/8 appuntamenti con orario sbagliato e attesa inutile allo sportello cassa; 1/8 mancanza di macchinetta caffè in FKT; 1/8 mancata prenotazione di parte di un operatore) 	<ul style="list-style-type: none"> 15/21 (71%) - Problematiche relative al rapporto con lo specialista o con il personale infermieristico: <ul style="list-style-type: none"> 6/15 comportamento aggressivo, poco educato o offensivo dello specialista; 3/15 il medico non si presenta all'appuntamento o non riconsegna referti personali; 3/15 visita, referto o intervento considerato inutile o incompleto 2/15 problemi nel postoperatorio con conseguente richiesta di ulteriori controlli o di contatti con il medico; 1/15 mancata prescrizione di terapia medica consigliata dal Pronto Soccorso con reinvio del paziente al PS N. 5/21 (24%) - Problemi amministrativi: <ul style="list-style-type: none"> 3/5 appuntamenti mancanti per errori in fase di prenotazione o per un "malinteso" con l'operatore; 1/5: costi troppo elevati e lunghi tempi di attesa per copia di cartella clinica; 1/5 esenzione per gravidanza non riconosciuta allo sportello; N. 1/21 (54%) - Problemi per l'utilizzo di un farmaco da eseguire a domicilio (è seguita una segnalazione alla Ditta competente). 	<ul style="list-style-type: none"> 8/18 (44%) - Problematiche relative al rapporto con lo specialista o con il personale infermieristico: <ul style="list-style-type: none"> 4/8 comportamento ritenuto poco professionale, maleducato o troppo superficiale da parte del medico; 2/8 tariffe dello specialista considerate troppo esose; 1/8 errore professionale di errata prescrizione 1/8 mancato preavviso ai famigliari di trasferimento N. 6/18 (33%) - Problemi organizzativi (Triage): <ul style="list-style-type: none"> 5/8 disagi al Triage per accedere in Struttura; 1/8: richiesta di provvedimenti per il contenimento diffusione Covid; N. 4/18 (22%) - Problemi amministrativi: <ul style="list-style-type: none"> 4/4 spostamenti di appuntamenti e confusione negli orari di ritiro referti.

SINISTRI

Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
<i>N° di prestazioni erogate:</i> 192.404	<i>N° di prestazioni erogate:</i> 191.355	<i>N° di prestazioni erogate:</i> 166.157
N° SINISTRI 6	N° SINISTRI 4	N° SINISTRI 8

APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

PERCENTUALE dei ricoveri con DRG presente nell'elenco dei 52 DRG ad elevato rischio di inappropriata ai sensi della DGR n.2227 del 9.08.2002: 368/2081 (std: % tendente a 0)		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
1.58%	0%	0.35%

PERCENTUALE ricoveri brevi (0-2 notti) con DRG medico: 5/1041 = 0.5% (std: % tendente a 0)		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
4.5%	NR	1.1%

PERCENTUALE ricoveri ordinari e diurni per prestazioni ricondotte anche al regime ambulatoriale (std: % tendente a 0)		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
0.12%	0.19%	1.4%

INCIDENZA di casi di decesso in pazienti che hanno sviluppato complicanze quali polmonite, trombosi venosa profonda, sepsi, insufficienza renale acuta, arresto cardiaco		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
0%	0%	0%

INCIDENZA di casi di reazione avversa ad emotrasfusione su 1000 pazienti dimessi		
Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
0%	0%	0%

EVENTI AVVERSI

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
	n. ricoveri: 3509 n. interventi ch.: 4023 n. prest. Amb.: 188.381	n. ricoveri: 3181 n. interventi ch.: 3980 n. prest. Amb.: 187.375	n. ricoveri: 3156 n. interventi ch.: 3701 n. prest. Amb.: 163.001
<i>Caduta</i>	15	12	4
<i>Gestione farmaco</i>	1	1	0
<i>Identificazione Paziente</i>	1	1	0
<i>Gestione sangue (programma sangue)</i>	0	0	1
<i>Inesattezza paziente/lato/sede</i>	2	2	0
<i>Infezione</i>	0	0	0
<i>Malfunzionamento dispositivi e apparecchiature</i>	2	0	0
<i>non disponibilità materiali</i>	0	0	0
<i>Prestazione assistenziale non conforme</i>	0	3	1
<i>Mancata o incompleta comunicazione</i>	2	0	0
<i>Procedura chirurgica</i>	0	0	0
<i>Procedura diagnostica (mancata / ritardata)</i>	0	0	1
<i>Procedura terapeutica (mancata / ritardata)</i>	0	2	4
<i>Reazione a farmaci</i>	0	0	0
<i>Allontanamento non autorizzato del paziente dalla struttura</i>	0	0	0
<i>Errato smaltimento rifiuti speciali</i>	nv	3	0
<i>Altro</i>	0	0	1
TOTALE	23	24	12

GRAVITA' DEL DANNO

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
NEAR-MISS/NESSUN ESITO: Evento in fase conclusiva/ nessun danno occorso (es. farmaco innocuo somministrato erroneamente)	12	9	7
ESITO MINORE: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ nessun danno occorso o danni minori che non richiedono un trattamento	8	8	4
ESITO MODERATO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche minori (es. esame del sangue o delle urine)/ trattamenti minori (es. bendaggi, analgesici)	1	2	0
ESITO TRA IL MODERATO E SIGNIFICATIVO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche (es. procedure radiologiche)/ necessità di trattamenti con altri farmaci/ intervento chirurgico/ cancellazione o posticipazione del trattamento/ trasferimento ad altra U.O. che non richieda il prolungamento della degenza	2	1	0
ESITO SIGNIFICATIVO: Ammissione in ospedale o prolungamento delle degenza/ condizioni che permangono alla dimissione	0	0	1
ESITO SEVERO: Disabilità permanente/ contributo al decesso	0	0	0
ESITO NON INDICATO	0	0	0