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

Gennaio 2025

Elaborata Da
Barbara Sofritti
DATA 20/02/2025

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto nelle settimane dal 20 al 29 gennaio 2025, ad esclusione del reparto di area critica, con lo scopo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e valutare eventuali aspetti critici che dovessero emergere.

Sono stati consegnati nella prima settimana di indagine

- 31 questionari al 2° piano
- 20 questionati al 3° piano
- 17 questionari al 4° piano

Nella seconda settimana

- 16 questionari al 2° piano
- 28 questionati al 3° piano
- 18 questionari al 4° piano

Per un totale di 130 questionari consegnati.

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 90 questionari, pari al 69% ed è stato utilizzato il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” MOD0000911/05, integrato con quanto suggerito dal team di valutatori regionali in corso di visita di accreditamento istituzionale relativamente alla Carta dei Servizi e la diffusione/fruibilità da parte del cittadino.

Il questionario prevede, oltre a una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente (genere ed età) 14 item di valutazione del personale coinvolto nella cura e assistenza, dell'accoglienza, dell'informazione, del rispetto della privacy, del 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 descritta nel grafico seguente

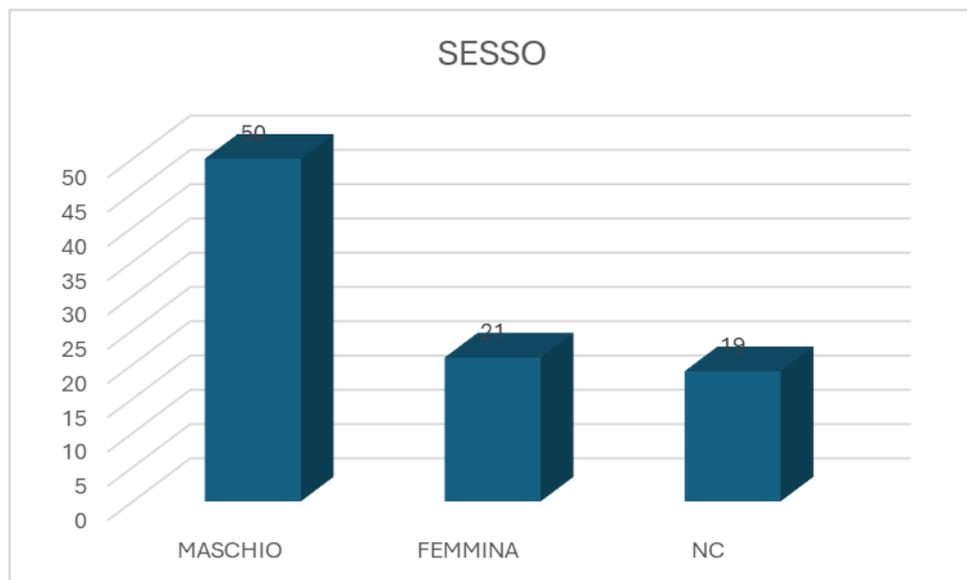
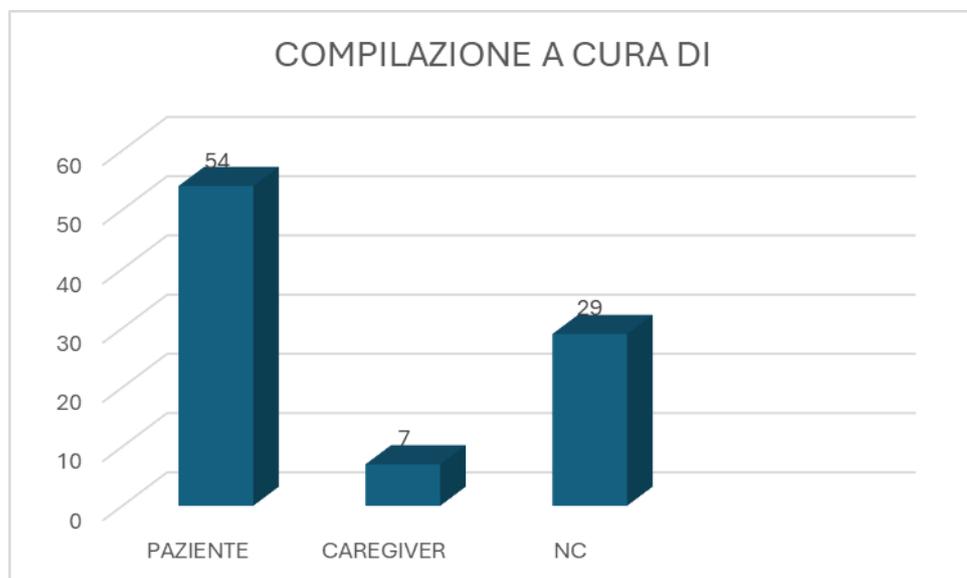


Grafico 1

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

- 26 questionari dal 4° piano
- 33 questionari dal 3° piano
- 31 questionari dal 2° piano

La compilazione del questionario è avvenuta quasi esclusivamente a cura dell'utente degente (nr 54), e in 7 casi da parte del caregiver, una grossa fetta di intervistati non hanno fornito risposta.



