

CASA DI CURA SAN LUCA

***HOSPICE RESIDENZIALE E DOMICILIARE
REPORT QUESTIONARI DI GRADIMENTO
I SEMESTRE 2023***

1. Il Campione

Il campione analizzato è costituito da 34 questionari di pazienti residenziali che rappresentano il 57% dei pazienti ricoverati nel periodo di riferimento e 35 questionari di pazienti domiciliari che rappresentano 24% dei pazienti assistiti in domiciliare nel primo semestre 2023, campione che risulta di limitata significatività.

2. Analisi Dei Dati

Servizio Domiciliare:

Dall'analisi dei dati su base semestrale si rileva che la % di valutazioni "molto soddisfatto" è >80% per tutti gli item ad eccezione dell'item n. 7 "Qualità ed efficienza del servizio di fornitura farmaci" pari a 79% e l'item n. 9 "Soddisfazione globale relativamente all'assistenza resa al paziente" pari a 69%, lo standard risulta pertanto soddisfatto.

Si è quindi proceduto all'analisi dei dati bimestrali da cui si evince una unica valutazione "poco soddisfatto" relativa al solo primo bimestre per gli item n. 7 "Qualità ed efficienza del servizio di fornitura farmaci" e n. 9 "Soddisfazione globale relativamente all'assistenza resa al paziente".

Dalla analisi delle segnalazioni si registrano 2 elogi al personale e le restanti riguardano criticità relative ai seguenti aspetti:

- Fornitura pannoloni: Mancata disponibilità/misure non idonee (2)
- Servizio Fisioterapia carente (2)
- Fornitura ausili: in ritardo e non completo di accessori
- Assistenza specialistica: non presente

Si registra un suggerimento relativo alla fornitura di disinfettante.

Servizio Residenziale:

Relativamente all'assistenza residenziale si riscontra il raggiungimento dello standard di riferimento per tutti gli item, ma un livello di soddisfazione del paziente/caregiver comunque inferiore rispetto all'anno 2020, anno di riferimento.

Al fine di individuare spunti di miglioramento per il servizio residenziale, si evidenziano, in tabella 1, gli item con % di molto soddisfatti <60% e con giudizi "poco soddisfatto" o "non soddisfatto" significativi:

Tabella 1

	ITEM	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non soddisfatto
1	Chiarezza e completezza delle informazioni circa l'organizzazione della struttura	18 52,94%	14 41,18%	-	-
2	Qualità dell'assistenza medico-sanitaria delle cure, e accompagnamento fine vita	20 58,52%	11 32,35%	-	-
3	Adeguatezza delle informazioni sanitarie	18 52,94%	14 41,18%	-	-
4	Qualità dei Pasti	11 32,35%	14 41,18%	5 14,71%	4 11,76%
5	Qualità ed efficienza nel sostegno da parte del personale nell'affrontare la malattia	19 55,88%	15 44,12%	-	-
6	Efficienza nella tutela della riservatezza e della privacy	20 58,82%	13 38,24%	-	-
7	Soddisfazione globale relativamente all'assistenza resa al paziente	19 55,88%	15 44,12%	-	-

In tabella 2 si riportano gli item attenzionati nel precedente report di gradimento da cui si evince una diminuzione della performance rispetto ai risultati del 2020, ma anche rispetto agli anni successivi, con l'eccezione degli item 4 e 5 che evidenziano un netto miglioramento dovuto alle azioni messe in atto nel corso del 2022.

Tabella 2

POS	ITEM	2020	2021	2022	2023 (I sem.)
1	Qualità assistenza	81,13%	63,16%	65,52%	58,82%
2	Qualità accoglienza al momento del ricovero	68,52%	64,94%	62,64%	61,76%
3	Chiarezza e completezza delle informazioni circa organizzazione della struttura	66,67%	59,74%	60,44%	52,94%
4	Comfort e funzionalità ambienti	60,78%	51,39%	57,14%	70,59%
5	Pulizia e cura ambienti	82,69%	71,43%	52,00%	73,53%

Nel corso del semestre si rileva un suggerimento: dotare le stanze di degenza di minifrigo.

3. Conclusioni

Il Servizio Domiciliare soddisfa ampiamente gli standard di riferimento, ma si sottolinea l'esiguità del campione di riferimento, si raccomanda pertanto alla Coordinatrice di sensibilizzare in tal senso i pazienti e caregiver attraverso il proprio personale.

