

DIREZIONE SANITARIA

Direttore: dott. Roberto Di Paola

Tel. 080/499488 – PEC: dirsanitario.debellis@pec.rupar.puglia.it

Coordinatore amm.vo PO: Beatrice Anna Antonia Tel 080/4994154 Fax 080.4994320

mail: anna.beatrice@irccsdebellis.it - direzionesanitaria@irccsdebellis.it

Relazione sul processo di indagine Audit 2022

Premessa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il luogo di incontro tra il cittadino e l'Azienda sanitaria che svolge funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, facilita l'accesso ai servizi e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, favorendo il ruolo attivo e la loro partecipazione al miglioramento dei servizi. Raccoglie suggerimenti, osservazioni, proposte ed elogi in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi oltre gestisce le segnalazioni dei

Il sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti) dei cittadini, ci consente di avere un riscontro sulle proprie attività e di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali.

Nel 2022 sono stati raccolti nel primo trimestre complessivamente 200 questionari di gradimento, di cui n. 54 si riferiscono a questionari raccolti nei Servizi e 146 sono stati raccolti nei Reparti di degenza. Detti questionari anonimi vengono distribuiti settimanalmente ai nuovi pazienti nei reparti di Degenza, nei Servizi e al CUP al momento dell'arrivo, con l'invito di compilarli ed imbucarli al momento della dimissione, in apposite cassette di facile accesso. La compilazione dei questionari avviene nelle stanze di degenza o sale accoglienza, da parte dei pazienti o di chi li accompagna. (familiare o altra persona)

Dati raccolti anno 2022 AUDIT REPARTI E SERVIZI

Tab.1

SERVIZI	QUESTIONARI RACCOLTI
Anatomia Patologica	1
Ambulatorio di Nutrizione	3
Poliambulatori	5
Cardiologia	8
Endoscopia	16
Radiodiagnostica	13
Ambulatorio di oncologia	2
Sala Prelievi	1
Cassa Ticket / CUP	2
Ambulatorio di Chirurgia	3
TOTALE	54

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

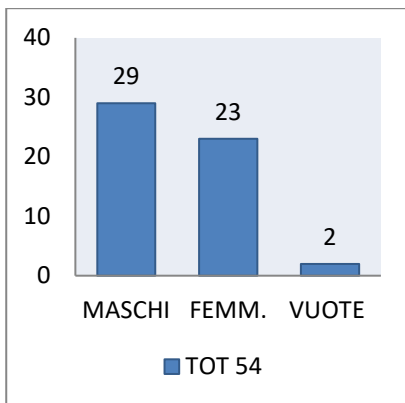
C.F. – P. iva: 00565330727



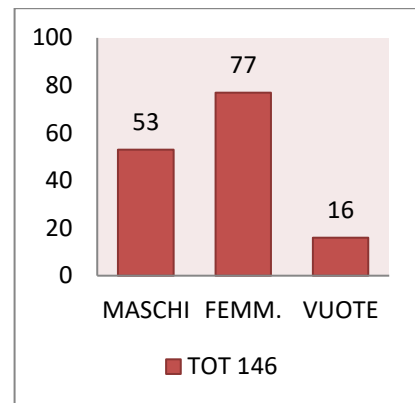
Tab.2

REPARTI DI DEGENZA	QUESTIONARI RACCOLTI
Gastroenterologia 2	1
Gastroenterologia 1	53
IBD	45
Chirurgia	19
Reparto di degenza non indicato	1
Oncologia	27
TOTALE	146

Questionari Servizi

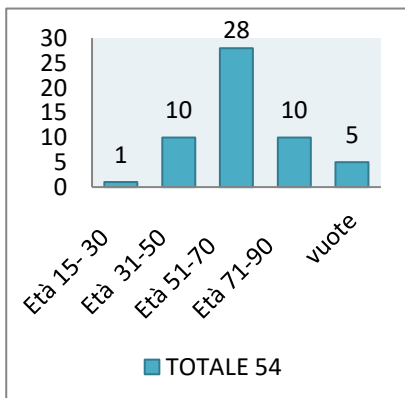


Questionari Reparti

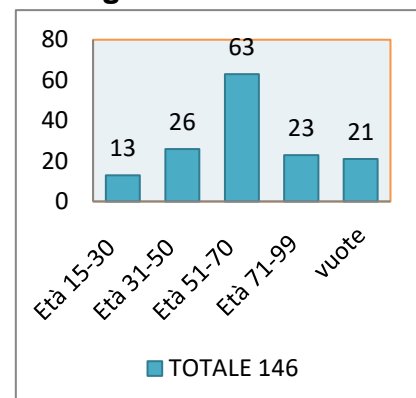


Un'ulteriore dato rilevato concerne l'età media di chi ha compilato i questionari. Complessivamente per tutti i Servizi e i Reparti di degenza l'età tra i 17 e gli 87 anni.

