

ALLEGATO A)

MODALITA' OPERATIVE PER LA CUSTOMER SATISFACTION. METODI E STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE NELLE STRUTTURE SANITARIE.

Questo documento rappresenta un punto di partenza per affrontare le rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti nelle strutture sanitarie della Regione Abruzzo.

L'indagine di Customer deve sempre rispondere ad un'esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi, oltre che a rappresentare un indicatore di esito.

Va aggiunto, che il dato finale per tradursi in informazione corretta, deve essere interpretato e contestualizzato.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE

Così come discusso e condiviso dal Gruppo di lavoro regionale composto dal rappresentante regionale della Qualità e dai referenti aziendali nominati dai direttori generali delle Asl regionali, l'intenzione è stata quella di individuare un approccio metodologico all'iniziativa di rilevazione per organizzare l'indagine della Customer Satisfaction.

La scelta del metodo di rilevazione adottato è quella del questionario, escludendo le altre disponibili quali: indagine telefonica, autocompilazione a distanza, intervista.

La Regione Abruzzo ha quindi adottato come strumento di rilevazione il questionario composto da domande chiuse a cui è stata aggiunta l'opzione della domanda aperta per indicare suggerimenti e/o osservazioni.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Gli indicatori che il questionario prende in considerazione riguardano:

- Aspetti strutturali (logistica, struttura, ecc)
- Aspetti informativi (orari, familiari, segnaletica, ecc)
- Aspetti relazionali (cortesia, rispetto, disponibilità, ecc)
- Aspetti clinici (qualità del servizio, efficacia delle cure, organizzazione del percorso di cura, ecc.)
- Umanizzazione (rispetto della privacy, equità, rispetto della sofferenza, ecc.)
- Aspetti alberghieri e comfort (pulizia, silenziosità, servizi igienici, qualità ed orari dei pasti), ecc.

AREE DI INDAGINE

I questionari utilizzati sono relativi all'area di ricovero, quelli suggeriti da utilizzare per le prossime rilevazioni riguardano anche i servizi ambulatoriali e il servizio di assistenza domiciliare allegati 1), 2), 3).

FASI DI REALIZZAZIONE

La scelta della metodologia a campione consente di effettuare una rilevazione non continua ma periodica. Nel periodo della rilevazione è importante organizzare un gruppo di operatori o volontari disponibili e formati ad invitare, spiegare ed illustrare le finalità dell'iniziativa e all'occorrenza a supportare i pazienti nella compilazione del questionario.

Si consigliano i seguenti calendari a partire dall'anno 2020:

AREA DI INDAGINE	PERIODO DI RILEVAZIONE	PERIODO TRASMISSIONE DATI
Ricovero	febbraio di ogni anno	entro il 30 aprile
Ambulatoriale	aprile di ogni anno	entro il 30 giugno
ADI	ottobre di ogni anno	entro il 30 dicembre

INVIO DATI ALLA REGIONE

L'invio dei flussi conseguente all'elaborazione dei dati raccolti, dovrà avvenire da parte delle Asl all'Ufficio Promozione della Qualità del Sistema Sanitario Regionale del Dipartimento della Salute e Welfare. Ogni Asl dovrà inviare i file dei questionari elaborati secondo la tempistica indicata in tabella, quindi entro 60 gg. dal termine dell'indagine.

Nel caso si individuino periodi differenti da quelli suggeriti, l'Asl dovrà comunicare il nuovo calendario con relativo cronoprogramma.

I questionari messi a disposizione e/o suggeriti per le rilevazioni nelle aree di interesse non sono vincolanti all. 1), 2), 3). Ogni Asl può decidere di utilizzare i questionari allegati al presente atto oppure usarne altri, purchè vengano trasmessi all'Ufficio Promozione della Qualità del Sistema Sanitario regionale con la descrizione della metodologia e criteri utilizzati.

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA DEI DATI

Una fase importante della rilevazione è proprio la comunicazione dei dati finali. I dati rappresentano uno strumento indispensabile alle direzioni delle Asl per la valutazione dei servizi e rappresentano la prova dell'impegno nei confronti degli utenti e degli operatori.

Diversi sono gli strumenti di comunicazione ed informazione che si possono utilizzare: sito internet, poster, pieghevoli, conferenze stampa, ecc.

Per la comunicazione interna, occorre diffondere i dati sia agli operatori della struttura, in particolare a coloro che hanno partecipato alla realizzazione dell'indagine, sia alla propria utenza.

