

# ***Casa di Cura San Luca***

## ***Hospice Residenziale e domiciliare Report Gradimento Anno 2021***

## 1. ANALISI DEI DATI

Nel corso dell'anno 2021 è stata effettuata la rilevazione specifica del gradimento dei pazienti ricoverati presso l'U.O. Hospice San Luca utilizzando specifici questionari per la valutazione della qualità dei servizi prestati in regime residenziale e in regime domiciliare.

Il campione analizzato, pari a 65% dei pazienti residenziali e pari al 50% per i pazienti domiciliari, risulta pertanto significativo.

In generale lo standard di riferimento "soddisfatti"+"molto soddisfatti">80% è sempre ampiamente soddisfatta ad eccezione per la qualità dei pasti, pertanto sono stati presi in considerazione solo i risultati relativi alla % di pazienti "molto soddisfatti" rispetto a ciascun item dei questionari e il confronto con la performance del 2020.

### *Servizio Domiciliare:*

Di seguito si riportano gli item con risultato inferiore rispetto all'anno 2020 in particolare:

Qualità assistenza medico-sanitaria
Qualità assistenza infermieristica
Qualità ed efficienza sostegno nell'affrontare malattia

L'analisi dei dati e delle attività assistenziali svolte durante l'anno indicano una possibile causa nella riorganizzazione del servizio in seguito all'ottenimento dell'accreditamento del secondo modulo Hospice che ha portato la necessità dell'inserimento di nuovo personale di assistenza e di un maggiore turn-over del personale.

Si rileva inoltre che il periodo di transizione risulta al momento concluso e si rimanda una nuova valutazione da effettuare su base semestrale.

Infine nella tab. 1 si rileva che l'andamento della qualità media percepita risulta costante e ad un livello elevato pari a 80%.

### *Servizio Residenziale:*

Di seguito si riportano gli item con risultato inferiore rispetto all'anno 2020 in particolare:

Qualità assistenza	81,13%	63,16%
Qualità accoglienza al momento del ricovero	68,52%	64,94%
Chiarezza e completezza delle informazioni circa organizzazione della struttura	66,67%	59,74%
Comfort e funzionalità ambienti	60,78%	51,39%
Pulizia e cura ambienti	82,69%	71,43%

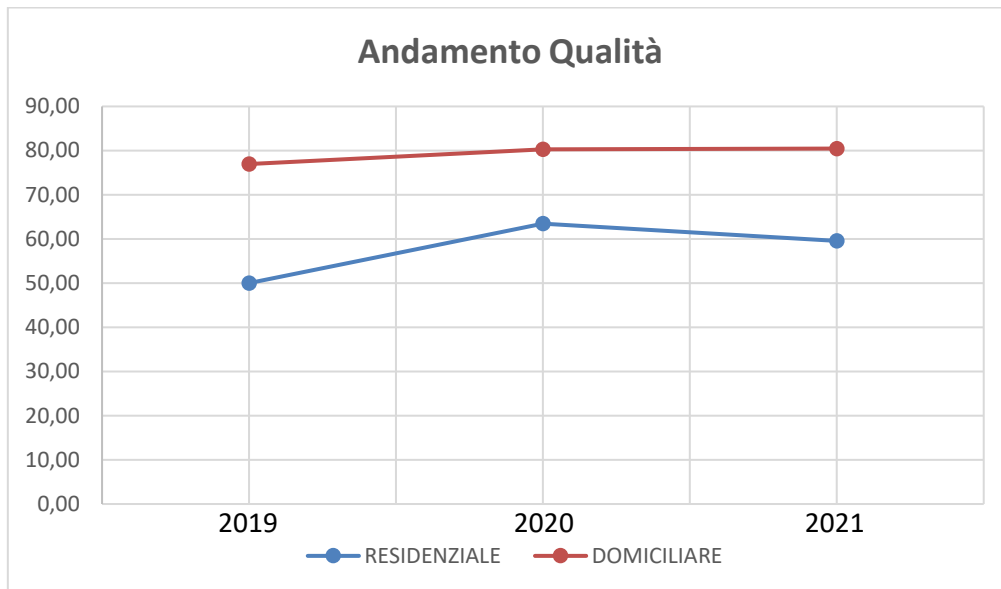
Anche in questo caso le cause del calo di performance è da ricercare nella riorganizzazione del servizio in seguito all'avvio del secondo modulo Hospice e si raccomanda una nuova valutazione da effettuare su base semestrale.

