

Azienda USL di Piacenza Indagine di gradimento nelle U.O. di degenza anno 2022

N .Questionari validi analizzati 2066

Età media dei cittadini che hanno risposto ai questionari 57 anni

Sesso 44% Maschi e 56% femmine

Tabella 1 – Valori medi di gradimento espressi dai cittadini delle risposte alle domande principali riferite al comfort, poste attraverso i questionari di gradimento in una scala da 1 a 4

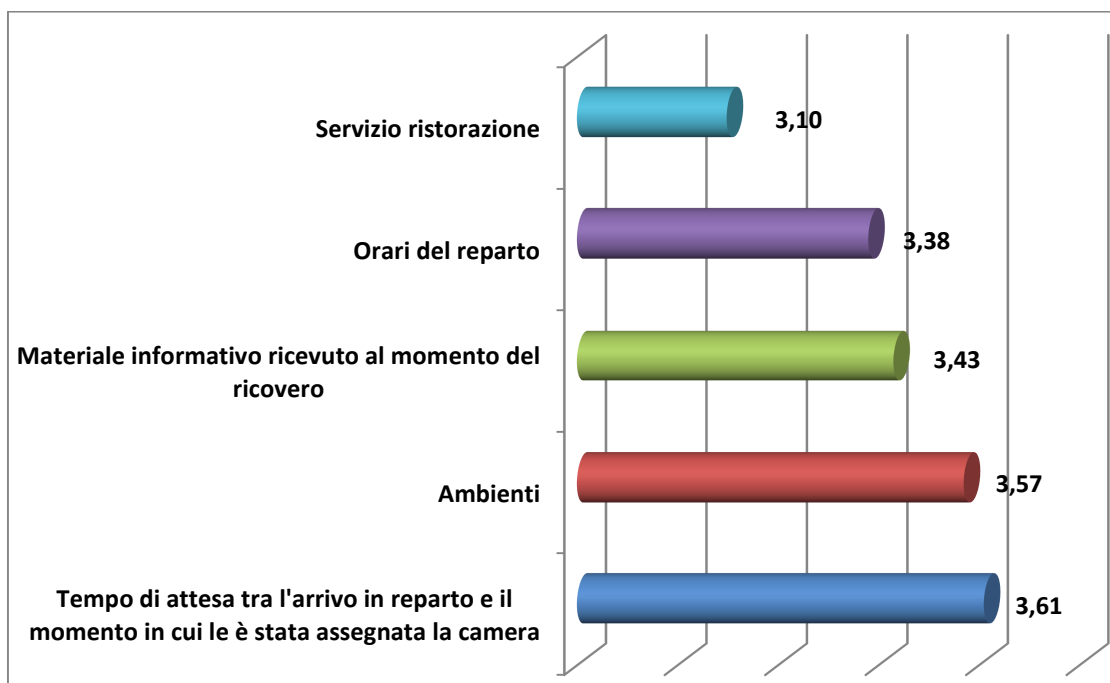


Tabella 2 – Valori medi di gradimento espressi dai cittadini delle risposte alle domande principali riferite alla valutazione della qualità percepita rispetto al personale sanitario, poste attraverso i questionari di gradimento in una scala da 1 a 4

