



Programma di Soddisfazione del Paziente 2017 – HD Report del centro

Italia - Cassino Euclid Code 902

Contenuti

Cassino 02

33 Partecipanti
97% Tasso di partecipazione



1	Introduzione
2	Analisi generale
3	Risultati per domanda
4	Dati demografici
5	Commenti dei pazienti
6	Calcolo risultati

Programma di Soddisfazione del Paziente

Cassino 02

Introduzione



Numero totale partecipanti: 33

Numero totale delle sedi coinvolte : 41

Tasso di partecipazione: 97%

Sondaggio precedente : 2016

Nuovo Questionario per pazienti in HD

Per soddisfare la richiesta dei pazienti NC e del Management dei paesi, il questionario HD è stato inviato ai nostri statistici per individuare eventuali ridondanze. Attraverso un'analisi scientifica, che comprendeva l'elaborazione di enormi quantità di dati raccolti in anni di sondaggi, il numero di domande del questionario HD è stato quasi dimezzato. Questo cambiamento effettuato dai nostri esperti, è stato elaborato preservando sia le informazioni raccolte che la loro accuratezza.

Il questionario aggiornato è stato inviato per la convalida a un consulente indipendente che ha confermato l'affidabilità del contenuto al fine di misurare la soddisfazione del paziente.

Sondaggio Online

Un altro step verso il futuro è stato fatto; abbiamo infatti iniziato a raccogliere il feedback elettronicamente, offrendo un sondaggio online sia ai pazienti HD che a quelli PD. La versione digitale, è stata resa disponibile per tutti i dispositivi quali: computer portatili, tablets, smartphones, ecc., rispecchiando esattamente la versione cartacea e garantendo alla stessa maniera l'anonimato dei pazienti.

Oltre ad offrire uno strumento di facile utilizzo con una configurazione vivace, il suo utilizzo implica vantaggi significativi come la riduzione dei compiti amministrativi e dei costi di gestione.

Report dei Risultati

I risultati quest'anno sono riportati in un nuovo formato poiché rispecchiano le modifiche generali effettuate. Sono presenti i confronti con l'anno precedente (nei casi in cui i dati fossero disponibili) e tra i centri.

Il report del paese presenta i dati essenziali e le classifiche generali, mentre i reports delle cliniche sono dettagliati e includono anche i commenti dei pazienti.

I dati demografici, il calcolo dei risultati e la metodologia di calcolo sono stati spostati alla fine del report.

