

Aspetti innovativi delle indagini di soddisfazione in ospedale

QUALI NOVITA'?

Nel 1999 il nostro Ospedale è entrato a far parte del progetto regionale, finanziato dal ministero della salute, "Percezione di qualità e risultato delle cure: costituzione di una rete integrata di osservatori regionali" partecipando all'indagine condotta in collaborazione con l'Istituto di Ricerca EURISKO. Da questa esperienza abbiamo tratto alcuni spunti innovativi per il nostro sistema di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti.

Le innovazioni riguardano soprattutto 3 ambiti:

1. la definizione delle U.O. coinvolte,
2. lo strumento di rilevazione (questionario),
3. le modalità di rilevazione.

Nel 2001 abbiamo pianificato ed eseguito la nuova indagine nella quale *sono stati coinvolti tutti i reparti di degenza ordinaria e di day hospital, e per la prima volta tutti i servizi diagnostici, ambulatoriali ed il pronto soccorso*. Alcuni reparti quali, il Nido, la Neonatologia, il Presidio di Disabilità Infantili, l'Obstetricia I e II, il Servizio di Immunematologia e Trasfusionale, la Medicina 3^a e la Nefrologia, stanno partecipando alla seconda edizione dell'indagine (che terminerà la prima settimana di dicembre c.a.) poiché non avevano partecipato nel 2001 oppure perché avevano la necessità di approfondire alcuni aspetti della propria realtà.

Sono stati utilizzati *questionari costruiti ad hoc* per ogni tipologia di reparto/servizio (degenza ordinaria, day hospital, servizi ambulatoriali e di diagnostica) avendo preso come base il modello del questionario regionale che ci permetterà anche di confrontare i nostri dati con quelli delle altre realtà dell'Emilia Romagna.

Gli aspetti della qualità che vengono indagati riguardano:

- L'accoglienza e l'ascolto,
- L'organizzazione,
- L'informazione,
- Gli aspetti alberghieri.

La scala di misura utilizzata nelle valutazioni è la seguente:

Molto Scadente Scadente Insufficiente Sufficiente Buono Molto Buono
 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

ed i risultati sono presentati sia come punteggio medio di ciascuna domanda principale sia come percentuale cumulata del giudizio "buono + molto buono".

Nonostante *le modalità di distribuzione dei questionari* siano rimaste le stesse (o prima della dimissione, o a metà ciclo terapia, o all'accettazione...), la durata dell'indagine è cambiata: non è più continuativa ma di circa 2 mesi campionari. In questo modo si permette anche ai reparti con pochi accessi/dimissioni di raggiungere comunque la quota di restituzione sufficiente a garantire l'attendibilità dei risultati. Queste quote minime sono state calcolate con l'ausilio di uno strumento statistico per il calcolo della dimensione del campione.

Nel caso di reparti troppo "piccoli" o con pazienti critici verranno attivati altri sistemi di valutazione della qualità, le indagini qualitative, che si integrino con i dati quantitativi e permettano di individuare ed approfondire alcuni aspetti critici precedentemente segnalati dagli utenti.

SCOPO DELLE INDAGINI

Scopo principale è di creare, all'interno dell'azienda, un sistema di monitoraggio strutturato e continuativo della qualità percepita che permetta di raccogliere dati validi, attendibili e utili ad individuare i punti critici, sui quali i reparti attiveranno i conseguenti processi di miglioramento.

A dare forza c'è anche il processo di accreditamento regionale il quale richiede che *"la struttura istituisca attività periodiche di valutazione e di misurazione della soddisfazione dell'utente attraverso sondaggi e/o questionari"*. I processi di miglioramento scaturiti dai dati della qualità percepita sono oggetto di verifica all'interno del piano di verifiche interne aziendali. A questo proposito, durante le verifiche ispettive dipartimentali dell'anno 2002, i risultati sono stati presentati e discussi con tutte le U.O.; da qui sono emerse alcune riflessioni sul motivo di valutazione più basse rispetto alle tendenze medie e sono state fatte alcune proposte sull'applicazione di altre forme di valutazione della qualità percepita nei reparti dove l'indagine quantitativa non è risultata adeguata.

ALCUNI RISULTATI

Complessivamente il dato aziendale di adesione all'indagine è il seguente:

| | |
|--|--------------|
| Dato generale: Azienda Ospedaliera ASMN | |
| N. questionari compilati | 8.655 |
| % Restituzione rispetto agli accessi/dimessi | 20% |
| % Restituzione rispetto ai questionari distribuiti | 47% |

Rispetto alle indagini precedenti sono state raggiunte percentuali di restituzione più alte. Si sottolinea che alcuni servizi, che per la prima volta hanno partecipato all'indagine, hanno ottenuto tassi di restituzione più elevati (ad esempio, il laboratorio di genetica = 94%, centro di citologia vaginale = 96%, endoscopia digestiva = 83%).

Per quanto riguarda la valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero e cura, i risultati sono più che buoni. La percentuale del giudizio "buono + molto buono" supera il 70% in quasi tutti i reparti/servizi.