• **ACCOGLIENZA IN REPARTO E TEMPI DI ATTESA**

Il grafico 1 mette a confronto i dati ottenuti dall'analisi di quattro punti del questionario, che riguardano l'aspetto dell'accoglienza in reparto, in termini di qualità e tempistiche, e le informazioni ricevute prima del ricovero. La domanda inserita che indagava l'utilità della carta dei servizi e la sua fruibilità ha fatto emergere come non fosse conosciuta a molti utenti e l'impossibilità a scaricarla online. Si conferma il rilievo di qualche nota di inadeguatezza rispetto al tempo di attesa per il ricovero, una volta arrivati in struttura.

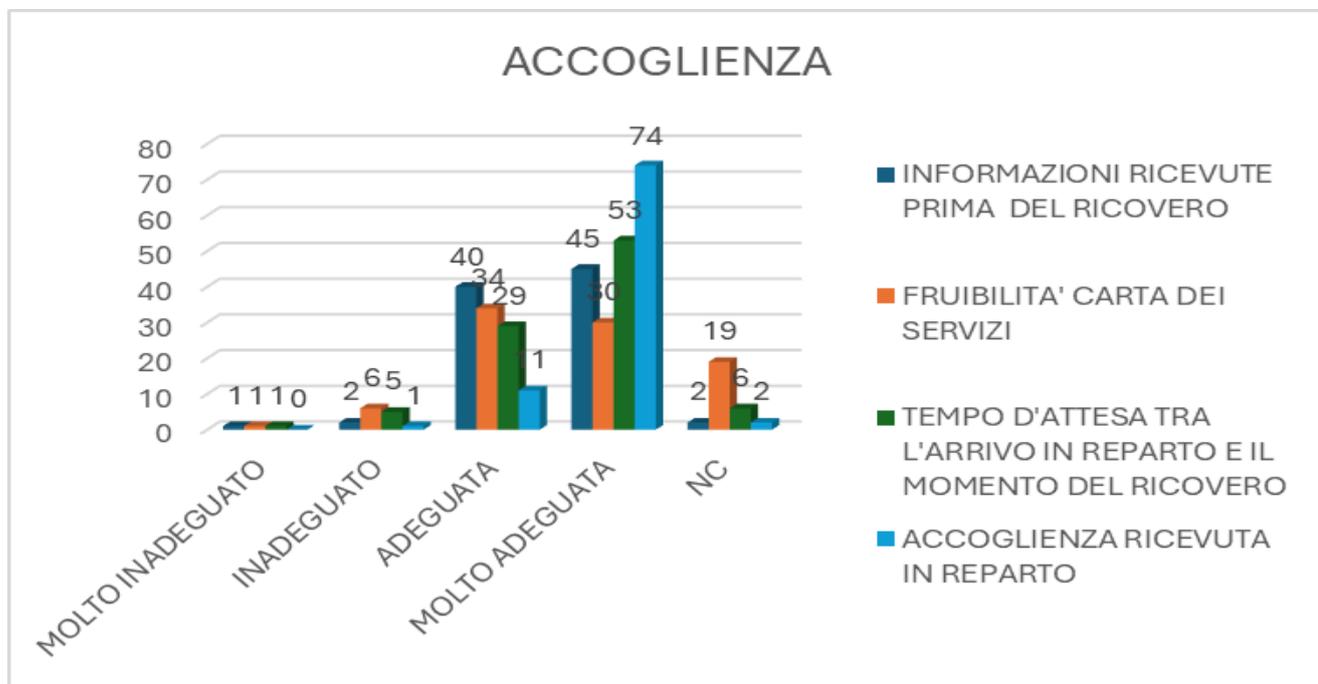


Grafico 3

- VALUTAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA**

Nel grafico 2, invece, viene valutato il personale, considerato nell'insieme e non per figura professionale, che fa emergere la soddisfazione dell'utente. Si segnala come un utente (degenza 4 piano) abbia specificato nelle note il suo percepito rispetto al personale indicando che esprimerebbe tre valori differenti in quanto il personale sarebbe estremamente eterogeneo.

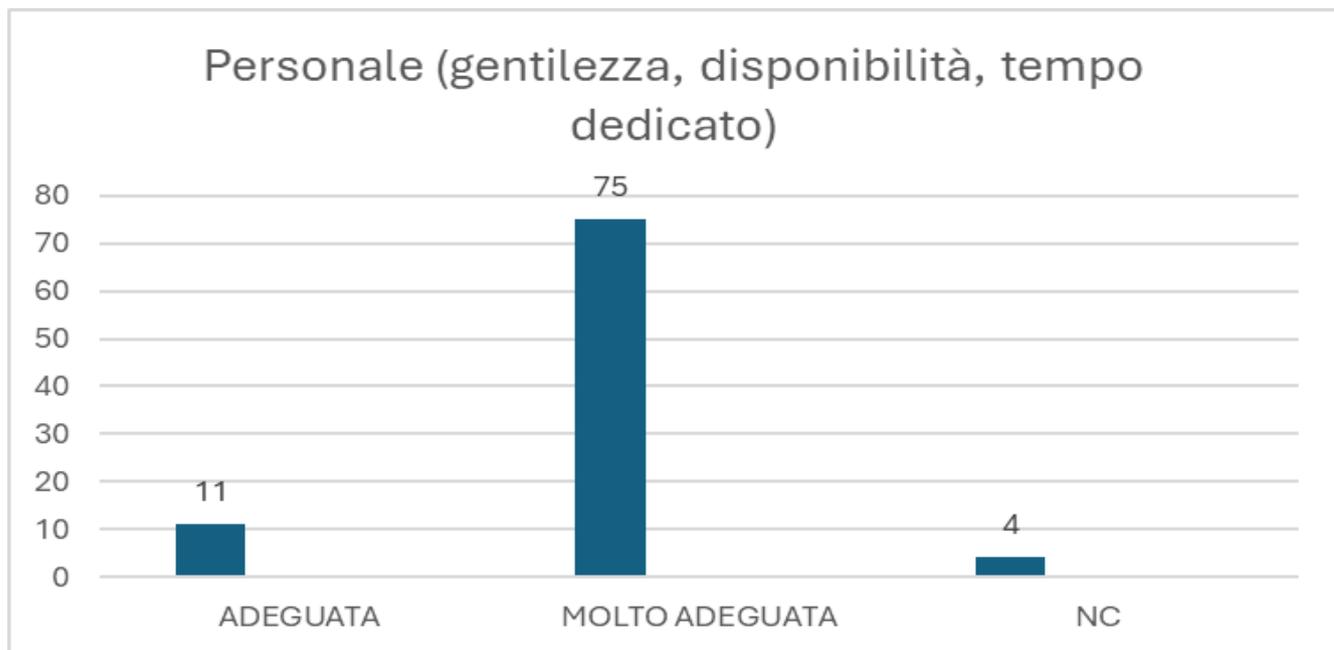


Grafico 4

- 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.

Nonostante l'ampia soddisfazione rilevata, l'attenzione sulla tematica dell'informazione sulla prevenzione dei rischi deve essere monitorata, sostenuta e rafforzata.