Servizi



Degenze



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

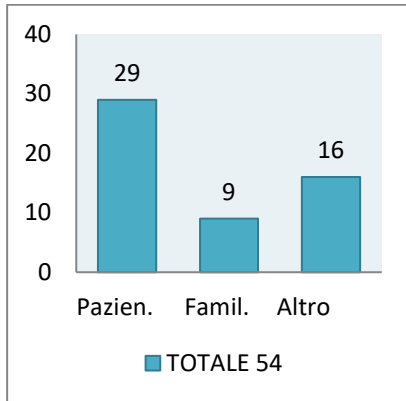
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

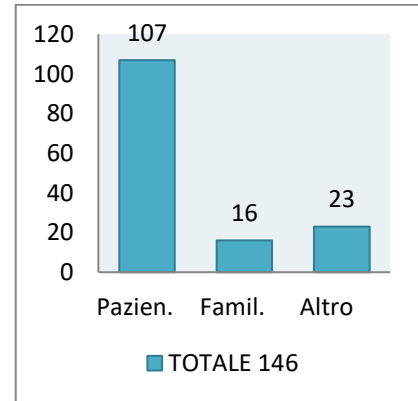




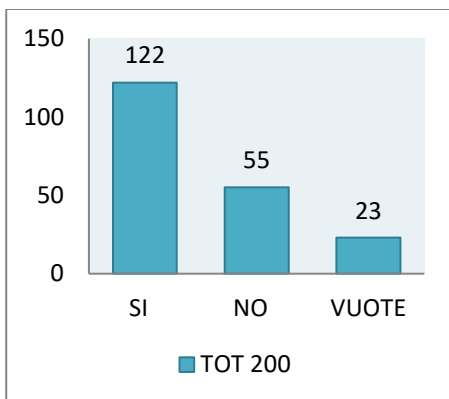
Chi compila il questionario nei Servizi Degenza



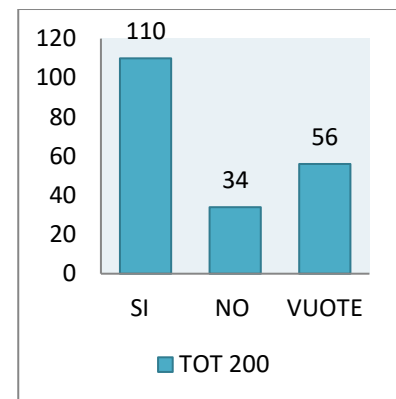
Chi compila il questionario nei reparti di



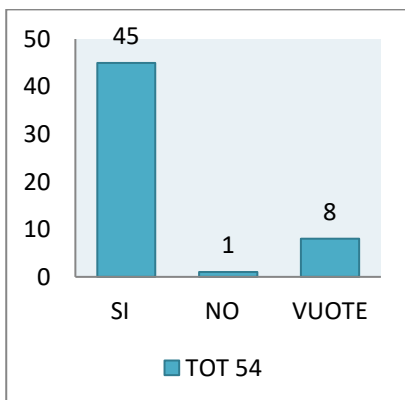
Conoscenza Istituto di Ricerca



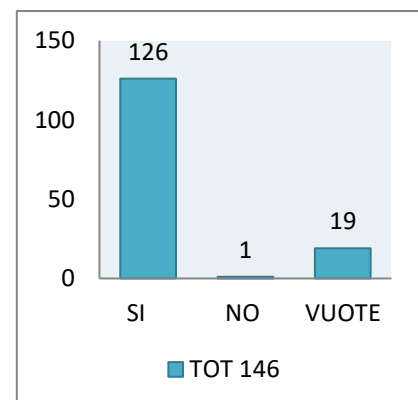
Scelta per Istituto di Ricerca



Rispetto della Privacy nei Servizi



Rispetto della Privacy Reparti di Degenza



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

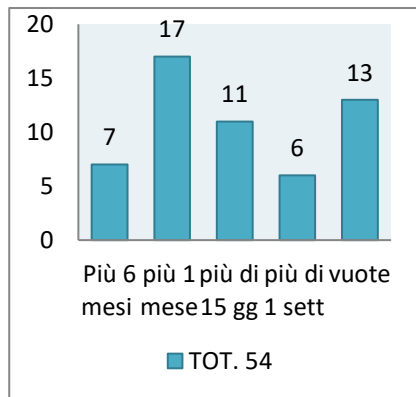
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

