

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:

“LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI”



**Dati relativi ai Servizio C.O.R.I. (Centro Ospedaliero di
Riabilitazione Intensiva) di Passignano**

REPORT sintetico

a cura di: Daniela Ranocchia, Nicola Donti
hanno collaborato: Lorena Rasimelli e Giuliana Orecchini

1. Contesto e motivazioni che hanno richiesto l'attivazione del progetto

L'impulso all'attivazione del progetto è derivato dal processo di accreditamento della UO, iniziato nell'anno 2013 ed, in particolare, costituisce uno degli obiettivi del Piano Annuale delle Attività anno 2014 che prevede la costituzione di gruppi di lavoro interni per realizzare un'indagine sulla qualità percepita dall'utente che afferisce alla Degenza Ordinaria e al Day Hospital. Nel Riesame della Direzione 2° semestre 2014 si dà avvio alla definizione di una procedura per la valutazione della soddisfazione dell'utente, specifica per l'ambito della riabilitazione. Per la realizzazione di questo obiettivo, si è ritenuta necessaria un'azione formativa specifica rivolta agli operatori in modo da renderli consapevoli della necessità dello strumento ma anche di poter contare sul loro contributo sia nella fase di realizzazione che in quella di distribuzione. Nel rispetto degli step previsti dalla PO05 " Pianificazione della Formazione " si è proceduto a progettare l'evento formativo " La qualità percepita nei percorsi di miglioramento del CORI all'interno dell'accreditamento istituzionale " realizzato poi nell'anno 2015. Il lavoro di gruppo che ha contraddistinto questa azione formativa, ha portato alla realizzazione del questionario di rilevazione della qualità percepita con un particolare impegno da parte di tutti gli operatori per caratterizzarlo e renderlo adeguato al target dei pazienti che afferiscono alla UO. La fase di sperimentazione dello strumento, durata sei mesi e conclusasi a dicembre 2015, ha portato ad una sua revisione con modifiche migliorative nella comprensibilità e nella puntualità delle informazioni richieste agli utenti. Inoltre, nell'analizzare le schede raccolte, avendo verificato una buona compliance da parte degli utenti nella compilazione, si è confermata l'efficacia delle modalità di somministrazione .

2. Obiettivi del progetto

Misurare la soddisfazione dell'utenza e la qualità percepita dei servizi e raccogliere reclami e suggerimenti per il miglioramento , con modalità omogenee e sostenibili a livello aziendale. Si è lavorato per realizzare un processo di diffusione di una cultura consapevole di quella che è " La soddisfazione del paziente" perchè considerata come uno dei risultati della cura, addirittura l'elemento di benessere in se stesso. Questo ha impegnato tempo ed energie all'interno della equipe ma, si è rivelata indispensabile nel far accettare una valutazione della qualità del servizio sanitario non più dalla parte dell'operatore ma dell'utente. Ha significato anche farsi carico di un impegno nel cambio di prospettiva, al fine di porsi nella condizione di capire quali filtri avrebbe

utilizzato il paziente nel valutare quello che per noi poteva rappresentare il massimo dell'impegno e del risultato nella prestazione erogata. Cedere il posto al paziente per rilevare come questi avrebbe valutato la qualità del servizio sanitario" ha permesso dei passi avanti nella consapevolezza dell'importanza di questo aspetto, mai scontato, e di non facile raggiungibilità perché spesso le resistenze sono legate alla paura del giudizio sul proprio operato. Quindi si è cercato di realizzare quello che, nel percorso di accreditamento della struttura, aveva contribuito a sensibilizzare gli operatori sul fatto che il grado di soddisfazione che un servizio può fornire ai bisogni, attese e desideri di uno specifico cliente corrisponde con il giudizio sulla qualità. L'organizzazione in primis ha capito l'importanza di rilevare e analizzare le informazioni provenienti dal cliente sulla percezione di quanto essa stessa abbia soddisfatto i suoi requisiti" e quanto questa attività costituisca una delle misurazioni delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Questo mette in evidenza quanto sia importante non tanto il dato in sé che comunque rappresenta un elemento di oggettività ma quanto sia importante l'analisi dei dati perché spesso il problema in sanità è quello di riuscire a dar seguito ad un'indagine basata sulla raccolta di dati.

Basandosi su dati misurabili, è un obiettivo primario e chiave dell'azienda, crea una relazione/confronto tra quello che è il servizio finale, il grado di soddisfazione e gli aspetti di efficacia efficienza. segnale proveniente dalla platea dei destinatari rispetto al raggiungimento degli obiettivi"

3. Metodologia

L'indagine sulla valutazione della soddisfazione dell'utenza "La tua opinione per migliorarci", è partita nella nostra azienda già dal 2011 è ormai adottato in maniera sistematica in moltissimi servizi. La scelta sulla modalità di raccolta delle opinioni è ricaduta sulla somministrazione diretta agli utenti di un questionario cartaceo da compilare e restituire. A questo scopo, è stato individuato un modello di questionario facilmente compilabile, con una scala a 3/2 risposte e l'utilizzo di emoticon, al fine di favorire la partecipazione da parte di tutte le tipologie di utenza (Allegato 1).

L'indagine è stata effettuata attraverso la modalità di "Raccolta Attiva" per cui, nel periodo oggetto dell'indagine ogni operatore del servizio, consegna e illustra all'utente o suo parente il questionario da riconsegnare il giorno della dimissione nell'apposito desk posto in prossimità dell'ingresso della Direzione Sanitaria.

Attraverso un apposito corso di formazione che si è tenuto nell'anno 2016, tutto il personale della struttura ha elaborato e quindi condiviso tutti gli elementi dell'indagine, dalle modalità e tempi di somministrazione fino alla definizione degli item di ogni domanda contenuta nella scheda.

La distribuzione e la raccolta dei questionari è stata monitorata da personale dello staff della struttura, che si è occupato anche dell'informatizzazione dei dati con la supervisione di operatori dello staff SQC.

L'elaborazione statistica e l'analisi dei dati è stata curata dallo staff SQC in stretta sinergia con la Coordinatrice Rasimelli Lorena.

4. Risultati

L'indagine è stata effettuata nel periodo che va da marzo 2016 a marzo 2017 (un anno) ed ha riguardato sia il servizio di Day Hospital e Degenza Ordinaria Neurologica e Ortopedica.

Analizzando le risposte date dall'utenza emerge che in tutti gli item le valutazioni positive o sufficienti raggiungono una percentuale superiore al 60% (e quelle apertamente negative non superano il 20%).

Per un'analisi più dettagliata dei risultati per singolo servizio rimandiamo all'allegato 2, consapevoli che scopo di questo progetto era quello di mettere in evidenza quanto sia importante non tanto il dato in sé che comunque rappresenta un elemento di oggettività, quanto l'analisi dei dati per fornire un terreno di riflessione e di concreto miglioramento in modo da rendere non tanto il singolo servizio quanto l'intero sistema orientato alla percezione di quello che in sostanza è il segnale proveniente dalla platea dei destinatari rispetto al raggiungimento degli obiettivi . Consapevoli del fatto che obiettivo primario e chiave di un'azienda è quello di basarsi su dati misurabili perché offre l'opportunità di una relazione/confronto tra quello che è il servizio finale, il grado di soddisfazione e gli aspetti di efficacia efficienza si è cercato appunto di contribuire ad orientare una modalità di operare sempre più vicina alle esigenze del cittadino/utente

Allegato 1 – Il questionario

US Umbria1
CORI Centro Ospedaliero
Riabilitazione Intensiva
Passignano

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

Gentile Signore/a,
La preghiamo di dedicare qualche minuto alla compilazione di questa scheda, che potrà inserire nell'apposito contenitore.
Le informazioni da Lei fornite ci aiuteranno a migliorare la qualità del servizio.
ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE IN MERITO AI SEGUENTI ASPETTI:

ASSISTENZA MEDICA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
CORTESIA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
CHIAREZZA NEL DARE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI SUI RISCHI/BENEFICI LEGATI ALLE CURE	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
ASCOLTO DEI BISOGNI	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
ASSISTENZA INFERMIERISTICA - OPERATORI SOCIO SANITATI			
CORTESIA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
RISPETTO DELLA PRIVACY/PUODORE	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
PRONTEZZA /RAPIDITÀ NELL'INTERVENIRE	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca

US Umbria1
CORI Centro Ospedaliero
Riabilitazione Intensiva
Passignano

LA TUA OPINIONE PER MIGLIORARCI

ASSISTENZA FISIOTERAPICA E LOGOPEDICA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
CORTESIA	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
PUNTUALITÀ	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
CHIAREZZA NEL FORNIRE INFORMAZIONI	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
RISPETTO DELLA PRIVACY/PUODORE	<input type="radio"/> Molto	<input type="radio"/> Sufficiente	<input type="radio"/> Poca
PROFESSIONALITÀ	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
VITA IN STRUTTURA	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
CONFORTI/COMODITÀ	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
ADEGUATEZZA DELLE ATTREZZATURE	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
PULIZIA/IGIENE	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	
GRADEVOLEZZA DEL CIBO	<input type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No	

PUÒ FORNIRE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

A CURA DELL'OPERATORE: Neurologico Ortopedico Day Hospital Degenza Ordinaria

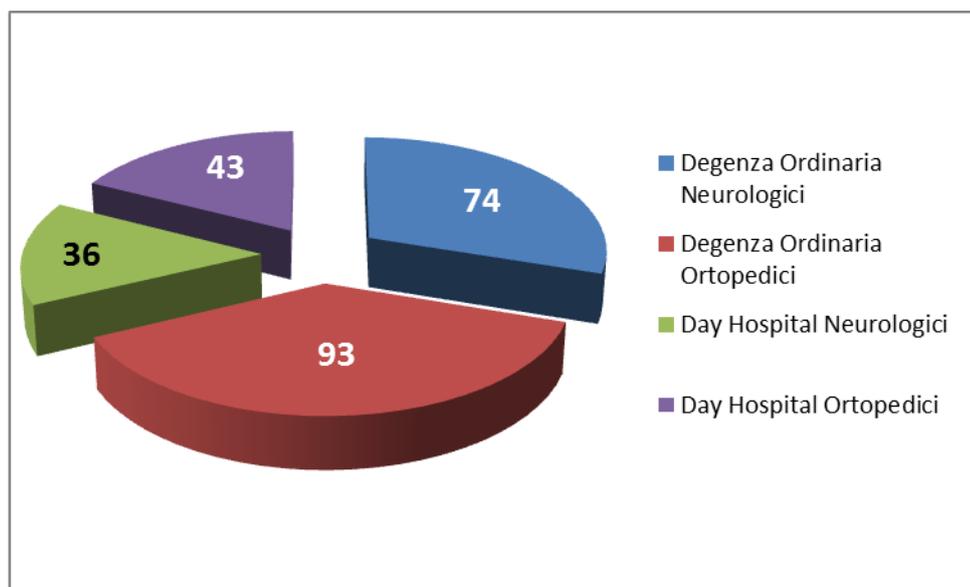
Il questionario è compilato: dal paziente dal care giver

Allegato 2 – I Risultati dell'indagine

SCHEDE COMPILATE IN RAPPORTO AL NUMERO MEDIO DI UTENTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO:

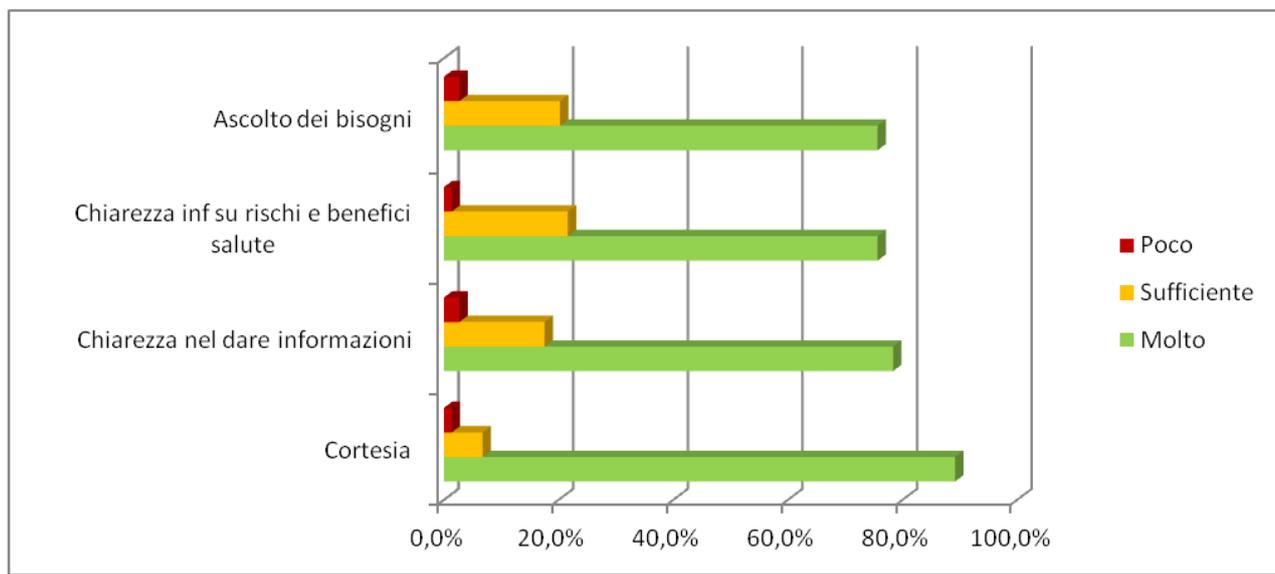
Unità Operativa	n° Accessi in 1 anno	n° schede raccolte	% accessi-schede
Degenza Ordinaria Ortopedica	200	93	46,5%
Degenza Ordinaria Neurologica	161	74	46%
Day Hospital Ortopedico	59	43	73%
Day Hospital Neurologico	52	36	69,2%

