
Report Analisi Indagine Qualità Percepita “La qualità della cura in ospedale”

Febbraio 2024

Elaborata Da
Barbara Sofritti
DATA 26/03/2024

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto nei giorni 19/20/21 febbraio e 26/27/28 febbraio 2024, ad esclusione del reparto di area critica, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici che dovessero emergere.

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 106 questionari, utilizzando il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” prodotto da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale.

Il questionario prevede, oltre a una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente, 19 item di valutazione del personale coinvolto nella cura e assistenza, dell'accoglienza, dell'informazione, del rispetto della privacy, della valutazione e controllo del dolore, degli ambienti della struttura, nonché dei servizi alberghieri offerti. È presente una sezione per eventuali commenti liberi, positivi o negativi che siano.

Per ciascun item la qualità percepita deve essere indicata utilizzando una scala di valutazione composta da quattro gradi (molto inadeguato, inadeguato, adeguato, molto adeguato) e, come nelle scorse versioni, solo gli item in cui le due risposte negative abbiano avuto maggiore percentuale, verranno attenzionati per comprendere se è possibile attuare azioni migliorative.

La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, su supporto cartaceo a cura dei pazienti ricoverati, 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:

- Consegnare il questionario cartaceo durante il ricovero insieme ad apposita informativa;
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione;

- Raccogliere i questionari tramite appositi contenitori di raccolta posizionati in accettazione oppure nelle buchette ai piani e raccolta dati a cura del Responsabile Accreditamento e Qualità con il supporto della dott.ssa Daniela Gambetti, Psicologa di Hesperia Hospital.

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

ANALISI DELL'INDAGINE

La distribuzione di genere dei degenti che hanno partecipato alla compilazione del questionario è stata la seguente:

- 45 persone di sesso maschile;
- 27 persone di sesso femminile;
- 34 persone non hanno fornito risposta.

Il ritorno rispetto al reparto di afferenza è stato il seguente:

- 17 questionari dal 4° piano;
- 39 questionari dal 3° piano;
- 44 questionari dal 2° piano;
- 6 questionari non identificabili.

La compilazione del questionario è avvenuta quasi esclusivamente a cura dell'utente degente (nr°61), e in 10 casi da parte del caregiver, in particolare da genitori di utenti minori.

- ACCOGLIENZA IN REPARTO E TEMPI DI ATTESA**

Il grafico 1 mette a confronto i dati ottenuti dall'analisi di tre punti del questionario che riguardano l'aspetto dell'accoglienza in struttura e in reparto, in termini di qualità e tempistiche, e il materiale informativo ricevuto in precedenza. Sebbene nella maggioranza dei casi si evinca l'aspetto positivo percepito dall'utenza, viene segnalata qualche nota di inadeguatezza rispetto alla scarsità di materiale informativo ricevuto al momento del ricovero.

