

Risultati Indagine Soddisfazione Paziente Ricoverato Indagine 2019

**Come si posiziona il Reparto di
CHIRURGIA PLASTICA
rispetto alla media dell'Ospedale?**

Progetto di sorveglianza della Soddisfazione del Paziente ricoverato

Indagine 2019

Complessivamente per l'Ospedale:

2.566 questionari processati

Periodo riferimento: **01/09/2019 al 18/07/2020**

Gentile Paziente,

Le proponiamo di compilare il nostro questionario per esprimere la Sua opinione e qualsiasi suggerimento, utili per migliorare la Qualità dell'Assistenza Ospedaliera.

Il questionario è anonimo.

Metta una sola crocetta [X] in corrispondenza della risposta che meglio rappresenta la Sua opinione.

Una volta compilato il questionario può scegliere di imbuccarlo nelle apposite cassette situate presso: il Reparto dove è stato ricoverato, l'entrata dell'Ospedale Sacro Cuore, l'atrio dell'Ospedale Don Calabria.

Il questionario è compilato da:

Paziente Familiare/Parente Altro: _____

Data di compilazione
del Questionario _____

1. Et : _____ (anni compiuti)

2. Sesso:

1. Maschio
 2. Femmina

3. Istruzione:

1. Nessun titolo
 2. Licenza elementare
 3. Licenza media inferiore
 4. Diploma media superiore
 5. Laurea

4. Nazionalit :

1. Italiana
 2. Comunit  Europea
 3. Altro

5. Religione:

1. Cattolica
 2. Nessuna
 3. Altro

6. Per quanti giorni siete stato/a ricoverato/a:

1. Fino a 3 giorni 2. Da 4 a 10 giorni 3. Pi  di 10 giorni

7. Si   trattato di un ricovero:

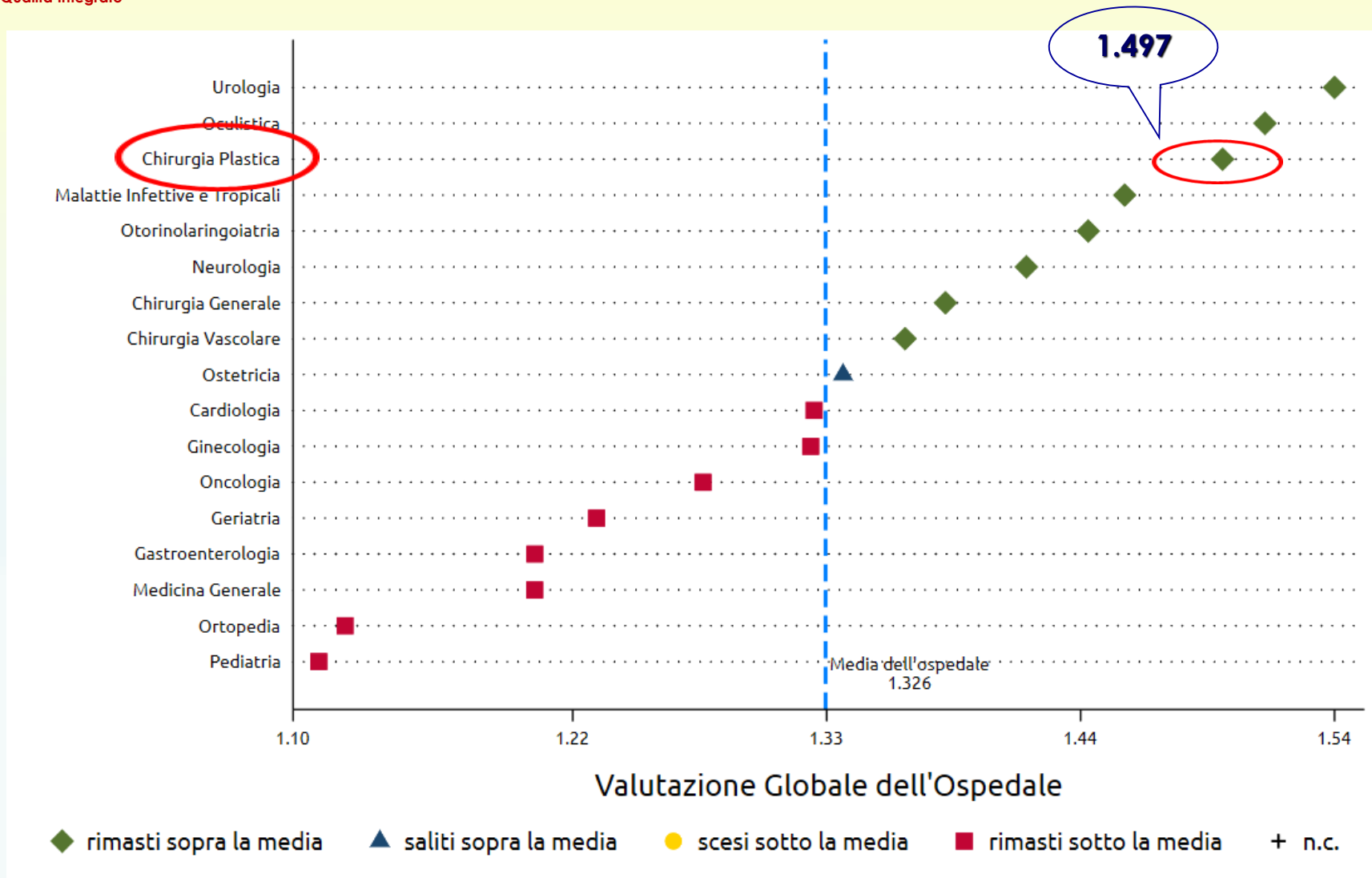
1. Urgente (dal Pronto Soccorso) 2. Programmato