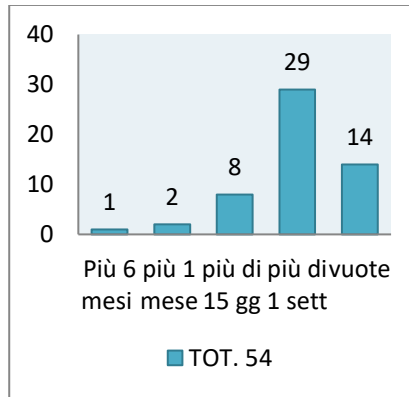
GRAFICI SPECIFICI DEI SERVIZI

TEMPI DI ATTESA

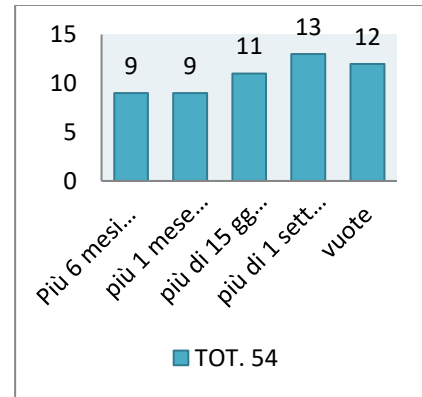
Prenotazione (1a)



Uff. Ticket (1b)



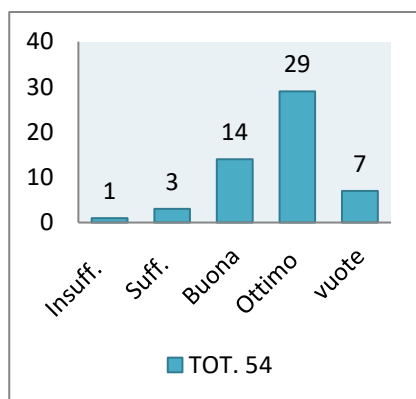
Esecuzione prestazione (1c)



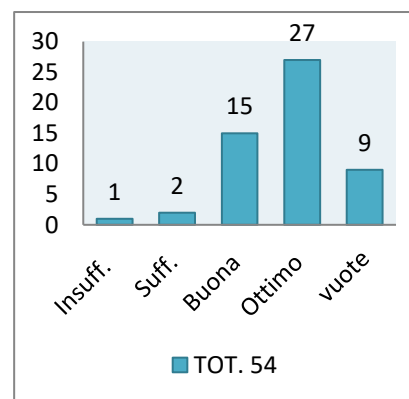
VALUTAZIONE E CORTESIA DEL PERSONALE

In merito alla valutazione da parte dei pazienti sulla cortesia e disponibilità del personale addetto alla prenotazione, dell'Ufficio Ticket, infermieristico, Tecnico di radiologia e Medico, i grafici indicano rispettivamente le percentuali di gradimento.

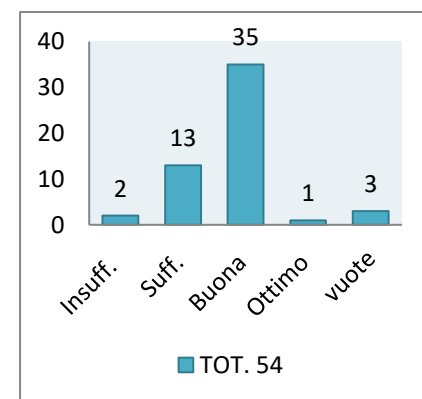
Uff. prenotazione



Addetti Ticket



Infermieristico

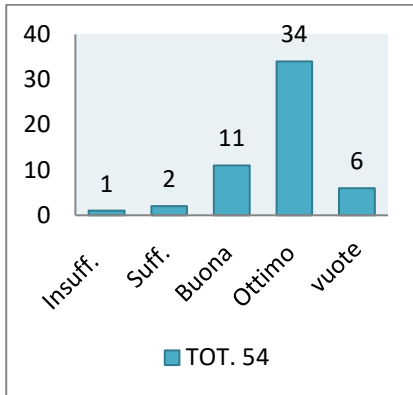


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

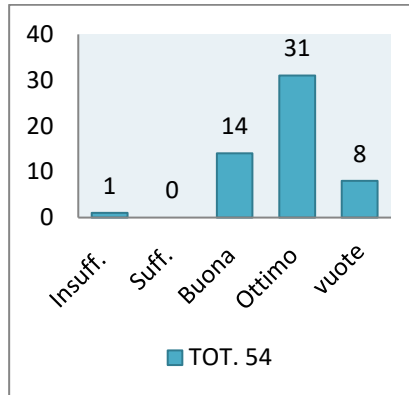
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