N. SCHEDE RACCOLTE

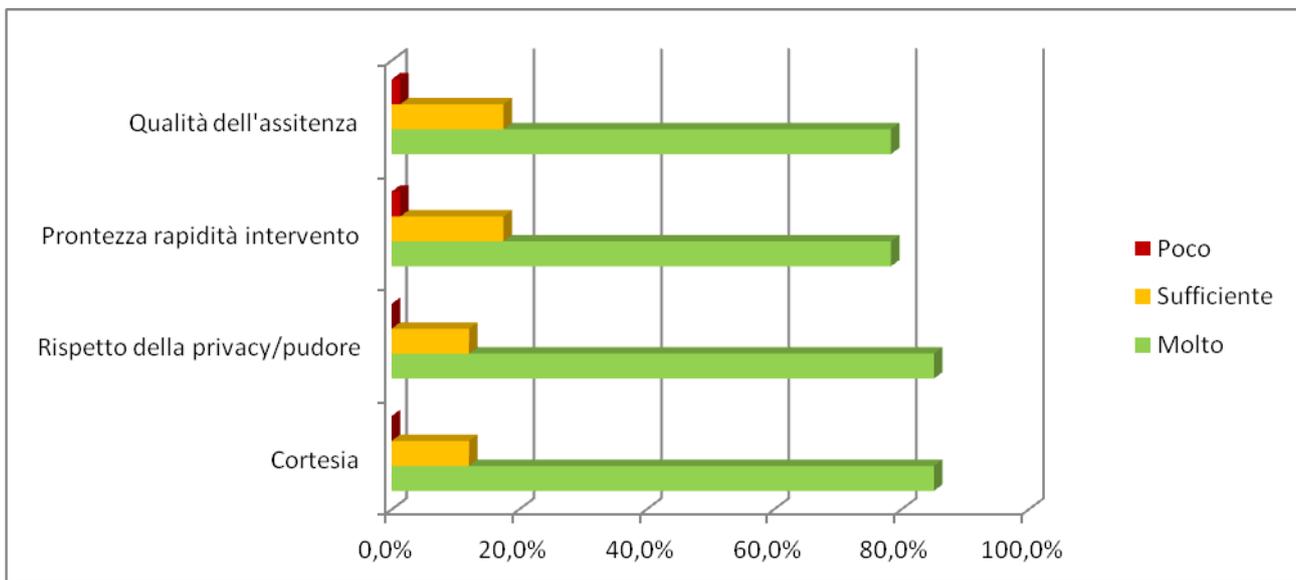


DEGENZA ORDINARIA NEUROLOGICO

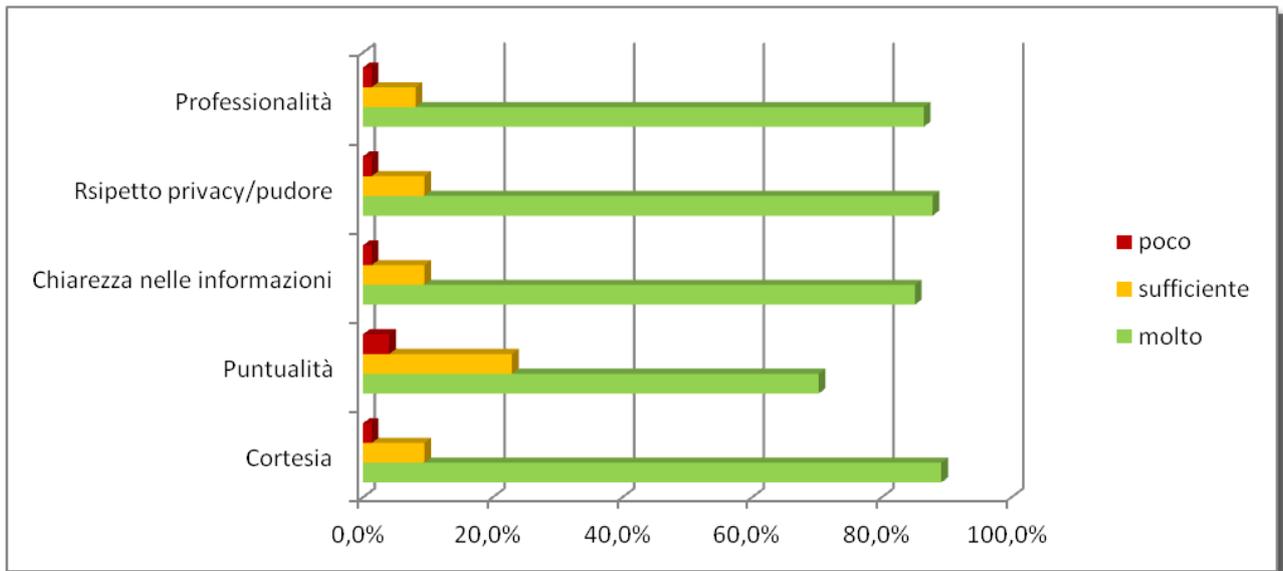
ASSISTENZA MEDICA



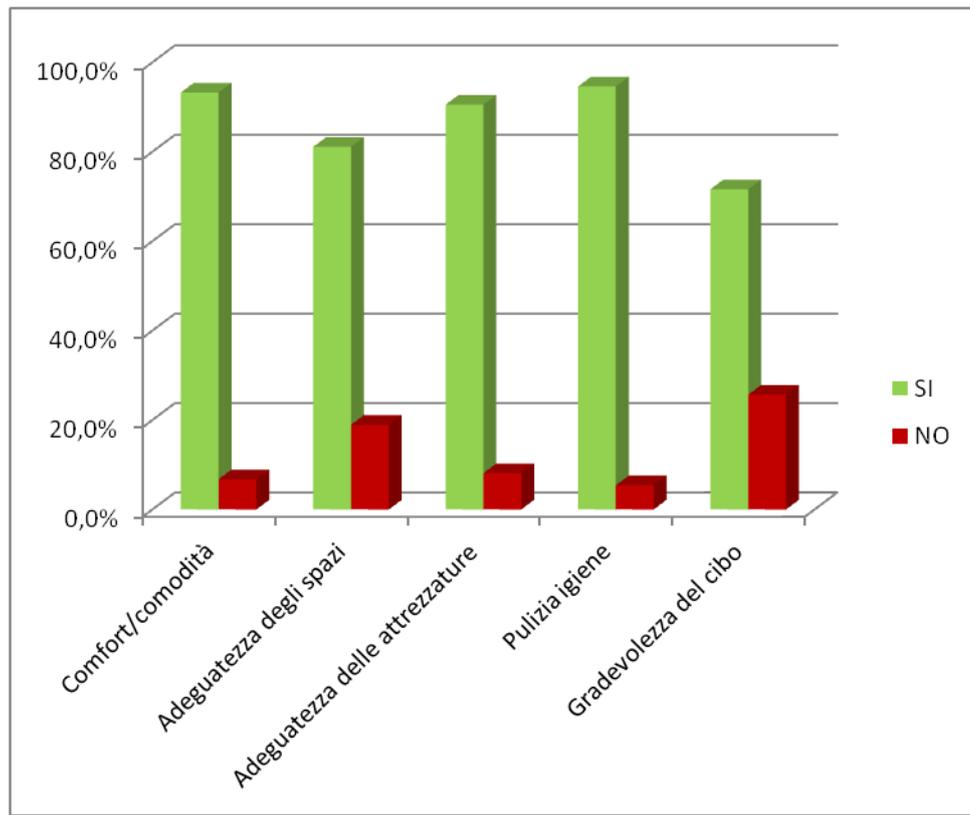
ASSISTENZA INFERMIERISTICA/OSS



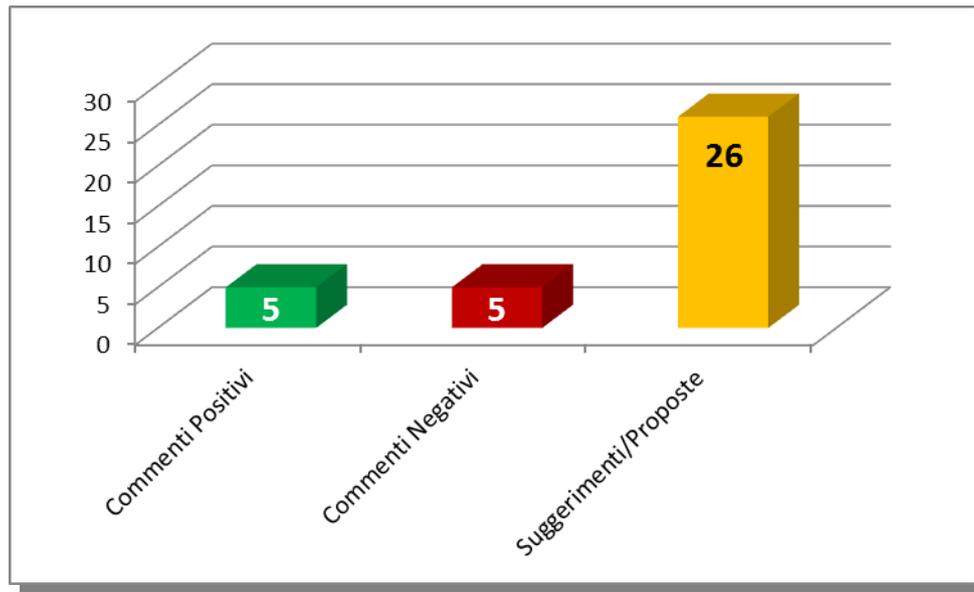
ASSISTENZA FISIOTERAPISTI E LOGOPEDISTI



VITA IN STRUTTURA



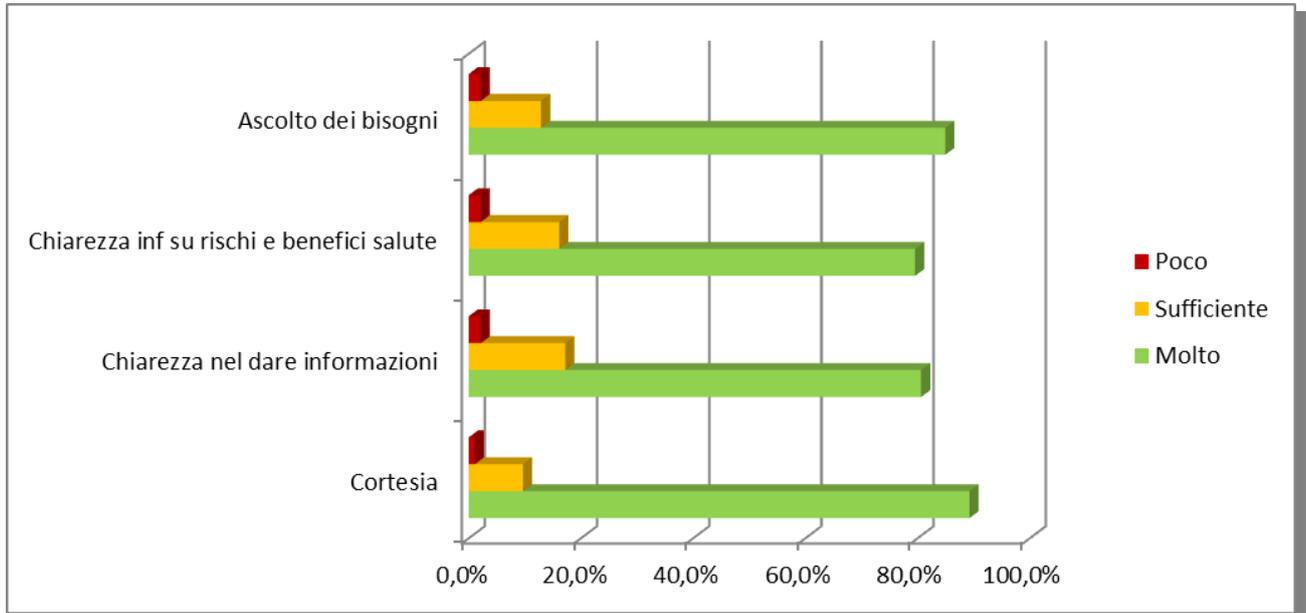
SUGGERIMENTI, COMMENTI E PROPOSTE



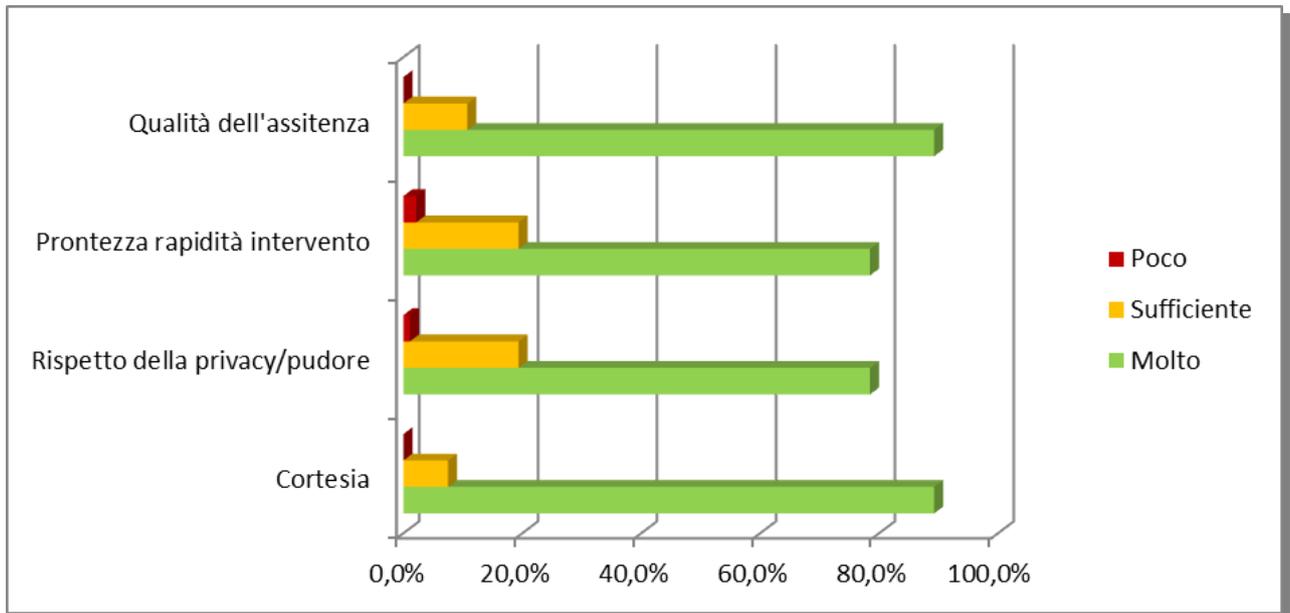
Risultati DO Neurologica – Gli item che raccolgono le valutazioni migliori, con una percentuale superiore all'80% sono, per l'assistenza medica la cortesia, per l'assistenza infermieristica ed Oss la cortesia ed il rispetto della privacy, per l'assistenza fisioterapica e logopedica la cortesia, il rispetto della privacy, la professionalità e la chiarezza nel dare informazioni. Un valore "molto" al di sotto dell' 80% si riscontra nell'assistenza medica su chiarezza nel dare informazioni sia sullo stato di salute che su i rischi legati alle cure e sull' ascolto dei bisogni, nell'assistenza infermieristica ed Oss su qualità dell'assistenza e prontezza e rapidità dell'intervento mentre , per quanto riguarda l'assistenza fisioterapica e logopedica la puntualità. Giudizi meno lusinghieri riguardano, nella sezione vita in struttura, l'item gradevolezza del cibo che supera il 20% dei NO e l'item adeguatezza degli spazi che, è poco al di sotto del 20% dei NO.