Relativamente ai rilievi registrati si evidenzia che:

- il rilievo sulla fornitura di pannoloni è dovuta anche ad una non corretta comunicazione da parte degli operatori (discussione in equipe);
- l'organizzazione è in fase di selezione di un ulteriore fisioterapista per la copertura di entrambi i setting;
- la segnalazione relativa all'ausilio è dovuta anche ad una errata comunicazione da parte dell'infermiere.

La performance del Servizio Residenziale risulta comunque positivo rispetto agli standard previsti ma comunque con un andamento decrescente per gli aspetti evidenziati in tabella 2.

Relativamente agli aspetti riportati in tabella 1, in base alla rilevanza, si prendono in carico nel piano di miglioramento gli item 1, 2 e 3.

Anche per il setting residenziale si sottolinea la scarsa significatività del campione di riferimento, si raccomanda pertanto alla Coordinatrice di sensibilizzare in tal senso i pazienti e caregiver attraverso il proprio personale, anche con il supporto dell'assistente sociale.

Piano di Miglioramento

ITEM: Chiarezza e completezza delle informazioni circa l'organizzazione della struttura
 AZIONE: Chiarimento e discussione sullo specifico item ed eventuale revisione del questionario.
 Timing: prossima riunione di equipe
 Responsabile: Coordinatrice Residenziale
 Collabora: RSQ

ITEM: Qualità dell'assistenza medico-sanitaria delle cure, e accompagnamento fine vita
 AZIONE: Sensibilizzazione degli operatori coinvolti nel processo.
 Timing: prossima riunione di equipe
 Responsabile: Medico Responsabile

Collabora: Coordinatrice Residenziale

ITEM: Adeguatezza delle informazioni sanitarie

AZIONE: Sensibilizzazione degli operatori coinvolti nel processo.

Timing: prossima riunione di equipe

Responsabile: Medico Responsabile

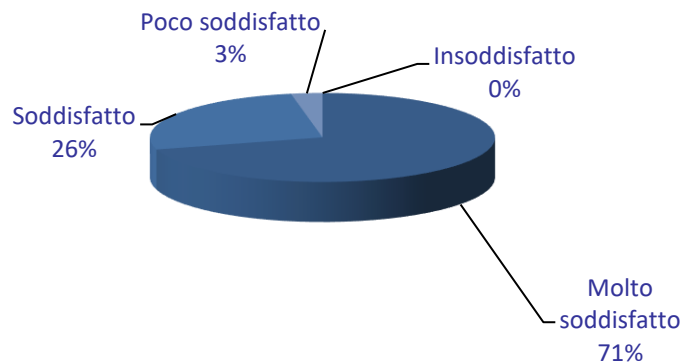
Collabora: Coordinatrice Residenziale

Data: 07/07/2023

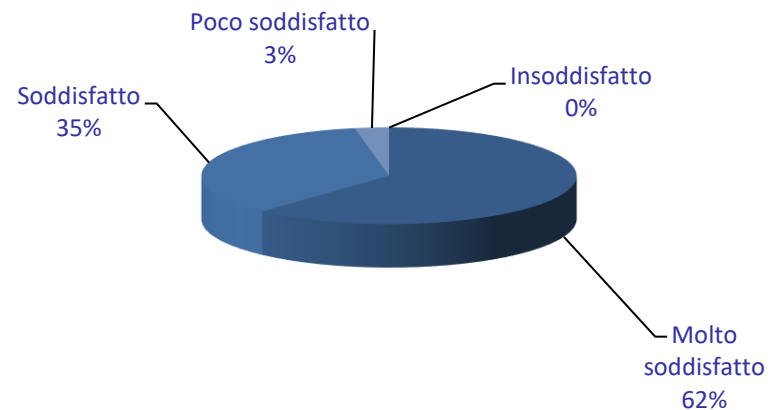
RSQ _____

Distribuzione % gradimento per singolo item – Hospice Residenziale

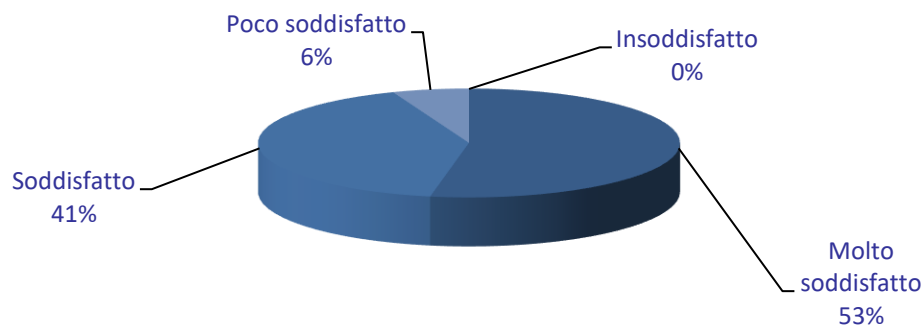
Cortesia ed efficienza nei primi contatti