Programma di Soddisfazione del Paziente

Risultati per domanda

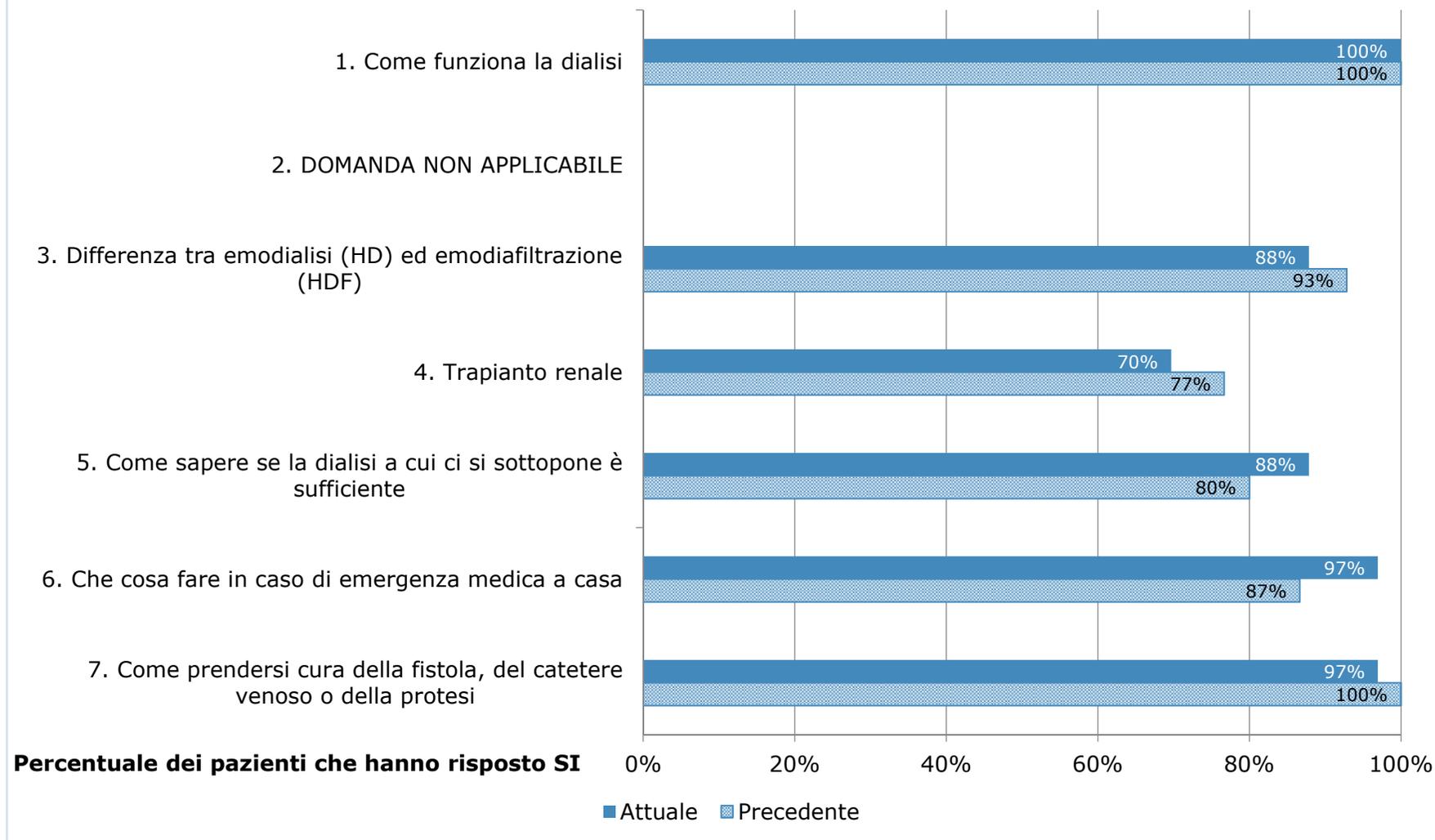
Cassino 02

33 Partecipanti

97% Tasso di partecipazione



Gli argomenti di seguito sono stati discussi con Lei?



