

Monteriggioni, 22/04/2025

Oggetto: report analisi indagine di soddisfazione utente anno 2024

La presente indagine è stata effettuata somministrando a tutti i degenti, al momento del ricovero, apposito questionario, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici.

Il questionario prevede, oltre ad una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente, 45 domande, riguardanti la valutazione dell'accoglienza, dell'assistenza e rapporti con il personale, il comfort alberghiero e la dimissione.

Viene infine riservata un'apposita sezione in cui l'utente può esprimere eventuali commenti liberi, positivi o negativi.

Per ciascuna domanda, l'utente deve indicare la qualità percepita utilizzando una scala di valutazione composta da sei gradi (completamente insoddisfatto, insoddisfatto, non saprei, non c'è male, soddisfatto e completamente soddisfatto).

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all'indagine. La compilazione del questionario è totalmente volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Consegnare il questionario cartaceo direttamente al paziente al momento dell'accettazione del ricovero
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuovere l'adesione
- Raccogliere i questionari invitando gli utenti a depositarli negli appositi contenitori attaccati al muro nei vari piani
- La raccolta e analisi è a cura del responsabile URP.

Analisi dell'indagine

Durante l'anno sono stati raccolti complessivamente 234 questionari.

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è stata la seguente:

- persone di sesso femminile: 98
- persone di sesso maschile: 107
- persone che non hanno fornito risposta: 29

La compilazione del questionario è avvenuta:

- direttamente dal paziente in 178 casi
- da altra persona per conto del paziente in 20 casi
- non hanno risposto in 36 casi

La nazionalità è stata così rappresentata:

- italiana: 195 utenti
- europea: 5 utenti
- extraeuropea: 0 utenti
- non hanno risposto: 34 utenti

I risultati ottenuti sono i seguenti:

Accoglienza:

Facilità di accesso alla casa di cura

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,0%	
insoddisfatto	2	0,85%	
non saprei	5	2,14%	
non c'è male	11	4,70%	
soddisfatto	60	25,64%	
completamente soddisfatto	153	65,38%	91,02%
Nessuna risposta	3	1,28%	

Facilità di accesso al reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	1	0,43%	
non saprei	2	0,85%	
non c'è male	4	1,71%	
soddisfatto	52	22,22%	
completamente soddisfatto	169	72,22%	94,44%
Nessuna risposta	5	2,14%	

Al momento del ricovero ha notato se il personale è dotato del cartellino di riconoscimento?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	213	91,03%
No	12	5,13%
Nessuna risposta	9	3,85%

Al momento del ricovero le è stato applicato il braccialetto per il riconoscimento del paziente?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	230	98,29%
No	2	0,85%
Nessuna risposta	2	0,85%

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sull'organizzazione della struttura sanitaria?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	215	91,88%
No	11	4,70%
Nessuna risposta	8	3,42%

Al momento del ricovero le è stato consegnato un opuscolo informativo sul trattamento del dolore?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	178	76,07%
No	41	17,52%
Nessuna risposta	15	6,41%

Accoglienza ricevuta nel reparto al momento del ricovero

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,4%
non c'è male	5	2,14%
soddisfatto	39	16,67%
completamente soddisfatto	182	77,78%
Nessuna risposta	7	2,99%

94,45%

Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	1	0,43%
insoddisfatto	4	1,71%
non saprei	5	2,14%
non c'è male	16	6,84%
soddisfatto	52	22,22%
completamente soddisfatto	152	64,96%
Nessuna risposta	4	1,71%

87,18%

Assistenza e rapporti con il personale medico e infermieristico

Assistenza ricevuta dal personale medico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	2	0,85%
non saprei	3	1,28%
non c'è male	2	0,85%
soddisfatto	34	14,53%
completamente soddisfatto	181	77,35%

91,88%

Nessuna risposta 12 5,13%
Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le sono stati indicati quali sono i medici di riferimento del reparto di degenza?

Risposta Conteggio Percentuale

Sì 181 77,35%

No 42 17,95%

Nessuna risposta 11 4,70%

Al momento del ricovero o nei giorni immediatamente successivi le è stato indicato quale è l'infermiere di riferimento o la caposala del reparto di degenza?

Risposta Conteggio Percentuale

Sì 165 70,51%

No 55 23,50%

Nessuna risposta 14 5,98%

Ha notato se il medico e/o l'infermiere si sono lavati le mani / cambiati i guanti / disinfettate con il gel alcolico durante la visita?