DEGENZA ORDINARIA ORTOPEDICO

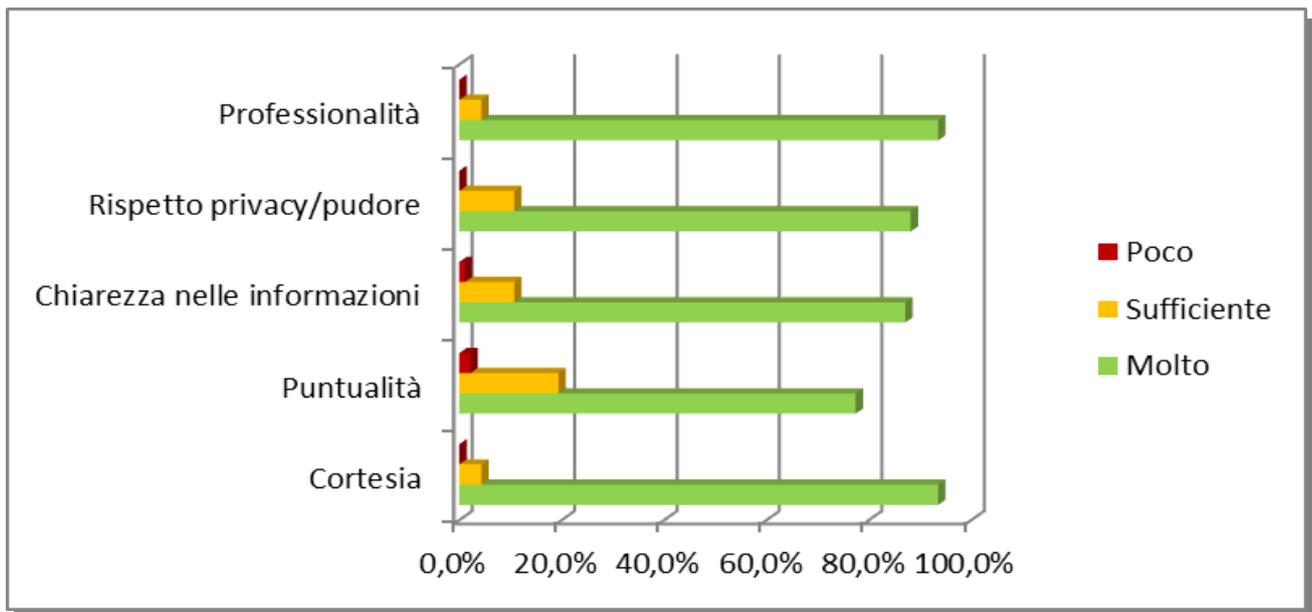
ASSISTENZA MEDICA



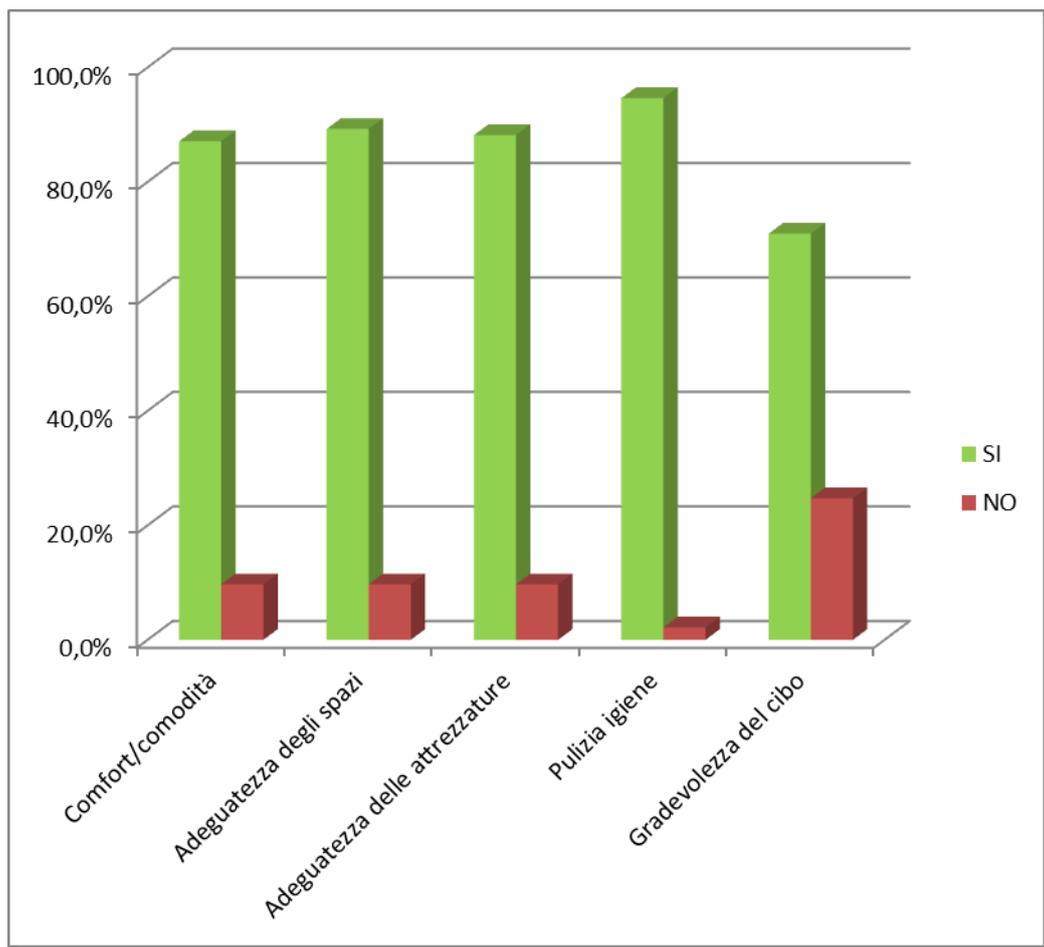
ASSISTENZA INFERMIERISTICA/OSS



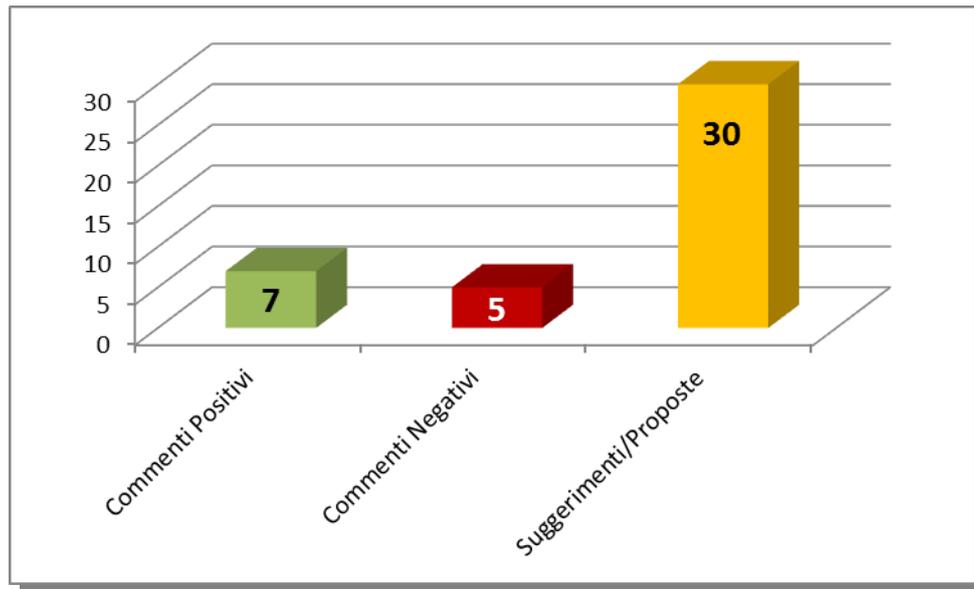
ASSISTENZA FISIOTERAPISTI E LOGOPEDISTI



VITA IN STRUTTURA



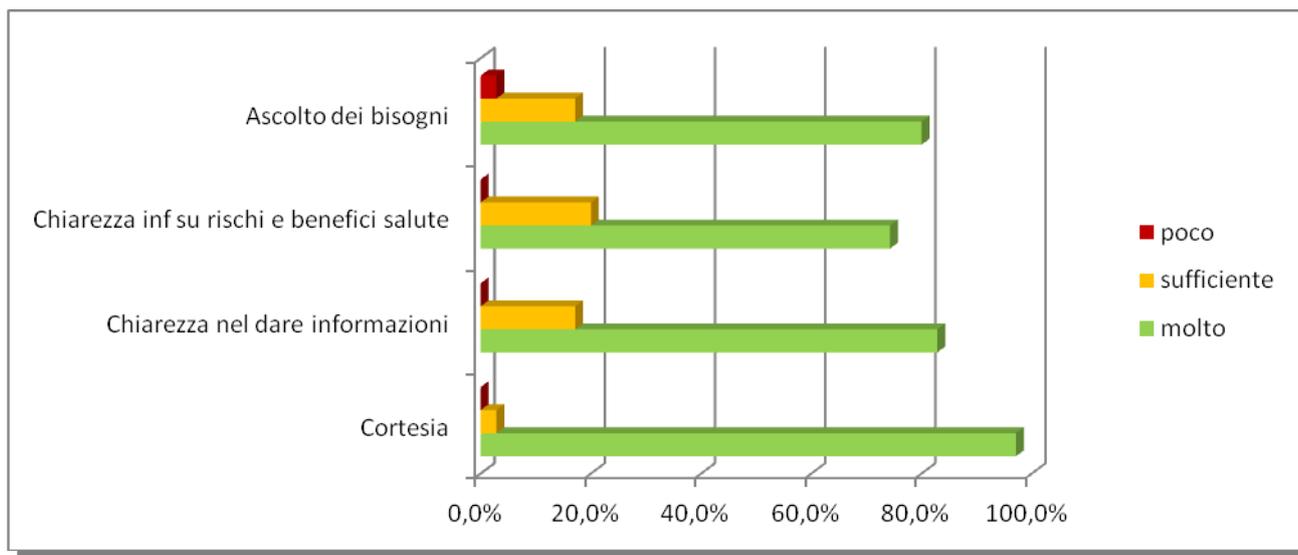
SUGGERIMENTI, COMMENTI E PROPOSTE



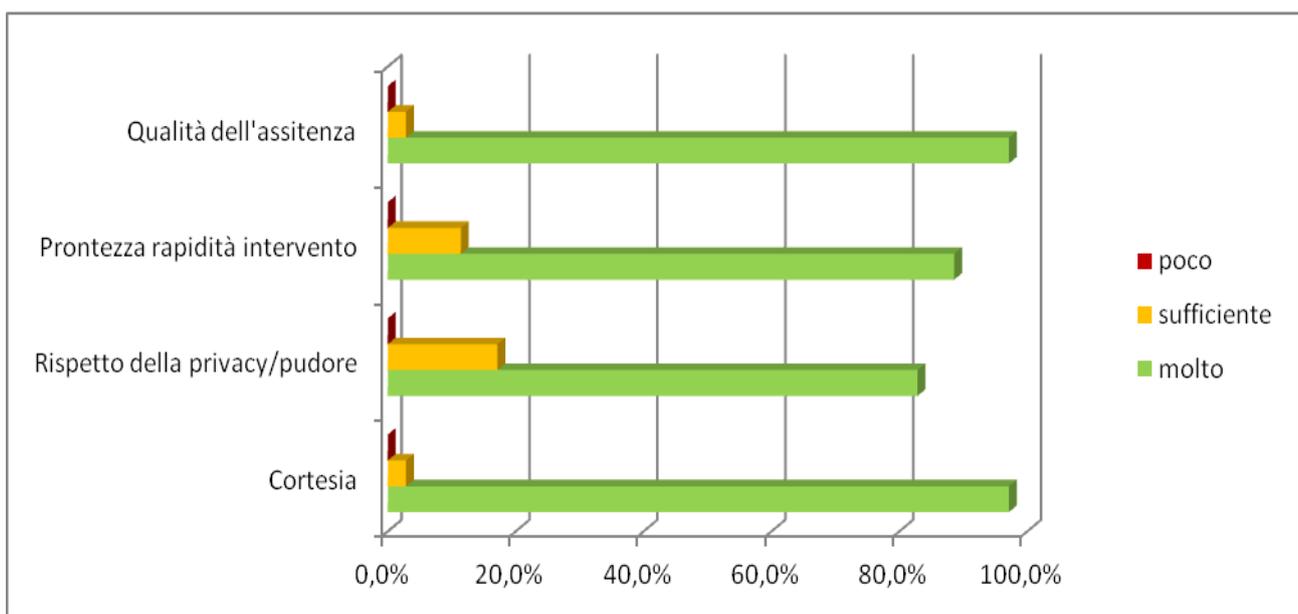
Risultati Degenza Ordinaria Ortopedico – Gli item che raccolgono le valutazioni migliori, con una percentuale superiore all'80% del valore "molto" sono, per l'assistenza medica, la cortesia e l'ascolto dei bisogni, per l'assistenza infermieristica ed Oss la cortesia e la qualità dell'assistenza, per l'assistenza fisioterapica rispetto della privacy e chiarezza nel dare informazioni con una percentuale che raggiunge il 90% nella professionalità e cortesia. Il valore molto scende al di sotto dell'80% per l'assistenza medica nella chiarezza nel dare informazioni sullo stato di salute e sui rischi/benefici legati alle cure, per l'assistenza infermieristica ed Oss su rapidità dell'intervento e rispetto della privacy, per l'assistenza fisioterapica su puntualità. Giudizi meno lusinghieri nella sezione vita in struttura si riscontrano sugli item gradevolezza del cibo che supera il 20% dei NO. Da segnalare rispetto alla DO Neurologica un abbassamento della percentuale dei NO nell'adeguatezza degli spazi ed un innalzamento nella percentuale dei giudizi NO espressi su comfort e adeguatezza degli spazi che però, non arriva a superare la percentuale del 10%.

