



INSIEME PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA IN OSPEDALE

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

La Direzione Medica dell' Ospedale della Murgia “F. Perinei”, in collaborazione con l'Ufficio Relazione con il Pubblico, nel trimestre Marzo – Giugno 2019, ha effettuato un'indagine di customer satisfaction somministrando a 218 degenti un questionario con garanzia di anonimato, per rilevare il livello di gradimento in merito all' accoglienza nel reparto, alla cortesia e disponibilità del personale sanitario, alla qualità dell'assistenza, agli aspetti organizzativi, trattamento alberghiero,

Il questionario è di facile comprensione è strutturato da una prima parte riguardante le informazioni di tipo anagrafico quali età, sesso, e area geografica di provenienza degli intervistati allo scopo di fornire un profilo più dettagliato dell'utente che usufruisce dei servizi ospedalieri, e poi da una serie di domande di domande a scelta multipla e una domanda a risposta aperta (suggerimenti per migliorare il servizio). Le domande vertono su diversi aspetti del servizio reso all'utente e consentono di valutare l'esperienza del servizio e comprendere le aree di miglioramento.

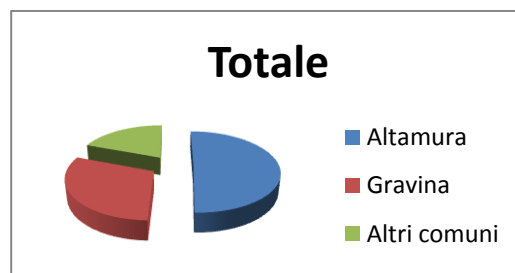
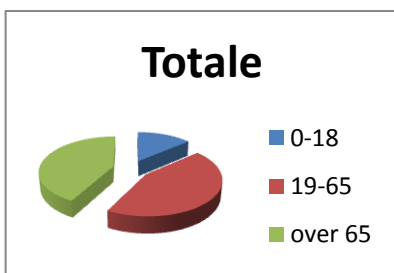
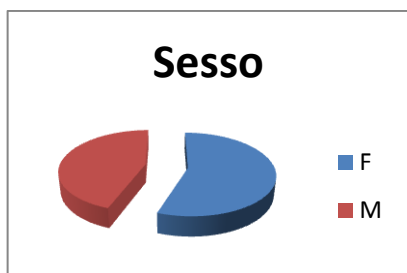
I giudizi sono espressi, su una scala che varia da “molto soddisfatto” ad “insoddisfatto”, con una valutazione intermedia pari a “soddisfatto”.

ANALISI QUESTIONARIO

Di seguito si analizzano nel dettaglio le singole risposte al questionario, partendo dall'analisi dei dati anagrafici:

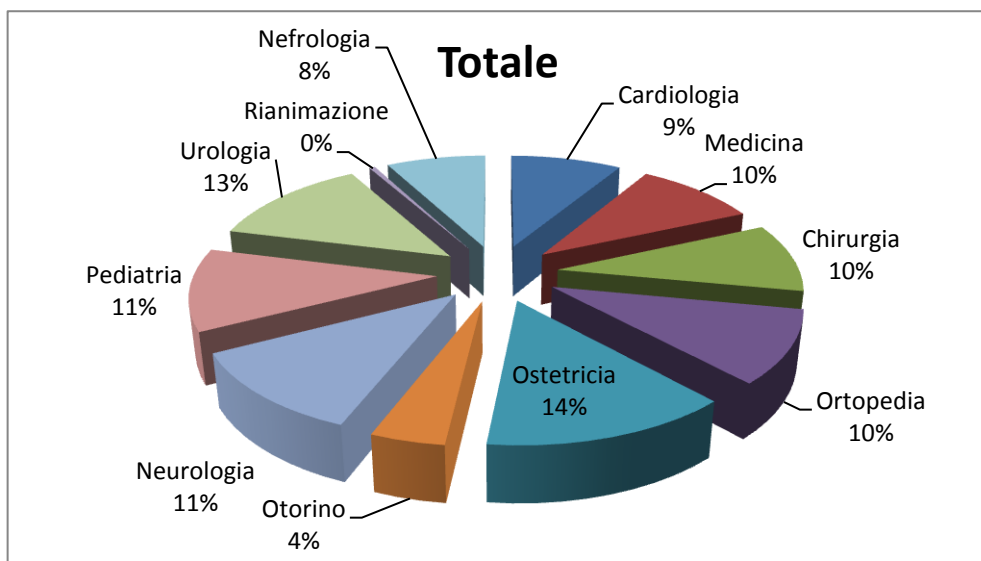
Dati personali: Su 218 intervistati:

- il 44% è di sesso maschile e il 56% femminile,
- il 44% ha un'età compresa fra i 19 e 65 anni,
- il 42% è over 65
- il 14% ha un'età che va da 0 a 18 anni
- Il 51% proviene dal comune di Altamura, il 30% dal comune di Gravina e il 19% proviene da altri comuni



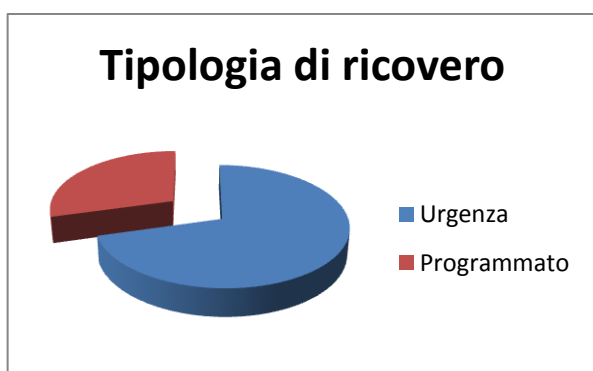
Di seguito si riporta l'analisi per singola domanda.

Reparti di degenza:



Il ricovero è avvenuto:

- Il 71% in urgenza
- Il 29% in programmato

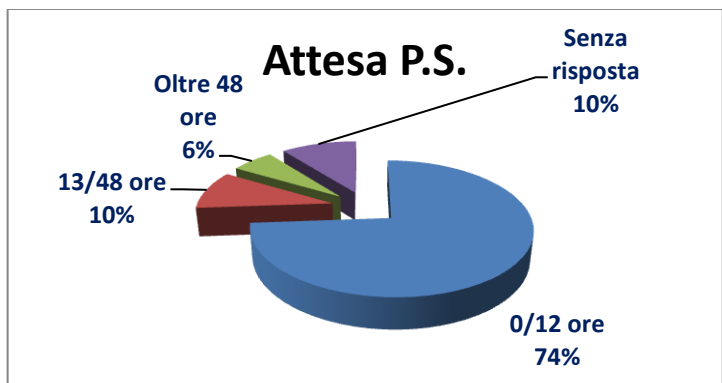


In caso di ricovero programmato, quanto tempo ha atteso?

- Il 28% ha atteso fino a 4 mesi
- L'1% ha atteso da 5 a 12 mesi
- Il restante 71% non ha dato nessuna risposta

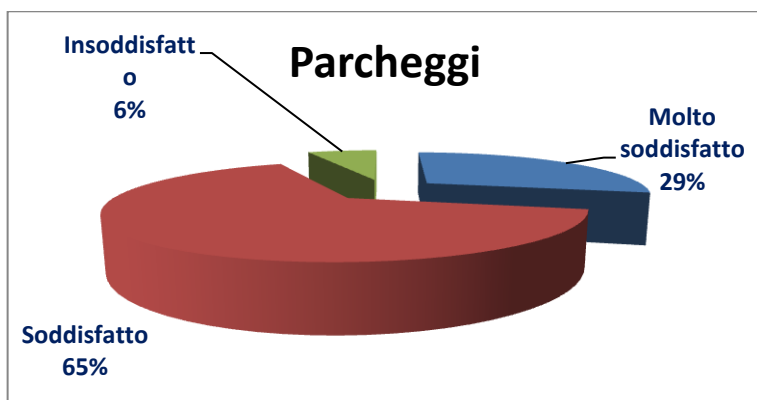


In caso di ricovero d'urgenza, quanto tempo ha trascorso in Pronto Soccorso per essere ricoverato?



Esprima il suo grado di soddisfazione rispetto a:

Parcheggi

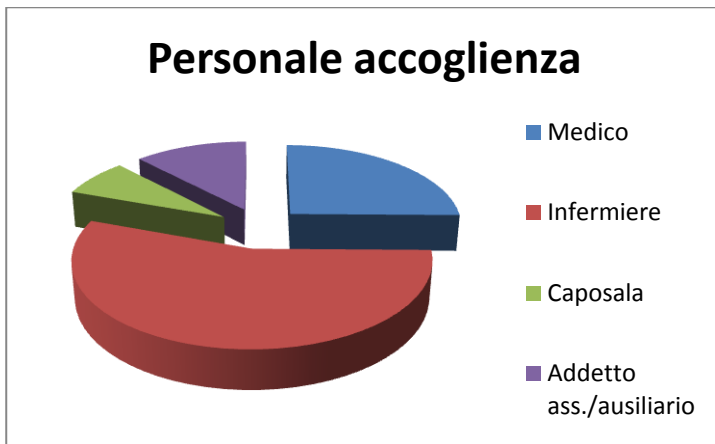


Disponibilità di mezzi pubblici



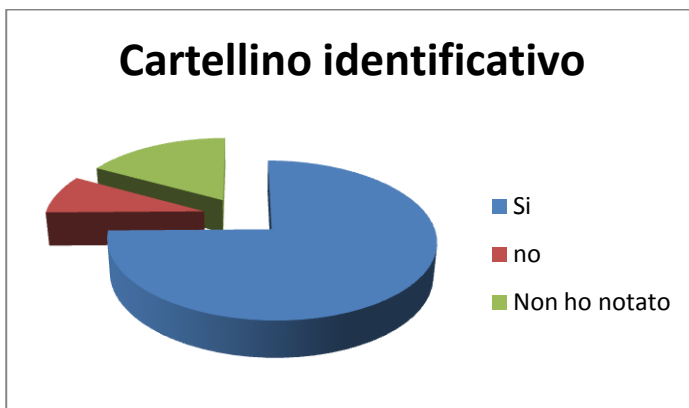
Chi l'ha accolta in reparto?

- Il 55% dice di essere stato accolto dall'infermiere
- Il 25% dal medico
- Il 12% dall'addetto all'assistenza/ausiliario
- L'8% dal caposala



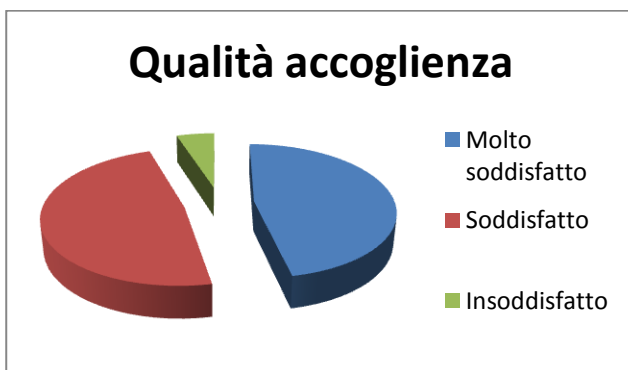
Aveva il cartellino identificativo?

- Il 75% era munito di cartellino identificativo
- L'8% non aveva il cartellino
- L'8% degli intervistati non l'ha notato



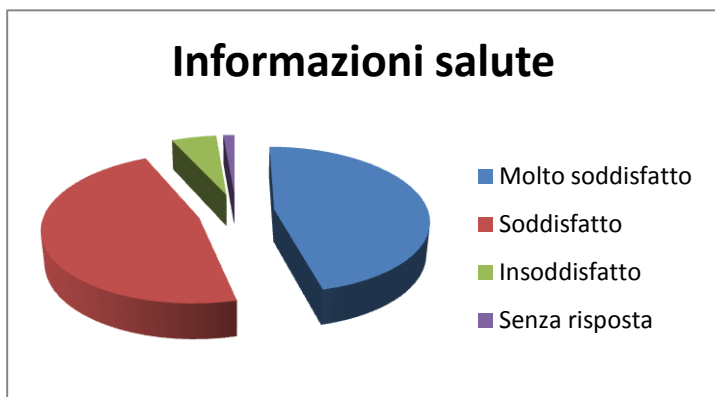
Qual è il suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero?

- Il 47% degli intervistati è molto soddisfatto dell'accoglienza ricevuta
- Il 48% è soddisfatto
- Il 5% insoddisfatto