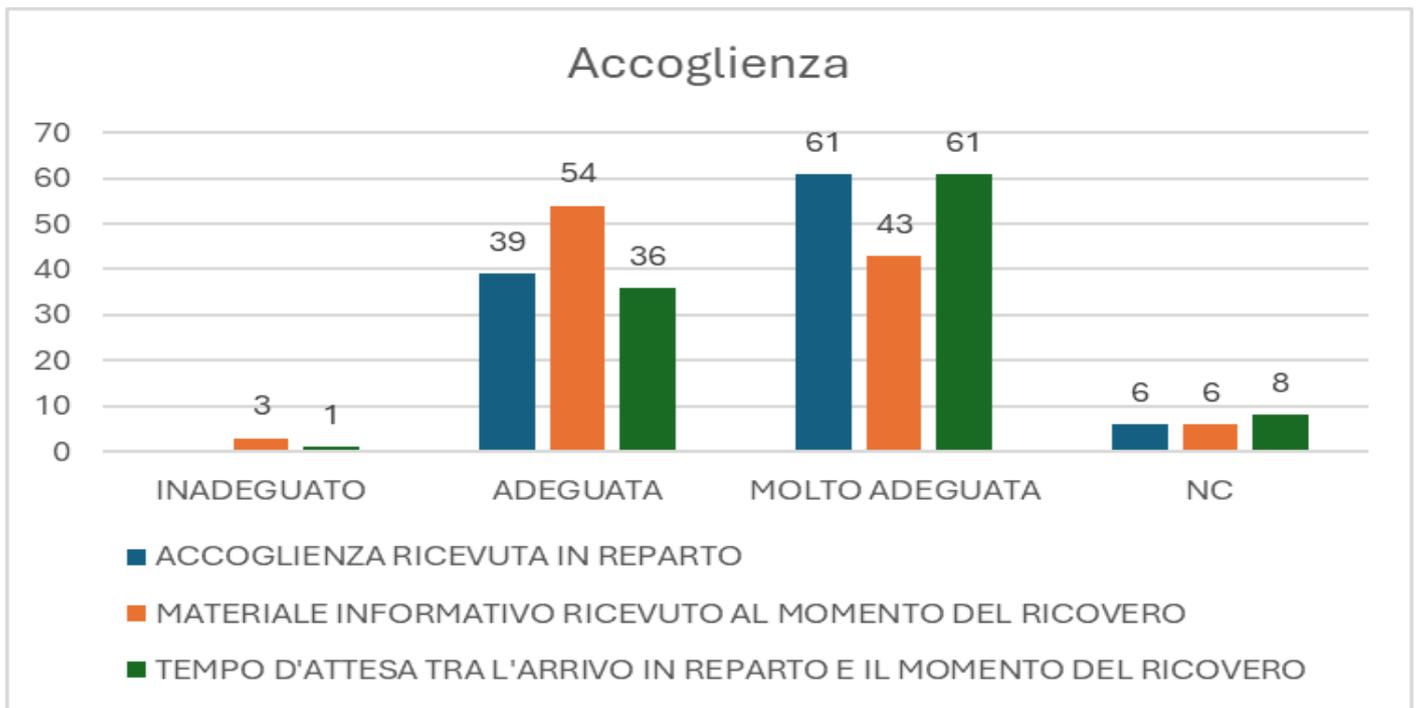


Grafico 1

• **VALUTAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA**

Nel grafico 2, invece, vengono messe a confronto le figure professionali coinvolte nel processo assistenziale e di cura dell'utente. Come si può vedere, i dati ottenuti dalla valutazione delle tre figure professionali prese in esame (personale medico, personale infermieristico e personale di supporto) sono tendenzialmente sovrapponibili tra loro, e tutte, per i vari aspetti specificati, sono state valutate positivamente dall'utenza; in particolare emerge come tutti i giudizi espressi siano stati ritenuti adeguati senza alcun riscontro negativo.

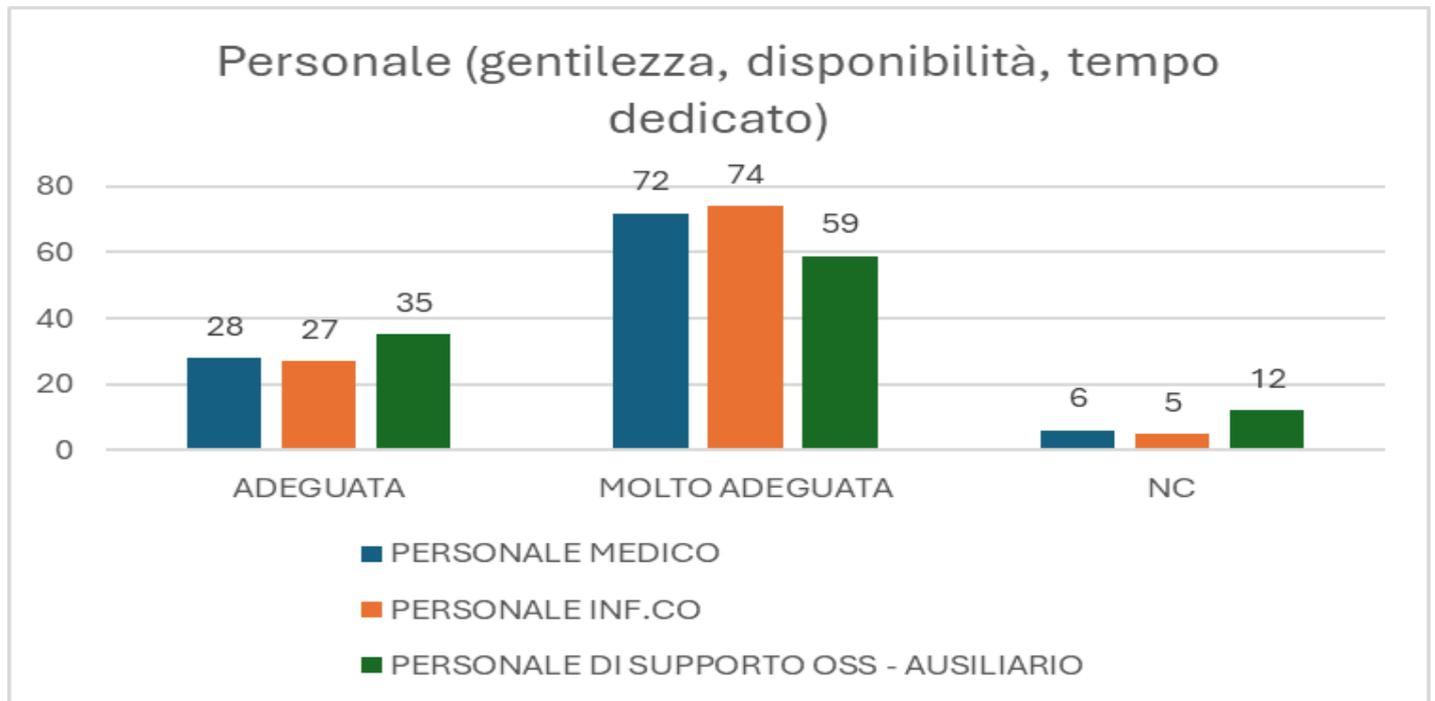


Grafico 2

- **INFORMAZIONI RICEVUTE**

Il grafico 3 si focalizza su aspetti informativi fondamentali nel percorso di cura, in particolare si indagano le informazioni relative alla prevenzione dei rischi durante il ricovero, tema di importanza strategica non solo per la gestione del rischio clinico ma anche per quanto concerne l'umanizzazione delle cure. Non è stato invece esaminato il punto delle informazioni ricevute nel momento della dimissione, in quanto il questionario veniva consegnato al paziente e ritirato spesso in giornata e non alla dimissione per evitare, come nelle indagini precedenti, il basso tasso di riconsegna.

