



Il Cittadino e l'Ospedale per migliorare la **Qualità** dell'assistenza 2004-2005

Lo scorso 18 dicembre 2004 è terminata l'indagine "Il cittadino e l'ospedale per migliorare la qualità dell'assistenza", che valutava la qualità percepita da parte dell'utente.

Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e di verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Quindi si tratta di verificare lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione dell'utente, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.

A distanza di 2 anni è stata effettuata questa nuova indagine di soddisfazione che ha visto coinvolti non solo i reparti di degenza ordinaria e di day hospital, ma anche tutti i servizi diagnostici, ambulatoriali ed il pronto soccorso.

A tal fine sono stati utilizzati questionari ad hoc per ogni reparto/servizio, avendo preso come base il modello del questionario regionale che permette di fare anche i confronti con le altre realtà territoriali. Tutti i risultati sono contenuti nel report generale che è consultabile alla pagina intranet <http://intranet/QualityNet/Statistiche2004.htm>.

In questo report le U.O. ed i Servizi sono messi a confronto per gli

aspetti di qualità più significativi: la disponibilità all'ascolto e all'informazione del personale medico ed infermieristico/tecnico, gli aspetti organizzativi, gli ambienti e servizi di contorno, i tempi di attesa per l'esecuzione degli esami.

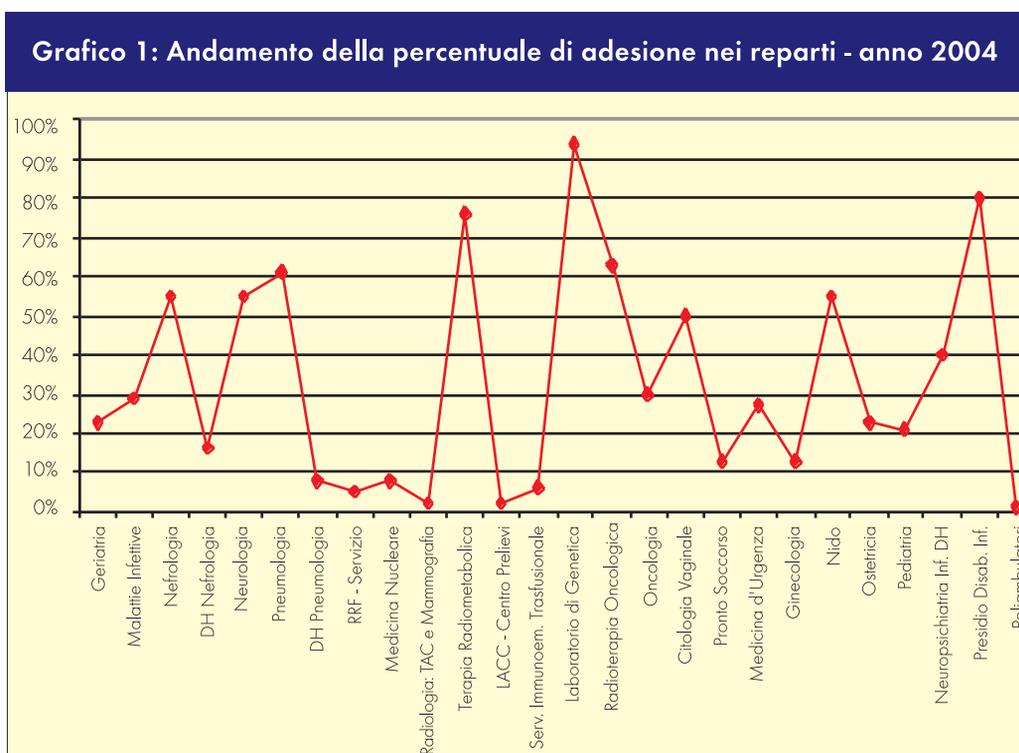
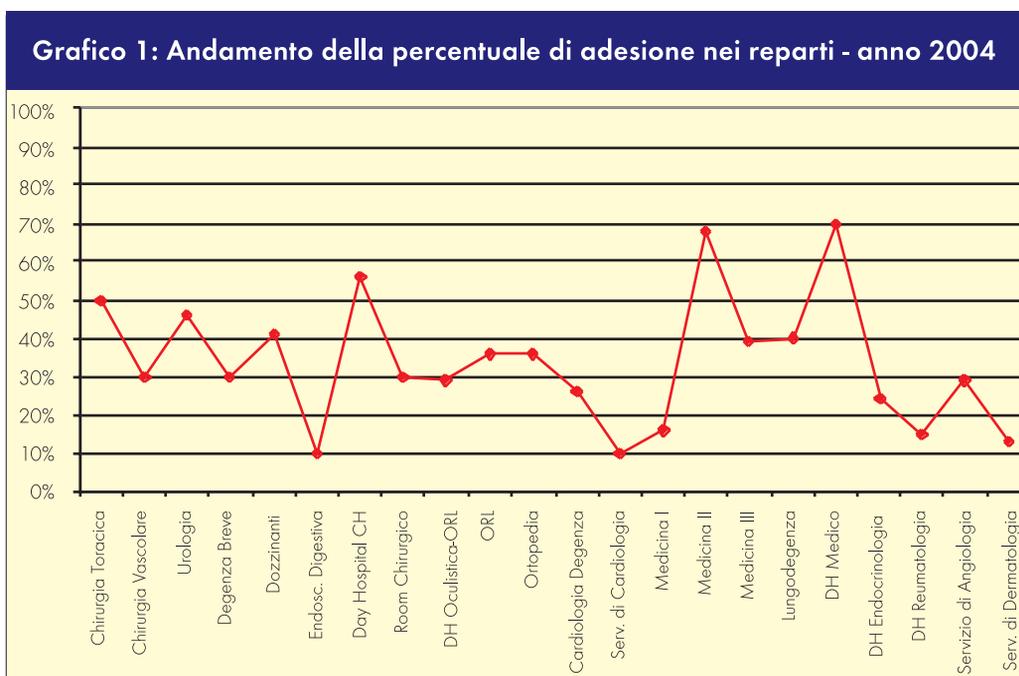
Nella stessa pagina intranet troverete il link ai report analitici di ogni U.O., come illustrato nella figura di sotto. Nei report specifici sono presenti anche i dati dell'indagine del 2002 che permettono di analizzare l'andamento temporale delle singole valutazioni. Alcuni Risultati e Commenti Complessivamente l'adesione all'indagine è stata la seguente:

	N. questionari compilati	11: Adesione rispetto agli accessi/dimessi
Dato generale: Azienda Ospedaliera ASMN Anno 2004	6.011	11%



Il Cittadino e l'Ospedale per migliorare la **Qualità** dell'assistenza 2004-2005

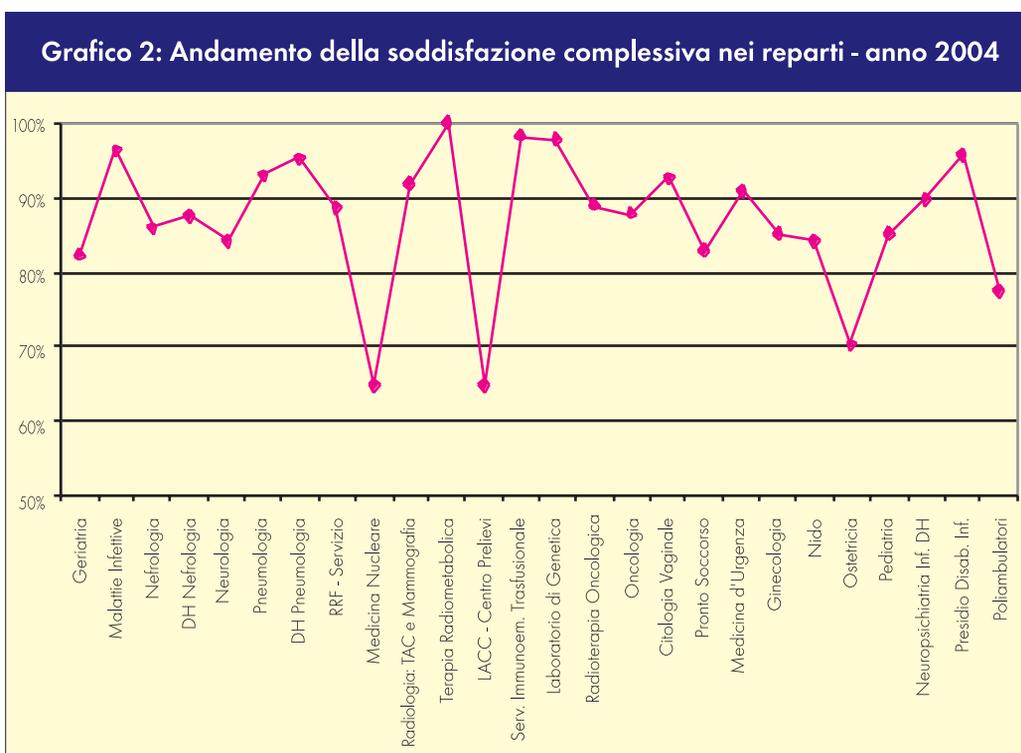
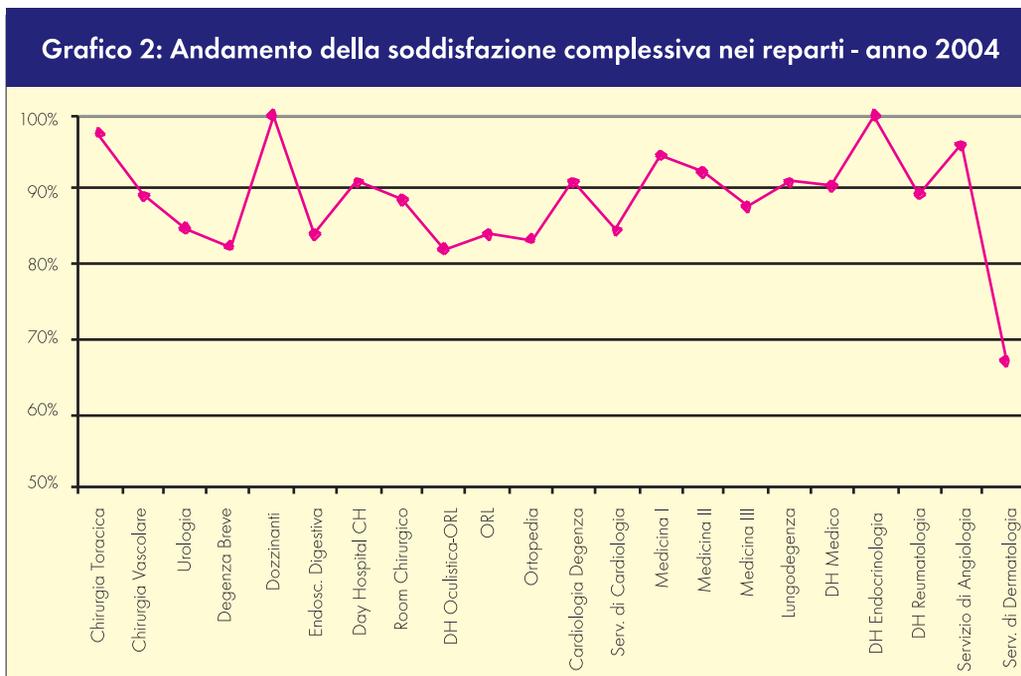
Rispetto all'anno 2002 il numero di questionari compilati si è ridotto del 30%: nel 2002 sono stati raccolti 8.655 questionari pari al 20% di adesione. La maggior parte dei reparti ha avuto una percentuale di adesione superiore al 30%, con dei picchi del 68% per la Medicina II, il 70% per il DH Medico, il 76% per la Terapia Radiometabolica, l'80% per il Presidio Disabilità Inf. e il 94% per il Laboratorio di Genetica. Per quanto riguarda i servizi diagnostici la percentuale di adesione non raggiunge valori alti e questo è dovuto al numero elevato di accessi, ma la numerosità campionaria è stata raggiunta, rendendo i risultati statisticamente significativi. L'andamento aziendale della percentuale di adesione è mostrato nel grafico 1.



