

Report Analisi Indagine

Qualità Percepita

“La qualità della cura in ospedale”

Elaborata Da
Barbara Sofritti Stefano Della Casa Daniela Gambetti Elisa Cavalli Federico Marzo
20/06/2022

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti che accedevano per ricovero ordinario di almeno una notte, nella settimana dal 23 al 27 maggio 2022, oltre a tutti i degenti presenti nei piani il 23 maggio, ad esclusione del reparto di area critica, ed aveva lo scopo di essere il punto di partenza rispetto ad eventuali progetti di miglioramento su aree critiche evidenziate dall'utenza.

Sono stati raccolti 66 questionari.

L'obiettivo finale è stato quello di favorire a tutto campo il paziente ad esprimere il proprio parere e i propri bisogni. Il parere è stato raccolto direttamente dal paziente oppure, nel caso di pazienti molto anziani o di bambini, da parte di un familiare o di un accompagnatore.

Il questionario proponeva 13 domande e per ciascuna domanda è stato chiesto di indicare se il servizio offerto era “molto adeguato”, “adeguato”, “inadeguato” oppure “molto inadeguato”; oltre ad altre domande su una parte anagrafica e altre relative alle tempistiche del ricovero.

Gli item “inadeguato” e “molto inadeguato” rappresentano il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento.

Il questionario prevedeva anche la possibilità di integrare note descrittive a campo libero, in cui il paziente aveva la possibilità di scrivere suggerimenti o riflessioni, che hanno rappresentato un valore aggiunto rilevante, offrendo l'opportunità di comprendere ancor più a fondo aspetti di dettaglio.

Per l'attenzione riposta sul tema dell'umanizzazione delle cure, HH ha costituito un gruppo di lavoro - il Board per l'Umanizzazione - impegnato nell'analisi degli aspetti che condizionano la permanenza dei pazienti nella struttura, ed il relativo avvio dei processi di miglioramento, composto da Responsabile Accredimento e Qualità, Direttore Sanitario, Responsabile Comunicazione e Marketing, Coordinatori degenze e Psicologa di HH.

La somministrazione è avvenuta utilizzando il questionario “La qualità della cura in ospedale” prodotta da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, contenente 19 items di valutazione complessiva sulle macro-aree di qualità (informazioni all'accesso, relazione con i medici, relazione con gli infermieri, comfort alberghiero, dolore, ...) ed è avvenuta in totale anonimato.

Il questionario prevedeva anche un campo libero dove il paziente poteva scrivere spunti o riflessioni. La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati ed in fase di dimissione, coinvolgendo i pazienti che non presentavano problemi di carattere cognitivo, che comprendessero la lingua italiana e che liberamente desiderassero partecipare all'indagine. Per i pazienti che non comprendevano la lingua italiana ci si poteva avvalere di supporto specifico. Per i pazienti con meno di 14 anni e/o con compromesse capacità psico-fisiche, è stata consentita l'etero-compilazione o la compilazione assistita. La compilazione del questionario è stata volontaria.

Dal punto di vista organizzativo si è provveduto a:

- Affiggere i Poster informativi sull'iniziativa in luoghi accessibili ai pazienti distribuendo informativa agli utenti che accedevano
- Consegnare il questionario informatizzato al momento dell'accesso per ricovero e tramite distribuzione diretta da parte della Psicologa di HH, ai pazienti già degenti nel primo giorno di rilevazione, che ha rappresentato il punto di riferimento per l'intera durata della raccolta dati

- Informare i pazienti sulle finalità dell’indagine al fine di promuoverne l’adesione
- Rendere disponibile il questionario ai pazienti ricoverati nei giorni che preludevano la dimissione (a ridosso della dimissione e non all’inizio del ricovero)
- Raccolta dati su supporto informatizzato ad opera di studenti in alternanza scuola-lavoro

I RIFERIMENTI NORMATIVI

- Intesa Governo Regioni e Province Autonome sul documento recante "Disciplina per la revisione della normativa dell'Accreditamento" Rep. N. 243/CSR del 20/12/12 (2.4 Il Monitoraggio e la Valutazione)
- DGR n. 1943 del 4.12.2017 “Requisiti generali e procedure per il rinnovo dell’accreditamento delle strutture sanitarie” Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011
- Linee Guida “Programma per l’ascolto e il coinvolgimento del Cittadino” Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, Area Comunità, Equità e partecipazione, 2016

Risultati dell’Indagine

Nel compilare il questionario, il 59% dei rispondenti era di sesso maschile, il 33% di sesso femminile, e l’8% non ha fornito risposta seppure fosse prevista una possibilità “altra”.