Questo aspetto può essere migliorato, implementando la distribuzione di opuscoli sulla prevenzione del rischio, come accaduto in settembre durante la giornata mondiale per la sicurezza delle cure.

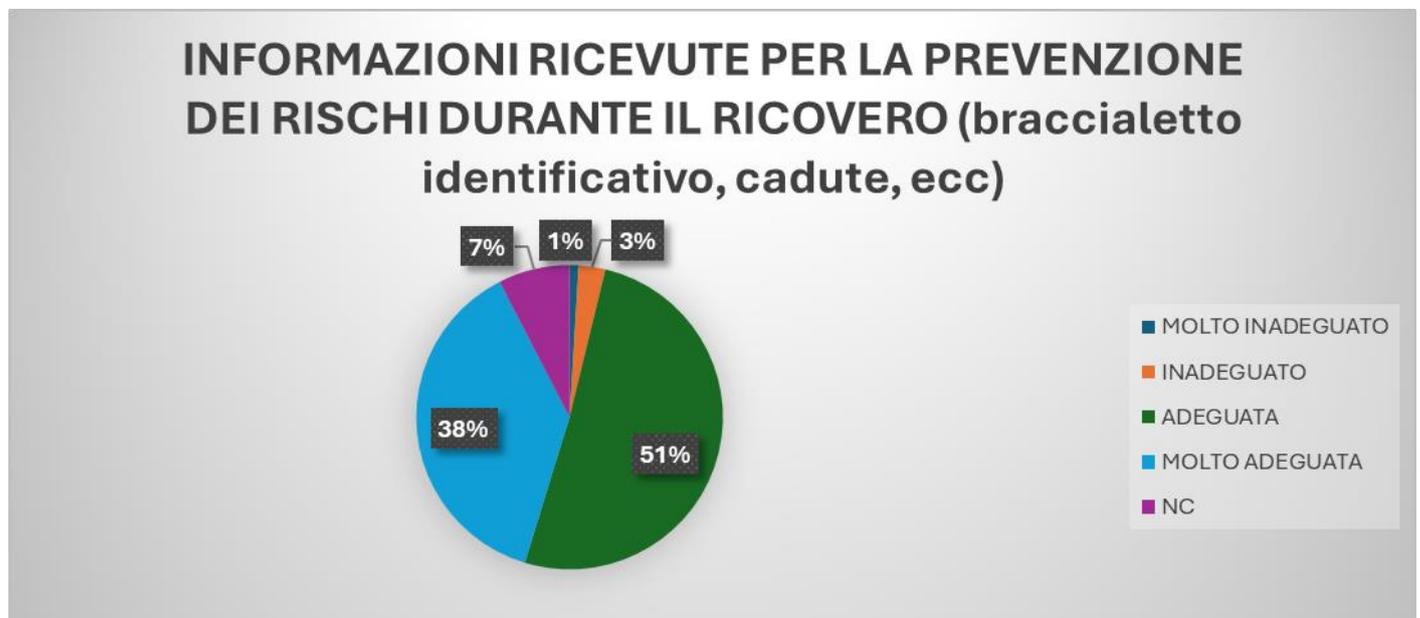


Grafico 3

• **ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA' E DELLA STRUTTURA**

Vediamo, nel sottostante Grafico 4, i risultati dell'analisi degli item che indagavano come l'utente vive l'organizzazione del reparto, del clima organizzativo e degli aspetti di comfort.

