

## COMUNICATO STAMPA

# 1.054 PAZIENTI GIUDICANO LE CURE DOMICILIARI RICEVUTE

**L'ASSISTENZA DOMICILIARE DELL' ASL TO 3 ESCE A PIENI VOTI DALLE "PAGELLE" COMPILATE DAI PAZIENTI ED INCASSA FRA ELOGI E CRITICHE ANCHE MILLE SUGGERIMENTI UTILI PER MIGLIORARE I SERVIZI - DA GENNAIO 2009 IL SISTEMA DI ASCOLTO FA UN BALZO IMPORTANTE: QUESTIONARI AI 40.000 RICOVERATI NEGLI 8 OSPEDALI**

E' disponibile da oggi il report relativo alla prima indagine sulle cure domiciliari dedicata a tutti i pazienti in carico all'ASL TO 3; sono stati **1.054** i questionari compilati e restituiti dai pazienti su di un totale di 1.300 questionari distribuiti.

Il citato report racchiude non poche sorprese: accanto al notevole livello di soddisfazione percepito dai pazienti in carico, i pazienti stessi ed i loro famigliari hanno sfruttato l'occasione per comunicare all'azienda tutto ciò che intendevano dire da tempo: infatti accanto alla puntuale risposta alle domande formulate, in oltre 400 casi sono state formulate dettagliate osservazioni scritte, profusi elogi, riportate critiche e soprattutto avanzate tantissime proposte operative per migliorare sempre più i servizi.

La restituzione dei questionari di soddisfazione percepita è avvenuta sperimentalmente attraverso la collaborazione delle **160 farmacie** sparse in modo capillare nei 109 comuni dell'ASL opportunamente dotate di un bustone anonimo nel quale imbucare i questionari chiusi ed altrettanto anonimi.; ciò si è reso necessario per evitare la consegna nelle mani degli stessi operatori dell'Assistenza con i problemi che ciò avrebbe potuto comportare.

Unica riconoscibilità il colore del questionario diverso per ognuno dei 9 Distretti nei quali è suddivisa l'azienda proprio per poter valutare insieme agli operatori domiciliari l'indice di soddisfazione espresso dai propri pazienti non solo in modo complessivo a livello di azienda ma suddiviso per aree territoriali

L'indagine fa parte del **Sistema di Ascolto** voluto e creato nel 2008 dalla Direzione aziendale per misurare da ora in poi e per sempre (ovvero in modo permanente), la soddisfazione dei pazienti "curati" dai servizi aziendali sia a domicilio sia post ricovero negli 8 ospedali dell'azienda.

L'ottica non è certo quella di intervenire con azioni reali di miglioramento in risposta alle criticità ed alle situazioni di disagio lamentate dai pazienti ragionate e messe a punto insieme agli operatori dell'assistenza ed ai loro responsabili.

*“Ho ritenuto importante inserire fra le iniziative prioritarie l'avvio di un programma serio di ascolto dei pazienti continuativo nel tempo anche per poter effettuare il confronto negli anni; l'ottimo riscontro ricevuto con il 70% di questionari restituiti attraverso le 160 farmacie ci ha confermato l'interesse dei pazienti a dire la loro opinione sulla soddisfazione per il servizio ricevuto”* sottolinea il Direttore Generale dell'ASL TO 3 Ing. Giorgio Rabino *“ la forte prevalenza di giudizi positivi ci gratifica ma stiamo analizzando con i servizi con molta attenzione sia le numerose proposte di miglioramento sia le critiche ricevute e presto ci saranno le prime ricadute pratiche sui servizi e la loro organizzazione perché l'obiettivo è proprio quello del miglioramento”*.

---

## DETTAGLI DELL'INDAGINE

**LE CURE DOMICILIARI – PRIMO AMBITO DI INDAGINE** – Il Sistema di ascolto è partito dalle cure domiciliari considerando tutti i pazienti in carico all'Assistenza domiciliare integrata- ADI, le cure palliative (UCP) ed il servizio infermieristico domiciliare-(SID); è imminente l'estensione alla Lungassistenza.

