



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 2023

Premessa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di attuare una verifica del rispetto formale e sostanziale delle procedure vigenti nell' IRCCS "Saverio de Bellis" e di attuare un processo di individuazione, gestione, monitoraggio e controllo dei servizi erogati.

In particolare l'attività di audit si è posta come obiettivo quello di accertare la corretta applicazione delle direttive, procedure e regole comportamentali, adottati dall'Ente, nonché quello di individuare eventuali punti di debolezza.

L'audit clinico è uno strumento per favorire il cambiamento in campo sanitario e il processo di audit clinico è definito come: "un processo di miglioramento della qualità allo scopo di migliorare il prendersi cura del paziente".

Dove indicato i cambiamenti sono implementati sia a livello individuale, che di team o di servizio e, successivamente, viene effettuato un monitoraggio al fine di confermare i miglioramenti nella organizzazione dei servizi socio-sanitari.

L'acquisizione della metodologia dell'audit può costituire uno strumento per "mettere ordine" nelle attività rivolte al cambiamento, razionalizzando il percorso e garantendo un utilizzo ottimale delle conoscenze e delle risorse professionali

Nel 2023 sono stati raccolti nel primo trimestre complessivamente 102 questionari di gradimento, di cui n. 10 si riferiscono a questionari raccolti nei Servizi e 92 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 2023 AUDIT REPARTI E SERVIZI

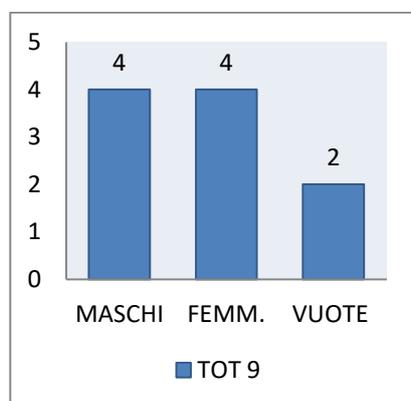
Tab.1

SERVIZI	QUESTIONARI RACCOLTI
Cardiologia	2
Endoscopia	1
Radiodiagnostica	2
Ambulatorio di oncologia	1
Cassa Ticket / CUP	2
Fisiopatologia Digestiva	1
Ambulatorio di Chirurgia	1
TOTALE	10

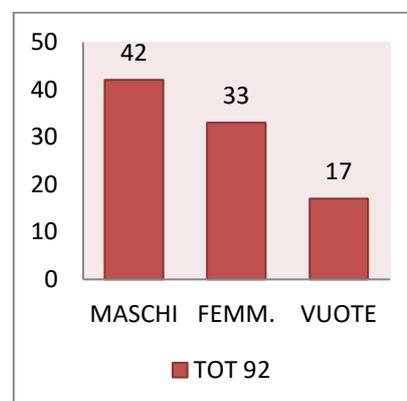
Tab.2

REPARTI DI DEGENZA	QUESTIONARI RACCOLTI
Gastroenterologia 2	1
Gastroenterologia 1	64
IBD	18
Chirurgia	3
Oncologia	6
TOTALE	92

Questionari Servizi

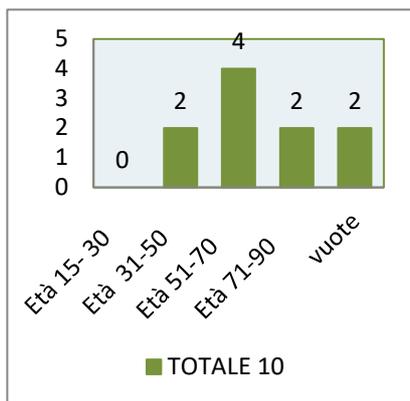


Questionari Reparti

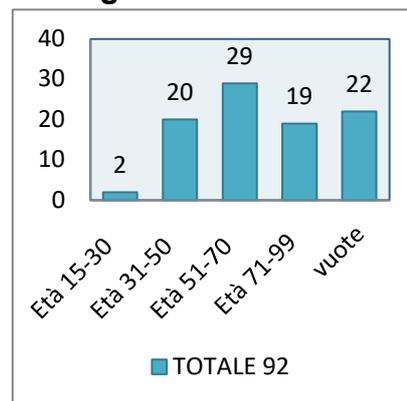


Un ulteriore dato rilevato concerne l'età media di chi ha compilato i questionari. Complessivamente per tutti i Servizi e i Reparti di degenza l'età media di 64 anni.

