



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Area di Staff "Comunicazione e Relazioni Esterne"

Uffici URP di Lagonegro, Potenza e Venosa

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL
SERVIZIO DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

Anno 2014 - Relazione Generale

INDICE

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

4 – RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

6 – MODALITA' DI ACCESSO, ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI

7 – ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

8 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RICOVERO E ASPETTATIVE – pag.

9 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OSPEDALIERO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI

GRAFICI E TABELLE

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La DGR n. 298/2012 "Obiettivi di salute e di programmazione economico-finanziaria dell'Aziende Sanitarie della Regione Basilicata – Biennio 2012 – 2013" prevede all'Obiettivo 5.1 "Soddisfazione degli utenti", la realizzazione di indagini volte alla valutazione della qualità percepita dagli utenti nei servizi della ASL.

La nostra Azienda Sanitaria, recependo quanto indicato dalla Regione all'interno del "Piano della Qualità Anno 2014" (Deliberazione n.221/2014), ha previsto la realizzazione di una indagine per la rilevazione e valutazione della qualità percepita nel servizio ospedaliero (ricovero), con particolare riferimento ai seguenti aspetti : le modalità di accesso, i servizi alberghieri e organizzativi, la qualità dei pasti, l'assistenza infermieristica, l'assistenza medica, il rispetto della privacy , le informazioni alla dimissione, le aspettative e i suggerimenti per migliorare il servizio.

Sulla base di quanto emerge dall'indagine e tenuto conto anche dei suggerimenti e proposte degli utenti sarà possibile intervenire sui servizi ospedalieri con azioni di adeguamento e di miglioramento.

2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

L' indagine è stata realizzata attraverso le interviste telefoniche a utenti che nel periodo 3 -30 Giugno 2014 si sono ricoverati presso i Presidi Ospedalieri di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri sede di PSA e quindi abbastanza simili in termini di offerta sanitaria.

La scelta dell'intervista telefonica ha permesso all'utente ricoverato e/o ai suoi familiari di esprimere, a distanza di pochi giorni dalle dimissioni, una valutazione della prestazione ricevuta, in una condizione emotiva serena e verosimilmente meno influenzata dal contesto ospedaliero.

Tutta la procedura seguita per acquisire il consenso all'intervista telefonica è stata in linea con la normativa sulla privacy e si è svolta nel seguente modo: durante il ricovero , nel periodo scelto nel piano di campionamento, gli assistiti sono stati informati dal personale sanitario dei vari reparti sulle finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere eventualmente il consenso per essere contattati telefonicamente, dopo la dimissione, per una intervista.

Le interviste telefoniche sono state condotte dall'URP di Lagonegro Potenza e Villa d'Agri dal personale esperto nel settore.

Il questionario adottato ha raccolto le valutazioni del ricoverato su alcuni aspetti dell'esperienza del ricovero e più in particolare: informazioni ricevute sulla organizzazione del reparto, comfort delle camere, igiene, cambio

biancheria del letto, qualità dei pasti, rispetto delle norme di vita ospedaliera, personale infermieristico (cortesia , disponibilità a dare informazioni, accuratezza nelle prestazioni, ecc), personale medico (cortesia , disponibilità a dare informazioni, ecc) , rispetto della privacy, valutazione complessiva del servizio e aspettative.

Il questionario riportava solo domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio " pessimo - insufficiente - sufficiente - buono - ottimo" a cui sono stati attribuiti valori che vanno da 1 a 5 per il calcolo del valore indice.

Le interviste sono state fatte nel periodo 20 Giugno - fine Luglio 2014 e successivamente , dopo la validazione dei questionari, i dati sono stati inseriti, attraverso un programma informatico, dal personale URP che ha effettuato l'intervista.

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per problemi di organizzazione ed economicità dell'indagine , è stato utilizzato un campione calcolato sul numero dei ricoveri ordinari effettuati nell'anno 2013 pari a 10.171 ; successivamente il campione è stato suddiviso in modo proporzionale ai ricoveri per singole UU.OO. presenti nei PP.OO. di Lagonegro, Melfi e Villa d'Agri; non sono stati considerati i ricoveri delle UU.OO. di Rianimazione e di Psichiatria per problemi connessi all'effettuazione delle interviste.

Il campione è stato calcolato su un livello di confidenza del 95% e un intervallo di confidenza del 5%; da segnalare che sul P.O. di Melfi i consensi raccolti sono stati minori di quelli preventivati e questo ha determinato un numero di interviste più basso.

In totale sono stati intervistati 339 utenti ricoverati così distribuiti : P.O. di Lagonegro n. 139, P.O. di Melfi n.100 e P.O. di Villa d'Agri n.100; la distribuzione degli intervistati per reparto è rappresentata dalla **Tabella 0**.

4 – RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

I risultati dell'indagine vengono rappresentati in tabelle che riportano i valori percentuali e nella maggior parte delle domande un Valore Indice che rende più immediatamente confrontabili i dati per singolo Ospedale.

(Il Valore Indice è stato calcolato attribuendo un peso, che va da 1 a 5 o da 1 a 3 , alla scala di giudizio utilizzata per la valutazione dei singoli aspetti)

Nelle tabelle vengono riportati i risultati dei tre Ospedali dove si è svolta l'indagine , nonché una colonna finale che è il totale ASP .

La descrizione che segue , pertanto, analizza i dati sul totale ASP , lasciando alle singole strutture ospedaliere la valutazione specifica e gli eventuali confronti .

Inoltre si riporta un grafico finale di ASP e di singolo Presidio Ospedaliero che rappresenta tutti i valori indice dei vari aspetti indagati e che evidenzia la situazione complessiva del Servizio mostrando i punti di forza e di debolezza . Nella parte finale vengono sintetizzati i suggerimenti degli utenti per ogni singolo Presidio Ospedaliero.

5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

Il campione degli intervistati è composto dal 57% di femmine e dal 43% di maschi (**Tab. 1.A**).

IL 41% dei ricoverati appartiene alla fascia di età superiore ai 65 anni (**Tab. 2.A**); il 49 % è in possesso di licenza della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media) e il 31 % di diploma superiore e laurea ; il restante 20% non possiede alcun titolo di studio . (**Tab. 3.A**)

Per quanto attiene l'attività professionale dei ricoverati si rileva che solo il 26% dei ricoverati intervistati è occupato, mentre il 26% non è occupato (studenti, casalinga, in cerca di occupazione) e il 40% risulta pensionato . (**Tab.4.A**).

Nella maggioranza dei casi (il 65%), all'intervista ha risposto direttamente il ricoverato (**Tab.5.A**).

6 – MODALITA' DI ACCESSO , ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI

6.1 – Modalità di accesso (Tab. 1.B e 2 B).

Il 65% dei ricoveri ha avuto carattere di urgenza e quindi è stato disposto direttamente dal Pronto Soccorso; il rimanente 35% trattasi di ricoveri programmati avvenuti, per il 46%, su proposta del medico specialista , per il 27% dal medico ospedaliero e per il 22% dal medico di base.

6.2 - Informazioni sulla organizzazione del reparto (Tab. 3.B).

Le informazioni ricevute al momento del ricovero sulla organizzazione del reparto, sono valutate "buone – ottime" dal 79% dei ricoverati intervistati, "sufficiente" dal 18%; solo il 3% esprime un giudizio negativo .

6.3 - Gli ambienti di ricovero (Tab. 4.B).

A riguardo della camera di degenza, rileviamo che:

- la pulizia e l'igiene viene valutata "buona – ottima" dal 73% dei ricoverati intervistati, "sufficiente" dal 18% e "pessima - insufficiente" dal 9% ;
- l'arredamento della camera invece viene valutato "buono – ottimo" dal 70% mentre il 23% lo giudica "sufficiente" e il 7% "pessimo - insufficiente".

L'ambiente di ricovero viene considerato tranquillo dall'82% mentre il restante 18% esprime qualche insoddisfazione.

Per quanto riguarda i servizi igienici l'indagine rileva che:

- la pulizia dei servizi igienici viene valutata dal 71 % "buona - ottima" , "sufficiente" dal 20 % e nettamente insufficiente dal 9%;
- la funzionalità dei servizi viene considerata "buona - ottima" dal 74%, mentre il rimanente 26% esprime giudizi di parziale e insufficiente soddisfazione;

A proposito della funzionalità dei letti , i ricoverati intervistati dichiarano che:

- sono comodi per il 70% dei ricoverati, mentre il rimanente 30 % esprime qualche insoddisfazione;
- il cambio della biancheria dei letti viene considerata soddisfacente dal 78 % mentre il 22% esprime anche qui qualche insoddisfazione.

La temperatura del reparto viene considerata "buona - ottima" dal 77% , "sufficiente" dal 17 %, inadeguata dal 6%.

6.4 - I pasti (Tab. 5B)

Per quanto riguarda i pasti nei loro vari aspetti, gli intervistati esprimono i seguenti giudizi:

- l'orario dei pasti viene considerato "buono- ottimo" dall'80%; "sufficiente" dal 18 % e solo il 2% lo considera non adeguato ;
- la qualità dei pasti rileva un giudizio nettamente positivo : l'85 % degli intervistati afferma che è "buona-ottima", il 12% "sufficiente" e solo il 3% dichiara un giudizio negativo;
- anche la quantità del cibo raccoglie giudizi positivi nell'89% degli intervistati;
- la varietà dei pasti è giudicata "buona - ottima" dal 79%, "sufficiente" dal 16% ; solo il 5% si esprime criticamente.

6.5 - Rispetto delle norme sull'organizzazione dell'ospedale (Tab. 6.B)

La maggior parte dei ricoverati intervistati, il 76 % , dichiarano che le norme che regolano l'organizzazione dell'ospedale, vengono fatte rispettare sempre, il 21% ritiene che qualche volta non vengono fatte rispettare ; solo il 3% afferma che le norme non si rispettano.

6.6 - Presenza di elementi strutturali potenzialmente rischiosi (Tab. 7.B)

Per quanto riguarda la presenza di elementi strutturali potenzialmente rischiosi per l'incolumità degli utenti rileviamo che , se pur minimi, questi vengono segnalati in tutte e tre gli Ospedali ; più in particolare vengono segnalati i seguenti problemi: ascensori inadeguati , presenza di scale , bagni e porte non adeguati ai portatori di handicap .

7- ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA

7.1 - Il personale infermieristico (Tab. 1.C e 4.C)

Nel complesso l'assistenza infermieristica viene considerata "buona - ottima" da più dell'80% dei ricoverati intervistati, il 15% la valuta "sufficiente" e appena il 2% esprime un giudizio di insufficienza.

Analizzando le valutazioni espresse dai ricoverati per quanto riguarda i singoli aspetti dell'assistenza infermieristica, notiamo che questo giudizio positivo, viene confermato; infatti:

- l'83 % valuta "buona - ottima" la gentilezza e la cortesia del personale;
- l'82 % degli intervistati dichiarano che gli infermieri sono stati tempestivi in caso di chiamate;
- l'81 % valuta "buona - ottima" la disponibilità degli infermieri a dare informazioni;
- l'81 % danno un giudizio molto positivo sulla "accuratezza nell'esecuzione delle prestazioni".

Ne deriva che il giudizio di sufficiente si attesta su una media del 15%; quasi irrilevante è il giudizio nettamente negativo.

7.2 - Il personale medico (Tab. 2.C e 3.C)

Anche il personale medico nel suo complesso viene valutato "buono- ottimo" da più dell'85% dei ricoverati intervistati, l'11% lo valuta "sufficiente" e solo il 3% esprime un giudizio "insufficiente-pessimo".

Per quanto riguarda la valutazione dei singoli aspetti, anche per il personale medico l'indagine rileva un giudizio positivo che nei singoli aspetti si declina nel seguente modo:

- l'88 % dichiara che il personale medico è gentile e cortese nelle relazioni;
- l'85 % giudica "buona - ottima" la disponibilità all'ascolto;
- l'85 % esprime un giudizio di "buono - ottimo" per quanto riguarda le informazioni ricevute sulla diagnosi e sul decorso della malattie e delle cure.

Anche per il personale medico i giudizi di "sufficiente" si attestano attorno al 10% , mentre quelli nettamente negativi attorno al 3%.

7.3 - Altri aspetti del ricovero (Tab. 5.C - 6.C e 7.C)

L'85% dei ricoverati intervistati esprime un giudizio positivo rispetto alla riservatezza durante il ricovero; il 92% afferma che al momento delle dimissioni le sono state date informazioni chiare su come proseguire le cure a casa e l'87% afferma che gli è stata consegnata una lettera da portare al proprio medico di famiglia.

