

# *Report Analisi Indagine*

## *Qualità Percepita*

### *“La qualità della cura in ospedale”*

<b>Elaborata Da</b>
Barbara Sofritti Stefano Della Casa Daniela Gambetti Elisa Cavalli Federico Marzo
08/03/2023

L’indagine è stata rivolta a tutti i pazienti che accedevano per ricovero ordinario di almeno una notte, nella settimana dal 16 al 22 gennaio 2023, 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 76 questionari (oltre a 3 bianchi non considerati nelle risposte) su un totale di 139 ingressi complessivi nella settimana.

Giorno	lunedì 16	martedì 17	mercoledì 18	giovedì 19	venerdì 20	sabato 21	domenica 22
<b>ricoveri programmati</b>	18	31	25	20	16	7	18
<b>questionari consegnati</b>	18	31	25	20	16	7	18
<b>ricoveri urgenti</b>		1			1	3	
<b>questionari consegnati</b>		1			1	2	
<b>totale questionari</b>	18	32	25	20	17	9	18
Totale	139						

Un primo punto critico rimane la raccolta del questionario, in quanto ne sono stati riconsegnati compilati solo 76 per un 56.83%. Probabilmente la modalità cartacea non è molto funzionale e un aspetto migliorativo sarebbe la possibilità di fornire un link in cui le risposte vengono raccolte automaticamente.

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 Accreditamento e Qualità, Direttore Sanitario, Responsabile Comunicazione e Marketing, Coordinatori degenze e Psicologia 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:

- 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 a cura della Psicologa di HH e raccolta dati a cura di Responsabile Accreditamento e Qualità.

#### 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

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

- il 55% dei rispondenti era di sesso maschile
- il 36% di sesso femminile
- in 6 persone non ha fornito risposta seppure fosse prevista una possibilità "altra".

La fascia d'età maggiormente rappresentata è stata quella tra i 56/75 anni pari al 42.10%, seguita dalla fascia fra i 15/55 anni con il 34.2%. Nel periodo di indagine, 4 utenti erano pediatrici (fascia 0/14 anni), e 8 utenti avevano oltre 76 anni.

Il 32.8% risiede in provincia, il 23.6% dichiara la propria residenza in altre province regionali; per concludere, il 32.8% proviene da altre regioni italiane. In 71 sono di nazionalità italiana, gli altri 5 non hanno risposto.

Il 69.7% 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	21
3-5 giorni	28
6-10 giorni	14
più di 10 giorni	6
risposta non data	7

La compilazione del questionario è avvenuta per il 72.3% a cura direttamente del paziente.

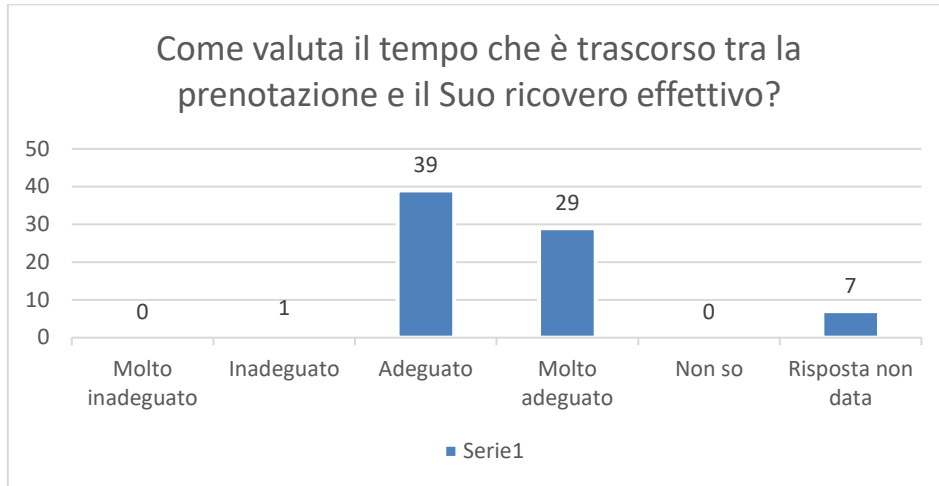
I risultati relativi alla fotografia della popolazione intervistata sono risultati sovrapponibili a quelli ottenuti nell'indagine di qualità percepita effettuata nel 2022.

- **COME E' AVVENUTO IL RICOVERO**

Per l'80.2% del campione è avvenuto in modo programmato attraverso lista di attesa; 4 utenti con trasferimento da altra struttura preceduto accesso tramite Pronto Soccorso; 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.



