

# 1.080 PAZIENTI HANNO GIUDICATO I SERVIZI DOMICILIARI 8 SU 10 SONO SODDISFATTI

SI È CONCLUSA LA PRIMA PARTE DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE PERCEPITA DAI PAZIENTI IN CURA AI SERVIZI DOMICILIARI. L'INDAGINE HA PERMESSO LA RACCOLTA DI CIRCA 1080 QUESTIONARI (OLTRE IL 70% DI QUELLI DISTRIBUITI). MOLTI ELOGI, SUGGERIMENTI E QUALCHE CRITICA UTILE PER MIGLIORARE SEMPRE PIÙ I SERVIZI



Molti i suggerimenti, le proposte gli elogi ed anche qualche legittima critica sono pervenuti dai pazienti interrogati sui servizi domiciliari ricevuti. Osservazioni che spronano i servizi stessi a migliorare sempre più laddove è possibile. 1080 i questionari ha fatto capire che non sempre i motivi di soddisfazione (e di delusione) sono chiari a chi eroga i servizi. La valutazione generale di soddisfazione risulta comunque superiore all'80% riferita a tutti gli aspetti considerati. L'indagine voluta dalla Direzione Generale ha coinvolto l'Assistenza domiciliare integrata, l'Unità di cure palliative e le cure infer-

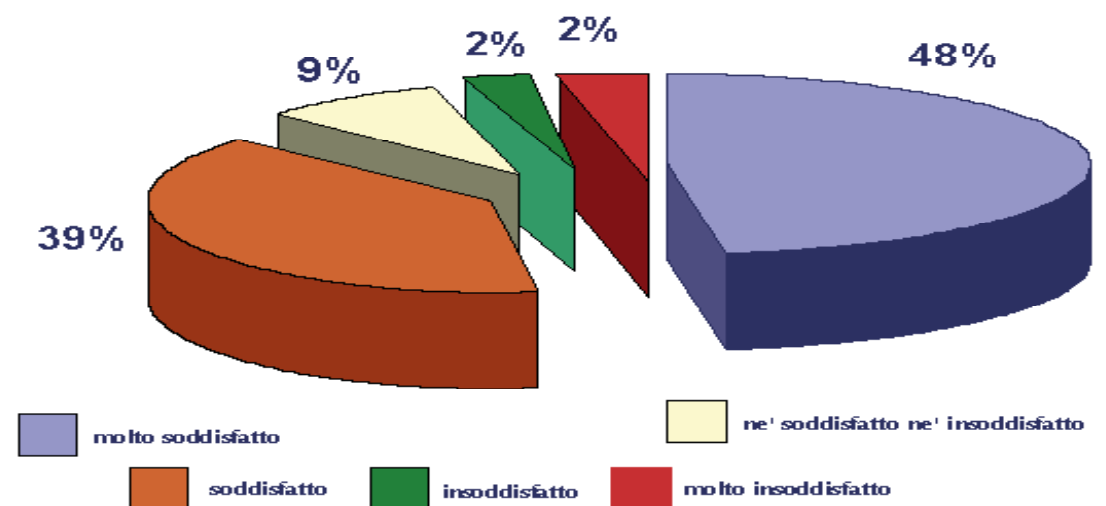
mieristiche domiciliari.

I risultati, condivisi con gli operatori del servizio, sono per la nostra azienda molto preziosi e determineranno le necessarie azioni di miglioramento.

## ASPETTI CONSIDERATI NELL'INDAGINE

- Tempi di attesa
- Accessibilità ai servizi
- Organizzazione dei servizi ed orari
- Informazioni su servizi
- Collaborazione équipe
- Informazioni sulla cura
- Rapporto con medici ed operatori

## ESPRESSIONE GENERALE DI SODDISFAZIONE



**GIUDIZI POSITIVI** Le considerazioni positive riguardano ad esempio la competenza, la gentilezza e la disponibilità degli operatori sanitari, con elogi in particolare all'umanità degli infermieri ed alla regolarità di erogazione del servizio.

**GIUDIZI NEGATIVI** Occorre migliorare il servizio dal punto di vista della collaborazione in équipe, della presa in carico globale, della capacità di ascoltare prima di agire, diminuire i tempi di attesa per la presa in carico e aumentare il tempo dedicato al singolo paziente.

**ALCUNE PROPOSTE** Molte le proposte; un servizio di ritiro esami, modificare gli orari di visita, migliorare l'informazione sui servizi, non solo diagnosi e cure ma anche supporto psicologico, creare un servizio pasti a domicilio, istituire un servizio di fisioterapia domiciliare, dimezzare i passaggi burocratici ecc.

## DOPO LE CURE DOMICILIARI È LA VOLTA DEI RICOVERI OSPEDALIERI

A febbraio 2009 l'attività di ascolto si estende ai ricoveri negli 8 ospedali dell'ASL TO 3; organizzare un Sistema di Ascolto permanente applicato ai ricoveri rappresenta infatti un obiettivo della Direzione Generale, scommessa importante anche se molto impegnativa. Prossimamente infine le indagini di soddisfazione si estenderanno ulteriormente all'area dell'emergenza ed al "percorso nascita". In corso la seconda indagine per l'ambito delle cure domiciliari.