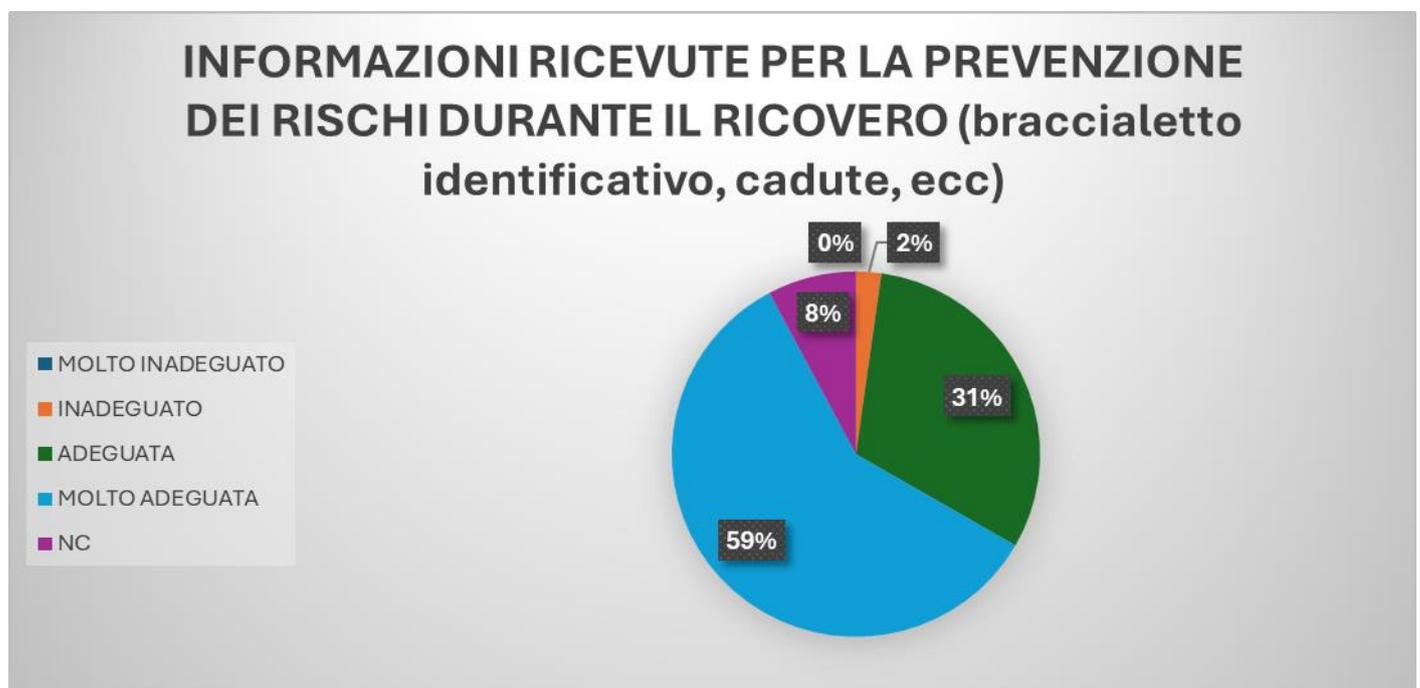


Grafico 5

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

I risultati dell'analisi degli item che andavano ad indagare il lato dell'umanizzazione delle cure, intesa come clima organizzativo, comfort degli ambienti, servizio di ristorazione, e orari di visita di familiari sono illustrati nel sottostante grafico.

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

Migliorato il dato riferito a quando ci si esprime sull'orario dedicato alle visite di parenti e amici, in seguito all'ampliamento degli orari, al fine di venire incontro alle esigenze espresse dall'utenza.

Il servizio di ristorazione resta sempre il più critico, e si rileva l'item con il numero maggiore di valutazioni negative, seppure se contestualizzato nel totale delle risposte, si rilevano 9 risposte di pazienti insoddisfatti.

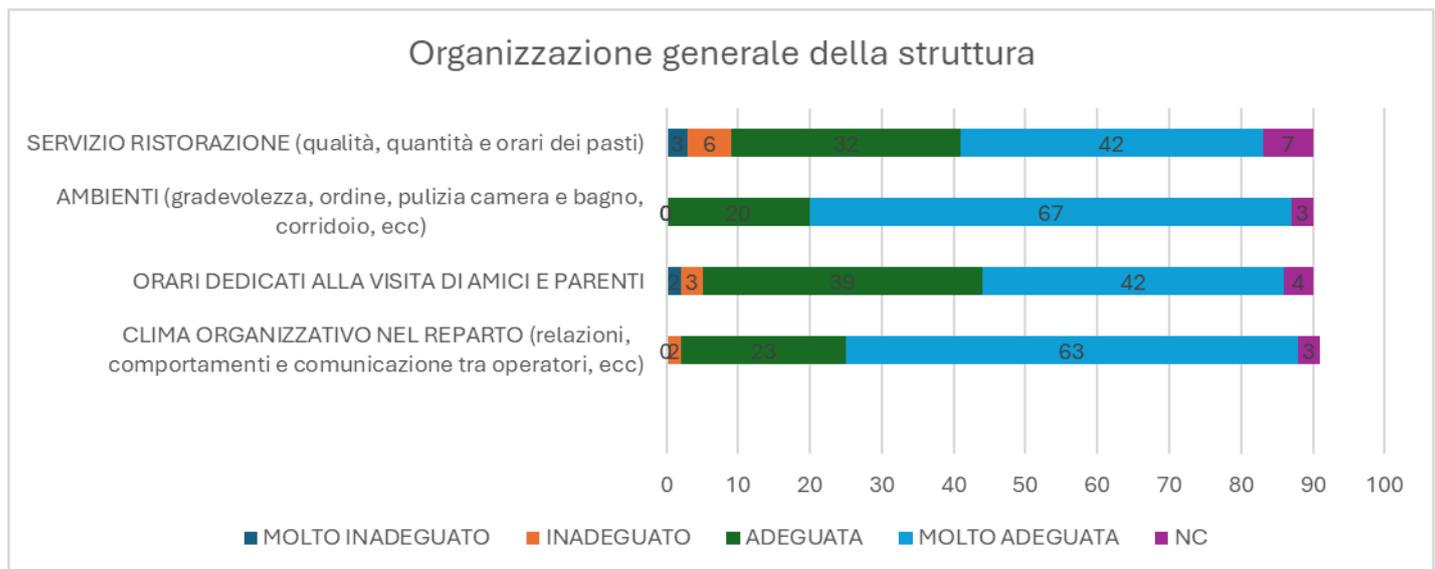


Grafico 6

- GESTIONE DEL DOLORE RISPETTO ALL'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, e la gestione del dolore, intesa come efficacia della terapia ricevuta mostra un dato completamente molto soddisfacente, seppure in tanti non hanno fornito risposta.