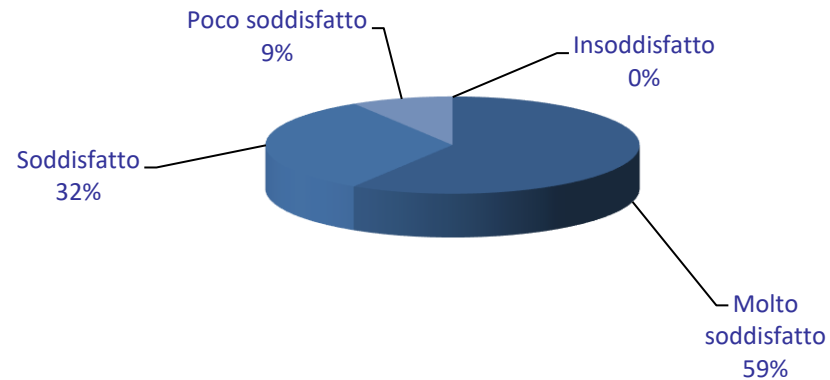
Qualità dell'accoglienza al momento del ricovero



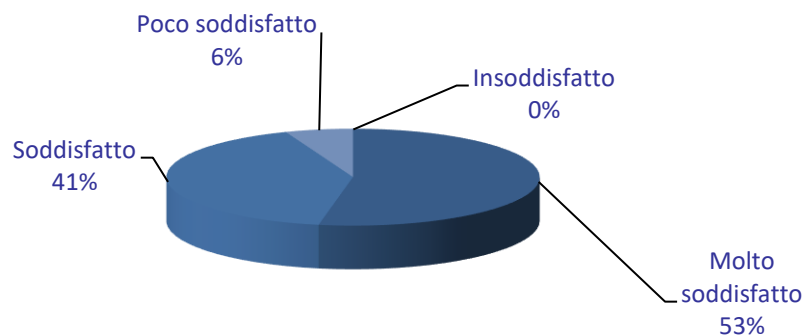
Chiarezza e completezza delle informazioni circa l'organizzazione della struttura



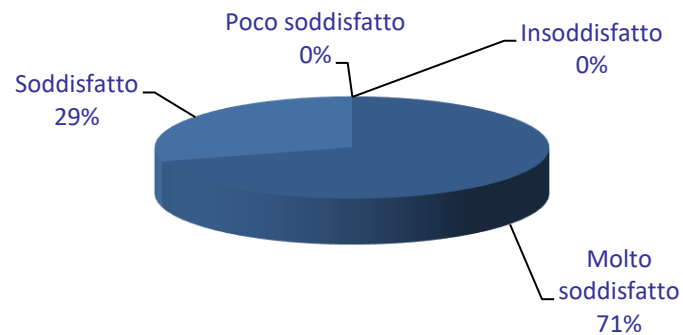
Qualità dell'assistenza medico-sanitaria delle cure, al termine della vita e durante l'accompagnamento al decesso



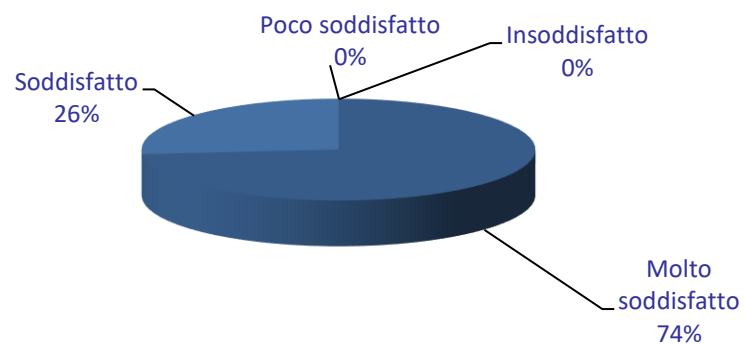
Adeguatezza delle informazioni sanitarie