L’età media dei pazienti corrisponde ad una fascia 56/75 anni per il 43.9%, mentre il 36.3% rientra in una fascia fra i 15/55 anni. Nel periodo di indagine, 2 utenti erano pediatrici (fascia 0/14 anni), e 5 utenti avevano oltre 76 anni.

Il 9% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 27.2% alle medie inferiori, mentre il 33.3% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, per concludere le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di soggetti: coloro che non forniscono risposta (13.6%), e coloro che si dichiarano in possesso di un titolo di laurea (16.6%).

Una quota consistente del campione (39.3%) risiede in provincia, al contrario il 12.1% dichiara la propria residenza in altre province regionali; per concludere, la maggioranza degli intervistati, ovvero il 42.4% proviene da altre regioni italiane. L’89.3% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana.

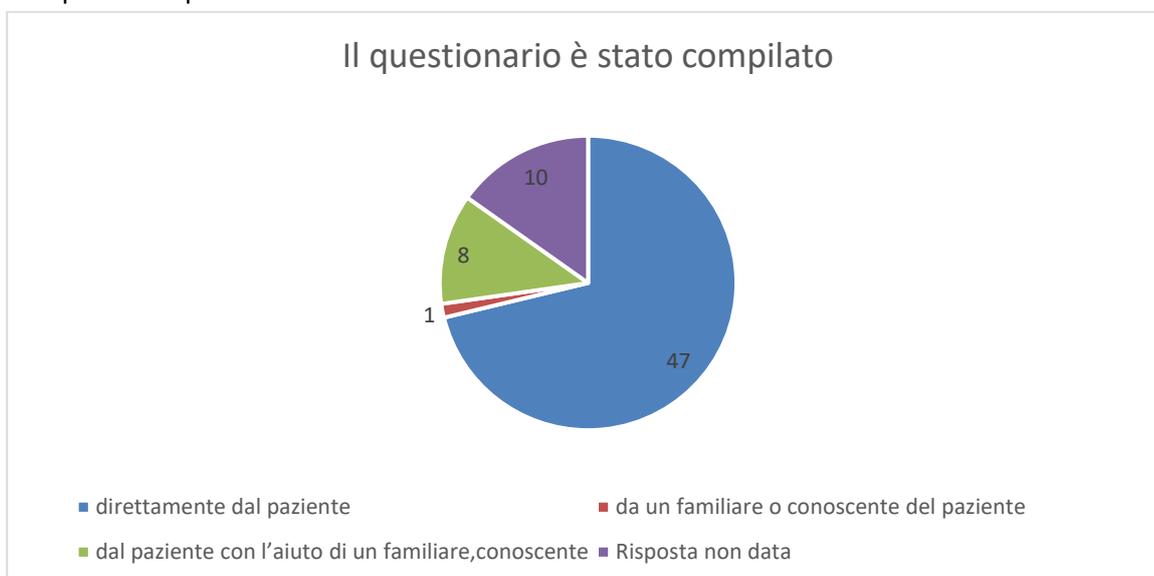
Il 68% non ha mai avuto un ricovero precedente in Hesperia Hospital.

Per quanto riguarda la durata del ricovero le tempistiche sono state le seguenti:

Tabella 1

1-2 giorni	23
3-5 giorni	12
6-10 giorni	16
più di 10 giorni	4
risposta non data	11

Compilazione questionario a cura di:

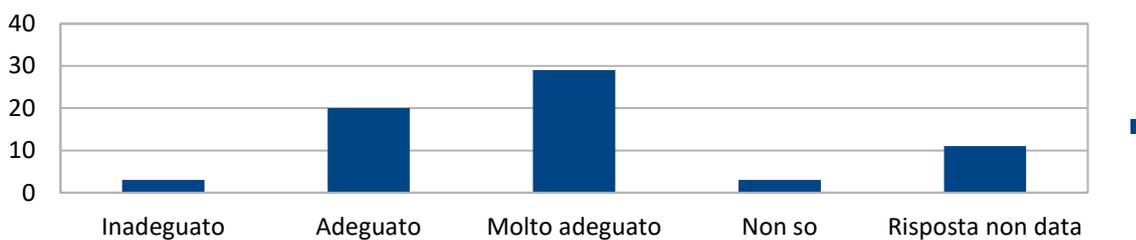


- **COME E' AVVENUTO IL RICOVERO**

Per il 71.2% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; 3 utenti accedono da Pronto Soccorso di altra struttura; la percentuale restante non risponde o non fornisce chiara indicazione all'item in questione.