In ogni caso dal grafico in tab. 1 si evince una riduzione media della % "molto soddisfatti" dal 63% del 2020 al 60% del 2021.

### *Piano di Miglioramento*

Revisione questionari di gradimento residenziale distinguendo qualità dell'assistenza del personale medico e infermieristico.

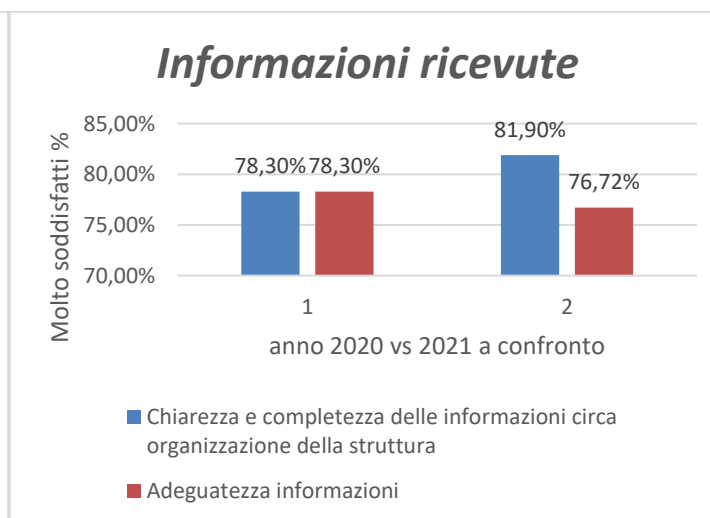
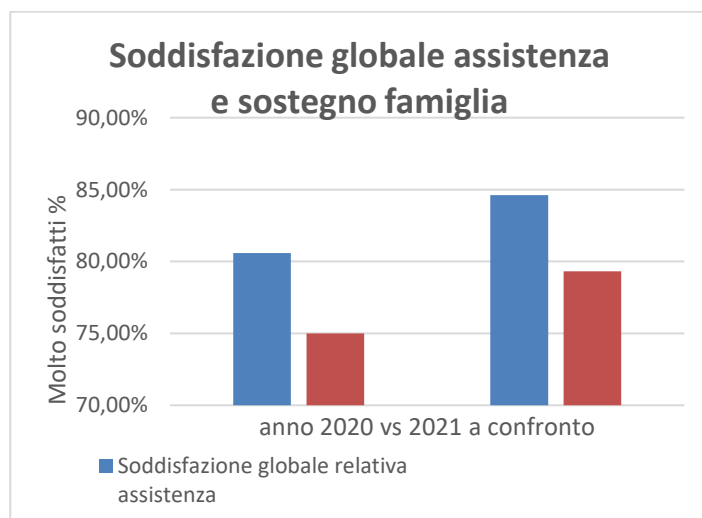
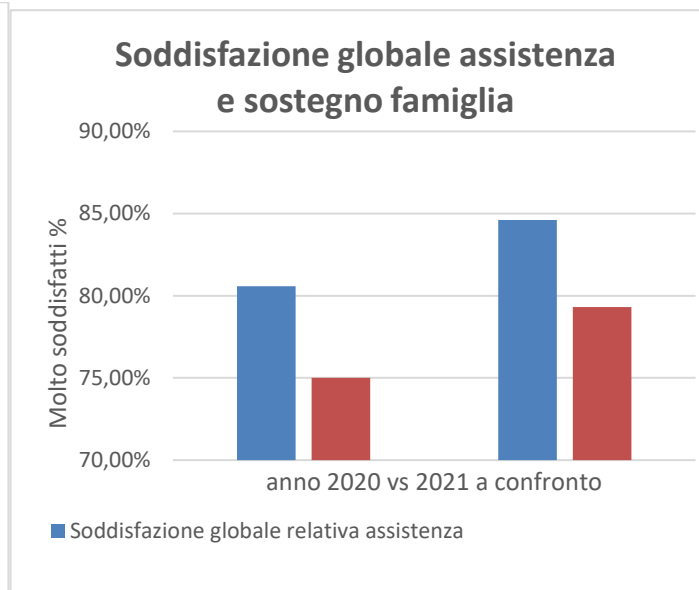
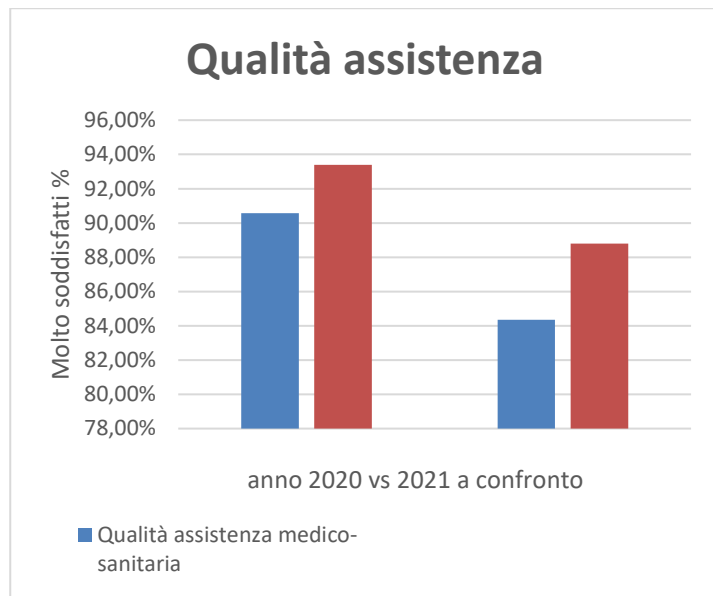
Tabella 1