Risposta Conteggio Percentuale

No 15 6,41%

Non sono stato toccato 7 2,99%

Sì 204 87,18%

Nessuna risposta 8 3,42%

Chiarezza (anche in termini di comprensibilità del linguaggio) e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico di reparto

Risposta Conteggio Percentuale

completamente insoddisfatto 0 0,00%

insoddisfatto 1 0,43%

non saprei 0 0,00%

non c'è male 8 3,42%

soddisfatto 52 22,22%

completamente soddisfatto 171 73,08% 95,30%

Nessuna risposta 2 0,85%

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal chirurgo

Risposta Conteggio Percentuale

completamente insoddisfatto 1 0,43%

insoddisfatto 0 0,00%

non saprei 3 1,28%

non c'è male 8 3,42%

soddisfatto 40 17,09%

completamente soddisfatto 175 74,79% 91,88%

Nessuna risposta 7 2,99%

Il suo percorso assistenziale (cura e dimissioni) le è stato spiegato accuratamente e lei lo ha condiviso?

Risposta Conteggio Percentuale

Non ero d'accordo 2 0,85%

Era ininfluente 13 5,56%

Sì, ero d'accordo 210 89,74%

Nessuna risposta 9 3,85%

Le informazioni che ha ricevuto dai vari sanitari (medici e infermieri) sono sempre state concordanti (uguali)

Risposta Conteggio Percentuale

No 2 0,85%

Non sempre 12 5,13%

Sì 216 92,31%

Nessuna risposta 4 1,71%
Le sono stati spiegati in maniera chiara quali sono gli effetti sulla sua salute (rischi e benefici) in relazione ai trattamenti ai quali è stato sottoposto?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	2	0,85%
Non troppo bene	12	5,13%
Sì	213	91,03%

Nessuna risposta 7 2,99%

Rapporto umano instaurato con il personale medico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	0	0,00%
non saprei	1	0,43%
non c'è male	9	3,85%

soddisfatto 32 13,68% 94,45%
 completamente soddisfatto 189 0,77%

Nessuna risposta 3 1,28%

Assistenza ricevuta dal personale infermieristico (accuratezza nella somministrazione dei farmaci e nell'esecuzione delle medicazioni)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	3	1,28%
non saprei	0	0,00%
non c'è male	6	2,56%

soddisfatto 36 15,38% 92,30%
 completamente soddisfatto 180 76,92%

Nessuna risposta 9 3,85%

Quando ha informato gli infermieri di avere dolore, l'intervento per somministrare il farmaco è stato tempestivo?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	212	92,74%

No 4 0,85%

Nessuna risposta 18 7,69%

E' stato fatto il possibile per il controllo del dolore durante la sua degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	217	99,05%

No 2 0,95%

Nessuna risposta 15 6,41%

Assistenza ricevuta dal personale fisioterapico

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	0	0,00%
insoddisfatto	4	1,71%
non saprei	5	2,14%
non c'è male	10	4,27%

soddisfatto 24 10,26% 66,24%
 completamente soddisfatto 131 55,98%

Nessuna risposta 60 25,64%

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale infermieristico

Risposta	Conteggio	Percentuale
----------	-----------	-------------

completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	1	0,43%	
non saprei	1	0,43%	
non c'è male	5	2,14%	
soddisfatto	50	21,37%	89,75%
completamente soddisfatto	160	68,38%	
Nessuna risposta	17	7,26%	

Rapporto umano instaurato con il personale infermieristico (in termini di cortesia, disponibilità e con particolare riferimento al rispetto della riservatezza)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	8	3,42%	
soddisfatto	29	12,39%	92,30%
completamente soddisfatto	187	79,91%	
Nessuna risposta	10	4,27%	

Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	1	0,43%	
non saprei	3	1,28%	
non c'è male	4	1,71%	
soddisfatto	45	19,23%	91,02%
completamente soddisfatto	168	71,79%	
Nessuna risposta	13	5,56%	

Confort

Orario di sveglia mattutina

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	4	1,71%	
insoddisfatto	5	2,14%	
non saprei	5	2,14%	
non c'è male	19	8,12%	
soddisfatto	65	27,78%	76,93%
completamente soddisfatto	115	49,15%	
Nessuna risposta	21	8,97%	

Orario distribuzione pasti

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	5	2,14%	
non saprei	4	1,71%	
non c'è male	18	7,69%	
soddisfatto	55	23,50%	81,10%
completamente soddisfatto	134	57,26%	
Nessuna risposta	17	7,26%	

Orario ed organizzazione delle visite dei familiari

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	

insoddisfatto	4	1,71%	
non saprei	10	4,27%	
non c'è male	20	8,55%	
soddisfatto	53	22,65%	78,63%
completamente soddisfatto	131	55,98%	
Nessuna risposta	15	6,41%	

Orario ricevimento dei medici

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	2	0,85%	
non saprei	5	2,14%	
non c'è male	10	4,27%	
soddisfatto	56	23,93%	81,19%
completamente soddisfatto	134	57,26%	
Nessuna risposta	26	11,11%	

