

**DIREZIONE SANITARIA**

Direttore: dott. Roberto Di Paola

Tel. 080/499488 – PEC: dirsanitario.debellis@pec.rupar.puglia.it

Coordinatore amm.vo PO: Beatrice Anna Antonia Tel 080/4994154 Fax 080.4994320

mail: anna.beatrice@irccsdebellis.it - direzionesanitaria@irccsdebellis.it

**Relazione sul processo di indagine Audit 2022**

**Premessa**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il luogo di incontro tra il cittadino e l'Azienda sanitaria che svolge funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, facilita l'accesso ai servizi e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, favorendo il ruolo attivo e la loro partecipazione al miglioramento dei servizi. Raccoglie suggerimenti, osservazioni, proposte ed elogi in merito all'erogazione delle prestazioni e servizi oltre gestisce le segnalazioni dei

Il sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti ) dei cittadini, ci consente di avere un riscontro sulle proprie attività e di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali.

Nel 2022 sono stati raccolti nel primo trimestre complessivamente 200 questionari di gradimento, di cui n. 54 si riferiscono a questionari raccolti nei Servizi e 146 sono stati raccolti nei Reparti di degenza. Detti questionari anonimi vengono distribuiti settimanalmente ai nuovi pazienti nei reparti di Degenza, nei Servizi e al CUP al momento dell'arrivo, con l'invito di compilarli ed imbucarli al momento della dimissione, in apposite cassette di facile accesso. La compilazione dei questionari avviene nelle stanze di degenza o sale accoglienza, da parte dei pazienti o di chi li accompagna. (familiare o altra persona)

**Dati raccolti anno 2022 AUDIT REPARTI E SERVIZI**

**Tab.1**

SERVIZI	QUESTIONARI RACCOLTI
Anatomia Patologica	1
Ambulatorio di Nutrizione	3
Poliambulatori	5
Cardiologia	8
Endoscopia	16
Radiodiagnostica	13
Ambulatorio di oncologia	2
Sala Prelievi	1
Cassa Ticket / CUP	2
Ambulatorio di Chirurgia	3
<b>TOTALE</b>	<b>54</b>

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

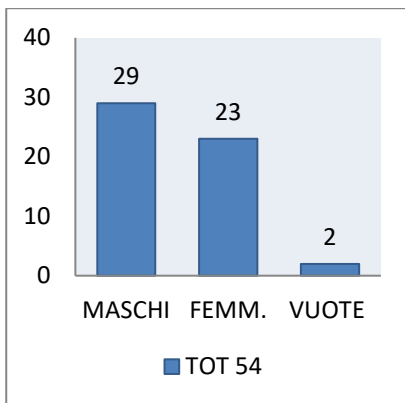
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

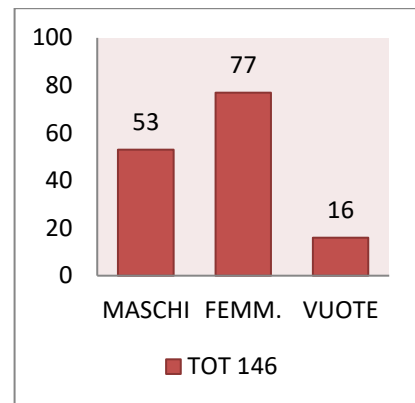
**Tab.2**

REPARTI DI DEGENZA	QUESTIONARI RACCOLTI
Gastroenterologia 2	1
Gastroenterologia 1	53
IBD	45
Chirurgia	19
Reparto di degenza non indicato	1
Oncologia	27
<b>TOTALE</b>	<b>146</b>

**Questionari Servizi**

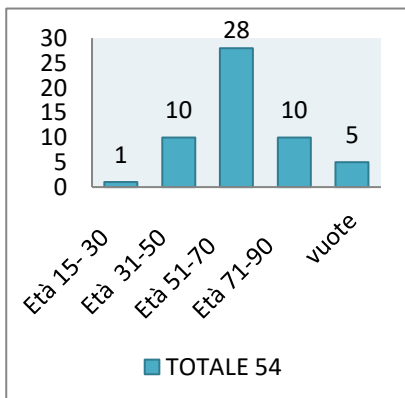


**Questionari Reparti**

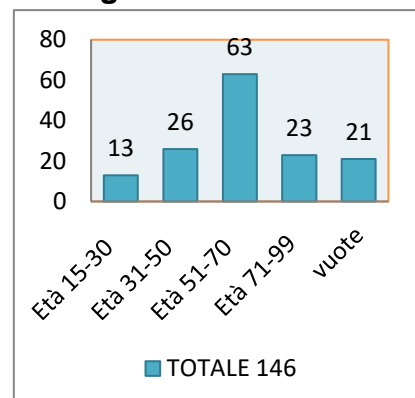


Un'ulteriore dato rilevato concerne l'età media di chi ha compilato i questionari. Complessivamente per tutti i Servizi e i Reparti di degenza l'età tra i 17 e gli 87 anni.

**Servizi**

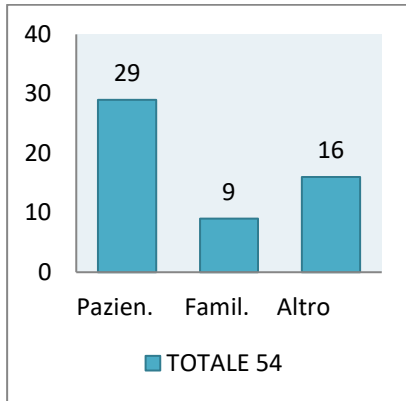


**Degenze**

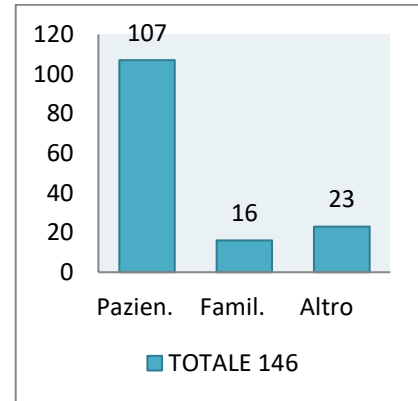




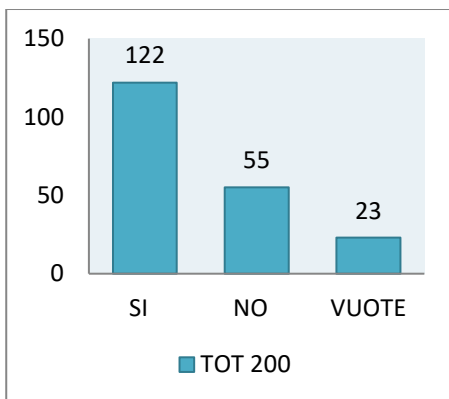
### Chi compila il questionario nei Servizi Degenza



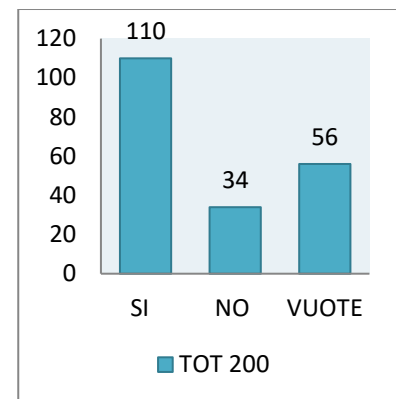
### Chi compila il questionario nei reparti di



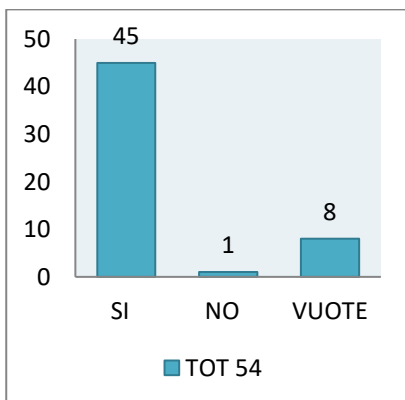
### Conoscenza Istituto di Ricerca



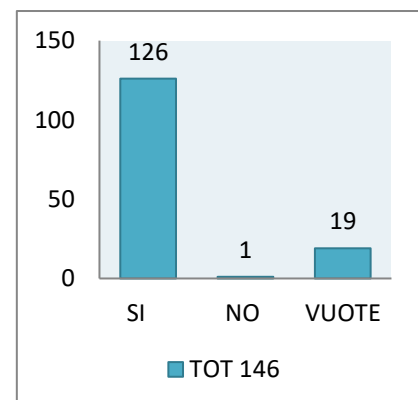
### Scelta per Istituto di Ricerca



### Rispetto della Privacy nei Servizi



### Rispetto della Privacy Reparti di Degenza



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

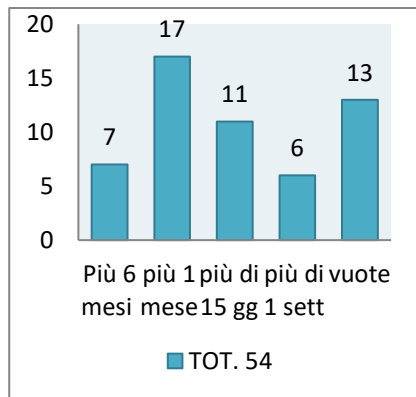
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

