

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE DATI AZIENDALI Ricovero Ordinario - 2009

Rilevazione 2009

	Area Medica	Area Chirurgica	DS	DH	Totale
N questionari distribuiti	780	843	699	719	3.041
N questionari compilati	593	638	586	567	2.384
Tasso di risposta	76%	75,7%	83,8%	78,9%	78%
U.O. Treviso	1 Medicina Dermatologia Ematologia Gastroenterologia Malattie Infettive Nefrologia Neurologia Oncologia Pneumologia	3 Chirurgia Cardiochirurgia Cardiologia Chirurgia Vascolare Oculistica CH Maxillo Facciale Otorinolaringojatria Urologia	3 Chirurgia Chirurgia Vascolare Oculistica Odontostomatologia Otorinolaringojatria Urologia	3 Chirurgia Malattie Infettive Dermatologia Neurologia Oncologia Ematologia Pneumologia	
U.O. Treviso	Microbiologia Medicina Nucleare Centro Trasfusionale				
U.O. Oderzo		Chirurgia Ortopedia Ginecologia	Chirurgia Ortopedia Ginecologia Oculistica		
U.O. Oderzo	Procreazione Medico Assistita				

Fase di accoglienza in reparto	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
7. Chiarezza segnaletica per raggiungere il servizio				
Area Medica TV	29	58	9	
Area Chirurgica TV	42,6	48,7	7	2
Area Chirurgica Oderzo	36,7	56,6	6,1	0,6
8. Semplicità delle procedure di accettazione amministrativa				
Area Medica TV	37	60	4	3
Area Chirurgica TV	44	51	5	0
Area Chirurgica Oderzo	35	58	6	1
9. Accoglienza ed informazioni ricevute in reparto				
Area Medica TV	45	49	5	1
Area Chirurgica TV	50	41	7	2
Area Chirurgica Oderzo	47	45	4	4
10. Tempo di attesa in reparto per ottenere il posto letto				
Area Medica TV	40	44	7	9
Area Chirurgica TV	59	34	5	2
Area Chirurgica Oderzo	66	30	2	2

Aspetti alberghieri	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
11. Pulizia della stanza di degenza				
Area Medica TV	44,8	46,9	3,5	4,8
Area Chirurgica TV	26	41	33	0
Area Chirurgica Oderzo	54,5	40,45	4,5	0,55
12. Pulizia dei servizi igienici				
Area Medica TV	44,23	46,61	6,48	2,68
Area Chirurgica TV	45,3	42,36	10,98	1,36
Area Chirurgica Oderzo	43,1	49,35	7	0,55
13. Qualità del cibo				
Area Medica TV	24,24	54,68	16,8	4,28
Area Chirurgica TV	34,19	49,46	12,90	3,45
Area Chirurgica Oderzo	32,4	47,55	15,8	4,25
14. Scelta del menù (compatibilmente con le prescrizioni mediche)				
Area Medica TV	29,94	55,94	10,37	3,75
Area Chirurgica TV	39,39	52,09	6,03	2,49
Area Chirurgica Oderzo	33,3	56,65	10,05	0
15. Tranquillità della degenza: parlare ad alta voce da parte degli altri pazienti, uso cellulare				
Area Medica TV	35,21	55,26	8,14	1,39
Area Chirurgica TV	35,96	44,93	8,86	10,25
Area Chirurgica Oderzo	40,15	45,75	9,65	4,45
16. Orari visite dei familiari				
Area Medica TV	42,23	55,77	1,65	0,35
Area Chirurgica TV	54,67	42,54	1,66	1,13
Area Chirurgica Oderzo	44,25	52,45	2,7	0,6

Assistenza del personale	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
17. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli infermieri in merito all'assistenza				
Area Medica TV	51,82	46,19	1,82	0,17
Area Chirurgica TV	58,66	37,19	3,84	0,31
Area Chirurgica Oderzo	59,5	35,45	5	0,05

18. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico in merito alla malattia e alle cure				
Area Medica TV	57,57	37,51	4,14	0,78
Area Chirurgica TV	63,37	27,83	6,1	2,7
Area Chirurgica Oderzo	51,6	40,5	5,85	2,05
19. Tempestività di risposta del personale alla richiesta di intervento				
Area Medica TV	49	48	3	0
Area Chirurgica TV	55,19	38,64	6,17	0
Area Chirurgica Oderzo	55,55	23,1	21,35	0