Programma di Soddisfazione del Paziente

Risultati per domanda

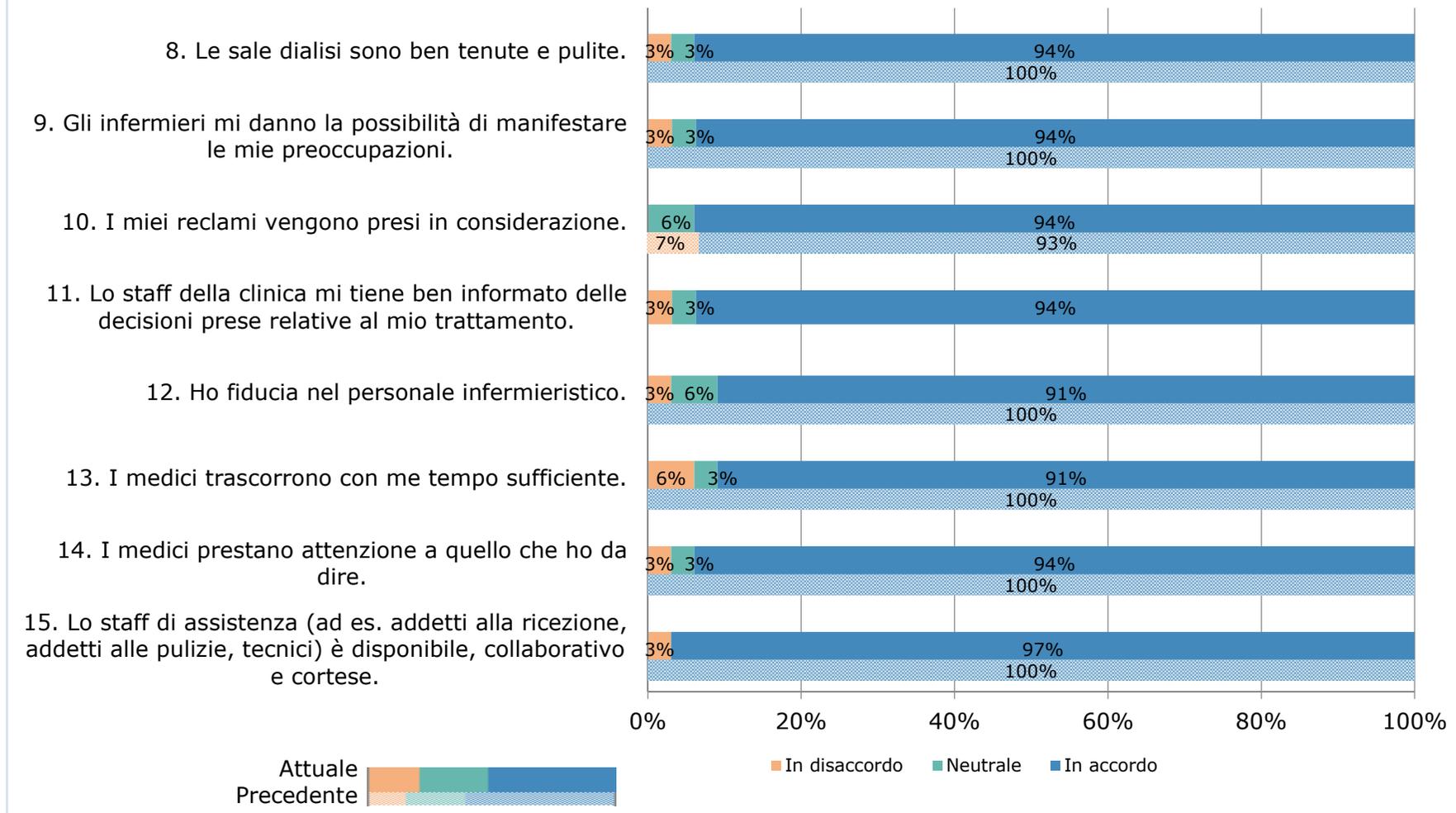
Cassino 02

33 Partecipanti

97% Tasso di partecipazione



Unità di dialisi e staff clinico



Programma di Soddisfazione del Paziente

Dati demografici

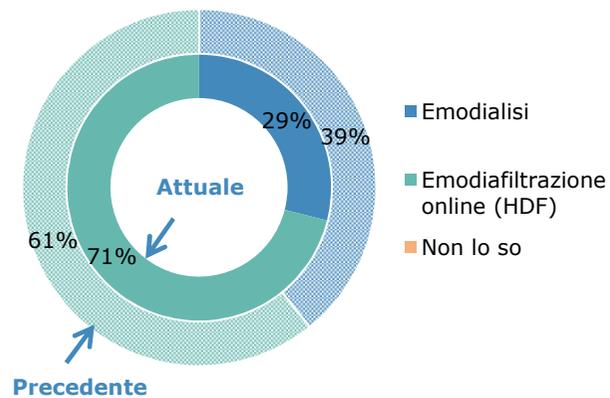
Cassino 02

33 Partecipanti

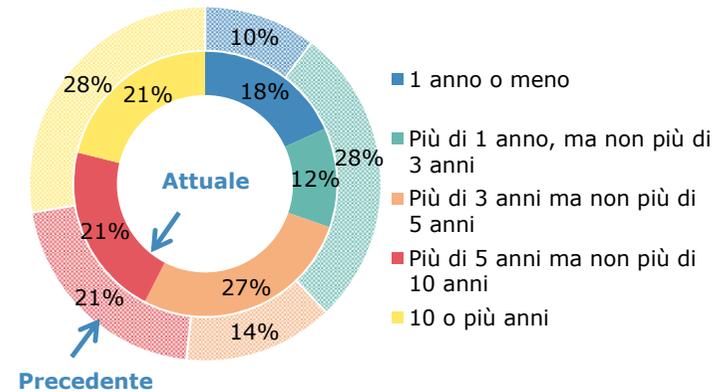
97% Tasso di partecipazione



