

# Indagine Eurisko

**Cosa pensano gli utenti sulla qualità dei servizi di ricovero e cura.**

**F**inalmente ecco, una sintesi dei risultati dell'Indagine Eurisko!

L'indagine regionale, commissionata all'Istituto di ricerca Eurisko, aveva lo scopo di valutare la qualità dei servizi di ricovero e cura forniti ai pazienti ricoverati nel nostro ospedale. Più approfonditamente gli ambiti di valutazione sono stati i seguenti:

- Accesso all'ospedale: tempi, mezzi utilizzati;
- Ricovero: durata, reparto, esperienze pregresse;
- Valutazione dell'esperienza di ricovero;
- Valutazione del personale in generale e analitico, collegata anche alle informazioni ricevute durante il ricovero;
- Valutazione degli aspetti organizzativi. Visite ai parenti;
- Valutazione degli ambienti;
- Valutazione dei servizi di contorno: qualità cibo, servizi in camera, ecc.;
- Informazioni conclusive sui risultati del ricovero e suggerimenti/critiche;
- Informazioni di contesto: dati socio-demografici, motivo del ricovero, ecc,

L'indagine era rivolta a tutti i pazienti in ricovero ordinario, dimessi che avevano trascorso almeno 24 ore in ospedale.

Il periodo di rilevazione è stato dal 20 settembre 1999 al 13 febbraio 2000 con un'interruzione per le vacanze natalizie.

La ricerca si è svolta in due fasi che si alternavano con cadenza settimanale:

- **fase postale** con consegna del questionario,
- **fase telefonica** con raccolta dei nominativi e recapiti telefonici per poi essere richiamati da un operatore dell'Eurisko che faceva un'intervista telefonica.

Hanno partecipato all'indagine 33 re-

parti raggruppati in 6 macro-aree di specialità così definite:

- **Medicina generale:** medicina I, medicina II, medicina III, geriatria, angiologia e medicina d'urgenza,
- **Medicina specialistica:** cardiologia I, cardiologia II, dermatologia, ematologia, endocrinologia, malattie infettive, medicina nucleare, nefrologia e dialisi, neurologia, pneumologia, reumatologia, neurotraumatologia,
- **Chirurgia generale:** chirurgia I, chirurgia II, degenza breve chirurgica,
- **Chirurgia specialistica:** chirurgia toracica, chirurgia vascolare, ginecologia, oculistica, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, urologia,
- **Ostetricia:** ostetricia, nido,
- **Pediatria:** pediatria, neonatologia e neuropsichiatria infantile.



## Risultati

L'Eurisko ha fornito un rapporto dove sono stati analizzati e prodotti i risultati delle interviste telefoniche, in quanto la fase telefonica ha ottenuto il maggior tasso di risposta e un minor numero di risposte mancanti alle domande del questionario. Questo ha permesso un'elaborazione più significativa dei dati raccolti.

Appunto, cominciamo col mettere in evidenza le percentuali di riscontro delle interviste telefoniche effettuate:

**Tabella 1: Adesioni e riscontri per aggregazioni di reparti**

	Telefonica	
	Adesioni % <sup>1</sup>	Riscontri % <sup>2</sup>
Medicina generale	23%	16%
Medicina specialistica	59%	45%
Chirurgia generale	74%	53%
Chirurgia specialistica	51%	38%
Pediatria	33%	26%
Ostetricia	39%	22%
<b>% totale ospedale</b>	<b>44%</b>	<b>32%</b>

Nonostante l'ampia variabilità tra le macro-aree (dal 16% della medicina generale al 53% della chirurgia generale) la percentuale ospedaliera di interviste eseguite sul totale dei dimessi si attesta intorno al 32%. Nella fase postale si è avuta invece una percentuale di restituzione dei questionari compilati uguale al 21%, molto simile alla percentuale ottenuta con le nostre precedenti indagini "La sua opinione sul nostro ospedale".

Oltre all'analisi descrittiva, l'Eurisko ha utilizzato tecniche statistiche più sofisticate per individuare i punti prioritari da conservare e/o migliorare per ciascuno degli ambiti di valutazione e sia per il livello generale che per le macro-aree. Emerge una situazione di sostanziale eccellenza su tutti gli ambiti di valutazione della qualità:

- ➔ Per gli aspetti concernenti il personale e l'organizzazione l'assoluta maggioranza (il 90%) ha espresso giudizi ottimi,
  - ➔ Per gli aspetti relativi agli ambienti ed ai servizi di contorno è la percentuale di risposte ottime si abbassa intorno al 75%.
- Per quanto l'analisi dei punti di forza e di debolezza, essa mette in evidenza su quali ambiti intervenire per migliorare il servizio e su quali attuare azioni di mantenimento. Il quadro risultante è il seguente:

**Punti di forza e di debolezza prioritari**

Punti di forza		Punti di debolezza
<i>Eccellenti</i>	<i>Migliorabili</i>	
✓ Personale (medici ed infermieri)	✓ Qualità del cibo	nessuno
✓ Gentilezza e cortesia del personale	✓ Qualità degli ambienti	
✓ Tempestività della presa in carico del paziente	✓ Spazi disponibili	
✓ Continuità dell'assistenza post-ricovero	✓ Disponibilità dei servizi igienici	
✓ Pulizia degli ambienti		
✓ Comodità dei letti		

Per maggiori approfondimenti si può consultare il sito intranet alla voce NEWS dei Servizi di Staff, oppure fare riferimento al rapporto completo dell'Eurisko, in consultazione all'Ufficio Sviluppo Organizzativo. Il rapporto in nostro possesso presenta i risultati per le macro-aree, lasciando ampio spazio alle elaborazioni più approfondite. E' importante sottolineare che prima di effettuare qualsiasi elaborazione ad hoc, verrà valutato che i dati per reparto permettano valutazioni significative della qualità percepita.

#### Sviluppi Futuri

Da questa esperienza regionale è nato un questionario omogeneo, più snello, che può essere utilizzato per indagini periodiche nel nostro ospedale e che essendo unico, a livello regionale, permette di effettuare confronti territoriali delle valutazioni della qualità percepita dagli utenti.

Ulteriori sforzi si faranno per costruire questionari sia per i servizi clinici (ad esempio il centro prelievi) che per i day-hospital.

Per l'anno in corso è prevista almeno un'indagine aziendale sulla soddisfazione degli utenti sui servizi di ricovero e cura.

Più autonomia sarà data ai reparti nell'utilizzo di questi strumenti di indagine per l'autovalutazione e nell'individuazione di alcune priorità da monitorare per poi attuare azioni di miglioramento.

**Debora Formisano** - Ufficio Sviluppo Organizzativo