

Report di sintesi

**Rilevazione della
soddisfazione dei pazienti**
trasferiti dal Pronto Soccorso
della AORN Cardarelli e
ricoverati presso l'AOU
Federico II

Napoli, 12/11/2015

Report di sintesi
Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Informazioni sulla rilevazione

È stata condotta un'indagine per valutare la **soddisfazione dei pazienti** trasferiti dal **Pronto Soccorso dell'AORN Cardarelli** presso l'**AOU Federico II**.

Attraverso i questionari è stato rilevato il **giudizio** (positivo, sufficiente, negativo) dei pazienti ricoverati in relazione alla qualità dell'**accoglienza**, dell'**assistenza**, dell'**organizzazione** e del **comfort ospedaliero**, offerti dall'AOU Federico II.

Sono stati somministrati n. **100** questionari, dal 1° Luglio al 30 Ottobre 2015, ai pazienti trasferiti dall'AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II nel periodo 25 maggio- 24 ottobre 2015, presso le seguenti strutture:

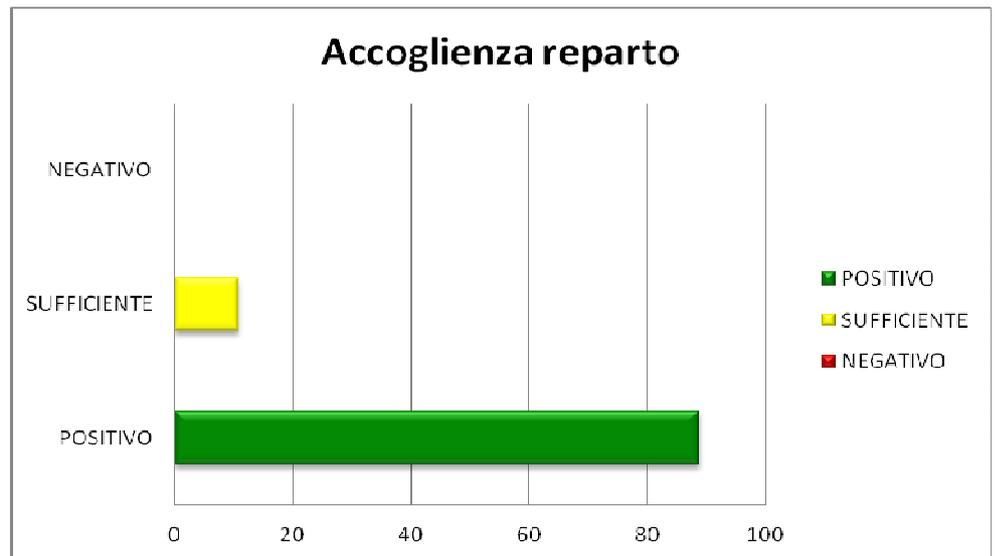
- **UOC di Medicina interna ad indirizzo immunoreumatologico**
Responsabile: Prof. Gianni Marone
- **UOC di Medicina interna ad indirizzo cardiologico e respiratorio**
Responsabile: Prof. Domenico Bonaduce
- **UOC di Medicina interna e riabilitazione cardiologica**
Responsabile: Prof. Carlo Vigorito
- **UOC di Medicina Interna e vascolare**
Responsabile: Prof. Paolo Osvaldo Federico Rubba
- **UOC di Oncologia Medica**
Responsabile: Prof. Sabino De Placido
- **UOC di Clinica neurologica: malattie neuromuscolari**
Responsabile: Prof. Lucio Santoro
- **UOC di Gastroenterologia ed epatologia**
Responsabile: Prof. Nicola Caporaso
- **UOC di Gastroenterologia a prevalente indirizzo per patologie infiammatorie e malassorbitive**
Responsabile: Prof. Agesilao D'Arienzo
- **UOC di Epatogastroenterologia ed endoscopia digestiva**
Responsabile: Prof. Gerardo Pio Nardone
- **UOC di Chirurgia generale e minivasiva**
Responsabile: Prof. Salvatore Massa
- **UOC di Chirurgia generale, oncologica, bariatrica ed endocrino-metabolica**
Responsabile: Prof. Pietro Forestieri
- **UOC di Colonproctologia chirurgica**
Responsabile: Prof. Luigi Bucci
- **UOC di Chirurgia generale e d'urgenza**
Responsabile: Prof. Francesco Milone
- **UOC di Chirurgia generale e del pre e post trapianto**
Responsabile: Prof. Enrico Di Salvo
- **UOC di Chirurgia generale ad indirizzo addominale**
Responsabile: Prof. Andrea Renda
- **UOC di Chirurgia generale e minivasiva**
Responsabile: Prof. Giuseppe Ferulano
- **UOC di Chirurgia vascolare**
Responsabile: Prof. Francesco Milone
- **UOC di Nefrologia ed ipertensione nefrovascolare**
Responsabile: Prof. Domenico Russo
- **UOC di Cardiologia**
Responsabile: Prof. Domenico Russo
- **P.I. Geriatria e fibrosi cistica dell'adulto**
Responsabile: Prof. Nicola Ferrara
- **UOSD di Fisiopatologia diagnostica e terapia della malattie motorie digestive**
Responsabile: Prof. Rosario Cuomo