**IL COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI** – L'indagine è stata costruita insieme agli operatori degli stessi servizi domiciliari ed ai loro Responsabili nell'ambito dei 9 Distretti dell'ASL i quali sono anche i primi destinatari delle osservazioni per intervenire nell'attività quotidiana o nell'organizzazione del servizio possibilmente rimuovendo gli aspetti ritenuti critici dai pazienti. Naturalmente i dati aziendali sono disaggregabili sul singolo Distretto per facilitare gli interventi necessari.

Nella messa a punto del Sistema di Ascolto e dei questionari sono stati altresì coinvolti i Medici di famiglia e le organizzazioni sindacali

**ASPETTI CONSIDERATI** - L'indagine ha inteso verificare il grado di soddisfazione percepita dai pazienti nei vari ambiti di attività: dalla presa in carico all'organizzazione dei servizi, dalle informazioni ricevute ai tempi di attesa, dall'accessibilità ai servizi di sostegno al rapporto con Medici ed operatori sanitari. In molti casi sono state espresse valutazioni anche su prestazioni diverse dall'ambito delle cure domiciliari che saranno oggetto di indagini specifiche.

### SINTESI DEI RISULTATI -

Questionari distribuiti : n. 1.300; Questionari restituiti compilati 1.054 con una percentuale di restituzione circa 70 %

**STRUMENTO DI INDAGINE** – Lo strumento di indagine utilizzato è stato un questionario anonimo, semplice, comprensibile, distribuito a tutti i pazienti e non riconsegnato agli operatori per non indurre in soggezione i pazienti stessi, ma imbucato in **161 farmacie** dell'ASL TO 3 che hanno attivamente collaborato al progetto I questionari sono stati compilati dai pazienti e dai loro stretti familiari i quali hanno apprezzato questo strumento attraverso il quale esprimere il proprio giudizio.



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

### ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 [mdeidier@asl10.piemonte.it](mailto:mdeidier@asl10.piemonte.it)

URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 [urp@asl10.piemonte.it](mailto:urp@asl10.piemonte.it)

URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 [urp@asl5.piemonte.it](mailto:urp@asl5.piemonte.it)

## **LO SVILUPPO DEL SISTEMA DI ASCOLTO AI 40.000 RICOVERATI NEGLI 8 OSPEDALI**

Il sistema di ascolto avviato, si svilupperà ulteriormente: infatti, nel corrente mese di gennaio 2009 sta già partendo la complessa e impegnativa organizzazione della distribuzione dei questionari rivolta ad un campione ampio e significativo dei **40.000** pazienti ricoverati ogni anno negli 8 ospedali (Rivoli, Susa, Venaria, Giaveno, Avigliana, Pinerolo, Pomaretto, Torre Pellice) per poi estendere il tutto a specifici settori clinici quali per esempio l'area dell'emergenza e l'area materno infantile.

---

### **TRASPARENZA E RECAPITI**

Tutti i report sono pubblici e chiunque può richiederne la consultazione presso i seguenti recapiti presso la struttura di Comunicazione e relazioni esterne dell'ASL TO 3

Dirigente Responsabile dr. Mauro Deidier tel. 0121 235220 email [mdeidier@asl10.piemonte.it](mailto:mdeidier@asl10.piemonte.it)

Referente Sistema di Ascolto Dott.ssa Maria Teresa Colla tel. 0121 235060 email [mtcolla@asl10.piemonte.it](mailto:mtcolla@asl10.piemonte.it)



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

### **ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE**

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 [mdeidier@asl10.piemonte.it](mailto:mdeidier@asl10.piemonte.it)

URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 [urp@asl10.piemonte.it](mailto:urp@asl10.piemonte.it)

URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 [urp@asl5.piemonte.it](mailto:urp@asl5.piemonte.it)

## **ECCO ALCUNE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ( ESTRATTO)**

Nell'impossibilità di andare a ritirare i miei esami vorrei che ci fosse un servizio per ritirare gli eventuali esami a me e a tutti coloro che hanno i miei stessi problemi.