Il Cittadino e l'Ospedale per migliorare la **Qualità** dell'assistenza 2004-2005

Valutazioni della qualità dei servizi di ricovero e cura

Complessivamente l'89% degli utenti ha dato una valutazione più che buona sull'esperienza di ricovero e cura in ospedale. Infatti la percentuale del giudizio "buono + molto buono" supera l'80% in quasi tutti i reparti/servizi. Eccezione è fatta per il Servizio di Dermatologia, la Medicina Nucleare, il Centro Prelievi e l'Ostetricia dove le percentuali sono tra il 65% e il 70%. Nel grafico 2 è presente l'andamento aziendale della valutazione complessiva sull'esperienza di ricovero e cura rispetto al valore aziendale (89%) segnato dalla linea blu.



Il Cittadino e l'Ospedale per migliorare la **Qualità** dell'assistenza 2004-2005

Passando all'accoglienza e all'ascolto da parte del personale medico ed infermieristico/tecnico/ostetrico si nota che:

- le valutazioni sono stabili nel tempo: lievi aumenti o lievi diminuzioni facilmente rilevabili dai singoli report di U.O.
- la tendenza è la stessa del 2002: il personale infermieristico/tecnico/ostetrico ha valutazioni più alte rispetto al personale medico.

Più del 70% degli utenti dà una valutazione molto buona per gli aspetti di gentilezza, disponibilità e chiarezza delle informazioni fornite dal personale medico. Casi particolari sono invece il Servizio di Dermatologia, la Medicina Nucleare, la Ginecologia e l'Ostetricia dove tali percentuali si abbassano verso il 60% rientrando nella sfera degli aspetti critici da migliorare. Per il personale infermieristico/tecnico/ostetrico le valutazioni superano l'80% in quasi tutti i reparti e servizi. Unica eccezione è del Centro Prelievi che per la capacità di tranquillizzare e la disponibilità a dare informazioni ha percentuali inferiori al 70%.

Per i fattori ambientali si è avuto un capovolgimento positivo prevedibile delle valutazioni rispetto all'anno 2002, dovuto al trasferimento di molti reparti nell'ala nuova dell'ASMN. In tutti i reparti del dipartimento Medico 1, in Radiologia e in Pronto Soccorso l'aumento della percentuale "buono + molto buono" è stato di 30 - 40 punti percentuale. Si è passati da valutazioni spesso inferiori al 40% nel 2002 a valutazioni superiori al 90% nel 2004.

Purtroppo in altri reparti gli ambienti rimangono un punto critico come già era emerso nella precedente indagine. Una costante di forte criticità è il numero e la disponibilità dei bagni e docce in Geriatria (26,7%), Day hospital Nefrologico (22,6%), Neurologia (41,2%), Pneumologia (44,6%), Chirurgia Vascolare (50%), Urologia (45,1%), Degenza Breve (41,9%), ORL (38,4%), Ortopedia (48,4%), Ginecologia (42,2%), Neuropsichiatria Infantile (41,7%).

Infine per i servizi di contorno (qualità dei pasti, comodità letti, ecc.) le valutazioni sono più che soddisfacenti, con livelli di eccellenza riscontrati nella Terapia Radiometabolica seguita dalla Medicina I e II e dalla Lungodegenza.

Per maggiori dettagli ed approfondimenti consultare i report e tabelle presenti in intranet.

Si ringraziano gli operatori per la loro collaborazione in tutte le fasi dell'indagine e si invitano a promuovere momenti di confronto e di analisi dei risultati all'interno della propria U.O.. Importante è che i dati della valutazione della qualità percepita non restino fine a sé stessi ma vengano utilizzati per individuare le criticità, a fronte delle quali siano definiti i progetti e le conseguenti azioni di miglioramento il cui andamento verrà monitorato periodicamente.

Dr.ssa Debora Formisano

Ufficio Statistica ed Epidemiologia Clinica