Servizi

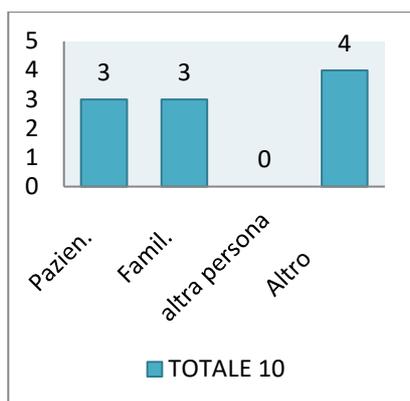


Degenze

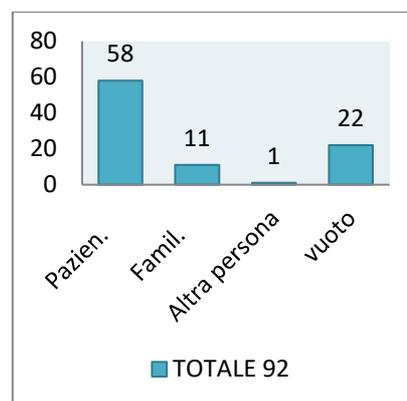


Chi compila il questionario nei Servizi

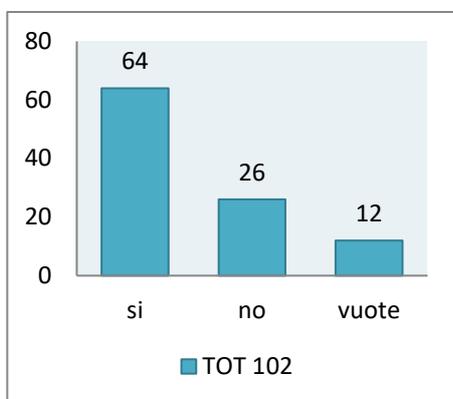
Degenza



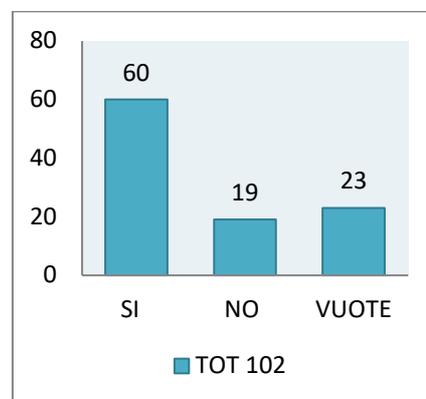
Chi compila il questionario nei reparti di



Conoscenza Istituto di Ricerca



Scelta per Istituto di Ricerca



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

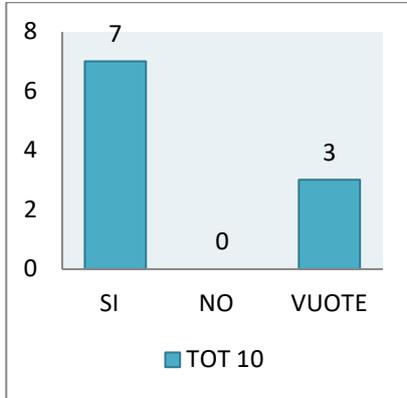
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

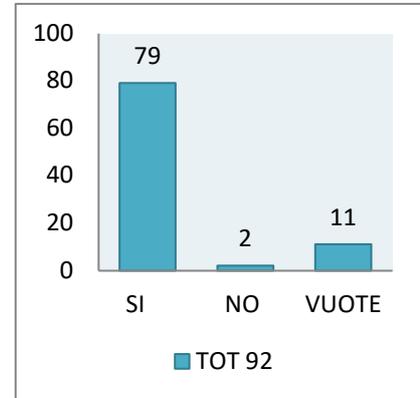


Rispetto della Privacy nei Servizi

Degenza



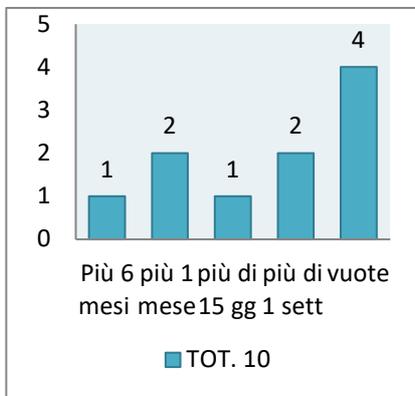
Rispetto della Privacy Reparti di



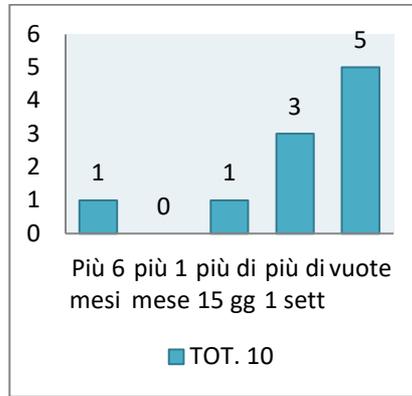
GRAFICI SPECIFICI DEI SERVIZI

TEMPI DI ATTESA

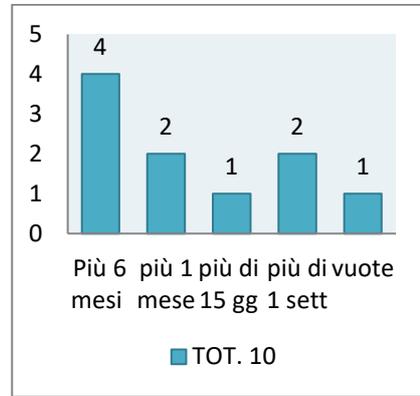
Prenotazione (1a)



Uff. Ticket (1b)



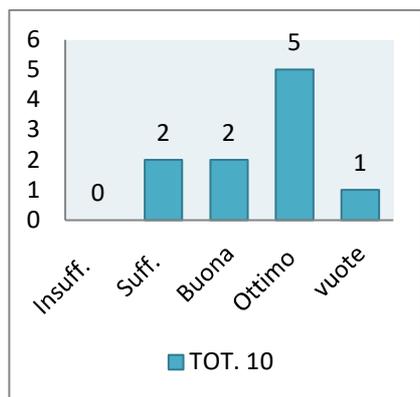
Esecuzione prestazione (1c)