Come comunicazione esterna, si possono utilizzare anche riviste, giornali, eventi pubblici, convegni, ecc.

PIANI DI MIGLIORAMENTO

Le Aziende, dopo aver effettuato un'attenta analisi dei dati, avranno come obiettivo quello di elaborare ed implementare percorsi e strategie di intervento per migliorare la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Pertanto, predisporranno i Piani di miglioramento, dettagliati, entro 30 gg. dopo la trasmissione dei dati alla Regione, con cronoprogramma delle azioni di miglioramento e relativa tempistica di riscontro degli avvenuti successi o in caso contrario dell'opportuna modifica e correzione dei Piani.

ALL B)

RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2018 UU.OO. DI ORTOPEDIA E GERIATRIA DEI PRESIDII OSPEDALIERI DI L'AQUILA, CHIETI, PESCARA, TERAMO.

Analisi dei dati

L'analisi dei dati scaturiti dall'indagine realizzata, tramite gli ausili di tabelle e grafici, permettono di riassumere gli aspetti rilevati e trarre delle brevi conclusioni utili per delineare le raccomandazioni operative. I risultati derivati dell'indagine vengono riportati facendo riferimento alle tre dimensioni della qualità che diventano la chiave della decodifica. Per il Presidio di Teramo i dati sono letti in maniera differente in quanto, pur avendo preso in considerazione i medesimi aspetti, l'elaborazione dei flussi è stata fatta utilizzando un diverso applicativo informatico.

1) La qualità tecnica

Il primo aspetto preso in considerazione è quello della dimensione della qualità tecnica relativa alle prestazioni fornite. Questa dimensione riguarda le caratteristiche relative all'assistenza intese come: disponibilità di attrezzature, farmaci, spazi, assistenza medica ed infermieristica, organizzazione del lavoro, continuità delle prestazioni, ecc.

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

Gli aspetti evidenziati in questa dimensione riguardano soprattutto:

- Assistenza
- Personale
- Attrezzature e forniture sanitarie
- Dimensione professionale degli operatori sanitari
- Ritardi e sprechi di tempo

2) Assistenza fornita

Questa dimensione è inerente alla:

- Durata della degenza
- Non autosufficienza
- Assistenza dei familiari
- Tempi di attesa per intervento del personale

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

3) Personale

Questa dimensione è inerente:

- Presenza del personale medico ed infermieristico
- Preparazione del personale medico ed infermieristico
- Prestazioni e terapie ricevute
- Personale ausiliario
- Litigi tra operatori

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

4) Attrezzature e forniture sanitarie

Questa dimensione è inerente:

- Acquisto materiale non disponibile in ospedale
- Acquisto farmaco non disponibile in ospedale

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

5) Ritardi e sprechi di tempo

Questa dimensione è inerente a :

- Accertamenti diagnostici effettuati in ritardo
- Terapie effettuate in ritardo
- Rinvio degli accertamenti
- Attesa per l'esecuzione degli esami
- Tempi attesa assegnazione ai reparti
- Tempi di attesa per terapia e interventi chirurgici

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

6) La qualità del comfort

I dati inerenti la qualità del comfort si riferiscono a tutti quegli elementi che attengono ai seguenti aspetti:

- Locale di ricovero e alloggio
- Qualità e quantità del vitto
- Igiene
- Abitudini di vita
- Condizioni di riservatezza
- Servizi annessi al complesso ospedaliero

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

7) La qualità della dimensione interpersonale

Questo è l'ultimo aspetto considerato della dimensione della qualità e comprende i seguenti elementi:

- Rapporti operatori/degenti
- Identificabilità del personale
- Circolazione e diffusione delle informazioni rispetto agli aspetti logistici
- L'informazione sanitaria fornita ai degenti
- L'informazione riguardante l'accesso ai servizi

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

La soddisfazione globale

Il dato preso in esame si riferisce alla Tabella finale che aggrega l'indice sintetico rispetto alla valutazione data nell'occasione del ricovero esaminato.

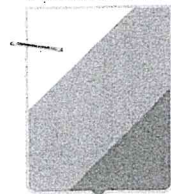
Come si può notare il 59% si ritiene "soddisfatto", il 31% si dichiara "né soddisfatto né insoddisfatto", e soltanto il 5% si ritiene insoddisfatto, mentre il 3% "molto insoddisfatto".