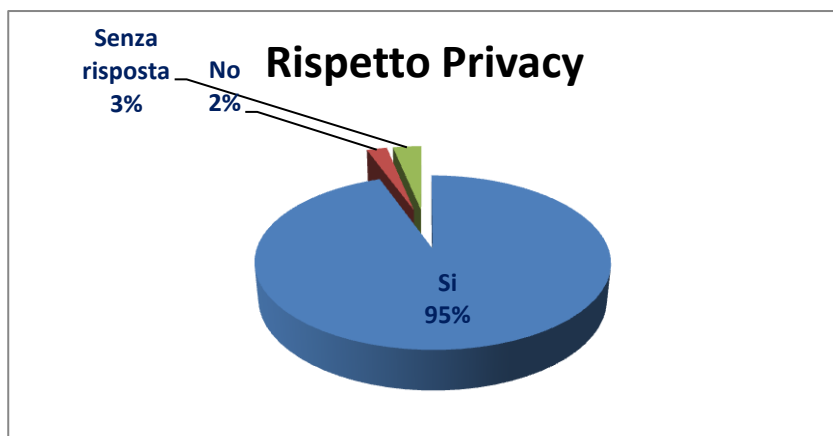


Qual è il suo giudizio rispetto alle informazioni ricevute prima e durante la visita?

- Il 46% è molto soddisfatto delle informazioni ricevute
- Il 47% è soddisfatto
- Il 6% insoddisfatto
- L'1% non ha dato risposta

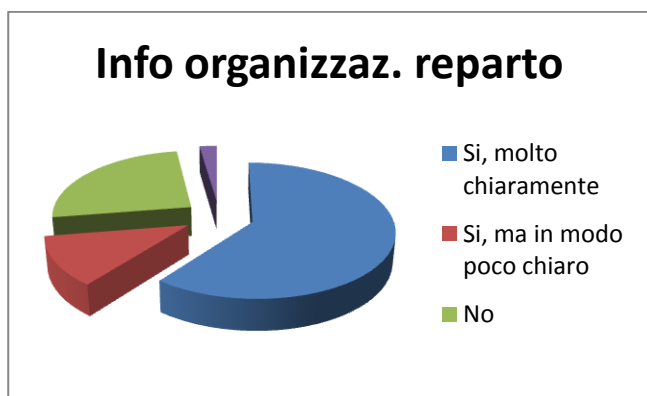


Ritiene sia stata rispettata la riservatezza per la sua persona?



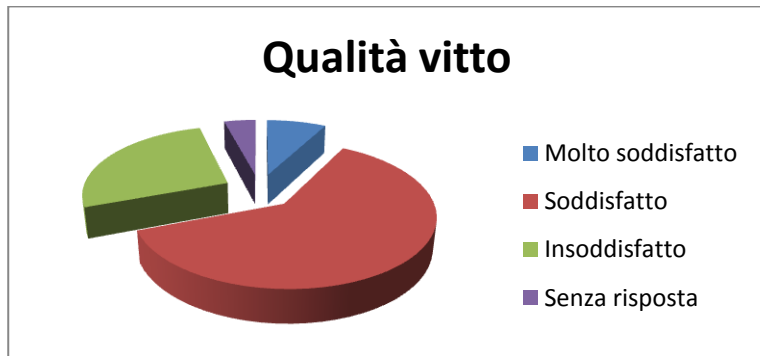
Al momento del ricovero è stato informato sul funzionamento del reparto?

- Il 61% ha asserito di essere stato informato in maniera chiara circa l'organizzazione interna del reparto durante la degenza
- Il 12% è stato informato in maniera poco chiara
- Il 25% non è stato informato
- Il 2% non ha dato risposta



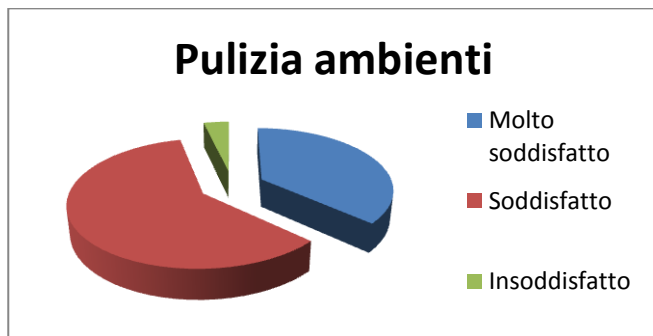
Quale è il suo giudizio rispetto alla qualità dei pasti?

- L'8% è molto soddisfatto
- Il 61% è soddisfatto
- Il 27 % è insoddisfatto
- Il 4% non ha dato nessuna risposta



Quale è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

- Il 37% si ritiene molto soddisfatto della pulizia degli ambienti
- Il 59% è soddisfatto
- Il 4% è insoddisfatto



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

- Il 28% è molto soddisfatto dell'orario visita parenti
- Il 61% è soddisfatto
- L'11% è insoddisfatto