Sarebbe meglio conoscere l'orario di visita.

Occorre snellire i tempi di attesa in tutti i sensi.

Sarebbe bene che il medico di famiglia verificasse personalmente un paio di volte all'anno lo stato di salute del paziente che non può recarsi nel suo studio.

Avere sempre lo stesso operatore creerebbe una relazione e un servizio migliore.

Suggerisco di fare prelievi del sangue a domicilio verso le 8,00 - 8,30, perché un malato grave non può stare a digiuno fino alle 10,00.

Un paziente anziano non si accontenta di ricevere solo diagnosi specialistiche, ma ha bisogno anche di un supporto psicologico

Troppi passaggi burocratici, sono tantissimi e obbligano una persona che lavora a continue assenze dal lavoro , alcuni documenti non potrebbero passare automaticamente da ufficio a ufficio ?

Il personale infermieristico è poco disponibile nelle terapie a casa, soprattutto il trasporto dovrebbe avere un' organizzazione migliore, una malata in carrozzina non deve aspettare 3 - 4 ore seduta dopo una chemioterapia in ospedale.

Data l'età e le percentuali d'invalidità civile sono utili molti ausili, eventualmente anche i pasti a domicilio.

Informare meglio i pazienti sull'assistenza domiciliare.

## **ALCUNI GIUDIZI POSITIVI**

Sono infinitamente grata per l'abnegazione e professionalità nelle cure prestatemi nei lunghi mesi e nei servizi ogni giorno.

Gli Operatori sono molto competenti e piacevoli, vorrei che potessero fermarsi per più tempo.

Ringrazio questo servizio e spero che prosegua sempre, per l'aiuto che dà ai famigliari dei pazienti domiciliari

Dare la possibilità a chi ne ha bisogno di poter usufruire di questo servizio che a nostro parere funziona in modo meraviglioso

Tutto ciò che abbiamo chiesto è arrivato in tempi molto brevi

Non avrei potuto chiedere di meglio sia come organizzazione che come tempestività di intervento.. Le infermiere sono splendide persone come anche il personale di riabilitazione, medici ecc. Grazie a voi tutti.

Buona l'organizzazione./ Ringrazio e spero che continui così. / Il servizio è molto soddisfacente e gli infermieri sono gentilissimi. /

Il servizio è regolare e soddisfacente, auguriamoci che continui per il futuro.

Io sono un malato oncologico da circa due anni e mezzo con melanoma patologia C01. Per ora ho sempre trovato sostegno - disponibilità e di più non posso lamentarmi di nessuno.

## **ALCUNI GIUDIZI NEGATIVI**

Questo giudizio (negativo) solo per alcuni prepotenti.

Sarebbe necessario obbligare i medici di base a visitare settimanalmente i malati affetti da gravi patologie o ultrottantenni allettati, viene preso in carico il singolo problema, ma non la globalità e gli approfondimenti.

Per quanto riguarda il servizio Oss: gli Operatori uomini non sono adeguati a questa mansione (sono troppo grossolani) /

Incapacità di ascoltare e capire. Alcuni infermieri sono poco socievoli con i pazienti.

Il mio medico di famiglia dovrebbe essere più presente e non dovrebbe essere scorbutico, nessuno ha piacere di star male.

Il medico, a volte non ha una dovrebbe avere una visione globale della persona, essere più motivato ed efficiente Ogni specialista considera solamente il proprio ambito

Insoddisfatto per quanto riguarda: medici: menefreghisti - e infermiere: altezzose e non disponibili.

I periodi di attesa sono troppo lunghi anche per chi è totalmente disabile e ha bisogni urgenti.

Lunghi periodi di attesa per visite specialistiche nelle relative sedi.

Mancanza di organizzazione interna e scarsi rapporti fra medici e infermieri, sembra che non si parlino tra di loro.

Manca un servizio di fisioterapia domiciliare direttamente gestito dall'ASL TO 3 per la riabilitazione.

