

QUALITA' – SICUREZZA E SODDISFAZIONE PER I SERVIZI EROGATI TRIENNIO 2016 - 2018

CUSTOMER SATISFACTION

REPARTI DI DEGENZA:

I questionari vengono consegnati a tutti i pazienti al momento dell'accettazione in reparto.

Una volta compilato il questionario può essere depositato in una cassetta dedicata posizionata in portineria.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto (dato medio dei tre reparti di degenza)		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
96.66%	98.66%	98%

POLIAMBULATORIO:

I questionari sono a disposizione degli utenti in due distributori situati presso il poliambulatorio al piano seminterrato della sede principale e nello spazio di attesa del piano terra della Casetta Via Salvi 16.

Una volta compilati i questionari possono essere depositati nelle cassette dedicate poste sopra ai distributori.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
78%	86%	83%

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

I questionari sono a disposizione degli utenti in un distributore situato presso la sala di attesa di fronte alla TC.

Una volta compilati i questionari possono essere depositati nella cassetta dedicata posta sopra il distributore.

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
99%	n.v.	99%

LABORATORIO ANALISI:

I questionari vengono consegnati ad un campione di utenti per un mese all'anno prima dell'esecuzione del prelievo/esame).

Una volta compilato il questionario può essere depositato in una cassetta dedicata posta all'esterno del punto prelievi (amb 16).

PERCENTUALE di risposte Molto soddisfatto+ soddisfatto		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
97%	100%	99%

RECLAMI

Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N° di prestazioni erogate: 196.062.	N° di prestazioni erogate: 196.811.	N° di prestazioni erogate: 192.404
N° reclami raccolti: 17 (0.09 ‰)	N° reclami raccolti: 22 (0.10 ‰)	N° reclami raccolti: 21 (0.10 ‰)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6% - Problematiche relative all'accoglimento: Difficoltà di accesso al reparto per visitatore 1/17 ▪ 12% - Problemi relativi al post-intervento e dimissione: Mancata consegna di referto per delega incompleta n.1/17, problemi di dimissione nel post-intervento 1/17. ▪ 82% - Problemi relativi all'utilizzo della struttura: Problemi con lo specialista 79% n.11/14 , riorganizzazione Servizio di Diabetologia 14% n. 2/14, Problemi organizzativi sala operatoria (mancanza della TI) 7% n.1/14. 	<ul style="list-style-type: none"> • 62% - Problematiche relative al rapporto con lo specialista • 38% - Problemi relativi all'utilizzo della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ - 62% - Problematiche relative al rapporto con lo specialista (4/13 comportamento aggressivo o poco educato dello specialista; 3/13 errata prescrizione di presidi o diagnosi non precise da parte dello specialista; 1/13 visita non effettuata per lieve ritardo del paziente; 2/13 incomprensione tra la richiesta del paziente ed esame eseguito; 1/13 reazioni cutanee non previste dopo applicazione di un holter; 1/13 poca "flessibilità " nella ripetizione di un esame urologico (segnalato all'URP); 1/13 proposta del medico di rifare un esame in privato precedentemente eseguito in convenzione (segnalato all'URP); ▪ - 38% - Problemi relativi all'utilizzo della struttura: (3/8 visite specialistiche considerate inutili per mancanza di strumentazione o per diversità di possibili parametri con altre strutture; 1/8: visita specialistica svolta in ambiente poco consono; 2/8 appuntamenti con orario sbagliato e attesa inutile allo sportello cassa; 1/8 mancanza di macchinetta caffè in FKT; 1/8 mancata prenotazione di parte di un operatore)

SINISTRI

Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N° di prestazioni erogate: 196.062.	N° di prestazioni erogate: 196.811.	N° di prestazioni erogate: 192.404
N° SINISTRI 3	N° SINISTRI 11	N° SINISTRI 6

APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

PERCENTUALE dei ricoveri con DRG presente nell'elenco dei 52 DRG ad elevato rischio di inappropriatazza ai sensi della DGR n.2227 del 9.08.2002: 368/2081 (std: % tendente a 0)		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
18%	17.5%	1.58%

PERCENTUALE ricoveri brevi (0-2 notti) con DRG medico: 5/1041 = 0.5% (std: % tendente a 0)		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
0.5%	0.6%	4.5%

PERCENTUALE ricoveri ordinari e diurni per prestazioni ricondotte anche al regime ambulatoriale (std: % tendente a 0)		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
0.1%	0.6%	0.12%

INCIDENZA di casi di decesso in pazienti che hanno sviluppato complicanze quali polmonite, trombosi venosa profonda (1/4080), sepsi, insufficienza renale acuta, arresto cardiaco = 0.02%		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
0.02%	0%	0%

INCIDENZA di casi di reazione avversa ad emotrasfusione su 1000 pazienti dimessi		
Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
0%	0%	0%

EVENTI AVVERSI

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
	n. ricoveri: 3802 n. interventi ch.: 4080 n. prest. Amb.: 188.982	n. ricoveri: 3888 n. interventi ch.: 4284 n. prest. Amb.: 192.527	n. ricoveri: 3509 n. interventi ch.: 4023 n. prest. Amb.: 188.381
• <i>Caduta</i>	16	17	15
• <i>Gestione farmaco</i>	2	1	1
• <i>Identificazione Paziente</i>	0	0	1
• <i>Gestione sangue (programma sangue)</i>	1	0	0
• <i>Inesattezza paziente/lato/sede</i>	0	0	2
• <i>Infezione</i>	0	0	0
• <i>Malfunzionamento dispositivi e apparecchiature</i>	0	0	2
• <i>non disponibilità materiali</i>	0	0	0
• <i>Prestazione assistenziale non conforme</i>	2	0	0
• <i>Mancata o incompleta comunicazione</i>	1	2	2
• <i>Procedura chirurgica</i>	0	0	0
• <i>Procedura diagnostica (mancata / ritardata)</i>	1	1	0
• <i>Procedura terapeutica (mancata / ritardata)</i>	0	0	0
• <i>Reazione a farmaci</i>	0	0	0
• <i>Allontanamento non autorizzato del paziente dalla struttura</i>	0	1	0
TOTALE	23	22	23

GRAVITA' DEL DANNO

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
1. Situazione pericolosa/ danno potenziale/ evento non occorso (es. personale insufficiente/ pavimento sdruciolevole coperto dove non sono avvenute cadute)	1	0	1
2. Situazione pericolosa/ danno potenziale/ evento occorso, ma intercettato (es. preparazione di un farmaco sbagliato, ma mai somministrato/ farmaco prescritto per un paziente allergico allo stesso, ma non dispensato o somministrato)	3	4	3
3. NESSUN ESITO: Evento in fase conclusiva/ nessun danno occorso (es. farmaco innocuo somministrato erroneamente)	12	11	8
4. ESITO MINORE: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ nessun danno occorso o danni minori che non richiedono un trattamento	3	2	8
5. ESITO MODERATO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche minori (es. esame del sangue o delle urine)/ trattamenti minori (es. bendaggi, analgesici)	1	4	1
6. ESITO TRA IL MODERATO E SIGNIFICATIVO: Osservazioni o monitoraggi extra/ ulteriore visita del medico/ indagini diagnostiche (es. procedure radiologiche)/ necessità di trattamenti con altri farmaci/ intervento chirurgico/ cancellazione o posticipazione del trattamento/ trasferimento ad altra U.O. che non richieda il prolungamento della degenza	2	0	2
7. ESITO SIGNIFICATIVO: Ammissione in ospedale o prolungamento delle degenza/ condizioni che permangono alla dimissione	1	1	0
8. ESITO SEVERO: Disabilità permanente/ contributo al decesso	0	0	0
ESITO NON INDICATO	0	0	0