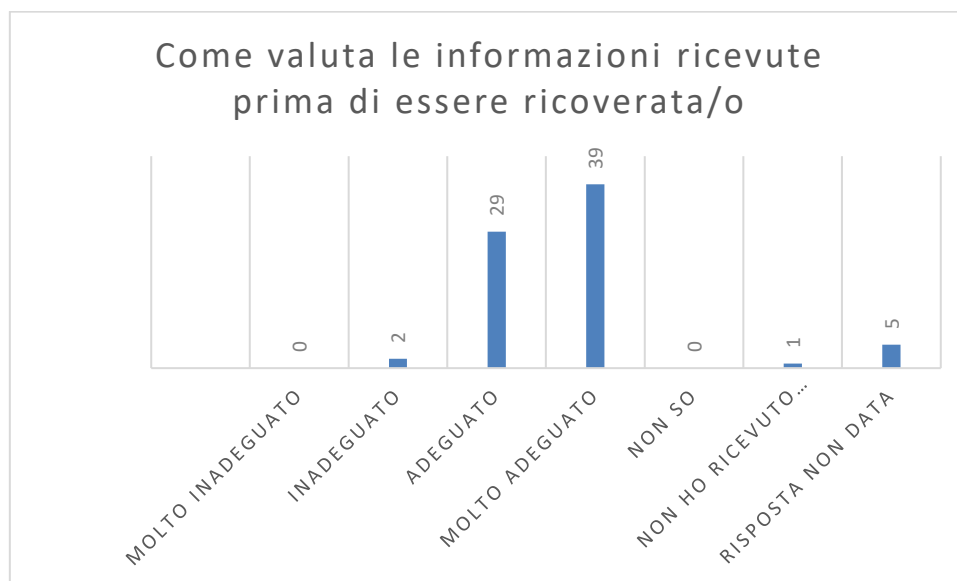
Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sul tempo intercorso tra la prenotazione ed il ricovero effettivo 89.4%, in miglioramento rispetto al dato 2022 (74.2%).

- VALUTAZIONE ALTRI ASPETTI**

Il 94.7% ritiene soddisfacente il tempo atteso prima che qualcuno si occupasse di loro al momento di ingresso in reparto. Solo 3 utenti, invece, ritengono tale tempo inadeguato, data l'esigua numerosità non si ritiene al momento necessaria alcuna azione di miglioramento.

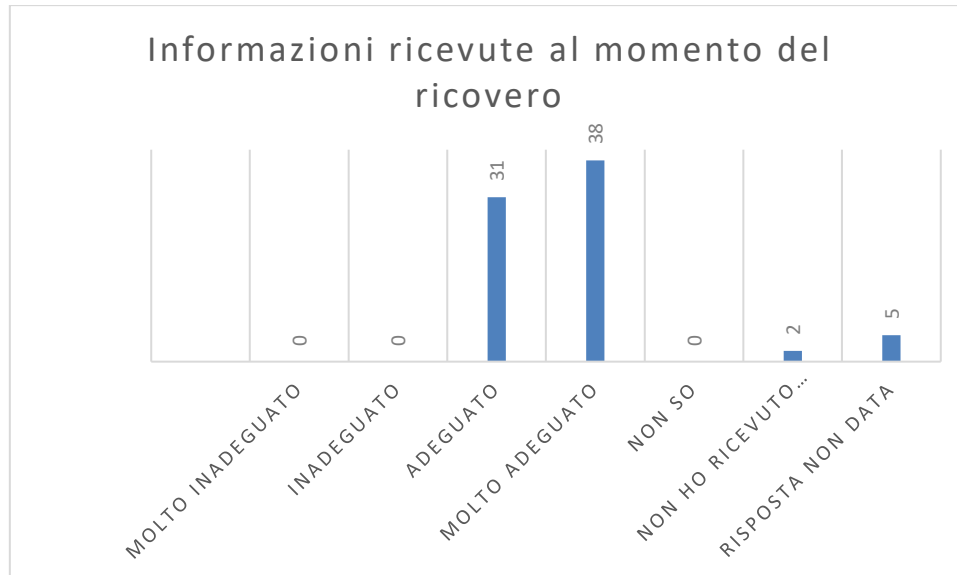
- INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DEL RICOVERO**

Grafico 2. Informazioni ricevute prima del ricovero.



- **INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DEL RICOVERO**

Grafico 3. Informazioni ricevute al momento del ricovero.



Anche la variabile che misura le informazioni ricevute prima del ricovero e al momento del ricovero ottiene un risultato soddisfacente. Il 90.7% dei rispondenti attribuisce alle informazioni ricevute un giudizio positivo, anche se 2 utenti rispondono di non aver ricevuto informazioni.

- **VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO**

Tabella 2

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
a. Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato	0	1	27	45	0	nr*	2
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	1	0	22	51	0	nr	2
c. Chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute	1	1	25	43	1	0	5
d. Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure	0	2	31	33	2	1	7
e. Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire	0	2	33	32	2	nr	7
f. Il tempo che Le hanno dedicato	0	0	31	35	2	nr	7

\*nr Risposta non prevista

Un numero considerevole di persone risulta quindi soddisfatta 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

• **VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO**

Tabella 3

Come valuta il PERSONALE INFERMIERISTICO per ciascuno degli aspetti sotto elencati?	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Non ho ricevuto alcuna informazione	risposta non data
a. Rispetto con cui è stata/o accolta/o Le hanno parlato	1	0	21	51	1	nr*	2
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	2	0	19	53	0	nr	2
c. Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	32	41	0	0	2
d. Attenzione ai Suoi bisogni	0	0	22	48	1	nr	5

\*nr Risposta non prevista

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.

Unica nota negativa, dove si rileva disappunto massimo, gli item a e b dove sono state espresse valutazioni di totale inadeguatezza. Rispetto all’anno precedente, comunque, il dato è in miglioramento e la soddisfazione dell’utente è aumentata.

• **VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI SUPPORTO**

Tabella 4

Come valuta il PERSONALE DI SUPPORTO per ciascuno degli aspetti sotto elencati?	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so	Risposta non data
a. Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato	0	0	27	45	0	3
b. Aiuto ricevuto per la Sua igiene personale	0	2	30	37	2	5
c. Attenzione ai Suoi bisogni	0	0	29	43	0	4

Soddisfacente il livello raggiunto dall’indicatore in oggetto, in miglioramento la soddisfazione dell’utente rispetto al 2022.

- **VALUTAZIONE RISPETTO DELLA PRIVACY**

Grafico 4. Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate

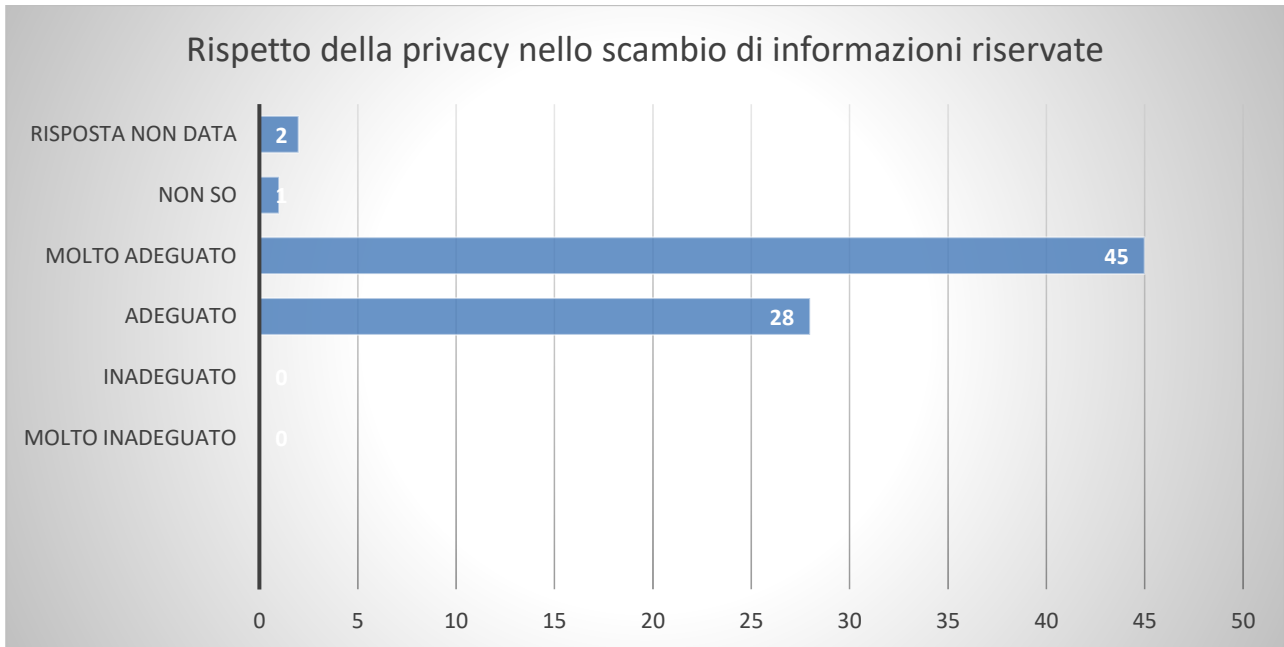
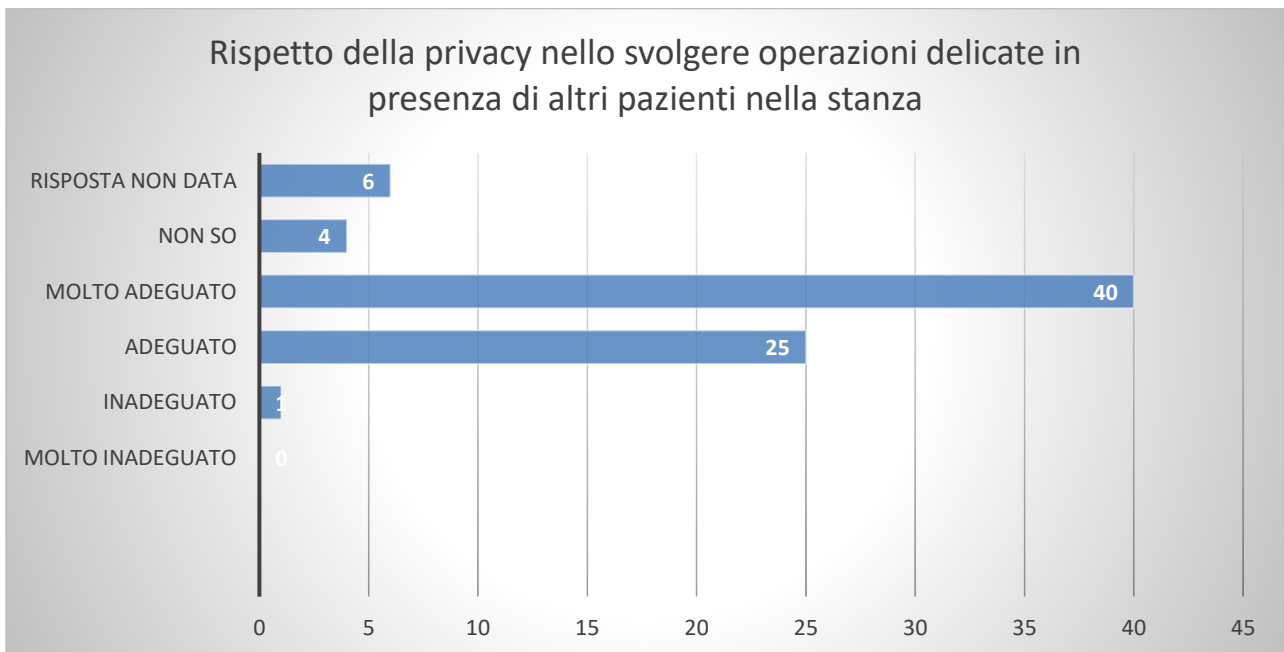


Grafico 5. Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate

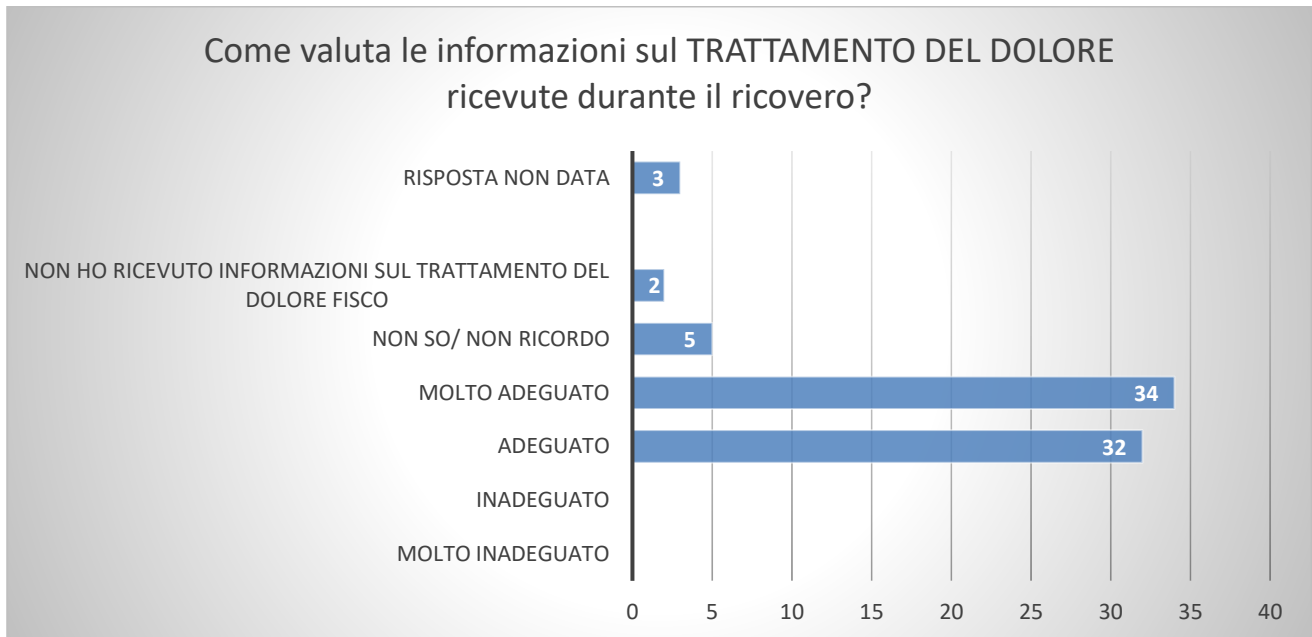


La valutazione complessiva sulla privacy è soddisfacente. Tale valutazione varia con maggior impatto di criticità nell'ambito delle attività effettuate per svolgere operazioni delicate in presenza di altre persone. Solo un utente segnala il proprio disservizio percepito nell'ambito delle suddette attività.



• **VALUTAZIONE TRATTAMENTO E TERAPIA DEL DOLORE**

Grafico 6. Informazioni sul trattamento del dolore



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 utenti che segnalano di non aver ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico e 5 che non sanno/non ricordano, che potrebbe essere un segno di incomprendione e poca chiarezza da parte degli operatori. Per il 2023 un obiettivo è la riorganizzazione del Comitato Ospedale Senza Dolore, che potrebbe svolgere la funzione di sensibilizzare maggiormente il tema, anche in considerazione che 15 utenti su 76 hanno risposto alla domanda successiva, ovvero se avessero ricevuto una terapia antidolorifica, in modo negativo. Tra l'altro le risposte non erano coincidenti, ovvero chi rispondeva che non aveva ricevuto terapia, in alcuni casi rispondeva successivamente che la terapia aveva avuto efficacia.

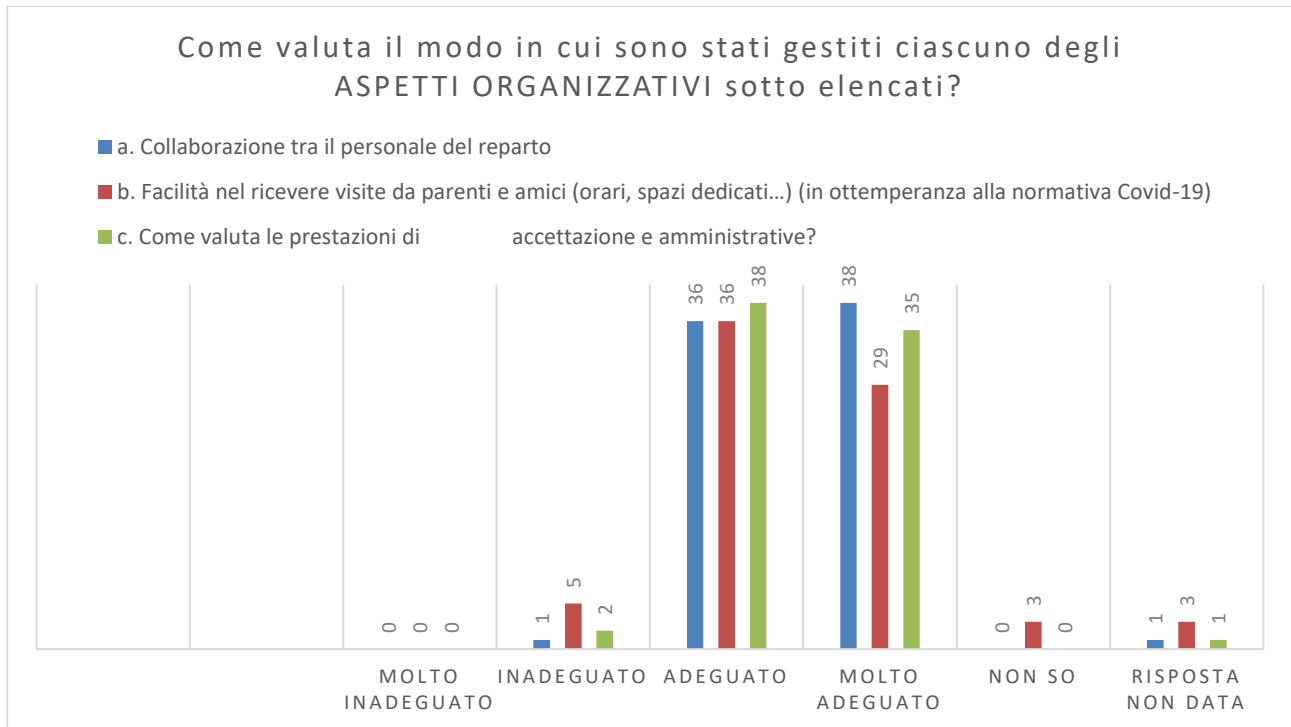
Grafico 7. Ha ricevuto una terapia antidolorifica



Per il 73.6% la terapia antidolorifica ricevuta è stata efficace, nessun utente ha segnalato la mancata efficacia della terapia somministrata.

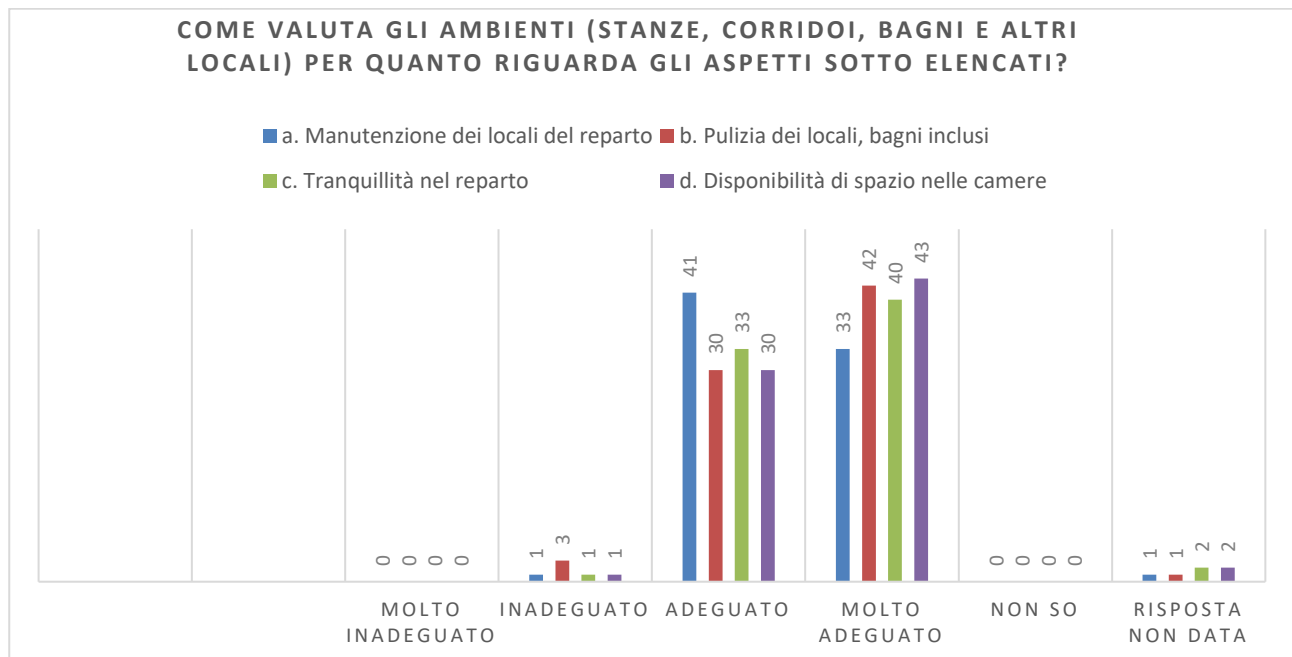
- VALUTAZIONE ASPETTI ORGANIZZATIVI

Grafico 8. Aspetti organizzativi



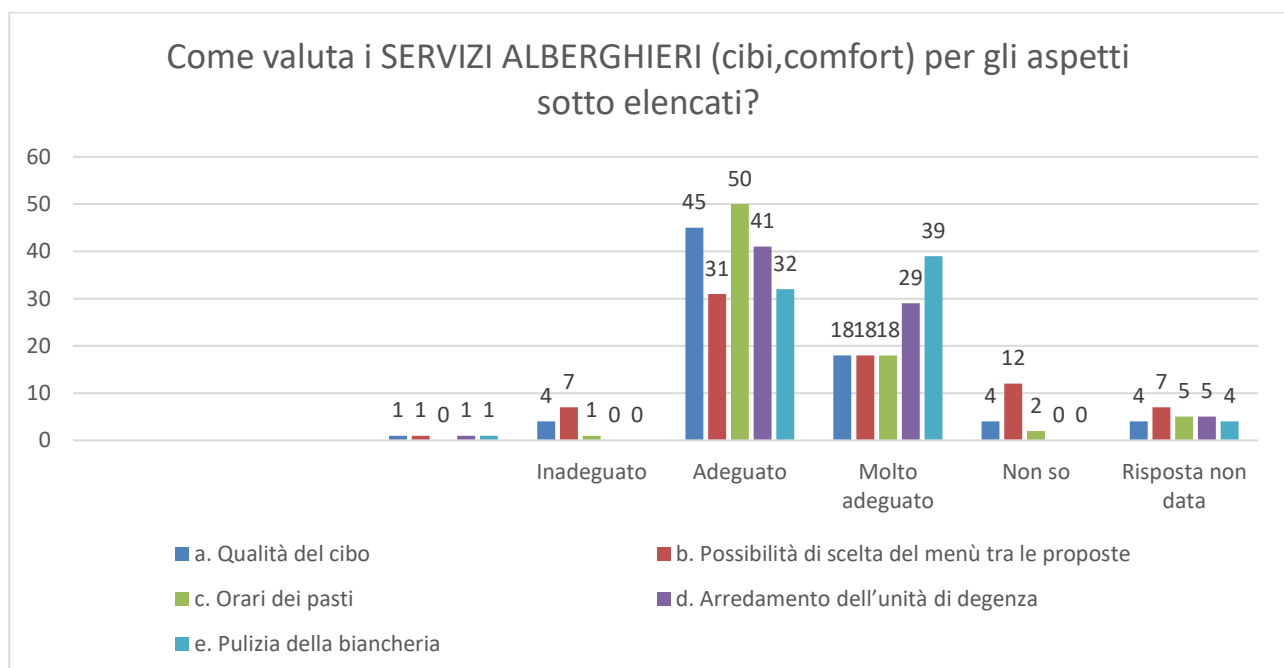
Molto positiva la valutazione dei cittadini per quanto riguarda la collaborazione tra il personale del reparto. Gli orari di visita per familiari e conoscenti presentano un trend piuttosto uniforme nelle risposte dei pazienti. Alcuni suggerimenti rispetto agli orari delle visite raccolti dal questionario, sono stati accolti dalla Direzione e sono stati modificati gli orari di ingresso della cena, in quanto veniva segnalato che l'ora a disposizione corrispondeva in parte a quella di distribuzione del pasto, pertanto veniva ridotta.

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, migliorata rispetto alla rilevazione dell’anno precedente la tranquillità del reparto, mentre permane stabile la inadeguata pulizia dei locali, in particolare dei bagni, per 3 utenti.

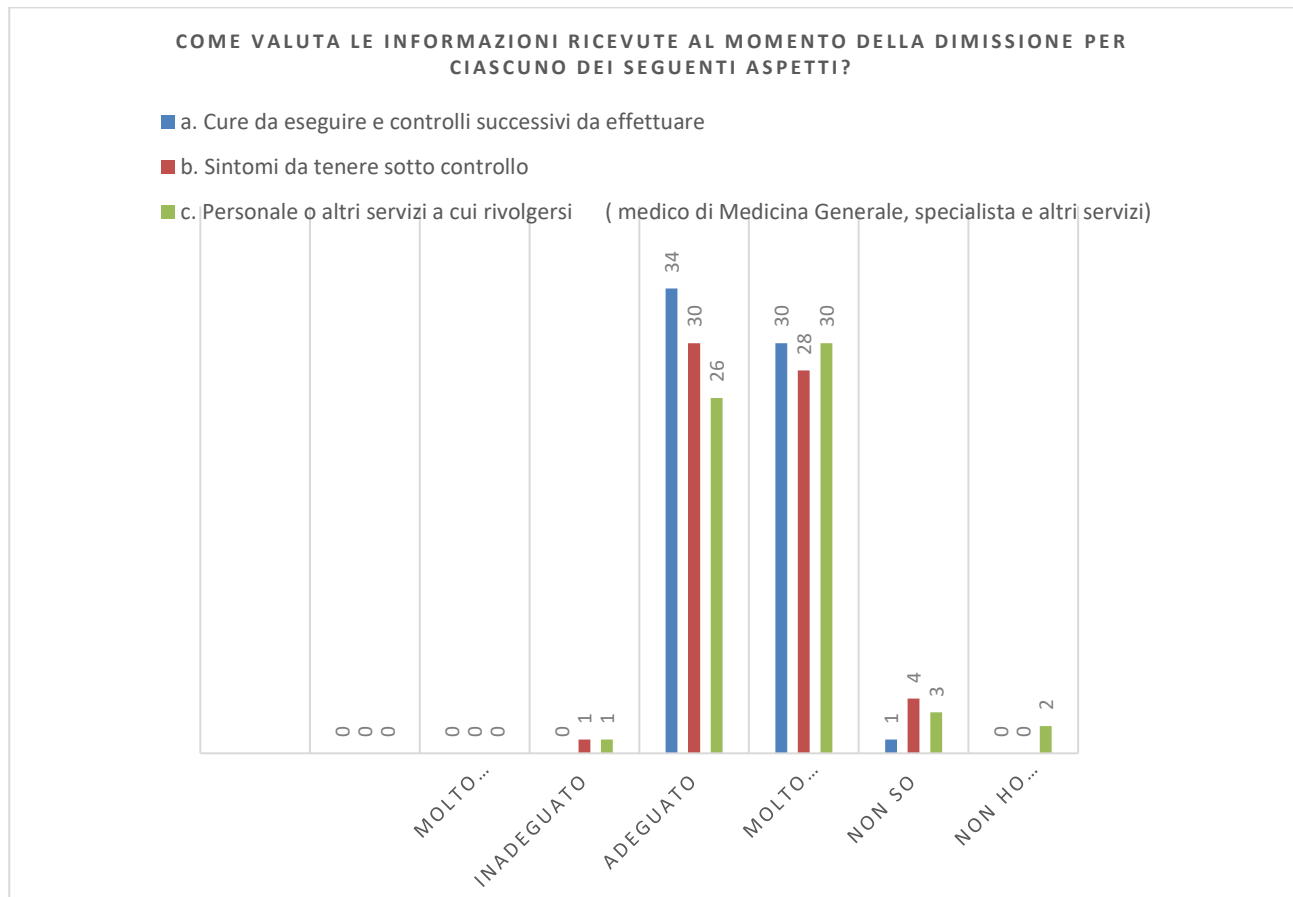
Grafico 9. Servizi Alberghieri



I servizi alberghieri richiedono un focus particolare, specie per quanto riguarda il servizio di ristorazione. Appare migliorato il livello di soddisfazione rispetto alla qualità del cibo rispetto all’anno precedente ma

rimane critica 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.