I questionari sono stati somministrati e raccolti dalla dott.ssa **Manuela De Placido** e dalla dott.ssa **Paola Rezzuti** (Direzione Sanitaria- Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II). L'elaborazione del questionario e la realizzazione del report sono a cura della dott.ssa **Alessandra Dionisio** (Responsabile P.O. Ufficio Stampa- Comunicazione, Staff di Direzione Generale).

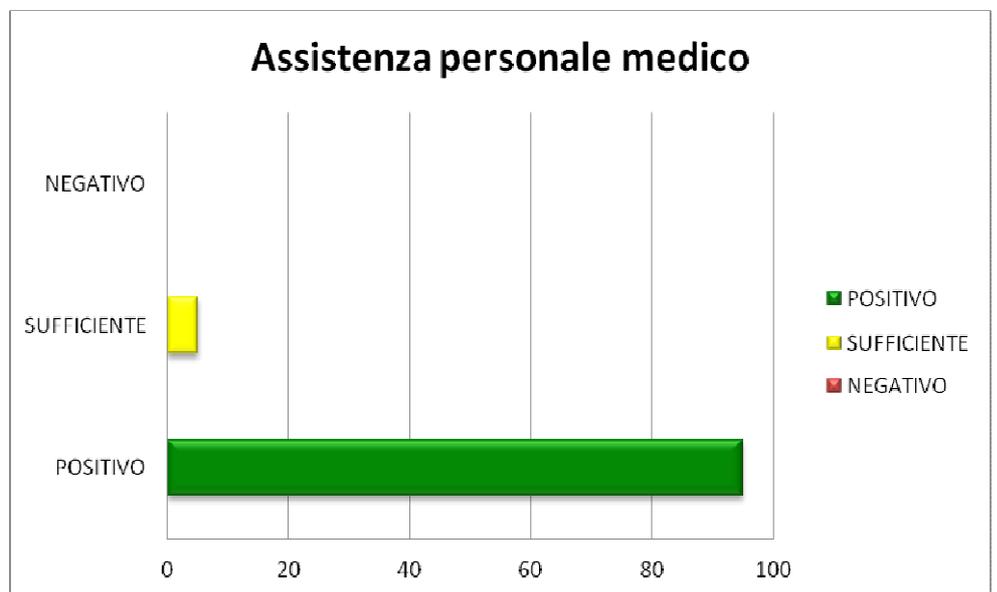
Di seguito, si propone un **report sintetico** che, attraverso l'utilizzo di **grafici a barre** ed **istogrammi**, evidenzia i dati emersi dalla rilevazione, sia singolarmente, per ogni dimensione individuata, sia complessivamente, per un opportuno confronto tra i diversi *items* analizzati.

Accoglienza, assistenza e relazione

Giudizio relativo alla qualità dell'**accoglienza** ricevuta nel **reparto** al momento del ricovero (esempio: informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto, gentilezza, sollecitudine e disponibilità del personale....).