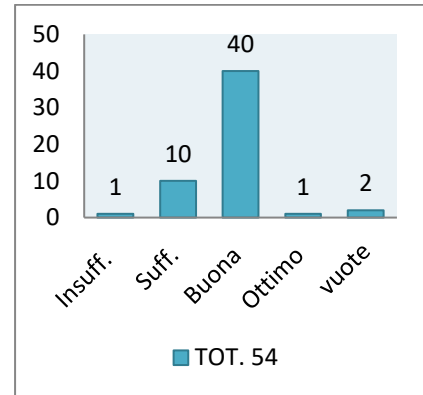
Personale Tecnico



Personale di assistenza

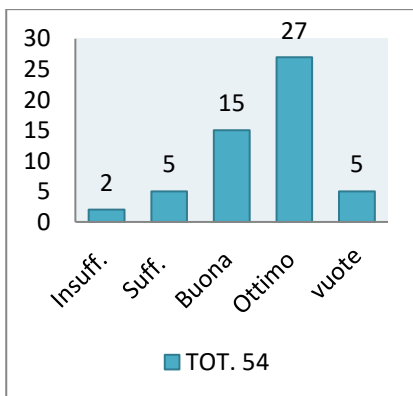


Personale Medico

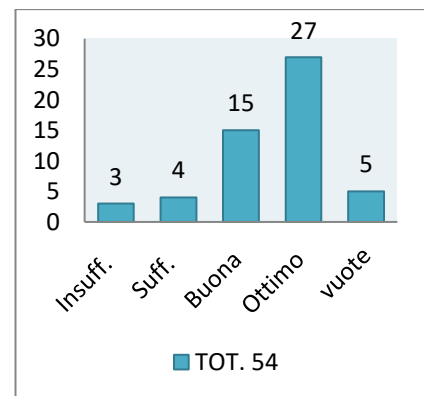


VALUTAZIONE ASSISTENZA NEI SEGUENTI ASPETTI

Ascolto

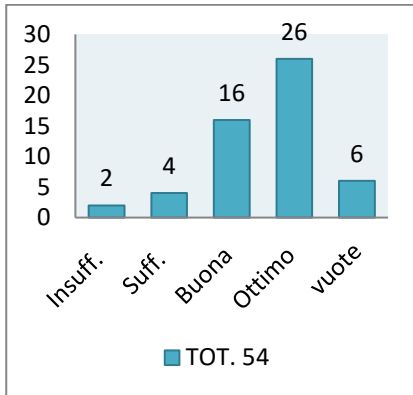


Informazione

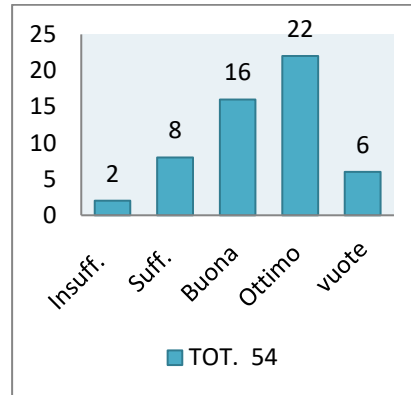


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Assistenza



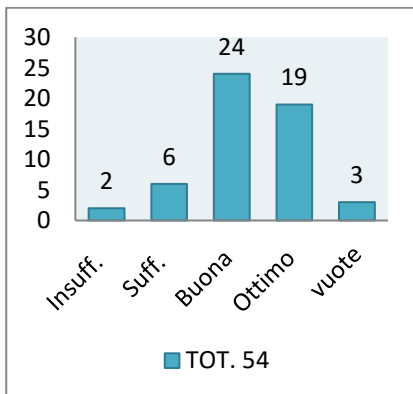
Erogazione



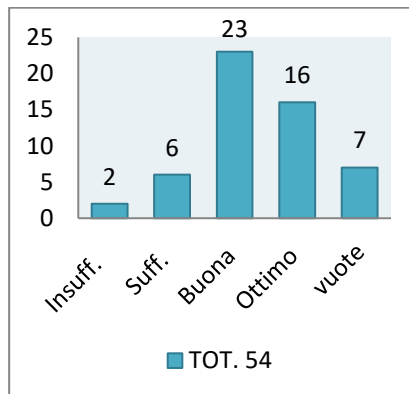
VALUTAZIONE COMFORT

I grafici successivi si riferiscono al giudizio espresso dai pazienti sulla pulizia e igiene degli ambienti dove rileviamo che la soddisfazione è complessivamente BUONA, la pulizia dei servizi igienici e bagni è BUONA e sull'uso di altri servizi come il Bar e sala d'attesa è BUONO.