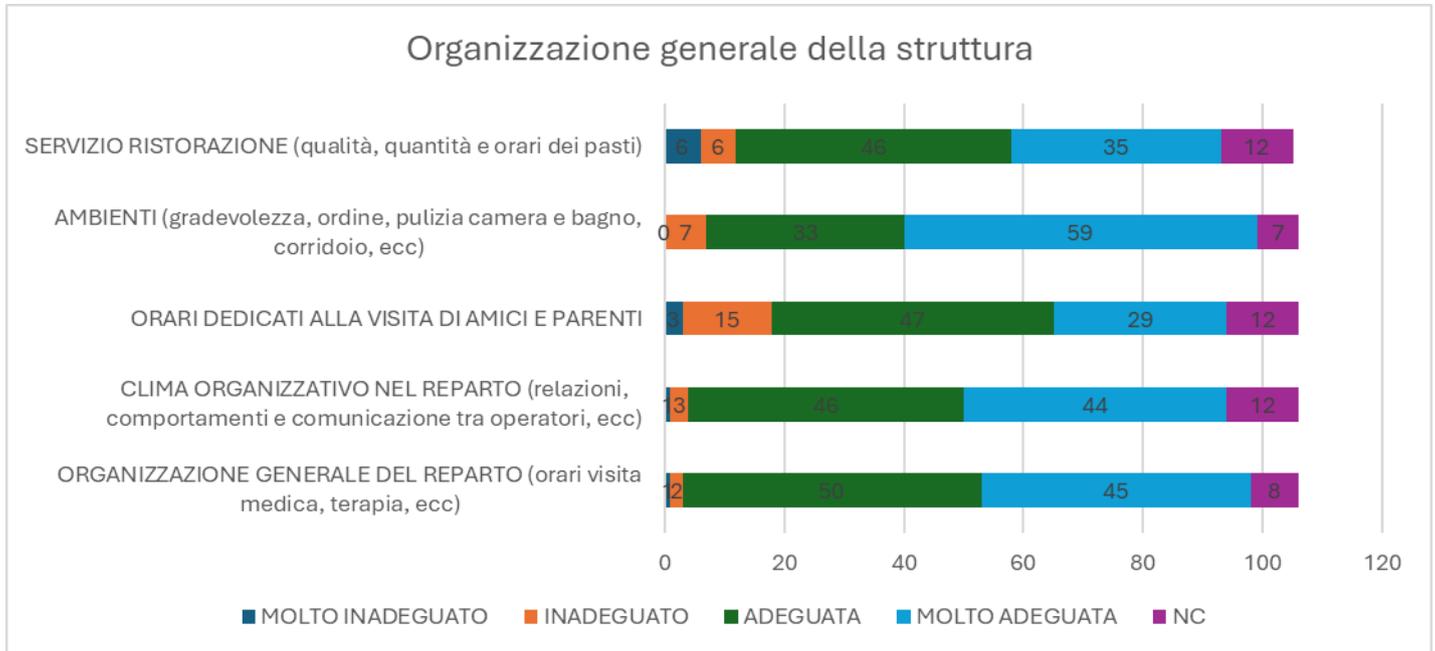


Grafico 4

Come si può vedere dall'analisi dei dati, in generale la percezione dell'utente è positiva.

Dato critico emerso, come in tutte le precedenti analisi, è l'item riferito alla valutazione sull'orario dedicato alle visite di parenti e amici, aspetto da riportare all'attenzione della Direzione, al fine di venire incontro alle esigenze espresse dall'utenza.

Il servizio di ristorazione resta sempre abbastanza critico e si rileva l'item con il numero maggiore di valutazioni molto negative, sebbene, contestualizzato nel totale delle risposte, tale numero corrisponda all'11% di pazienti totali.

- MONITORAGGIO DEL DOLORE ED EFFICACIA DELLA TERAPIA ATTUATA**

Per quanto si tratti di una caratteristica soggettiva e poco standardizzabile, nel questionario di valutazione della qualità percepita è stato preso in analisi anche il fattore dolore, con l'obiettivo di monitorare il dolore postoperatorio durante la degenza, con contestuale valutazione dell'efficacia della terapia somministrata. Nei grafici che seguono vedremo come sono stati valutati dall'utente le strategie di valutazione del dolore e l'efficacia della terapia (Grafico 5). La rilevazione tramite scala al momento della compilazione è fuorviante in quanto se relazionata alle domande precedenti non coincide la risposta. Si decide pertanto di eliminare tale domanda dalle prossime rilevazioni.

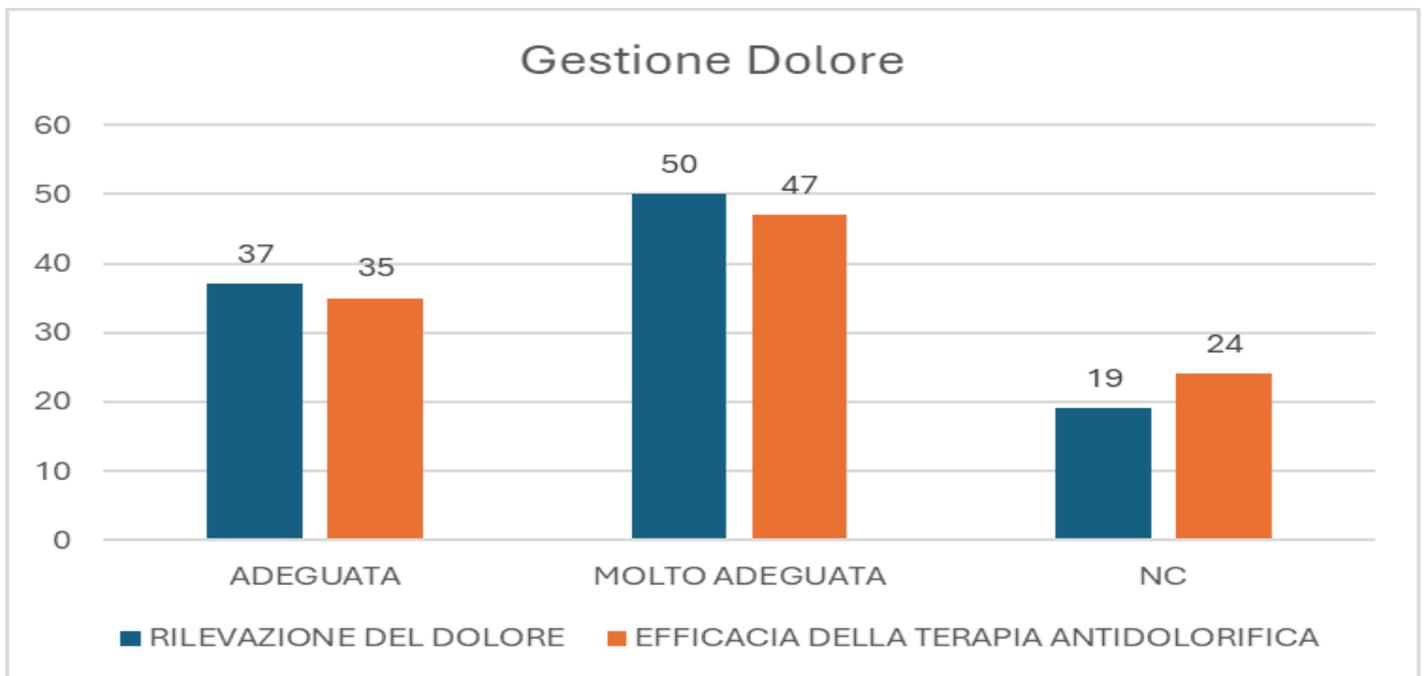


Grafico 5

- ATTENZIONE RICEVUTA RISPETTO AI SUOI BISOGNI**

Sempre in tema di Umanizzazione delle Cure, si è indagata la percezione del paziente rispetto all'attenzione prestata verso i suoi bisogni, non prettamente sanitari.