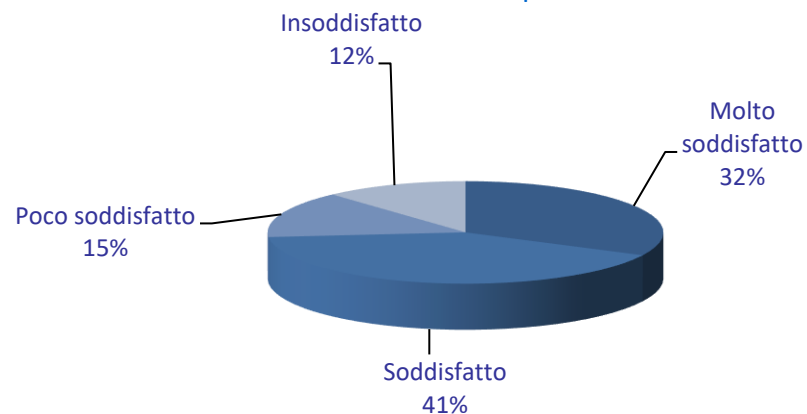
Comfort e funzionalità degli ambienti destinati al ricovero e degli spazi comuni



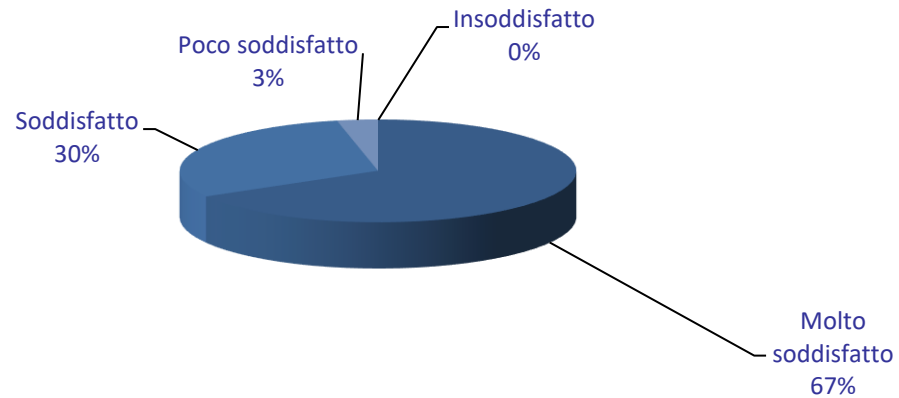
Pulizia e cura degli ambienti



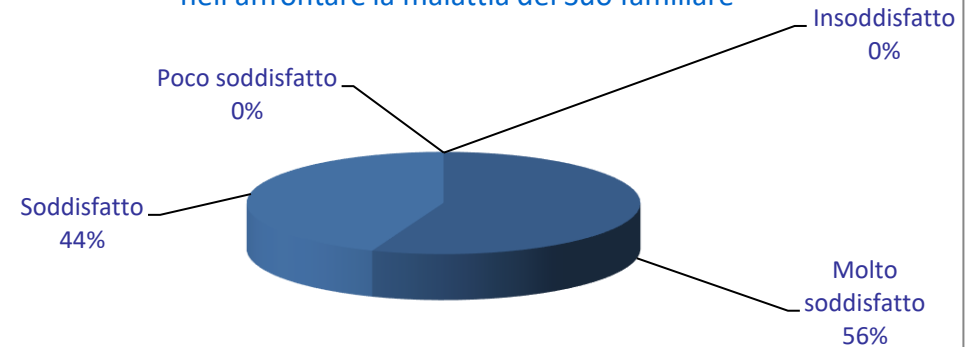
Qualità dei pasti



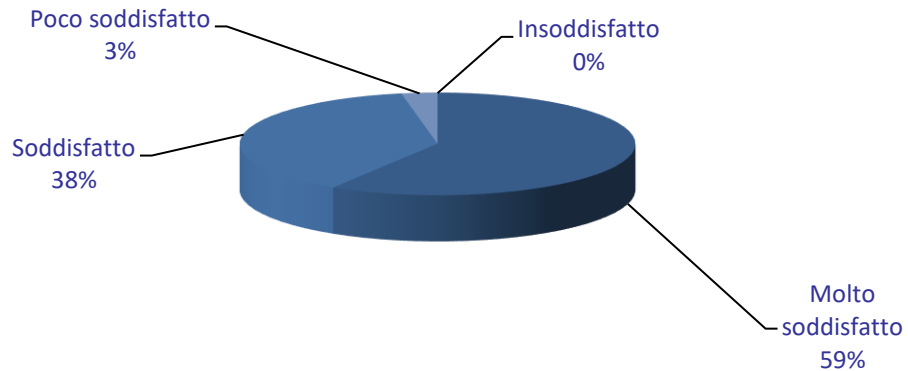
Soddisfazione globale relativamente al sostegno alla famiglia
nella fase del lutto



