

# REPORT RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA

**GENNAIO-DICEMBRE 2017**

## 1 RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA

Per rilevare la soddisfazione dei pazienti, l'ISMETT ha adottato dal 2015 una versione semplificata del modulo sviluppato negli USA, *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS).

Il questionario contiene 26 domande riguardanti vari aspetti quali:

- La qualità dell'assistenza infermieristica
- La qualità delle cure mediche
- La qualità dell'ambiente di degenza
- La qualità della gestione del dolore
- La qualità delle informazioni ricevute relativamente alle terapie farmacologiche
- La qualità delle informazioni ricevute alla dimissione

I pazienti ricevono il questionario in degenza il giorno della dimissione, quindi al termine del percorso assistenziale.

### 1.1 TASSI DI RISPOSTA

---

**Nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2017** sono stati analizzati **428** questionari (percentuale di ritorno -calcolata sui dimessi- del 17%). Il processo di distribuzione dei questionari prevede che sia il personale infermieristico (le *Patient Care Coordinator*) a consegnare il questionario al paziente in dimissione e a spiegare l'utilità dei giudizi resi.

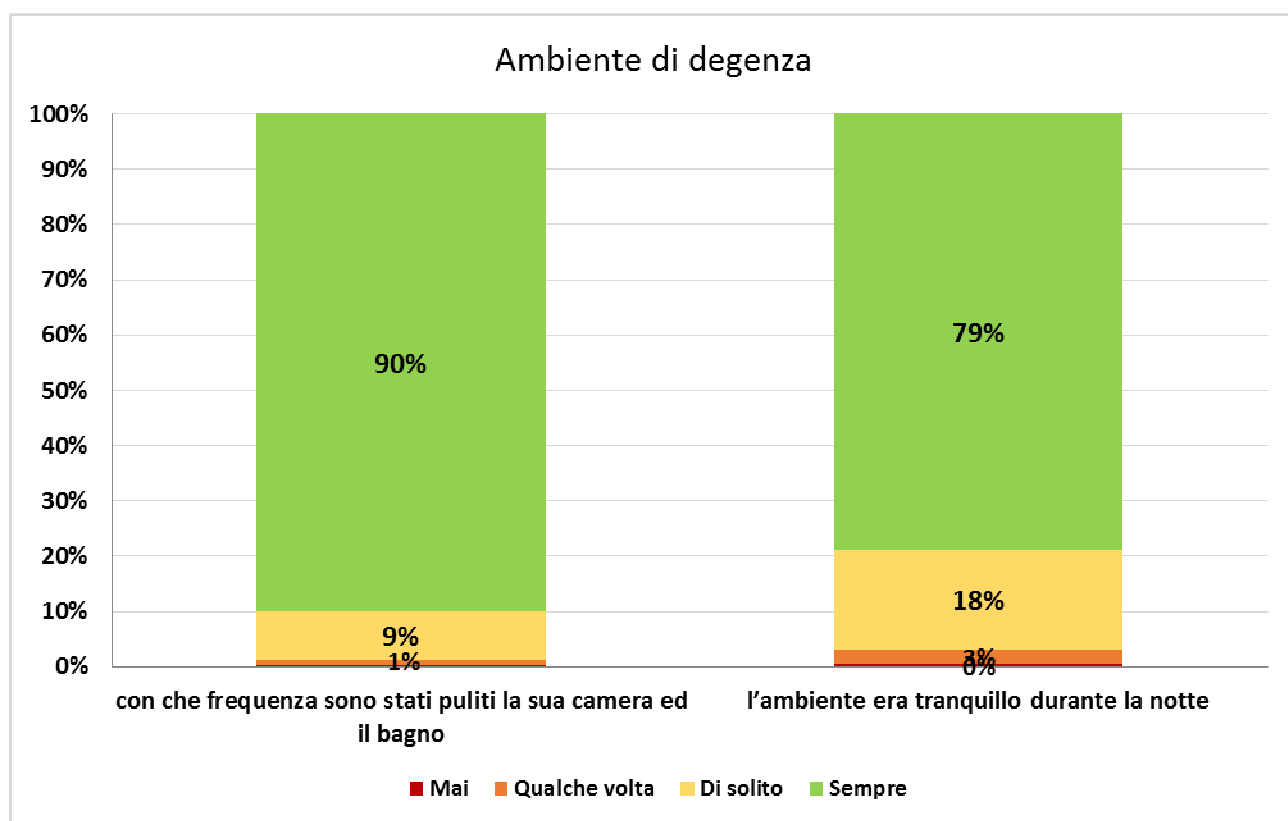
## 1.2 GIUDIZI COMPLESSIVI

I dati analizzati confermano un ottimo livello generale di soddisfazione del paziente. In particolare:

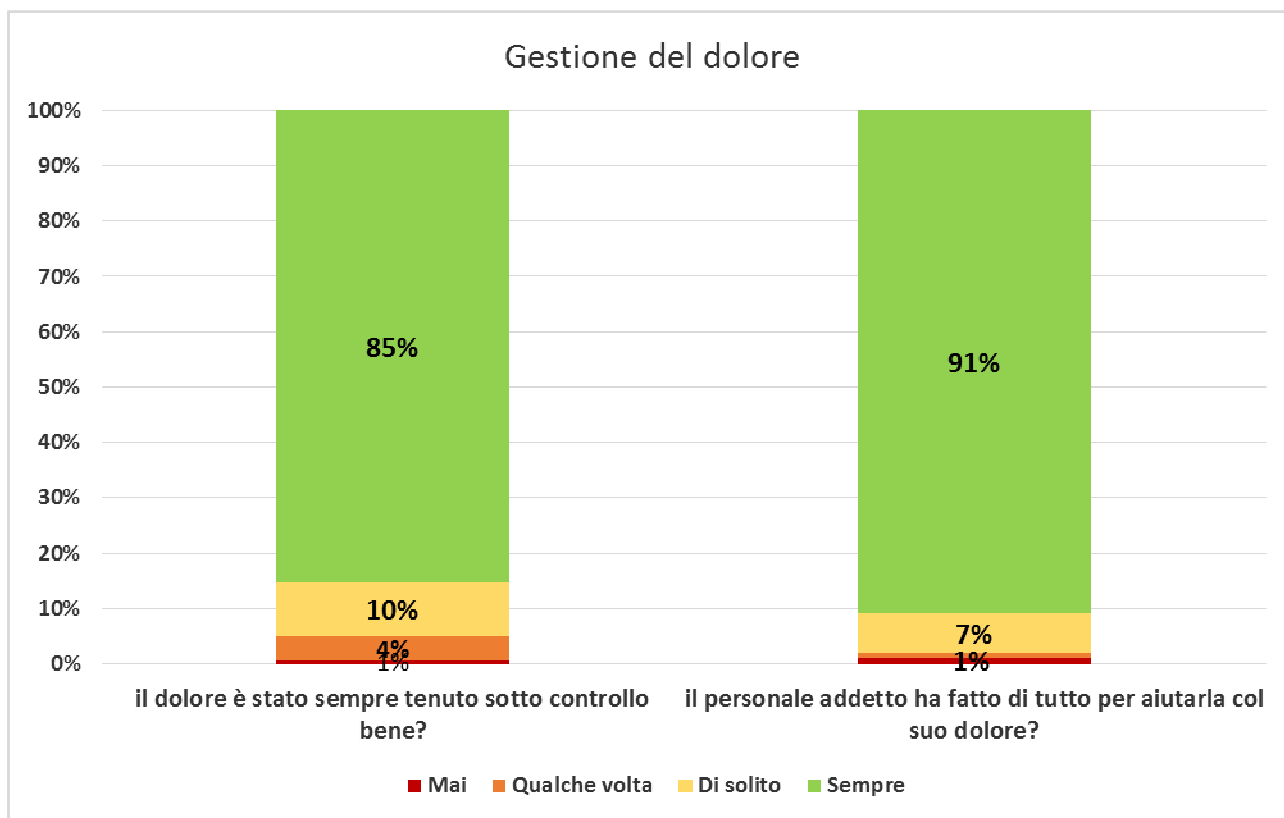
- L'87% dei rispondenti ha espresso un giudizio eccellente sulle cure e sull'assistenza dell'ISMETT (indicando 9 o 10 da una scala da 0 a 10)
- Il 99% dei rispondenti ha dichiarato che consiglierebbe l'ISMETT ad amici e parenti
- Il 57% dei rispondenti ha dichiarato che le cure e l'assistenza ricevute in ISMETT hanno superato le proprie aspettative.