La soddisfazione rilevata è positiva.

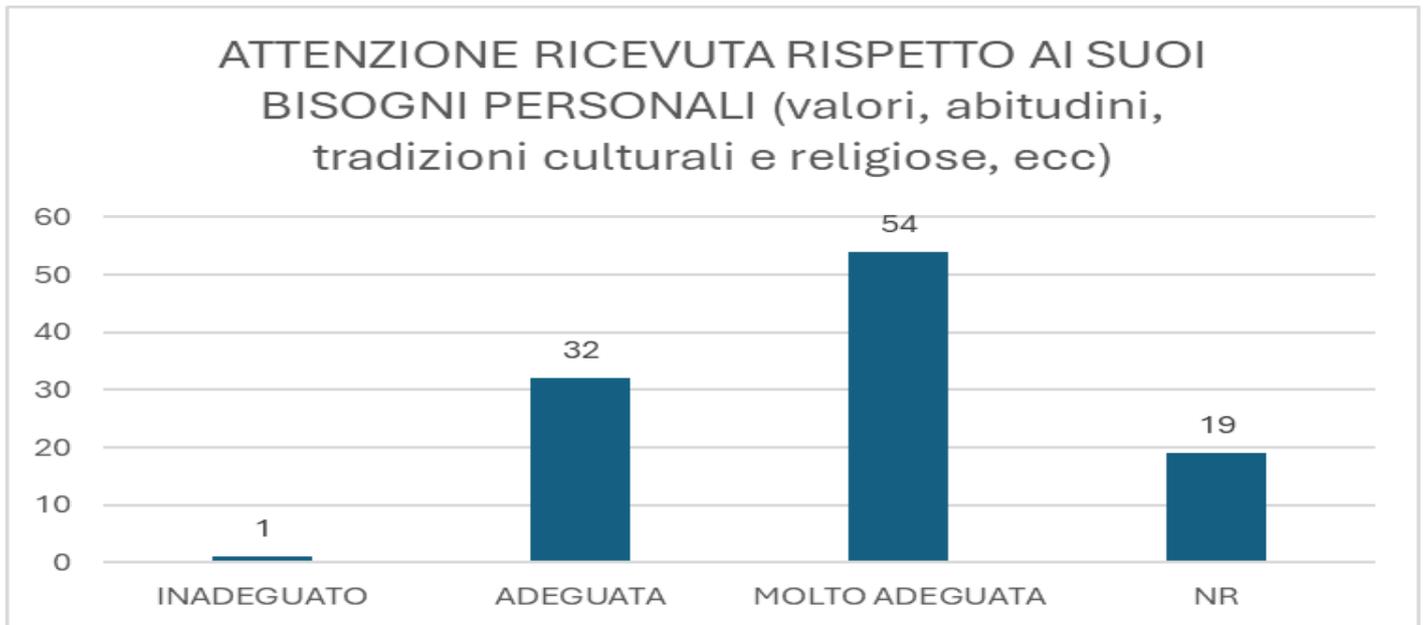


Grafico 6

- **RISPETTO PRIVACY**

Un altro punto importante preso in analisi, riguarda la Privacy dell'utente durante le più delicate fasi assistenziali che intercorrono nel periodo del ricovero. Il grafico che segue esamina la soddisfazione circa la riservatezza e l'attenzione ricevuta durante il ricovero, non sono state rilevate aspetti di inadeguatezza.