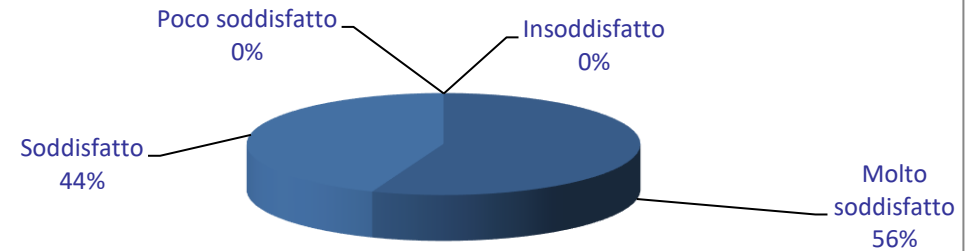
Qualità ed efficienza del sostegno da parte del persona
nell'affrontare la malattia del Suo familiare



Efficienza nella tutela della riservatezza e degli aspetti legati
alla privacy

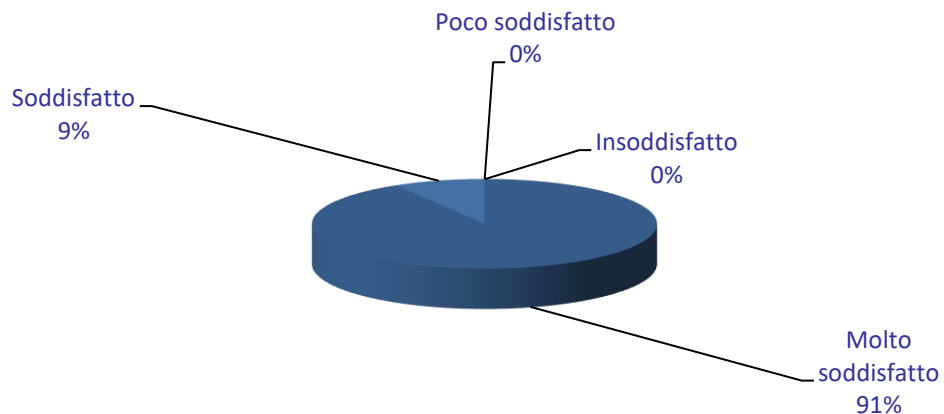


Soddisfazione globale relativamente all'assistenza resa al
paziente

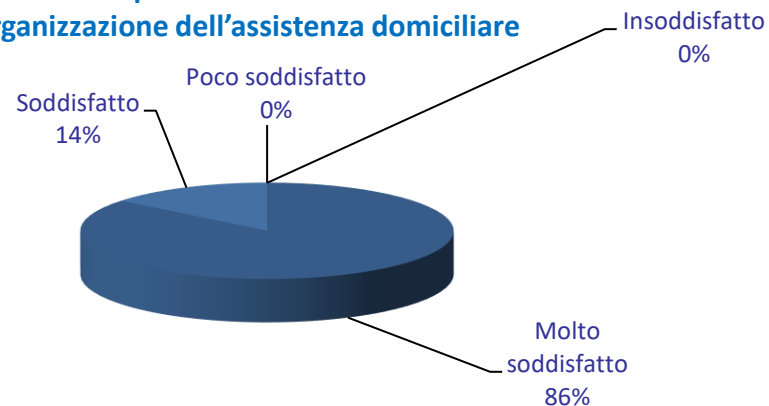


Distribuzione % gradimento per singolo item – Hospice Domiciliare

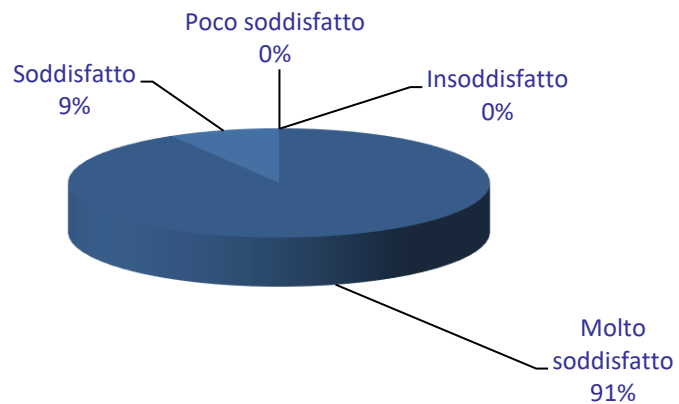
Cortesia ed efficienza nei primi contatti