Il questionario contiene delle domane a scelta multipla e il paziente può esprimere un giudizio su una scala di 4 valori (*sempre; di solito, qualche volta, mai*). Alla pagina seguente sono riportati i giudizi dei pazienti ai singoli campi di indagine.

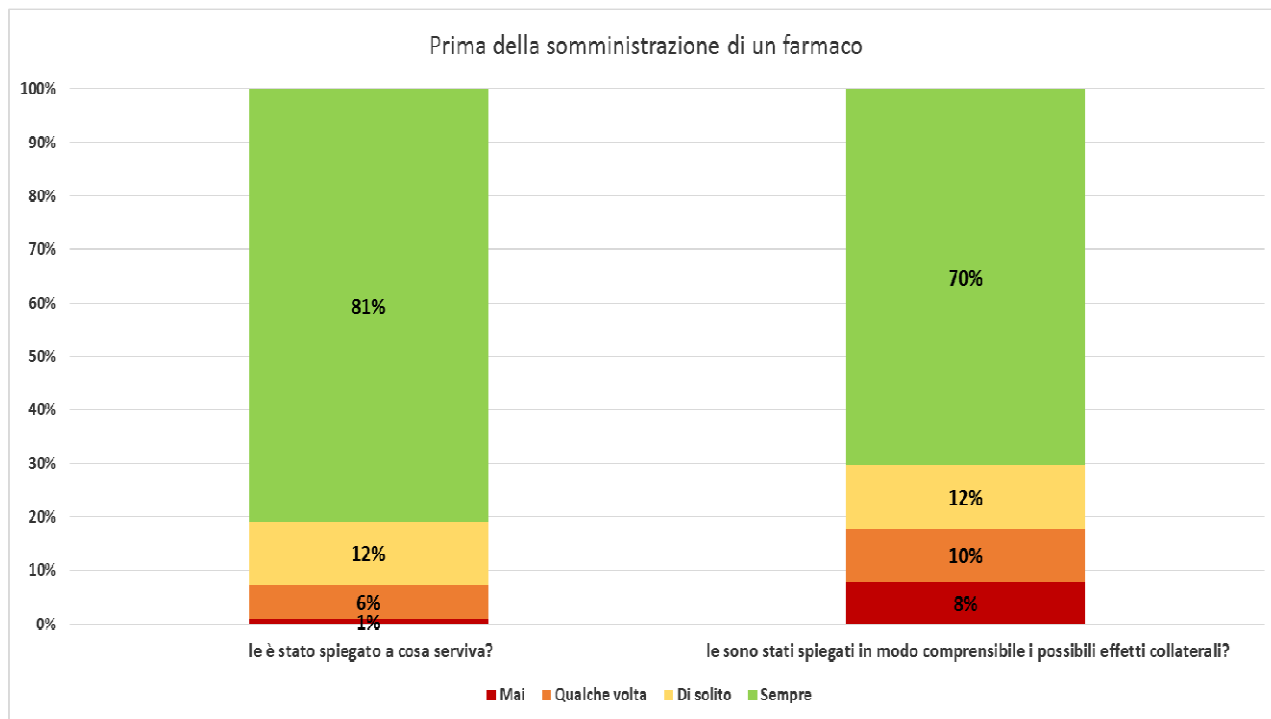
### ➤ Pulizia e tranquillità del reparto:



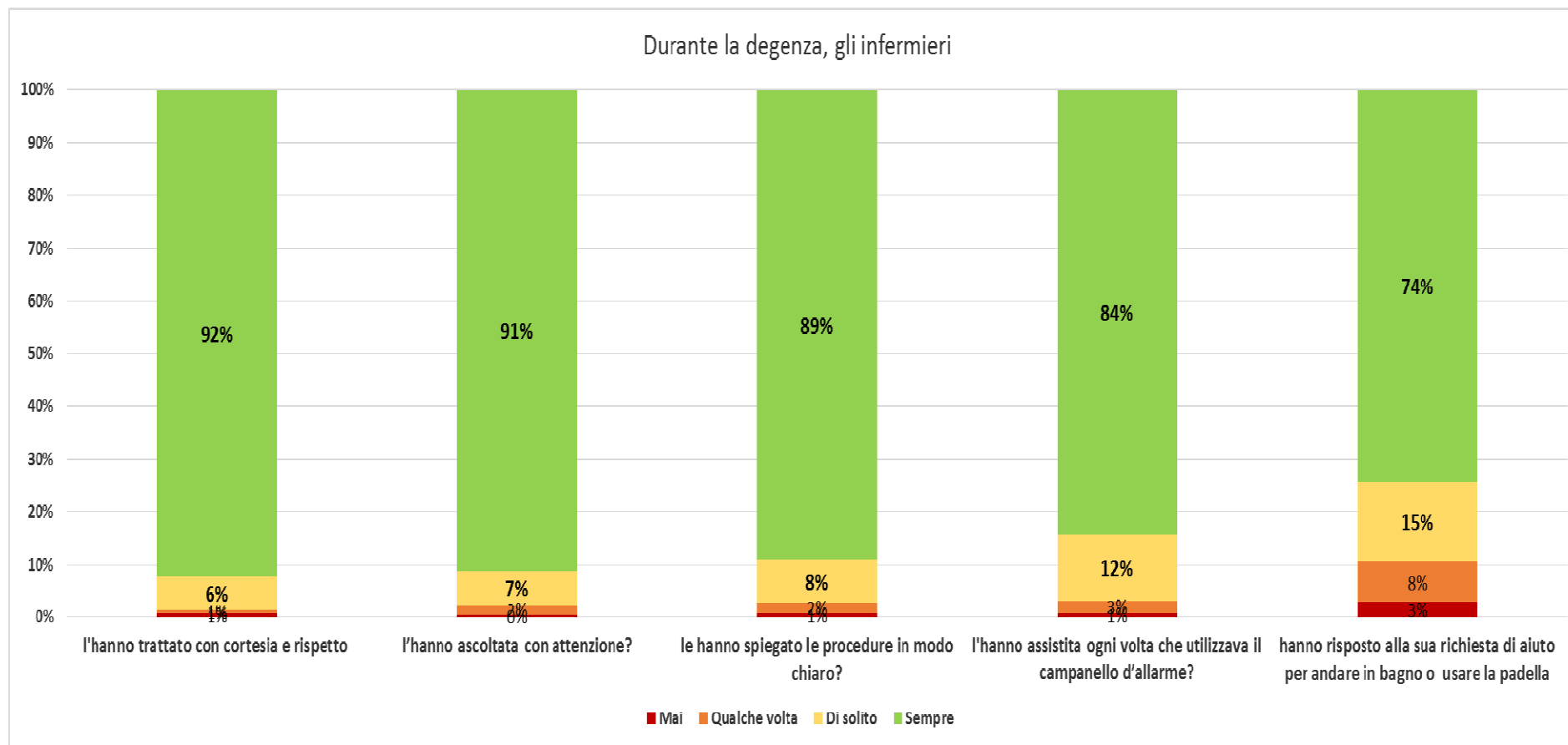
➤ Capacità di gestire il dolore:



➤ Informazioni fornite sui farmaci prescritti:



➤ Capacità di ascolto e di risposta nell'assistenza infermieristica



➤ Capacità di ascolto e informazioni fornite dal personale medico