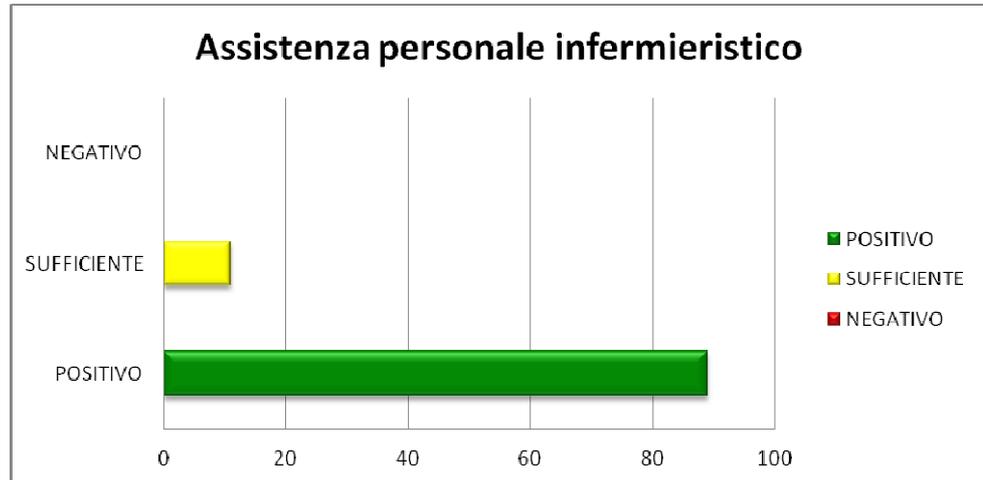


Giudizio relativo alla qualità dell'**assistenza** ricevuta dal **personale medico** (esempio: tempo dedicato alla visita, accuratezza e frequenze delle visite...).

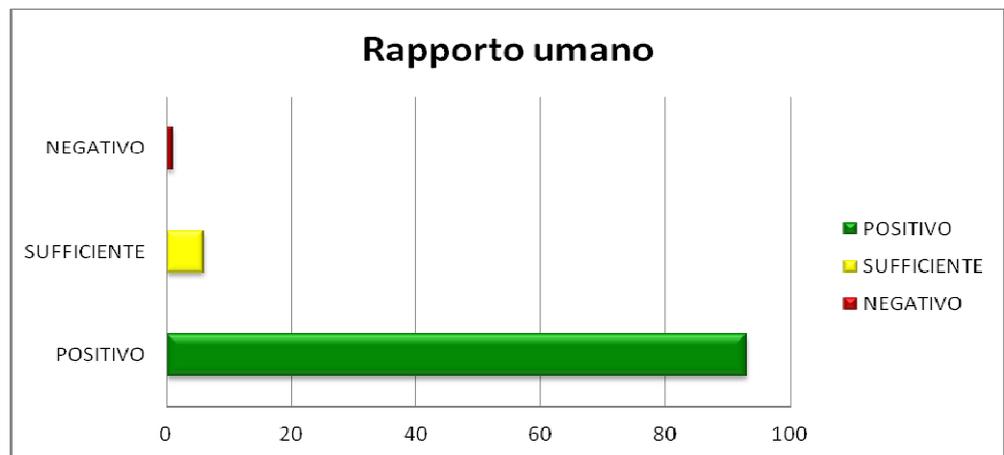


Report di sintesi
 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Giudizio relativo alla qualità dell'**assistenza** ricevuta dal **personale infermieristico** (esempio: accuratezza nella somministrazione dei farmaci e di eventuali medicazioni, prontezza di risposta su chiamata...).

