



INSIEME PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA IN OSPEDALE INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA Luglio – Dicembre 2019

Anche nell'ultimo semestre del 2019, la Direzione dell'Ospedale della Murgia ha effettuato un'indagine di customer satisfaction somministrando a 297 degenti un questionario di facile comprensione e strutturato in domande a scelta multipla e una a risposta aperta, predisposto in collaborazione con l'Ufficio Relazione con il Pubblico.

Le domande vertono su diversi aspetti del servizio reso all'utente e consentono di valutarne l'esperienza su vari ambiti: accoglienza nel reparto, rapporto con gli operatori, aspetti organizzativi e trattamento alberghiero.

1. Di seguito si analizzano le risposte partendo dai dati anagrafici:

- il 46% degli intervistati è di sesso maschile e il 54% femminile;
- il 25% ha un'età che va da 0 a 18 anni;
- il 41% ha un'età compresa fra i 19 e 65 anni;
- il 34% è over 65;
- il 47% proviene dal comune di Altamura, il 36% dal comune di Gravina e il 17% proviene da altri comuni.

2. Il ricovero è avvenuto:

- il 73% d'urgenza;
- il 27% programmato.



Handwritten signature

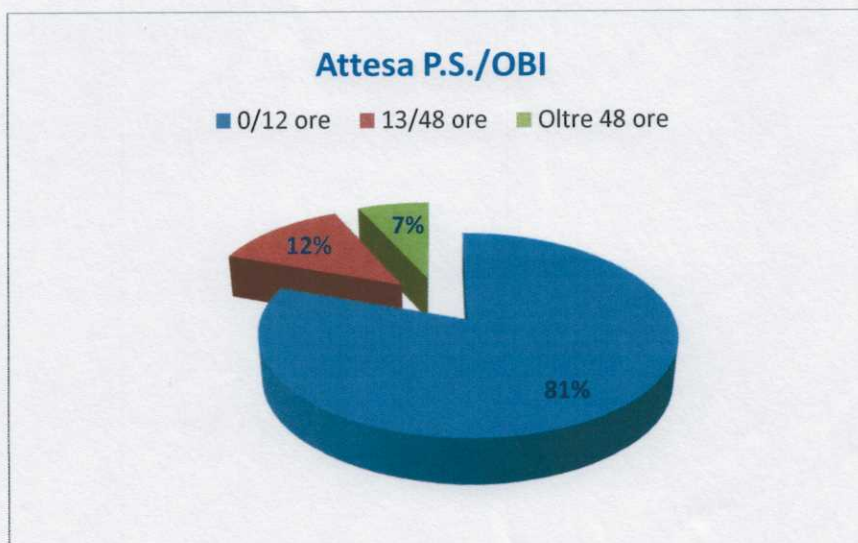
3. In caso di ricovero programmato, quanto tempo ha atteso?

- Il 94% da 0 a 4 mesi
- Il 6% da 5 mesi ad 1 anno



4. In caso di ricovero d'urgenza, quanto tempo ha trascorso in Pronto Soccorso/OBI?

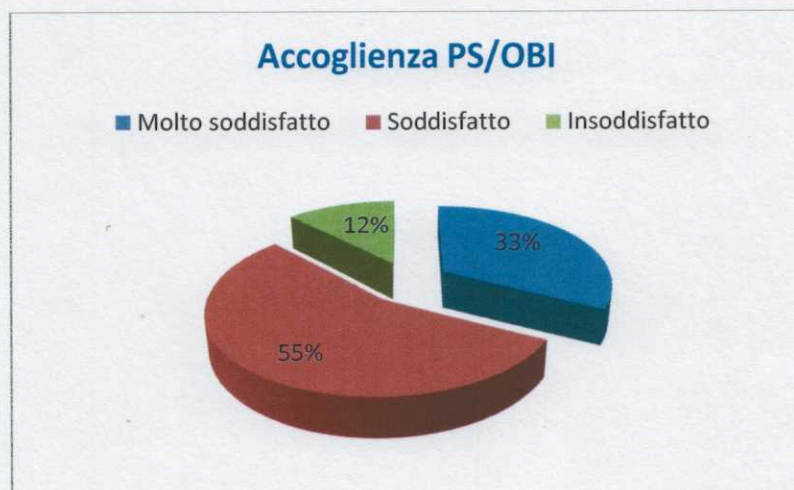
- L' 81% da 0 a 12 ore
- Il 12% da 13 a 48 ore
- Il 7% oltre 48 ore



02

5. Qual è il suo giudizio rispetto all'accoglienza in Pronto Soccorso/OBI? (disponibilità, cortesia, competenza, capacità d'ascolto)

- Il 33% si ritiene molto soddisfatto;
- Il 55% si ritiene soddisfatto;
- Il 12% si ritiene insoddisfatto.