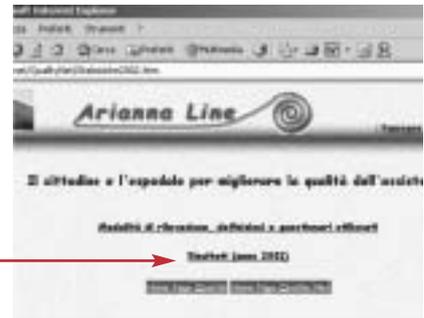
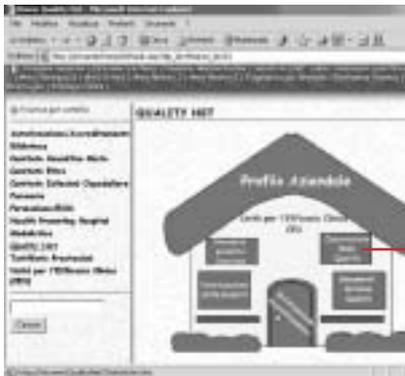
Per maggiori dettagli si rimanda alla pagina in intranet.

COME CONSULTARE I RISULTATI NELLA PAGINA INTRANET?

I risultati dell'indagine svoltasi nel 2001 sono presenti sulla intranet ed il percorso di consultazione è il seguente:

1. dalla Home Page cliccare a sinistra su **Quality Net**
2. cliccare sulla finestra **"Osservatorio della qualità"**
3. scegliere la voce **"il cittadino e l'ospedale per migliorare la qualità dell'assistenza"** e successivamente scegliere **"risultati - anno 2001"**
4. selezionare la voce **"tabelle e grafici"** si apre il file in excel che contiene

i dati generali sull'adesione e sulla valutazione della qualità di tutti i reparti/servizi coinvolti nell'indagine 5. per un ulteriore approfondimento sui dati del singolo reparto basta cliccare in qualunque parte del file sul nome del proprio reparto e si apre il report specifico.



http://intranet/documenti/servizi/staff/docu/indagn/report-direz%20intranet.ads - Microsoft Internet Explorer

Indietro - Cerca - Preferiti - Multimed -

http://intranet/documenti/servizi/staff/docu/indagn/report-direz%20intranet.ads

E339 - Chirurgia I

La valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero e cura

| Area Medica I | | | | | | | |
|---|------------|-------------|--------------|-----------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| | Medicina I | Medicina II | Medicina III | Longodep. | Dialisi Hospital Medico | Endocrin. Dia. Hospital | Diagnost. Dialisi Hospital |
| Molto buono + buono | 83,3% | 92,4% | N.S. | 88,5% | 87% | 93,6% | 89,5% |
| Sufficiente | 10% | 8,6% | N.S. | 11,5% | 10% | 6,4% | 9% |
| Insufficiente + scadente + molto scadente | 1,7% | 1% | N.S. | 0% | 3% | 0% | 1,5% |

| Area Medica II | | | | | | | |
|---|------------|--------------------|------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| | Geriatrica | Malattie infettive | Nefrologia | Ser. Dialisi | Neurologia | Pneumologia | Ser. Endocrinop. Ioronica |
| Molto buono + buono | 87,3% | 96,2% | N.S. | 86,4% | 94,1% | 90,2% | 93,8% |
| Sufficiente | 12,7% | 3,8% | N.S. | 13,3% | 5,9% | 8,8% | 6,2% |
| Insufficiente + scadente + molto scadente | 0% | 0% | N.S. | 10,3% | 0% | 0% | 0% |

| Area Chirurgica I | | | | | | | |
|---------------------|-------------|--------------|--------------------|---------------------|----------|-----------------|-----------|
| | Chirurgia I | Chirurgia II | Chirurgia Toracica | Chirurgia Vascolare | Urologia | Diagnost. Biuro | Diagnost. |
| Molto buono + buono | 87,3% | 94,9% | 92,1% | 99% | 87,7% | 91,6% | 100% |
| Sufficiente | 12,7% | 5,1% | 7,9% | 2% | 12,3% | 8,4% | 0% |

copertina / adesione / tabella

SVILUPPI FUTURI: QUALE UTILIZZO DEI NOSTRI RISULTATI?

Questi sono i nostri obiettivi a breve termine:

- * Estendere la cultura della misurazione della qualità, in tutte le sue dimensioni (qualità percepita, organizzativa, clinica ...).
- * Costruire un sistema informativo della qualità che contenga tutte le misure/indicatori riguardanti gli aspetti della qualità e che permetta ai professionisti di leggerli ed interpretarli in modo integrato.

Inoltre, la nostra esperienza di indagine "alimenterà" la banca-dati dell'Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia Romagna collaborando alla "Costituzione di una rete integrata di osservatori regionali sulla qualità percepita" e permettendo così i confronti con le altre realtà.

Dalla fase di costruzione dei questionari alla fase di somministrazione degli stessi, la maggior parte degli operatori ha dimostrato una buona attenzione e collaborazione. Gli operatori dei reparti/servizi che per la prima volta hanno partecipato all'indagine si sono dimostrati molto partecipi nella costruzione dei questionari, esprimendo la volontà di dare forza alla "voce" dell'utente e di utilizzare i dati per evidenziare le criticità e definire le conseguenti azioni di miglioramento. Un contributo importante lo ha dato anche il personale dell'Ufficio Informazioni/URP prelevando i questionari dalle urne e trasmettendoli al Servizio Sviluppo Organizzativo tempestivamente. In questo modo è stato possibile tenere sotto controllo le percentuali di restituzione e di comunicare ai reparti il completamento dell'indagine.

Un ringraziamento quindi a quanti hanno contribuito allo svolgimento dell'indagine, compresi i volontari del Tribunale per i Diritti del Malato, e, in particolare, ai coordinatori infermieristici e tecnici che si sono incaricati della organizzazione, della raccolta dati nel proprio reparto/servizio e della pubblicazione dei risultati ai cittadini utenti dei reparti.

Dr.ssa Debora Formisano
Ufficio Sviluppo Organizzativo