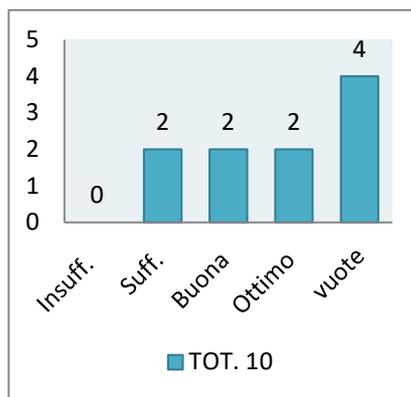
VALUTAZIONE E CORTESIA DEL PERSONALE

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

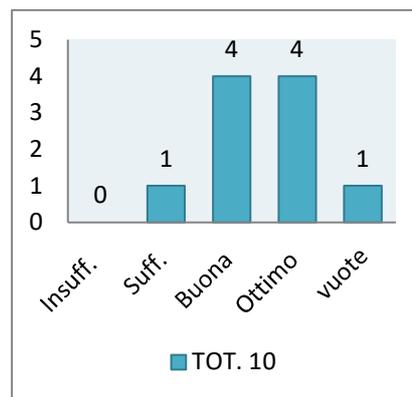
Uff. prenotazione



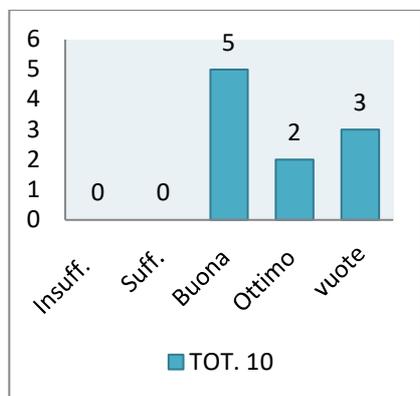
Addetti Ticket



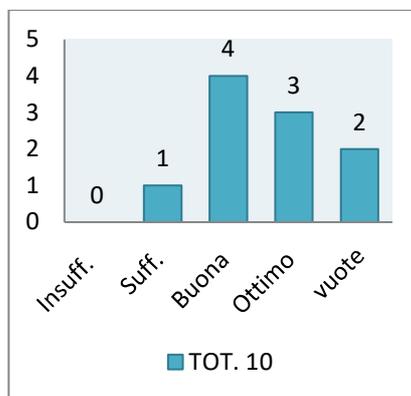
Infermieristico



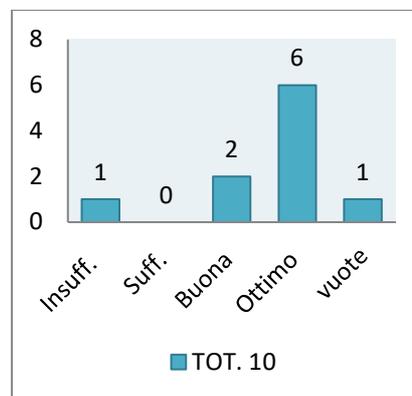
Personale Tecnico



Personale di assistenza

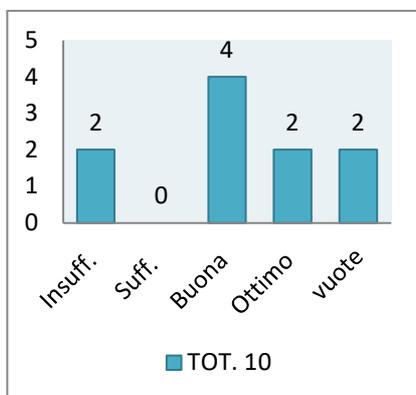


Personale Medico

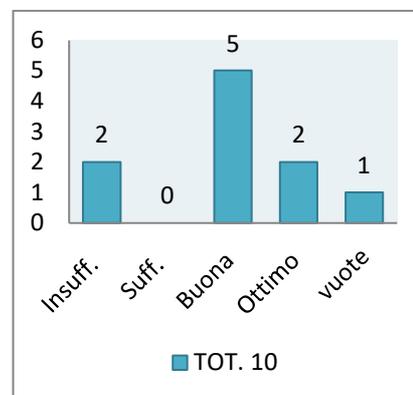


VALUTAZIONE ASSISTENZA NEI SEGUENTI ASPETTI

Ascolto

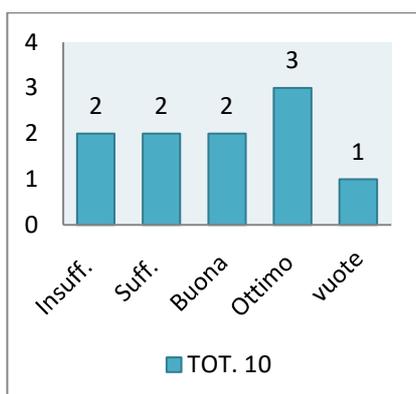


Informazione

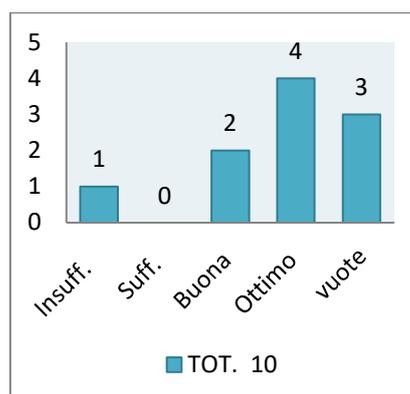


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Assistenza



Erogazione



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

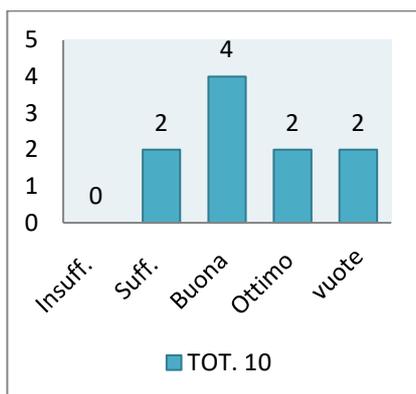
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. - P. iva: 00565330727