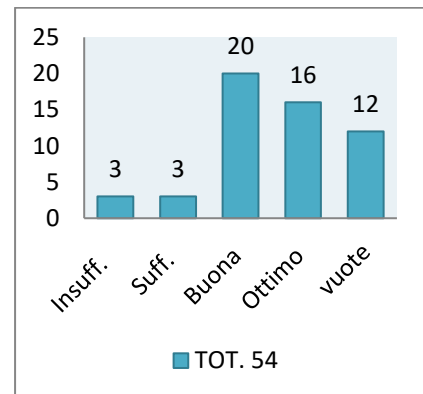
Pulizia ambienti



Pulizia e igiene bagni

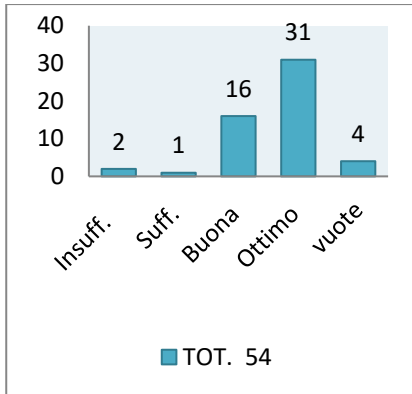


Uso di bar e sale d'attesa



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Infine un numero maggiore del 60 % degli intervistati che hanno compilato il questionario relativo ai Servizi si ritengono soddisfatti in maniera ottimale.

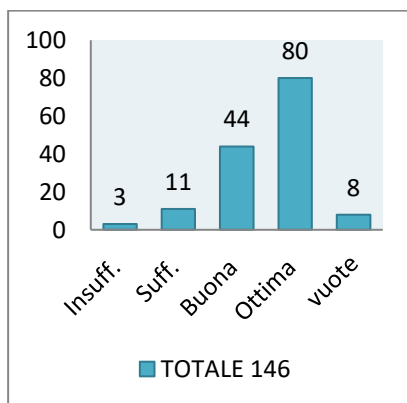


GRAFICI SPECIFICI DEI REPARTI DI DEGENZA

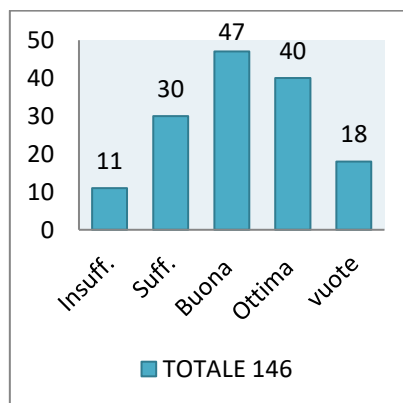
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La prima domanda del questionario al quale sono stati invitati i pazienti a rispondere riguardava l' accoglienza al momento del ricovero gli orari di visita dei parenti o conoscenti ai pazienti ricoverati e le informazioni ricevute dal personale di Reparto. I dati complessivi mostrano che la soddisfazione del paziente raggiunge il 80%.

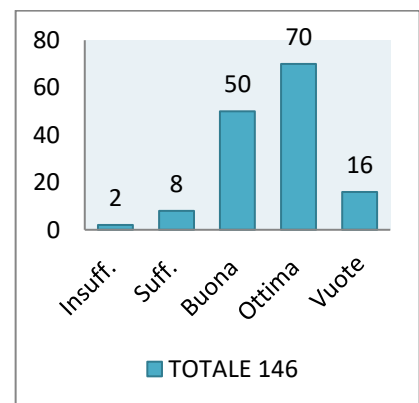
Accoglienza al ricovero



Orari di visita



Informazioni ricevute



ASSISTENZA MEDICA

La domanda successiva valutava la gentilezza e disponibilità ascolto, informazioni e cure prestate dai Medici di Reparto.