- **VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO**

Grafico 1. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra prenotazione e ricovero n= 66



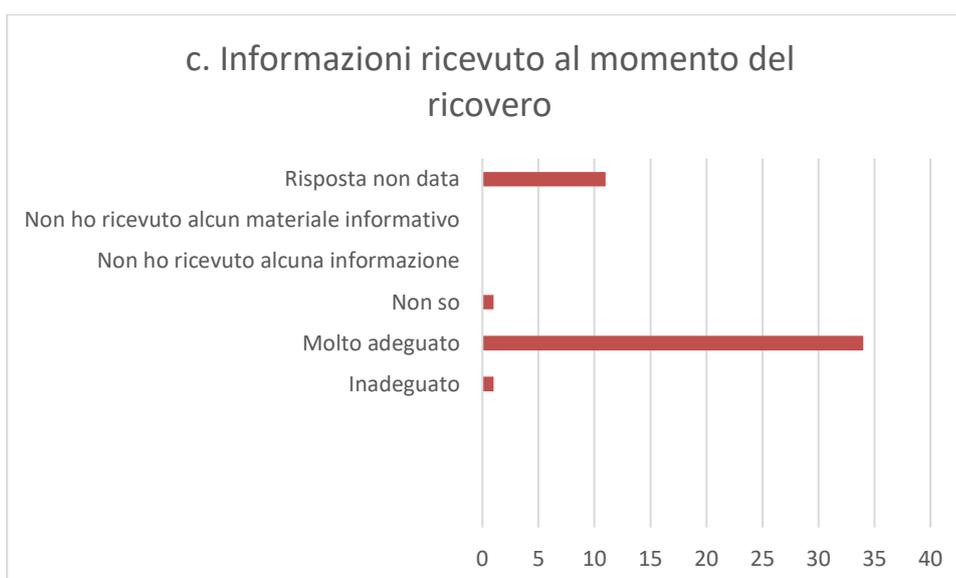
Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo (74.2%).

- **VALUTAZIONE ALTRI ASPETTI**

L'89.3% ritiene soddisfacente il tempo atteso prima che qualcuno si occupasse di loro al momento di ingresso in reparto, con solo 2 utenti che lo ritengono invece inadeguato, valore che non crea motivo di adozione di strategie per il miglioramento dell'aspetto in questione.

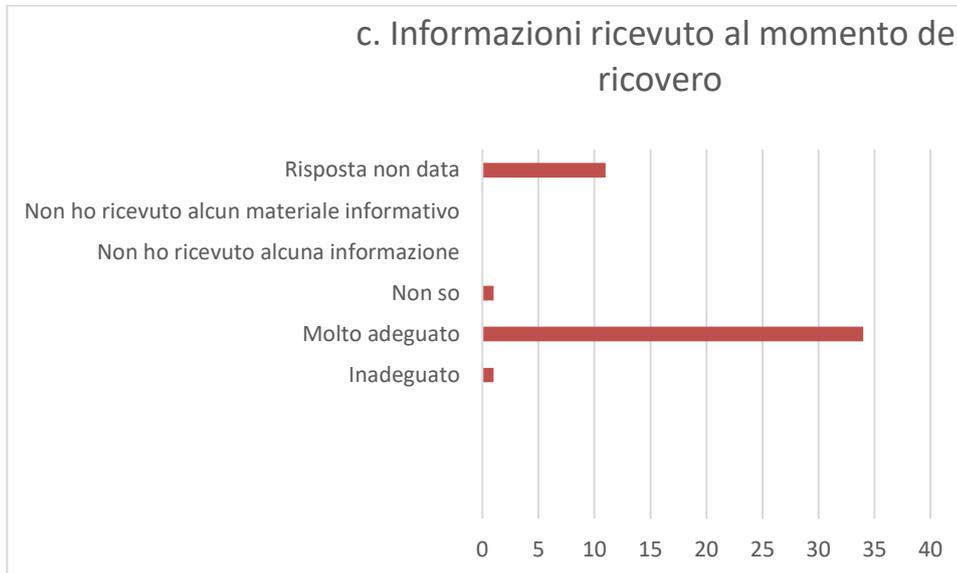
- **INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO**

Grafico 2. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute prima del ricovero. n= 66



○ **INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DEL RICOVERO**

Grafico 3. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute al momento del ricovero. n= 66



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero e al momento del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Più dell’80% dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo.

● **VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO**

Tabella 2

5. Come valuta il PERSONALE MEDICO per ciascuno degli aspetti sotto elencati?	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Non ho ricevuto alcuna informazione	Risposta non data	Totale soddisfatti
a. rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato	1		21	37	1		6	58
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste			15	50	1			65
c. Chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute		2	16	39	2	1	6	55
d. Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure	1	1	20	32	2	1	9	52
e. Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire		1	17	28	10	1	9	45
f. Il tempo che Le hanno dedicato		1	18	37	2		8	55

Un numero considerevole di persone risulta quindi soddisfatta dell’attività svolta dal personale medico, sia per quanta riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne la professionalità, l’item “e” ovviamente risulta difficile da valutare per il paziente stesso, tanto che il numero dei “non so” aumenta considerevolmente.