Perché bisogna andare due volte alla settimana alla farmacia ASL ?

Vorrei più attenzione sull'assistenza che mi aspetta.






Affrontato il nostro caso con superficialità (ictus) e scarso interesse

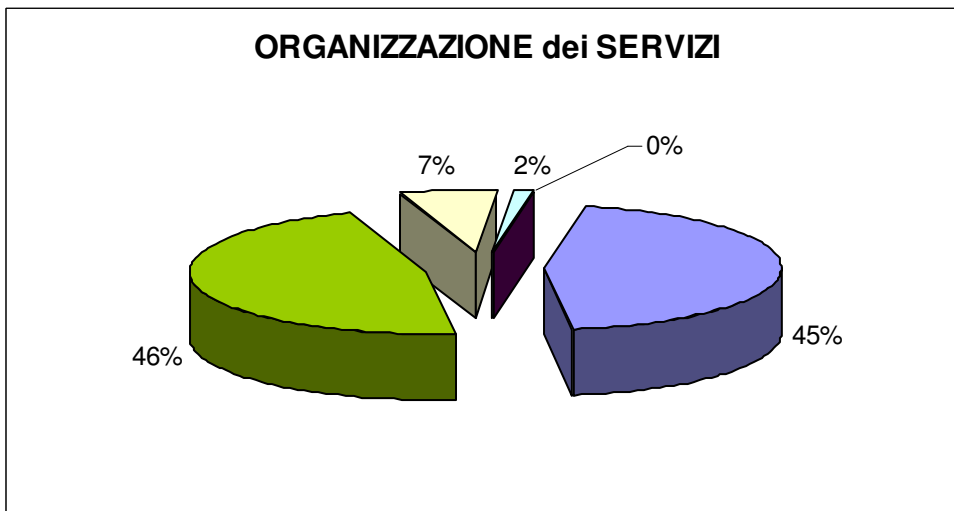
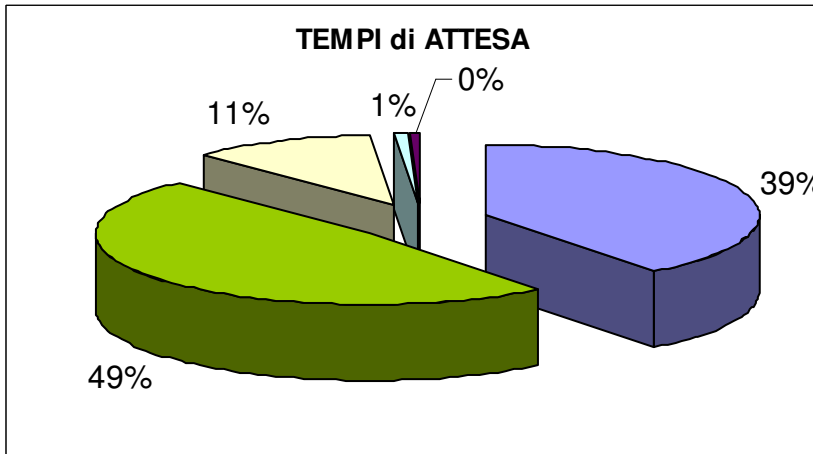
Oltre le infermiere e il medico faccio tutto da sola , ho una badante a mie spese, mio marito è malato di alzheimer.

Sono molto lunghe le pratiche per il cambio o la riparazione di ausili, troppi passaggi, prima il medico di famiglia poi gli specialisti, poi l'ufficio protesi.

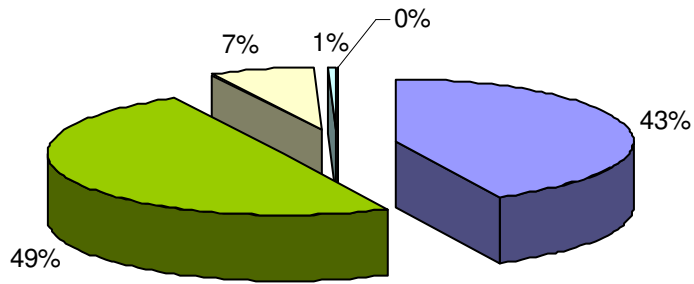
Gli orari in cui sino disponibili le infermiere, a volte non sono flessibili e consoni ai bisogni dei pazienti.