Condizioni igieniche della camera

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	0	0,00%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	9	3,85%	
soddisfatto	34	14,53%	91,45%
completamente soddisfatto	180	76,92%	
Nessuna risposta	11	4,70%	

Comfort della camera (arredi, spazi a disposizione, temperatura, illuminazione)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	1	0,43%	
non c'è male	6	2,56%	
soddisfatto	46	19,66%	92,74%
completamente soddisfatto	171	73,08%	
Nessuna risposta	9	3,85%	

Condizioni igieniche dei bagni del reparto

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	2	0,85%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	7	2,99%	
soddisfatto	37	15,81%	91,88%
completamente soddisfatto	178	76,07%	
Nessuna risposta	9	3,85%	

Disponibilità di spazi comuni e servizi accessori (Bar, TV, sala lettura, ecc.)

Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	1	0,43%	
insoddisfatto	1	0,43%	
non saprei	4	1,71%	
non c'è male	14	5,98%	
soddisfatto	46	19,66%	86,75%

completamente soddisfatto	157	67,09%	
Nessuna risposta	11	4,70%	
Qualità del cibo			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	7	2,99%	
insoddisfatto	5	2,14%	
non saprei	20	8,55%	
non c'è male	34	14,53%	
soddisfatto	67	28,63%	
completamente soddisfatto	84	35,90%	64,53%
Nessuna risposta	17	7,26%	
Quantità del cibo			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	5	2,14%	
insoddisfatto	1	0,43%	
non saprei	6	2,56%	
non c'è male	20	8,55%	
soddisfatto	61	26,07%	
completamente soddisfatto	127	54,27%	80,34%
Nessuna risposta	14	5,98%	
Presentazione del cibo			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	3	1,28%	
insoddisfatto	2	0,85%	
non saprei	10	4,27%	
non c'è male	24	10,26%	
soddisfatto	65	27,78%	
completamente soddisfatto	115	48,15%	75,93%
Nessuna risposta	15	6,41%	
Rispetto della riservatezza			
Risposta	Conteggio	Percentuale	
completamente insoddisfatto	2	0,85%	
insoddisfatto	4	1,71%	
non saprei	2	0,85%	
non c'è male	15	6,41%	
soddisfatto	48	20,51%	
completamente soddisfatto	148	63,25%	83,76%
Nessuna risposta	15	6,41%	

Dimissioni

Prima delle dimissioni ha avuto un colloquio con il medico/infermiere del reparto di degenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	216	92,31%
No	10	0,00%
Nessuna risposta	18	7,69%

Informazioni ricevute rispetto ad eventuali cure da effettuare dopo le dimissioni (a casa o presso altre strutture)

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	2	0,85%

insoddisfatto	0	0,00%	
non saprei	0	0,00%	
non c'è male	3	1,28%	
soddisfatto	45	19,23%	90,60%
completamente soddisfatto	167	71,37%	

Nessuna risposta 17 7,26%

Alla dimissione le sono state fornite chiaramente le prescrizioni scritte dei farmaci da utilizzare a domicilio o dei presidi necessari?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	0	0,00%
Non erano necessari	7	2,99%
Sì	206	88,03%

Nessuna risposta 21 8,97%

I presidi di cui aveva bisogno le sono stati forniti alla dimissione?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	0	0,00%
Non erano necessari	40	17,09%
Sì	158	67,52%

Nessuna risposta 36 15,38%

Le sono state fornite indicazioni chiare su cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	1	0,43%
Non chiaramente	2	0,85%
Sì	204	87,17%

Nessuna risposta 27 11,54%

Informazioni ricevute su cosa fare per avere copia della cartella clinica

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	9	3,85%
insoddisfatto	3	1,28%
non saprei	3	1,28%
non c'è male	3	1,28%

soddisfatto 37 15,81% 71,79%

completamente soddisfatto 131 55,98%

Nessuna risposta 48 20,51%

Soddisfazione generale

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

Risposta	Conteggio	Percentuale
completamente insoddisfatto	1	0,43%
insoddisfatto	1	0,43%
non saprei	4	1,71%
non c'è male	5	2,14%

soddisfatto 42 17,95% 89,32%

completamente soddisfatto 167 71,37%

Nessuna risposta 14 5,98%

Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Assolutamente no	0	0,00%
Forse sì o forse no	10	4,27%

Certamente sì	211	90,17%
Nessuna risposta	13	5,56%

Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Rugani Hospital, che risulta complessivamente buono e senza particolari criticità segnalate.

Si evidenzia comunque la necessità di stimolare maggiormente i pazienti, sia in fase di accettazione che durante il ricovero, alla compilazione del questionario per avere un campione maggiormente significativo e garantire un'analisi sempre migliore e più accurata nell'ottica del miglioramento continuo.

Ufficio Qualità
Bartolini Moira