• **VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO**

Tabella 3

6. Come valuta il PERSONALE INFERMIERISTICO per ciascuno degli aspetti sotto elencati?	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Non ricevuto alcuna informazione	Risposta non data	Totale soddisfatti
a. Rispetto con cui è stata/o accolta/o Le hanno parlato		1	19	39			6	58
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste		3	15	43			5	58
c. Chiarezza delle informazioni ricevute		2	20	35	1		6	55
d. Attenzione ai Suoi bisogni	1	1	15	39			7	54

Relativamente al personale infermieristico molto soddisfacenti i risultati raggiunti, circa il 90% dei rispondenti esprime una valutazione più che positiva sia sulle capacità professionali che quelle relazionali del personale.

Si consiglia di tenere monitorati i due indicatori riguardanti la gentilezza e disponibilità ad ascoltare le richieste dell’utente, così come la disponibilità a dare chiarimenti poiché segnalati come inadeguati da alcuni utenti, al fine di cercare di raggiungere la soddisfazione di tutti i degenti e dimostrare attenzione agli aspetti di umanizzazione delle cure.

• **VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI SUPPORTO**

Tabella 4

7. Come valuta il PERSONALE DI SUPPORTO per ciascuno degli aspetti sotto elencati?	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Risposta non data	Totale soddisfatti
a. Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato		1	26	32		7	58
b. Aiuto ricevuto per la Sua igiene personale		3	18	31	6	8	49
c. Attenzione ai Suoi bisogni		2	17	39	1	7	56

Soddisfacente il livello raggiunto dall’indicatore in oggetto, da monitorare solamente rispetto all’item relativo all’aiuto ricevuto sull’igiene personale.

• **VALUTAZIONE RISPETTO DELLA PRIVACY**

Grafico 4. Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate n= 66

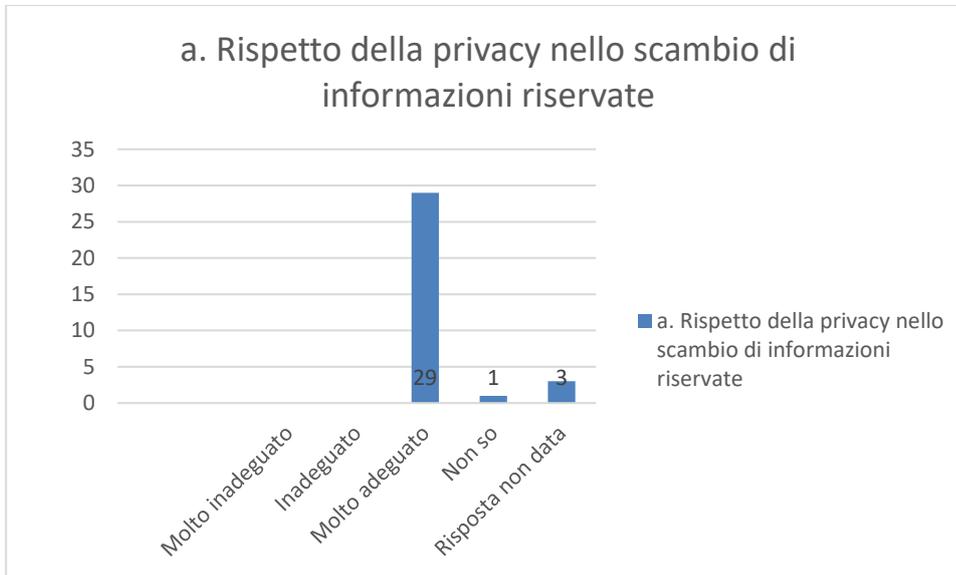
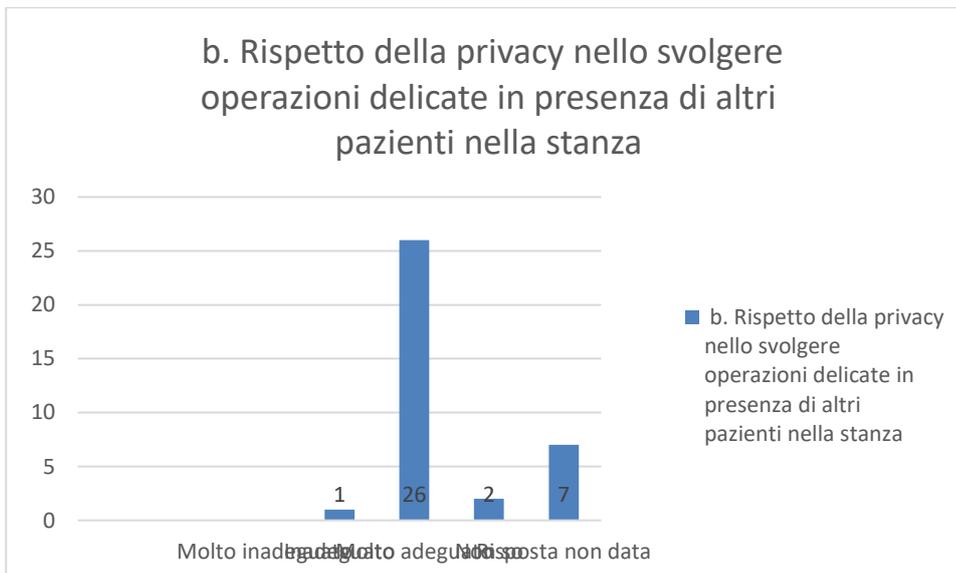