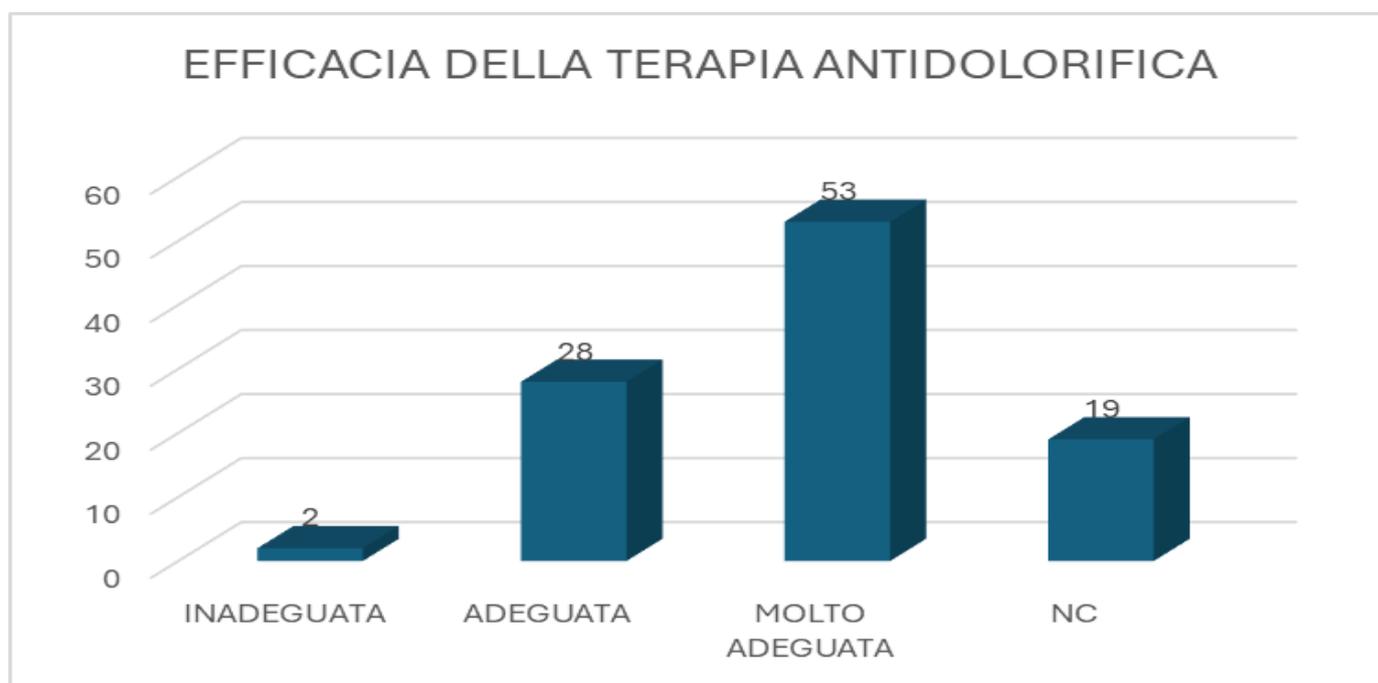


Grafico 7

- 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, con solo un utente che segnala questo aspetto negativamente.