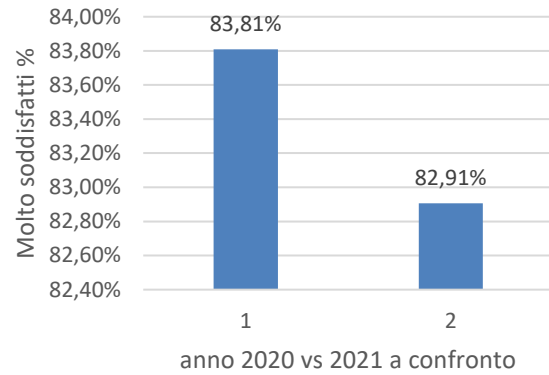
Data: 22/04/2022

RSQ \_\_\_\_\_

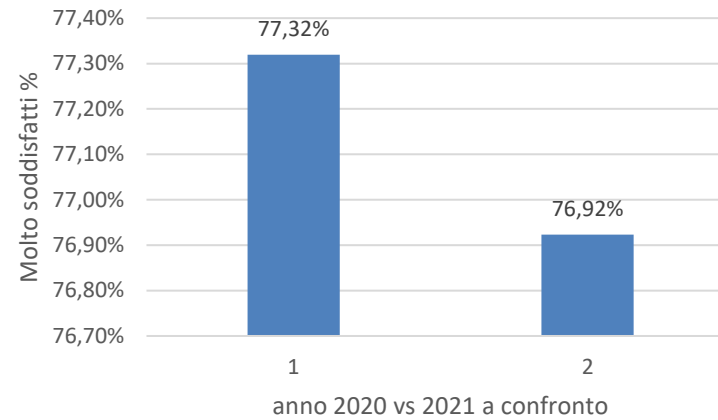
QUESTIONARIO GRADIMENTO - % “molto soddisfatti” Domiciliare 2020 vs 2021