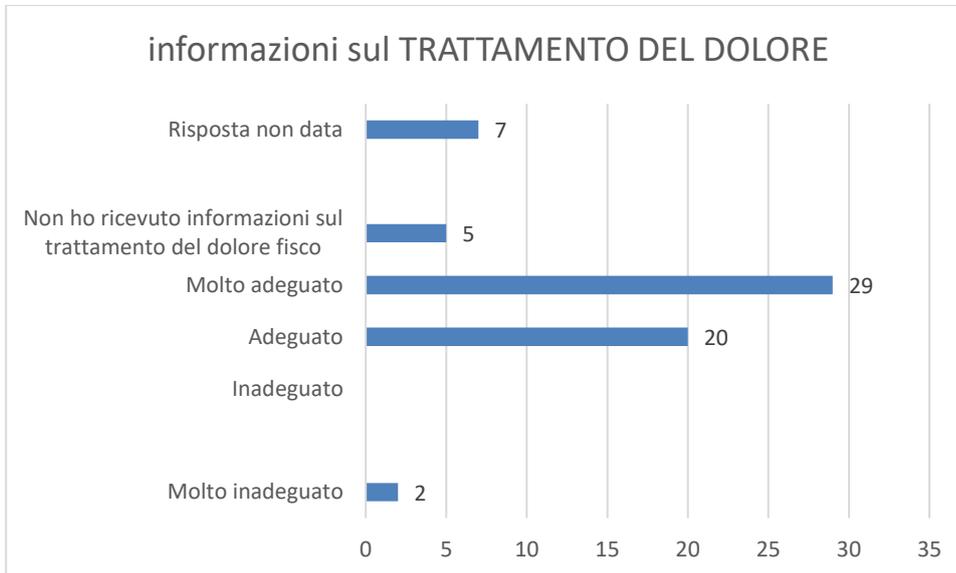
Grafico 5. Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate n= 66



La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone. Solo un utente segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito delle suddette attività.

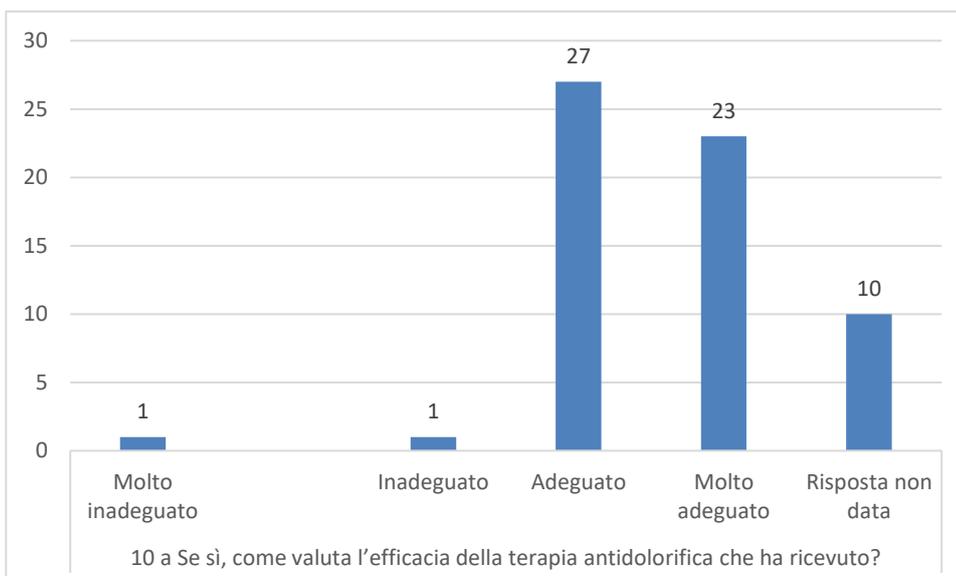
- **VALUTAZIONE TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE**

Grafico 6. Informazioni sul trattamento del dolore n= 66



I risultati sulle informazioni ricevute riguardanti la terapia del dolore sono vissute dai cittadini in modi molto diversi. Pur risultando un livello di soddisfazione mediamente alto, si evidenzia una quota di 2 cittadini insoddisfatti oltre a 5 utenti che segnalano di non aver ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico, Tale frazione appare chiaramente degna di segnalazione e, soprattutto, potrebbe essere oggetto di future azioni di monitoraggio.