8. Al momento del Suo ingresso in Ospedale, qual   stato il Suo grado di soddisfazione rispetto ai punti sotto indicati:

		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Pi� che soddisfatto	Completamente soddisfatto	Non saprei
A	Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0
B	Pratiche per l'accettazione	1	2	3	4	5	0
C	Accoglienza in reparto	1	2	3	4	5	0

Valutazione globale dell'Ospedale

Posizione dei Reparti rispetto alla media dell'Ospedale



Prendiamo in esame alcune Dimensioni della Qualità da confrontare con i risultati complessivi di tutto l'ospedale:

Valutazione Medici

Valutazione Infermieri e Personale di Supporto

... Per informazioni dettagliate su:

Accoglienza in Reparto - Comfort - Ristorazione - Andamento Storico - Osservazioni / Suggerimenti dei pazienti etc...

II DIRETTORE E il COORDINATORE con Login e Password personali possono consultare l'analisi in INTRAWEB accedendo alla sezione:

- ➡ DOCUMENTAZIONE
- ➡ DIREZIONE SANITARIA
- ➡ Indagini Soddisfazione Pazienti

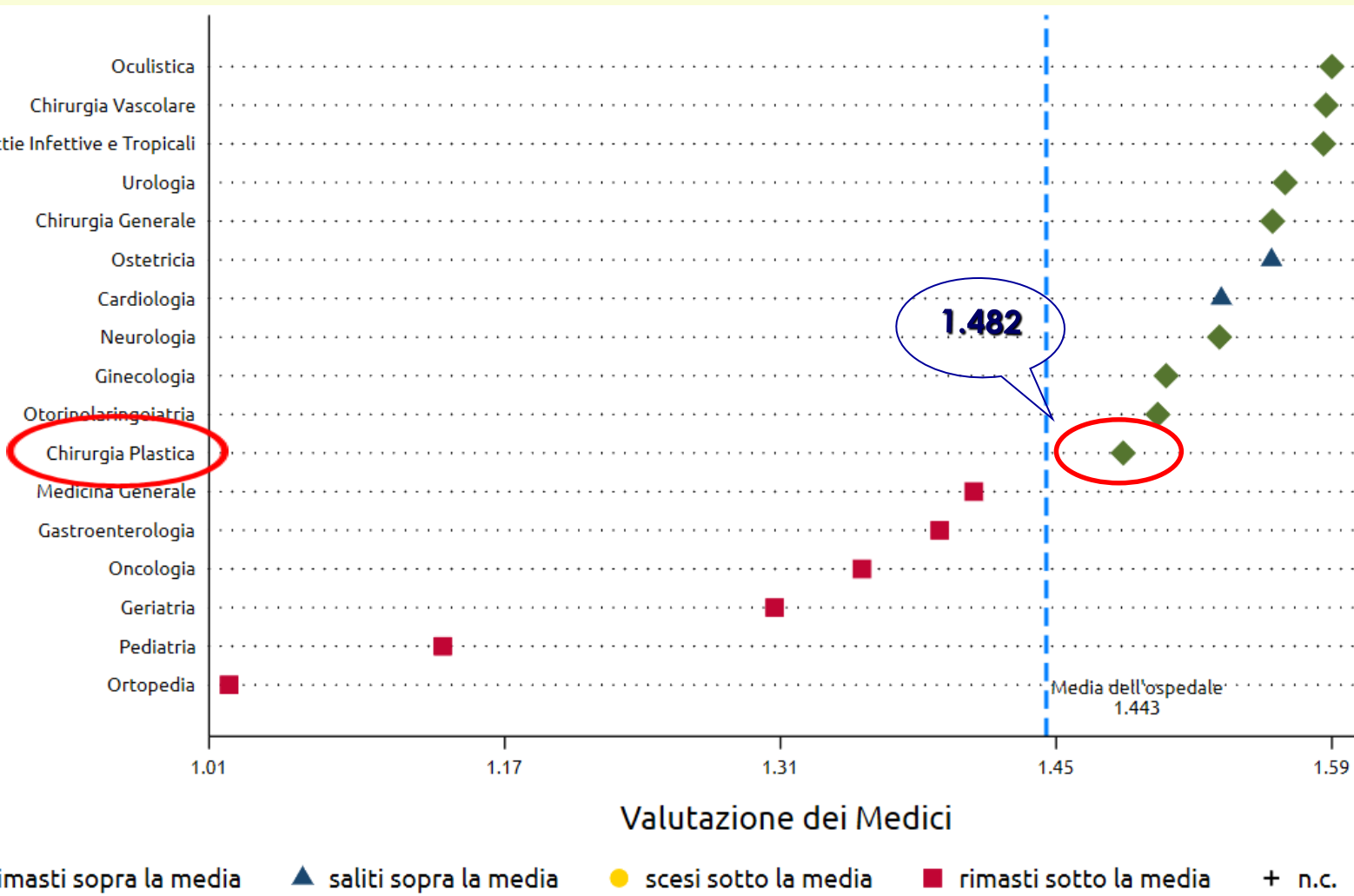
Valutazione dei Medici

- **Competenza professionale**
- **Frequenza Visite**
- **Chiarezza delle informazioni sulla malattia**
- **Cortesia ed attenzione**
- **Chiarezza informazioni sui rischi legati alle cure**
- **Rispetto della riservatezza**



Valutazione dei Medici

Posizione del Reparto rispetto alla media dell'Ospedale



Valutazione complessiva Personale Medico in CHIRURGIA PLASTICA - Andamento Storico