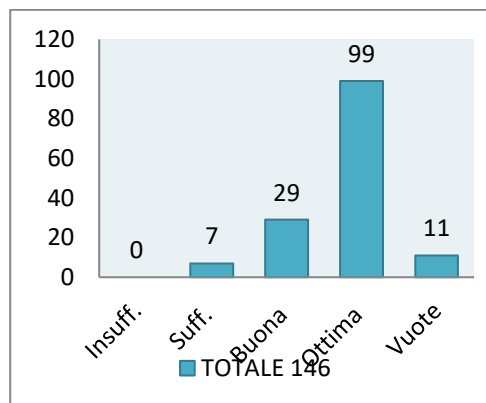
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

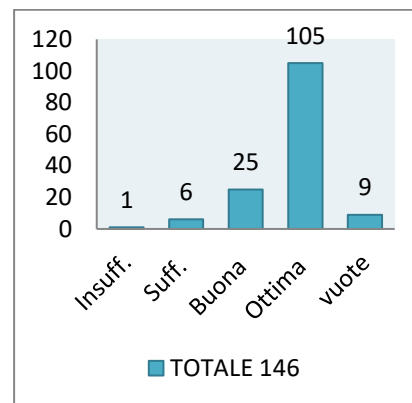
C.F. – P. iva: 00565330727



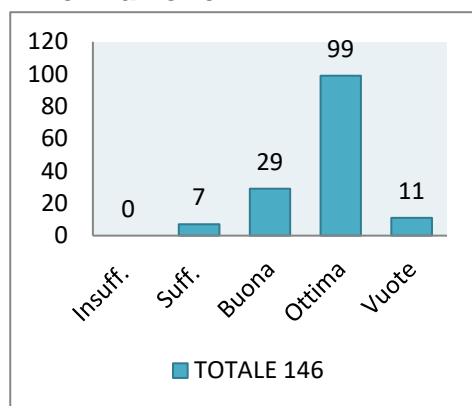
Gentilezza e disponibilità



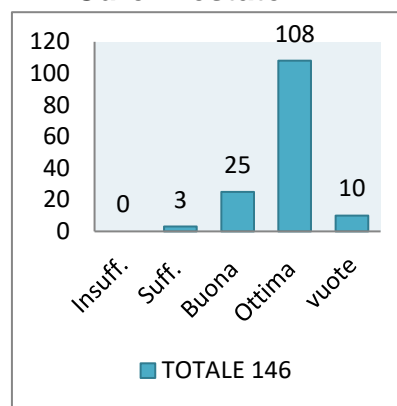
Ascolto



Informazione



Cure Prestate



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

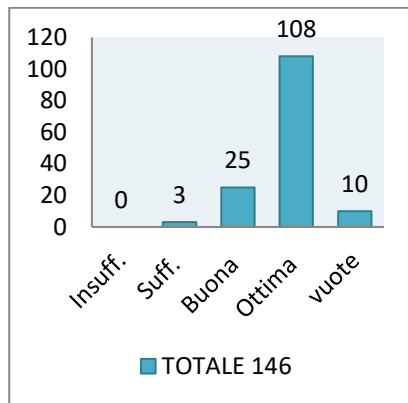
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