DAY HOSPITAL NEUROLOGICO

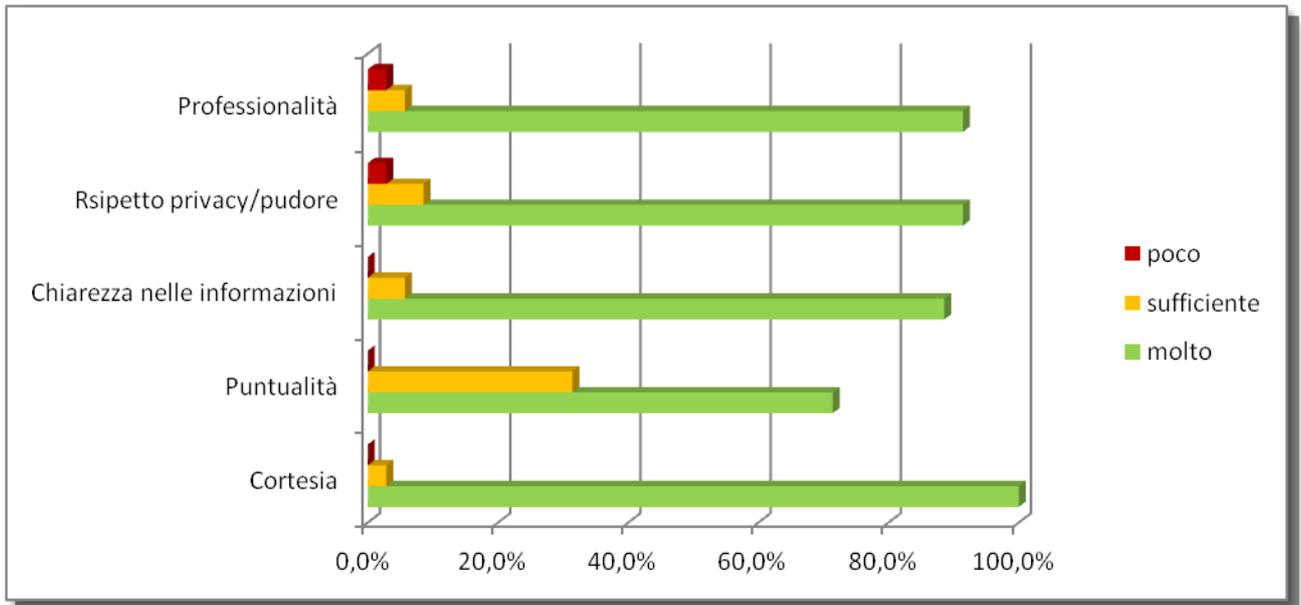
ASSISTENZA MEDICA



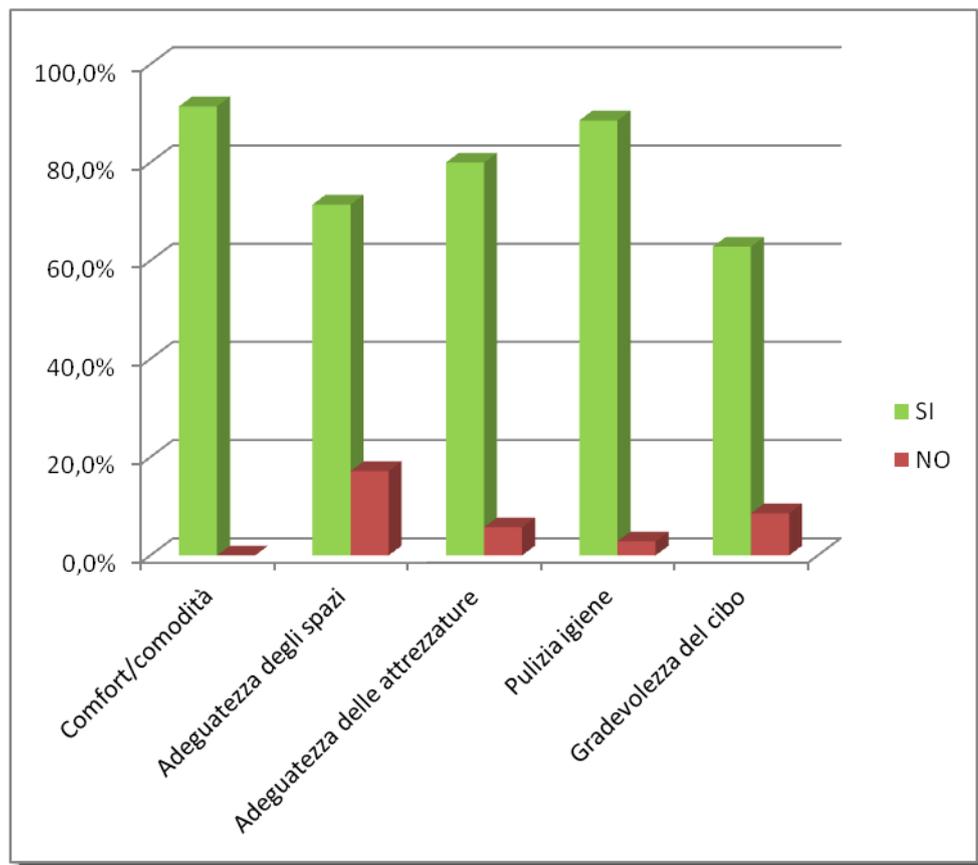
ASSISTENZA INFERMIERISTICA/OSS



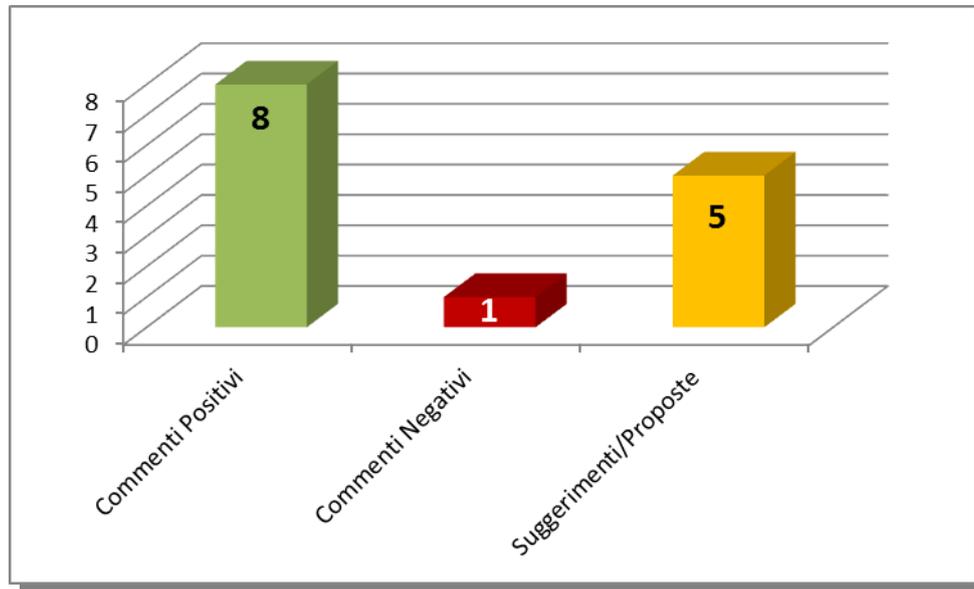
ASSISTENZA FISIOTERAPISTI E LOGOPEDISTI



VITA IN STRUTTURA



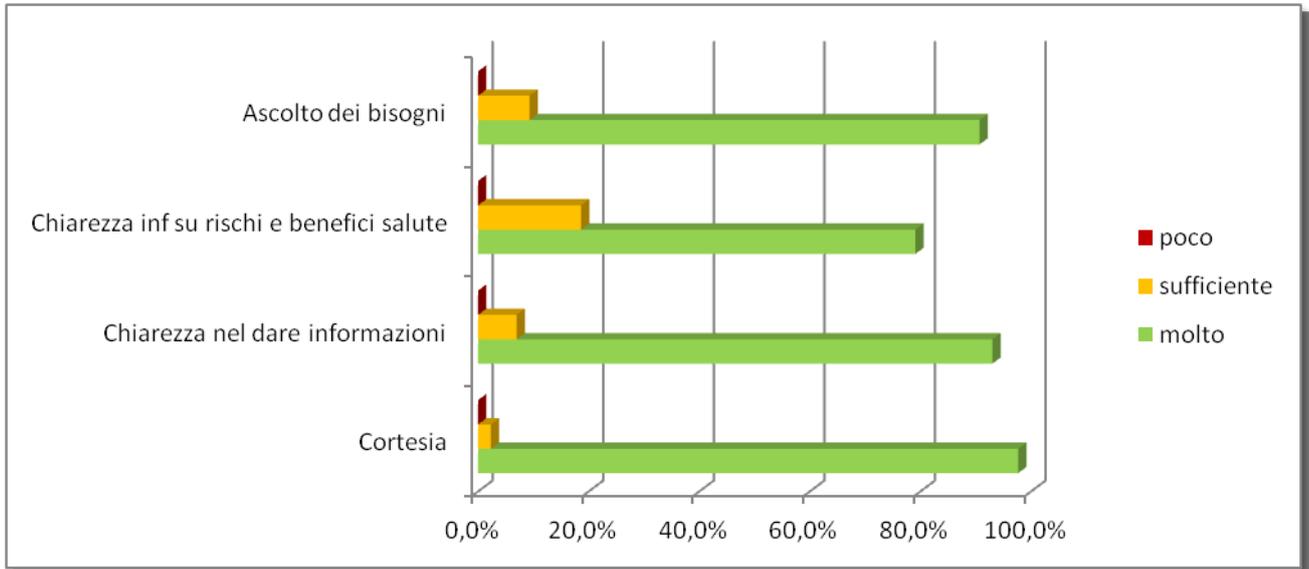
SUGGERIMENTI, COMMENTI E PROPOSTE



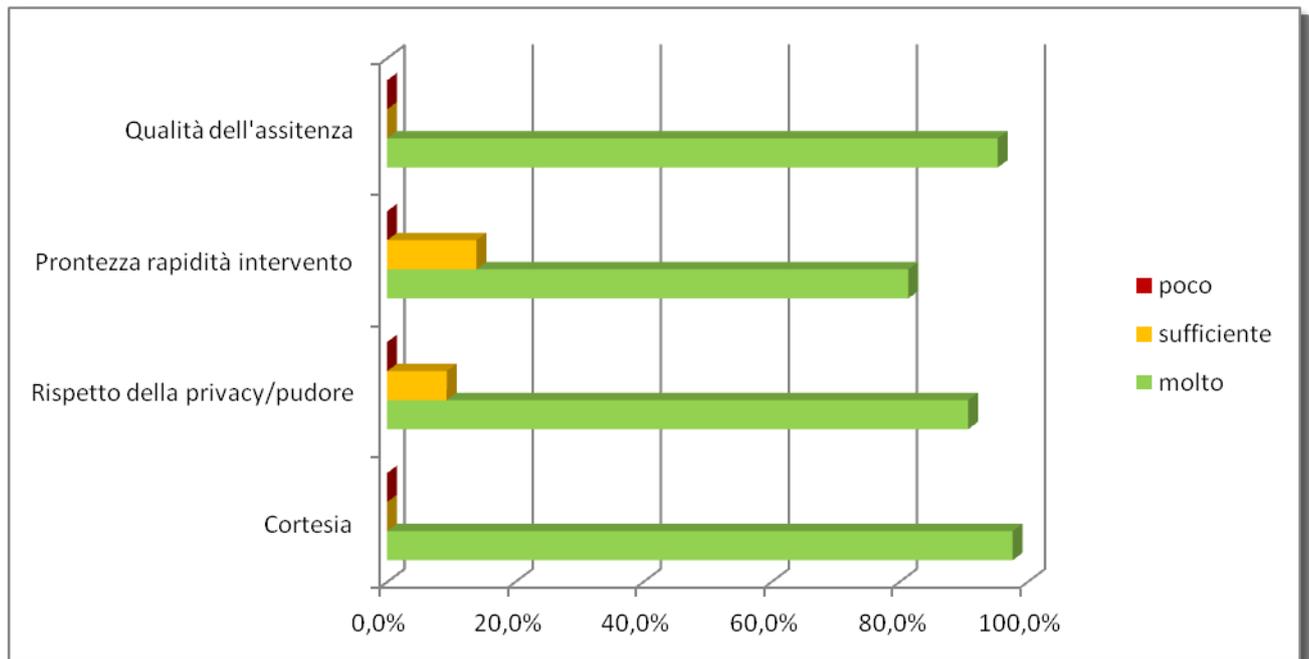
Risultati del Day Hospital Neurologico - Gli item che raccolgono le valutazioni migliori, con una percentuale superiore all'80% del valore "molto" sono, per l'assistenza medica, la cortesia e la chiarezza nel dare informazioni, per l'assistenza infermieristica ed Oss la cortesia e la qualità dell'assistenza, prontezza dell'intervento e il rispetto della privacy, per l'assistenza fisioterapica la chiarezza nel fornire informazioni, rispetto della privacy e professionalità con l'item la cortesia che si attesta su di un "molto" al 90%. Quest'ultimo scende al di sotto dell'80% nell'ascolto dei bisogni e chiarezza delle informazioni sui rischi legati alla salute dell'assistenza medica e su puntualità dell'assistenza fisioterapica e logopedica. Giudizi meno lusinghieri nella sezione vita in struttura tendono a superare il 10% dei NO nell'item gradevolezza del cibo fino ad avvicinarsi la 20% nella adeguatezza degli spazi.