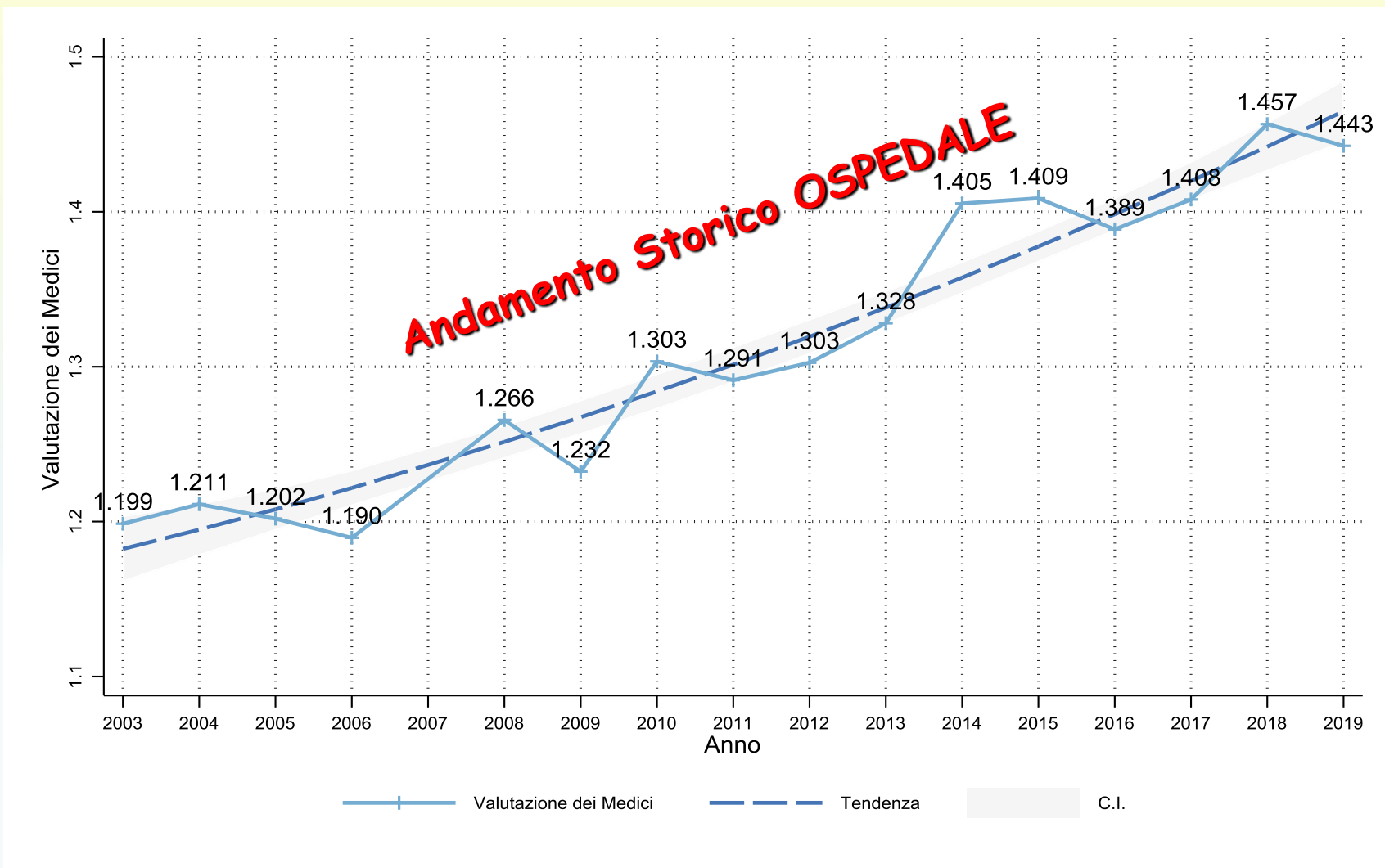
Ufficio

Sistema Qualità Integrato



Valutazione complessiva Personale Medico

Andamento Storico OSPEDALE



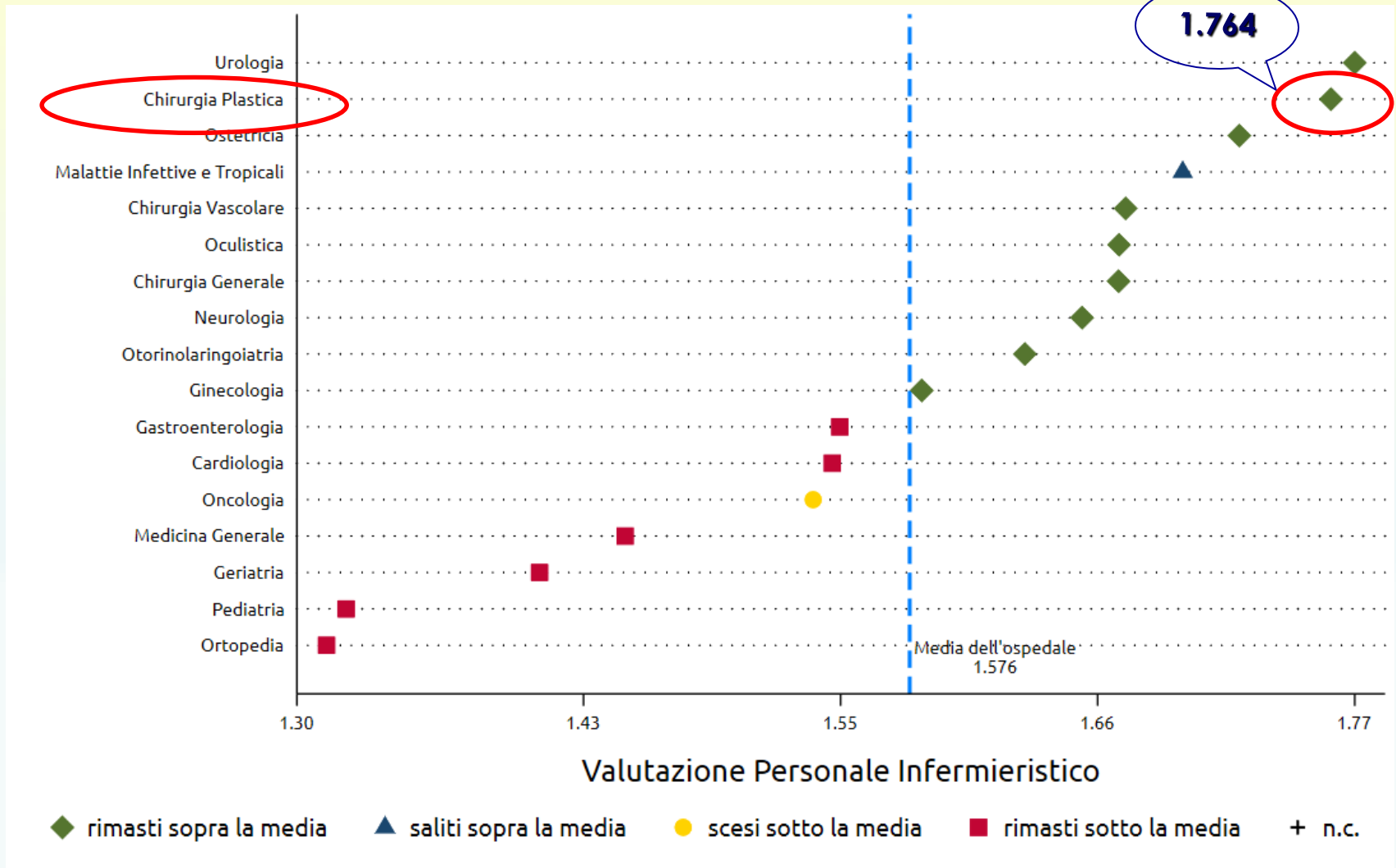
Valutazione Infermieri



