

I Risultati dell'attività di Degenza Ordinaria

COSA PENSANO DI NOI

Esigenza dell'Azienda Ospedaliero -Universitaria, orientata ad obiettivi di miglioramento continuo per la soddisfazione del cliente/utente, è quella di possedere un sistema di rilevazione e misurazione del grado di soddisfazione di tutte le categorie di utilizzatori dei propri servizi.

Di conseguenza è stato attivato un servizio di rilevazione telefonica (CATI - Computer Aided Telephonic Interview o Interviste Telefoniche Gestite da Computer) basata su di un questionario strutturato sottoposto a pazienti/utenti. La raccolta dei dati è stata effettuata nel periodo marzo 2005 - ottobre 2005. I risultati sotto riportati si riferiscono alle sole aree di degenza ordinaria e vengono espressi in termini di Customer Satisfaction Index o CSI, che, in forma centesimale sta ad indicare un'immediata misura sintetica del livello di soddisfazione espresso dai pazienti/utenti. Il termine di paragone avviene per confronto con tutte le aree similari all'interno del Dipartimento Oncologico ed Ematologico.



Customer Satisfaction Index (CSI) di Area, Dipartimento e Unità Operative

	Area	Dipartimento	Unità Operativa
	Degenze Ordinarie	ONCOLOGICO EMATOLOGICO	Ematologia - Baccarani
CSI complessivo	93,8	95,7	96,9
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	1,9	3,1
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	0,6	.	.
CSI Prenotazione e Accettazione	94,7	97,5	96,3
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	2,8	.
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
CSI Prestazioni sanitarie	96,3	98,1	98,4
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	1,8	2,1
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
CSI Prestazioni alberghiere	88,5	89,9	93,8
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	.	5,3
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
CSI Dimissione e Post dimissione	95,6	98,5	98,6
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	2,9	2,9

Soddisfazione globale e Propensione al passaparola positivo di Area, Dipartimento e Unità Operative Nota a)

	Area	Dipartimento	UO
<i>% pazienti</i>	Degenze Ordinarie	ONCOLOGICO ED EMATOLOGICO	Ematologia - Baccarani
Soddisfazione globale	96,4	98,6	95,7
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	2,2	.
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
Propensione al passaparola	96,1	100,0	100,0
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	3,9	3,9
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	2,4	.

Nota a)

La **Soddisfazione Globale** è direttamente rilevata con la domanda: "Le chiedo ora un suo giudizio complessivo sul S. Orsola Malpighi di Bologna riferito a questo suo recente ricovero, lei ritiene che complessivamente il S. Orsola Malpighi":

- delude le sue aspettative
- è in linea con le sue aspettative
- supera le sue aspettative

La Soddisfazione Globale evidenzia su scala 1-100 la somma delle % di coloro che rispondono "in linea con le aspettative" oppure "supera le aspettative".

La **Propensione al passaparola positivo** viene direttamente rilevata tramite la domanda: " Lei consiglierebbe il S. Orsola Malpighi ad una persona che ha bisogno della sua stessa prestazione sanitaria? "

- si
- no

Gli indicatori di ciascuna Unità Operativa e del Dipartimento in analisi, vengono confrontati con l'indicatore dell'Area (riga "diff. sig. vs Area"). Inoltre, ciascun indicatore di Area, Dipartimento e Unità Operativa è confrontato con il rispettivo del 2004 (riga "diff. sig. vs 2004").

Sono evidenziate in corsivo solo le differenze statisticamente significative. Quando non è riportato alcun numero, il significato è: "non ci sono differenze significative". Ovviamente è anche possibile che solo uno dei due confronti presentati mostri differenze statisticamente significative.

I pazienti con aspettative soddisfatte o superate

	Area	Dipartimento	UO
<i>% pazienti</i>	Degenze Ordinarie	ONCOLOGICO ED EMATOLOGICO	Ematologia - Baccarani
PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE			
Efficienza servizio prenotazione telefonica del reparto	95,8	100,0	100,0
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	4,2	4,2
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	3,0	.	.
Efficienza servizio prenotazione telefonica del CUP	96,0	100,0	.
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	.	.
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
Velocità ricovero: tempi attesa tra prenotazione e ricovero	90,6	95,2	93,8
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	4,6	.
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
Gentilezza e disponibilità degli infermieri nel ricovero in reparto	97,0	97,8	95,7
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	.	.
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.
Chiarezza informazioni sull'organizzazione del reparto	95,6	98,8	98,6
<i>(diff. sig. vs Area)</i>	.	3,2	3,0
<i>(diff. sig. vs 2004)</i>	.	.	.