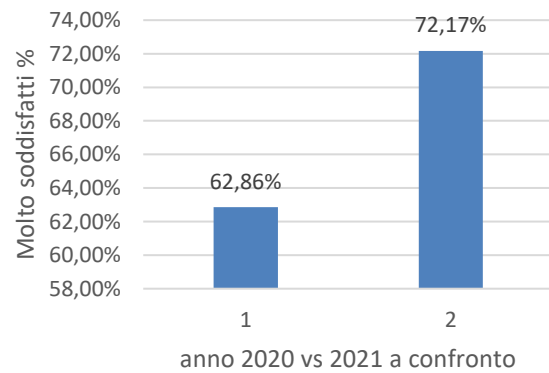
### Cortesia ed efficienza nei primi contatti



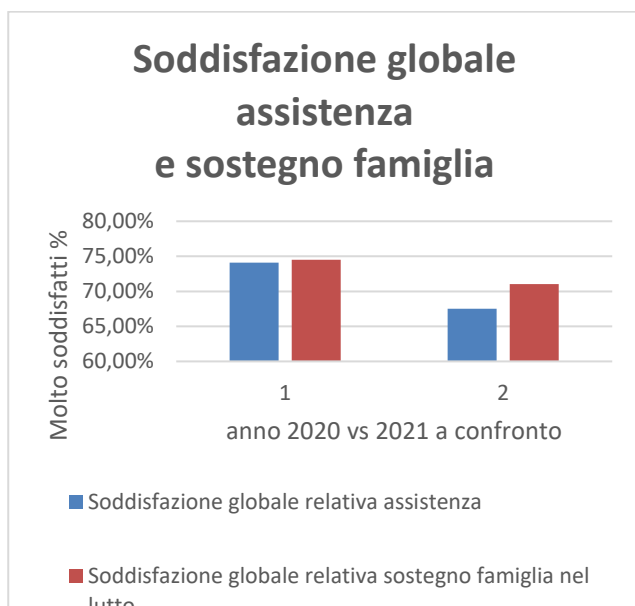
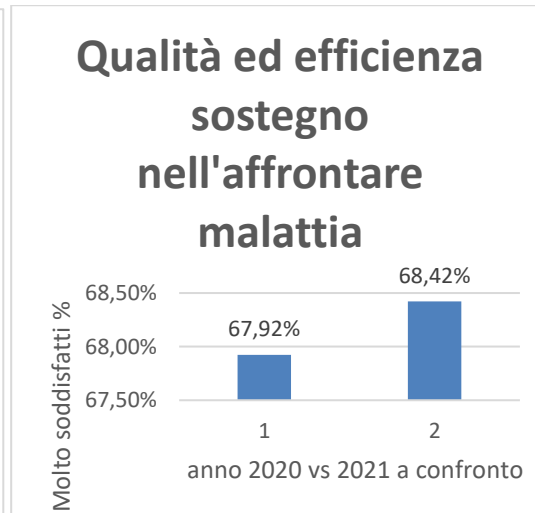
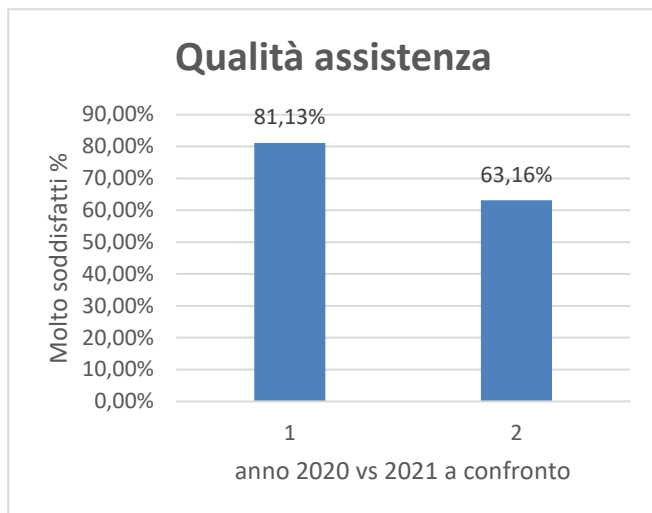
### Tutela riservatezza e privacy