Ad oggi non abbiamo una confrontabilità dei dati, poiché questa è la prima indagine regionale di Customer effettuata sulle strutture ospedaliere provinciali. Pertanto, la percentuale di "soddisfazione", si colloca come percentuale di soddisfazione superiore al 50%.

L'analisi dei dati ha l'obiettivo di definire quello che, al momento della rilevazione, era il quadro dell'assistenza erogata dai presidi ospedalieri, riassumendo le questioni più problematiche, tracciando una mappa delle aree critiche e degli aspetti positivi, fornendo la possibilità di definire gli scopi per cui l'indagine è stata realizzata: elaborare ed implementare percorsi e strategie di intervento di miglioramento della qualità nell'erogazione delle prestazioni.

L'avere a disposizione strumenti che offrono dati su cui poter ragionare potrà essere utile nella gestione del processo assistenziale se si tengono conto di tali considerazioni:

- I risultati emersi da questa prima indagine vanno considerati come il primo passo per ulteriori approfondimenti verificati periodicamente nel tempo;
- Si evidenzino con forza i punti critici e si predispongano interventi mirati, a breve e/o medio termine, in grado di produrre effettivi miglioramenti;
- Si coinvolgano tutte le forze aziendali in tali processi;



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI

**Gent. mo utente,**

Il Dipartimento Salute e Welfare della Regione Abruzzo, unitamente alle Asl regionali, sta attuando una serie di iniziative mirate a migliorare la qualità dei suoi interventi, nell'esclusivo interesse dei cittadini.

Una di queste consta nella somministrazione di un questionario ai degenti di alcuni reparti ospedalieri per raccogliere opinioni e suggerimenti sul ricovero.

La preghiamo di rispondere con sincerità in quanto il questionario è assolutamente anonimo ed i dati raccolti verranno trattati in forma statistica esclusivamente per migliorare l'assistenza ospedaliera.

PRESIDIO OSPEDALIERO DI

.....

UNITA' OPERATIVA (U.O.)

.....

SESSO

M ☐ F ☐

COMUNE DI RESIDENZA

.....

PROFESSIONE

.....

TITOLO DI STUDIO

.....

1. La scelta di questa struttura ospedaliera è stata per Lei:

- a. Casuale ☐
- b. Consigliata dal medico di famiglia ☐
- c. Condizionata dalla vicinanza con l'abitazione in cui si trovava ☐
- d. Condizionata dalla presenza del medico specialista ☐
- e. Condizionata dal tipo di malattia ☐
- f. Su consiglio dei familiari ☐
- g. Altro (specificare) ☐

2. Questo ricovero è stato:

- a. Programmato ☐
- b. D'urgenza ☐

3. Quanti giorni è stato ricoverato in questa occasione?**4. Ritene chiara e completa la segnaletica interna dell'ospedale?**

- a. Molto ☐
- b. Abbastanza ☐
- c. Poco ☐
- d. Per niente ☐

5. Al momento del ricovero ritiene di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie circa le regole e le abitudini di vita nel reparto rispetto a:

	SI	NO
a. Orario pasti	☐	☐
b. Orario visite mediche	☐	☐
c. Orario entrata visitatori	☐	☐
d. Orario terapie	☐	☐
e. Orario pulizie	☐	☐

6. All'inizio del ricovero Le hanno dato informazioni circa il decorso della degenza ed i contenuti dell'assistenza?

- a. Molte informazioni ☐
 b. Abbastanza ☐
 c. Poche ☐
 d. Per niente ☐

7. Durante il suo ricovero, medici ed infermieri le hanno dato sufficienti informazioni e spiegazioni sul suo caso (risultati esami, terapie, ecc.)?

- a. Quotidianamente.. ☐
 b. Quando è stato necessario..... ☐
 c. Di rado..... ☐
 d. Mai ☐

8. Se per necessità terapeutiche o diagnostiche Lei ha dovuto essere sottoposto ad un trattamento fastidioso, è stato avvertito in anticipo?

SI ☐ NO ☐ non ho subito simili trattamenti ☐

9. Durante il suo ricovero Le hanno spiegato bene quali esami o interventi stava per fare, quali rischi potevano esserci e, se occorreva una preparazione, come prepararsi?