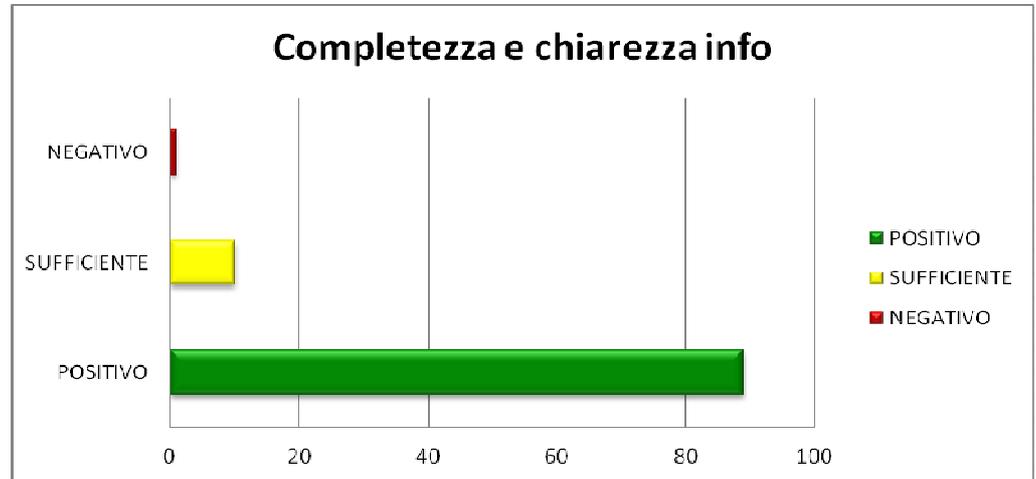


Giudizio relativo al **rapporto umano** instaurato con il personale (esempio: in termini di educazione, cortesia, disponibilità, rispetto della riservatezza...)



Report di sintesi
Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

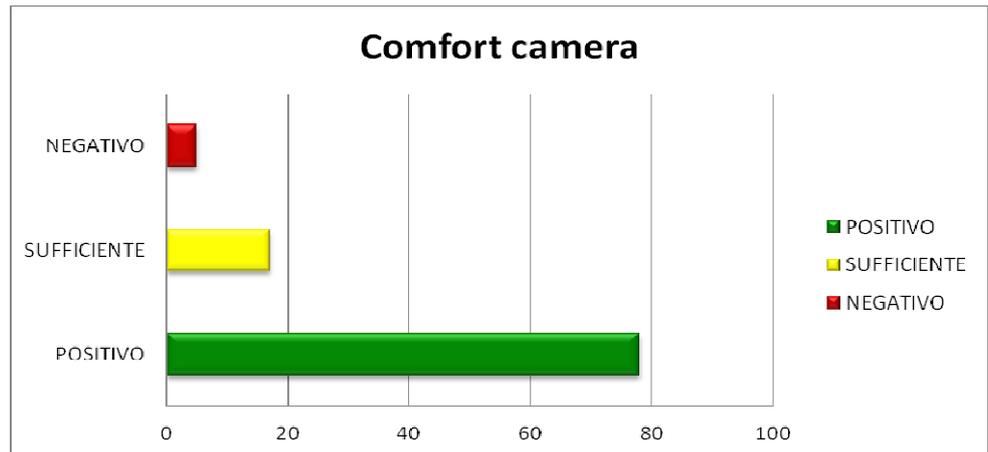
Giudizio relativo alla completezza e chiarezza delle informazioni ricevute (esempio: rispetto alla diagnosi della malattia, al suo decorso e alle relative cure...)



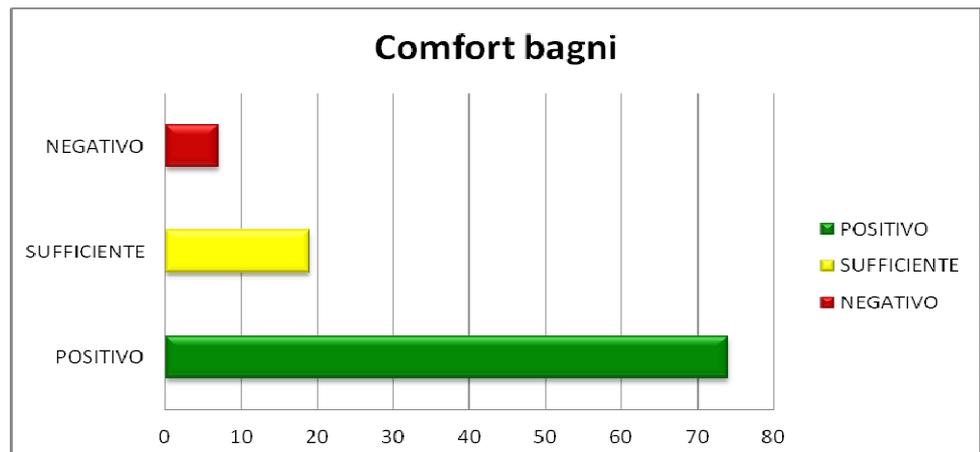
Report di sintesi
 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Organizzazione e comfort ospedaliero