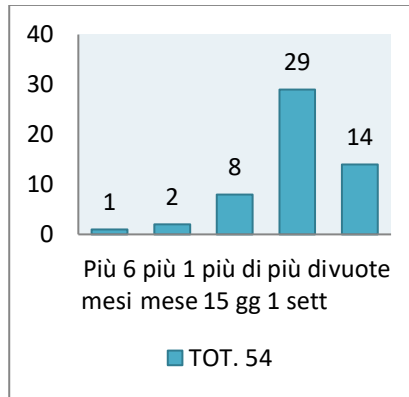
## GRAFICI SPECIFICI DEI SERVIZI

### TEMPI DI ATTESA

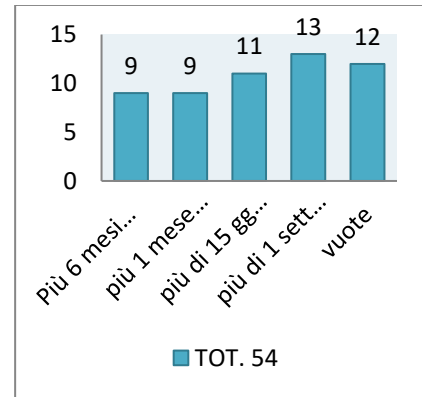
**Prenotazione (1a)**



**Uff. Ticket (1b)**



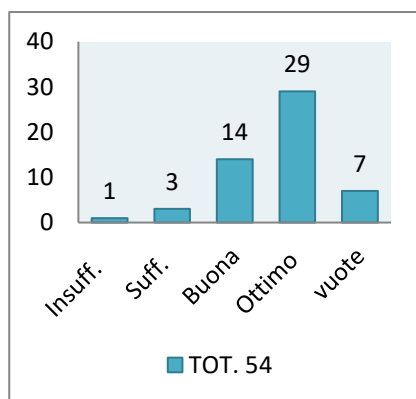
**Esecuzione prestazione (1c)**



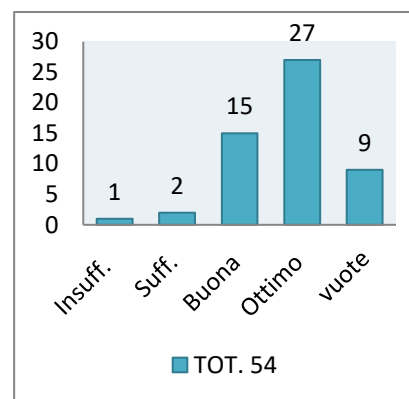
### VALUTAZIONE E CORTESIA DEL PERSONALE

In merito alla valutazione da parte dei pazienti sulla cortesia e disponibilità del personale addetto alla prenotazione, dell'Ufficio Ticket, infermieristico, Tecnico di radiologia e Medico, i grafici indicano rispettivamente le percentuali di gradimento.

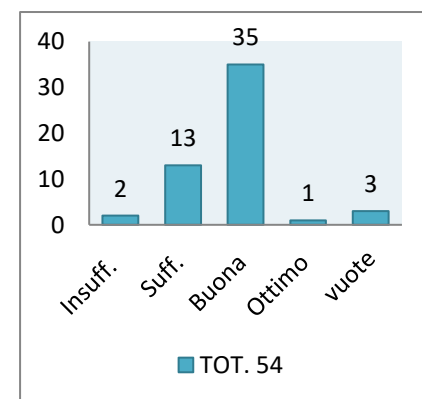
**Uff. prenotazione**



**Addetti Ticket**

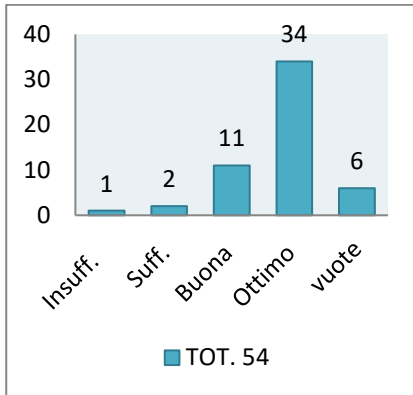


**Infermieristico**

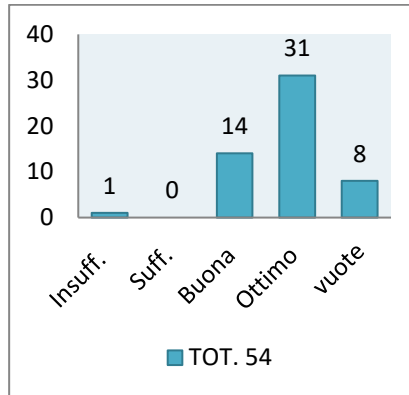




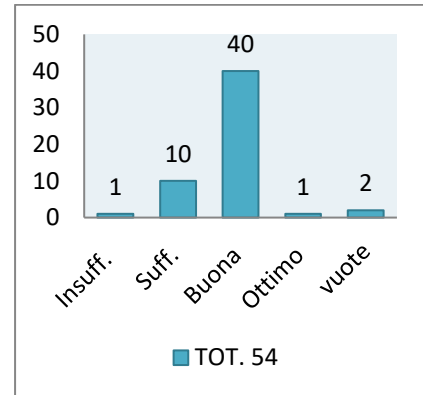
**Personale Tecnico**



**Personale di assistenza**

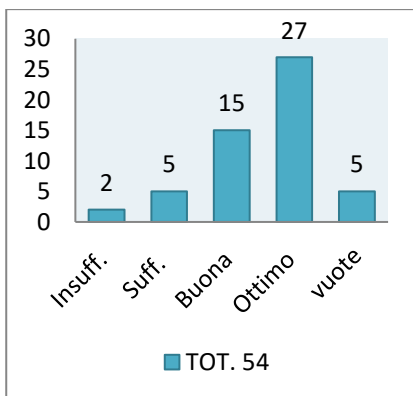


**Personale Medico**

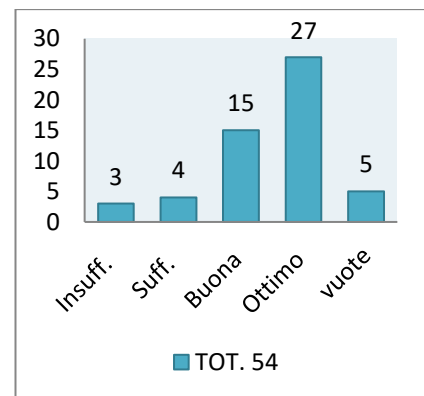


**VALUTAZIONE ASSISTENZA NEI SEGUENTI ASPETTI**

**Ascolto**

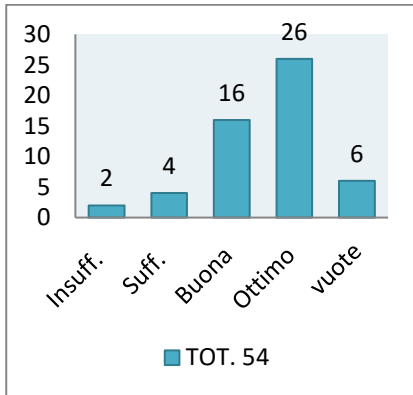


**Informazione**

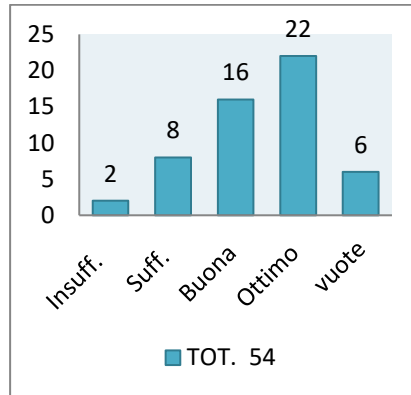


**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

**Assistenza**



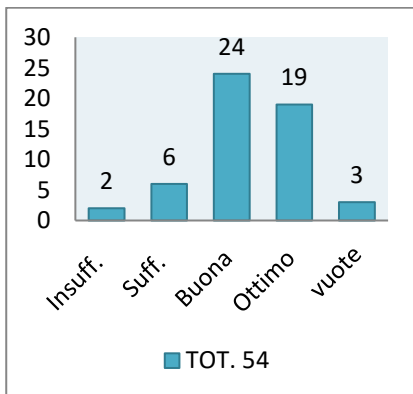
**Erogazione**



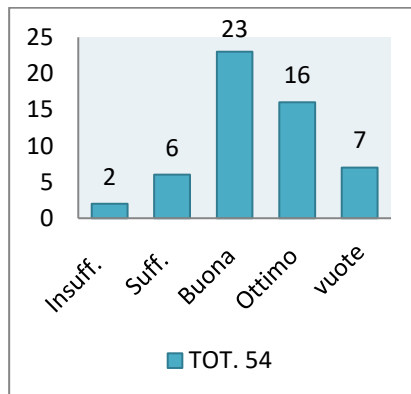
**VALUTAZIONE COMFORT**

I grafici successivi si riferiscono al giudizio espresso dai pazienti sulla pulizia e igiene degli ambienti dove rileviamo che la soddisfazione è complessivamente BUONA, la pulizia dei servizi igienici e bagni è BUONA e sull'uso di altri servizi come il Bar e sala d'attesa è BUONO.

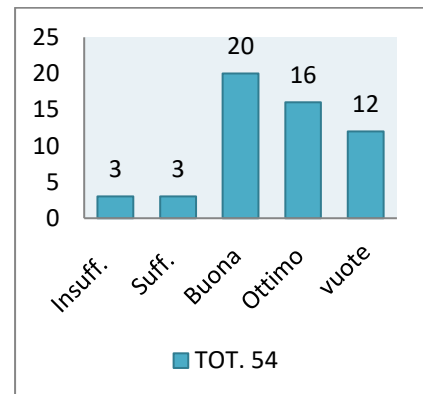
**Pulizia ambienti**



**Pulizia e igiene bagni**

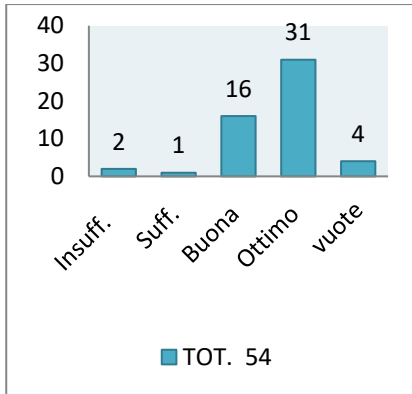


**Uso di bar e sale d'attesa**



**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

Infine un numero maggiore del 60 % degli intervistati che hanno compilato il questionario relativo ai Servizi si ritengono soddisfatti in maniera ottimale.

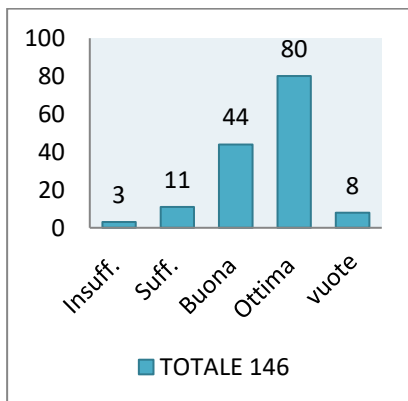


**GRAFICI SPECIFICI DEI REPARTI DI DEGENZA**

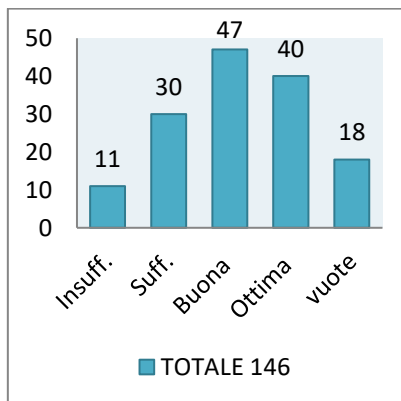
**ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La prima domanda del questionario al quale sono stati invitati i pazienti a rispondere riguardava l' accoglienza al momento del ricovero gli orari di visita dei parenti o conoscenti ai pazienti ricoverati e le informazioni ricevute dal personale di Reparto. I dati complessivi mostrano che la soddisfazione del paziente raggiunge il 80%.

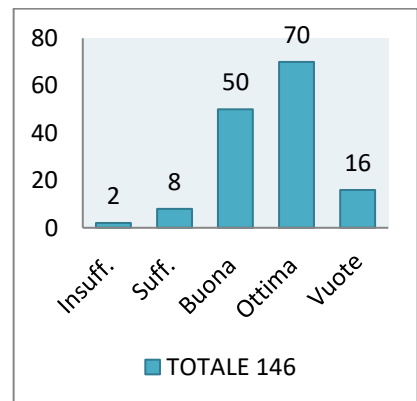
**Accoglienza al ricovero**



**Orari di visita**



**Informazioni ricevute**



**ASSISTENZA MEDICA**

La domanda successiva valutava la gentilezza e disponibilità ascolto, informazioni e cure prestate dai Medici di Reparto.

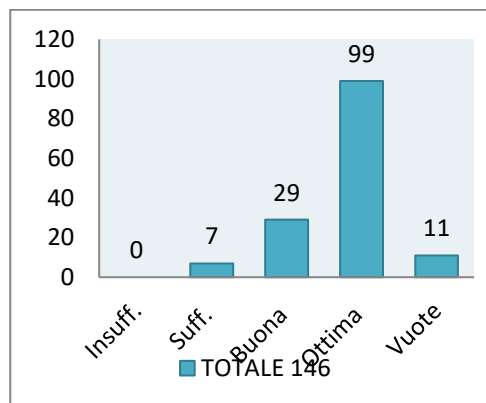
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

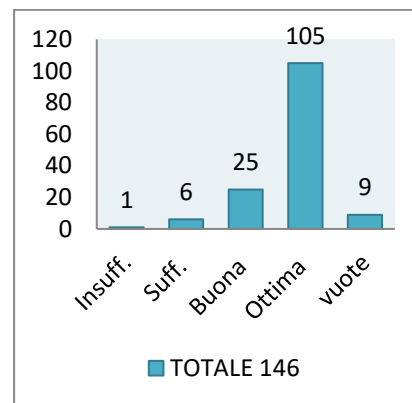
C.F. – P. iva: 00565330727



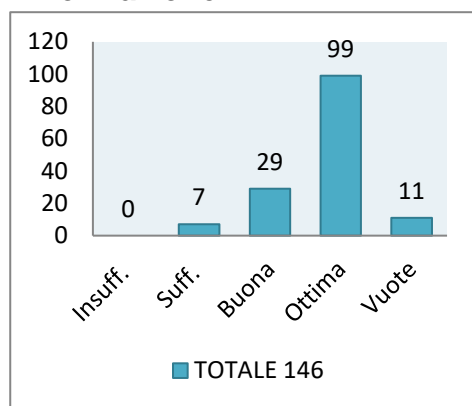
### Gentilezza e disponibilità



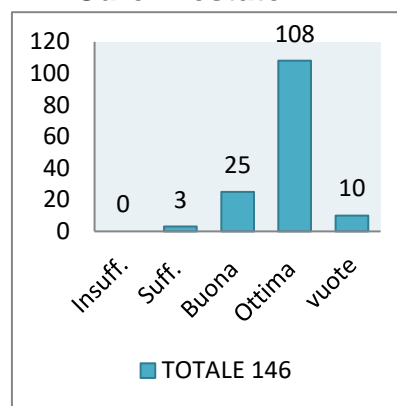
### Ascolto



### Informazione



### Cure Prestate



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

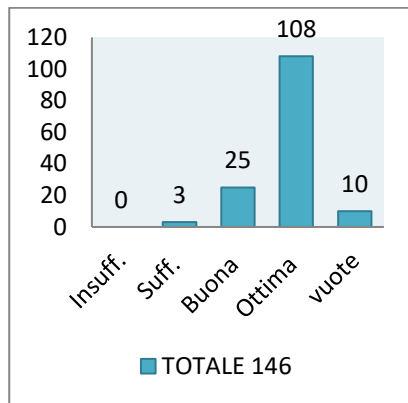
C.F. - P. iva: 00565330727



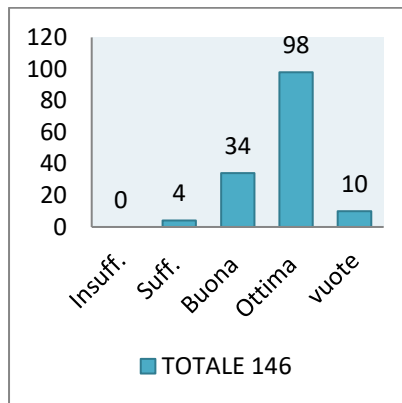


**ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

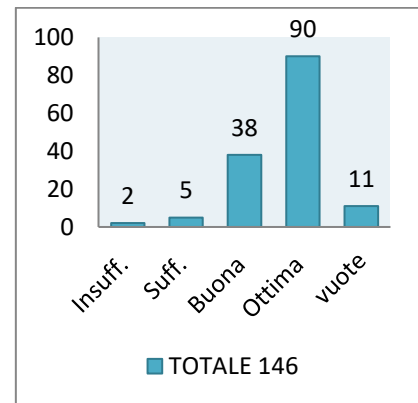
**Gentilezza e disponibilità**



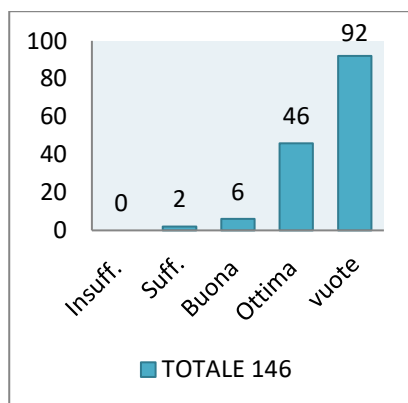
**Ascolto**



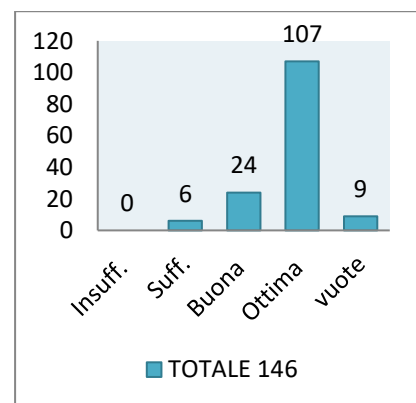