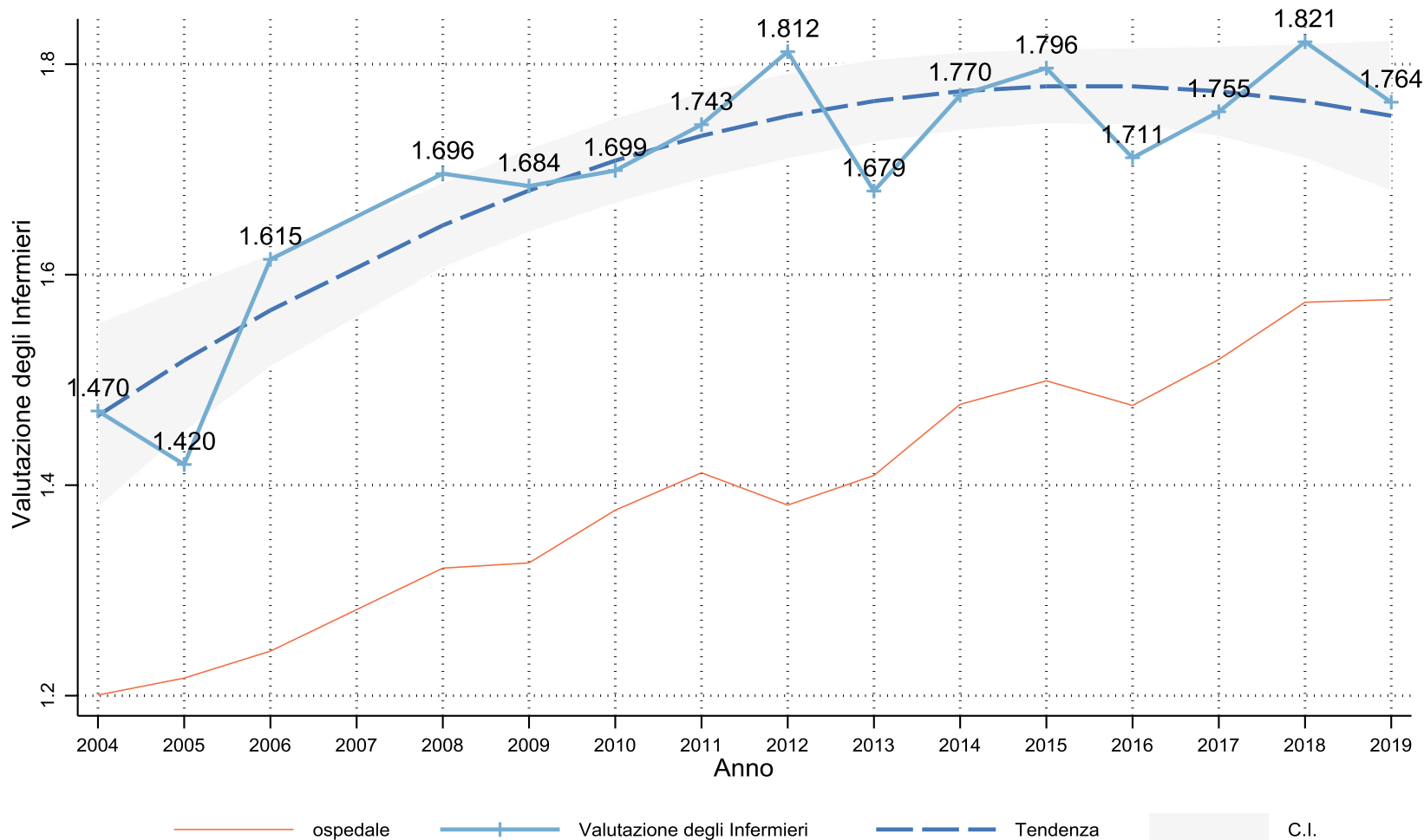
- **Competenza professionale**
- **Rispetto della riservatezza**
- **Disponibilità a fornire informazioni sull'assistenza**
- **Sollecitudine a rispondere alle esigenze e alle chiamate**
- **Cortesia ed attenzione**