■ Azioni di miglioramento:

- Audit periodici con il personale del pronto soccorso sulle criticità relative all'accoglienza/gestione dei pazienti che si recano in pronto soccorso, individuando aree di intervento e definendo azioni di miglioramento.

6. Chi l'ha accolta in reparto?

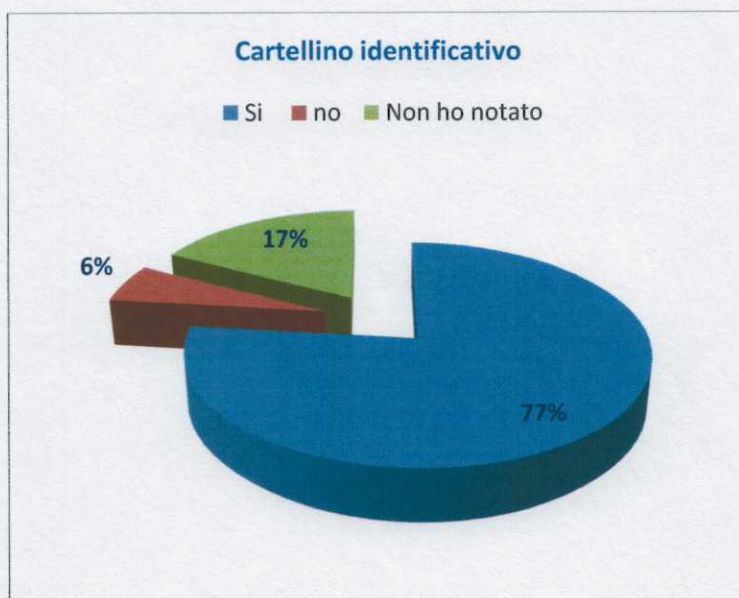
- Il 30% dal personale medico
- Il 48% dal personale infermieristico
- Il 16% dal caposala
- Il 6% da altro personale addetto all'assistenza



Handwritten signature

7. Aveva il cartellino identificativo?

- Il 77% sì
- Il 6% no
- Il 17% non ha notato la presenza del cartellino



8. Quale è il suo giudizio rispetto all'accoglienza in reparto? (disponibilità, cortesia, competenza, capacità d'ascolto)

- Il 52% si ritiene molto soddisfatto dell'assistenza ricevuta
- Il 46% si ritiene soddisfatto
- Il 2% si ritiene completamente insoddisfatto



OF 4

9. Quale è il suo giudizio rispetto all'assistenza ricevuta?

Del personale infermieristico:

- Il 60% si ritiene molto soddisfatto
- Il 38% si ritiene soddisfatto
- Il 2% si ritiene insoddisfatto



Del personale medico:

- Il 61% si ritiene molto soddisfatto
- Il 39% si ritiene soddisfatto



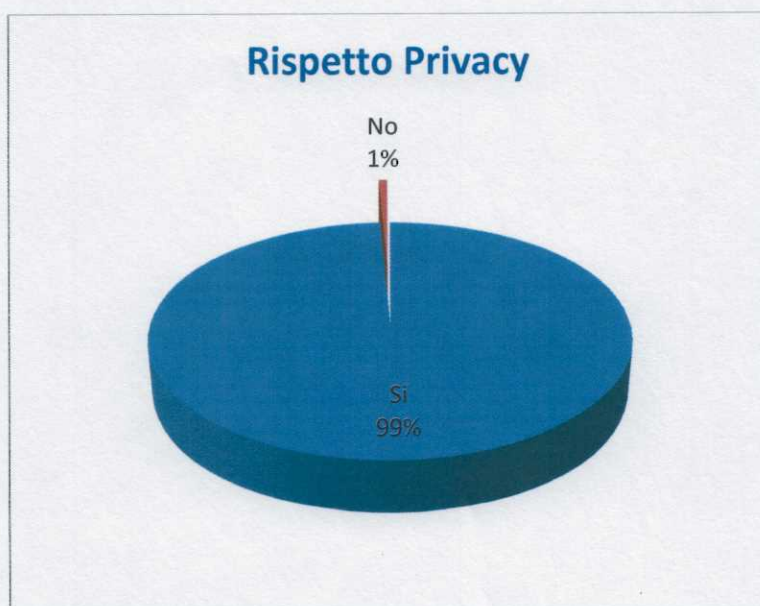
10. Qual è il suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute prima e durante la visita?

- Il 46% si ritiene molto soddisfatto
- Il 51% si ritiene soddisfatto
- Il 3% si ritiene insoddisfatto



11. Ritiene sia stata rispettata la riservatezza per la sua persona?

- Il 99% si ritiene molto soddisfatto
- L' 1% si ritiene insoddisfatto



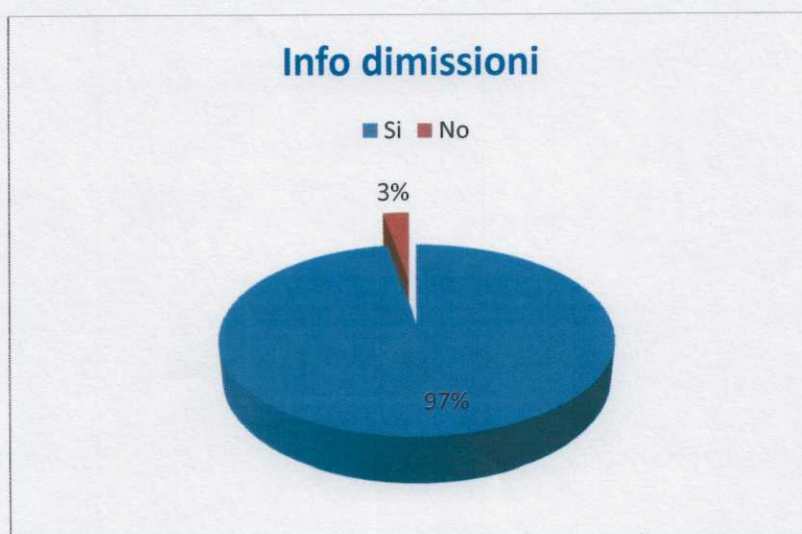
12. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto?

- Il 66% sì, molto chiaramente
- Il 12% sì ma in modo poco chiaro
- Il 22% no



13. Al momento della dimissione è stato informato su eventuali terapie e/o percorsi assistenziali da seguire ove fosse necessario?

- Il 97% è stato informato
- Il 3% non è stato informato



Handwritten signature

14. Quale è il suo giudizio rispetto alla qualità dei pasti?

- Il 10% ritiene di essere molto soddisfatto
- Il 57% ritiene di essere soddisfatto
- Il 33% ritiene di essere insoddisfatto



■ Azioni di miglioramento:

- Monitoraggio settimanale, con somministrazione di questionari ed interviste dirette al letto dei pazienti delle UU.OO. sul gradimento percepito del vitto;
- Verifiche oggettive a campione su pasto erogato con misurazione delle temperature e delle grammature e relativo assaggio, presso i reparti e i locali destinati al servizio mensa del P.O.

15. Quale è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

- Il 36% ritiene di essere molto soddisfatto
- Il 60% ritiene essere soddisfatto
- Il 4% ritiene di essere insoddisfatto



16. Quale è il suo giudizio rispetto all'orario di visita parenti?

- Il 33% ritiene di essere molto soddisfatto
- Il 60% ritiene di essere soddisfatto
- Il 7% ritiene di essere insoddisfatto



17. E' complessivamente soddisfatto del Servizio Ospedaliero?

- Il 36% ritiene di essere complessivamente molto soddisfatto
- Il 62% ritiene di essere soddisfatto
- Il 2% ritiene di essere insoddisfatto



IL DIRETTORE MEDICO
P.O. della Murgia "F. Perinèi"
dr. Domenico Iabate