

---

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

---

Settimana dal 20 al 26 Marzo 2023

<b>Elaborata Da</b>
Barbara Sofritti Elena Giorgi Federico Marzo Stefano Della Casa
DATA 22/05/2023

---

L’indagine è stata rivolta a tutti i pazienti che accedevano per ricovero ordinario di almeno una notte, nella settimana dal 20 al 26 marzo 2023, ad esclusione del reparto di area critica, con lo scopo di monitorare l’andamento di eventuali progetti migliorativi sugli aspetti critici evidenziati dall’utenza, avviati dopo la prima analisi, avvenuta nel mese di gennaio 2023.

Giorno	lunedì 20	martedì 21	mercoledì 22	giovedì 23	venerdì 24	sabato 25	domenica 26	
Ricoveri programmati	17	17	28	11	22	7	14	
questionari consegnati	17	17	28	11	22	7	14	
ricoveri urgenti	-	-	2	-	1	-	1	
questionari consegnati	-	-	-	-	-	-	-	
totale questionari	17	17	28	11	22	7	14	
Totale								<b>116</b>

Nella settimana di indagine sono stati ricoverati 116 pazienti programmati e 4 urgenti, per un totale di 120 ingressi nella settimana. Dei predetti ingressi, non sono stati presi in considerazione gli utenti dimessi nella stessa giornata e un decesso avvenuto nella settimana, per un totale di 28 esclusi. Il numero definitivo di utenti inclusi nel monitoraggio è dunque pari a 92.

Sono stati raccolti 40 questionari (inclusi 4 bianchi **considerati** nell’analisi). L’aderenza al piano di monitoraggio per la qualità percepita risulta pari al 43%; questo dato conferma la criticità circa la consegna e soprattutto la raccolta del questionario dopo opportuna compilazione. Si evince la necessità di implementare maggiormente l’aderenza del personale preposto a tale scopo, con l’auspicio di avere uno specchio della realtà maggiormente calzante.

La somministrazione è avvenuta utilizzando il questionario “La qualità della cura in ospedale” prodotta da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale.

Il questionario proponeva 13 domande riguardanti le relazioni, i servizi alberghieri e di amministrazione, la qualità delle cure e dell’assistenza ricevute 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.

Tale questionario includeva 7 domande relative all’anagrafica dell’utente ricoverato e alla sua condizione socio-lavorativa.

Gli item “inadeguato” e “molto inadeguato” rappresentano il target da cui promuovere interventi correttivi o di miglioramento, ma dalla settimana di monitoraggio in questione, salta all’occhio un nuovo dato, relativo “all’abbandono” della compilazione del questionario in corso d’opera.

Il questionario prevedeva anche un campo libero dove l’utente poteva scrivere spunti o riflessioni. La compilazione è avvenuta in auto-somministrazione, in anonimato, 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:

- Consegnare il questionario cartaceo al momento dell'accesso per ricovero insieme ad apposita informativa;
- Informare verbalmente i pazienti sulle finalità dell'indagine al fine di promuoverne l'adesione;
- Raccolta questionari avvenuta 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 Elena Giorgi – Tirocinante Master in Coordinamento delle professioni sanitarie.

#### 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:

- il 40% dei rispondenti era di sesso maschile
- il 42% di sesso femminile
- in 7 persone, pari al 18%, non hanno fornito risposta seppure fosse prevista una possibilità “altra”.

La fascia d'età maggiormente rappresentata è stata quella tra i 56-75 anni pari al 54%, seguita dalla fascia fra i 15-55 anni con il 20%. Il dato rilevante è rappresentato dal 18% di risposte non date.

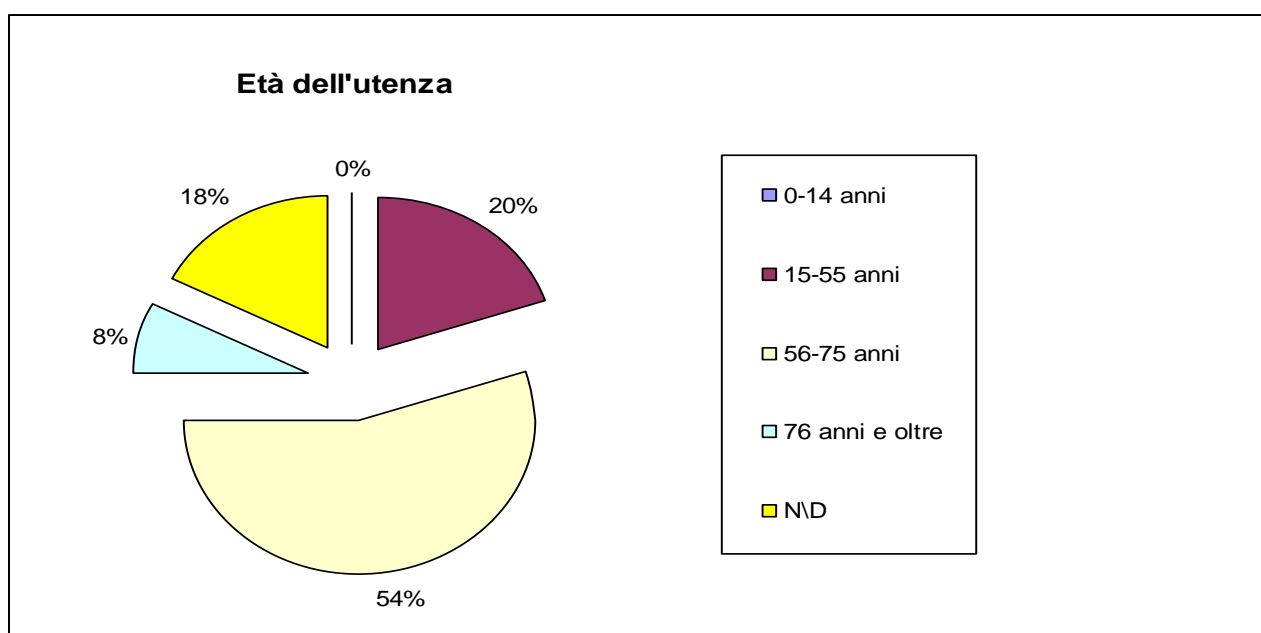


Grafico 1

Il 44% risiede in provincia, il 3% dichiara la propria residenza in altre province regionali; il 33% proviene da altre regioni italiane, per concludere, il 20% non ha fornito alcun dato. In 33 sono di nazionalità italiana, gli altri 7 non hanno risposto.

Il 64% 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

Durata degenza	Numero pazienti
1-2 giorni	22
3-5 giorni	8
6-10 giorni	3
più di 10 giorni	3
risposta non data	4

La compilazione del questionario è avvenuta per il 60% a cura del paziente.

I risultati relativi alla fotografia della popolazione intervistata sono sovrapponibili a quelli ottenuti nell'indagine di qualità percepita effettuata nel gennaio 2023.

### COME È AVVENUTO IL RICOVERO

Per l'82% del campione si tratta di ricovero programmato tramite lista di attesa.

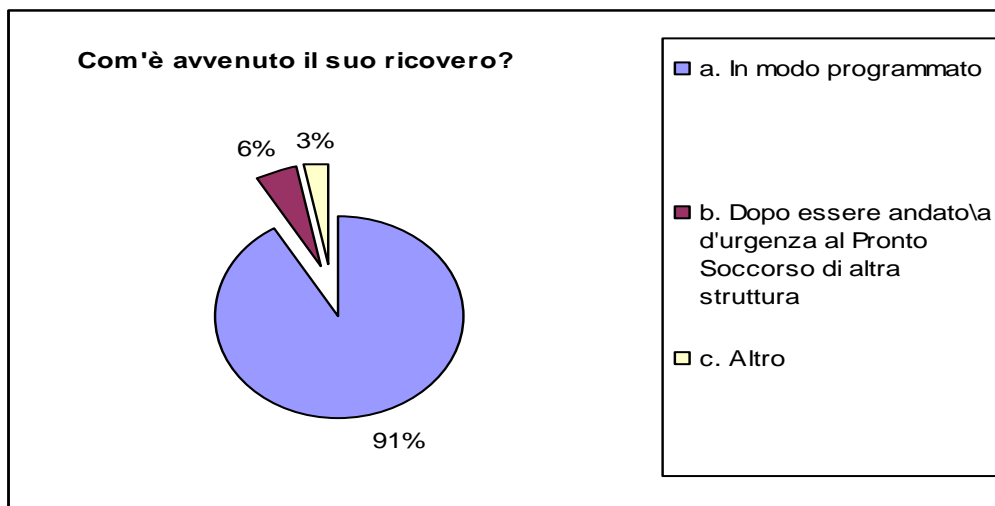


Grafico 2

### VALUTAZIONE DEL TEMPO INTERCORSO TRA LA PRENOTAZIONE ED IL RICOVERO EFFETTIVO

(solo per gli utenti che accedevano tramite liste d'attesa)

**Come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo?**

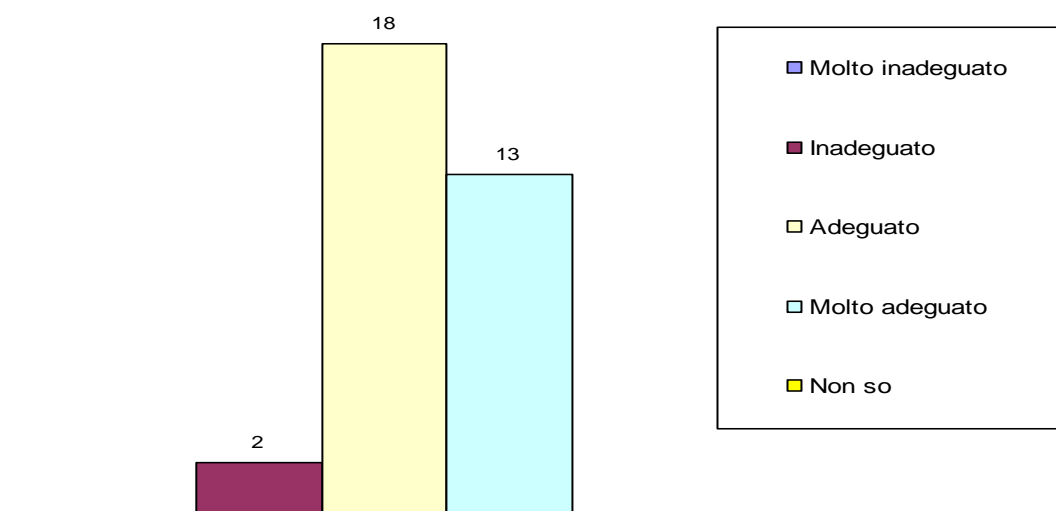


Grafico 3

Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti per il tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo, con 18 utenti che rispondono "adeguato" e 13 "molto adeguato" su un totale di 33 risposte attese, con una percentuale del 94%.

### VALUTAZIONE ALTRI ASPETTI

Il 90% ritiene soddisfacente il tempo atteso prima che qualcuno si occupasse di loro al momento di ingresso in reparto. Solo 2 utenti, invece, ritengono tale tempo inadeguato; data l'esigua numerosità non si ritiene, al momento, necessaria alcuna azione di miglioramento.

### INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA E DURANTE IL RICOVERO

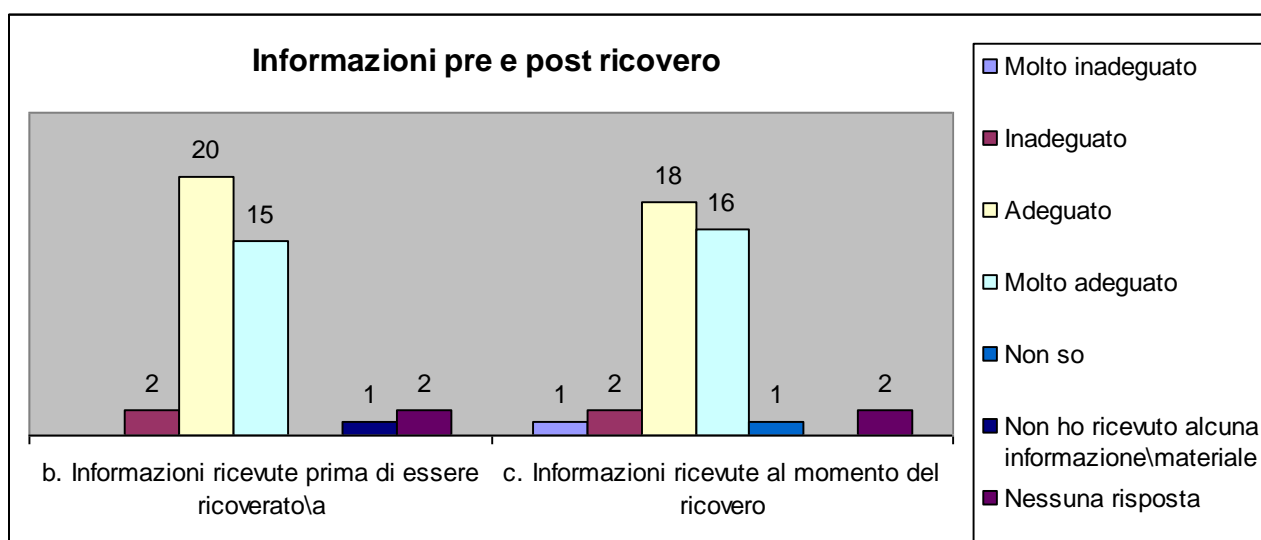
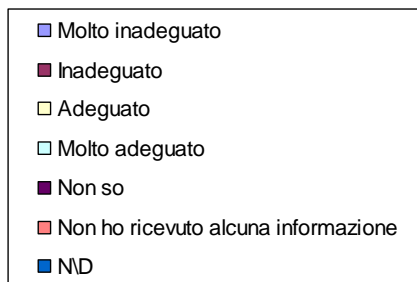
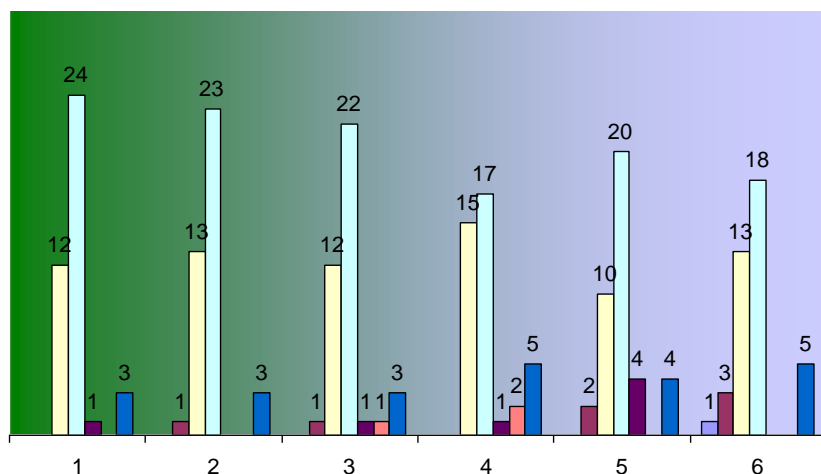


Grafico 4

Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero e al momento del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. L'87% dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute prima del ricovero un giudizio positivo; l'84% conferma il giudizio riguardo le informazioni ricevute durante il ricovero.

**VALUTAZIONE DEL PERSONALE**

**VALUTAZIONE PERSONALE MEDICO**



1. Rispetto con cui è stato\o accolto\o Le hanno parlato
2. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste
3. Chiarezza delle informazioni ricevute sulle Sue condizioni di salute
4. Chiarezza delle informazioni sui rischi legati alle cure
5. Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire
6. Il tempo che Le hanno dedicato

Grafico 5

Un numero considerevole di persone risulta soddisfatto dell'attività svolta dal personale medico, sia per quanto riguarda gli aspetti relazionali che per quanto concerne la professionalità. Il dato è sostanzialmente in linea con la precedente indagine. Tuttavia, per i vari punti presi in analisi, si può evincere via via un'eterogeneità nelle risposte date, rispetto alle successive figure professionali, per le quali è previsto un minor numero di punti da prendere in analisi. Questo elemento fa propendere per uno snellimento del questionario di valutazione.

**VALUTAZIONE PERSONALE INFERMIERISTICO**

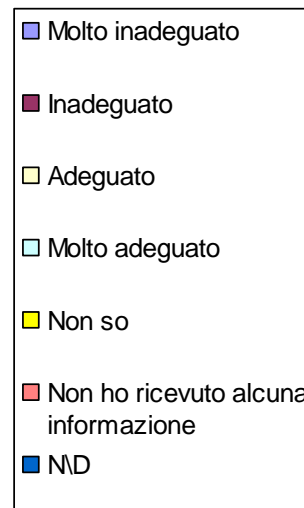
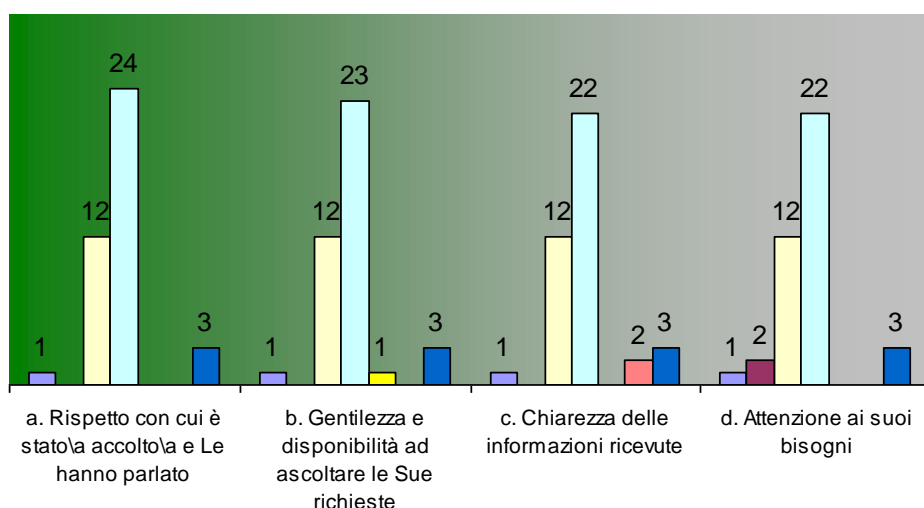


Grafico 6

Relativamente al personale infermieristico, molto soddisfacenti i risultati raggiunti; i rispondenti hanno espresso una valutazione più che positiva sia sulle capacità professionali che su quelle relazionali del personale.

Rispetto alla precedente indagine del mese di gennaio 2023, i punti a e b sono rientrati nel range delle valutazioni positive.

#### VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI SUPPORTO

### PERSONALE DI SUPPORTO

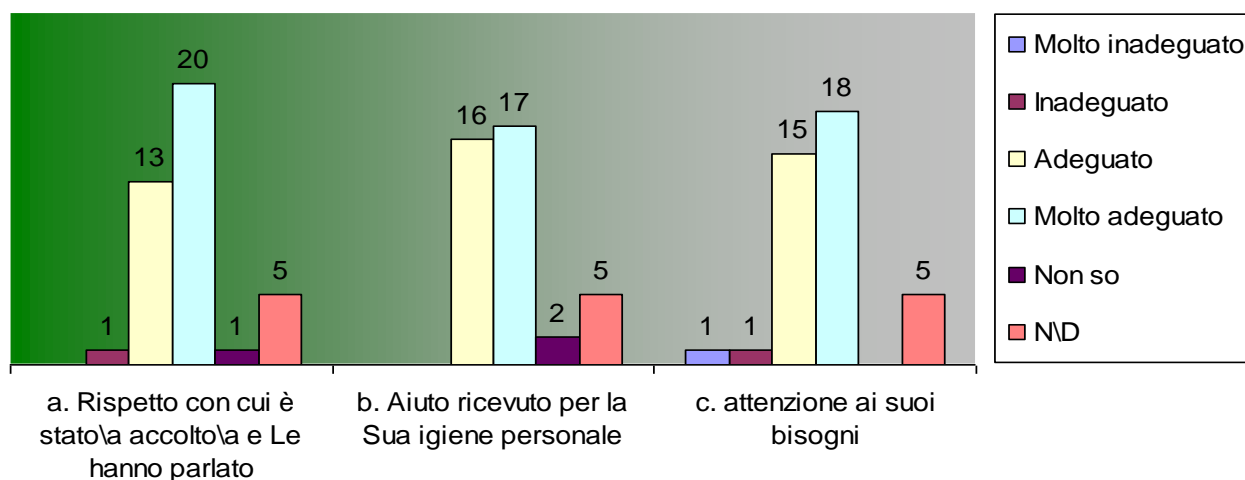


Grafico 7

Soddisfacente il livello raggiunto dall'indicatore in oggetto; in miglioramento la soddisfazione dell'utente rispetto a gennaio 2023.



**VALUTAZIONE RISPETTO DELLA PRIVACY**

**Aspetti legati alla PRIVACY**

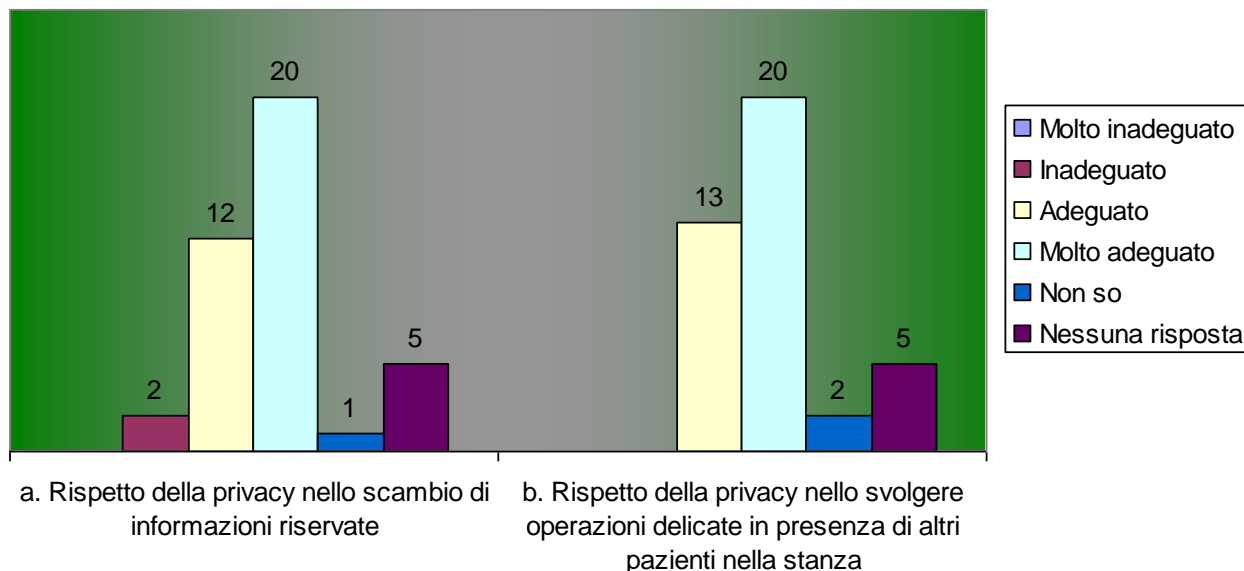
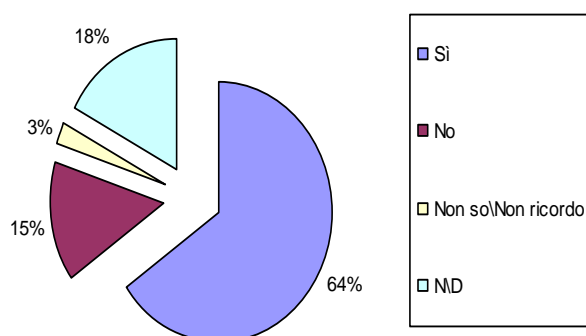


Grafico 8

La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente, non si evidenziano grosse incongruenze di valutazione tra le due variabili prese in esame. Solo due utenti esprimono una valutazione negativa circa il rispetto della privacy per ciò che concerne il punto a.

**VALUTAZIONE TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE**

**UTENTI CHE HANNO RICEVUTO LA TERAPIA ANTIDOLORIFICA**



**VALUTAZIONE DELLA TERAPIA ANTIDOLORIFICA**

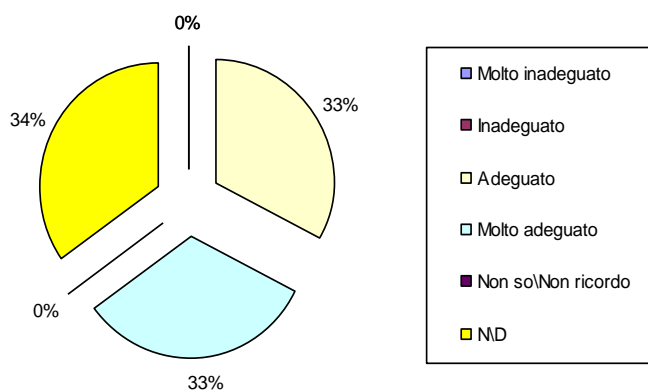


Grafico 9 - 10

Come si evince dal grafico sopra illustrato, il 64% degli utenti risponde di aver ricevuto la terapia antidolorifica; di questa percentuale, il 66% si ritiene soddisfatto degli effetti ottenuti dalla terapia. Il 34%, dato molto significativo, non risponde alla domanda sull'efficacia della terapia. Anche questa evidenza fa propendere per uno snellimento del questionario. Per quanto riguarda le informazioni ricevute sul trattamento del dolore durante il ricovero, il grafico seguente riassume i dati in questione

**Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore ricevute durante il ricovero?**

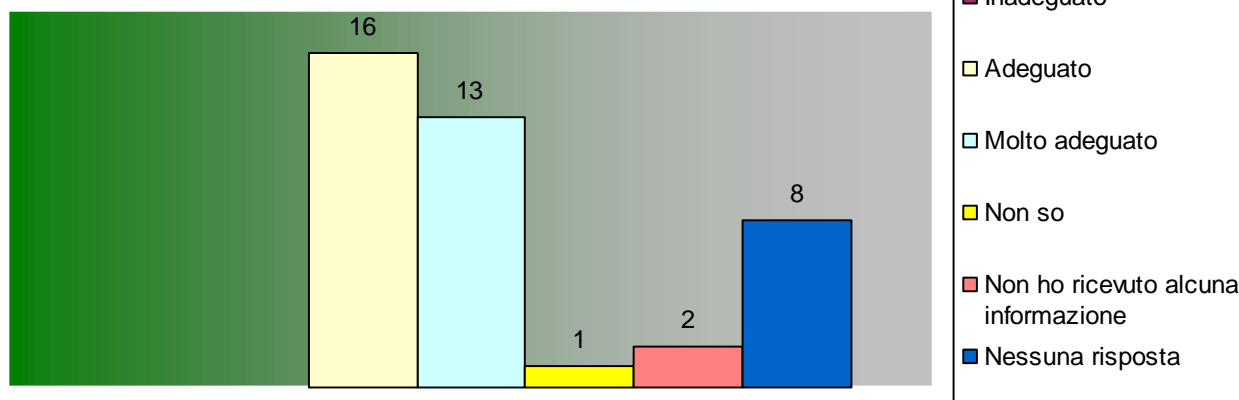


Grafico 11

Rispetto alla valutazione precedente, rimane un livello di soddisfazione alto; si evidenzia una quota di 2 utenti che segnalano di non aver ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico e 1 che non sa/non ricorda. In attesa della riorganizzazione del Comitato Ospedale Senza Dolore, che potrebbe svolgere la funzione di sensibilizzare maggiormente il tema, rispetto alla valutazione di gennaio 2023 si evince un minimo miglioramento circa la fase informativa sulla eventuale terapia del dolore.

**VALUTAZIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI**

**Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli aspetti organizzativi sotto elencati?**

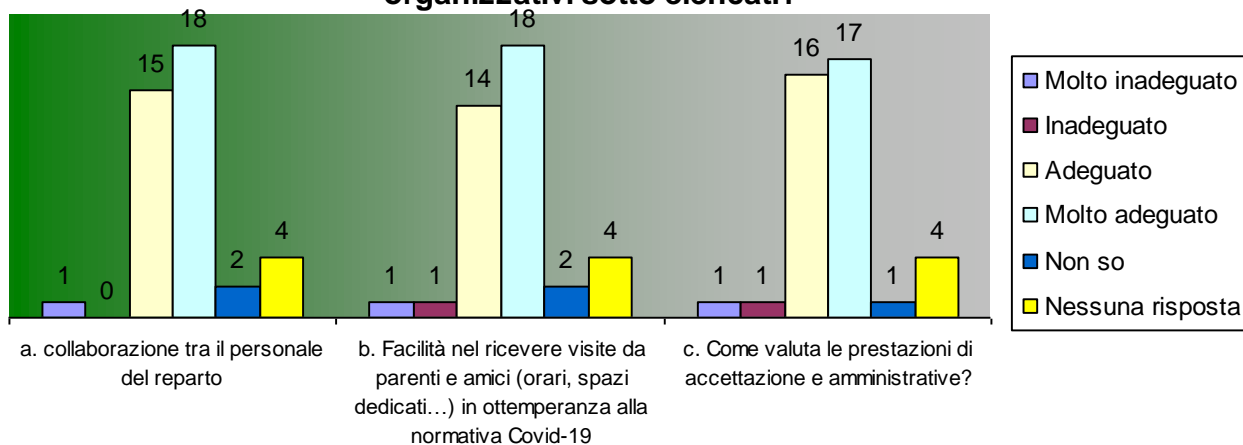


Grafico 12

Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto. nonché i giudizi sugli orari di visita per famigliari e conoscenti; entrambi con un trend positivo piuttosto uniforme nelle risposte date. La modifica degli orari delle visite, effettuato come azione di miglioramento dopo la precedente rilevazione, ha comportato una maggiore soddisfazione da parte dell'utenza.

**Come valuta gli ambienti (stanze, corridoi, bagni e altri locali) per quanto riguarda gli aspetti sotto elencati?**

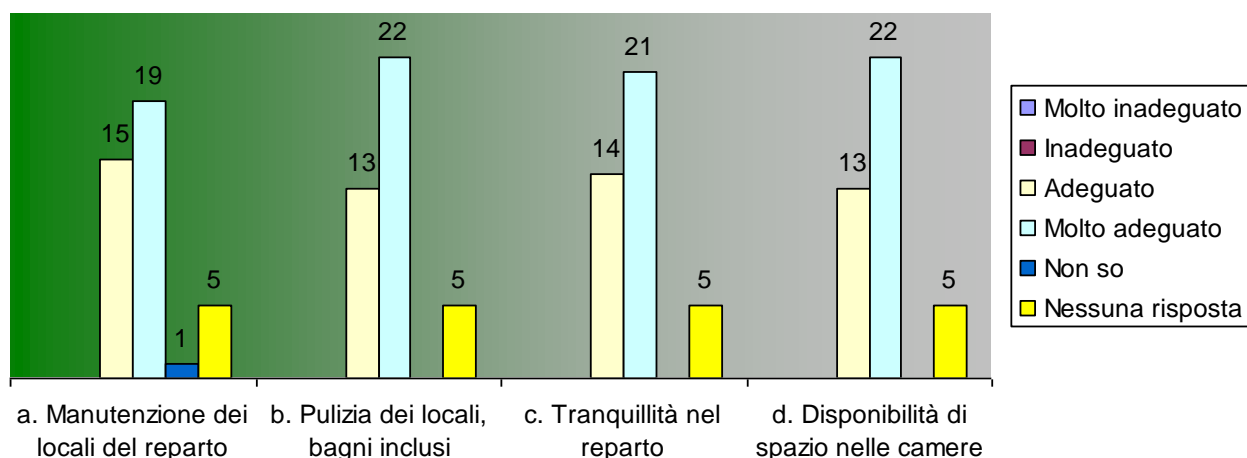


Grafico 13

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, migliorata rispetto alla rilevazione di Gennaio 2023. Risulta migliorata la soddisfazione relativamente alla pulizia dei locali e dei bagni rispetto alla precedente valutazione.