Valutazione degli Infermieri

Posizione dei Reparti rispetto alla media dell'Ospedale

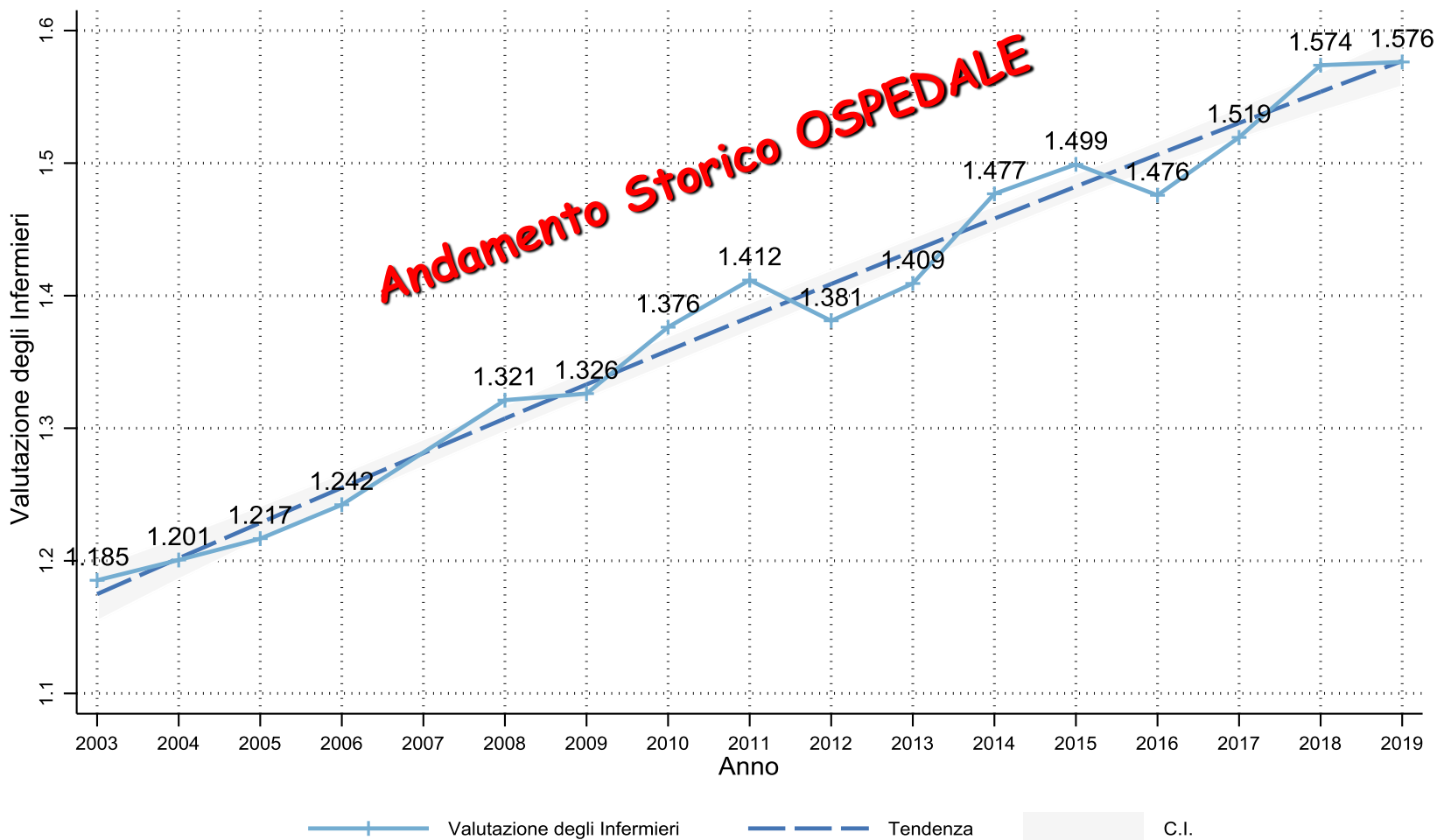


Valutazione complessiva Personale Infermieristico in CHIRURGIA PLASTICA - Andamento Storico