**Informazione**



**Risposta alle chiamate**



**Cure prestate**



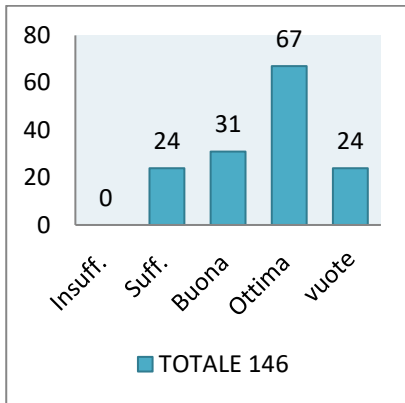
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

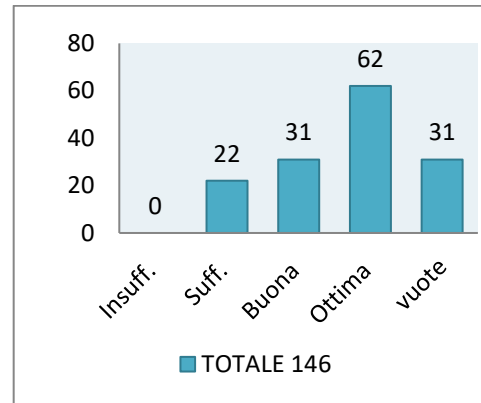
C.F. - P. iva: 00565330727

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

**Assistenza**

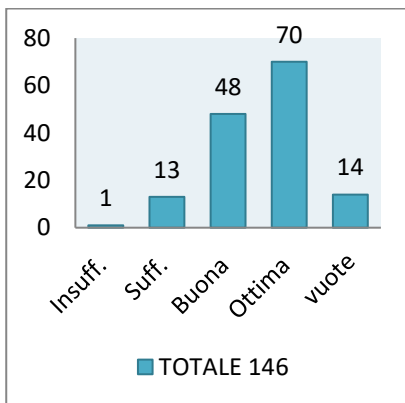


**Erogazione**

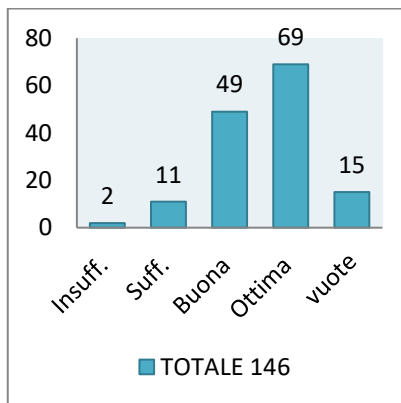


**COMFORT DELLA STRUTTURA**

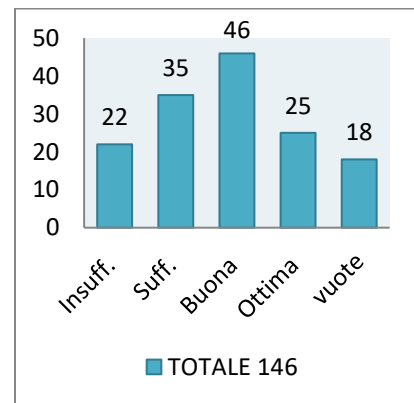
**Pulizia ambienti**



**Pulizia e igiene bagni**



**Qualità dei Pasti**



Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

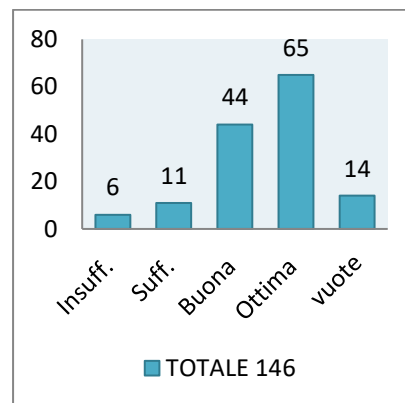
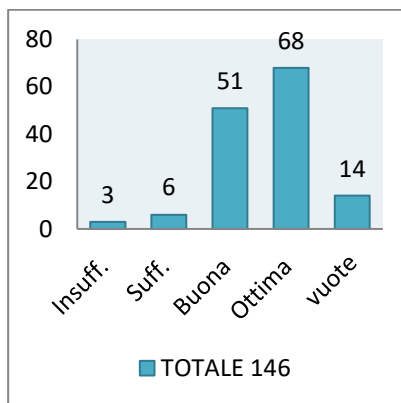
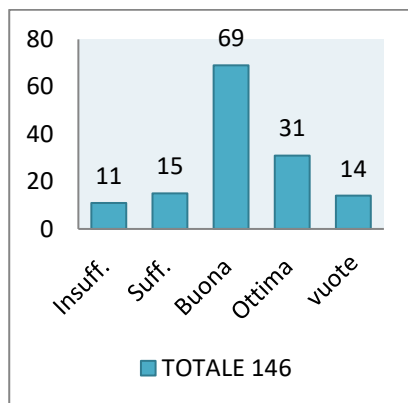
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