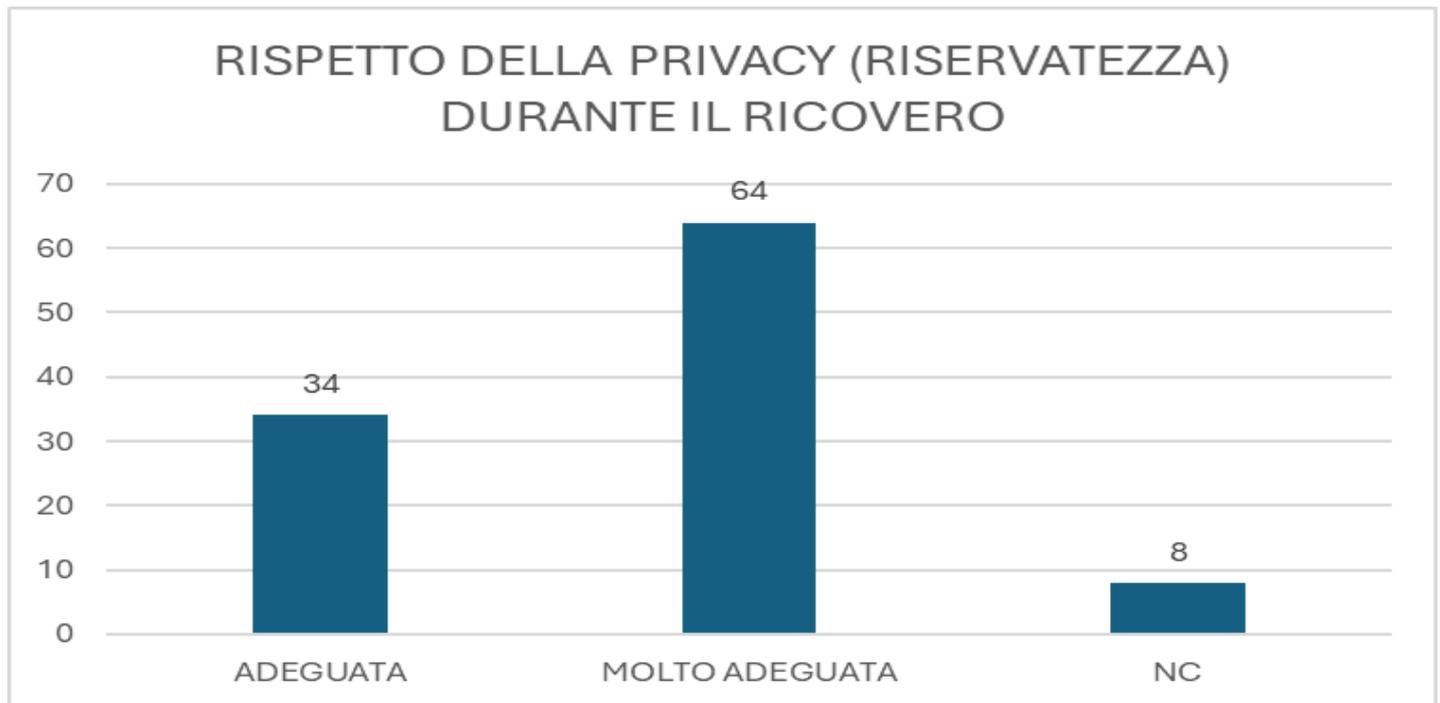


Grafico 7

- **SODDISFAZIONE GENERALE DELL'UTENZA**

In ultimo, è stato chiesto agli utenti se in generale si sentissero soddisfatti della qualità complessiva delle cure ricevute.

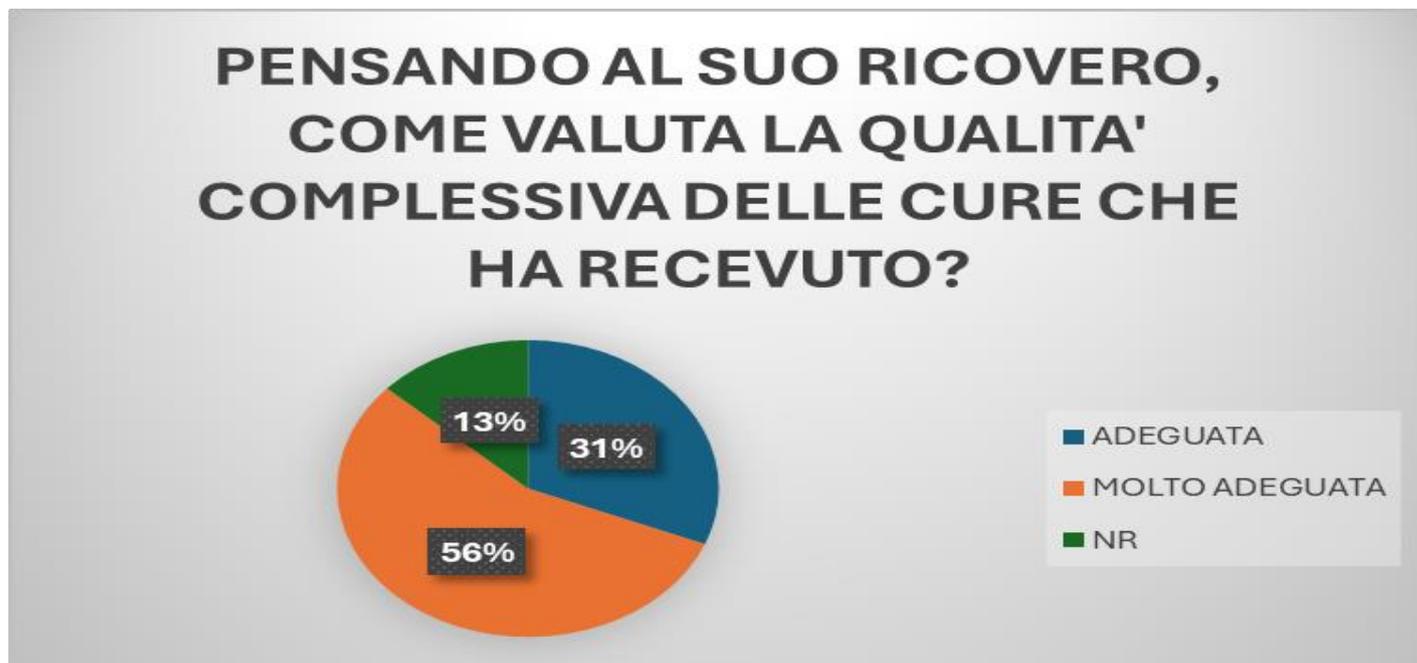


Grafico 8

I dati ottenuti mostrano, ancora una volta, un buon indice di gradimento complessivo delle cure e dell'assistenza ricevute da parte dell'utenza e non risultano valutazioni negative.