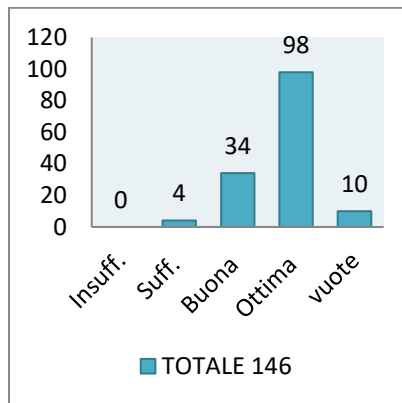


ASSISTENZA INFERMIERISTICA

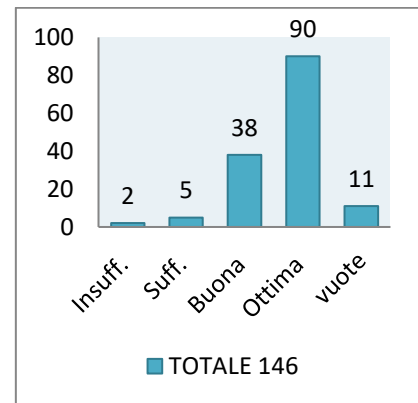
Gentilezza e disponibilità



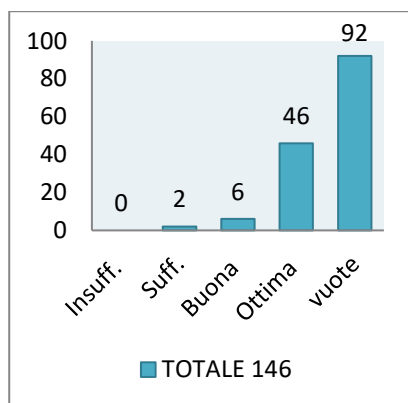
Ascolto



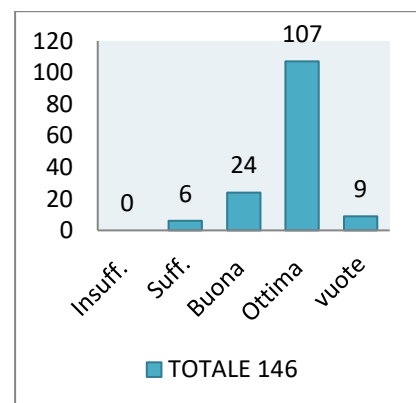
Informazione



Risposta alle chiamate

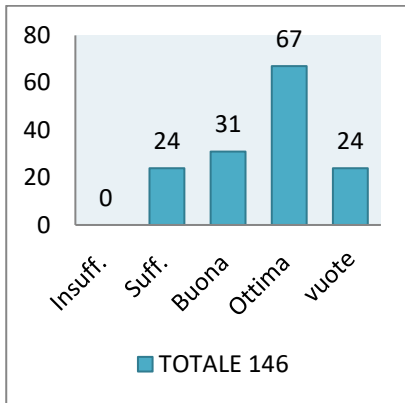


Cure prestate

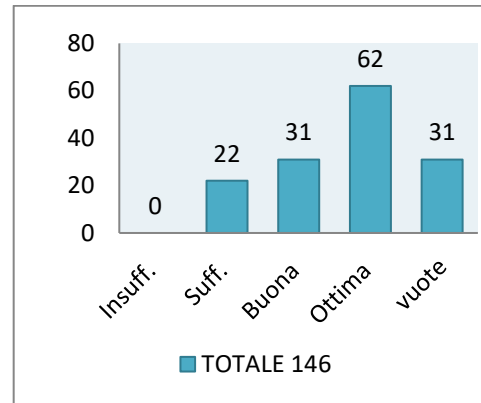


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Assistenza

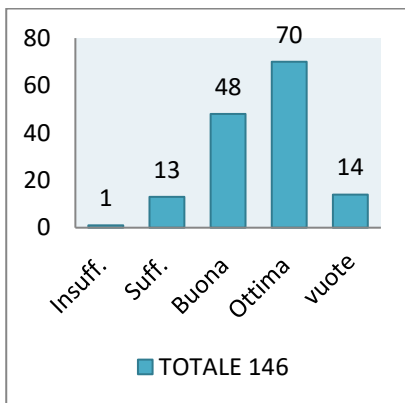


Erogazione

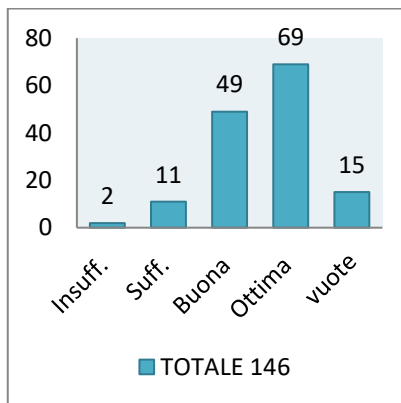


COMFORT DELLA STRUTTURA

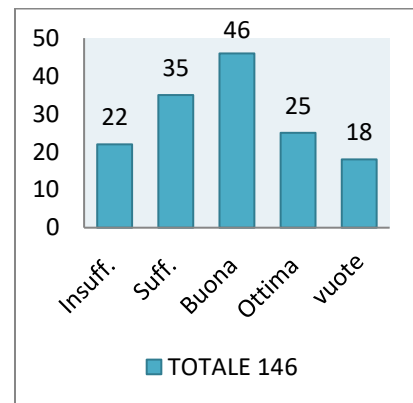
Pulizia ambienti



Pulizia e igiene bagni



Qualità dei Pasti

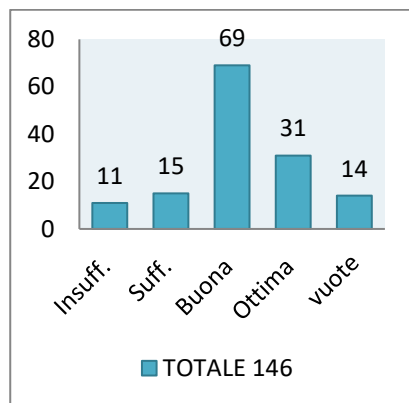


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

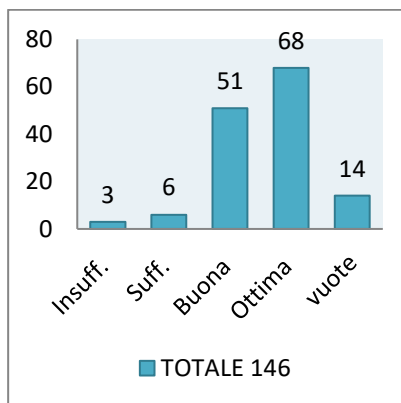
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