Valutazione complessiva Personale Infermieristico

Andamento Storico OSPEDALE



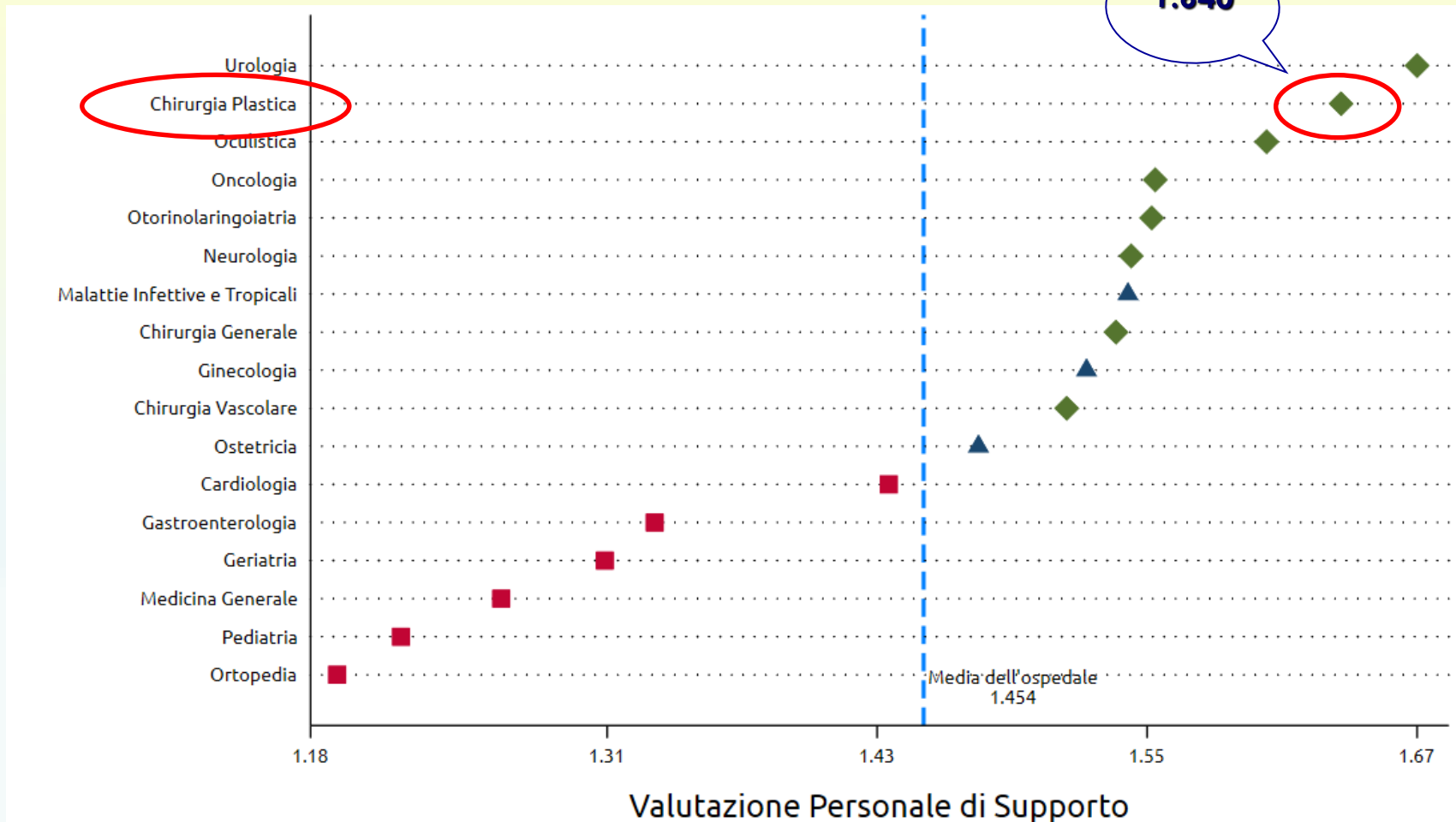
Valutazione Personale di Supporto



- Sollecitudine a rispondere alle esigenze e alle chiamate
- Cortesia ed attenzione

