

**Regione Puglia**  
**Azienda Sanitaria Locale Bari**  
**Ospedale della Murgia**  
**“Fabio Perinei”**  
**DIREZIONE SANITARIA**  
**Direttore Medico: Dott. Alessandro SANSONETTI**  
**Centralino Tel. 080/3108111**



**RILEVAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE NEI REPARTI**

**Il nostro scopo è quello di migliorare l'assistenza, pertanto La preghiamo di aiutarci in questo intento, rispondendo alle seguenti domande.**

**QUESTIONARI SOMMINISTRATI: N. 37 - PERIODO: LUGLIO – SETTEMBRE 2014**  
**RISULTATI**

**Dati personali:**

**Sesso:** Maschio 17                      Femmina 20

**Età:** 0 anni 18 anni                      19 anni 65 anni 26                      più di 65 anni 8

**Comune di Provenienza:**

- Gravina 14
- Altamura 19
- Grumo A. 2
- Santeramo 1
- Toritto 1

**Data di compilazione** Luglio - Settembre

---

**1. In quale reparto è stato ricoverato?**

Medicina	11
Ostetricia-Ginecologia	10
Ortopedia	1
Pediatria	4
Nefrologia	3

Cardiologia	2
Dialisi	

**2. Il ricovero è avvenuto:**

d'urgenza	24
programmato	8
in day hospital	5

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

Da meno di trenta minuti	10
Da trenta a sessanta minuti	2
Più di sessanta minuti	17
Paz. dialisi	4
Direttamente in reparto	5

**4. Chi l'ha accolta in reparto?**

Infermiere	18
Capo sala	8
Medico	9
Addetto all'assistenza/ausiliario	1
Mi ha accolto una persona, ma non so chi fosse	2
Ostetrica	1

**5. Aveva il cartellino di riconoscimento?**

Si	25
No	6
Non l'ho notato	6

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

Ottimo	15
Soddisfacente	16
Insoddisfacente	3
Pessimo	3

**7. Ritiene sia stata rispettata la riservatezza per la sua persona?**

Si	35
No	2

**8. Quanto tempo è trascorso dal suo ingresso in reparto al primo contatto con il personale?**

Da 5 minuti a 15 minuti	30
Oltre 15 minuti	7

**9. Al momento del ricovero è stato informato sul funzionamento del reparto?**

Si, molto chiaramente	6
Si, ma in modo poco chiaro	3
No	28

**10. Se si in che modo è stato informato?**

A voce	9
Foglio informativo	
In tutti e due i modi	

**11. Qual'è il suo giudizio rispetto alla qualità dei pasti?**

Ottimo	1
Soddisfacente	5
Insoddisfacente	13
Pessimo	12
N.P.	6

**12. Qual'è il suo giudizio rispetto alla quantità dei pasti?**

Ottimo	2
Soddisfacente	18
Insoddisfacente	8
Pessimo	4
N.P.	5

**13. Qual'è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?**

Ottimo	13
Soddisfacente	13
Insoddisfacente	7
Pessimo	4

**14. Qual'è il suo giudizio rispetto al cambio biancheria?**

Ottimo	14
Soddisfacente	16
Insoddisfacente	6
Pessimo	1

**15. Qual'è il suo giudizio rispetto all'orario di ricevimento?**

Ottimo	25
Soddisfacente	8
Insoddisfacente	3
Pessimo	1

**16. Cosa ci suggerisce per migliorare l'accoglienza dei pazienti in reparto?**

- Si chiede più gentilezza, disponibilità e umanità da parte del personale medico e infermieristico.
- Differenziare con divise di diverso colore le varie figure che operano nei reparti

Per una maggiore chiarezza dei ruoli.( i cartellini di riconoscimento non tutti li portano)

- Dotare le stanze di degenza di televisori per rendere più piacevole la permanenza in Ospedale.
- Provvedere alla costruzione di una copertura anti pioggia all'entrata della dialisi per agevolare i pazienti trasportati in barella o sedie a rotelle.
- Mezzi di trasporto gratuiti (partenza navetta ogni ora)
- Spostare le sale d'attesa nei pressi dei vari reparti ( dove sono allocate ora si creano forti correnti d'aria nocivi alla salute )
- Più trasparenza delle liste d'attesa per gli interventi programmati (ci sono favoritismi)
- Più segnaletica ( dopo le prime indicazioni ricevute dal "Punto informativo", c'è disorientamento per l'accesso ai vari reparti)
- Più controllo sul personale delle pulizie (pulizia molto superficiale)
- Somministrazione continua dei questionari di rilevazione soddisfazione utente
- Più comunicazione tra medici e infermieri per migliorare l'assistenza e la cura del paziente
- Informare e aggiornare il paziente del suo stato di salute e al momento della dimissione dare indicazioni sulle procedure assistenziali al di fuori dell'Ospedale
- Accorciare i tempi di attesa al Pronto soccorso
- Presenza di personale adibito all'informazione e l' accettazione dell'utente al Pronto soccorso