LEGENDA GRAFICI:

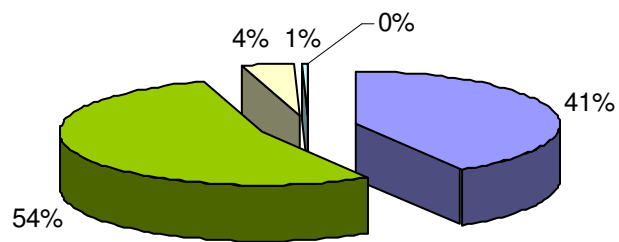
	molto soddisfatto
	soddisfatto
	né soddisfatto né insoddisfatto
	insoddisfatto
	molto insoddisfatto



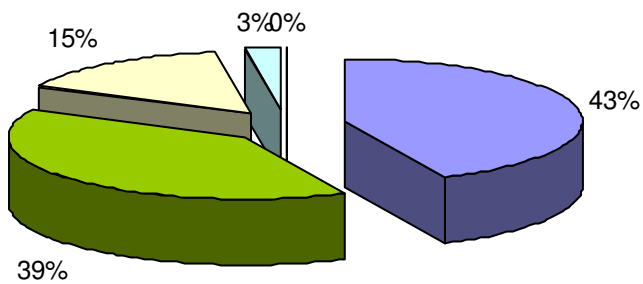
### TEMPO DEDICATO dagli OPERATORI



### INFORMAZIONI ricevute sulla CURA e sull' ASSISTENZA

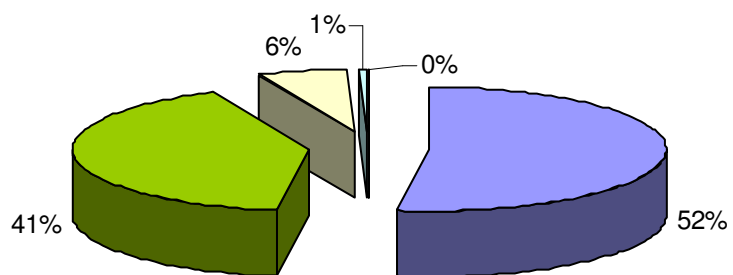


### RAPPORTO con i MEDICI di FAMIGLIA

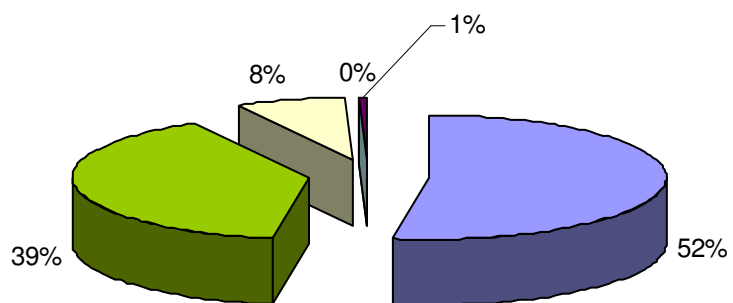




### Soddisfazione generale sui servizi



### SOSTEGNO alla FAMIGLIA



## GIUDIZI IN MERITO ALLE SINGOLE DOMANDE TOTALE ASL TO3

### Legenda sigle

**ADI –Assistenza Domiciliare integrata**

**UOCP - Unità Cure palliative**

**SID - Servizio infermieristico domiciliare**

TEMPI DI ATTESA - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	87	23	50	238	398
1	soddisfatto	104	11	63	308	486
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	5	2	6	96	109
-1	insoddisfatto	1	0	3	6	10
-2	molto insoddisfatto	0	0	3	2	5

