

---

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

---

**Giugno 2024**

<b>Elaborata Da</b>
Barbara Sofritti
DATA 10/07/2024

L'indagine è stata rivolta a tutti i pazienti presenti in reparto nelle settimane dal 17 al 28 giugno 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.

Sono stati consegnati nella prima settimana di indagine

- 33 questionari al 2° piano
- 34 questionati al 3° piano
- 13 questionari al 4° piano

Nella seconda settimana

- 26 questionari al 2° piano
- 30 questionati al 3° piano
- 16 questionari al 4° piano

I questionari sono stati distribuiti in una giornata ripetuta per reparto da parte della dott.ssa Gambetti, psicologa di Hesperia Hospital. Sono stati raccolti 71 questionari, il 46.7%, utilizzando il questionario “La qualità della cura in ospedale – questionario di rilevazione della qualità percepita” prodotto da Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, modificando alcuni item per snellire il questionario originale. Un solo questionario è stato restituito non compilato.

Il questionario prevede, oltre a una sezione anagrafica dedicata ai dati dell'utente (genere ed età) 11 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 Accreditemento 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:

- ✓ 32 persone di sesso maschile;
- ✓ 28 persone di sesso femminile;
- ✓ 11 persone non hanno fornito risposta.

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

- 8 questionari dal 4° piano
- 29 questionari dal 3° piano
- 28 questionari dal 2° piano
- 6 questionari non identificabili.

La compilazione del questionario è avvenuta quasi esclusivamente a cura dell'utente degente (nr 44), e in 8 casi da parte del caregiver, i restanti non hanno fornito risposta.

- 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 le informazioni ricevute prima del ricovero. Sebbene nella maggioranza dei casi si evinca l'aspetto positivo percepito dall'utenza, viene segnalata qualche nota di inadeguatezza rispetto al tempo di attesa per il ricovero, una volta arrivati in struttura e anche rispetto alle informazioni ricevute.