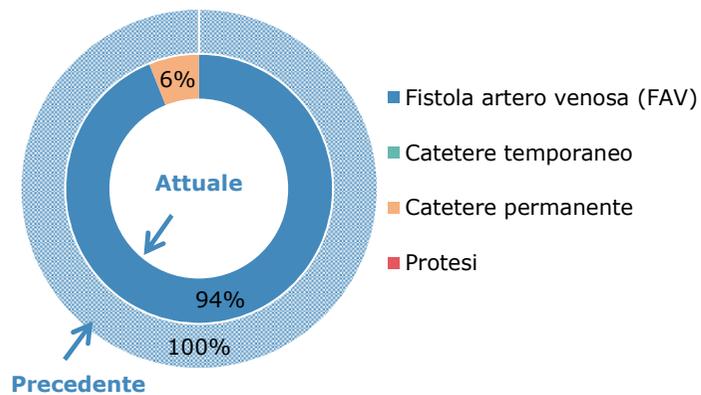
Tipo di trattamento dialitico



Da quanto tempo é in dialisi



Accesso vascolare



Programma di Soddisfazione del Paziente

Dati demografici

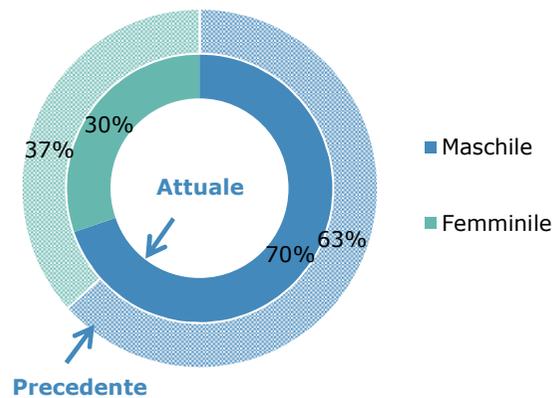
Cassino 02

33 Partecipanti

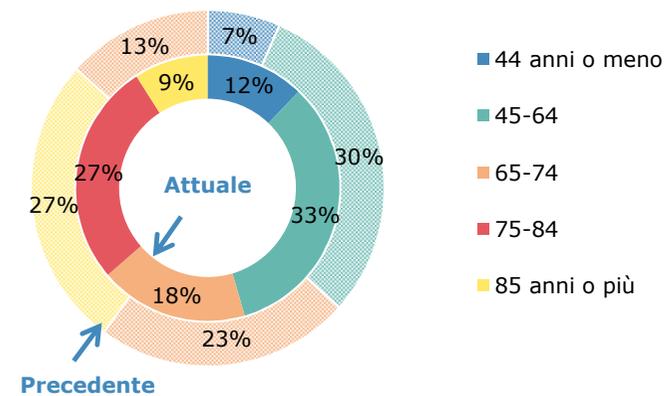
97% Tasso di partecipazione



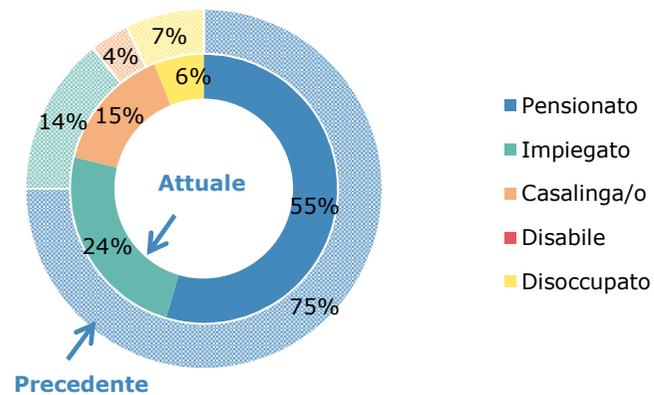
Sesso



Fascia di età (anni)