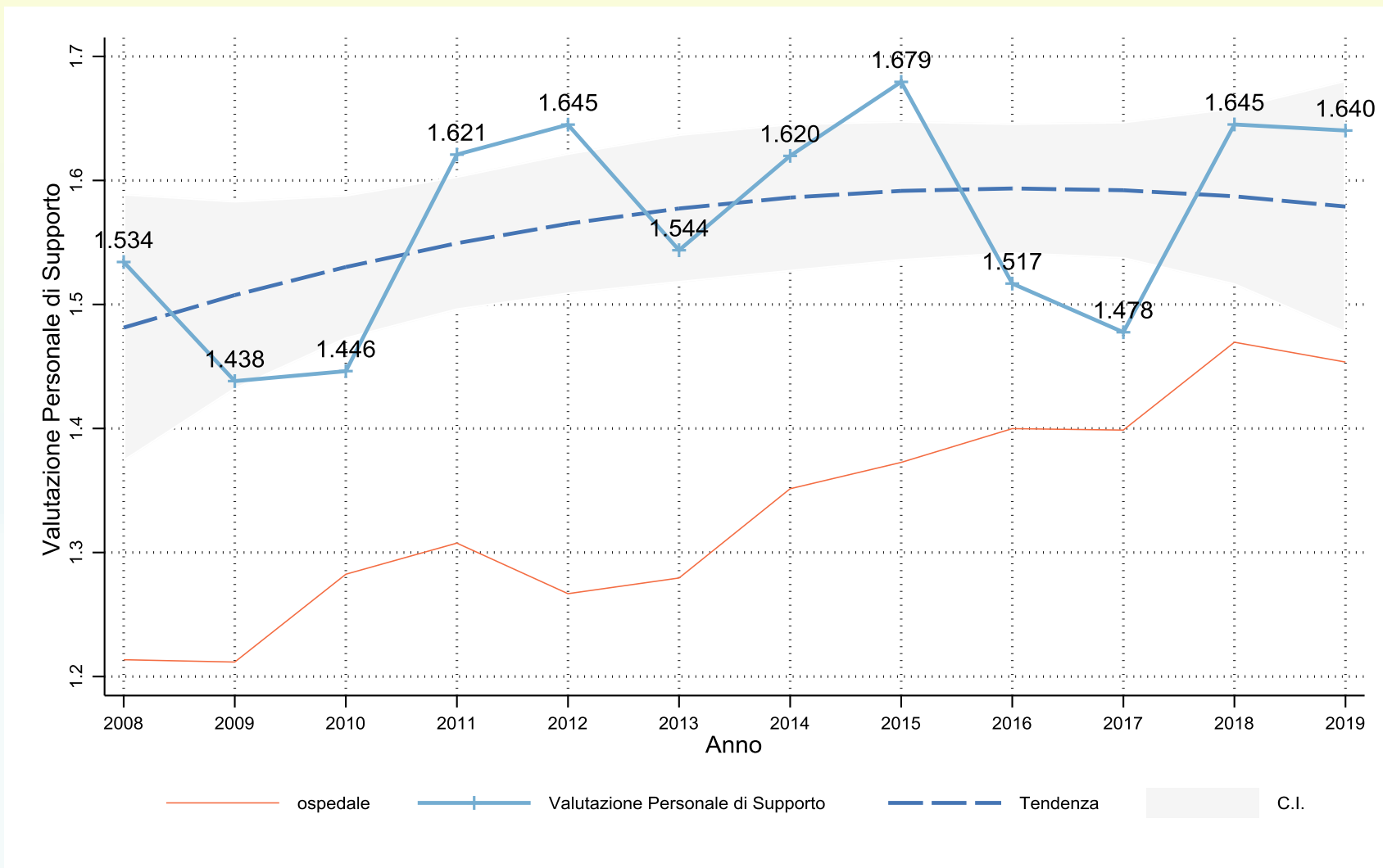
Valutazione del Personale di Supporto

Posizione dei Reparti rispetto alla media dell'Ospedale



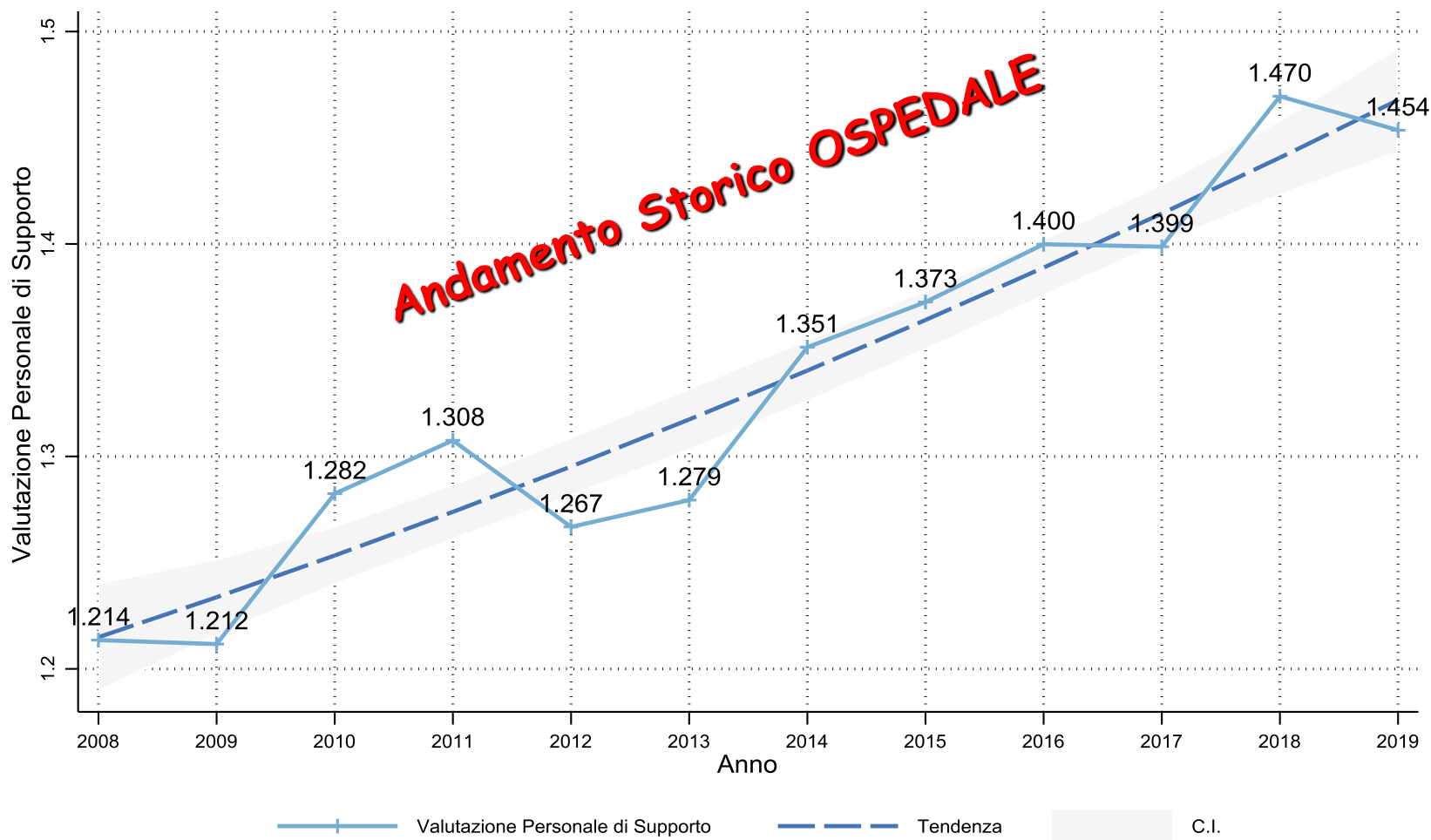
◆ rimasti sopra la media ▲ saliti sopra la media ● scesi sotto la media ■ rimasti sotto la media + n.c.

Valutazione complessiva Personale di Supporto in CHIRURGIA PLASTICA - Andamento Storico



Valutazione complessiva Personale di Supporto

Andamento Storico OSPEDALE



Perché riproporre negli anni il Progetto Sistema di Sorveglianza della Soddisfazione del Paziente?

▶▶ Percorsi di Certificazione

▶▶ Standard Di Prodotto, Politica Qualità etc.

▶▶ Conoscere il giudizio del paziente

▶▶ Identificare aree di miglioramento

▶▶ Accreditemento [Legge22/2002]