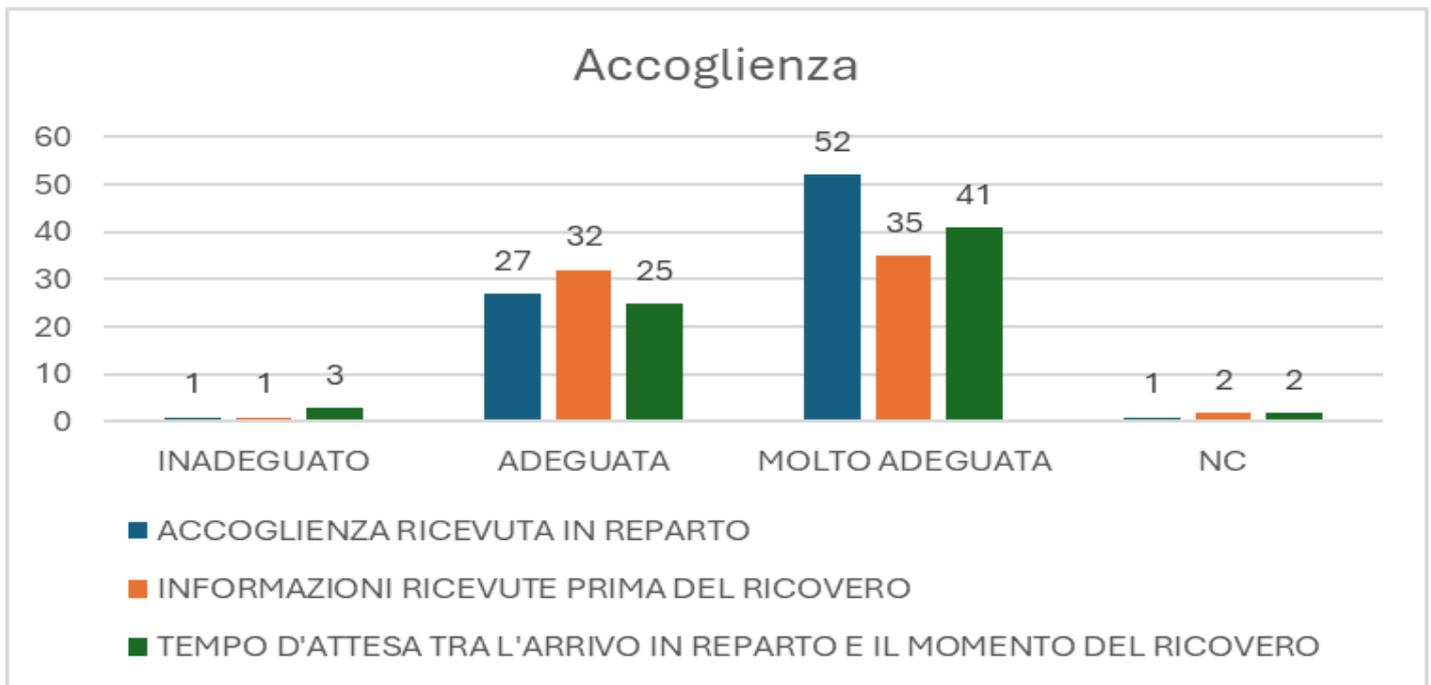


Grafico 1

- VALUTAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ASSISTENZA**

Nel grafico 2, invece, viene valutato il personale, considerato nell'insieme e non per figura professionale, a differenza delle precedenti indagini, in termini di gentilezza, disponibilità e tempo dedicato.

Un solo utente ha espresso una valutazione negativa, mentre emerge l'alta percentuale di massima adeguatezza.