Giudizio relativo al **comfort della camera** (esempio: pulizia, dimensioni, arredi, spazi per riporre indumenti ed oggetti personali, temperatura, illuminazione...)

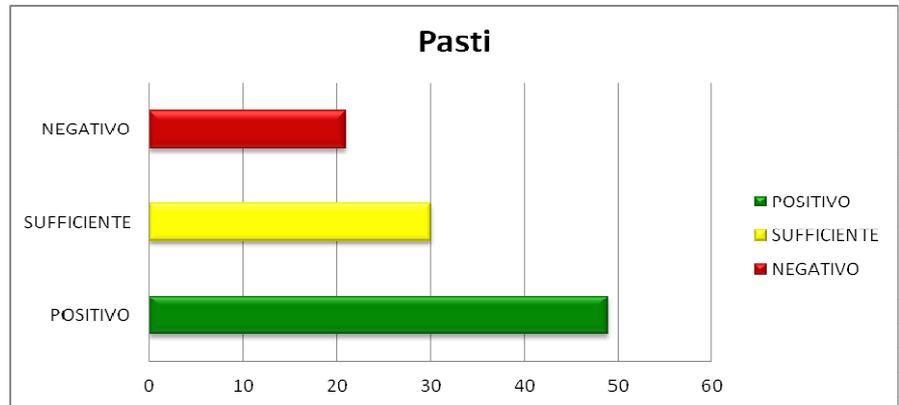


Giudizio relativo al **comfort dei bagni** (esempio: pulizia, dimensioni, arredi...)

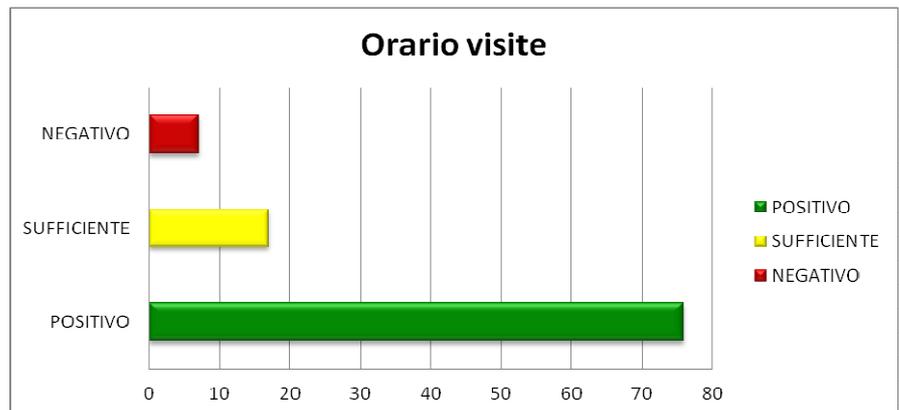


Report di sintesi
Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Giudizio relativo ai **pasti**
(esempio: quantità,
qualità, orario di
distribuzione...)