I pazienti con aspettative soddisfatte o superate

	Area	Dipartimento	UO
PRESTAZIONI SANITARIE			
Rispetto della privacy in interventi, esami e visite	97,5	98,8	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	.	2,5
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Completezza informazioni ricevute dai medici sul "consenso informato"	96,5	98,7	98,5
(diff. sig. vs Area)	.	2,2	.
(diff. sig. vs 2004)	1,3	.	.
Chiarezza informazioni ricevute nella firma del "consenso informato"	96,7	98,4	98,5
(diff. sig. vs Area)	.	1,7	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Disponibilità, cordialità, umanità degli infermieri durante degenza	96,2	98,9	98,6
(diff. sig. vs Area)	.	2,7	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Disponibilità, cordialità, umanità del personale medico durante degenza	97,0	98,0	95,7
(diff. sig. vs Area)	.	.	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Presenza, reperibilità del personale medico a fronte delle necessità	96,8	96,6	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	.	3,2
(diff. sig. vs 2004)	1,5	.	.
Presenza, reperibilità degli infermieri a fronte delle necessità	97,0	98,9	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	1,9	3,0
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Capacità degli infermieri di comprendere e rispondere ai bisogni	96,6	99,2	98,6
(diff. sig. vs Area)	.	2,6	.
(diff. sig. vs 2004)	0,9	.	.
Capacità dei medici di comprendere e rispondere ai bisogni	96,1	96,8	97,1
(diff. sig. vs Area)	.	.	.
(diff. sig. vs 2004)	1,1	.	.
Chiarezza, coerenza complessiva informazioni sullo stato salute e cura	94,6	97,7	97,1
(diff. sig. vs Area)	.	3,0	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Efficienza dell'organizzazione del reparto	95,1	98,9	97,1
(diff. sig. vs Area)	.	3,8	.
(diff. sig. vs 2004)	.	4,2	.
Efficienza organizzazione di altri reparti utilizzati per servizi specialistici	95,3	94,6	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	.	4,7
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.

I pazienti con aspettative soddisfatte o superate

PRESTAZIONI ALBERGHIERE			
Pulizia della stanza e dei servizi igienici	83,9	85,6	98,6
(diff. sig. vs Area)	.	.	14,7
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Comfort del letto	92,4	89,6	87,1
(diff. sig. vs Area)	.	.	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Comfort della stanza: bagno interno, armadio, comodini..	86,1	87,8	94,3
(diff. sig. vs Area)	.	.	8,2
(diff. sig. vs 2004)	2,9	.	.
Tranquillità e riservatezza della stanza	88,6	94,4	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	5,8	11,4
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Qualità del cibo	78,6	74,4	80,0
(diff. sig. vs Area)	.	.	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Ricambio biancheria del letto	95,8	99,0	100,0
(diff. sig. vs Area)	.	3,2	4,2
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Organizzazione tempi reparto: orari sveglia, pasti, visite mediche e dei parenti	95,1	97,5	95,7
(diff. sig. vs Area)	.	2,4	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Disponibilità spazi comuni con TV, telefono esterno e altri servizi	84,5	88,4	90,0
(diff. sig. vs Area)	.	.	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
DIMISSIONE E POST DIMISSIONE			
Impegno personale sanitario e intero ospedale per risolvere problema	97,8	99,7	98,6
(diff. sig. vs Area)	.	1,9	.
(diff. sig. vs 2004)	.	1,8	.
Giusta durata del tempo di degenza	92,7	96,8	98,5
(diff. sig. vs Area)	.	4,1	5,8
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.
Completezza, chiarezza informazioni su terapie e controlli dopo dimissioni	95,9	98,6	98,6
(diff. sig. vs Area)	.	2,7	.
(diff. sig. vs 2004)	.	.	.