8 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RICOVERO E ASPETTATIVE

La qualità dei servizi ricevuti in ospedale è stata valutata complessivamente "buona - ottima" dall'81% dei ricoverati intervistati, "sufficiente" dall'17% e solo dal 2%, nettamente insufficiente (**Tab. 1.D**). Tale giudizio positivo è confermato anche dalle aspettative che gli intervistati avevano nei confronti del servizio; infatti solo il 4% dichiara che il servizio ricevuto è stato "peggiore di come se lo aspettava" mentre per la maggioranza, il 57%, è stato "come se lo aspettava" e per più di 1/3 è stato addirittura "migliore di come se lo aspettava".

(**Tab. 2.D**).

8 -VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OSPEDALIERO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI

Al fine di pervenire ad una valutazione più immediata e facilmente confrontabile, i dati percentuali prima descritti sono stati trasformati in indici il cui valore è stato calcolato attribuendo un peso che va da 1 a 5 alla scala di giudizio "Pessimo - Insufficiente - Sufficiente - Buono - Ottimo".

Dal **Grafico 1d e 2d**, che riportano gli indici dei vari aspetti del ricovero sul Totale ASP, si rileva immediatamente che i ricoverati intervistati danno una valutazione complessiva del servizio ospedaliero che si attesta intorno al 4 quindi "Buono", ne consegue perciò un giudizio complessivamente positivo e, come abbiamo visto prima, di fatto rispondente anche alle proprie aspettative. All'interno di questo giudizio nettamente positivo, il grafico riassuntivo mostra anche gli aspetti del servizio ospedaliero che si pongono al di sopra e al di sotto della valutazione complessiva (valore 4) evidenziando quindi i punti di forza ma anche i punti di debolezza sui quali concentrare eventualmente le azioni di miglioramento; infatti preme sottolineare due cose importanti:

1) le valutazioni dei diversi aspetti legati alla prestazione sanitaria (cortesia, disponibilità all'ascolto, informazioni, accuratezza, tempo dedicato), raggiungono un indice sempre superiore a 4 raggiungendo in alcuni casi 4,3; tale valutazione positiva interessa sia il personale infermieristico sia quello medico e viene confermata dal giudizio complessivo sull'assistenza medica (4,2) e infermieristica (4,1) ricevuta.

2) le valutazioni sugli aspetti alberghieri e organizzativi raggiungono indici che si pongono quasi sempre al di sotto di 4 con i valori più bassi che si registrano sulla comodità dei letti (3,7), sulla funzionalità e pulizia dei servizi igienici (3,8) e arredamento della camera (3,8); infatti anche nell'analisi dei dati percentuali, in molti di questi aspetti del ricovero, il giudizio di sufficiente e pessimo supera spesso il 20%.

In conclusione e tenuto conto dei dati sopra riportati, si può affermare che gli utenti che si ricoverano nei nostri ospedali, confermano quanto già emerso

nell'indagine del 2010; di fatto esprimono una valutazione sicuramente positiva del servizio soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnico-professionali, gli aspetti relazionali e il rispetto della privacy, quindi nel suo complesso l'assistenza medica e infermieristica ricevuta; sul fronte alberghiero ed organizzativo , così come già emerso nell'indagine del 2010, si pongono invece all'attenzione alcuni aspetti (comodità dei letti, funzionalità e pulizia dei servizi igienici , arredamento camera , ecc.), sui quali vanno concentrate maggiormente le azioni di miglioramento.

0- NUMERO INTERVISTE PER U.O. E PER OSPEDALE (Campione dell'Indagine)

Unità Operativa	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Medicina	22	7	25	54
Cardiologia/Utic	17	17	15	49
Chirurgia generale	37	23	18	78
Ortopedia	12	12	10	34
Ostetricia e Ginec.	29	25	11	65
Pediatria	6	10	6	22
Otorinolaringoiatria		6		6
Broncopneumologia	16		15	31
TOTALE	139	100	100	339

A – DATI GENERALI DEL RICOVERATO**1. A - SESSO**

Sesso	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Maschio	39,0	43,0	50,0	43,0
Femmina	61,0	57,0	50,0	57,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

2. A - ETA'

Età	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
fino a 17 anni	4,0	16,0	6,0	8,0
da 18 a 24 anni	6,0	2,0	3,0	4,0
da 25 a 44 anni	26,0	24,0	15,0	22,0
da 45 a 64 anni	23,0	32,0	21,0	25,0
> 65 anni	41,0	26,0	55,0	41,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

3. A - TITOLO DI STUDIO

Titolo di studio	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Nessun titolo	22,0	16,0	20,0	20,0
Licenza elementare	24,0	19,0	32,0	25,0
Licenza media	20,0	33,0	21,0	24,0
Diploma o Qualifica professionale	23,0	24,0	22,0	23,0
Laurea	11,0	8,0	5,0	8,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

4.A - PROFESSIONE

Professione	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Occupato	26,0	31,0	23,0	26,0
In cerca di occupazione	11,0	9,0	2,0	8,0
Casalinga	14,0	14,0	13,0	14,0
Studente	1,0	7,0	3,0	4,0
Inabile al lavoro	1,0	1,0	2,0	1,0
Pensionato	41,0	27,0	53,0	40,0
Altro	6,0	11,0	4,0	7,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

5.A - CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO

Chi risponde al Questionario	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Utente	71,0	68,0	54,0	65,0
Familiare/conoscente	29,0	32,0	46,0	35,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

B – MODALITA' DI ACCESSO e ASPETTI ALBERGHIERI E ORGANIZZATIVI

1 . B - Il suo ricovero ha avuto carattere di urgenza o è stato programmato?

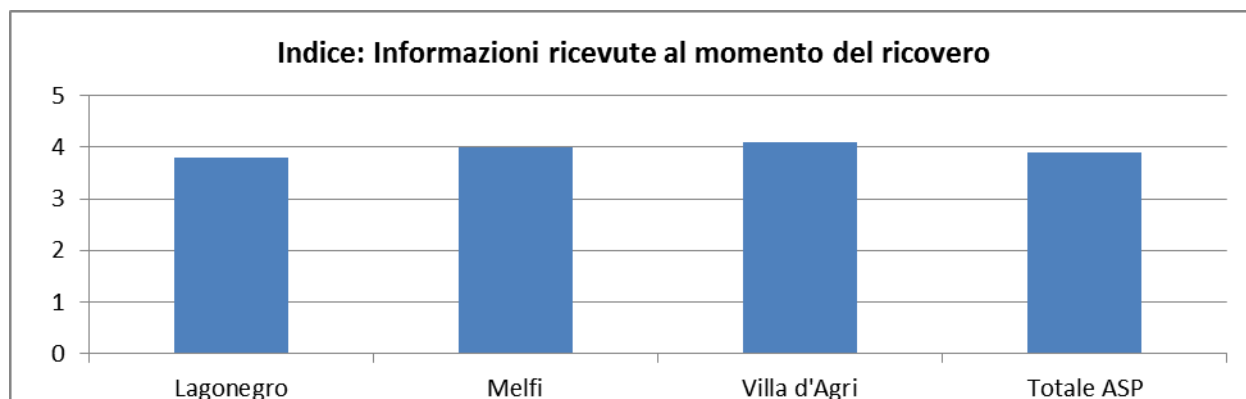
	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Carattere d'urgenza(attraverso il Pronto Soccorso)	57,0	64,0	77,0	65,0
E' stato programmato	43,0	36,0	23,0	35,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

2.B - Se è stato programmato è avvenuto su proposta

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Del medico di famiglia	27,0	19,0	13,0	22,0
Del medico ospedaliero	23,0	27,0	35,0	27,0
Del medico specialista	45,0	53,0	43,0	46,0
Altro	5,0	1,0	9,0	5,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

3.B - Come valuta le informazioni ricevute al momento del ricovero sulla organizzazione del reparto (orari visite mediche, visite parenti, orari pasti, ecc)?

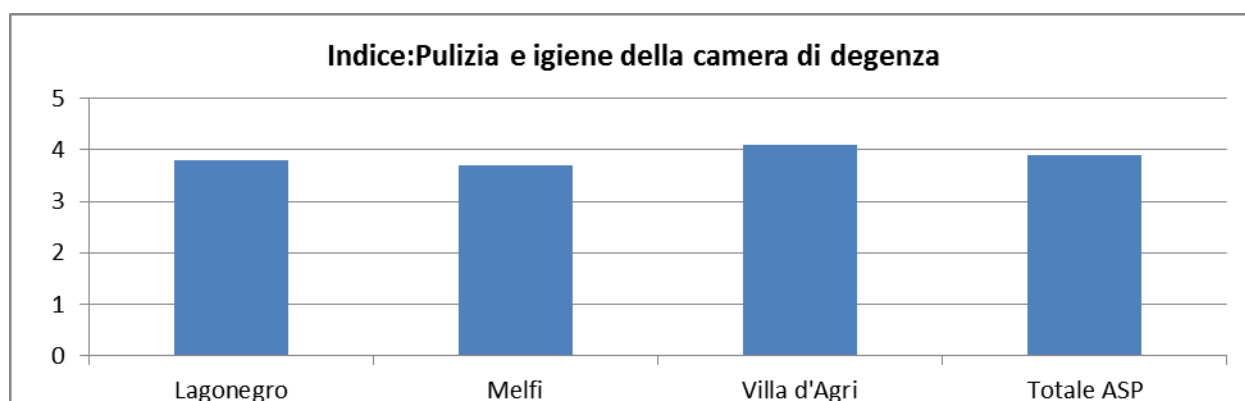
	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	2,0	3,0	1,0	2,0
Sufficiente	24,0	14,0	15,0	18,0
Buono	60,0	56,0	48,0	55,0
Ottimo	13,0	27,0	36,0	24,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,0	4,1	3,9



4.B - Relativamente agli ambienti di ricovero come valuta i seguenti aspetti:

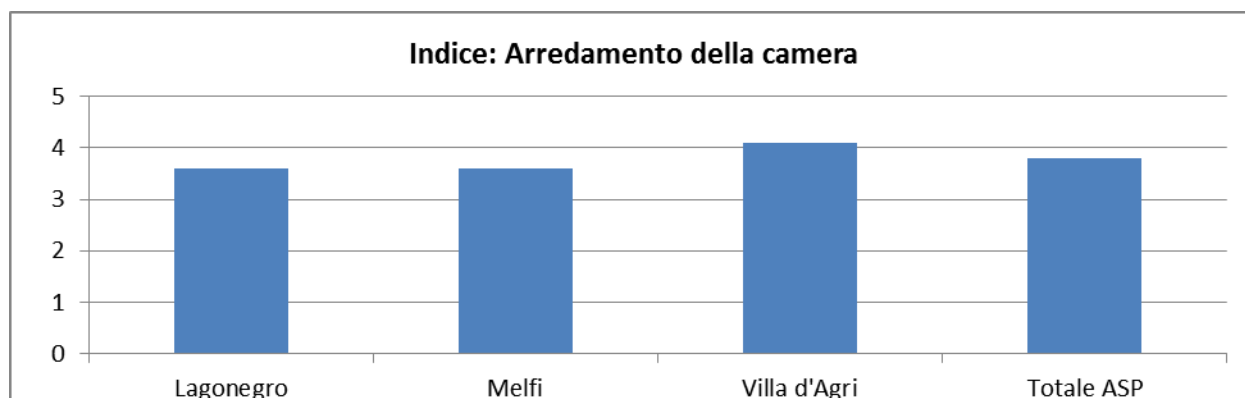
Pulizia e igiene della camera di degenza

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0	5,0	1,0	3,0
Insufficiente	5,0	9,0	3,0	6,0
Sufficiente	24,0	13,0	17,0	18,0
Buono	48,0	51,0	43,0	47,0
Ottimo	21,0	22,0	36,0	26,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	3,7	4,1	3,9