Aspetti relazionali	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
20. Cortesia e gentilezza degli infermieri				
Area Medica TV	63,9	30,24	0,86	5
Area Chirurgica TV	64,1	33,93	1,37	0,6
Area Chirurgica Oderzo	65,1	33,55	1,35	0
21. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte degli infermieri				
Area Medica TV	58,97	39,68	1,07	0,28
Area Chirurgica TV	57,4	40,43	1,6	0,57
Area Chirurgica Oderzo	54,65	41,9	1,15	2,3
22. Cortesia e gentilezza del personale di supporto all'assistenza (Operatori Socio-Sanitari e Ausiliari)				
Area Medica TV	50,61	46,91	1,96	0,52
Area Chirurgica TV	53,36	42,59	3,3	0,75
Area Chirurgica Oderzo	51	46,8	2,2	0
23. Cortesia e gentilezza dei medici				
Area Medica TV	36,16	34,37	3,61	25,86
Area Chirurgica TV	64,18	31,74	2,79	1,29
Area Chirurgica Oderzo	54,25	39,6	5,4	0,75
24. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte dei medici				
Area Medica TV	60,19	31,17	8,62	0,02
Area Chirurgica TV	56,26	37,16	4,79	1,79
Area Chirurgica Oderzo	45,3	48,35	5,75	0,6
25. Rispetto ed educazione degli altri utenti ricoverati nella sua stanza				
Area Medica TV	37	55	6	2
Area Chirurgica TV	48	47	3	2
Area Chirurgica Oderzo	47	50	2	1
26. Rispetto della privacy : riservatezza nel come e dove comunicare diagnosi ed altro				
Area Medica TV	41,38	52,59	5,41	0,62
Area Chirurgica TV	50,13	41,43	1,75	6,69
Area Chirurgica Oderzo	46,65	48,85	4,5	0
27. Rispetto della privacy : riservatezza nell'assistenza alla persona, rispetto dell'intimità				
Area Medica TV	41,98	53,24	4,61	0,17
Area Chirurgica TV	52,87	43,32	3,05	0,76
Area Chirurgica Oderzo	47,45	50,35	2,2	0
28. Tempo dedicato all'ascolto/supporto da parte del personale sanitario				
Area Medica TV	39,4	57,07	3,04	0,49
Area Chirurgica TV	42,98	50,4	5,27	1,35
Area Chirurgica Oderzo	38,2	53,65	7,4	0,75

Fase di dimissione	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
29. Chiarezza e informazioni ricevute sulle visite di controllo o controlli successivi				

Area Medica TV	44,13	49,62	6,2	0,05
Area Chirurgica TV	49,86	43,77	5,04	1,33
Area Chirurgica Oderzo	43,65	48,95	6,75	0,65
30. Informazioni relative alla terapia farmacologica o comportamenti da seguire a domicilio				
Area Medica TV	40,6	47,48	7,45	4,47
Area Chirurgica TV	44,47	45,31	4,63	5,59
Area Chirurgica Oderzo	40,8	51,25	3,3	4,65

Valutazione altri servizi che possono essere presenti in reparto	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
31. Attività di segreteria				
Area Medica TV	27,68	53,58	0,91	17,83
Area Chirurgica TV	36,14	47,27	4,57	12,02
Area Chirurgica Oderzo	33,05	53,75	5,25	7,95
32. Reperibilità telefonica del personale sanitario				
Area Medica TV	30,15	51,39	4,58	13,88
Area Chirurgica TV	30,07	36,96	7,16	25,81
Area Chirurgica Oderzo	28,6	48,85	5,15	17,4

Informazione e Consenso - Ricovero Ordinario					
			SI	NO	
All'ingresso in reparto o all'accesso ambulatoriale pre-ricovero, ha firmato un modulo che autorizza al trattamento dei suoi dati personali (privacy)?					
	Area medica TV	72,3 (49,3-100)		27,7	
	Area Chirurgica TV	75,8 (37,8-93)		24,2	
	Area Chirurgica Oderzo	93 (85-100)		7	
Durante la degenza è stato sottoposto a INTERVENTO CHIRURGICO					
Durante la degenza è stato sottoposto ad una PROCEDURA come ad esempio: ENDOSCOPIA, ANGIOGRAFIA, BIOPSIE, TAC/RISONANZA MAGNETICA, ecc...					
	Area medica TV	63 (16,7-80)		37	
	Area Chirurgica TV	79 (51,3-100)		21	
	Area Chirurgica Oderzo	93 (85-100)		7	
Se NO, passi direttamente alla pagina seguente Se SI, prosegua la compilazione del questionario con le sottostanti domande					
			SI	NO	
Le è stato spiegato perché è stata sottoposto a tale intervento?					
	Area medica TV	94 (76-100)		6	
	Area Chirurgica TV	96,3 (91,3-100)		3,7	
	Area Chirurgica Oderzo	97,5 (94-100)		2,5	
		Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite					
	Area medica TV	32	59	9	0
	Area Chirurgica TV	51	40	9	0
	Area Chirurgica Oderzo	30	58	12	0
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite					
	Area medica TV	30	60	10	0
	Area Chirurgica TV	52	41	7	0
	Area Chirurgica Oderzo	35,5	56	8,5	0

	SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso?		
Area medica TV	81 (68,7-100)	19
Area Chirurgica TV	95 (84,6-100)	5
Area Chirurgica Oderzo	100 (100)	0
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole		
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva		
Area medica TV	96 (92,3-100)	4
Area Chirurgica TV	97,5 (95-100)	2,5
Area Chirurgica Oderzo	90,5 (81-100)	9,5
- Di quali potevano essere i rischi		
Area medica TV	84 (69-100)	16
Area Chirurgica TV	87 (71-92)	13
Area Chirurgica Oderzo	90,5 (81-100)	9,5
- Se c'erano alternative a quanto propostoLe		
Area medica TV	64 (46-86)	36
Area Chirurgica TV	73 (55-84)	27
Area Chirurgica Oderzo	56 (53-60)	44

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro 4
Da chi è stato informato?				
Area medica TV	83,6	10,1	5,2	1,1
Area Chirurgica TV	88,1	8,6	1,5	1,8
Area Chirurgica Oderzo	67,6	26,4	5,9	1,4
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area medica TV	51	38	8	3
Area Chirurgica TV	70,4	25,4	1,2	3
Area Chirurgica Oderzo	66,3	24,5	6,2	3
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area medica TV	20	26	49	5
Area Chirurgica TV	33,4	38,7	23,6	4,3
Area Chirurgica Oderzo	43,3	44,4	3,3	9

Informazione e Consenso – Day Surgery					
			SI	NO	
All'accesso ambulatoriale pre-ricovero, ha firmato un modulo che autorizza al trattamento dei suoi dati personali (privacy) ?					
	Area Chirurgica TV		80,7	19,3	
	Area Chirurgica Oderzo		74,7	25,3	
			SI	NO	
Durante la degenza è stato sottoposto ad una PROCEDURA come ad esempio: ENDOSCOPIA, ANGIOGRAFIA, BIOPSIE, TAC/RISONANZA MAGNETICA , ecc...					
	Area Chirurgica TV		85,6	14,4	
	Area Chirurgica Oderzo		84,2	15,8	
Se NO, passi alla domanda Se SI, prosegua la compilazione del questionario con le sottostanti domande					
			SI	NO	
Le è stato spiegato perché è stata sottoposto a tale intervento?					
	Area Chirurgica TV		93	7	
	Area Chirurgica Oderzo		93,1	6,9	
		Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite					
	Area Chirurgica TV	35,2	61	3,3	0,5
	Area Chirurgica Oderzo	35,7	57	3	4,3
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite					
	Area Chirurgica TV	41,1	55,4	3,5	0
	Area Chirurgica Oderzo	40,7	57,3	1	1
			SI	NO	
Ha firmato il Modulo di Consenso ?					
	Area Chirurgica TV		90,3	9,7	
	Area Chirurgica Oderzo		94,2	5,8	
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole					
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva					
	Area Chirurgica TV		93,6	6,4	
	Area Chirurgica Oderzo		95,5	4,5	
- Di quali potevano essere i rischi					
	Area Chirurgica TV		95,2	4,8	
	Area Chirurgica Oderzo		95,1	4,9	
- Se c'erano alternative a quanto propostoLe					
	Area Chirurgica TV		71,5	28,5	
	Area Chirurgica Oderzo		64,6	35,4	

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro 4
Da chi è stato informato?				
Area Chirurgica TV	77,5	22	0	0,5
Area Chirurgica Oderzo	79,4	13,9	4,5	2,2
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Chirurgica TV	58,1	37,1	1,5	3,3
Area Chirurgica Oderzo	69,4	23,4	4,8	2,4
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Chirurgica TV	23,3	68,8	4,3	3,6
Area Chirurgica Oderzo	30,9	55,7	6,6	6,6

Informazione e Consenso – Day Hospital			SI	NO
All'accesso ambulatoriale pre-ricovero, ha firmato un modulo che autorizza al trattamento dei suoi dati personali (privacy) ?				
Area medica TV			71	29
			SI	NO
Durante la degenza è stato sottoposto ad una PROCEDURA come ad esempio: ENDOSCOPIA, ANGIOGRAFIA, BIOPSIE, TAC/RISONANZA MAGNETICA , ecc...				
Area medica TV			57,5	42,5
Se NO, passi alla domanda Se SI, prosegua la compilazione del questionario con le sottostanti domande				
			SI	NO
Le è stato spiegato perché è stata sottoposto a tale intervento?				
Area medica TV			94	6
	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite				
Area medica TV			29,7	57,9
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite				
Area medica TV			31,2	59,4
			SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso ?				
Area medica TV			83,8	16,2
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole				
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva				
Area medica TV			92,5	7,5
- Di quali potevano essere i rischi				
Area medica TV			88	12
- Se c'erano alternative a quanto propostoLe				
Area medica TV			62,6	37,4

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro 4
Da chi è stato informato?				
Area medica TV	70,2	21,4	2,4	6
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area medica TV	48,2	46,9	1,8	3,1
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area medica TV	31,1	41,5	21,5	5,9