DAY HOSPITAL ORTOPEDICO

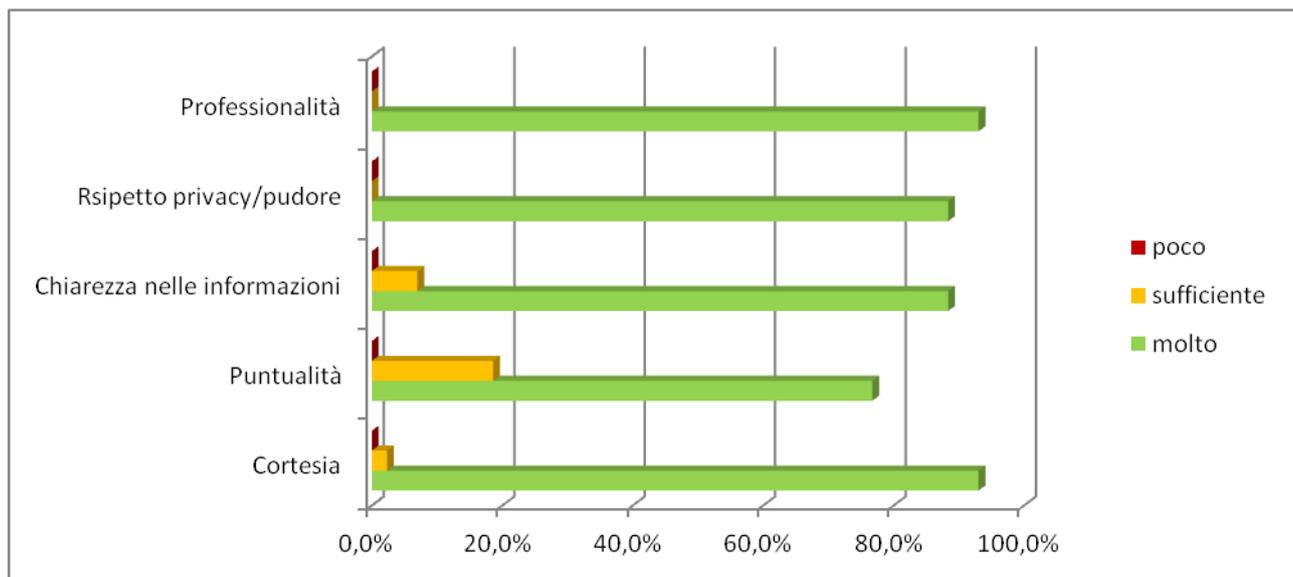
ASSISTENZA MEDICA



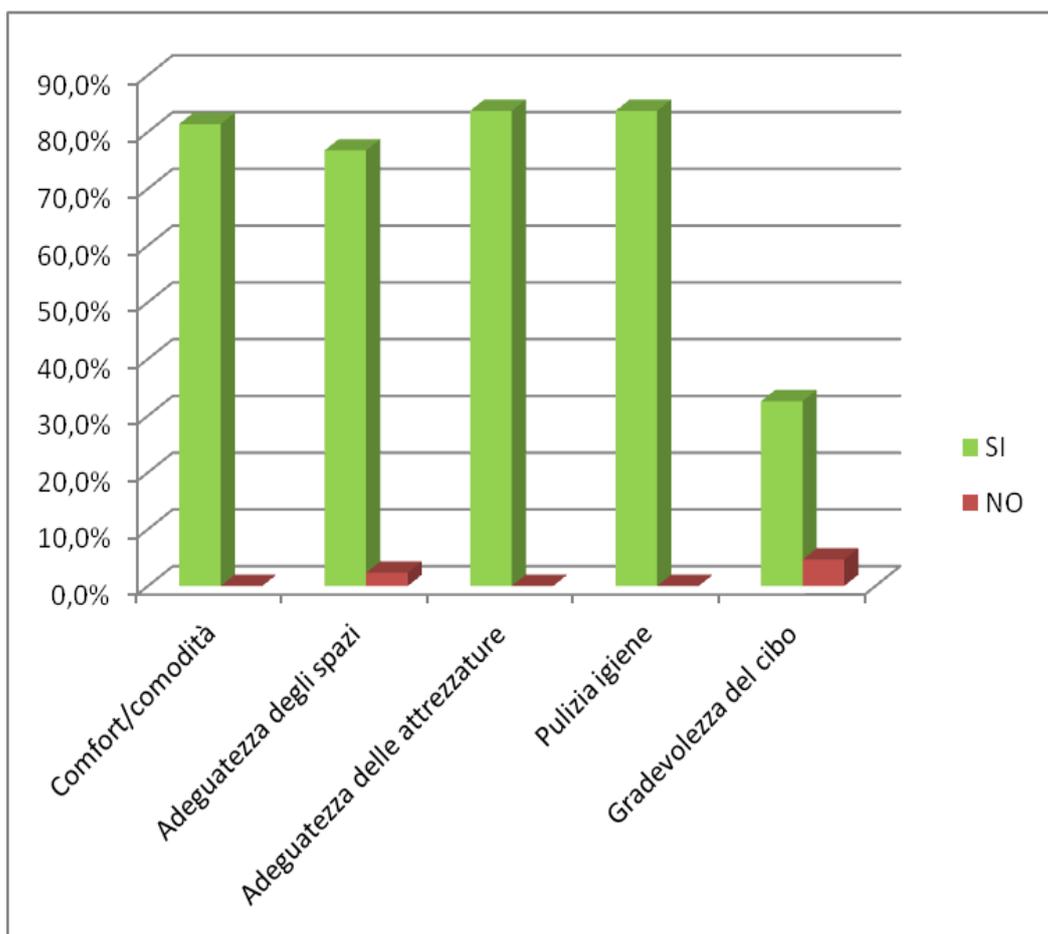
ASSISTENZA INFERMIERISTICA/OSS



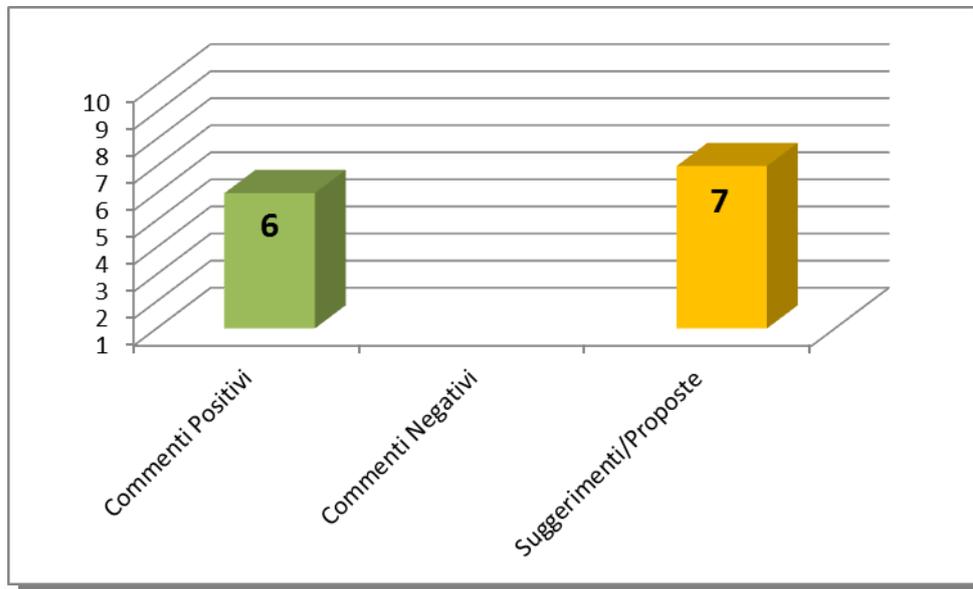
ASSISTENZA FISIOTERAPISTI E LOGOPEDISTI



VITA IN STRUTTURA



SUGGERIMENTI, COMMENTI E PROPOSTE



Risultati del Day Hospital Ortopedico - Gli item che raccolgono le valutazioni migliori, con una percentuale superiore all'80% del valore "molto" sono, per l'assistenza medica, la cortesia e la chiarezza nel dare informazioni sullo stato di salute e l'ascolto dei bisogni, per l'assistenza infermieristica ed Oss la cortesia e la qualità dell'assistenza e il rispetto della privacy, per l'assistenza fisioterapica la chiarezza nel fornire informazioni, rispetto della privacy, professionalità e cortesia. Il valore molto scende al di sotto dell'80% nell'ascolto dei bisogni e chiarezza delle informazioni sui rischi legati alla salute dell'assistenza medica, su rapidità dell'intervento dell'assistenza infermieristica ed Oss e su puntualità dell'assistenza fisioterapica e logopedica. Giudizi meno lusinghieri nella sezione vita in struttura tendono a superare il 10% dei NO nell'item gradevolezza del cibo.