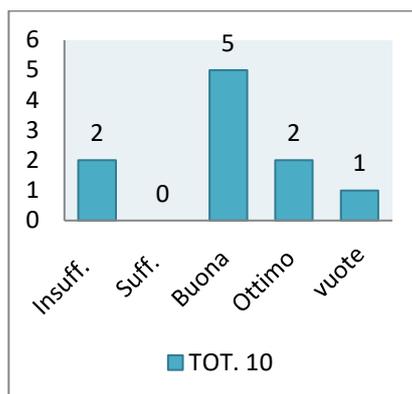
VALUTAZIONE COMFORT

I grafici successivi si riferiscono al giudizio espresso dai pazienti sulla pulizia e igiene degli ambienti dove rileviamo che la soddisfazione è 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.

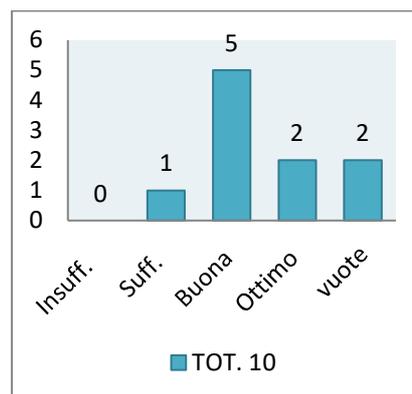
Pulizia ambienti



Pulizia e igiene bagni

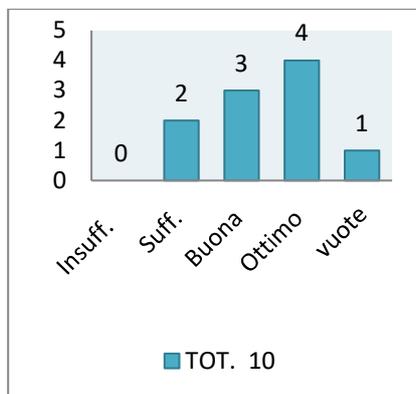


Uso di bar e sale d'attesa



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

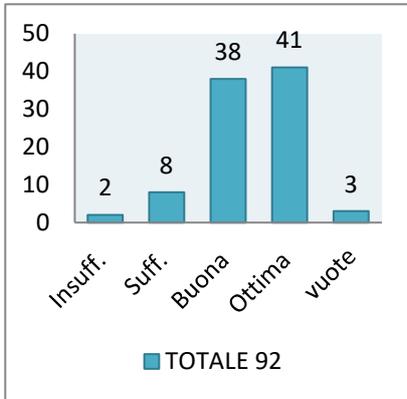
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

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

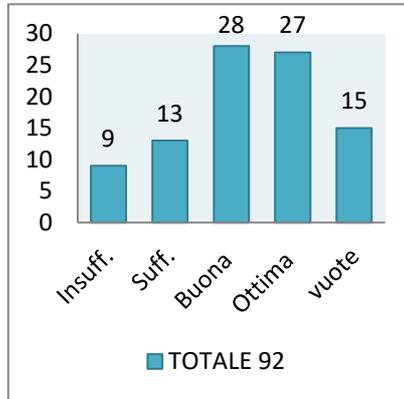
C.F. – P. iva: 00565330727

ricoverati e le informazioni ricevute dal personale di Reparto. I dati complessivi mostrano che la soddisfazione del paziente raggiunge **il 80%**.

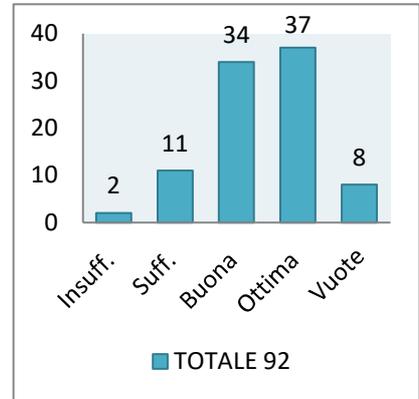
Accoglienza al ricovero



Orari di visita



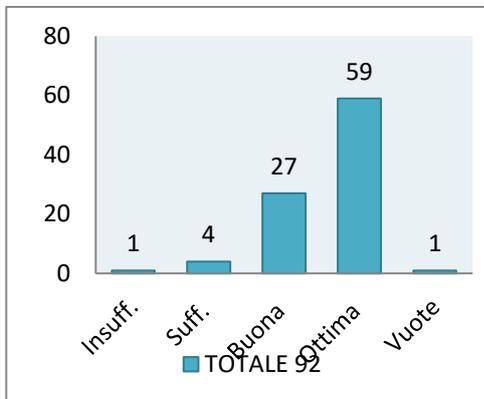
Informazioni ricevute



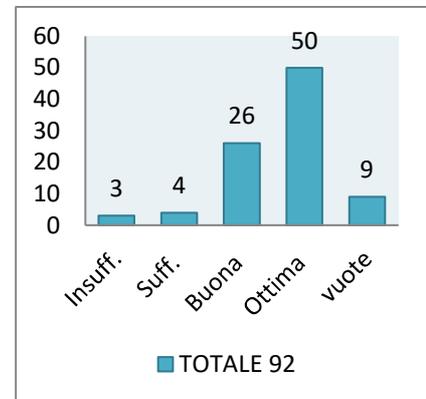
ASSISTENZA MEDICA

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

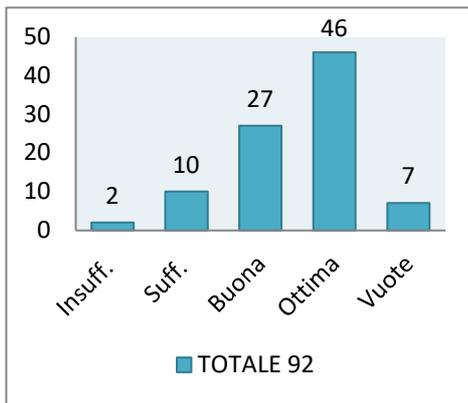
Gentilezza e disponibilità



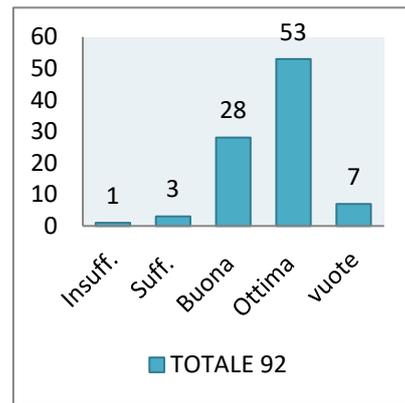
Ascolto



Informazione



Cure Prestate



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

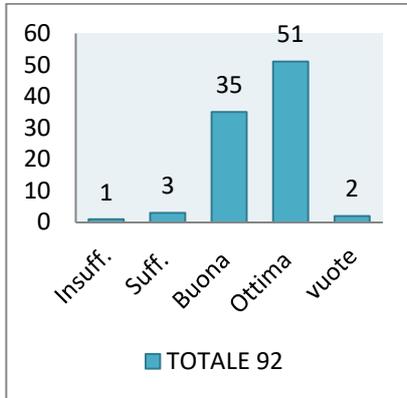
Ente di Diritto Pubblico D.M. del 31/03/1982 Sede legale ed operativa: via Turi 27 70013 Castellana Grotte (BA)

C.F. – P. iva: 00565330727

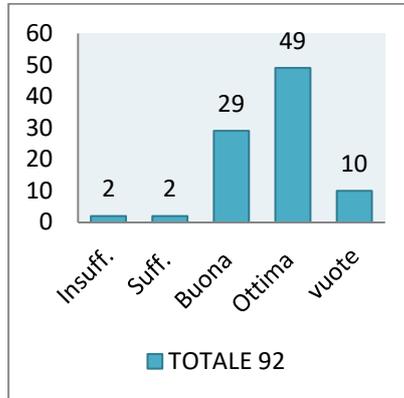


ASSISTENZA INFERMIERISTICA

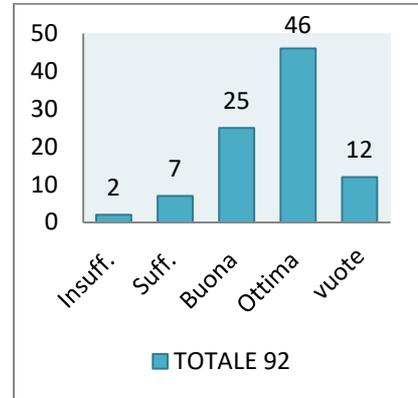
Gentilezza e disponibilità



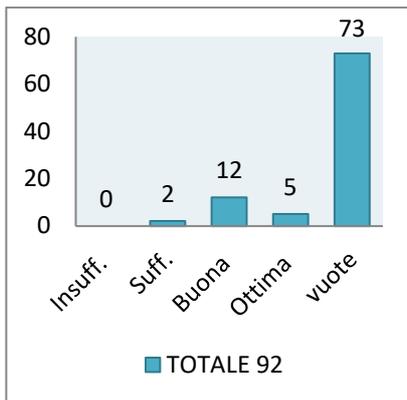
Ascolto



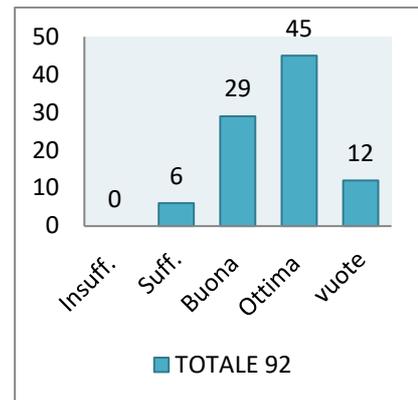
Informazione



Risposta alle chiamate

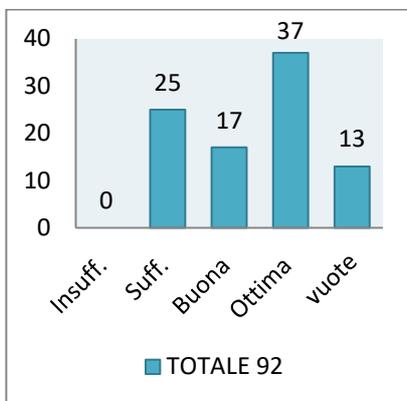


Cure prestate

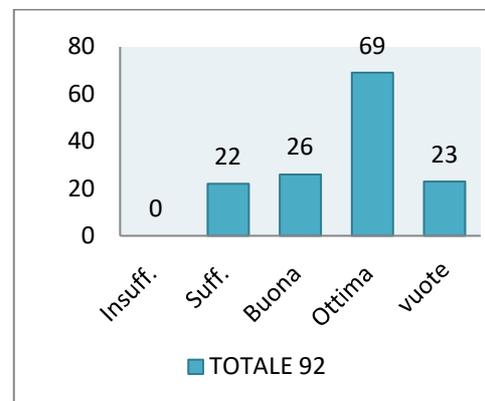


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Assistenza



Erogazione



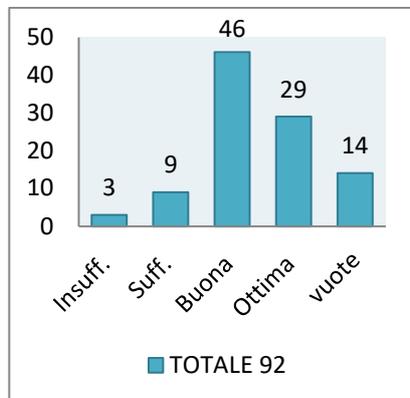
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

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

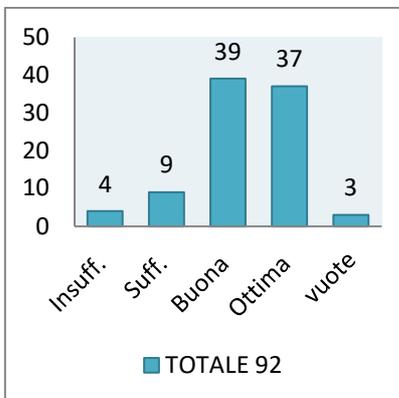
C.F. - P. iva: 00565330727

COMFORT DELLA STRUTTURA

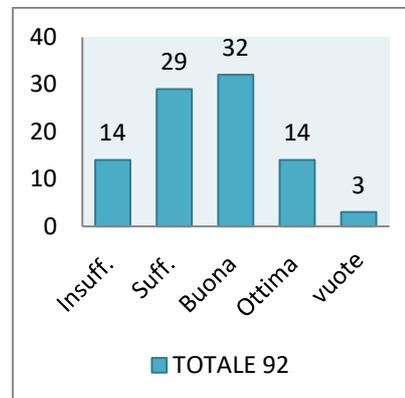
Pulizia ambienti



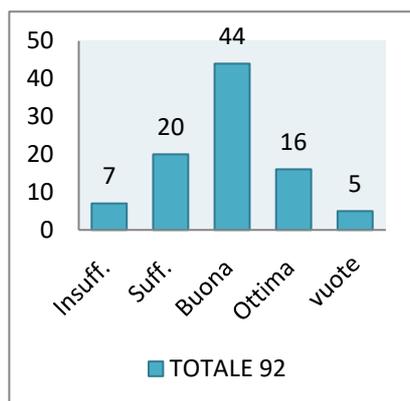
Pulizia e igiene bagni



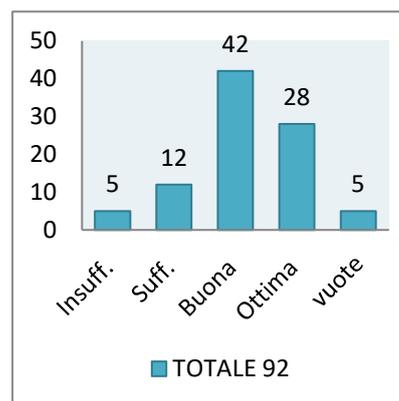
Qualità dei Pasti



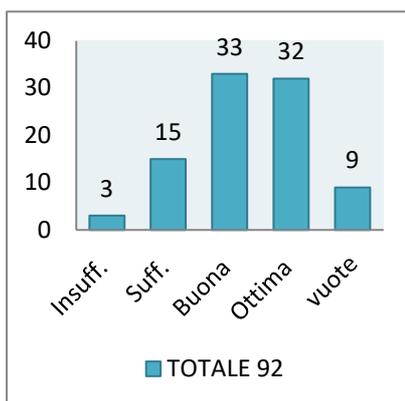
Orario dei pasti



Tranquillità e silenzio



Uso di TV Bar Cappella ecc..