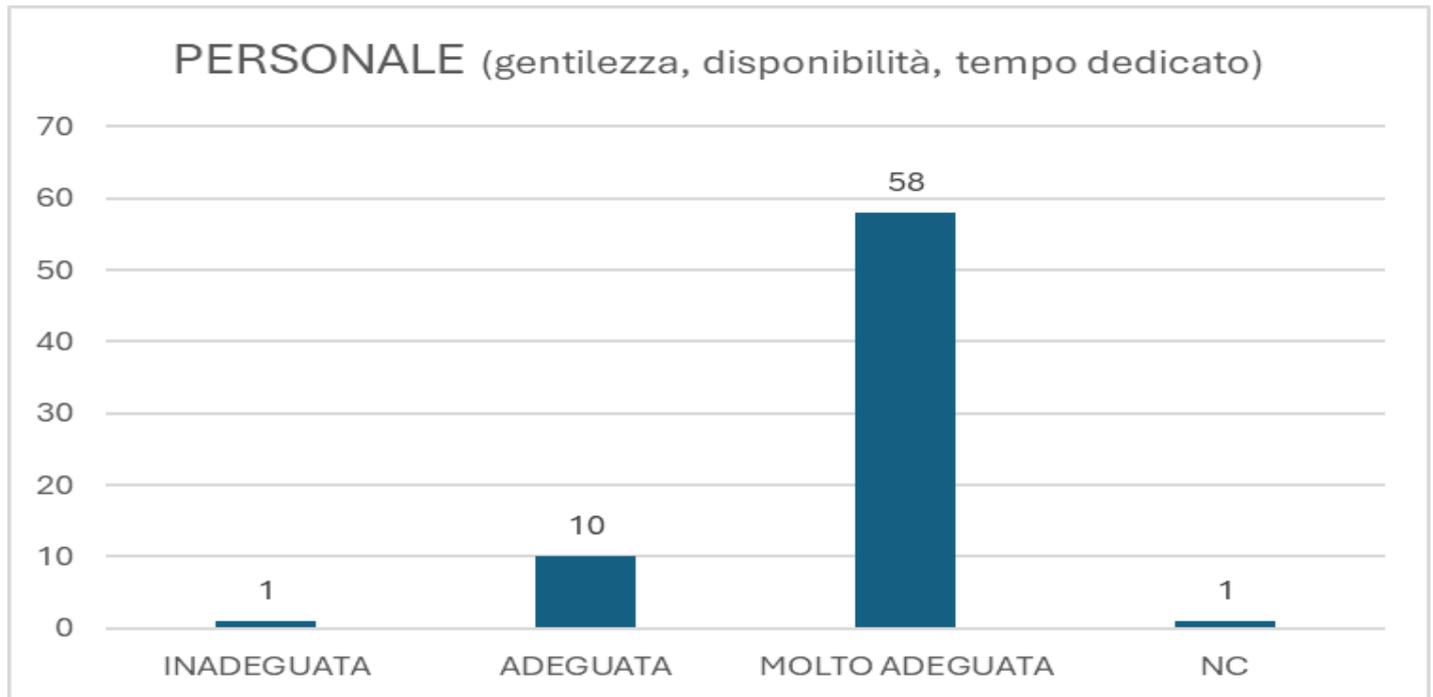


Grafico 2

- **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 non perderlo.

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.

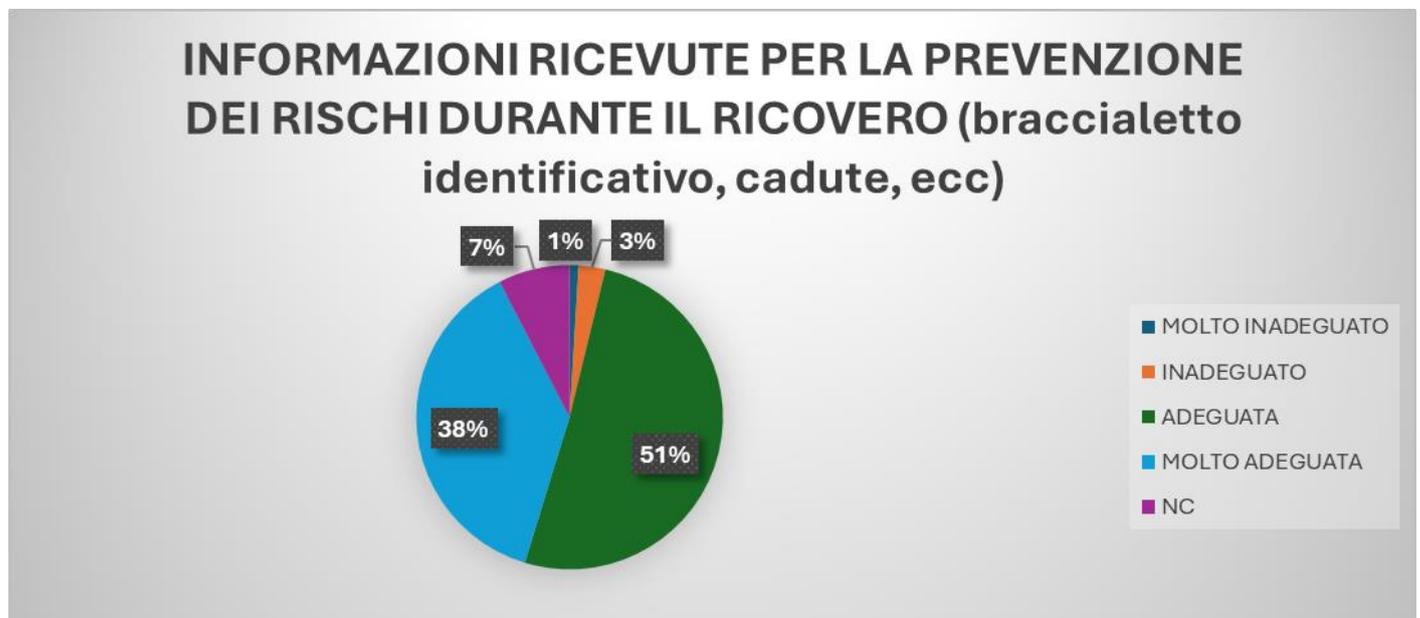


Grafico 3

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

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.

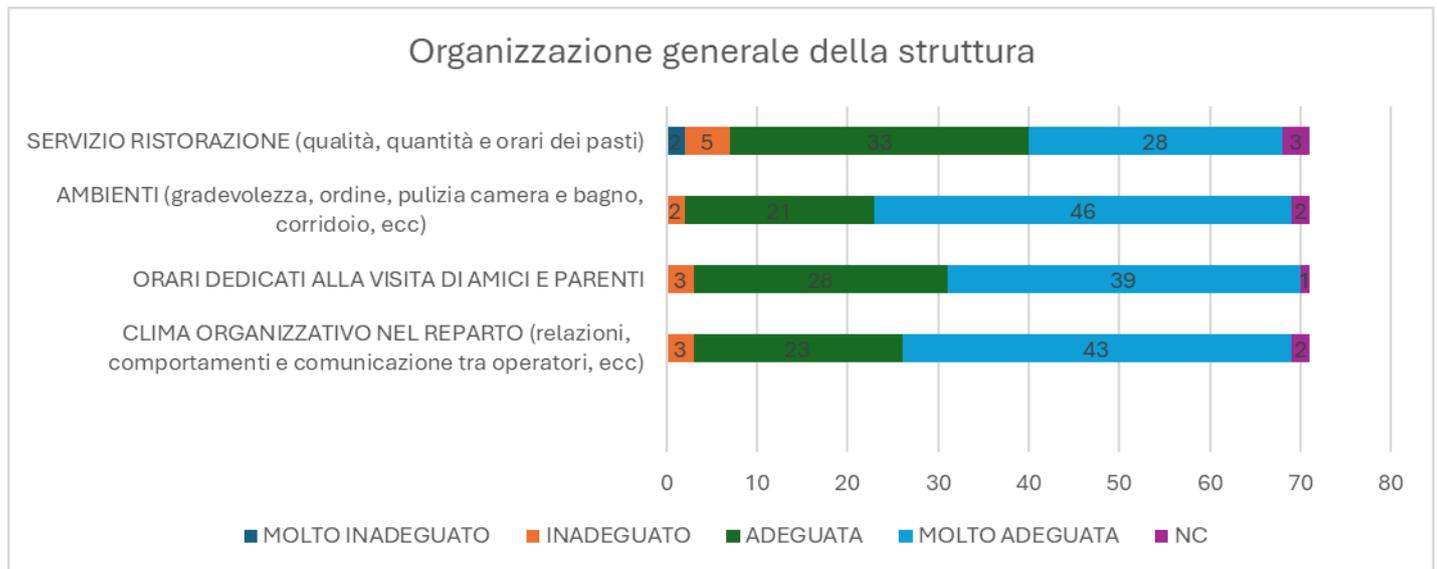


Grafico 4

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 rileva un 9.8% di pazienti insoddisfatti.

- **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 soddisfacente.