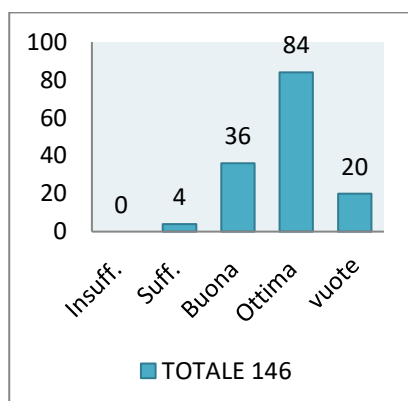
### Orario dei pasti

### Tranquillità e silenzio

### Uso di TV Bar Cappella ecc..



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA STRUTTURA

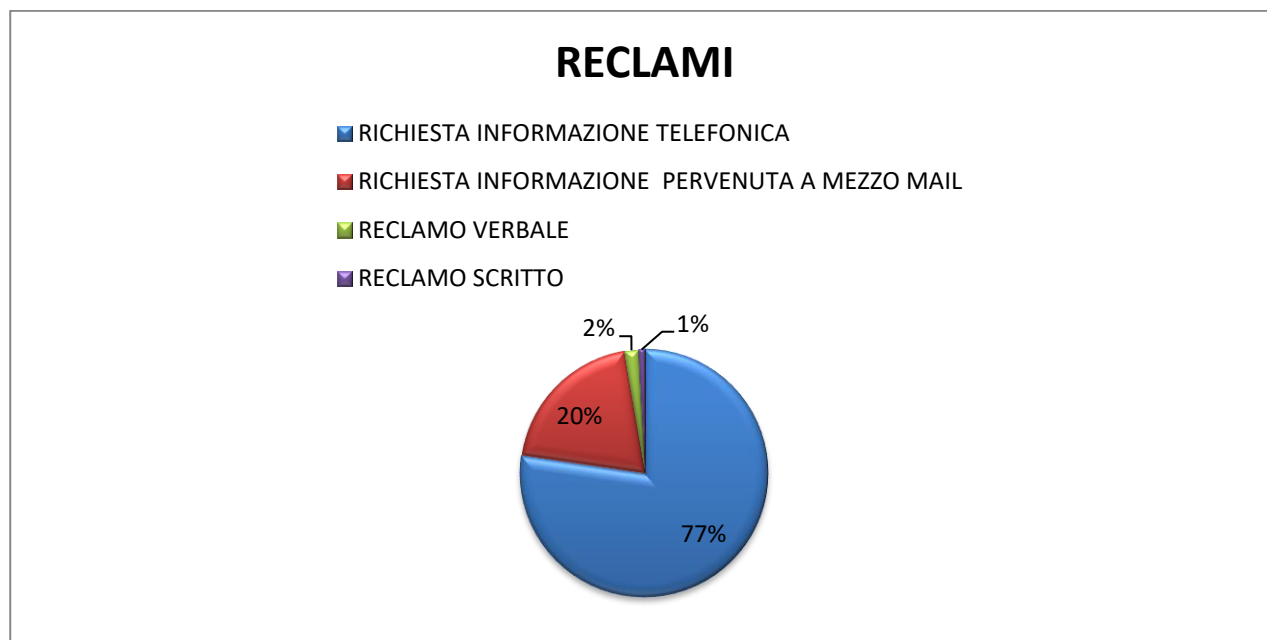


Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

## Dati raccolti trimestre 2022 AUDIT SPORTELLO URP



i reclami pervenuti fanno riferimento a richieste, lamentele, difficoltà a contattare alcuni organi dell'ospedale e richieste per esami non espletabili da questo ente.

. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si propone sempre di trovare un equilibrio tra il servizio richiesto e quello erogato, cercando di capire le esigenze dei cittadini e al contempo spiegando loro i motivi della mancata erogazione, svolgendo quindi anche un ruolo di facilitatore dell'utilizzo dei servizi sanitari.

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**Anna Antonia Beatrice**

Castellana Grotte 26 gennaio 2023

**Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis**

Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727