Stato occupazionale



Programma di Soddisfazione del Paziente

Commenti dei pazienti

Cassino 02

33 Partecipanti

97% Tasso di partecipazione



Miglioramenti richiesti dai pazienti

WI-FI.

Vorrei sottopormi alla mia dialisi per 3 ore, perché con 4 ore che sto facendo sto molto male.

Mi piacerebbe usufruire del servizio WI-FI per poter passare il tempo in più aver la possibilità del telecomando (TV) a tutti i dializzati.

Nessuno.

WiFi libera nel centro

Migliorare la toilette per i pazienti con l'installazione di doccetta per un eventuale bidet

On riesco ancora ad avere una mia logica sulle modalità di funzionamento del BCM anche se il personale medico è stato completamente esaustivo nel rispondere alle mie domande.

Poltrone più comode

WiFi

Aspetti positivi menzionati dai pazienti

Gentilezza - professionalità.

Pulizia e personale.

Equipe medica
Staff (infermiere)
Pulizia (operatori addetti alle pulizie).

Sono soddisfatto delle persone di cui sono a contatto, medici e paramedici, e personale di pulizia.

Tutti.

Assistenza di tutto lo staff.

Professionalità di tutte le figure presenti nel centro

Mi sento come in una famiglia

So0 maggiormente soddisfatto del personale tutto

Programma di Soddisfazione del Paziente

Commenti dei pazienti

Cassino 02

33 Partecipanti

97% Tasso di partecipazione



Miglioramenti richiesti dai pazienti

Distribuzione di panini o altro come in ospedale

Poltrone più comode

Per adesso va bene così

Poltrone più comode

Le poltrone sono scomode. Dopo la seconda ora fa 1 la schiena e il braccio della fistola si addormenta.

Aspetti positivi menzionati dai pazienti

La professionalità di tutto il personale incontrato, la loro attenzione durante e dopo il trattamento ed il clima del tutto familiare che sanno creare per Matteotti a proprio agio senza far pesare minimamente lo stato di difficoltà fisica. Complimenti

Mi sento a casa

Ambiente familiare

Dell'attenzione che ricevo da tutto il personale.

Tutto

Dell'assistenza che ricevo

Sono molto soddisfatto per i medici infermieri e addetti alle pulizie.

Tutto

Sono contento di tutta l'assistenza che ricevo

Programma di Soddisfazione del Paziente

Commenti dei pazienti

Cassino 02

33 Partecipanti

97% Tasso di partecipazione



Miglioramenti richiesti dai pazienti

Aspetti positivi menzionati dai pazienti

Tutto



Metodologia di calcolo

- Il calcolo del **Livello di soddisfazione totale** è stato fatto tenendo conto del numero di risposte per area. Il risultato è la somma di tutte le medie di ogni area moltiplicato per il numero di risposte di ogni area, diviso per il numero di tutte le risposte.
- Il **tasso di partecipazione** corrisponde al numero di questionari inviati con risposte valide in relazione al numero totale di pazienti.
- I dati raccolti dal Sondaggio Online e dai questionari sono consolidati, elaborati elettronicamente e analizzati da M & L.
- Gli argomenti di tutte le aree sono stati analizzati con il metodo **Quantitativo**, il calcolo equivale alla percentuale di pazienti che:
 - sono stati d'accordo (segnato 4 o 5 punti = blu)
 - sono stati in disaccordo (segnato 1 o 2 punti = arancione) o
 - nessuno dei due (segnato 3 punti = verde)
- Nel caso in cui, all'interno di un grafico vi fosse un campo vuoto, significa che i partecipanti non hanno fornito alcuna risposta alla domanda in questione.