**Come valuta i servizi alberghieri (cibi, comfort) per gli aspetti sotto elencati?**

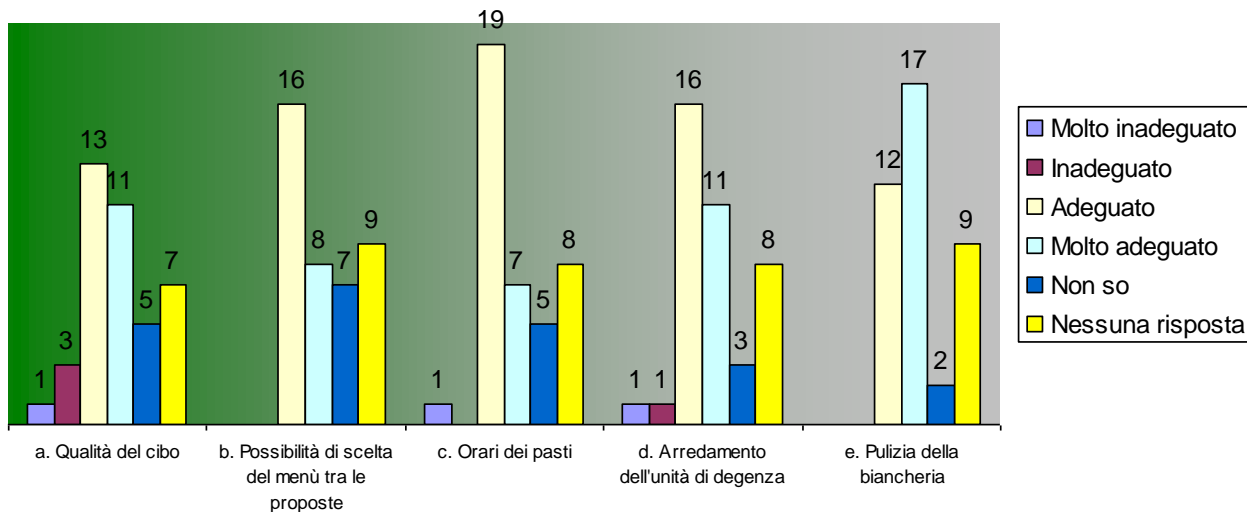


Grafico 14

I servizi alberghieri richiedono un focus particolare, specie per quanto riguarda il servizio di ristorazione. Permane un certo grado di insoddisfazione riguardo la qualità del cibo, con 4 utenti che rispondono in modo negativo. Risulta migliorata invece la valutazione che riguarda il punto b del grafico, rispetto ai risultati di gennaio 2023. Ricevono complessivamente una valutazione positiva i punti c, d, e del questionario. Anche in questa fase risulta evidente l'abbandono della compilazione del questionario, con un numero di risposte non date tra i 7 e i 9 utenti.

Come rappresentato nel grafico che segue, le informazioni complessive fornite al momento della dimissione sono ritenute soddisfacenti per la maggior parte degli utenti; per quanto riguarda l'esigua

percentuale di risposte negative, si può notare una certa incoerenza riguardo i tre punti presi in analisi, tale da far sì che non si prenda in considerazione questo dato. Contrariamente, di spicco ancora il numero delle risposte non date.

**Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione per ciascuno dei seguenti aspetti?**

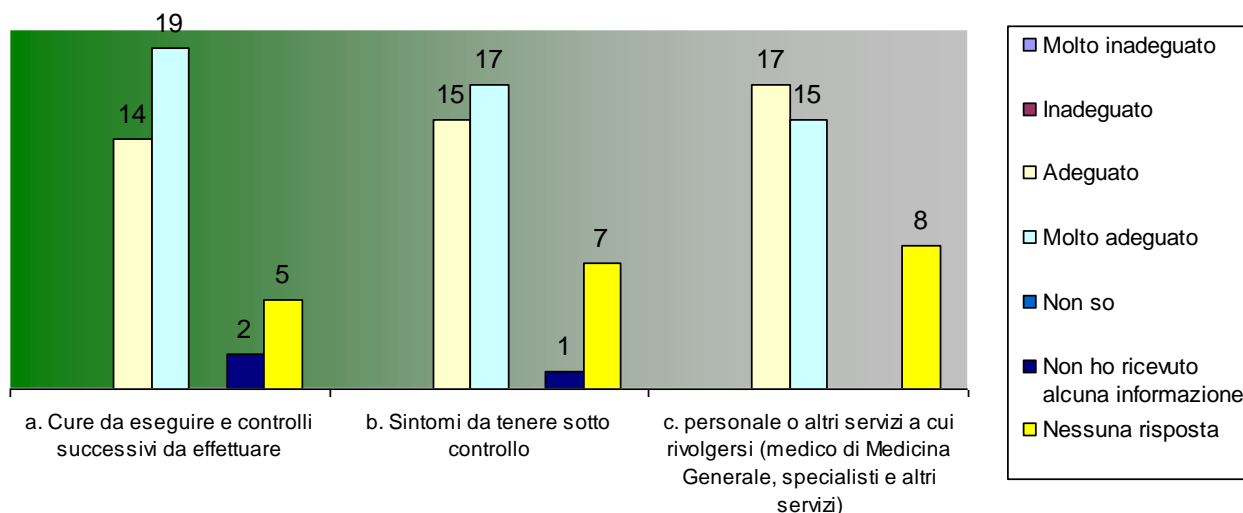


Grafico 15

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO**

**Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?**

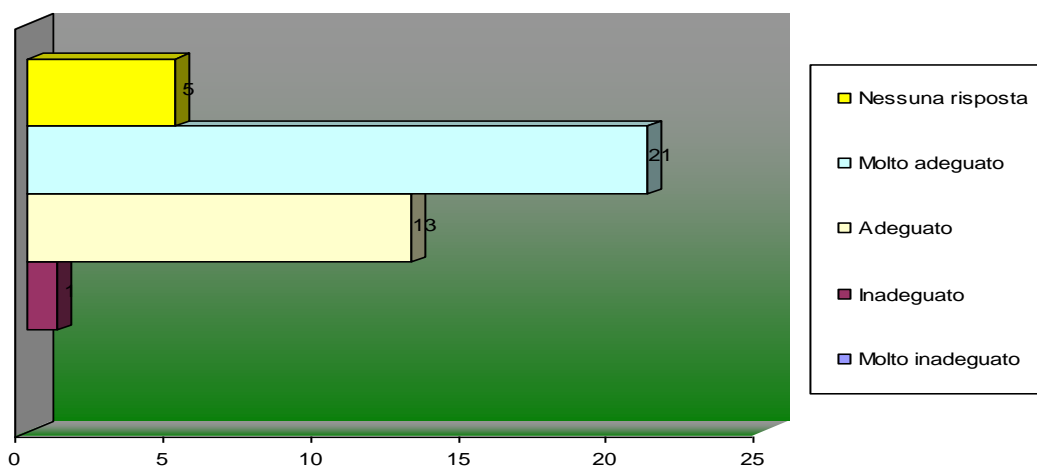


Grafico 16

L'84% degli intervistati ha percepito l'esperienza complessiva del ricovero in modo positivo, dato in calo rispetto alla valutazione precedente; anche per questo item si è riscontrata un'alta percentuale di risposte non date, pari al 13%.

## 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:

1. <i>“Migliorare di molto i contatti telefonici e le informazioni telefoniche; più numeri e più operatori telefonici per avere proprie informazioni”</i> - Ortopedia
2. <i>“Migliorare la comunicazione del personale medico con i pazienti”</i> - Ortopedia
3. <i>“Inserire cartellini con proprio nome e foto segnaletica. Letto del malato molto scomodo. Brandina per accompagnatore non adeguata e farla montare dall’accompagnatore non è adeguato”</i> – Ortopedia Chirurgia Vertebrale
4. <i>“A volte mancanza di feedback da parte degli operatori; quando viene posta una domanda non si riceve subito una risposta, spesso si attende senza esito”</i> (commento trovato nella sezione di valutazione del personale infermieristico) – reparto non indicato
5. <i>“Più efficienza nel personale della reception; pianificazione intervento (check-in al mattino ma intervento eseguito il pomeriggio)”</i> – Ortopedia Solventi
6. <i>“Laboratorio analisi per prelievo venoso: fornite data e ora precisa per l’esame: l’elenco l’avete, seguite rigidamente l’elenco senza dover prendere un ticket cartaceo; or si segue la lista, or si va per ticket. In merito: mettete un totem elettronico per fornire il numero, togliete quello cartaceo”</i> - Emodinamica
7. <i>“Più attenzione alla piccola manutenzione delle camere: rubinetteria doccia, serrature del bagno da verificare”</i> - Ortopedia
<i>“Nessun suggerimento tranne migliorare la qualità dei pasti”</i> – reparto non indicato

## COMMENTI POSITIVI

<i>“Nessun suggerimento, direi che siamo al top. Non credo ci sia di meglio”</i> - Urologia
<i>“Complimenti ai medici, agli infermieri e a tutto l’Ospedale”</i> - Emodinamica

## 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 e risolte.

Gli step previsti 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 al fine di esprimere gratitudine verso il lavoro svolto e renderli consapevoli comunque delle criticità segnalate, seppure in numero minimo.

Nelle segnalazioni a campo libero alcuni utenti hanno segnalato delle carenze nella comunicazione (attiva e passiva) del personale della struttura. Con la diffusione dei risultati del report, si auspica di ottenere dei miglioramenti nell’ambito delle relazioni. Inoltre, occorre porre maggiore attenzione ai guasti presenti alle strutture dei reparti; a tal fine si propone di avviare un percorso di segnalazione da parte degli operatori preposti, in modo da poter intervenire ove sia necessario, per garantire il best comfort dell’utenza.

La nota negativa riscontrata per questa edizione dell’indagine è la mancata ricezione di questionari compilati, o la ricezione di quelli parzialmente compilati o ancora bianchi, rispetto al totale dei consegnati. Questo problema potrebbe essere legato a vari fattori:

- Questionario troppo lungo e dispersivo;

- Poca informazione agli utenti da parte dei professionisti;
- Tempo di permanenza dell'utenza nella struttura.

A tal fine, oltre che mirare al maggiore coinvolgimento degli operatori, si opterà in futuro per la consegna di un questionario di valutazione più “snello” che permetta comunque di ottenere un risultato calzante alla realtà.

Inoltre, per meglio comprendere le criticità eventualmente presenti in un determinato settore, si ribadisce la necessità di indicare il reparto di ricovero, attività demandata al personale di Accettazione Degenti, al momento dell'ingresso dell'utente.