



# Riparte l'indagine di **Qualità Percepita** dagli utenti del nostro Ospedale

a cura di: **Dr.ssa Debora Formisano**  
Servizio Sviluppo Organizzativo

Eccoci nuovamente a porre l'attenzione sul giudizio dell'utente e a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo tra noi che eroghiamo il servizio e gli utenti che lo ricevono.

Le indagini di Qualità Percepita contribuiscono a:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento,
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio.

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 (Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini - marzo 2004).

A distanza di due anni viene riproposta nel nostro Ospedale la nuova indagine di Qualità Percepita che vede coinvolti tutti i reparti e servizi, con le stesse modalità di rilevazione utilizzate nelle edizioni precedenti.

Unica novità è la presenza nei questionari (soprattutto per la degenza ordinaria e day hospital)



di alcune domande sul trattamento del dolore così come richiestoci dalla Regione Emilia Romagna, al fine di valutare il grado di informazione e la soddisfazione degli utenti in tema di trattamento del dolore.

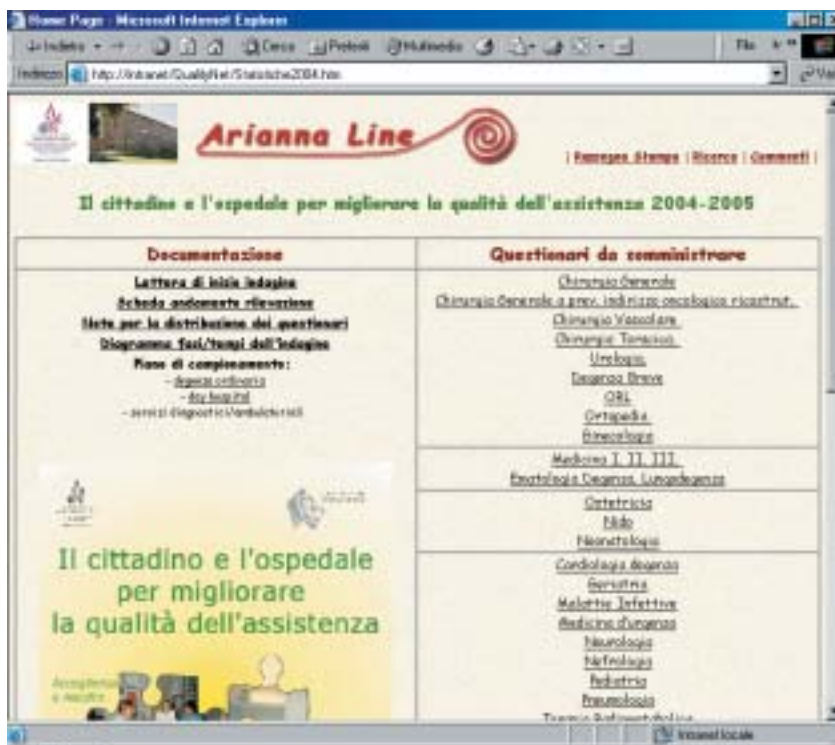
Nella tabella seguente sono presenti le domande sul trattamento del dolore ed i reparti coinvolti:

Domande	Reparti
<p><b>Durante il ricovero ha avuto dolore?</b></p> <p><b>Se Sì, come è stato trattato?</b></p> <p><b>Come valuta il risultato del trattamento del suo dolore?</b></p>	<p><b>I reparti di area medica: Medicina, Ematologia, Lungodegenza, Reumatologia,</b></p> <p><b>Area oncologica: Oncologia, Radioterapia Oncologica</b></p> <p><b>Area chirurgica (v. sotto)</b></p>
<p><b>E' stato informato sul trattamento del dolore post-operatorio?</b></p> <p><b>Le è stato consegnato l'opuscolo informativo sul dolore?</b></p> <p><b>Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute?</b></p>	<p><b>I reparti di area chirurgica: Chirurgia, Chirurgia toracica e vascolare, Urologia, Degenza Breve, Room Ch., ORL, Ortopedia, Ginecologia</b></p>

Tutti gli altri reparti/servizi somministreranno i questionari standard con le modalità concordate per ciascuna area. Alcuni reparti, quali Pronto Soccorso, RRF degenza, Dialisi, non parteciperanno a questa indagine poiché saranno coinvolti in altri tipi di indagini qualitative più pertinenti alla loro tipologia di pazienti ad alla loro organizzazione.