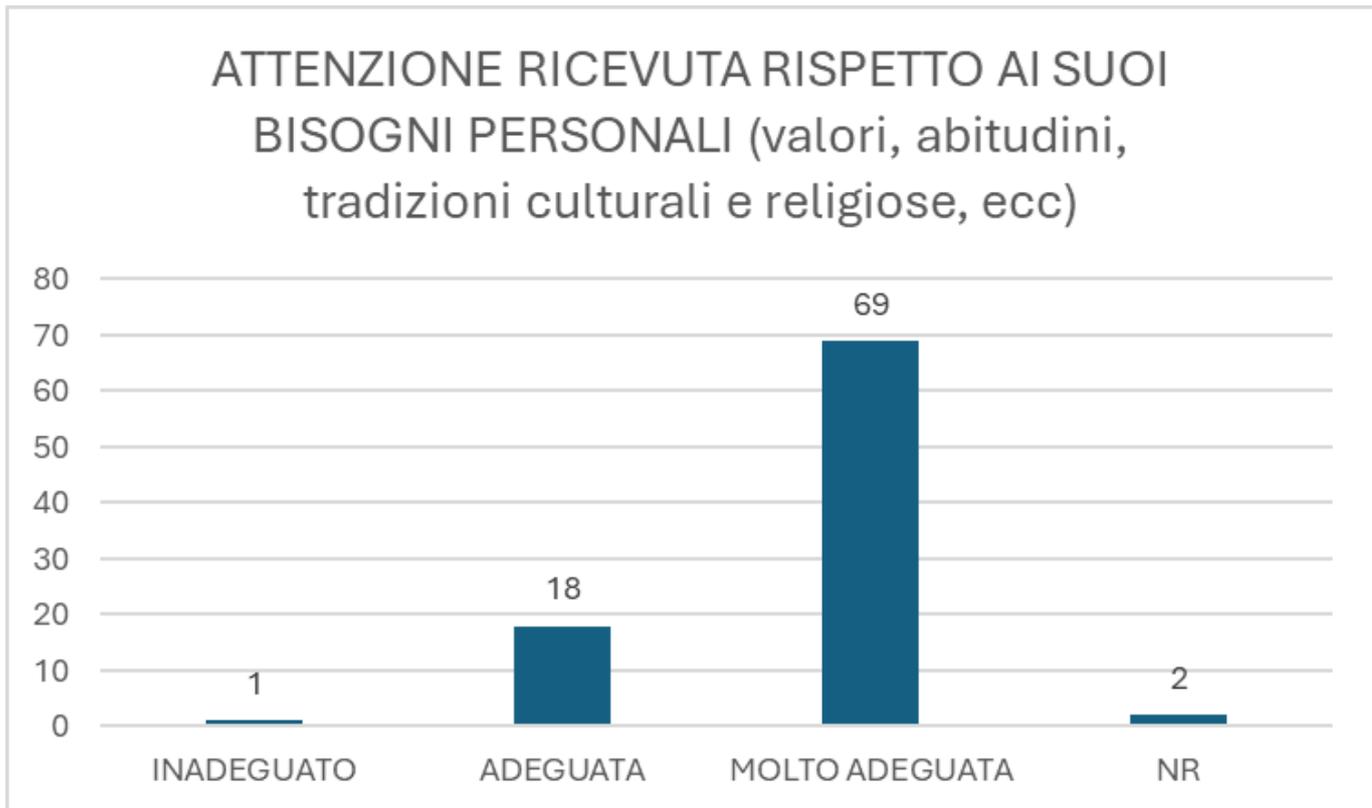


Grafico 8

- **RISPETTO PRIVACY**

Un altro punto importante preso in analisi, riguarda la Privacy, in termini di riservatezza, dell'utente durante le più delicate fasi assistenziali che intercorrono nel periodo del ricovero. Il grafico evidenzia un dato molto positivo, con solo due utenti che rilevano carenze.