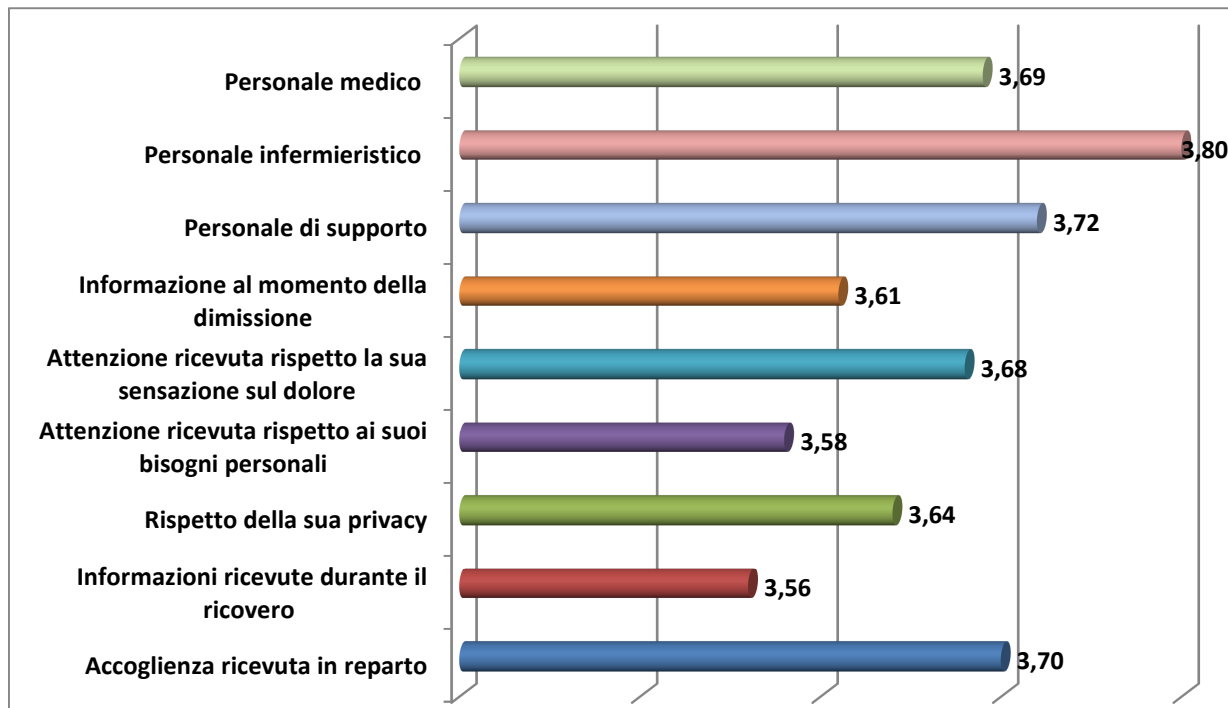
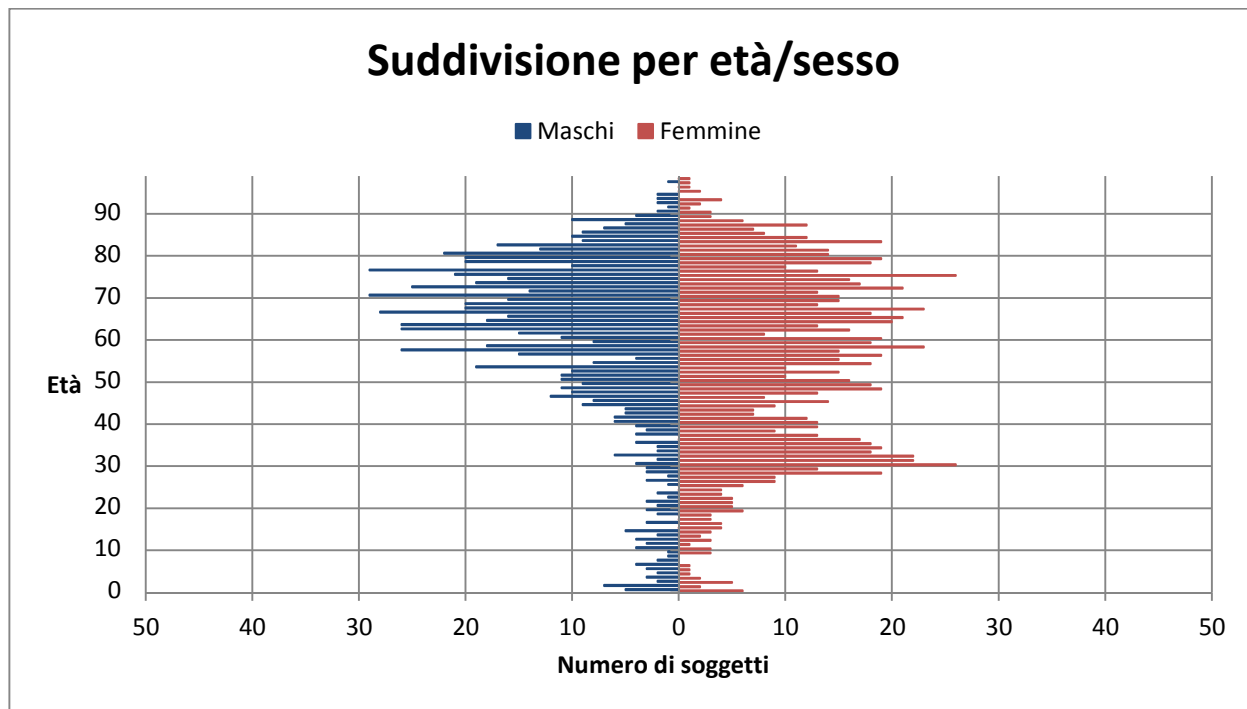


Tabella 3 – Sesso per età delle persone che hanno risposto ai questionari.