Per rendere più efficace ed immediato il passaggio delle informazioni è stata creata una pagina intranet:

<http://intranet/QualityNet/Statistiche2004.htm> nella quale troverete le informazioni circa i questionari da distribuire per area, alcune note sulla distribuzione, i piani di campionamento, i tempi dell'indagine.



L'indagine si svolgerà nel seguente periodo:  
 Reparti di degenza ordinaria e day hospital: dal 27 settembre al 17 dicembre 2004;  
 Servizi ambulatoriali e diagnostici: dal 18 ottobre al 17 dicembre 2004.





Le fasi principali dell'indagine sono illustrate nel seguente diagramma:

**Tempi e fasi principali dell'Indagine di Qualità Percepita dagli utenti dell'ASMN - anno 2004/2005**

Tempi di attuazione	Anno 2004												Anno 2005											
	Già	Lug	Agg	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giù	Lug	Agg	Set	Ott	Nov	Dic					
<b>Fasi operative e strumenti</b>																								
Preparazione della rilevazione (definizione dell'ambito e dell'obiettivo dell'indagine, identificazione delle risorse interne ed esterne, predisposizione del modello di indagine più adeguato)																								
Progettazione degli strumenti di rilevazione (questionari), delle modalità di somministrazione e struttura del campione																								
Stesura piano di comunicazione e piano di distribuzione/circolo questionari																								
Presentazione della strategia di comunicazione interna ed esterna																								
Convolgimento degli operatori delle U.O. e dell'URP																								
Somministrazione dei questionari (accetta dati in base al calendario fissato)																								
Elaborazione ed interpretazione dei dati																								
Trasmissione primi risultati alla regione sulle domande inerenti il trattamento del dolore (inserite nei questionari per le CO e SO)																								
Affissione e utilizzo dei risultati all'interno dell'ospedale																								
Predisposizione del piano di miglioramento (ove necessari)																								
Verifica dei piani di miglioramento																								

Il coordinamento dell'indagine è a cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, il quale ha anche sviluppato sia il piano di comunicazione dell'indagine che il piano per l'utilizzo dei risultati all'interno del sistema qualità. Il piano di comunicazione prevede 2 momenti e per ognuno le azioni si diversificano a seconda del target di riferimento:

Pre-indagine	
<p><b>Target utente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazione al CCM del piano di indagine</li> <li>• affissione di manifesti con slogan in tutte le unità operative</li> <li>• messaggi da trasmettere sul video presente nell'atrio ed in internet</li> </ul>	<p><b>Target professionista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lettera a tutte le caposala (personale maggiormente coinvolto) e primari</li> <li>• newsletter Arianna Line</li> <li>• inserimento e continuo aggiornamento del materiale in uno spazio in intranet</li> </ul>
Post-indagine	
<p><b>Target utente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diffusione dei risultati tramite manifesti o depliant di immediata comprensione</li> <li>• comunicazione dei risultati al CCM</li> <li>• messaggio di ringraziamento sia al personale che agli utenti (video)</li> </ul>	<p><b>Target professionista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• articolo sul giornalino con i risultati dell'indagine e ringraziamenti per gli operatori che hanno reso possibile l'iniziativa</li> <li>• newsletter Arianna Line</li> </ul>

**Quale utilizzo dei risultati?** Aspetto importante è che i dati della valutazione della Qualità Percepita non restino fine a sé stessi ma siano utilizzati per individuare le criticità e definire le conseguenti azioni di miglioramento. Nella predisposizione del piano di utilizzo dei risultati si propongono infatti momenti di confronto e di discussione dei risultati dell'indagine all'interno dei dipartimenti, di predisposizione dei piani di miglioramento in maniera congiunta dai referenti delle reti, ed il monitoraggio periodico dei risultati. I buoni risultati dell'indagine saranno possibili solo con il supporto attivo di tutto il personale dei reparti e servizi, per questo li ringraziamo per l'impegno ed il tempo che dedicheranno.