FRUIZIONE DEL SERVIZIO - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	88	17	56	251	412
1	soddisfatto	101	17	61	205	484
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	6	1	5	89	91
-1	insoddisfatto	0	0	2	0	2
-2	molto insoddisfatto	0	0	3	0	3

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	89	12	51	245	397
1	soddisfatto	92	22	60	289	463
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	13	2	10	93	108
-1	insoddisfatto	3	0	1	2	6
-2	molto insoddisfatto	0	0	1	2	3

TEMPO DEDICATO DAGLI OPERATORI - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	84	12	52	130	378
1	soddisfatto	97	22	65	191	475
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	14	2	9	100	125
-1	insoddisfatto	1	0	2	3	6
-2	molto insoddisfatto	0	2	1	0	3

ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	77	10	46	218	351
1	soddisfatto	105	22	65	300	492
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	9	2	8	101	120
-1	insoddisfatto	4	2	2	7	15
-2	molto insoddisfatto	2	1	2	0	5

INFORMAZIONI RICEVUTE SULLA CURA E SULL'ASSISTENZA - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	80	17	44	233	374
1	soddisfatto	104	18	68	289	479
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	8	1	9	94	102
-1	insoddisfatto	1	0	0	6	7
-2	molto insoddisfatto	0	0	1	0	1

COLLABORAZIONE IN EQUIPE - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	80	18	44	217	359
1	soddisfatto	95	16	63	271	445
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	10	2	9	102	123
-1	insoddisfatto	2	0	3	7	12
-2	molto insoddisfatto	0	0	3	4	7

APPROVIGIONAMENTO PROTESI E AUSILI - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
--	--	--	--	--	--	--

attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	71	15	34	170	290
1	soddisfatto	72	17	42	192	323
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	24	2	10	70	106
-1	insoddisfatto	2	0	3	8	13
-2	molto insoddisfatto	0	0	1	1	2

RAPPORTO CON MEDICO DI FAMIGLIA - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	82	14	64	242	402
1	soddisfatto	75	21	42	263	401
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	29	1	6	119	155
-1	insoddisfatto	5	0	5	5	15
-2	molto insoddisfatto	0	0	3	6	9

RAPPORTO CON GLI SPECIALISTI - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	62	4	31	162	259
1	soddisfatto	79	23	48	204	354
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	29	3	12	92	136
-1	insoddisfatto	3	0	6	5	14
-2	molto insoddisfatto	5	1	4	2	12

RAPPORTO CON GLI INFERMIERI - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
---	--	--	--	--	--	--

attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	103	14	59	278	454
1	soddisfatto	79	21	48	272	420
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	6	1	6	76	89
-1	insoddisfatto	3	0	2	3	8
-2	molto insoddisfatto	0	0	1	0	1

RAPPORTO CON IL PERSONALE DI RIABILITAZIONE - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	53	7	29	145	234
1	soddisfatto	54	9	35	157	255
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	15	3	8	73	99
-1	insoddisfatto	2	0	1	19	22
-2	molto insoddisfatto	1	0	3	0	4

RAPPORTO CON GLI OSS -CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	80	9	26	156	271
1	soddisfatto	70	15	28	198	311
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	10	2	7	61	90
-1	insoddisfatto	2	0	1	6	9
-2	molto insoddisfatto	0	0	2	2	4

SODDISFAZIONE GENERALE - CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	100	12	44	239	395
1	soddisfatto	79	14	65	287	445
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	12	2	8	92	104
-1	insoddisfatto	1	0	2	3	6
-2	molto insoddisfatto	0	0	2	1	3

SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA- CURE DOMICILIARI ASL TO 3 -						
---	--	--	--	--	--	--

attribuzione punteggio di soddisfazione	Giudizio	ADI	ADI + UOCP	SENZA CODIFICA	SID	TOTALE
2	molto soddisfatto	97	17	40	223	377
1	soddisfatto	73	18	58	273	422
-0,5	ne' soddisfatto ne' insoddisfatto	14	2	8	99	123
-1	insoddisfatto	0	0	0	1	1
-2	molto insoddisfatto	1	0	2	1	4