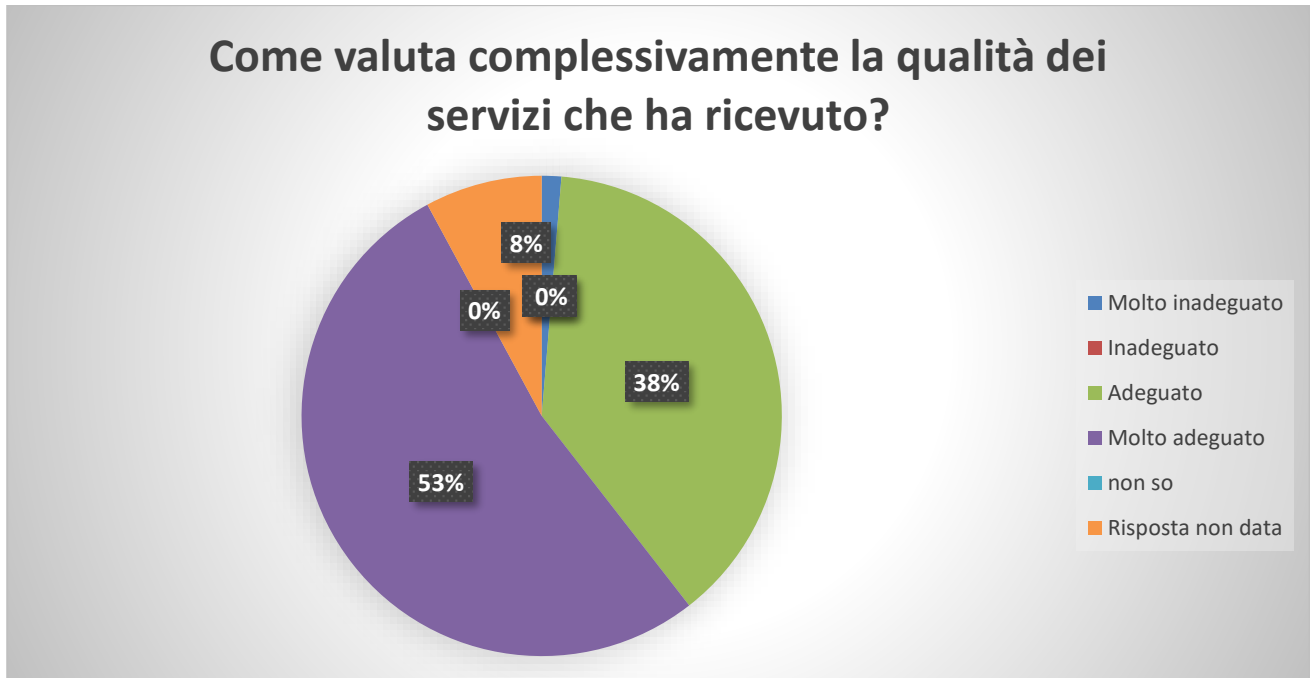
Grafico 10. Informazioni alla dimissione



Le informazioni complessive fornite al momento della dimissione sono ritenute soddisfacenti per la maggior parte degli utenti, solo un utente ritiene che le informazioni ricevute non fossero complessivamente adeguate.

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

Grafico 11. Valutazione complessiva



Il 91% degli intervistati ha percepito l’esperienza complessiva del ricovero in modo positivo, dato in aumento rispetto all’83% dell’anno precedente. 1 solo utente, invece, ha ritenuto il ricovero insoddisfacente.

Si è notevolmente ridotto il dato di chi non ha risposto.

**VALUTAZIONE SUGGERIMENTI**

**Aspetti migliorativi**

Quest.6 entrato in clinica alle 06,40 operato alle 12,40 troppo tempo in attesa, sapendo che sarei entrato in sala operandomi alle 12 potevo arrivare alle 10,30
Quest.11 più riservatezza in accettazione
Quest. 14 manca tv stanza solventi
Quest. 17 telecomando tv comodo al letto
Quest. 20 maggiore collaborazione tra personale medico e infermieristico
Quest. 25 mettere orologi digitali per evitare il rumore dei secondi (quando non dormi sono un autentico stress)
Quest. 42 lubrificare le ruote delle apparecchiature mobili
Quest 45 manca la tv
Quest. 49 solo un appunto: se le visite sono dalle 18 alle 19 e in quel momento chiudete le porte per la distribuzione della cena, il tempo per la visita si riduce, questo in cardiologia
Quest. 57 cardiologia domanda 14 tutto troppo di fretta, dimissioni per due giorni non ho avuto notizie certe ma solo dei "sentito dire" relativamente al giorno della dimissione per le 16 di oggi ancora non lo so! Suggestioni: 2 turni di pulizia per il bagno oppure 1 turno + una persona a disposizione a chiamata
Quest. 59 aggiungere una sedia anche per gli accompagnatori, poltrone letto più comode oppure materassini per gli ospiti

Quest. 71 la tv non va che noia il tempo non passa mai

### Aspetti positivi

Quest. 27 grazie di tutto
Quest. 35 sono stato ricoverato come solvente e il trattamento è stato personalizzato e comunque buono
Quest. 41 più personale grazie per il vostro servizio
Quest. 47 a me sembra tutto perfetto
Quest. 70 nessun suggerimento siete tutti bravissimi

### 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.

Nelle segnalazioni a campo libero molti utenti hanno lamentato la presenza in stanza di televisori non funzionanti, in particolare nelle degenze dei solventi, problema però risolto a fine gennaio con l'acquisto e la sostituzione di tutti i TV al Piano.

Gli ulteriori 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.

La nota negativa riscontrata per questa edizione dell'indagine è la mancata ricezione di questionari compilati rispetto al totale dei consegnati. Come già evidenziato all'inizio del report, la modalità cartacea è ormai obsoleta e sarebbe auspicabile informatizzarlo rendendolo "smart".