• **VALUTAZIONE SUGGERIMENTI**

Il questionario prevede uno spazio per il libero commento del compilatore, al fine di ottenere spunti per eventuali miglioramenti da adottare. Nella tabella che segue sono raccolti tali commenti:

DIVANO LETTO: NON UTILIZZABILE COME DIVANO, MANCA ADEGUATO SUPPORTO POSTERIORE
SAPERE IL RUOLO DI OGNI PROFESSIONISTA SANITARIO CHE SI OCCUPA DELLE CURE, SAPERE GLI ORARI DELLE CURE
AVREI VOLUTO PARLARE CON IL DOTTORE PRIMA DELL'OPERAZIONE. ESCLUSO QUESTO TUTTO PERFETTO, SONO TUTTI MOLTO PROFESSIONALI E GENTILI
AUMENTARE DISPONIBILITA' BOTTIGLIE ACQUA ORARI PIU' ELASTICI PER PARENTE PROSSIMO EVITARE DI FAR COINCIDERE L'ORARIO DELLE VISITE CON I PASTI
ORARI VISITA SPESSO COINCIDE CON I PASTI QUINDI O SI ANTICIPA I PASTI O SI POSTICIPANO LE VISITE
I FAMILIARI NON HANNO RICEVUTO ASSISTENZA E NON SONO MAI STATI INFORMATI SULLE MIE CONDIZIONI IL CHIRURGO CHE MI HA OPERATO NON LO HO MAI VISTO
TENGO A PORGERE LAMENTELA PER MANCANZA DI BRANDE O EVENTUALMENTE ADEGUATE POLTRONE PER ACCOMPAGNATORI DI MINORI RICOVERATI CON LUNGHE DEGENZE. HO DORMITO UNA SETTIMANA SU UNA SEDIA DI PLASTICA-VERAMENTE VERGOGNOSO, CHIEDO PER IL BENESSERE DI TUTTI DI PROVVEDERE CON ESTREMA URGENZA A QUESTA VOSTRA INSPIEGABILE ED INAMMISSIBILE MANCANZA
NON HO NIENTE DA LAMENTARMI IL SERVIZIO È STATO SENZA ALCUN DUBBIO ECCELLENTE. QUANDO SI SUONAVA IL CAMPANELLO VENIVANO E SI OCCUPAVANO DI NOI CON GENTILEZZA E PRONTE ALLE NOSTRE RICHIESTE, I DOTTORI MOLTO BRAVI HANNO RISPOSTO A TUTTE LE DOMANDE CHE HO FATTO. SEMPRE GENTILI E PRESENTI. SIETE TUTTI STUPENDI E VI RINGRAZIO PER TUTTO
MANCA COMPLETAMENTE IL COLLEGAMENTO TRA PERSONALE DI REPARTO E CUCINA A RICHIESTA DI ACQUA IL PAZIENTE DEVE ATTENDERE ANCHE ALCUNE ORE NON È AMMISSIBILE!!!
UN GRAZIE DAL PROFONDO DEL CUORE PER TUTTO QUELLO CHE FATE. SIETE DEGLI ANGELI GRAZIE
LO SCIACQUONE DELLA STANZA 323 HA UNA PERDITA D'ACQUA DURANTE LA NOTTE IL RUMORE DELL'ACQUA DA UN PO' FASTIDIO. PER IL RESTO MI SONO TROVATO MOLTO BENE RINGRAZIO TUTTI PER LA GENTILEZZA E ATTENZIONE RICEVUTE
OLTRE LO SPAZIO DEDICATO PER I BIMBI CHE TROVO FANTASTICO SUGGERIREI UNA SCAFFALATURA CON LIBRI E FUMETTI PER ALLEVIARE LE GIORNATE, SI PENSA MENO AL DOLORE E IL TEMPO PASSA CON PIU' SERENITA'
RIVALUTARE I CAMBIAMENTI FATTI NON CONSONI HANNO PORTATO LA STRUTTURA IN DECLINO
DAL LONTANO 2001 HO AVUTO IL 1° RICOVERO AL 2 PIANO CARDIOLOGIA ASSISTITO DALLA OTTIMA DOTT.SSA DI MURO E DR D'ANNIBALLE (GRANDE PROFESSIONALITA' E FINO ALL'ULTIMO STENT DEL 2020/07) ORA CON QUESTO INTERVENTO ALLA COLECISTI DIMOSTRATO ANCORA UNA VOLTA GRANDE PROFESSIONALITA' (ANCHE SE HO ATTESO DA GIUGNO 2023) COMUNQUE VA BENE COSI'. GRAZIE
LE CURE RICEVUTE SONO STATE OTTIME IL CLIMA È SERENO E SI PUO' SCHERZARE CON GLI OPERATORI CHE SONO COMUNQUE ATTENTI AI BISOGNI DEI PAZIENTI, SOLO UN UOMO TRA GLI INFERMIERI E' RISULTATO SBRIGATIVO E POCO RISPETTOSO DEL RIPOSO DEL PAZIENTE
SCARSITA' DELLA COLAZIONE INADEGUATO IL MENU' PER DIABETICI
SANITARI PIU' ADATTI A PERSONE OPERATE. BAGNI UN PO' FATISCENTI
NON C'E' NIENTE DA SUGGERIRE RILEVO SOLO CHE MI SEMBRA ECCESSIVO SOPRATTUTTO PER CHI VIENE DA FUORI (IO DA VR) SOLO UN FAMILIARE E NON DUE VISTO I DUE LETTI PER STANZA E IL TEMPO PASSATO DALLA PANDEMIA. GRAZIE DI TUTTO
SUGGERISCO DI AUMENTARE GLI ORARI DI VISITA DEI PARENTI ANCHE SOLO DI MEZZ'ORA ALLE 7 E DI SPEZZARE IN DUE TURNI GLI ORARI DI VISITA POICHE' A VOLTE I PARENTI PERDONO PIU' TEMPO A PARCHEGGIARE CHE ASSISTERE IL PAZIENTE. PER IL MEDICO SAREBBE MOLTO GRADITO SOPRATTUTTO PER GLI ANZIANI QUALCHE SECONDO IN PIU' DI SPIEGAZIONE BASILARE AL PAZIENTE. PER GLI INFERMIERI PER POCHI QUALCHE MINUTO PIU' UMANO E PAZIENTE ANCHE SE GIA PRESENTI. GLI OSS OTTIMO LAVORO COME L'IMPRESA DI PULIZIA E L'ANESTESISTA TOP
SUGGERISCO DI AUMENTARE DI MEZZ'ORA L'ORARIO DI VISITE SOPRATTUTTO ALLA SERA PER I PAZIENTI CHE VENGONO DA LONTANO
COMPLESSIVAMENTE OTTIMO SERVIZIO UN'ECCELLENZA TERRITORIALE