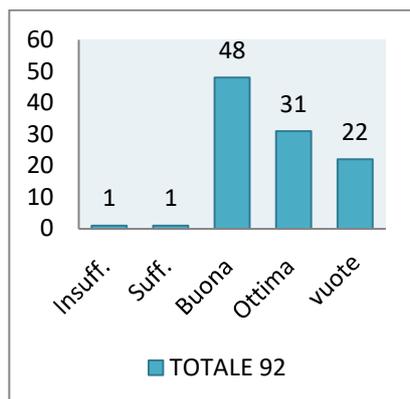


VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA STRUTTURA

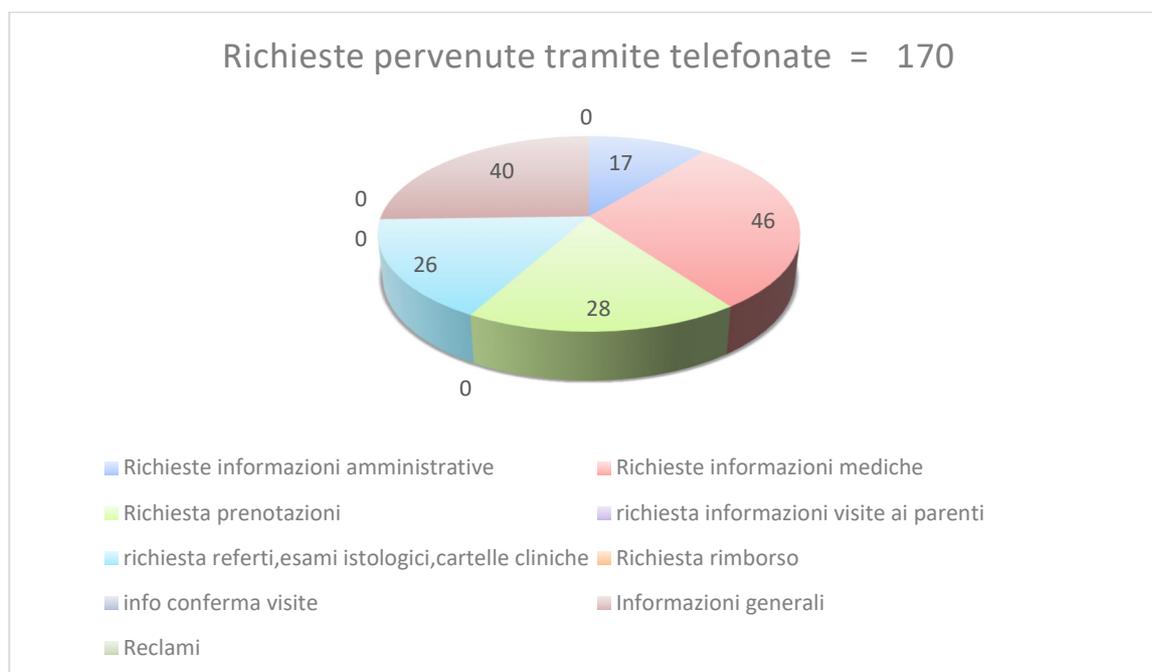
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis"

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 2023 AUDIT SPORTELLO URP

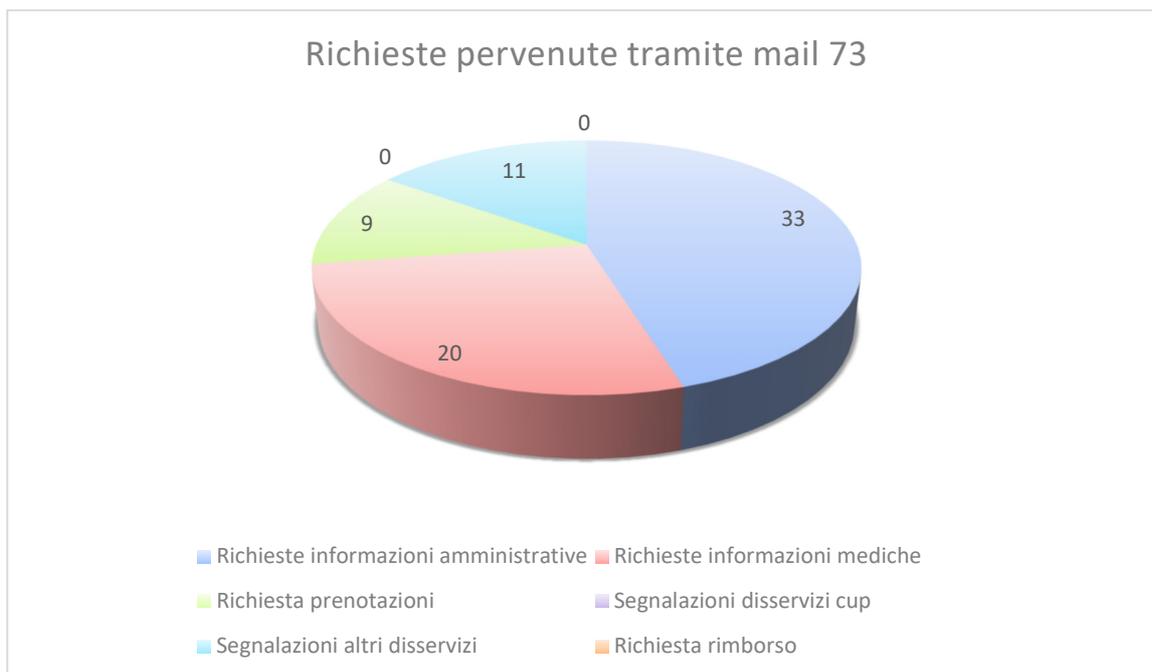


Le richieste pervenute tramite le telefonate sono di varia natura relativamente riferite alla richiesta di informazioni . Le telefonate effettuate da utenti per reclami sono minime.