Lettura della Tabella 1 nel contesto aziendale della indagine nel suo insieme

1. l'area dell'insoddisfazione rappresentata dai valori espressi e dalla somma dei giudizi: *inadeguato, e molto inadeguato* si colloca a livello aziendale intorno al **4%**

Un' insoddisfazione al 3% è da considerarsi fisiologica

L'area dell'insoddisfazione, che a livello aziendale non supera mai il 3%, è presente con valori superiori in alcune unità operative e riguarda in particolare:

- attesa tra il ricovero ed avere il posto letto
- informazioni prima del ricovero e il materiale informativo al momento del ricovero
- valutazioni complessive di performance di medici, infermieri e oss
- attenzione alle dimissioni, inoltre il 10% dei pazienti dichiara di avere problemi nel quotidiano una volta dimesso, in particolare le donne.

2. l'area della soddisfazione è rappresentata dal valore *adeguato* che a livello aziendale si colloca attorno al **33%**

3. l'area dell'eccellenza è espressa dal valore eccellente, si colloca a livello aziendale intorno al **63%**

Avvertenze per la lettura degli esiti: è bene tener conto, nella lettura di tutti i dati rappresentati nei grafici, dell'influenza delle risposte per "desiderabilità sociale" alle domande di opinioni, o di valutazioni che tendono a far esprimere un giudizio il più vicino possibile a ciò che il paziente ritiene sia accettabile, in questo caso dall' organizzazione aziendale.

E' anche bene tenere conto del fatto che la rilevazione è effettuata nella stessa struttura (U.O. di degenza) per la quale si esprimono le valutazioni.

Di contro nello specifico dell'indagine effettuata circa il 20% dei pazienti hanno inserito nella domanda aperta **suggerimenti** valutazioni circostanziate sia critiche che propositive nonché elogiative dimostrando una buona autonomia di giudizio e un buon grado di adesione all'iniziativa.

Inoltre rispetto al target di genere gli uomini sono mediamente più soddisfatti delle donne.

Tabella 1 - Valori in percentuale di soddisfazione

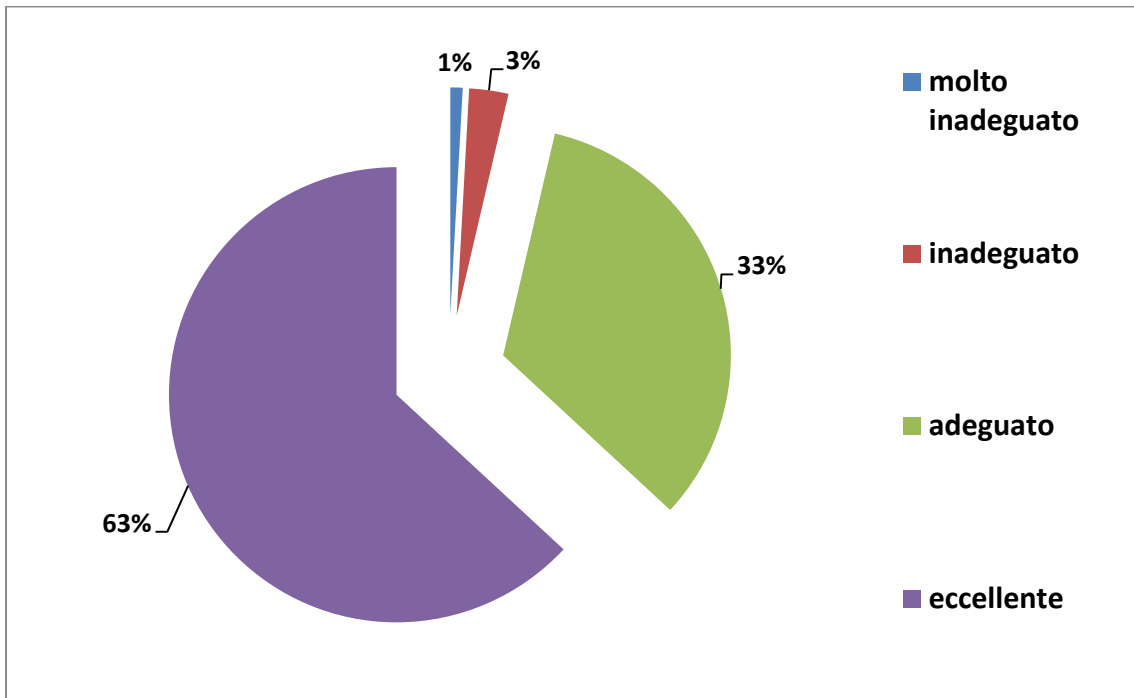


Tabella 2 - percentuali partecipati all'indagine per fasce di età