SONO LA MOGLIE DEL PAZIENTE (CAREGIVER) MI CONGRATULO PER LA FREQUENZA DEI CONTROLLI (3-4 VOLTE AL GIORNO PER VALORI PRESSORI, GLICEMIA, OSSIGENO, ALVO E ALTRO) ANCHE IL SERVIZIO DI CUCINA È IMPECCABILE, PER PULIZIA, ORDINE E ANCHE SAPORE DEI CIBI (CHE ARRIVANO SEMPRE CALDI E PORZIONATI DIRETTAMENTE IN REPARTO) GRAZIE PER IL VOSTRO LAVORO E PER LA COMPETENZA SANITARIA!!
RINGRAZIAMO DI CUORE PER LA CURA L'ATTENZIONE E LA PREMURA RICEVUTA IN QUESTO PERIODO DI RICOVERO. GRAZIE AMBIENTE E CURA ECCELLENTI
RITENGO DI NON AVERE NIENTE DA SUGGERIRE
VERSO LE PERSONE PIU' ANZIANE IN UNA SETTIMANA DI RICOVERO HO NOTATO POCA PRESENZA DEL PERSONALE OSS AL LAVORO PULIZIA: LAVAGGIO DEI DENTI, UNA RINFRESCATA, CAMBIO DI PIGIAMI E PULIZIA INTIMA. DOVE IN ALTRE STRUTTURE PUBBLICHE LO FANNO QUOTIDIANAMENTE
MIA MOGLIE NON È STATA AVVERTITA DELL'ESITO DELL'INTERVENTO UNA VOLTA TERMINATO MA HA DOVUTO CHIEDERE (NON SAPREI DIRE, SE QUANDO HA CHIESTO L'INTERVENTO FOSSE TERMINATO DA POCO, QUINDI ANNULLEREBBE QUESTA SEGNALAZIONE) MIA MOGLIE NON È STATA AVVERTITA DEL MIO TRASFERIMENTO DALLA TERAPIA INTENSIVA AL REPARTO DEGENZA, MA LO HA SCOPERTO PRESENTANDOSI PREVENTIVAMENTE DURANTE GLI ORARI DI VISITA CHIEDENDO IN RECEPTION
GRAZIE PER TUTTO
PENSO CI DEBBANO ESSERE ORARI DI VISITA UN PO' PIU' ELASTICI
COME SEGNATO AL PUNTO 14 GLI ORARI DELLE VISITE POTREBBERO ESSERE PIU' ELASTICHE PER I PAZIENTI NON IN GRAVI CONDIZIONI
MIGLIORARE I MATERASSI E I PASTI

- **SINTESI**

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso HH, che risulta buono, e si confermano le stesse criticità delle rilevazioni precedenti.

Gli step previsti sono la diffusione del report ai coordinatori e responsabili clinici per diffusione a tutti i collaboratori al fine di esprimere gratitudine verso il lavoro svolto e renderli consapevoli comunque delle criticità segnalate.

Si richiede inoltre ai responsabili e coordinatori di UO/Servizi di condividere nelle riunioni organizzative di servizio, i risultati dell'indagine al fine di stimolare il personale all'importanza che riveste l'esperienza di ricovero per l'utente, e quanto i nostri comportamenti possano inficiare nel rapporto di fiducia che si viene a creare in un momento così delicato per la persona.

Il report viene altresì inviato al Responsabile ERM e al Responsabile Internal Audit di GHC.

Nelle segnalazioni a campo libero, come nella scorsa indagine, essendo prevalenti le segnalazioni relative al ridotto orario di visita di familiari/parenti si concorda con la Direzione di ampliare tali orari a partire dal mese di aprile.