Chiarezza e completezza delle informazioni circa l'organizzazione dell'assistenza domiciliare



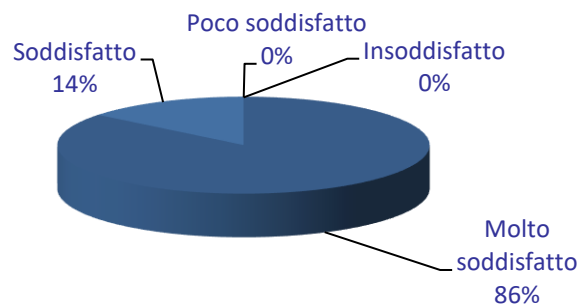
Qualità dell'assistenza medico-sanitaria



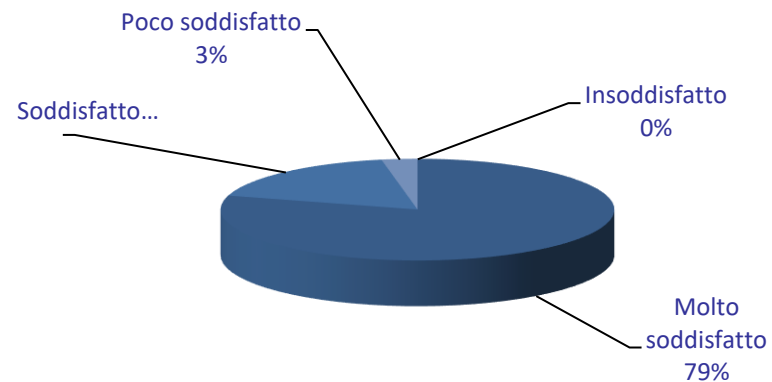
Adeguatezza delle informazioni sanitarie



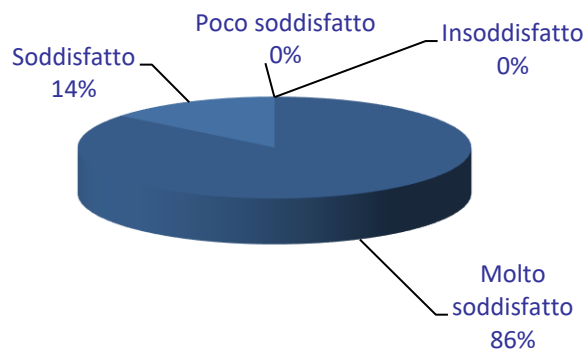
Qualità ed efficienza del sostegno da parte del personale nell'affrontare la malattia del Suo familiare



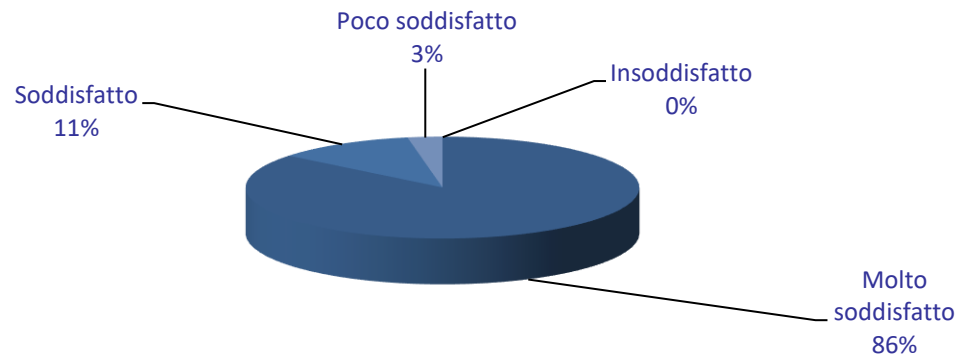
Qualità ed efficienza del servizio di fornitura farmaci



Efficienza nella tutela della riservatezza e degli aspetti legati alla privacy



Soddisfazione globale relativamente all'assistenza resa al paziente



Soddisfazione globale relativamente al sostegno alla famiglia