- a. Certamente si ☐
 b. Abbastanza..... ☐
 c. Mai ☐

10. Durante questo ricovero, Le è mai capitato che esami o altri tipi di accertamento siano stati:

	più volte	raramente	mai
a. Rinvii ☐	☐	☐	☐
b. Ritenuti inutili ☐	☐	☐	☐
c. Ripetuti perché effettuati altrove ☐	☐	☐	☐
d. Ripetuti perché i referti erano stati smarriti ... ☐	☐	☐	☐

11. Durante la degenza, nei momenti di non autosufficienza, Lei è stato assistito anche da (una sola risposta)

spesso qualche volta raramente mai

- a. Familiari..... ☐ ☐ ☐ ☐
- b. Amici ☐ ☐ ☐ ☐
- c. Badanti a pagamento..... ☐ ☐ ☐ ☐
- d. Altro (specificare)

12. Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?

Molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente ☐

13. Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?

- a. Più volte al giorno..... ☐
- b. Una volta al giorno ☐
- c. Ogni due giorni ☐
- d. Altro (specificare) ☐

14. Le è mai capitato, durante il ricovero, di:

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Dover acquistare un farmaco perché non disponibile in ospedale..... | ☐ | ☐ |
| b. Dover acquistare materiale sanitario perché non disponibile in ospedale | ☐ | ☐ |
| c. Non ricevere la terapia al momento stabilito | ☐ | ☐ |
| d. Ricevere una prestazione medica e/o infermieristica sbagliata?..... | ☐ | ☐ |

15. Le è mai capitato, durante il ricovero, di assistere a:

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Litigi tra gli operatori..... | ☐ | ☐ |
| b. Pazienti che hanno chiamato (con campanello o altro) e atteso
per più di 5 minuti la risposta del personale..... | ☐ | ☐ |
| c. Pazienti che hanno atteso un intervento di emergenza per oltre 5 minuti..... | ☐ | ☐ |

16. In base a questa sua esperienza di ricovero esprima un giudizio circa i seguenti aspetti della degenza: (0 = insufficiente; 1 = sufficiente; 2 = buono; 3 = ottimo)

- | | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Lo spazio a disposizione | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b. La pulizia del locale di ricovero | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c. Il livello di pulizia dei servizi igienici | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d. Gli orari della giornata (sveglia, pasti, ecc.) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| e. La qualità del cibo..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| f. La quantità del cibo | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| g. L'accesso dei parenti | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| h. La tranquillità del locale di ricovero | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i. La tutela della riservatezza / privacy | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| j. Lo stato di manutenzione locali ricovero..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

17. In particolare come giudica:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. La quantità dei medici presenti | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b. Il modo in cui i medici trattano i degenti | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c. La preparazione dei medici | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d. La disponibilità dei medici verso i degenti..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| e. La quantità di infermieri presenti..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| f. La preparazione degli infermieri..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| g. La disponibilità degli infermieri ad assistere i degenti..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| h. Il modo in cui il personale ausiliario tratta i degenti..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i. Il modo di lavorare degli ausiliari (addetti alle pulizie ecc.) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| j. L'identificabilità del personale medico, infermieristico, ecc. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| k. La dotazione del materiale sanitario..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| l. Il collegamento con la rete di trasporti pubblici | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| m. La possibilità di trovare parcheggio | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

18. Le risulta che informazioni sul suo stato salute, che Lei voleva mantenere riservati, siano stati comunicati ad estranei?

SI ☐ NO ☐ non so ☐

19. Circa il rispetto della sua persona, Le è mai capitato di:

SI NO

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Doversi spogliare, per una visita, di fronte ad altri pazienti o persone estranee | ☐ | ☐ |
| b. Essere oggetto di commenti lesivi del suo pudore, da parte di operatori sanitari | ☐ | ☐ |
| c. Dover utilizzare servizi igienici privi di un sistema di chiusura dall'interno | ☐ | ☐ |
| d. Altro (specificare) | ☐ | ☐ |

20. Riguardo a questo suo ricovero, in generale, Lei si ritiene:

- | | |
|---|--------------------------|
| a. Molto soddisfatto..... | ☐ |
| b. Soddisfatto | ☐ |
| c. Né soddisfatto, né insoddisfatto | ☐ |
| d. insoddisfatto | ☐ |
| e. molto insoddisfatto | ☐ |
| f. non saprei | ☐ |

21. Le saremmo grati se potesse indicarci questioni che non sono state trattate e che, a suo avviso, lo meriterebbero:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

22. Infine, cortesemente, vuol darci qualche suggerimento particolarmente utile per migliorare l'assistenza:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione