

A) Schema da utilizzare per predisporre la relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

REGIONE SICILIANA



Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Azienda AOU G. Martino MESSINA

Relazione Aziendale Anno 2011-TRIMESTRE OTT.-DIC

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda N°22.000 questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda N° 679

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
N°8_ (1,18 %)	N°_34 (5,01 %)	N°_223 (32,84 %)	N°_386 (56,85 %)	N°_28_(4,12 %)	N°____ (%)

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?						
D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	pessimo N°_13_ (1,91 %)	insufficiente N°_31 (4,57 %)	sufficiente N°_180 (26,51 %)	buono N°448_ _____ (65,98 %)	non compilato N°7 (1,03 %)	nullo N°____ (%)
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo N°_11(1,62 %)	insufficiente N°62 (9,13 %)	sufficiente N°230 (33,87 %)	buono N°366_ (53,90 %)	non compilato N°_10 (1,47 %)	nullo N°____ (%)
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo N°23 (3,39 %)	insufficiente N°49 (7,22 %)	sufficiente N°190 (27,98 %)	buono N°409 (70,24 %)	non compilato N°8 (1,18 %)	nullo N°____ (%)

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D3a) Gentilezza e cortesia	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non	nullo

nei rapporti	N°5 (0,74 %)	N°18 (2,65 %)	N°153 (22,53 %)	N°496_ 73,05 (%)	compilato N°7 (1,03 %)	N°____ (%)
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N°_12 (1,77 %)	insufficiente N°26 (3,83 %)	sufficiente N°186 (27,39 %)	buono N°_440 (64,80 %)	non compilato N°15 (2,21 %)	nullo N°____ (%)
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo N°10 (1,47 %)	insufficiente N°31 (4,57 %)	sufficiente N°_194 (38,57 %)	buono N°433_ ____ (63,77 %)	non compilato N°_11 (1,72 %)	nullo N°____ (%)
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo N°7 (1,03 %)	insufficiente N°48 (7,07 %)	sufficiente N°_199 (29,31 %)	buono N°403_ ____ (59,35 %)	non compilato N°22 (3,24 %)	nullo N°____ (%)
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo N°16 (2,36 %)	insufficiente N°20 (2,95 %)	sufficiente N°148 (21,80 %)	buono N°268_ (39,62 %)	non compilato N°226 (33,28 %)	nullo N°____ (%)

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo N°10 (1,47 %)	insufficiente N°30 (4,42 %)	sufficiente N°186 (27,39 %)	buono N°_440 (74,80 %)	non compilato N°13 (1,91 %)	nullo N°____ (%)
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N°11 (1,62 %)	insufficiente N°32 (4,61 %)	sufficiente N°_168 (24,64 %)	buono N°392_ ____ (57,73 %)	non compilato N°76 (11,19 %)	nullo N°____ (%)
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	pessimo N°12 (1,77 %)	insufficiente N°_43 (6,33 %)	sufficiente N°_208 (30,63 %)	buono N°395_ (58,17 %)	non compilato N°21 (3,09 %)	nullo N°____ (%)
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo N°16 (2,36 %)	insufficiente N°51 (7,51 %)	sufficiente N°_219 (32,25 %)	buono N°374_ ____ (55,08 %)	non compilato N°19 (2,80 %)	nullo N°____ (%)

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?						
D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo N°63 (9,28 %)	insufficiente N°124 (18,26 %)	sufficiente N°323 (47,57 %)	buono N°161_ (23,71 %)	non compilato N°8 (1,18 %)	nullo N°____ (%)
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo N°46 (6,77 %)	insufficiente N°105 (15,46 %)	sufficiente N°301 (44,33 %)	buono N°213 (31,37 %)	non compilato N°14(2,06 %)	nullo N°____ (%)