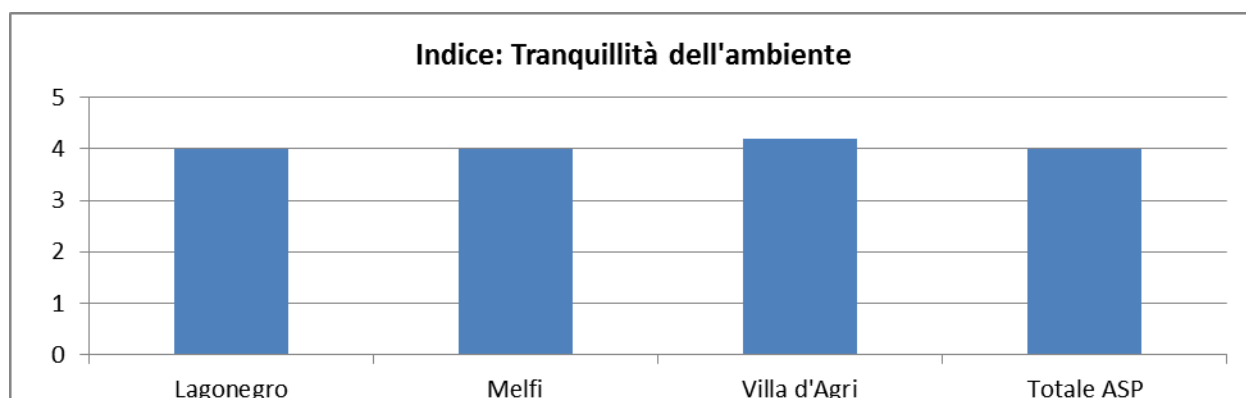
Arredamento della camera

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0	2,0		1,0
Insufficiente	8,0	8,0	2,0	6,0
Sufficiente	24,0	26,0	17,0	23,0
Buono	50,0	49,0	49,0	50,0
Ottimo	16,0	15,0	32,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,6	3,6	4,1	3,8



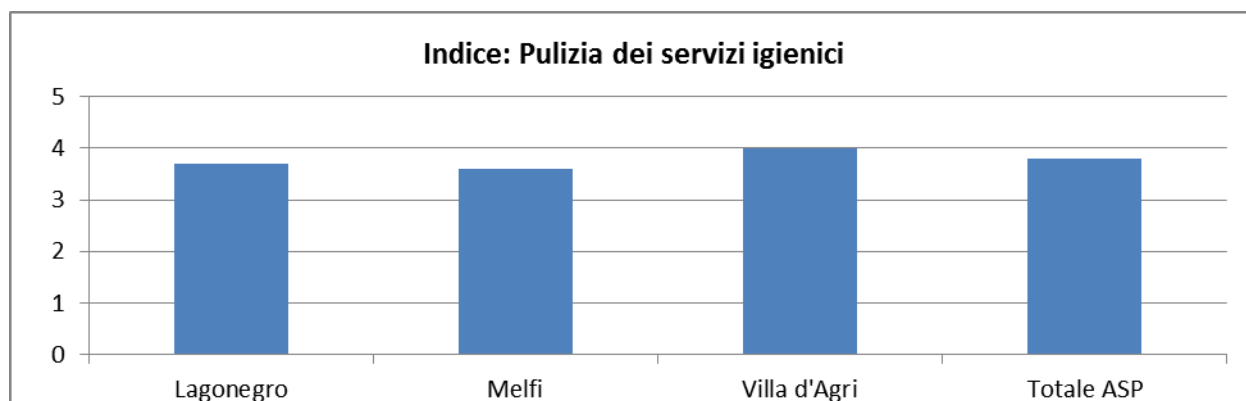
Tranquillità dell'ambiente

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0	1,0		1,0
Insufficiente	2,0	3,0	2,0	2,0
Sufficiente	14,0	19,0	12,0	15,0
Buono	61,0	50,0	48,0	54,0
Ottimo	22,0	27,0	38,0	28,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,0	4,0	4,2	4,0



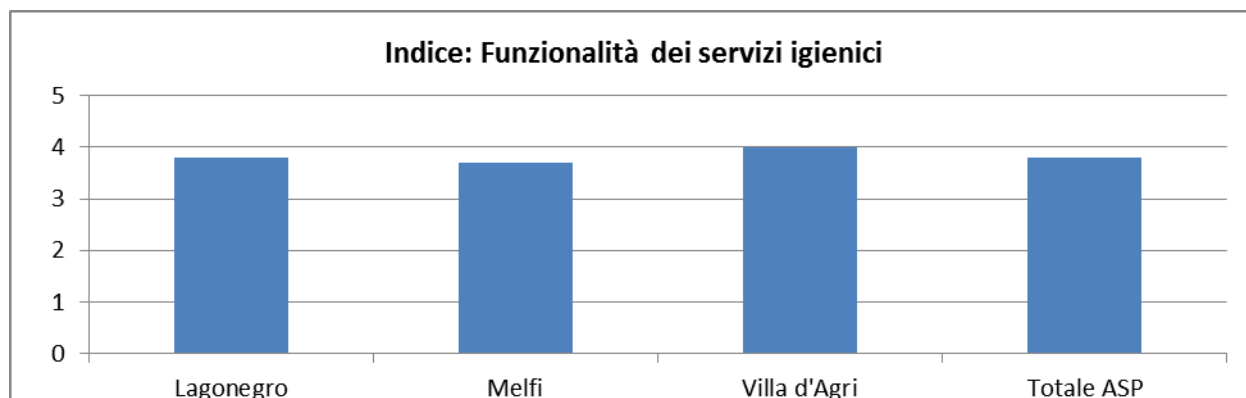
Pulizia dei servizi igienici

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0	6,0	1,0	3,0
Insufficiente	6,0	8,0	3,0	6,0
Sufficiente	25,0	15,0	17,0	20,0
Buono	48,0	54,0	46,0	49,0
Ottimo	20,0	17,0	33,0	22,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	3,6	4,0	3,8



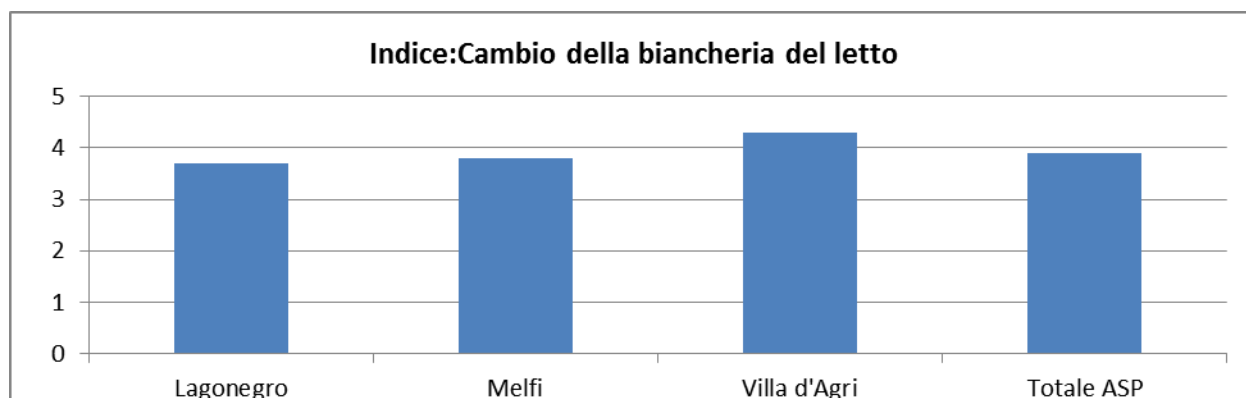
Funzionalità dei servizi igienici

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0	3,0	1,0	1,0
Insufficiente	5,0	9,0	2,0	5,0
Sufficiente	24,0	15,0	20,0	20,0
Buono	50,0	57,0	43,0	51,0
Ottimo	20,0	16,0	34,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	3,7	4,0	3,8



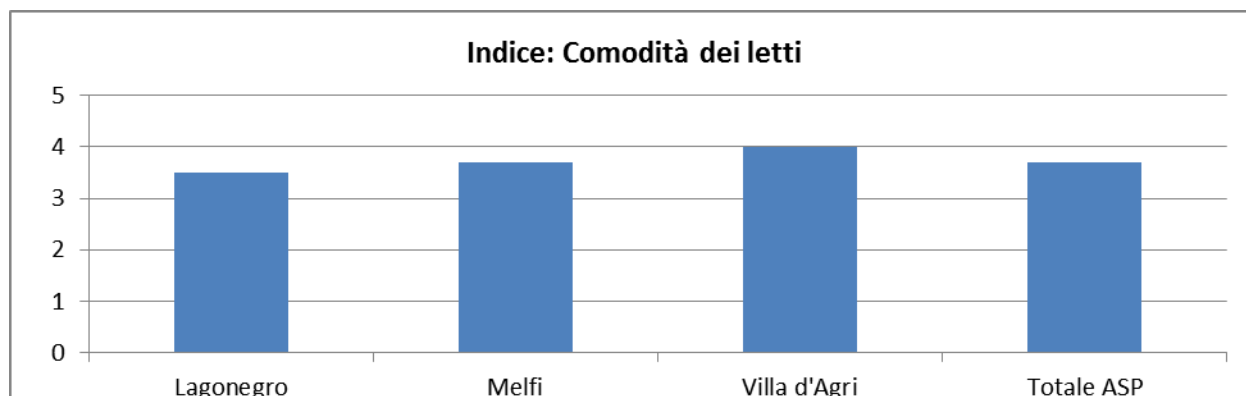
Cambio della biancheria del letto

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0	4,0		2,0
Insufficiente	6,0	6,0		4,0
Sufficiente	22,0	13,0	11,0	16,0
Buono	50,0	56,0	50,0	52,0
Ottimo	20,0	21,0	39,0	26,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	3,8	4,3	3,9



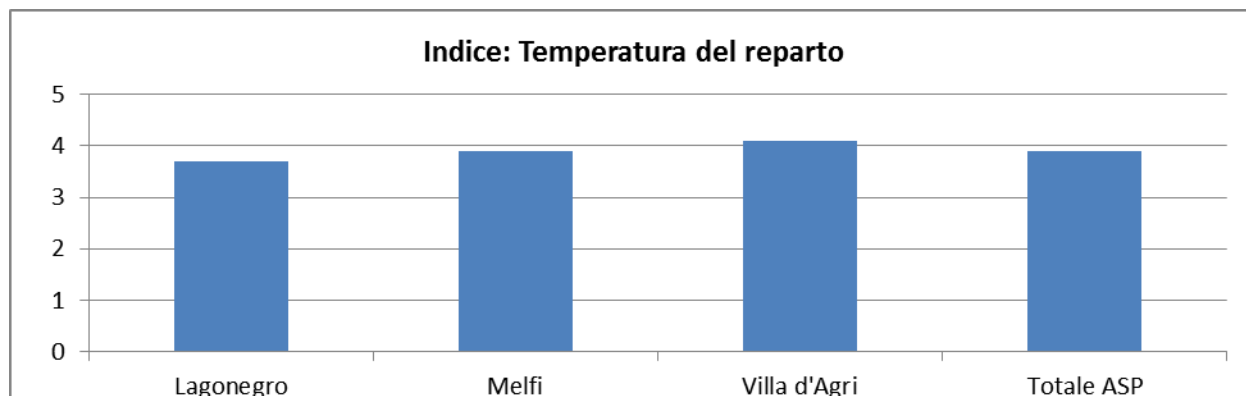
Comodità dei letti

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0	3,0	1,0	2,0
Insufficiente	14,0	6,0	2,0	8,0
Sufficiente	22,0	21,0	15,0	20,0
Buono	45,0	54,0	54,0	50,0
Ottimo	17,0	16,0	28,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,5	3,7	4,0	3,7



Temperatura del reparto

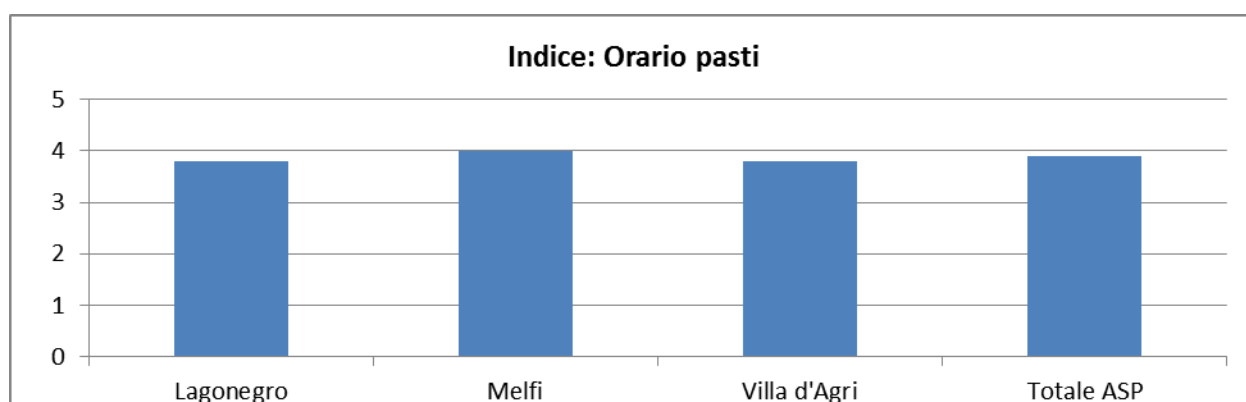
	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	4,0	2,0		2,0
Insufficiente	5,0	2,0	3,0	4,0
Sufficiente	24,0	14,0	11,0	17,0
Buono	50,0	63,0	55,0	55,0
Ottimo	17,0	19,0	31,0	22,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	3,9	4,1	3,9