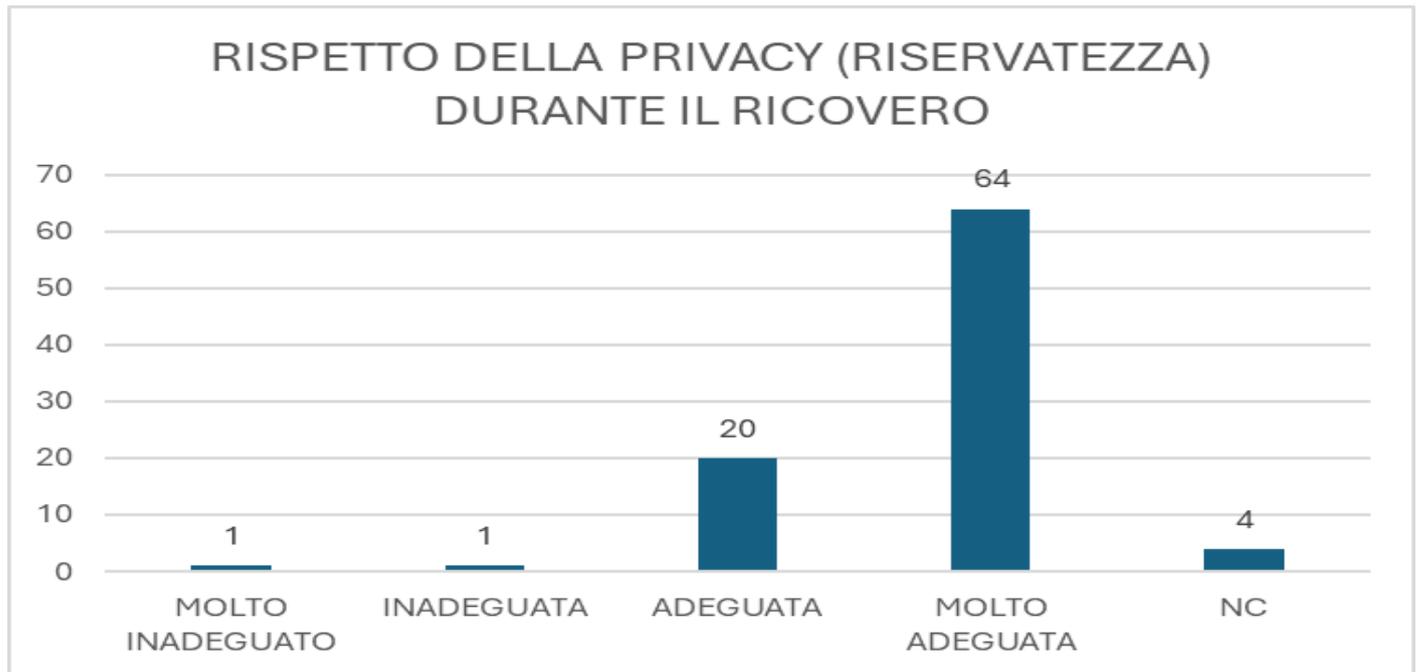


Grafico 9

- **SODDISFAZIONE GENERALE DELL'UTENZA**

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

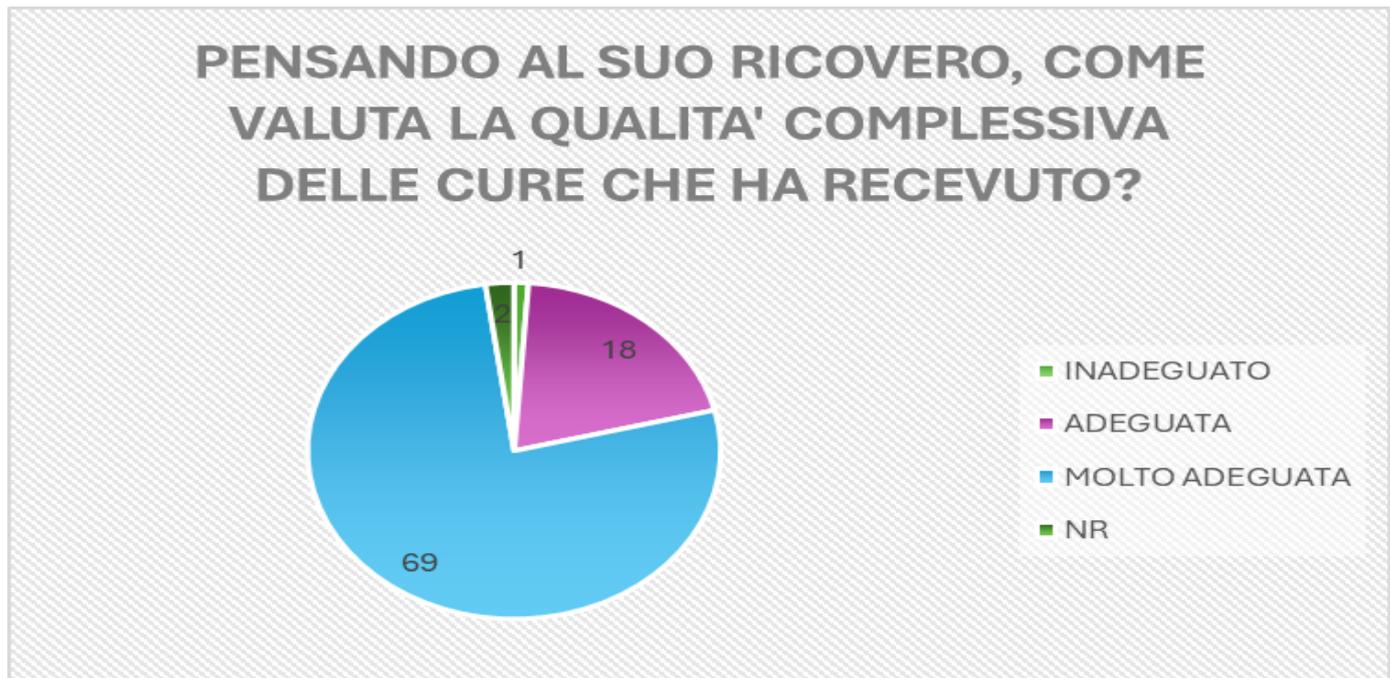


Grafico 10

I dati ottenuti mostrano, ancora una volta, un ottimo indice di gradimento complessivo delle cure e dell'assistenza ricevute da parte dell'utenza e si rileva una sola risposta negativa.

Su 90 utenti solo 1 ritiene complessivamente inadeguata la qualità complessiva delle cure che ha ricevuto.

• **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:

Nulla da suggerire, struttura ospedaliera eccellente
Nessuno
Ringrazio per l'assistenza tutte le infermiere e per l'ottimo lavoro/intervento alla spalla
NN
È tutto talmente professionale, eccellente (dai medici, in particolare il Dr Andrea Celli che mi ha operato, il personale tutto-infermieri, tirocinanti) che non ho nessun suggerimento da dare. Riflessioni? Complimenti a tutti un immenso grazie
Segnala che non sa cosa sia la Carta dei Servizi
Segnala che non si scarica la CDS, La cassaforte non funziona
segnala che è pz SSN a sua insaputa. Sono quasi un Habitué (purtroppo per me) ho sempre molto apprezzato la qualità del servizio di HH. Non ho capacità di valutazione tecnica ma per la prima volta ho un serio appunto comportamentale per quanto attiene l'info. Ho quasi sempre fruito del FASI e non capisco perché senza avvisarmi sono stato inserito e ricoverato con SSN. Sapendolo non mi sarei fatto accompagnare da mia moglie per farla stare all'ingresso dalle ore 07,30 all'orario di visita- stanza 410- INCIDENTE DI PERCORSO
Qualche opzione vegetariana in più nel menù. Personale molto cortese e disponibile.
Alla voce 5 ho espresso tre valori differenti in quanto il personale è estremamente eterogeneo. Mentre il personale medico e tecnico è solitamente gentile, quello infermieristico si distingue per diversi soggetti che si rivolgono al paziente senza il rispetto dovuto. spesso parlano ad alta voce nei corridoi e non conoscono che un conto è trattare con un paziente di 20 anni, un conto con uno di 70. In ogni caso il basso livello culturale è evidente.
Le domande fatte sulla persona esempio se ha protesi, se prende medicinali, ecc dovrebbero essere fatte non davanti a tutti, un po' più di privacy, il paziente potrebbe trovarsi in difficoltà a rispondere
Rispetto al punto 12 la qualità delle materie prima è scarsa. Eccessivamente presto l'orario della cena. Per quale motivo dimenticano di preparare lasciando i piatti della cena fino alla colazione e le tazze della merenda fino alla cena? PS Peccato, non sono mai riuscito ad assaggiare il budino al cioccolato!!!
Molto soddisfatta
Non ho suggerimenti da fare, sono soddisfatto di come mi state trattando, questa è veramente una clinica dove funziona tutto alla perfezione. Grazie di cuore per tutto siete gentilissimi
URO-sarebbe fortemente auspicabile conoscere per tempo le informazioni relative al prericovero (averlo saputo con molto ritardo, nonostante diverse chiamate, ha comportato costi di prenotazione voli eccessivi, e difficoltà a trovare un B&B dove alloggiare) Inoltre oltre che il paziente sarebbe bene far parlare anche i familiari con i chirurghi
segnala che non è a conoscenza della CDS
Nessun suggerimento tutto perfetto. Grazie
Più flessibili orari visite
Posso dire solamente che sono professionali ed umane. Grazie. Dott D'Angelo persona speciale. Anche in sala operatoria sono stati professionali
Ci siamo trovate molto bene. Ho girato tanti ospedali e trovo questo ospedale uno dei migliori. Ringrazio tutto il personale medico e infermieristico, OSS e personale delle pulizie.
tutto ottimo grazie mille! Cuore

Fornite a pazienti operati il supplemento di acqua necessario alla iper-idratazione prescritta prima che lo chieda il pz. Se la FFP2 non è realmente richiesta ai visitatori, rimuovete l'avviso. Il personale medico che intervista il paziente all'accoglienza in reparto dovrebbe presentarsi sempre, con nome e cognome, come fa la brava Infermiera di Sala Alessia
Ci vorrebbe almeno un'ora di disponibilità dei medici per ricevere i parenti per aggiornamenti del decorso, soprattutto il giorno dopo l'intervento
Alla domanda 4 sottolineo che un infermiere è inadeguato
Al momento non ho suggerimenti rilevanti
Tutto perfetto
Struttura molto adeguata
Alla domanda 2 sottolineo che non l'ha vista (CDS)
Soddisfatta
I pasti arrivano spesso freddi e così sono immangiabili. Si suggerisce più attenzione alla cottura delle carni perché risultano spesso molto stoppose
Fin dal mio arrivo c'è stata attenzione e cura per la mia persona da tutto il personale medico, infermieristico, OSS, ausiliari e successivamente anche dai vari fisioterapisti. Ho visto con quanta cura e attenzione hanno a "cuore" la mia persona e la mia situazione. Quindi non ho che parole di riconoscenza e ringraziamento, in primis per il personale medico ed a seguire gli altri operatori. Grazie grazie di Cuore. Relativamente alla Privacy, per una persona come me riservata, potrebbe essere migliorata, capisco però non sia facile, vista la tipologia dei degenti. A volte sarebbe sufficiente invitare i pazienti che lo possono fare ad uscire dalla camera, per gli eventuali familiari doveroso.
Non c'è da dare alcun suggerimento ma solo complimentarmi con tutti voi dal personale medico, paramedico ecc ecc Continuate così buon lavoro!! Grazie per tutto e grazie di cuore
Attrezzare meglio la palestra per la riabilitazione

- **SINTESI**

L'indagine ha permesso di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al ricovero ospedaliero presso Hesperia Hospital, che risulta molto buono, con poche note di criticità rilevate che sono comunque da attenzionare.

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.

In particolare, si invitano i coordinatori delle degenze a rafforzare nei propri collaboratori la necessità nel momento dell'accoglienza della persona per il ricovero lo scambio informativo rispetto alla prevenzione dei rischi quali caduta, uso del braccialetto, modalità di identificazione attiva della personae, in quanto momento di cura fondamentale.

Rispetto a quanto segnalato sulla Carta dei Servizi, la direzione sanitaria ha già dato indicazione all'Ufficio Ricoveri di inviarla come allegato in PDF nella mail in cui si comunicano tutte le informazioni per il ricovero/prericovero. Si valuterà, insieme al responsabile Comunicazione e Marketing, se effettuare delle stampe cartacee da distribuire nelle stanze di degenza e nei punti di accesso (è attualmente esposto il QR code, ma ci sono stati problemi dovuti al cambio del sito internet non ancora completamente risolti).

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

Con la diffusione dei risultati del report, si auspica di ottenere dei miglioramenti nell'ambito delle relazioni.