D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo N° <u>87</u> (12,81 %)	insufficiente N° <u>159</u> (23,42 %)	sufficiente N° <u>239</u> (35,20 %)	buono N° <u>170</u> (25,04 %)	non compilato N° <u>24</u> (3,53 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo N° <u>29</u> (4,27 %)	insufficiente N° <u>86</u> (12,67 %)	sufficiente N° <u>272</u> (40,06 %)	buono N° <u>283</u> (41,68 %)	non compilato N° <u>9</u> (1,33 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo N° <u>26</u> (3,83 %)	insufficiente N° <u>56</u> (8,25 %)	sufficiente N° <u>251</u> (3,97 %)	buono N° <u>339</u> (4,93 %)	non compilato N° <u>7</u> (1,03 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo N° <u>29</u> (4,12 %)	insufficiente N° <u>70</u> (10,31 %)	sufficiente N° <u>277</u> (4,80 %)	buono N° <u>293</u> (43,11 %)	non compilato N° <u>11</u> (1,62 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5g) Qualità dei pasti	pessimo N° <u>76</u> (9,72 %)	insufficiente N° <u>110</u> (16,20 %)	sufficiente N° <u>277</u> (40,80 %)	buono N° <u>167</u> (24,59 %)	non compilato N° <u>59</u> (8,79 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5h) Orari dei pasti	pessimo N° <u>41</u> (6,04 %)	insufficiente N° <u>89</u> (13,11 %)	sufficiente N° <u>274</u> (40,35 %)	buono N° <u>212</u> (31,22 %)	non compilato N° <u>63</u> (9,28 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N° <u>42</u> (6,19 %)	insufficiente N° <u>78</u> (11,49 %)	sufficiente N° <u>242</u> (35,74 %)	buono N° <u>262</u> (38,59 %)	non compilato N° <u>55</u> (8,10 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo N° <u>27</u> (3,98 %)	insufficiente N° <u>76</u> (11,19 %)	sufficiente N° <u>243</u> (35,69 %)	buono N° <u>315</u> (46,39 %)	non compilato N° <u>18</u> (2,65 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5k) Rispetto della privacy	pessimo N° <u>17</u> (2,50 %)	insufficiente N° <u>73</u> (9,28 %)	sufficiente N° <u>226</u> (33,28 %)	buono N° <u>358</u> (52,62 %)	non compilato N° <u>15</u> (2,21 %)	nullo N° <u> </u> (%)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo N° <u>44</u> (6,48 %)	insufficiente N° <u>75</u> (11,05 %)	sufficiente N° <u>222</u> (32,70 %)	buono N° <u>269</u> (39,62 %)	non compilato N° <u>79</u> (10,16 %)	nullo N° <u> </u> (%)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato

N° 68 (**10,01** %) peggiore di come me lo aspettavo
N° 392 (**57,73** %) come me lo aspettavo
N° 192 (**28,28** %) migliore di come me lo aspettavo
N° 27 (**3,98** %) non compilato
N° (%) nullo

D8) Chi risponde al questionario N° 475 (**69,96** %) paziente N° 176 (**25,92** %) familiare
N° 6 (**0,88** %) altra persona- N° 22 (**3,24** %) non compilato

	N°____ (%) nullo
D9) Sesso	N°254__ (37,41 %) maschio N°_419__ (61,71 %) femmina N°6__ (0,88 %) non compilato N°____ (%) nullo
D10) Età	N°57_ (11,65 %) 18-30 N°_157_ (31,11 %) 31-50 N°_166_ (33,94 %) 51-70 N°105_ (21,47 %) oltre 70 N°_181 (26,66 %) non compilato N°_7_ (0,96 %) nullo
D11) Titolo di studio conseguito	N°_12__ (1,77 %) nessuno N°_143__ (21,06 %) licenza elementare N°_216__ (31,81 %) licenza di scuola media inf. N°_229__ (33,73 %) diploma N°60__ (8,84 %) laurea e post-laurea N°19__ (2,79 %) non compilato N°____ (%) nullo
D12) Professione	N°_188__ (27,69 %) casalinga N°155__ (22,83 %) operaio / impiegato N°8__ (1,18 %) dirigente N°_151__ (22,24 %) pensionato N°15__ (2,21 %) artigiano N°34__ (5,01 %) commerciante N°_19_ (2,80 %) studente N°36__ (5,30 %) in cerca di occ. N°_15__ (2,21 %) altro, specificare...58(8,54 %)..... N°____ (%) non compilato N°____ (%) nullo
D13) Residenza	N°566_ (16,51 %) Stessa provincia dell'Azienda N°52_ (7,66 %) Provincia diversa dall'Azienda N°_58 (8,55 %) Altra Regione N°_2 (0,29 %) Altro Stato N°____ (%) non compilato N°____ (%) nullo
D14) Nazionalità	N°643_ (94,70 %) Nazionalità italiana N°_12__ (1,77 %) Altra nazionalità N°24_ (5,35 %) non compilato N°____ (%) nullo
D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?	N°298__ (43,89 %) si N°369__ (54,34 %) no N°12__ (1,77 %) non compilato N°____ (%) nullo

Note per la compilazione

Indicare il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo ed anche le percentuali calcolate sul totale dei soggetti che hanno risposto al questionario.

Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...).

PARTE II: Analisi dei dati raccolti ed azioni di miglioramento

In questa parte della relazione dovranno essere esposti i seguenti argomenti:

- Breve descrizione del contesto.
- Analisi dei dati e commento . Se vi sono particolari criticità rilevate in un presidio o U.O., si richiede un approfondimento sui dati disponibili a livello di U.O., presidio.
- L'elaborazione dei dati dovrà essere effettuata trimestralmente in maniera da poter tempestivamente identificare ed affrontare le eventuali criticità emerse.
- Definizione delle priorità di intervento sulla base dell'analisi dei dati.

- Azioni di miglioramento intraprese per la risoluzione delle criticità evidenziate dai report trimestrali dell'anno di riferimento.
- Criticità risolte con le azioni di miglioramento intraprese durante l'anno di riferimento
- Criticità che necessitano di azioni di miglioramento da intraprendere nell'anno successivo a quello di riferimento.