5.B – Rispetto ai pasti come valuta i seguenti aspetti:

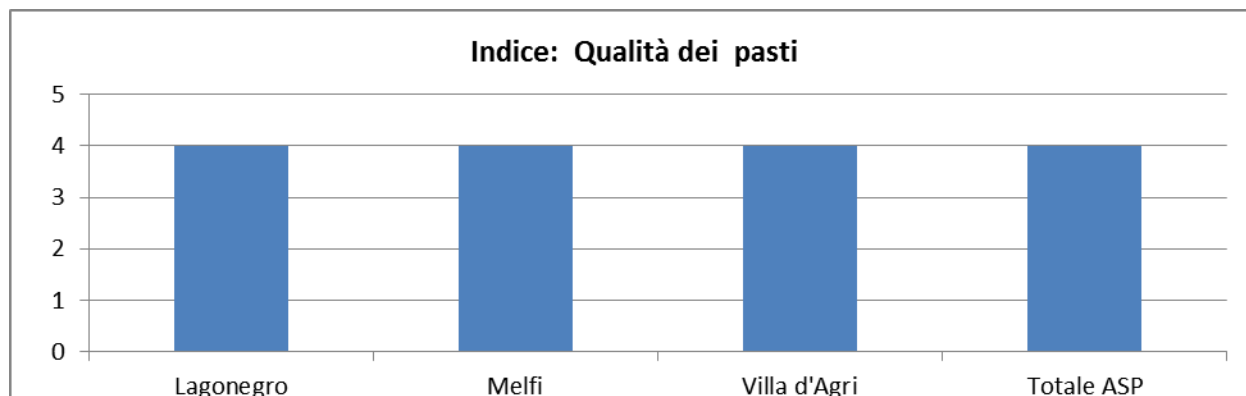
Orario pasti

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	2,0		2,0	1,0
Sufficiente	24,0	8,0	20,0	18,0
Buono	60,0	73,0	68,0	66,0
Ottimo	13,0	19,0	10,0	14,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,0	3,8	3,9



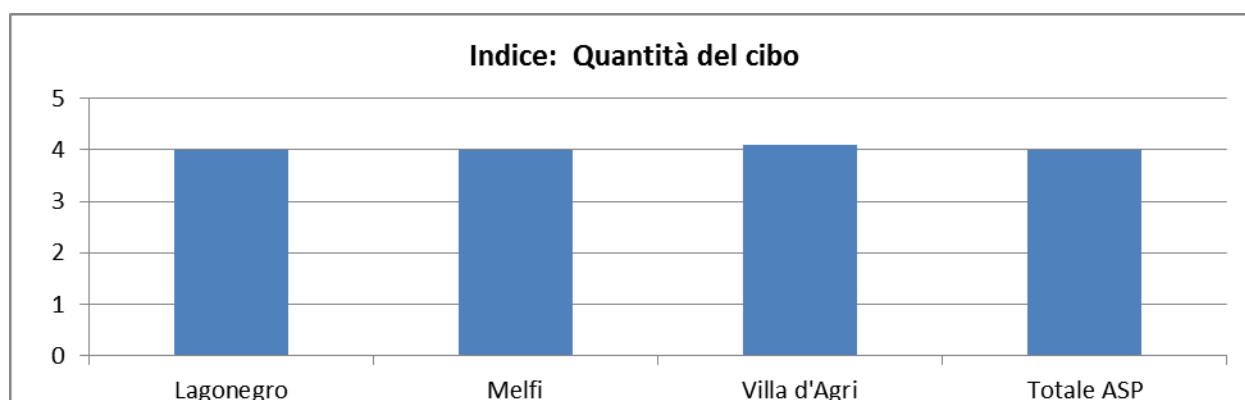
Qualità dei pasti

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	1,0	1,0	4,0	2,0
Sufficiente	14,0	9,0	13,0	12,0
Buono	70,0	68,0	60,0	66,0
Ottimo	15,0	21,0	23,0	19,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,0	4,0	4,0	4,0



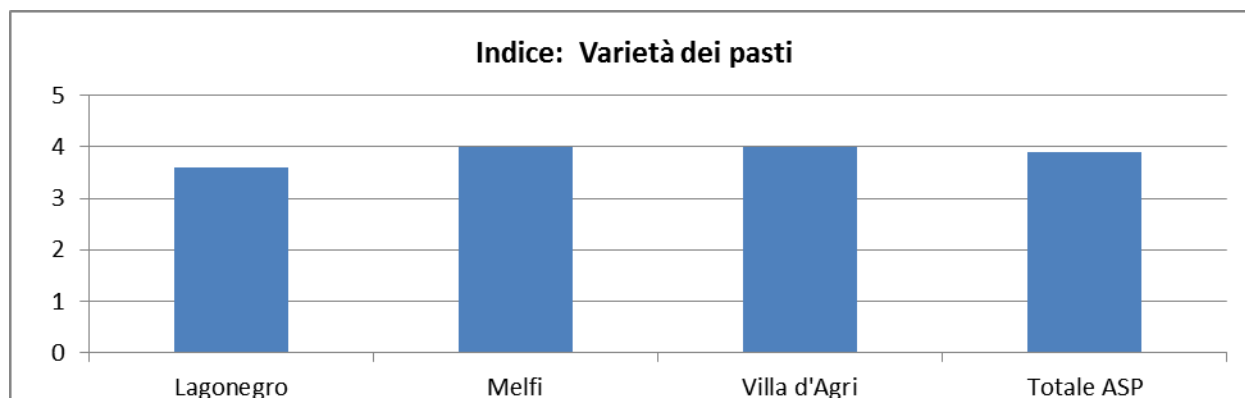
Quantità del cibo

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente				
Sufficiente	15,0	8,0	7,0	11,0
Buono	70,0	69,0	68,0	69,0
Ottimo	15,0	23,0	25,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,0	4,0	4,1	4,0



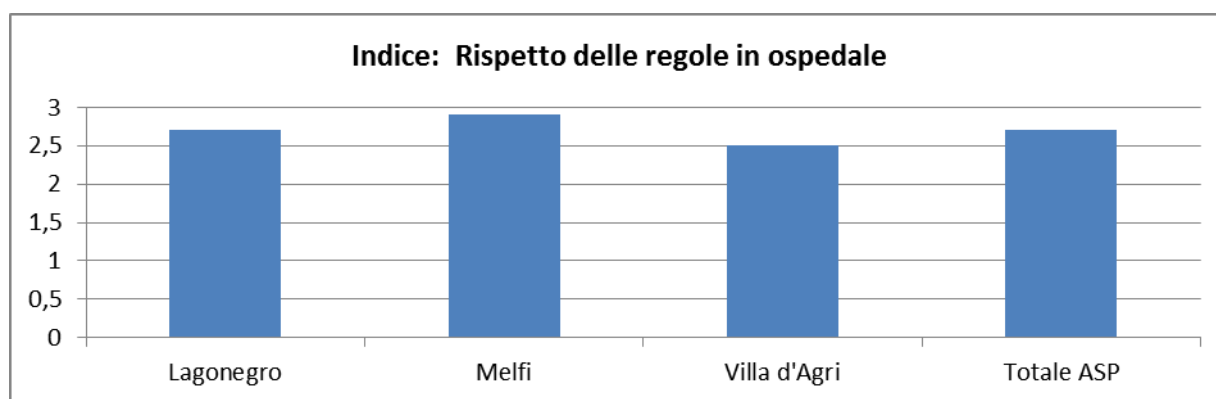
Varietà dei pasti (possibilità di scelta)

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	3,0	3,0		2,0
Insufficiente	4,0		4,0	3,0
Sufficiente	26,0	6,0	12,0	16,0
Buono	57,0	68,0	64,0	62,0
Ottimo	10,0	23,0	20,0	17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,6	4,0	4,0	3,9



6.B – Ritieni che alcune norme che regolano la organizzazione dell’ospedale (per esempio divieto di fumare, rispetto della quiete, orario delle visite ecc.) siano rispettate?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Si, sempre	80,0	90,0	55,0	76,0
Qualche volta non vengono rispettate	16,0	9,0	40,0	21,0
Quasi sempre non vengono rispettate	4,0	1,0	5,0	3,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,7	2,9	2,5	2,7



7.B – Durante la permanenza in Ospedale ha potuto notare la presenza di elementi strutturali (barriere architettoniche, porte, finestre , scale, impianti, arredi, ecc.) potenzialmente rischiosi per l’incolumità degli utenti e/o limitanti l’accesso ai servizi?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Si	6,0	1,0	2,0	3,0
No	94,0	99,0	98,0	97,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

Se SI , indichi quali elementi strutturali :

P.O. di Lagonegro

- n.6 Ascensori non adeguati/non funzionanti/non individuabili;
- n. 1 Impianto elettrico non adeguato;
- n. 1 Scale e ascensori inadeguati per le persone multiproblematiche
- n.1 Reparto non adeguato dal punto di vista strutturale.

P.O. di Melfi

- n 1 Manutenzione delle finestre;

P.O. di Villa d’Agri

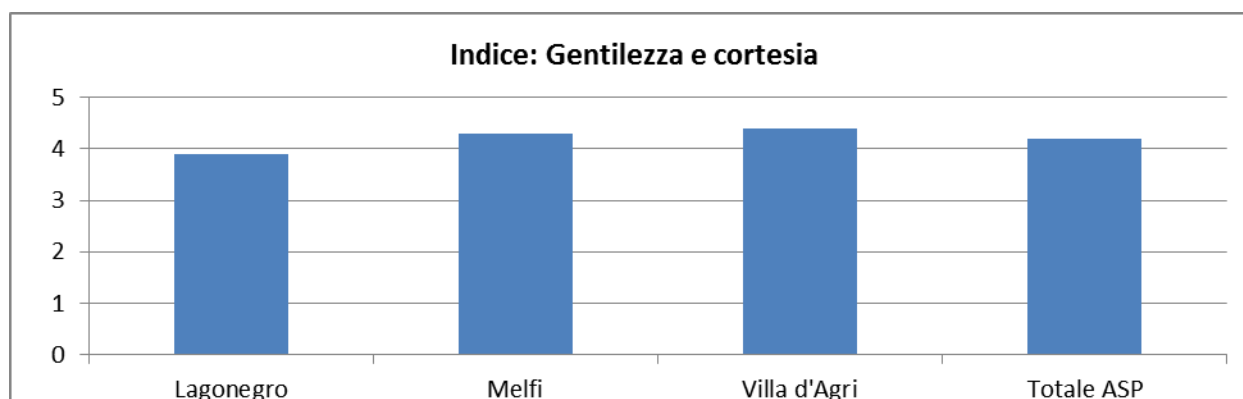
- n. 1 Il bagno non è adeguato ai portatori di handicap
- n. 1 Le porte dei bagni non sono adeguate ai portatori di handicap
- n. 1 Manutenzione porte

C- ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA

1.C – Come valuta il personale infermieristico per gli aspetti di seguito elencati?