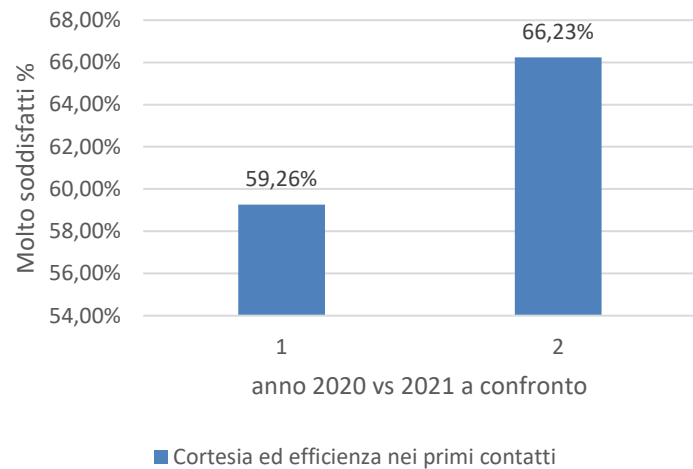
### Qualità ed efficienza servizio fornitura farmaci



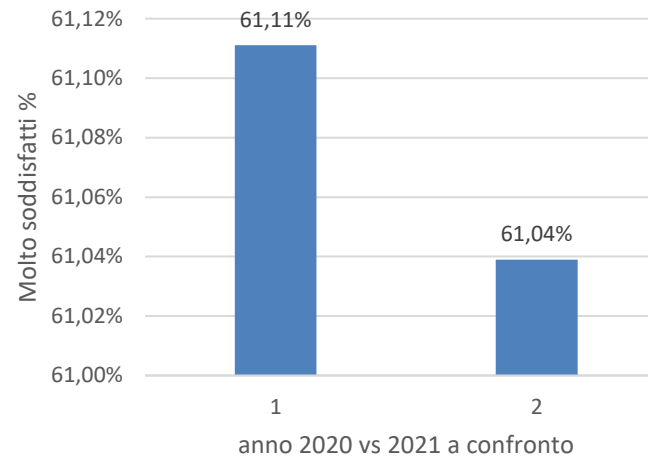
QUESTIONARIO GRADIMENTO - % “molto soddisfatti” Residenziale 2020 vs 2021



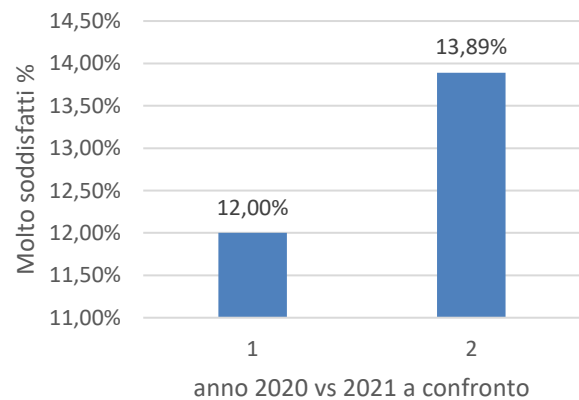
### Cortesia ed efficienza nei primi contatti



### Tutela riservatezza e privacy



### Qualità dei pasti



### Comfort e pulizia