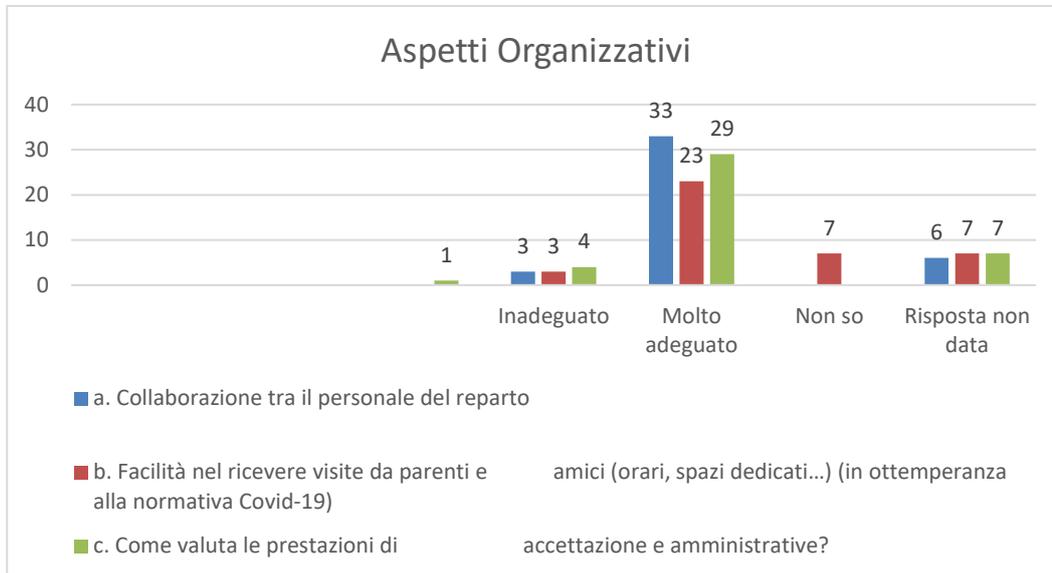
Grafico 7. Efficacia della terapia antidolorifica



Per il 75% la terapia antidolorifica ricevuta è stata efficace, mentre 2 utenti segnalano la mancata efficacia della terapia somministrata.

- **VALUTAZIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI**

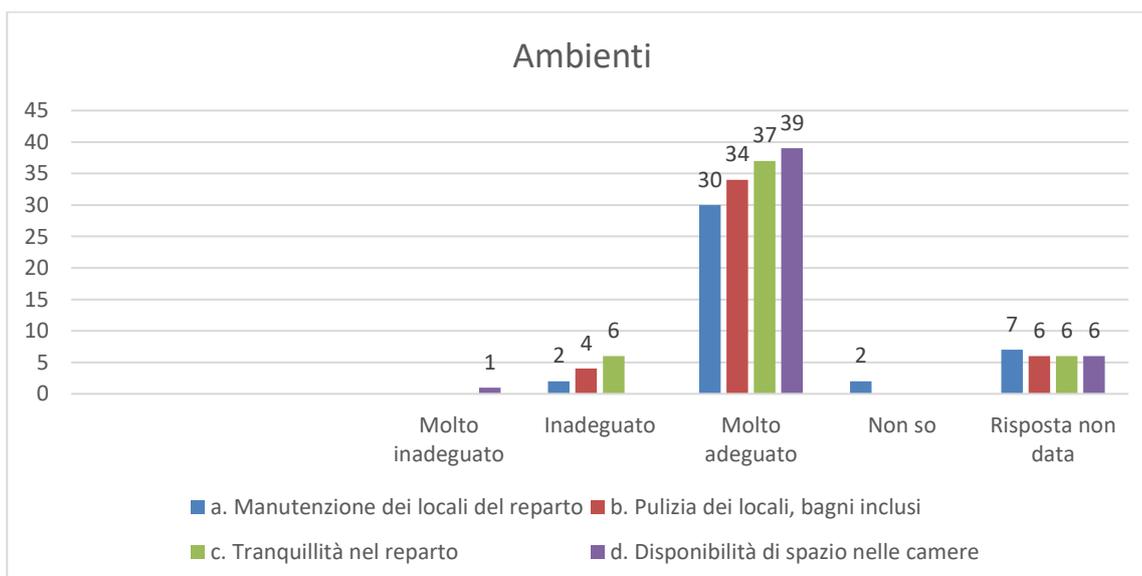
Grafico 7. Aspetti organizzativi



Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto. Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Il 74% degli stessi si considera soddisfatto, seppure sono in atto le restrizioni dovute al Covid-19.