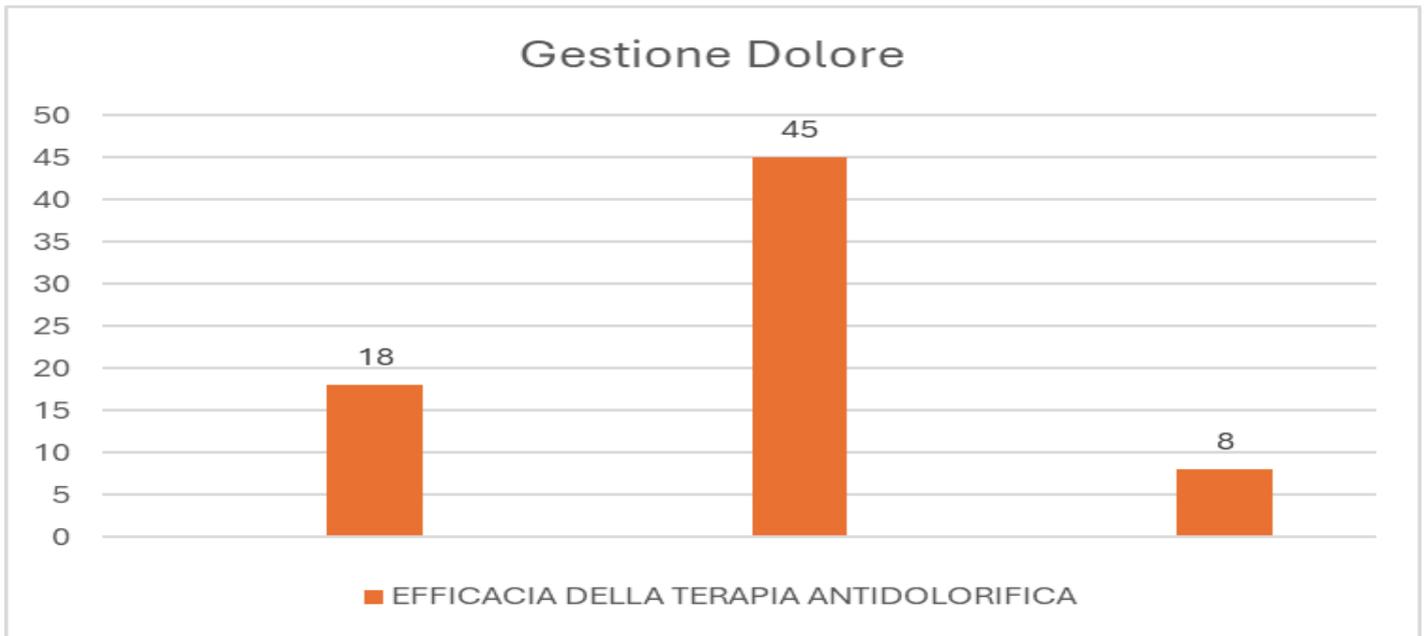


Grafico 5

- 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.

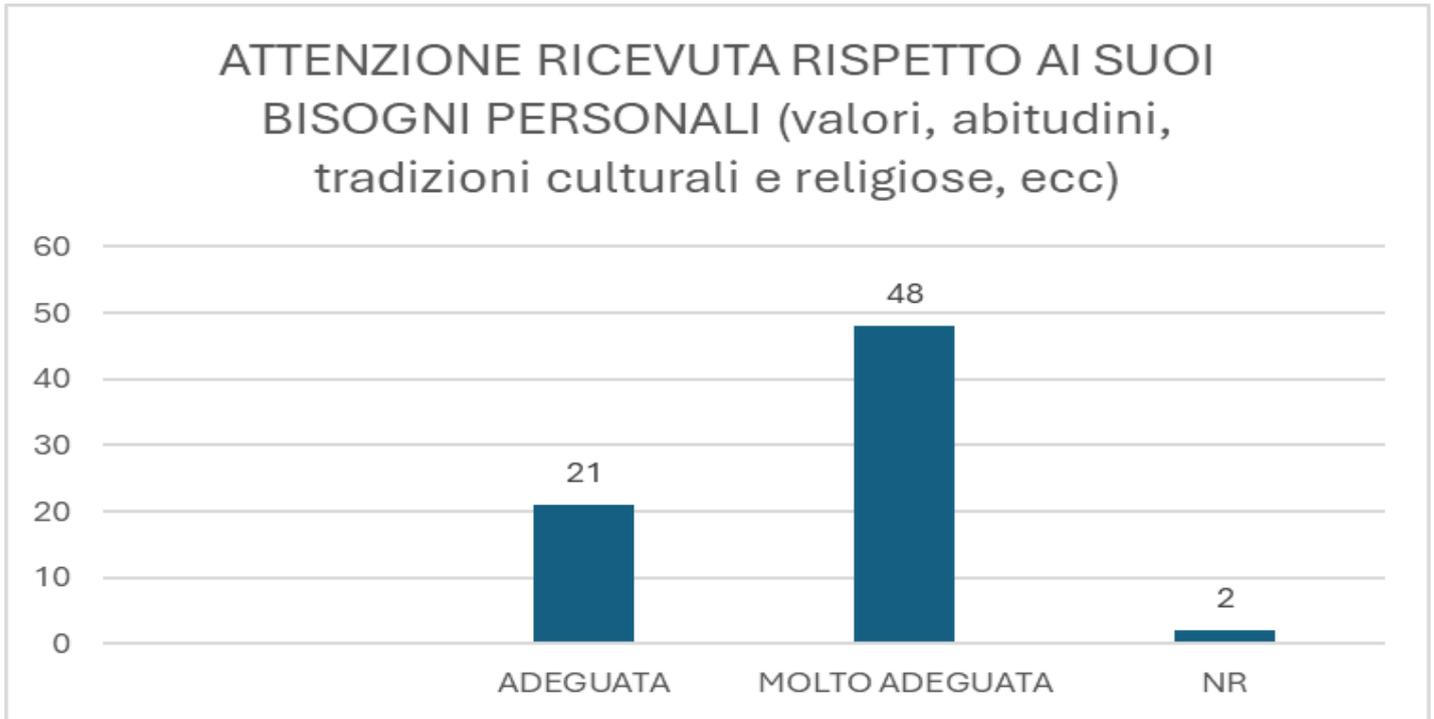


Grafico 6

- **RISPETTO PRIVACY**

Un altro punto importante preso in analisi, riguarda la Privacy, 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.

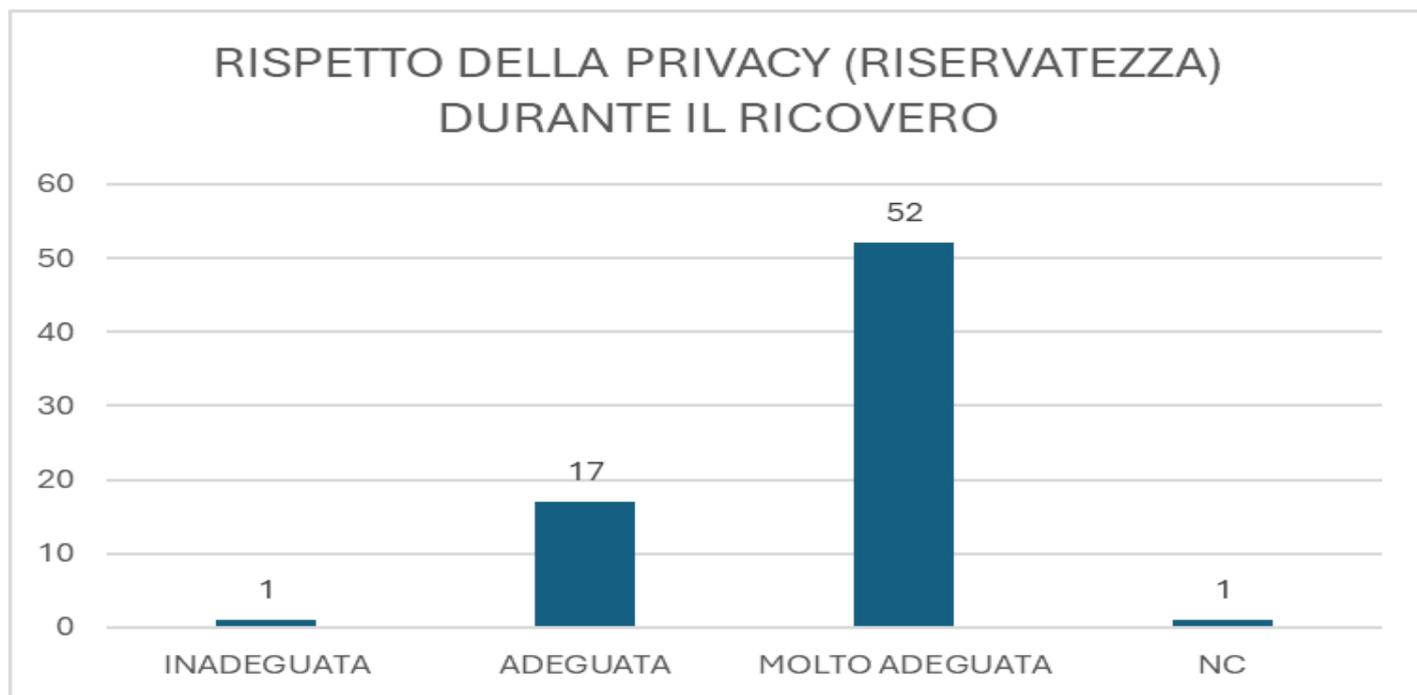


Grafico 7

- **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 ottimo 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:

Maggior comunicazione tra personale infermieristico e medico/chirurgo allo scopo di dare maggiore attenzione al benessere del paziente
Come qualità cure non sono all'altezza di giudicare ma visto il risultato mi sembra ottima. Unico neo: consiglio maggior assistenza ai familiari lasciati un po' a sé stessi per il soggiorno. Il personale infermieristico molto gentile e disponibile. Attesa troppo lunghe e inutili per lettera dimissioni e operazioni cartolarie. Inutile modulo cartaceo per ritiro cartella dovendo poi far richiesta attraverso e-mail invece di farlo in loco
I pasti sono confezionati in maniera inadeguata per un paziente operato alla spalla con una mano non si riesce ad aprire il piatto
Nel limite del possibile sarebbe meglio posticipare la cena viene servita troppo presto. Osservazione di poco valore: sostituire grana padano con parmigiano reggiano e aceto di vino con aceto balsamico siamo a Modena
La sicurezza del bagno è insoddisfacente: manca il maniglione della doccia, la tavoletta del water è instabile non è in asse con la tazza. Sono cose fondamentali
Suggerisco un maggior collegamento tra il personale infermieristico e un più accurato passaggio di consegne al cambio turno. Suggerisco anche un ascolto più adeguato delle richieste del paziente quando esprime i suoi bisogni che può anche servire per eventuali errori/dimenticanze da parte di se stesso o di un collega Non è bello di fronte a una dimenticanza o errore rilevato da un infermiere sentirsi rispondere: "il collega che ha fatto la tal cosa non capisce niente"
Niente da dire nonostante i due mesi passati qui, giorni bui, abbiamo avuto il sostegno di tutti. reparto Ortopedia. Rianimazione con tutti i vostri dottori. Dobbiamo solo ringraziarvi
Nonostante l'intervento è stata un'esperienza meravigliosa grazie
Nessun suggerimento
Come prima esperienza per intervento alla colonna devo dire che è stato tutto ok, Struttura ben organizzata con personale medico/paramedico al top. Ho apprezzato molto valori come disponibilità ed umanità verso i pazienti. Spero nella continuità di tali valori ringraziando tutti per la cortesia e gentilezza ricevuta
Grazie tutto ok
Nessun suggerimento per me tutto ottimo
Continuate così

- **SINTESI**

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

Si ricorda che è fondamentale segnare il reparto come piano di ricovero, attività che deve essere fatta da parte della dott.ssa Gambetti in fase di distribuzione, al fine di intercettare eventuali segnalazioni dell'utenza importanti, come ad esempio il riferimento alla poca sicurezza nel bagno di una degenza e attivarsi immediatamente per la risoluzione.

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 incidere nel rapporto di fiducia che si viene a creare in un momento così delicato per la persona. In particolare, si chiede di diffondere il commento di un utente relativo ai comportamenti e al rispetto reciproco fra i membri del gruppo, *“Suggerisco un maggior collegamento tra il personale infermieristico e un più accurato passaggio di consegne al cambio turno. Suggerisco anche un ascolto più adeguato delle richieste del paziente quando esprime i suoi bisogni che può anche servire per eventuali errori/dimenticanze da parte di se stesso o di un collega Non è bello di fronte a una dimenticanza o errore rilevato da un infermiere sentirsi rispondere: “il collega che ha fatto la tal cosa non capisce niente”, in quanto evidenzia quanto il detto, magari in un momento di stress per l'operatore, possa incidere nel vissuto della persona ricoverata e non passi per nulla inosservato.*

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

È stata immediatamente segnalato al servizio Manutenzione il problema riferito al bagno di una degenza.

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

Il vissuto negativo rispetto agli orari di visita è stato mitigato in seguito all'ampliamento degli orari di visita.