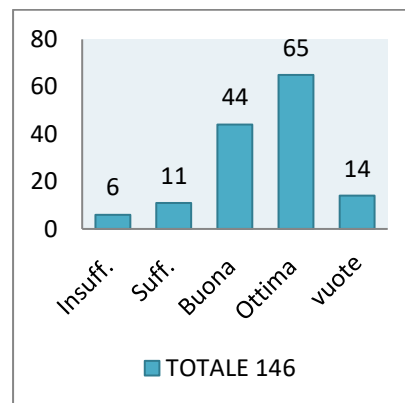
Orario dei pasti



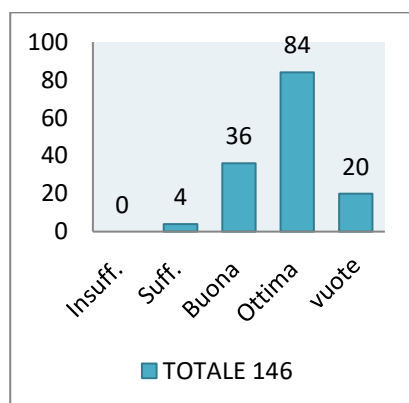
Tranquillità e silenzio



Uso di TV Bar Cappella ecc..



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA STRUTTURA

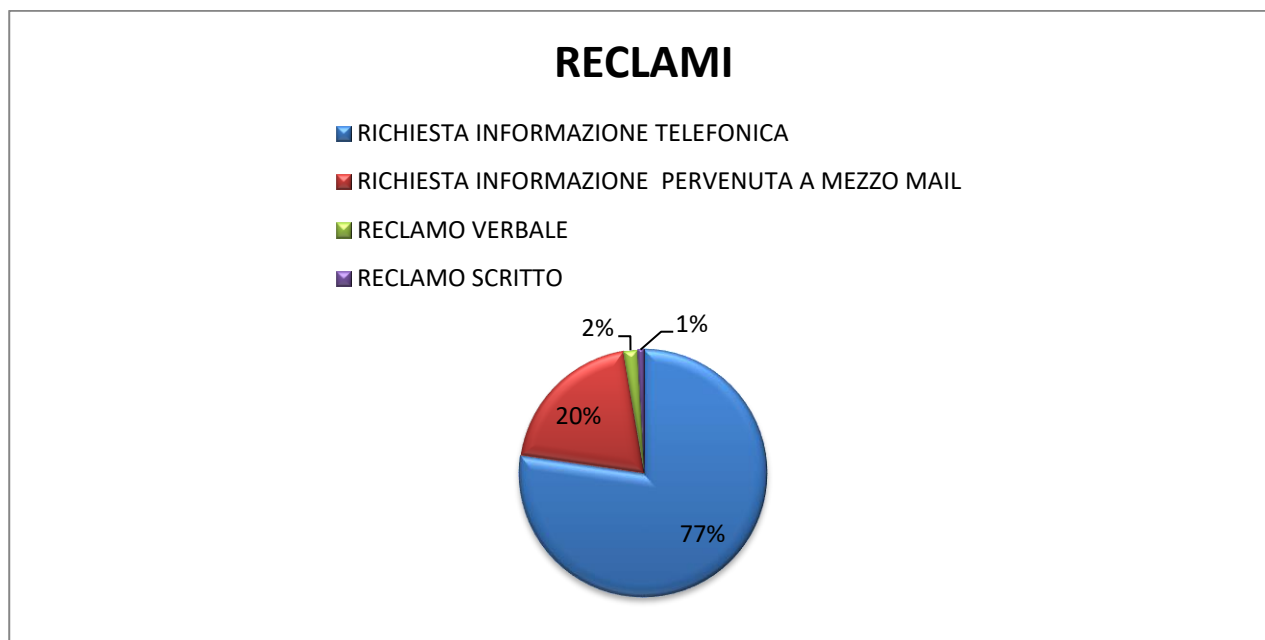


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

Dati raccolti trimestre 2022 AUDIT SPORTELLO URP



i reclami pervenuti fanno riferimento a richieste, lamentele, difficoltà a contattare alcuni organi dell'ospedale e richieste per esami non espletabili da questo ente.

. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si propone sempre di trovare un equilibrio tra il servizio richiesto e quello erogato, cercando di capire le esigenze dei cittadini e al contempo spiegando loro i motivi della mancata erogazione, svolgendo quindi anche un ruolo di facilitatore dell'utilizzo dei servizi sanitari.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Anna Antonia Beatrice

Castellana Grotte 26 gennaio 2023

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727