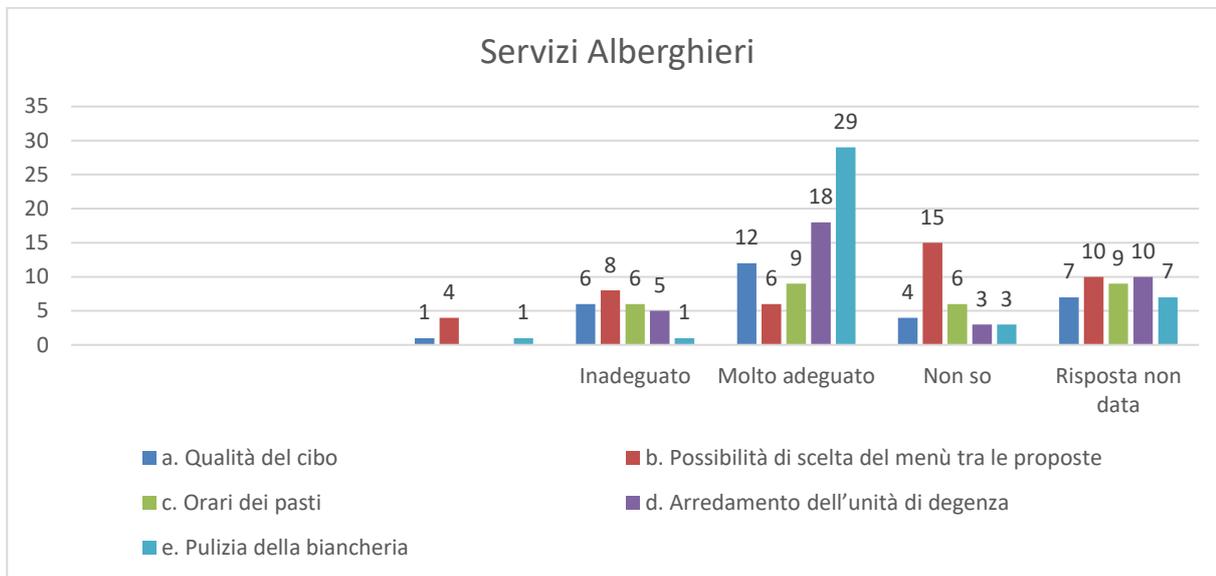
5 utenti non valutano positivamente le prestazioni di accettazione e amministrative, per cui si consiglia di effettuare un focus sul tema con i responsabili dei servizi amministrativi.

Grafico 8. Ambienti



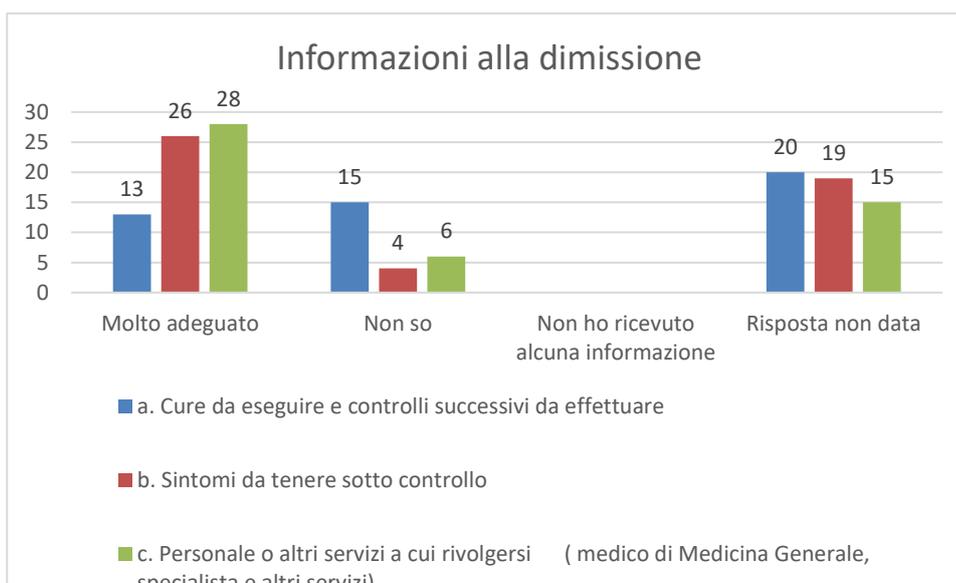
Il parere positivo sugli ambienti in genere è piuttosto soddisfacente. Nel percepito dei pazienti appare favorevole la valutazione sugli ambienti e complessivamente si raggiunge un buon grado di soddisfazione, ma viene segnalata in 6 casi la poca tranquillità del reparto e la pulizia dei locali inadeguata dei locali, per 4 utenti.