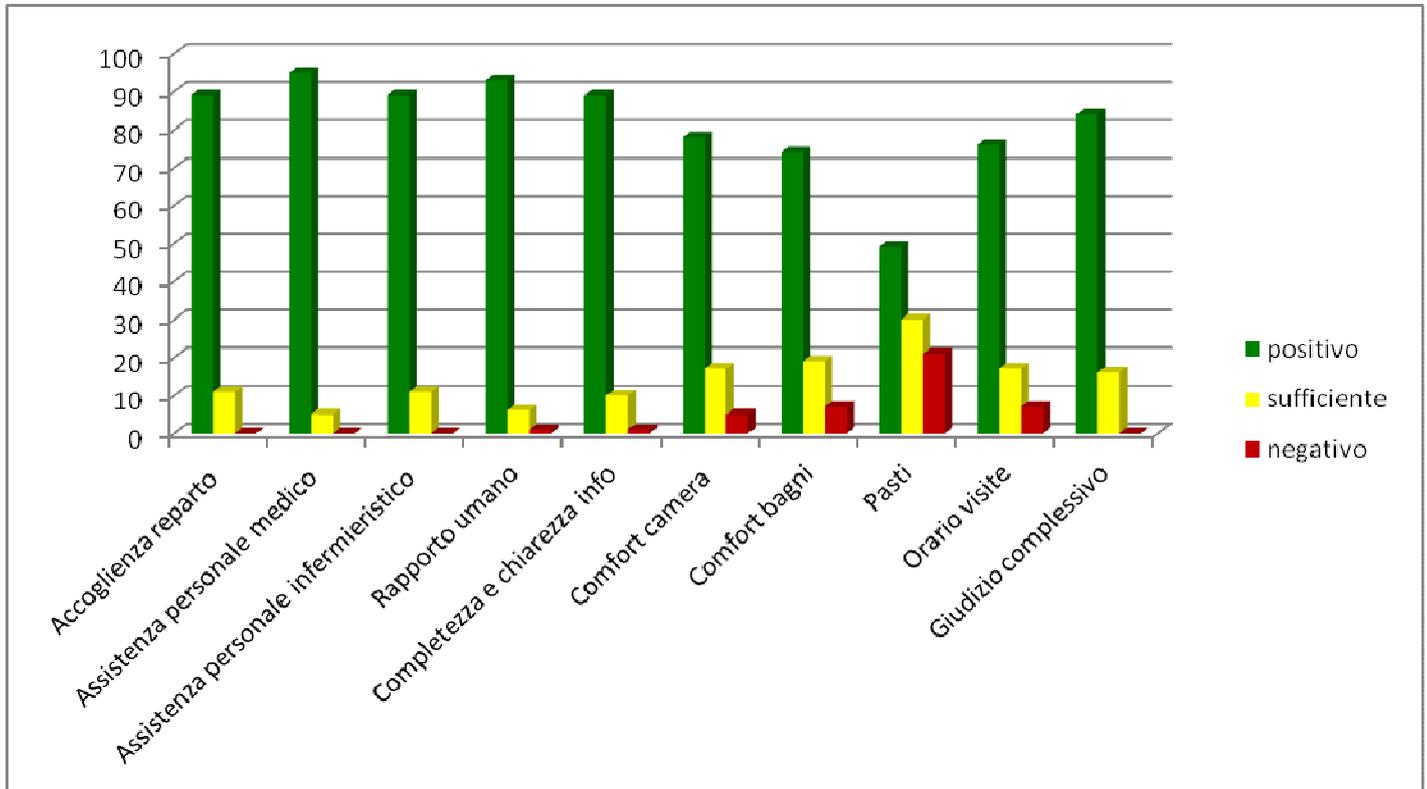


Giudizio relativo all'
orario e
all'organizzazione delle
visite dei familiari



Report di sintesi
Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Tabella di sintesi delle dimensioni analizzate a confronto



Report di sintesi
Rilevazione della soddisfazione dei pazienti trasferiti dal Pronto Soccorso della AORN Cardarelli e ricoverati presso l'AOU Federico II

Domande aperte relative all'esperienza di ricovero: aspetti positivi, negativi e suggerimenti



Aspetti positivi segnalati:

- costante presenza del personale medico;
- gentilezza e professionalità di tutto il personale;
- velocità nell'effettuazione degli esami diagnostici



Suggerimenti indicati per migliorare la qualità dei servizi offerti:

- ampliare orario delle visite;
- migliorare l'igiene dei bagni;
- migliorare il rapporto umano;
- rinnovare sale visite;
- migliorare i pasti;
- migliorare i servizi di accompagnamento presso altri edifici



Aspetti negativi segnalati:

- scarsa presenza di infermiere donne;
 - orario distribuzione pasti;
 - menù poco vari;
 - orario visite troppo ridotto;
 - stanza pulita in modo non accurato
-