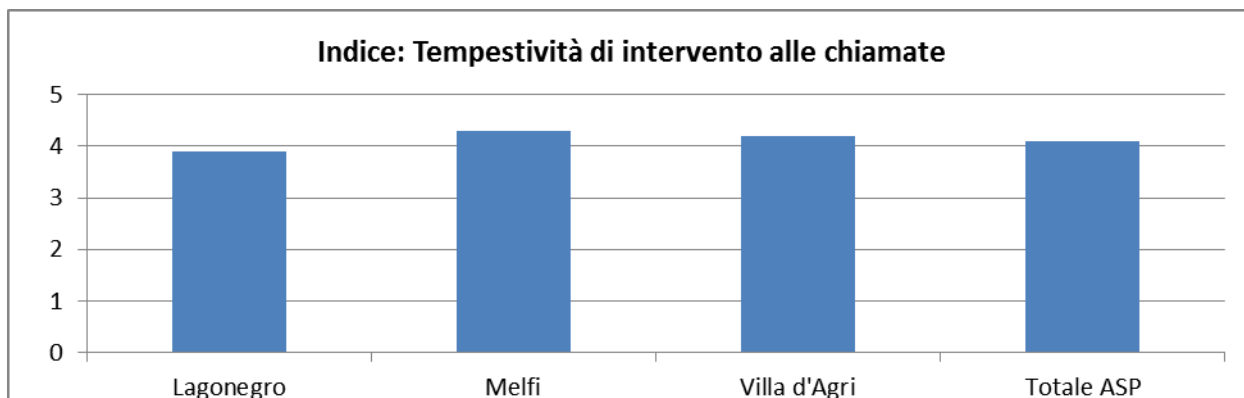
Gentilezza e cortesia

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente				
Sufficiente	24,0	15,0	7,0	16,0
Buono	51,0	32,0	46,0	44,0
Ottimo	24,0	53,0	47,0	39,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,3	4,4	4,2



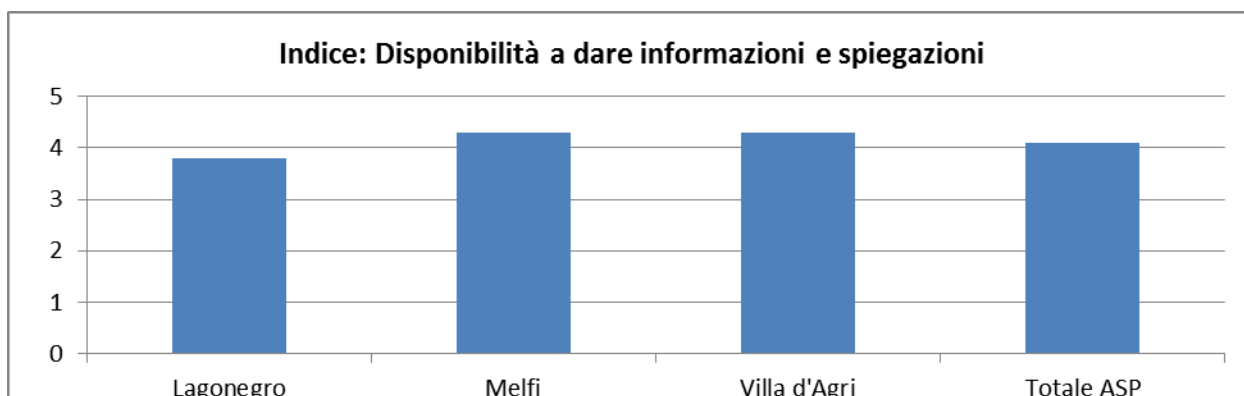
Tempestività di intervento alle chiamate

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	7,0		1,0	3,0
Sufficiente	20,0	7,0	13,0	14,0
Buono	48,0	43,0	42,0	45,0
Ottimo	25,0	49,0	44,0	37,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,3	4,2	4,1



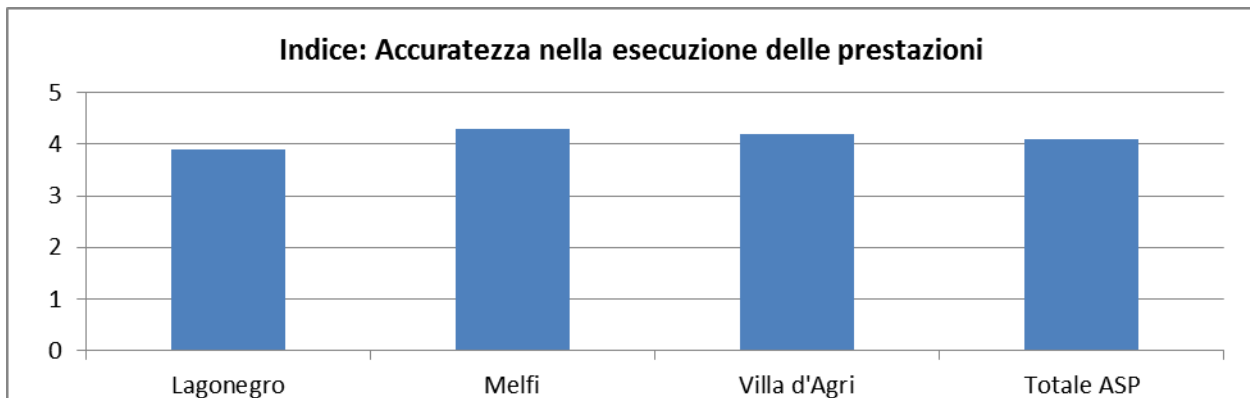
Disponibilità a dare informazioni e spiegazioni

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	5,0	1,0	1,0	3,0
Sufficiente	23,0	11,0	10,0	16,0
Buono	52,0	41,0	44,0	46,0
Ottimo	20,0	47,0	45,0	35,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,3	4,3	4,1



Accuratezza nella esecuzione delle prestazioni

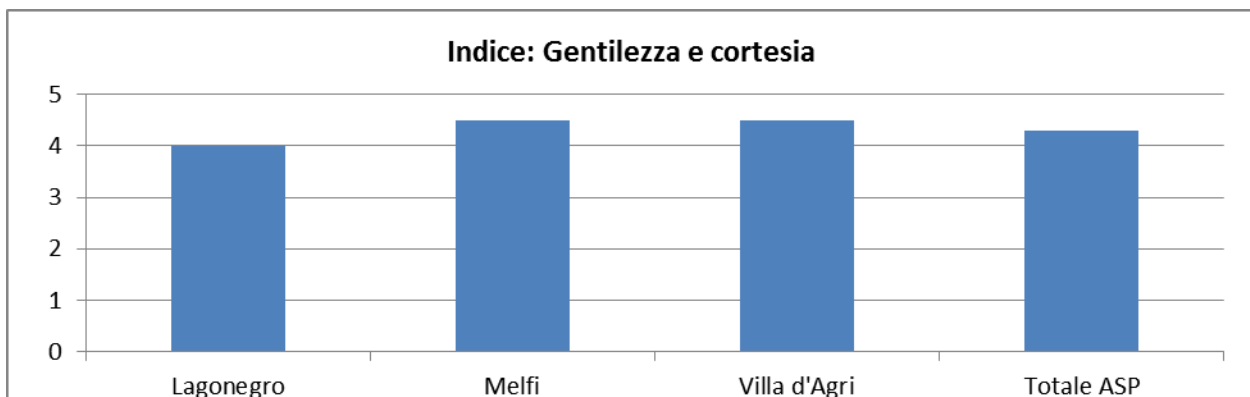
	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	3,0			1,0
Sufficiente	24,0	13,0	14,0	18,0
Buono	51,0	40,0	43,0	45,0
Ottimo	22,0	47,0	43,0	36,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,3	4,2	4,1



2.C – Come valuta il personale medico per gli aspetti di seguito elencati?

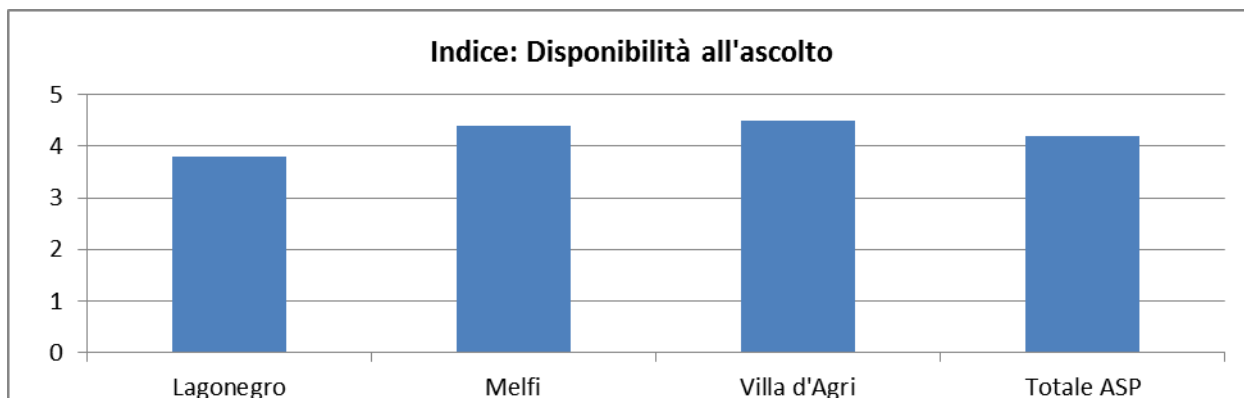
Gentilezza e cortesia

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	1,0	1,0	1,0	1,0
Sufficiente	22,0	5,0	3,0	11,0
Buono	48,0	33,0	35,0	41,0
Ottimo	29,0	61,0	61,0	47,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,0	4,5	4,5	4,3



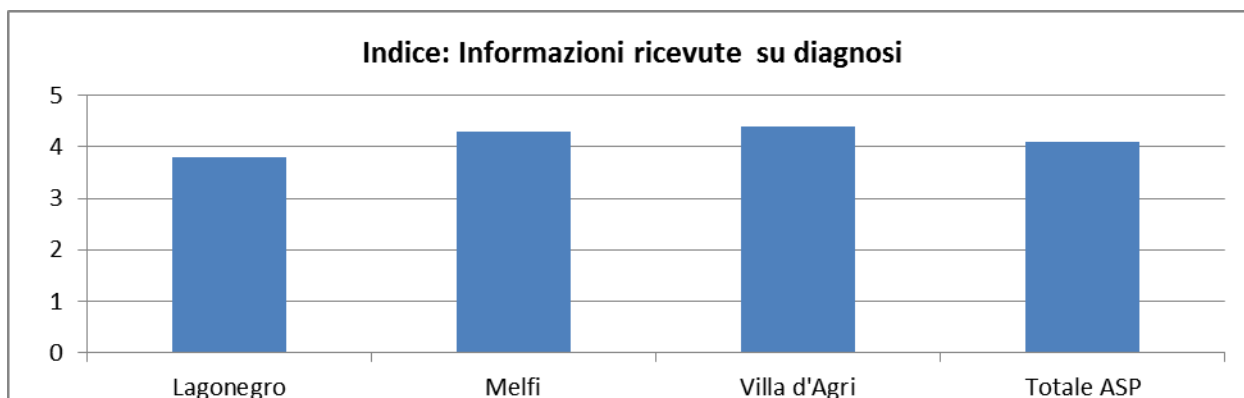
Disponibilità all'ascolto dei pazienti e dei familiari

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	6,0	1,0		3,0
Sufficiente	20,0	7,0	3,0	11,0
Buono	50,0	35,0	43,0	43,0
Ottimo	23,0	57,0	54,0	42,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,4	4,5	4,2



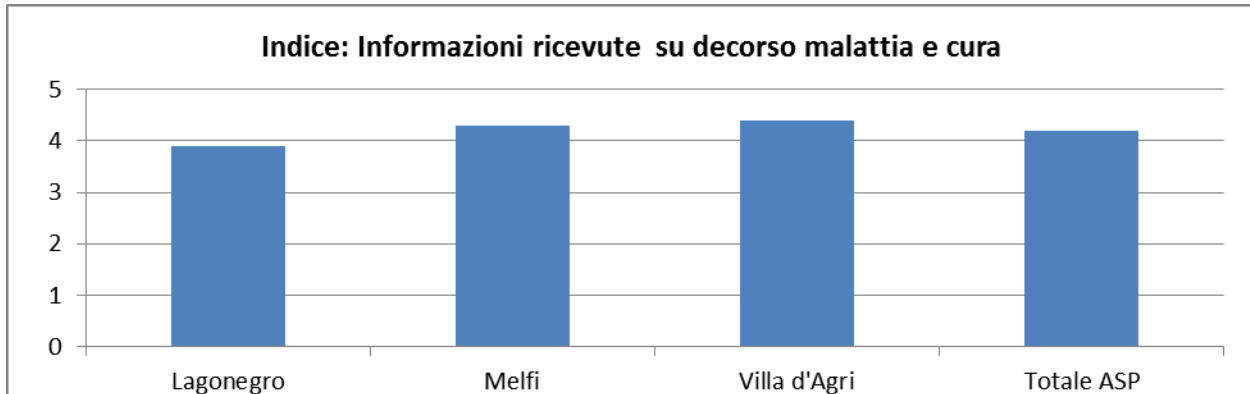
Informazioni ricevute su diagnosi

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0	1,0		1,0
Insufficiente	5,0	1,0		2,0
Sufficiente	18,0	8,0	8,0	12,0
Buono	54,0	38,0	38,0	44,0
Ottimo	22,0	52,0	54,0	41,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,3	4,4	4,1