Grafico 9. Servizi Alberghieri



I servizi alberghieri richiedono un focus particolare, specie per quanto riguarda il servizio di ristorazione, in quanto il livello di insoddisfazione percepito dagli utenti è maggiormente evidente, in particolare per la possibilità di scelta del menù, (motivo di frequente contestazione verbale da parte degli utenti e segnalato dai coordinatori della degenza) oltre alla qualità del cibo non ritenuta sufficiente dal 10.6% degli utenti, valore considerato critico. Dal momento che il servizio di ristorazione copre anche la mensa dei dipendenti/collaboratori di Hesperia, si propone di effettuare una rilevazione della qualità del servizio rivolta anche a tale target di fruitori del servizio.

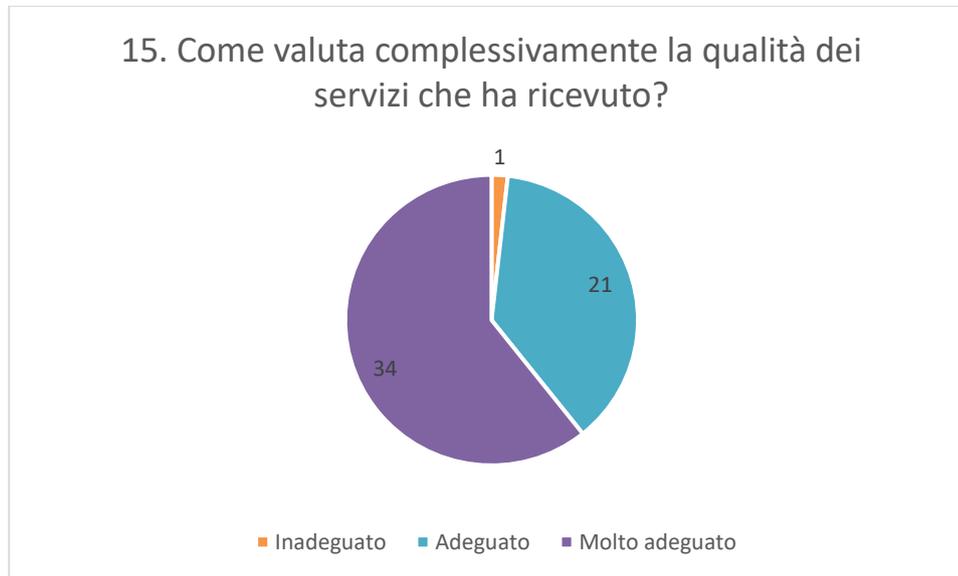
Grafico 10. Informazioni alla dimissione



Le informazioni complessive fornite al momento della dimissione sono ritenute soddisfacenti per la maggior parte degli utenti, anche se il dato di chi non ha risposto alla domanda è elevato.

• **VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO**

Grafico 11. Valutazione complessiva



L'83% degli intervistati ha percepito l'esperienza complessiva del ricovero in modo positivo, 1 solo utente invece ha ritenuto il ricovero insoddisfacente, mentre il 31.8% non ha risposto. Nessun utente ha ritenuto l'esperienza del ricovero molto inadeguata.

• **VALUTAZIONE SUGGERIMENTI**

Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità dei servizi di ricovero e cura?

Far entrare più parenti in un'ora di Visita
 Wi-fi non adeguato, non consente connessione internet
 Migliorare i protocolli organizzativi migliorare l'informativa al paziente in merito a cosa gli faranno e in che tempi
 Migliorare coordinamento delle attività ed esami pre-ricovero
 Pranzo e cena anticipare di 30 minuti
 Stanza piccola e materasso scomodo
 Troppe attese per il pre-ricovero

Aspetti positivi

Esperienza molto positiva, grazie per la collaborazione di tutti i medici e ai lavoratori
 Tutto molto bene
 Ottimo equipe, ottimo trattamento
 Molto adeguato, confortevole e gradevole, efficiente e gentilissimi
 Complimenti

Sintesi

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso HH che risulta buono e far emergere alcune aree di miglioramento, in parte già note. Gli ulteriori step

sono la diffusione del report al Comitato Scientifico di Hesperia Hospital e in seguito ai coordinatori e responsabili clinici per diffusione a tutti i collaboratori per esprimere gratitudine verso il lavoro svolto.

Utile predisporre un questionario specifico sulla ristorazione rivolto ai fruitori della mensa.

Utile predisporre l'indagine di qualità percepita relativa all'area ambulatoriale e di diagnostica.