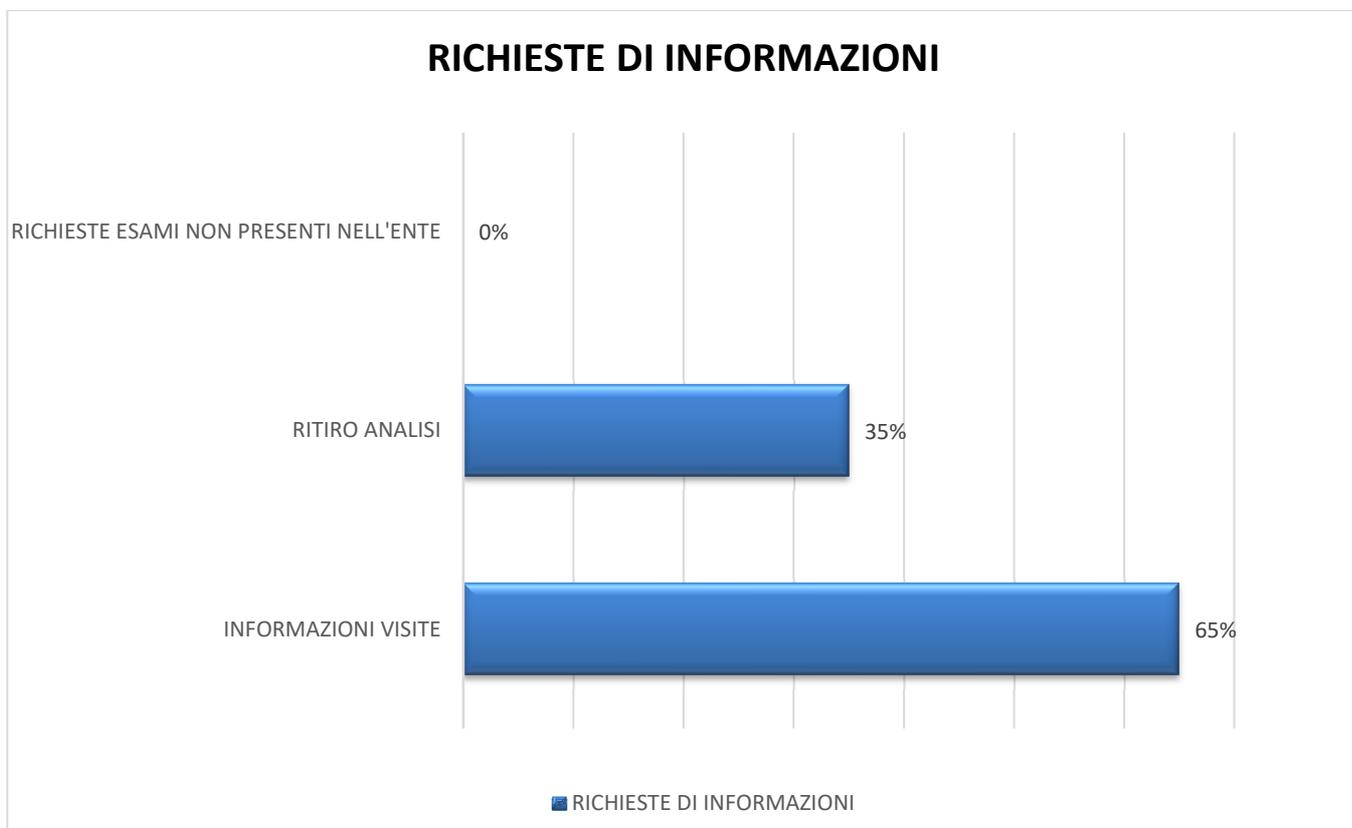
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico "Saverio de Bellis

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



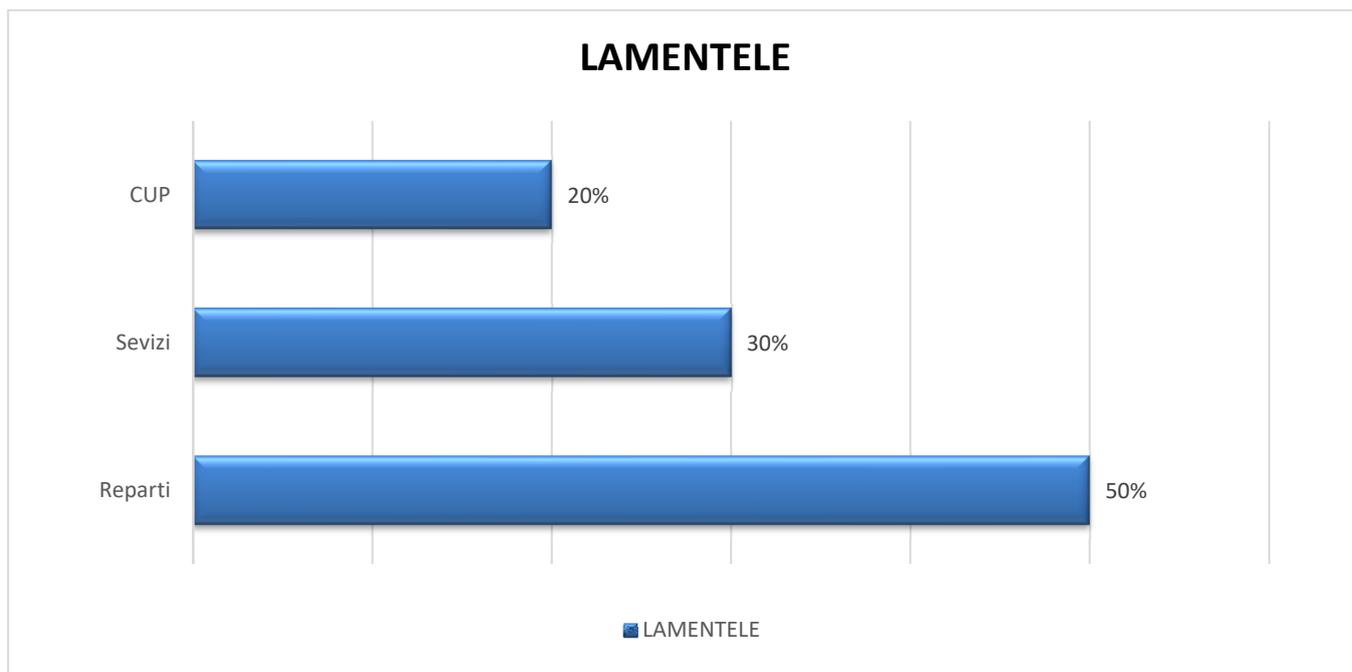
Le richieste pervenute tramite le mail sono di varia natura relativamente riferite alla richiesta di informazioni.



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



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.

Nella tabella si evidenzia che le lamentele principali fanno riferimento ai reparti di degenza.

12 marzo 2024

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Collaboratore amm.vo PO

Anna Antonia Beatrice

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



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