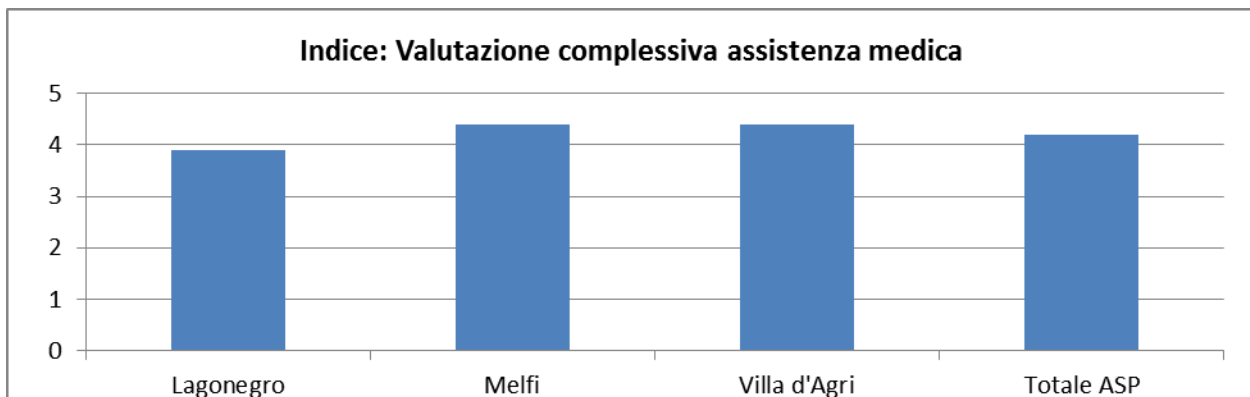
Informazioni su decorso malattia e cure

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	5,0	3,0		4,0
Sufficiente	18,0	7,0	8,0	11,0
Buono	54,0	39,0	41,0	45,0
Ottimo	22,0	51,0	51,0	39,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,3	4,4	4,2



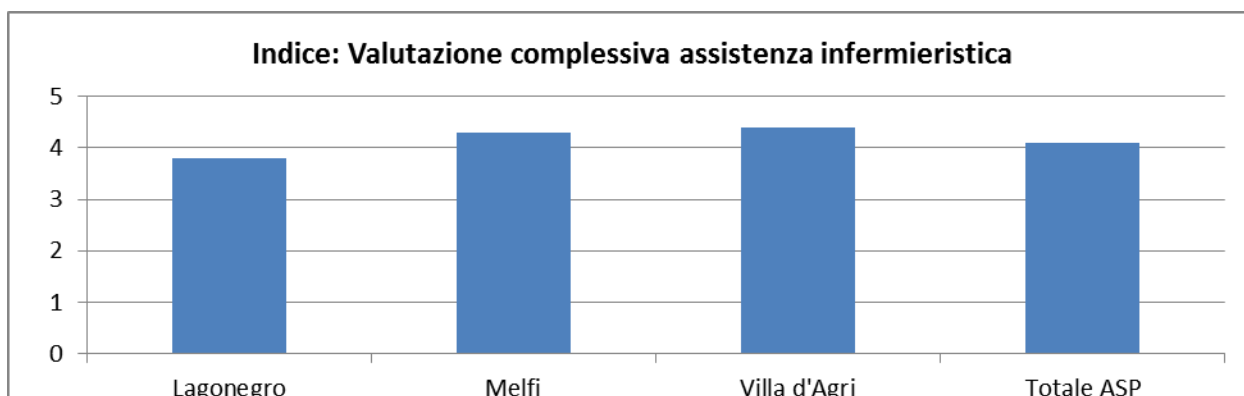
3.C – Come valuta nel complesso l'assistenza medica ricevuta ?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	2,0	2,0	1,0	2,0
Sufficiente	22,0	6,0	3,0	11,0
Buono	49,0	37,0	42,0	43,0
Ottimo	26,0	55,0	54,0	43,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,4	4,4	4,2



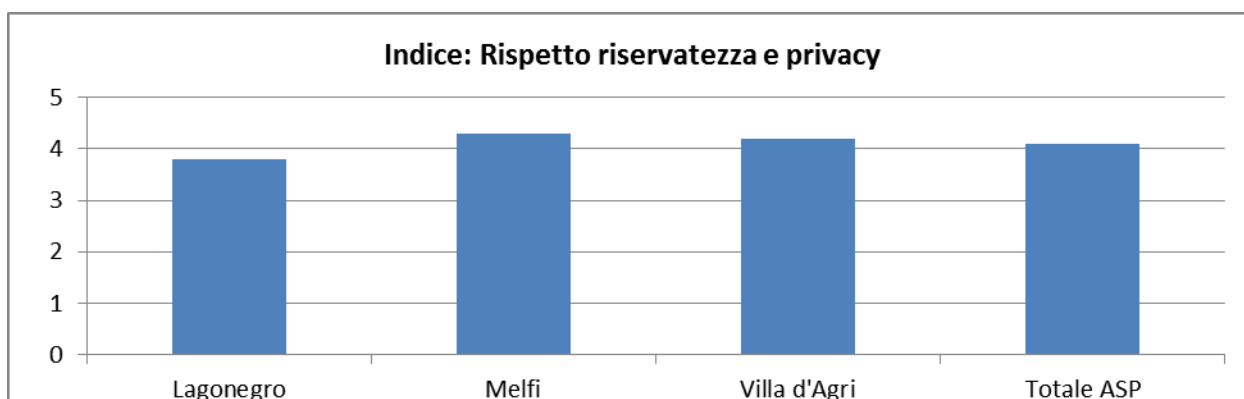
4.C – Come valuta nel complesso l'assistenza infermieristica ricevuta ?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	4,0			2,0
Sufficiente	24,0	11,0	6,0	15,0
Buono	51,0	41,0	44,0	46,0
Ottimo	21,0	48,0	50,0	37,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,3	4,4	4,1



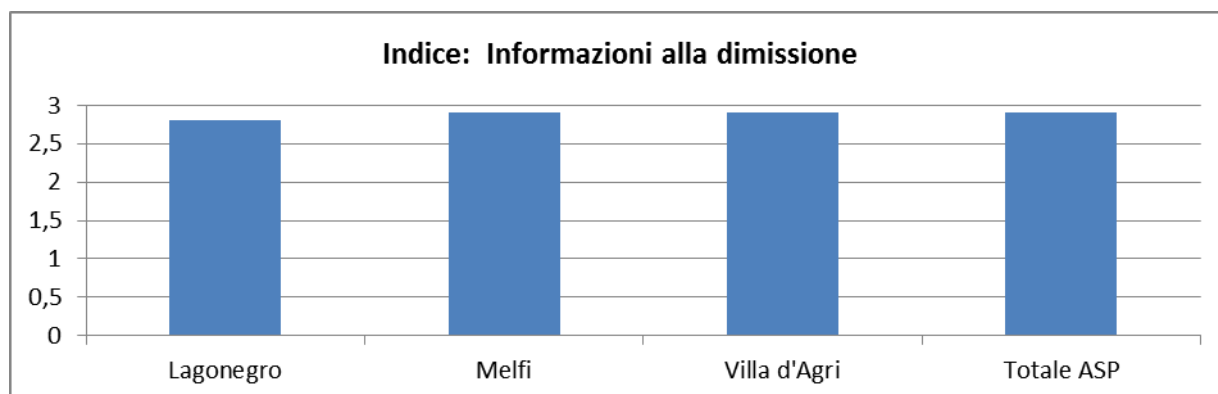
5.C – Come valuta il rispetto della riservatezza personale durante il ricovero (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori) ?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	4,0	1,0	1,0	2,0
Sufficiente	22,0	9,0	4,0	13,0
Buono	56,0	49,0	65,0	57,0
Ottimo	18,0	41,0	30,0	28,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,3	4,2	4,1



6.C – Al momento della dimissione le sono state date informazioni chiare su come proseguire le cure a casa ?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Si	85,0	97,0	95,0	92,0
Solo in parte	10,0	1,0		4,0
No	5,0	2,0	5,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,8	2,9	2,9	2,9



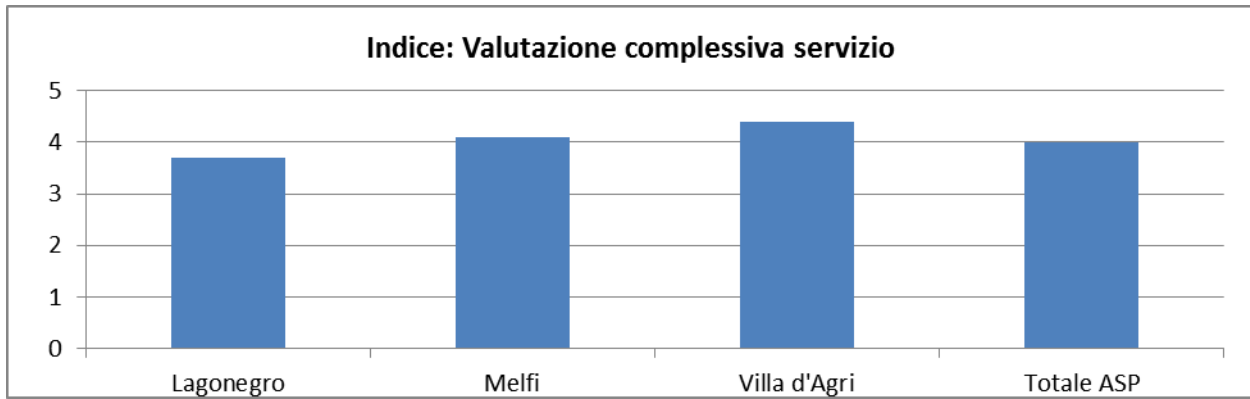
7.C – Le è stata consegnata una lettera di dimissione da portare al suo medico di famiglia?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Si	81,0	91,0	89,0	87,0
No	7,0	3,0	9,0	6,0
Non ricordo	12,0	6,0	2,0	7,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

D- VALUTAZIONE COMPLESSIVA

1.D – Come valuta complessivamente la qualità dei servizi (alberghieri, assistenziali e di cura) che ha ricevuto in ospedale ?

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	1,0	1,0	1,0	1,0
Sufficiente	32,0	8,0	4,0	17,0
Buono	55,0	65,0	47,0	55,0
Ottimo	12,0	25,0	48,0	26,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	4,1	4,4	4,0



2.D – Rispetto alle sue aspettative il servizio complessivamente ricevuto , è stato:

	PRESIDIO OSPEDALIERO			
	LAGONEGRO	MELFI	VILLA D' AGRI	TOTALE
Peggior di come se lo aspettava	5,0	4,0	2,0	4,0
Come se lo aspettava	69,0	49,0	49,0	57,0
Migliore di come se lo aspettava	26,0	47,0	49,0	39,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

Grafico 1 a - Ospedale di Lagonegro - Aspetti del servizio con Indice da 1 a 5

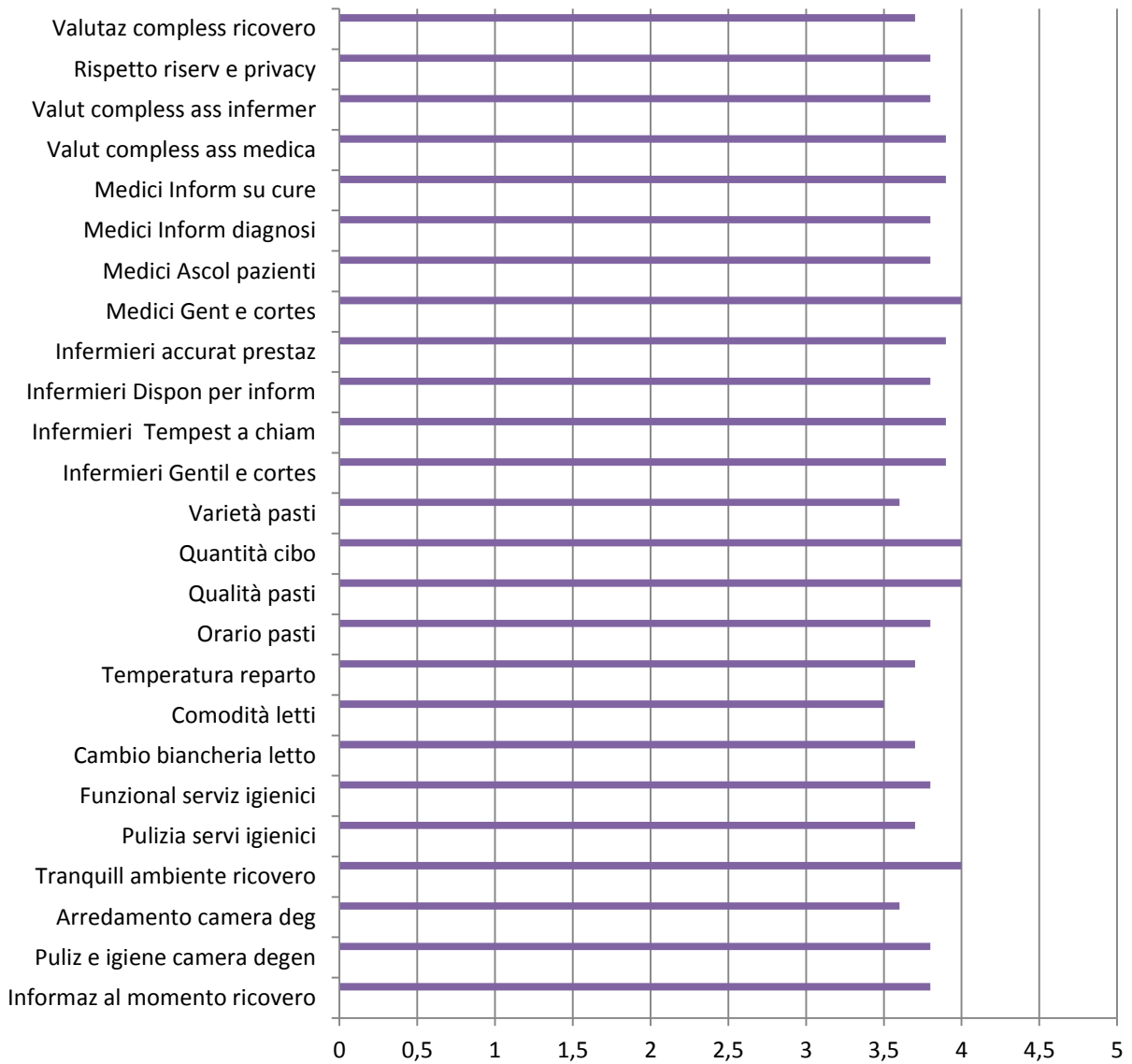


Grafico 2a- Ospedale di Lagonegro- Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3

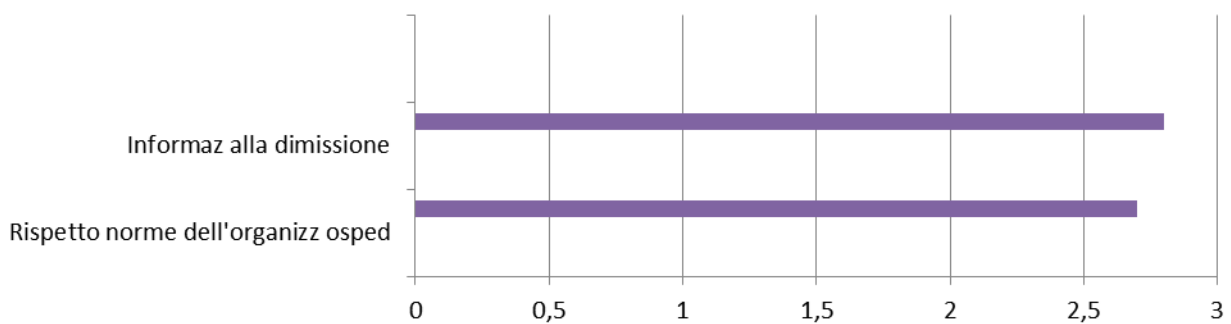


Grafico 1 b - Ospedale di Melfi - Aspetti del servizio con Indice da 1 a 5

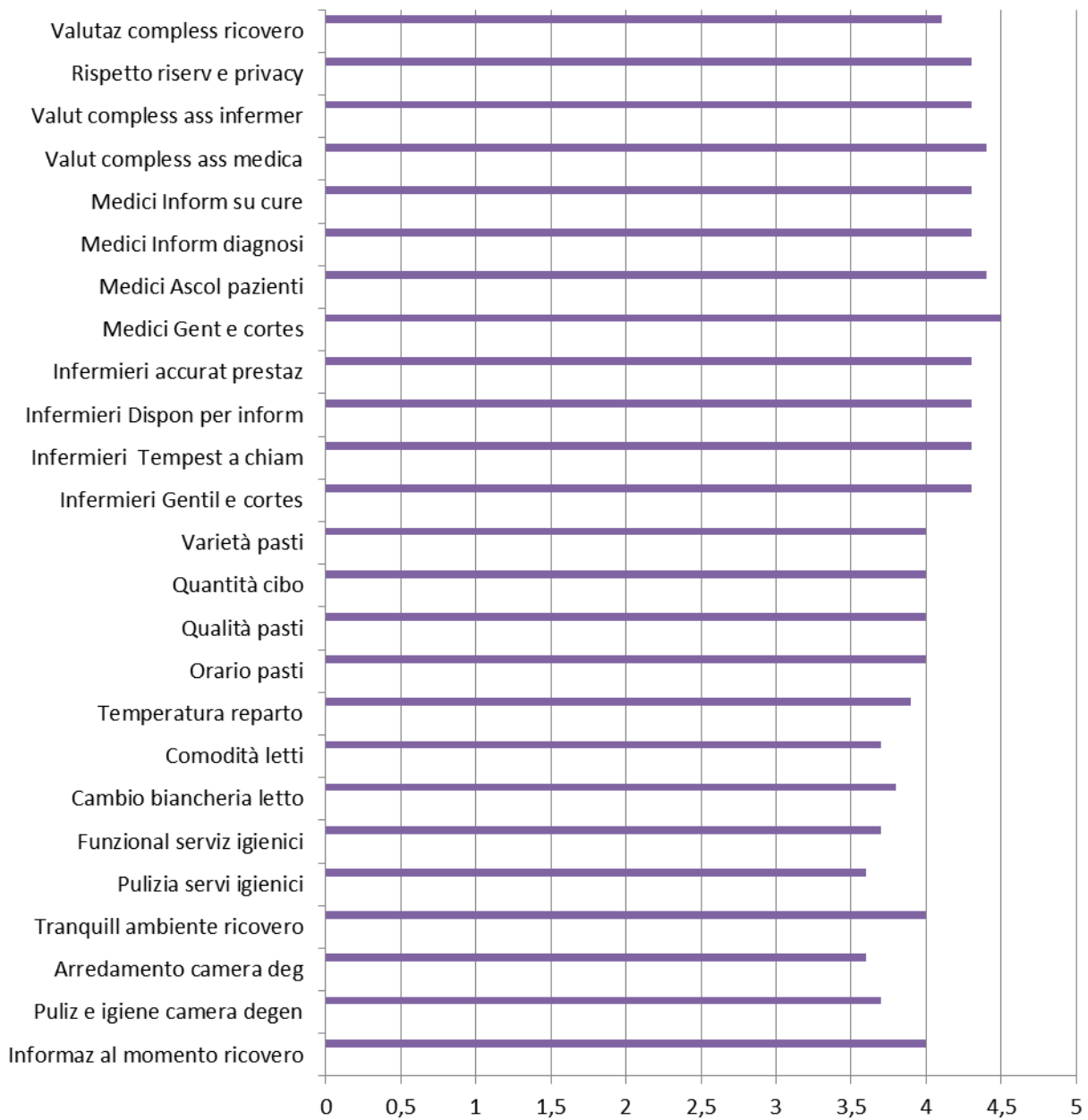


Grafico 2b- Ospedale di Melfi- Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3

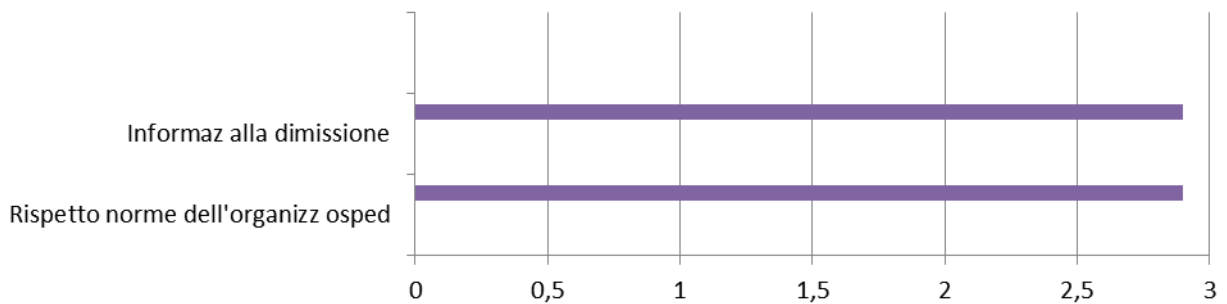


Grafico 1c - Ospedale di Villa d'Agri - Aspetti del servizio con Indice da 1 a 5

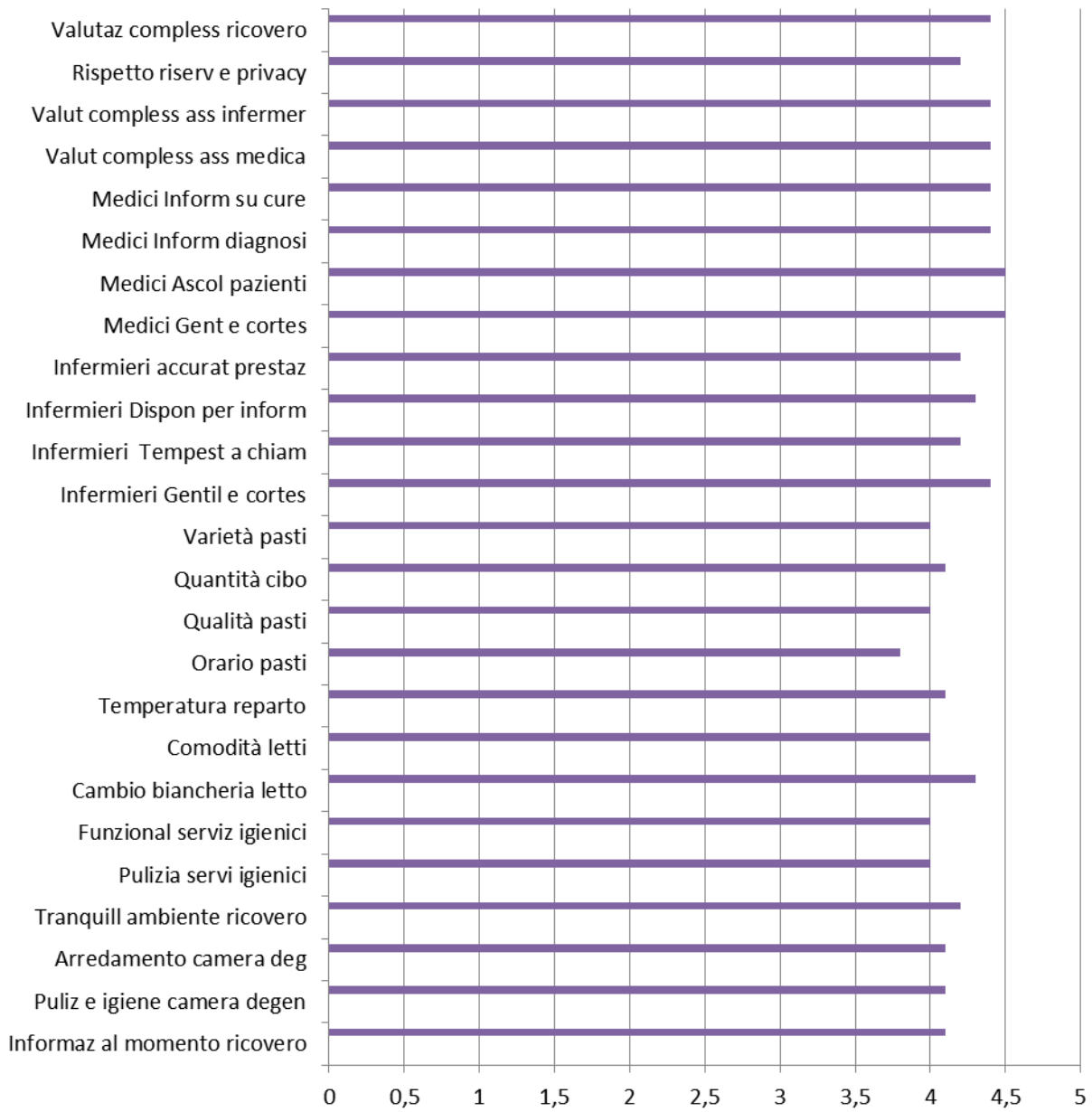


Grafico 2c- Ospedale di Villa d'Agri- Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3

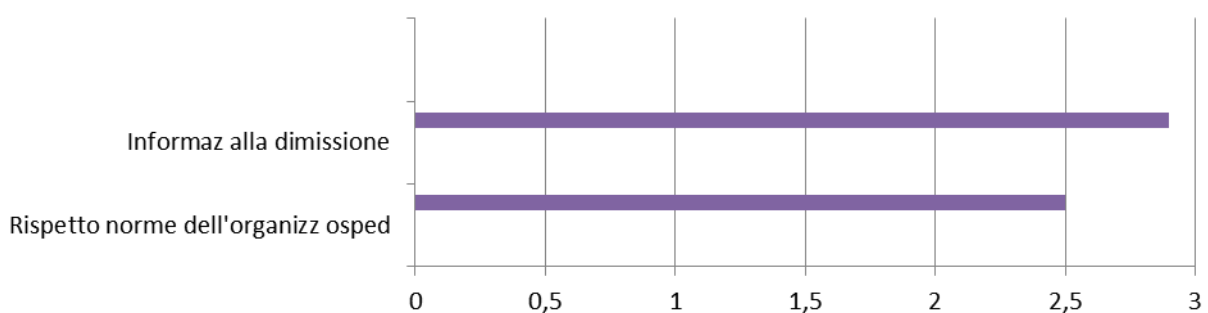


Grafico 1d - Totale ASP - Aspetti del servizio con Indice da 1 a 5

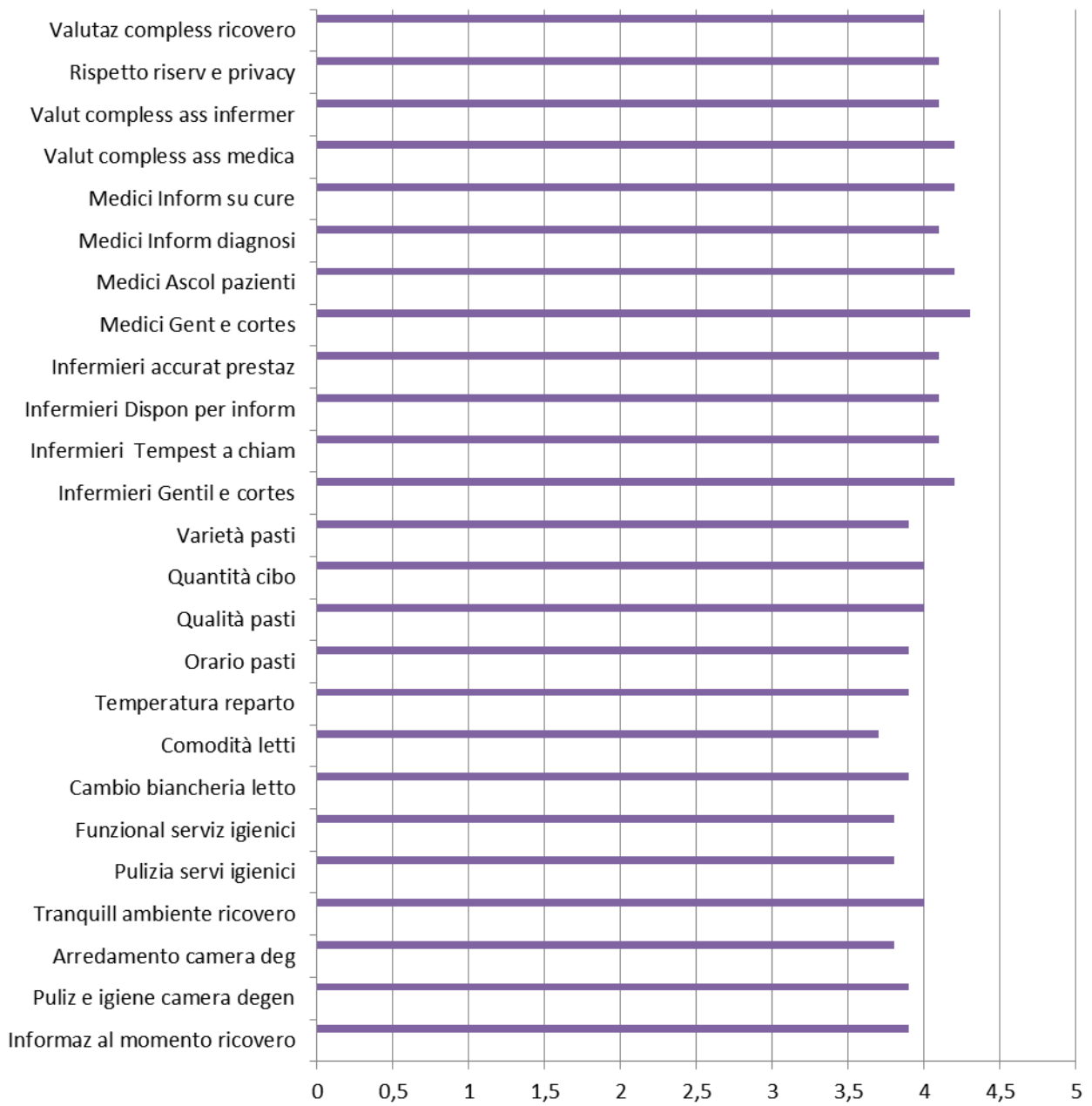
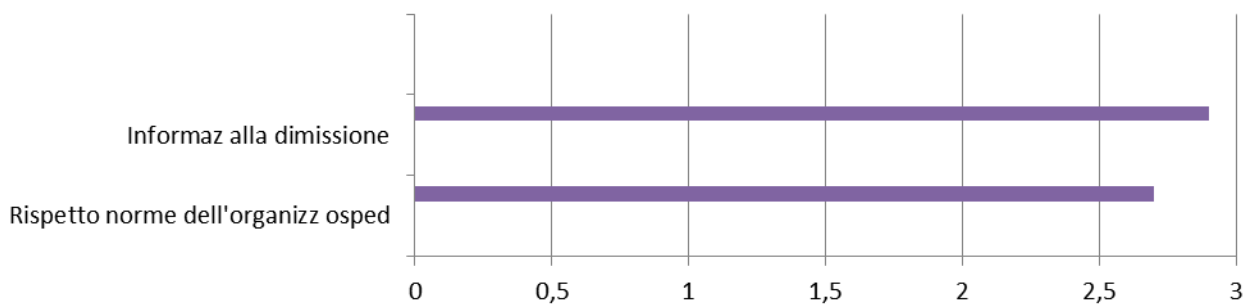


Grafico 2d- Totale ASP- Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3



**1. E – Tabella riassuntiva del Valore Indice dei vari aspetti del ricovero .
Confronto Indagine 2010-2014 – (Il valore si riferisce al totale dei Presidi
Ospedalieri di Lagonegro, Melfi e Villa d’Agri)**

Aspetti del ricovero	Valore Indice ASP Indagine 2010	Valore Indice ASP Indagine 2014	Andamento 2010-2014
Informazioni ricevute al momento del ricovero	3,9	3,9	=
Pulizia e igiene della camera di degenza	3,9	3,9	=
Arredamento della camera	3,6	3,8	+
Tranquillità dell’ambiente	4	4	=
Pulizia dei servizi igienici	3,8	3,8	=
Funzionalità dei servizi igienici	3,7	3,8	+
Cambio della biancheria da letto	3,9	3,9	=
Comodità dei letti	3,8	3,7	-
Temperatura reparto	4	3,9	-
Orario dei pasti	3,8	3,9	+
Qualità dei pasti	3,9	4	+
Quantità del cibo	4	4	=
Varietà dei pasti (possibilità di scelta)	3,8	3,9	+
Infermieri-Gentilezza e cortesia	4,1	4,2	+
Infermieri-Tempestività di intervento alle chiamate	4,1	4,1	=
Infermieri-Disponibilità a dare informazioni e spiegazioni	4	4,1	+
Infermieri-Accuratezza nella esecuzione delle prestazioni	4,1	4,1	=
Medici-Gentilezza e cortesia	4,2	4,3	+
Medici-Disponibilità all’ascolto dei pazienti e dei familiari	4,1	4,2	+
Medici – Informazioni ricevute su diagnosi	4,1	4,1	=
Medici –Informazioni ricevute decorso malattia e cure	4,1	4,2	+
Valutazione complessiva sull’assistenza medica	4,1	4,2	+
Valutazione complessiva sull’assistenza infermieristica	4,2	4,1	-
Valutazione sul rispetto della privacy	4,2	4,1	-
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4	4	=

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

PRESIDIO OSPEDALIERO DI LAGONEGRO

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Al Pronto Soccorso più professionalità e più dialogo con i pazienti/familiari	1
Ammodernare la struttura	1
Migliorare la segnaletica interna per raggiungere i reparti	2
Orario della cena troppo presto	2
Maggiore igiene e pulizia delle camere e degli ambienti di ricovero	5
Cambiare i letti senza che siano i pazienti a richiederlo	1
Più disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri e maggiore gentilezza e cortesia (prevedere corsi di formazione)	6
Migliorare le condizioni generali della camera a pagamento (non è adeguata al costo)	4
Consentire una maggiore presenza dei mariti/familiari in reparto, dopo il parto	2
Promuovere e facilitare il supporto da parte dei familiari durante il travaglio	1
Migliorare la funzionalità complessiva dei letti	1
Più vigilanza sul divieto del fumo	1
Riorganizzare l'orario delle pulizie	1
Maggiori informazioni sulla diagnosi e più chiarezza da parte dei medici	2
Spazi troppi ristretti	1
Maggiore ascolto da parte dei Medici	6
Maggiore rispetto della tranquillità dei pazienti	1
Maggiore attenzione ai bisogni segnalati dai parenti	1
Più posti letto nei reparti	1
Far rispettare l'orario di visita dei parenti	1
Ristrutturazione e riqualificazione del reparto di Urologia	1
Durante i pasti distribuire anche una bottiglietta di acqua	1
Dotare tutte le stanze di televisione	1
Arredi poco funzionali	1
Alcune stanze vanno tinteggiate	1
Aumentare i giorni di degenza in ospedale	1
Tolleranza sull'orario di visita dei familiari	1

PRESIDIO OSPEDALIERO DI MELFI

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Maggiore pulizia delle stanze e degli ambienti compresi i bagni	9
Cambiare le lenzuola più spesso e senza doverlo richiedere	6
Manutenzione delle finestre (tapparelle) e dell'impianto aerazione	3
Riservare una stanza solo per i neonati	1
Più disponibilità e ascolto da parte dei medici	1
Assumere più medici e infermieri	3
Letti più moderni e funzionali	4
Posticipare di 30 minuti l'orario dei pasti	3
Variare il menù	2
Migliorare la manutenzione e sicurezza della struttura	2
Potenziare il personale addetto al Nido	2
Migliorare gli arredi dei servizi igienici e delle camere di degenza	6
Migliorare la funzionalità dei servizi igienici	2
La comunicazione con il paziente nella camera di degenza deve rispettare la privacy	1
Migliorare i tempi di attesa per le ingessature	1
Migliorare l'organizzazione del personale di assistenza al paziente immobilizzato durante i pasti	1
Maggiore disponibilità di tempo verso i pazienti, da parte del personale infermieristico	3
Istituire un servizio di orientamento e accoglienza per gli utenti di questo ospedale	1
Non far coincidere l'orario dei pasti con quello delle visite dei familiari	2
Creare una sala lettura, sala TV, ecc. per garantire uno spazio socio-ricreativo al paziente	2
Maggiore rispetto della quiete dei ricoverati	1
Distribuire più frutta durante l'estate	1
Nella sala di terapia intensiva la presenza di pazienti con problematiche di salute diverse crea qualche problema	1
Migliorare le apparecchiature sanitarie	2
Più disponibilità all'ascolto dei pazienti e familiari	2
Più chiarezza e più informazioni alle dimissioni	1

PRESIDIO OSPEDALIERO DI VILLA D'AGRI

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Più attenzione alla varietà dei pasti	2
Migliore funzionamento dei condizionatori dell'aria	1
Maggiore professionalità da parte degli infermieri	1
Dotare tutte le camere di TV	2
Scuola in ospedale per i bambini ricoverati per lunghi periodi	1
Aumentare il personale infermieristico e delle pulizie	2
Maggior rispetto per gli ammalati da parte dei visitatori	1
Migliorare la professionalità degli operatori	1
Letti più funzionali ai bisogni dei ricoverati	1
Più personale infermieristico	9
Più personale medico	1
Più personale OSS	3
Mettere meno letti per stanza	5
Più controllo sull'orario delle visite e sulle norme di sicurezza	1
Garantire la presenza del dietista	1
Maggior rispetto sull'orario delle visite	3
Maggiore pulizia nel reparto e nelle stanze di degenza	2